



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تسيير - التخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

اثر الثقافة التنظيمية على تعزيز جودة الخدمات الالكترونية

دراسة حالة سوناطراك

من إعداد الطالبين: محمد ايمن عابد - محي الدين عنبة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

أ.د قريشي محمد صغير أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا

د جامعة قاصدي مرباح ورقلة ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تسيير - التخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

اثر الثقافة التنظيمية على تعزيز جودة الخدمات الالكترونية

دراسة حالة سوناطراك

من إعداد الطالبين: محمد ايمن عابد - محي الدين عنبة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

أ.د قريشي محمد صغير أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا

د جامعة قاصدي مرباح ورقلة ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإهداء

إذا كان الإهداء يعبر ولو بجزء من الوفاء فالإهداء يكون

إلى معلم البشرية ومنبع العلم **محمد رسول الله** صلى الله عليه وسلم

إلى

التي أنارت بنور حبه المتدفق وحنانها الفياض درب حياتي . **أمي العزيزة** .

إلى

الغالي الذي أفنى من عمره السنين لنصل لهذا المستوى **أبي الكريم**

إلى

كل من ساهم في إنجاز هذا البحث ولو بكلمة تشجيع

..... **أهدي لكم ثمرة بحثي هذا**

الشكر والعرفان



إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك.....
و لا تطيب اللحظات إلا بذكرك
و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك
و لا تطيب الجنة إلا برويتك
الله جل جلاله

الحمد لله الذي أعاننا و وفقنا على إنجاز هذا العمل المتواضع

أما بعد

نتوجه بشكر خالص إلى الأستاذ المشرف " **قريشي محمد الصغير** " الذي لم ييخل

علينا بالتوجيه والنصح

و إلى الأساتذة الكرام بجامعة ورقلة

كما نتقدم بأسمى معاني الشكر و التقدير إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من

قريب أو بعيد



الملخص:

جاءت هذه الدراسة بعنوان " اثر الثقافة التنظيمية على تعزيز جودة الخدمات الالكترونية التي تعتبر اخر المستجدات اين تسعى جميع المؤسسات لتحول من تقديم خدماتها بشكل تقليدي الى شكل الالكتروني الحديث وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه الثقافة التنظيمية في تعزيز جودة الخدمات الالكترونية من خلال دراسة تطبيقية على مستوى المؤسسة الوطنية للمحروقات سونطراك وكذا معرفة اهمية الثقافة التنظيمية في تنظيم الحياة المهنية وتسيير الجيد للمؤسسة وتحفيزها على مواكبة التطورات الحاصلة كاستخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي بالاعتماد على الاستبيان كإداة رئيسية ، حيث تم توزيع 44 استبانة ورقية وتم استخدام برنامج SPSS لمعالجة الاحصائية وبعد تحليل النتائج توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها في مايلي :

1) هناك علاقة ارتباطية خطية بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات الالكترونية؛

2) توجد فروقات ذات دلالة احصائية في علاقة الثقافة التنظيمية بجودة الخدمات الالكترونية تعزي لمتغير الجنس.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، الخدمات الالكترونية، الجودة . جودة الخدمات الالكترونية.

Summary:

This study is entitled "The impact of organizational culture on the enhancement of the quality of electronic services, which is considered the latest developments. All institutions seek to shift from the provision of their services traditionally to the modern electronic form. This study aims to know the role played by organizational culture in enhancing the quality of electronic services through an applied study at the level of the National Burning Company. The SPSS program was used to process statistics and after analysis of the results, the study found a series of results, the most important of which are:

(1 There is a linear link between organizational culture and the quality of electronic services;

(2 There are statistically significant papers in organizational culture's relationship to the quality of electronic services that comfort the gender variable.

Keywords: organizational culture, electronic services, quality. Quality of electronic services.

الفهرس العام:

II	الاهداء.....
III	الشكر والعرفان
IV	الملخص:.....
IV	Summary
V	الفهرس العام:.....
VIII	قائمة الجداول.....
IX	قائمة الاشكال.....
X	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....
1	الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية للتدريب ونظم الموارد البشرية
2	تمهيد:.....
3	المبحث الأول: الإطار النظري للثقافة التنظيمية والخدمات الالكترونية
3	المطلب الأول: ماهية الثقافة التنظيمية.....
3	أولاً: مفهوم الثقافة التنظيمية.....
3	ثانياً: رابعاً: خصائص الثقافة التنظيمية.....
5	ثالثاً: نظريات الثقافة التنظيمية.....
8	رابعاً: أهمية الثقافة التنظيمية.....
9	خامساً: مصادر الثقافة التنظيمية.....
10	سادساً: مظاهر الثقافة التنظيمية.....
11	المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات الالكترونية
11	أولاً: مفهوم الخدمة الالكترونية.....

قائمة المحتويات

12	ثانيا: أهمية الخدمات الإلكترونية.....
13	ثالثا: عناصر الخدمة الإلكترونية.....
13	رابعا: مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية.....
14	خامسا: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية.....
16	سادسا: أهمية جودة الخدمات الإلكترونية.....
16	سابعا: مؤشرات تقييم جودة الخدمات الإلكترونية.....
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة:.....
18	المطلب الأول: الدراسات العربية.....
20	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:.....
21	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة مع الدراسات السابقة.....
21	الفرع الأول: موقع دراستنا وأهم ما يميزها عن الدراسات السابقة:.....
21	الفرع الثاني: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:.....
23	خلاصة الفصل:.....
24	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للموضوع.....
25	تمهيد:.....
26	المبحث الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة.....
26	المطلب الأول: منهج الدراسة.....
26	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة ومتغيراتها.....
26	الفرع الأول: تقديم مجتمع وعينة الدراسة.....
26	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة.....
27	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة.....
27	الفرع الأول: أداة بناء الدراسة.....

قائمة المحتويات

27	ثالثا: صدق وثبات أداة الدراسة.
28	الفرع الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية.
29	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.
29	المطلب الأول: عرض نتائج الجزء الأول من الاستبيان.
31	المطلب الثاني: تفسير النتائج الجزء الثاني من الاستبيان.
31	أولا: قياس متغير الثقافة التنظيمية.
34	ثانيا: قياس متغير جودة الخدمات الالكترونية.
37	المطلب الثالث: مناقشة واختبار صحة الفرضيات.
37	أولا: اختبار صحة الفرضية الأولى:
38	ثانيا : اختبار صحة الفرضية الثانية:
39	ثالثا: اختبار صحة الفرضية الثالثة.
39	رابعا: اختبار صحة الفرضية الرابعة:
43	خلاصة الفصل الثاني:
44	خاتمة
44	قائمة المصادر والمراجع
44	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
15	ابعاد جودة الخدمات الالكترونية	(1-1)
21	الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(2-1)
26	يمثل توزيع الاستبيان على عينة الدراسة	(1-2)
27	يمثل درجات الاستجابة	(2-2)
28	معامل الثبات الكلي للاستبانة	(3-2)
28	المتوسط الحاسبي ودرجة الأهمية المقابلة له	(4-2)
29	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(5-2)
29	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(6-2)
30	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة المهنية	(7-2)
30	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الدرجة العلمية	(8-2)
31	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة	(9-2)
32	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الاول	(10-2)
35	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني	(11-2)
37	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الاول	(12-2)
38	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الثاني	(13-2)
39	يمثل اختبار PERSO	(14-2)
39	يمثل اختبار T-Test	(15-2)
40	يمثل اختبار مقارنة المتوسطات	(16-2)
40	يمثل اختبار T-Test	(17-2)
41	يمثل اختبار T-Test	(18-2)
41	يمثل اختبار T-Test	(19-2)

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
08	يوضح وظائف الثقافة التنظيمية	(1-1)
10	يوضح مصادر الثقافة التنظيمية	(2-1)
14	التطور نحو جودة الخدمات الالكترونية	(3-1)
28	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(1-2)
29	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(2-2)
29	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الفئة المهنية	(3-2)
30	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الدرجة العلمية	(4-2)
31	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة	(5-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
47	الاستبيان	1
	لجنة التحكيم	2
51	مخرجات SPSS	3

المقدمة

أ) التوطئة

تعد الثقافة ظاهرة خاصة بالإنسان ولها أهمية كبيرة في التأثير على سلوك الأفراد والجماعات، حيث تلعب الثقافة التنظيمية دورا مهما في التغيير والتطوير التنظيمي الذي يعتبر أهم سمة من سمات العصر الحديث، حيث تحتاجه جميع المؤسسات لمواجهة التحديات ومواكبة المستجدات العالمية المتسارعة فأصبح من غير الممكن أن تعيش أي مؤسسة في معزل عن التغييرات.

لهذا فقد أصبح التنافس في تقديم أرقى الخدمات هدفا تسعى لتحقيقه العديد من المؤسسات، وذلك بعد أن صارت جودة هي المعيار الأساسي لنجاحه وضمأن بقاءه و استمرارها في السوق و زيادة ربحيتها، مما دفع معظم المؤسسات لتحسين وتطوير خدماتها المقدمة لعملائها لذا فإن استمرارية المؤسسات الخدمية في أداء نشاطها بشكل جيد وضمأن نموها وتطورها في السوق مرهونة بمدى قدرتها على جلب عدد أكبر من المستهلكين، وفي ظل الصراعات والمنافسات التي تواجهها المؤسسات حيث تسعى لبقاء في الزيادة وضمأن جودة خدماتها من خلال التعامل مع المشاكل والتكيف الخارجي والتكامل الداخلي.

فلا شك ان الخدمات الالكترونية من أكثر وأهم الثمار التي نخبها من تطور التكنولوجيا و التقنيات الحديثة، حيث نشهد في مجال الخدمات المقدمة إلكترونيا تطورا كبيرا ينمو يوما بعد يوم، و تمثل الخدمات الإلكترونية أهمية كبيرة في حياة الجميع و لها أثر بالغ الأهمية حيث أنها وفرت لنا الكثير من الوقت و الجهد التي كانت تطلبها الإجراءات اليدوية للحصول على هذه الخدمات بشكل عادي من تكفل عناء المواصلات و قضاء وقت طويل في طوابير الانتظار مع عدم جودة العمل و حدوث العديد من الأخطاء.

وبذلك يعتبر موضوع أثر الثقافة التنظيمية على جودة الخدمات الالكترونية من المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين بمختلف المجالات، فوجود ثقافة تنظيمية سائدة في مؤسسات صناعية الخدمية يعتبر بمثابة نقطة الانطلاق التي تعتمد عليها المؤسسة للقيام بوظائفها وتنفيذ أهدافها، فهي يجب أن تحمل ثقافة قوية وأن تتابع التطورات التي ترسمها استراتيجيتها، لاسيما في مجال تحسين جودة خدماتها الالكترونية المقدمة

ب) الإشكالية:

بناء على ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما هو دور الثقافة التنظيمية في تعزيز جودة الخدمات الالكترونية؟

ت) الأسئلة الفرعية:

❖ هل تتبنى المؤسسة محل الدراسة مستوى على من الثقافة التنظيمية حسب رأي المدروسين؟

- ❖ هل تبني المؤسسة محل الدراسة استراتيجيات مختلفة لتحسين مستوى جودة الخدمات الالكترونية؟
 - ❖ هل توجد علاقة ارتباط بين الثقافة التنظيمية وتحقيق جودة الخدمات الالكترونية؟
 - ❖ هل يوجد فروق ذات دلالة في مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة تعزي الى أحد او كل المتغيرات الديمغرافية؟
- ث) الفرضيات:

- ❖ تبنت المؤسسة الثقافة التنظيمية حسب رأي المدرسين ؛
- ❖ تبنت المؤسسة استراتيجيات مختلفة لتحسين مستوى جودة الخدمات الالكترونية؛
- ❖ توجد علاقة ارتباط بين الثقافة التنظيمية وتحقيق جودة الخدمات الالكترونية ؛
- ❖ يوجد فروق ذات دلالة في مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة تعزي الى أحد او كل المتغيرات الديمغرافية.

ج) مبررات اختيار البحث

يرجع اختيار الموضوع للأسباب التالية:

- ❖ يعتبر موضوع من أكثر المواضيع التي لقيت اهتماما كبيرا في ميدان إدارة الأعمال والسلوك التنظيمي.
- ❖ كون أن الثقافة هي الطاقة الاجتماعية التي تدفع المؤسسة للعمل أو تعجز عن دفعها للعمل.
- ❖ تعتبر الثقافة التنظيمية أحد العناصر الأساسية لبناء الإستراتيجية الكلية للمنظمة التي تسعى لتحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة وكسب ميزة تنافسية.

ح) أهداف الدراسة:

- ❖ التعرف على درجة الثقافة التنظيمية السائدة في مؤسسة محل الدراسة؛
- ❖ التعرف على مستوى جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة؛
- ❖ التعرف على أبعاد الثقافة التنظيمية التي تساهم في تحسين جودة الخدمة الالكترونية؛

خ) أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من خلال المتغيرات التي تسعى لدراستها، فضلا على ارتباط الجودة الخدمات الإلكترونية المعاصرة بالثقافة التنظيمية وكون موضوع جودة الخدمات الالكترونية موضوع حديث الدراسة؛

د) حدود الدراسة:

يكون نطاق الدراسة على النحو الآتي:

- ❖ الحدود المكانية: إقليم ولاية ورقلة
- ❖ الحدود الزمانية: سداسي ثاني 2023

(ذ) منهج وأدوات الدراسة:

قصد الإجابة عن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة وكذا التساؤلات الفرعية تم اختيار المنهج الوصفي في الجزء النظري الذي نعتبره مناسب لطبيعة ونوع الموضوع من خلال تحليل الموضوع، ووصف وتشخيص ظاهرة البحث بغرض فهم الإطار النظري كما تم استخدام أسلوب العينة في الجزء التطبيقي. أما الأدوات المستخدمة فتمثلت في برنامج معالج الجداول SPSS وذلك لتجميع

الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية للتدريب
ونظم الموارد البشرية

تمهيد:

شهدت المنظمات العالمية في الفترات السابقة، الكثير من التغيرات والتطورات التي انتجتها الثورات المتسارعة بمجالات المعرفة والتكنولوجيا ، والاتصالات ، حيث خلقت بيئة أعمال جديدة يتطلب الاستمرار فيها ، بأن تعيد المنظمات والمؤسسات رؤياها واستراتيجيتها ، لكي تتكيف وتتلاءم مع هذا الواقع الجديد، وبالتالي الثقافة التنظيمية والتي يجب أن يمتلكها أفرادها العاملين ، وتمكنهم من أداء واجباتهم ومهامهم ، وصولاً إلى تحقيق أهدافهم الشخصية، وبالتالي إنجاز أهداف هذه المنظمات والمجتمعات.

المبحث الأول: الإطار النظري للثقافة التنظيمية والخدمات الالكترونية

استخدم المحللون مفهوم الثقافة لدراسة ظواهر تنظيمية داخل مجتمع ما لشرح تنوع أنماط السلوك التنظيمي ودرجة الاستقرار في سلوك الجماعات وسلوك المنظمة ككل، كما أن اختلاف أداء المنظمات من بيئة إلى أخرى ومن مجتمع لآخر يعتبر من العوامل الرئيسية التي أدت إلى بروز هذا المفهوم التنظيمي، ولقد استخدم مصطلح الثقافة التنظيمية كم ظللة تأوي تحتها كثيراً من المفاهيم الإنسانية، مثل: القيم، والنماذج الاجتماعية، والقيم الأخلاقية، والتكنولوجيا وتأثيراتها.

المطلب الأول: ماهية الثقافة التنظيمية

أولاً: مفهوم الثقافة التنظيمية

- ❖ **تعريف الأول:** يعرف Sehenn الثقافة التنظيمية على أنها نموذج من الافتراضات الأساسية تختبر وتكتشف وتطور من قبل مجموعة معينة للتغلب على مشكلات ومعوقات التكيف الخارجي والتكامل الداخلي لها مصداقية معتبرة وتعلم للأعضاء الجدد لتكون أساساً معتبراً من الوعي والإدراك والتفكير¹.
- ❖ **تعريف الثاني:** عرفها wheelen بأنها عبارة عن مجموعة الاعتقادات والتوقعات والقيم التي يشترك بها أعضاء المنظمة.²
- ❖ **تعريف الثالث:** يعرفها shermerborn أنها نظام من القيم والمعتقدات يشترك بها العاملون في المنظمة بحيث ينمو هذا النظام ضمن المنظمة الواحدة.³
- ❖ **تعريف الرابع:** يعرفها Kossen أنها مجموعة القيم التي يجلبها أعضاء المنظمة (رؤساء ومرؤوسين) من البيئة الخارجية إلى البيئة الداخلية لتلك المنظمة.⁴

ثانياً: رابعاً: خصائص الثقافة التنظيمية

هناك مجموعة من الخصائص الأساسية تصف قيم المنظمة وهي:

¹ أمل الفرحان، الثقافة التنظيمية والتطوير الإداري في مؤسسات القطاع العام الأردني: دراسة تحليلية. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية المجلد السادس، العدد الأول، نسخة إلكترونية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، 2003، ص، 16

² لعميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر، 2005، ص 311

³ المرجع نفسه، ص 311

⁴ المرجع نفسه، ص 311.

- ❖ الإبداع وأسلوب التعامل مع الخطر: بين الدرجة التي تشجع العاملين أن يكونوا مبدعين مبتكرين ولهم أسلوبهم الخلاص بالتعامل مع الخطر .
 - ❖ الاهتمام بالتفاصيل: يوضح درجة توقع العاملين لضبط التفاصيل، وتحليلها والانتباه إليها والاهتمام بها .
 - ❖ توجه النتيجة: تظهر درجة تركيز الإدارة على النتائج بدلا من الأساليب والعمليات المستخدمة لإنجاز هذه النتائج .
 - ❖ توجه الأفراد: يعمل على بيان الدرجة التي تتخذ فيها الإدارة قراراتها آخذة بالاعتبار تأثير النتائج على الأفراد داخل المنظمة .
 - ❖ توجه الفريق: يظهر الدرجة التي تنظم بها أنشطة العمل بمنطق الفريق وروحه بدلا عن الأفراد.
 - ❖ العدائية: تكشف درجة العدائية والتنافسية بين الأفراد بدلا من ان تنجز الأعمال بيسر وتعاون .
 - ❖ الاستقرار: الدرجة التي تؤكد فيها أنشطة المنظمة قدرتها في المحافظة على تحقيق نسبة نمو ثابتة.¹
- وفي رأي آخر يوجد سبع خصائص أساسية تعبر عن جوهر ثقافة المنظمة، وهي

- 1) الإبداع والمخاطرة: درجة تشجيع العاملين على الإبداع والمخاطرة
- 2) الانتباه للتفاصيل: الدرجة التي يتوقع فيها العاملين أن يكونوا دقيقين منتبهين للتفاصيل
- 3) التوجه نحو الناس: درجة اهتمام الإدارة بتأثيرها على الأفراد داخل المنظمة.
- 4) التوجه نحو الفريق: درجة تنظيم فعاليات العمل حول الفرق لا الأفراد.
- 5) العدوانية: درجة عدوانية الأفراد وتنافسهم، لا سهولة وودية التعامل معهم.
- 6) الثبات : درجة تأكيد فعاليات المنظمة المحافظة على الحالة الراهنة بدلاً من النمو
- 7) الانتباه نحو النتائج : درجة تركيز الإدارة على النتائج أو المخرجات وليس التقنيات والعمليات المستخدمة لتحقيق هذه النتائج²

¹ الطاهر غراز، حنان بن علي، دور الثقافة التنظيمية في تجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية -تحليل نظري، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 08، العدد 4، 2020، ص 70

² ماجدة العطية، سلوك المنظمة : سلوك الفرد والجماعة. عما: ن دار الشروق للنشر، 2003، ص 226

ثالثاً: نظريات الثقافة التنظيمية

ذكر وصفي أنه نتج عن دراسات العلماء عدد من النظريات والنماذج التي تفسر العلاقة بين الثقافة، والأفراد، والجماعات، والتنظيم، وهي:¹

1) نظرية القيم :

يرى أنصار هذه النظرية ندرة وجود مبدأ تكاملي واحد يسود الثقافة ، وإنما الثقافة الواحدة يسودها عدد محدود من القيم ، والاتجاهات تشكل الواقع لدى الحاملين لتلك الثقافة، وأن كل ثقافة توجد بها مجموعة من القوى التي يؤكد أفراد الجماعة على أهميتها، وتسيطر على تفاعل الأفراد، وتحدد الكثير من أنماطهم الثقافية

2) نظرية روح الثقافة :

تنطلق هذه النظرية من إن كل ثقافة تنظيمية تتميز بروح معين ة تتمثل في مجموعة من الخصائص، والسمات الجردة التي يمكن استخلاصها من تحليل المعطيات الثقافية ، وتسيطر تلك الروح على شخصيات القادة والعاملين في المنظمة وعليه يمكن القول إن روح الثقافة تشير إلى مجموع ة القيم التي ينظر إليها على أنها إطار مرجعي لمعظم أفراد جماعة التنظيم ، وتحدد أيضاً النمو الثقافي الممكن تحقيقه من خلال ثقافة المنظمة المستمدة أصلاً من ثقافة المجتمع ... وهذا يجعل روح الثقافة لأية منظمة إدارية تتمثل في جانبي الاستمرار والتطور

3) نظرية التفاعل مع الحياة :

تعتمد هذه النظرية على الطريقة التي يتعامل بها أفراد التنظيم مع من حولهم، والتي يعرف القائد بواسطتها كل فرد في وحدته القيادية، والتي يؤدي القائد من خلالها دور ه في التنظيم دون التصادم مع غيره . ويتمثل جوهر هذه النظرية في أن أسلوب النظر إلى الحياة يختلف عن روح الجماعة، وعن أسلوب التفكير، وعن الطابع القومي، وإنما يمثل الصورة التي كونها أعضاء التنظيم عن الأشياء والأشخاص الذين يؤدون أدواراً مهمة في حياتهم

¹ الشلوي حمد بن فرحان .الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي :دراسة ميدانية على منسوبي كلية الملك خالد العسكرية .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الاسلامية ، الرياض، السعودية،2005. ص 38-40

الوظيفية، وتعكس هذه الصورة قيم الجماعة ، ودرجة تماسكها، وأسلوب تعاملها مع القادة والزملاء داخل المنظمة¹.

4) نظرية سجية الثقافة :

تتمحور أفكار هذه النظرية حول الخبرة المكتسبة التي يعطيها أعضاء التنظيم قيمة معينة مشتركة . وتعبر هذه الخبرة عن الصيغة العاطفية للسلوك الذي يدور نمطه حول الحالة الاجتماعية ، أو يعبر عن مجموعة المشاعر والعواطف نحو العالم التي تؤثر في معظم سلوكيات أفراد المنظمة . وهذه الخبرة تنمو من خلال التدريب والممارسة ال ذين يؤديان إلى تراكم مكوناتها لدى الفرد وينتج عن هذا التراكم شكل المهارة والمعرفة ال تي تحدد سلوك الفرد وتؤثر فيه ، وتتجه عناصر الثقافة في هذه الخبرات إلى نوع من الانسجام، والتوافق مع القيم والاتجاهات العامة في شخصيات الأفراد.

وذكر الصرايرة بأن نظريات الثقافة التنظيمية هي²:

1) نظرية المؤسس أو الرمز :

ومفادها أن المؤسس الأول هو الذي يضع رسالة المنظمة وأهدافها واستراتيجيتها من خلال الرؤية التي يؤمن بها (قيمه، وفلسفته، ومعتقداته، وكيف ستكون المنظمة فيما بعد) وبالتالي يوجد نوعاً من الرمزية بينه وبين الأعضاء، بمعنى أن يصبحوا الرموز الحقيقيون للثقافة التنظيمية السائدة

2) نظرية المستويات :

إن أصل الثقافة تم تناقلها عبر الأجيال والمجتمعات لذا يعتبر المجتمع المستوى الأول من خلال الدين والمعتقدات والأعراف واللغة والطقوس وأنماط الحياة وغيرها، ثم انتقلت إلى المستوى الثاني وهو مستوى الجماعة عبر مشاركة أفراد الجماعة في مضمون مفردات هذه الثقافة، والتي تتكون من خلالها ثقافات فرعية، والمستوى

¹ الدوسري جاسم بن فيحان. الثقافة التنظيمية في المنظمات الأمنية ودورها في تطبيق الجودة الشاملة: دراسة تحليلية مقارنة بين الإدارة العامة للمرور والإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين . أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية بالرياض، السعودية، 2007، ص 30-31

² الدوسري جاسم بن فيحان. الثقافة التنظيمية في المنظمات الأمنية ودورها في تطبيق الجودة الشاملة: دراسة تحليلية مقارنة بين الإدارة العامة للمرور والإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين . أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية بالرياض، السعودية، 2007، ص 30-31

الثالث ينحصر ضمن الفرد ذاته، وتتم ملاحظة ذلك من خلال ما يحمله الفرد القائد المؤسس، وما يتركه من آثار إيجابية داخل أفراد المنظمة.

3) نظرية المسارات :

تركز على مفهوم الجماعة والتغير في أهدافها وافترضاها، بحيث تتخذ مساراً مرحلياً يسهل عليها استمراريتها وديمومتها، وهي:

أ- مسار السلطة الاستقلالية : أي من سيقود الجماعة، وكلما كان القائد متمسماً بخصائص الشخصية المتكاملة أدى ذلك إلى تشكيل ثقافة خاصة بالمنظمة .

ب- مسار التالف وتبادل الأدوار: ويأتي من خلال الانتماء للجماعة ويعتمد على مدى الالتزام - ج- مسار الابتكار : ويتعلق بالتكيف مع الطرق الإبداعية من خلال الإنجازات والتصدي للمشكلات التي تواجهها الجماعة .

د - مسار البقاء والنمو : وتوضح مدى المرونة والتكيف مع ظروف المنظمة المتغيرة، والذي يعتمد على إحداث تغير ثقافي يتم غالباً عن طريق القيادة .

4) نظرية المجالات :

وتنظر للثقافة التنظيمية على أنها نتيجة تفاعل عوامل داخلية وخارجية تتمثل بالبعد التطوري، لان لكل منظمة عند نشأتها ثقافة وليده تمر بمجالات تتمثل بالتحدي والابتكار والاستجابة والاستقرار، ويتمثل البعد الداخلي باتجاهات المنظمة نحو الإنجاز والشعور بتطوير المهنية، أما البعد الخارجي فهو مدى التكيف والتفاعل مع البيئة الخارجية أي أن تتسم بالمرونة والإبداع والمخاطرة

5) نظرية التفاعل التنظيمي :

وتقول بأن ثقافة المنظمة تنشأ نتيجة لتفاعل الوظائف الإدارية (التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة) مع المكونات التنظيمية (القواعد، والإجراءات، والقوانين، والهيكل التنظيمي، والتقنية المستخدمة، والعمليات). حيث تنتقل سمات وعناصر الثقافة المتكونة من خلال الإدارة العليا إلى طبيعة الأداء ونوع الهيكل التنظيمي والعمليات.

رابعا: أهمية الثقافة التنظيمية

يمكن إيجاز أهمية الثقافة التنظيمية فيما يلي :

- ✓ تعمل الثقافة التنظيمية على جعل سليلو الأفراد ضمن شروطها وخصائصها، كذلك فإن أي اعتداء على أحد بنود الثقافة التنظيمية أو العمل بعكسها سيواجه بالرفض وبناء على ذلك فإن للثقافة التنظيمية دور كبير في مقاومة من يهدف الى تغيير أوضاع الأفراد في المنظمات من وضع الى آخر .
- ✓ تعمل الثقافة التنظيمية على توسيع أفق ومدارك الأفراد العاملين حول الأحداث التي حدثت في المحيط الذي يعملون به، أي ثقافة المنظمة تشكل إطارا مرجعيا يقوم . الأفراد بتغيير الأحداث والأنشطة في ضوءه.
- ✓ توفر الثقافة التنظيمية إطارا لتنظيم وتوجيه السلوك التنظيمي، بمعنى أنها تؤثر على العاملين وعلى تكوين سلوكهم داخل المنظمة
- ✓ توفر الثقافة التنظيمية شعورا بوحدة الهوية من قبل العاملين
- ✓ توفر الثقافة التنظيمية فهما أفضل لما يجري في التنظيم من أحداث، وما يتم تبنيه من سياسات .
- ✓ توفر الثقافة التنظيمية الدعم والمساندة للقيم التنظيمية التي تؤمن بها الإدارة العليا .
- ✓ توفر الثقافة التنظيمية إدارة رقابية للإدارة تستطيع من خلالها تشكيل السلوك التنظيمي بالشكل الذي نريده¹.

ويمكن توضيح أهمية الثقافة التنظيمية من خلال الوظائف الأساسية لها والموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم 1: يوضح وظائف الثقافة التنظيمية

¹ الطاهر غراز، حنان بن علي، دور الثقافة التنظيمية في تجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية -تحليل نظري، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 08، العدد 4، 2020، ص 69،



خامسا: مصادر الثقافة التنظيمية

تنحصر أهم مصادر الثقافة التنظيمية فيما يلي

1. العادات والتقاليد والأعراف: تؤثر العادات والتقاليد والبيئة الداخلية والخارجية في شخصيات أفراد المجتمع وتحدد أنماطهم السلوكية.
 2. الطقوس واحتفالات المناسبات: أساليب الاحتفال بالأعياد والمناسبات القومية والمناسبات الإدارية في بعض المنظمات
 3. قصص التراث: التي تستخدم كرموز اجتماعية لربط الإنسان بتراثه وثقافة مجتمعه الق دم لاستخلاص العبر والدروس المستفادة في مواجهة المشكلات
 4. المجاز والطرائف والنكت والألعاب: أساليب رمزية تستخدم في التعبير عن مشاعر المودة وتخفيف صراعات وضغوط العمل
 5. البطولات والرموز الاجتماعية: قصص وسيرة القادة في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتاريخية الذين يقتدى بهم في المنظمات
 6. القصص والحكايات: تعكس رسالة معينة للعاملين لتشجيعهم على التجديد والابتكار والتفاني في العمل لتحقيق أهداف المنظمة¹.
- وبناء على ما سبق يمكن الاستنتاج بأن من أهم مصادر الثقافة هم المؤسسون الأوائل، الذين يقومون بتكوين وتشكيل وتنمية العادات والتقاليد، وطرق وأساليب العمل، وتؤثر رؤيتهم وفلسفتهم في تنمية القيم

¹ لخليفة، زياد سعيد. الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء: دراسة م سحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية .

رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، السعودية، 2008،، ص 28

الثقافية منذ اللحظات الأولى لنشوء المنظمة، إضافة إلى طريقتهم في اختيار موظفين تتوافق قيمهم مع ما يؤمنون به، وتبنيهم لثقافة تتحول إلى ممارسات إدارية، وترجم تجربتهم إلى قصص وحكايات يتم تناقلها داخل المنظمة.

الشكل 01-02: يوضح مصادر الثقافة التنظيمية



المصدر: خليفة زيد سعيد. الثقافة التنظيمية ونورها في رفيع مستو، الأداء: دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة نسخة إلكترونية، جامعة نايف للعلوم الأمنية-الرياض، السعودية، 2008م (بتصرف الباحث).

سادسا: مظاهر الثقافة التنظيمية

تتجلى مظاهر الثقافة التنظيمية من خلال ثلاث جوانب رئيسية هي¹:

1) فلسفة العمل الجماعي

- سيادة روح الفريق.
- القدرة على التخطيط واتخاذ القرار
- سيادة روح المودة والنظام
- الشعور بالانتماء والتفاني في العمل
- الشعور بالمساواة بين العاملين

2) القدرة على التكيف

- مرونة الإدارة .
- الاعتقاد بحتمية التغيير.

¹ الطاهر غراز، حنان بن علي، مرجع سابق، ص ص 70-71

- الاتصالات المفتوحة والاعلام الداخلي الفعال.

3) القدرة على الابتكار

- مدى تشجيع التفكير الإبداعي.

- الاعتقاد أن الابتكار أساس صلاح المؤسسة.

يمكن القول أن لأخلاقيات العمل دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، فإيمان العاملين بأهمية السلوك السوي في العمل، والابتعاد عن الرشوة والمحسوبية، كلها ترسخ لديهم الارتباط والالتفات حول المنظمة لأنها تحقق لديهم الإشباع المادي والمعنوي فيزيد رضاهم الوظيفي ويتجسد ذلك في الاستقرار المهني للعاملين.

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات الالكترونية

انطلاقاً من الاهتمام المتزايد بالخدمة الالكترونية و ظهور المفهوم الخاص بها في القطاعات والصناعات المتنوعة، تقتضي الضرورة تدارس العديد من المفاهيم التي برزت في هذا المجال.

أولاً: مفهوم الخدمة الالكترونية

التعريف الاول: الخدمة الالكترونية تتعلق بخدمة تعرض لمستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة الكترونية، وتدعم قرار شرائه الالكتروني.¹

التعريف الثاني: عرفها BOYERS على أنها تقديم جميع الخدمات التفاعلية عبر الإنترنت، واستخدام الاتصالات المتقدمة وتكنولوجيا المعلومات والوسائط المتعددة، كما أنها تساعد في الحصول على الخدمات بتكلفة أقل، مما يجعلها تحقق التميز.²

التعريف الثالث: ويرى كلٌّ من ريست ولمو (2001) Lemon et Rust، أن الخدمات الإلكترونية تعرف في إطارها الواسع على أنها: "تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الانترنت"³

¹ سعد غالب، حميد الطائي، تقييم مواقع فنادق الدرجة الأولى على شبكة المعلومات العالمية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، العدد 02، 2004، ص 32.

² Sulieman Ibraheem and others(2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 7, No.1.p176

³ بشير العلق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي إستراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص:64.

التعريف الرابع: كما أن Rowley يرى أن الخدمة الإلكترونية تتيح للشركات تجاوز توقعات العملاء وتجاوز خدمة المستهلك التقليدية، مما يساعد هذه الشركات على الاستثمار على المدى الطويل من خلال تعزيز نمو الزبائن، والحفاظ على ولائهم، لذا تعد استخدامات تكنولوجيا المعلومات والإنترنت في خدمة الزبائن مهمة لاستمرارية وبقاء المؤسسة¹

ولتقديم هذه الخدمة لابد من توفر مجموعة من المعايير و هي كالتالي:

- ❖ أن لا تستغرق وقتا كبيرا في طلب الخدمة خدمة قرض مثلا تحتاج حجما من البيانات الواجبة الإدخال إلى الحاسوب هنا يشترط أن يكون نمط إدخالها سهل بحيث لا يشعر المستخدم بملل.
- ❖ أن تتجنب أي شكل من أشكال التأخر، بسبب التحميل أو بطء الخوادم أو وجود مشاكل التصميم.
- ❖ ينبغي أن تكون الخدمة الإلكترونية متوافقة مع التقنيات الأخرى وأن تكون ذات موثوقية عالية.

ثانيا: أهمية الخدمات الإلكترونية

تكمن أهمية الخدمات الالكترونية في الغابة الرئيسية لها وهي²:

- ❖ تسهيل عملية الحصول على الخدمات المقدمة وجعلها في متناول من يرغب في الحصول عليها بكل سهولة
- ❖ مكنت من الوصول إلى قاعدة ضخمة من متلقي الخدمة من مختلف المناطق التي تتبع لها مجلس الخدمات المشتركة بشكل سهل وغير مكلف.
- ❖ كما تكمن أهمية الخدمات الالكترونية في جودتها التي تحددها العديد من المقاييس التي يرغب دائما مقدمي الخدمة في أن تكون في أعلى مقياس لها من ضمان الجودة حتى يتم الحفاظ على ثقة متلقي الخدمة في مناطق مجالس الخدمات المشتركة.
- ❖ إتاحة الخدمات وتبسيط إجراءاتها و تفعيل برنامج الحكومة الإلكترونية مع تبني أساليب التحول الشامل في التطبيقات الإلكترونية وتقديم خدمات متطورة من قبل مختلف الهيئات

¹ Sulieman Ibraheem and othersm op cit, p176

² كريمة، عياد. أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن (دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات اقتصادية في الطاقة المتجددة، 8(2)، 2021، ص 09-134

❖ تطوير البنية التحتية لمواكبة ودعم التحول الإلكتروني لأنظمة وخدمات المؤسسات وبناء قاعدة بيانات شاملة ومتشاركة مع مؤسسات الدولة الأخرى.

ثالثا: عناصر الخدمة الإلكترونية

تتضمن الخدمة الإلكترونية جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الإلكترونية والتي تعتمد على العناصر التالية¹:

1 منتج الخدمة Product Service

يتمثل في الضمان والتأمين والتمويل. وهو عبارة عن محور الأداء الذي يقوم العميل بشرائه

2 بيئة الخدمة Environnement Service

وهو الموقع الشبكي الذي يمثل المعلومات التفصيلية عن السيارة وتستخدم بالإضافة إلى ذلك صور وأنشطة وفيديوهات رقمية.

3 تقديم/ توصيل الخدمة Delivery Service

مثل الصفقة البيعية والتفاوض فقد تم استبدالها بعمليات أبسط مثل عمليات الخدمة الذاتية التي يتوالها العميل ووكلاء مقارنة الأسعار ونماذج تحديد السعر وغيرها وأيضا الصفقة البيعية عبر الوسائل الإلكترونية ومواعيد التصليح والتفاوض وغيرها.

رابعا: مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية

جودة الخدمة الإلكترونية E - SQ عرفت من طرف عدة باحثين على أنها تعد مجالا جديدا من مجالات الأبحاث المتقدمة، والتي لها أهمية إستراتيجية للشركات التي تسعى جاهدة إلى مخاطبة العملاء في السوق الإلكترونية، من خلال كفاءة المعلومات وكفاءة المعاملات، تعد جودة الخدمة الإلكترونية مطلبا أساسيا للأداء الجيد للقنوات الإلكترونية، هو الدرجة التي يسهل بها الموقع التسوق الفعال وتسليم وشراء السلع والخدمات²

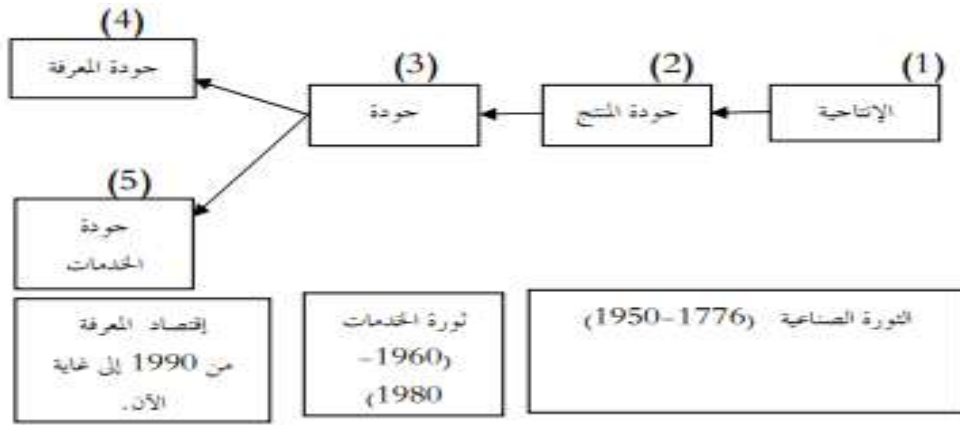
¹ - بشير العالق: الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق مدخل تسويقي استراتيجي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2224، ص62.

² - كريمة غياد، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وابحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، العدد 02، 2021، ص117

ويرى كل من Barsman et Zaithaml et Berri أن جودة الخدمات الإلكترونية هي: "درجة تسهيل موقع ويب لعمليات التخزين، الشراء والتسليم للمنتجات أو الخدمات"¹

وتعرف جودة الخدمات الإلكترونية أيضا على أنها: "تحقيق كفاءة التنقل على الشبكة وزيادة حجم البيانات المقدمة مع المحافظة على السلوك المتسق للخصائص"²

الشكل رقم 01-03 : التطور نحو جودة الخدمات الالكترونية



المصدر: نجم عبود: الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 471

خامسا: أبعاد جودة الخدمات الالكترونية

إن أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية متعددة، وتختلف الأهمية النسبية لهذه الأبعاد حسب طبيعة المنظمة والخدمات المقدمة، ويمكن جمعها في الأبعاد الأساسية الآتية: الأبعاد المتعلقة بالموقع الإلكتروني، الأبعاد المرتبطة بالمعلومات التي يتضمنها، الأبعاد التي تهدف إلى خدمة العملاء والأبعاد المتعلقة بالأمن والخصوصية.

ويمكن توضيح مختلف ابعاد جودة الخدمات الالكترونية من خلال الجدول التالي:

¹ عبد الجليل طواهرير وجمال المرادي، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس: NetQual دراسة حالة موقع ويب

مؤسسة بريد الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، 2012، ص 05

² نجم عبود نجم وياسم المبيطين، الجودة الإلكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية، عن الموقع الالكتروني:

www.raheems.info/ima/56.doc، ص 13

الجدول: 01-01: ابعاد جودة الخدمات الالكترونية

المؤلف	أبعاد جودة الخدمات الالكترونية
داهولكار (1996) - Dabholka,	(-تصميم موقع الواب، الموثوقية، التقدم، سهولة الاستعمال، المتعة والرقابة.
زيثامل وآخرون (Ziethaml et al,2000-2002)	-الكفاءة، الموثوقية، الأداء، الخصوصية، الاستجابة، التعويض، الاتصال، الأمن والتزويد.
يانج (Yang2001),	-تصميم موقع الواب، الأمن والمعلومات
ماسو ومادو (Macu et Madu,2002)	الأداء، السمات، الهيكل، الجمالية، الموثوقية، قابلية الخدمة، الأمن، سلامة النظام، الثقة، الاستجابة، تميز وشخصنة الخدمة، سياسة عرض الواب، السمعة، الضمان والتعاطف.
ويكونو وآخرون (Loiacono et al,2002)	المعلومات، التفاعلية، الثقة، وقت الاستجابة، تصميم موقع الواب، التدفق، الإبتكارية، الاتصالات المتكاملة والاستدامة.
يانج و جون (Jun et Yang- 2002)	تصميم موقع الواب، الأمن، الموثوقية، الاستجابة، قابلية الوصول والزبونية.
فيلد وآخرون (al et Field2004),	تصميم موقع الواب، الموثوقية، الأمن وخدمة الزبون.
كيم وستويل (Stoel et Kim - 2004),	مظهر الواب، التسلية، المعلومات، القدرة على الصفقات، الاستجابة والثقة
لونج وماكميلون (Long et McMellon,2004)	المعلوماتية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الاتصالات والتزويد
جوناريس وآخرون (al,2005) et Gounaris	تصميم موقع الواب، المعلومات، الثقة، الاستجابة والشهرة.
إكسياوني وبريبوتوك (Xiaoni et Prybutok,2005)	مراعاة الفروق الفردية، ملاءمة الخدمة، جودة الموقع، المخاطرة، الرضا الإلكتروني والقصد أو الغرض.

المصدر: بوراس نادية وبوعشة مبارك، "تحسين الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على معايير الجودة"،

مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، ص 66

سادسا: أهمية جودة الخدمات الالكترونية

لا شك أن تحقيق الجودة في الخدمة الإلكترونية يعد من أولويات المؤسسات على اختلافها ملا تعود عليها بمنافع، حيث تعد الجودة في الخدمة الإلكترونية أحد العوامل التي تحدد الطلب على خدمات المؤسسات الإلكترونية، وفيما يلي نستعرض الأهمية لجودة الخدمة الإلكترونية وهي :

❖ إكساب السمعة والشهرة التي تمكن المؤسسة من تحقيق المنافسة، وتطوير عالقات المؤسسة وخبرة العاملين فيها ومهاراتهم،

❖ تحسين جودة الخدمة الإلكترونية يؤدي إلى تقليل التكلفة وكسب ولاء العميل، وتحقيق ميزة تنافسية في سوق الخدمة الإلكترونية الافتراضي؛

❖ تجنب أي أضرار محتملة في حال تم تقديم خدمة إلكترونية غير جيدة، حيث تكون المؤسسة مسؤولة قانونيا عن كل ضرر قد يصيب العميل جراء استخدامه للخدمة الإلكترونية غير مناسبة؛ -تحقيق جودة عالية تضمن للمؤسسة البقاء في السوق، وبناء عالقات مع العملاء طويلة الأجل من خلال تحقيق الرضا ثم زيادة أرباح المؤسسة؛

❖ تطبيق الجودة في الخدمة الإلكترونية يساعد في اكتشاف الأخطاء وتجنبها، وهذا يقلل من التكاليف والوقت، ويعود على المؤسسة بزيادة الأرباح والحصة السوقية لها؛

❖ تزايد أعداد المؤسسات الخدمية، إضافة إلى أن نمو المؤسسات المتصلة بالخدمات الإلكترونية.¹

سابعا: مؤشرات تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

حتى تقدم المؤسسات الخدمية، خدمة إلكترونية تتلاءم مع توقعات العملاء وتلبي احتياجاتهم لا بد من أن تحسن من جودة خدماتها الإلكترونية، فالخدمة الإلكترونية الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتوافق مع توقعاتهم، لذلك على المؤسسات الخدمية أن تتعرف على المؤشرات التي يعتمد عليها العملاء في تقييم جودة الخدمة الإلكترونية التي تقدمها وهي:

1) الاعتمادية: وتعني قدرة مقدم الخدمة الإلكترونية على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الإتقان؛

¹ إيمان محمود حسين، قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفحوات - دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية-، رسالة ماجستير، تخصص الأعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص 24

- (2) الاستجابة: تشير إلى رغبة مقدم الخدمة الإلكترونية في مساعدة العملاء والرد على ملاحظاتهم واستفساراتهم بالسرعة التي يتوقعها العميل؛
- (3) الكفاءة: وتعني امتلاك مقدم الخدمة الإلكترونية للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة الإلكترونية والتعامل مع الوسائل الإلكترونية؛
- (4) اللباقة: تعني تمتع مقدم الخدمة بروح الصداقة، والاحترام، واللطف في التعامل مع العملاء إلكترونياً والرد على شكاويهم بسرعة؛
- (5) الاتصال: يقصد به تزويد العملاء بالمعلومات الكافية حول الخدمة الإلكترونية المقدمة لهم وشرح كيفية الاستفادة منها إلكترونياً وباللغة التي يفهمونها؛
- (6) الأمان: أي غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة، ويعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة الإلكترونية المقدمة¹.

¹ هاني حامد الضمور تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 18.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

المطلب الاول: الدراسات العربية

دراسة: إيهاب فاروق مصباح العاجز (2011)¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية " في وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولجأ إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل حيث وزعت الاستبانة على جميع الموظفين الإداريين المتعاملين بأسلوب الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة وعددهم (294) موظف، وتم استرداد (247) استبانة، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد (6) استبانات نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (241) استبانة، أي بنسبة 81.9 % وخلصت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) وبين تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة، وكانت هذه العلاقة طردية.
- لا يتاح للموظف اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله دون الرجوع إلى رئيسه المباشر ضمن بيئة العمل الإلكتروني.
- لا يتم تكريم أو تحفيز الموظفين المتميزين في بناء ونشر العمل الإلكتروني بالوزارة.
- لا يتم إعطاء الموظفين فرصة المشاركة في تطوير نظم واليات العمل بالبرنامج الإلكتروني الذي يستخدمونه

دراسة: محمد بن إبراهيم السكيّتي (2020)²

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة بالتطبيق على عينة لآراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة تتكون من 50 فرداً، تمثلت مشكلة الدراسة في عدم معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والجودة الشاملة وجاءت فرضية الدراسة أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والجودة

¹ إيهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية " دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2011.

² محمد بن إبراهيم السكيّتي، أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة (بالتطبيق على عينة لآراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة)، مجلة المنقال للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد السادس، العدد (2) ربيع الآخر 1442هـ/ كانون الأول 2020م

الشاملة ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع عدد (50) استبانة تشمل التوزيع جميع المستويات الموضحة في مجتمع البحث، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية بين الزملاء والجودة الشاملة بالمجلس، أكدت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بالاعتراف والتميز والجودة الشاملة، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بعلاقات الزملاء فيما بينهم داخل المنظمة والعمل بروح الفريق، ضرورة الاهتمام بالتحفيز المستمر بما يحسن الجوانب النفسية للعاملين بالمجلس الأعلى للجودة الشاملة.

دراسة: حنان بن علي (2020)¹

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة الدور الذي تلعبه الثقافة التنظيمية في بلورة الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية وذلك من خلال اى إزالة الغموض حول ماهية الثقافة التنظيمية وخصائصها وأبعادها، بالإضافة إلى التطرق إلى ماهية الإدارة الإلكترونية وخصائصها ومتطلبات التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية، وفوائد ذلك التحول ومعرفة مدى تطبيقها على أرض الواقع، كما ختمنا هاته الدراسة بمحاولة معرفة طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية. وقد استعنا في دراستنا بالمنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الملائم للدراسة، حيث يساعدنا على جمع المعلومات والبيانات من مصادرها. وقد تم التوصل إلى أن التحول من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الإلكترونية هو تحديث وعصرنة للإدارة الجزائرية لمواكبة الثورة التكنولوجية، وأن هناك علاقة بين الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية، تتجسد في التأثير الذي تحدثه الثقافة التنظيمية على تبنى اي مؤسسة الاستراتيجية الادارة الالكترونية.

دراسة: محمد بن موسى (2020)²

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الثقافة التنظيمية كمتغير مستقل، والإدارة الإلكترونية كمتغير تابع في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة، حيث تم القيام بالدراسة الميدانية من خلال توزيع استبيان على عينة عشوائية من 60 أستاذًا، وتم تحليله من خلال برنامج SPSS تم التوصل إلى وجود أثر لأبعاد الثقافة التنظيمية كل على حده على تطبيق الإدارة الإلكترونية، إلى جانب وجود أثر للثقافة التنظيمية بأبعادها مجتمعة من خلال

¹ حنان بن علي، دور الثقافة التنظيمية في تجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية تحليل نظري، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 8 العدد، 4، 2020.

² محمد بن موسى، أثر الثقافة التنظيمية السائدة في النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، المجلد 21 العدد جوان 2020

معنوية أثر بعد السياسات والإجراءات، وعدم معنوية أثر بعدي (القيم والمعتقدات التنظيمية، الرقابة الذاتية التنظيمية) على تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

-دراسة Walid el leithy 2017¹

جاءت هذه الدراسة لتشخيص و وصف أكثر أنواع الثقافة التنظيمية المهنية التي ينظر إليها من قبل الموظفين على الصعيد المحلي والشركات المتعددة الجنسيات في السوق المصري ولغرض هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية شملت (384) موظف من 14 شركة (10) محلية، 4 متعددة الجنسيات وتوزيع الاستبيان على العينة ومعالجتها باستعمال برنامج SPSS، وتحليلها واهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة هي:

➤ تتمتع كل ثقافة تنظيمية بمنظمة بالغة و رموز وقواعد ولوائح ومشاعر مختلفة عن الثقافة التنظيمية الأخرى.

➤ قد تكون هناك ثقافة تنظيمية تختلف من وحدة إلى وحدة أخرى داخل نفس المنظمات. توجد علاقة قوية بين نوع الثقافة التنظيمية السائدة والأداء التنظيمي داخل الشركات في المصري.

دراسة shrazd and other (2013)²

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الأثر المباشر وغير المباشر للثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين وتأثيرها على أداء العاملين وذلك من خلال اثر التكنولوجيا وعمل العاملين من منازلهم. كما اعتمد الباحث على المنهج الوصفي وذلك بتصميم وتوزيع الاستبانة والمقابلات الشخصية، وشملت عينة الدراسة 110 من العاملين من منازلهم والذين يستخدمون

¹ Walid el leithy: culture and organizational "performance organizational

² Shahzd and others Impact of organisationnel culture on employée job performance.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة مع الدراسات السابقة

من خلال عرضنا لبعض الدراسات السابقة في مجال التدريب ونظم الموارد البشرية، تم استخلاص بعض الاختلافات والتي سنعرضها كالآتي:

الفرع الأول: موقع دراستنا وأهم ما يميزها عن الدراسات السابقة:

- من خلال استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بالثقافة التنظيمية وجودة الخدمات الالكترونية لاحظنا ما يلي:
- 1- قلة توفر دراسات سابقة تناولت موضوعي الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات الالكترونية معا، وهذا ما يميز دراستنا عن غيرها من الدراسات، مما جعل من هذه الدراسة تكتسي أهمية بالغة؛
 - 2- تميزت الدراسة الحالية في الجانب النظري من خلال تفصيل وتسلسل المعلومات والأفكار في عرض المفاهيم المرتبطة بالثقافة التنظيمية وجودة الخدمات الالكترونية ؛
 - 3- سمحت هذه الدراسة بشرح وتوضيح واقع تطبيق الخدمات الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة،
 - 4- تختلف الدراسات السابقة فيما بينها من حيث الأبعاد والمتغيرات التي تم التركيز عليها من جانب كل دراسة، مما يجعل الباب مفتوحا لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية، والإسهام في إثراء الجانب المعرفي أو ؛
 - 5- للدراسات السابقة فائدة كبيرة في مساعدة الباحث في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة الأمر الذي أسهم في صياغة مشكلة الدراسة وفرضياتها؛
 - 6- تأتي هذه الدراسة استكمالا لجهود الباحثين السابقين في هذا المجال ولسد النقص في هذا الحقل الدراسي، إذ حاولنا الربط بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات الالكترونية ، لهذا تعد من بين الدراسات القليلة في هذا الموضوع.

الفرع الثاني: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

الجدول (1-2): الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

المجال	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الزمان والمكان	أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الدراسي 2023/2022 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في ولاية تقرت (الجزائر).	تمت في بيئات عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2002 إلى 2021، حيث شملت الدراسات بلدان مختلفة
من حيث	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية	ركزت معظم الدراسات على عينات مختارة أي موجهة إلى

العينة	فئة معينة من مجتمع الدراسة، كما أن هناك العديد من الدراسات كانت عيناتها عشوائية، فيما أن عدد العينات كان أكبر من عينة الدراسة الحالية.
من حيث منهج الدراسة	اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية.
من حيث نوع القطاع	استهدفت الدراسة القطاع الاقتصادي (خدماتية، صناعية، تجارية، إنتاجية، إلخ).
من حيث الهدف	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الثقافة التنظيمية وأثرها على جودة الخدمات الالكترونية لقد كانت اهداف دراسات سابقة مشابهة لحد كبير لهدف دراستنا

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على الدراسات السابقة

❖ مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة إلى:

- ◀ ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل استراتيجية التدريب والمتغير التابع الأداء المتميز للعاملين؛
- ◀ المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وبيان الأهمية والأهداف من هذه الدراسة؛
- ◀ ضبط المصطلحات الأساسية للبحث والتعمق في الموضوع؛
- ◀ المساعدة في تصميم أداة الدراسة (الاستبيان)؛
- ◀ الاستفادة من الدراسات السابقة في وضع الإطار النظري للدراسة؛
- ◀ المساعدة في تحديد منهج الدراسة، وانتقاء الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات؛
- ◀ الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسات السابقة في مناقشة نتائج الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا للإطار النظري لموضوع تبين لنا إن الثقافة التنظيمية تعبر عن مجموعة مشتركة من المعتقدات والقيم والمدرجات التي تشكل انطباعات، وترسخ اتجاهات، ويزترتب عليها سلوكيات تشكل القواعد الأساسية لأداء العاملين في المنظمات وفق أسس الفاعلية والكفاءة، كعناصر تدعم الأداء الجيد إذا كانت الثقافة التنظيمية السائدة تشجع على ذلك، فقد اكتسب مصطلح الثقافة التنظيمية أهميته كعامل مؤثر في توجهات المنظمات وتطور أو تخلف مستوى أدائه.

كما احتلت جودة الخدمة الالكترونية مكانة و أهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات و المستفيدين، الأمر الذي زاد من إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا الزبون وولائه.

بالإضافة إلى كل هذا تم التطرق أيضا لمجموعة من الدراسات السابقة والتي لها صلة بدراستنا، حيث ساهمت في إعطاء نظرة شاملة لموضوع أثر التدريب على تطوير نظم الموارد البشرية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للموضوع

تمهيد:

الثقافة التنظيمية تمثل القيم والسلوكيات التي تسهم في البيئة الاجتماعية والنفسية الفريدة لمؤسسة ما. تؤثر الثقافة التنظيمية على الطريقة التي يتفاعل بها الناس، والسياق الذي تُنشأ المعرفة فيه، والمقاومة التي سيبدوها تجاه بعض التغييرات، وفي النهاية الطريقة التي يتشاركون (أو الطريقة التي لا يتشاركون) المعرفة بواسطتها. تمثل الثقافة التنظيمية القيم الجماعية والمعتقدات ومبادئ المنظمات الأعضاء. تتأثر الثقافة التنظيمية في الخدمات الإلكترونية المعروضة من طرف المؤسسة.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق الى دراسة ميدانية لتقييم دور الثقافة التنظيمية في تحقيق جودة الخدمات الالكترونية من خلال دراسة على تمت على مستوى المؤسسة الوطنية للمحروقات سونطراك بعد توزيع استبانة مصممة لقياس الثقافة التنظيمية في تحقيق جودة الخدمات الالكترونية.

المبحث الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة

يستعرض هذا المبحث منهجية الدراسة وعرض نتائج استجابة افراد عينة الدراسة من خلال التحليل الاحصائي كما يتناول هذا المبحث اختبار الفرضيات ومناقشتها

المطلب الأول: منهج الدراسة

انطلاقا من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها ميدانيا، تم الاعتماد على المنهج الإحصائي، وذلك نظرا لطبيعة البحث التي تفرض علينا إتباع هذا المنهج باعتباره طريقة تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة للدراسة وقياس الدلالة الاحصائية بين متغيرات الدراسة.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة ومتغيراتها

الفرع الأول: تقديم مجتمع وعينة الدراسة

أولا: مجتمع الدراسة:

تمل مجتمع الدراسة في المؤسسة الوطنية للمحروقات سوناطراك اارة

ثانيا: عينة الدراسة

لتحقيق غايات الدراسة والمتمثلة في تحديد الدور الذي تلعبه الثقافة التنظيمية في تعزيز جودة الخدمات الالكترونية وعلى اثر ذلك تم اختيار العينة عشوائية من عمال مؤسسة سوناطراك حيث قمنا بتوزيع 50 استبانة ورقية حيث في حين استرجعت 50 استبانة صالحة للتحليل واستبعاد خمس (05) استبانات والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول(2-1): توزيع عينة الدراسة

الاستبانات الموزعة	الاستبانات المسترجعة	الاستبانات المستبعدة	النهائي
50	50	5	45
%100	100%	10%	90%

المصدر: من إعداد الطالبة وفق نتائج توزيع الاستبيانات

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

بافتراض ثبات العوامل الأخرى التي لم تدخل ضمن نطاق البحث فإن متغيرات الدراسة تكون على النحو التالي:

أ-المتغير المستقل: الثقافة التنظيمية في المؤسسة

ب-المتغير التابع: جودة الخدمات الالكترونية

المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة

الفرع الأول: أداة بناء الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة، والوقت المسموح له، وجدنا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة" وبعد الاطلاع على أدبيات الدراسة الحالية والدراسات السابقة ذات الصلة بجودة الموضوع، قمنا بتصميم الاستبانة مشتملة على ثلاثة أجزاء بعد الدياجة كما هو مبين بالتفصيل في الملحق رقم 01؛ وهي كالتالي:

أولاً: الجزء الأول

يشمل البيانات الشخصية لعمال المؤسسة والمتمثلة في (الجنس، السن، الفئة المهنية، الدرجة العلمية، الخبرة).

ثانياً: الجزء الثاني

يشمل هذا الجزء من الاستبانة البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة مقسما على النحو التالي:

◀ **المحور الأول:** بعنوان قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة على خمس أبعاد تضم 24 سؤال موزعة على 05 ابعاد.

◀ **المحور الثاني:** بعنوان مستوى جودة الخدمات الالكترونية يحتوي هذا الجزء على أربع أبعاد تضم 20 سؤال موزعة على 04 ابعاد

وقد تم استخدام مقياس ليكرات الخماسي على النحو التالي:

الجدول (2-2) يمثل درجات الاستجابة

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالبة

ثالثاً: صدق وثبات أداة الدراسة

بعد الاطلاع على مختلف الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة تم إعداد استمارة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات اللازمة، حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين تألفت من ثلاثة متخصصين في مجال علوم التسيير، وذلك من أجل معرفة آرائهم واقتراحاتهم وتمت الاستجابة لتوجيهاتهم، تم استخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا وهذا بالاستعانة ببرنامج SPSS v26 كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (2-3) معامل الثبات الكلي للاستبانة

معامل الثبات الفا كرونباخ	عدد العبارات	الاستبيان كامل
0,935	55	

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (2-3) أن قيمة ألفا كرونباخ أكبر من 0.6 وأقرب الى 01 حيث تقدر قيمتها بـ 0,935 وهي نسبة قابلة لتحليل الإحصائي ويمكن الاعتماد عليها، حيث أنها تتجاوز الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما قد يعني الحصول على نفس الإجابات في حالة استجواب أفراد عينة الدراسة في نفس الظروف

الفرع الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

من اجل تحليل بيانات الاستبانة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ◀ التكرارات والنسب المئوية لمعرفة ووصف أفراد عينة الدراسة؛
- ◀ معامل كرونباخ ألفا لتحديد ثبات أداة الدراسة؛
- ◀ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة
- ◀ ولتحديد درجة الأهمية تضاف قيمة طول الفئة الى 1 والجدول الموالي بين قيم المتوسط الحسابي ودرجة الأهمية

الجدول (2-4) : المتوسط الحسابي ودرجة الأهمية المقابلة له

درجة الأهمية	قيمة المتوسط الحسابي
منخفض جدا	1,80-----1
منخفض	2,40-----1,80
متوسط	3,40-----2,40
مرتفع	4,20-----3,40
مرتفع جدا	5-----4,20

من اعداد الطالبة بناء على دراسات سابقة

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

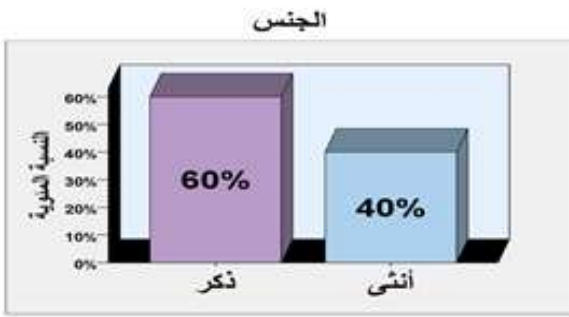
المطلب الأول: عرض نتائج الجزء الأول من الاستبيان

ويشمل تحليل الصفات الشخصية للعمال الذين تم استقصاؤهم، وذلك بهدف التعرف على بعض الحقائق الأساسية المتعلقة بهذه العينة من أجل إعطاء صورة واضحة عن الأفراد المشاركين هذه الدراسة

1-متغير الجنس

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس كما يوضحه لجدول التالي:

الجدول رقم (2-5) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



الفئة	التكرار	النسبة
ذكر	27	60,0%
أنثى	18	40,0%
المجموع	45	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج SPSS v26

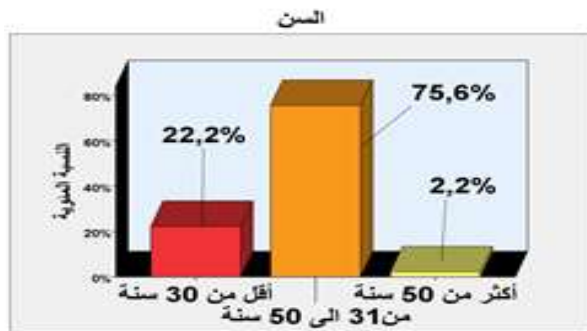
يتبين من خلال الجدول أعلاه ان معظم افراد عينة الدراسة من الفئة الذكور حيث بلغت نسبته 60% بالمئة من اجمالي افراد العينة في حين بلغت نسبة الاناث 40% بالمئة من اجمالي افراد العينة وهذا راجع في الأساس الى طبيعة عمل المؤسسة.

2-متغير العمر

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير العمر كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (2-6) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

الشكل (2-2) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر



الفئة العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	10	22,2%
من 31 الى 50 سنة	34	75,6%
أكثر من 50 سنة	1	2,2%
المجموع	45	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان معظم افراد عينة الدراسة من الفئة الأولى والثانية الذين أعمارهم لا تتعدى 50 سنة حيث بلغت نسبتهم 97.8 بالمئة ثم تليها الفئة الثالثة الذي تتراوح أعمارهم من 51 سنة و أكثر بنسبة قدرها 2.2 بالمئة مما يعني ان المؤسسة تعتمد كهول ما يؤكد على توفر الخبرة والكفاءة

3-الفئة المهنية

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير المنصب كالتالي:

الشكل (2-3) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة الفئة المهنية.

الجدول (2-7) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الفئة



الفئة المهنية	التكرار	النسبة
عون تنفيذي	14	31,1%
عون تحكم	22	48,9%
إطار	5	11,1%
إطار سامي	4	8,9%
المجموع	45	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

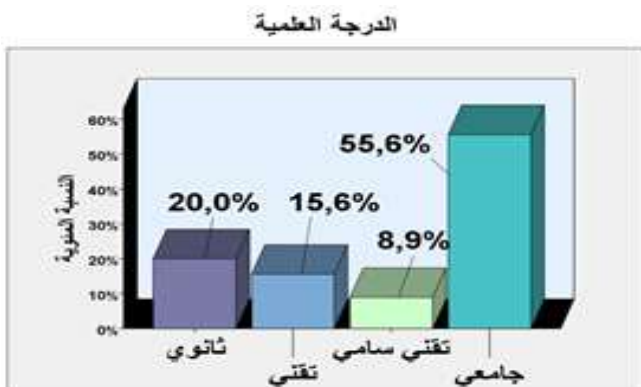
يظهر لنا من الجدول الخاص بتوزيع أفراد العينة وفقا للفئة المهنية ان عينة الدراسة اغلبها تتكون من عون تحكم بتعداد بلغ 22 موظف وهذا يعتبر عامل جيد للمؤسسة التي تسعى لتوظيف أصحاب المهنيين والكفاءات المهنية مما يضمن لها تقديم خدماتها للعملاء بطريقة جيدة وذات جودة في حين بلغ عدد الموظفين في الفئة عون تنفيذي 14 و 5 في الفئة إطار وفي الأخير تأتي فئة إطار سامي بلغ عددهم 4 .

4-متغير الدرجة العلمية

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير المستوى التعليمي كالتالي:

الشكل (2-4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الدرجة العلمية

الجدول (2-8) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الدرجة العلمية



الدرجة العلمية	التكرار	النسبة
ثانوي	9	20,0%
تقني	7	15,6%
تقني سامي	4	8,9%
جامعي	25	55,6%
المجموع	45	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

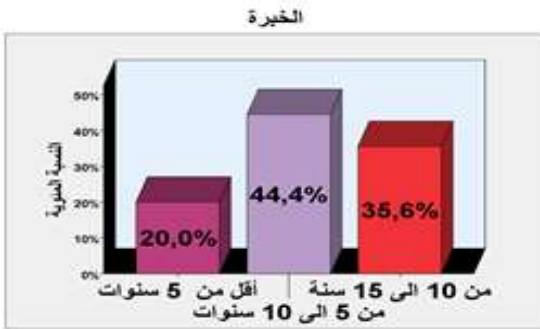
يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه الخاص بتوزيع افراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي ان المؤسسة محل الدراسة تسعى لتوظيف عمال ذو مستوى عالي اين سجلت العينة 25 عامل جامعي و9 بدرجة ثانوي و7 بدرجة تقني في حين 4 فقط من افراد العينة يحملون مستوى تقني سامي.

-متغير الخبرة المهنية

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير الخبرة المهنية كالتالي:

الشكل (2-5) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة

الجدول (2-9) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير



النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
20,0%	9	أقل من 5 سنوات
44,4%	20	من 5 إلى 10 سنوات
35,6%	16	من 10 إلى 15 سنة
100,0%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

يظهر لنا من الجدول الخاص بتوزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الخبرة المهنية، ان اغلب افراد ذو خبرة كافية تؤهلهم لشغل مناصبهم بكل كفاءة وهو ما يحسب لصالح المؤسسة حيث أن أغلب الموظفين في المؤسسة من الفئة المتوسطة ، حيث بلغت عدد سنوات الخبرة من 5 الى 10 سنوات وهي أعلى نسبة قدرت ب 44,4% أي ما يمثل 20 مواظف من عينة المدروسة، كما نلاحظ أن الموظفين ذو الخبرة من 10 الى 15 سنة قد بلغت نسبتهم 35,6% أي 16 فرادا، في الأخير احتلت الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات أضعف نسبة قدرت ب 20,0%، أي ما تمثل 9 أفراد من العينة المدروسة.

المطلب الثاني: تفسير النتائج الجزء الثاني من الاستبيان

أولا: قياس متغير الثقافة التنظيمية

لقياس مستوى الثقافة التنظيمية في مؤسسة نتطرق في ما يلي الى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الأول والتي كانت خمس أبعاد (المشاركة والتعاون، الاتصالات ونقل المعلومات، التوجه الاستراتيجي والتعلم، الاهتمام بالزبائن، نظام الحوافز والرقابة) وكانت إجابات افراد العينة كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (10-02): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعد الأول: المشاركة والتعاون				
01	أشارك مع زملائي في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالنا	4,133	0,786	مرتفع
02	يتم مراعاة آراء العمال عند اتخاذ القرار	4,244	0,608	مرتفع جدا
03	تختفي العديد من المشكلات عندما يمتلك كل فرد فرصة للمشاركة في اتخاذ القرار	4,088	0,668	مرتفع
04	يعتمد العمال على الأسلوب الجماعي التشاوري في مواجهة صعوبات العمل ومشاكله	4,266	0,687	مرتفع جدا
05	تؤمن مؤسستي بالانفتاح الداخلي وإزالة القيود والحدود بين الأقسام من أجل تسهيل عملية تدفق المعلومات	4,200	0,726	مرتفع
البعد الأول: المشاركة والتعاون				
البعد الثاني: الاتصالات ونقل المعلومات				
06	تؤمن مؤسستي بالانفتاح الداخلي وإزالة القيود والحدود بين الأقسام من أجل تسهيل عملية تدفق الأفكار والمعلومات	4,222	0,670	مرتفع جدا
07	تتوفر للموظفين مؤشرات التغذية العكسية من قبل المدراء لتحسين أدائهم باستمرار	4,311	0,596	مرتفع جدا
08	تنسم الاتصالات بين الرئيس والمؤسس بالمؤسسة بالرسومية	4,133	0,694	مرتفع
09	يسعى المدراء إلى مساعدة الموظفين من خلال تقديم النصح إليهم	4,066	0,750	مرتفع
10	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية للعمال يسعى	4,177	0,683	مرتفع
البعد الثاني: الاتصالات ونقل المعلومات				
البعد الثالث: التوجه الاستراتيجي والتعلم				
11	يسعى المدراء لتحسين قدراتهم ومعارفهم بصورة مستمرة	4,155	0,705	مرتفع
12	تحفز المؤسسة الموظفين على الاهتمام بالمعارف التي يتلقونها خلال التدريب وتحثهم على تطوير وظائفهم من خلالها	4,066	0,809	مرتفع
13	وضوح أهداف المؤسسة لجميع العاملين	4,088	0,848	متوسط

مرتفع جدا	0,661	4,288	تضع المؤسسة خطة إستراتيجية طويلة الأجل مستمدة من رسالتها	14
مرتفع	0,647	4,111	المدراء لتحسين قدراتهم ومعارفهم بصورة مستمرة	15
مرتفع	0,416	4,142	البعد الثالث: التوجه الاستراتيجي والتعلم	
البعد الرابع: الاهتمام بالزبائن				
مرتفع	0,656	4,022	يسعى الموظفون إلى الاهتمام بالمتعاملين معهم وتلبية احتياجاتهم بشكل مستمر	16
مرتفع جدا	0,495	4,266	تهتم مؤسستي بالتعرف على أسباب عدم رضا المتعاملين معها وتعمل على إزالتها	17
مرتفع	0,611	4,111	يشعر المتعاملين مع المؤسسة بأن ما يتم تقديمه لهم هو الأفضل	18
مرتفع	0,575	4,177	تحرص المؤسسة على اخذ شكاوي العملاء بعين الاعتبار	19
مرتفع	0,434	4,144	البعد الرابع : الاهتمام بالزبائن	
البعد الخامس: نظام الحوافز والرقابة				
مرتفع	1,172	3,888	تهتم مؤسستي بتوفير بيئة عمل مناسبة	20
مرتفع جدا	0,856	4,244	يتصف نظام المكافآت والترقيات بالنزاهة في المؤسسة	21
مرتفع	1,437	3,577	يحصل العاملون على الحوافز المناسبة لهم	22
مرتفع جدا	0,733	4,311	يتم الحكم على الموظف من خلال نتائج عمله	23
مرتفع	1,222	3,777	يسمح للعاملين بالمبادرة في اكتشاف طرق جديدة لحل المشاكل	24
مرتفع	0,662	3,960	البعد الخامس: نظام الحوافز والرقابة	
مرتفع	0,324	4,123	المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة	

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26

1-المشاركة والتعاون:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات بعد المشاركة والتعاون بلغ 4,186 وهو مرتفع، مما يدل على ان المنظمة تعتمد على تسهيل أسلوب المشاركة والتعاون، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,569 والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد اهتمام الإدارة بعنصر المشاركة والتعاون.

2-الاتصالات ونقل المعلومات:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على الاتصالات ونقل المعلومات في المؤسسة 4,182 وهو بدرجة أهمية مرتفعة، مما يدل على ان المنظمة تعتمد على الاتصال ونقل المعلومات في تسيير نظام الموارد البشرية الخاص بها وهو ما يحسب لصالح المؤسسة في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,472 والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد الاستجابة

3-التوجه الاستراتيجي والتعلم:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على التوجه الاستراتيجي والتعلم حيث بلغ 4,142 وهو بدرجة أهمية مرتفعة، مما يدل على الاهتمام الواسع بعنصر التوجه الاستراتيجي والتعلم العمال وما لذلك من دور في تطوير كفاءة الموارد البشرية، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0.416 والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد تنفيذ التوجه الاستراتيجي والتعلم داخل المؤسسة.

4-الاهتمام بالزبائن:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات الاهتمام بالزبائن بلغ 4,144 وهو بدرجة أهمية مرتفعة، مما يدل على الاهتمام الواسع بالزبائن وما لذلك من دور في توسيع الحصة السوقية ، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,434 والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد تنفيذ وتقييم الاهتمام بالزبائن داخل المؤسسة خصوصا واين زبائن المؤسسات هم شركات ذات طابع عالمي.

5- نظام الحوافز والرقابة:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على نظام الحوافز والرقابة بلغ 3,960 وهو بدرجة أهمية مرتفعة، مما يدل على الاهتمام الواسع بنظام الحوافز والرقابة وما لذلك من دور في تشجيع وتحفيز الموارد البشرية، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,662 والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد تنفيذ وتقييم نظام الحوافز والرقابة داخل المؤسسة

ثانيا: قياس متغير جودة الخدمات الالكترونية

لقياس جودة الخدمات الالكترونية في مؤسسة نتطرق فيما يلي الى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الأول والتي كانت أربع أبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعطاف) وكانت إجابات افراد العينة كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (02-11) : يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعد الاول: الملموسية				
01	تملك المؤسسة مظهر عصري وجذاب	3,977	0,656	مرتفع
02	المظهر العام للمؤسسة ملائم لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة	3,755	0,802	مرتفع
03	تملك المؤسسة تجهيزات الكترونية ومكتبية متطورة	3,822	0,960	مرتفع
04	تملك المؤسسة ديكور أثاث يوفر الراحة التامة للعملاء	4,222	0,876	مرتفع جدا
05	قاعة الاستقبال مجهزة ومكيفة	4,000	1,066	مرتفع
البعد الاول: الملموسية				
البعد الثاني: الاعتمادية				
06	تقدم المؤسسة خدماتها مطابقة لإعلاناتها	4,022	0,865	مرتفع
07	يملك الموظفون الكفاءة اللازمة لتعامل الجيد مع العملاء	3,933	0,750	مرتفع
08	تقدم المؤسسة خدماتها دون انقطاع	3,466	1,057	مرتفع
09	تسعى المؤسسة لحل جميع مشكلات العملاء	3,622	1,006	مرتفع
10	تلتزم إدارة المؤسسة بالوقت المحدد لتقديم الخدمات للعملاء	3,000	1,279	متوسط
البعد الثاني: الاعتمادية				
البعد الثالث: الاستجابة				
11	تحرص إدارة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى	3,333	0,929	متوسط
12	تهتم إدارة المؤسسة بالوعود التي تقطعها اتجاه العملاء قدر الإمكان	3,977	0,839	مرتفع جدا
13	يحدد الموظفون بدقة متى وكيف يقدمون خدماتهم للعملاء	4,088	0,792	مرتفع
14	توفر المؤسسة إمكانية تقديم الشكاوى	3,888	1,132	مرتفع
15	تستجيب المؤسسة لشكاوى العملاء	4,088	1,018	مرتفع

مرتفع	0,654	3,875	البعد الثالث: الاستجابة
البعد الرابع : التعطاف			
مرتفع	1,084	3,777	16 يتحلى موظفي المؤسسة بالمحاذثة الرفيعة والمهنية
مرتفع	1,086	3,955	17 يغلب على ممارسة الموظفين الألفة والاحترام إزاء مختلف العملاء
مرتفع	1,072	3,622	18 تبدي إدارة المؤسسة اهتماما بمشاكل العملاء
مرتفع	1,178	3,444	19 تخصص المؤسسة خط اتصال خاص بالزبائن (مصلحة الزبائن)
مرتفع	0,943	4,133	20 يدرك عمال المؤسسة احتياجاتك ويسعون لتحقيقها
مرتفع	0,783	3,786	البعد الرابع : التعاطف
مرتفع	0,550	3,806	المحور الثاني: مستوى جودة الخدمات الالكترونية

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 26

1-الملموسية:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات الملموسية بلغ 3,955 وهو مرتفع، مما يدل على ان المنظمة تعتمد على تسعى لتوفير عامل الملموسية لما له من دور في التأثير على انطباع الزبون ، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,593 والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد اهتمام الإدارة بعنصر الملموسية.

2-الاعتمادية:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات الاعتمادية في المؤسسة 3,608 وهو بدرجة أهمية مرتفعة، مما يدل على ان المنظمة تعتمد على الاعتمادية وما له من انعكاس على الخدمة المقدمة في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,783 والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد الاستجابة

3) الاستجابة:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على الاستجابة بلغ 3,875 وهو بدرجة أهمية مرتفعة، مما يدل على يقظة المؤسسة وتحركها السريع لمواجهة المنافسين، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,654 والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد تنفيذ وتقييم الاستجابة داخل المؤسسة.

4-التعاطف:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات التعاطف بلغ 3,786 وهو مرتفع، مما يدل على ان المنظمة تعتمد على التعاطف فعال يساعدها في جذب العميل وتحسيسه بأهميته في المنظمة وتوفير عنصر الطمأنينة يزيد من رضاه، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,783 والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد اهتمام الإدارة بعنصر التعاطف.

المطلب الثالث: مناقشة واختبار صحة الفرضيات

أولاً: اختبار صحة الفرضية الأولى:

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية والاولى والتي كانت كالتالي: "تبنت المؤسسة الثقافة

التنظيمية حسب رأي المدرسين "

باستخدام برنامج SPSS يمكننا اجراء المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الاول الذي يبين

مستوى وأحداث كما موضح في الجدول التالي:

الجدول: 2-12 : يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الاول

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
مرتفع	0,569	4,186	البعد الاول
مرتفع	0,472	4,182	البعد الثاني
مرتفع	0,416	4,142	البعد الثالث
مرتفع	0,434	4,144	البعد الرابع
مرتفع	0,662	3,960	البعد الخامس
مرتفع	0,324	4,123	المحور الاول

من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS 26

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات المحور الأول الخاص بقياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة بل4,123وهو بدرجة اهمية مرتفع ، مما يدل على ان المنظمة تعتمد على نظام الثقافة التنظيمية ، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,324والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه المحور وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى ويفرض علينا قبولها بمعنى : "تبنت المؤسسة الثقافة التنظيمية حسب رأي المدروسين "

ثانيا : اختبار صحة الفرضية الثانية:

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الثانية والتي كانت كالتالي: "تبنت المؤسسة استراتيجيات مختلفة لتحسين مستوى جودة الخدمات الالكترونية " باستخدام برنامج spss يمكننا اجراء المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني الذي يبين مستوى وأحداث كما موضح في الجدول التالي:

الجدول: 2-13: يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الثاني

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	
3,955	0,593	مرتفع	البعد الاول
3,608	0,783	مرتفع	البعد الثاني
3,875	0,654	مرتفع	البعد الثالث
3,786	0,783	مرتفع	البعد الرابع
3,806	0,550	مرتفع	المحور الثاني

من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS 26

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات المحور الثاني الخاص بمستوى جودة الخدمات الالكترونية قد بلغ3,806وهو بدرجة اهمية مرتفع، مما يدل على ان مؤسسة المدروسة حققت تحسن في نوعية الخدمات الالكترونية المقدمة، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,550والذي يدل على عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد المحور الثاني وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية ويفرض علينا قبولها بمعنى: "تبنت المؤسسة استراتيجيات لتحسين مستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة.

ثالثا: اختبار صحة الفرضية الثالثة

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الثالثة والتي كانت كالتالي: " توجد علاقة ارتباط بين

الثقافة التنظيمية وتحقق جودة الخدمات الالكترونية ":

باستخدام برنامج spss يمكننا اجراء اختبار معامل الارتباط ال خطي person الذي يبين مدى قوة

وطبيعة العلاقة التي تجمع بين متغيرات الدراسة كما موضح في الجدول التالي:

الجدول: (02-14): يمثل اختبار PERSON

		مستوى جودة الخدمات الالكترونية	قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة
مستوى جودة الخدمات الالكترونية	Pearson Correlation	1	0,668**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	45	45
قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة	Pearson Correlation	0,668**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	45	45

من خلال الدراسة الاحصائية للجدول نلاحظ أن قيمة sig=000 وهي قيمة اقل من قيمة مستوى

المعنوية المعلوم عند 5 %، اما معامل الارتباط الخطي للمحاور قد بلغ I=0.668 وهذا ما يعني ان عنصر قياس

مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة ومستوى جودة الخدمات الالكترونية يرتبطان مع بعضها البعض بعلاقة طردية

متوسطة بنسبة 66.8%

رابعا: اختبار صحة الفرضية الرابعة:

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الرابعة التي كانت كالتالي: " يوجد فروق ذات دلالة في

مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة تعزي الى أحد او كل المتغيرات الديمغرافية

لاختبار صحة هذه الفرضية يتم تقسيمها الى فرضيات فرعية بحث تدرس كل فرضية فرعية متغير ديمغرافي واحد

1-الجنس

باستخدام برنامج spss يمكننا اجراء اختبار T-Test الذي يبين مدى فروقات بين متغيرات الدراسة كما موضح

في الجدول التالي:

الجدول: (02-15): يمثل اختبار T-Test

المتغير	الجنس	حجم العينة	قيمة t	مستوى الدلالة	درجة الحرية
قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة	ذكر	27	1,710	0,028	43
	انثى	18	1,491		21.639

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v26

تشير النتائج الموضحة في الجدول أعلاه فيما يتعلق بمتغير الجنس أن قيمة (T) الجدولة بلغت (Teal=1.71) وهي أقل من قيمة (T) المحسوبة عند مستوى الدلالة 0.05 كما نلاحظ أن م وأيضا أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (Sig=0.028) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (a=0.05)، مما يدل إلى وجود فروق ذو دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول في الثقافة التنظيمية في المؤسسة تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة (a=0.05)، وهذه الفروقات تظهر من خلال الجدول التالي :

لجدول: (02-16) : يمثل اختبار مقارنة المتوسطات

المحور	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الثقافة	ذكر	27	4.189	0.198
التنظيمية	انثى	18	4.023	0.441

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v26

يبين الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لثقافة التنظيمية قد بلغ 4.189 وهو لصالح الذكور أما بالنسبة للإناث فقد حقق متوسط 4.023

2-العمر

باستخدام برنامج spas يمكننا اجراء اختبار ANOVA الذي يبين مدى تبيان فروقات بين متغيرات الدراسة كما موضح في الجدول التالي:

الجدول: (02-17) : يمثل اختبار T-Test

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة	Between Groups	0,402	2	0,201	1,991	0,149
	Within Groups	4,239	42	0,101		
	Total	4,641	44			

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v26

بناء على نتائج السابقة في الجدول اعلاه التي أظهرت ان مستوى الدلالة بلغ 0.149 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يعني لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في عنصر الثقافة التنظيمية تعزى للعمر

3-المستوى التعليمي

باستخدام برنامج spss يمكننا اجراء اختبار ANOVA الذي يبين مدى تبيان فروقات بين متغيرات الدراسة كما موضح في الجدول التالي:

الجدول: (02-18) : يمثل اختبار T-Test

الجدول:						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الثقافة التنظيمية	Between Groups	0,260	3	0,087	0,810	0,496
	Within Groups	4,381	41	0,107		
	Total	4,641	44			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS 26

بناء على نتائج السابقة في الجدول اعلاه التي أظهرت ان مستوى الدلالة بلغ 0.496 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يعني لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في عنصر الثقافة التنظيمية تعزى للمستوى التعليمي

4- سنوات الخبرة

باستخدام برنامج spss يمكننا اجراء اختبار ANOVA الذي يبين مدى تبيان فروقات بين متغيرات الدراسة كما موضح في الجدول التالي:

الجدول: (02-19) : يمثل اختبار T-Test

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الثقافة التنظيمية	Between Groups	0,571	2	0,285	2,945	0,064
	Within Groups	4,070	42	0,097		
	Total	4,641	44			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V26

بناء على نتائج السابقة في الجدول اعلاه التي أظهرت ان مستوى الدلالة بلغ 0.064 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يعني لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في عنصر التدريب تعزى الى متغير سنوات الخبرة

4-الفئة المهنية

باستخدام برنامج SPSS يمكننا اجراء اختبار ANOVA الذي يبين مدى تبيان فروقات بين متغيرات الدراسة كما
موضح في الجدول التالي:

الجدول: (20-02): يمثل اختبار T-Test

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الثقافة التنظيمية	Between Groups	0,7230	3	0,2410	2,523	0,071
	Within Groups	3,918	41	0,0960		
	Total	4,641	44			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS 26

بناء على نتائج السابقة في الجدول اعلاه التي أظهرت ان مستوى الدلالة بلغ 0.071 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في عنصر التدريب تعزي الى متغير المهنة بناء على تفسير الفرضيات الفرعية الأربعة التي بينت عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في الثقافة التنظيمية ومن ثم نقبل الفرضية الصفرية والتي نصت على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في الثقافة التنظيمية تعزي الى كل المتغيرات الديمغرافية (العمر - المهنة - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة) أما بالنسبة للجنس فتم قبول الفرضية بمعنى توجد فروقات دلالة إحصائية في نظام الثقافة التنظيمية تعزي للجنس تعزي للجنس.

خلاصة الفصل الثاني:

تعرفنا من خلال هذا الفصل المتعلق بتحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول المحاور الواردة في الاستبيان على إدراك المبحوثين دور الثقافة التنظيمية في تحقيق جودة الخدمات الالكترونية، وبعد قراءة وتفسير النتائج بالاعتماد على برنامج spss v26 أظهرت نتائج التحليل أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على ثقافة تنظيمية، أما فيما يخص نتائج اختبار الفرضيات فتبين أن هناك علاقة ارتباطية خطية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتحقيق جودة الخدمات الالكترونية

خاتمة

خاتمة

من خلال الدراسة النظرية والميدانية لموضوع دور الثقافة التنظيمية في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية تم الوصول إلى أن تبني التوسع في نشر الثقافة التنظيمية يساهم بشكل فعال في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسة المدروسة.

وبعد تحليل نتائج الاستبيان توصلت الدراسة نتائج التالية

اولا: نتائج الدراسة

من خلال الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وكانت أهم نتائج الدراسة كما يلي:

- 1) تبنت المؤسسة الثقافة التنظيمية حسب رأي المدروسين.
- 2) تبنت المؤسسة استراتيجيات مختلفة لتحسين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية.
- 3) توجد علاقة ارتباط بين الثقافة التنظيمية وتحقيق جودة الخدمات الإلكترونية.
- 4) على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في الثقافة التنظيمية تعزي الى كل المتغيرات الديمغرافية (العمر - المهنة - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة)، أما بالنسبة للجنس فتم قبول الفرضية بمعنى توجد فروقات دلالة إحصائية في نظام الثقافة التنظيمية تعزي للجنس تعزي للجنس.

ثانيا: التوصيات:

علي ضوء نتائج الدراسة الميدانية وبناء علي نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية فانه يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات لفائدة المؤسسة تتمثل في مايلي :

- 1) الاهتمام بنشر الثقافة التنظيمية على نطاق واسع.
- 2) يجب على المؤسسات التفعيل الدائم لنظام التدريب في الثقافة التنظيمية لما له من دور فعال في ترقيتها.
- 3) تشجيع العمال على المشاركة في الدورات التدريبية وتحفيزهم لتوسيع شريحة الثقافة التنظيمية.
- 4) تبني أساليب حديثة تساعد العامل في الوصول الى أهدافه وتطوير إنتاجيته.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- ❖ أمل الفرحان، الثقافة التنظيمية والتطوير الإداري في مؤسسات القطاع العام الأردني: دراسة تحليلية . المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية المجلد السادس ، العدد الأول ، نسخة إلكترونية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، 2003.
- ❖ إيمان محمود حسين، قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات – دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية-، رسالة ماجستير، تخصص الأعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011
- ❖ إيهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية " دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي- محافظات غزة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2011.
- ❖ بشير العالق: الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق مدخل تسويقي استراتيجي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2224، ص62.
- ❖ بشير العالق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي إستراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص:64.
- ❖ حنان بن علي، دور الثقافة التنظيمية في تجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية تحليل نظري، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 8، العدد، 4، 2020.
- ❖ الدوسري جاسم بن فيحان .الثقافة التنظيمية في المنظمات الأمنية ودورها في تطبيق الجودة الشاملة :دراسة تحليلية مقارنة بين الإدارة العامة للمرور والإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين . أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الإسلامية بالرياض، السعودية، 2007.
- ❖ الدوسري جاسم بن فيحان .الثقافة التنظيمية في المنظمات الأمنية ودورها في تطبيق الجودة الشاملة :دراسة تحليلية مقارنة بين الإدارة العامة للمرور والإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية بمملكة البحرين . أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية بالرياض، السعودية، 2007.
- ❖ سعد غالب، حميد الطائي، تقييم مواقع فنادق الدرجة الأولى على شبكة المعلومات العالمية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، العدد 02، 2004.
- ❖ الشلوي حمد بن فرحان .الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي :دراسة ميدانية على منسوبي كلية الملك خالد العسكرية .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الإسلامية ، الرياض، السعودية، 2005.

- ❖ الطاهر غراز، حنان بن علي، دور الثقافة التنظيمية في تجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية –تحليل نظري، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 08، العدد 4، 2020،
- ❖ الطاهر غراز، حنان بن علي، دور الثقافة التنظيمية في تجسيد الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية –تحليل نظري، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 08، العدد 4، 2020.
- ❖ عبد الجليل طواهرير وجمال المرابي، محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس: NetQual دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 02، 2012.
- ❖ كريمة غياد، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وابحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، العدد 02، 2021.
- ❖ كريمة، عياد. أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن (دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات اقتصادية في الطاقة المتجددة، 8(2)، 2021.
- ❖ لخليفة، زياد سعيد. الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء: دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية . رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الاسلامية ، الرياض ، السعودية، 2008.
- ❖ لعميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر، 2005 .
- ❖ ماجدة العطية، . سلوك المنظمة : سلوك الفرد والجماعة. عما ن: دار الشروق للنشر، 2003
- ❖ محمد بن إبراهيم السكيتي، أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة (بالتطبيق على عينة لآراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة)، مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية المجلد السادس، العدد (2) ربيع الآخر 1442هـ/ كانون الأول 2020م
- ❖ محمد بن موسى، أثر الثقافة التنظيمية السائدة في النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، المجلد 21 العدد جوان 2020
- ❖ نجم عبود نجم وباسم المبيضين ، الجودة الإلكترونية : نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية، .عن الموقع الإلكتروني: www.raheems.info/ima/56.doc
- ❖ هاني حامد الضمور تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 18.

- ❖ Shahzd and others Impact of organisationnel culture on employée job performance.
- ❖ Sulieman Ibraheem and others(2017), Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol. 7, No.1
- ❖ Walid el leithy: culture and organizational "performance organizational

الملاحظ



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: ادارة الموارد البشرية

السلام عليكم : تحية طيبة وبعد

في إطار البحث التكميلي لمذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية، أرفق لسيادتكم استبيان حول موضوع " الثقافة التنظيمية في تحقيق جودة الخدمات الالكترونية ".، لذا يسعدنا أن نطلب من سيادتكم أن تفضلوا بالمساهمة في هذه الدراسة من خلال إجابتكم الصادقة عن أسئلة هذا الاستبيان، كما نؤكد لكم أن الإجابات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم وراجين من المولى أن يجعل جهدكم في ميزان حسناتكم

تحت اشراف الاستاذ الدكتور: قريشي محمد صغير

الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة :

البيانات الشخصية:

الجنس:

أنثى

ذكر

السن: أقل من 30 سنة من 31 الى 50 سنة أكثر من 50 سنة

جامعي

تقني سامي

تقني

ثانوي

الدرجة العلمية:

إطار سامي

إطار

عون تحكم

عون تنفيذي

الفئة المهنية:

أكثر من 20 سنة

من 10 الى 15 سنة

من 5 الى 10 سنوات

من 5 سنوات أقل

المحور الثاني: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	العبارات
المشاركة والتعاون					
					1 أشارك مع زملائي في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالنا
					2 يتم مراعاة آراء العمال عند اتخاذ القرار
					3 تختفي العديد من المشكلات عندما يمتلك كل فرد فرصة للمشاركة في اتخاذ القرار
					4 يعتمد العمال على الأسلوب الجماعي التشاوري في مواجهة صعوبات العمل ومشاكله
					5 تؤمن مؤسستي بالانفتاح الداخلي وإزالة القيود والحدود بين الأقسام من أجل تسهيل عملية تدفق المعلومات
الاتصالات ونقل المعلومات					
					6 تؤمن مؤسستي بالانفتاح الداخلي وإزالة القيود والحدود بين الأقسام من أجل تسهيل عملية تدفق الأفكار والمعلومات
					7 تتوفر للموظفين مؤشرات التغذية العكسية من قبل المدراء لتحسين أدائهم باستمرار
					8 تتسم الاتصالات بين الرئيس والمرؤوس بالمؤسسة بال رسمية
					9 يسعى المدراء إلى مساعدة الموظفين من خلال تقديم النصح إليهم
					10 تقوم المؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية للعمال يسعى
التوجه الاستراتيجي والتعلم					
					11 يسعى المدراء لتحسين قدراتهم ومعارفهم بصورة مستمرة
					12 تحفز المؤسسة الموظفين على الاهتمام بالمعارف التي يتلقونها خلال التدريب وتحثهم على تطوير وظائفهم من خلالها
					13 وضوح أهداف المؤسسة لجميع العاملين
					14 تضع المؤسسة خطة إستراتيجية طويلة الأجل مستمدة من رسالتها
					15 المدراء لتحسين قدراتهم ومعارفهم بصورة مستمرة
الاهتمام بالزبائن					
					16 يسعى الموظفين إلى الاهتمام بالمتعاملين معهم وتلبية احتياجاتهم بشكل مستمر
					17 تهتم مؤسستي بالتعرف على أسباب عدم رضا المتعاملين معها وتعمل على إزالتها
					18 يشعر المتعاملين مع المؤسسة بأن ما يتم تقديمه لهم هو الأفضل

					تحرص المؤسسة على اخذ شكاوي العملاء بعين الاعتبار	19
نظام الحوافز والرقابة						
					تهتم مؤسستي بتوفير بيئة عمل مناسبة	20
					يتصف نظام المكافآت والترقيات بالنزاهة في المؤسسة	21
					يحصل العاملون على الحوافز المناسبة لهم	22
					يتم الحكم على الموظف من خلال نتائج عمله	23
					يسمح للعاملين بالمبادرة في اكتشاف طرق جديدة لحل المشاكل	24

المحور الثالث: مستوى جودة الخدمات الالكترونية

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	العبارات	
البعد الاول: الملموسية						
					تملك المؤسسة مظهر عصري وجذاب	1
					المظهر العام للمؤسسة ملائم لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة	2
					تملك المؤسسة تجهيزات الكترونية ومكتبية متطورة	3
					تملك المؤسسة ديكور أثاث يوفر الراحة التامة للعملاء	4
					قاعة الاستقبال مجهزة ومكيفة	5
البعد الثاني: الاعتمادية						
					تقدم المؤسسة خدماتها مطابقة لإعلاناتها	6
					يتملك الموظفين الكفاءة اللازمة لتعامل الجيد مع العملاء	7
					تقدم المؤسسة خدماتها دون انقطاع	8
					تسعى المؤسسة لحل جميع مشكلات العملاء	9
					تلتزم إدارة المؤسسة بالوقت المحدد لتقديم الخدمات للعملاء	10
البعد الثالث: الاستجابة						
					تحرص إدارة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى	11
					تهتم إدارة المؤسسة بالوعود التي تقطعها اتجاه العملاء قدر الإمكان	12
					يحدد الموظفون بدقة متى وكيف يقدمون خدماتهم للعملاء	13
					توفر المؤسسة إمكانية تقديم الشكاوى	14
					تستجيب المؤسسة لشكاوى العملاء	15
البعد الرابع: التعطاف						
					يتحلى موظفي المؤسسة بالمحاذثة الرفيعة والمهنية	16
					يغلب على ممارسة الموظفين الألفة والاحترام إزاء مختلف العملاء	17
					تبدي إدارة المؤسسة اهتماما بمشاكل العملاء	18
					تخصص المؤسسة خط اتصال خاص بالزبائن (مصلحة الزبائن)	19

في الاخير شكرا على تعاونكم

لجنة التحكيم:

المخرجات RELIABILITY

```
/VARIABLES=x A B C D E Y F G H I A1 A2 A3 A4 A5 B1 B2 B3 B4 B5 C1 C2 C3 C4 C5 D1 D2 D3 D4 E1 E2
E3 E4 E5 F1 F2 F3 F4 F5 G1 G2 G3 G4 G5 H1 H2 H3 H4 H5 I1 I2 I3 I4 I5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,935	55

```
FREQUENCIES VARIABLES=sex age niveau travaille exp
/BARCHART PERCENT
```


/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Table de fréquences

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	27	60,0	60,0
	أنثى	18	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	10	22,2	22,2
	من 31 الى 50 سنة	34	75,6	97,8
	أكثر من 50 سنة	1	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0

الدرجة العلمية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	9	20,0	20,0	20,0
تقني	7	15,6	15,6	35,6
تقني سامي	4	8,9	8,9	44,4
جامعي	25	55,6	55,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

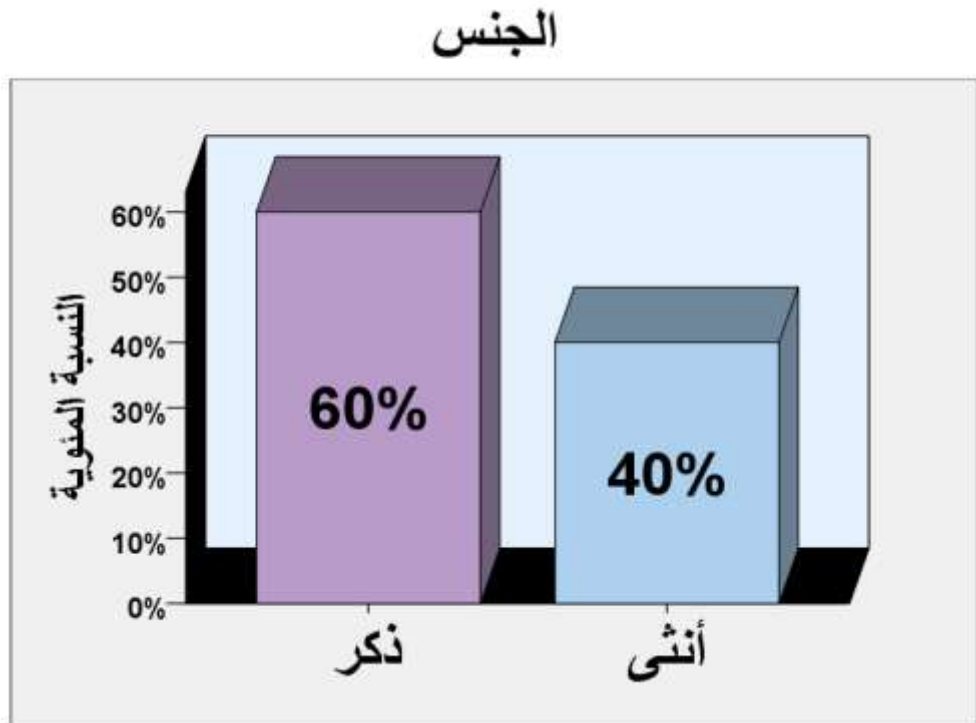
الفئة المهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
عون تنفيذي	14	31,1	31,1	31,1
عون تحكم	22	48,9	48,9	80,0
إطار	5	11,1	11,1	91,1
إطار سامي	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

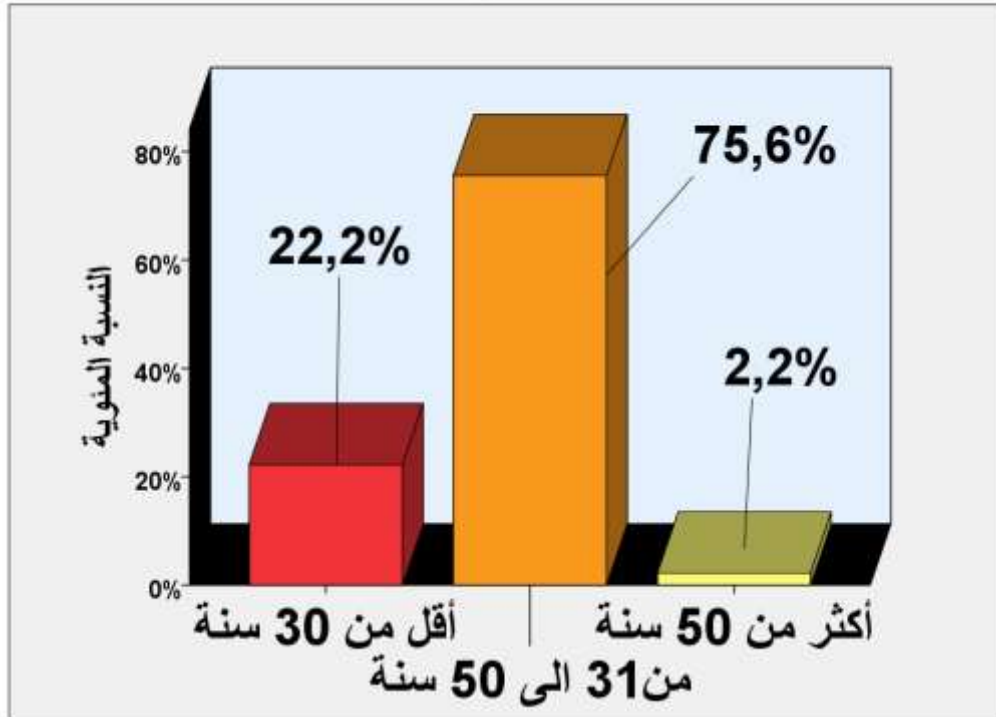
الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	9	20,0	20,0	20,0
من 5 إلى 10 سنوات	20	44,4	44,4	64,4
من 10 إلى 15 سنة	16	35,6	35,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

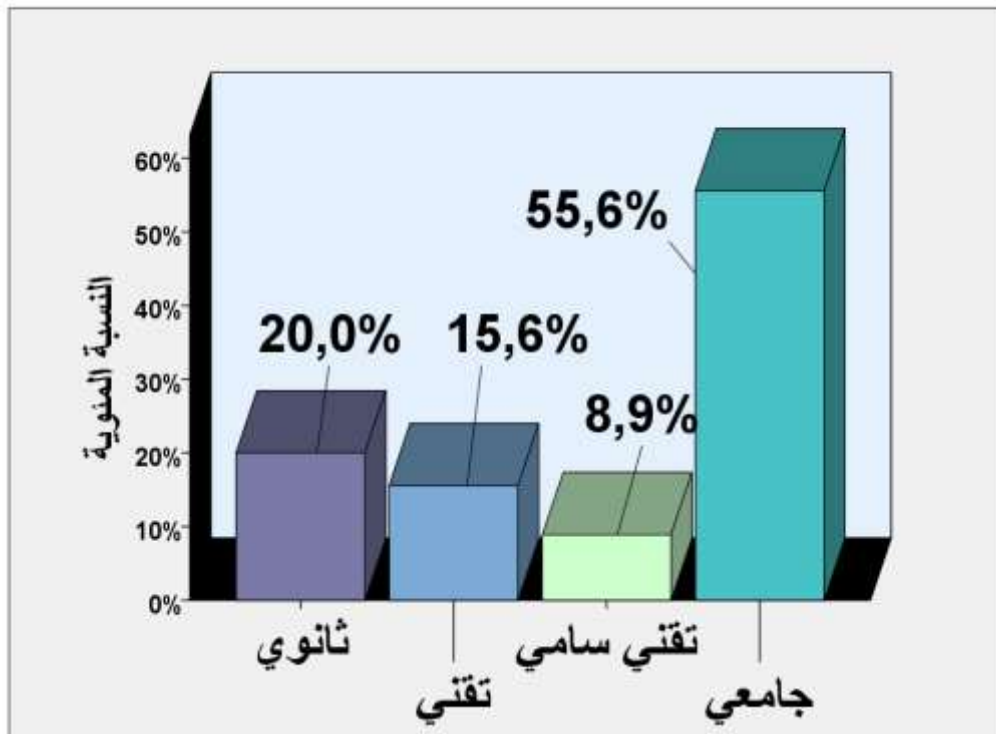
Graphique à barres



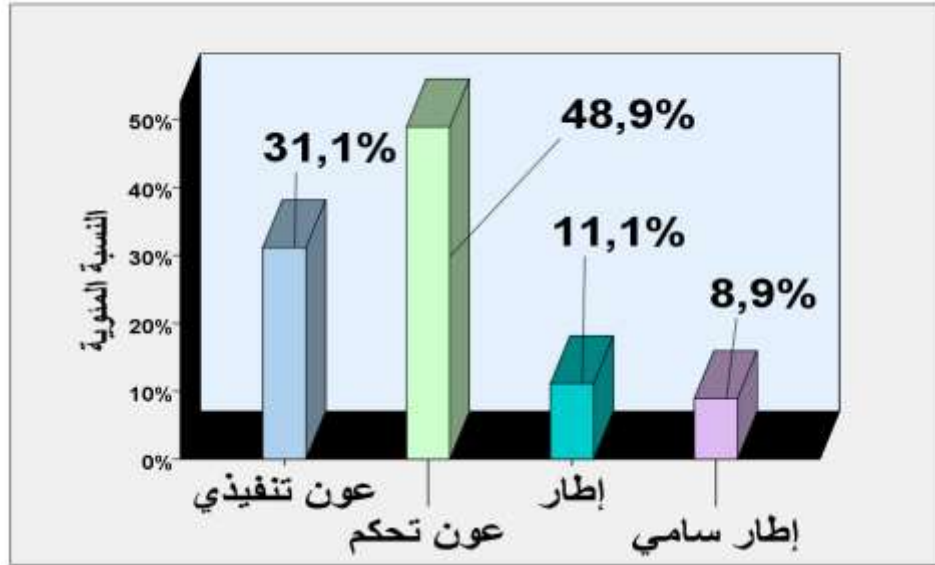
السن



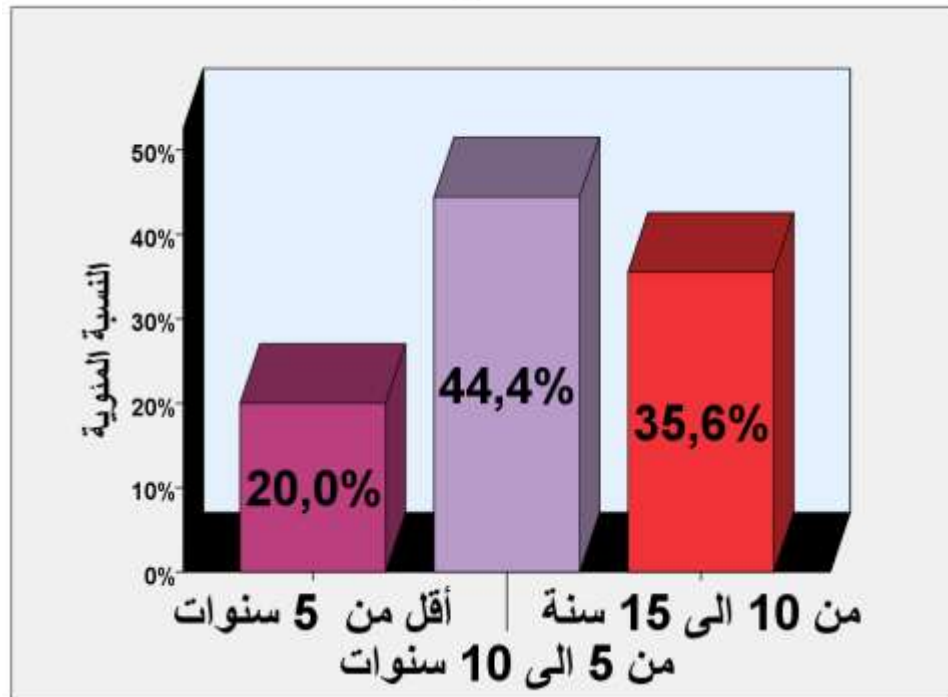
الدرجة العلمية



الفئة المهنية



الخبرة



DESCRIPTIVES VARIABLES=x A A1 A2 A3 A4 A5 B B1 B2 B3 B4 B5 C C1 C2 C3 C4 C5 D D1 D2 D3 D4 E E1
E2
E3 E4 E5
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Caractéristiques

DESCRIPTIVES VARIABLES=x A A1 A2 A3 A4 A5
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة	45	4,1231	,32476
المشاركة والتعاون	45	4,1867	,56953
أشارك مع زملائي في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالنا	45	4,1333	,78625
يتم مراعاة آراء العمال عند اتخاذ القرار	45	4,2444	,60886
تختلفي العديد من المشكلات عندما يمتلك كل فرد فرصة للمشاركة في اتخاذ القرار	45	4,0889	,66818
يعتمد العمال على الأسلوب الجماعي التشاوري في مواجهة صعوبات العمل ومشاكله	45	4,2667	,68755
تؤمن مؤسستي بالانفتاح الداخلي وإزالة القيود والحدود بين الأقسام من أجل تسهيل عملية تدفق المعلومات	45	4,2000	,72614
N valide (liste)	45		

DESCRIPTIVES VARIABLES=B B1 B2 B3 B4 B5

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Caractéristiques**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
الاتصالات ونقل المعلومات	45	4,1822	,47256
تؤمن مؤسستي بالاتفتاح الداخلي وإزالة القيود والحدود بين الأقسام من أجل تسهيل عملية تدفق الأفكار والمعلومات	45	4,2222	,67044
تتوفر للموظفين مؤشرات التغذية العكسية من قبل المدراء لتحسين أدائهم باستمرار	45	4,3111	,59628
تتسم الاتصالات بين الرئيس والمرووس بالمؤسسة بالرسمية	45	4,1333	,69413
يسعى المدراء إلى مساعدة الموظفين من خلال تقديم النصح إليهم	45	4,0667	,75076
تقوم المؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية للعمال يسعى	45	4,1778	,68387
N valide (liste)	45		

DESCRIPTIVES VARIABLES=C C1 C2 C3 C4 C5

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Caractéristiques**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
التوجه الاستراتيجي والتعلم	45	4,1422	,41696
يسعى المدراء لتحسين قدراتهم ومعارفهم بصورة مستمرة	45	4,1556	,70568
تحفز المؤسسة الموظفين على الاهتمام بالمعارف التي يتلقونها خلال التدريب وتحثهم على تطوير وظائفهم من خلالها	45	4,0667	,80904
وضوح أهداف المؤسسة لجميع العاملين	45	4,0889	,84805
تضع المؤسسة خطة إستراتيجية طويلة الأجل مستمدة من رسالتها	45	4,2889	,66134
المدراء لتحسين قدراتهم ومعارفهم بصورة مستمرة	45	4,1111	,64745
N valide (liste)	45		

DESCRIPTIVES VARIABLES=D D1 D2 D3 D4

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الاهتمام بالزبائن	45	4,1444	,43461
يسعى الموظفون إلى الاهتمام بالمتعاملين معهم وتلبية احتياجاتهم بشكل مستمر	45	4,0222	,65674
تهتم مؤسستي بالتعرف على أسباب عدم رضا المتعاملين معها وتعمل على إزالتها	45	4,2667	,49543
يشعر المتعاملين مع المؤسسة بأن ما يتم تقديمه لهم هو الأفضل	45	4,1111	,61134
تحرص المؤسسة على اخذ شكاوي العملاء بعين الاعتبار	45	4,1778	,57560

N valide (liste) 45

DESCRIPTIVES VARIABLES=E E1 E2 E3 E4 E5

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Caractéristiques**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
نظام الحوافز والرقابة	45	3,9600	,66278
تهتم مؤسستي بتوفير بيئة عمل مناسبة	45	3,8889	1,17207
يتصف نظام المكافآت والترقيات بالنزاهة في المؤسسة	45	4,2444	,85694
يحصل العاملون على الحوافز المناسبة لهم	45	3,5778	1,43794
يتم الحكم على الموظف من خلال نتائج عمله	45	4,3111	,73306
يسمح للعاملين بالمبادرة في اكتشاف طرق جديدة لحل المشاكل	45	3,7778	1,22268
N valide (liste)	45		

DESCRIPTIVES VARIABLES=Y F F1 F2 F3 F4 F5 G G1 G2 G3 G4 G5 H H1 H2 H3 H4 H5 I I1 I2 I3 I4 I5

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Caractéristiques**Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
المحور الثالث: مستوى جودة الخدمات الإلكترونية	45	3,8067	,55089
البعد الأول: الملموسية	45	3,9556	,59374
تملك المؤسسة مظهر عصري وجذاب	45	3,9778	,65674
المظهر العام للمؤسسة ملائم لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة	45	3,7556	,80214
تملك المؤسسة تجهيزات إلكترونية ومكتبية متطورة	45	3,8222	,96032
تملك المؤسسة ديكور أثاث يوفر الراحة التامة للعملاء	45	4,2222	,87617
قاعة الاستقبال مجهزة ومكيفة	45	4,0000	1,06600
البعد الثاني: الاعتمادية	45	3,6089	,78388
تقدم المؤسسة خدماتها مطابقة لإعلاناتها	45	4,0222	,86573
يمتلك الموظفون الكفاءة اللازمة لتعامل الجيد مع العملاء	45	3,9333	,75076
تقدم المؤسسة خدماتها دون انقطاع	45	3,4667	1,05744
تسعى المؤسسة لحل جميع مشكلات العملاء	45	3,6222	1,00654
تلتزم إدارة المؤسسة بالوقت المحدد لتقديم الخدمات للعملاء	45	3,0000	1,27920
البعد الثالث: الاستجابة	45	3,8756	,65406
تحرص إدارة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى	45	3,3333	,92932
تهتم إدارة المؤسسة بالوعد التي تقطعها اتجاه العملاء قدر الإمكان	45	3,9778	,83907
يحدد الموظفون بدقة متى وكيف يقدمون خدماتهم للعملاء	45	4,0889	,79264
توفر المؤسسة إمكانية تقديم الشكاوى	45	3,8889	1,13262
تستجيب المؤسسة لشكاوى العملاء	45	4,0889	1,01852

البعد الرابع : التعطف	45	3,7867	,78323
يتحلى موظفي المؤسسة بالمحادثة الرفيعة والمهنية	45	3,7778	1,08479
يغلب على ممارسة الموظفين الألفة والاحترام إزاء مختلف العملاء	45	3,9556	1,08619
تبدي إدارة المؤسسة اهتماما بمشاكل العملاء	45	3,6222	1,07215
تخصص المؤسسة خط اتصال خاص بالزبائن (مصلحة الزبائن)	45	3,4444	1,17851
يدرك عمال المؤسسة احتياجاتك ويسعون لتحقيقها	45	4,1333	,94388
N valide (liste)	45		

DATASET ACTIVATE Jeu_de_données1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\ACER\Desktop\AIMEN FENEL SPSS RELATION 45 ECHONTILLONS\SPSS
AIMEN.sav'
/COMPRESSED.
CORRELATIONS
/VARIABLES=Y x
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Corrélations

	المحور الثاني: مستوى جودة الخدمات الالكترونية	المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة
المحور الثاني: مستوى جودة الخدمات الالكترونية	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	,668**
		,000

	N	45	45
المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة	Corrélation de Pearson	,668**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	45	45

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

T-TEST GROUPS=sex(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=x

/CRITERIA=CI(.95).

	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Inférieur	
Hypothèse de variances égales	,09673	-,02971	
المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة			
Hypothèse de variances inégales	,11094	-,06493	

Test des échantillons indépendants

	Test t pour égalité des moyennes
	Intervalle de confiance de la différence à 95 %

		Supérieur
المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة	Hypothèse de variances égales	,36045
	Hypothèse de variances inégales	,39567

T-TEST GROUPS=sex(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=Y

/CRITERIA=CI(.95).

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة	27	4,1893	,19874	,03825
ذكر	27	4,1893	,19874	,03825
أنثى	18	4,0239	,44182	,10414

Test des échantillons indépendants

	F	Sig.	t						
المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة	5,201	,028	1,710						
Hypothèse de variances égales									
Hypothèse de variances inégales			1,491						

Test des échantillons indépendants

	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne			
المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة	Hypothèse de variances égales	43	,095	,16537		
	Hypothèse de variances inégales	21,63 9	,150	,16537		

Test des échantillons indépendants

x BY age

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

ANOVA

المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,402	2	,201	1,991	,149
Intragroupes	4,239	42	,101		
Total	4,641	44			

ONEWAY x BY niveau

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

Remarques

ANOVA

المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,260	3	,087	,810	,496
Intragroupes	4,381	41	,107		
Total	4,641	44			

ONEWAY x BY exp

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

Remarques

ANOVA

المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,571	2	,285	2,945	,064
Intragroupes	4,070	42	,097		
Total	4,641	44			

ANOVA

المحور الأول: قياس مستوى الثقافة التنظيمية في المؤسسة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	,723	3	,241	2,523	,071
Intragroupes	3,918	41	,096		
Total	4,641	44			

وفي الأخير نسأل الله السداد والتوفيق