

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية

- دراسة ميدانية على عمال اتصالات الجزائر بالوادي -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة: علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:
سالم يعقوب

إعداد الطالبان:
نوري وصال
غدير محمد صفاء

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بوبيدي لامية	أستاذة دكتورة	رئيسا
سالم يعقوب	دكتور	مشرفا ومقررا
تواني سومية	دكتورة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية

- دراسة ميدانية على عمال اتصالات الجزائر بالوادي -

مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة: علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:
سالم يعقوب

إعداد الطالبان:
نوري وصال
غدير محمد صفاء

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بويدي لامية	أستاذة دكتورة	رئيسا
سالم يعقوب	دكتور	مشرفا ومقررا
تواتي سومية	دكتورة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024

الاهداء

"وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ"

"الحمد لله على لذة الإنجاز والحمد لله عند البدء وعند الانتهاء

وبكل حب أهدي ثمرة تخرجني ونجاحي:

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة . . .

إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى الذي نرين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا

حدود وأعطاني بلا مقابل، من علمني أن النجاح

كفاح وسلاحه العلم والمعرفة داعمي فخري واعتزاني: أبي رحمة الله عليه

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، واحتضني قلبها قبل يديها

وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى القلب الحنون إلى سر قوتي وسماي جنتي: أمي

إلى من ساندني بكل حب وأنراح عن طريقي المتاعب ممهدا لي الطريق فرارعا لي الثقة

والإصرار بداخلي وأضاء دربي وطريقي في كل خطوة أخطيها كنتم لي الحب

والسند: إخوتي وأخواتي

إلى جميع من علموني وأرشدوني ووجهوني: دكاترتي الأعزاء"

الاهداء

"الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل ولم نكن لنصل إليه

لولا فضل الله علينا أما بعد:

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفيه حقهما... إلى من لا يمكن

للأمر قام أن تحصي فضائلهما

إلى والدينا الأعزاء أطال الله في أعمارهم

إلى أفراد أسرتنا سندنا في الدنيا... الإخوة والأخوات الأعزاء

إلى كل الأساتذة الكرام الذين عرفناهم عبر مختلف أطوار الدراسة

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن أمنا... إلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء، إلى من عرفنا كيف

نجدهم وعلومنا أن نضيعهم... صديقاتنا المخلصات

.... إلى كل من سقط من قلمنا سهوا

شكر وعرفان

"الصلاة والسلام على نبينا وحبينا محمد صلى الله عليه وسلم

الحمد لله الذي هدانا ووفقنا لإتمام هذا العمل ولا توفيق إلا به .

تقدم بحزبل الشكر والتقدير لأستاذنا الفاضل سالم يعقوب

على حرصه وتوجيهه لنا وإمدادنا بمختلف نصائح وإرشادات فهو لم يبخل علينا بصغيرة فقد كنت خير أستاذ

مجتهد في عملك وحسن الخلق والتعامل مع طلبتك والكل يشهد على ذلك ونحن نعتز وفتخر انه كان

مؤطرنا دمت قدوة طيبة لطلبتك نرجو من الله دوام الصحة والعافية والتوفيق في حياتك .

كذلك من قال فيهم نبينا الشريف "العلماء ومرتة الأنبياء" إلى كل من علمونا حرفا لنصنع به مجدا إلى

كل معلمينا وأساتذتنا طيلة مشوارنا الدراسي لكم كل الثناء والاحترام على ما أنزق به بصيرتنا .

كما لا ننسى شكر جميع الزملاء ومرفاق الدرب الذين شاركونا الحلوة والمررة وخاصة الذين مدو يد

العون لنا في أوقاتنا الصعبة وكرس وقتهم ومجهودهم لنا خلال هذه المسيرة لقد كنا خير سند لبعضنا

البعض .

وتقدم بالشكر الدائم إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد .

نسأل الله أن يحينا بصحة والعافية ووفقنا لطلب العلم لما يحبه ويرضاه ."

ملخص الدراسة باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية داخل المؤسسات من خلال تحليل كيف تساهم القيم والممارسات الثقافية في ترسيخ أو تفويض الثقة بين مختلف مستويات التنظيم فقد أصبحت الثقافة التنظيمية من العوامل الجوهرية التي تحدد طبيعة العلاقات داخل المؤسسة، وتؤثر بشكل كبير على فعالية الأداء، والحماس الوظيفي والالتزام التنظيمي. حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال مراجعة الأدبيات النظرية ذات الصلة، إلى جانب دراسة ميدانية استهدفت عينة من العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر لدى وكالة الوادي وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان قصد الوقوف على تصورات الموظفين حول ممارسات الثقافة التنظيمية ومستوى الثقة التنظيمية السائد. كما ان الدراسة انطلقت من التساؤل الرئيسي: كيف تساهم الثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لدى وكالة ولاية الوادي؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف تساهم القيم التنظيمية بتعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر؟
 - كيف تساهم المعتقدات التنظيمية بتعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر؟
 - كيف تساهم السياسات والإجراءات القانونية بتعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر؟
- وفي غرار ما جاء به سياق التساؤل الرئيسي نطرح الفرضية العامة التي تم طرحها كالتالي: تساهم الثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر.

وانطلاقا من الفرضية الرئيسية لدراسة التي نتج عنها مجموعة من الفرضيات التالية:

- تساهم القيم التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر.
- تساهم المعتقدات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر.
- تساهم السياسات والإجراءات القانونية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر

وقد توصلت الدراسة إلى وجود ثقافة تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.

وجود قيم تنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية الوادي.

وجود معتقدات تنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية الوادي.

وجود سياسات تنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية الوادي.

وجود ثقة تنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية الوادي.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية - الثقة التنظيمية - القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - السياسات والإجراءات التنظيمية

Abstract

This study aims to shed light on the relationship between organizational culture and organizational trust within institutions by analyzing how cultural values and practices contribute to establishing or undermining trust between different levels of the organization. Organizational culture has become one of the essential factors that determine the nature of relationships within the institution and greatly influences the effectiveness of performance, job enthusiasm, and organizational commitment. The study relied on the descriptive approach through reviewing the relevant theoretical literature, in addition to a field study targeting a sample of employees at the Algerian Telecommunications Corporation at the El Oued Agency. Data were collected using a questionnaire tool in order to determine employees' perceptions of organizational culture practices and the prevailing level of organizational trust.

The study concluded that there is an organizational culture of organizational values, organizational policies, and trust within the Algerian Telecommunications Corporation in El Oued city.

The existence of a shared organizational culture, which shapes collective behaviors, values, and norms among employees. The presence of internalized organizational values, guiding professional conduct and fostering a sense of identity and belonging. The implementation of organizational policies, reflecting formalized rules and standardized practices within the institution. The manifestation of an organizational climate, indicating the prevailing work environment, interpersonal relations, and employee perceptions.

Keywords: Organizational culture – Organizational values – Organizational policies – Organizational climate – Structural and procedural dynamics

فهرس المحتويات

العنوان	صفحة
الإهداء	
شكر وعرفان	
ملخص الدراسة باللغة العربية	VI
Abstract	VII
فهرس المحتويات	VIII-XI
فهرس الجداول	X
فهرس الاشكال	XI
فهرس الملاحق	XI
مقدمة	أ - ح
الجانف النظري	
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية	19
تمهيد	20
المبحث الأول: الأساس النظري للموضوع	21
المطلب الأول: مدخل حول الثقافة التنظيمية	21-24
أولاً: مفهوم الثقافة	21
المطلب الثاني: مدخل الى الثقة التنظيمية	25
أولاً: مفهوم الثقة التنظيمية	25
المبحث الثاني: علاقة الثقافة التنظيمية بالثقة التنظيمية	26
المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية	26-31
أولاً: الدراسات السابقة	26-29
ثانياً: المقاربة النظرية	29-30
خلاصة الفصل	31
الجانف التطبيقي	
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	32
تمهيد	33
المبحث الأول: الطريقة والأدوات	34-39
المطلب الأول: طريقة جمع الأدوات	34
المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات	34-39
المبحث الثاني: النتائج والمناقشة	39-68
أولاً: النتائج	39-59
ثانياً: المناقشة	60-69

68	خلاصة الفصل
70	الخاتمة
72-73	قائمة المصادر والمراجع
75-98	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس	39
02	جدول يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير فئات السن	40
03	جدول يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	42
04	جدول يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	43
05	جدول يبين المحك المعتمد في الدراسة	45
06	جدول يبين نتائج اراء عينة الدراسة حول البعد الأول القيم التنظيمية	45
07	جدول يبين نتائج اراء عينة الدراسة حول البعد الثاني المعتقدات التنظيمية	48
08	جدول يبين نتائج اراء عينة الدراسة حول البعد الثالث السياسات والاجراءات التنظيمية	51
09	جدول يبين نتائج اراء عينة الدراسة حول المحور الثالث الثقة التنظيمية	55
10	جدول يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة	60
11	جدول يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الأولى	61
12	جدول يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الأولى	62
13	جدول يبين المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الأولى	62
14	جدول يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الثانية	63
15	جدول يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الثانية	64
16	جدول يبين المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الثانية	64
17	جدول يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الثالثة	65
18	جدول يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الثالثة	66
19	جدول يبين المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الثالثة	66

فهرس الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس	40
02	أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير فئات السن	41
03	دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير المستوى التعليمي	42
04	أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	43

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استمارة الاستبيان	75-78
02	الترخيص بالزيارة	79
03	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر	80
04	الهيكل التنظيمي للمديرية العلمية لاتصالات الجزائر بالوادي	81
05	بعض مخرجات برنامج spss	81-98

مقدمة

✓ توطئة:

تعيش المنظمات اليوم بيئة ديناميكية ومتغيرة بسرعة في مختلف المجالات التي تنعكس على التحولات الاجتماعية والاقتصادية الأوسع في المجتمع، المستمر لمواكبة التحديات من بينها التطور التكنولوجي ودخول الذكاء الاصطناعي ودخول الرقمنة إلى المنظمات واثاحت الفرص. لذا وجب على المنظمات خلق جو ملائم للعاملين مما أدى إلى توليد طاقات بشرية ذات كفاءات ومهارات، التي تسيّر وفق نظام اتصال فعال بين الإدارة والعاملين بها، وهذا يتطلب فاعلية الثقافة التنظيمية داخلها. مما يطلع الطرفين على مجريات والأنشغالات داخل المنظمة وعلى ما قد يحدث فيها من تغيرات والتي تخلق بها جو منسجم ومتفاعل داخل العمل والتكيف مع البيئة والتعامل مع العراقيل التي تحدث داخل المنظمة.

✓ الإشكالية:

ان المنظمة الجزائرية اليوم كونها نسق يؤثر ويتأثر بالمحيط الداخلي والخارجي الذي يوجد داخل المنظمة من خلال تداخل الثقافات الخارجية المحيطة بها مع ثقافة التنظيمية التي تعتبر مجموعة من القيم والعادات ومعتقدات التي تسود داخل المنظمة والتي تؤثر على كيفية تفاعل العاملين داخل المنظمة بالإضافة إلى مدى تطبيق السياسات والإجراءات المتبعة داخلها. كما على المنظمة الجزائرية التي تريد تحقيق منافسة اقتصادية والبقاء صامدة مع التغيرات الحاصلة يتعين عليها استثمار جهودها في مختلف عناصرها خاصة موردها البشري الذي يعتبر الأساس بعد المورد المادي وذلك لما يمتاز به من مهارات فردية وجماعية وتبادل الأفكار داخل المنظمة، والذي يولد ويعزز الثقة لذلك وجب على المنظمات الاهتمام به لتحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

وعلى اعتبار ان الثقافة التنظيمية من قبل او حتى الان تشكل أهمية كبيرة ومحورا أساسيا في كيفية تفاعل الافراد داخل المنظمات في تحقيق الأهداف المشتركة، فقد تعكس الثقافة مجموعة من القيم والمعتقدات والإجراءات. فالقيم تلعب دورا أساسيا ومحوريا في توجيه تصرفات الافراد وتحديد أولويات المنظمة كالالتزام والاحساس بالهوية والانتماء، واما المعتقدات فهي وجهات النظر التي تسود بين العاملين حول كيفية تحقيق الأهداف المشتركة المنظمة وفقا للقوانين والإجراءات في كيفية تعامل العمال مع العمل الموجه إليهم. كما ان الثقافة قد تنعكس بمختلف ابعادها على الثقة في تطبيق القوانين العادلة بين الإدارة والعاملين او العاملين فيما بينهم، وذلك لكي تسعى للوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة. حيث ان الثقة عنصر أساسي وفعال في بناء بيئة عمل إيجابية وفعالة، كما انها تسهم في تعزيز التعاون والتواصل الفعال بالإضافة إلى تحسين الأداء العام، كما ان الثقة لها أهمية حيوية في تفاعل الافراد فيما بينهم لبناء نسق تنظيمي متكامل يؤثر ويتأثر.

كما ان المنظمات الجزائرية تواجه العديد من التحديات خاصة مع التطور التكنولوجي ودخول الرقمنة الى المنظمات بمختلف مجالاتها بما فيها الاقتصادية، مما قد يستدعي الى تقييم لثقفتها التنظيمية لتكون أكثر توافقا مع المتطلبات الحديثة. كما ان الثقافة التنظيمية تعتبر أحد العناصر الأساسية التي تسهم في تشكيل هوية المنظمات وتعزيز أدائها وقد تؤثر أيضا على الثقة بين العاملين داخل المنظمة، خاصة في سياق التغيرات التي تشهدها الجزائر ومن بينها نجد مؤسسة اتصالات الجزائر التي تعتبر واحدة من المؤسسات العمومية الجزائرية التي واجهت مجموعة من التحديات مما أدى الى ظهور ثقافة تنظيمية مواكبة لهذه التغيرات.

كما ان الارتباط بين الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية المتجددة بتطور المنظمات مما يطرح اليوم علينا العديد من التساؤلات وما يفرضه الواقع لمحاولة الكشف عن اهمية هاذين المتغيرين ومحاولة معرفتهما داخل أحد اهم المؤسسات الاقتصادية الخدمائية اتصالات الجزائر بالوادي، ومن هنا يمكن صياغة التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف تساهم الثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لدى وكالة ولاية الوادي؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف تساهم القيم التنظيمية بتعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية؟
- كيف تساهم المعتقدات التنظيمية بتعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية؟
- كيف تساهم السياسات والإجراءات القانونية بتعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية؟

وفي غرار ما جاء به سياق التساؤل الرئيسي للإشكالية الدراسة **نطرح الفرضية العامة التي تم طرحها كالتالي:**

- تساهم الثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية.

وانطلاقا من الفرضية الرئيسية لدراسة التي نتج عنها مجموعة من الفرضيات التالية:

- تساهم القيم التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية.
- تساهم المعتقدات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية.
- تساهم السياسات والإجراءات القانونية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية.

✓ مبررات اختيار الموضوع:

- يعتبر موضوع الدراسة ضمن التخصص.
- يعتبر موضوع الثقافة التنظيمية من اهم المتغيرات الأساسية الموجودة داخل المؤسسة التي تحقق وتنمي الثقة التي تعتبر الأساس في مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك من خلال الترابط والانسجام بين هذين المتغيرين.
- الرغبة في التعرف أكثر على الموضوع.
- التأكيد على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة.
- محاولة تنمية ثقافة مرنة لرفع الثقة بين أعضاء المؤسسة.
- توضيح طبيعة العلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.
- تقديم رؤى استراتيجية لتحسين الأداء التنظيمي وتعد خطوة نحو بناء مؤسسات أكثر قوة وتماسك.
- محاولة دراسة العلاقة بينهما وتبسيط الضوء على كيفية تعزيز الثقة من خلال تحسين الثقافة التنظيمية.
- أهداف الدراسة وأهميتها:

أهداف الدراسة:

- التعرف على واقع الثقافة التنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.
- التعرف على المعوقات التي تعرقل سير الثقافة التنظيمية داخل المؤسسات الجزائرية خاصة مؤسسة اتصالات الجزائر.
- معرفة مدى تأثير الثقة على تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض ومع الإدارة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.
- معرفة كيف يمكن للثقة بين الموظفين والإدارة أن تعزز تجربة العملاء، مما يؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة وولاء العملاء لمؤسسة اتصالات الجزائر.

الأهمية:

يعتبر موضوع الدراسة من الموضوعات المهمة بكونه يتطرق لموضوع مهم في الوقت الحاضر أين تواجه المؤسسات تغيرات سريعة فرضتها التكنولوجية. لذلك أصبح من الاجدر في ظل هذه الظروف مواكبت هذه التغيرات والتطورات وزيادة الاهتمام بالثقافة التنظيمية والتي تعتبر مجموع من الاعتقادات والتوقعات والقيم التي يشترك فيها أعضاء المؤسسة، كما أن الثقافة التنظيمية تساعد على تنمية الثقة وروح المبادرة بين العاملين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وكذلك تساعد على مواجهة التطورات والتغيرات.

• حدود الدراسة:

يمكن ان نوجز حدود الدراسة من خلال الحدود المكانية والبشرية والزمنية:

المجال المكاني:

ويمثل هذا الحدود الجغرافية التي تجرى فيها الدراسات، حيث ارتبطت هذه الدراسة التطبيقية لموضوع هذا البحث بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، والتي يقع مقرها بولاية الوادي مقابل ساحة الشباب، وتم اختيار عينة من العمال الإداريين عن طريق المسح الشامل.

المجال البشري:

ويمثل مجموع المفردات التي لا صفة او صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة البحثية من قبل الباحث، والمجتمع المراد دراسته حيث شملت هذه الدراسة عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي. والذي بلغ عدد عملها 50 عاملا والذي يعتبر المجتمع الأصلي الذي قمنا بإجراء مسح شامل على جميع المفردات لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

المجال الزمني:

حيث قمنا بالزيارة الأولية بتاريخ: 2024/12/22 في دراسة استطلاعية اولية حيث تم الاتصال بالمؤسسة واستقبلنا من قبل رئيس قسم الموارد البشرية " سالمي إدريس " وبدورنا قمنا بشرح غرض الزيارة وتم تقديم الترخيص بالزيارة الميدانية حيث كان متجاوبا معنا بشكل كبير، حيث قمنا بإعطاء عنوان الدراسة وشرحه مع الغاية من هذه الدراسة او البحث وتعتبر هه الخطوة كإجراء اولي من اجل الترخيص والتعرف على المؤسسة واخذ المعلومات اللازمة كما قمنا بالزيارة الثانية بتاريخ: 2025/02/20 وتم اعطائنا عن المؤسسة وماهما وكافة خدماتها وفروعها كما تم طرح مجموعة من الأسئلة على رئيس قسم الموارد البشرية والذي بدوره اجابنا على هاته الأسئلة، كما تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة وذلك قصد دراسة الخصائص اما بخصوص تسليم الاستبيان النهائي، فقد سلمت الى مدير الموارد البشرية والذي تكفل بتسليمها الى كافة العمال الاداريين الموجودين داخل المديرية العلمية لاتصالات الجزائر بالوادي.

• المنهج المستخدم في الدراسة:

يعتبر المنهج الأسلوب او الطريقة المنتهجة من قبل الباحث في وصف الظاهرة او المشكلة المدروسة بالإضافة الى تحديدها وتفسيرها وتحديد العوامل التي تتحكم فيها ومن بعدها استخلاص النتائج وتعميمها، وبالتالي فإن طبيعة الموضوع التي تفرض على الباحث تبني منهج المناسب لدراسة دون يره من المناهج، لفهم وتحليل المشكلة او الظاهرة المدروسة، مع محاولة الإجابة على التساؤلات المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات، فان الدراسة الحالية

تهدف الى معرفة طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية بالثقة التنظيمية، لذا يعد المنهج الوصفي المنهج المناسب لدراسة هاذين المتغيرين والعلاقة بينهم مع تحليل وتفسير واستخلاص النتائج المراد دراستها.

● صعوبات البحث:

من أبرز الصعوبات التي واجهتنا خلال بحثنا هي:

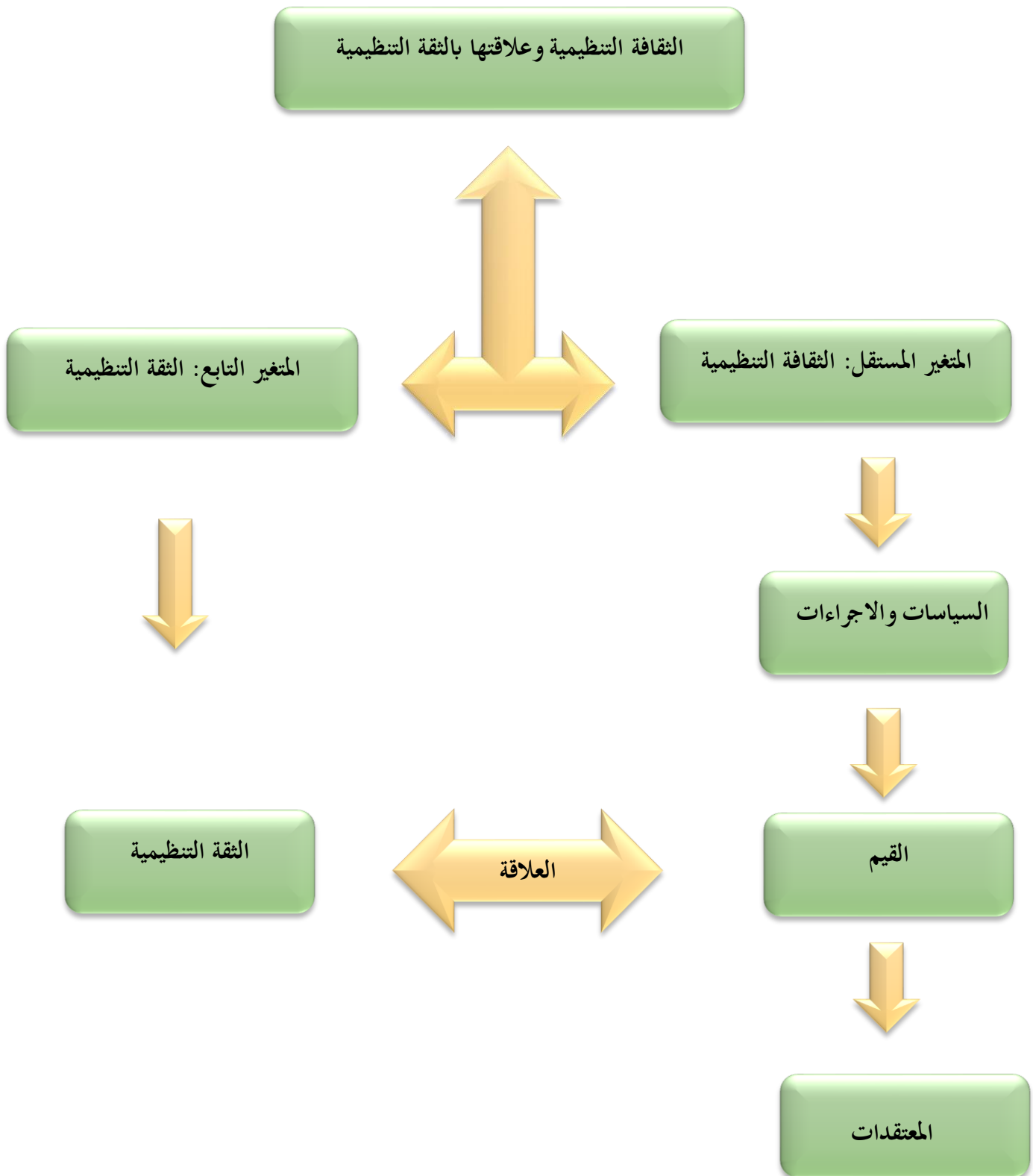
- صعوبة عدم تواجد الكلي لمجتمع البحث، مما أدى الى الذهاب الى الفروع الاخر لمجتمع البحث.
- صعوبة عدم استجابة بعض المبحوثين في الاستبيان ورفضهم للإجابة عليه مما يؤثر على حجم العينة وينعكس سلبا على مصداقية النتائج.

● هيكلية البحث:

تتكون الدراسة من مجموعة من الخطوات من اجل معرفة كافة جوانب الموضوع والاجابة عن إشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات وذلك من خلال تقسم الدراسة الى مقدمة وفصلين وخاتمة حيث تتضمن المقدمة (توطئة، طرح الاشكال، فرضيات، مبررات اختيار الموضوع، اهداف واهمية البحث، حدود الدراسة ومنهج الدراسة)، كما انها تضم فصلين حيث ان الفصل الأول يتضمن الأدبيات النظرية والتطبيقية لثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية كما يتضمن المبحث الأول مفهوم الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية والمبحث الثاني يتضمن العلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية كما شملة المبحث الثالث والاخير الدراسات السابقة وواجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية ثم المقاربة النظرية التي تعتبر الأساس النظري والمرجعي الي تفيد الدراسة.

أما الفصل الثاني فسوف يتم فيه الدراسة الميدانية والمتمثل في الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي والذي تنقسم الى مبحثين، فالمبحث الأول تم إعطاء تعريف بمجتمع البحث بالإضافة الى أدوات الدراسة وهي الاستمارة والمبحث الثاني الذي تم التطرق فيه الى تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها.

والشكل التالي يوضح ذلك:



الفصل الأول

الادبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

لقد عرف موضوع الثقافة التنظيمية انتشار كبيراً مع بداية الثمانينات والتي تعود جذوره إلى دراسات في مجال علم الاجتماع ومع زيادة الاهتمام بفهم كيفية تأثير بيئة العمل على سلوك الأفراد في إدراك الباحثين أن القيم والمعتقدات بين موظفين لها تأثير كبير على المنظمات وهكذا بدأت مفاهيم مثل (ثقافة الشركة) تكسب أهمية كبيرة في العقود الأخيرة وهذا راجع لتأثيرها بالتطورات التكنولوجية والعولمة بالإضافة إلى الثقافة المحلية وهذه الثقافة تعكس كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض ومع العملاء وتعتمد على القيم مثل احترام التقاليد والعمل الجماعي في السنوات الأخيرة مع انتشار التكنولوجيا الحديثة وزيادة المنافسة، أصبحت الثقافة التنظيمية تركز بشكل أكبر على الابتكار وخدمة العملاء وتطوير المهارات كما أن هذه الثقافة تلعب دوراً حيوياً في تعزيز القدرة التنافسية للشركة الاتصالات في الجزائر والتي بدورها تعزز ثقة العملاء فيها كما تعتبر الثقة التنظيمية من الركائز الأساسية لنجاح أي مؤسسة حيث تعبر عن مستوى الاطمئنان بين الموظفين والإدارة بالتواصل الفعال مع الموظفين وخلق بيئة تشعرهم بالتقدير والاحترام مما تساعد هذه الأخيرة على استمرارية المؤسسة.

ولقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية وتم تناول العلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية، مع التطرق إلى الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى المقاربة النظرية التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة.

المبحث الأول: الأساس النظري للموضوع

يوجد بعض المصطلحات سسيو تنظيمية حديثة تساعد على كيفية التعامل معها نجد مصطلح الثقافة التنظيمية من المفاهيم الموجودة داخل الإدارة حاليا ففي الوهلة الاولى نجد مفهوم الثقافة يحمل في طياته عدة مفاهيم تابعة له والمتداخلة به نذكر منها بعض المفاهيم لثقافة التنظيمية.

المطلب الأول: مدخل حول الثقافة التنظيمية

أولا: مفهوم الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية:

عندما نذكر مفهوم الثقافة يتبادر الى اذهننا تلك العادات والتقليد التي تربط بين جماعة معينة يمارسون نفس الأفعال وتعبّر عن طريقة عيش الافراد. ولكن هذا المفهوم لا يقتصر فقط على المجتمع فقط بل ويمكن أيضا ان تكون للمؤسسة او الإدارة ان تسود فيها ثقافة.

يعد مفهوم الثقافة التنظيمية أحد المفاهيم الأساسية في المؤسسة اليوم، فالثقافة التنظيمية تعرف حسب شين في كتابه الثقافة التنظيمية والقيادة على انها: هي مجموع من التفصيل المهمة التي أنت بها الجماعة او تطويرها من اجل التكيف الداخلي والخارجي لأعضاء المؤسسة ومن اجل حل المشكلات الموجودة داخلها وفهمها وادراكها. (عباس، 2012، 121-122)

كما يشار الى انها " عبارة عن مجموعة من المعارف التي حصلت عليها الجماعة واختزنتها في ذاكرة أفرادها وكتبهم وأشياهم لكي تستخدم في المستقبل". (بوحنك، بوعشة، 2015، 44)

وتعرف أيضا على انها " مزيج من القيم والاعتقادات والافتراضات والمعاني والتوقعات التي يشترك فيها أفراد منظمة او جماعة او وحدة معينة، ويستخدمونها في توجيه سلوكهم وحل المشكلات".

(عزاوي، 5، 2010)

حيث تعرف الثقافة عند schein على انها " ذلك النموذج من الافتراضات الأساسية التي تعطي الجماعة القدرة على الابتكار، والاكتشاف او التطور من خلال كيفية التعامل مع المشكلات التكيف الخارجي والتكامل الداخلي". (الحفاجي، 2020، 21)

وتعرف الثقافة التنظيمية على انها مجموعة من المعتقدات والقيم التي يتم تنميتها من قبل الجماعة وذلك من اجل تحقيق التكيف والانسجام مع بيئة العمل والمؤثرات المحيطة بها وذلك من أجل إدراك الأشياء التي تخدم الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة. (حنيي، 2014-2013، 45)

كما تعتبر أيضا بأنها مجموعة من العمال التي تجمع بينهم مجموعة من القيم والعادات والسلوكيات والتي بدورها تنعكس على البيئة الداخلية للمؤسسة. (Abourid، 2019، 04)

ونستنتج من خلال التعريفات السابقة ان الثقافة التنظيمية هي مجمل الافتراضات والمعارف والعادات والتقليد والقيم المكتسبة للفرد داخل المؤسسة والتي تميزها عن باقي المؤسسات الأخرى كما تعتبر العمود الأساسي في تعامل الأفراد فيما بينهم ومع البيئة الخارجية التي ينتمون اليها فالثقافة التنظيمية هي التي تبني هوية العامل داخل المنظمة وذلك من اجل تحقيق أهدافها المسطرة.

التعريف الإجرائي:

تعتبر الثقافة التنظيمية مجموعة من المبادئ والقيم والمعتقدات والمعاني والرموز التي تؤثر على سلوك العاملين داخل المؤسسة وفق إجراءات وقوانين المسطرة من قبلها. فالثقافة التنظيمية هي القدرة على اندماج العمال داخل المؤسسة من خلال المعتقدات والمبادئ التي تجمع بينهم وبما يتوافق مع طبيعة النشاط وبما يحققه العامل من اهداف المؤسسة وبمعنى اخر الرؤية المستقبلية. كما يشير مفهوم الثقافة التنظيمية الى انها مجموعة من القيم والمعتقدات والأعراف والسلوكيات المشتركة التي تميز بيئة العمل داخل مؤسسة معينة، كما تعبر هذه الثقافة عن طريقة التفاعل والتفكير بين أعضاء المؤسسة فيما بينهم ومع المحيط الخارجي.

السياسات والإجراءات:

السياسات: هي جملة من الأسس والمبادئ التي تبني عليها المؤسسة والعمال وهي كذلك تعتبر تلك الأنظمة والقوانين اللوائح التي تسطر للعامل مهامه من اجل تحقيق الأهداف.

الإجراءات: وتعتبر الإجراءات مجموعة من الخطوات المتتالية المسطرة والتي تساعد المؤسسة على تنفيذ المهام لسيرها وتحقيق أهدافها أو إتمام عملية او مهمة او غيرها. (الفيفي واخرون، 2020، 12)

تعتبر السياسات والإجراءات مجموعة من المبادئ والخطوات الأساسية التي تستخدم لإدارة وتوجيه العمال داخل المؤسسة بهدف تحقيق الأهداف بطريقة فعالة ومتسقة كما انها تساهم في خلق بيئة عمل منظمة ومنتجة.

التعريف الإجرائي: تعتبر السياسات مجموعة من المبادئ أو القواعد التي تضعها المؤسسة لتوجيه أنشطة العاملين كما أنها تعكس الرؤية المستقبلية للمؤسسة وتحدد الإطار الذي يجب على العامل اتباعه داخل الإدارة.

كما تعتبر الإجراءات مجموعة من الخطوات التفصيلية والعملية التي يتم اتباعها لتنفيذ السياسات المؤطرة من قبل المؤسسة لأجل تحقيق الأهداف وتحدد الإجراءات التي من خلالها تنفيذ المهام والعمليات اليومية للمؤسسة.

هي مجموعة من الخطوات والمبادئ التي تقوم عليها الإدارة داخل المؤسسة التي تهدف الى تنظيم وتوحيد القرارات وذلك من اجل تحقيق الأهداف في إطار السياسات والإجراءات والقوانين المسطرة من قبل المؤسسة.

القيم: هي مجموعة من المعاني والأفكار والتصورات التي يكتسبها العامل من الجماعة التي ينتمي اليها وينشئ فيها من خلال تفاعله مع البيئة التي تحيط به وهي متجذرة في عقله والتي تنعكس على سلوكه وتصرفاته. (احمد سعد عمر، 2022، 820)

كما تعرف القيم على انها "عبارة عن تنظيمات لأحكام عقلية انفعالية وهي مفهوم ضمني غالبا يعبر عن الفضل أو الامتياز أو درجة الفضل الذي يرتبط بالأشخاص أو الأشياء أو المعاني أو أوجه النشاط".

(بكوش، 2017، 562)

كما يشير مفهوم القيم الى مجموعة من المعتقدات والافكار التي تؤطر وتؤثر على سلوك العامل، ومن خلالها يحدد ما هو مرغوب ومرفوض داخل الجماعة. (شطي، 48، 2022-2023)

تعتبر القيم تلك المعاني والأفكار والمعايير الأخلاقية التي تساعد على توجيه العمال وتحدد له تفاعلاته مع الآخرين داخل بيئة العمل وتساعد على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

التعريف الإجرائي:

وتعتبر القيم المبادئ الأساسية التي توجه السلوك الفرد او الجماعة وتحدد ما هو مرغوب وماهو مرفوض كما انها تعتبر مرات عاكسة لصواب وتساهم في اختيار القرارات المناسبة التي تخدم أهداف المؤسسة.

المعتقدات: "وهي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل وكيفية انجار العمل والمهام التنظيمية، ومن هذه المعتقدات أهمية المشاركة في عملية صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية". (بياض، 2022، 152)

تعتبر المعتقدات هي تلك الآراء التي يؤمن بها العامل أو جماعات العمالية التي تعتبر بالنسبة لهم مجموعة من الحقائق والافتراضات بغض النظر عما إذا كانت هذه الافتراضات صحيحة أم لا، كما تبني هذه المعتقدات على مجموعة من الخلفيات منها دنية أو اجتماعية أو تجارب شخصية وغيرها التي تؤثر على سلوك العامل وتفكيره.

التعريف الاجرائي:

فهي تعتبر تلك القناعات المشتركة بين أعضاء المؤسسة التي تدور حول كيفية سير العمل داخل بيئة العمل وطرق تحقيق اهداف المؤسسة، كما تعتبر المعتقدات الإطار الفكري الذي يوجه سلوك العمال في اتخاذ القرارات الصائبة والتي تخدم المؤسسة في ظل التفاعل بين العمال داخل بيئة العمل.

المطلب الثاني: مدخل حول الثقة التنظيمية

أولاً: مفهوم الثقة التنظيمية

الثقة التنظيمية:

تعد الثقة التنظيمية من المفاهيم المحورية في إدارة المنظمات حيث تعكس مستوى الثقة المتبادلة بين الأفراد داخل المؤسسة وبين مؤسسة وبيئتها الخارجية وتبني الثقة التنظيمية على أسس الشفافية، العدالة، الالتزام والكفاءة وتعد عنصراً أساسياً لخلق بيئة عمل إيجابية تعزز من تحقيق الأهداف المشتركة.

تعتبر الثقة التنظيمية "هي مشاعر القبول والرضا عندما يتعامل الشخص مع الآخرين من (الزملاء، الرئيس المباشر والإدارة العليا) والاعتماد الكامل عليهم دون أي تردد." (حلمي شحاته حامد، 2021، 122) الثقة التنظيمية هي شعور الموظف بالأمان داخل بيئة العمل من خلال الاحترام المتبادل بين أعضاء المؤسسة وعمل المشترك كما أن الثقة عنصر فعال داخل مؤسسة مما تسهم في نجاح المؤسسة أو فشلها.

كما عرفها كل من نيهان ومارلو بأنها: "الثقة في المؤسسة وقادتها من خلال إنشاء سلسلة القيمة داخل المؤسسة أفقياً وعمودياً لأجل تحقيق الأهداف التنظيمية". (العلوي، تواتية، 2024، 19)

الثقة التنظيمية هي درجة الاطمئنان والاعتماد الذي يشعر به الموظفون وأصحاب المصلحة تجاه الإدارة العليا، والعمل على خلق أنشطة وعمليات التي تضيف قيمة إلى المنتج أو الخدمة مع التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة.

كما عرفها كل من "ميشال وبيرتون بأنها إيمان الطرف بأن الطرف الآخر سوف ينجز إلتزاماته في علاقة معينة وبذلك تصبح المعلومات المشتركة بين الطرفين شاملة بشكل كبير ودقيقة ومنضبطة."

(دهلوم، بغداد، 2018، 97)

الثقة التنظيمية، وفقاً لتعريف ميشال وبيرتون، تعني أن كل طرف في العلاقة داخل المنظمة يؤمن بأن الطرف الآخر سيفي بالتزاماته. وهذا الإيمان يجعل تبادل المعلومات بينهما أكثر شمولاً ودقة وانضباطاً مما يساهم في تحسين التعاون والعمل المشترك.

التعريف الإجرائي:

الثقة التنظيمية هي درجة اطمئنان الموظفين إلى التزام زملائهم وقادتهم بواجباتهم وتعهداتهم داخل المنظمة مما ينعكس على مدى دقة وشمولية وضبط المعلومات المتبادلة بينهم، ويتم قياسها من خلال مؤشرات مثل الشفافية في التواصل، مدى الالتزام بالوعود، والقدرة على الاعتماد على الآخرين في أداء المهام المشتركة.

المبحث الثاني: العلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة

تعد الثقافة التنظيمية إحدى أهم الأساسيات التي تبنى عليها المؤسسة وذلك من أجل ضمان استمرارها وتحقيق أهدافها لذا تتمثل أهميتها كالتالي:

- تعد الثقافة التنظيمية سبب من الأسباب التي تساهم في نجاح المؤسسة واستمراريتها واستقرارها وتطورها وذلك يكون إلا عن طريق انسجام انساق المنظمة فيما بينها سوى من ناحية العمال أو النظام الذي يوجد داخل بيئة العمل بالإضافة إلى تشجيع الابتكار والابداع.

(هنرشي، 03)

- تعتبر الثقافة التنظيمية العمود الأساسي الذي تبنى عليه المؤسسة وذلك من خلال تكتل العمال وتفاعلهم فيما بينهم وذلك يعود إلى الثقة المتبادلة بينهم، كما أن الثقافة بمختلف أبعادها تساهم في تشجيع الابتكار والابداع في إطار النهوض بالمؤسسة وتنميتها.
- تساهم القيم والمعتقدات والسياسات داخل المؤسسة بتعزيز الثقة بين عمال داخلها وذلك من خلال تطبيق المبادئ وتشجيع الابتكار والابداع، كما أن المؤسسة التي تنجح في تحقيق هذه العلاقة يمكنها تحسين أداء العاملين داخلها وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل مستمر.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والمقاربة النظرية

المطلب الأول: الدراسات السابقة:

1) الدراسة الأولى:

محمد الأمين دلهوم وكربالي بغداد (2018) مساهمة الثقافة التنظيمية وتعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة PENGPU الجزائر فرع الشلف، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 36 جامعة وهران، فقد جاءت هذه الدراسة في محاولة التعرف على أهم العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية بالمنظمة إلا

وهي الثقافة التنظيمية ومن هنا انطلقت من التساؤل الى أي مدى تساهم الثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة بمؤسسة PENGPU الجزائر فرع الشلف، حيث اعتمدت على الفرضية اذا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة PENGPU الجزائر فرع الشلف كما انها استخدمت المنهج الوصفي وعلى العينة العشوائية، حيث استخدمت الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات، وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير الثقافة في تعزيز الثقة بمؤسسة PENGPU الجزائر فرع الشلف ومن اهم النتائج التي توصلت اليها هي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة PENGPU الجزائر فرع الشلف كما توصلت أيضا الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير الثقافة في تعزيز الثقة التنظيمية.

(2) الدراسة الثانية:

عيسى رواجية (2017-2018) الثقافة التنظيمية ودورها في بناء المنظمة المتعلمة، دراسة حالة مؤسسة فرتيال عنابة، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه ل م د تخصص إدارة المؤسسات حيث انطلقت هذه الدراسة من التساؤل ما مدى مساهمة التأثيرات الناتجة عن الثقافة التنظيمية السائدة بمؤسسة (فرتيال عنابة) في درجة توفر ابعاد المنظمة المتعلمة فيها، كما ان هذه الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على المسح الشامل، حيث انها استعانة بالاستمارة لجمع البيانات كما ان هذه الدراسة هدفت الى تشخيص الثقافة التنظيمية السائدة بمؤسسة فرتيال عنابة، وقد توصلت الى نتائج أهمها:

- ان اغلبية مفردات الدراسة تؤكد بان هناك مستويات متوسطة لتوفر العناصر المكونة للثقافة التنظيمية وان هناك درجة توفر متوسطة لأبعاد المنظمة المتعلمة بالمؤسسة.

(3) الدراسة الثالثة:

حسيني فاطمة (2013-2014) دور الثقافة التنظيمية في التوافق المهني للعامل بالمؤسسة الجزائرية مذكورة مكتملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل حيث انطلقت من التساؤل ما هو دور الثقافة التنظيمية في التوافق المهني للعامل بالمؤسسة الجزائرية، ومن الفرضية التي تقوم على ان لثقافة التنظيمية دور

في التوافق المهني للعامل بالمؤسسة حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وعلى العينة القصدية التي شملت 110 مفردة بالإضافة الى اعتمادها على الاستمارة كأداة لجمع البيانات كما هدفت الى بناء نموذج علمي لمساعدة الأجيال على فهم ثقافة المنظمة، ومن اهم نتائج هذه الدراسة كالتالي:

- ان هناك دور للمراسم والشعائر المستعملة في المنظمة على توافق العامل في عمله.
- ان القيم الموجودة في المنظمة لها تأثير على توافق العامل مع زملاءه ورئيسه.
- انه ليس من الضروري ان يكون لأفراد المؤسسة نفس اللغة المشتركة مع المجتمع المحلي لتحقيق توافق العاملين مع الزملاء والرئيس.

(4) الدراسة الرابعة:

بوديب دنيا (2013-2014) الثقافة التنظيمية كمدخل لإحداث التغيير التنظيمي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، حيث انطلقت هذه الدراسة من تساؤل كيف يمكن للثقافة التنظيمية ان تكون قاعدة تعتمد عليها أي منظمة لإنجاح التغيير التنظيمي ولقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتعرف على الجوانب النظرية للموضوع واستخلاص العلاقة بين متغيرات الدراسة وتم الاعتماد فيها على العينة العشوائية، والاداة المستخدمة في هذه الدراسة الاستبيان كما ان هذه الدراسة هدفت الى انتاج قيمة مضافة من خلال الوصول الى بحث يساهم في اثراء المعارف كل باحث في مجال التغيير التنظيمي وثقافة التنظيمية والتي مرتبطة بالنتائج التوصل اليها وهي:

- ابراز حتمية التغيير وضرورة لكل منظمة في ظل التحديات والمنافسة القوية التي تعيشها وكشف عن أسباب مقاومة وطرق التغلب عليها وعوامل نجاح التغيير المطبق.

(5) الدراسة الخامسة:

طارق هزرشي (2008) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لموظفي الجماعات المحلية لولاية الجلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية حيث ان هذه الدراسة انطلقت من التساؤل ما علاقة الثقافة التنظيمية بالثقة التنظيمية لموظفي الجماعات المحلية لولاية الجلفة حيث استندت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وعلى العينة العشوائية التي شملت 100 مفردة وعلى الاستبيان كأداة

- لدراسة حيث هدفت هذه الدراسة الى معرفة اهم ابعاد الممارسة للثقافة التنظيمية في الجماعات المحلية بولاية الجلفة، ومن اهم النتائج التي تم التوصل اليها من هذه الدراسة ما يلي:
- تم التوصل الى ان أكثر الابعاد ممارسة لثقافة هي الهيكل التنظيمي المادي والقيم التنظيمية وكانت كل الممارسات للأبعاد متوسطة.
 - تم التوصل الى ان اهم بعد ممارسة في الثقة التنظيمية هو بعد الثقة في الزملاء يليه بعد الثقة في المشرفين وبعدها الثقة في الإدارة.
 - تم التوصل الى انه يوجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية في جماعات لولاية الجلفة.

أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في:

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم في جمع وتحليل البيانات الا وهو المنهج الوصفي كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، كما تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة طارق هزوشي في متغيرات الدراسة وهي الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لموظفي الجماعات المحلية لولاية الجلفة، بالإضافة الى تشابهها في استخدام أسلوب المسح الشامل مع دراسة عيسى رواجية الثقافة التنظيمية ودورها في بناء المنظمة المتعلمة، دراسة حالة مؤسسة فرتيال عناية.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في:

تختلف الدراسة الحالية على الدراسات السابقة من حيث صياغة الفرضيات ومن حيث الزمان حيث تمت الدراسة الحالية في سنة 2025 أما بالنسبة لدراسات الأخرى تمت في السنوات الفارطة المكان حيث كانت الدراسات السابقة في ولاية وقطعات مختلفة منها اقتصادية اما بالنسبة لدراسة الحالية هي في ولاية الوادي وفي قطاع خدماتي "اتصالات الجزائر بالوادي"، بالإضافة الى ندرة الدراسات والبحوث العربية التي تناولت العلاقة بين الثقافة التنظيمية بالثقة التنظيمية.

المطلب الثاني: المقاربة النظرية

يستوجب علينا في البحث السوسولوجي اتباع مجموع من الإجراءات والطرق الممنهجة والتي تعمل كمسير لتحديد الأفكار وضبطها بطريقة منهجية متسلسلة سليمة بالإضافة الى الإطار البحثي الذي يسير عليه الباحث ويسقط عليها دراسته والتي بدورها تأخذ على عاتقها تفسير النتائج وتحليل العلاقة والترابط الموجد بين المتغيرات ومن بين هذه الإجراءات نجد المقاربة النظرية التي تعتبر الأساس وتراقق

الباحث وتساعد على فهم الظاهرة المدروسة، وذلك من خلال تزويده بالمفاهيم المنظمة والفرضيات التي تعتبر الموجه الأساسي لدراسته.

كما ان الحديث على موضوع دراستنا الا وهو الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالثققة التنظيمية يجرنا الى الحديث على العلاقات الإنسانية والذي يعد رائدها التون مايو، والتي تعتبر إحدى النظريات الإدارية التي ظهرت كرد فعل على النظريات الكلاسيكية للإدارة التي ركزت بشكل أساسي عل الجوانب الميكانيكية والانتاجية للعمل وتعود جذور هذه المقاربة إلى مدرسة العلاقات الانسانية التي بدأت في الثلاثينات من القرن العشرين خاصة مع دراسات " مصانع هوثرون في شيكاغو التابعة لشركة وسترين الكترك " حيث قامت بعدة تجارب من بينها التجربة الأولى كانت على تأثير الإضاءة على العامل وعمله والثانية كانت تخص تأثير التغيرات المختلفة على ظروف العمل والتجربة الثالثة كانت تجربة مجددات التيار في التلفون بالإضافة الى التجربة الرابعة كانت تخص فترات الراحة وغيرها من التجارب التي تم استخدامها من قبل مايو والتي أظهرت هذه التجارب أن إنتاجية العمال لا تتأثر فقط بالعوامل المادية مثل الاضاءة او ظروف العمل بل تلعب العلاقات الاجتماعية دورا حاسما في تحفيزهم وأبرز مبادئ نظرية العلاقات الانسانية هي التركيز على العنصر البشري اي تعتبر الإنسان العامل الأساسي في نجاح المنظمة، لذا يتم التركيز على تلبية احتياجاته النفسية والاجتماعية بجانب الحاجات المادية كما تعد أهمية العلاقات الانسانية داخل العمل لها تأثير مباشر على إنتاجية الأفراد ورضاها فالتواصل والتعاون بين الأفراد يساهمان في تعزيز الأداء كما تعطي أهمية للدفاع مثل التقدير والشعور بالانتماء، والاعتراف بجهود الأفراد واشراكهم في اتخاذ القرارات وتعزيز شعورهم بالمسؤولية وخلق بيئة عمل داعمة تشعر الموظفين بالراحة والأمان وتشجع على الإبداع.

حيث انها تهدف هذه النظرية إلى تحسين الإنتاجية من خلال تعزيز الرضا الوظيفي وتقليل الصراعات داخل المؤسسة عبر تحسين التفاهم بين الأفراد وتعزيز الولاء والانتماء للمؤسسة وتحقيق التوازن بين الأهداف التنظيمية واحتياجات الأفراد. كما وجهت لنظرية عدة انتقادات، بأنها تهتم بشكل مفرط على الجانب النفسي والاجتماعي على حساب الأهداف التنظيمية واهملت أهمية التخطيط والتنظيم الصارمين في تحقيق الأهداف.

(مايو، 1960، 86-97)

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تم الحديث عنه يلعب مفهوم الثقافة التنظيمية أهمية كبيرة ودورا مهما في تعزيز الثقة التنظيمية بين العمال، كما انها تعتبر العامل الأساس التي تسعى المؤسسات لتحقيقه وبلوغه كما ان الثقافة التنظيمية تسعى لتنمية القيم والعادات.

كما ان الإطار النظري لدراسة يمثل الأساس لتوجيه الباحث توجهها صحيحا حيث انه يزيل عليه الغموض الذي يحيط بموضوع البحث حيث تم التطرق في هذا الفصل الى مفهوم الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية والعلاقة بينها، بالإضافة الى ذكر الدراسات السابقة والمقاربة النظرية التي بنيت عليها هذه الدراسة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

يهدف هذا الفصل لتعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية من الجانب الميداني بعدما تم عرض الإطار النظري المختص بمتغيري الدراسة الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية والذي يعد من المراحل الأساسية في البحث الاجتماعي لكون الجانب الميداني مكمل له والذي من خلاله نحاول الإجابة بطريقة ممنهجة على تساؤلات البحث والتحقق من صحة الفرضيات حيث ان هذا الفصل يتضمن المنهج المتبع، عينة الدراسة وخصائصها وأدوات جمع البيانات بالإضافة الى الأساليب الإحصائية المعتمدة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المطلب الأول: طريقة جمع البيانات

1) مجمع وعينة الدراسة:

ويقصد بمجتمع الدراسة هم جميع المفردات الذين يشكلون موضوع البحث، فيتكون مجتمع الدراسة من عمال اتصالات الجزائر بالوادي وتم اختيار هذا المجتمع عن غيره من المجتمعات الأخرى لضمان اختيار العينة المختصة وذات المعرفة والاحاطة بموضوع البحث والحصول على نتائج أكثر دقة. وتعتبر عينة الدراسة هي جزء من المجتمع الأصلي، حيث ان بعد ما قمنا بالدراسة الاستطلاعية تم تحديد عينة بحثنا والتي تقدر ب 50 عاملا ونظرا لصغر حجم العينة تم استخدام المسح الشامل الذي يشمل كافة مفردات مجتمع الدراسة.

2) تحديد متغيرات الدراسة وطرق قياسها:

تحتوي كل دراسة على متغيرات حيث انها تعتبر الخطوة الأولى التي يختارها الباحث من خلال وضع عنوان موضوعه ويتضح ذلك من خلال مجال الدراسة والتي توضح لنا فيما بعد الخطوات الأخرى الذي يبنى عليها البحث وتمثل متغيرات درستنا الحالية في مايلي:

المتغير المستقل: هو المتغير الذي يؤثر على المتغيرات الأخرى أو هو السبب الذي يؤدي الى حدوث الظاهرة، والمتغير المستقل في هذه الدراسة هو الثقافة التنظيمية وابعادها تتمثل في السياسات والإجراءات، القيم والمعتقدات.

المتغير التابع: وهو المتغير الذي يؤثر فيه المتغير المستقل او بعبارة أخرى هو النتيجة حيث ان في هذه الدراسة يتمثل المتغير التابع في الثقة التنظيمية وتم الاعتماد الأسلوب الكمي للقياس.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

1/ أدوات جمع البيانات:

يعتمد الباحث على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات حول موضوع الظاهرة المدروسة، حيث يستخدم الباحث على مجموعة من الأدوات او أداة واحدة وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على أداة الاستبيان.

• الاستبيان:

"هو مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين". (جلول احمد واخرون، 2019، 56)

التعريف الاجرائي:

هو وسيلة منهجية لجمع البيانات من الافراد بهدف الحصول على المعلومات حول موضوع معين. او هو مجموعة من الأسئلة المصممة بطريقة تتيح للباحث جمع البيانات من المبحوثين بطريقة دقيقة وسهلة التحليل.

وبالنسبة الى موضوع دراستنا الحالية فقد تم بناء الاستبيان على مجموعة من المراحل وهي كالتالي:

المرحلة الأولى: تم بناء الاستبيان الذي تضمن 26 عبارة عرضت على الأستاذ المشرف الذي بدوره ابدأ رأيه حول الاستبانة.

المرحلة الثانية: تم تعديل الاستبيان من طرف الأستاذ المشرف وذلك بإزالة بعض العبارات واطافة عبارة جديدة ليصبح عدد العبارات 32 عبارة.

المرحلة الثالثة: تم ضبط مصطلحات الاستبيان وتم توزيعه على عينة الدراسة.

كما تم هيكلة الاستبيان على النحو التالي:

المحور الأول: البيانات الشخصية وذلك بالتعرف على خصائص مفردات مجتمع البحث وتضمنت (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية)

المحور الثاني: يتضمن أسئلة بأبعاد الثقافة التنظيمية (السياسات والإجراءات، القيم، المعتقدات) والتي تشمل ستة عشر (16) سؤالاً.

المحور الثالث: تتضمن أسئلة تتعلق بالثقة التنظيمية، حيث تشمل اثني عشر (12) سؤالاً.

كما قمنا في المرحلة الموالية بتوزيع الاستبيان على عينة الدراسة المتمثلة في خمسين (50) عاملاً في اتصالات الجزائر بالوادي وتم استرجاع (44) استمارة و (06) لم يتم استرجاعها لتصبح حجم العينة (44).

2/ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار صحة فرضيات الدراسة تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي كالاتي:

أ- **البرامج الإحصائية:** من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها بواسطة الاستبيان، قمنا بالاعتماد على

برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف اختصاراً بـ: SPSS النسخة 25.

ب - الأساليب الاحصائية:

من أجل معالجة وتحليل بيانات المتحصل عليها، تم إجراء مجموعة من الاختبارات الاحصائية نذكر منها:

- 1- التكرارات والنسب المئوية: تستعمل لمعرفة توزيع البيانات الشخصية وكذا محاور الدراسة. حيث تحسب النسبة المئوية بالعلاقة التالية:

$$100 \times \frac{\text{المدرسة القيمة}}{\text{الاساس قيمة}} = \%$$

- 2- المتوسط الحسابي: يستعمل لمعرفة النزعة المركزية لإجابات عينة الدراسة على المحاور. ويحسب بالعلاقة التالية:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

- 3- الانحراف المعياري: ويستعمل لمعرفة تشتت إجابات عينة الدراسة على المحاور.

$$(s) = \sqrt{\frac{(x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

- 4- معامل الارتباط بيرسون: يستعمل لمعرفة مدى صحة الفرضية العامة، ومعرفة نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة، ورمزه r .

$$(r) = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)^2}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

- 5- الوزن النسبي: يستعمل لمعرفة اتجاهات إجابات عينة الدراسة على المحاور.
- 6- الانحدار الخطي البسيط: يستعمل لمعرفة مدى صحة الفرضيات الفرعية، ومعرفة مدى مساهمة المتغيرات المستقلة في تعزيز المتغير التابع.

تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر:

نشأة اتصالات الجزائر: وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات. وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000. حيث جاء هذا القانون

لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات. وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية المتمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر". وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر:

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/2000، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر:

كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت منه الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

الإطار القانوني: اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر. تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت

سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "اتصالات الجزائر". ووفقا لهذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي المقدّر بـ 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B 0018083. وفي إطار تعزيز وتنويع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من أجل خلق فروع لها مختصة، تساهم في التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما أدى إلى تحولها إلى مجمع تسير فروعها وهم على التوالي:

* اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس": مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي 100.000.000 دينار جزائري مختصة في الهاتف النقال.

* اتصالات الجزائر الفضائية «ATS RevSat»: مؤسسة ذات أسهم برأس مال اجتماعي بـ: 1000.000.000 دينار مختصة في شبكة السائل.

فروع مجمع اتصالات الجزائر: تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساهم في التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات. فقد تم إنشاء فرع اتصالات الجزائر "موبيليس": مختص في الهاتف الخليوي، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملي النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك. كما يضم مجمع اتصالات الجزائر فرع أساسي هام وهو اتصالات الجزائر "جواب" مختص في تكنولوجيا الإنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الإنترنت ذو السرعة الفائقة. وللإشارة، فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية... الخ) مربوطة حاليا شبكات الأنترنت Intranet بمقرات الربط بالإنترنت عن طريق شبكة "جواب". اتصالات الجزائر الفضائية المختصة بتكنولوجيات السائل والأقمار الصناعية.

أهداف مجمع اتصالات الجزائر:

الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر: حيث سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة

وهما الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات. وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

نشاطات مجمع اتصالات الجزائر:

وتتمحور نشاطات المجمع حول تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية وتطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة وإنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

المطلب الاول: النتائج

بعد عملية الفرز وتفرغ البيانات تحصلنا على مجموعة من النتائج، حيث سوف نحاول من خلال هذا العنصر تحليل هذه النتائج باستخدام بعض من الأساليب الإحصائية:

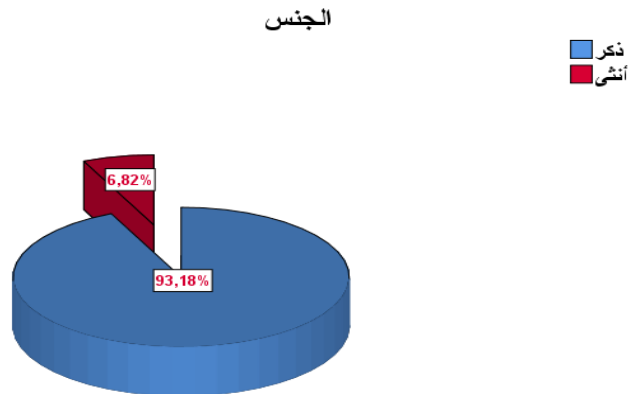
الجنس:

الجدول رقم (01): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	41	93.2 %
أنثى	03	6.8 %
المجموع	44	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (01): دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (01) والشكل البياني رقم (01): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير الجنس، حيث نجد عدد الموظفين الذكور يساوي 41 موظف بنسبة 93.2% وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الإناث يساوي 03 موظفات بنسبة 6.8 % وهي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن أغلبية الموظفين هم من جنس ذكر، وهذا راجع إلى أن طبيعة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ميدانية وصعبة نوعا ما على جنس الإناث، بالإضافة إلى ساعات العمل الطويلة والمتعبة، والذي يحفز الذكور أكثر من الإناث على التوظيف بها، وكذا طبيعة المنطقة المحافضة التي تحد من ولوج المرأة إلى سوق العمل.

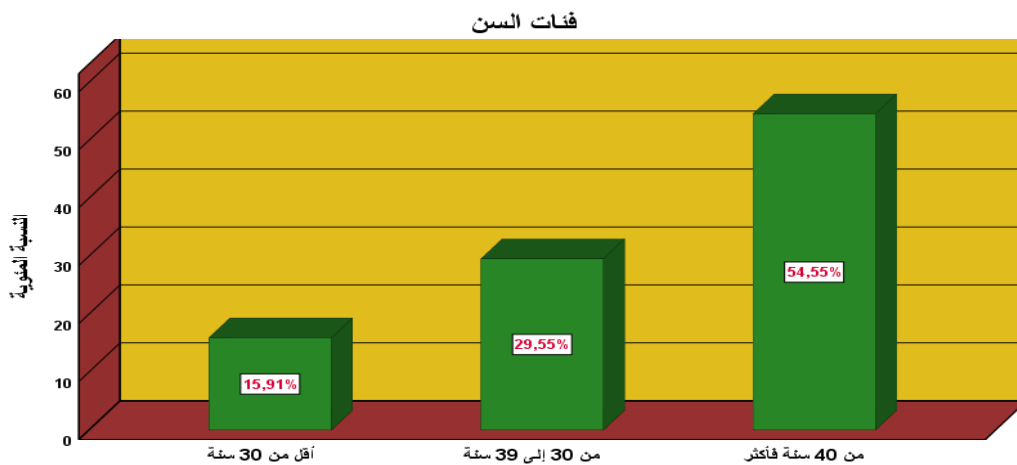
فئات السن:

الجدول رقم (02): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير فئات السن

السن	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	07	% 15.9
من 30 إلى 39 سنة	13	% 29.5
من 40 سنة فأكثر	24	% 54.5
المجموع	44	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (02): أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير فئات السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (02) والشكل البياني رقم (02): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية بالنسبة لمتغير فئات السن، حيث نجد عدد الموظفين الذين أعمارهم (من 40 سنة فأكثر) يساوي 24 موظف بنسبة 54.5%، وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الذين أعمارهم (من 30 إلى 39 سنة) يساوي 13 موظف بنسبة 29.5%، يليها عدد الموظفين الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) يساوي 07 موظفين بنسبة 15.9%، وهي النسبة الأدنى.

بما أن متغير السن كان متغير كمي ارتأينا تقسيمه إلى فئات لغرض تبسيط عرضه وتحليله وتفسيره بحيث نجد تباين في مختلف مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت، فإننا نجد تفاوت في مقاييس النزعة المركزية فنجد متوسط اعمار الموظفين يساوي 39.18 سنة، والعمر الوسيط للموظفين يساوي 40 سنة أما العمر المتوسط يساوي 45 سنة، أما بخصوص مقاييس التشتت فنجد الانحراف المعياري يقدر بـ: 7.51 سنة، والتباين يقدر بـ: 56.39 سنة.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن أغلبية الموظفين أعمارهم (من 40 سنة فأكثر)، وهذا راجع إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي لم تقم بعملية التوظيف لمدة كبيرة مما يقلل تواجد الموظفين ذوي الاعمار (أقل من 30 سنة)، وحتى وإن قامت بالتوظيف فأن أغلبية الناجحين تكون أعمارهم كبيرة نظرا إلى حاجة المؤسسة إلى توظيف الأفراد الأكثر خبرة بالتالي يكون حتما من ذوي الأعمار الكبيرة نوعا ما مما تمكنهم من مسايرة المشكلات والعقبات التي قد تواجه سير العملية التنظيمية، مما يعرف بالثقافة التنظيمية، من أجل تعزيز اتساع رقعة تحقيق الأهداف المنشودة والحصول على أكبر قدر من إرضاء المواطن.

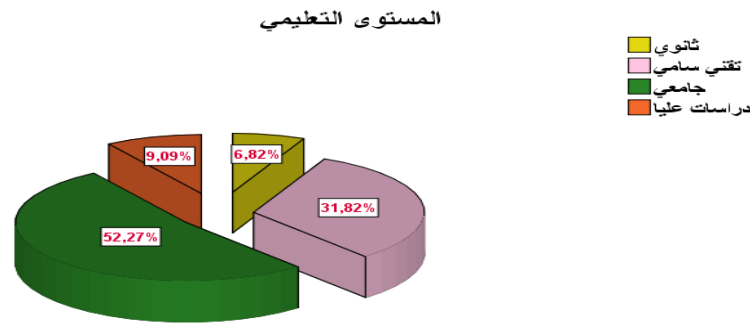
المستوى التعليمي:

الجدول رقم (03): يبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	03	6.8 %
تقني سامي	14	31.8 %
جامعي	23	52.3 %
دراسات عليا	04	9.1 %
المجموع	44	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (03): دائرة نسببة تبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (03) والشكل البياني رقم (03): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، حيث نجد عدد الموظفين الذين مستواهم التعليمي جامعي يساوي 23 موظف بنسبة 52.3 %، وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الذين مستواهم التعليمي تقني سامي يساوي 14 موظف بنسبة 31.8 %، ويليهما عدد الموظفين الذين مستواهم التعليمي دراسات عليا يساوي 04 موظفين بنسبة 9.1 %، ويليهما عدد الموظفين الذين مستواهم التعليمي ثانوي يساوي 03 موظفين بنسبة 6.8 %، وهي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن اغلبية الموظفين مستواهم التعليمي جامعي، وهذا راجع إلى طبيعة العمل التقنية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي الذي تفرض توظيف أشخاص ذوي مستوى تعليمي عالي، مما يجعلهم يتعاملون بأسلوب علمي من يساهم في تحقيق الثقة التنظيمية بين مختلف الموظفين.

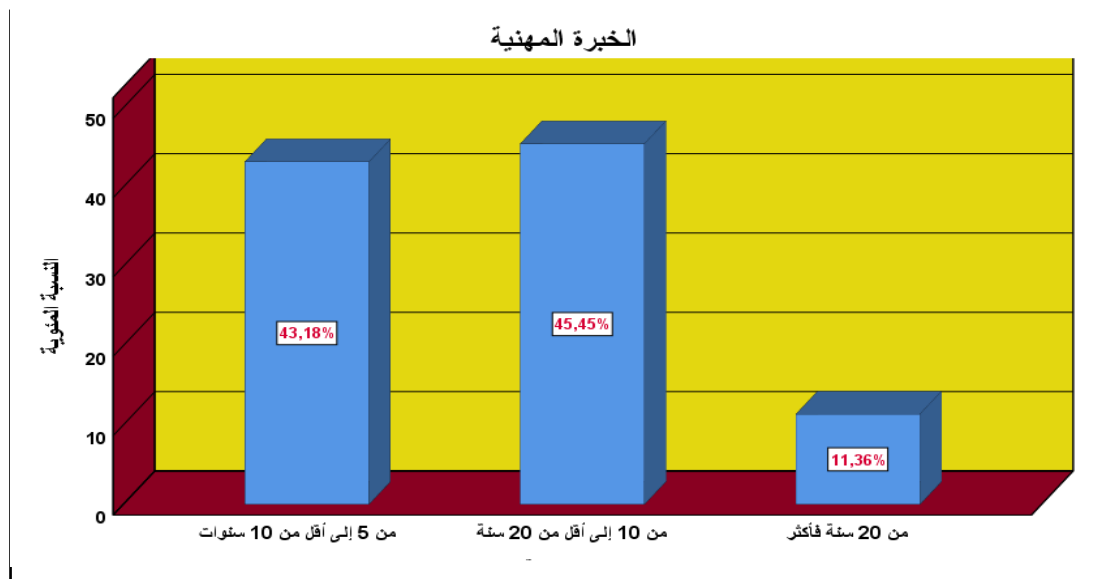
الخبرة المهنية:

الجدول رقم (04): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	العدد	النسبة المئوية
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	19	43.2 %
من 10 إلى أقل من 20 سنة	20	45.4 %
من 20 سنة فأكثر	05	11.4 %
المجموع	44	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (04): أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (04) والشكل البياني رقم (04): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في متغير الخبرة المهنية، حيث نجد عدد الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية (من 10 إلى أقل من 20 سنة) يساوي 20 موظف بنسبة 45.45%، وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية (من 05 إلى أقل من 10 سنوات) يساوي 19 موظف بنسبة 43.2%، ويليهما عدد الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية (من 20 سنة فأكثر) يساوي 05 موظفين بنسبة 11.4%، وهي النسبة الأدنى. نستنتج من خلال القراءة السابقة أن أغلبية الموظفين لديهم خبرة مهنية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي (من 10 إلى أقل من 20 سنة) وبنسبة أقل بقليل الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية (من 05 إلى أقل من 10 سنوات)، وهذا راجع إلى أن أغلبية الموظفين أعمارهم (من 40 سنة فأكثر) وهي النتيجة المتوصل إليها سابقا في متغير فئات السن، بالإضافة إلى قدم نشأة هذه المؤسسة في ولاية الوادي الذي بدوره يتيح ارتفاع سنوات الخبرة وكذا عدم وجود سند قانوني واضح بخصوص سن التقاعد مما يتيح تراكم في عدد الموظفين الأكبر سننا، بالتالي تكون سنوات الخبرة المهنية لديهم مرتفعة.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة:

الحك المعتمد في الدراسة:

حتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جداول وبوت الإجابات على حسب التسلسل للأسئلة المدرجة في الاستبيان، وقد تم حساب تكرارات الاستجابات المختلفة

وما تعلق بها من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما تم ترتيب العبارات حسب وجهة نظر فئات العينة من الموظفين، اعتماداً على أكبر قيمة للمتوسط الحسابي وحسب أقل قيمة للتشتت والذي يمثل الانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي، وباعتبار أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد موافق، موافق بشدة) مقياس ترتيبي، أما الأرقام التي تدخل في البرنامج الإحصائي تعبر عن الأوزان وهي: (غير موافق بشدة = 1، غير موافق = 2، محايد = 3، موافق = 4 موافق بشدة = 5)، وبعد ذلك نقوم بحساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) عن طريق حساب طول الفترة أولاً، وهي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5، حيث يمثل الرقم 4 عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية، ومن 3 إلى 4 مسافة ثالثة، ومن 4 إلى 5 مسافة رابعة)، و 5 تمثل عدد الاختيارات وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة وهو يساوي 0.8 ويصبح التوزيع كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): يبين الخلق المعتمد في الدراسة

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	الأهمية
من 1 إلى أقل من 1.8	من 20% إلى 36%	غير موافق بشدة
من 1.8 إلى أقل من 2.6	أكبر من 36% إلى 52%	غير موافق
من 2.6 إلى أقل من 3.4	أكبر من 52% إلى 68%	محايد
من 3.4 إلى أقل من 4.2	أكبر من 68% إلى 84%	موافق
من 4.2 إلى 5	أكبر من 84% إلى 100%	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقرر مقياس الإحصاء والمقياس الخماسي

عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: الثقافة التنظيمية

1- البعد الأول القيم التنظيمية:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من البعد الأول القيم التنظيمية تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): يبين نتائج آراء عينة الدراسة حول البعد الأول القيم التنظيمية

رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %			
2	10	29	04	00	01	4.07	0.728	81.4%	موافق
	22.7	65.9	9.1	00	2.3				
3	06	28	09	00	01	3.86	0.734	77.2%	موافق
	13.6	63.6	20.5	00	2.3				
13	07	28	8	01	00	3.93	0.661	78.6%	موافق
	30	63.6	13.3	2.3	00				
16	06	28	09	01	00	3.89	0.655	77.8%	موافق
	13.6	63.6	20.5	2.3	00				
	المتوسط العام لبعد القيم التنظيمية					3.94	0.534	78.8%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

لقد تحصل البعد الأول " القيم التنظيمية"، على متوسط حسابي قدره 3.94 وانحراف معياري قدره 0.534، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 78.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة ببعد القيم التنظيمية، بالتالي توجد قيم تنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1. تحصلت العبارة رقم (2): "تشجعك المؤسسة على الالتزام بالقيم الأخلاقية" على متوسط حسابي

قدره 4.07 وانحراف معياري قدره 0.728 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 81.4% وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. كما تشير إلى وجود قيم ومبادئ مشتركة بين العاملين وهو ما يعكس تماسكا ثقافيا داخل المؤسسة ويعزز ذلك الهوية الجماعية ويسهم في ضبط السلوك الجماعي معاش وهذا

يساهم في تعزيز الثقة بين الأفراد والمؤسسة ويقلل من ظواهر الانفاق التنظيمي أو الانفصال القيمي كما يدل على نضج ثقافي داخل المؤسسة يجعل من قيم مرجعية عملية للتصرف واتخاذ قرار.

2. تحصلت العبارة رقم (3): "تشجعك المؤسسة على الابتكار والابداع في العمل" على متوسط

حسابي قدره 3.86 وانحراف معياري قدره 0.734، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ:

77.2%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على

هذه العبارة. كما أنها تعكس هذه العبارة وجود رؤية تنظيمية موحدة ما يشير إلى وضوح الأدوار

وتجانس القيم بين العاملين وهو عنصر أساسي في بناد ما يسميه إميل دوركايم الوعي الجمعي

وهذا الفهم المشترك يقلل من الصراعات ويسهم في التنسيق الفعال داخل المؤسسة كما يدل على

نجاح القيادة في توصيل المهام والمعايير ويعزز الثقة المتبادلة بين الأفراد مما يرفع من الأداء الجماعي

والاستقرار تنظيمي.

3. تحصلت العبارة رقم (13): "تشجع المؤسسة السلوكيات الإيجابية التي تساهم في تحقيق أهداف

المؤسسة" على متوسط حسابي قدره 3.93 وانحراف معياري قدره 0.661، ومن خلال

الوزن النسبي المقدّر ب: 78.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. وهذا يدل على وجود ثقافة تنظيمية إيجابية داخل المؤسسة حيث يسود توافق جماعي حول تشجيع السلوكيات الداعمة لهذا المؤسسة حيث يشير الوزن النسبي المرتفع والانحراف المعياري المنخفض إلى تماسك اجتماعي وتنظيمي يعزز الهوية الجماعية للموظفين كما يظهر ذلك فعالية المؤسسة في استخدام أدوات ضبط والتحفيز لتحقيق الانضباط المهني.

4. **تحصلت العبارة رقم (16):** "تشجعك المؤسسة على تبني القيم والمواقف التي تعزز انجازك لأهدافها" على متوسط حسابي قدره 3.89 وانحراف معياري قدره 0.655، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر ب: 77.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. وتعكس نتائج العبارة ادراكا واضحا لدى العاملين بأن المؤسسة تلعب دورا في تشكيل القيم والمواقف الفردية بما يخدم تحقيق اهدافها حيث يشير إلى المتوسط الحسابي مرتفع إلى وجود، ثقافة تنظيمية مؤثرة تعزز الاندماج المهني كما أن انحراف المعياري المنخفض يعكس تجانسا في تصورات الموظفين مما يدل على تماسك الاجتماعي داخلي ويظهر ذلك ان المؤسسة لا تقتصر على التوجه الإداري بل تمارس نوعا من الضبط الرمزي لسلوك الأفراد بما يتماشى مع غايتها التنظيمية.

2- البعد الثاني المعتقدات التنظيمية:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من البعد الثاني المعتقدات التنظيمية تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): يبين نتائج آراء عينة الدراسة حول البعد الثاني المعتقدات التنظيمية

رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %			
1	17	25	02	00	00	4.34	0.568	86.8%	موافق بشدة
	38.6	56.8	4.5	00	00				
4	10	28	04	01	01	4.02	0.792	80.4%	موافق
	22.7	63.6	9.1	2.3	2.3				
5	06	35	02	00	01	4.02	0.628	80.4%	موافق
	30	79.5	4.5	00	2.3				
11	02	30	07	04	01	3.64	0.810	72.8%	موافق
	4.5	68.2	15.9	9.1	2.3				
12	06	33	05	00	00	4.02	0.505	80.4%	موافق
	13.6	75	11.4	00	00				
	المتوسط العام لبعد المعتقدات التنظيمية								
						4.01	0.423	80.2%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

لقد تحصل البعد الثاني " المعتقدات التنظيمية"، على متوسط حسابي قدره 4.01 وانحراف معياري قدر به: 0.423، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر به: 80.2%، وحسب ما ورد في مقياس ليكرت الخماسي يتبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة ببعد المعتقدات التنظيمية، بالتالي توجد معتقدات تنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1. تحصلت العبارة رقم (1): "تحافظ على العلاقات عمل طيبة تستند الى مبدأ التعاون والتكامل

في انجاز المهام" على متوسط حسابي قدره 4.34 وانحراف معياري قدره 0.568 ومن خلال

الوزن النسبي المقدّر بـ: 86.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين وبشدة على هذه العبارة. وتشير إلى وجود مستوى عالي من التعاون والتكامل داخل بيئة العمل في اتصالات جزائر ما يعكس ثقافة تنظيمية قائمة على الثقة المتبادلة والعمل الجماعي كما يدل المتوسط حسابي مرتفع والوزن النسبي على ترسخ علاقات اجتماعية إيجابية تدعم الاداء الجماعي كما أن الانحراف المعياري منخفض يظهر تجانسا في مواقف الأفراد مما يعزز التماسك الاجتماعي داخل المؤسسة.

2. **تحصلت العبارة رقم (4):** "تشجعك مؤسستك على العمل الجماعي والتعاون مع باقي الموظفين" على متوسط حسابي قدره 4.02 وانحراف معياري قدره 0.792، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 80.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. وتشير هذه النتائج إلى أن أغلبية العاملين في اتصالات يشعرون بأن المؤسسة تعزز فعليا ثقافة العمل الجماعي وهو ما يدل على وجود نمط تنظيمي جماعي يتجاوز الفردانية ويعزز الترابط بين الزملاء ما يعني أن المؤسسة تنجح في بناء نظم تعاون رسمية وغير رسمية تساهم في تدعيم التماسك التنظيمي وعلى وجود بيئة اجتماعية مهنية تعتمد علم رأس مال اجتماعي أفقي يعزز الثقة والتنسيق بين الأفراد.

3. **تحصلت العبارة رقم (5):** "تساعدك معتقداتك في التعامل مع جميع الموظفين بعدالة وانصاف" على متوسط حسابي قدره 4.02 وانحراف معياري قدره 0.628، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 80.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. وتعكس هذه النتائج دور البعد القيمي في تشكيل السلوك المهني داخل اتصالات الجزائر فلمتوسط حسابي والوزن نسبي مرتفع يشير إلى أن المعتقدات الشخصية (سواء دينية / أخلاقية أو ثقافية) تعد مصدرا فاعلا في توجه الموظفين نحو العدالة والإنصاف في علاقتهم المهنية مما يبرز تداخل القيم مع الفعل التنظيمي يظهر ذلك أن المؤسسة تستفيد من البنية القيمية للمجتمع الجزائري وتعزيز السلوكيات اخلاقية.

4. **حصلت العبارة رقم (11):** "تشعر بان لديك حرية في التعبير على آراءك داخل المؤسسة"

على متوسط حسابي قدره 3.64 وانحراف معياري قدره 0.810، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 72.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة

موافقين على هذه العبارة، وتعكس هذه النتائج مستوى متوسط إلى جيد من الشعور بحرية داخل اتصالات الجزائر فالمتوسط حسابي ووزن النسبي يدلان على وجود قدر مقبول من الانفتاح التنظيمي لكنه لا يعد شاملا أو مكفولا لجميع الأفراد بنفس الدرجة ان مما يظهر إن حرية التعبير قد تختلف حسب السياق التنظيمي وطبيعة المسؤول المباشر او المناخ الإداري في كل وحده.

5. **تحصلت العبارة رقم (12):** "تتوقع ان هناك احترام متبادل بين العمال والمشرفين" على متوسط حسابي قدره 4.02 وانحراف معياري قدره 0.505، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ: 80.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. بالإضافة الى انها تشر هذه النتائج إلى وجود علاقات سلطة متوازنة نسبيا داخل المؤسسة اتصالات الجزائر حيث ينظر إلى العلاقة بين العمال والمشرفين على انها قائمة على الاحترام المتبادل لا على تسلط او الخضوع كما أن المتوسط. الحسابي المرتفع والوزن النسبي يعكسان ادركا ايجابيا عاما للعلاقات العمودية في المؤسسة.

3- البعد الثالث السياسات والإجراءات التنظيمية:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من البعد الثالث السياسات والإجراءات القانونية تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الفصل الثاني:

الجدول رقم (08): يبين نتائج آراء عينة الدراسة حول البعد الثالث السياسات والإجراءات التنظيمية

رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار				
	% النسبة	% النسبة	% النسبة	% النسبة	% النسبة				
6	17	25	02	00	00	3.73	0.758	74.6%	موافق
	38.6	56.8	4.5	00	00				
7	10	28	04	01	01	3.84	0.680	76.8%	موافق
	22.7	63.6	9.1	2.3	2.3				
8	06	35	02	00	01	3.82	0.815	76.4%	موافق
	30	79.5	4.5	00	2.3				
9	02	30	07	04	01	3.70	0.851	74%	موافق
	4.5	68.2	15.9	9.1	2.3				
10	17	25	02	00	00	4.23	0.565	84.6%	موافق بشدة
	30	79.5	4.5	00	00				
14	10	28	04	01	01	4.05	0.714	81%	موافق
	22.7	63.6	9.1	2.3	2.3				
15	06	35	02	00	01	3.91	0.640	78.2%	موافق
	30	79.5	4.5	00	2.3				
	المتوسط العام لبعد السياسات والإجراءات التنظيمية					3.90	0.470	78%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

لقد تحصل البعد الثالث " السياسات والإجراءات التنظيمية "، على متوسط حسابي قدره 3.90 وانحراف معياري قدر بـ: 0.470، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 78%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة ببعد السياسات والإجراءات التنظيمية، بالتالي توجد سياسات واجراءات تنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة

بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1. **تحصلت العبارة رقم (6):** "الهيكل التنظيمي للمؤسسة يعزز كفاءتك" على متوسط حسابي قدره 3.73 وانحراف معياري قدره 0.758 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 74.6% وحسب ما ورد في مقياس ليكرث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تعكس هذه النتائج وجود درجة جيدة من الشفافية التنظيمية داخل المؤسسة على أن أغلبية الموظفين يرون أن السياسات والإجراءات واضحة وموجهة نحو تحقيق الأهداف مما يشير إلى نضج إداري وتوازن بين السلطة والتنظيم.

2. **تحصلت العبارة رقم (7):** "السياسات والإجراءات التنظيمية واضحة للجميع وتحقق أهداف المؤسسة" على متوسط حسابي قدره 3.84 وانحراف معياري قدره 0.680، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 76.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكرث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة، تعكس هذه النتائج إدراكا إيجابيا نسبيا لدى موظفي اتصالات الجزائر بأن الهيكل التنظيمي لا يقيد أدائهم بل يساهم في دعمه وهو ما يشير إلى أن توزيع الصلاحيات ومسؤوليات وسيرورة اتخاذ القرار تسهل الفعل المهني بدل أن تعرقله فهذا يشير إلى وجود تناغم بين البنية والفاعل وهو ما يعزز راس المال البشري ويقلل من الاغتراب المهني.

3. **تحصلت العبارة رقم (8):** "تؤمن الإدارة بأن رضا الموظفين هو مفتاح لتحقيق الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة" على متوسط حسابي قدره 3.82 وانحراف معياري قدره 0.815 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 76.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكرث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير هذه النتائج إلى أن موظفي اتصالات الجزائر بالوادي يدركون وجود توجه إداري يعطي أهمية لرضاهم كعامل أساسي في تحقيق الأهداف وهو ما يعكس تحولا في الفلسفة الإدارية نحو مركزية الإنسان في التنظيم بدل الاقتصار على الأداء والرقابة وهذا يظهر أن المؤسسة تسيّر نحو نموذج أكثر إنسانية في التسيير.

4. **تحصلت العبارة رقم (9):** "تتبنى المؤسسة مبدأ الشفافية في اتخاذ القرارات" على متوسط حسابي قدره 3.70 وانحراف معياري قدره 0.851، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 74% وحسب

ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تعكس النتائج وعيا جماعيا داخل اتصالات الجزائر بأهمية الشفافية كقيمة تنظيمية حيث ينظر إلى القرارات على أنها ناتجة عن تواصل واضح لا عن سلطة مغلقة الوزن النسبي مرتفع يدل على وجود شرعية مؤسسية مبنية على ثقة متبادلة بين العاملين والإدارة كما يشير إلى تجانس في الآراء إلى استقرار ثقافي تنظيمي يدعم الانسجام المهني.

5. **تحصلت العبارة رقم (10):** "تتوفر لديك المهارة والقدرة الكافية على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة" على متوسط حسابي قدره 4.23 وانحراف معياري قدره 0.565، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 84.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين وبشدة على هذه العبارة. تعكس النتائج إدراكا قويا بالقدرة الفردية على التكيف مع التغير داخل بيئة العمل ما يدل على وجود رأس مال بشري مرن ومؤهل داخل المؤسسة كما أن الوزن النسبي المرتفع يعكس ثقافة تنظيمية تشجع التعلم والتكيف بدل الجمود والانحراف المعياري منخفض يشير إلى تجانس ثقافي ومهني يعزز التوافق مع التحولات ويبرز ذلك تكون هوية مهنية ديناميكية تواكب التغير وتدعم الانتقال نحو تنظيم قائم على المعرفة والابتكار.

6. **تحصلت العبارة رقم (14):** "تفرض إدارة المؤسسة إجراءات الانضباط الواردة في نظامها الداخلي" على متوسط حسابي قدره 4.05 وانحراف معياري قدره 0.714، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 81%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تعكس النتائج إدراكا واضحا لدى العاملين بإدارة اتصالات تطبيق إجراءات الانضباط بشكل فعال ما يعكس حضورا قويا للسلطة النظامية داخل المؤسسة كما تدل على وجود التزام مؤسسي باللوائح مما يرسخ ثقافة تنظيمية قائمة على الانضباط والامتثال الجماعي.

7. **تحصلت العبارة رقم (15):** "توجد قنوات مشتركة بينك وبين العمال في أهمية المشاركة في اتخاذ القرار" على متوسط حسابي قدره 3.91 وانحراف معياري قدره 0.640، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 78.2%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير النتائج إلى وجود وعي جماعي مشترك بأهمية المشاركة في اتخاذ القرار، ما يعكس ثقافة تنظيمية تميل نحو التشاور وتقاسم المسؤولية داخل المؤسسة الوزن النسبي

المرتفع يدل على انتشار قناعة جماعية تدعم مبدأ الديمقراطية التنظيمية وتقارب في القيم والتصورات المهنية بين العمال ما يعزز الانسجام الاجتماعي داخل المؤسسة وهذا يدل على بروز شبكة علاقات افقية قائمة على الثقة والتفاهم تسهل الانتقال من منطق الاوامر الى منطق التفاعل.

من خلال تحليل جميع إجابات عينة الدراسة نحو ابعاد الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، السياسات والإجراءات القانونية)، حيث تبين أن جميع الأبعاد متوفرة في المؤسسة محل الدراسة بالتالي نقول إن مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي بها ثقافة تنظيمية.

عرض وتحليل نتائج المحور الثالث الثقة التنظيمية:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من المحور الثالث الثقة التنظيمية تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): بين نتائج آراء عينة الدراسة حول المحور الثالث الثقة التنظيمية

رقم العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية
	التكرار	% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار	% النسبة	التكرار
1	10	18	15	01	00	3.84	0.805	76.8%	موافق
	22.7	40.9	34.1	2.3	00				
2	02	23	15	03	01	3.50	0.792	70%	موافق
	4.5	52.3	34.1	6.8	2.3				
3	04	20	17	03	00	3.57	0.759	71.4%	موافق
	9.1	45.5	38.6	6.8	00				
4	06	22	13	03	00	3.70	0.795	74%	موافق
	13.6	50	29.5	6.8	00				
5	04	21	15	04	00	3.57	0.789	71.4%	موافق
	9.1	47.7	34.1	9.1	00				
6	07	26	06	04	01	3.77	0.912	75.4%	موافق
	15.9	59.1	13.6	9.1	2.3				
7	06	16	18	02	02	3.50	0.952	70%	موافق
	13.6	36.4	40.9	4.5	4.5				
8	07	15	19	03	00	3.59	0.844	71.8%	موافق
	15.9	34.1	43.2	6.8	00				
9	10	21	10	02	01	3.84	0.914	76.8%	موافق
	22.7	47.7	22.7	4.5	2.3				
10	03	21	18	02	00	3.57	0.695	71.4%	موافق
	6.8	47.7	40.9	4.5	00				
11	03	30	10	01	00	3.80	0.594	76%	موافق
	6.8	68.2	22.7	2.3	00				
12	11	23	08	01	01	3.95	0.861	79%	موافق
	25	52.3	18.2	2.3	2.3				
موافق	المتوسط العام لمحور الثقة التنظيمية								

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

لقد تحصل المحور الثالث " الثقة التنظيمية"، على متوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري قدره 0.471، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ: 73.6%، وحسب ما ورد في مقياس ليكرث الخماسي يتبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بمحور الثقة التنظيمية بالتالي توجد ثقة تنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا المحور والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية وهي كالتالي:

1. تحصلت العبارة رقم (1): "أشعر بأن الإدارة العليا تهتم بمصلحة موظفيها" على متوسط حسابي قدره 3.84 وانحراف معياري قدره 0.805 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ: 76.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكرث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير هذه النتائج الى ادراك إيجابي نسبي من قبل العاملين بأن الإدارة العليا للمؤسسة تبدي اهتماما بمصلحتهم ما يعكس أساسا اوليا لبناء الثقة وهو ما يعزز داخل التنظيم وجود تصور عام بأن الادارة ليست بعيدة عن هموم العاملين وهو ما يعزز مشروعية القيادة اما الانحراف المعياري المرتفع نسبيا فيظهر تفاوتاً في التجربة الفردية للثقة مما قد يشير إلى اختلافات في تفاعل الادارات او تباين في السياسات حسب السياق حيث تمثل هذه النتائج مؤشرا على تطور العلاقة بين القاعدة والقيادة نحو نموذج مؤسسي أكثر انسانية وتبادلية.

2. تحصلت العبارة رقم (2): "أشعر ان الإدارة تتحمل المسؤولية عند وقوع أخطاء او مشكلات"

على متوسط حسابي قدره 3.50 وانحراف معياري قدره 0.792، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ: 70%، وحسب ما ورد في مقياس ليكرث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تعكس هذه النتائج إلى مستوى ثقة متوسطا من الموظفين تجاه الإدارة حيث لا توجد قناعة راسخة بأن القادة تتحمل مسؤولياتها في أوقات الأزمات ويشير هذا الى وجود خلل في عقد الثقة العمودي بين السلطة الإدارية والموظفين ما قد يولد شعورا بالعدالة ويضعف الانتماء التنظيمي وهذا الوضع يعبر عن ثقافة تنظيمية تميل إلى المحافظة على الواجهة بدل الاعتراف بالأخطاء مما يؤثر سلبا على الشفافية والتماسك الداخلية.

3. **تحصلت العبارة رقم (3):** "يوجد التزام بتحقيق الوعود من قبل الإدارة" على متوسط حسابي قدره 3.57 وانحراف معياري قدره 0.759، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 71.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تعكس النتائج درجه ثقة متوسطة في مصداقية الإدارة داخل اتصالات الجزائر ما يشير إلى أن العاملين لا يشعرون دوماً بأن الوعود تترجم إلى أفعال هذا يعكس ضعفاً في رأس المال الرمزي للإدارة حيث يصبح الالتزام بالوعود عنصراً مؤثراً في شرعية القيادة وثقة الأفراد بالنظام التباين الظاهر في الانحراف المعياري يدل على اختلاف في التجارب حسب الأقسام أو المسؤولين ما يشير إلى غياب موحد في التواصل والوفاء بالالتزامات ويؤثر في الاستقرار والتعاون بين الفاعلين.

4. **تحصلت العبارة رقم (4):** "اتلقى المعلومات بوضوح وشفافية من المؤسسة" على متوسط حسابي قدره 3.70 وانحراف معياري قدره 0.795، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 74%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير النتائج إلى وجود ثقة معتدلة في شفافية الاتصال المؤسسي داخل المؤسسة مما يدل على أن المعلومات لا تنقل دوماً بشكل واضح لجميع الموظفين وهذا يعكس محدودية في البنية الاتصالية الأفقية والعمودية ويشير إلى أن التواصل قد يكون انتقائياً أو غير شامل ما يحد من المشاركة الفعالة كما أن انحراف المعياري مرتفع نسبياً يكشف عن تفاوت في وصول المعلومات وهو ما يولد فجوات إدراكية بين الموظفين ويضعف بناء الفهم المشترك داخل المؤسسة.

5. **تحصلت العبارة رقم (5):** "أشعر بأن الموظفين في المؤسسة يتعاونون بشكل منفتح وصريح" على متوسط حسابي قدره 3.57 وانحراف معياري قدره 0.789، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 71.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تعكس النتائج تعاوناً متوسط المستوى بين الموظفين ما يشير إلى قدر قدر من الانفتاح لكنه لا يعد سائداً أو مستقراً بشكل كاف داخل المؤسسة. يعكس هذا الواقع ضعفاً نسبياً في رأس المال الاجتماعي الأفقي داخل المؤسسة حيث لم تشكل بعد ثقافة تواصل حر ومنفتح تبنى على ثقة المتبادلة.

6. **تحصلت العبارة رقم (6):** "يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل في حالة غيابي" على متوسط حسابي قدره 3.77 وانحراف معياري قدره 0.912 ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 75.4% وحسب ما ورد في مقياس ليكرث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير هذه النتائج إلى وجود ثقة جيدة نسبياً بين الزملاء في العمل داخل اتصالات الجزائر ما يدل على استعداد للتعاون في حال الغياب لكن الانحراف المعياري المرتفع يظهر تفاوتاً في هذه الثقة ما يعكس اختلافات بين الفرق أو الأقسام.

7. **تحصلت العبارة رقم (7):** "الإدارة تشارك الموظفين في اتخاذ قرارات التي تخص المؤسسة" على متوسط حسابي قدره 3.50 وانحراف معياري قدره 0.952، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 70%، وحسب ما ورد في مقياس ليكرث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير النتائج إلى ضعف نسبي في مشاركة الموظفين باتخاذ قرار، ما يعكس استمرار هيمنة الإدارة المركزية داخل المؤسسة التباين الكبير في الآراء يدل على غياب توحيد في الممارسات التشاركية ويكشف عن حاجة لتعزيز ثقافة الحوار والمشاركة.

8. **تحصلت العبارة رقم (8):** "أشعر بالراحة عند التعبير عن رأيي داخل المؤسسة" على متوسط حسابي قدره 3.59 وانحراف معياري قدره 0.844، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 71.8% وحسب ما ورد في مقياس ليكرث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير إلى أن الموظفين لا يشعرون بحرية كاملة في التعبير عن آرائهم لكنهم أيضاً لا يشعرون بانعدامها تماماً بل يوجد مستوى معتدل أو متذبذب من الراحة في التعبير أي أن بعض الموظفين يشعرون بالحرية في إبداء آرائهم بينما الآخرون قد يترددون أو يخشون العواقب أي يعكس ثقة غير مستقرة أو محدودة في التعبير داخل المؤسسة.

9. **تحصلت العبارة رقم (9):** "أشعر بالأمان الوظيفي داخل المؤسسة" على متوسط حسابي قدره 3.84 وانحراف معياري قدره 0.914، ومن خلال الوزن النسبي المقدّر بـ: 76.8%، وحسب ما ورد في مقياس ليكرث الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير النتائج إلى الشعور جيد نسبياً بالأمان الوظيفي داخل المؤسسة ما يعكس استقراراً في العلاقات المهنية ويعزز الانتماء التنظيمي غير أن الانحراف المعياري المرتفع يدل على تفاوت واضح بين الموظفين في الإحساس

بهذا الأمان مما يشير إلى وجود تباينات في ظروف العمل أو طبيعة العقود يظهر ذلك أن الأمان الوظيفي ليس موحدًا.

10. **تحصلت العبارة رقم (10):** "أمن بان الإدارة تتخذ قرارات تصب في مصلحة المؤسسة والموظفين" على متوسط حسابي قدره 3.57 وانحراف معياري قدره 0.695 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ: 71.4%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير النتائج الى ان الموظفين يثقون بدرجة متوسطة في قرارات الإدارة لكنهم لا يرون دائما أنها تخدم مصالحهم مع مصلحة مؤسسة أغلبهم يتفقون في هذا الرأي ما يعني أن هناك شعوراً مشتركاً بوجود فجوة بين الادارة والموظفين وهذا يدل على ان الموظفين يحتاجون إلى مزيد من المشاركة والشفافية لزيادة الثقة بالإدارة.

11. **تحصلت العبارة رقم (11):** "هناك احترام متبادل بين الزملاء داخل المؤسسة" على متوسط حسابي قدره 3.80 وانحراف معياري قدره 0.594 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ: 76% وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير النتائج إلى وجود علاقات مهنية جيدة يسودها الاحترام المتبادل بين الزملاء في المؤسسة مما يعكس هذا على بيئة عمل إيجابية ومعظم الموظفين يتفقون على هذا الشعور مما يعزز التعاون بين الفريق هذا يعني أن العلاقات بين الموظفين قوية ما يساعد في تحسين العمل الجماعي وتحقيق أهداف بشكل أفضل.

12. **تحصلت العبارة رقم (12):** "اشعر بالاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة" على متوسط حسابي قدره 3.95 وانحراف معياري قدره 0.861 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ: 79%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارت الخماسي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة. تشير النتائج إلى ان معظم الموظفين يشعرون بالاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة لكن هناك تفاوت كبير في هذا الشعور بين أفراد بعض الموظفين قد لا يشعرون بالاستقرار الكافي هذا يعني أن الاستقرار الوظيفي ليس موحدًا بين الجميع مما قد يؤثر على العلاقات داخل المؤسسة.

المطلب الثاني: المناقشة

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أنه: " تساهم الثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي ".

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة الثقافة التنظيمية ودرجة الثقة التنظيمية، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₅) لحساب قيمة r بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية

القيم الاحصائية	الإحصاءات	المتغيرات
0.716	معامل الارتباط r	الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية
0.000	مستوى الدلالة Sig	
44	حجم العينة n	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (10): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة الثقافة التنظيمية ودرجة الثقة التنظيمية، يساوي 0.716، ومستوى الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي اقل من مستوى معنوية 0.01، إذا توجد علاقة ارتباطية قوية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة الثقافة التنظيمية ودرجة الثقة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.01، أي أنه كلما زادت درجة الثقافة التنظيمية أدى ذلك إلى زيادة في درجة الثقة التنظيمية، بناء على ذلك نقول أن الثقافة التنظيمية تساهم في تعزيز وتنشيط الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي، ومنه نقبل الفرضية العامة القائلة بأنه: " تساهم الثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي ".

ويمكن تفسير هذه النتيجة كون أن الثقافة التنظيمية تلعب دورا محوريا في تعزيز الثقة التنظيمية لأنها تؤثر بشكل مباشر على تقوية الثقة التنظيمية لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، بحيث تشمل الثقافة التنظيمية القيم والمعتقدات والسلوكيات والسياسات والإجراءات القانونية التي تسهم في البيئة الاجتماعية والنفسية الفريدة للمؤسسة، فهي تؤثر على الطريقة التي يتفاعل بها الموظفون، والسياق الذي تنشأ المعرفة فيه، والمقاومة التي سيبدونها تجاه بعض التغيرات، بالتالي يتشكل لدى الموظفين ثقة تنظيمية داخل مؤسساتهم، وهذا ما توصلت له دراستنا الحالية.

طارق هزشي 2008 الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالثقافة التنظيمية لموظفي الجماعات المحلية لولاية الجلفة حيث توصلت الى ان الثقافة التنظيمية لها علاقة وطيدة مع الثقة التنظيمية وذلك يظهر من خلال تطبيق القيم داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، حيث ان هذه القيم تساعد على تعزيز الثقة وتنميتها بين

العمال داخل المؤسسة. وهذا يعني ان عندما يشعر العامل او الفرد بالانتماء الى المؤسسة من خلال القيم والمعتقدات المشتركة بينهم وتطبيق السياسات والإجراءات بشكل عادل بين العمال والمشاركة في اتخاذ القرار يساعد هذا على تنمية روح التعاون وتعزيز الثقة المتبادلة بينهم لإجل تحقيق أهداف إيجابية للمؤسسة.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: " تساهم القيم التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي".

1 - جودة توفيق النموذج

الجدول رقم (11): يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الأولى

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التصحيح	النموذج
7290.	5320.	5210.	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق معامل ارتباط بيرسون بين بعد القيم التنظيمية ومحور الثقة التنظيمية، حيث بلغ 0.729، وبقيمة معامل تحديد تساوي 0.532، وقيمة معامل التحديد المصحح تساوي 0.521 أي أن القيم التنظيمية تفسر 53.2% من التباين الحاصل في الثقة التنظيمية.

2 - اختبار المعنوية الكلية للنموذج

الجدول رقم (12): يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الأولى

المتغيرات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الإحصائية F	مستوى الدلالة
الانحدار	5.063	1	5.063	47.685	0.000
البواقي	4.459	42	0.106		
الكلي	9.522	43	/		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار، حيث نلاحظ قيمة F تساوي 47.685 ومستوى دلالة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05، بالتالي نقول إن الانحدار معنوي ومنه يوجد تأثير للقيم التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية، مما يجعلنا التنبؤ بالثقة التنظيمية من خلال القيم التنظيمية.

3 - اختبار المعنوية الجزئية لمعالم النموذج

الجدول رقم (13): يوضح المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الأولى

المتغيرات	المعامل B	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	1.154	3.122	0030.
القيم التنظيمية	0.642	6.905	0000.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق المعنوية الجزئية لمعالم النموذج، حيث بلغت معاملات الانحدار غير المعيارية B للثابت والقيم التنظيمية، على التوالي (1.154، 0.642)، أي أنه كلما زادت القيم التنظيمية بوحدة واحدة ترتفع الثقة التنظيمية بـ: 0.642 وحدة، وبلغت قيمة اختبار T على التوالي (3.122، 6.905) وقيمة مستوى دلالة Sig على التوالي (0.003، 0.000)، ويمكن كتابة معادلة خط الانحدار كالتالي:

الثقة التنظيمية (المتوقع) $Y = 0.642 + 1.154(X)$ حيث:

Y = الثقة التنظيمية (المتوقع)

X = القيم التنظيمية

ومن خلال نتائج الانحدار نقول إن القيم التنظيمية لها تأثير على الثقة التنظيمية، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأنه: "تساهم القيم التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي".

ولقد اتفقت دراستنا مع دراسة محمد الأمين دلهوم وكرالي بغداد 2018 بعنوان مساهمة الثقافة التنظيمية وتعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة PENGPU الجزائرية الشلف، والتي توصلت إلى أن القيم التنظيمية تساهم في زيادة الثقة بين العاملين داخل المؤسسة وأن هناك علاقة قوية بينهما، فعندما يشعر العامل داخل المؤسسة بأن هناك قيم مشتركة بينهم يزيد ذلك من تقوية علاقتهم وتعزيز الثقة فيما بينهم بالإضافة إلى زيادة ولاء العمال والتزامهم داخل المؤسسة والذي يعود على المؤسسة بالنجاح وتحقيق أهداف إيجابية.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: "تساهم المعتقدات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي".

1 - جودة توفيق النموذج

الجدول رقم (14): يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	النموذج
6210.	3860.	3710.	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق معامل ارتباط بيرسون بين بعد المعتقدات التنظيمية ومحور الثقة التنظيمية حيث بلغ 0.621، وبقيمة معامل تحديد تساوي 0.386، وقيمة معامل التحديد المصحح تساوي 0.371 أي أن المعتقدات التنظيمية تفسر 38.6% من التباين الحاصل في الثقة التنظيمية.

2 - اختبار المعنوية الكلية للنموذج

الجدول رقم (15): يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الثانية

المتغيرات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الإحصائية F	مستوى الدلالة
الانحدار	3.673	1	3.673	26.374	0.000
البواقي	5.849	42	0.139		
الكلي	9.522	43	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار، حيث نلاحظ قيمة F تساوي 26.374 ومستوى دلالة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05، بالتالي نقول إن الانحدار معنوي ومنه يوجد تأثير للمعتقدات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية، مما يجعلنا التنبؤ بالثقة التنظيمية من خلال المعتقدات التنظيمية.

3 - اختبار المعنوية الجزئية لمعالم النموذج

الجدول رقم (16): يوضح المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الثانية

المتغيرات	المعامل B	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	0.911	1.677	1010.
المعتقدات التنظيمية	0.692	5.136	0000.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق المعنوية الجزئية لمعالم النموذج، حيث بلغت معاملات الانحدار غير المعيارية B للثابت والمعتقدات التنظيمية، على التوالي (0.911، 0.692)، أي أنه كلما زادت المعتقدات التنظيمية

بوحدة واحدة ترتفع الثقة التنظيمية ب: 0.692 وحدة، وبلغت قيمة اختبار T على التوالي (1.677، 5.136) وقيمة مستوى دلالة Sig على التوالي (0.101، 0.000)، ويمكن كتابة معادلة خط الانحدار كالتالي:

$$Y = 0.642 + 1.154(A) \text{ حيث:}$$

$$Y = \text{الثقة التنظيمية (المتوقع)}$$

$$A = \text{المعتقدات التنظيمية}$$

ومن خلال نتائج الانحدار نقول إن المعتقدات التنظيمية لها تأثير على الثقة التنظيمية، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه: " تساهم المعتقدات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي ".

طارق هزوشي 2008 الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لموظفي الجماعات المحلية لولاية الجلفة حيث توصلت هذه الدراسة من خلال النتائج الى انه يتضح ان للمعتقدات التنظيمية دور كبير في تعزيز الثقة التنظيمية بين العمال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي وان يكون لديهم قناعة تامة لتعاون لان لديهم أفكار مشتركة فيما بينهم وهذا يتجسد من خلال مبدأ التعاون والتكامل القائم بين افراد المؤسسة في انجاز المهام الموكلة إليهم كما ان المعتقدات التي يحملونها تساعد على التعبير على آرائهم بكل حرية وهذا نتيجة الاحترام المتبادل بين العمال داخل المؤسسة.

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: " تساهم السياسات والإجراءات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي ".

1 - جودة توفيق النموذج

الجدول رقم (17): يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	النموذج
6470.	4190.	4050.	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق معامل ارتباط بيرسون بين بعد السياسات والإجراءات التنظيمية ومحور الثقة التنظيمية، حيث بلغ 0.647، وبقية معامل تحديد تساوي 0.419، وقيمة معامل التحديد المصحح

تساوي 0.405 أي أن السياسات والإجراءات التنظيمية تفسر 41.9% من التباين الحاصل في الثقة التنظيمية.

2- اختبار المعنوية الكلية للنموذج

الجدول رقم (18): يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الثالثة

المتغيرات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الإحصائية F	مستوى الدلالة
الانحدار	3.987	1	3.987	30.255	0.000
البواقي	5.535	42	0.132		
الكلي	9.552	43	/		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار، حيث نلاحظ قيمة F تساوي 30.255 ومستوى دلالة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05، بالتالي نقول إن الانحدار معنوي ومنه يوجد تأثير للسياسات والإجراءات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية، مما يجعلنا نتنبؤ بالثقة التنظيمية من خلال السياسات والإجراءات القانونية.

3- اختبار المعنوية الجزئية لمعالم النموذج

الجدول رقم (19): يوضح المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الثالثة

المتغيرات	المعامل B	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	1.158	2.503	0160.
السياسات والإجراءات التنظيمية	0.648	5.5	0000.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق المعنوية الجزئية لمعالم النموذج، حيث بلغت معاملات الانحدار غير المعيارية B للثابت والسياسات والإجراءات التنظيمية، على التوالي (1.158، 0.648)، أي أنه كلما زادت السياسات والإجراءات التنظيمية بوحدة واحدة ترتفع الثقة التنظيمية بـ 0.648 وحدة، وبلغت قيمة اختبار T على التوالي (2.503، 5.5) وقيمة مستوى دلالة Sig على التوالي (0.016، 0.000) ويمكن كتابة معادلة خط الانحدار كالتالي:

الثقة التنظيمية (المتوقع) $Y = 0.642 + 1.154 (B)$ حيث:

$Y =$ الثقة التنظيمية (المتوقع)

B = السياسات والإجراءات التنظيمية

ومن خلال نتائج الانحدار نقول إن السياسات والإجراءات التنظيمية لها تأثير على الثقة التنظيمية ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه: " تساهم السياسات والإجراءات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي ".

ومن خلال ما تم طرحه تم التوصل الى ان هناك سياسات وإجراءات تنظيمية عادلة كمشاركة العمال في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة وتشجيع الابداع والابتكار والتي بدورها تعزز العلاقات بين العمال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي وبدورها تساعد على زيادة الثقة بين العمال والعمال والإدارة والتي تنعكس بدورها على المؤسسة بإيجابية وتحقيق أهدافها.

النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج خلال الدراسة الميدانية يمكن تلخيصها في النتائج التالية:

- 1- هناك ثقافة تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 2- هناك قيم تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 3- هناك معتقدات تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 4- هناك سياسات وإجراءات قانونية تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 5- هناك ثقة تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 6- تساهم الثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي.
- 7- تساهم القيم التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي.
- 8- تساهم المعتقدات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي.
- 9- تساهم السياسات والإجراءات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي.

التوصيات:

بعد القيام بمهاته الدراسة والحصول على النتائج حول الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية ونظرا لاهميت الموضوع وتأثيره على المؤسسة نقترح ونتمنى ان يؤخذ هذا الموضوع مستقبلا والتي تم استخراجها من رحم الدراسة الميدانية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر. ومن بين هاته التوصيات ما يلي:

- البحث عن العلاقة بين ابعاد الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية.
- اجراء دراسات مماثلة في او مشابه للموضوع في مؤسسات خاصة.
- دعوة الباحثين الى مواصلة دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية في بيئات ومجالات مختلفة لفهم الفروق والسياقات المتعمدة.
- تعزيز الحوار داخل المؤسسات بين مختلف المستويات الإدارية لتقليص الفجوة بين الادارة والعاملين.
- تنظيم دورات تكوينية حول أهمية الثقة التنظيمية وتأثيرها على الأداء العام وربطها بقيم المؤسسة التنظيمية.

خلاصة الفصل

وفي الأخير فإنه ومن خلال عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة وذلك عبر مراحل وخطوات اتضح أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية بولاية الوادي، وأن هناك مساهمة لكل من القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية والسياسات والإجراءات القانونية في زيادة الثقة التنظيمية داخل المؤسسة محل الدراسة، وتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال أساليب إحصائية والمتمثلة في معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط، باستعمال برنامج SPSS نسخة 25، مما أسفرت النتائج على تحقق كل الفرضيات.

خاتمة

في ختام هذه الدراسة تبين الثقافة التنظيمية تلعب دورا محوريا في بناء الثقة التنظيمية داخل المؤسسات إذ أن القيم والمعتقدات والسلوكيات السائدة في بيئة العمل تؤثر بشكل مباشر في مستوى الثقة بين الأفراد وبين الموظفين والإدارة، كما أن ثقافة قائمة على الشفافية، العدالة، والتقدير وتعد أرضية خصبة لنمو الثقة التنظيمية واستقرار العلاقات الداخلية.

لقد أظهرت الدراسة أن العلاقة بين الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية علاقة تفاعلية فكما أن ثقافة المنظمة تساهم في تشكيل أنماط الثقة، فإن وجود بيئة قائمة على الثقة والذي يعزز بدوره من ترسيم ثقافة تنظيمية إيجابية داعمة لهذا التفاعل ويعد من العوامل الأساسية في تحسين الأداء التنظيمي، ورفع مستوى الالتزام وتحقيق الرضا الوظيفي.

وعليه توصى هذه الدراسة بضرورة ادلى اهتمام خاص لبناء ثقافة تنظيمية قائمة على مبادئ واضحة تشجع السلوكيات الأخلاقية، التواصل الفعال، والمسائلة باعتبارها مدخلا أساسيا لتعزيز الثقة التنظيمية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. كما انه ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج خلال الدراسة الميدانية يمكن تلخيصها في النتائج التالية:

- 1- هناك ثقافة تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 2- هناك قيم تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 3- هناك معتقدات تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 4- هناك سياسات وإجراءات تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 5- هناك ثقة تنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 6- تساهم الثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 7- تساهم القيم التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 8- تساهم المعتقدات التنظيمية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية الوادي.
- 9- تساهم السياسات والإجراءات القانونية في زيادة الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية الوادي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

❖ الكتب:

- (1) إلتون، مايو (1960). ترجمة: محمد اسماعيل، أحمد بدران. مشكلات الإنسانية في المجتمعات الصناعية. نيويورك. ط 01. دار نشر وكالة الصحافة العربية.
- (2) جلول، أحمد. لوحدي، فوزي. بوترعه، بلال. جديدي، زليخة. محاضرات في مدارس والمناهج "محاضرات لطلبة الجذع المشترك في العلوم الاجتماعية والإنسانية. سامي لطباعة والنشر والتوزيع. (2019).
- (3) عبد الله، بن يحيى الفيفي، عبد الله، بن عبد العزيز الشدي، احمد، بن سالم العماري، (2020). الدليل الارشادي لبناء ادلة السياسات والإجراءات في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية. الإصدار الأول.

- (4) عباس، الخفاجي نعمة (2020). ثقافة المنظمة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- (5) عباس، سمير (2012). الثقافة التنظيمية واستراتيجيات التغير في المنظمات. جامعة منتوري. قسنطينة. دار الهدى لطباعة والنشر والتوزيع. عين مليلة. الجزائر.

❖ الرسائل ومداخلات الجمعية:

- (1) حنيني، فاطمة (2013-2014). دور الثقافة التنظيمية في التوافق المهني للعامل بالمؤسسة الجزائرية. دراسة ميدانية بشركة الاشغال العمومية والترقية العقارية. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية. جامعة ادرار.
- (2) شطي، امينة (2022-2023). دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف المؤسسة. دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة الوادي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة. علوم الاجتماعية والإنسانية في علم الاجتماع تنظيم وعمل. منشورة.
- (3) عزوي، اعمر. علماوي، أحمد (14/13 ديسمبر 2010). إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة. مداخلات الثقافة التنظيمية مدخل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظمات الاعمال جامعة الطاهر مولاي. سعيدة. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

❖ المقالات والمجلات العلمية:

- (1) احمد، امنية. سعد، عمر (2022). القيم الاجتماعية وعلاقتها بتنشئة الأطفال. مجلة كلية الادب بقنا (دورية اكااديمية عملية محكمة). جامعة جنوب الوادي. العدد 55، أبريل 2022.
- (2) محمد الأمين، دهوم. كربالي، بغداد (2018). مساهمة الثقافة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة PENGPU الجزائر فرع الشلف. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية. العدد الاقتصادي 36 (01). جامعة زيان عاشور. الجلفة.
- (3) بوحنيك، هدى. بوعشة، مبارك. أثر الثقافة التنظيمية في أدى الموارد البشرية. دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية لجامعة تبسة. مجلة دراسات اقتصادية. العدد رقم 02، 2015.
- (4) بكوش، ليلي. محجر، ياسين (2017). القيم التنظيمية مدخل مفاهيمي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 30، سبتمبر 2017. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة. الجزائر.
- (5) حمزة، العلوي. طاهر، توابتية (2024). أثر الثقة التنظيمية في روحانية في مكان العمل لدى موظفي قطاع الثقافة ولاية سكيكدة. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية. العدد 1.
- (6) شيماء، حلمي شحاته حامد (2021). الثقة التنظيمية وانعكاساتها على سلوك الإبداعي للعاملين. مجلة كلية التربية. جامعة عين شمس. عدد 27.
- (7) عبد الجبار، سهيلة. بياض، مصطفى (2022). القيم والمعتقدات التنظيمية كمدخل لتحقيق الولاء المستمر في المنظمات الاعمال. دراسة حالة المؤسسة الوطنية لتسيير القرض المصغر. مجلة مجاميع المعرفة. المجلد 08. عدد 01 (ج 01) لشهر أبريل 2022.

❖ مراجع اجنبية:

Mohamed Ali Abourida (2019). *Organirational Culture and Leadership Organizational Amalysis DBR*. English.

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



"أخي الموظف، اختي الموظفة"

بسم الله الرحمن الرحيم

أحييكم بتحية الإسلام " السلام عليكم ورحمة الله وبركاته"

في إطار انجاز مذكرة التخرج في علم الاجتماع تنظيم وعمل تحت عنوان:

استمارة علمية لمذكرة الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالثقافة التنظيمية

دراسة ميدانية عمال اتصالات الجزائر بالوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

نتلمس من سيادتكم المحترمة من قراءة العبارات ثم الإجابة عن أسئلة الاستمارة بكل موضوعية وبوضع علامة (X) في المكان المناسب، كما اننا نحيطكم علما بأن إجاباتكم ستكون في سرية تامة ولا تستخدم الا لأغراض علمية.

وفي الختام تقبلو منا خالص الشكر الاحترام والتقدير

تحت اشراف الدكتور

* سالم يعقوب

من اعداد الطالبتين:

* وصال نوري

* صفاء غدير محمد

الموسم الجامعي: 2025/2024

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

السن:

المستوى التعليمي: ثانوي ☐ تقني سامي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

الخبرة المهنية: من 05 الى اقل من 10 ☐ من 10 الى اقل من 20 ☐

من 20 فأكثر ☐

المحور الثاني: الثقافة التنظيمية

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تحافظ على علاقات عمل طيبة تستند الى مبدأ التعاون والتكامل في انجاز المهام.					
2	تشجعك المؤسسة على الالتزام بالقيم الأخلاقية.					
3	تشجعك المؤسسة على الابتكار والابداع في العمل.					
4	تشجعك مؤسستك على العمل الجماعي والتعاون مع باقي الموظفين.					
5	تساعدك معتقداتك في التعامل مع جمع الموظفين بعدالة وانصاف.					
6	الهيكل التنظيمي للمؤسسة يعزز من كفاءتك.					
7	السياسات والإجراءات التنظيمية واضحة للجميع وتحقق اهداف المؤسسة.					
8	تؤمن الإدارة بان رضا الموظفين هو مفتاح لتحقيق الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة.					
9	تبنى المؤسسة مبدأ الشفافية في اتخاذ القرارات.					

10	تتوفر لديك المهارة والقدرة الكافية على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة.				
11	تشعر بان لديك حرية في التعبير عن آرائهم داخل المؤسسة.				
12	تتوقع ان هناك احترام متبادل بين العمال والمشرفين.				
13	تشجع المؤسسة السلوكيات الإيجابية التي تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة.				
14	تفرض إدارة المؤسسة إجراءات الانضباط الواردة في نظامها الداخلي.				
15	توجد قنوات مشتركة بينك وبين العمال في أهمية المشاركة في اتخاذ القرار.				
16	تشجعك المؤسسة على تبني القيم والمواقف التي تعزز انجازك لأهدافها.				

المحور الثالث: الثقة التنظيمية

1	أشعر بان الإدارة العليا تهتم بمصلحة موظفيها				
2	اشعر ان الإدارة تتحمل المسؤولية عند وقوع أخطاء او مشكلات				
3	يوجد التزام بتحقيق الوعود من قبل الإدارة				
4	اتلقى المعلومات بوضوح وشفافية من المؤسسة				
5	اشعر ان الموظفين في المؤسسة يتعاونون بشكل منفتح وصريح				
6	يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل في حالة غيابي				
7	الإدارة تشارك الموظفين في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة				

					اشعر بالراحة عند التعبير عن رأيي داخل المؤسسة	8
					اشعر بالأمان الوظيفي داخل المؤسسة	9
					أؤمن بأن الإدارة تتخذ قرارات تصب في مصلحة المؤسسة والموظفين	10
					هناك احترام متبادل بين الزملاء داخل المؤسسة	11
					اشعر بالاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة	12

الملحق رقم 02: ترخيص الزيارة الميدانية



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



إلى السيد المحترم / مدير
الجزائر بالوادي

ترخيص بزيارة ميدانية

تحية طيبة وبعد ,,

في إطار التكوين النظري والتطبيقي الذي يقدمه قسم العلوم الاجتماعية للطلبة، نرحو من سيادتكم السماح للطلبة الآتية
أسمائهم :

1. د. صالح بن بوعريش
2. خفا. د. عدي. محمد
3.
4.

بزيارة عملية في مركزكم وذلك من أجل القيام بـ:

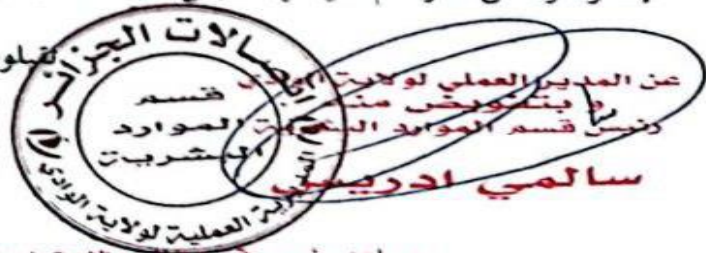
1. دراسة مسح استطلاعية.
2. القيام بتريخ ميداني لفترة من: 15/11/2014 إلى 25/11/2014
3. توزيع استبيانات لعينات البحث

إننا واثقون من تعاونكم النزيه في تسهيل المهمة العلمية في مؤسستكم خدمة للبحث العلمي والمعرفة شاكرين لكم سلفا هذا التعاون

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

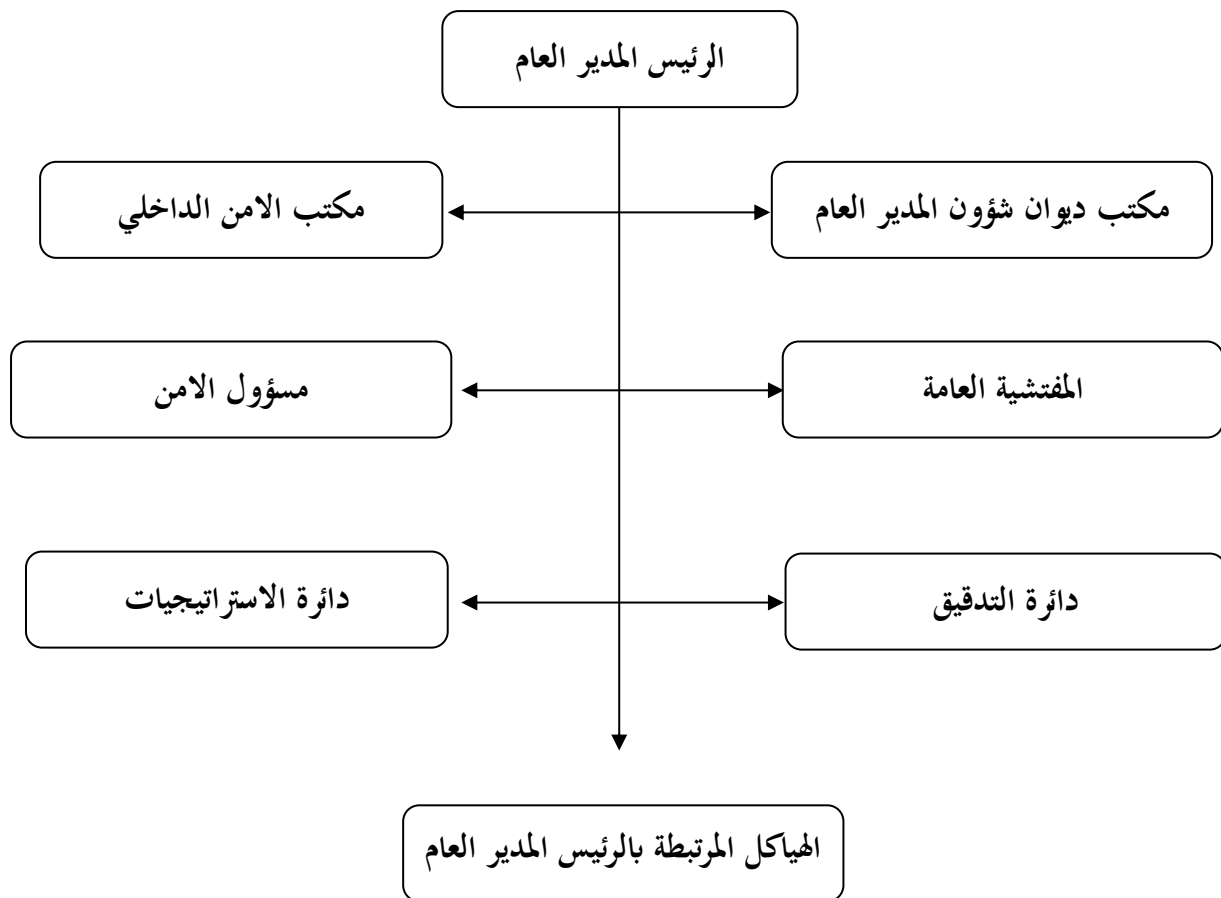
الوادي في:

ع | رئيس القسم



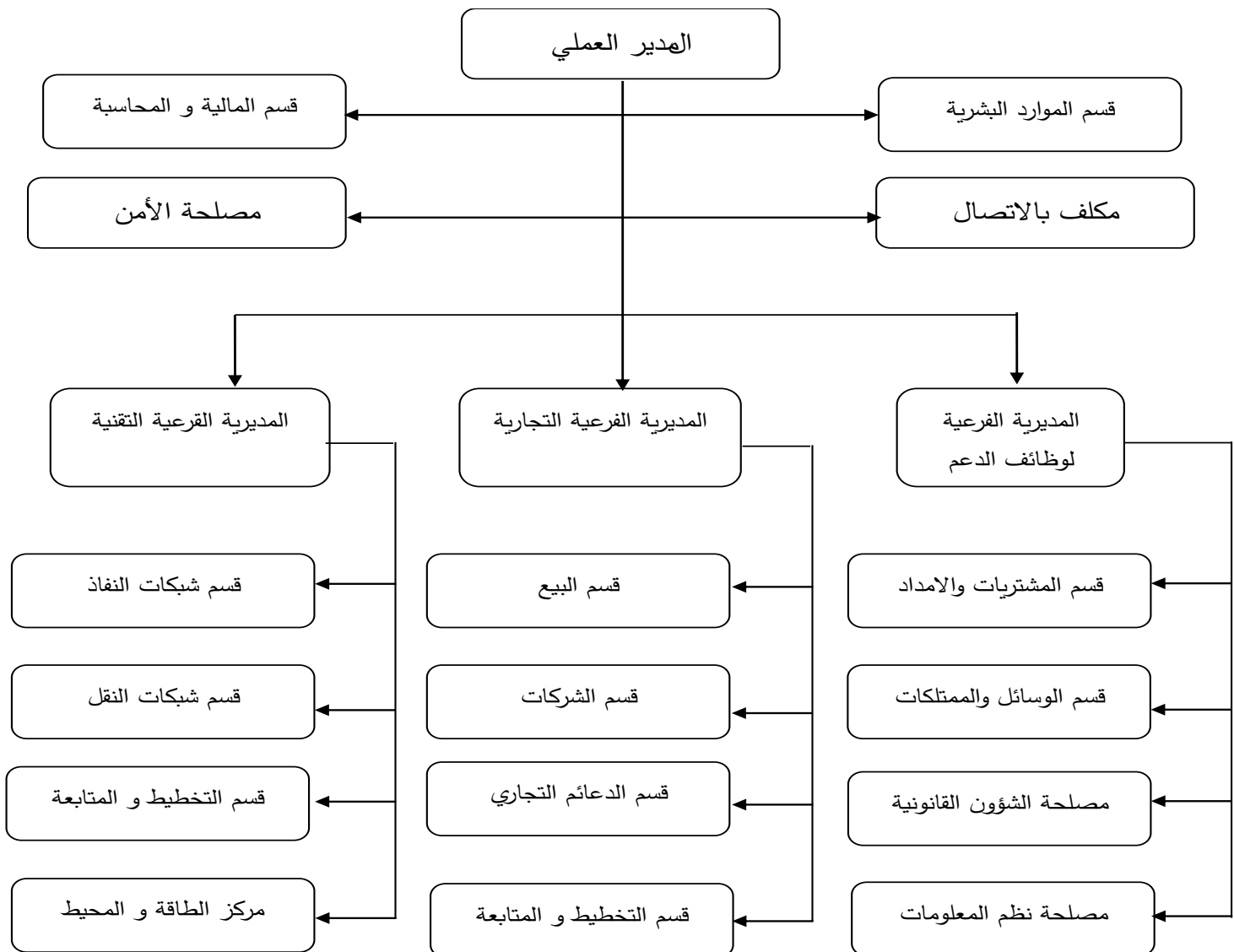
د. شوقي مرابط

الملحق رقم 03: التنظيم الهيكلي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر



المصدر: مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

الملحق رقم 04: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي



المصدر: مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

ملحق رقم 05: بعض مخرجات برنامج spss

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	41	93,2	93,2	93,2
	أنثى	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

		المستوى التعليمي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	3	6,8	6,8	6,8
	تقني سامي	14	31,8	31,8	38,6
	جامعي	23	52,3	52,3	90,9
	دراسات عليا	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

		فئات السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	7	15,9	15,9	15,9
	من 30 إلى 39 سنة	13	29,5	29,5	45,5
	من 40 سنة فأكثر	24	54,5	54,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Statistiques

		السن
N	Valide	44
	Manquant	0
	Moyenne	39,18
	Médiane	40,00
	Mode	45
	Ecart type	7,509
	Variance	56,385

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	19	43,2	43,2	43,2
	من 10 إلى أقل من 20 سنة	20	45,5	45,5	88,6
	من 20 سنة فأكثر	5	11,4	11,4	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
س2	44	4,07	,728
س3	44	3,86	,734
س13	44	3,93	,661
س16	44	3,89	,655
القيم	44	3,9375	,53409
N valide (liste)	44		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
س1	44	4,34	,568
س4	44	4,02	,792
س5	44	4,02	,628
س11	44	3,64	,810
س12	44	4,02	,505
المعتقدات	44	4,0091	,42252
N valide (liste)	44		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
س6	44	3,73	,758
س7	44	3,84	,680
س8	44	3,82	,815
س9	44	3,70	,851
س10	44	4,23	,565
س14	44	4,05	,714
س15	44	3,91	,640
السياسيات	44	3,8961	,46964
N valide (liste)	44		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
ع1	44	3,84	,805
ع2	44	3,50	,792
ع3	44	3,57	,759
ع4	44	3,70	,795
ع5	44	3,57	,789
ع6	44	3,77	,912
ع7	44	3,50	,952
ع8	44	3,59	,844
ع9	44	3,84	,914
ع10	44	3,57	,695
ع11	44	3,80	,594
ع12	44	3,95	,861
الثقة	44	3,6837	,47057
N valide (liste)	44		

س1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	4,5	4,5	4,5
	موافق	25	56,8	56,8	61,4
	موافق بشدة	17	38,6	38,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	4	9,1	9,1	11,4
	موافق	29	65,9	65,9	77,3
	موافق بشدة	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	9	20,5	20,5	22,7
	موافق	28	63,6	63,6	86,4
	موافق بشدة	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	1	2,3	2,3	4,5
	محايد	4	9,1	9,1	13,6
	موافق	28	63,6	63,6	77,3
	موافق بشدة	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	2	4,5	4,5	6,8
	موافق	35	79,5	79,5	86,4
	موافق بشدة	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	4,5	4,5	4,5
	محايد	14	31,8	31,8	36,4
	موافق	22	50,0	50,0	86,4
	موافق بشدة	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	8	18,2	18,2	20,5
	موافق	31	70,5	70,5	90,9
	موافق بشدة	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	1	2,3	2,3	4,5
	محايد	10	22,7	22,7	27,3
	موافق	25	56,8	56,8	84,1
	موافق بشدة	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	9,1	9,1	9,1
	محايد	12	27,3	27,3	36,4
	موافق	21	47,7	47,7	84,1
	موافق بشدة	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	6,8	6,8	6,8
	موافق	28	63,6	63,6	70,5
	موافق بشدة	13	29,5	29,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	4	9,1	9,1	11,4
	محايد	7	15,9	15,9	27,3
	موافق	30	68,2	68,2	95,5
	موافق بشدة	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	5	11,4	11,4	11,4
	موافق	33	75,0	75,0	86,4
	موافق بشدة	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	8	18,2	18,2	20,5
	موافق	28	63,6	63,6	84,1
	موافق بشدة	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	4,5	4,5	4,5
	محايد	4	9,1	9,1	13,6
	موافق	28	63,6	63,6	77,3
	موافق بشدة	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	8	18,2	18,2	20,5
	موافق	29	65,9	65,9	86,4
	موافق بشدة	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

س16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	9	20,5	20,5	22,7
	موافق	28	63,6	63,6	86,4
	موافق بشدة	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

ع1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	15	34,1	34,1	36,4
	موافق	18	40,9	40,9	77,3
	موافق بشدة	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

ع2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	3	6,8	6,8	9,1
	محايد	15	34,1	34,1	43,2
	موافق	23	52,3	52,3	95,5
	موافق بشدة	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

3ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	6,8	6,8	6,8
	محايد	17	38,6	38,6	45,5
	موافق	20	45,5	45,5	90,9
	موافق بشدة	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

4ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	6,8	6,8	6,8
	محايد	13	29,5	29,5	36,4
	موافق	22	50,0	50,0	86,4
	موافق بشدة	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

5ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	9,1	9,1	9,1
	محايد	15	34,1	34,1	43,2
	موافق	21	47,7	47,7	90,9
	موافق بشدة	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

6ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	4	9,1	9,1	11,4
	محايد	6	13,6	13,6	25,0
	موافق	26	59,1	59,1	84,1
	موافق بشدة	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

7ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	4,5	4,5	4,5
	غير موافق	2	4,5	4,5	9,1
	محايد	18	40,9	40,9	50,0
	موافق	16	36,4	36,4	86,4
	موافق بشدة	6	13,6	13,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

8ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	6,8	6,8	6,8
	محايد	19	43,2	43,2	50,0
	موافق	15	34,1	34,1	84,1
	موافق بشدة	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

9ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	2	4,5	4,5	6,8
	محايد	10	22,7	22,7	29,5
	موافق	21	47,7	47,7	77,3
	موافق بشدة	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

10ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	4,5	4,5	4,5
	محايد	18	40,9	40,9	45,5
	موافق	21	47,7	47,7	93,2
	موافق بشدة	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

11ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,3	2,3	2,3
	محايد	10	22,7	22,7	25,0
	موافق	30	68,2	68,2	93,2
	موافق بشدة	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

12ع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	2,3	2,3	2,3
	غير موافق	1	2,3	2,3	4,5
	محايد	8	18,2	18,2	22,7
	موافق	23	52,3	52,3	75,0
	موافق بشدة	11	25,0	25,0	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Corrélations

		الثقافة	الثقة
الثقافة	Corrélation de Pearson	1	,716**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	44	44
الثقة	Corrélation de Pearson	,716**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	44	44

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	القيم ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الثقة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,729 ^a	,532	,521	,32584

a. Prédicteurs : (Constante), القيم

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	5,063	1	5,063	47,685	,000 ^b
de Student	4,459	42	,106		
Total	9,522	43			

a. Variable dépendante : الثقة

b. Prédicteurs : (Constante), القيم

Coefficients^a

Modèle	B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1 (Constante)	1,154	,370		3,122	,003
القيم	,642	,093	,729	6,905	,000

a. Variable dépendante : الثقة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المعتقدات ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الثقة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,621 ^a	,386	,371	,37318

a. Prédictors : (Constante), المعتقدات

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,673	1	3,673	26,374	,000 ^b
	de Student	5,849	42	,139		
	Total	9,522	43			

a. Variable dépendante : الثقة

b. Prédictors : (Constante), المعتقدات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,911		1,677	,101
	المعتقدات	,692	,621	5,136	,000

a. Variable dépendante : الثقة

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	السياسات ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : الثقة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,647 ^a	,419	,405	,36302

a. Prédicteurs : (Constante), السياسات

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,987	1	3,987	30,255	,000 ^b
	de Student	5,535	42	,132		
	Total	9,522	43			

a. Variable dépendante :

b. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients^a

	Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,158	,463		2,503	,016
	السياسات	,648	,118	,647	5,500	,000

a. Variable dépendante :

