

# التفاعل الثقافي بين موظفي الخدمة والمستهلك وأثرها على جودة الخدمة

إعداد الطالبة

راما دريج

إشراف الدكتورة

رانيا المجني

السنة الدراسية

الخامسة

٢٠٢٠-٢٠٢١

## إهداء

ينبت الفرح من أماكن لم تتخيلها... الثقة بالله تفعل المستحيل...

الحمد لله والشكر والفضل كله لله

اهدي ثمرة جهدي هذه إلى:

إلى من كان لدعائه المبارك سرّاً في نجاحاتي.. إلى سندي وعزي في الحياة...

إلى الرائع أبي

إلى حبيبي الأولى وصديقتي الأولى ومعلمتي الأولى إلى من بسمتها غايتي.. إلى من هي في الحياة حياة...

إلى العظيمة أمي

إلى من شاركني طفولتي وأحبني بكل حنان.. إلى سندي عند الصعاب...

إلى الحنون محمود

إلى من أحببت حديثه الأول.. إلى من جاء ليسكن بين سرايين قلبي.. إلى من أصبح سر سعادتي...

إلى نعمتي الحلوة محمد

إلى من إضافة للحياة طعماً حلواً.. إلى من أحببتي بصدق إخلاص...

إلى حبيبي ناديا

إلى من لم يتوانوا لحظة لإتمام نجاحي وفرحتي وبكل حب... إلى أغلى الناس لقلبي...

إلى عواطف ومنال

إلى كل الأشخاص الذين أحمل لهم كل المحبة والتقدير...

إلى كل أفراد عائلتي

الصداقة أحلى هدية... إلى من بصدافتهم تخطيت الصعاب... أدام الله  
صداقتنا قوية وعلاقتنا أخوية...

محمد الرئيس نويل الباشا

نزار تركماني نسرين عودة

يمان الخن أمينة أبو رشيد

علاء زعتر جودي صابوني

بدر المبيض نوران العدوي

إلى صديقات الدرب... إلى من قضيت معهم أجمل اللحظات

إلى مروة وديالا

إلى من أضاءت قناديل العلم والمعرفة.. إلى مربية الأجيال...

إلى الغالية كرستين

إلى دكتورتي التي تكرمت بالإشراف على مشروع تخرجي.. إلى من  
أظهرت بسماحتها تواضع العلماء.. شكراً من القلب لكل ما بذلتيه من وقت  
وجهد وتقديم الإرشادات لإتمام هذا المشروع...

إلى الدكتورة رانيا المجني

إلى جميع أساتذتي الكرام... إلى من غمروني بالحب والتقدير والنصيحة  
والإرشادات...

الدكتور حيان ديب الدكتورة رانيا المجني

الدكتور مؤيد حاج صالح الدكتورة نريمان عمار

الدكتور مالك النجار الدكتور راتب البلخي

شكراً لكل من يحمل في قلبه خير وحب

والله ولي التوفيق

## ملخص البحث

في الآونة الأخيرة تزايدت الهجرة لفئة الشباب من مجتمعات مختلفة وهذا أتاح للعولمة بالتغلغل في المجتمعات أكثر وأكثر فأصبح تقبل العادات المختلفة عن المجتمع الأصلي للشخص الواحد أبسط من تقبلها من قبل، بل لم تعد تقتصر على العادات إنما على اللغة والجنسيات المختلفة والعرق والمعتقدات الدينية، فلم يعد يلاحظ الاختلاف الكبير بين سكان مجتمع واحد متعدد الجنسيات والأعراق واللغات ولم يعد هذا الاختلاف يشكل هاجس من الخوف لتقبل الشخص المختلف أو سماع منه فكرة أو تقديم منه خدمة أو منتج أو انخراطه بالمجتمعات العمالية أو أن يكون مديري أو زميلي في العمل مختلف عن جنسيته وعاداته وعرقه ولغته ومعتقداته الدينية.

وهذا ما تم دراسته وإثباته في هذا البحث العلمي والذي فكرته تدور حول تأثير التباعد الثقافي على جودة المنتج.

فمن المؤكد أن المستهلك لم يعد همه من الذي يقدم له الخدمة هل يشبهه ثقافياً أم يختلف عنه؟؟ بل كيف يقدم له الخدمة، هل يقدمها بكفاءة؟؟؟ هل يقدمها بدفء؟؟؟ وهذا الشيء المباشر والأساسي الذي يؤثر على وجودة الخدمة وبالتالي يؤثر على رضا المستهلك، وهو الشيء التي تسعى له الشركات باستمرار لبقائها في سوق العمل وقادرة على تحقيق مكانة تنافسية عالية وتحقيق أرباحها من خلال جودة الخدمة أو المنتج.

كما أن السبب الآخر لعدم اهتمام المستهلك إلا بجودة الخدمة أو المنتج بغض النظر عن من يقدم له الخدمة أو المنتج وهو الظروف الراهنة التي تمر بها المجتمعات ظروف اقتصادية سيئة أدت إلى انخفاض دخل الفرد فلم نظرتة موجه إلا إلى كسب خدمة ذات جودة عالية.

## **Abstract**

In recent times, the migration of young people from different societies has increased, and this has allowed globalization to penetrate into societies more and more. Accepting customs different from the original society of one person has become simpler than accepting them before, but is no longer limited to customs, but rather to language, different nationalities, race, and religious beliefs. Notes the great difference between the residents of one multinational, multi-ethnic and multilingual society, and this difference no longer constitutes an obsession of fear to accept a different person, hear an idea from him, provide a service or a product, engage in labor societies, or be a manager or co-worker different from his nationality, customs, race .and language and his religious beliefs

This is what has been studied and proven in this scientific research, whose idea revolves around the impact of cultural divergence on the quality of the .product

It is certain that the consumer is no longer concerned about who is providing the service to him, is he culturally similar to him or different from him, but rather how he provides the service, does he provide it efficiently, does he provide it with warmth, and this direct and basic thing that affects the quality of the

service and thus affects the consumer's satisfaction, which is the thing it seeks Companies continuously for their survival in the labor market and able to achieve a highly competitive position and make their profits .through the quality of service or product

The other reason for the consumer's lack of interest only in the quality of the service or product, regardless of who provides the service or product to him, is the current conditions that societies are going through, bad economic conditions that have led to a decrease in the individual's income, so his view is directed only to gaining a high quality service.

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
	<b>الفصل الأول: الإطار التمهيدي</b>
١٠	١-١ المقدمة
١١	٢-١ العنوان المناسب
١١	٣-١ متغيرات البحث
١١	٤-١ مشكلة البحث
١١	٥-١ أهداف البحث
١٢	٦-١ فرضيات البحث
١٢	٧-١ أهمية البحث
١٢	٨-١ حدود البحث ومحدداته
١٣	٩-١ المنهج
	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b>
١٥	١-٢ المقدمة
١٦	٢-٢ مفهوم الثقافة
١٧	٣-٢ الأنثروبولوجيا
١٨	٤-٢ تأثير الثقافة على سلوك المستهلك
١٨	١-٤-٢ الثقافة الجزئية
١٩	٢-٤-٢ تأثير الثقافة الجزئية على سلوك المستهلك
٢٠	٥-٢ مكونات الثقافة
٢٢	٦-٢ خصائص الثقافة
٢٣	٧-٢ أهمية الثقافة
٢٤	٨-٢ المتغيرات المؤثرة على الثقافة
٢٥	٩-٢ التقارب والاختلاف بين أفراد المجتمع
٢٧	١٠-٢ مفهوم الثقافة الوطنية
٢٨	١١-٢ أبعاد الثقافة الوطنية
٢٩	١-١١-٢ التواصل الدولي في نظرية هوفستد
٣٠	٢-١١-٢ الإدارة الدولية في نظرية هوفستد
٣٠	١٢-٢ المقومات الأساسية للثقافة
٣١	١٣-٢ إيجابيات وسلبيات التنوع الثقافي
٣٣	١٤-٢ التحديات التي تواجه التنوع الثقافي
٣٢	١٥-٢ فوائد التنوع الثقافي وأهمية التعرف على ثقافات أخرى
٣٧	١٦-٢ للمنظمة التركيز على المهمة
	<b>الفصل الثالث: الإطار العملي</b>
٣٩	١-٣ المقدمة

٤٠	٢-٣ تحليل الاستبيان المبدئي للدراسة
٤٢	٣-٣ التكرارات الوصفية
٤٣	٤-٣ ثبات وصدق الأداة
٤٤	٥-٣ اختبار فرضيات البحث
٥٣	٦-٣ نتائج تحليل اختبار الفرضيات
	<b>الفصل الرابع: النتائج والتوصيات</b>
٦٢	١-٤ نتائج البحث
٦٣	٢-٤ توصيات البحث
	<b>الفصل الخامس: المراجع والمعلق</b>
٦٥	١-٥ الدراسات السابقة
٦٦	٢-٥ المراجع
٦٨	٣-٥ أسئلة الاستبيان

الفصل الأول  
الإطار التمهيدي

## ١-١ المقدمة:

قد يتصور البعض أن التنوع الثقافي عائق أمام تطورنا كبشر أو أنه من الأفضل ألا ننتمي أو نتعامل إلا مع بعض الأشخاص الذين يشبهوننا ثقافياً و معرفياً و عرقياً، غير أن هذا إن حدث فلن يصنع إلا زمراً ثقافية و عرقية لا تحسن شيئاً سوى اجترار أفكارها المألوفة الدائمة.

لا تبرز أهمية الاختلاف والتنوع في الجماعة الاجتماعية الواحدة من كونه يساعد في معرفة الآخر، وإنما من كونه يضيف خلاصة خبرات وتجارب لم نخصها نحن بأنفسنا، إنه يختصر طريقاً طويلاً للمعرفة والتجارب والخبرات، و إذا كنت موظفاً أو مدرساً أو تعمل في أي مجال تواجه فيه البشر، وينطوي على تجمعات بشرية، فإن التنوع الثقافي واقع هنا فموظفو الشركة الواحدة أو أعضاء المؤسسة الواحدة لا ينظرون إلى العالم من نفس الزاوية، وإنما لكل واحد منهم طريقته الخاصة في الحكم على الأشياء والتعاطي معها.

و إذا كان التنوع قدرنا فيجب أن يكون لدينا، أولاً، مستوى من التفاهم حول بعضنا البعض من أجل تسهيل التعاون، حيث يساعدنا التعرف على الثقافات الأخرى في فهم وجهات النظر المختلفة داخل العالم الذي نعيش فيه، وفي تبديد الصور النمطية السلبية والتحيزات الشخصية حول المجموعات المختلفة بالإضافة إلى ذلك، يساعدنا التنوع الثقافي في التعرف على طرق الوجود بحيث عندما نتفاعل مع الآخرين يمكننا بناء جسور للثقة والاحترام والتفاهم عبر الثقافات.

## ٢-١ العنوان المناسب:

التباعد الثقافي بين موظفي الخدمة والمستهلك وأثرها على جودة الخدمة

## ٣-١ متغيرات البحث:

المستقلة: - دفاء مقدمي الخدمة.

- كفاءة مقدمي الخدمة.

المتغيرة: - جودة الخدمة المقدمة.

## ٤-١ مشكلة البحث:

تتلخص مشكلة البحث بسؤال الرئيسي التالي:

هل تؤثر اختلاف الثقافة بين موظف الخدمة والمستهلك على جودة الخدمة، وما مدى أثرها على رضا المستهلك؟

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ١- هل يؤثر التباعد الثقافي سلباً على دفاء مقدمي الخدمة؟
- ٢- هل يؤثر التباعد الثقافي سلباً على كفاءة مقدمي الخدمة؟
- ٣- هل يؤثر دفاء مقدمي الخدمة على جودة الخدمة؟
- ٤- هل تؤثر كفاءة مقدمي الخدمة على جودة الخدمة؟

## ٥-١ أهداف البحث:

- ما هي الثقافة ( الثقافة العامة، الثقافة الفرعية).
- التعرف على مفهوم الاختلاف الثقافي.
- ما هي العوامل والأبعاد الثقافية.
- ما هي طرق قياس الثقافة.
- ما هي الاستراتيجيات المصممة لضمان رضا العميل عندما تظهر الثقافة كعامل أثناء لقاء الخدمة.
- ما هي سلبيات وإيجابيات التباعد الثقافي .

## ٦-١ فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: يؤثر التباعد الثقافي سلباً على دفع مقدمي الخدمة.

الفرضية الثانية: يؤثر التباعد الثقافي سلباً على كفاءة مقدمي الخدمة.

الفرضية الثالثة: يؤثر دفع مقدمي الخدمة على جودة الخدمة .

الفرضية الرابعة: تؤثر كفاءة مقدمي الخدمة على جودة الخدمة.

## ٧-١ أهمية المشروع:

■ الأهمية النظرية:

تم من خلال الدراسة توضيح العديد من المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع البحث " التباعد الثقافي " حيث تم وصف هذا الموضوع بطريقة تجعل من هذه الدراسة مرجع متواضع للمهتمين في هذا المجال.

■ الأهمية العلمية:

تتجلى من خلال التطبيق على أماكن اللقاء الخدمي ، وبالتالي بيان نقاط الضعف والقوة المتعلقة بمتغيرات البحث " دفع مقدم الخدمة / كفاءة مقدم الخدمة " ومساعدة الإدارة في اتخاذ القرار اللازم من أجل زيادة الحصة السوقية و زيادة ورضا العميل.

## ٨-١ حدود البحث ومحدداته:

الحدود المكانية: تم التطبيق في دمشق- سوريا.

الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال فترة

من ٢٠٢١/٣/١ إلى ٢٠٢١/٦/١

المحددات: اقتصرت الدراسة في دمشق نظراً بسبب صعوبة الوصول إلى كل أفراد العينة.

## ٩-١ المنهج:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي المسحي حيث يتم جمع المعلومات المطلوبة للدراسة عن التباعد الثقافي، دفاء مقدمي الخدمة، كفاءة مقدمي الخدمة، سلوك المستهلك في التعامل مع موظفي الخط الأمامي ، وتم جمع البيانات لأجراء الدراسات ومن ثم تحليلها واستخلاص النتائج.

الفصل الثاني

الإطار النظري

## ١-٢ المقدمة:

إن الثقافة في أبسط وأوجز تعريف لها هي طريقة الوجود وطالما أن لدى كل واحد طريقته الخاصة في عيش حياته، وطالما أننا نأتي من خلفيات معرفية وثقافية وعرقية ودينية واجتماعية مختلفة فلا بد أن يكون التنوع الثقافي هو السمة الأبرز لأي تجمع بشري.

وتعد ثقافة المجتمع الذي ننتمي إليه هي من تشكلنا و تحدد هويتنا وسلوكنا وأنماط حياتنا، كما أن التنوع والاختلاف هو أساس الحياة في الكون وكنتيجة للتغيرات التي حدثت بسبب التطور والتكنولوجيا أصبحنا نتفاعل ونتشارك يومياً مع أشخاص من خلفيات وبيئات ثقافية وجغرافية مختلفة، وأصبح التنوع الثقافي معياراً أساسياً ومهماً للنجاح والإبداع والابتكار وعنصراً أساسياً في التغلب على التحديات التي تواجه العالم اليوم.

وكما ذكرت منظمة الأمم المتحدة " UNESCO " بالمادة (١) من الإعلان بشأن التنوع الثقافي أن:

" التنوع الثقافي ضروري بقدر التنوع البيولوجي للطبيعة "

## ٢-٢ مفهوم الثقافة:

الثقافة بشكل عام، هي طريقة للحياة يشترك فيها أعضاء المجتمع أو الجماعة، وتكتسب من خلال عضوية الأفراد في المجتمع ومشاركتهم في طريقة الحياة، أي أنه يتم تعلم الثقافة من خلال التفاعل مع الآخرين، وأبسط تعريفات الثقافة وأكثرها وضوحاً تعريف إدوارد تايلور بوصفها " ذلك الكل الديناميكي المقعد، الذي يشتمل على المعارف والفنون والمعتقدات والقواعد والأخلاق والتقاليد والفلسفة والأديان وبقية المواهب والعادات التي اكتسبها الإنسان من مجتمعه بوصفه عضواً في المجتمع. وأكد تعريف تايلور نقطتين أساسيتين:

- أن كل منا يكتسب الثقافة بوصفه عضواً في المجتمع.
- أن الثقافة ليست مادية فحسب، بل هي ظاهرة معنوية أيضاً تشمل اللغة والأساطير والفلسفة والعادات.

أي أن الثقافة لا تكون من الأشياء والأحداث التي يمكن عدّها أو قياسها بل تتكون أيضاً من الأشياء غير المرئية وما نستنتجه من حولنا.

يعرف مفهوم الثقافة عموماً:

أنه أي مجموعة نمطية من السلوكيات والمعرفة والقيم والمعتقدات والخبرات والتقاليد المشتركة بين مجموعة معينة من الناس ( , 2001 parhigar)

تعريف مالمينوفسكي للثقافة:

أنها وسيلة تحسين وضع الإنسان، حيث يستطيع مواكبة التغيرات في مجتمعه وبيئته عند تلبية حاجاته الأساسية.

تعريف آخر للثقافة:

هي سلوك اجتماعي ومعيار موجود في المجتمعات البشرية تعد الثقافة مفهوماً مركزياً الأنثروبولوجيا يشمل نطاق الظواهر التي تنتقل من خلال

التعلم الاجتماعي في المجتمعات البشرية ببعض جوانب السلوك الإنساني والممارسات الاجتماعية مثل: (الفن، الموسيقى، الرقص، الطقوس).

مفهوم الثقافة المادية يعطي التعبيرات المادية للثقافة مثل: (التكنولوجيا الهندسية، الفن).

في حين أن الجوانب غير المادية للثقافة مثل: مبادئ التنظيم الجماعي (بما في ذلك ممارسات منظمة سياسية واجتماعية المؤسسات على حد سواء).

نستنتج من التعريف السابقة:

أن الثقافة تمتاز بما يلي:

١- الثقافة عبارة عن مزيج من المعرفة والعقائد والفنون والأخلاقيات والقانون والعادات والتقاليد والأفكار والرموز والمواقف.

٢- تعتبر الثقافة سلوكاً مكتسباً، أي أن الفرد لا يورثها وإنما يتعلمها عن طريق العيش في مجتمع معين.

٣- أن معتقدات الفرد وقيمه وعاداته وغيرها من مكونات الثقافة تؤثر على الطريقة التي يستجيب بها الفرد لمواقف معينة في حياته اليومية.

## ٢-٣ ما هي الأنثروبولوجيا؟

"الأنثروبولوجيا" علم الإنسان

يتفرع علم الإنسان إلى كل من /علم الإنسان الاجتماعي/ الذي يدرس تصرفات البشر المعاصرين، /علم الإنسان الثقافي/ الذي يدرس بناء الثقافات البشرية وأدائها في كل زمان ومكان، /علم الإنسان اللغوي/ الذي يدرس اللغة على الحياة الاجتماعية و/علم الإنسان الحيوي/ الذي يدرس تطور الإنسان بيولوجياً.

يعرف علم الإنسان العام بأنه:

- علم الإنسان الفرد وأعماله وسلوكه.
- علم الإنسان الجماعي وسلوكه وإنتاجه.
- علم الإنسان الكائن الطبيعي الاجتماعي الحضاري.
- علم الحضارات والمجتمعات البشرية.

في العلوم الإنسانية أحياناً ينظر إلى مستوى التطور الثقافي على أنه يميز الحضارات عن المجتمعات الأقل تعقيداً، توجد أيضاً وجهات نظر هرمية حول الثقافة في التمييز الطبيعي بين الثقافة الرفيعة للنخبة الاجتماعية وبين الثقافة المتدنية أو الثقافة الشعبية للطبقة الدنيا (قوة الهوية الثقافية).

يمكن القول أن الثقافة: هي مجموعة المعرفة المكتسبة بمرور الوقت وبهذا المعنى فإن التعددية الثقافية تقدر التعايش السلمي والاحترام المتبادل بين الثقافات المختلفة التي تسكن نفس العالم.

## ٢-٤ تأثير الثقافة على سلوك المستهلك:

### ٢-٤-١ ما هي الثقافات الجزئية:

يوجد داخل ثقافة عدد كبير من الثقافات الجزئية أو الفرعية التي تسمح لأعضائها بالتمايز والانتماء بطريقة دقيقة إلى نموذج معطى للسلوك.

حيث يمكن تعريف الثقافات الجزئية بأنها:

تلك الثقافات التي دخلت وتعايشت مع ثقافة المجتمع الأصلية لأسباب منها الهجرة أو العمل المؤقت والتي يكون لأفرادها قيم، ومعتقدات وأنماط سلوكية تميزهم نسبياً عن أفراد الثقافة الأصلية.

كما يمكن تعريف الثقافة الجزئية بأنها "قطاع من الثقافة بحيث تكون السلوكيات متميزة"

(د. عنابي بن عيسى)

## ٢-٤-٢ تأثير الثقافات الجزئية على سلوك المستهلك:

أن مجموع المعارف والقيم والمعتقدات والمبادئ والأفكار التي تسود مجتمع ما في فترة زمنية تؤدي دوراً بارزاً في التأثير على سلوك الفرد وتصرفاته منذ السنوات الأولى من حياته، فالفرد من خلال قراءته ومشاهدته للمجتمع الذي يعيش فيه أو يكتسبه من المجتمعات الأخرى التي تزوره يغير من ثقافته، ويوجد عدد كبير من المعايير التي تساعد كأساس لتحديد الثقافة الجزئية.

سنرى في ما يلي كيف تأثر الثقافات الجزئية على أنماط سلوك المستهلك:

(د. محمد الصيرفي ٢٠٠٧)

### ١-الجنسيات:

يوجد في كل بلد أشخاص كثيرون من جنسيات مختلفة وبالرغم من انتمائهم إلى هذا البلد فهم يفضلون دائماً الرجوع إلى عاداتهم الاستهلاكية الأصلية، ومن واجب رجل التسويق أن يلم بالجنسيات المختلفة الموجودة في السوق حتى يتمكن من تقديم السلع أي الخدمات المناسبة لهم خاصة إذا كانت هذه الأسواق تمثل سوقاً مربحاً.

### ٢-الديانات:

يختلف نمط الاستهلاك داخل المجتمع الواحد تبعاً للديانة التي يعتنقها الأفراد.

### ٣-العادات والتقاليد والمعتقدات:

تكون هذه العناصر جزءاً أساسياً من ثقافة أي مجتمع، وبالتالي فهي تمثل مصدراً من مصادر التأثير على سلوك الأفراد وتصرفاتهم.

#### ٤- اللغة:

تعتبر الاختلافات في اللغة من العوامل الثقافية التي تؤثر على سلوك المستهلك.

#### ٥- المناطق الجغرافية:

يهتم رجل التسويق بتوزيع السكان على المناطق الجغرافية البيعية وقد يستفيد كثيراً من دراسة تحركات السكان لما لها من تطبيق في مجال التسويق.

#### ٦- السن:

يختلف الشباب والبالغون والمسنون في عاداتهم الاستهلاكية فالشباب مثلاً: أكثر شغفاً بالمغامرة والمخاطرة من الشيوخ لذا فإنهم يقبلون الأفكار الحديثة والعصرية أكثر وهم أكثر استجابة للسلع الحديثة.

### ٥-٢ مكونات الثقافة:

تتكون الثقافة من مجموعة من العناصر الرئيسية والتي تختلف وتتغير من ثقافة إلى أخرى وتتطور بتطور المجتمع.

#### ١- الثقافة المادية:

تشير الثقافة المادية إلى الأمور المادية التقنية كالاتصالات، النقل، الطاقة التي تتوفر في مجتمع ما، والتي توافرها أو عدمه يؤدي إلى إحداث تغيرات مرغوبة أو غير مرغوبة في ثقافة أي مجتمع.

## ٢- اللغة:

تعكس اللغة قيم وطبيعة المجتمع وتمتلك بعض الدول أكثر من لغة أو العديد من اللهجات التي من المهم أن تؤخذ بعين الاعتبار، لأن عدم فهم اللغات أو اللهجات قد يؤدي إلى مشاكل في التواصل، وإذا وجد شخص ضمن ثقافة مختلفة عن الثقافة الأصلية يكون من المهم تعلم اللغة السائدة ضمن الثقافة الجديدة، أو على الأقل يجب أن يكون هناك من يفهمها ويترجمها.

## ٣- الجماليات:

تشير الجماليات إلى أن كل ما يتعلق بالجمال والذوق الرفيع داخل أي ثقافة، كالموسيقى، الفن، الدراما السائدة في مجتمع ما، و يؤدي اختلاف هذا العنصر بين مجموعة من الثقافات إلى الاختلاف في التصاميم والألوان للمنتجات المقدمة.

## ٤- التعليم:

يشير التعليم إلى الأفكار والمهارات والمواقف التي يتم نقلها إلى الأفراد، إضافة إلى التدريب في مجالات معينة، ويهدف التغيير إلى إحداث تغيير في المجتمع كما يتمتع كل مجتمع بمستوى من التعليم يختلف عن المجتمعات الأخرى.

## ٥- الدين:

يساعد الدين السائد ضمن أي ثقافة في مجتمع ما على تفسير الكثير من سلوكيات الأفراد الذين يعيشون فيه.

## ٦- القيم والاتجاهات:

تنشأ القيم في معظم الأوقات من أساس ديني أما الاتجاهات فتدل على الموروث الاجتماعي للسلوك البشري الذي ساعد على تشكيل الثقافة.

## ٧- التنظيم الاجتماعي:

يشير التنظيم الاجتماعي إلى الأسلوب والطريقة التي يتعامل بها أفراد المجتمع مع بعضهم البعض والتي تنظم حياتهم.

## ٦-٢ خصائص الثقافة:

### الثقافة اجتماعية:

تعد الثقافة ظاهرة اجتماعية، فهي نتاج أي مجتمع ولا تتشكل كظاهرة فردية، أي أنها تحتاج إلى وجود مجتمع كامل حتى يستطيع أي فرد تشكيل وتطوير ثقافته من خلال تفاعله الاجتماعي مع الآخرين ضمن المجتمع.

### الثقافة سلوك متعلم:

لا تعد الثقافة إراثاً بيولوجياً يورث من الآباء، كما أنها ليست أمراً يكتسب بالفطرة، لكنها موروث اجتماعي، أي يتم تعلم السلوكيات السائدة في المجتمع من خلال التفاعل والتواصل مع الأفراد الآخرين فيه.

### انتقال الثقافة:

تنتقل الثقافة من جيل إلى آخر من خلال انتقال الصفات الثقافية من الآباء إلى أطفالهم، والجدير بالذكر أن انتقال الثقافة ليس المقصود به انتقالها بالوراثة عن طريق الجينات، وإنما من خلال التفاعل واللغة، إذ تعد اللغة الأداة الرئيسية في أي ثقافة.

### قدرة الثقافة على إرضاء أفراد المجتمع:

تقدم الثقافة وسائل عديدة وفرصاً مناسبة من أجل تلبية الاحتياجات والرغبات بما يتوافق مع الطرق الثقافية السائدة في مجتمع منها الاحتياجات البيولوجية أو الاجتماعية، كما تساعد الثقافة على إشباع

احتياجات الفرد من غذاء، ملابس، مأوى، وتلبي رغبات من مال، مكانة، شهرة.

### اختلاف الثقافة من مجتمع إلى آخر:

الثقافة ليست واحدة في جميع المجتمعات، فكل مجتمع له ثقافته الفريدة وطرقه الخاصة التي تميزه عن غيره من المجتمعات كاختلاف العادات والتقاليد من مجتمع إلى آخر.

### الثقافة مستمرة وتراكمية:

يمكن اعتبار الثقافة بأنها ذاكرة العرق البشري فهي لا تسود في المجتمعات لفترة زمنية معينة ثم تنسى، إنما تعد عملية مستمرة تنتقل من جيل إلى آخر مع إمكانية إضافة سمات ثقافية جديدة عليها.

### الثقافة الديناميكية:

تتغير الثقافة من مجتمع إلى آخر ومن جيل إلى آخر عبر الزمن مع الأخذ بعين الاعتبار أن تلك التغيرات تتم بسرعات مختلفة.

### ٧-٢ أهمية الثقافة:

- ١- الأجداد: تعد الثقافة مصدراً مهماً للحصول على معلومات تتعلق بالأجداد والتاريخ، وكأنها بوابة تساعدنا على الوصول إلى تاريخ أسلافنا والتعرف عليها.
- ٢- فهم الذات: تساعدنا دراسة الثقافة السائدة في المجتمع الذي ينتمي إليه الفرد على التعرف على نفسه بصورة أفضل من خلال معرفة أصله وتاريخه بصورة واضحة وبما يعزز كرامة الفرد واحترامه لذاته وشعوره بالفخر بانتمائه إلى تلك الثقافة.
- ٣- التنوير ومعرفة تطور الفرد: أي التعرف على ثقافات أخرى وتوضيح مراحل التطور التي مر بها الإنسان.
- ٤- القيم الأخلاقية: تمتلك كل ثقافة مجموعة من القيم والمعتقدات والمعارف الخاصة بها والتي تساعد على إنشاء مجتمع أفضل، لذا

- فإن إتباع ثقافة ما يغرس تلك القيم الثقافية في الشخص ويجعل منه شخصاً مسؤولاً وقادراً على التفاعل مع مجتمعه ومع الآخرين.
- ٥- الانضباط: تشتمل كل ثقافة مجموعة من القواعد والقوانين الخاصة بها والتي يؤدي إتباعها إلى الحصول على سلوك سليم ومنضبط.
- ٦- المعرفة: توفر دراسة جميع جوانب الثقافة التي ينتمي إليها الفرد معرفة عميقة له عن ماضيه.
- ٧- التعاطف: تهدف التقاليد الثقافية ضمن أي ثقافة إلى انتشار السلام بين سكان الأرض، فهي تعلم الناس كيفية التعايش مع الثقافات الأخرى السائدة في جميع أنحاء العالم واحترام الجميع والتعاطف معهم حتى يسود السلام والأمان.
- ٨- فهم معنى الحياة: تساعد دراسة الثقافة على فهم المعنى الحقيقي للحياة التي نعيشها وفهم كافة مراحلها وتوجه الأشخاص نحو الطريق الصحيح الذي ينبغي إتباعه في كل مرحلة من قبل الشخص.
- ٩- حماية الأجيال المقبلة: يمكن حماية الأجيال المقبلة من الابتعاد عن ثقافتهم من خلال نقل التقاليد الثقافية القيمة التي تركها الأجداد.
- ١٠- المسؤولية: يساعد انتماء الشخص لثقافته ومجتمعه والتزامه بما فيه من عادات وتقاليد وقوانين غيرها على أن يكون شخصاً مسؤولاً تجاه نفسه وتجاه مجتمعه.
- ٨-٢ التغيرات المؤثرة على الثقافة:
- ١- الانتشار الثقافي:  
الانتشار هو العملية التي تنتقل من خلالها فكرة الابتكار من مجموعة إلى أخرى عبر المكان والزمان، انتشار المعارف والمهارات الجديدة من ثقافة إلى أخرى.  
أي انتشار الأفكار والقيم والسمات الخاصة بثقافة مجتمع معين في مجتمع آخر ذي ثقافة مختلفة تماماً.

٢- التثاقف:

تحدث هذه العملية عندما تنتشر ثقافة جديدة على نطاق واسع في مجتمع آخر ذي ثقافة مختلفة لدرجة تطغى فيها صفات الثقافة الجديدة على الثقافة الأصلية وتحل محلها، ما قد يفقد الأفراد ثقافتهم الأصلية.

### ٣- التبادل الثقافي:

تحدث هذه العملية عند انتقال فرد لمجتمع ذي ثقافة مختلفة عن ثقافته الأصلية، عندها يعتمد الفرد ثقافة المجتمع الجديد.

### ٢-٩ التقارب والاختلاف بين أفراد المجتمع:

الاختلاف حقيقة من حقائق الحياة الاجتماعية يختار الناس أذواقاً مختلفة لتمييز أنفسهم عن الآخرين.

وغالباً ما يكون مجموعة من الأفراد متقاربون بالأذواق والاختيارات، أي يوجد توافق والعكس صحيح بوجود الكثير من المجموعات والأفراد الذين يختلفون محل الاختلاف بأذواقهم واختياراتهم... الخ.

وهذا التقارب بين الأفراد أو الاختلاف يحث بناءً على معايير وإشارات يتم تحديدها على المستوى الاجتماعي الثقافي السياسي

يريدون الأطفال إظهار اختلافهم عن والديهم ويريدون البائعون إظهار اختلافهم عن البائعين الآخرين بطريقة تقديم المنتج أو عرض المنتج.

فلا يمكن القول أن كل اختلاف هو شيء غير محبذ به وكل توافق هو شيء محبذ به، لأن الاختلاف حول العالم بما فيه وبما يمتلكه هو حقيقة لا يمكن إنكارها.

### التقارب:

هو ميل أعضاء المجموعة لأن يصبحوا أكثر تشابهاً بمرور الوقت هذا هو ما يعرف في مصطلحات الأعمال باسم "ثقافة الشركة" بمعنى أن الأشخاص الذين يعملون هناك يميلون إلى امتلاك خصائص وسلوكيات وفلسفات متشابهة.

بمعنى آخر التقارب الثقافي: هو ميل الثقافات لأن تصبح أكثر تشابهاً، لأن تشترك بشكل متزايد في التكنولوجيا والهيكل التنظيمية في عالم حديث موحد من خلال أنظمة النقل والاتصالات المحسنة.

يعد التقارب مفيداً جداً إذا اخترت بوعي قضاء الوقت مع الأشخاص الذين ترغب في أن يصبحوا مثلهم.

في الوقت نفسه يعد الانفصال عن المجموعات التي لا تخدمك أمراً مهماً وضروري للنمو.

### الاختلاف:

هو ميل أعضاء المجموعة إلى أن يصبحوا أقل شبيهاً بأعضاء المجموعة بمرور الوقت.

بمعنى آخر الاختلاف الثقافي: هو ميل الثقافات إلى أن تصبح مختلفة بشكل متزايد مع مرور الوقت أي أن تنقسم ثقافة واحدة إلى ثقافات منفصلة.

نظراً لأن سلوك المجموعة غالباً ما يتطور للتمييز بوضوح بين أعضاء مجموعة أخرى، فإن معايير معظم المجموعات تتغير باستمرار لمقاومة الخلط بينها وبين مجموعة أخرى.

هناك سببان مهمان علي الأقل للاعتقاد بأن سلوك الناس سيفعل الممارسات الثقافية المتقاربة:

السبب الأول والرئيسي هو " المطابقة "

الناس يتجهون نحو بعضهم البعض ويصبحون أكثر تقارباً وتشابهاً مع بعضهم البعض.

السبب الثاني هو " الدوافع "

أن الناس يفضلون الأشياء التي رأوها في الكثير من الأحيان.

يحب أن ترى الناس الأشياء الشائعة بشكل متكرر وبالتالي يفضلون ما يحبه الآخرون، مما يؤدي إلى التقارب.

بشكل عام تشير الأبحاث والدراسات إلى أن الناس يفعلون ما يفعله الآخرون ويحبون ما يحبونه الآخرون وتقترح هذه المبادئ معاً أن الممارسات الثقافية يجب أن تتقارب.

بمرور الوقت في حين أن هذه المبادئ تبدو غير صحيحة بشكل كامل لأن هذه المبادئ دون إدخال عليها تعديل يترتب آثار غير معقولة كأن نرتدي نفس الملابس بشكل متطابق مع الآخرين و نقول نس العبارات التي يقولها الآخرون ، يقترح بأننا بحاجة لفهم العوامل كاملة التي ينتج عنها الاختلاف.

## ١٠-٢ مفهوم الثقافة الوطنية:

الثقافة الوطنية: مجموعة القيم والمعتقدات المشتركة داخل الأمة.

( 1997 Smith&Peterson )

الثقافة الوطنية هي مجموعة من الافتراضات والمعتقدات والقيم المشتركة بين أعضاء المجتمع القومي والتي تحدد بشكل كبير فهمهم للعالم من حولهم كيفية التصرف.

أنهم يحددون فهمنا للواقع الذي يحيط بنا ومعتقداتنا حول كيفية حل القضايا الرئيسية التي يواجهها كل مجتمع.

ما هي الطبيعة البشرية، ما هي العلاقة بين الناس والطبيعة، ما هي علاقة الناس بالمجهول وما إلى ذلك.

لا يلاحظ الناس هذه الافتراضات والمعتقدات لأنهم محاطون بأشخاص آخرين يشاركونهم نفس المواقف، لذلك يأخذ الجميع هذه المواقف المعترف بها ويطبّقونها في حياتهم اليومية دون التفكير فيها.

الثقافة الوطنية هي نوع من البرامج الذهنية التي يتبناها كل فرد من أفراد المجتمع الوطني في مرحلة الطفولة المبكرة والتي تؤثر بعد ذلك طوال حياة الفرد بأكملها على الطريقة التي يفسر بها ويفهم العالم الذي يحيط به.

يمكن التمييز بين جميع الثقافات الوطنية وفقاً لأربعة أبعاد رئيسية:

## ١١-٢ أبعاد الثقافة الوطنية:

نظرية جبرت هوفستد للأبعاد الثقافية:

- ١- الفردية / الجماعية.
  - ٢- تجنب عدم اليقين.
  - ٣- مسافة السلطة (قوة التسلسل الهرمي).
  - ٤- الذكورة / الأنوثة ( التوجه حسب المهام مقابل التوجه الشخصي).
  - ٥- التوجه طويل المدى مقابل التوجه قصير المدى.
- الفردية مقابل الجماعية:

مدى اندماج الأفراد في المجموعات.

في المجتمعات الفردية ينصب التركيز على الانجازات الشخصية وحقوق الأفراد، في المجتمعات الجماعية يتصرف الأفراد في الغالب كأعضاء في مجموعة أو منظمة متماسكة ومستمرة مدى الحياة.

■ مؤشر تجنب عدم اليقين:

تحمل المجتمع لعدم اليقين والغموض.

وهذا المؤشر يعكس مدى سعي أعضاء المجتمع للتعامل مع القلق من خلال تقليل عدم اليقين، يميل الناس في الثقافات التي تتمتع بدرجة عالية من تجنب عدم اليقين إلى أن يكونوا أكثر عاطفية.

■ مسافة السلطة (التسلسل الهرمي الاجتماعي):

مسافة السلطة هو مدى قبول توقع الأعضاء الأقل سلطة في المنظمات والمؤسسات(مثل: الأسرة) بأن تكون السلطة موزعة توزيعاً غير متكافئ، وتتوقع الثقافات التي تجيز مسافة سلطة منخفضة وتقبل علاقة القوة التي تكون أكثر استشارية أو ديمقراطية.

■ الذكورة مقابل الأنوثة:

توزيع الأدوار العاطفية بين الأنواع الاجتماعية.

تكمن قيم الثقافات الذكورية في المنافسة والحزم والمادية والطموح والقوة في حين أن الثقافات الأنثوية تضع قيمة أكبر على العلاقات ونوعية الحياة.

■ التوجه طويل المدى مقابل التوجه قصير المدى:

يصف الأفق الزمني للمجتمع.

تولي المجتمعات ذات التوجه طويل المدى أهمية أكبر للمستقبل وهذه المجتمعات تعزز القيم الواقعية الموجهة نحو المكافآت بم في ذلك الاستمرارية والادخار والقدرة على التكيف.

في المجتمعات الموجهة على المدى القصير ترتبط القيم المدعومة بالماضي والحاضر بما في ذلك الثبات واحترام التقاليد وحفظ الوجه والمعاملة بالمثل والوفاء والالتزامات الاجتماعية.

## ١١-٢ - ١ - التواصل الدولي في نظرية هوفستد:

في مجال الأعمال التجارية من المتفق عليه بشكل عام أن التواصل يعتبر من الاهتمامات الأساسية، لذلك فإنه بالنسبة للمهنيين الذين يعملون على المستوى الدولي الموظفون الذين يتعاملون يومياً مع أشخاص آخرين من بلدان مختلفة داخل شركتهم أو مع شركات أخرى في الخارج، في الواقع يتطلب التواصل بين الثقافات أن تكون هناك دراية بالفوارق الثقافية، لأنه يعتبر مقبولاً بشكل مثالي وطبيعي في بلد ما، قد يكون مثيراً للإرباك أو حتى مهيناً في بلد آخر.

وتتأثر جميع المستويات في التواصل بالأبعاد الثقافية:

الاتصال الشفهي (الكلمات واللغة نفسها).

التواصل غير الشفهي (لغة الجسد والإشارات).

أوامر ونواهي آداب السلوك (الملابس، تقديم الهدايا، الطعام، البروتوكول، العادات).

## ٢-١١-٢ الإدارة الدولية في نظرية هوفستد:

القيادة متعددة الثقافات يجب أن تستند القرارات المتخذة إلى عادات وقيم البلد، وعند العمل في الشركات الدولية يقوم المديرون بتوفير تدريب لموظفيهم من أجل أن يتم جعلهم على دراية بالاختلافات الثقافية وبتطوير ممارسات تجارية تنطوي على اختلافات بسيطة مع وضع بروتوكولات بين البلدان.

كفاءة التفاعل بين الثقافات:

كفاءة التفاعل بين الثقافات (القدرة على التواصل الناجح بين أبناء ثقافات مختلفة)

بمعنى هي القدرة على تحقيق تواصل ناجح مع الأفراد المنتمين لثقافات أخرى.

فخلال عمليات التفاعل مع أفراد منتمين لثقافات أجنبية يستطيع الشخص الذي يتميز بالقدرة على التفاعل بين الثقافات أن يستوعب مفاهيم الثقافة المحددة المتعلقة بالإدراك الحسي وطريقة التفكير والأحاسيس والتصرف.

## ١٢-٢ المقومات الأساسية للثقافة:

يمكن أن تختلف الثقافات ليس بين القارات أو الأمم فحسب ولكن أيضاً داخل نفس الشركة وكذلك داخل نفس الأسرة، يمكن أن تكون الاختلافات بين الثقافات إما أخلاقية أو جغرافية أو تاريخية أو أدبية أو سياسية أو دينية.

تتمثل المتطلبات الأساسية لتحقيق كفاءة التفاعل بين الثقافات في التعاطف وتفهم سلوكيات الآخرين وطرق التفكير والقدرة على التعبير عن طريقة تفكير المرء.

وتعتبر توازناً تأقلمياً وتكيفاً حسب الأماكن بين أربعة أجزاء:

المعرفة (فيما يتعلق بالثقافات الأخرى وسلوكيات الأفراد الآخرين)

التعاطف "التشاعر" (تفهم أحاسيس الآخرين واحتياجاتهم)  
الثقة بالنفس (معرفة رغبات المرء الخاصة، نقاط قوته وضعفه ومدى ثباته  
النفسي)

الهوية الثقافية (معرفة ثقافة المرء الخاصة)

## ١٣-٢ إيجابيات وسلبيات التنوع الثقافي:

إن التنوع الثقافي ضرورياً لبقاء الإنسانية على المدى الطويل وأن الحفاظ  
على الثقافات الأصلية قد يكون بنفس أهمية الجنس البشري بقدر أهمية  
الحفاظ على الأنواع والنظم والايكولوجية.

إيجابيات وسلبيات التنوع الثقافي في مكان العمل:

من وجهة نظر أصحاب الأعمال.

من وجهة نظر الموظفين.

من وجهة نظر العملاء.

مكان العمل.

### ١- من وجهة نظر أصحاب العمل:

✓ الإيجابيات:

مجموعة مواهب أوسع متاحة لأرباب العمل، عندما لا تكون اختيارات  
الموظف محدودة بمقاييس مثل: المجموعة العمرية أو الخبرة التعليمية أو  
الموقع، فإن هذا يزيد من إمكانية العثور على مطابقة بين صاحب العمل  
ورب العمل.

إن جهود التسويق التي تستهدف البلدان الجديدة هي أكثر نجاحاً (ولديها  
شعور أكثر تخصيصاً) عندما تستخدم مجموعة المعارف والمهارات  
الخاصة بالمواهب (الخبراء المحليين في البلد المضيف بدلاً من تلك  
الموجودة في البلد الأصلي للشركة)

وهذا بدوره يساعد على تقديم خدمة أفضل لقاعدة عملاء أكثر تنوعاً.

#### ✘ السلبيات:

تنشأ الصراعات مثل: اختيار المرشح المناسب لهذا المنصب مقابل اختيار مرشح أكثر تنوعاً وهو أيضاً مناسب لهذا المنصب.

إذا لم يتم توفير التدريب على الحساسية/التنوع الثقافي للموظفين، فقد تكون النتيجة التوتر في مكان العمل.

إذا لم يتم التفاعل مع التعليم من قبل الموظفين/المبادرات المتعلقة بالتنوع بشكل صحيح يمكن أن تؤدي إلى الاستياء أو التوتر.

#### ٢- من وجهة نظر الموظف:

#### ✓ الايجابيات:

التدريب الداخلي المتبادل يصبح أسهل عندما تعمل الإدارات معاً علاوة على ذلك في شركة متعددة الجنسيات، يمكن أن تؤدي الزيادة في عدد الموظفين الأجانب إلى زيادة الفهم الثقافي/عالم بلا حدود.

يتمتع الموظفون اللذين لديهم اختلافات في الأجيال والإدارات والتقانة وغيرها بإمكانية العثور على روابط مشتركة في شكل أهداف مهنية/ فرق.

#### ✘ السلبيات:

حواجز الاتصال/ اللغة غير المفهومة يمكن أن تؤدي إلى الاستياء علاوة على ذلك، يمكن أن تؤدي الزيادة في المغتربين في نهاية المطاف إلى اختفاء الرسمية بين البلدان/التجانس.

قد يشعر الموظفون في البلد الأصلي للشركة بالقلق إزاء الاستعانة بمصادر خارجية للوظائف مما يؤدي إلى تسريح الموظفين.

#### ٣- من وجهة نظر الزبون:

#### ✓ الايجابيات:

سيحدد العملاء العالميون بشكل أفضل الإعلانات التي تتناول احتياجاتهم الخاصة فيما يتعلق بقيمتهم الثقافية.

✗ السلبيات:

قد يؤدي زيادة الشركات التي ترسل موظفين في الخارج مع مرور الوقت إلى اختفاء الرسمية بين البلدان.

٤-مكان العمل:

✓ الايجابيات:

١- نتائج مالية أفضل:

وجدت العديد من الشركات التي لديها فرق عمل متنوعة أكثر ربحية من الشركات المتجانسة.

٢- المنافسة على المستوى العالمي:

الشركات التي تعمل على اقتصاد عالمي فتحتاج هذه الشركات إلى توظيف أشخاص يمثلون مجموعات ووجهات نظر متنوعة للتنافس على هذه الساحة.

٣- صنع القرار القائم على الحقيقة:

وجدت الدراسات أن المجموعات المتنوعة تميل إلى التركيز على الحقائق عن اتخاذ القرارات، إنهم ينظرون إلى ما هو أبعد من طرق التفكير المدروسة القديمة ويفحصون ويعيدون دراسة الحقائق ليظلوا موضوعيين.

٤- التفكير الإبداعي:

عندما يقترب العديد من الأشخاص من المشكلات والتحديات من منظورات متنوعة، ستكتشف المزيد من الحلول الإبداعية وهذا يؤدي إلى زيادة نمو السوق، المنتجات، التوزيع، التسويق، الإدارة.

٥- التفاهم بين الثقافات:

أن المجموعات المتجانسة يمكن أن تتطور بشكل طبيعي بشكل أفضل، في عالم متزايد التنوع فإن التفاهم عبر الثقافات يخلق بيئة عمل أفضل وعالمًا أفضل، تعمل مجموعات العمل المتنوعة على تحسين المناخ الداخلي والنتائج الخارجية للشركات.

☒ السلبيات:

١- صعوبة في الانتقال.

٢- نفقات التكلفة قصيرة الأجل.

## ١٤-٢ أبرز التحديات التي تواجه التنوع الثقافي:

- الصعوبات التي يواجهها المدراء والمسؤولون عند إدارة أشخاص من خلفيات وبيئات ثقافية مختلفة تتمثل في وضع معايير وأسس تناسب الجميع.
- الحواجز اللغوية التي تمنع التواصل بين الأشخاص بشكل فعال وسليم (اختلاف اللغة).
- الاهتمام غير العادل الذي تحظى به مجموعة الأغلبية على حساب الأقلية سواء كان ذلك داخل البلد الواحد أو داخل المؤسسة الواحدة.
- التفكك والانحياز بين أفراد المجموعة المتنوعة مما يسبب قلة الثقة والاحترام بينهم.
- النزاعات التي تتصاعد نتيجة الاختلاف في الآراء ووجهات النظر اتجاه مشكلة معينة.

## ١٥-٢ فوائد التنوع الثقافي وأهمية التعرف على الثقافات

الأخرى:

٣ بالنسبة للفرد:

١- زيادة المعرفة على نحو مستمر:

مع وجود التنوع الثقافي في المدرسة أو الجامعة أو بيئة العمل أو المجتمع، نستطيع اكتساب المزيد مع الفهم والمعرفة حول الأشخاص وكل ما يتعلق بهم، ويساعدنا أيضاً على التعرف على الثقافات

والحضارات الأخرى في العالم الذي نعيش فيه وننتمي إليه، وتزويدنا بالمعرفة الجديدة والأساليب والمهارات والخبرات والتجارب المختلفة، كما أن التنوع ينمي المهارات اللغوية والتعبيرية، ويبرز طرقاً جديدة في التفكير والتصور.

## ٢- خلق علاقات اجتماعية متنوعة:

التواصل مع الآخرين والتفاعل اجتماعياً معهم على اختلاف ثقافتهم وبيئاتهم، ومحاولة فهم وجهات نظرهم وآرائهم وتقبلها، يخلق نوعاً من التعاطف معهم والابتعاد عن إصدار أحكام متسرعة ومسبقة عليهم، وتبديد الصور النمطية السلبية حولهم، كما أنه يعمل على بناء جسور الاحترام والثقة، ويعزز روابط التعاون والتسامح والتكافل والتعايش وتقبل الآخر، وبالتالي يستطيع الفرد تكوين علاقات اجتماعية قائمة على الثقة والاحترام المتبادل.

## ٣- بناء شخصية قوية وواثقة:

عندما يتشارك الفرد مع الآخرين ويتواصل مع أشخاص من ثقافات وخلفيات مختلفة ومتنوعة، فإن ذلك يمنحه فرصة التعامل مع أمور غير اعتيادية أو مألوفة بالنسبة إليه، الأمر الذي يعزز مفهوم الثقة في التعامل مع الأمور التي تكون خارج مناطق الراحة، وبالتالي بناء شخصية قوية قادرة على التعامل مع الجميع.

## ٤- زيادة الإبداع والابتكار:

ثبت أن الجميع بين أشخاص من بيئات ثقافية وجغرافية مختلفة يمتلكون تجارب مختلفة في مكان واحد قادراً على توليد أفكار جديدة ووجهات نظر متنوعة.

كما أن تنوع الأفكار يلهم الإبداع ويحفز الابتكار ويقود إلى التفكير خارج الصندوق، ويساعدنا في إيجاد حلول أفضل للمشكلات وتلبية الاحتياجات بطرق جديدة مبتكرة.

## ٥- حل المشكلات بشكل إيجابي:

وجود أشخاص من بيئات ثقافية متنوعة ومختلفة في مكان واحد يعمل على إيجاد حلول أفضل للمشكلات، فبعض المشاكل لا تستطيع المجموعات المتجانسة من الناس حلها والتغلب عليها، كما أن التحديات والصعوبات التي تواجه العالم اليوم تتطلب مشاركة أشخاص من جميع أنحاء العالم في سبيل إيجاد حلول جذرية لها، وتستطيع المجموعات المتنوعة تقديم أفكاراً وطرقاً جديدة أكثر إبداعاً وتميزاً في حل المشكلات.

## ٦- رسم خط أفضل للمستقبل:

إن التعرف على حياة وتجارب أشخاص آخرين من بيئات ثقافية مختلفة، قد يسلط الضوء على حياة مختلفة كلياً عن تلك التي تحظى بها، وذلك سيوفر لك منظوراً جديداً عن الحياة وربما سيؤدي إلى تغيير الطريقة التي تفكر وتنظر بها إلى الأمور.

## ٤ بالنسبة للمجتمع:

### ١- رفع الكفاءات:

يساهم التنوع الثقافي في المجتمعات في رفع الكفاءات عن طريق تبادل المعرفة والخبرات والمهارات، فكل شخص جديد من ثقافة وبيئة مختلفة عنك على الأغلب سيتمتع بخبرات ومهارات مختلفة عن تلك التي تتمتع بها، وينطبق ذلك على المهن ذاتها والمجتمع هو خلاصة جميع من هم فيه، فإذا احتوى المزيد من التنوع سيحظى بالمزيد من الكفاءات والخبرات وبالتالي المزيد من الإنتاجية.

### ٢- زيادة الإنتاجية:

وجدت العديد من الدراسات والأبحاث المتعلقة بالتنوع الثقافي أن التنوع الثقافي في بيئة العمل تحديداً وفي المجتمع بشكل عام سبباً ومقياساً

للإنتاجية وتحقيق المزيد من الأرباح، كما أنه سبباً في تحقيق رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم.

### ٣- تعزيز الاحترام بين أفراد المجتمع:

إن تعزيز فكرة التنوع الثقافي في المجتمع قادرة على تعزيز فكرة احترام الاختلاف والتنوع، وتوثيق روابط التعاون والتكافل والتسامح وبناء جسور الاحترام بين أفراد المجتمع الواحد.

### ٤- خفض مستوى الجرائم والعنصرية:

يقلل التنوع الثقافي من التمييز والعنصرية في المجتمع، فعندما نرى أشياء جديدة للمرة الأولى قد نجدها غير مألوفة لأنها تخرج عن التجربة المعتادة، ولكن مجرد رؤية المزيد منها سيصبح الأمر طبيعياً، الأمر ذاته ينطبق على التنوع الثقافي في المجتمع، حيث أن تعزيز فكرة التنوع هي الخطوة الأولى للتسامح والقبول والابتعاد عن إصدار الأحكام السلبية والمتسارعة عن الآخرين وخفض مستوى الجريمة في المجتمع.

يتعين على مؤسسة الخدمة لتأكد من أن موظف الخدمة مؤهل ثقافياً، إما من خلال عملية التوظيف أو من خلال التطوير (أي التدريب على التنوع الثقافي)

## ١٦-٢ المنظمة التركيز على المهمة:

يشير محتوى مقال (Bobinowitz, 2008) إلى أن التركيز على المهمة يتضمن العناصر الأساسية التالية:

- ١- مواءمة الخدمة مع مهمة المنظمة.
- ٢- تطوير ثقافة خدمة العملاء والحفاظ عليها.
- ٣- استخدام الاستراتيجيات المبنية على البيانات.
- ٤- التكيف التنظيمي وبناء التحالف، الحوار والمناقشة.
- ٥- استخدام الرئيسي التنفيذي كوسيط للأفكار.

## الفصل الثالث

### الإطار العملي

### ٣-١ مقدمة:

في الإطار العملي تم في البداية توزيع استبيان مبدئي (pre test) يتضمن مقارنة بين فتاتين مختلفتين بالشكل والملامح تم اختيارهم بشكل عشوائي لتأكد من أن العينة التي سيوزع عليها الاستبيان وستأخذ إجاباتها وتحلل والتي ستبنى نتائج البحث على أساسها، أنها تلاحظ اختلاف وتباعد ثقافي بين الفتاتين، بحيث تم السؤال إذا كانوا لاحظوا باختلاف (بجنسية وعرق والمعتقدات الدينية واللغة) بين الفتاتين، ومن بعد التأكد من أن أفراد العينة لاحظوا اختلاف جوهري بين الفتاتين تم توزيع الاستبيان الذي يتضمن أسئلة البحث على عدد من أفراد المجتمع حوالي ١٠٠ فرد وتم تقسيم الاستبيان إلى قسمين القسم الأول يحتوي على صورة الفتاة المتشابهة ثقافياً والقسم الثاني على الفتاة المختلفة ثقافياً وتم سؤال الأفراد عن العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الخدمة بالحالتين مع وجود فتاة تختلف ثقافياً وفتاة متشابهة ثقافياً، بحيث تم جمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج، ولتكن النتائج وفق منهج علمي صحيح، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) من أجل تحليل البيانات الأولية التي تم جمعها عن طريق الاستبيان بحيث تم اختبار وتوثيق المقاييس، تحليل العينة واختبار الفرضيات باستخدام عدة أساليب إحصائية وذلك بناءً على أنواع المتغيرات المستخدمة والنتائج المطلوبة وفق ما يلي:

١- الاجرائيات الإحصائية (Alpha) للتأكد من درجة ثبات ومصادقية

المقاييس المتعلقة بمتغيرات الدراسة الحالية.

٢- الاجرائيات الإحصائية (Frequency) لغرض توصيف متغيرات

الديمغرافية للعينة المستهدفة.

٣- الاجرائيات الإحصائية (Regression linear) استخدمت لدراسة

الانحدارات الخطية البسيطة والمتعددة بين المتغيرات.

### ٢-٣ تحليل الاستبيان المبدئي للدراسة:

تم توزيع الاستبيان على عينة من المجتمع المدروس وعددها ٦٥ فرد وتم تحليل البيانات باستخدام (Excel).

#### أولاً: دراسة متوسط إجابات أسئلة الاستبيان بالنسبة للفتاة المختلفة

Mean	
1.6	العمر
1.4	الحالة الاجتماعية
3.7	الفتاة الأولى أرى أن جنسيتها مختلفة جداً عني
3.8	لغتها مختلفة جداً عني
3.7	عاداتها مختلفة جداً عني
3.2	معتقداتها الدينية مختلفة جداً عني
3.7	عرقها مختلف جداً عني

يوضح الجدول رقم (١) متوسط إجابات العينة حول الفتاة المختلفة

نلاحظ من الجدول رقم (١) كما يوضح أن أعمار العينة المدروسة معظمها من فئة الشباب وأن الحالة الاجتماعية لأغلب العينة هي من العازبين.

كما يظهر لدينا أن متوسط الإجابات على الأسئلة الخمسة الموضحة بالجدول أعلاه أن معظم الإجابات تميل للموافقة بأن العينة تشعر بوجود اختلاف بالفتاة والتي تظهر بنموذج الاستبيان الأول.

ثانياً: دراسة متوسط إجابات أسئلة الاستبيان بالنسبة للفتاة التي تشبه أفراد العينة

Mean	
1.6	العمر
1.4	الحالة الاجتماعية
1.9	الفتاة الأولى أرى أن جنسيتها مختلفة جداً عني
2.1	لعتها مختلفة جداً عني
2.3	عاداتها مختلفة جداً عني
2.0	معتقداتها الدينية مختلفة جداً عني
1.7	عرفها مختلف جداً عني

يوضح الجدول رقم (٢) متوسط إجابات العينة حول الفتاة التي تشبه أفراد العينة

يظهر الجدول رقم (٢) أن متوسط إجابات العينة عن الأسئلة الخمسة للنموذج الثاني الخاص

بالفتاة التي تشبه أفراد العينة أن أغلب الإجابات تميل لعدم الموافقة على اختلاف الفتاة بجميع

أسئلة النموذج.

### ٣-٣ التكرارات الوصفية:

#### • الجنس:

جدول رقم ١		
النسبة مئوية	التكرار	الجنس
٥٠%	٥٠	الذكر
٥٠%	٥٠	الإناث
١٠٠%	١٠٠	المجموع

يتضح من البيانات الموجودة في الجدول السابق رقم (١) بأن نسبة الذكور كانت تساوي من نسبة الإناث و (وهذا ينسجم مع توزيعهم الفعلي في العينة المأخوذة)، حيث كانت نسبة الإناث تشكل ٥٠% من نسبة العينة والذكور ضمن أفراد العينة المستهدفة ٥٠%

#### • العمر:

جدول رقم ٢		
النسبة المئوية	التكرارات	العمر
٤٦%	٦٤	٣٠-١٨
٢١%	٢١	٤٠-٣١
١٠%	١٠	٥٠-٤١
٥%	٥	٦٠-٥١
١٠٠%	١٠٠	المجموع

ومن الجدول السابق أيضاً جدول رقم ٢- يمكننا القول أن الفئة الغالبة هي التي أعمارهم بين (١٨ و ٣٠) سنة الفئة الغالبة هي من فئة الشباب وتلتها الفئة التي أعمارهم بين (٣١-٤٠) سنة من عينة الدراسة.

## • الحالة الاجتماعية:

جدول رقم ٣		
النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
٦٥%	٦٥	عازب / عذباء
٣٥%	٣٥	متزوج/متزوجة
١٠٠%	١٠٠	المجموع

وكما يتبين من الجدول رقم -٣- أن نسبة فئة العازبين من العينة المدروسة تشكل ٦٥% بينما

الفئة المتزوجة تشكل ٣٥

## ٤-٣ ثبات وصدق الأداة:

جدول رقم ٤		
اختبار ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ	المتغير
٥	0.941	التباعد الثقافي ١
٤	.976٠	دفع مقدمي الخدمة ١
٣	٠.٩٨١	كفاءة مقدمي الخدمة ١
٣	٠.٧٩٤	جودة مقدمي الخدمة ١
٥	٠.٩٢٥	التباعد الثقافي ٢
٤	٠.٩٣٥	دفع مقدمي الخدمة ٢
٣	٠.٨٩٩	كفاءة مقدمي الخدمة ٢
٣	٠.٨٧٤	جودة مقدمي الخدمة ٢

تم التحقق من صدق الأداة من خلال عرضه على الأستاذ المشرف وتحكيمه أصولاً، كما تم التحقق والتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) عن طريق حساب معامل الثبات طبقاً لألفا كرونباخ بصيغته النهائية لجميع المحاور وتم قبول الفقرات التي يكون معامل الثبات فيها ٦٠% فما فوق وكانت هذه النتائج كما هو موضح في الجدول رقم -٤-

### ٣-٥ اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: يؤثر التباعد الثقافي سلباً على دفاء مقدمي الخدمة.

الفرضية الثانية: يؤثر التباعد الثقافي سلباً على كفاءة مقدمي الخدمة.

الفرضية الثالثة: يؤثر دفاء مقدمي الخدمة على جودة الخدمة.

الفرضية الرابعة: تؤثر كفاءة مقدمي الخدمة على جودة الخدمة.

حيث سيتم تطبيق اختبار الفرضيات على السيناريو الأول والثاني تبعاً.

### ١- نتائج تحليل الفرضية الأولى بالنسبة للسيناريو الأول:

لاختبار الفرضية الأولى قمنا باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر التباعد

الثقافي كمتغير مستقل على دفاء مقدمي الخدمة كمتغير تابع

وبعد التحليل تم التوصل إلى النتائج التي تظهر في الجدول التالي:

## الانحدار الخطي البسيط

Sig	T المحسوبة	1β	0β	F المحسوبة	Adjusted R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	R	
0.000	-4.586	5.210	-0.360	21.035	0.168	0.176	0.420	دفع مقدمي الخدمة

### جدول رقم ٥ الانحدار الخطي البسيط

نلاحظ من الجدول السابق رقم (٥) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته (٠.١٧٦) التباعد الثقافي لمقدمي الخدمة يقلل من نسبة دفع مقدمي الخدمة، وبالنظر إلى قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) التي تبلغ (٠.٠٠٠) نجد أنها أصغر من قيمة الدلالة عند مستوى (٠.٠٥) أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة القائلة يؤثر التباعد الثقافي سلباً على دفع مقدمي الخدمة وبالتالي تكون الإجابة عن التساؤل السابق أن هناك تأثير للتباعد الثقافي على دفع مقدمي الخدمة، ومن خلال الجدول رقم (٥) يتضح لنا معادلة الانحدار من الشكل التالي:

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع، (X) تدل على المتغير المستقل

$$Y=B_0+B_1x$$

$$Y= -0.360 + (5.210) x$$

أي أن كل ما ازداد التباعد الثقافي بمقدار واحد يزداد مستوى دفع مقدمي الخدمة بمقدار (5.210).

## ٢- نتائج تحليل الفرضية الثانية بالنسبة للسيناريو الأول:

لاختبار الفرضية الثانية قمنا باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر التباعد الثقافي كمتغير مستقل على كفاءة مقدمي الخدمة كمتغير تابع

وبعد التحليل تم التوصل إلى النتائج التي تظهر في الجدول التالي:

الانحدار الخطي البسيط								
Sig	T المحسوبة	$1\beta$	$0\beta$	F المحسوبة	Adjusted $R^2$	$R^2$	R	
0.000	17.249	-0.353	5.188	19.239	0.156	0.164	0.405	كفاءة مقدمي الخدمة

### جدول رقم ٦ الانحدار الخطي البسيط

نلاحظ من الجدول السابق رقم (٦) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته (٠.١٦٤) التباعد الثقافي لمقدمي الخدمة يقلل من نسبة كفاءة مقدمي الخدمة، وبالنظر إلى قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) التي تبلغ (٠.٠٠٠) نجد أنها أصغر من قيمة الدلالة عند مستوى (٠.٠٥) أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة القائلة يؤثر التباعد الثقافي سلباً على كفاءة مقدمي الخدمة وبالتالي تكون الإجابة عن التساؤل السابق أن هناك تأثير للتباعد الثقافي على كفاءة مقدمي الخدمة، ومن خلال الجدول رقم (٦) يتضح لنا معادلة الانحدار من الشكل التالي:

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع، (X) تدل على المتغير المستقل

$$Y=B_0+B_1x$$

$$Y= -0.353 + (5.188) x$$

أي أن كل ما ازداد التباعد الثقافي بمقدار واحد يزداد مستوى كفاءة مقدمي الخدمة بمقدار (5.188).

### ٣- نتائج تحليل الفرضية الثالثة بالنسبة للسيناريو الأول:

لاختبار الفرضية الثالثة قمنا باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر دفع مقدمي الخدمة كمتغير مستقل على جودة الخدمة كمتغير تابع

الانحدار الخطي البسيط							
Sig	T المحسوبة	$1\beta$	$0\beta$	F المحسوبة	Adjusted R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	R
0.000	2.195	0.939	0.257	881.070	0.899	0.900	0.949

وبعد التحليل تم التوصل إلى النتائج التي تظهر في الجدول التالي:

#### جدول رقم ٧ الانحدار الخطي البسيط

نلاحظ من الجدول السابق رقم (٧) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته (٠.٩٠٠) دفع مقدمي الخدمة يقلل من نسبة جودة الخدمة، وبالنظر إلى قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) التي تبلغ (٠.٠٠٠) نجد أنها أصغر من قيمة الدلالة عند مستوى (٠.٠٥) أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة القائلة يؤثر دفع مقدمي الخدمة على جودة الخدمة وبالتالي تكون الإجابة عن التساؤل السابق أن هناك تأثير لدفع مقدمي الخدمة على جودة الخدمة، ومن خلال الجدول رقم (٧) يتضح لنا معادلة الانحدار من الشكل التالي:

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع، (X) تدل على المتغير المستقل

$$Y=B_0+B_1x$$

$$Y= 0.257 + (0.939) x$$

أي أن كل ما ازداد دفع مقدمي الخدمة بمقدار واحد يزداد مستوى جودة الخدمة بمقدار (٠.٩٣٩).

#### ٤- نتائج تحليل الفرضية الرابعة بالنسبة للسيناريو الأول:

لاختبار الفرضية الرابعة قمنا باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر كفاءة مقدمي الخدمة كمتغير مستقل على جودة الخدمة كمتغير تابع

الانحدار الخطي البسيط							
Sig	T المحسوبة	$1\beta$	$0\beta$	F المحسوبة	Adjusted R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	R
0.000	2.780	0.920	0.326	842.810	0.895	0.896	0.946
جودة الخدمة							

وبعد التحليل تم التوصل إلى النتائج التي تظهر في الجدول التالي:

#### جدول رقم 8 الانحدار الخطي البسيط

نلاحظ من الجدول السابق رقم (8) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته (0.896) كفاءة مقدمي الخدمة يقلل من نسبة جودة الخدمة، وبالنظر إلى قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) التي تبلغ (0.000) نجد أنها أصغر من قيمة الدلالة عند مستوى (0.05) أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة القائلة يؤثر كفاءة مقدمي الخدمة على جودة الخدمة وبالتالي تكون الإجابة عن التساؤل السابق أن هناك تأثير لكفاءة مقدمي الخدمة على جودة الخدمة، ومن خلال الجدول رقم (8) يتضح لنا معادلة الانحدار من الشكل التالي:

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع، (X) تدل على المتغير المستقل

$$Y=B_0+B_1x$$

$$Y= 0.326 + (0.920) x$$

أي أن كل ما ازداد كفاءة مقدمي الخدمة بمقدار واحد يزداد مستوى جودة الخدمة بمقدار (0.920).

## ٥- نتائج تحليل الفرضية الأولى بالنسبة للسيناريو الثاني:

لاختبار الفرضية الأولى قمنا باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر التباعد الثقافي كمتغير مستقل على دفع مقدمي الخدمة كمتغير تابع

الانحدار البسيط								
Sig	T المحسوبة	1β	0β	F المحسوبة	Adjusted R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	R	
٠.١٠٠	٦٤٥.٢-	٠.٣٢٩-	٣.٣٧٨	٦.٩٦٦	٠.٠٥٧	٠.٠٦٧	٠.٢٥٨	دفع مقدمي خدمة

وبعد التحليل تم التوصل للنتائج التي تظهر في الجدول التالي:

### جدول رقم ٩ الانحدار الخطي البسيط

نلاحظ من الجدول السابق رقم (٩) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته (٠.٠٦٧) يدل على أن التباعد الثقافي لمقدمي الخدمة يقلل من نسبة دفع مقدمي الخدمة ، و بالنظر إلى قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) التي تبلغ (٠.٠١٠) نجد أنها أصغر من قيمة الدلالة عند مستوى (٠.٠٥) أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة القائلة يؤثر التباعد الاجتماعي سلباً على دفع مقدمي الخدمة وبالتالي تكون الإجابة عن التساؤل السابق أن هناك تأثير للتباعد الثقافي على دفع مقدمي الخدمة ، ومن خلال الجدول (٩) رقم يتضح لنا معادلة الانحدار من الشكل التالي :

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع ، (X) تدل على المتغير المستقل

$$Y=B_0+B_1x$$

$$Y=3.378+(0.329) X$$

أي أن كل ما ازداد مستوى التباعد الثقافي لدى الأفراد بمقدار واحد يزداد مستوى دفع مقدمي الخدمة بمقدار 0.329

## ٦- نتائج تحليل الفرضية الثانية بالنسبة للسيناريو الثاني:

لاختبار الفرضية الثانية قمنا باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر التباعد الثقافي

كمتغير مستقل على كفاءة مقدمي الخدمة كمتغير تابع

الانحدار البسيط							
Sig	T المحسوبة	1β	0β	F المحسوبة	Adjusted R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	R
٠.٠٠٠	٤.٥٦٢	٠.٣١٦	٠.٩٣٥	٢٠.٨١٥	٠.١٦٧	٠.١٧٥	٠.٤١٩

وبعد التحليل تم التوصل إلى النتائج التي تظهر في الجدول التالي:

### جدول رقم ١٠ الانحدار الخطي البسيط

نلاحظ من الجدول السابق رقم (١٠) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته (٠.١٦٧) يدل على أن التباعد الثقافي لمقدمي الخدمة يقلل من نسبة كفاءة مقدمي الخدمة ، وبالنظر إلى قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) التي تبلغ (٠.٠٠٠) نجد أنها أصغر من قيمة الدلالة عند مستوى (٠.٠٥) أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة القائلة يؤثر التباعد الاجتماعي سلباً على كفاءة مقدمي الخدمة وبالتالي تكون الإجابة عن التساؤل السابق أن هناك تأثير للتباعد الثقافي على كفاءة مقدمي الخدمة ، ومن خلال الجدول (١٠) رقم يتضح لنا معادلة الانحدار من الشكل التالي :

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع ، (X) تدل على المتغير المستقل

$$Y=B_0+B_1x$$

$$Y=0.935+(0.316)$$

أي أن كل ما ازداد مستوى التباعد الثقافي لدى الأفراد بمقدار واحد يزداد مستوى كفاءة مقدمي

الخدمة بمقدار ٠.٣١٦

## ٧- نتائج تحليل الفرضية الثالثة بالنسبة للسيناريو الثاني:

لاختبار الفرضية الثالثة قمنا باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر دفء مقدمي الخدمة كمتغير مستقل على جودة الخدمة كمتغير تابع

الانحدار البسيط							
Sig	T المحسوبة	$\beta_1$	$\beta_0$	F المحسوبة	Adjusted R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	R
٠.٠٠٠	١.٢٢٩	٠.٨٦٩	٠.٤٣٩	١٠٦.٣٣	٠.٥١٥	٠.٥٢٠	٠.٧٢١
							جودة الخدمة

وبعد التحليل تم التوصل إلى النتائج التي تظهر في الجدول التالي:

### جدول رقم ١١ الانحدار الخطي البسيط

نلاحظ من الجدول السابق رقم (١١) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته (٠.٥٢٠) يدل على أن دفء مقدمي الخدمة يقلل من نسبة جودة الخدمة ، و بالنظر إلى قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) التي تبلغ (٠.٠٠٠) نجد أنها أصغر من قيمة الدلالة عند مستوى (٠.٠٥) أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة القائلة بؤثر دفء مقدمي الخدمة سلباً على جودة الخدمة وبالتالي تكون الإجابة عن التساؤل السابق أن هناك تأثير لدفء مقدمي الخدمة على جودة الخدمة ، ومن خلال الجدول (١١) رقم يتضح لنا معادلة الانحدار من الشكل التالي :

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع ، (X) تدل على المتغير المستقل

$$Y=B_0+B_1x$$

$$Y=0.439+0.869$$

أي أن كل ما ازداد مستوى دفء مقدمي الخدمة بمقدار واحد يزداد مستوى جودة الخدمة بمقدار 0.869

## ٨- نتائج تحليل الفرضية الرابعة بالنسبة للسيناريو الثاني:

لاختبار الفرضية الرابعة قمنا باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر كفاءة

الانحدار البسيط							
Sig	T المحسوبة	1β	0β	F المحسوبة	Adjusted R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	R
٠.٠٠٠	١.٧٦٧	٠.٨٧٥	٠.٤٦٨	١٩٥.١٦	٠.٦٦٣	٠.٦٦٧	٠.٨١٦

مقدمي الخدمة كمتغير مستقل على جودة الخدمة كمتغير تابع

وبعد التحليل تم التوصل إلى النتائج التي تظهر في الجدول التالي:

### جدول رقم ١٢ الانحدار الخطي البسيط

نلاحظ من الجدول السابق رقم (١٢) أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي بلغت قيمته (٠.٦٦٧) يدل على أن كفاءة مقدمي الخدمة يقلل من نسبة جودة الخدمة، و بالنظر إلى قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) التي تبلغ (٠.٠٠٠) نجد أنها أصغر من قيمة الدلالة عند مستوى (٠.٠٥) أي نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة القائلة يؤثر كفاءة مقدمي الخدمة سلباً على جودة الخدمة وبالتالي تكون الإجابة عن التساؤل السابق أن هناك تأثير كفاءة مقدمي الخدمة على جودة الخدمة، ومن خلال الجدول (١٢) رقم يتضح لنا معادلة الانحدار من الشكل التالي:

حيث أن (Y) تدل على المتغير التابع، (X) تدل على المتغير المستقل

$$Y=B_0+B_1x$$

$$Y=0.468+0.875$$

أي أن كل ما ازداد مستوى كفاءة مقدمي الخدمة بمقدار واحد يزداد مستوى جودة الخدمة

بمقدار 0.875

### ٦-٣ نتائج تحليل اختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى للسيناريو الأول:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تباعد ثقافي	100	3.9580	1.18178	.11818
دفعى مقدمي الخدمة	100	3.4775	1.37946	.13795

One-Sample Test						
	Test Value = 0.05					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تباعد ثقافي	33.069	99	.000	3.90800	3.6735	4.1425
دفعى مقدمي الخدمة	24.847	99	.000	3.42750	3.1538	3.7012

ANOVA					
تباعد ثقافي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	52.427	15	3.495	3.420	.000
Within Groups	85.837	84	1.022		
Total	138.264	99			

من الجداول السابقة نلاحظ أن قيمة Sig (٠.٠٠٠) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في التباعد الثقافي مقارنة بدفعى مقدمي الخدمة وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تدل على أن يؤثر التباعد الثقافي على دفعى مقدمي الخدمة.

● الفرضية الثانية للسيناريو الأول:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تباعد ثقافي	100	3.9580	1.18178	.11818
كفاءة	100	3.4833	1.35535	.13554

One-Sample Test						
	Test Value = 0.05					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تباعد ثقافي	33.069	99	.000	3.90800	3.6735	4.1425
كفاءة	25.332	99	.000	3.43333	3.1644	3.7023

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.690	1	22.690	19.239	.000 <sup>b</sup>
	Residual	115.574	98	1.179		
	Total	138.264	99			

a. Dependent Variable: تباعد ثقافي

b. Predictors: (Constant), كفاءة

من الجداول السابقة نلاحظ أن قيمة Sig (0.000) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في التباعد الثقافي مقارنة بكفاءة مقدمي الخدمة وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تدل على أن يؤثر التباعد الثقافي على كفاءة مقدمي الخدمة.

• الفرضية الثالثة للسيناريو الأول:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
دفع مقدمي الخدمة	100	3.4775	1.37946	.13795
جودة	100	3.4300	1.39366	.13937

One-Sample Test						
	Test Value = 0.05					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
دفع مقدمي الخدمة	24.847	99	.000	3.42750	3.1538	3.7012
جودة	24.253	99	.000	3.38000	3.1035	3.6565

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169.530	1	169.530	881.070	.000 <sup>b</sup>
	Residual	18.857	98	.192		
	Total	188.387	99			

a. Dependent Variable: دفع مقدمي الخدمة  
b. Predictors: (Constant), جودة

من الجداول السابقة نلاحظ أن قيمة Sig (0.000) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في دفع مقدمي الخدمة مقارنة بجودة الخدمة وبالتالي مكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تدل أنه يؤثر دفع مقدمي الخدمة على جودة الخدمة.

• الفرضية الرابعة للسيناريو الأول:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
كفاءة	100	3.4833	1.35535	.13554
جودة	100	3.4300	1.39366	.13937

One-Sample Test						
	Test Value = 0.05					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
كفاءة	25.332	99	.000	3.43333	3.1644	3.7023
جودة	24.253	99	.000	3.38000	3.1035	3.6565

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162.917	1	162.917	842.810	.000 <sup>b</sup>
	Residual	18.944	98	.193		
	Total	181.861	99			

a. Dependent Variable: كفاءة

b. Predictors: (Constant), جودة

من الجداول السابقة نلاحظ أن قيمة Sig (0.000) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في كفاءة مقدمي الخدمة مقارنة بجودة الخدمة وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تدل على أنه يؤثر كفاءة مقدمي الخدمة على جودة الخدمة.

• الفرضية الأولى للسيناريو الثاني:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تباعد ثقافي ٢	100	2.0360	1.02312	.10231
دفع مقدمي الخدمة ٢	100	4.0750	.80206	.08021

One-Sample Test						
	Test Value = 0.05					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تباعد ثقافي ٢	19.411	99	.000	1.98600	1.7830	2.1890
دفع مقدمي الخدمة ٢	50.183	99	.000	4.02500	3.8659	4.1841

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.905	1	6.905	6.996	.010 <sup>b</sup>
	Residual	96.726	98	.987		
	Total	103.630	99			

Dependent Variable: تباعد ثقافي ٢

Predictors: (Constant), دفع مقدمي الخدمة ٢

من الجداول السابقة نلاحظ أن قيمة sig (0.010) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، في التباعد الثقافي مقارنة بدفع مقدمي الخدمة وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تدل على أن يؤثر التباعد الثقافي على دفع مقدمي الخدمة.

• الفرضية الثانية للسيناريو الثاني:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تباعد ثقافي ٢	100	2.0360	1.02312	.10231
كفاءة ٢	100	4.1300	.71366	.07137

One-Sample Test						
	Test Value = 0.05					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تباعد ثقافي ٢	19.411	99	.000	1.98600	1.7830	2.1890
كفاءة ٢	57.170	99	.000	4.08000	3.9384	4.2216

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.155	1	18.155	20.815	.000 <sup>b</sup>
	Residual	85.476	98	.872		
	Total	103.630	99			

a. Dependent Variable: تباعد ثقافي ٢  
b. Predictors: (Constant), كفاءة

من الجداول السابقة نلاحظ أن قيمة sig (0.000) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، في التباعد الثقافي مقارنة بكفاءة مقدمي الخدمة وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تدل على أن يؤثر التباعد الثقافي على كفاءة مقدمي الخدمة.

• الفرضية الثالثة للسيناريو الثاني:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
دفعى مقدمي الخدمة ٢	100	4.0750	.80206	.08021
جودة ٢	100	4.1833	.66561	.06656

One-Sample Test						
	Test Value = 0.05					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
دفعى مقدمي الخدمة ٢	50.183	99	.000	4.02500	3.8659	4.1841
جودة ٢	62.098	99	.000	4.13333	4.0013	4.2654

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.139	1	33.139	106.311	.000 <sup>b</sup>
	Residual	30.548	98	.312		
	Total	63.687	99			

a. Dependent Variable: دفعى مقدمي الخدمة ٢

b. Predictors: (Constant), جودة ٢

من الجداول السابقة نلاحظ أن قيمة sig (٠.٠٠٠) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، في دفع مقدمي الخدمة على جودة الخدمة وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تدل أنه يؤثر دفع مقدمي الخدمة على جودة الخدمة.

• الفرضية الرابعة للسيناريو الثاني:

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
كفاءة ٢	100	4.1300	.71366	.07137
جودة ٢	100	4.1833	.66561	.06656

One-Sample Test						
	Test Value = 0.05					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
كفاءة ٢	57.170	99	.000	4.08000	3.9384	4.2216
جودة ٢	62.098	99	.000	4.13333	4.0013	4.2654

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.609	1	33.609	195.913	.000 <sup>b</sup>
	Residual	16.812	98	.172		
	Total	50.421	99			

a. Dependent Variable: كفاءة ٢

b. Predictors: (Constant), جودة ٢

من الجداول السابقة نلاحظ أن قيمة sig (٠.٠٠٠) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، في كفاءة مقدمي الخدمة على جودة الخدمة وبالتالي يمكن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تدل أنه يؤثر كفاءة مقدمي الخدمة على جودة الخدمة.

الفصل الرابع  
النتائج والتوصيات

## ٤-١ نتائج البحث:

بعد جمع البيانات وتحليلها تم التوصل للنتائج التالية والتي تدل أن بسبب العولمة وتزايد الهجرة في الآونة الأخيرة لم يعد جنسية أو عرق أو المعتقدات الدينية هي الشيء الذين يبدي المستهلك كامل اهتمامه بل جودة الخدمة وكفاءة مقدم الخدمة هي التي تغطي على الاختلاف أو التشابه مع مقدم الخدمة.

- ١- يوجد أثر للتباعد الثقافي على دفاء مقدمي الخدمة.
- ٢- يوجد أثر للتباعد الثقافي على كفاءة مقدمي الخدمة.
- ٣- يؤثر دفاء مقدمي الخدمة على جودة الخدمة في حالة التباعد الثقافي بين المستهلك ومقدم الخدمة.
- ٤- لكفاءة مقدمي الخدمة أثر كبير على جودة الخدمة في حالة التباعد الثقافي بين المستهلك ومقدم الخدمة.
- ٥- يوجد أثر للتقارب الثقافي على دفاء مقدمي الخدمة.
- ٦- يوجد أثر للتقارب الثقافي على كفاءة مقدمي الخدمة.
- ٧- يؤثر دفاء مقدمي الخدمة على جودة الخدمة في حالة التقارب الثقافي بين المستهلك ومقدم الخدمة.
- ٨- لكفاءة مقدمي الخدمة أثر كبير على جودة الخدمة في حالة التقارب الثقافي بين المستهلك ومقدم الخدمة.

## ٤-٢ توصيات البحث:

بناءً على نتائج البحث تم التوصل لهذه التوصيات والتي مفادها تسليط الضوء على دفاء وكفاءة مقدم الخدمة بالدرجة الأولى للوصول إلى الغاية التي تسعا لها جاهداً كل منظمة وكل شركة ومنشأة وهي جودة الخدمة أو المنتج التي تقدمها.

فبالتالي يجب على الشركات الاهتمام بكيفية تقديم موظفي الخط الأمامي الخدمة للمستهلك.

يجب أن نتأكد من أن الكفاءة موجودة بطريقة التقديم للمنتج أو الخدمة والتي تعكس نتائجها على جودة الخدمة.

كما أن على مقدمي الخدمة تقديم الخدمة بدفاء وإخلاص وطيبة في التعامل لكي يشعر المستهلك ببيئة مريحة أثناء تلقيه الخدمة أو المنتج.

وعلى إدارة الشركات فهم وتدريب الموظفين على عدم تأثير الاختلاف الثقافي على تقبل المستهلك للمنتج وجودته، بل يجب أن يتدربوا على أهمية طريقة تقديم الخدمة بكفاءة وبدفاء وبإخلاص وبطيبة وود وهذا الذي يلفت أنظار المستهلك بالدرجة الأولى.

الفصل الخامس  
المراجع والملحق

## ١-٥ الدراسات السابقة:

- Perceived cultural distance in intercultural service encounters: does customer participation matter?
- Cultural effects on customer satisfaction with service encounters.
- Divergence in cultural practices tastes as singles of identity.
- -International journal of cross cultural management.

## ٢-٥ المراجع

### المراجع باللغة الانكليزية:

- . Robinowitz, C. (2008) We're getting stronger, more mission focused. Psychiatric News, 43: 3
- . Schank, R., & Abelson, R. (1977) Scripts, plans, goals and understanding. New Jersey: Lawrence
- . Schaubroeck, J. & Lam, S.S.K. (2002) How similarity to peers and supervisor influences organizational
- . Schurr, P.H. 1(986) Four script studies: What we have learnt. Advances in Consumer Research, 13: 498
- . Shaw-Ching Liu, B., Furrer, O., & Sudharshan, D. (2001) The relationships between culture and behavioral intentions toward services. Journal of Service Research, 4: 118-129.
- . Sheth, J.N. (1975) Buyer-Seller interaction. Six Annual Conference Proceedings, Association for Consumer Research, 382-386
- . Shostack, L. (1985) Planning the service encounter. In Czepiel, J.A., Solomon, M.R., & Surprenant, C.F.

(Eds.), *The service encounter: Managing employee/customer interaction in service businesses*: 243-254.

- . Smith, R.C. 2007. The UNESCO convention on the protection and promotion of the diversity of cultural expressions: Building a new world information and communication order? *International Journal of Communication*, 1: 24-55.
- . Smith, R.A., & Houston, M.J. (1985) A psychometric assessment of measures of scripts in consumer memory. *Journal of Consumer Research*, 12: 214-224.
- . Solomon, M. R., C. Surprenant, J.A. Czepiel, & E.G. Gutman (1985) A role theory perspective on dyadic interactions: The service encounter. *Journal of Marketing*, 49: 99-111.
- . Sporer, S.L. (2001) Eyewitness identification: Recognizing faces of other ethnic groups: and integration of theories. *Psychology, Public Policy and Law*, 7: 1-45.
- . Stauss, B., & Mang, P. (1999) Culture shocks in inter-cultural service encounters? *Journal of Services Marketing*, 13: 329-346.
- . Stewart, D.M. & E.C. Jackson (2003) Matching Customer Scripts and Service Encounter Designs. *Proceedings of the Decision Sciences Institute National Conference*.
- . Stubor, M. (2002) Corporate best practice: What some European organizations are doing well to manage culture and diversity. In G. Simmons (Ed.), *Eurodiversity: A business guide to managing difference*.
- . Sum, A., Fogg, N., Khatiwada, I., Trub'sky, M., & Palma, S. (2002) Immigrant workers and the great American job machine: The contributions of new foreign immigration to national and regional labor force growth in the 1990s. Center for Labor Market Studies, Northeastern University.

- . Sulman, J., Kanee, M., & Savage, D. (2007) Does Difference Matter? Diversity and Human Rights in a Hospital Workplace. *The Journal of Health Care Social Work*, 44: 145-159.
  
- . Surprenant, C.F., & Solomon, M.R. (1987) Predictability and personalization in the service encounter. *Journal of Marketing*, 51: 86-96.
  
- . Tajfel, H. (1981) *Human groups and social categories*. London: Cambridge University Press.
  
- . Tajfel, H., & Turner, J.C. (1979) An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations*: 33-47. Monterey, CA: Brooks-Cole.
  
- . Triandis, H.C. (1994) *Culture and social behavior*. New York: McGraw-Hill.
  
- . Turner, J.C. (1982) Towards a cognitive redefinition of the social group. In H. Tajfel (Ed.), *Social identity and intergroup relations*: 15-40. Cambridge: Cambridge University Press.
  
- . Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S. D., & Wetherell, M. (1987). *Rediscovering the social group: A self-categorization theory*. Oxford, England: Basil Blackwell.
  
- . Wierzbicka, A. (2003) *Cross-cultural pragmatics: The semantics of human interaction*. Berlin: Mouton de Gruyete
  
- . Maslow, A.H. "A Theory of Human Motivation. In *Readings in Managerial Psychology*". Eds. H.J. Leavitt and L.R. Pondy, University of Chicago Press, 1964, pp 6-24
  
- . Murdock, G.P "The Common Denominator of Culture in the Science of Man in the World Crisis". Ed. R. Linton, Columbia University Press, 1945, p 145.
  
- . Lee, J.A. "Cultural Analysis in Overseas Operations". *Harvard Business Review*, Mar-Apr 1966, pp 106-114.
  
- . Levitt, T. "The Globalization of Markets". *Harvard Business Review*, May-June 1983, pp 93-94.

. Rogers, E.M. "Diffusion of Innovations". Free Press 1962.

## المراجع باللغة العربية:

الخواجة، محمد ياسر، مدخل الأنترولوجيا الثقافية، كلية الآداب، جامعة طنطا، ٢٠٠٦

د. الخضر، محمد، د. ديب، حيان، د. عمار، نريمان، بحوث التسويق، دليل نظري وتطبيق كمي.

د. الصيرفي، محمد، السلوك، دار الوفاء، الإسكندرية مصر- الطبعة الأولى ٢٠٠٧

المؤذن، محمد صالح، جامعة الزيتون، مكتبة دار الثقافة، الأردن طبعة ١٩٩٧

د. عبيدات، محمد إبراهيم، سلوك المستهلك، مدخل استراتيجي- دار وائل للنشر، عمان الأردن، الطبعة الثانية، ١٩٩٨

د. عنابي بن عيسى، سلوك المستهلك- عوامل تأثير البيئة- الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، طبعة ٢٠٠٣

غيث، محمد عاطف، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥

فاروق، أحمد مصطفى، إبراهيم، محمد عباس، الأنترولوجيا الثقافية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥

### ٣-٥ أسئلة الاستبيان:

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر- أنثى

العمر: ١٨-٣٠ / ٣١-٤٠ / ٤١-٥٠ / ٥١-٦٠

الحالة الاجتماعية: عازب/عزباء، متزوج/متزوجة

الجزء الثاني: عبارات البحث

السيناريو الأول:

الفتاة الأولى (المتشابهة ثقافياً)



موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	جنسيتها مختلفة جداً عني
					لغتها مختلفة جداً عني
					عاداتها مختلفة جداً عني
					معتقداتها الدينية مختلفة جداً عني
					عرقها مختلف جداً عني
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستكون ودودة أثناء تقديم الخدمة
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستتعامل بدفء أثناء تقديم الخدمة
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستقدم الخدمة بإخلاص
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستكون طيبة أثناء تقديم الخدمة

					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستقدم الخدمة بكفاءة
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستقدم الخدمة بمهارة
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) لديها القدرة على توصيل الخدمة
					أعتقد أنه بالمجمل ستكون جودة الخدمة ممتازة
					أعتقد أنني سأكون راضياً عن الخدمة المقدمة
					أعتقد أن هذه الموظفة ستقدم خدمة مرضية

## السيناريو الثاني:

### الفتاة الثانية (المختلفة ثقافياً)



موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	جنسيتها مختلفة جداً عني لغتها مختلفة جداً عني عاداتها مختلفة جداً عني معتقداتها الدينية مختلفة جداً عني عرقها مختلف جداً عني
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستكون ودودة أثناء تقديم الخدمة
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستتعامل بدفء أثناء تقديم الخدمة
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستقدم الخدمة بإخلاص
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستكون طيبة أثناء تقديم الخدمة

					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستقدم الخدمة بكفاءة
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) ستقدم الخدمة بمهارة
					أشعر أن مقدمة الخدمة (النادلة) لديها القدرة على توصيل الخدمة
					أعتقد أنه بالمجمل ستكون جودة الخدمة ممتازة
					أعتقد أنني سأكون راضياً عن الخدمة المقدمة
					أعتقد أن هذه الموظفة ستقدم خدمة مرضية