



**People's Democratic Republic of Algeria**



**Ministry of higher Education and Scientific Research**

**University of 20 August 1955**

**Faculty of Social and Human Sciences**

**Department of Sociology**

**organizational culture and quality of service at organization**

**(E. p. h) Mouhameddendanazzaba as amodel.**

**Thesissubmitted for the award of a LMD in Sociology, Organization and Work**

**Prepared by the student:**

**Chalabi Salah**

**Supervision:**

**Pr. Guira Ismail**

**Universityyear2022-2023**



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة في المؤسسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد دندانبغزابة-نموذجا-

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه LMD في علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف:

أ.د/ قيرة إسماعيل

إعداد الطالب:

صالح شلابي

السنة الجامعية 2022-2023



**République algérienne démocratique et populaire**  
**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche**  
**Scientifique**  
**Université du 20 août 1955**  
**Faculté des sciences sociales et humaines**  
**Département de sociologie**

**Culture organisationnelle et qualité de service dans l'organisation**  
E.P.H mohameddendane a azzaba modèle

Thèse présentée pour l'obtention du doctorat LMD en Sociologie, Organisation et Travail

**Préparé par l'étudiant :**

Chalabi Salah

**Encadrement**

Guira Ismail

**Année universitaire 2022-2023**

## الملخص بالعربية.

تشتغل هذه الدراسة بتحديد دور الثقافة التنظيمية في جودة الخدمة بالمؤسسة، وقد تم الاعتماد في جانبها التطبيقي على دراسة ميدانية، أجريت بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مُجَّد دندان، بعزابة. وفي إطار هذا المسعى حاول الباحث الإجابة عن تساؤل مركزي مفاده: ما مدى مساهمة الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بعزابة؟ وتساؤلات فرعية يمثل كل واحد منها أحد أبعاد متغيري الدراسة مستقلا وتابعا بالمقابل تمت صياغة فرضية عامة وفرضيات فرعية بنفس عدد تساؤلات الإشكالية.

وقد سارت الدراسة وفق المنهج الوصفي ارتباطا بطبيعة الدراسة بحد ذاتها (وصفية)، أما بالنسبة للطريقة المنهجية فقد حددت بالمسح بالعينة، حيث تم اختيار 172 مفردة تتوزع بين أطباء وممرضين ومساعدى ممرضين يتعاملون مباشرة مع المرضى الذين نعدمهم عملاء حسب متغير جودة الخدمة، يقصدون المستشفى من أجل خدمات صحية معينة. أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد تم توظيف الاستبيان كأداة أساسية والملاحظة والمقابلة الحرة كأداتين ثانويتين. وعليه تم التوصل إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها في النقاط الأساسية التالية والمرتبطة مباشرة بالفرضيات البحثية والمؤكدة لصحتها:

- 1- أن متغير المرونة يساهم في زيادة متغير معدلات رضا العملاء بالمؤسسة.
  - 2- الشعور بالهوية لدى الموظفين يساهم في زيادة حل مشكلات العملاء.
  - 3- الالتزام بالقيم التنظيمية في المؤسسة يؤدي إلى زيادة تلبية احتياجات العملاء.
- إذن واعتمادا على العلاقات الارتباطية بين أبعاد الثقافة التنظيمية وأبعاد جودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية بعزابة، والمحددة في الفرضيات الجزئية، فإن الفرضية العامة الآخذة بمساهمة الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات، قد تأكدت أيضا.

## Résumé en français :

Cette étude vise à déterminer le rôle de la culture organisationnelle dans la qualité de service de l'établissement. Elle est basée sur la cote pratique d'une étude de terrain à l'établissement public hospitalier Med Dendan à Azzaba. Dans ce but le chercheur a essayé de répondre à la question centrale : Dans quelle mesure la culture organisationnelle contribue-t-elle à améliorer la qualité de service dans l'institution hospitalière d'Azzaba ? Et des sous-questions, dont chacune représente une des dimensions des variables de l'étude, indépendante et dépendante. Par contre une hypothèse générale et des sous-hypothèses ont été formulées avec le même nombre de questions problématiques.

L'étude s'est déroulée selon l'approche descriptive en lien avec la nature même de l'étude (descriptive). et la méthode méthodologique, elle a été déterminée par sondage. 172 personnes ont été sélectionnées parmi les médecins, les infirmières et les aides-soignants qui interviennent directement auprès des patients que nous considérons comme des clients selon la variable qualité de service. Ils vont à l'hôpital pour certains services de santé. On a collecté les données par un questionnaire comme un outil principal, et l'observation et l'entretien libre ont été utilisés comme outils secondaires. En conséquence, un ensemble de résultats a été atteint qui peut être résumé dans les points principaux suivants, qui sont directement liés aux hypothèses de recherche et confirment leur validité :

- 1- La variable flexibilité contribue à augmenter la variable taux de satisfaction client dans l'organisation.
- 2- Un sentiment d'identité chez les employés contribue à accroître la résolution des problèmes des clients.
- 3- L'engagement envers les valeurs organisationnelles dans l'organisation conduit à mieux répondre aux besoins des clients.

Ainsi, en fonction des relations de corrélation entre les dimensions de la culture organisationnelle et les dimensions de la qualité de service dans l'établissement public hospitalier à Azzaba , précisées dans les hypothèses partielles, l'hypothèse générale selon laquelle la culture organisationnelle contribue à améliorer la qualité de service dans les établissements a également été confirmé.

## Abstract in English :

This study is concerned with defining the role of organizational culture in the quality of service in the institution. In its practical aspect, it was relied on a field study conducted at the public hospital institution, Mouhamed Dendan, in Azzaba. In the context of this endeavor, the researcher tried to answer a central question: What is the contribution of organizational culture to improving the quality of service in a single hospital institution? And sub-questions, each of which represents one of the layers of the study's variables, independent and dependent. On the other hand, a general hypothesis and sub-hypotheses were formulated with the same number of problematic questions. The study proceeded according to the descriptive approach in connection with the nature of the study itself (descriptive). As for the methodological method, it was determined by sampling survey, where 172 individuals were selected distributed among doctors, nurses and nurse assistants who deal directly with patients whom we consider clients according to the variable of service quality, they go to the hospital from for certain health services. As for the data collection tools, the questionnaire was employed as a primary tool, and observation and free interview were used as secondary tools. Accordingly, a set of results was reached that can be summarized in the following main points, which are directly related to the research hypotheses and confirm their validity:

- 1- The flexibility variable contributes to increasing the variable customer satisfaction rates in the organization.
- 2- A sense of identity among employees contributes to increasing the solution of customer problems.
- 3- Commitment to organizational values in the organization leads to more meeting the needs of customers.

So, depending on the correlational relations between the dimensions of organizational culture and the dimensions of service quality in the single public hospital institution, specified in the partial hypotheses, the general hypothesis that organizational culture contributes to improving service quality in institutions has also been confirmed.