

دور الثقافة التنظيمية البيئية في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية

أحمد مجدي مصطفى^(١) - نادر البير فانوس^(٢) - سها عيد رجب^(٣)
(١) الإدارة العامة للجوازات المصرية (٢) كلية التجارة، جامعة عين شمس (٣) معهد الخدمة الاجتماعية بالقاهرة

المستخلص

الثقافة التنظيمية البيئية من عوامل النجاح لأداء الشركات والهيئات من خلال تعزيز القدرة على التكيف لتناسب مع البيئة، وتوجيه الإجراءات، وتوفير حلول للمشاكل القائمة وتسهيل اتخاذ القرارات ومبادرات التحول التي من شأنها تحسين السلوك المؤيد للبيئة من خلال وضع رؤية واستراتيجية خضراء واضحة من قبل الشركة تمكن العاملين في نهاية المطاف من اتخاذ قرارات أفضل تتفق مع أولويات البيئية في الشركة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية البيئية وبين جودة الخدمات الإلكترونية بالجوازات المصرية، وذلك من خلال التعرف على واقع الثقافة التنظيمية البيئية في الإدارة العامة للجوازات المصرية، وتحديد طبيعة عمل الإدارات المعنية بالثقافة التنظيمية، والتعرف على نوعية ومستوي تطبيق الخدمات الإلكترونية، وتعزيز الثقافة التنظيمية البيئية التي تساهم في فاعلية وجودة الخدمات الإلكترونية. استخدم الباحثون في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة المنهج شبه التجريبي للتحقق من أثر المتغير المستقل (اثر الثقافة التنظيمية البيئية). على المتغير التابع جودة الخدمات الإلكترونية واستخدم الباحثون التصميم التجريبي القائم على المجموعتين التجريبية والتحكم مع القياس القبلي والبعدي والتتبعي، وتم اختيار عينة مكونة من (٧٠ فرد) طبق عليهم الباحثون أدوات الدراسة في صورتها النهائية. وكانت أهم نتائج الدراسة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية طردية بين الثقافة التنظيمية البيئية وبين تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية لدى عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة الى بعض التوصيات أهمها تعميم الفكر البيئي في جميع المصالح الحكومية، الاستفادة من التجارب الناجحة التي تحققت في الدول المتقدمة وأيضاً الاستفادة من الأبحاث العلمية والجامعية والمؤسسية التي تمارس بالفعل أساليب وسياسات الثقافة التنظيمية البيئية، مراعاة التوازن في مشاركة جميع العاملين في وضع الخطط الكفيلة بتحقيق جودة الخدمات الإلكترونية. **الكلمات المفتاحية:** البيئية؛ الثقافة التنظيمية البيئية؛ جودة الخدمة؛ الخدمات الإلكترونية.

المقدمة

إن عملية تفعيل الثقافة التنظيمية البيئية أمر شبيه بالتنشئة الاجتماعية للطفل فهي قيم يتم تعليمها وتلقينها للأفراد منذ البدايات، وكذلك الأمر في المنظمات فإن المؤسسين يلعبون دوراً مهماً في خلق العادات والتقاليد وطرق العمل، وخاصة في فترات التشكيل الأولى للمنظمة، حيث تلعب الرؤية والفلسفة التي يؤمنون بها، دوراً كبيراً في تنمية القيم الثقافية باعتبارهم المؤسسين.

إن ثقافة المنظمة (Organization Culture) هي الاتجاه الغالب أو السائد في المنظمة، وهي الطريقة الخاصة لتصور الأشياء وعملها التي تميز المنظمة عن غيرها، وتعطي طابعاً ذا دلالة عن ماضي المنظمة وأحداثها الأساسية وتطورها المحتمل، ويرى نلسون وكويك (انكسون فيليب، ١٩٩٦) أن الثقافة التنظيمية التي يعتنقها الأفراد في المنظمات لها تأثيراً قوياً ومباشراً على سلوكهم وأدائهم لأعمالهم وعلاقاتهم برؤسائهم ومرؤوسيههم وزملائهم والمتعاملون معهم وتعكس هذه القيم والمعتقدات درجة التماسك والتكامل بين أعضاء المنظمة كأنها نظام رقابة داخلي يذوق الأجراس عندما يخرج السلوك عن الحدود التي رسمت لهومن ثم فإن هذه القيم تعبر عن قدرة المنظمة على إيجاد قيم أساسية يمكن أن تتحرك حولها كل الجهود وعلى جميع المستويات في المنظمة

ونظرا لاعتماد القطاع الحكومي على تقديم خدماته من خلال الخدمات الإلكترونية. بالإضافة إلى التطور الكبير في مجال تقديم الخدمة بشكل إلكتروني مما خلق وعي وقناعة لدى كافة المسؤولين بأهمية جودة الخدمات وأثرها على رضا المستفيدين وتحقيق الاستمرار والتطور في ظل منافسة شاملة وكبيرة وذات مواصفات تتبدل وتتغير على نحو مستمر، ولقد أصبحت جودة الخدمات تقاس بوسائل متنوعة وبمعايير محددة يتم من خلالها معرفة مؤشر الأداء والوقوف على درجة رضا العملاء والمستفيدين على اختلاف أنواعهم سواء أفراد أو منظمات أو شركات. ويقول جواد وأبو زيد بأنه تلعب الثقافة دورا أساسيا وهاما في نشر تطبيق الإدارة الإلكترونية سواء أكان على مستوى المواطنين أم العاملين، كما تعد التوعية الاجتماعية بثقافة الإدارة الإلكترونية متطلبا أساسيا للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة من خلال تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول (بسيسو، ٢٠١٠).

مشكلة البحث

لقد أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي منظمة أمرا لازما وملحا ومن مطالب الرقي والتقدم وللحاق بركاب الدول المتقدمة، كما أكدت العديد من الدراسات وأوراق العمل والبحوث على دراسة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها وواقعها ودورها في إدارة الموارد البشرية ومدى تقبل المواطنين لخدماتها ولكن لم تتصدى أي منها لدور الثقافة التنظيمية البيئية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية للقيام بالأعمال والمهام الإدارية في المؤسسة بما يتلاءم ومتطلبات التطور والتقدم وذلك لما للثقافة البيئية من تأثير قوي ومباشر على نجاح أي إستراتيجية جديدة تتبناها لأداء أعمالها فوجود ثقافة تنظيمية بيئية مناسبة يعطي للمنظمة قدرة كبيرة على التعامل مع المتغيرات بشكل مناسب ويمكنها من تبني التطبيقات الإدارية الحديثة في مجال الإدارة الإلكترونية

أسئلة البحث

- ١- ما دور الثقافة التنظيمية البيئية في تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية؟
- ٢- ماهية الثقافة التنظيمية البيئية، وابعادها، وأهدافها، ودورها؟
- ٣- ما معايير جودة الخدمات الإلكترونية؟
- ٤- ما مدي تطبيق الثقافة التنظيمية البيئية في الإدارة العامة للجوازات المصرية؟
- ٥- ما المعوقات التي تواجه عملية الثقافة التنظيمية البيئية في الإدارة العامة للجوازات المصرية؟
- ٦- ما المعوقات التي تواجه تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية في الإدارة العامة للجوازات المصرية؟

مصطلحات البحث

١- مفهوم الثقافة التنظيمية (رباب محمود، ٢٠٢٢):قوة اجتماعية غير مرئية إلى حد كبير، ذات تأثير عال وعلى هذا عرفها بأنها هي القوة غير المرئية التي تدفع المنظمة نحو أهداف محددة أو شيء معين في اتجاه (هوجان وكوت. ٢٠١٤ ؛ شاين ٢٠١٠)، وقد تمت الإشارة أيضا إلى أنها هي مزيج يشمل المعتقدات والأيديولوجيا واللغة والطقوس والقيم والأعراف والتقاليد التي تقود كل السلوكيات الداخلية للمنظمة سواء فردية أو جماعية أو تعاونية.

- ٢- مفهوم الثقافة التنظيمية البيئية: (Chang, C.H., 2015) نمط من الافتراضات الأساسية المشتركة حول الإدارة البيئية ومشاكلها، وتغطي الثقافة الرموز والصور النمطية الاجتماعية، والقيم المشتركة، وهذه المعتقدات والقيم تشكل القواعد المتعلقة بالإدارة البيئية والسلوكيات القياسية المتوقعة من العاملين.
- ٣- الجودة (عبدالسلام، ٢٠١١): كما تعرف الجودة على أنها: مفهوم مجرد يعني أشياء تختلف حسب طبيعة الأعمال والصناعات وكذلك تعني كم يكون الأداء أو الخصائص معينة للمنتج ممتازة: خصوصا عند مقارنتها مع معايير موضوعة سلفا من طرف المستفيد أو المنظمة.
- ٤- مفهوم جودة الخدمة (قاسم نايف، ٢٠٠٠): ليس من السهل إعطاء تعريف واحد ودقيق لجودة الخدمة وذلك راجع إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا بالسلع، وتميل أغلب التعاريف الحديثة للجودة إلى أنها: معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستهلكين
- ٥- مفهوم الخدمات الإلكترونية (علي محمد، ٢٠١٧): عبارة عن أفعال وجهود وأداء ينقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات. ويشمل خدمات البيع وخدمة الزبائن وخدمات التوصيل.

أهداف البحث

- ١- تحليل ودراسة نوعية ومستوي تطبيق الخدمات الالكترونية.
- ٢- تحليل ودراسة واقع الثقافة التنظيمية البيئية في الإدارة العامة للجوازات المصرية.
- ٣- تحديد طبيعة عمل الإدارات المعنية بالثقافة التنظيمية.
- ٤- تحليل ودراسة معوقات تطبيق الثقافة التنظيمية.
- ٥- تحليل ودراسة معوقات وتحديات تحقيق جودة الخدمات الالكترونية.
- ٦- تعزيز الثقافة التنظيمية البيئية التي تساهم في فاعلية وجودة الخدمات الالكترونية

أهمية البحث

أهمية علمية : تتبثق أهمية الدراسة على المستوي الأكاديمي، وذلك لمحاولتها دراسة موضوع هام وهو أثر الثقافة التنظيمية البيئية وبين جودة الخدمات الالكترونية، وما ينتج عن ذلك من توصيات تؤدي الى تحقيق الجودة البيئية وجودة الخدمات الالكترونية.

أهمية عملية : تقديم التوصيات والمقترحات والاستنتاجات التي تفيد المسؤولين في الجوازات المصرية، مما يساهم في تطوير وتحسين الأداء وجودة الخدمات الالكترونية وهو ما يؤدي إلى زيادة فاعلية أداء الرسالة العلمية بهدف الوصول إلى أعلى فاعلية وتأثير مباشر.

فروض الدراسة

الفرض الأول: توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية البيئية وبين تحقيق جودة الخدمات الالكترونية

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التحكم والتجربة في القياس البعدي لكل بعد من ابعاد تحقيق جودة الخدمات الإلكترونية والثقافة التنظيمية البيئية، الاعتمادية والسرية، الجودة الشاملة، خدمة العملاء وأدوات التواصل .

حدود الدراسة

- **حدود مكانية:** تشتمل الحدود المكانية للدراسة على بعض الجوازات المصرية
- **حدود زمنية:** تكون الدراسة خلال الفترة من يناير ٢٠٢٢ حتى مايو ٢٠٢٣.
- **حدود بشرية:** عينة من العاملين بالجوازات المصرية عدد (٦٠٠ فرد).
- **حدود موضوعية:** على أثر الثقافة التنظيمية البيئية وبين جودة الخدمات الإلكترونية بالجوازات المصرية.

الدراسات السابقة

١- دراسة (ياسر محمد صديق ٢٠١٧) بعنوان: **الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين تطبيق الإدارة**

الإلكترونية وأداء الموارد البشرية

هدفت الدراسة بشكل أساسي إلى التعرف على مستوى الاهتمام بأداء الموارد البشرية في قطاع الخدمات بالسودان، قياس مستوى الاهتمام بالثقافة التنظيمية بقطاع الخدمات بالسودان، اختبار أثر الثقافة التنظيمية في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأداء الموارد البشرية بقطاع الخدمات بالسودان؟ الربط الإلكتروني بين الإدارات التي تقع في أكثر من نطاق جغرافي وزيادة الترابط بينها وبين الإدارة العليا، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من (٢٠٠) تم تحليلها بواسطة برنامج التحليل الإحصائي (AMOS v25) من خلال مجموعة من الاساليب الاحصائية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ان هنالك علاقة ايجابية بين المتطلبات الادارية وأداء الموارد البشرية (الكفاءة)، هنالك علاقة ايجابية بين المتطلبات التقنية وأداء الموارد البشرية (الفاعلية)، هنالك علاقة ايجابية بين المتطلبات الامنية وأداء الموارد البشرية (الابداع والابتكار)، واوصت الدراسة لابد من الاهتمام بإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات بالسودان، وضرورة توفير المتطلبات التقنية الحديثة في المؤسسات الخدمية والاهتمام بمفاهيم الثقافة في المؤسسات الخدمية، والاهتمام بالقيم التنظيمية وتوضيح مدي تأثيرها على كفاءة الموارد البشرية

٢- دراسة (عبدالراضي حسين عبدالوهاب، ٢٠١٨) بعنوان: **جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على خدمة العملاء،**

دراسة تحليلية على مصر للطيران

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتحديد أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا عملاء مصر للطيران بغرض مساهمة مصر للطيران في تبني استراتيجيات مناسبة تمكنها من كسب رضا العميل والمحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم توزيع عدد ٣٥٠ استمارة على عينة من عملاء مصر للطيران، وتم استبعاد عدد سبعة عشر (١٧) استمارة ليصبح إجمالي الاستمارات الصحيحة المستردة ثلاثمائة ثلاثة وثلاثون (٣٣٣) استمارة بمعدل استجابة ٩٥.١%، قد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإلكترونية (تصميم الموقع، سهولة الاستخدام، السرية، توفير الوقت، الموثوقية، الاستجابة، الاعتمادية، والاتصال) ورضا عملاء مصر للطيران عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وتوصي الدراسة بضرورة قيام مصر للطيران

بنشر ثقافة جودة الخدمات الإلكترونية بين عملائها، ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة من حيث إضافة قنوات الكترونية جديدة أو تطوير قنوات موجودة أصلاً، من خلال زيادة عدد الخدمات الإلكترونية.

٣- دراسة (طارق محمد شمس الدين، وآخرون ٢٠١٩) بعنوان **اثر القيم التنظيمية على التوجه الإداري لتبني تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات، دراسة ميدانية على العاملين بجامعة الأزهر - جمهورية مصر العربية.**

يهدف البحث إلى تحديد العلاقة (علاقة الارتباط والتأثير) بين القيم المكونة للثقافة التنظيمية وأبعاد التوجه الإداري لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات، فالقيم التنظيمية من أهم المكونات الأساسية للمنظمة حيث إنها تحدد نجاحها إلى حد كبير. والمنظمات دائمة التعلم كالمؤسسات التعليمية - على وجه الخصوص - تتطلب مجموعة من القيم الثقافية النابعة من أفكار ومهارات العاملين والقادة، خاصة في عصر العولمة، مما يفرض عليها إحداث تغيير في سلوك واتجاهات وقيم وقناعات العاملين، حيث تسعى للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية بين أنواع القيم المكونة للثقافة التنظيمية والتوجه الإداري للإدارة الإلكترونية في جامعة الأزهر، وكانت أهم توصيات الدراسة العمل على زيادة مستوى التوجه للإدارة الإلكترونية عن طريق منح العاملين فرص للمساواة، والاهتمام بجميع العاملين، وجعل كليات جامعة الأزهر مكاناً مناسباً وجيداً لجميع العاملين، والعمل على تذليل الصعوبات التي تعترضهم، ومعاملة جميع العاملين بقيمة الانصاف والمساواة في كافة المعاملات المادية والمعنوية.

٤- دراسة (سحري ماجدة: ٢٠١٩) بعنوان: **أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة**

يمر العالم اليوم بمرحلة مليئة بالتطورات والتحديات الاقتصادية والاجتماعية والقانونية والتي يعد التغيير صفة ملازمة لها، وكون المنظمات تعد نظاماً مفتوحاً على العالم الخارجي فهي تتأثر بالبيئة المحيطة بها ما يفرض عليها الاستجابة لهذه التغيرات مع سعيها لتحقيق الرسالة والغرض الأساسي الذي قامت من أجله وذلك من خلال إتباعها لإستراتيجيات مختلفة تسمح بتكامل العناصر المادية والبشرية التي تعد من أهم مدخلات المنظمة كونها تؤثر بصورة مباشرة على نشاطها فوجود أفراد قادرين ومستعدين لبذل الجهود المطلوبة لتحقيق أهداف المنظمة يعد من أهم سبل نجاحها كما أن الثقافة التي تجمعهم تساعد على القيام بأدوارهم والمهام المنوطة بهم على أكمل وجه فهي تربط بين نجاح المنظمة وبين أهدافها وغاياتها من جهة وبين المفاهيم التي تدفع أعضائها إلى الالتزام والعمل الجاد، الابتكار والتحديث من جهة أخرى.

وكانت أهم نتائج الدراسة تسود المنظمة روح العمل الجماعي ويتضح هذا من خلال الشعور بالانتماء، تقسيم العمل، ارشاد العمال القدامى للموظفين الجدد، وكانت أهم التوصيات لابد من المنظمة ان تكتسب ثقافة مرنة قابلة للتعبير فثقافة المنظمة تعد من أهم مكونات البيئة الداخلية والمحرك الأساسي لنجاح أي منظمة.

٥- دراسة (أسماء عبدالعاطي محمد : ٢٠٢١) بعنوان: **دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية الخضراء والسلوكيات الخضراء للعاملين في شركة السياحة المصرية.**

تعتبر الاستدامة البيئية من أهم القضايا التي لها تأثير في شركات السياحة، حيث يساعد سلوك العاملين المؤيد للبيئة في العمل على انخفاض تدريجي في المشكلات البيئية، وعليه فإن العديد من شركات السياحة بدأت في تبني القضايا الخضراء في ممارساتها التنظيمية، بحيث تكون جزء من ثقافتها التنظيمية؛ وتأسيساً على ما سبق تهدف الدراسة إلى اكتشاف العلاقة بين الثقافة التنظيمية الخضراء والسلوكيات الخضراء للعاملين في شركات السياحة؛ قياس

التأثير المحتمل للثقافة التنظيمية الخضراء في السلوكيات الخضراء للعاملين في شركات السياحة المصرية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات الأولية والثانوية وتحليلها للوصول إلى النتائج. ولتحقيق هدفها البحث ميدانياً تم تصميم استبانة إلكترونية لتوزيعها على العاملين في شركات السياحة في مدينة القاهرة، وتوصلت الدراسة إلى مستوى تبني شركات السياحة للثقافة التنظيمية الخضراء بأبعادها جاء بدرجة مرتفعة؛ مستوى تحلي العاملين بالسلوكيات الخضراء في الشركة جاء بدرجة مرتفعة؛ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لأبعاد الثقافة التنظيمية الخضراء والسلوكيات الخضراء للعاملين؛ وجود تأثير معنوي إيجابي للثقافة التنظيمية الخضراء في زيادة السلوكيات الخضراء للعاملين. وتوصي الدراسة شركات السياحة في مصر بالاهتمام بتعميق مفهوم الثقافة التنظيمية الخضراء لما له من تأثير إيجابي في زيادة السلوكيات الخضراء للعاملين؛ ضرورة اهتمام إدارة الشركة بنشر وتعميق الثقافة التنظيمية الخضراء بأبعادها، ودمجها في التخطيط الاستراتيجي للشركة.

٦- دراسة (فاطمة عزت حسن، ٢٠٢٣) دور جودة الخدمات الإلكترونية في دعم الأداء المؤسسي المستدام دراسة تطبيقية على الضرائب المصرية.

هدفت الدراسة الي تحليل دور جودة الخدمة الإلكترونية في دعم تحسين الأداء المستدام لمصلحة الضرائب المصرية، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الموقع الإلكتروني، شمولية وحدانية معلومات، سهولة الاستخدام، الاتصال والتواصل، الأخلاقيات الإلكترونية)، وبين أبعاد الأداء المستدام (البعد البيئي، البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي)، وعدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين بمصلحة الضرائب المصرية نحو كلاً من (أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، أبعاد الأداء المستدام) باختلاف خصائصهم الديموغرافية (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، مستوى الخبرة) وفي ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات يمكن أن تساهم في تحسين الأداء المستدام لمصلحة الضرائب المصرية، ومن ثم العمل على تحسين جودة الخدمات الضريبية الإلكترونية من خلال ذكر خطة عمل تنفيذية وآليات تنفيذها والمسؤولين عن التنفيذ، وهذا كله لا بد وأن يتم في ضوء تفعيل دور الإدارات الضريبية ودور العاملين بها في تحقيق ذلك، إلا أن نطاق هذه الدراسة وما تم التوصل إليه من نتائج تشير إلى عدد كبير من مجالات بحوث مستقبلية يمكن القيام بها.

٧- دراسة: Samuel Roscoe: 2019 green human resource management and the enablers of green organisational culture: Enhancing a firm's environmental performance for sustainable development

أظهر العلماء أن ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (GHRM) تعزز الأداء البيئي للشركة. ومع ذلك، فشلت الدراسات الحالية في شرح كيف يمكن لمبادرات GHRM أن تمكن ثقافة تنظيمية خضراء أو كيف تؤثر هذه الثقافة على الأداء البيئي والتنمية المستدامة للشركة. تبحث هذه الورقة في العلاقة بين ممارسات GHRM، والعوامل التمكينية للثقافة التنظيمية الخضراء، والأداء البيئي للشركة. أجرينا مسحاً واسع النطاق لـ ٢٠٤ موظفاً في شركات التصنيع الصينية. تشير النتائج التي توصلنا إليها إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية المحترمة للبيئة بما في ذلك التوظيف والتدريب والتقييم والتحفيز تدعم تطوير عوامل التمكين للثقافة التنظيمية الخضراء. نقترح أن تشمل العوامل التمكينية الرئيسية للثقافة التنظيمية الخضراء التركيز على القيادة، ومصادقية الرسالة، ومشاركة الأقران، وتمكين الموظفين. تساهم ورقتنا البحثية في نظرية إدارة الموارد البشرية من حيث الأصالة وفائدة البحث من خلال توضيح أن

العوامل التمكينية للثقافة التنظيمية الخضراء تتوسط بشكل إيجابي في العلاقة بين ممارسات GHRM والأداء البيئي. يتم تزويد المديرين بفهم تفصيلي لممارسات GHRM اللازمة لتمكين الثقافة التنظيمية للموظفين المهتمين بالبيئة. أخيراً، نتناول الآثار المحتملة لهذا العمل لتعليم الثقافة التنظيمية الخضراء للأجيال القادمة من المديرين المسؤولين.

8- دراسة: 2021 nexus of digital organizational culture, capabilities, Zhang Zhen organizational readiness, and innovation: Investigation of SMEs operating in the .digital economy

أجريت هذه الدراسة الحالية من أجل تطوير نموذج ابتكار رقمي قائم على الثقافة التنظيمية الرقمية والقدرة الرقمية والاستعداد التنظيمي. تستكشف هذه الدراسة كيف يلعب الجاهزية التنظيمية دوراً وسيطاً بين القدرات الرقمية والابتكار الرقمي وبين الثقافة التنظيمية الرقمية والابتكار الرقمي. لجمع البيانات، تم استخدام أداة المسح لجمع البيانات من 227 شركة صغيرة ومتوسطة في صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في باكستان. كشفت النتائج عن ارتباط كبير بين الثقافة التنظيمية الرقمية والقدرات الرقمية والابتكار الرقمي. ثانياً، يتوسط الجاهزية التنظيمية بين القدرات الرقمية، والثقافة التنظيمية الرقمية، والابتكار الرقمي. أكدت الدراسة بشكل تجريبي كيفية ازدهار آلية الابتكار الرقمي في الشركات الصغيرة والمتوسطة. علاوة على ذلك، تشير النتائج إلى بعض الآثار الجوهرية للإدارة من خلال التركيز على القدرات الرقمية والثقافة التنظيمية الرقمية كمؤشر أساسي للابتكار الرقمي عبر الجاهزية التنظيمية.

التعليق على الدراسات السابقة

سعت الدراسات السابقة الى دراسة الثقافة التنظيمية وإبراز دورها واهميتها وتأثيرها على الموارد البشرية وعلى تحقيق الأهداف الإنتاجية والخدمية، وذلك من خلال تأثير كل من الأبعاد الخمسة للثقافة التنظيمية وهي القيم التنظيمية، تمكين العاملين الاتجاهات التنظيمية، العمل الجماعي، العمل التنظيمي، وأيضاً سعت الدراسات السابقة الى تبيان جودة الخدمات الاليكترونية والعوامل الرئيسية التي تساعد على تحقيقها مثل تصميم الموقع، سهولة الاستخدام، السرية، توفير الوقت، الموثوقية، الاستجابة، الاعتمادية، وسهولة الاتصال ورضا العملاء. ولكن لم تتناول الدراسات السابقة دراسة للثقافة التنظيمية البيئية وما يمكن ان تقدمه لتحقيق جودة الخدمات الاليكترونية وكيفية المحافظة على الميزة التنافسية، ويتحقق هذا عن طريق مواصلة البحث، والتطوير، فالثقافة التنظيمية البيئية والموارد البشرية الفاعلة، وجودة الخدمة هي أساس القدرة التنافسية، فهي توفر للمنشأة مزايا نسبية عن غيرها من المنشآت المنافسة.

الإطار النظري

الثقافة التنظيمية تتجسد في السلوكيات التي ينتهجها الموظفون ليحققوا النتائج الطيبة حيث تتطلع معظم المنظمات لتحقيق النجاح والتفوق والتميز في جميع عملياتها وأنشطتها وتتسابق من أجل تحقيق كفاءة وفعالية أدائها، وبالتالي تحقيق أهدافها وغاياتها، وبناء مركز استراتيجي قوي ومتميز يحقق لها النمو والبقاء وتحسين وتطوير الأداء في ظل البيئة التي تعمل فيها، والتي تتسم بالتغيير المستمر، والمنافسة الحامية على الموارد بكل أنواعها.

تختلف الثقافة التنظيمية من منظمة لأخرى ولا توجد منظمة ثقافتها مشابهة لثقافة منظمة أخرى حتي لو كانت تعمل في نفس القطاع، هناك جوانب عديدة تختلف فيها ثقافات المنظمات حيث تحاول كل منظمة تطوير ثقافتها وترسيخها فإنها تسعى باستمرار إلي جذب قوي بشرية ممن تتوافق مع قيم ومعتقدات المنظمة وفلسفتها واي مجتمع

يحتوي علي ثقافات فرعية ضمن ثقافته الرئيسية، وهذا المبدأ ينطبق علي المنظمة فهي لا تملك ثقافة واحدة وإنما تحتوي علي ثقافات فرعية مختلفة باختلاف الأفراد المنتمين إليها وتتشكل لتساعد مجموعات معينة من الأفراد العاملين علي التعامل مع مشكلات يومية محددة تواجهها المجموعة.

نتيجة سيطرة الإنسان على عناصر النظام البيئي والتعالي عليه، والشعور بالسيادة المطلقة فيه، واتباع أفكار وطرق غير مدروسة لتحقيق حاجاته ومتطلباته، فقد أدى إلى حدوث اضطرابات شديدة في الأنظمة البيئية، وكان أثرها دائما ومنتزادا، وأدت إلى انتشار الأمراض والأوبئة. نحن نواجه تغيرات كبيرة في المناخ من صنع الإنسان لا رجعة فيها، وأصبح تغير المناخ أحد القضايا الخطيرة في عصرنا الحالي، لذا وجب ظهور مصطلحات جديدة وثقافات تنظيمية جديدة من شأنها المساعدة على حماية النظام البيئي، ومن أهمها الثقافة التنظيمية البيئية.

أي أن الشركة التي تحاول ان تتغلب على التحديات البيئية عليها أن تتبنى ثقافة تنظيمية خضراء ، ولتبنيتها تلك الثقافة ينبغي التعرف على اتجاهات العاملين بهدف تعزيز وتعديل الاتجاهات المرغوب فيها بيئيا، وينبغي على الشركات حتما تطوير ثقافات أكثر اخضراراً أو مسؤولة اجتماعياً في السعي نحو الأعمال المستدامة والواقع أن أدبيات الأعمال التجارية الخضراء تتشعب بخطط بيئية ومخططات يمكن للشركات المعنية أن تغير ثقافتها وبالتالي تطمح إلى مستويات أعلى في الأداء البيئي.

ويري الباحثون ان الثقافة التنظيمية البيئية هي الانشطة والإجراءات التي تشجع العاملين على السلوكيات البيئية الخضراء من خلال تغيير وتطوير الثقافة التنظيمية التقليدية الى ثقافة خضراء التي تساعد وتطور الافكار الجديدة أو السلوكيات أو التعاون بطريقة تقلل من الآثار السلبية في الشركة. باعتبارها نمط الافتراضات الأساسية المشتركة حول الإدارة البيئية والمشاكل البيئية. لان هذه الافتراضات والمعتقدات والقيم والمعايير المتعلقة بالإدارة البيئية تشكل السلوكيات القياسية المتوقعة من العاملين في الشركة.

ان الخدمات الالكترونية من أكثر وأهم الثمار التي نجنيها من تطور التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، حيث نشهد في مجال الخدمات المقدمة إلكترونيا تطورا كبيرا ينمو يوما بعد يوم، وتمثل الخدمات الإلكترونية أهمية كبيرة في حياة الجميع ولها أثر بالغ الأهمية حيث أنها وفرت لنا الكثير من الوقت والجهد التي كانت تتطلبها الإجراءات اليدوية للحصول على هذه الخدمات بشكل عادي من تكفل عناء المواصلات وقضاء وقت طويل في طوابير الانتظار مع عدم جودة العمل وحدوث العديد من الأخطاء.

إلا أن الخدمات عملت على إلغاء جميع هذه المظاهر السلبية و وفرت الوقت الضائع و الجهد المستهلك في هذه الإجراءات مع توفير الدقة الكبيرة و تجنب الأخطاء بشكل كبير و دقيق للغاية كما مثلت حماية للعديد من البيانات الخاصة بالحاصلين على هذه الخدمات ، و في هذا البحث سوف نتعرف على الخدمات الإلكترونية بشكل أكثر تفصيلا حيث أننا سوف نتناول جميع الجوانب المتعلقة بالخدمات الإلكترونية و المواضيع التي لها علاقة بها حتى نستطيع التعرف عليها بشكل جيد و كافي حيث أننا سوف نقوم بعرض تعريف الخدمات الإلكترونية و تاريخ الخدمات الإلكترونية و فوائد الخدمات الإلكترونية و المجالات الخاصة بالخدمات الإلكترونية وأهمية الخدمات الإلكترونية و الحكومات الإلكترونية.

الإجراءات المنهجية للبحث

منهج الدراسة:

استخدم الباحثون في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة المنهج شبه التجريبي للتحقق من أثر المتغير المستقل (اثر الثقافة التنظيمية البيئية). على المتغير التابع جودة الخدمات الاليكترونية واستخدم الباحثون التصميم التجريبي القائم على المجموعتين التجريبية والتحكم مع القياس القبلي والبعدي والتتبعي.

مجتمع وعينة الدراسة:

- المشاركون في حساب الخصائص السيكومترية لمقياس التشوه المعرفي: وهم الذين طبق عليهم الباحثون مقياس جودة الخدمات الاليكترونية في صورته الأولية لحساب صدق وثبات المقياس، حيث تم اختيار عينة مكونة من (٥٠٠) شخص من العاملين في الدرجات الوظيفية المختلفة بالإدارة العامة للجوازات المصرية.

- المشاركون في الدراسة الأساسية: وهم الذين طبق عليهم الباحثون أدوات الدراسة في صورتها النهائية للتحقق من فروض الدراسة وعددهم (٧٠) مشاركا من العاملين في الدرجات الوظيفية المختلفة بالإدارة العامة للجوازات المصرية، وتم تقسيمهم إلى مجموعتين مجوعة التجربة (٣٥) مشاركا، ومجموعة التحكم (٣٥) مشاركا.

متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: اثر الثقافة التنظيمية البيئية.
- المتغير التابع: جودة الخدمات الاليكترونية.

اجراءات الدراسة

وقد تم إعداد الاستبيان على النحو التالي:

- إعداد استبيان أولى من أجل جمع المعلومات.
- تعديل الاستبيان بشكل أولى .
- عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين و الذين قاموا بدورهم بتقديم النصح و الإرشاد و تعديل وحذف ما يلزم.
- توزيع الاستبيان على أفراد العينة لتجميع البيانات اللازمة للدراسة.
- تقييم عينة البحث الى مجموعتين (مجموعة التجربة ومجموعة التحكم)
- تدريب مجموعة من العاملين على الثقافة التنظيمية البيئية
- تطبيق الاستبيان على مرة أخرى على العينة المدروسة

قياس ثبات الإستبيان:

قام الباحثون بفحص الاستبانة قبل توزيعها على عينة الدراسة وذلك للتأكد من صدقها وثباتها كالتالي :
واستخدم الباحثون لحساب الثبات معامل ألفا كرونباخ، وذلك بعد تطبيق استبيان المحور الأول على العينة التي بلغ عددها (٤٠٠) فرد، ويوضح جدول (١) معامل الثبات لكل مكون فرعي من مكونات المحور الأول من الاستبيان والدرجة الكلية:

جدول (١) معاملات الثبات للمكونات الفرعية والدرجة الكلية للمحور الأول (ن=٥٠٠)

م	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات
١	الثقافة التنظيمية البيئية	١٤	٠,٦٦٦
٢	الاعتمادية والسرية	١٤	٠,٦٢١
٣	الجودة الشاملة	١٤	٠,٩٥٤
٤	خدمة العملاء وأدوات التواصل	١٤	٠,٧٥١

يتضح من جدول (١) أن معاملات الثبات للأبعاد والدرجة الكلية تراوحت بين (٠.٦٦٦ - ٠.٩٥٤)، وجميعها أكبر من (٦٠%) مما يدل على أنه يوجد اتساق داخلي بين فقرات كل مجال من المجالات، وبالتالي يدل هذا على أن فقرات الاستبيان كان بينها اتساق داخلي، وجميع هذه القيم مناسبة مما يؤكد صلاحية ومدلوليه الاستبيان في اختبار الفروض.

كما قام الباحثون بحساب ثبات استبيان للمحور من خلال التجزئة النصفية لعبارات الاستبيان، حيث بلغ معامل الارتباط بين نصفي الاستبيان (٠.٨٢١) وهنا نلاحظ ان معامل الارتباط قوي، وباستخدام معادلة التصحيح لسبيرمان ويرون بلغ معامل الثبات للاستبيان ككل (٠.٨٣٣)، وهي نسبة مرتفعة تدل على أن الاستبيان يتمتع بقدر مرتفع من الثبات.

الاتساق الداخلي

قام الباحثون بحساب الاتساق الداخلي لاستبيان جودة الخدمات الالكترونية عن طريق:

- حساب معامل الارتباط بين درجة كل موقف والدرجة الكلية للاستبيان.
 - حساب معامل الارتباط بين درجة كل موقف والدرجة للبعد الذي ينتمي اليه.
 - حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان.
- أولاً: حساب معامل الارتباط بين درجة كل موقف والدرجة الكلية للاستبيان.

جدول (٤): معامل الارتباط بين درجة كل سؤال والدرجة الكلية للاستبيان (ن = ٥٠٠)

العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
١	**٠.٨٢٦	١٣	**٠.٦٢٤	٢٥	**٠.٨٨٣	٣٧	**٠.٥٨٤	٥٠	**٠.٨٠٥
٢	**٠.٨١٦	١٤	**٠.٩٦٥	٢٦	**٠.٣٥٦	٣٨	**٠.٨٠٥	٥١	**٠.٥٨٨
٣	**٠.٨٠٥	١٥	**٠.٩٦٦	٢٧	**٠.٧١١	٣٩	**٠.٥٨٨	٥٢	**٠.٦٧٥
٤	**٠.٦٧٥	١٦	**٠.٩٦٧	٢٨	**٠.٦٦٥	٤٠	**٠.٧٣٥	٥٣	**٠.٩٤٠
٥	**٠.٩٤٠	١٧	**٠.٩٦١	٢٩	**٠.٧٨٩	٤١	**٠.٨٠٥	٥٤	**٠.٨٠٥
٦	**٠.٨٠٥	١٨	**٠.٧٤٣	٣٠	**٠.٩٦٣	٤٢	**٠.٥٨٨	٥٥	**٠.٣٥٦
٧	**٠.٩٢٩	١٩	**٠.٨٠٥	٣١	**٠.٩٦٧	٤٣	**٠.٥٨٨	٥٦	**٠.٧١١
٨	**٠.٥٣١	٢٠	**٠.٥٨٨	٣٢	**٠.٨٠٥	٤٤	**٠.٩٦٧		
٩	**٠.٧٤٣	٢١	**٠.٨٠٥	٣٣	**٠.٥٨٨	٤٥	**٠.٧٤٣		
١٠	**٠.٧٦٩	٢٢	**٠.٥٨٨	٣٤	**٠.٧٣٥	٤٦	**٠.٧٦٩		
١١	**٠.٩١٨	٢٣	**٠.٥٨٨	٣٥	**٠.٩٦٧	٤٧	**٠.٩١٨		
١٢	**٠.٩٦٧	٢٤	**٠.٩٦٧	٣٦	**٠.٨٨٣	٤٨	**٠.٩٦٧		

يتضح من جدول (٤) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠.٣٥٦ - ٠.٩٦٧) وجميع هذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١).

ثانيا : معامل الارتباط بين درجة كل موقف والدرجة للبعد الذي ينتمي اليه

جدول (٥): معامل الارتباط بين درجة كل سؤال والدرجة للبعد الذي ينتمي اليه (ن=٥٠٠)

معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط	العبرة
**٠.٨٧٥	٣٩	**٠.٥٢٦	٢٠	**٠.٧٥٨	١
**٠.٥١٧	٤٠	**٠.٦٩٥	٢١	**٠.٣٧٨	٢
**٠.٣٧٤	٤١	**٠.٧٧٣	٢٢	**٠.٥٧٥	٣
**٠.٥٧٥	٤٢	**٠.٥٢٦	٢٣	**٠.٦٠٤	٤
**٠.٧٤٥	٤٣	**٠.٦٩٥	٢٤	**٠.٩١٨	٥
**٠.٢٦٨	٤٤	**٠.٦٧٢	٢٥	**٠.٧٥٣	٦
**٠.٥٢٦	٤٥	**٠.٦٧٧	٢٦	**٠.٥١٦	٧
**٠.٦٩٥	٤٦	**٠.٩٠٥	٢٧	**٠.٣٢٠	٨
**٠.٦٧٢	٤٧	**٠.٧٢٠	٢٨	**٠.٧٤٥	٩
**٠.٦٧٧	٤٨	**٠.٧٧٣	٢٩	**٠.٢٦٨	١٠
**٠.٩٠٥	٤٩	**٠.٥٢٦	٣٠	**٠.٥٧٤	١١
**٠.٧٧٣	٥٠	**٠.٦٩٥	٣١	**٠.٤٥٦	١٢
**٠.٥٢٦	٥١	**٠.٦٧٢	٣٢	**٠.٤٥٣	١٣
**٠.٦٩٥	٥٢	**٠.٦٧٧	٣٣	**٠.٣٤٧	١٤
**٠.٦٩٥	٥٣	**٠.٧٦٣	٣٤	**٠.٤٧٨	١٥
**٠.٦٧٢	٥٤	**٠.٨٨٨	٣٥	**٠.٣٧٥	١٦
**٠.٦٧٧	٥٥	**٠.٧٣٩	٣٦	**٠.٧٠٤	١٧
**٠.٧٧٣	٥٦	**٠.٩٢٥	٣٧	**٠.٩٤٧	١٨
		**٠.٥٢٤	٣٨	**٠.٧٧٣	١٩

** دالة عند (٠.١،٠)

يتضح من جدول (٥) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠.٣٢٠ - ٠.٩٢٥) وأن جميع هذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٠١).

ثالثاً: حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان.

جدول (٦): معاملات الارتباط بين المكونات الفرعية والدرجة الكلية للمحور الأول (ن=٥٠٠)

معامل الارتباط	المكونات	م
**٠.٨٧٤	الثقافة التنظيمية البيئية	١
**٠.٤٥٦	الاعتمادية والسرية	٢
**٠.٥٦٧	الجودة الشاملة	٣
**٠.٧٧٧	خدمة العملاء وأدوات التواصل	٤

** دالة عند (٠.١،٠)

يتضح من جدول (٦) أن معاملات الارتباط تراوحت بين (٠.٤٥٦ - ٠.٨٧٤) وجميعها قيم دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٠١) وفي ضوء ما سبق يتضح أن الاستبيان يتميز بدرجة كبيرة من الاتساق الداخلي. الخصائص الديموغرافية.

جدول رقم (٧): المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
النوع	ذكر	٣٢٥	٦٥%
	أنثى	١٧٥	٣٥%
	المجموع	٥٠٠	١٠٠%
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٨	١٦%
	من ٣٠ الي ٤٠ سنة	١١٠	٢٢%
	من ٤٠ الي ٥٠	٢٣٢	٤٦%
	أكثر من ٥٠ سنة	١٥٠	٣٠%
	المجموع	٥٠٠	١٠٠%
المؤهل العلمي	أقل من ثانوي	٧٥	١٥%
	ثانوي أو دبلوم	١٥٠	٣٠%
	بكالوريوس	٢٥٠	٥٠%
	ماجستير	٢٠	٤%
	دكتوراه	٥	١%
	المجموع	٥٠٠	١٠٠%
	المجموع	٥٠٠	١٠٠%
المنصب الوظيفي	إدارة عليا	٥	١%
	مدير عام او مدير إدارة	٢٥	٥%
	إدارة وسطي	٤١٠	٨٢%
	غير ذلك	٦٠	١٢%
	المجموع	٥٠٠	١٠٠%

- ١- النوع: يتضح من الجدول رقم (٧) أن (٣٧٥) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته ٦٥% من إجمالي أفراد العينة وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة إناث، بينما يمثل (١٧٥) ما نسبته ٣٥% من ذكور.
- ٢- العمر: يتضح من الجدول رقم (٧) أن الفئة العمرية من ٤٠ سنة الى ٥٠ سنة هي أكبر فئة من أفراد عينة الدراسة حيث بلغت (٢٣٢) بنسبة ٤٦%، يليهم (١٥٠) فرد من افراد العينة للفئة العمرية من الأكبر من ٥٠ سنة بنسبة ٣٠%، يليهم (١١٠) فرد من افراد العينة للفئة العمرية من ٣٠ سنة الي ٤٠ سنة بنسبة ١٥%، في حين أن يوجد (٨) أفراد للفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة .
- ٣- المؤهل التعليمي: يتضح من الجدول رقم (٧) أن الحاصلين على درجة البكالوريوس والليسانس هم أكبر فئة من أفراد عينة الدراسة حيث بلغت (٢٥٠) بنسبة ٥٠%، يليهم (١٥٠) فرد من افراد العينة حاصلين على دبلوم او ثانوي بنسبة ٣٠%، يليهم (٧٥) فرد من افراد العينة حاصلين على اقل من الثانوي والدبلوم بنسبة ١٥%، في حين أن هناك (٢٠) فقط من افراد العينة حاصلين على ماجستير بنسبة ٤%، هناك (٥) فقط من افراد العينة حاصلين على درجة الدكتوراه بنسبة ١%.
- ٤- المنصب الوظيفي: يتضح من الجدول رقم (٧) أن العاملين في الإدارة الوسطي هم أكبر فئة من أفراد عينة الدراسة حيث بلغت (٤١٠) بنسبة ٨٢%، يليهم (٦٠) فرد من افراد العينة يعملون في الإدارة وظائف متفرقة

بنسبة ١٢%، في حين أن عدد من (١٥) فرد من أفراد العينة يعملون بوظيفة مدير عام أو إدارة بنسبة ٥% وأقل عدد هو (٥) أفراد في الإدارة العليا بنسبة ١% .

نتائج البحث

اختبار صحة الفروض:

يعرض الباحثون النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، من خلال ما أسفر عنه استخدام أسلوب الارتباط، وأسلوب تحليل الانحدار الخطى البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد المتدرج، ومناقشتها، وتفسيرها وذلك في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، واستنتاج بعض التوصيات المترتبة عليها، واقتراح بعض الدراسات التي بينت نتائج الدراسة الحالية الحاجة الي إجرائها، وفيما يلي عرض لتلك النتائج.

أولاً: نتائج اختبار الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية البيئية وبين تحقيق جودة الخدمات الاليكترونية لدى عينة الدراسة "

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحثون باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، وقام الباحثون باستخدام مربع ايتا (η^2) لقياس حجم تأثير البرنامج التدريبي على الدرجة الكلية لتحقيق جودة الخدمات الاليكترونية، حيث يدل التأثير الذي يفسر حوالي (٠.٠١) من التباين الكلي على تأثير ضئيل، بينما يدل التأثير الذي يفسر (٠.٠٦) من التباين الكلي على تأثير متوسط، في حين يدل التأثير الذي يفسر حوالي (٠.١٥) فاكثراً على تأثير كبير، وتشير زيادة حجم التأثير الي وجود أثر قوي للمتغير المستقل في المتغير التابع، او وجود فروق كبيرة بين المجموعتين التحكم والتجريبية في متوسط المتغير التابع (١٦)

ويوضح الجدول رقم (٨) نتائج اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لتحقيق الفرض الأول وقيمة مربع ايتا (η^2) لقياس مقياس حجم تأثير البرنامج التدريبي في الدرجة تحقيق جودة الخدمات الاليكترونية بتفعيل المتغير المستقل وهو الثقافة التنظيمية البيئية.

قمة "ت" ودالتها الإحصائية للفروق بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والتحكم في القياس البعدي للدرجة الكلية لتحقيق جودة الخدمات الاليكترونية

مقدار التأثير	η^2	مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	المجموعة	جودة الخدمات الاليكترونية
كبير	٠.٩٤	٠.٠١	٣٢.٥١	٥.٨	٧٤.٥٦	٣٥	التحكم	الدرجة الكلية
				٧.٥٩	١٢٨.٦	٣٥	التجربة	

ت (٦٩،٠٠١) = ٢.٦٦

ت (٦٩،٠٠٥) = ٢

يتضح من الجدول السابق ان قيمة "ت" المحسوبة للفروق بين متوسطي درجات المجموعتين التحكم والتجريبية في القياس البعدي للدرجة الكلية لتحقيق جودة الخدمات الاليكترونية بلغت (٣٢.٥١) وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية والتي تساوي (٢.٦٦) عند مستوي دلالة (٠.٠١) بدرجات حرية (٦٥) فتكون قيمة "ت" المحسوبة دالة احصائيا عند مستوي دلالة (٠.٠١) لصالح المجموعة التحكم.

وهذا يعني قبول الفرض الأول الذي ينص على أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية البيئية وبين تحقيق جودة الخدمات الاليكترونية لدى عينة الدراسة.

ويتضح أيضا أن قيمة مربع ايتا (η^2) لحجم تأثير البرنامج التدريبي في الدرجة الكلية لتحقيق جودة الخدمات الالكترونية بتفعيل المتغير المستقل الثقافة التنظيمية البيئية تساوي (0.94) وهو حجم تأثير كبير وهو يعني أن نسبة التباين تصل الي (94%).

يتضح أن متوسط الدرجة الكلية لتحقيق جودة الخدمات الإلكترونية لدرجات مجموعة التحكم أقل من متوسط الدرجة الكلية لدرجات المجموعة الضابطة، في القياس البعدي وهذا يعني ان مستوي تحقيق جودة الخدمات الالكترونية اعلي في مجموعة التحكم.

ثانيا: نتائج اختبار الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التحكم والتجربة في القياس البعدي لكل بعد من ابعاد تحقيق جودة الخدمات الالكترونية الثقافة التنظيمية البيئية، الاعتمادية والسرية، الجودة الشاملة، خدمة العملاء وأدوات التواصل بعد تفعيل المتغير المستقل وهو الثقافة التنظيمية البيئية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحثون باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، وقام الباحثون باستخدام مربع ايتا (η^2) لقياس حجم تأثير البرنامج التدريبي لكل بعد من ابعاد المتغير التابع.

جدول رقم (9) : قُمة "ت" ودلالاتها الإحصائية للفروق بين متوسط درجات المجموعتين التجربة والتحكم في القياس البعدي لكل من ابعاد تحقيق جودة الخدمات الالكترونية

مقدار التأثير	η^2	مستوي الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	المجموعة	ابعاد جودة الخدمات الالكترونية
كبير	0.83	0.01	35.32	2.75	18.66	35	التحكم	الثقافة التنظيمية البيئية
				3.41	33.2	35	التجربة	
كبير	0.85	0.01	35.40	2.80	18.75	35	التحكم	الاعتمادية والسرية
				3.02	32.73	35	التجربة	
كبير	0.84	0.01	34.27	2.62	18.69	35	التحكم	الجودة الشاملة
				3.55	32.7	35	التجربة	
كبير	0.86	0.01	33.16	3.31	18.68	35	التحكم	خدمة العملاء وأدوات التواصل
				3.79	32.29	35	التجربة	

ت (69,0001) = 2.66

ت (69,0005) = 2

يتضح من الجدول السابق ان قيمة "ت" المحسوبة للفروق بين متوسط درجات المجموعتين التجربة والتحكم في القياس البعدي لكل من ابعاد تحقيق جودة الخدمات الالكترونية بلغت (35.32 - 35.40 - 34.27 - 33.16) على التوالي وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية والتي تساوي (2) عند مستوي (0.05) و (2.66) عند مستوي (0.01) بدرجات حرية (65) فنكون "ت" المحسوبة دالة احصائيا عند مستوي (0.01) لصالح مجموعة التحكم وذلك يعني قبول الفرض الثاني " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التحكم والتجربة في القياس البعدي لكل بعد من ابعاد تحقيق جودة الخدمات الالكترونية الثقافة التنظيمية البيئية، الاعتمادية والسرية، الجودة الشاملة، خدمة العملاء وأدوات التواصل

بعد تفعيل المتغير المستقل وهو الثقافة التنظيمية البيئية، ويتضح أيضا أن قيمة مربع (η^2) لحجم تأثير البرنامج التدريبي في ابعاد تحقيق جودة الخدمات الالكترونية تساوي (0.83 - 0.85 - 0.84 - 0.86) على الترتيب وهو

حجم تأثير كبير وذلك يعنى أن نسبة التباين الحقيقي للمتغير المستقل (البرنامج التدريبي الثقافة التنظيمية البيئية) في تحقيق جودة الخدمات الاليكترونية تصل الي (٨٣% - ٨٥% - ٨٤% - ٨٦%) على الترتيب.

ملخص النتائج:

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية البيئية وبين تحقيق جودة الخدمات الاليكترونية لدى عينة الدراسة
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التحكم والتجربة في القياس البعدي لكل بعد من ابعاد تحقيق جودة الخدمات الاليكترونية(الثقافة التنظيمية البيئية، الاعتمادية والسرية، الجودة الشاملة، خدمة العملاء وأدوات التواصل) بعد تفعيل المتغير المستقل وهو الثقافة التنظيمية البيئية.

الخلاصة:

نتيجة سيطرة الإنسان على عناصر النظام البيئي والتعالي عليه، والشعور بالسيادة المطلقة فيه، واتباع أفكار وطرق غير مدروسة لتحقيق حاجاته ومتطلباته، فقد أدى إلى حدوث اضطرابات شديدة في الأنظمة البيئية، وكان أثرها دائما ومنتزاعا، وأدت إلى انتشار الأمراض والأوبئة. نحن نواجه تغيرات كبيرة في المناخ من صنع الإنسان لا رجعة فيها، وأصبح تغير المناخ أحد القضايا الخطيرة في عصرنا الحالي، لذا وجب ظهور مصطلحات جديدة وثقافات تنظيمية جديدة من شأنها المساعدة على حماية النظام البيئي.

فظهر مفهوم الثقافة التنظيمية البيئية وهي الانشطة والإجراءات التي تشجع العاملين على السلوكيات البيئية الخضراء من خلال تغيير وتطوير الثقافة التنظيمية التقليدية الى ثقافة خضراء التي تساعد وتطور الافكار الجديدة أو السلوكيات أو التعاون بطريقة تقلل من الآثار السلبية في المنظمات، وساعدت الثقافة التنظيمية البيئية - في ظل الظروف الراهنة من تداعيات فيروس كورونا كوفيد ١٩ والحرب الأوكرانية الروسية - تحقيق جودة الخدمات الاليكترونية والوصول الى اعلى مستويات جودة الخدمة، لذا أوصلت الدراسة بضرورة تعميم الفكر البيئي في جميع المصالح الحكومية، الاستفادة من التجارب الناجحة التي تحققت في الدول المتقدمة وأيضا الاستفادة من الأبحاث العلمية والجامعية والمؤسسية التي تمارس بالفعل أساليب وسياسات الثقافة التنظيمية البيئية، مراعاة التوازن في مشاركة جميع العاملين في وضع الخطط الكفيلة بتحقيق جودة الخدمات الاليكترونية.

التوصيات

م	التوصية	جهة التنفيذ
أولا: توصيات قصيرة الأجل		
١	التوازن في مشاركة جميع العاملين في وضع الخطط الكفيلة بتحقيق جودة الخدمات الاليكترونية	- الإدارة العليا - إدارة التخطيط والمتابعة
٢	الاستفادة من الباحثين العاملين في إعداد دراسات منهجية متخصصة في مجال الثقافة التنظيمية البيئية وجودة الخدمات الاليكترونية	- الإدارة العليا - إدارة التخطيط والمتابعة
٣	اشراك جميع العاملين في صنع واتخاذ القرار	- الإدارة العليا - إدارة التخطيط والمتابعة
٤	توفير القوى العاملة المدربة على القيادة لنشر وتفعيل الثقافة التنظيمية البيئية لتحقيق جودة الخدمات الاليكترونية	- الإدارة العليا - إدارة الموارد البشرية
أولا: توصيات طويلة الأجل		
٥	الاستفادة من التجارب الناجحة التي تحققت في الدول	- الإدارة العليا

إدارة التخطيط والمتابعة	المتقدمة وأيضاً الاستفادة من الأبحاث العلمية والجامعية والمؤسسية التي تمارس بالفعل أساليب وسياسات الثقافة التنظيمية البيئية	
الإدارة العليا إدارة التخطيط والمتابعة	رفع الكفاءة الاستفادة من اجراء تحليل SWOT بعملية التخطيط الاستراتيجي للحد من المخاطر	٦
الإدارة العليا	البعد عن المركزية في التخطيط واتخاذ القرار	٧
مجلس الوزراء مجلس النواب	الاتجاه نحو تطبيق اسس الحكومة الاليكترونية	٨
مجلس الوزراء مجلس النواب	تعميم الفكر البيئي في جميع المصالح الحكومية	٩

المراجع

- اتسون فيليب. (١٩٩٦): إدارة الجودة الشاملة ، التغيير الثقافي، الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة ، ج ١ تعريب عبد الفتاح السيد نعماني ، (الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك)
- أسماء عبد العاطي محمد. (٢٠١٩): دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية الخضراء والسلوكيات الخضراء للعاملين في شركة السياحة المصرية، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم.
- بسيسو، محمد طالب. (٢٠١٠): أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة الغوث الدولية - غزة . رسالة ماجستير، غير منشورة، نسخة إلكترونية، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.
- رياب محمود عبد الحميد. (٢٠٢٢): مفهوم الثقافة التنظيمية: مراجعة نظرية تطبيقية، المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر، كلية الدراسات العليا للبحوث الإحصائية - جامعة القاهرة، ص: ٥٦.
- سحري ماجدة. (٢٠١٩): أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع، جامعة قلمة.
- طارق محمد شمس الدين، وآخرون. (٢٠١٩): اثر القيم التنظيمية على التوجه الإداري لتبنى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات، دراسة ميدانية على العاملين بجامعة الأزهر - جمهورية مصر العربية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر.
- عبد الراضى حسين عبد الوهاب. (٢٠١٨): جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على خدمة العملاء، دراسة تحليله على مصر للطيران، مجلة المنيا لبحوث السياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة المنيا
- عبد السلام ابو قحف، (٢٠١١): الجودة والتميز في منظمات الأعمال، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع: الطبعة الأولى، الأردن، ص ٢٣.
- علي محمد العضال، نبي خالد المحارب. (٢٠١٧): أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا الطلاب، جامعة الأميرة بالمملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ص ٣١٠.
- فاطمة عزت حسن. (٢٠٢٣): دور جودة الخدمات الإلكترونية في دعم الأداء المؤسسي المستدام دراسة تطبيقية على الضرائب المصرية، مجلة كلية التجارة، كلية التجارة ، جامعة المنوفية.
- قاسم نايف علوان المحيوي. (٢٠٠٠): إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو ٩٠٠١، دار الثقافة للنشر والتوزيع الأردن ص ٢٥:٢٤.
- مراد صلاح، (٢٠١١): الأساليب الإحصائية في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ص ٢٤٨.

ياسر محمد صديق. (٢٠١٧) الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأداء الموارد البشرية، مجلة المنظومة ص ١ - ٣٦٢.

Chang, C.H. (2015). Proactive and reactive corporate social - responsibility: Antecedent and consequence. *Management Decision*, 53(2), 451–468

Samuel Roscoe (2019), green human resource management and the enablers of green organisational culture: Enhancing a firm's environmental performance for sustainable development, business strategy and the environment.

Zhang Zhen. 2021, nexus of digital organizational culture, capabilities, organizational readiness, and innovation: Investigation of SMEs operating in the digital economy .School of Public Administration, Xi'an University of Architecture and Technology, China.

THE ROLE OF ENVIRONMENTAL ORGANIZATIONAL CULTURE IN ACHIEVING THE QUALITY OF ELECTRONIC SERVICES

Ahmed M. M. Mostafa⁽¹⁾; Nader A. Fanus⁽²⁾ and Soha E. Ragab⁽³⁾

1) General Administration of Egyptian Passports 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University 3) Institute of Social Work in Cairo

ABSTRACT

Environmental organizational culture is one of the success factors for the performance of companies and bodies by enhancing the ability to adapt to suit the environment, directing actions, providing solutions to existing problems and facilitating decision-making and transformation initiatives that will improve pro-environmental behavior through setting a clear green vision and strategy by the company that empowers employees. Ultimately making decisions is better consistent with the company's environmental priorities.

This study aimed to identify the impact of environmental organizational culture and the quality of electronic services in Egyptian passports, by identifying the reality of environmental organizational culture in the General Administration of Egyptian Passports, determining the nature of the work of the departments concerned with organizational culture, identifying the quality and level of application of electronic services, and enhancing the culture. Environmental regulatory that contributes to the effectiveness and quality of electronic services.

In preparing the applied part of this study, the researchers used the quasi-experimental method to verify the effect of the independent variable (the impact of environmental organizational culture) on the dependent variable, the quality of electronic services. The researchers used an experimental design based on the experimental and control groups with pre-, post- and follow-up measurement. A sample consisting of (70 individuals) to whom the researchers applied the study tools in their final form.

The most important results of the study were that there was a direct, statistically significant relationship between environmental organizational culture and achieving the quality of electronic services among the study sample. The study reached some recommendations, the most important of which was generalizing environmental thought in all government departments, benefiting from the successful experiences that were achieved in developed countries, and also benefiting from research. Scientific, university and institutional practices that actually practice environmental organizational culture methods and policies must take into account balance in the participation of all employees in developing plans to achieve quality electronic services.

Keywords: Environmental; Environmental organizational culture; Quality of service; Electronic services.