

دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة خدمات التأمين من خلال الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية على شركات التأمين اليمنية

علي صالح علي الأعجم

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

جامعة الحديدة

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات.

ملخص البحث. هدفت الدراسة إلى تحديد الدور الوسيط للإدارة الإلكترونية في العلاقة بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات، وأستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من (1109) موظفاً بشركات التأمين اليمنية، وتم إجراء الدراسة على عينة حجمها (286) مفردة، وتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات، وتم استخدام أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية في تحليل البيانات، وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي موجب للثقافة التنظيمية على كل من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، ووجود تأثير معنوي موجب للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات، ووجود دور وسيط للإدارة الإلكترونية في العلاقة بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات، وانتهت الدراسة إلى مناقشة نتائج الدراسة واقتراح التوصيات.

1- المقدمة:

اهتمامها (الأغا، 2012، 34)، تعمل معظم المنظمات على تطوير جودة الخدمة وتحسينها والارتقاء بمستواها باستمرار، حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها أبو نحل (2020).

لقد ازداد وعي شركات التأمين في الآونة الأخيرة بضرورة تطبيق مفاهيم الجودة في كافة أنشطتها ومجالاتها، إذ تعتبر من المتطلبات الأساسية الحديثة التي يجب توافرها في الخدمات التي تقدمها للمستفيدين، والتي تعمل على تلبية رغباتهم وإشباع احتياجاتهم.

ومن أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمات؛ تسعى شركات التأمين اليمنية لتبني الإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت ضرورة حتمية؛ نظراً لاحتياجات المتعاملين معها، والمنافسة العالمية والرغبات الجديدة في عصر المعلومات والتكنولوجيا، سواء في الدول المتقدمة أو النامية (الباهي، 2016)، كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية يحقق الكثير من المنافع سواء لشركة التأمين أو المستفيد: كتقليل الوقت، والجهد، والتكلفة، والسرعة، والدقة في إنجاز الأعمال، وكذلك منع الازدحام أمام مكاتب الموظفين، والتخلص من مشكلة تكديس الأوراق

في ظل التقدم العلمي، وتزايد استخدام التكنولوجيا، تسعى المنظمات بمختلف أنواعها وأحجامها نحو الاستفادة من هذه التقنية الحديثة في شتى المجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية، حيث تسعى المنظمات إلى استخدام الإدارة الإلكترونية في جميع تعاملاتها، بدلاً عن الأساليب الإدارية التقليدية؛ وذلك لتقديم خدماتها بمستوى الجودة المطلوبة، لذلك تسعى المنظمات لتبني استراتيجيات تمكنها من البقاء والاستمرار في دنيا الأعمال (الربيعي، وآخرون، 2014)؛ لذلك تعد جودة الخدمات قضية استراتيجية، وضرورة حتمية لبقاء المنظمات الخدمية، حيث أصبحت المنظمات تبذل جهد أكثر؛ للاحتفاظ بعملائها وجذب عملاء جدد، والعمل على إرضائهم (Ahamid, et. al, 2015). وبالتالي فإن استخدام الإدارة الإلكترونية في المنظمات يقود إلى تقديم الخدمات بجودة عالية؛ لذا تقوم المنظمات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل البقاء، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للزبائن بطرق إلكترونية، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا العملاء هدفاً أساسياً للمنظمات ومن أولويات محور

من أجل زيادة وعي العاملين، وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي لهم؛ لمواجهة طبيعة هذا التحول.

ونظراً لأهمية الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في شركات التأمين؛ حيث يُعد قطاع التأمين من القطاعات الحيوية، التي ينبغي الاهتمام بها، وإجراء المزيد من الدراسات والبحوث في مجال الثقافة التنظيمية، والإدارة الإلكترونية؛ من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها شركات التأمين للأفراد، والمؤسسات كونها تخدم شريحة واسعة من المجتمع في عصرنا الحالي؛ بناءً على كل ما تقدم قام الباحث بإجراء هذا البحث، في ظل ندرة الدراسات حول دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية، كمتغير وسيط في البيئة اليمنية.

2- الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية بهدف التعرف على مدى ادراك العاملين بشركات التأمين اليمنية لأبعاد الثقافة التنظيمية، والدور الذي يمكن أن تلعبه في تبني الإدارة الإلكترونية؛ لإنجاز وعلاقة ذلك بتحسين مستوى جودة الخدمات، وقد دارت أسئلة المقابلة حول نمط الثقافة التنظيمية السائدة، ومدى استخدام الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال، ودورها في تحسين جودة الخدمات، وتوصلت الدراسة الاستطلاعية إلى: اقتناع العاملين بأن تحسين مستوى جودة الخدمات يعتمد على قيم وتوقعات العاملين، ومعتقداتهم والأعراف التنظيمية المتعارف عليها داخل الشركات، وان تقديم خدمات ذات جودة عالية يعتمد على استخدام وسائل إلكترونية حديثة (الإدارة الإلكترونية) في تقديم تلك الخدمات

وضياعها، وغيرها من السلبيات التي ستزول تدريجياً من خلال تبني الإدارة الإلكترونية (أبو القاسم، 2017، 2-1). فالإدارة الإلكترونية أصبحت ضرورة، وركيزة أساسية لمنظمات العصر الحديث، المتسم بالتجدد والتغير (خليل، 2015، 182). "وحيث إن الإدارة الإلكترونية تعد نمطاً جديداً من أنماط الإدارة الحديثة التي تركز على أسس ومبادئ تختلف عن تلك المتعارف عليها في الإدارة التقليدية" (عمار، 2009، 3)؛ لذلك أصبح لزاماً على شركات التأمين أن تسعى إلى تدعيم قدرتها التنافسية وتحسين جودة خدماتها عبر التكيف مع البيئة الإلكترونية، والعمل على الاستفادة منها من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تعكس الاتجاهات الحديثة في الإدارة والمزايا العديدة التي تحققها، إلا أن استخدام الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى ثقافة تنظيمية؛ من أجل أن تساعد على إحداث تغييرات في النظام الإداري التقليدي، والتحول إلى استيعاب مفردات العمل الإلكتروني، سواء كان على مستوى العاملين أو المنظمة ككل، من خلال تهيئتهم لتقبل التغييرات اللازمة لاستخدام الإدارة الإلكترونية (أبو القاسم، 2017، 2-1). حيث تُعد الثقافة التنظيمية من أهم العوامل المؤثرة في سلوك العاملين داخل المنظمة، حيث أن الثقافة التنظيمية أحد العوامل الهامة التي يمكن أن تدعم أو تعيق تبني الإدارة الإلكترونية (Bertot et. al, 2010)، حيث يتصرف العاملون وفقاً لثقافتهم التنظيمية، ما يشكل ذلك ثقافة خاصة بالمنظمة، ووفقاً لها يمتنعون عن عمل معين، أو يتجهون لعمل ما، وبالتالي يؤثر ذلك على طبيعة إنجاز المهام (صادق وآخرون، 2016، 3)، "إذ أن الثقافة التنظيمية لها دور أساسي ومهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعد مطلباً أساسياً للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة" (عمار، 2009، 3) ، الأمر الذي يتطلب من إدارة شركات التأمين اليمنية تكثيف الجهود

3- مشكلة البحث:

في الوقت الرهن تعتبر جودة الخدمة هدفاً تسعى جميع المنظمات إلى تحقيقه؛ من أجل تعزيز نتائج أعمالها، بحيث تتوافق هذه الخدمات مع رغبات واحتياجات ومتطلبات المستفيدين، ولتحقيق هذه الغاية؛ فإنه يتحتم على المنظمات تحسين جودة تلك الخدمات اعتماداً على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطوير تلك الخدمات بما يلبي احتياجات المستفيدين، ومن جانب آخر، فإن اهتمام هذه المنظمات أصبح يتمحور حول قياس الجودة وتحديد مستوياتها من أجل تحديد نقاط القوة و نقاط الضعف في البرامج والخدمات التي تقدمها (القاضي، 2018)، فيما يخص قطاع التأمين فقد أوضحت عدة دراسات إقليمية تدني مستوى جودة الخدمات التأمينية (حماد و عبدالله، 2021)، (العتيبي، 2019)، (ناصر وآخرون، 2013)، وبالنظر إلى واقع جودة الخدمات في شركات التأمين اليمنية، فإن الدراسات التي تناولت تشخيص واقع جودة هذه الخدمة، قد أشارت إلى وجود ضعف في مستوياتها، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسات أنه بالرغم من وجود ميول قوية نحو تطوير جودة الخدمات التأمينية في هذه الشركات، إلا أن الواقع تشير إلى ضعف مستوياتها الراهنة، وذلك ارتباطاً بضعف الأنظمة والإجراءات والبرامج والهيكل في هذا القطاع (شويفل و آخرون، 2005)، كما أن جودة تلك الخدمات تعاني حالة من التراجع والضعف، وعدم القدرة على تلبية رغبات الجمهور، وهو ما أشارت إليه (هائل وهاشم، 2018)، حيث أكدوا على وجود حالة من التذبذب والضعف في جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، ويرتبط هذا الضعف بضعف قدرة مخرجاتها على تلبية الاحتياجات المتنوعة للمستفيدين والوصول إلى توقعاتهم، كما أشار نفس التقرير لـ هائل وهاشم، (2018)، إلى وجود حالة من الضعف في جوانب الأرشفة الإلكترونية داخل شركات التأمين، والتي انعكس على مستوى جودة الخدمات

المقدمة من قبلها للمستفيدين، وهو ما أكدته نتائج البحث الاستكشافي التي طبقها الباحث على (30) موظفاً من موظفي شركات التأمين، والتي أشارت نتائجها إلى وجود حالة من الضعف في جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين للمستفيدين، حيث أظهرت نتائج هذا البحث أن الوزن النسبي لجودة الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين اليمنية قد بلغ نحو (63.2%).

إن هذا الضعف الذي رصدته الأدبيات السابقة وعززته المعايير الميدانية والبحث الاستكشافي التي أجراها الباحث، قد شكّلت مدخلاً مهماً شجع الباحث على البحث في مسببات هذه المشكلة التي لعلها ترتبط بضعف أبعاد الثقافة التنظيمية وعدم ممارسة الإدارة الإلكترونية داخل شركات التأمين، وهو ما شكّل مدخلاً لاستكشاف طبيعة الدور الذي تلعبه الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل شركات التأمين اليمنية من خلال الإدارة الإلكترونية، من خلال ما تقدم، وفي ضوء مراجعة الدراسات السابقة، ونتائج الدراسة الاستطلاعية، فإنه يمكن صياغة المشكلة، والفجوة البحثية، في السؤال البحثي التالي:

ما مدى تأثير الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين اليمنية؟ وما هو دور الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط في هذه العلاقة؟

ويتفرع من التساؤل الرئيس مجموعة من

التساؤلات الفرعية، التي يمكن إيضاحها

كالآتي:

- 1- ما مدى التأثير المباشر للثقافة التنظيمية على تحسين جودة الخدمات؟
- 2- ما مدى التأثير المباشر للثقافة التنظيمية على استخدام الإدارة الإلكترونية؟
- 3- ما مدى التأثير المباشر للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات؟

4- ما مدى التأثير غير المباشر للثقافة التنظيمية على تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط؟

4- أهداف البحث:

- 1- تحديد التأثير المباشر للثقافة التنظيمية على تحسين جودة الخدمات.
- 2- بيان التأثير المباشر للثقافة التنظيمية على استخدام الإدارة الإلكترونية.
- 3- تحديد التأثير المباشر للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات.
- 4- تحديد التأثير غير المباشر للثقافة التنظيمية على تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.

5- أهمية البحث:

تكمّن أهمية البحث الحالي في قياس دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية، ويمكن الإشارة إلى الأهمية العلمية والعملية لهذا البحث، وذلك على النحو الآتي:

5-1 الأهمية العلمية:

- 1- تظهر أهمية البحث من خلال تقديم مفهوم مبسط عن الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.
- 2- محاولة إثراء الجانب المعرفي في مجال الثقافة التنظيمية، والإدارة الإلكترونية، وجودة الخدمات، حيث يأمل الباحث أن يستفيد منها الأكاديميون والمهتمون في هذا الجانب.
- 3- الإسهام في إثراء المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة اليمنية بشكل خاص ببحث تناول دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين بشكل عام، وشركات التأمين اليمنية بشكل خاص.

5-2 الأهمية العملية:

- 1- تزويد شركات التأمين محل البحث بمعلومات دقيقة عن مستوى توافر الثقافة التنظيمية، والإدارة الإلكترونية، وجودة الخدمات في شركات التأمين اليمنية.
- 2- تزويد شركات التأمين محل البحث والشركات المماثلة بمعلومات مفيدة عن دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية.
- 3- قد تسهم نتائج البحث في معالجة نقاط الضعف في شركات التأمين محل البحث؛ وذلك لكي تسهل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات في شركات التأمين، وتتمكّن من المنافسة، وتقديم أفضل الخدمات، ومواكبة التطورات العالمية.

6- فرضيات البحث:

وفي ضوء المراجعة للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية يمكن صياغة فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية كالآتي:

- ف1 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية.
- ف1/1 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للقيم التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية.
- ف2/1 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للمعتقدات التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية.
- ف3/1 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للأعراف التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية.
- ف4/1 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للتوقعات التنظيمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية.

للمعتقدات التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.

ف4/3 يوجد تأثير معنوي موجب غير مباشر للأعراف التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.

ف4/4 يوجد تأثير معنوي موجب غير مباشر للتوقعات التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.

7- نموذج البحث:

تم بناء النموذج في ضوء مشكلة البحث، وبناءً على ما جاء في عدد من الدراسات السابقة التي منها: دراسة بو معراف (2019)، ودراسة القاضي (2018)، ودراسة العنسي (2017)، ودراسة ودراسة العاجز (2011)، ودراسة Cronin and Taylor (1992)، ويبين الشكل (1) نموذج البحث، الذي يبين متغيرات البحث المستقلة، المتمثلة بعناصر الثقافة التنظيمية: القيم التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والأعراف التنظيمية، والتوقعات التنظيمية، والمتغير الوسيط، المتمثل بالإدارة الإلكترونية، والمتغير التابع المتمثل بجودة الخدمات.

ف2 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للثقافة التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية.

ف1/2 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للقيم التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية.

ف2/2 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للمعتقدات التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية.

ف3/2 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للأعراف التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية.

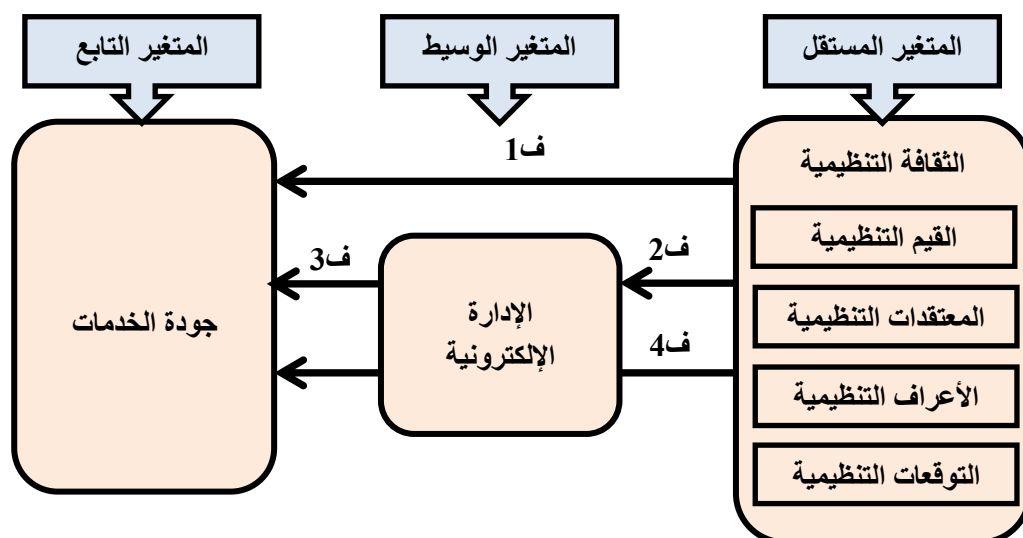
ف4/2 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للتوقعات التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية.

ف3 يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات.

ف4 يوجد تأثير معنوي موجب غير مباشر للثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.

ف1/4 يوجد تأثير معنوي موجب غير مباشر للقيم التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.

ف2/4 يوجد تأثير معنوي موجب غير مباشر للتوقعات التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.



شكل (1): نموذج البحث

8- حدود البحث:

الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على دراسة دور الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة وفقاً لنموذج الدراسة في تحقيق جودة الخدمات التأمينية من خلال الإدارة الإلكترونية. **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة على شركات التأمين اليمنية العاملة بأمانة العاصمة صنعاء.

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على الموظفين الإداريين بشركات التأمين اليمنية في أمانة العاصمة صنعاء.

9- الاطار النظري والدراسات السابقة:

9-1 الاطار النظري:

أولاً الثقافة التنظيمية:

تعددت تعريفات ثقافة المنظمة بحسب وجهة النظر التي يتبناها الباحثون، فمنهم من عرفها من خلال العناصر، ومنهم من عرفها بتأثير تلك العناصر والمكونات على سلوك العاملين، ومنهم من عرفها من خلال وظائفها (فضل الله والحاكم، 2017، 120)، وقد انبثق مفهوم الثقافة التنظيمية في أدبيات الإدارة والسلوك التنظيمي مع ظهور المؤسسات الحديثة، وتزايد مشكلاتها التنظيمية، ولذلك قام الباحثون والمتخصصون بعرض عدد من الآراء والأفكار المتعلقة بهذا المفهوم، وكل بحسب توجهه (الناصر وحسين، 2018، 148).

فعرها عابنة وجميل (2016، 56)، بأنها "مجموعة القيم والمعتقدات والمعايير والتفاهات الموجهة التي يتشارك بها أعضاء المنظمة جميعهم، كما يجب تعليمها للأعضاء الجدد بطريقة صحيحة، تعكس بسهولة التفكير فيها والشعور والتصرف" في حين عرفها أبو القاسم (2017، 136) بأنها "منظومة مشتركة من القيم وأساليب التفكير والقناعات الخاصة المتعلقة بالجوانب الإنسانية لدى أفراد المنظمة، والتي تقوم بتحديد طبيعة معايير السلوك الإنساني داخل بيئة العمل، وتعتبر من

أهم المكونات المعنوية والفكرية في منظمات الأعمال" ، كما عرفها عاطي (2017، 3) بأنها "نمط من الافتراضات الأساسية التي اخترعتها الجماعة أو اكتشفتها أو طورتها أثناء حل مشكلاتها في التكيف الخارجي والاندماج الداخلي، والتي أثبتت فعاليتها، ومن ثم تعليمها للعاملين الجدد كأحسن طريقة للشعور بالمشكلات وإدراكها وفهمها"، وعلى نفس الصعيد جاء تعريف بريالة (2017، 3) بأنها "نظم المعتقدات والقيم المشتركة التي تتطور داخل منظمة أو ضمن وحداتها الفرعية، والتي توجه سلوك أعضائها"، وبنفس الأسلوب عرفها علي (2018، 12) بأنها "مجموعة البرامج الفكرية والممارسات السلوكية التي تمثل لغة تواصل بين الأفراد العاملين في المنظمة فيما بينهم ومع محيطهم، وتميزها عن غيرها من العاملين في المنظمات الأخرى".

من خلا التعريفات السابقة للثقافة التنظيمية، يرى الباحث انه يمكن تعريف الثقافة التنظيمية إجرائياً بأنها "مجموعة من القيم والأعراف والمعتقدات والتوقعات، الناشئة داخل شركات التأمين اليمنية، والمكتسبة من البيئة الداخلية والخارجية، التي تميز شركات التأمين عن غيرها".

مكونات الثقافة التنظيمية:

اختلف الباحثون في تحديد مكونات، وعناصر الثقافة التنظيمية؛ ويرجع السبب في ذلك إلى اختلاف المدارس التي ينتمون إليها، وبعد الاطلاع على العديد من الدراسات في هذا المجال، يمكن تحديد مكونات الثقافة التنظيمية في الآتي:

حددا Denison & Mishra (1995) عناصر الثقافة التنظيمية بأربعة عناصر هي: (المشاركة، الاتساق والتجانس، والقدرة على التكيف، والمهمة)، في حين يرى آخرون أن مكونات الثقافة التنظيمية هي: القيم

وفي ضوء ما تم عرضه، ستعتمد الدراسة هذه الأبعاد الأربعة (القيم التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والأعراف التنظيمية، والتوقعات التنظيمية) كبنى أساسية للثقافة التنظيمية في الدراسة الحالية، حيث يعتقد الباحث أن هذه الأبعاد سوف يكون لها تأثير على إدراك الفرد لقبول واستخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات.

ثانياً الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي "مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير" داحش وآخرون (2013، 293). وعرفها طه (2015، 259) بأنها "عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، من تخطيط وتوجيه ورقابة على الموارد، وأصبحت إدارة بلا أوراق، وتستخدم الأرشيف الإلكتروني، والرسائل الصوتية"، ومن جانب آخر تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "المنهج الاستراتيجي لإدارة المنظمات الديناميكية، ومنظمات المستقبل، من خلال تنفيذ نظام عالي الأداء، قائم على التكنولوجيا فهو يركز على الأتمتة والتكامل والذكاء الاصطناعي، باستخدام التنمية السريعة، والمنهجية نحو خلق بيئة المعرفة؛ لتحقيق رؤية المنظمة" (خليل، 2015، 181). وعلى نفس الصعيد يرى عابد، (2015، 12). ان الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن "منهجية إدارية جديدة، تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال، في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، في منظمات عصر العولمة"، وعلى نفس المنوال عرفها كلٌّ من المدادحة والكساسبة (2016، 123) بأنها "استراتيجية إدارية، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للعملاء والشركات؛ من خلال التوظيف الأمثل للموارد

التنظيمية، و المعتقدات التنظيمية، و الأعراف التنظيمية، والتوقعات لتنظيمية، والتي يمكن توضيحها كالآتي:
القيم التنظيمية: "القيم هي الأفكار الموجودة في أذهان أعضاء المنظمة حول ما هو صحيح وما هو خطأ، وأيضا العدالة والإنصاف من عدمهما" (حسين، 2010، 49).

المعتقدات التنظيمية: هي عبارة عن "الأفكار المشتركة بين العاملين بالمنظمة، وتدور حول طبيعة العمل، والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية إنجاز المهام الموكلة إليهم، ومن هذه المعتقدات: مشاركة العاملين في عملية صنع القرارات، والمشاركة في العمل الجماعي؛ بما يؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية، والمعتقدات منها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي، ومسؤولية الإدارة هي تعزيز وتقوية المعتقدات الإيجابية، وإزالة المعتقدات السلبية" (المدھون والجزراوي 1995، 399).

الأعراف التنظيمية: وهي "ما تم التعارف عليه داخل المنظمة من معايير، يلتزم بها جميع العاملين دون الحاجة لكتابة تلك الأعراف، فالجميع يرى أنها واجبة التنفيذ، والالتزام بها على اعتبار أنها مفيدة للمنظمة، ولبينة العمل، مثل: الالتزام بعدم توظيف الأب والابن في نفس المنظمة (العميان، 2004، 313).

التوقعات التنظيمية: تتضمن "التوقعات التي يتوقعها الموظف من المنظمة، إضافة إلى ما تتوقعه المنظمة منه، مع إن هذه التوقعات غير مكتوبة، إلا إنها توفر مناخ تنظيمي يعين على دعم احتياج الطرفين، كتوقعات الرؤساء من المرؤوسين، والمرؤوسين من الرؤساء، فمثلا الفرد يتوقع من المنظمة أن تتبنى إبداعاته، أو أن تمنحه وضعاً اجتماعياً معيناً، وبالمقابل تتوقع المنظمة منه أن يعطي أفضل ما لديه" (حلواني، 2007، 9).

المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه". كما عرفها (Xie 2018, 445) بأنها "درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستخدمين عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم و رغباتهم وتوقعاتهم"، وعرفها أبو سعدة (2019، 68) بأنها "درجة قياس توافق الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة، مع توقعات المستفيد أو متلقي الخدمة بما يحقق رضاه ويشبع حاجاته"، وعرفها أبو نحل (2020، 52) بأنها "مؤشر قياس رضا المستفيدين الذين تلقوا الخدمة، نسبة إلى ما كانوا يتوقعونه قبل تلقي الخدمة، وما ينتج عنه من تغذية راجعة".

ويرى الباحث، أن مفهوم جودة الخدمة، هو عبارة عن تحقيق توقعات وآمال وتلبية احتياجات المستخدمين، وهي على صعيد شركات التأمين اليمنية، قياس مستوى الخدمات المقدمة من قبلها للمستخدمين، والمتوافقة مع توقعاتهم، فإذا توافقت إدراكات المستخدمين مع توقعاتهم، فإنهم سيكونون راضين عن الخدمة، أما إذا فاقت وتجاوزت التوقعات، فتعتبر الخدمة متميزة للغاية، أما إذا لم تصل الخدمة وترتقي إلى مستوى التوقعات، فإن الخدمة ستكون سيئة، ويكون المستفيد غير راض عنها.

9-2 الدراسات السابقة: تشمل الدراسات السابقة على أربعة أقسام: يتضمن القسم الأول الدراسات التي تناولت الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات، ويتضمن القسم الثاني الدراسات التي تناولت الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية، ويتضمن القسم الثالث الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، ويتضمن القسم الرابع والأخير الدراسات التي تناولت الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات.

أولاً الدراسات التي تناولت الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات:

اهتمت معظم الدراسات السابقة بالثقافة التنظيمية كمتغير مستقل، وعلاقتها بعدد من المتغيرات التابعة، وأظهرت النتائج وجود علاقة معنوية بينها وبين كل من: سلوك

المادية والبشرية، في إطار إلكتروني؛ تحقيقاً للأهداف وبالجودة المطلوبة" ، وبنفس المعنى يعرفها أبو القاسم (2017، 42) بأنها "استخدام نتائج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء المنظمات، ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها". وعلى نفس المنوال عرفها علوان (2017، 11) بأنها "القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات؛ لتقديم الخدمات لطالبيها من خلال الحاسوب الآلي، والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع الأفراد، بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي". وفي ضوء التعريفات السابقة، يتضح انه بالرغم من اختلاف الباحثين في تعريف الإدارية الإلكترونية في الشكل، إلا انهم اتفقوا في المضمون، تنبع أهمية الإدارة الإلكترونية من كونها تساعد في إنشاء منظمات متطورة، تعتمد على المعلومات والمعرفة، وتسهم في تطوير الخطط وتدعيم الاستراتيجيات في أقسام وفروع المنظمة (طه، 2016)، ويضيف أبو القاسم (2017) إن التقنية الحديثة أصبحت تعد من الدعام الأساسية لأي تطور وتقدم في المجتمعات. مما سبق يتضح أن الإدارة الإلكترونية، تشير إلى تنفيذ وظائف الإدارة وأنشطتها المختلفة باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة.

ثالثاً جودة الخدمات:

تعددت تعريفات جودة الخدمة؛ نتيجة اختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وقد أورد الباحثون عدة تعريفات لجودة الخدمة، فقد عرفها (Janssen 2015, 27) "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة، وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها"، وعرفها أبو عكر (2016، 32) بأنها "شكل من أشكال التقييم الشامل للخدمة"، وعرفها الغزالي (2017، 42) بأنها "الخدمة المقدمة التي يتوقعها المستفيد أو يدرکها، وهي

التنظيمية على جودة الخدمة. واتفقت دراسة ججمول ولبصير (2017) مع الدراسات السابقة، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الثقافة التنظيمية على جودة الخدمات، أظهرت النتائج و وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات. واتفقت دراسة حفصية (2013) مع الدراسات السابقة، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الثقافة التنظيمية في إدارة الجودة الشاملة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة. واتفقت دراسة سعيد وحلو (2012) مع الدراسات السابقة، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الثقافة التنظيمية في جودة الخدمات، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للثقافة التنظيمية في جودة الخدمات.

يخلص الباحث مما سبق إلى اتفاق معظم الدراسات السابقة على وجود علاقة معنوية موجبة مباشرة بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات.

ثانياً الدراسات التي تناولت الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية:

اهتمت معظم الدراسات السابقة بالإدارة الإلكترونية كمتغير تابع، وعلاقتها بعدد من المتغيرات المستقلة، حيث أظهرت الدراسات وجود علاقة معنوية موجبة مباشرة بينها وبين كل من: إدارة التغيير (أل دحوان، 2008)، تنمية الموارد البشرية (مطر، 2013)، تأهيل الموارد البشرية (خليل، 2015)، إدارة المعرفة (الحاكم والفليت، 2020).

كما تناولت عدد من الدراسات العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية، حيث أجرى بومعراف (2019) دراسة، هدفت إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل الثقافة التنظيمية، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية موجبة بين الثقافة التنظيمية

المواطنة التنظيمية (العزام، 2015)، وتحسين الأداء البشري (حيزية، 2015)، وأداء العاملين (شاطري، 2017)، وتحقيق الميزة التنافسية (شكال، 2017)، والإبداع الإداري (الناصر وآخرون، 2018).

ركزت الدراسة الحالية على الثقافة التنظيمية، وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات، وقد

اهتمت معظم الدراسات السابقة بجودة الخدمة كمتغير تابع، وعلاقتها بعدد من المتغيرات المستقلة، وأظهرت النتائج وجود علاقة معنوية بينها وبين كل من:

إدارة الجودة الشاملة (زيدرة، 2017)، والتخطيط الاستراتيجي (الغزالي، 2017)، وإعادة هندسة العمليات الإدارية (الأخرس، 2017)، وإدارة المعرفة (براهمة، 2018)، والمناخ التنظيمي (البحيصي، 2018)، والمنظمات المتعلمة (العجلة، 2020)، والمرونة الاستراتيجية (أبو نحل، 2020)، ولالتزام المهني (بن أشان وقديري، 2020)، والإدارة اللوجستية (السعيدة والساعد، 2020).

كما تناولت عدد من الدراسات متغيرات الثقافة التنظيمية، وجودة الخدمات، حيث أجرى (Alshemhari 2020) دراسة هدفت إلى معرفة اثر الثقافة التنظيمية على جودة الخدمات المقدمة بواسطة وزارة الصناعة والتجارة الكويتية، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية إيجابية بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات. واتفقت دراسة عاطي (2020) مع الدراسات السابقة، حيث هدفت إلى توضيح ما إذا كانت الثقافة التنظيمية تؤثر على جودة الخدمة، وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد الثقافة التنظيمية على جودة الخدمة، واتفقت دراسة (Sukdeo 2018) مع الدراسات السابقة، حيث هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة وتأثير الثقافة التنظيمية على جودة الخدمة، منظمة صناعة الطاقة الإلكترونية، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية وتأثير قوي للثقافة

ثالثاً الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات:

أهتمت معظم الدراسات السابقة بالإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل، وعلاقتها بعدد من المتغيرات التابعة، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية موجبة مباشرة بينها وبين كل من: فاعلية قرارات التغيير (القرديجي، 2013)، وتفعيل إدارة المعرفة (خير الدين، 2015)، وفاعلية القرارات (عابد، 2015)، وتحسين القرارات الإدارية (الزغبي، 2015)، والتطوير التنظيمي (خرفي، 2017)، وتحقيق الإبداع الإداري (الخطيب، 2018)، والحد من مشكلات القبول والتسجيل بالجامعات (الغول، 2019)، والإبداع الإداري التكنولوجي (أبو موسى، 2020)، وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين (الأقرع، 2020).

كما تناولت عدد من الدراسات العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، حيث أجرى عبيد (2021) دراسة هدفت إلى التعرف على اثر الإدارة الإلكترونية في تحسن جودة الخدمات، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة. اتفقت هذه النتيجة مع دراسة علي (2016)، حيث هدفت إلى معرفة اثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة والامتياز، أظهرت نتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحقيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة والامتياز، كما أجرى سعيد (2015) دراسة هدفت إلى التعرف على تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية، وقد خلصت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات التامين الأردنية، وتتفق دراسة جاسم (2011) مع الدراسة السابقة، حيث هدفت الدراسة إلى

والإدارة الإلكترونية، واتفقت دراسة عبدالجليل (2019) مع الدراسة السابقة، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، كما اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة صبح (2019) التي هدفت إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وعلى نفس المنوال اتفقت دراسة الحمودي (2018) مع الدراسات السابقة، حيث تناولت الدراسة الثقافة التنظيمية وأثرها في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية موجبة بين الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، أيضاً دراسة العنسي (2017) التي هدفت وبشكل أساسي ورئيسي إلى معرفة دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية، وكذلك دراسة محجز (2017) التي هدفت إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية كمدخل لدعم الإدارة الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الثقافة التنظيمية، ودعم الإدارة الإلكترونية، كما اتفقت دراسة معتز بالله (2015) مع الدراسات السابقة، حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية. يخلص الباحث مما سبق إلى اتفاق معظم الدراسات السابقة على وجود علاقة معنوية موجبة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية.

الإلكترونية في شركات التأمين اليمنية، وفحص التفاعلات والعلاقات السببية بين عناصر الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات تحقيقاً لهذه الغاية.

1-10 منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كونه الأكثر شيوعاً في دراسة الظواهر الإنسانية، وهو يتناسب مع الموضوع البحثي الراهن، الذي يهدف إلى تحديد دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط، إذ إن الاعتماد على هذا المنهج يمكّن الباحث من وصف الظاهرة كما هي على أرض الواقع، والتحديد الكمي والكيفي لأبعادها المتنوعة (عبد القادر 2018، 239).

2-10 مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركات التأمين اليمنية والبالغ عددهم (1109) موظفاً - من ذوي الاختصاص وذوي المستويات الأشرافية والإدارية - حسب إحصائيات صادرة عن إدارات الموارد البشرية في الشركات محل الدراسة في 1 يناير لعام 2022م، والجدول رقم (1) يوضح حجم مجتمع البحث.

جدول (1): حجم مجتمع البحث

م	شركة التأمين	مجتمع البحث
1	الشركة المتحدة للتأمين	269
2	الشركة اليمنية العامة للتأمين	85
3	شركة كاك للتأمين	55
4	شركة اليمن للتأمين	47
5	شركة أمان للتأمين	90
6	الشركة اليمنية القطرية للتأمين	42
7	شركة مأرب اليمنية للتأمين	124
8	الشركة العربية للتأمين	34
9	شركة الجزيرة للتأمين وإعادة التأمين	38
10	شركة سبأ للتأمين	57
11	الشركة الوطنية للتأمين	48
12	شركة ترست يمن للتأمين وإعادة التأمين	34
13	الشركة الإسلامية للتأمين	60

التعرف على اثر الإدارة الإلكترونية في تحسن جودة الرعاية التمريضية في مستشفيات بغداد، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمة التمريض.

يخلص الباحث مما سبق إلى اتفاق معظم الدراسات السابقة على وجود علاقة ارتباط وتأثير موجبة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات.

رابعاً الدراسات التي تناولت الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات، اتضح الاتي: تناولت عدة دراسات العلاقة بين الثقافة التنظيمية وجودة الخدمات مثل: دراسة (عاطي، 2020)، ودراسة (سعيد وحلو، 2012). كما تناولت عدة دراسات العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية مثل: دراسة (بومعراف، 2019)، ودراسة (عبدالجليل، 2019)، ودراسة (صبح، 2019)، ودراسة (الحمودي، 2018)، ودراسة (العنسي، 2017)، ودراسة (محجز، 2017). أيضاً هناك دراسات تناولت العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات مثل: دراسة (سعيد، 2015)، ودراسة (جاسم، 2011).

يخلص الباحث مما سبق إلى عدم وجود أي دراسات عربية تناولت الدور الوسيط للإدارة الإلكترونية على العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات، سواء في البيئة المحلية أو البيئة العربية أو البيئة الأجنبية في حدود علم الباحث؛ مما شجع الباحث على دراسة تلك العلاقات، وسد هذه الفجوة البحثية.

10- منهجية البحث وإجراءاته:

الغرض الرئيسي من هذا البحث، هو تحديد دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة

في الدراسة الحالية يتمثل حجم مجتمع البحث بـ (1109) موظفاً وموظفة، كما هو موضح بالجدول (1)، لكي، وبالعودة إلى الجداول الإحصائية ونتيجة المعادلة الإحصائية لـ (Krejcie & Morgan) تبين أن حجم العينة الأمثل المقابل لحجم مجتمع البحث (1109)، هو (286) مفردة، وبالتالي فإن حجم عينة الدراسة الحالية، التي ستخضع للدراسة والتحليل، ويتم توزيع الاستبانة عليهم، هو (286) مستجوباً، وكون مجتمع الدراسة يتكون من عدة شركات فقد تم تحديد حجم العينة لكل شركة وفقاً لحجمها في مجتمع البحث بشكل متناسب، وقد تم توزيع (286) استبانة على جميع أفراد العينة بطريقة عشوائية، وتمت استعادة (286) استبانة، وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (280) استبانة، كما هو موضح بالجدول (2).

جدول (2): حجم عينة البحث والاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل الإحصائي

م	اسم شركة التأمين	حجم العينة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الصالحة
1	الشركة المتحدة للتأمين	68	68	68	64
2	الشركة اليمنية العامة للتأمين	21	21	21	21
3	شركة كاك للتأمين	14	14	14	14
4	شركة اليمن للتأمين	12	12	12	12
5	شركة أمان للتأمين	23	23	23	23
6	لشركة اليمنية القطرية للتأمين	11	11	11	11
7	شركة مأرب اليمنية للتأمين	31	31	31	31
8	الشركة العربية للتأمين	15	15	15	9
9	شركة الجزيرة للتأمين وإعادة التأمين	10	10	10	10
10	شركة سبأ للتأمين	14	14	14	14
11	الشركة الوطنية للتأمين	12	12	12	12
12	شركة ترست يمن للتأمين وإعادة التأمين	9	9	9	9
13	الشركة الإسلامية للتأمين	15	15	15	15
14	الشركة المتخصصة للتأمين الصحي	20	20	20	18
15	شركة فور هيلث للتأمين الصحي	11	11	11	11
	المجموع	286	286	286	280

المصدر: من إعداد الباحث من واقع الاستبانات.

م	شركة التأمين	مجتمع البحث
14	الشركة المتخصصة للتأمين الصحي	81
15	شركة فور هيلث للتأمين الصحي	45
	المجموع	1109

المصدر: إدارة الموارد البشرية في شركات التأمين.
3-10 عينة البحث:

نظراً لتوافر إطار حديث يضم جميع مفردات مجتمع البحث، فقد تم استخدام الجداول الإحصائية لـ Krejcie & Morgan لتحديد الحجم الأمثل لعينة الدراسة، وفقاً للمعادلة التالية:

$$n = \frac{x^2 NP(1 - P)}{d^2(N - 1) + x^2 P(1 - P)}$$

المصدر: (Krejcie & Morgan, 1970)

10-4 أداة البحث:

تم تطوير الاستبانة، وذلك بالرجوع إلى الدراسات السابقة ذات العلاقة، مثل: دراسة علي (2018)، ودراسة محجز (2017)، ودراسة وبرجراجة (2015)، ودراسة حيزية (2015)، ودراسة حويحي (2015)، ودراسة العاجز (2011) في الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية، ومقياس جودة الخدمة Service Performance Scale واختصاره (Servperf) للباحثين (Cronin and Taylor, 1992)، واشتملت جدول (3): متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة في قياسها

المقياس	نوع المتغير	المتغير
(علي، 2018؛ برجراجة، 2015؛ حيزية، 2015؛ حويحي، 2015؛ مقبول، 2013؛ العاجز، 2011) حيث تم قياس الثقافة التنظيمية من خلال 20 عبارة: 1-5 القيم التنظيمية 6-10 الاعتقادات التنظيمية 11-15 الأعراف التنظيمية 16-20 التوقعات التنظيمية	متغير مستقل	الثقافة التنظيمية
(محجز، 2017؛ العاجز، 2011) حيث تم قياس الإدارة الإلكترونية من خلال 5 عبارات Cronin and Taylor, 1992 حيث تم قياس جودة الخدمات من خلال 10 عبارات	متغير وسيط	الإدارة الإلكترونية
	متغير تابع	جودة الخدمات

10-5 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

من واقع مشكلة البحث، وسعيًا لتحقيق أهدافها، وللإجابة عن تساؤلاتها واختبار الفرضيات، تم استخدام عدة أساليب إحصائية ملائمة، كالاتي:

10-5-1 أساليب الإحصاء الوصفي:

التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري.

10-5-2 أساليب الإحصاء الاستدلالي:

اختبار الفا كرونباخ لقياس الثبات والمصدقية لمتغيرات البحث، اختبارات الصدق البنائي لأداة البحث، الصدق التمييزي، الصلاحية التقاربية، اختبار التوزيع الطبيعي، نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) Structural

الاستبانة على أربعة أقسام أساسية: القسم الأول يشمل البيانات الديموغرافية للمستقصى منهم، والقسم الثاني والثالث والرابع تشمل عبارات تقيس أبعاد متغيرات البحث: (الثقافة التنظيمية، والإدارة الإلكترونية، وجودة الخدمات) وتم عرض الاستبانة بصيغتها الأولية على عدد من المتخصصين والخبراء في مجال إدارة الأعمال، وذلك للتأكد من مدى صلاحيتها، واستقرت بصورتها النهائية على (35) فقرة، كما يوضحها الجدول (3).

Equation Modeling بواسطة البرنامج الإحصائي (AMOS-V.24).

11- التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات:**11-1 التحليل الأولي للبيانات:**

الغرض من التحليل الأولي للبيانات هو التأكد من مدى ملاءمة بيانات الدراسة للطرق الإحصائية التي سوف يستخدمها الباحث في اختبار الفرضيات، وللتحقق من خلو بيانات الدراسة من المشاكل الإحصائية التي قد تؤثر سلباً على نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

11-1-1 التوزيع الطبيعي للبيانات

لاختبار التوزيع الطبيعي للبيانات قام الباحث بحساب قيمة الالتواء Skewness والتفرطح Kurtosis

للبيانات، كما استخدم الباحث Kolmogorov-Smirnov Test للتحقق من جودة البيانات وصحتها، كما يوضح ذلك الجدول (4).

جدول (4): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

م	المتغيرات	الالتواء Skewness	التفرطح Kurtosis	دلالة Kolmogorov-Smirnov	دلالة Shapiro-Wilk
1	القيم	-0.837	.816	.052	.439
2	المعتقدات	-0.431	.481	.210	.218
3	الاعراف	-0.744	.666	.065	.536
4	التوقعات	-0.713	.405	.200	.199
5	الإلكترونية	-0.552	.300	.220	.436
6	جودة الخدمات	-0.402	.201	.072	.768

0.558	1.793	التوقعات التنظيمية
0.743	1.346	الإدارة الإلكترونية

تشير النتائج بالجدول (4) إلى عدم وجود أي انحرافات تذكر في البيانات، حيث إن قيمة الالتواء والتفرطح تراوحت ما بين (-0.837) و (+0.816)، كما يتضح من الجدول أعلاه أن اختبار Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro-Wilk غير دال إحصائياً، حيث كانت النسبة الفئوية أكبر من (0.05)، أي أن $(P > 0.05)$ ، والذي يعني أن البيانات لها توزيع اعتدالي، ما يشير إلى جودة وصلاحيّة البيانات وعدم تأثرها بالعوامل الخارجية (إبراهيم، 2013).

أظهرت النتائج بالجدول (5) أن جميع قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من (5)، حيث تراوحت ما بين (1.046 - 1.793) مما يدل على عدم وجود التعدد الخطي لها، كما تراوحت قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) ما بين (0.558 - 0.956) وهي قيم لم تتجاوز الواحد الصحيح (أمين، 2008).

2-11 التحليل العاملي الاستكشافي (AFA)

Exploratory Factor Analysis

التحليل العاملي الاستكشافي هو طريقة إحصائية لتحليل المتغيرات إلى مكوناتها أو أبعادها أو عواملها (تبيغزة، 2011، 280)، (Hair et al 2010)، ولاختبار الجودة الكلية ومدى ملائمة البيانات للتحليل العاملي وكفاية العينة، استخدم الباحث عدة طرق منها: طريقة عوامل المحور الرئيسية Principal Axis Factoring، حيث تم حساب قيم التشبعات Factor Loadings لكل عامل، وكذلك قيم الشبوع لها Communalities بعد تدورهما بطريقة (Varimax)، واختبار Kaiser-Meyer-Olkin Measure (KMO) واختبار

2-1-11 خطية البيانات Outliers

للتأكد من عدم وجود مشكلة الازدواج الخطي بين المتغيرات، تم استخدام معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor، كما يوضحه الجدول (5).

جدول (5): أدلة الارتباط الداخلي بين المتغيرات

المتغيرات المستقلة	تضخم التباين VIF	التباين المسموح Tolerance
القيم التنظيمية	1.157	0.865
المعتقدات التنظيمية	1.046	0.956
الأعراف التنظيمية	1.774	0.564

القيم=2=0.316)، (المعتقدات=4=0.422)،
 (المعتقدات=5=0.416)، (الاعراف=4=0.390)،
 (الاعراف=5=0.393)، (التوقعات=0.476=)،
 (الالكترونية=4=0.378)، (الالكترونية=5=0.408)،
 (الجودة=1=0.424)، (الجودة=6=0.425). ويوضح
 الجدول (6) نتائج التحليل العاملي الاستكشافي.

Bartlett واختبار الارتباط المضاد Anti-Image لمعرفة جودة كل فقرة من فقرات المقياس على حده، ويعتبر أفضل تشبع عاملي للمفردة يساوي (0.30) فما فوق (Chan et. al., 2007:55)، (جودة، 2007). وقد اسفر التحليل العاملي الاستكشافي عن استبعاد بعض العبارات التي أظهرت النتائج قيمة الاشتراكات الأولية Communities أقل من 50%، وهي:
 جدول رقم (6): نتائج التحليل العاملي لمقياس الدراسة

البعد الثاني: المعتقدات التنظيمية				البعد الأول: القيم التنظيمية			
نسبة التباين المفسر (71.60%) وقيمة اختبار (K.M.O=0.64) بدلالة إحصائية (0.000)				نسبة التباين المفسر (64.97%)، وقيمة اختبار (K.M.O=0.75) بدلالة إحصائية (0.000)			
رقم الفقرة	التشبعات (Loadings)	قيم الشبوع Communalities	Anti-image	رقم الفقرة	التشبعات (Loadings)	قيم الشبوع Communalities	Anti-image
1	0.825	.579	.683a	1	0.738	.550	.846a
2	0.838	.689	.670a	2	0.824	.694	.786a
3	0.679	.611	.740a	3	0.791	.652	.852a
5	0.464	.532	.727a	4	0.818	.694	.813a
				5	0.513	.464	.750a
الرابع الرابع: التوقعات التنظيمية				البعد الثالث: الأعراف التنظيمية			
نسبة التباين المفسر (72.66%) وقيمة اختبار (K.M.O=0.80) بدلالة إحصائية (0.000)				نسبة التباين المفسر (73.91%) وقيمة اختبار (K.M.O=0.64) بدلالة إحصائية (0.000)			
رقم الفقرة	التشبعات (Loadings)	قيم الشبوع Communalities	Anti-image	رقم الفقرة	التشبعات (Loadings)	قيم الشبوع Communalities	Anti-image
1	0.710	.575	.912a	1	0.705	.520	.866a
2	0.793	.713	.874a	3	0.655	.598	.866a
3	0.762	.679	.867a	4	0.662	.550	.872a
4	0.811	.664	.865a	5	0.555	.455	.909a
5	0.678	.497	.859a				
جودة الخدمات				الإدارة الإلكترونية			
نسبة التباين المفسر (70.65%) وقيمة اختبار (K.M.O=0.84) بدلالة إحصائية (0.000)				نسبة التباين المفسر (59.65%) وقيمة اختبار (K.M.O=0.56) بدلالة إحصائية (0.000)			
رقم الفقرة	التشبعات (Loadings)	قيم الشبوع Communalities	Anti-image	رقم الفقرة	التشبعات (Loadings)	قيم الشبوع Communalities	Anti-image
1	.749	.562	.808 ^a	2	.871	.693	.711 ^a
2	.710	.505	.814 ^a	3	.832	.759	.661 ^a

البعد الأول: القيم التنظيمية				البعد الثاني: المعتقدات التنظيمية			
نسبة التباين المفسر (64.97%)، وقيمة اختبار (K.M.O=0.75) بدلالة إحصائية (0.000)				نسبة التباين المفسر (71.60%) وقيمة اختبار (K.M.O=0.64) بدلالة إحصائية (0.000)			
رقم الفقرة	التشبعات	قيم الشبوع	Anti-image	رقم الفقرة	التشبعات	قيم الشبوع	Anti-image
4	.821	.674	.730 ^a	3	.677	.458	.864 ^a
				4	.654	.427	.831 ^a
				5	.744	.553	.855 ^a
				7	.655	.429	.848 ^a

(27) فقرة تحت ستة متغيرات فسرت مجتمعة (69%) من إجمالي التباين الكلي، تعتبر هذه النسبة مقبولة في العلوم الاجتماعية (إبراهيم، 2013)، وقد حذف الباحث (8) فقرة لعدم انطباق الشروط اللازمة لقبانها.

وبناء على ما سبق يمكن القول أن مقياس الثقافة التنظيمية ومقياس الإدارة الإلكترونية ومقياس جودة الخدمات تتمتع بثبات كبير وصدق تكويني وأنها فعلا تقيس ما وضعت لقياسه، وبذلك تكون المقاييس صالحة للاستخدام في البحث العلمي (العزابي، 2012).

11-3 اختبار ثبات ومصداقية أداة البحث:

تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ، إذ أن الحصول على ($\text{Alpha} \geq 0.60$) يُعد من الناحية التطبيقية للعلوم الإدارية والإنسانية بشكل عام أمراً مقبولاً (Hair et al, 2010)، والجدول (7) يوضح نتائج قيم معامل الثبات والصدق المحاور المقياس.

جدول (7): نتائج قيم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاور

المقياس

م	المقياس	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق $\text{Alpha}^{1/2}$
1	القيم التنظيمية	5	85.1%	92.2
2	المعتقدات التنظيمية	4	84.5%	91.9

يوضح الجدول (6) أن نتائج التحليل العاملي أسفرت عن جودة كلية عالية لمقياس الدراسة، حيث وصلت قيمة (KMO) لأبعاد الثقافة التنظيمية كما يلي: القيم التنظيمية (0.75)، المعتقدات التنظيمية (0.64)، الأعراف التنظيمية (0.64)، التوقعات التنظيمية (0.80)، وكذلك قيمة (KMO) للإدارة الإلكترونية (0.56)، وجودة الخدمات (0.84) وهي أكبر من (0.50) مما يدل على الاعتمادية العالية للعوامل التي نحصل عليها من التحليل العاملي، وكذلك نستطيع الحكم بكفاية حجم العينة، كما يبين الجدول رقم (6) أيضاً أن القيمة الاحتمالية P-Value الناتجة من اختبار (Bartlett) ذو دلالة إحصائية أقل من (5%) حيث تساوي (0.000)، وهذا يدل على وجود ارتباطات معنوية بين أبعاد المقياس، وبالتالي تكون العينة مستوفية للشروط ومناسبة للتحليل العاملي، كما يتضح من الجدول رقم (6) أن قيم الارتباط المضاد Anti-image للفقرات تتراوح بين (0.670 - 0.912) مما يدل على أن كل فقرة من فقرات المقياس تتسم بجودة عالية وبالتالي فهي صالحة للاستخدام في التحليل العاملي (إبراهيم، 2013)، كذلك نلاحظ من الجدول رقم (6) أن قيم معامل الشبوع أو الاشتراكات Communnality تراوحت ما بين (0.455-0.759)، مما يدل على أن فقرات المقياس ذات جودة عالية، ولها دور مهم في تفسير المتغيرات الكامنة التي تتبعها، أسفر التحليل العاملي إلى تلخيص الفقرات من (35) فقرة إلى

3	الأعراف التنظيمية	2	3.720	0.623	74.4%
4	التوقعات التنظيمية	5	3.514	0.720	70.3%
5	الإدارة الإلكترونية	6	3.512	0.739	70.2%
6	جودة الخدمات	4	3.673	0.688	73.5%

يتضح من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة تراوحت بين (3.512 - 3.830)، وهي درجة عالية من توافر أبعاد الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في شركات التأمين محل البحث وفق معيار القياس المستخدم في هذه البحث، وبانحراف معياري تراوح بين (0.653 - 0.739)، لم يتجاوز الواحد الصحيح، ما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة، وهو ما تؤكد الأهمية النسبية التي تراوحت بين (70.2% - 76.6%).

5-11 التحليل العاملي التوكيدي (CFA)

Confirmatory Factor Analysis

تم استخدام البرنامج الإحصائي أموس Analysis of Moment Structure (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي لنموذج الدراسة، حيث يستخدم هذا التحليل لاختبار الفرضيات، كما يهدف إلى اختبار مدى مطابقة النموذج الذي أشتق من نظرية ما لبيانات الدراسة التي تم جمعها (Albright & Park, 2009)

6-11 نمذجة المعادلة الهيكلية Structural:

Equation Modeling (SEM)

استخدم الباحث نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM)، حيث يتم الحكم من خلالها على مدى ملاءمة النموذج من خلال مؤشرات الملاءمة (Haire et, al., 2010)، كما يوضحها الجدول (9).

م	المقياس	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha	معامل الصدق Alpha ^{1/2}
3	الأعراف التنظيمية	4	85.0%	92.2
4	التوقعات التنظيمية	5	84.7%	92.0
5	الثقافة التنظيمية	18	79.2%	88.9
6	الإدارة الإلكترونية	3	84.4%	91.9
7	جودة الخدمات	6	82.1%	90.8
8	الاستبيان ككل	27	87.4%	93.5

يتضح من الجدول (7) أن نسبة الثبات لمتغيرات الدراسة قد تراوحت بين (79.2%) كحد أدنى، و(87.4%) كحد أعلى، وتراوحت درجة المصادقية، ما بين (88.9%) كحد أدنى، و(93.5%) كحد أعلى، وهذا يعني أن معامل الثبات، ودرجة مصادقية فقرات الأداة عالية جداً، وأن هناك تجانساً في الإجابات على الاستبانة، وبالتالي إمكانية تعميم النتائج على مجتمع البحث، الذي تم تطبيق البحث عليه.

4-11 التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

تم استخدام الأساليب الإحصائية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، والرتبة والأهمية النسبية؛ لإجراء التحليل الوصفي وجاءت نتائج التحليل، كما هي مبينة في الجدول رقم (8).

جدول (8): نتائج لتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

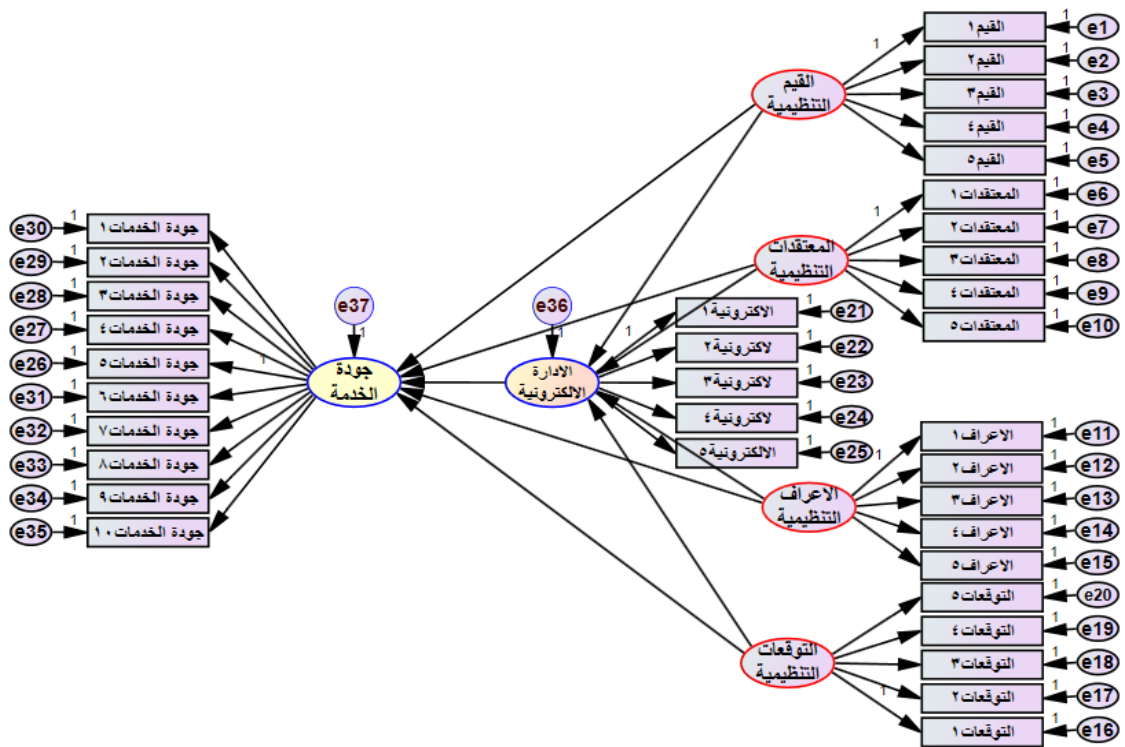
م	المتغيرات	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	القيم التنظيمية	1	3.830	0.653	76.6%
2	المعتقدات التنظيمية	3	3.696	0.699	73.9%

جدول (9): مؤشرات الملاءمة

المصدر	شرط القبول	المؤشر
Barrett, 2007	($P > 0.05$)	مربع كاي (χ^2) Chi-square
		درجة الحرية (df) Degree Freedom
King, Nora, & Barlow, 2006	(CMIN < 5)	مربع كاي المعياري (χ^2/df)
Browne and Cudeck, 1993	(GFI > 0.90)	مؤشر حسن المطابقة (GFI) Goodness of Fit Index
Scott, 1995	(AGFI > 0.90)	مؤشر جودة المطابقة المعدل (AGFI) Adjusted Goodness of Fit Index
Browne & Cudeck, 1993; Byrne, 2009 ; Hox, 2010	(RMSEA ≤ 0.05) أو بين (0.05-0.08)	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) Root Mean Square Error of Approximation
Breckler, 1990	(IFI > 0.90)	مؤشر الملائمة المتزايدة (IFI) Incremental Fit Index
Scott, 1995	(NFI > 0.90)	مؤشر المطابقة المعيارية (NFI) Normed Fit Index
Hatcher, 1994	(CFI > 0.95)	مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index
Golob, 2003; Breckler, 1990;	(TLI > 0.90)	مؤشر توكر لويس (TLI) Tucker Lewis index

لمعرفة قوة واتجاه العلاقات بين المتغيرات مجتمعة، والشكل (1) يمثل النموذج البنائي الكلي لمعادلة العلاقات بين المتغيرات.

ووفقاً لـ Haire et, al., (2010) عند تحليل المعادلة الهيكلية يجب القيام بخطوتين، تشمل الخطوة الأولى تقييم النموذج القياسي، والخطوة الثانية تقييم النموذج البنائي؛



الشكل (1) المخطط البنائي للنموذج القياسي

تم التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (AMOS.V.24)، وظهرت مؤشرات جودة النموذج كما في الجدول رقم (10).

7-11 نتائج التحليل العاملي التوكيدي للنموذج القياسي:

جدول رقم (10) مؤشرات حسن المطابقة

المؤشرات	X ²	df	X ² /df	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
النتيجة	1776.023	335	5.302	.835	.800	.505	.557	.494	.551	.124
القرار	رفض	رفض	رفض	رفض	رفض	رفض	رفض	رفض	رفض	رفض

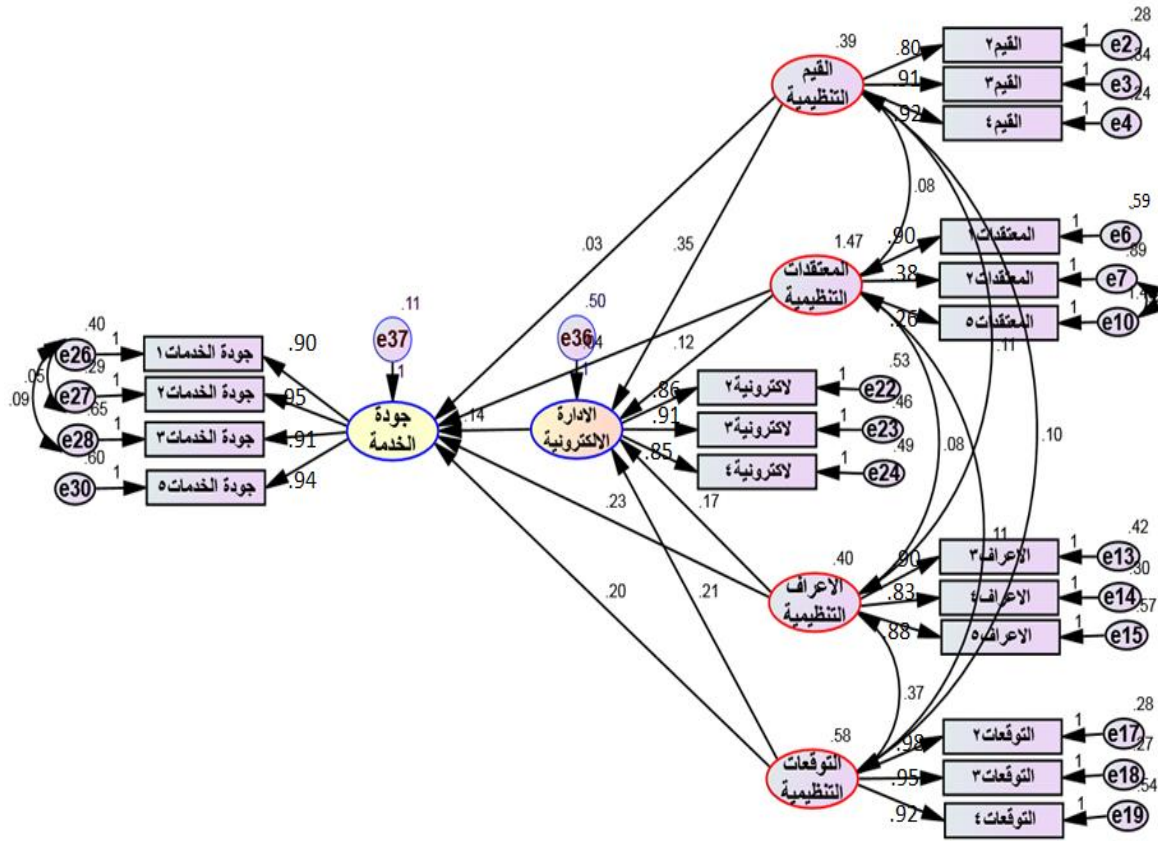
المؤشرات: (القيم 1، القيم 5، المعنقات 4، المعنقات 5، الاعراف 1، الاعراف 2، التوقعات 1، التوقعات 5، الالكترونية 1، الالكترونية 5، جودة الخدمة 4، جودة الخدمة 6، جودة الخدمة 7، جودة الخدمة 8، جودة الخدمة 9، جودة الخدمة 10)، والتي كانت معاملات تشبعها اقل من (50) (العطوي، 2011).

ثم أجرى الباحث التحليل التوكيدي مرة أخرى، وكانت جميع النتائج مرضية وأسفرت عن ملاءمة النموذج بشكل جيد لبيانات الدراسة، كما هي موضحة في الشكل (3) والجدول (11).

يتضح من الجدول رقم (10) عدم ملاءمة نموذج البحث المفترض مع البيانات، حيث كانت قيمة مؤشر x^2/df تساوي (5.302)، وقيمة مؤشر (GFI) تساوي (.835)، وقيمة مؤشر (AGFI) تساوي (.800)، وقيمة مؤشر (NFI) تساوي (.505)، وقيمة مؤشر (CFI) تساوي (.551)، بينما وصلت قيمة مؤشر (IFI) إلى (.557)، أما مؤشر (TLI) فكانت قيمته أيضا (.494)، وأخيرا كانت قيمة مؤشر (RMSEA) (.124) وهي أعلى من (0.05) مما يؤكد عدم ملاءمة النموذج لبيانات الدراسة وبالتالي يتم رفض النموذج المقترح (إبراهيم، 2013).

ولتحسين ملاءمة النموذج قام الباحث بحذف بعض

المؤشرات؛ لضعف ارتباطها بالمقياس، حيث تم حذف



الشكل (3): التحليل العاملي التوكيدي لنموذج القياس المعدل

جدول رقم (11): مؤشرات حسن المطابقة لنموذج القياس المعدل

المؤشرات	X^2	df	X^2/df	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
النتيجة	174.279	134	1.301	.939	.914	.910	.978	.971	.977	.033
القرار	قبول	قبول	قبول	قبول	قبول	قبول	قبول	قبول	قبول	قبول

يتضح أن النموذج يتطابق تماماً مع بيانات الدراسة، وتجدر الإشارة إلى أنه تم الربط بين بعض الأخطاء المعيارية في خمس فقرات؛ وذلك لشدة العلاقة بينهم وهي: (e7، e10، e26، e27، e28)، حيث أجاز الإحصائيون الربط بين بعض الأخطاء المعيارية (إبراهيم، 2013).

وجاءت مؤشرات الملائمة بقيم تجاوزت الحد الأدنى المقترح، حيث كانت قيمة مؤشر (x^2/df) تساوي (1.301)، وقيمة مؤشر (GFI) تساوي (0.939)، وقيمة مؤشر (AGFI) تساوي (0.914)، وقيمة مؤشر (NFI) تساوي (0.910)، وقيمة مؤشر (CFI) تساوي (0.977)، بينما وصلت قيمة مؤشر الملائمة التزايدية (IFI) إلى (0.978)، أما مؤشر (TLI) فكانت قيمته أيضاً (0.971)، وأخيراً كانت قيمة أهم مؤشر وهو مؤشر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) تساوي (0.033). وهي أقل من (0.05) مما يؤكد إن النموذج يطابق بيانات الدراسة بدرجة كبيرة؛ وبالتالي يتم قبول النموذج، وتدل قيم هذه المؤشرات على قوة العلاقة بين عوامل هذا المقياس وبالتالي يمكن القول إن المقياس صادق عاملياً (إبراهيم، 2013).

وكانت مؤشرات الملائمة بقيم تجاوزت الحد الأدنى المقترح، حيث كانت قيمة مؤشر (x^2/df) تساوي (1.301)، وقيمة مؤشر (GFI) تساوي (0.939)، وقيمة مؤشر (AGFI) تساوي (0.914)، وقيمة مؤشر (NFI) تساوي (0.910)، وقيمة مؤشر (CFI) تساوي (0.977)، بينما وصلت قيمة مؤشر الملائمة التزايدية (IFI) إلى (0.978)، أما مؤشر (TLI) فكانت قيمته أيضاً (0.971)، وأخيراً كانت قيمة أهم مؤشر وهو مؤشر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA) تساوي (0.033). وهي أقل من (0.05) مما يؤكد إن النموذج يطابق بيانات الدراسة بدرجة كبيرة؛ وبالتالي يتم قبول النموذج، وتدل قيم هذه المؤشرات على قوة العلاقة بين عوامل هذا المقياس وبالتالي يمكن القول إن المقياس صادق عاملياً (إبراهيم، 2013).

1-12 نتائج نمذجة المعادلات الهيكلية Structure Equation Modeling (SEM)

نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) هو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة ، كما تمثل نمذجة المعادلات الهيكلية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات.

2-12 تحليل المسار Path Analysis:

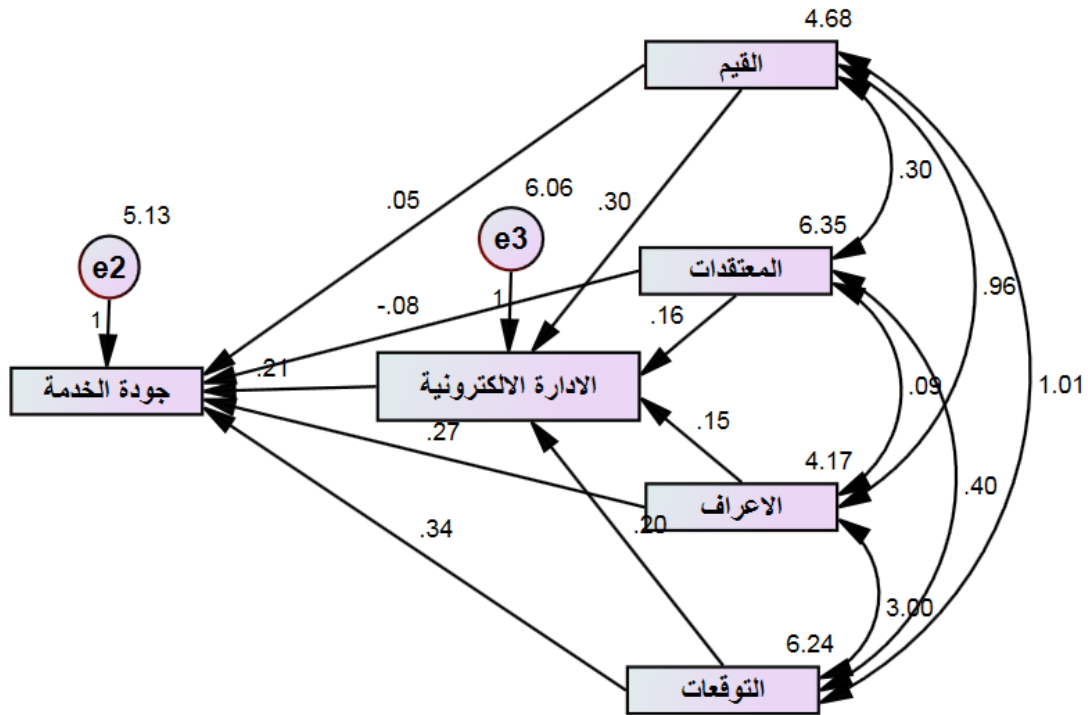
قام الباحث باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية من خلال استخدام أسلوب المسار، والذي يعنى بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة، سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، حيث يتم تقدير كفاءة النموذج من خلال تحليل المسار للعلاقات والارتباطات بين المتغيرات، ودراسة اثر كل من المتغير المستقل والمتغير الوسيط على المتغير التابع، يوضح الشكل (3) والجدول (12) نموذج المعادلة الهيكلية من خلال استخدام أسلوب المسار.

كما أن الارتباط التربيعي المتعدد (R^2) Squared Multiple Correlation كانت قيمة (R^2) لبعد الإدارة الإلكترونية (26%)، وكانت قيمته لجودة الخدمة (53%) ، مما يعني أن نسبة التباين (26%)، كانت في الإدارة الإلكترونية، والتي تأثرت بأربع متغيرات وهي القيم التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والأعراف التنظيمية، والتوقعات التنظيمية، أيضا جاء تباين تحسين جودة الخدمة بنسبة (53%)، نتيجة تأثرها بمتغير الإدارة الإلكترونية.

تأسيساً على ما سبق يمكن القول إن المقياس بمتغيراته المختلفة (الثقافة التنظيمية، والإدارة الإلكترونية، وجودة الخدمات)، والتي استخدمت في هذه الدراسة قد وفقت بالشروط اللازمة لقبولها بوصف النموذج يمثل ظاهرة دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية وأنه قادر على قياسهم بصورة دقيقة.

12 اختبار الفرضيات:

اعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات على أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية.



شكل رقم (3) نموذج تحليل المسار

جدول (12) التأثيرات المباشرة وغير المباشرة والكلية

القرار	مستوى المعنوية	التأثير الكلي	التأثير الغير مباشر	التأثير المباشر	المتغير التابع	المتغير المستقل
قبول	***	.209	0.041	0.168	جودة الخدمات	الثقافة التنظيمية
رفض	0.484	.108	0.061	0.047	جودة الخدمات	القيم
رفض	0.130	- .050	0.033	-0.083	جودة الخدمات	المعتقدات
قبول	0.001	.296	0.031	0.265	جودة الخدمات	الأعراف
قبول	***	.382	0.042	0.340	جودة الخدمات	التوقعات
قبول	***	.200	0.000	0.200	الإلكترونية	الثقافة التنظيمية
قبول	***	.297	0.000	0.297	الإلكترونية	القيم
قبول	0.007	.159	0.000	0.159	الإلكترونية	المعتقدات
رفض	0.091	.152	0.000	0.152	الإلكترونية	الأعراف
قبول	0.006	.201	0.000	0.201	الإلكترونية	التوقعات
قبول	***	.207	0.000	0.207	جودة الخدمات	الإلكترونية

وبالرجوع إلى مخرجات التحليل للنموذج كما يوضحها الشكل (3) والجدول (12) امكن اختبار فرضيات البحث، وتحديد التأثيرات المباشرة والغير مباشرة والكلية كما يلي:

وبالرجوع إلى مخرجات التحليل للنموذج كما يوضحها الشكل (3) والجدول (12) امكن اختبار فرضيات

قبول الفرضية الرئيسية الأولى ف1، أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.168)، أي انه كلما زادت الثقافة التنظيمية بوحدة واحدة زاد استخدام الإدارة الإلكترونية بمقدار (0.200)، ولقد جاءت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التالية كما يلي:

قبول الفرضية الفرعية الأولى، ف1/2، حيث أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للقيم التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.297)، أي انه كلما زادت القيم التنظيمية بوحدة واحدة زاد الإدارة الإلكترونية بمقدار (0.297).

قبول الفرضية الفرعية الثانية، ف2/2، حيث أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للمعتقدات التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.159)، أي انه كلما زادت المعتقدات التنظيمية بوحدة واحدة زاد استخدام الإدارة الإلكترونية بمقدار (0.159).

قبول الفرضية الفرعية الثالثة، ف3/2، حيث أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للأعراف التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.152)، أي انه كلما زادت الأعراف التنظيمية بوحدة واحدة زاد استخدام الإدارة الإلكترونية بمقدار (0.152).

قبول الفرضية الفرعية الرابعة، ف4/2، حيث أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للتوقعات التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.201)، أي انه كلما زادت التوقعات التنظيمية بوحدة واحدة زاد استخدام الإدارة الإلكترونية بمقدار 0.201. (0).

تأسيساً على ما تقدم، يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية.

قبول الفرضية الرئيسية الأولى ف1، أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.168)، أي انه كلما زادت الثقافة التنظيمية بوحدة واحدة زاد تحسين جودة الخدمات بمقدار (0.168)، ولقد جاءت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التالية كما يلي:

رفض الفرضية الفرعية الأولى " ف1/1، حيث قيمة المعنوية اكبر من (0.05).

رفض الفرضية الفرعية الثانية " ف2/1، حيث قيمة المعنوية اكبر من (0.05).

قبول الفرضية الفرعية الثالثة، ف3/1، أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للأعراف التنظيمية في تحسين جودة الخدمات، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.265)، أي انه كلما زادت الأعراف التنظيمية بوحدة واحدة زاد تحسين جودة الخدمات بمقدار (0.265).

قبول الفرضية الفرعية الرابعة، ف4/1، حيث أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للتوقعات التنظيمية في تحسين جودة الخدمات، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.340)، أي انه كلما زادت التوقعات التنظيمية بوحدة واحدة زاد تحسين جودة الخدمات بمقدار (0.340).

تأسيساً على ما تقدم يتم قبول الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية باستثناء الفرضية الفرعية الأولى والثانية.

قبول الفرضية الرئيسية الثانية ف2، أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب مباشر للثقافة التنظيمية في استخدام الإدارة الإلكترونية، حيث قيمة المعنوية أقل من

قبول الفرضية الفرعية الثالثة، ف3/4 ، حيث أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب غير مباشر للأعراف التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.031)، أي انه كلما زادت الأعراف التنظيمية بوحدة واحدة زاد تحسين جودة الخدمات بمقدار (0.031) مع وجود استخدام الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.

قبول الفرضية الفرعية الرابعة، ف4/4، حيث أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب غير مباشر للتوقعات التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.042)، أي انه كلما زادت التوقعات التنظيمية بوحدة واحدة زاد تحسين جودة الخدمات بمقدار (0.042) مع وجود استخدام الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.

تأسيساً على ما تقدم، يتم قبول الفرضية الرئيسية الرابعة وفرضياتها الفرعية.

13- مناقشة نتائج الدراسة:

1- حققت الدراسة إضافة علمية، حيث أثبتت صحة النموذج النظري، وأوضحت الكيفية التي من خلالها تؤثر الثقافة التنظيمية على تحسين جودة الخدمات، من خلال الإدارة الإلكترونية - باستثناء بعدي القيم والمعتقدات التنظيمية - وقد يرجع السبب في ذلك إلى الدور الهام الذي تلعبه كل من الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات.

2- أظهرت النتائج قبول الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية ف3/1 و ف4/1 لوجود تأثير معنوي موجب مباشر لهما على تحسين جودة الخدمات، وقد يعود السبب في ذلك إلى ما تم

قبول الفرضية الرئيسية الثالثة ف3، أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب مباشر لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.207)، أي انه كلما زاد استخدام الإدارة الإلكترونية بوحدة واحدة زاد تحسين جودة الخدمات بمقدار (0.207).

قبول الفرضية الرئيسية الرابعة ف4، أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب غير مباشر للثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.041)، أي انه كلما زاد الثقافة التنظيمية بوحدة واحدة زاد جودة الخدمات بمقدار (0.041)، ولقد جاءت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التالية كما يلي:

قبول الفرضية الفرعية الأولى، ف1/4 ، حيث أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب غير مباشر للقيم التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.061)، أي انه كلما زادت القيم التنظيمية بوحدة واحدة زاد تحسين جودة الخدمات بمقدار (0.061) مع وجود استخدام الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.

قبول الفرضية الفرعية الثانية، ف2/4 ، حيث أظهرت النتائج انه يوجد تأثير معنوي موجب غير مباشر للمعتقدات التنظيمية في تحسين جودة الخدمات من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط، حيث قيمة المعنوية أقل من (0.05)، وقيمة المعامل (0.033)، أي انه كلما زادت المعتقدات التنظيمية بوحدة واحدة زاد تحسين جودة الخدمات بمقدار (0.033) مع وجود استخدام الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط.

والشركات؛ من خلال التوظيف الأمثل للموارد المادية والبشرية، في إطار إلكتروني؛ تحقيقاً للأهداف المتمثلة في رفع مستوى جودة الخدمات، ومن ثم تفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسات علي، 2016؛ سعيد، 2015؛ جاسم، 2011).

5- أظهرت النتائج قبول الفرضية الرئيسية الرابعة وفرضياتها الفرعية ف3/1 و ف4/1 لوجود تأثير معنوي موجب غير مباشر للأعراف التنظيمية والتوقعات التنظيمية على تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط، وهذا ما سعت الدراسة إلى اختباره، كما أظهرت النتائج رفض الفرضيتين الفرعيتين ف1/1 وف2/1 لعدم وجود تأثير غير مباشر لهما على تحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط، وقد يرجع السبب في ذلك إلى دعم وتشجيع الإدارة في تعلم الإدارة الإلكترونية، وبالتالي عدم تأثير القيم والأعراف في استخدام التكنولوجيا الحديثة المتمثلة بالإدارة الإلكترونية.

14- توصيات البحث:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بالآتي:

أ- توجيه المديرين والمشرفين بالشركات محل الدراسة إلى الاهتمام بالثقافة التنظيمية لما لها من دور إيجابي في تحسين جودة الخدمات، ويمكن تفعيل هذه التوصية من خلال عقد دورات تدريبية لغرس الثقافة التنظيمية في أذهان جميع العاملين، وتعريفهم بأبعاد الثقافة التنظيمية الفعالة، والدور المهم للثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات، كونها نموذج يحتذى به في بيئة العمل.

التعارف عليه داخل المنظمة من معايير، يلتزم بها جميع العاملين، فالعاملون يرون أن الأعراف المنبثقة في بيئة العمل واجبة التنفيذ، والالتزام بها على اعتبار أنها مفيدة لشركات التامين وللعاملين في نفس الوقت، ولبينة العمل. وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسات (عاطي، 2017؛ جغلول و لبصر، 2017؛ علي، 2016؛ فطيمة، 2017؛ سعيد وحلو، 2016)، كما أظهرت النتائج رفض الفرضيتين الفرعيتين ف1/1 وف2/1 لعدم وجود تأثير معنوي مباشر لهما على تحسين جودة الخدمات، وقد يرجع السبب في ذلك إلى سعي شركات التامين إلى نشر قيم وأعراف تنظيمية تتوافق مع هدف تقديم خدمات بجودة عالية وتتوافق مع أهداف وسياسات واستراتيجيات شركات التامين، بغض النظر عن القيم والمعتقدات الخاصة بالموظفين.

3- أظهرت النتائج قبول الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية، لوجود تأثير معنوي موجب مباشر للثقافة التنظيمية على الإدارة الإلكترونية، قد يعود السبب في ذلك إلى أن القيم والأعراف والمعتقدات والتوقعات، الناشئة داخل شركات التامين اليمينية، والمكتسبة من البيئة الداخلية والخارجية، خلقت لدى العاملين الانطباع الجيد عن أهمية وفائدة الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال الموكلة اليهم بصورة افضل من استخدام الطرق التقليدية. ومن ثم تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسات (بومعراف، 2019؛ عبدالجليل، 2019؛ صبح، 2019؛ الحمودي، 2018؛ العنسي، 2017؛ Almutairi، 2014).

4- أظهرت النتائج قبول الفرضية الرئيسية الثالثة، لوجود تأثير معنوي موجب مباشر للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات، مما لاشك فيه أن الإدارة الإلكترونية، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للعملاء

الإلكترونية وأداء الموارد البشرية"، (أطروحة دكتوراه)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

أبو خريص، عمران علي و شكشك، مصطفى أحمد (2015)، التسويق الإلكتروني واثره على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدمية زلتين، المجلة الجامعة، 2(17)، 151-186.

أبو موسى، خالد سليمان (2020)، " رأس المال الفكري كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والإبداع الإداري التكنولوجي في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة " ، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو نحل، زاهي (2020)، " أثر المرونة الاستراتيجية في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر المنتفع الداخلي - دراسة ميدانية في المشافي الغير الحكومية في قطاع غزة "، (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

أبوسعدة، أحمد (2019)، " دور البيانات الضخمة في تحسين جودة الخدمات - دراسة حالة الجامعة الإسلامية بغزة"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو بكر، فوزي (2016)، " دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين - دراسة حالة الغرفة التجارية الصناعية بغزة "، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الأخرس، عبدالحليم (2017)، "إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات غزة "، (رسالة ماجستير)، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

الأغا، محمد أحمد (2012)، "درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

ب- حث المديرين والمشرفين بالشركات محل الدراسة على متابعة التطورات التكنولوجية، ونشر ثقافة الإدارة الإلكترونية بين العاملين، بما يخلق لديهم الاقتناع التام بأهمية الإدارة الإلكترونية في إنجاز العمل بأفضل صورة، ومن ثم تحسين جودة الخدمات، ويمكن تنفيذ هذه التوصية من خلال تصميم برامج تطوير وتنمية وتدريب للعاملين تحثهم على تبني الإدارة الإلكترونية ويمكن الاستعانة بمتخصصين في مجال الحاسوب.

ج- تدعيم وتنمية تحسين جودة الخدمات، ويمكن تفعيل هذه التوصية من خلال رفع مهارات العاملين وزيادة قدراتهم بتصميم البرامج التدريبية التي تعزز نواحي القوة وتلافي نقاط الضعف وزيادة رغبتهم في تحسين جودة الخدمة من خلال تقديم حوافز مادية ومعنوية مناسبة.

د- يتعين على الإدارة العليا بالشركات محل الدراسة، تشجيع العاملين على تبني الثقافة التنظيمية واستخدام الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال تصميم دورات تدريبية لتوعية العاملين بالثقافة التنظيمية تسمح للعاملين بالنمو والتعلم وتحسين جودة الخدمات من خلال الإدارة الإلكترونية.

المراجع

أولا المراجع العربية:

إبراهيم، ميكائيل (2013)، "تأثير الاتجاهات والانفعالات على الرغبة في استخدام اللغة العربية في العملي الاتصالية: دراسة حالة متعلمي اللغة العربية بوصفها لغة ثانية في جامعة العلوم الإسلامية الماليزية"، مجلة الدراسات التربوية، والنفسية: جامعة السلطان قابوس، 3(7)، 330-343.

أبو القاسم، ياسر محمد صديق (2017)، "الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين تطبيق الإدارة

بن أشان، حليلة وقديري، خديجة (2020)، "دور الالتزام المهني في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية الهاشمي محمد بتيميمون"، (رسالة ماجستير)، جامعة احمد دراية أدرار، الجزائر.

بومعراف، توفيق (2019)، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل الثقافة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم العام بمقر بلدية عين كرشة"، (رسالة ماجستير)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.

تيغزة، أمحمد بوزيان (2011)، "اختبار صحة البنية العاملية للمتغيرات الكامنة في البحوث: منحنى التحليل والتحقق"، مركز بحوث كلية التربية، جامعة الملك سعود.

جاسم، باسمه جازع (2011)، "اثر مكونات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الرعاية التمريضية في مستشفيات بغداد"، (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط.

جغمول، دنيا و لبصير، أميرة (2017)، "اثر الثقافة التنظيمية على جودة الخدمات في المؤسسات السياحية - عينة من الفنادق"، (رسالة ماجستير)، جامعة الصديق محمد بن يحيى - جيجل، الجزائر.

جودة، محفوظ (2007)، *التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS*، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

الحاكم، علي عبدالله و الفليت، خلود عطية احمد (2020)، "اثر عمليات إدارة المعرفة في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين العاملين في الجامعات الفلسطينية - دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر بغزة"، *مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية*، (10) 1، (136-159).

حسين، سعد مهدي (2010)، "الثقافة التنظيمية الموجهة نحو النتائج وأثرها في الأداء الاستراتيجي"، *مجلة كلية التراث الجامعة*، 6، 17-42.

الأفرع، نور (2020)، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة بمحافظة قفيلية"، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، المجلد (28)، العدد (2)، الصفحات (133-164).

آل دحوان، عبدالله بن سعيد (2008)، "دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية"، (رسالة ماجستير)، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

أمين، أسامة ربيع (2008)، "التحليل الإحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS"، كلية التجارة-جامعة المنوفية.

الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد (2016)، "اثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن"، (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط.

البيحيصي، معزوزة (2018)، "المناخ التنظيمي في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بمستوى جودة الخدمات الطلابية التي تقدم لطلبة الجامعات"، (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

براهمة، حازم (2018)، "إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمات في بلديات قطاع غزة"، (رسالة ماجستير)، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

برجراجة، مريم (2015)، "اثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي: دراسة حالة"، (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

بريالة، سمية (2017)، "اثر الثقافة التنظيمية على السلوك الإبداعي: دراسة حالة"، (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

للدراستات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

خليل، زينب مصطفى (2015)، "تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة في وزارة العلوم والتكنولوجيا"، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 12(86)، 172-195.

خير الدين، كميليا (2015)، "الإدارة الإلكترونية كأداة لتفعيل إدارة المعرفة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر(بسكرة)"، (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

داحش، ظافر معيوف، محسن، أمل علي، وفريد، رشيد حميد (2013)، "مدى توافر المقومات الأساسية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية في الجامعات العراقية: دراسة تطبيقية في مؤسسات التعليم العالي في الناصرية"، *مجلة التقني*، 26(7)، 289-311.

الربيعي، ليث، والمحاميد، سعود، والشيلخي، أسامة، والعدوان، سامي (2014)، "أثر إدارة معرفة الزبون وتطوير الخدمات في الأداء التسويقي"، *دراسات العلوم الإدارية*، 41(2)، 275-294.

زديرة، شرف الدين (2017)، " دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية - دراسة حالة عينة من المؤسسات الاستشفائية"، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

الزغبيني، سعد (2015)، "دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية - دراسة تطبيقية على الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربي"، (رسالة ماجستير)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

السعيدة، ليثا والساعد، رشاد (2020):، "أثر الإدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية"، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 28(1)، 114-133.

حفصية، بلومي (2016)، "دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة" (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

حلواني، إبتسام (2007)، "من أين يبدأ التغيير في ثقافة المنظمة"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في 1 نوفمبر 2009 - القطاع الحكومي. الرياض.

حماد، نضال حماد علي و عبدالله، أحمد سليمان أحمد (2021)، "تقييم جودة خدمات التأمين الصحي في السودان دراسة حالة التأمين الصحي- ولاية النيل الأبيض"، *مجلة الدراسات الاقتصادية والعلوم الإدارية*، 1(1)، 122-153.

الحمودي، عامر المختار عبدالله (2018)، "الثقافة التنظيمية وأثرها على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمستشفيات - دراسة تطبيقية بمستشفى صبراتة التعليمي"، *المجلة الدولية للعلوم والتقنية*، 14(1)، 1-47.

حويحي، اسماعيل محمد إسماعيل (2015)، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري: دراسة مقارنة بين الجامعات العامة والخاصة"، (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

حيزية، شاوش إخوان (2015)، "أثر الثقافة التنظيمية على تحسين الأداء البشري: دراسة حالة"، (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

خرفي، فؤاد (2017)، "الإدارة الإلكترونية وأثر تطبيقها على التطوير التنظيمي في المؤسسة العمومية بالجزائر - دراسة حالة المقاطعة الإدارية أولاد جلال"، (رسالة ماجستير)، جامعة عاشور زيان الجلفة، الجزائر.

الخطيب، محمد (2018)، " دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري - دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات"، (رسالة ماجستير)، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة

المدني"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

العاجز، إيهاب (2011)، "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

عاطي، مایسة (2017)، "أثر الثقافة التنظيمية على جودة الخدمة: دراسة ميدانية"، (رسالة ماجستير)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

عبابنة، هایل طلاق، وجميل، عمر قيس (2016)، "الثقافة التنظيمية وأثرها في التطوير التنظيمي: دراسة استطلاعية"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 8(16)، 50-76.

عبد القادر، سيدي (2018)، "دقة (مصادقية) نتائج البحث العلمي في دراسة الظاهرة النفسية بين المنهج الكمي والمنهج الكيفي - دراسة ميدانية بجامعة الشلف"، مجلة التنمية البشرية، 10، 236-256.

عبدالجليل، محمد أوبكر (2019)، "أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الكهرباء بالسودان (2005 - 2017م)"، (أطروحة دكتوراه)، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

عبيد، مصطفى مفيد مصطفى (2021)، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية"، (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، غزة.

العطوي، عامر علي (2011)، العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي ودورهما في تقليل سلوك العمل المنحرف دراسة تطبيقية في معمل سمنت المثني، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 7(21)، 98-139.

العتيبي، عبد الله ضاوي (2019)، "جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف"، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 1(20)، 185-208.

سعيد، أماني محمد بني (2015)، " أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء من وجهة نظر العاملين: دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية"، (رسالة ماجستير)، جامعة جدارا - إربد الأردن.

سعيد، عبد السلام لفته و حلو، سناء حسن (2012)، "دور الثقافة التنظيمية في جودة الخدمات المصرفية بمنظور مالي: بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 23(99)، 52-71.

شاطري، حمزة (2017)، "أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين: دراسة حالة (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

شكّال، وردة (2017)، "دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة"، (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

شويفلن ديتلف، جيركه كرستيان، دروب مايكل، فلتر بوريس، دوتنشم اوليه، كريش رودجير (2005)، حول نظام تأمين صحي وطني في اليمن، تقرير الفريق الألماني (GTZ).

صادق، مروة جعفر، الطائي، علي حسوني افندي، وحمادي، عبدالمنعم كاظم (2016)، "تأثير الثقافة التنظيمية في أبعاد الهيكل التنظيمي"، مجلة كلية مدينة العلم، 8(1)، 82-109.

صبح، نهال البيلي (2019)، "اثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الرياضية، مجلة كلية التربية الرياضية، 31، 367-398.

طه، علي عبدالجليل (2015)، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري"، (رسالة ماجستير). الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، صنعاء، اليمن.

عابد، يوسف رجب (2015)، " أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام - دراسة حالة وزارة الداخلية الشق

الغزالي، ممدوح (2017)، " العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمة -دراسة تطبيقية على جودة خدمة المياه - مصلحة مياه بلديات الساحل - محافظات غزة"، (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

الغزالي، ممدوح (2017)، "العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمة - دراسة تطبيقية على جودة خدمة المياه - مصلحة مياه بلديات الساحل - محافظات غزة"، (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

الغول، معين محمد (2019)، "دور الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في الحد من مشكلات القبول والتسجيل وسبل تطويره"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

فطيمة، طالبي (2017)، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بجودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية"، *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، 2(8)، 232-219.

فضل الله، رشيدة، والحاكم، على (2017)، "أثر الثقافة التنظيمية على الأداء دراسة تطبيقية على المصارف التجارية السودانية ولاية الخرطوم"، *مجلة العلوم الاقتصادية*، 18(1)، 133-116.

القاضي، نعيم سلامة (2018)، "اثر استراتيجية تمكين العاملين على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الإسلامية الأردنية"، *المجلة العربية للإدارة*، 28(1)، 162-139.

القرديجي، ناهده محمد (2013)، "أثر مكونات الإدارة الإلكترونية في فاعلية قرارات التغيير في منظمات الأعمال - دراسة تطبيقية في مدارس وكالة الغوث الدولية بمنطقة جنوب عمان في الأردن"، (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

محجز، محمد إبراهيم محمد (2017)، "دور الثقافة التنظيمية كمدخل لدعم الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية"، (رسالة ماجستير)، أكاديمية الإدارة السياسية للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

العجلة، ناهد (2020)، "أثر المنظمات المتعلمة في تحسين جودة الخدمات - دراسة تطبيقية على هيئة التقاعد الفلسطينية في قطاع غزة"، (رسالة دكتوراه)، جامعة البطانة، السودان.

العزابي، أسامة عمر (2012)، "علاقة الالتزام الديني بالضغط النفسي لدى طلاب جامعة طرابلس"، (رسالة دكتوراه)، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، كلية دراسات اللغات الرئيسية.

العزام، إياد (2015)، "أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية"، *دراسات العلوم الإدارية*، 42(1)، 130-103.

علوان، محمد نعمان (2017)، "مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجسماء في المحاكم العاملة لقطاع غزة من وجهة نظر العاملين"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

علي، علا عبدالغني عمر (2016)، "الإدارة الإلكترونية أداة لتحقيق إدارة الجودة الشاملة والامتياز"، (أطروحة دكتوراه)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

علي، عمرو محمد صالح (2018)، "أثر الثقافة التنظيمية في الأداء الوظيفي من خلال التمكين الإداري: دراسة ميدانية" (رسالة ماجستير)، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن.

عمار، محمد جمال (2009)، "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

العميان، محمود سليمان (2004)، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، عمان - الأردن. دار وائل للنشر والتوزيع.

العنسي، سميرة على عتيق جبران (2017)، "دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة"، (رسالة ماجستير)، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.

ثانياً المراجع الأجنبية:

- Ahamid, L.; Zade, H.; and Karimi, O., (2015), "Review the influence of E-Banking Service Quality on Cosomer's Commitment (Case Study: Persian Bank, Tehran Branches)", AULA ORIENTALIS, (1), 360-369.
- Albright, J. J., & Park, H. M. (2009). Confirmatory factor analysis using Amos, LISREL, Mplus, and SAS/STAT CALIS. The Trustees of Indiana University, 1, 1-85.
- Almutairi, Naser (2014), The Impact of Organizational Culture on the Adoption of E-Management Evidence from Public Authority for Applied Education and Training (PAAET) in Kuwait, International Journal of Business and Management, (9) 9, 57-74.
- Alshemmari, Jasem Mohammed Jazza (2020), The Impact of Organization Culture on Service Quality Provided by Ministry of Industry and Trade in the State of Kuwait, Modern Applied Science, (14)5, 11-18.
- Barrett, P. (2007). Structural equation modelling: Adjudging model fit. Personality and Individual Differences, 42, 815-824.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. Government information quarterly, 27(3), 264-271.

المدادحة، دانيا أكرم، والكساسبة، محمد مفضي (2016)، "أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق المزايا التنافسية: دراسة ميدانية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، (10)، 129-121.

المدهون، موسى والجزراوي، إبراهيم (1995)، "تحليل السلوك التنظيمي"، الطبعة الأولى. عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية.

مطر، شادي (2013)، "دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة"، (رسالة ماجستير)، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

معتز بالله، بو رمل (2015)، "دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية"، (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

مقبول، سلمى مقبول علي (2013)، "أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة"، (رسالة ماجستير)، جامعة الزعيم الأزهرى، السودان.

الناصر، علاء حاكم، وحسين، زينة حمود (2018)، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدي عمداء الكليات ومعانيهم"، مجلة البحوث التربوية والنفسية، (56)، 164-144.

ناصر، محمد جودت، العثمان، محمد نادر، ديب، عماد صديق (2013)، "جودة الخدمة التأمينية في قطاع التأمين السوري من وجهة نظر المؤمن لهم"، مجلة الاقتصاد والعلوم القانونية، (1) 35، 13-2.

هانل، طارق عبدالواسع و هاشم، على محمد (2018)، "تقرير الاتحاد اليمني للتأمين: سوق التأمين اليمني للأعوام (2014 - 2016) المؤتمر العام الثاني والثلاثون للاتحاد العام العربي للتأمين، المنعقد في الحمامات - تونس تاريخ 24-27» حزيران «يونيو 2018 م

- Hox, J. (2010). *Multilevel analysis: Techniques and applications (2nd)*. London, England: Routledge.
- Janssen, W., de Dieu Ndirabeya, J., Matungwa, M., & VanBastelaere, S. (2015). Improving quality through performance - based financing in district hospitals in Rwanda between 2006 and 2010: a 5year experience. *Tropical doctor*, 45 (1), 27-35.
- Kaplan, D. (2000). *Structural equation modeling: Foundations and extensions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kline, R. (20015). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York, NY: Guilford Press.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30: 607-610.
- Muthén, B. (1998-2004). *Mplus technical appendices*. Los Angeles, CA: Muthén & Muthén.
- Schreiber, J., Stage, F., King, J., Nora, A., & Barlow, E. (2006). Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results: A review. *Journal of Educational Research*, 99, 323-337.
- Scott, J.E. (1995), "The measurement of information systems effectiveness: evaluating a measuring instrument", *ACM SIGMIS Database*, Vol. 26 No. 1, pp. 43-61.
- Sukdeo, Yonela Gantsho and Nita (2018), *Impact of Organizational Culture on Service Quality*, Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and
- Breckler, S. (1990). Applications of covariance structure modeling in psychology: Cause for concern? *Psychological Bulletin*, 107, 260-271.
- Browne, M.W. and Cudeck, R. (1993), *Alternative Ways of Assessing Model Fit*, Sage, Newbury Park, CA.
- Byrne, B. (2009). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications and programming (2nd ed.)*. New York, NY: Routledge/Taylor & Francis.
- Chan, F., Lee, G. K., Lee, E. J., Kubota, C., & Allen, C. A. (2007). Structural equation modeling in rehabilitation counseling research. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 51(1), 44-57.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992): Measuring service quality: areexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56: 55-68.
- Denison, D. R., & Mishra, A. K. (1995). Toward a theory of organizational culture and effectiveness. *Organization science*, 6(2), 204-223.
- Golob, T. (2003). Structural equation modeling for travel behavior research. *Transportation Research Part B*, 37, 1-25.
- Hair, J. F., Black, W. C., Basim, B. J., and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data Analysis*. (7th ed.). New Jersey: Upper Saddle River, Pearson Prentice Hall.
- Hatcher, L. (1994). *A step-by-step approach to using the SAS system for factor analysis and structural equation modeling*. Cary, NC: SAS Institute.

metropolitan public services in China: experience of the Pearl River Delta region. *Public Money & Management*. 38 (6). 445-452.

Operations Management, Paris, France, July 26-27, 2018, 1659-1667.

Xie , B., Ye , L. , & Zijie , S. (2018). *Managing and financing*

Role of Organizational Culture on Improving Service Quality Through Electronic Management

Ali S. Al-Ajam

Assistants Professor

Keywords: Organizational culture, Electronic Management, Service Quality.

Abstract. The current study aimed to determine the mediating role for electronic management on relationship between organizational culture and service quality. The descriptive analytical approach was used to achieve the objectives of the study. The study population consisted of (1109) employees at the Yemeni insurance companies in the Capital Secretariat (Sana'a). The study was conducted on random sample its size (286) staff. A questionnaire for data collection was used. The Structural Equation Modeling (SEM) was used to analyze collecting data. The findings revealed a significant positive moral impact of organizational culture on both of electronic management and service quality. The result also showed a significant positive moral impact of electronic management on service quality. At the same time, the findings revealed a significant mediating role of electronic management on relationship between organizational culture and service quality. Finally, hypotheses were discussed and recommendations were suggested.