

تأثير الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل: بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية

إعداد

د. أمل عثمان رشوان محمد خليف

مدرس إدارة الأعمال بالمعهد العالي للدراسات المتطورة
القطامية - القاهرة

الملخص باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة للتعرف على تأثير الثقافة التنظيمية السائدة في مصلحة الضرائب المصرية في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل. و قد تم تجميع البيانات من عينة عشوائية بسيطة من العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بالإسكندرية و قد تم الحصول على عدد ٣١٨ استمارة صحيحة. و قد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباط موجبة و قوية بين الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية. و يرجع ذلك إلى وجود علاقة طردية بين كل من الثقافة الإبداعية، و الثقافة الداعمة و أبعاد الإدارة الإلكترونية. و توجد علاقة ارتباط موجبة و قوية بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل. و يرجع ذلك إلى العلاقة الطردية و المعنوية بين أبعاد جودة حياة العمل و أبعاد الإدارة الإلكترونية. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة و قوية بين الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل. و توجد تلك العلاقة بسبب وجود علاقة طردية و معنوية بين أبعاد الثقافة التنظيمية

(الثقافة الداعمة ، الثقافة الإبداعية) و أبعاد جودة حياة العمل. كما يوجد تأثير وسيط جزئي (مباشر و غير مباشر) للثقافة التنظيمية علي العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل في مصلحة الضرائب المصرية علي مستوي المتغيرات الأساسية. و علي مستوي الأبعاد المكونة للمتغيرات، فقد ظهر تأثير وسيط جزئي (مباشر و غير مباشر) في معظم الحالات لأبعاد الثقافة التنظيمية علي العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد جودة حياة العمل.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، الإدارة الإلكترونية، جودة حياة العمل، الثقافة الداعمة، الثقافة الإبداعية، الثقافة البيروقراطية، مصلحة الضرائب المصرية

The impact of organizational culture as a mediator variable in the relation between e-management and quality of work life : An empirical study in the Egyptian tax department

Abstract

This study investigates the impact of organizational culture in the Egyptian tax department on the relationship between e-management and the quality of work. Data were collected using a simple random sample from the employees in the Egyptian tax department in Alexandria. 318 valid questionnaires were received. Findings of the study revealed that there was a positive and strong correlation between e-management and organizational culture. This was due to the direct relation between innovative culture and supportive culture, on one hand, and the dimensions of e-management, on the other hand. There was a positive and strong correlation between e-mnagement and the quality of work life. This was because of the direct and significant relationship between the dimensions of the quality of work life and the dimensions of e-management. The study also revealed a positive and strong relationship between organizational culture and the quality of work life. This relationship was because of the direct and significant relationship between the dimensions of organizational culture (innovative culture and supportive culture) and the dimensions of the quality of work life. There was a partial mediation impact of organizational culture (direct and indirect) on the relationship

between e-management and the quality of work life in the Egyptian tax department at the level of main variables. At the level of dimensions of variables, there was a partial mediation impact of the dimensions of organizational culture (direct and indirect), in most cases, on the relationship between the dimensions of e-management and the dimensions of the quality of work life.

Keywords: Organizational culture, e-management, quality of work life, bureaucratic culture, innovative culture, supportive culture, the Egyptian tax department

١ - المقدمة

تعتبر الثقافة التنظيمية المحرك الأساسي في توجيه سلوك الأفراد و الجماعات داخل المنظمات المعاصرة و تشكيل العلاقات بينهم على نحو يساعد على خلق التماسك التنظيمي و الذي يمنح المنظمة القدرة على البقاء في قمة الصناعات حيث أنها تزود المنظمة بالمرونة و التكامل التنظيمي و الفعالية. فالثقافة التنظيمية القوية توفر البيئة و الظروف المناسبة لجذب و الاحتفاظ و تمكين المواهب و تحفيزها للعمل في ظل التحديات (أل مخلص، ٢٠٠٩). كما أشار توفيق (٢٠٠٨) إلى أن الثقافة التنظيمية لها وظائف متعددة منها الشعور بالهوية المتميزة و تنمية الولاء للمنظمة و تعميق الإستقرار في المنظمة. و تعتبر المرجعية للعاملين و التي تحدد الهدف من أنشطة المنظمة .

كما تعتبر الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمة أو فشلها من خلال تركيزها على القيم و المفاهيم التي تدفع العاملين بالمنظمة إلى الإلتزام و العمل الجاد و الإبتكار و المحافظة على الجودة و تحسين الأداء من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة و الإستجابة السريعة لإحتياجات العملاء و الأطراف ذوي العلاقة في بيئة العمل (أبو بكر، ٢٠٠٢). كما أنه عند حدوث أي تغييرات تنظيمية في

المنظمات، فإن الثقافة التنظيمية يكون لها أثر كبير في قبول هذه التغيرات أو رفضها.

كما أشار اشتيوي (٢٠١٣) إلى أن التطورات المتسارعة في مجال المعلومات و الإتصالات أدت إلى ظهور أساليب و معايير و مفاهيم جديدة للعمل الإداري. و من أبرز تلك النظم و المفاهيم الحديثة الإدارة الإلكترونية و التي جاءت لتحل محل الإدارة التقليدية و تعالج المشكلات التي تنتج عنها. و لكن عند تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، فإن المنظمات تحتاج إلى إحداث مجموعة من التغيرات التنظيمية و التي تخلق واقعاً جديداً و التي يمكنها أن تؤدي إلى نجاح أو فشل المنظمات. كما أشارت قدوري (٢٠١٠) إلى أن جوهر فلسفة الإدارة الإلكترونية يكمن في تغيير نمط و أسلوب تعامل و تفاعل العاملين و العملاء و المؤسسات الحكومية و الخاصة على اختلاف أنواعها و اتجاهاتها مما يؤدي إلى تنظيم العمل الإداري و إعادة هيكلته إلكترونياً للتخلص من الروتين و البيروقراطية.

و يعتبر جاد الرب (٢٠٠٣) أن مفهوم جودة حياة العمل ظهر ليوكب التغيير و التطوير التنظيمي و ذلك ليخفف من حالات التوتر و القلق التي تسود بين العاملين. و تعبر جودة حياة العمل عن الجهود التي تبذلها المنظمات للبحث عن أفضل الأساليب لتحسين بيئة العمل و تخفيض القلق و الضغوط لدي العاملين. و يؤثر إهتمام المنظمات بتحسين جودة حياة العمل إيجابياً على رضا العاملين و نجاح المنظمة (صديق، ٢٠٠٥؛ Wilson, 2016).

وعلى ذلك يأتي هذا البحث للتعرف على تأثير الثقافة التنظيمية السائدة في مصلحة الضرائب المصرية على جودة حياة العمل عند تطبيق الإدارة الإلكترونية.

٢ - مشكله البحث

تعتبر مصلحة الضرائب المصرية من أهم مؤسسات الدولة و التي يتعامل معها جميع فئات المجتمع. و على ذلك كان من الضروري مع التطورات التكنولوجية المتسارعة أن تقوم مصلحة الضرائب بتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يتم تقديم الإقرارات عبر الإنترنت حالياً. و تتم جميع التعاملات حالياً عن طريق الشبكات التي تربط جميع مصالح وزارة المالية و الجهات الأخرى معاً. كما يتم حالياً الدفع و الفواتير بطريقة إلكترونية و ذلك لتسهيل التعامل و تقديم الخدمات بطريقة تمكن من إرضاء المتعاملين. و يواجة التوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الضرائب المصرية بعض الصعوبات مثل قلة أعداد أجهزة الحاسب الآلي، و ضعف شبكة الإنترنت داخل المصلحة و بشكل عام، و قلة خبرات بعض العاملين للتعامل مع شبكات الربط الجديدة. و تؤثر هذه الصعوبات بشكل سلبي علي جودة حياة العمل في مصلحة الضرائب المصرية. فعلي سبيل المثال، يؤدي نقص أجهزة الحاسب الآلي و ضعف شبكة الإنترنت إلي معاناة العاملين بالمصلحة في تقديم خدمات مرضية للمتعاملين. كما تمثل التكنولوجيا تهديداً بالإستغناء عن بعض العاملين بالمصلحة.

و تتسم مصلحة الضرائب المصرية بثقافة تنظيمية تميزها عن باقي المؤسسات الحكومية في طريقة التعامل مع العاملين بها و الإرتقاء بمستواهم الإجتماعي و الوظيفي و توفير مناخ عمل مناسب يمكنهم من تقديم الخدمات بشكل مميز، و بالتالي، التغلب علي معوقات الإدارة الإلكترونية و تحسين جودة حياة العمل. و مما سبق يمكن للباحثة صياغة مشكلة البحث في الآتي:-

التعرف علي الدور الذي يمكن أن تلعبه الثقافة التنظيمية المتميزة التي تتسم بها مصلحة الضرائب المصرية في التغلب علي معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية و تقليل أثرها السلبي علي جودة حياة العمل.

و يتفرع من هذا التساؤل ما يلي:-

١. ما مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على الثقافة التنظيمية في مصلحة الضرائب المصرية؟
٢. ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب المصرية؟
٣. كيف تؤثر الثقافة التنظيمية على جودة حياة العمل في مصلحة الضرائب المصرية؟
٤. ما مدى تأثير التفاعل بين الثقافة التنظيمية و الإدارة الإلكترونية على جودة حياة العمل في مصلحة الضرائب المصرية؟

٣- فروض البحث

تم صياغة أربعة فروض في صورة فرض العدم كما يلي:-

- الفرض الأول:** لا يوجد تأثير معنوي للإدارة الإلكترونية علي الثقافة التنظيمية بمصلحة الضرائب المصرية.
- الفرض الثاني:** لا يوجد تأثير معنوي للإدارة الإلكترونية علي جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب المصرية.
- الفرض الثالث:** لا يوجد تأثير معنوي للثقافة التنظيمية على جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب المصرية.
- الفرض الرابع:** لا يوجد تأثير معنوي للثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب المصرية.

و يوضح الشكل التالي العلاقات التي سيتم إختبارها بين المتغيرات في الفروض:-

شكل رقم (١): العلاقات بين متغيرات البحث التي سيتم إختبارها



٤- أهداف البحث

يهدف البحث إلي تحقيق ما يلي:-

- 1- دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على الثقافة التنظيمية بمصلحة الضرائب المصرية.
- 2- التعرف على أهم انواع الثقافة التنظيمية و أثرها على جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب المصرية.
- 3- التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية و أثرها على جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب المصرية.
- 4- التعرف على أثر التفاعل بين الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية على جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب المصرية.

٥- أهمية البحث

- تبرز أهمية هذا البحث في ضوء مساهمته المتوقعة من الناحية العلمية و العملية و الشخصية كما يلي:-
- 1- تظهر أهمية البحث من الناحية العلمية من خلال مساهمته في دراسة تأثير الثقافة التنظيمية على العلاقة التفاعلية بين الإدارة الإلكترونية وجودة حياة العمل في مصلحة الضرائب المصرية.

- ٢- يساهم هذا البحث من الناحية العملية في مساعدة القائمين على مصلحة الضرائب المصرية و في المنظمات الأخرى المشابهة علي:-
- تبني ثقافة تنظيمية داعمة و إبداعية تساعد على التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية.
 - توفير بيئة عمل مناسبة للتطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية.
 - تحسين ظروف العمل بما يحقق رضا العاملين و يهيئ المناخ المناسب للإبتكار و الإبداع.
- ٣- يساهم هذا البحث من الناحية الشخصية في إثراء معرفة الباحث من خلال إطلاعهم على الدراسات المتعلقة بموضوع البحث ويساعده على التعرف على أهم التطورات التي تتعلق بالبحث العلمي.

٦- مفاهيم و أبعاد متغيرات البحث

يتعرض البحث لمفهوم و أبعاد كل من الثقافة التنظيمية، و الإدارة الإلكترونية، و جودة حياة العمل.

٦-١) مفهوم الثقافة التنظيمية

تلعب الثقافة دوراً أساسياً في توجيه سلوك الأفراد و الجماعات داخل المنظمات المعاصرة و تشكيل العلاقات بينهم على نحو يساعد وفقاً لطبيعة تلك الثقافة و خصائصها. و توفر الثقافة التنظيمية البيئة و الظروف المناسبة لجذب و الاحتفاظ و تمكين المواهب و تحفيزها للعمل في ظل التحديات (أل مخلص، ٢٠٠٩). و قد عرف (George and Jones (2012) الثقافة التنظيمية بأنها القيم و العادات الموضوعية بصفه غير رسميه و التي تراقب طريقة تفاعلات الأفراد و الجماعات في المنظمة مع بعضهم البعض و أيضاً مع الأفراد خارج المنظمة.

كما أشار توفيق (٢٠٠٨) إلى أن ثقافة المنظمة تلخص طريقة أداء الوظائف بالمنظمة. وتمثل الثقافة التنظيمية مجموعة القيم والسلوكيات والقواعد التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات. فالطرق المحددة للعمل في المنظمة والتي يقوم بها العاملين بالمنظمة تعبر عن ثقافة المنظمة والتي يمكن تلخيصها في شكل تصميم مكتبي ورسائل وكتيبات صغيرة. وأوضح آل مخلص (٢٠٠٩) أن الثقافة التنظيمية تمثل أنماط من القيم والمعتقدات والمبادئ الكامنة التي تكون بمثابة الأسس لإدارة المنظمة وكذلك مجموع الممارسات الإدارية والسلوكيات التي تجسد وتعزز المبادئ الأساسية. كما ترى خطاب (٢٠١١) أن الثقافة التنظيمية هي المحصلة الكلية للقيمة التي يفكر ويعمل بها الأفراد كأعضاء عاملين بالمنظمة. فالثقافة التنظيمية هي نسيج من اللغة التي تتعامل بها والعادات التنظيمية الخاصة بها والقانون الذي ينظم تعاملاتها ونظام القيم الذي ينظم قواعد وسلوك السلوك المقبول اجتماعياً.

٦-٢) أبعاد الثقافة التنظيمية

فقد أشار (Van dam (2001) و ممدوح (٢٠٠٠) أن تكوين ثقافة المنظمة يعتمد على عدة عوامل متمثلة في تاريخ المنظمة، والملكية، و هيكل المنظمة، والتكنولوجيا، والأحداث الهامة في المنظمة والبيئة. ويوجد أربع أنواع من الثقافات والتي تعتبر أبعاد الثقافة التنظيمية: ثقافه النفوذ، وثقافه الدور، وثقافه الوظيفة، وثقافه الفرد. كما أوضح (Coomer (2007 أنه يوجد أربعة أنماط للثقافه التنظيمية: ثقافه الجماعه أو العشيره، وثقافه السوق، وثقافه الهيراركيه، وثقافه عكس البيروقراطيه.

كما أشارت برجراجة (٢٠١٥) ، و بدح (٢٠١٣) إلى أن أبعاد الثقافة التنظيمية تتمثل في القيم التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية، والأعراف التنظيمية. كما ذكر آل مخلص (٢٠٠٩)، ومشاركة ومصالح (٢٠١٥)،

- و عبابنة و حتاملة (٢٠١٣) أنه يمكن التمييز بين ثلاث أنواع من الثقافه التنظيميه، و التي سوف تعتمد عليها الباحثة:-
- **الثقافه البيروقراطية (Bureaucratic):** و تتسم بوضوح خطوط السلطه و المسئوليه و درجه عاليه من التنظيم و تقسيم العمل. و تتسم هذه المنظمات بالهيراركيه و الهيكلية.
 - **الثقافه الإبداعية (Innovative):** و هي نتاج البيئات ذات التوجه بالنتائج، حيث يكون التحدي و ارتفاع درجه المخاطره و تقدير قيمه الأبتكار و تحفيز العاملين المبدعين. و يصاحب ذلك شعور العاملين بدرجه عاليه من الإجهاد نتيجة للتحديات التي يتم التعرض لها.
 - **الثقافه الداعمه أو المساندة (Supportive):** و يتسم العاملون في ظل هذه الثقافه بالتعاون و مسانده بعضهم البعض. و تشجع المنظمه القيم العائليه مثل الوئام و الصداقه و التعاون و الثقه.

٦-٣) مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوماً حديثاً ظهر نتيجة للتقدم التقني وتطور ثورة المعلومات والاتصالات. و تتمثل الإدارة الإلكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية. و تشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط و تنفيذ و متابعة و تقييم و تحفيز، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، معتمدة على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال (رضوان، ٢٠٠٤، ص ٣). كما أشار (Cordella et al. (2015 إلى أن الإدارة الإلكترونية هي التحول من الأعمال الإدارية التي تعتمد على الأوراق إلى الأعمال الإدارية الإلكترونية، مما يسهل الإجراءات و الاتصالات و يقلل البيروقراطية و يحقق اهداف المنظمة .

و يرى صادق (٢٠٠٩) أن الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة. كما عرفها الكسار (٢٠٠٧) على أنها مصطلح إداري يمثل مجموعة من العمليات التنظيمية التي تربط بين المستقبل و مصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط و نتاج و تشغيل و متابعة و تطوير. و المستقبل هو المراجع في الدوائر الحكومية، أو العميل لدى الشركات التجارية، أو الموظف في أي منظمة. كما أوضح Ellatif et al. (2013) أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام الأجهزة و البرمجيات و الشبكات لتحويل العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية مما يحقق سرعة الاتصالات و مرونة و شفافية القرارات الإدارية.

٦-٤) أبعاد الإدارة الإلكترونية

قسمت قدوري (٢٠١٠) أبعاد الإدارة الإلكترونية إلى بعد العميل، و بعد الأعمال، و بعد الدولة. كما أشار العريشي (٢٠٠٨) إلى أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تتمثل في درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، و العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية، و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية. كما أوضح عمار (٢٠٠٩) أن أبعاد الإدارة الإلكترونية، و التي سوف تستخدمها الباحثة، تتمثل في:-

- ١- **المتطلبات الإدارية:** و ذلك من خلال التزام و دعم الإدارة العليا من خلال وضع استراتيجيات و خطط التأسيس، و الهيكل التنظيمي، و التعليم و التوعية و التقديف، و تهيئة المنظمة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية، و وضع الأطر التشريعية و تحديثها وفقاً للمستجدات.
- ٢- **المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري هو المنشأ للإدارة الإلكترونية. فهو الذي إكتشفها و من ثم طورها و سخرها لتحقيق أهدافه التي يصبوا إليها. و تتمثل البنية التحتية البشرية للأعمال الإلكترونية في مجموعة الملكات العلمية و

الفنية الضرورية لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الالكترونية سواء تلك المهارات المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة (تأسيسات، و توصيلات، و تشبيك، و تصليحات، و تطويرات لاحقة) أو البنية التحتية المرنة (تقديم خدمات، و إستشارات، نماذج أعمال جديدة، و برمجيات تطبيق... الخ)

٣- **المتطلبات التقنية:** يشكل هذا البعد حجر الأساس لموضوع الإدارة الالكترونية، حيث يمثل الأجهزة و التقنيات اللازمة لإنجاح المشروع و يتم من خلالها تمثيل المعلومات و نقلها الكترونياً مع ضمان سريتها و دقتها، و تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الالكترونية.

٤- **المتطلبات الأمنية:** يوجد مجموعة كبيرة من التحديات و التي تنصب في أغلبها على سرية المعلومات، سواء كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومات و تخزينها الكترونياً، أو المحافظة على سريتها بين المؤسسات، أو التأكد من وجود المعلومة المطلوبة و إتاحتها للجميع بشكل متساوي. و تتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها السرية، و التكامل، و توفير المعلومات، و معرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات و أمن المعلومات.

٦-٥) مفهوم جودة حياة العمل

لقد ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليوأكب سياسات التغيير و التطوير التنظيمي و ليخفف من حالات التوتر و القلق التي سادت بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم و تخفيضاً للخدمات و المزايا الإجتماعية المقدمة لهم أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على إلتزام العاملين. و يعرف (Jean & Gilles (2006) جودة حياة العمل بأنها "حالة التوافق التي يشعر بها الفرد ما بين عمله وأهدافه الشخصية، مما ينعكس بالإيجاب على حياة الفرد و الأداء التنظيمي، و بالتالي زيادة رفاهية المجتمع".

كما يرى جاد الرب (٢٠٠٨) أن جودة حياة العمل تتكون من مجموعة من العمليات المتكاملة و المخططة والمستمرة تستهدف تحسين مختلف النواحي التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وتساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين والعلماء. و يرى برسى (٢٠١١) أن جودة حياة العمل تتمثل في "مجموعة العمليات المخططة و المتكاملة و المستمرة في الأجلين القصير و الطويل، و النابعة من ثقافة المنظمة، و التي تستهدف تحقيق التوازن ما بين أهداف العاملين الشخصية والأهداف التنظيمية".

كما عرفتها راشد (٢٠١٢) على أنها استجابة المنظمة لرغبات و متطلبات العاملين لديها و ذلك من خلال أنشطة مخططة و مستمرة في الأجلين القصير و الطويل تشارك في تنفيذها جميع إدارات المنظمة، و تتيح للعاملين المشاركة في اتخاذ القرارات و بناء آليات العمل و تراعى إحتياجاتهم (المالية، و الاجتماعية، و الأسرية، و الصحية، و تحقيق الذات، و الروحية)، مما ينتج عنه رضاء العاملين وزيادة إنتاجيتهم كما ونوعا وخفض التكاليف، بما يحقق ميزة تنافسية للمنظمة".

٦-٦ أبعاد جودة حياة العمل

يرى (Tung – Chung Hung et al. (2007) أن هذه الأبعاد هي خصائص الوظيفة، و دعم الرؤساء للمرؤوسين، و توازن الحياة الوظيفية و الشخصية، و نظم المكافآت و الحوافز بالمنظمة. بينما يشير (Armeno and Miguel (2008) إلى أنه يمكن النظر إلي أبعاد جودة حياة العمل من منظور تنظيمي و معنوي، بحيث تضم روح المودة السائدة في العمل، و الثقة في الرؤساء، و سرعة و دقة الاتصالات التنظيمية، و الفرصة في التعلم و الترقى في المنظمة، و العدالة التنظيمية، و التوازن بين الحياة الوظيفية و الشخصية.

كما يرى (Juhani 2009) أن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في التحفيز في العمل، و فرص التعلم و النمو، و الإرتياح الوظيفي، و مناخ العمل، و الصحة و الأمان، و المشاركة في صنع القرار، و تحقيق كل الأهداف الشخصية و أهداف فريق العمل، و نظام المكافآت. و يشير برسي (٢٠١١) إلى أن ابعاد جودة حياة العمل تتمثل في الفرصة في التدريب و تنمية مهارات و معارف العاملين، و عدالة نظم الاستقطاب و الحفز داخل المنظمة، و بيئة عمل مادية و نفسية سليمة و صحية، و ممارسات إدارية تحترم و تقدر آراء العاملين بالمنظمة، و تصميم وظيفي يسمح للعاملين بإبراز مهاراتهم و معارفهم. كما أوضحت راشد (٢٠١٢)، و صديق (٢٠٠٥) أن أبعاد جودة حياة العمل طبقا لمقياس ميتشجان لجودة حياة العمل (Michigan Qwl Questionnaire)، و هو المقياس الذي تستخدمه الباحثة في قياس جودة حياة العمل. و تتمثل الأبعاد التي سيتم تبينها في هذا البحث فيما يلي:-

- ١- **ظروف العمل المادية و المعنوية:** تشمل توافر الأدوات و التجهيزات اللازمة لأداء العمل، الأمان و الإستقرار الوظيفي، الإحترام و التقدير، الرضا عن العمل، بيئة عمل مناسبة، تتناسب الدخل مع الجهد المبذول، عدالة الدخل بالمقارنة بدخول الزملاء، تتناسب الدخل مع مهارات و مؤهلات الموظفين.
- ٢- **خصائص الوظيفة:** تشمل مدى إشباع الوظيفة لطموحات و أهداف الموظف، مدى توافر المهارات اللازمة لأداء الوظيفة، حرية التصرف التي تتيحها و الوظيفة، و حجم العمل، و مدى ما تتيحه الوظيفة من تحدي و متعة، و وضوح الواجبات الوظيفية، و مدى التعارض أو التداخل مع الوظائف الأخرى.
- ٣- **جماعة العمل:** تشمل على الثقة المتبادلة مع الزملاء، و المناقشة و الحلول الجماعية للمشكلات، و أهداف جماعة العمل، و تماسك الجماعة، و المسؤولية الجماعية عن العمل، و تكامل المهارات و الخبرات، و وحدة جماعة العمل، و إدارة شؤون الجماعة.
- ٤- **الإشراف و المشاركة:** تشمل على المشاركة في اتخاذ القرارات، و مدى توافر المعلومات، و المشاركة في تحديد الأهداف، و العدالة في تقييم الأداء، و الحرص على دقة و تكامل المعلومات، و سياسة الباب المفتوح، و تصحيح الأخطاء و الإستفادة منها، و الرقابة الذاتية.

٧- الدراسات السابقة

٧-١) الدراسات المتعلقة بالثقافة التنظيمية

جدول رقم (١): الدراسات المتعلقة بالثقافة التنظيمية

السنة	عنوان الدراسة	اسم المؤلف	مجال التطبيق	أهم النتائج	أهم التوصيات
2016	دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتحفيز العاملين في إحدى الشركات الخاصة	Yusof et al	شركة سيارات في سنغافورا	أظهرت النتائج أن كلاً من نوعي الثقافة التنظيمية الثقافة البيروقراطية والثقافة الداعمة لهما ارتباط قوي مع تحفيز العاملين و كان الأثر الأكبر للثقافة الداعمة في تحفيز العاملين. يوجد تأثير للثقافة التنظيمية على تحفيز العاملين.	العمل على تحفيز العاملين و زيادة الدافعية من خلال نشر ثقافة البيئة الداعمة ترسيخ قيم الثقافة التنظيمية للمساعدة على الإرتقاء بأداء العاملين
2015	الثقافة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء الوظيفي لدى العاملين في الوزارت الحكومية في فلسطين	مشاركة و مصلح	الوزارات الفلسطينية في مدينة رام الله	إستجابات العينة كانت معنوية و مرتفعة فيما يخص الثقافة البيروقراطية. ومتوسطة فيما يخص الثقافة المساندة ومتوسطة لمستويات الولاء الوظيفي الثلاثة وجود علاقة ارتباط ذات تأثير معنوي و قوية بين الثقافة التنظيمية و الولاء التنظيمي وجود علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد الثقافة التنظيمية و أبعاد الولاء الوظيفي، باستثناء علاقة سلبية بين الثقافة البيروقراطية و الولاء المستمر.	تخفيض البيروقراطية من خلال تفويض الصلاحيات و تعزيز تمكين العاملين إيجاد المناخ التنظيمي المشجع على الإبداع و التميز في العمل التعامل مع الموظفين بعدالة و توزيع العمل و المكافآت و الترفيات زرع روح الثقة في نفوس الموظفين و تشجيعهم على حرية الرأي
2013	القيادة التحولية و علاقتها بالثقافة التنظيمية لدى عمداء كليات المجتمع الخاصة في الأردن	بدح	أعضاء هيئة التدريس في الكليات الخاصة في مدينة عمان	توصلت الدراسة إلى درجة ممارسة أسلوب القيادة التحولية كان متوسطاً. متوسط مستوى الثقافة التنظيمية كان بدرجة متوسطة. توجد علاقة ارتباط ذات علاقة ارتباط إيجابية بين درجة ممارسة أسلوب القيادة التحولية و الثقافة التنظيمية	عقد ورش عمل تطبيقية للمعمداء في القيادة التحولية لتحويل الكليات إلى التقنية بما يخدم سوق العمل ضرورة اهتمام القيادات العليا بمفهوم الثقافة التنظيمية تفويض الصلاحيات من جامعة البلقاء التطبيقية لتمكين العمداء لممارسة العمل على مستوى الثقافة التنظيمية فيها

تابع جدول رقم (١): الدراسات المتعلقة بالثقافة التنظيمية

السنة	عنوان الدراسة	اسم المؤلف	مجال التطبيق	أهم النتائج	أهم التوصيات
2013	دور الثقافة التنظيمية في دعم إدارة العرفة في المستشفيات الحكومية في الأردن	عابنة و حتاملة	مستشفيات القطاع العام العاملة في محافظة إربد بالأردن	خلصت الدراسة إلى نمط الثقافة التنظيمية في المستشفيات البيروقراطي، درجة ممارسة إدارة المعرفة في المستشفيات متوسطة هناك علاقة ارتباط إيجابية بين أنماط الثقافة التنظيمية و أبعاد إدارة المعرفة	تعزيز الثقافة الإبداعية في المستشفيات عن طريق مكافأة الموظفين المبدعين والمبادرين العمل على دعم ثقافة المهمة عن طريق مكافأة الموظفين ذوي الإنجاز العالي و تشجيعهم على إنهاء الأعمال في الوقت المحدد، ضرورة تبني الإدارة للثقافة الداعمة عن طريق منح استقلالية للموظفين وخرس الثقة المتبادلة، تشجيع العاملين على تطبيق المعرفة المكتسبة عن طريق الثقة المتبادلة بين الإدارة والموظفين والعمل بروح الفريق
2008	دراسة الرضا الوظيفي كنتاج لإدراك الموظفين للثقافة التنظيمية	Stebbins	موظفي المؤسسات الأمريكية	وجود علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي للموظفين وجود ارتباط سلبي للنمط البيروقراطي للإدارة بالمؤسسات على الثقافة التنظيمية وعلى الرضا الوظيفي للموظفين.	إتاحة فرص كافية للمشاركة و إبداء الآراء وتشجيع العاملين للإهتمام بالابتكارات ضرورة استيعاب العاملين لمفهوم الثقافة التنظيمية لتحقيق رضا العاملين تقديم مجموعة من الخدمات للعاملين و ربط المسار الوظيفي ببرامج التدريب

٧-٢) الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية

جدول رقم (٢): الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية

السنة	عنوان الدراسة	اسم المؤلف	مجال التطبيق	أهم النتائج	أهم التوصيات
2015	بيئة الجامعة الإلكترونية القائمة علي الإدارة الإلكترونية	Raho et.al.	الموظفين في كلية الحابيات و المعلومات في جامعة إسكس، و الأردن، و العراق	تقبل 50.75% من العينة البيئة الجديدة للإدارة الإلكترونية. 49.25% كانت غير موافقة على وجود الإدارة الإلكترونية و ذلك لعدة أسباب منها نقص استخدام الحاسب، و عدم الإتصال بشبكة الإنترنت، و ثقافة المجتمع المحدودة عن استخدام الإدارة الإلكترونية، و عدم وجود إمكانيات مثل البنية التحتية التي يتطلبها مشروع الإدارة الإلكترونية.	الإهتمام بتوصيل شبكة الإنترنت بما يتيح الإتصال السريع و الذي يعد أحد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية. تستخدم الإدارة عندأ من الآليات مثل الإستشارات التي تساعد على التطبيق الجيد للإدارة الإلكترونية على الإدارة أن تركز على الفوائد و الجذوى التي تعود على الكليات و العاملين من تطبيق الإدارة الإلكترونية
2014	مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية	Rawas	دراسة نظرية	من خلال وصف وتحليل متغيرات الدراسة تم استنتاج أن تطبيق الإدارة الإلكترونية :- يعد مدخل جديد يعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات . تتواجد بالمنظمات من خلال الأجهزة و البرمجيات و الشبكات و التي تساعد المنظمات على أداء الوظائف لمختلفة . التغلب على العديد من المشاكل مثل عامل الوقت و أمن المعلومات و حواجز الزمان و المكان.	لا بد من توفير البنية التحتية و متطلبات الإدارة الإلكترونية الذي يزيد من فعالية و كفاءة أداء العاملين. تدعيم اماكن العمل بالبرامج والشبكات الذي يسهل الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب و بسهولة و بشكل مقنن.
2013	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء في المنظمات العربية	EL Latif & Ahmed	دراسة نظرية	قامت بتقديم مفهوم الإدارة الإلكترونية و تقييم التحديات التي تواجهها المنظمات عند تطبيقها في البيئة العربية، وآليات التطبيق. ومكونات الإدارة الإلكترونية من الأجهزة و البرمجيات و الشبكات لتحقيق أهداف محددة مقدماً وفقاً للعمليات السابقة. و توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المزايا التي تتحقق من تطبيق الإدارة الإلكترونية منها سرعة الإتصال، و المرونة، و الشفافية. و هذا يؤدي إلى سرعة الوصول إلى القرارات بشكل رشيد.	العمل على الإستفادة من الموارد المتاحة نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق الأهداف بجودة عالية و بتكلفة أقل يجب تحديث نظام الإدارة الإلكترونية بشكل مستمر لمواكبة التغيرات السريعة

تابع جدول رقم (٢): الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية

السنة	عنوان الدراسة	اسم المؤلف	مجال التطبيق	أهم النتائج	أهم التوصيات
2013	دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة- فرع غزة	اشنتوي	العاملين في جامعة القدس المفتوحة- فرع غزة	قناعة الإدارة العليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في التغلب على البعد الجغرافي، و يقلل من تكاليف الاتصال التقليدي قله التواصل مع العاملين وعدم وضوح الأنظمة والقوانين و قلته المهارات العاملين في التعامل مع أدوات ووسائل الاتصال الإلكترونية.	التركيز على تفعيل الاتصالات غير الرسمية بين العاملين تواصل الجامعة مع العاملين لحل مشاكلهم داخل و خارج العمل توضيح وتحديد الأنظمة و القوانين الخاصة بالعلاقات و الاتصال بين العاملين استمرارية تدريب العاملين حتى تتناغم قدراتهم مع وسائل الاتصال الحديثة
2010	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية	المغيره	العاملين في ديوان وزارة الداخلية السعودية.	الإعتماد على الخبرات الشخصية في إدارة العمل هو أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري. قلة الحوافز المادية المقدمة للعاملين تمثل أهم المعوقات المالية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري.	تعديل الأنظمة الإدارية و جعلها أكثر مرونة بما يتواءم مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية العمل على توفير الحوافز المالية للموظفين و توفير الدعم المالي لتوفير الأجهزة و التقنيات الحديثة دعم نشاطات الإبداع و الابتكار لدى الموظفين و مساعدتهم على الشعور بالأمان الوظيفي و عدم الخوف من التغيير

٧-٣) الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل

جدول رقم (٣): الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل

السنة	عنوان الدراسة	اسم المؤلف	مجال التطبيق	أهم النتائج	أهم التوصيات
2005	جودة حياة العمل كمتغير وسيط بين قوة المديرين و الأداء - دراسة تطبيقية على الوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة.	صديق	العاملين بالوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة.	توصلت الدراسة إلى:- -وجود فروق بين آراء العاملين حول قوة المديرين و أبعاد جودة حياة العمل. -وجود تأثير لمصادر قوة المديرين على أبعاد جودة حياة العمل. -وجود تأثير لجودة حية العمل على أداء الوحدات ذات الطابع الخاص. -وجود تأثير لمصادر قوة المديرين على أداء الوحدات ذات الطابع الخاص.	توفير بيئة العمل التي تساعد على احساس العاملين بجودة حياة العمل إمداد الوحدات ذات الطابع الخاص بالخدمات و البرامج التي من شأنها تزيد من جودة حياة العمل تصميم و تنفيذ برامج تدريبية لكل من المديرين و العاملين توفير معايير موضوعية لإختيار القادة ممن تتوفر فيهم المهارات القيادية الإستفادة من الإمكانيات التكنولوجية و الإلكترونية
2011	أثر تغيير الإدارة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و تميز أداء المنظمات بالتطبيق على الهيئة العامة لمواني بور سعيد.	عبد الفتاح	العاملين بالهيئة العامة لمواني بور سعيد	توصلت الدراسة إلى: -عدم وجود اختلاف بين آراء عينيي البحث عن أثر تغيير الإدارة على أبعاد جودة حياة العمل . -تحتاج أكثر أبعاد جودة حياة العمل لدعم الإدارة من وجهة نظر العينة التي حدث لها تغيير في الإدارة . -وجود فروق بين آراء عينيي البحث و ذلك فيما يخص تميز أداء المنظمات . -كما أثبتت الدراسة أن تغيير الإدارة كمتغير وسيط يؤثر على العلاقة بين جودة حياة العمل و الأداء المتميز بالمنظمات.	تطوير الأنماط القيادية و الإدارية السائدة و التي تدعم تطبيق جودة الحياة الوظيفية بما يحقق تميز أداء المنظمة تركيز الإهتمام على تحسين جودة الحياة الوظيفية مما يعزز ثقة العاملين بالمنظمة مما ينعكس بشكل إيجابي على تميز أداء المنظمة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يزيد من ولاء العاملين بما يساعد على تميز المنظمة

تابع جدول رقم (٣): الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل

السنة	عنوان الدراسة	اسم المؤلف	مجال التطبيق	أهم النتائج	أهم التوصيات
2014	تأثير جودة حياة العمل على الإلتزام التنظيمي: دراسة مقارنة علي الأكاديميين العاملين في الجامعات الحكومية و غير الحكومية.	Afsar	العاملين الأكاديميين في الجامعات الحكومية و الخاصة	-يوجد تأثير معنوي موجب لجودة حياة العمل على بعدي الإلتزام التنظيمي (الإلتزام العاطفي و الإلتزام المعياري) للأكاديميين في كل من الجامعات الحكومية و الجامعات الخاصة. -يوجد تأثير سلبي لجودة حياة العمل على الإلتزام المستمر. -كان أعلى المتغيرات الأخرى تأثيراً على جميع أبعاد الإلتزام التنظيمي لجودة حياة العمل خاصة على الإلتزام العاطفي و المعياري فقط. -كانت سنوات الخبرة هي التي لها تأثير أكبر على الإلتزام المستمر .	العمل على تمكين العاملين و حسن معاملته مما يساعده على البقاء في المنظمة تحسين ظروف العمل مما يزيد من ولاء العاملين للجامعة إجراء الدراسة لقطاعات مختلفة و مدن مختلفة و مجالات مختلفة لتقييم النتائج بطريقة أكثر شمولاً إجراء دراسات مستقبلية للتعرف على نوع الإلتزام التنظيمي المفضل و تأثير جودة حياة العمل على الأنواع المختلفة من الإلتزام
2014	دراسة الدور الوسيط لرضا و مشاركة و إلتزام الموظفين في العلاقة بين جودة حياة العمل و الإحتفاظ بالموظفين	Hussain & Saleem		قد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن جودة حياة العمل لها تأثير إيجابي على الإحتفاظ بالموظفين و لكن الرضا الوظيفي، و المشاركة و الإلتزام التنظيمي لا تتوسط العلاقة بينهم.	إجراء تعديلات في التقدم في المسار الوظيفي بما يحقق الرضا الوظيفي إرساء دعائم العدالة و الثقة بين العاملين بما يساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية و يحقق الرضا الوظيفي العمل على جعل أنظمة العمل مرنة لإتاحة إمكانية إنجاز المهام من المنزل و تفعيل مبدأ الأداء و الرقابة الذاتيين
2016	جودة حياة العمل من منظور تطوري	Wilson	دراسة نظرية	تم تجميع المعلومات الخاصة بجودة حياة العمل من خلال مؤشر الأمم المتحدة للتنمية البشرية و دراستها لتحسين مستوى جودة حياة العمل من خلال إستخدام الموارد المتاحة، و قد أوضحت الدراسة أن جودة حياة العمل تعتبر مفهوم متعدد الأبعاد يتضمن التنمية المستدامة طويلة الأجل، و الرعاية الصحية و الإجتماعية و التعليم، و حالة الرفاهة النفسية.	على كل دولة أن تقوم بعمل مقياس خاص بها يعمل على جمع المعلومات و معالجتها بإستخدام الموارد المتاحة لتحسين جودة حياة مواطنيها بأقصى ما يمكن تطوير مزيد من الأبحاث عن جودة الحياة حتى يمكن الوصول إلى إطار نظري يمكن تطبيقه في كافة دول العالم كل حسب إمكانياته

٧-٤) دراسات الخاصة بالعلاقات المتبادلة بين متغيرات البحث الثلاثة

جدول رقم (٤): دراسات العلاقات المتبادلة بين متغيرات البحث الثلاثة

السنة	عنوان الدراسة	اسم المؤلف	مجال التطبيق	أهم النتائج	أهم التوصيات
2011	دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظة غزة	العاجز	وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة	توصلت الدراسة إلى أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والأعراف التنظيمية، والتوقعات التنظيمية) و بين تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة. وكانت هذه العلاقة طردية. كما أنه لا يتأخر للموظف اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله دون الرجوع إلى رئيسه المباشر ضمن بيئة العمل الإلكتروني. ولا يتم تكريم أو تحفيز الموظفين المتميزين في بناء ونشر العمل الإلكتروني بالوزارة. كما أنه لا يتم إعطاء الموظفين فرصة المشاركة في تطوير نظم واليات العمل بالبرنامج الإلكتروني الذي يستخدمونه.	تشجيع الجمهور على امتلاك بريد إلكتروني رسمي المحافظة على استمرار تطوير برنامج العمل الإلكتروني و تطوير نماذج خصائص العمل ضمان حرية إنتقال المعلومات و المعارف و مشاركتها بين الموظفين إهتمام الإدارة بإشباع حاجات التقدير التي تساهم في الإنتقال إلى انجاز الأعمال إلكترونياً العمل على نشر قصص النجاح للموظفين و إبراز إنجازاتهم على موقع الوزارة الإلكتروني تمكين الموظفين من المساهمة في التخطيط الإلكتروني
2013	أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة	الحسيني و الخيال	الموظفات في عمادات جامعة الملك عبد العزيز	توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي وقوي لأنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري و تسهيله مما يحقق رفاهية للموظفات في العمل. كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل حقق فاعلية عالية في انجاز المهام. و كان من أهم التوصيات العمل على تحويل كافة الإجراءات الإدارية إلى الطريقة الإلكترونية، و التحسين المستمر للبنية التحتية، و تطوير الأنظمة الإلكترونية بما يساعد على التحسين في بيئة العمل.	تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل و تحويل جميع الإجراءات الإدارية إلى الإلكتروني وضع الأنظمة و القوانين و التشريعات التي تحكم التعاملات الإلكترونية تطوير الإجراءات و العمليات الإدارية بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية الملائمة بين عمليات الأنظمة الإلكترونية و احتياجات العمل الفعلية و الإهتمام بزيادة الحماية و الأمان على الأنظمة التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة الحاسب و البرامج و شبكات الإتصال و قواعد البيانات بحيث تتواءم مع التطور التكنولوجي
2014	دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية دراسة حالة بجامعة 08 ماي 1945 بقائمة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارة و علوم التمسير	معيذ و كمرش	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التمسير بجامعة 08 ماي 1945 بقائمة	توصلت الدراسة إلى أن أبعاد الثقافة التنظيمية ترتبط معنوياً و إيجابياً بالإدارة الإلكترونية، ماعدا بعد الثقافة الإبداعية. و قد أوصت الدراسة بدعم عمليات الإبداع و الابتكار و تهيئة المناخ للثقافة الإبداعية بالكلية، و نشر الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية، و توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. فقد ظهر نفس في الإمكانيات المادية و البشرية و الفنية كمتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	تشجيع الموظفين على التقدم للإدارة بمقترحات لتطوير برنامج العمل الإلكتروني و طرح أفكار جديدة بحرية كاملة العمل على تحقيق التكافل بين السلطة و المسؤولية في ظل بيئة العمل الإلكتروني فتح آفاق أمام أساليب إنجاز العمل و ربط الحوافز المادية و المعنوية على أساس المهارات التكنولوجية نشر الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية من خلال عقد الندوات و اللقاءات مع الموظفين تحقيق التميز في مجال الإدارة الإلكترونية بما يساهم في الرفع من مستوى أداء الموظفين

تابع جدول رقم (٤): دراسات العلاقات بين متغيرات البحث الثلاثة

السنة	عنوان الدراسة	اسم المؤلف	مجال التطبيق	أهم النتائج	أهم التوصيات
2016	أثر متغيرات الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية في القطاع المصرفي بكل من البنك المركزي المصري و البنك الأهلي المصري	البطران	القطاع المصرفي المصري	وجود فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات المستعصي منهم حول أهمية دور الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية. كما أوضحت النتائج أهمية ثقافة الابتكار على أداء الأفراد.	إستعانة البنك بأحدث الأفكار و الأساليب لحل المشكلات في العمل تدعيم ثقافة العمل الجماعي من خلال التماس بالروح الإيجابية و البعد عن الصراعات توفير رؤية واضحة مشتركة لطبيعة العمل و التي تعد أهم دعائم النجاح في العمل المصرفي.
2017	دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة حالة وزارة النفط و المعادن الجمهورية اليمنية	العنسي	وزارة النفط و المعادن في الجمهورية اليمنية	وجود علاقة ارتباط موجبة بين الثقافة التنظيمية السائدة بأبعادها (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) و تطبيق الوزارة للإدارة الإلكترونية	ضرورة قيام الوزارة برسم رؤية استراتيجية واضحة لتحويل العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإلكتروني تحسين الوضع الراهن لمنظومة الإدارة الإلكترونية للوقوف على واقع الإدارة الإلكترونية الحالي للتمكن من تطويرها
2017	جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسات الإستشفائية العمومية بولاية أدرار	عبد الكريم	عمال القطاع الصحي بمدينة وهران بالجزائر	توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير لأبعاد خصائص العمل، و الأجور و المكافآت، و جماعية العمل، و المشاركة في اتخاذ القرار على الثقافة التنظيمية. كما أثبتت الدراسة أنه لا يوجد تأثير لأبعاد بيئة العمل، و أسلوب الرئيس في الإشراف على الثقافة التنظيمية. كما أوضحت الدراسة أنه لا توجد علاقة تأثير بين متغيرات الجنس و السن و بعد خصائص الوظيفة، و لكن توجد علاقة تأثير بين متغيرات الأقدمية في العمل و بعد مكان العمل. 2017تعمل.	إعلام الموظفين بالمستجبات و التوجيهات التي تنظم حياة العمل التأكيد على مبدأ إحترام الوقت و خصوصيات المرضى زيادة اهتمام إدارة المستشفيات بمضامين الفكر الإداري فيما يتصل بجودة حياة العمل وأبعادها التأكيد على مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات الهامة في إطار نقائي تطوير المسار المهني من حيث الترقية و تطوير القدرات

تابع جدول رقم (٤): دراسات العلاقات بين متغيرات البحث الثلاثة

السنة	عنوان الدراسة	اسم المؤلف	مجال التطبيق	أهم النتائج	أهم التوصيات
2017	دور الثقافة التنظيمية كمدخل لدعم الإدارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات - المحافظات الجنوبية	محجز	بوزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات في المحافظات الجنوبية - الفلسطينية	أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الثقافة التنظيمية ودعم الإدارة الإلكترونية، كما تبين وجود قصور في الاستجابة السريعة لطلبات الدعم الفني، كما أن الأجهزة والمعدات متقادمة وبحاجة إلى تحديث، كما يوجد نقص في التشريعات والقوانين والنواحي المنظمة للعمل الإلكتروني.	تكوين ثقافة تنظيمية و ثقافة إلكترونية موحدة و نشرها بين العاملين في مختلف المستويات الإدارية العمل على تحديث الهيكल التنظيمي بما يتلاءم و التحول إلى بيئة العمل الإلكتروني سرعة الاستجابة للطلبات المقدمة للدعم الفني فيما يتعلق بالشبكات و صيانة الأجهزة تحديث أجهزة الحاسب و تحسين الشبكات و توفير شروح توضيحية لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية
2017	النور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و أداء الموارد البشرية دراسة حالة قطاع الخدمات بالسودان	أبو القاسم	موظفي قطاع الخدمات (الاتصالات، شركات التأمين، البنوك) في السودان	توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين المتطلبات الإدارية و المتطلبات الأمنية و أداء الموارد البشرية (الفاعلية، الإبداع و الابتكار). كما يوجد علاقة إيجابية بين المتطلبات المادية و الثقافة التنظيمية (المعتقدات التنظيمية). كما أن القيم التنظيمية تتوسط العلاقة بين متطلبات الإدارة الإلكترونية و أداء الموارد البشرية.	تحسين مستوى البنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات توفير المتطلبات التقنية و تطوير التشريعات و الأنظمة الإدارية للتراكب مع التعاملات الإلكترونية تشجيع و خلق ثقافة تنظيمية راعية في التقدم و التغيير الهادف توفير نظام أمني لحماية البيانات و استخدام أحدث البرامج و الطرق لمنع سرقة المعلومات أو تزويرها
2020	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قنا	الأقرع	المؤسسات الحكومية في محافظة قنا، قنايلية،	أوضحت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من حيث الجنس، و المؤهل العلمي، و سنوات الخبرة و المسمى الوظيفي على مستوى المتغيرات الأساسية. هناك استجابة مرتفعة لفئة الدبلوم لبعد المتغيرات المالية في الإدارة الإلكترونية. كما كان الأفراد ذو الخبرة 5 سنوات فأقل أكثر إستجابة لأهمية تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي.	ضرورة الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية لتعزيز العمل الإداري إكساب العاملين مهارات و خبرات التعامل مع الإدارة الإلكترونية تحديث الأنظمة الإدارية و التعليمات الالما يتناغم مع تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير المتطلبات التقنية و الفنية للتحول للإدارة الإلكترونية التحول التدريجي إلى الإدارة الإلكترونية بما يسمح بمواجهة التحديات و فعالية الإجراءات

٨- منهج البحث

٨-١) متغيرات البحث وقياسها

تتخصر متغيرات البحث في ثلاثة متغيرات هي:-

١- متغير الثقافة التنظيمية (متغير وسيط): يتضمن ثلاث أبعاد هي الثقافة البيروقراطية (٥ عبارات)، و الثقافة الإبداعية (٨ عبارات)، و الثقافة الداعمة (٥ عبارات).

٢- متغير الإدارة الإلكترونية (متغير مستقل): يتضمن أربعة أبعاد هي المتطلبات الإدارية (١٠ عبارات)، و الإمكانيات البشرية (٧ عبارات)، و الإمكانيات التقنية (٧ عبارات)، و المتطلبات الأمنية (١٠ عبارات).

٣- متغير جودة حياة العمل (متغير تابع): يتضمن أربعة أبعاد هي بعد الظروف المادية و المعنوية (١١ عبارة)، و بعد خصائص الوظيفة (٦ عبارات)، و بعد جماعات العمل (٥ عبارات)، و بعد الإشراف و المشاركة في القرارات (١١ عبارة).

٨-٢) مجتمع و عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمأموريات و مناطق مصلحة الضرائب المصرية بالأسكندرية. و تم تحديد حجم عينة الدراسة باستخدام المعادلة التالية:-

$$SS = \frac{Z^2 * (p) * (1-p)}{c^2}$$

المصدر: (Creative Research Systems (2016)

حيث:-

SS = حجم العينة.

Z = عدد الانحرافات المعيارية عن الوسط الحسابي وفقاً لمستوى الثقة المختار.

$P =$ نسبة وجود الظاهرة في العينة (العلاقات بين الثقافة التنظيمية، و الإدارة الإلكترونية، و جودة حياة العمل).
 $C =$ نسبة الخطأ المسموح به في وجود الظاهرة في العينة.

و قد وضعت الافتراضات التالية عند تحديد حجم العينة:-

- ١- نسبة الخطأ المسموح به في حدود $(\pm ٥\%)$.
- ٢- مستوي الثقة الذي تعمم به النتائج ٩٥% ، و يعني ١.٩٦ أنحراف معياري عن الوسط الحسابي.
- ٣- نسبة وجود الظواهر في العينة ٥٠% .

$$\text{حجم العينة} = \frac{(1.96)^2 \times ٥٠\% \times (٥٠\% - ١)}{٥\%}$$

حجم العينة = ٣٨٤ مفردة.

و بالتالي، تم توزيع عدد ٣٨٤ قائمة استقصاء على عينة عشوائية بسيطة من العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بالأسكندرية و تم الحصول على ٣١٨ إستمارة مستردة صحيحة.

٨-٣) أساليب جمع البيانات

تم تجميع البيانات بالاعتماد علي قائمة استقصاء، التي تم إعدادها لقياس متغيرات البحث. و تتضمن البيانات التالية:-

المجموعة الأولى:- و تتضمن المجموعة الأولى من الأسئلة بيانات ديمغرافية. و تهدف هذه المجموعة إلى تجميع بيانات ترتبط بالخصائص الشخصية للأفراد المشاركين في الدراسة تتعلق بسنوات الخبرة، و النوع، و المستوى التنظيمي، و المؤهلات الدراسية.

- المجموعة الثانية:-** و تتضمن المجموعة الثانية من الأسئلة بيانات عن المتغيرات الرئيسية للبحث و التي تشتمل على ما يلي:-
- الثقافة التنظيمية (متغير وسيط): و تم قياس هذا المتغير من خلال مقياس مكون من ١٨ عبارة (عبابنة و حاملة، ٢٠١٣؛ مشاركة و مصلح، ٢٠١٥).
 - الإدارة الإلكترونية (متغير مستقل): و تم قياس هذا المتغير من خلال مقياس مكون من ٣٤ عبارة (عمار، ٢٠٠٩).
 - جودة حياة العمل (متغير تابع): و تم قياس هذا المتغير من خلال مقياس مكون من ٣٣ عبارة (صديق، ٢٠٠٥؛ راشد، ٢٠١٢؛ عبد الفتاح، ٢٠١١).

٨-٤) حدود البحث

- و تنقسم حدود البحث إلى ما يلي:-
- ١-حدود مكانية: تم إجراء الدراسة على مصلحة الضرائب المصرية بالإسكندرية.
 - ٢-حدود زمنية: تم تجميع بيانات الدراسة في نهاية عام ٢٠١٩ و بداية عام ٢٠٢٠.
 - ٣-حدود موضوعية: إقتصرت أداة تجميع البيانات على قائمة الإستقصاء.

٨-٥) أساليب التحليل الإحصائي

- تم الإستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الإستقصاء. و تم الإعتماد علي الأساليب الإحصائية التالية لإختبار الفروض البحثية:-
- ١- تحليل النسب للبيانات الشخصية و البيانات العامة لمفردات العينة.
 - ٢- إستخدام إختبار صدق و ثبات المقاييس المستخدمة Cronbach's Alpha.
 - ٣- معامل إرتباط بيرسون Pearson's correlation coefficient لتحديد مدى قوة و إتجاه العلاقة بين متغيرات البحث (المستقل، و الوسيط، و التابع).

- ٤- أسلوب الإنحدار البسيط Simple Regression Technique لتحديد نوع العلاقة بين كل متغير مستقل و كل متغير تابع (حسب كل فرض محل الاختبار)، و نسبة التباين التي يمكن تفسيرها في المتغيرات التابعة بواسطة المتغيرات المستقلة.
- ٥- أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regression Technique) لتحديد نوع العلاقة بين أبعاد المتغيرات المستقلة و أبعاد المتغيرات التابعة (حسب كل فرض محل الإختبار)، و نسبة التباين التي يمكن تفسيرها في أبعاد المتغيرات التابعة بواسطة أبعاد المتغيرات المستقلة.
- ٦- أسلوب تحليل المسار (Path Analysis Technique) لتحليل العلاقة بين المتغير الوسيط و كل من المتغير المستقل و المتغير التابع.

٩- نتائج الدراسة

٩-١) إختبار كرونباخ ألفا

يعتبر إختبار صدق و ثبات المقاييس (Cronbach's Alpha) هو مقياس للإتساق الداخلي و يقيم مدى إمكانية الإعتماد علي العناصر التي تم تصميمها لقياس متغير معين. و يوضح جدول رقم (5) نتائج إختبار ثبات المقاييس المستخدمة لمتغيرات البحث.

جدول رقم (5): نتائج إختبار صدق و ثبات مقاييس المتغيرات

المتغير	عدد العناصر المستخدمة	معامل كرونباخ ألفا
الثقافة التنظيمية	١٨	٠,٩١٣
الثقافة البيروقراطية	٥	٠,٨٣٥
الثقافة الإبداعية	٨	٠,٩٢٥
الثقافة الداعمة	٥	٠,٨٦٠
الإدارة الإلكترونية	٣٤	٠,٩٦٠
المتطلبات الإدارية	١٠	٠,٩٠٩
الإمكانات البشرية	٧	٠,٨٧٣
الإمكانات التقنية	٧	٠,٧٨٦
المتطلبات الأمنية	١٠	٠,٩٤٢
جودة حياة العمل (معدل)	٢٧	٠,٩٣٥
الظروف المادية و المعنوية	١١	٠,٧٢٢
خصائص الوظيفة	٦	٠,٦٣٥
جماعات العمل	٥	٠,٨٦٢
الإشراف و المشاركة في القرارات	١١	٠,٩٤٥

و يتضح من الجدول رقم (5) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا أعلى من ٠.٧ لمعظم المتغيرات المستخدمة في البحث، بإستثناء بعد خصائص الوظيفة التي كانت قيمة معاملتها ٠.٦٣٥. و قد تم حذف العناصر الخاصة ببعد خصائص الوظيفة من المتغير الخاص بجودة حياة العمل. و لذلك، تتسم معظم المقاييس بالثبات و الاتساق الداخلي. و لمزيد من التحليل، قامت الباحثة بإجراء معامل الارتباط الكلي المصحح لكل عنصر من عناصر قياس كل متغير من متغيرات البحث و كذلك قيمة معامل كرونباخ ألفا إذا تم حذف عنصر معين من مقياس المتغير. و قد أشارت النتائج إلي وجود معامل ارتباط عالي لكل عنصر بباقي عناصر المقياس المستخدم لكل متغير. مما يعني أن حذف أي منها سوف يؤدي إلي عدم إتساق و ثبات مقياس المتغير. و هذا ما أشارت إليه نتيجة قيمة معامل كرونباخ ألفا إذا تم حذف عنصر معين من مقياس كل متغير، حيث لا توجد أي عبارة يؤدي حذفها إلي زيادة معامل كرونباخ ألفا عن القيمة الأصلية له لكل متغير.

٩-٢) تحليل النسب للجوانب الديمغرافية أو الشخصية

يوضح الجدول رقم (6) نتائج تحليل النسب للجوانب الشخصية أو الديمغرافية لمفردات العينة المشاركة في الدراسة التطبيقية.

جدول رقم (6): تحليل النسب لخصائص العينة المشاركة في الدراسة

العدد	النسبة المئوية	فئات الخاصية	بيان
18	%5.6	من 7 إلى أقل من 10 سنوات	عدد سنوات الخبرة في المصلحة
300	%94.4	أكثر من 10 سنوات.	
198	%62.3	أنثى	النوع
120	%37.7	ذكر	
6	%1.9	فوق المتوسط	المؤهلات الدراسية
222	%69.8	عالي	
90	%28.3	دراسات عليا	
108	%34	إدارة إشرافية	المستوي التنظيمي
102	%32.1	إدارة وسطي	
36	%11.3	إدارة عليا	
72	%22.6	أخرى	

و يتضح من الجدول رقم (6) أن خبرة المشاركين في الدراسة تتراوح من ٧ سنوات إلي أكثر من ١٠ سنوات، وكانت النسبة الأكبر في فئة أكثر من ١٠ سنوات بنسبة ٩٤.٤٪، يليها فئة من ٧ سنوات إلي أقل من ١٠ سنوات بنسبة ٥.٦٪. و بالتالي، فأغلب المشاركين لديهم الخبرة الكافية للحكم علي الظاهرة محل الدراسة. و بالنظر إلي نوع المشاركين، نجد أن النسبة الأكبر (٦٢.٣٪) من الإناث و النسبة الأقل من الذكور (٣٧.٧٪). و بالنسبة للمؤهلات الدراسية، نجد أنها إما مؤهلات عليا (٦٩.٨٪) أو دراسات عليا (٢٨.٣٪) أو مؤهل فوق المتوسط (١.٩٪). و هذا يعكس مستوى تعليمي مرتفع يناسب درجة المعرفة المطلوبة للحكم علي الظاهرة محل الدراسة. و بالنسبة للمستوي التنظيمي، فقد ظهرت النسبة الأكبر في فئة الإدارة الإشرافية (٣٤٪)، يليها الإدارة الوسطي (٣٢.١٪) ثم إدارات أخرى (٢٢.٦٪) و أخيراً الإدارة العليا (١١.٣٪).

٩-٣) تحليل و مناقشة الفرض الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بالثقافة التنظيمية

ينص الفرض الأول علي أنه لا يوجد تأثير معنوي للإدارة الإلكترونية علي الثقافة التنظيمية بمصلحة الضرائب المصرية. و لإختبار صحة هذا الفرض، تم حساب معامل الارتباط لبيرسون و إجراء كل من تحليل الانحدار المتعدد و تحليل الانحدار التدريجي.

٩-٣-١) تحليل معامل الارتباط لبيرسون

علي مستوي المتغيرات الأساسية، كانت علاقة الارتباط بين الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية موجبة و قوية (٠.٧٩١) و معنوية إحصائياً (٠.٠٠٠٠). أما علي مستوي الأبعاد المكونة للمتغيرات، يوضح جدول رقم (7) معاملات الارتباط لبيرسون بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد الثقافة التنظيمية.

جدول رقم (7): معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد الثقافة التنظيمية

المتغيرات	الثقافة البيروقراطية	الثقافة الإبداعية	الثقافة الداعمة	المتطلبات الإدارية	الإمكانيات البشرية	الإمكانيات التقنية	المتطلبات الأمنية
الثقافة البيروقراطية	1						
الثقافة الإبداعية	0.000	1					
الثقافة الداعمة	0.000	0.000	1				
المتطلبات الإدارية	0.000	0.000	0.000	1			
الإمكانيات البشرية	0.000	0.000	0.000	0.000	1		
الإمكانيات التقنية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1	
المتطلبات الأمنية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1

** معامل الارتباط معنوي إحصائياً عند مستوى 0.01.

- باستخدام بيانات معاملات الارتباط، يتضح من الجدول رقم (7) ما يلي:-
- توجد علاقة طردية و معنوية إحصائياً (0.000) عند مستوى معنوية 1% بين الثقافة البيروقراطية و أبعاد الإدارة الإلكترونية. هذه العلاقة ضعيفة في حالة المتطلبات الأمنية (0.298) و متوسطة في الحالات الأخرى (0.470) المتطلبات الإدارية، و 0.429) الإمكانيات البشرية، و 0.414) الإمكانيات التقنية.
 - توجد علاقة طردية و معنوية إحصائياً (0.000) عند مستوى معنوية 1% بين الثقافة الإبداعية و أبعاد الإدارة الإلكترونية. هذه العلاقة قوية في حالي المتطلبات الإدارية (0.643) و المتطلبات الأمنية (0.708) و متوسطة في حالي الإمكانيات البشرية (0.494) و الإمكانيات التقنية (0.563).
 - توجد علاقة طردية و معنوية إحصائياً (0.000) عند مستوى معنوية 1% بين الثقافة الداعمة و أبعاد الإدارة الإلكترونية. هذه العلاقة قوية في حالي المتطلبات الإدارية (0.664) و المتطلبات الأمنية (0.716) و متوسطة في حالي الإمكانيات البشرية (0.588) و الإمكانيات التقنية (0.733).

المتطلبات الإدارية (٠.٦٩٩) و المتطلبات الأمنية (٠.٦٦٤) و متوسطة في حالي
الإمكانيات البشرية (٠.٥٠٤) و الإمكانيات التقنية (٠.٤٩٩).

٩-٣-٢) نتائج تحليل الانحدار المتعدد و تحليل الانحدار التدريجي

يوضح جدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغير المستقل
(الإدارة الإلكترونية و أبعادها) و المتغير التابع (الثقافة التنظيمية و أبعادها)

جدول (8): تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية

بيان	معامل الانحدار	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	قيمة (T)	المعنوية الإحصائية عند 95%
الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية				
المتطلبات الإدارية	0.418	0.052	8.097	0.000
الإمكانيات البشرية	0.030	0.044	0.681	0.496
الإمكانيات التقنية	-0.045	0.049	-0.933	0.352
المتطلبات الأمنية	0.321	0.041	7.924	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.657، إحصائية (F) = 152.702، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإدارة الإلكترونية و الثقافة البيروقراطية				
المتطلبات الإدارية	0.307	0.080	3.851	0.000
الإمكانيات البشرية	0.155	0.068	2.289	0.023
الإمكانيات التقنية	0.172	0.075	2.290	0.023
المتطلبات الأمنية	-0.146	0.063	-2.327	0.021
معامل التحديد المعدل = 0.245، إحصائية (F) = 26.778، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإدارة الإلكترونية و الثقافة الإبداعية				
المتطلبات الإدارية	0.357	0.081	4.406	0.000
الإمكانيات البشرية	-0.014	0.069	-0.202	0.840
الإمكانيات التقنية	-0.050	0.076	-0.660	0.510
المتطلبات الأمنية	0.551	0.064	8.666	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.534، إحصائية (F) = 91.940، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإدارة الإلكترونية و الثقافة الداعمة				
المتطلبات الإدارية	0.627	0.073	8.576	0.000
الإمكانيات البشرية	-0.025	0.062	-0.404	0.687
الإمكانيات التقنية	-0.255	0.069	-3.696	0.000
المتطلبات الأمنية	0.420	0.057	7.312	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.559، إحصائية (F) = 101.348، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				

من جدول رقم (8) يتضح أنه علي مستوى المتغير الأساسي للثقافة التنظيمية، نجد
أنة يوجد تأثير معنوي إحصائياً (٠.٠٠٠) لبعدي المتطلبات الإدارية و المتطلبات
الأمنية علي الثقافة التنظيمية. و بالتالي، نقبل الفرض البديل بالنسبة لهذان البعدان. أما
البعدان الأخران للإدارة الإلكترونية (الإمكانيات البشرية و الإمكانيات التقنية) فلم يكن لهما

تأثير معنوي إحصائياً علي الثقافة التنظيمية (٠.٤٩٦، و ٠.٣٥٢ علي التوالي). و بالتالي، نقبل فرض العدم بالنسبة لهذين البعدين. و علي مستوي الأبعاد المكونة للثقافة التنظيمية، فقد كان بعد الثقافة البيروقراطية علي علاقة معنوية إحصائياً بكل أبعاد الإدارة الإلكترونية (٠.٠٠٠ المتطلبات الإدارية، و ٠.٠٢٣ الإمكانات البشرية، و ٠.٠٢٣ الإمكانات التقنية، و ٠.٠٢١ المتطلبات الأمنية). و بالتالي، نقبل الفرض البديل في هذه الحالات. و بالنسبة للثقافة الإبداعية، فقد كانت هناك علاقة معنوية إحصائياً (٠.٠٠٠) لبعدي المتطلبات الإدارية و المتطلبات الأمنية (نقبل الفرض البديل) و لم يكن هناك تأثير للبعدين الآخرين (٠.٨٤٠ الإمكانات البشرية، و ٠.٥١٠ الإمكانات التقنية، و بالتالي، نقبل فرض العدم). و أخيراً، كانت الثقافة الداعمة ذات علاقة معنوية إحصائياً (٠.٠٠٠) مع أبعاد المتطلبات الإدارية، و الإمكانات التقنية، و المتطلبات الأمنية (نقبل الفرض البديل) و لم هناك لبعدي الإمكانات البشرية تأثير عليها (٠.٦٨٧، و بالتالي، نقبل فرض العدم).

و بإستخدام تحليل الإنحدار التدريجي (Stepwise Regression Analysis)، يوضح الجدول رقم (9) ترتيب تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية في الثقافة التنظيمية و أبعادها في مصلحة الضرائب علي المبيعات.

جدول رقم (9): ترتيب تأثير ابعاد الإدارة الإلكترونية في الثقافة التنظيمية و أبعادها

باستخدام تحليل الإنحدار التدريجي

العلاقة	معامل المعدل	التحديد المعنوية	الترتيب
ابعاد الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية			
المتطلبات الإدارية	0.582	0.000	1
المتطلبات الأمنية	0.658	0.000	2
ابعاد الإدارة الإلكترونية و الثقافة البيروقراطية			
المتطلبات الإدارية	0.219	0.000	1
الإمكانات البشرية	0.232	0.000	2
ابعاد الإدارة الإلكترونية و الثقافة الإبداعية			
المتطلبات الأمنية	0.500	0.000	1
المتطلبات الإدارية	0.536	0.000	2
ابعاد الإدارة الإلكترونية و الثقافة الداعمة			
المتطلبات الإدارية	0.487	0.000	1
المتطلبات الأمنية	0.541	0.000	2
الإمكانات التقنية	0.560	0.000	3

و باستخدام معامل التحديد المعدل، يتضح من الجدول رقم (9) أن المتطلبات الإدارية هي الأكثر تأثيراً في الثقافة التنظيمية بصفة عامة و كذلك في حالي الثقافة البيروقراطية و الثقافة الداعمة. أما المتطلبات الأمنية فقد كانت الأكثر تأثيراً في حالة الثقافة الإبداعية.

٩-٤) تحليل و مناقشة الفرض الثاني: علاقة الإدارة الإلكترونية بجودة حياة العمل

ينص الفرض الثاني علي أنه لا يوجد تأثير معنوي للإدارة الإلكترونية علي جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب المصرية. و لإختبار صحة هذا الفرض، تم حساب معامل الارتباط لبيرسون و إجراء كل من تحليل الإنحدار المتعدد و تحليل الإنحدار التدريجي.

٩-٤-١) تحليل معامل الارتباط لبيرسون

علي مستوي المتغيرات الأساسية، كانت علاقة الارتباط بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل موجبة و قوية (٠.٦٣٤) و معنوية إحصائياً (٠.٠٠٠). أما علي مستوي الأبعاد المكونة للمتغيرات، يوضح جدول رقم (10) معاملات الارتباط لبيرسون بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد جودة حياة العمل.

جدول رقم (10): معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد جودة حياة العمل

المتغيرات	الظروف المادية و المعنوية	جماعات العمل	الإشراف و المشاركة في القرارات	المتطلبات الإدارية	الإمكانات البشرية	الإمكانات التقنية	المتطلبات الأمنية
الظروف المادية و المعنوية	المعامل	1					
المعنوية	-						
جماعات العمل	المعامل	1					
المعنوية	0.000	-					
الإشراف و المشاركة في القرارات	المعامل	**0.603	1				
المعنوية	0.000	0.000	-				
المتطلبات الإدارية	المعامل	**0.516	**0.373	1			
المعنوية	0.000	0.000	0.000	-			
الإمكانات البشرية	المعامل	**0.437	**0.369	**0.488	1		
المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	-		
الإمكانات التقنية	المعامل	**0.502	0.520	**0.573	**0.741	1	
المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-	
المتطلبات الأمنية	المعامل	**0.498	**0.508	**0.583	**0.716	**0.733	1
المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-

** معامل الارتباط معنوي إحصائياً عند مستوى 0.01.

- باستخدام بيانات معاملات الارتباط، يتضح من الجدول رقم (10) ما يلي:-
- توجد علاقة طردية و معنوية إحصائياً (0.000) عند مستوي معنوية 1٪ بين الظروف المادية و المعنوية و أبعاد الإدارة الإلكترونية. هذه العلاقة متوسطة في جميع الحالات (0.516 المتطلبات الإدارية، و 0.437 الإمكانات البشرية، و 0.502 الإمكانات التقنية، و 0.498 المتطلبات الأمنية).
 - توجد علاقة طردية و معنوية إحصائياً (0.000) عند مستوي معنوية 1٪ بين جماعات العمل و أبعاد الإدارة الإلكترونية. هذه العلاقة ضعيفة في حالي المتطلبات الإدارية (0.373) و الإمكانات البشرية (0.369) و متوسطة في حالي الإمكانات التقنية (0.520) و المتطلبات الأمنية (0.508).

٣. توجد علاقة طردية و معنوية إحصائياً (٠.٠٠٠) عند مستوى معنوية ١٪ بين الإشراف و المشاركة في القرارات و أبعاد الإدارة الإلكترونية. هذه العلاقة متوسطة في جميع الحالات (٠.٤٤٦ المتطلبات الإدارية، و ٠.٤٤٨ الإمكانيات البشرية، و ٠.٥٧٣ الإمكانيات التقنية، و ٠.٥٨٣ المتطلبات الأمنية).

٩-٤-٢) نتائج تحليل الانحدار المتعدد و تحليل الانحدار التدريجي يوضح جدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للعلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية و أبعادها) و المتغير التابع (جودة حياة العمل و أبعادها)

جدول (11): تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل

بيان	معامل الانحدار	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	قيمة (T)	المعنوية الإحصائية عند 95%
الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل				
المتطلبات الإدارية	-0.078	0.060	-1.298	0.195
الإمكانيات البشرية	0.132	0.051	2.600	0.010
الإمكانيات التقنية	0.251	0.056	4.459	0.000
المتطلبات الأمنية	0.243	0.047	5.169	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.430، إحصائية (F) = 60.781، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإدارة الإلكترونية و الظروف المادية و المعنوية				
المتطلبات الإدارية	0.134	0.054	2.477	0.014
الإمكانيات البشرية	0.045	0.046	0.976	0.330
الإمكانيات التقنية	0.108	0.051	2.117	0.035
المتطلبات الأمنية	0.107	0.043	2.503	0.013
معامل التحديد المعدل = 0.305، إحصائية (F) = 35.845، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				

تابع جدول (11): تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل

بيان	معامل الانحدار	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	قيمة (T)	المعنوية الإحصائية عند %95
الإدارة الإلكترونية و جماعات العمل				
المتطلبات الإدارية	-1.94	0.083	2.329	0.020
الإمكانات البشرية	0.080	0.071	1.132	0.259
الإمكانات التقنية	0.373	0.078	4.754	0.000
المتطلبات الأمنية	0.289	0.065	4.419	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.308، إحصائية (F) = 36.285، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإدارة الإلكترونية و الإشراف و المشاركة في القرارات				
المتطلبات الإدارية	-0.237	0.083	2.861	0.005
الإمكانات البشرية	0.243	0.070	3.453	0.001
الإمكانات التقنية	0.339	0.078	4.345	0.000
المتطلبات الأمنية	0.358	0.065	5.505	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.405، إحصائية (F) = 54.921، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				

و من خلال الجدول رقم (11) فعلي مستوي المتغير الأساسي لجودة حياة العمل، نجد أنه يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأبعاد الإمكانات البشرية (0.010)، و الإمكانات التقنية (0.000)، و المتطلبات الأمنية (0.000) علي جودة حياة العمل. و بالتالي، نقبل الفرض البديل بالنسبة لهذه الأبعاد. أما البعد الأخر للإدارة الإلكترونية (المتطلبات الإدارية) فلم يكن له تأثير معنوي إحصائياً علي جودة حياة العمل (0.195). و بالتالي، نقبل فرض العدم بالنسبة لهذا البعد. و علي مستوي الأبعاد المكونة لجودة حياة العمل، فقد كان بعد الظروف المادية و المعنوية علي علاقة معنوية إحصائياً بأبعاد الإدارة الإلكترونية الخاصة بالمتطلبات الإدارية (0.014)، و الإمكانات التقنية (0.035)، و المتطلبات الأمنية (0.013). و بالتالي، نقبل الفرض البديل في هذه الحالات. و لم يكن للإمكانات البشرية أي تأثير علي الظروف المادية و المعنوية (0.330). و بالنسبة لجماعات العمل، فقد كانت هناك علاقة معنوية إحصائياً لأبعاد المتطلبات الإدارية (0.020)، و الإمكانات التقنية (0.000)، و المتطلبات الأمنية (0.000) (نقبل الفرض

البديل) و لم يكن هناك تأثير للبعد الآخر (٠.٢٥٩) الإمكانيات البشرية، و بالتالي، نقبل فرض العدم). و أخيراً، كان الإشراف و المشاركة في القرارات ذات علاقة معنوية إحصائياً مع جميع أبعاد الإدارة الإلكترونية (٠.٠٠٥) المتطلبات الإدارية، و ٠.٠٠١ الإمكانيات البشرية، ٠.٠٠٠ الإمكانيات التقنية، و ٠.٠٠٠ المتطلبات الأمنية، و بالتالي، نقبل الفرض البديل).

و باستخدام تحليل الإنحدار التدريجي (Stepwise Regression Analysis)، يوضح الجدول رقم (12) ترتيب تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية في جودة حياة العمل و أبعادها في مصلحة الضرائب علي المبيعات.

جدول رقم (12): ترتيب تأثير ابعاد الإدارة الإلكترونية في جودة حياة العمل و أبعادها

باستخدام تحليل الإنحدار التدريجي

العلاقة	معامل المعدل	التحديد المعنوية	الترتيب
ابعاد الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل			
المتطلبات الأمنية	0.367	0.000	1
الإمكانيات التقنية	0.421	0.000	2
الإمكانيات البشرية	0.429	0.000	3
ابعاد الإدارة الإلكترونية و الظروف المادية و المعنوية			
المتطلبات الإدارية	0.264	0.000	1
المتطلبات الأمنية	0.296	0.000	2
الإمكانيات التقنية	0.306	0.000	3
ابعاد الإدارة الإلكترونية و جماعات العمل			
الإمكانيات التقنية	0.268	0.000	1
المتطلبات الأمنية	0.301	0.000	2
المتطلبات الإدارية	0.307	0.000	3
ابعاد الإدارة الإلكترونية و الإشراف و المشاركة في القرارات			
المتطلبات الأمنية	0.338	0.000	1
الإمكانيات التقنية	0.382	0.000	2
الإمكانيات البشرية	0.391	0.000	3
المتطلبات الإدارية	0.405	0.000	4

ويستخدم معامل التحديد المعدل، يتضح من الجدول رقم (12) أن المتطلبات الأمنية كانت الأكثر تأثيراً في جودة حياة العمل بصفة عامة و في حالة الإشراف و المشاركة في القرارات. أما المتطلبات الإدارية، فقد كانت الأكثر تأثيراً في حالة الظروف المادية و المعنوية. و كانت الإمكانيات التقنية هي الأكثر تأثيراً في جماعات العمل.

٩-٥) تحليل و مناقشة الفرض الثالث: علاقة الثقافة التنظيمية بجودة حياة العمل

ينص الفرض الثالث علي أنه لا يوجد تأثير معنوي للثقافة التنظيمية على جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب المصرية. و لإختبار صحة هذا الفرض، تم حساب معامل الارتباط لبيرسون و إجراء كل من تحليل الانحدار المتعدد و تحليل الانحدار التدريجي.

٩-٥-١) تحليل معامل الارتباط لبيرسون

علي مستوي المتغيرات الأساسية، كانت علاقة الارتباط بين الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل موجبة و قوية (٠.٥٨٥) و معنوية إحصائياً (٠.٠٠٠). أما علي مستوي الأبعاد المكونة للمتغيرات، يوضح جدول رقم (13) معاملات الارتباط لبيرسون بين أبعاد الثقافة التنظيمية و أبعاد جودة حياة العمل.

جدول رقم (13): معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية و أبعاد جودة

حياة العمل

المتغير	الثقافة البيروقراطية	الثقافة البيروقراطية الإبداعية	الثقافة الداعمة	الظروف المادية و المعنوية	جماعات العمل	الإشراف و المشاركة في القرارات
الثقافة البيروقراطية	1	-	-	-	-	-
الثقافة الإبداعية	**0.271	1	-	-	-	-
الثقافة الداعمة	**0.227	**0.718	1	-	-	-
المعامل المعنوية	0.000	0.000	0.000	-	-	-

تابع جدول رقم (13): معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية و أبعاد جودة حياة العمل

المتغير	الثقافة البيروقراطية	الثقافة الإبداعية	الثقافة الداعمة	الظروف المادية و المعنوية	جماعات العمل	الإشراف و المشاركة في القرارات
الظروف المادية و المعنوية	**0.347	**0.398	**0.400	1		
جماعات العمل	**0.301	**0.513	**0.338	**0.712	1	
الإشراف و المشاركة في القرارات	**0.386	0.528	**0.360	**0.603	**0.751	1
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-

** معامل الارتباط معنوي إحصائياً عند مستوي 0.01.

باستخدام بيانات معاملات الارتباط، يتضح من الجدول رقم (13) ما يلي:-

- توجد علاقة طردية و معنوية إحصائياً (٠.٠٠٠٠) عند مستوي معنوية ١٪ بين الثقافة البيروقراطية و أبعاد جودة حياة العمل. هذه العلاقة ضعيفة في جميع الحالات (٠.٣٤٧) الظروف المادية و المعنوية، و ٠.٣٠١ جماعات العمل، و ٠.٣٨٦ الإشراف و المشاركة في القرارات).
- توجد علاقة طردية و معنوية إحصائياً (٠.٠٠٠٠) عند مستوي معنوية ١٪ بين الثقافة الإبداعية و أبعاد جودة حياة العمل. هذه العلاقة متوسطة في جميع الحالات (٠.٣٩٨) الظروف المادية و المعنوية، و ٠.٥١٣ جماعات العمل، و ٠.٥٢٨ الإشراف و المشاركة في القرارات).
- توجد علاقة طردية و معنوية إحصائياً (٠.٠٠٠٠) عند مستوي معنوية ١٪ بين الثقافة الداعمة و أبعاد جودة حياة العمل. هذه العلاقة متوسطة في حالة الظروف المادية و المعنوية (٠.٤٠٠) و ضعيفة في حالي جماعات العمل (٠.٣٣٨) و الإشراف و المشاركة في القرارات (٠.٣٦٠).

٩-٥-٢) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد و تحليل الإنحدار التدريجي

يوضح جدول رقم (14) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد للعلاقة بين المتغير المستقل (الثقافة التنظيمية و أبعادها) و المتغير التابع (جودة حياة العمل و أبعادها).

جدول (14): تحليل الانحدار المتعدد لعلاقة الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل

بيان	معامل الانحدار	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	قيمة (T)	المعنوية الإحصائية عند 95%
الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل				
الثقافة البيروقراطية	0.234	0.040	5.786	0.000
الثقافة الإبداعية	0.302	0.044	6.936	0.000
الثقافة الداعمة	0.018	0.047	0.383	0.702
معامل التحديد المعدل = 0.359، إحصائية (F) = 60.270، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة التنظيمية و الظروف المادية و المعنوية				
الثقافة البيروقراطية	0.177	0.036	4.896	0.000
الثقافة الإبداعية	0.095	0.039	2.425	0.016
الثقافة الداعمة	0.129	0.042	3.098	0.002
معامل التحديد المعدل = 0.236، إحصائية (F) = 33.626، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة التنظيمية و جماعات العمل				
الثقافة البيروقراطية	0.193	0.054	3.586	0.000
الثقافة الإبداعية	0.436	0.058	7.495	0.000
الثقافة الداعمة	0.067-	0.062	1.077-	0.282
معامل التحديد المعدل = 0.287، إحصائية (F) = 43.485، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة التنظيمية و الإشراف و المشاركة في القرارات				
الثقافة البيروقراطية	0.308	0.056	5.542	0.000
الثقافة الإبداعية	0.450	0.060	7.482	0.000
الثقافة الداعمة	0.055-	0.064	0.057-	0.389
معامل التحديد المعدل = 0.338، إحصائية (F) = 54.898، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				

و من الجدول رقم (14) فعلي مستوى المتغير الأساسي لجودة حياة العمل و بعدي جماعات العمل و الإشراف و المشاركة في القرارات، نجد أنه يوجد تأثير معنوي إحصائياً لبعدي الثقافة البيروقراطية (0.000)، و الثقافة الإبداعية (0.000) عليهم. و بالتالي، نقبل الفرض البديل بالنسبة لهذين البعدين. أما البعد الأخر للثقافة التنظيمية (الثقافة الداعمة) فلم يكن له تأثير معنوي إحصائياً علي جودة حياة العمل (0.000) و بعدي جماعات العمل (0.282) و الإشراف و المشاركة في القرارات (0.389). و بالتالي، نقبل فرض العدم بالنسبة لهذا البعد. و علي مستوى بعد

الظروف المادية و المعنوية لجودة حياة العمل، فقد كانت هناك علاقة معنوية إحصائياً بين جميع أبعاد الثقافة التنظيمية (٠.٠٠٠) الثقافة البيروقراطية، و ٠.٠١٦ الثقافة الإبداعية، و ٠.٠٠٢ الثقافة الداعمة) و هذا البعد. و بالتالي، نقبل الفرض البديل في هذه الحالات.

و باستخدام تحليل الإنحدار التدريجي (Stepwise Regression Analysis)، يوضح الجدول رقم (15) ترتيب تأثير الثقافة التنظيمية و أبعادها في جودة حياة العمل و أبعادها في مصلحة الضرائب علي المبيعات.

جدول رقم (15): ترتيب تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية في جودة حياة العمل و أبعادها باستخدام تحليل الإنحدار التدريجي

العلاقة	معامل التحديد المعدل	المعنوية	الترتيب
ابعاد الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل			
الثقافة الإبداعية	0.295	0.000	1
الثقافة البيروقراطية	0.361	0.000	2
ابعاد الثقافة التنظيمية و الظروف المادية و المعنوية			
الثقافة الداعمة	0.157	0.000	1
الثقافة البيروقراطية	0.224	0.000	2
الثقافة الإبداعية	0.236	0.000	3
ابعاد الثقافة التنظيمية و جماعات العمل			
الثقافة الإبداعية	0.260	0.000	1
الثقافة البيروقراطية	0.286	0.000	2
ابعاد الثقافة التنظيمية و الإشراف و المشاركة في القرارات			
الثقافة الإبداعية	0.277	0.000	1
الثقافة البيروقراطية	0.338	0.000	2

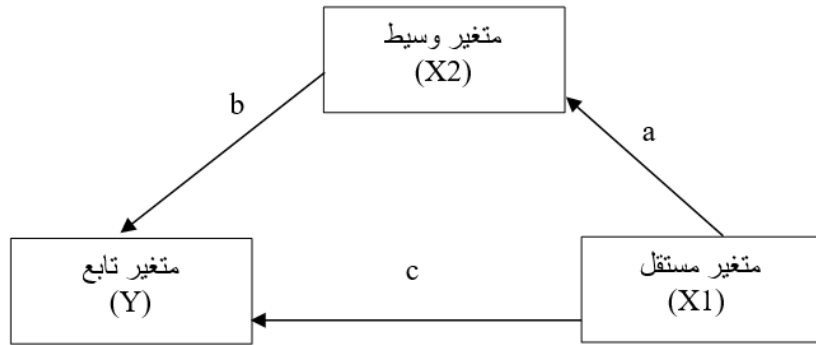
و باستخدام معامل التحديد المعدل، يتضح من الجدول رقم (15) أن الثقافة الإبداعية كانت الأكثر تأثيراً في جودة حياة العمل بصفة عامة و في حالي جماعات العمل و الإشراف و المشاركة في القرارات. أما الثقافة الداعمة، فقد كانت الأكثر تأثيراً في حالة الظروف المادية و المعنوية.

٦-٩) تحليل و مناقشة الفرض الرابع: الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل

ينص الفرض الرابع علي أنه لا يوجد تأثير معنوي للثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب المصرية. و سوف تقوم الباحثة بشرح معني المتغير الوسيط ثم يلي ذلك مناقشة التحليلات الإحصائية الخاصة به.

شكل رقم (٢): دور المتغير الوسيط في العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير

التابع



Adapted from: Warner (2013: 647)

- و يوجد التأثير الوسيط للمتغير المستقل (X1) علي المتغير التابع (Y) من خلال المتغير الوسيط (X2) إذا تحققت الشروط التالية (Warner, 2013):-
- وجود علاقة معنوية إحصائياً بين المتغير المستقل (X1) و المتغير التابع (Y) (معامل الإنحدار (c) معنوي إحصائياً).
 - وجود علاقة معنوية إحصائياً بين المتغير المستقل (X1) و المتغير الوسيط (X2) (معامل الإنحدار (a) معنوي إحصائياً).

- وجود علاقة معنوية إحصائياً بين المتغير الوسيط (X_2) و المتغير التابع (Y) (معامل الانحدار (b) معنوي إحصائياً).
- حاصل ضرب معاملي الانحدار (a و b) معنوي إحصائياً.

و يعتمد القرار بخصوص مدي وجود تأثير وسيط كامل أو جزئي علي هل المسار المباشر (c) الذي يمثل العلاقة بين المتغير المستقل (X_1) و المتغير التابع (Y) معنوية إحصائياً أم لا. فإذا لم يكن المسار المباشر (c) معنوي إحصائياً، فإن ذلك يفسر علي أنه تأثير وسيط كامل. أما إذا كان المسار المباشر (c) معنوي إحصائياً، فإن ذلك يعني وجود تأثير وسيط جزئي. و يستخدم تحليل المسار (Path Analysis) في برامج AMOS SPSS بصفة أساسية لقياس مدي وجود الأثر غير المباشر للمتغير المستقل (X_1) علي المتغير التابع (Y) من خلال إختبار مدي معنوية حاصل ضرب معاملي الانحدار (a و b). أما الأثر المباشر، فتحدد معنوية الإحصائية من خلال تحليل الانحدار البسيط. و فيما يلي نتائج التحليلات الإحصائية للتعرف التأثيرات المباشرة و غير المباشرة لمتغيرات البحث.

٩-٦-١) نتائج الانحدار البسيط للعلاقة بين الإدارة الإلكترونية (X_1) و جودة حياة العمل (Y)

يوضح جدول رقم (16) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية و أبعادها) و المتغير التابع (جودة حياة العمل و أبعادها).

جدول (16): تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل

بيان	معامل الانحدار	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	قيمة (T)	المعنوية الإحصائية عند 95%
الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل				
معامل الانحدار	0.546	0.038	14.555	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.399، إحصائية (F) = 211.851، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الإدارية و الظروف المادية و المعنوية				
معامل الانحدار	0.331	0.031	10.700	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.264، إحصائية (F) = 114.494، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				

تابع جدول (16): تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل

بيان	معامل الانحدار	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	قيمة (I)	المعنوية الإحصائية عند %95
المتطلبات الإدارية و جماعات العمل				
معامل الانحدار	0.369	0.052	7.155	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.137، إحصائية (F) = 51.191، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الإدارية و الإشراف و المشاركة في القرارات				
معامل الانحدار	0.473	0.053	8.865	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.197، إحصائية (F) = 78.595، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإمكانيات البشرية و الظروف المادية و المعنوية				
معامل الانحدار	0.287	0.033	8.646	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.189، إحصائية (F) = 74.757، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإمكانيات البشرية و جماعات العمل				
معامل الانحدار	0.372	0.053	7.063	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.134، إحصائية (F) = 49.885، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإمكانيات البشرية و الإشراف و المشاركة في القرارات				
معامل الانحدار	0.527	0.053	9.938	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.236، إحصائية (F) = 98.752، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإمكانيات التقنية و الظروف المادية و المعنوية				
معامل الانحدار	0.327	0.032	10.317	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.250، إحصائية (F) = 106.445، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإمكانيات التقنية و جماعات العمل				
معامل الانحدار	0.520	0.048	10.809	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.268، إحصائية (F) = 116.826، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإمكانيات التقنية و الإشراف و المشاركة في القرارات				
معامل الانحدار	0.615	0.049	12.432	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.326، إحصائية (F) = 154.554، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الأمنية و الظروف المادية و المعنوية				
معامل الانحدار	0.285	0.028	10.219	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.246، إحصائية (F) = 104.434، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الأمنية و جماعات العمل				
معامل الانحدار	0.447	0.043	10.490	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.256، إحصائية (F) = 110.039، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الأمنية و الإشراف و المشاركة في القرارات				
معامل الانحدار	0.550	0.043	12.768	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.338، إحصائية (F) = 163.025، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				

ويتضح من الجدول رقم (16) أنه تؤثر الإدارة الإلكترونية علي جودة حياة العمل في مصلحة الضرائب علي المبيعات. فقد كانت جميع العلاقات بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد جودة حياة العمل معنوية إحصائياً. و في هذا الصدد، أظهر معامل التحديد إلي أن الإدارة الإلكترونية تفسر ٣٩.٩٪ من التغيرات في جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب علي المبيعات. كما تفسر المتطلبات الإدارية ٢٤.٦٪، و ١٣.٧٪، و ١٩.٧٪ من التغيرات في الظروف المادية و المعنوية، و جماعات العمل، و الإشراف و المشاركة في القرارات علي التوالي. و تفسر الإمكانيات البشرية

١٨.٩٪، و ١٣.٤٪، و ٢٣.٦ من التغيرات في الظروف المادية و المعنوية، و جماعات العمل، و الإشراف و المشاركة في القرارات علي التوالي. و تفسر الإمكانيات التقنية ٢٥.٠٪، و ٢٦.٨٪، و ٣٢.٦ من التغيرات في الظروف المادية و المعنوية، و جماعات العمل، و الإشراف و المشاركة في القرارات علي التوالي. و تفسر المتطلبات الإمنية ٢٤.٦٪، و ٢٥.٦٪، و ٣٣.٨ من التغيرات في الظروف المادية و المعنوية، و جماعات العمل، و الإشراف و المشاركة في القرارات علي التوالي.

٢-٦-٩) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين الإدارة الإلكترونية (X1) و الثقافة التنظيمية (X2)

يوضح جدول رقم (17) نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية و أبعادها) و المتغير التابع (الثقافة التنظيمية و أبعادها).

جدول (17): تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية

بيان	معامل الانحدار	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	قيمة (T)	المعنوية الإحصائية عند 95%
الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية				
معامل الانحدار	0.760	0.033	23.001	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.625 إحصائية (F) = 529.064، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الإدارية و الثقافة البيروقراطية				
معامل الانحدار	0.426	0.045	9.478	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.219 إحصائية (F) = 89.828، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الإدارية و الثقافة الإبداعية				
معامل الانحدار	0.754	0.051	14.916	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.411 إحصائية (F) = 222.479، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الإدارية و الثقافة الداعمة				
معامل الانحدار	0.760	0.044	17.393	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.487 إحصائية (F) = 302.515، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإمكانيات البشرية و الثقافة البيروقراطية				
معامل الانحدار	0.396	0.047	8.435	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.181 إحصائية (F) = 71.150، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإمكانيات البشرية و الثقافة الإبداعية				
معامل الانحدار	0.591	0.059	10.094	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.241 إحصائية (F) = 101.884، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				

تابع جدول (17): تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية

بيان	معامل الانحدار	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	قيمة (T)	المعنوية الإحصائية عند 95%
الإمكانيات البشرية و الثقافة الداعمة				
معامل الانحدار	0.559	0.054	10.381	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.252، إحصائية (F) = 107.760، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإمكانيات التقنية و الثقافة البيروقراطية				
معامل الانحدار	0.379	0.047	8.080	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.169، إحصائية (F) = 65.281، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الإمكانيات التقنية و الثقافة الإبداعية				
معامل الانحدار	0.669	0.055	12.110	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.315، إحصائية (F) = 146.657، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الأمنية و الثقافة البيروقراطية				
معامل الانحدار	0.550	0.054	10.247	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.247، إحصائية (F) = 105.008، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الأمنية و الثقافة الإبداعية				
معامل الانحدار	0.240	0.043	5.551	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.086، إحصائية (F) = 30.811، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الأمنية و الثقافة الداعمة				
معامل الانحدار	0.739	0.041	17.838	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.500، إحصائية (F) = 318.200، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
المتطلبات الأمنية و الثقافة الداعمة				
معامل الانحدار	0.642	0.041	15.778	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.439، إحصائية (F) = 248.954، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				

و يتضح من الجدول رقم (17) أنه تؤثر الإدارة الإلكترونية علي الثقافة التنظيمية في مصلحة الضرائب علي المبيعات. فقد كانت جميع العلاقات بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد الثقافة التنظيمية معنوية إحصائياً. و في هذا الصدد، أظهر معامل التحديد إلي أن الإدارة الإلكترونية تفسر ٦٢.٥٪ من الثقافة التنظيمية بمصلحة الضرائب علي المبيعات. كما تفسر المتطلبات الإدارية ٢١.٩٪، و ٤١.١٪، و ٤٨.٧٪ من التغيرات في الثقافة البيروقراطية، و الثقافة الإبداعية، و الثقافة الداعمة علي التوالي. و تفسر الإمكانيات البشرية ١٨.١٪، و ٢٤.١٪، و ٢٥.٢٪ من التغيرات في الثقافة البيروقراطية، و الثقافة الإبداعية، و الثقافة الداعمة علي التوالي. و تفسر الإمكانيات التقنية ١٦.٩٪، و ٣١.٥٪، و ٢٤.٧٪ من التغيرات في الثقافة البيروقراطية، و الثقافة الإبداعية، و الثقافة الداعمة علي التوالي. و تفسر المتطلبات الأمنية ٨.٦٪، و ٥٠.٠٪، و ٤٣.٩٪ من التغيرات في الثقافة البيروقراطية، و الثقافة الإبداعية، و الثقافة الداعمة علي التوالي.

٩-٦-٣) نتائج تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة بين الثقافة التنظيمية (X2) و جودة حياة العمل (Y) يوضح جدول رقم (18) نتائج تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل (الثقافة التنظيمية و أبعادها) و المتغير التابع (جودة حياة العمل و أبعادها).

جدول (18): تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل

بيان	معامل الانحدار	الخطأ المعياري لمعامل الانحدار	قيمة (T)	المعنوية الإحصائية عند 95%
الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل				
معامل الانحدار	0.525	0.041	12.806	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.340 إحصائية (F) = 163.983، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة البيروقراطية و الظروف المادية و المعنوية				
معامل الانحدار	0.246	0.037	6.570	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.117 إحصائية (F) = 43.168، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة البيروقراطية و جماعات العمل				
معامل الانحدار	0.328	0.059	5.601	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.087 إحصائية (F) = 31.377، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة البيروقراطية و الإشراف و المشاركة في القرارات				
معامل الانحدار	0.451	0.064	7.428	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.146 إحصائية (F) = 55.170، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة الإبداعية و الظروف المادية و المعنوية				
معامل الانحدار	0.218	0.028	7.715	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.156 إحصائية (F) = 59.521، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة الإبداعية و الإشراف و المشاركة في القرارات				
معامل الانحدار	0.477	0.043	11.062	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.277 إحصائية (F) = 66.103، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة الداعمة و الظروف المادية و المعنوية				
معامل الانحدار	0.236	0.030	7.756	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.157 إحصائية (F) = 60.156، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة الداعمة و جماعات العمل				
معامل الانحدار	0.307	0.048	6.386	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.112 إحصائية (F) = 40.782، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				
الثقافة الداعمة و الإشراف و المشاركة في القرارات				
معامل الانحدار	0.351	0.051	6.867	0.000
معامل التحديد المعدل = 0.127 إحصائية (F) = 47.153، المعنوية الإحصائية لمعنوية نموذج الانحدار = 0.000				

و يتضح من الجدول رقم (18) أنه تؤثر الثقافة التنظيمية علي جودة حياة العمل في مصلحة الضرائب علي المبيعات. فقد كانت جميع العلاقات بين أبعاد الثقافة التنظيمية و أبعاد جودة حياة العمل معنوية إحصائياً. و في هذا الصدد، أظهر معامل التحديد إلي أن الثقافة التنظيمية تفسر ٣٤.٠٪ من التغيرات في جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب علي المبيعات. كما تفسر الثقافة البيروقراطية ١١.٧٪، و ٨.٧٪، و ١٤.٦ من التغيرات في الظروف المادية و المعنوية، و جماعات العمل، و الإشراف و المشاركة في القرارات علي التوالي. و تفسر الثقافة الإبداعية ١٥.٦٪، و ٢٦.٠٪، و ٢٧.٧ من التغيرات في الظروف المادية و المعنوية، و جماعات العمل، و الإشراف و المشاركة في القرارات علي التوالي.

٩-٦-٤) نتائج تحليل المسار للدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل (X1-X2-Y)

و يصور الجدول رقم (19) مدى وجود دور وسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل.

جدول رقم (19): الدور الوسيط للثقافة التنظيمية و أبعادها

القرار بخصوص الدور الوسيط	التأثير غير المباشر (المعنوية الإحصائية)	التأثير المباشر (المعنوية الإحصائية)			العلاقة المفترضة
		X1-X2-Y (a * b)	X2-Y (b)	X1-X2 (a)	
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	إلكترونية - تنظيمية - جودة
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	إدارية بيروقراطية - ظروف
وسيط جزئي	0.017	0.000	0.000	0.000	إدارية بيروقراطية - جماعات
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	إدارية بيروقراطية - الإشراف
وسيط جزئي	0.047	0.000	0.000	0.000	إدارية إبداعية - ظروف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	إدارية إبداعية - جماعات
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	إدارية إبداعية - الإشراف
لا تأثير وسيط	0.232	0.000	0.000	0.000	إدارية داعمة - ظروف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	إدارية داعمة - جماعات
لا تأثير وسيط	0.084	0.000	0.000	0.000	إدارية داعمة - الإشراف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	بشرية بيروقراطية - ظروف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	بشرية بيروقراطية - جماعات
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	بشرية بيروقراطية - الإشراف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	بشرية إبداعية - ظروف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	بشرية إبداعية - جماعات
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	بشرية إبداعية - الإشراف

تابع جدول رقم (19): الدور الوسيط للثقافة التنظيمية و أبعادها

القرار بخصوص الدور الوسيط	التأثير غير المباشر (المعنوية الإحصائية) X1-X2-Y (a * b)	التأثير المباشر (المعنوية الإحصائية)			العلاقة المفترضة
		X2-Y (b)	X1-X2 (a)	X1 - Y (c)	
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	يشريفةداعمة - ظروف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	يشريفةداعمة-جماعات
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	يشريفةداعمة-الإشراف
وسيط جزئي	0.012	0.000	0.000	0.000	تقنية-بيروقراطية - ظروف
لا تأثير وسيط	0.117	0.000	0.000	0.000	تقنية-بيروقراطية-جماعات
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	تقنية-بيروقراطية-الإشراف
وسيط جزئي	0.011	0.000	0.000	0.000	تقنية-إبداعية - ظروف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	تقنية-إبداعية-جماعات
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	تقنية-إبداعية-الإشراف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	تقنية-داعمة - ظروف
لا تأثير وسيط	0.092	0.000	0.000	0.000	تقنية-داعمة-جماعات
لا تأثير وسيط	0.112	0.000	0.000	0.000	تقنية-داعمة-الإشراف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	أمنية-بيروقراطية - ظروف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	أمنية-بيروقراطية-جماعات
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	أمنية-بيروقراطية-الإشراف
لا تأثير وسيط	0.065	0.000	0.000	0.000	أمنية-إبداعية - ظروف
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	أمنية-إبداعية-جماعات
وسيط جزئي	0.010	0.000	0.000	0.000	أمنية-إبداعية-الإشراف
لا تأثير وسيط	0.059	0.000	0.000	0.000	أمنية-داعمة - ظروف
وسيط جزئي	0.000	0.000	0.000	0.000	أمنية-داعمة-جماعات
لا تأثير وسيط	0.413	0.000	0.000	0.000	أمنية-داعمة-الإشراف

و مما سبق يتضح من الجدول رقم (19) أنه يوجد تأثير وسيط جزئي (مباشر و غير مباشر) للثقافة التنظيمية علي العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل في مصلحة الضرائب علي المبيعات علي مستوي المتغيرات الأساسية. و علي مستوي الأبعاد المكونة للمتغيرات، فقد ظهر تأثير وسيط جزئي (مباشر و غير مباشر) في معظم الحالات لأبعاد الثقافة التنظيمية علي العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد جودة حياة العمل. و بالتالي، نقبل بصفة عامة الفرض البديل (الفرض الرابع) بأنه يوجد تأثير معنوي إحصائياً للثقافة التنظيمية (و أبعادها) كمتغير وسيط في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية (و أبعادها) و جودة حياة العمل (و أبعادها). و نقبل فرض العدم (الفرض الرابع) بعدم وجود تأثير وسيط لأبعاد الثقافة التنظيمية في العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد جودة حياة العمل في الحالات التالية:-

- الثقافة الداعمة كمتغير وسيط في العلاقة بين المتطلبات الإدارية و كلا من الظروف المادية و المعنوية، و الإشراف و المشاركة في القرارات.
- الثقافة الداعمة كمتغير وسيط في العلاقة بين المتطلبات الأمنية و كلا من الظروف المادية و المعنوية، و الإشراف و المشاركة في القرارات.
- الثقافة الداعمة كمتغير وسيط في العلاقة بين الإمكانيات التقنية و كلا من جماعات العمل، و الإشراف و المشاركة في القرارات.
- الثقافة الأبداعية كمتغير وسيط في العلاقة بين المتطلبات الأمنية و الظروف المادية و المعنوية.
- الثقافة البيروقراطية كمتغير وسيط في العلاقة بين الإمكانيات التقنية و جماعات العمل.

١٠ - مناقشة نتائج البحث

١٠-١) البيانات الديمغرافية

كانت النسبة الأكثر من المشاركين في الدراسة يتمتعون بخبرة أكثر من ١٠ سنوات و بالتالي، فقد كان لديهم الخبرة الكافية للحكم علي الظاهرة محل الدراسة في حين أن النسبة الأكبر من المشاركين في الدراسة كانت من الإناث. و بالنسبة للمؤهلات الدراسية، فكانت النسبة الأكبر لحملة المؤهلات العليا تلتها الحصول على دراسات عليا. و هذا يعكس مستوي تعليمي مرتفع يناسب درجة المعرفة المطلوبة للحكم علي الظاهرة محل الدراسة. و بالنسبة للمستوي التنظيمي، فقد ظهرت النسبة الأكبر في فئة الإدارة الإشرافية يليها الإدارة الوسطي و أخيراً الإدارة العليا.

و قد أوضحت دراسة الأفرع (٢٠٢٠) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من حيث الجنس، و المؤهل العلمي، و سنوات الخبرة و المسمى الوظيفي على مستوى المتغيرات

الأساسية. و لكن كان هناك استجابة مرتفعة لفئة الدبلوم لبعدها المتغيرات المالية في الإدارة الإلكترونية. كما كان الأفراد ذو الخبرة ٥ سنوات فأقل أكثر لاستجابة لأهمية تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي. كما أشارت دراسة العاجز (٢٠١١) الى انه لا يوجد فروق بين إجابات أفراد العينة فيما يخص دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية من حيث الجنس و المؤهل العلمي و سنوات خبرته. كما يوجد فروق فيما يخص العمر و المستوى التنظيمي. مما يوضح أن هناك ضرورة لمعرفة أثر المتغيرات الديمغرافية على الدراسة الحالية.

١٠-٢) الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية

كانت وجهة نظر العاملين بمصلحة الضرائب المصرية أنه يوجد علاقة ارتباط موجبة و قوية بين الإدارة الإلكترونية و الثقافة التنظيمية، و التي ترجع إلى وجود علاقة طردية بين كل من الثقافة الإبداعية و الثقافة الداعمة و أبعاد الإدارة الإلكترونية. هذه العلاقة قوية في بعدي المتطلبات الإدارية، و المتطلبات الأمنية و متوسطة في بعدي الإمكانيات البشرية و الإمكانيات التقنية. و يرجع التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية (من حيث توافر المتطلبات الإدارية و الأمنية للمعلومات) من وجهة نظر العاملين بمصلحة الضرائب المصرية بدرجة كبيرة إلى توافر ثقافة إتاحة الفرصة للأفكار الإبداعية، و توافر دعم من الإدارة العليا بالمصلحة.

و هذا يختلف مع دراسة معيري و قمريش (٢٠١٤) و التي توصلت لوجود علاقة معنوية و إيجابية بين أبعاد الثقافة التنظيمية و الإدارة الإلكترونية، ما عدا بعد الثقافة الإبداعية. و يتفق مع دراسة العاجز (٢٠١١) و التي توصلت لوجود علاقة طردية ومعنوية بين أبعاد الثقافة التنظيمية و تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية مع أن الإدارة الإلكترونية. و قد كانت المتطلبات الإدارية هي الأكثر تأثيراً في الثقافة التنظيمية بصفة عامة و كذلك في حالي الثقافة البيروقراطية و الثقافة الداعمة. أما المتطلبات الأمنية فقد كانت الأكثر تأثيراً في حالة الثقافة الإبداعية.

١٠-٣) الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل

و يرى العاملين بمصلحة الضرائب المصرية أنه يوجد علاقة إرتباط بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل موجبة و قوية. و يرجع ذلك إلى العلاقة الطردية و المعنوية بين أبعاد جودة حياة العمل (الظروف المادية و المعنوية، جماعات العمل، الإشراف و المشاركة في القرارات) و أبعاد الإدارة الإلكترونية و التي كانت متوسطة في جميع الحالات. كما أنه على مستوى المتغير الأساسي لجودة حياة العمل، نجد أنه يوجد تأثير معنوي إحصائياً لأبعاد الإدارة الإلكترونية (الإمكانيات البشرية،

و الإمكانيات التقنية، و المتطلبات الأمنية) علي جودة حياة العمل. و يتوفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الضرائب المصرية من موارد بشرية مؤهلة، و توافر الأجهزة و البرامج و الشبكات و برامج أمن و حماية المعلومات و التي تؤدي إلى تحسن ظروف العمل و مشاركة العاملين في كافة القرارات، مما يحقق مناخ مناسب لأداء العمل.

و هذا يتفق مع ما جاء في دراسة الحسيني، الخيال (٢٠١٣) و التي توصلت لوجود اثر إيجابي و قوي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري مما يحقق رفاهية الموظفين و يحسن ظروف العمل المادية و المعنوية بما يحقق فاعلية في إنجاز المهام. كما كانت المتطلبات الأمنية هي الأكثر تأثيراً في جودة حياة العمل بصفة عامة و في حالة الإشراف و المشاركة في القرارات. أما المتطلبات الإدارية، فقد كانت الأكثر تأثيراً في حالة الظروف المادية و المعنوية. و كانت الإمكانيات التقنية هي الأكثر تأثيراً في جماعات العمل.

١٠-٤) الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل

و يرى العاملين في مصلحة الضرائب المصرية أنه يوجد علاقة إرتباط بين الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل موجبة و قوية، و التي كانت بسبب وجود علاقة طردية و معنوية بين أبعاد الثقافة التنظيمية (الثقافة الداعمة ، الثقافة الإبداعية)

و أبعاد جودة حياة العمل و التي كانت متوسطة في جميع أبعاد جودة حياة العمل و كانت ضعيفة بين الثقافة البيروقراطية و جميع الأبعاد و بين الثقافة الداعمة في حالي جماعات العمل و الإشراف و المشاركة في القرارات. و علي مستوي المتغير الأساسي لجودة حياة العمل فإنه يوجد تأثير معنوي لبعدي الثقافة البيروقراطية، و الثقافة الإبداعية عليه. و لكن لم يكن هناك تأثير معنوي لبعد الثقافة الداعمة علي جودة حياة العمل. و تؤثر الثقافة السائدة في المصلحة من دعم الإدارة العليا و السماح بالإبداع و الابتكار بشكل كبير على رفاهية العاملين و تطوير الأداء.

وهذا يتفق ما جاء في دراسة عبد الكريم (٢٠١٧) من وجود تأثير بين الثقافة التنظيمية و جودة حياة العمل. و قد كانت الثقافة الإبداعية الأكثر تأثيراً في جودة حياة العمل بصفة عامة و في حالي جماعات العمل و الإشراف و المشاركة في القرارات. أما الثقافة الداعمة، فقد كانت الأكثر تأثيراً في حالة الظروف المادية و المعنوية. و هذا يتفق ما دراسة البطران (٢٠١٦) و التي أكدت نتائجها على وجود تأثير معنوي لأبعاد الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية، حيث كان التأثير الأكبر لثقافة الابتكار و الإبداع على جودة الحياة الوظيفية.

١٠-٥) الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل

و من وجهة نظر العاملين بمصلحة الضرائب المصرية، فإن الإدارة الإلكترونية تؤثر علي كل من جودة حياة العمل و الثقافة التنظيمية في مصلحة الضرائب علي المبيعات. فقد كانت جميع العلاقات بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد كل من جودة حياة العمل و الثقافة التنظيمية معنوية إحصائياً. و قد كانت الإدارة الإلكترونية تفسر ٣٩.٩٪ من التغيرات في جودة حياة العمل، كما تفسر ٦٢.٥٪ من الثقافة التنظيمية بمصلحة الضرائب علي المبيعات. و هذا يتفق ما ما توصلت إليه دراسة

محجز (٢٠١٧) من أن دعم تطبيق الإدارة الإلكترونية يتأثر بشكل معنوي بكل أبعاد الثقافة التنظيمية.

كما تؤثر الثقافة التنظيمية علي جودة حياة العمل في مصلحة الضرائب علي المبيعات، حيث أن جميع العلاقات بين أبعاد الثقافة التنظيمية و أبعاد جودة حياة العمل معنوية إحصائياً. كما تفسر الثقافة التنظيمية ٣٤.٠٪ من التغيرات في جودة حياة العمل بمصلحة الضرائب علي المبيعات. و يوجد تأثير وسيط جزئي (مباشر و غير مباشر) للثقافة التنظيمية علي العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و جودة حياة العمل في مصلحة الضرائب علي المبيعات علي مستوي المتغيرات الأساسية. و علي مستوي الأبعاد المكونة للمتغيرات، فقد ظهر تأثير وسيط جزئي (مباشر و غير مباشر) في معظم الحالات لأبعاد الثقافة التنظيمية علي العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية و أبعاد جودة حياة العمل. فالثقافة التنظيمية السائدة في مصلحة الضرائب المصرية تساعد على التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية مما يحسن مناخ العمل و يحقق رضا العاملين

وهذا يتفق مع ماجاء في دراسة أبو القاسم (٢٠١٧) من حيث وجود دور وسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية و أداء الموارد البشرية من حيث الكفاءة والفاعلية و الإبداع و الابتكار. و يختلف مع دراسة العاجز (٢٠١١) حيث أنه و مع وجود علاقة طردية ومعنوية بين أبعاد الثقافة التنظيمية و تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية إلا أن ذلك لم يحسن جودة حياة العمل للعاملين فلم يكن مسموح للعاملين فرصة للمشاركة أو اتخاذ القرارات فيما يخص عملهم و لم يحسن ظروف العمل المعنوية.

١١ - التوصيات و فرص البحث المستقبلية

١١-١) توصيات البحث

تتمثل توصيات البحث في الآتي:-

- ١- العمل على تحديث الهيكل التنظيمي بما يتلائم مع التحول إلى بيئة العمل الإلكتروني و يمكن العاملين من إتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- ٢- سرعة الإستجابة للطلبات فيما يتعلق بالدعم الفني فيما يتعلق بالشبكات أو صيانة الأجهزة.
- ٣- تحسين الشبكات المستخدمة للتلائم مع سرعة نقل البيانات و خصوصاً في أوقات ضغط العمل.
- ٤- توفير لوحات إرشادية و كتيبات توضيحية لدعم التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية للعاملين و الجمهور.
- ٥- تحديث أجهزة الحاسبات و تحديث البرامج المستخدمة لتحسين الظروف المادية التي يعمل بها العاملين.
- ٦- إقرار مجموعة من الحوافز المادية و المعنوية لمكافأة المبدعين في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ٧- سرعة إصدار اللوائح و التعليمات الخاصة بالمعاملات الإلكترونية لكل إدارات المصلحة مما يساعد العاملين على سرعة إنجاز العمل.
- ٨- عقد ندوات تثقيفية للمتعاملين مع المصلحة لإرشادهم بكيفية التعامل الناجح في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

١١-٢) فرص البحث المستقبلية

تتمثل الفرص المستقبلية للبحث في الآتي:-

- ١- التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على كل من الإغتراب الوظيفي والإحتراق الوظيفي.
- ٢- دراسة التغير في مدركات العقد النفسي في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- ٣- تطبيق الدراسة بنفس المتغيرات في البنوك المصرية في ظل تطبيق الشمول المالي.
- ٤- دراسة دور الثقافة التنظيمية في المنظمات الريادية و أثرها على إدارة المعرفة.
- ٥- دراسة أثر الذكاء الإستراتيجي على جودة حياة العمل في المنظمات الريادية.

١٢ - المراجع

١٢-١) المراجع باللغة العربية

١. أبو القاسم، ياسر (٢٠١٧). الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و أداء الموارد البشرية - دراسة حالة قطاع الخدمات بالسودان. رسالة دكتوراة غير منشورة - جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا - كلية الدراسات العليا.
٢. أبو بكر، مصطفى (٢٠٠٢). خصائص الأنماط القيادية في الواقع العملي و متطلبات التفكير الإستراتيجي في المنظمات المعاصرة. المؤتمر العربي الثالث في الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بيروت.
٣. اشتيوي، محمد (٢٠١٣). دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الإتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة- فرع غزة. مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد السابع عشر، العدد الثاني.
٤. الأقرع، نور (٢٠٢٠). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية و الإدارية، المجلد ٢٨، العدد الثاني.
٥. آل مخلص، قحطان (٢٠٠٩). أثر التنوع الثقافي على فاعلية المنظمات العامة: دراسة ميدانية على مطار الملك خالد الدولي في المملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الإقتصاد و العلوم السياسية، قسم الإدارة العامة، جامعة القاهرة.
٦. بدح، أحمد (٢٠١٣). القيادة التحويلية و علاقتها بالثقافة التنظيمية لدى عمداء كليات المجتمع الخاصة في الأردن. المجلة الدولية للأبحاث - جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٣٤.

٧. بيرجاجة، مريم (٢٠١٥). أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي دراسة حالة - مديرية التربية لولاية بسكرة. رسالة ماجستير - جامعة محمد خضير - بسكرة.
٨. برسي، محمد (٢٠١١). نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في شركات مصر للطيران - دراسة ميدانية. رسالة دكتوراة، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس.
٩. البطران، شيماء (٢٠١٦). اثر متغيرات الثقافة التنظيمية على جوده الحياة الوظيفية - دراسة ميدانية في القطاع المصرفي (بكل من البنك المركزي المصري والبنك الأهلي المصري). مجلة البحوث الإدارية - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، العدد الأول، مجلد ٣٤، يناير، ص ص ١٠٧ - ٢٠٧.
١٠. توفيق، عبد الرحمن (٢٠٠٨). الجودة الشاملة: الدليل المتكامل للمفاهيم و الأدوات - الطبعة الثالثة. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة - بمبك.
١١. جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية. الإسماعيلية.
١٢. جاد الرب، سيد محمد (٢٠٠٨). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية. الإسماعيلية.
١٣. الحسيني، عائشة و الخيال، شذا (٢٠١٣). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر، العدد العاشر، يناير.
١٤. خطاب، عايد سيد (٢٠١١). الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل إعادة الهيكلة - الإندماج، مشاركة المخاطر. القاهرة: كلية التجارة - جامعة عين شمس.
١٥. راشد، شيماء (٢٠١٢). أثر الاختلافات الثقافية على سلوكيات القيادة الأخلاقية و جودة حياة العمل في الشركات متعددة الجنسيات بجمهورية مصر العربية. رسالة دكتوراة، كلية التجارة - جامعة عين شمس.
١٦. رضوان، رأفت (٢٠٠٤). الإدارة الإلكترونية. القاهرة - مصر: منشورات مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرارات بمجلس الوزراء.
١٧. صادق، درمان (٢٠٠٩). عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل - العراق. بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال - الجامعة الأردنية.

١٨. صديق، محمد (٢٠٠٥). جودة حياة العمل كمتغير وسيط بين قوة المديرين والأداء - دراسة تطبيقية على الوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة.، *المجلة المصرية للدراسات التجارية - كلية التجارة - جامعة المنصورة*، المجلد التاسع والعشرون، العدد الثاني.
١٩. العاجز، إيهاب (٢٠١١). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية- دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة - الجامعة الإسلامية - غزة - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال.
٢٠. عابنة، رائد و حتاملة، ماجد (٢٠١٣). دور الثقافة التنظيمية في دعم إدارة المعرفة في المستشفيات الحكومية في الأردن. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد (٩)، العدد (٤).
٢١. عبد الفتاح، إيمان (٢٠١١). أثر تغيير الإدارة كمتغير وسيط على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و تميز أداء المنظمات بالتطبيق على الهيئة العامة لمواني بور سعيد. *مجلة البحوث المالية و التجارية كلية التجارة - جامعة بور سعيد*، العدد الثاني، يوليو/ديسمبر، الجزء الأول.
٢٢. عبد الكريم، بن خالد (٢٠١٧). جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى مزطفي القطاع الصحي - دراسة ميدانية بالمؤسسات الإستشفائية العمومية بولاية أدرار. رسالة دكتوراة غير منشورة- كلية العلوم الإجتماعية - جامعة وهران ٢.
٢٣. العريشي، محمد (٢٠٠٨). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إفادة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة المقدسة. رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة في قسم الإدارة التربوية و التخطيط، مكة المكرمة، جامعة أم القرى.
٢٤. عمار، محمد جمال أكرم (٢٠٠٩). مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة نسخة إلكترونية، الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
٢٥. العنسي، سمية (٢٠١٧). دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة حالة وزارة النفط و المعادن - الجمهورية اليمنية. رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا - قسم العلوم الإدارية و المالية.

٢٦. قدوري، سحر (٢٠١٠). الإدارة الإلكترونية و إمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة. مجلة المنصور، العدد ١٤، الجزء الأول.
٢٧. الكسار، محمد بن هلال (٢٠٠٧). نجاح تطبيق التعاملات الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية. رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، السعودية.
٢٨. محجز، محمد إبراهيم (٢٠١٧). دور الثقافة التنظيمية كمدخل لدعم الإدارة الإلكترونية دراسة تطبيقية: وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات - المحافظات الجنوبية. رسالة ماجستير، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا و جامعة الأقصى - جامعة الأقصى.
٢٩. مشاركة، عودة و مصلح، عطية (٢٠١٥). الثقافة التنظيمية و دورها في تعزيز الولاء الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الحكومية في فلسطين. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات الإدارية و الاقتصادية، المجلد الأول - العدد (٤) ديسمبر ٢٠١٥.
٣٠. معيزي، راضية و قمريش، وليد (٢٠١٣). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية دراسة حالة بجامعة ٠٨ ماي ١٩٤٥ قالمة - كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير. رسالة ماجستير - جامعة ٠٨ ماي ١٩٤٥ قالمة - كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.
٣١. المغيرة، عبد العزي فهد (٢٠١٠). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية. رسالة غير منشورة نسخة إلكترونية - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - الرياض - السعودية.
٣٢. ممدوح، جلال الرخيمي (٢٠٠٠). دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على قطاع الصناعات الكيماوية بمحافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جدة، جامعة الملك عبد العزيز، ص ص، ٧٧-٧٩.

٢-١٢ المراجع باللغة الإنجليزية

1. Afsar, T. (2014). Impact of the Quality of Work-life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey. **International Journal of Sciences**, III (4).
2. Coomer, k. (2007). Corporate cultures. **Occupational health**, 59(4), 28-29.
3. Coomer, k. (2007). Corporate cultures. **Occupational health**, 59(4), 28-29.
4. Cordella, A. and Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. **Government Information Quarterly**, 32, 279-286.
5. Creative Research Systems (2016). Sample size formulas for our sample size calculator. **Creative Research Systems**, available at: <http://www.surveysystem.com/sample-size-formula.htm> (Accessed on 22nd December 2020).
6. Ellatif, H. and Ahmed, S. (2013). E-management: Configuration, functions and role in improving performance of Arab institutions and organization. **International Journal of Computer Applications**, 80(6), 33-40.
7. George, J. and Jones, G. (2012). **Understanding and managing organisational behaviour- 6th Edition**. UK: Pearson.
8. Huang, T.-C., Lawler, J., & Lei, C.-Y. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. **Social Behavior and Personality: An International Journal**, 35(6), 735–750.
9. Hussain, T., & Saleem, S. (2014). Do employees' Job satisfaction, involvement and commitment mediate relationship between quality of work life and employees' retention? **Middle-East Journal of Scientific Research**, 19(1), 115-122.
10. Jean, M. and Gilles, D. (2016). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of A new model and measuring instrument. **Social Indicators Research**, 77.
11. Juhani, U. (2009). The impacts of performance management on the quality of work life. **International Journal of Business Performance Management** , 10(1), 86-98.

12. Raho, G., Al-Ami, M. and Al-Heeti, K. (2015). E-university environment based on e-management. **International Journal of Computational Engineering Research**, 5(4), 1-6.
13. Rawas, H. (2014). Electronic management's contribution to the development of managerial Functions. **Academic Research International**, 5 (5), 213-225.
14. Rego, A. and Cunha, M. (2008). Authentizotic climates and employee happiness: Pathways to individual performance? **Journal of Business Research**, 61.
15. Stebbins, L. (2008). **An Investigation of Individual job satisfaction as an outcome of Individual perception of organizational culture**. Unpublished Dissertation, college of Business Administration of TUI University.
16. Van Dam, N. (2001). **A Tool for Decision Makers**, Malaysia: DKCP, Publishing.
17. Wilson, D. (2016). Quality of life from an evolutionary perspective. **Applied Research Quality Life**, 11, 331-342.
18. Yusof, H., Said, N. and Ali, S. (2016). A study of organizational culture and employee motivation in private sector company. **Journal of Applied Environmental and Biological Sciences**, 6(3S), 50-54.