الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

بعنوان:

تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين

– دارسة ميدانية على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر – ولاية تقرت–

اعداد الطالبتان:

كزونة خاولة

قنوني فاطمة

نوقشت المذكرة بتاريخ:07 /2026/06

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
عصام براهم	استاذ تعليم عالي	رئيسا
بنور سلمى	استاذ تعليم عالي	مشرفا ومقررا
قصي عطية	استاذ تعليم عالي	مناقشا

السنة الجامعية: 2025-2026

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

بعنوان:

تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين

– دارسة ميدانية على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية تقرت–

اعداد الطالبتان:

كزونة خاولة

قنوني فاطمة

السنة الجامعية: 2025–2026


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ" (سورة النمل، الآية 19)

إلى من أحمل اسمهم بكل فخر، وإلى من كانوا لي السند والدافع طوال مسيرتي العلمية...

إلى نبع الحنان وأيقونة العطاء... أمي الغالية: خيرة

إلى من سهرت الليالي ودعت لي بظهر الغيب، من ألهمتني بفتيل صبرها وقوتها، أطال الله في عمرك ورزقني برّك.

إلى روحه الطاهرة التي ترفرف حولي... أبي الغالي : محمد الهادي "رحمه الله"

إلى من غرس فيّ حب العلم والطموح، وغاب عن دنيتي لكنه لم يغب عن قلبي ودعائي، أهديك هذا الثمرة التي طالما تمنيت أن تراها، أسكنك الله فسيح جناته.

إلى شريك الدرب ورفيق الكفاح... زوجي وسندي: ادريس

إلى من تحمل معي عناء الطريق، وكان لي الملجأ والداعم في لحظات التعب والتشجيع، شكرًا لكونك دائمًا بجانبي.

إلى قرة عيني وبهجة حياتي... أبنائي الأعزاء "أحمد أمير" و"أحمد أصيل" "ملاك الرحمان" أنتم الأمل الطالع والابتسامة التي تمدني بالقوة، أهديكم هذا النجاح ليكون منارة لكم في مستقبلكم

إلى من تقاسمت معهما الطفولة والذكريات... أختاي الحبيبتين "نورة وسارة:" لأنهما نبض القلب وسند الروح، شكرًا لدعمكما الدائم.

إلى عازفي الأمل في حياتي... إخوتي الذكور و زوجاتهم (كلٌّ باسمه)

الى كل أبناء و بنات اخوتي و أخص بالذكر نورهان و أحمد نوفل

إلى من أعتز بوجودهم وأستند إلى شهامتهم، دمتم لي ذخرًا وسندًا.

إلى عائلة أبي الكريمة كزونة و عائلة أمي بالقاسم وعائلة زوجي الأفاضل حملاوي

الى كل زملائي و زميلاتي في مشواري الجامعي فاطمة قنوني ،غفران براهمي ،مرزاقة، كريمة، نجاة، مريم، أنفال ، خديجة ، منى ،صافية ، يسمينة قدام

إلى كل أقاربي من العائلتين، شكرًا لفيض حبكم ودعواتكم الصادقة التي رافقتني دائمًا.

أهديكم جميعًا ثمرة جهدي و وثاق نجاحي.

خولة كزونة

الإهداء

قال تعالى «وقل إعملو فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون» صدق الله العظيم

الحمدالله الذي بنعمته تتم الصالحات وبه تختم الرحلات وتحقق الأمنيات

. لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوفا بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها . الحمدلله .

***أشكر كل من كان سندا لي في هذه المسيرة "والديا " الذين كانو الدعاء قبل كل خطوة**

"أمي الحبيبة "أبي الطيب "حفظهم الله ورعاهم

***وأخوتي الذين آمنو بقدرتي (من خديجة إلى عبد الإله)**

ولا انسى أبناء أختي دنيا وعبد العليم وكل من تعذر عليا ذكره

***وأصدقائي الذين شاركوني فرحتي (إسراء، آسيا، رقية، خولة)**

كما لا أنسى استاذتي الغالية سلمى بالنور

. اليوم أحتفل بثمرة الجهد وغدا أبدأ فصلا جديدا من الطموح والسعي، مؤمنة بأن القادم أجمل بإذن الله

اللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا

قنوني فاطمة

شكر وتقدير

الحمد لله العليّ القدير الذي وفّقنا بفضله وكرمه لإتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

نصيغ من كلمات الشكر أصدقها، ومن عبارات الامتنان أعمقها، لنتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى

الأستاذة المشرفة الدكتورة: سلمى بالنور

التي غمرتنا بكريم توجيهاتها، وسعة صدرها، ولم تبخل علينا بنصحها العلمي السديد وتشجيعها المستمر طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة، فكانت لنا خير سند وموجّه في مسارنا البحثي.

كما نتوجه ببالغ التقدير والامتنان إلى جميع الأساتذة الأفاضل الذين أشرفوا على تدريسنا ومنحونا من علمهم وفكرهم طيلة الموسم الجامعي، ولهم منا كل الثناء والتقدير.

ونخص بالذكر الدكتور الفاضل: يوسف الأقرع

نشكرهم جزيل الشكر على كل ما قدموه لنا من دعم معرفي، وتوجيهات قيمة، وجهود مخلصة تركت أثراً طيباً في مسيرتنا العلمية.

إلى كل هؤلاء، وإلى كل من أسهم بقليل أو كثير في إخراج هذا العمل إلى النور، نُهدي أسمى عبارات الاحترام والتقدير

ملخص البحث بالعربية:

تحت عنوان تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية توقرت.

انطلقت اشكالية البحث من السؤال الرئيسي التالي: هل تؤثر الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين؟ ويتفرع عنها الأسئلة الفرعية التالية:

-هل يمكن للمعلومات أن تحقق الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة؟

-هل يمكن اتخاذ إجراءات لتحقيق الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة؟

-هل يمكن لعملية اتخاذ القرار أن تؤثر على الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة؟

-هل يمكن للتشريعات أن تؤثر على الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة؟

يهدف البحث الى التعرف على الشفافية التنظيمية ومدى تأثيرها على الثقة التنظيمية، من خلال دراسة ميدانية استهدفت عينة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت وقد اعتمدنا على المنهج الكمي، الكيفي واستخدمنا الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على 100 مفردة من أفراد العينة، وتم تحليل النتائج إحصائيا باستخدام برنامج **spss.**

توصل البحث إلى أن الشفافية التنظيمية بأبعادها المختلفة تِؤثر بشكل كبير على الثقة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر، مع وجود علاقة ايجابية بينهما.

كما أَظهرت النتائج أن المتغيرات الشخصية مثل الجنس والسن تؤثر على الموظفين من ناحية الشفافية والثقة التنظيمية، ومن أبرز الاستنتاجات أن الاتخاذ القرارات تلعب دورا مهما في تحقيق الثقة التنظيمية، وأن الخبرة المهنية للعاملين تؤثر بشكل ايجابي سيرورة العمل والتنظيم داخل المؤسسة الاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: الشفافية التنظيمية، الثقة التنظيمية، المعلومات، اتخاذ الإجراءات، اتخاذ القرار، التشريعات والأنظمة.

Abstract

This Study is titled as The Effect of Organizational Transparency on Organizational Trust Among Employees at Algérie Télécom in the Touggourt Region

This thesis investigates the relationship between organizational transparency and organizational trust among employees. The main research question is: Does organizational transparency affect organizational trust among employees?

To explore this, the study addresses several sub-questions as follow :

a) Can providing information help build trust among employees in the organization?

b) Is it possible to take specific measures to achieve trust among employees?

c) Does the decision-making process affect organizational trust?

d) Do laws and regulations influence organizational trust among employees?

The study aims to understand organizational transparency and measure its impact on organizational trust through a practical study conducted on a sample of employees at Algérie Télécom in Touggourt.

We used a descriptive and analytical approach. The main tool for data collection was a questionnaire, which was distributed to 100 employees. The collected data were analyzed using SPSS.

The results show that organizational transparency has a strong positive effect on organizational trust at Algérie Télécom. There is a positive relationship between the two variables.

In addition, personal variables such as gender and age influence employees' perceptions of both transparency and trust.

The study also found that participation in decision-making plays an important role in building trust. Furthermore, employees' work experience has a positive impact on their view of work processes and the organization.

Keywords:

Organizational transparency، Organizational trust ، Information،

Measures -taking، Laws and regulations.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
اهداء	I
شكر وعرفان	III
ملخص الدراسة	IV
فهرس المحتويات	V
مقدمة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
تمهيد	11
المبحث الأول: الأدبيات النظرية	12
:المطلب الأول: الشفافية التنظيمية والمفاهيم المرتبطة بها	12
المطلب الثاني: الثقة التنظيمية	13
المبحث الثاني: تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية	15
المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية	17
المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة	17
المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة والقيمة المضافة	28
خلاصة الفصل	31
الفصل الثاني: الأدبيات الميدانية	
تمهيد الفصل	33
المبحث الاول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة	34
المطلب الأول: الطريقة	34
المطلب الثاني: الأدوات	40

خلاصة الفصل	67
خاتمة	69
قائمة المصادر والمراجع	71
قائمة الملاحق	

فهرس الجداول

العنوان	الصفحة
الجدول 01: توزيع أفراد مجتمع الدراسة	35
الجدول02: يمثل عدد الاستبيانات الموزعة في الدراسة	37
الجدول 03: يوضح التحليل المفاهيمي للدراسة	38
الجدول04: يوضح مقياس الاستبيان	39
الجدول 05: يوضح مقياس مدلول المتوسط الحسابي الجدول 06: يوضح الملاحظات و التغييرات في العبارات قبل التحكيم و بعده	39
الجدول 07: يوضح يبين الخصائص السيكومترية لاستيبان الدراسة	42
الجدول 08: يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير الجنس	43
الجدول 09: يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير السن	44
الجدول 10: يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير المستوى التعليمي	45
الجدول 11: يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير الخبرة المهنية	46
الجدول 12: يوضح عرض نتائج بعد المعلومات	48
الجدول؟13: يبين عرض نتائج بعد الإجراءات	50
الجدول 14: يوضح عرض نتائج بعد اتخاذ القرار	52
الجدول 15: يوضح عرض نتائج بعد التشريعات والأنظمة	53
الجدول 16: يوضح عرض نتائج محور الثقة التنظيمية	55
الجدول 17: يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير المعلومات على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_	57
الجدول 18: يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الإجراءات على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_	59

الجدول 19: يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير اتخاذ القرار على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_	60
الجدول 20: يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير التشريعات والأنظمة على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_	62
الجدول 21: يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_	63

فهرس الأشكال

العنوان	الصفحة
الشكل رقم (01) يمثل الهيكل التنظيم لمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت	و
الشكل 02: خريطة ذهنية توضح هيكلة الدراسة	ط
الشكل (03) يوضح دور العلاقات الإنسانية في بناء الشفافية عبر الثقة التنظيمية	30
الشكل 04: يبين النسب المئوية لتوزيع عينة البحث وفق متغير الجنس	43
الشكل 05: يبين النسب المئوية لتوزيع عينة البحث وفق متغير السن	44
الشكل 06: يبين النسب المئوية لتوزيع عينة البحث وفق متغير المستوى التعليمي	45
الشكل 07: يبين النسب المئوية لتوزيع عينة البحث وفق متغير الخبرة المهنية	47

مقدمـــــــة

المقدمـــــة:

1.التوطئة:

تعتبر المنظمة كيان ذو طابع اجتماعي متبادل بين أطرافها من خلال التفاعلات والسلوكيات فيما بينهم وهذا ما يسعى إلى تحقيق الأهداف المرجوة والمشتركة من خلال الشفافية التنظيمية التي تعد الركيزة الأساسية لبناء الثقة بين القيادات والعاملين وتحسين جودة الأداء والعقلانية والالتزام بالمتطلبات أو الشروط المرجعية للعمل وتكافؤ الفرص للجميع وسهولة الإجراءات والحد من الفساد، والمصداقية في تزويد الموظفين بالمعلومات حول القرارات والتغيرات التنظيمية التي تتخذها المنظمة بطريقة واضحة وموضوعية بهدف القضاء على الغموض والارتباك وبناء الثقة بين الإدارة والموظفين وزيادة ولاء المنظمة والإنتاجية بين العاملين لدعم وتقوية قيم التعاون والمشاركة والوضوح، كما تلعب دورا رئيسا في تقليل الشائعات والصراعات الداخلية بالإضافة إلى تحفيز الموظفين على المشاركة الفعالة والتفاعل الإيجابي مع التوجهات التنظيمية للمنظمة.

تعد الثقة في علاقات العمل أحد الركائز الأساسية التي تساعد المتطلبات على تدعيم فعالياتها وتحقيق أهدافها من خلال الموارد الاجتماعية اللازمة لإنجاز الأعمال والأنشطة داخل المنظمات، حيث أن قدرة الإدارة تعمل على كسب ثقة العاملين بها تجعلهم يبذلون قصارى جهدهم لتحقيق النتائج المرغوبة كما تعمل على توافر البيئة التنظيمية التي تتميز بمستويات عالية من الثقة التنظيمية مما تؤدي إلى تحقيق مجموعة من النتائج الإيجابية بالنسبة للفرد والمجتمع كما تعتبر الثقة التنظيمية بمثابة العلاقة بين الإدارة والعامل لتحقيق درجة الأمان والولاء بهدف تحسين الإنتاجية وزيادة الإبداع التنظيمي والتقليل من النزاعات والصراعات.

استنادا على ما تقدم تبرز ضرورة هذا الأثر داخل المؤسسات الجزائرية التي تسلط الضوء على دراسة هذا الأثر بأن الشفافية التنظيمية لها دور حاسما في تعزيز مستوى الثقة التنظيمية داخل بيئة العمل.

2.الإشكالية:

هل تؤثر الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بتوقرت؟

3.التساؤلات الفرعية:

- –هل يمكن للمعلومات أن تحقق الثقة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت؟
- –هل يمكن اتخاذ إجراءات لتحقيق الثقة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت؟
- –هل يمكن لعملية اتخاذ القرار أن تؤثر على الثقة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت؟
- –هل يمكن للتشريعات أن تؤثر على الثقة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت؟

4.فرضيات الدراسة:

- يوجد تأثير إيجابي بين المعلومات وتحقيق الثقة التنظيمية لدى العاملين بإتصالات الجزائر توقرت.
- يوجد تأثير إيجابي بين اتخاذ الاجراءات وتحقيق الثقة التنظيمية لدى العاملين بإتصالات الجزائر توقرت.
- يوجد تأثير إيجابي بين عملية اتخاذ القرار وتحقيق الثقة التنظيمية لدى العاملين بإتصالات الجزائر توقرت.
- يوجد تأثير إيجابي بين التشريعات وتحقيق الثقة التنظيمية لدى العاملين بإتصالات الجزائر توقرت.

5.أسباب اختيار الموضوع:

❖ الأسباب الذاتية:

- ✓ الأهمية العلمية والعملية؛
- ✓ ملائمة الموضوع مع متطلبات التخصص المدروس؛

❖ الأسباب الموضوعية:

- ✓ التعرف على أثر الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظم؛
- ✓ موضوع حديث في مجال العلوم الاجتماعية؛
- ✓ تزايد الاهتمام الإداري بمبدأ الشفافية التنظيمية باعتبارها أحد ركائز الحوكمة الرشيدة وتعزيز فعالية الأداء داخل المؤسسات؛
- ✓ أهمية الثقة التنظيمية في تحقيق الاستقرار المؤسسي ورفع مستوى الالتزام والانتماء لدى العاملين، مما يجعلها متغيرًا حيويًا في الدراسات الإدارية؛
- ✓ الحاجة إلى
- ✓ التعرف على أثر الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر في توقرت لتقديم مؤشرات علمية تساعد صناع القرار على تحسين الممارسات الإدارية وتعزيز المناخ التنظيمي.

6.أهداف الدراسة

من بين أهداف البحث ما يلي:

- ✓ الكشف عن أبعاد الشفافية التنظيمية الأكثر تأثيرًا في تعزيز الثقة التنظيمية.
- ✓ تقديم مؤشرات علمية يمكن الاعتماد عليها في تطوير سياسات تنظيمية أكثر شفافية.
- ✓ الإسهام في نشر ثقافة الشفافية كقيمة تنظيمية داخل مؤسسات المجتمع.

✓ تعزيز الثقة التنظيمية باعتبارها ركيزة للاستقرار المؤسسي والاجتماعي.

7.أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في أثر الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية مما يسهم في تحديد الصعوبات التي تواجه الشفافية في تعزيز الثقة التنظيمية لأداء العاملين واهتمامها (الشفافية التنظيمية) بتحقيق مستوى أعلى في مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت.

تنبع أهمية دراسة تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين من كونها تتناول عنصرين أساسيين في نجاح الإدارة الحديثة. فالشفافية تسهم في وضوح القرارات والإجراءات داخل المؤسسة، مما يعزز شعور العاملين بالعدل والمصداقية. كما أن الثقة التنظيمية تعد أساسًا لاستقرار العلاقات المهنية ورفع مستوى الالتزام والأداء. لذلك فإن فهم العلاقة بينهما يساعد على تحسين الممارسات الإدارية وبناء بيئة عمل أكثر فاعلية واستقرارًا.

8.حدود الدراسة

الحدود المكانية:

تمت الدراسة في مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية توقرت، التي تم انشاؤها وفق قرار المديرية العامة رقم 2023/02 بتاريخ 02 جانفي 2023 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملية للاتصالات توقرت، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في1 جانفي2023 ، وذلك ضمن استحدات العشر ولايات الجديدة بالجنوب.

الحدود الزمانية:

– تم اجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 01 مارس 2026 الى غاية 15 ماي 2026 وفق المراحل التالية :

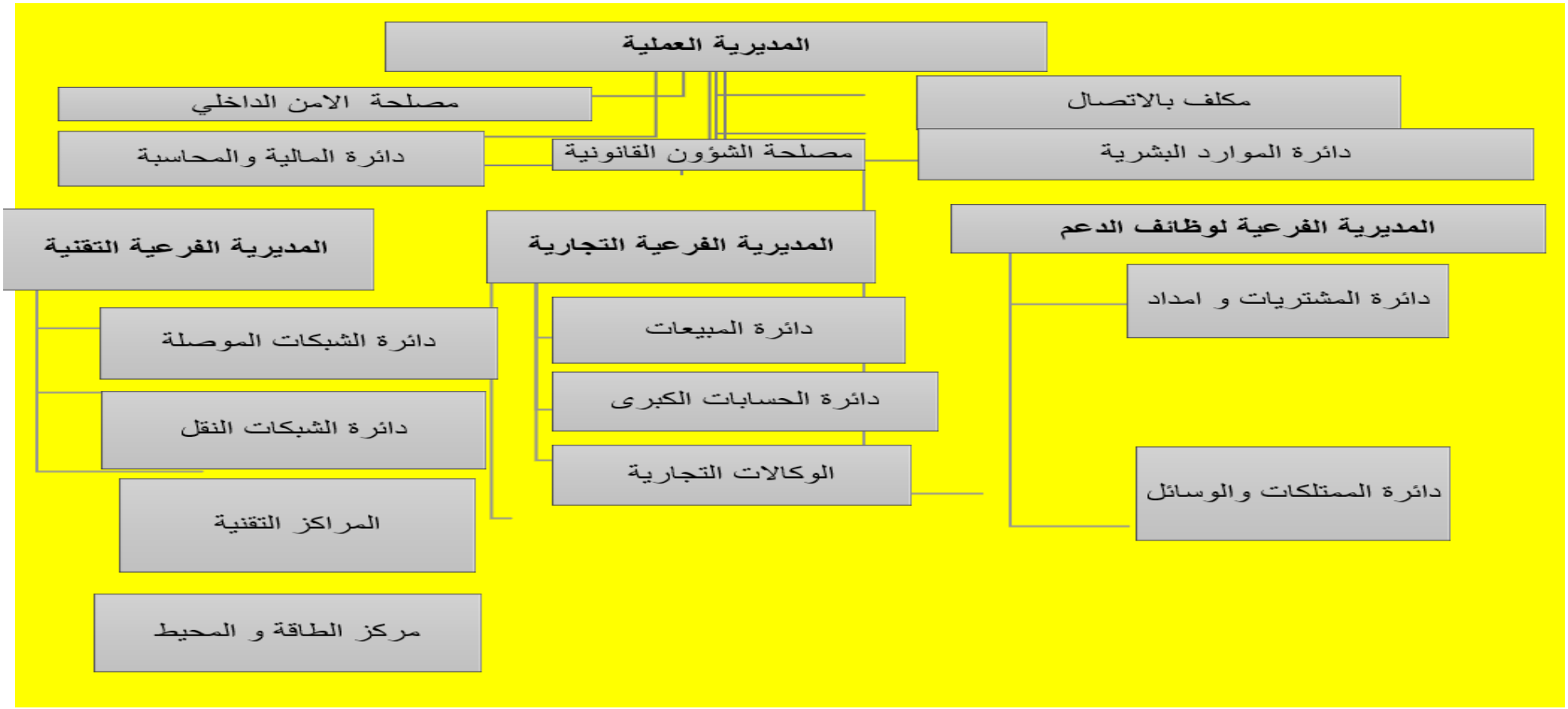
المرحلة الأولى: بتاريخ 01 مارس 2026 تم الحصول غلى الموافقة للقيام بزيارة استطلاعية الى المؤسسة.

المرحلة الثانية: بتاريخ 10 مارس 2026 قمنا بانجاز أسئلة الاستبيان.

المرحلة الثالثة: بتاريخ 25، 26، 27 مارس 2026 قمنا بتوزيع الاستبيان واسترجاعه.

المرحلة الرابعة: بتاريخ 30 أفريل 2026 قمنا بتحليل النتائج.

الشكل رقم (01) يمثل هيكل التنظيم لمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت



المصدر: المديرية العملية لاتصالات الجزائر توقرت

9.منهج الدراسة

المنهج: هو جملة لمبادئ والقواعد والارشادات التي يجب على الباحث اتباعها من بداية البحث إلى نهايته بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية والضرورية التي تخضع لها الظواهر موضوع الدراسة. (بوحوش،2019،ص 14) وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الكمي والكيفي وتم توظيفهما كما يلي:

- **المنهج الكمي:**

هو عملية شرح الظواهر بواسطة الإجراءات البحثية الإمبريقية. ويعرف أيضا هو عملية تحليل الظواهر الاجتماعية وفحصها باستخدام الأساليب الكمية الرياضية. (إبراهيم، 2023، ص150)

تم تصميم أدوات الاستمارة لقياس الظاهرة كميا كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تمت فيها مراعاة تصميمها وتغطية متغيرات الدراسة الأساسية، الشفافية التنظيمية كمتغير مستقل والثقة التنظيمية كمتغير تابع.

- **المنهج الكيفي:**

هو ذلك المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في ظروفها الطبيعية باعتبارها مصدرا مباشر للبيانات، وتستخدم بياناته في الكلمات والصور وليس الأرقام، ويعتمد في جميع بياناته على الملاحظة بالمشاركة وإجراء المقابلات وفحص وتحليل الوثائق والمقابلة المتعمقة، كما أن منهجية البحث الكيفي تركز على وصف الظواهر والفهم الأعمق لها للحصول على المعلومات دون اللجوء إلى الاستخدامات الإحصائية. (عبد الرزاق أحمد باغريب، 2023، ص321).

تم تطبيقه من خلال شبكة الملاحظة من أجل فهم وتفسير الظاهرة من خلال تتبع التفاعلات اليومية بين الادارة والعاملين ورصد الممارسات الفعلية للافصاح عن المعلومات ووضوح القرارات المرتبطة بالعاملين.

11.صعوبات الدراسة:

لا يتجرد أي عمل يقوم به الباحث من صعوبات وعوائق من بين أهم هذه الصعوبات التي واجهت الباحثتين في انجاز هذه الدراسة ما يلي:

1. صعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة لأن المؤسسة بها العديد من الفروع مما صعب على الباحثتين الوصول اليها؛
2. صعوبة التواصل مع بعض العمال نظرا لاختلاف طبيعة العمل؛
3. عامل ضيق الوقت وتأثيره على مجريات الدراسة خاصة في فترة التحكيم التي استغرقت مع بعض الأساتذة مدة طويلة مما أدى إلى توزيعها على أساتذة آخرين.

الشكل 02: خريطة ذهنية توضح هيكلة الدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل إلى الإطار المفاهيمي للشفافية التنظيمية والثقة التنظيمية من خلال تناول الأبعاد النظرية والتطبيقية بما ساهم في تعمق فهم موضوع الدراسة واستعراض الدراسات السابقة التي تحتوي على خلفية معرفية تبرز ما تم التوصل إليه من نتائج.

يهدف هذا الطرح الى تحديد المفاهيم وتوضيحها وازالة الغموض وتوحيد الفهم بينما ساعد الأبعاد النظرية في تأطير الدراسة ضمن سياق علمي ومنهجي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المطلب الأول: الشفافية التنظيمية والمفاهيم المرتبطة بها:

يعرفها الحلبوسي وآخرون: بأنها أمرا هاما لتطوير المناخ الأخلاقي في المنظمة وتتضمن القيادة الأخلاقية ترسيخ معلومات ثقافية وأخلاقية وشفافية الإجراءات والاتصالات (الطبال،2024، ص279).

يُفهم هذا التعريف على أن القيادة الأخلاقية تمثل آلية لبناء نظام قيم يداخل المنظمة، حيث يتم ترسيخ معايير وسلوكيات مشتركة تنظّم العلاقات بين الأفراد. كما أن شفافية الإجراءات والاتصالات تسهم في تقليل الغموض وتعزيز الثقة، مما يدعم الاستقرار والتماسك داخل النسق التنظيمي.

عرفها أبو أحمد: بأنها مجموعة السلوكيات التي تساعد على الوضوح التام في التشريعات واللوائح والقوانين لدى جميع العاملين بالمنظمة وذلك لتوفير أداء يساعد على الاتصال ونشر المعلومات لدى جميع العاملين في المنظمة (مصطفى سليم وآخرون، د س، ص121).

يُظهر هذا التعريف أن الشفافية التنظيمية تُعد ممارسة اجتماعية تهدف إلى تنظيم العلاقات داخل المنظمة من خلال وضوح القوانين واللوائح. فإتاحة المعلومات ونشرها بين جميع العاملين يعزّز التواصل، ويحدّ من الغموض، ويقوّي الإحساس بالعدالة والانتماء، مما يسهم في تحقيق التماسك والاستقرار داخل النسق التنظيمي.

حسين المهدي: بأنها نظرة منهجية وعملية تتسم بالوضوح التام في صناعة القرار واتخاذه وبناء إستراتيجيات العمل وأساليب تنفيذها ورقابتها وتعميمها مع خضوع جميع الممارسات الإدارية وغيرها للمساءلة والمراجعة (ضاحي حمدان، د س، ص356).

يعكس هذا التعريف أن الشفافية تمثل إطارًا منهجيًا لتنظيم السلطة داخل المنظمة، حيث يقوم صنع القرار وتنفيذه على الوضوح والمساءلة. فإخضاع الممارسات الإدارية

للمراجعة يعزز مبدأ العدالة ويحد من احتكار السلطة، مما يسهم في بناء الثقة وتنظيم العلاقات بين الفاعلين داخل النسق التنظيمي.

-التعريف الاجرائي :

هي ممارسة الادارة لنشاطها مع الافصاح الدقيق والموضوعي عن المعلومات للأطراف التي تهمها وتبسيط الاجراءات والسماح لهم بالمساهمة في تكوين القرارات والعمل على تجسيد وتفعيل كل الأجهزة الرقابية.

- المفاهيم المرتبطة بمتغير الشفافية التنظيمية:

- **المعلومات:** أن تكون المعلومات واضحة ومكتملة ودقيقة وموثوقة والشفافية كعملية لا تتضمن فقط توفير معلومات ولكن المشاركة الفعالة في اكتساب المعرفة ونشرها.
- **الإجراءات:** هي الخطوات الواضحة والموثقة التي تتبعها المؤسسات لإتاحة المعلومات وضمان وضوح سير العمل داخل المنظمة.
- **إتخاذ القرار:** هو الوضوح التام والدقة والموضوعية في عملية اتخاذ القرار في المنظمات وتزويد الاجراءات بالصلاحيات الازمة والمتعلقة بأعمالهم.
- **التشريعات:** هي الوضوح والبساطة والدقة والعقلانية في القوانين والتعليمات وإجراءات العمل وكذلك النزاهة في تنفيذها مما يؤدي إلى سهولة فهم تلك التشريعات وموضعيتها واستقرارها وانسجامها مع بعضها البعض. (العشري ،2021، ص1534)

المطلب الثاني: الثقة التنظيمية

هي توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد اتجاه المنظمة التي يعملون بها والتي ترتبط بالتصرفات والممارسات الإدارية المطبقة بحيث يراعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية والابتعاد عن كل ما يلحق الضرر بالمصالح المشتركة (محمد عبد السلام،2022، ص30)

يُفهم هذا التعريف على أنا الثقة التنظيمية تمثل بناءً اجتماعيا يقوم على إدراك الأفراد لمدى التزام المنظمة بالقيم الأخلاقية وحماية المصالح المشتركة. فهي نتاج تفاعل مستمر

بين العاملين والممارسات الإدارية، حيث تتشكل من خلال الخبرة اليومية داخل النسق التنظيمي، وتسهم في تعزيز التماسك والاستقرار داخل المنظمة.

هي بأنها الايمان العام والثقة بنوعية وقابلية أشخاص أو جماعات معنية ضمن المنظمة والرغبة في الاعتماد عليهم على أساس تصرفهم كما متوقع منهم فضلا عن عدم الاهتمام بمراقبة ومتابعة سلوكهم بهذا الخصوص (حجاج، دنبري،2024، ص663).

يشير هذا التعريف إلى أن الثقة بالإدارة العليا تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وارتفاع الروح المعنوية للعاملين وزيادة ولائهم للمنظمة مما ينعكس بصورة إيجابية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي

عرفها (الطراونه والمعشر 2013): توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام اتخاذ القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مرغوبة للفرد أو الجماعات دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام (محمد رضوان، 2014،ص10).

يركز هذا التعريف على سهولة التنسيق وزيادة التعاون في اتخاذ القرار من خلال تحقيق الأهداف المشتركة والمرغوب فيها.

-التعريف الاجرائي :

هي مجموعة من التوقعات الايجابية التي تحدث عند تفاعل الأفراد مع بعضهم أو مع المؤسسة وتسعى لتحقيق الشعور بالاطمئنان الشامل في بيئة العمل.

كذلك هي درجة ارتياح واطمئنان العاملين على القرارات والتوجيهات الادارية والزملاء، وتوقعهم الايجابي بأن المنظمة ستحمي مصالحهم، وتفي بوعودهم المهنية والاقتصادية دون استغلال، بالإضافة الى تحقيق رغباتهم وأهدافهم المهنية في ظل تحقيق الحفاظ على سرية المعلومات داخل المؤسسة.

المبحث الثاني: تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية

يتجلى أثر الشفافية التنظيمية لدى العاملين في التعرف على الشفافية التنظيمية كمتغير مستقل على الثقة التنظيمية بالتطبيق على المؤسسات الاقتصادية والتي أوضحت التأثير الايجابي لأبعاد الشفافية في تعزيز وتدعيم ثقة العاملين فيها من خلال المصداقية والوضوح التي تؤدي الى زيادة الكفاءة والفعالية لتحقيق أهدافها فكلما زادت ممارسة الشفافية زادت ثقة وولاء وانتماء واستقرار هؤلاء الموظفين في أدائهم لأعمالهم كما أن اتجاهات الأفراد في ممارسة جميع أبعاد الشفافية تعزز الثقة التنظيمية بجميع أبعادها.

كما تشير نتائج العديد من الدراسات السابقة أن ممارسة الشفافية التنظيمية بجميع أبعادها تؤثر ايجابيا في تدعيم الثقة في المنظمات (الحنيطي 2019، الحربي 2011، الأحمدي، 2017) أي أن الشفافية التنظيمية تعمل على إعادة بناء الثقة بين المنظمة ومن يتعامل معها من أصحاب مصالح متنوعة.

فقد توصلت دراسة (البرنس، 2020) الى وجود تأثير ذو دلالة احصائية للشفافية الادارية على الثقة التنظيمية حيث أن توافر الشفافية ولو في بعض عناصرها يعزز ويدعم من الثقة التنظيمية.

كما استهدفت دراسة (الراجحي ،2014) التعرف على أثر أبعاد الشفافية التنظيمية كمتغير مستقل على أبعاد الثقة التنظيمية بالتطبيق على المؤسسات الأمنية السعودية، والتي

أوضحت التأثير الايجابي لأبعاد الشفافية في تعزيز وتدعيم ثقة العاملين فيها، وتضيف نتائج دراسة (الشمري، 2009) أنه كلما زادت ممارسة الشفافية زاد ثقة وولاء وانتماء واستقرار هؤلاء الموظفين في أدائهم لأعمالهم.

وتضيف نتائج دراسة (**sullivanmet alm 1981; corrazaini , 1977**) أن

اتجاهات الأفراد في ممارسة جميع أبعاد الشفافية تعزز الثقة التنظيمية بجميع أبعادها

كذلك توصل (**Jahansoozi, 2006**) في دراسته الى نتيجة مفادها أن الثقة والشفافية تكتسبان أهمية قصوى في بناء العلاقات، وأن الشفافية أمر بالغ الأهمية لإعادة بناء الثقة والحفاظ على صحة العلاقات مع أصحاب المصالح.

كما قامت دراسة (**Mark, 2010**) بتحليل مدى تطور الشفافية التنظيمية والثقة من خلال استخدام قنوات الاتصال الداخلية من جانب المنظمات وأثرها على مشاركة الموظفين، وتوصلت الى أن قنوات الاتصالات المباشرة أكثر فعالية في بناء الشفافية والثقة التنظيمية، إضافة إلى تأثير الشفافية التنظيمية على مشاركة الموظفين.(سعد و آخرون ،2022، ص1534)

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

سيتم تناول بعض الدراسات التي تناولت المتغير المستقل لهذه الدراسة المتمثل في الشفافية التنظيمية والثقة التنظيمية وهي على الترتيب:

1- الدراسات السابقة المتعلقة بالشفافية التنظيمية:

الدراسة	عنوان الدارسة	هدف الدراسة	المنهج	أداة الدراسة	مجتمع الدراسة	نتائج الدراسة
عبدالله أحمد طبال (مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية)	قياس دور الشفافية التنظيمية في علاقة القيادة الرقمية الأخلاقية للموارد البشرية بالنزاهة. التنظيمية	على جوانب الفكرية لمفهوم القيادة الرقمية الأخلاقية ومفهوم الشفافية والنزاهة	الوصفي	أسلوب الاستقصاء	العاملين بالمجتمع الطبيب السويس	توصلت النتائج إلى توافر وأهمية أبعاد مفهوم القيادة الرقمية الأخلاقية والنزاهة التنظيمية محل الدراسة بدرجة. مرتفعة. بينما الشفافية التنظيمية بدرجة متوسطة في المجتمع الطبي أثبتت الدراسة وجود علاقة تأثير طردية ومعنوية قوية بين أبعاد مفهوم القيادة الرقمية الأخلاقية محل الدراسة في تدعيم الشفافية التنظيمية بأبعادها محل الدراسة في المجتمع الطبيب محافظة السويس .
أحمد عبد الحميد أمين حجازي	توسيط الثقة التنظيمية بين الشفافية الإدارية والرضا الوظيفي	توسيط الثقة التنظيمية بين الشفافية الإدارية	الوصفي	الاستقصاء +الاستبيان	العاملين في	توصلت نتائج بشكل عام إلى تزايد التأثير المعنوي الإيجابي للشفافية الإدارية على الرضا الوظيفي عند

		والرضا الوظيفي			الشركات الصناعية لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية	توسيط الثقة التنظيمية
عبد الرحمان أحمد محمد سليم	الشفافية الإدارية كمتغير وسيط بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة والثقة التنظيمية	إلى التعرف على تأثير ممارسة عمليات إدارة المعرفة على الثقة التنظيمية من خلال توسيط الشفافية	التحليل الإحصائي	الاستقصاء	الفاحصين والمراجعين الفنيين لرقابة التفتيش المالي للعاملين بالجهاز	توصلت النتائج إلى اختلاف إدراكات مفردات العينة لكل من (ممارسة عمليات إدارة المعرفة، والشفافية الإدارية والثقة التنظيمية) وذلك طبقا للنوع وعدد سنوات الخبرة كما توصلت إلى وجود تأثير ذو ذلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة على الشفافية الإدارية

					المركزي للمحاسبات بالإدارة المركزية	

2.الدراسات السابقة المتعلقة بالثقة التنظيمية:

الدراسة	عنوان الدارسة	هدف الدراسة	المنهج	أداة الدراسة	مجتمع الدراسة	نتائج الدراسة
بدر عايض العتبي محمد خليل العلى (مجلة العلمية للتربية البدنية والعلوم الرياضية)	آليات تنمية الثقة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسات الرياضية بدولة الكويت	البحث الى وضع آليات تنمية التنظيمية لدى العاملين في المؤسسات الرياضية بدولة الكويت من خلال دورة إدارة الموارد البشرية ودور المناخ التنظيمي للمؤسسة في تنمية الثقة التنظيمية لدى العاملين	الوصفي	الاستبيان	أعضاء مجالس المؤسسات الرياضية وعددهم أعضاء مجالس الاتحادات الرياضية وعددهم أعضاء مجالس اللجنة الأولمبية والكويتية وعددهم	قلة التزام الموظفين الذين سبق لهم الالتحاق بالعمل في نقل خبرتهم وتجربتهم إلى زملائهم الجدد ويشجعونهم على التعلم وذلك نتيجة لخوفهم من حصول المتدربين أو زملائهم الجدد على الخبرة وبالتالي يتم الاستغناء عنه وعن خدماته في المؤسسات الرياضية.

		في المؤسسات الرياضية بدولة الكويت			أعضاء مجلس إدارة الهيئة العامة للشباب والرياضية في دولة الكويت وعددهم	
رشا محمد عبد السلام (مجلة تطبيقات علوم الرياضية)	فاعلية التدريس باستخدام مبادئ كاغان على تحسين الثقة التنظيمية والأداء الابتكاري لجملة الجمباز الإيقاعي	تهدف إلى التعرف على فاعلية التدريس باستخدام مبادئ كاغان على تحسين الثقة التنظيمية والأداء الابتكاري لجملة الجمباز الإيقاعي من خلال تصميم برنامج تعليمي باستخدام مبادئ كاغان والتعرف على تأثير البرنامج المقترح على الثقة التنظيمية والأداء الابتكاري لجملة الجمباز	تجريبي	1 مقياس الثقة التنظيمية 2إستمارة الأداء الابتكاري	طالبات المستوى الثاني بنظام الساعات المعتمدة بكلية التربية الرياضية بنات	1 وجود فروق بين القياس القبلي والقياس البعدي للمجموعة التجريبية في الثقة التنظيمية لصالح القياس البعدي 2وجود فروق بين القياس القبلي والقياس البعدي للمجموعة التجريبية في الاداء الابتكاري للشريط لصالح القياس البعدي 3 تفوقت المجموعة التجريبية على المجموعة الضابطة في الثقة التنظيمية تفوقت المجموعة التجريبية على المجموعة الضابطة في الأداء الابتكاري للشريط

		الإيقاعي				
حجاج نسيمة دنبري لطفي (مجلة المعيار)	ا لثقة التنظيمية وعلاقتها بتحقيق الفعالية التنظيمية لدى موظفين الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة أم البواقي الجزائر	ا تهدف إلى فحص العلاقة بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالنفس، الثقة بالزملاء، الثقة بالإدارة) والفعالية التنظيمية وأبعادها (فعالية الأداء فعالية التكيف والمثابرة فعالية تحقيق الأهداف) لدى منتسبي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة أم البواقي	ا لمسح الاجتماعـي الشامل	الاستمارة	ا لموظفين الإدارية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية البالغ عددهم 36 موظف موزع بين مسؤولين وموظفين	توصلت نتائج إلى وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والفعالية التنظيمية لدى العاملين في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة أم البواقي

المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة والقيمة المضافة

1. القيمة المضافة:

– غياب في جل الدراسات شبكة الملاحظة، وهي أساس دراسة الظاهرة الاجتماعية، وفي هذه الدراسة تم بنائها والاستفادة منها في تحليل وتفسير النتائج.

– الاعتماد على المنهج الوصفي فقط في جل الدراسات وفي هذه الدراسة توضح كيف تم الاعتماد وتوظيف المنهج الكمي والكيفي في عرض وتبويب البيانات.

– التنوع في أدوات جمع البيانات، الاستبيان أداة أساسية في البحث والاعتماد على الملاحظة أداة مدعمة لتحقيق الفهم العميق لأبعاد الشفافية التنظيمية والثقة التنظيمية.

2. الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ✓ استفادت الدراسة من الأدبيات والدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، لاسيما في تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بالشفافية التنظيمية والثقة التنظيمية وضبط أبعادهما المفاهيمية والإجرائية.
- ✓ كما تم الاعتماد على تلك الدراسات في بناء نموذج التحليل، من خلال تحديد أبعاد الشفافية التنظيمية المتمثلة في: المعلومات، الإجراءات، اتخاذ القرار، والتشريعات، بوصفها مكونات أساسية لقياس المتغير محل الدراسة.
- ✓ الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.
- ✓ توظيف نتائج الدراسات السابقة في صياغة فرضيات الدراسة أو تساؤلاتها البحثية بصورة أكثر دقة ومنهجية.
- ✓ الاسترشاد بالأدوات المنهجية المستخدمة في الدراسات السابقة، خاصة فيما يتعلق بتصميم الاستبيان وبناء المقاييس.
- ✓ الاستفادة من الأطر النظرية المعتمدة سابقًا في تفسير العلاقة بين الشفافية التنظيمية والثقة التنظيمية.

– الاعتماد على نتائج الدراسات السابقة في مناقشة وتحليل النتائج الميدانية ومقارنتها بما توصلت إليه بحوث أخرى.

-المقاربة السوسيولوجية:

نظريــة العلاقــات الإنســانية: هــي ذلـك الاتجـاه المحـدد فـي الدراسـة الـذي لا يعـالج موضـوعاته من منظـور التعقل والرشد بل يؤكد علـى الجوانـب السلوكية والجماعيـة، فينظـر للفرد لا بوصفه عضوا في التنظيم فحسب، بل باعتباره ينتمي إلى جماعات اجتماعية تظهر في موقف العمل تلقائيا، لها قيمتها ومعاييرها الخاصة، فضلا عن التأثيرات التي تمارسها الأسرة وجماعة الحوار والطبقة الاجتماعية. (بن عيسى، 2018، ص257)

حيث ارتكزت هذه النظرية على وجود المصلحة المشتركة بين كل من الفرد والمؤسسة وأيضا أفراد في المؤسسة الواحدة مما يخلق العمل التعاوني ويرتقي بإنتاجيته من خلال العمل معا لتحقيق أهدافهم المشتركة.

التركيز على أهمية السلوك الإنساني وأن هناك نوعين من الدوافع توجه الفرد نحو القيام بعمل معين، إما الحصول على إشباع أكبر أو تجنب نقص من شيء ما. (بن خالد جيتو، 2019، ص08) .

كما تم توظيف المقاربة السوسيولوجية في هذه الدراسة لأنها تنظر للموظف كعنصر تفاعلي يتأثر بعوامل غير رسمية، حيث تسهم الشفافية في ردم الفجوة بين الإدارة والجماعات العفوية التي تنشأ في العمل، مما يحول قيم هذه الجماعات ومعاييرها إلى داعم أهداف المنضمة بدلا من الاصطدام بها.



المصدر: من إعداد الباحثين.

الشكل (03) يوضح دور العلاقات الإنسانية في بناء الشفافية عبر الثقة التنظيمية

خلاصة الفصل:

تم في نهاية هذا الفصل عرض الخصائص الرئيسية للدراسة كما تم تقديم المصطلحات الأساسية وتعريفها بطريقة إجرائية تدعم وضوح البحث، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية والمقاربة السوسيولوجية التي تسهم في تدعيم الإطار النظري وإثرائه علميا ومنهجيا.

الفصل الثاني

الأدبيات الميدانية

تمهيد الفصل:

يتناول هذا الفصل الجانب الميداني للدراسة المتعلقة بموضوع تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية توقرت.

كما تم تجسيد الجانب النظري على أرض الواقع وذلك بإجراء دراسة ميدانية بهدف تسليط الضوء على مختلف الجوانب المتعلقة بموضوع البحث.

وفي هذا الإطار سيتم تقديم عرض شامل لتحليل النتائج وتفسيرها.

المبحث الاول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة

المطلب الأول: الطريقة

سنتناول في هذا المطلب عرض مجتمع الدراسة وعينتها بهدف التعرف على أثر الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بتوقرت من خلال الاعتماد على البيانات والمعلومات اللازمة بعد جمعها وتحليلها.

1.مجتمع و عينة الدراسة:

-مجتمع الدراسة:

هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث (عيسى يونس وآخرون، 2021، ص 530).

تمثل مجتمع البحث في عمال مؤسسات اتصالات الجزائر بتوقرت والذي يتكون من عدة فروع فرع توقرت والوكالة التجارية ومركز موقع التنظيم وفرع تماسين، فرع الحجيرة، فرع الطيبات، وأهمها المديرية العملية العامة بها طابقين وتحتوي على مجموعة كبيرة من المكاتب الطابق العلوي مكتب المدير والسكرتارية ومكتب رئيس الموارد البشرية أما الطابق السفلي به مكتب الاستقبال والمصلحة التقنية بالإضافة الى مكاتب أخرى منها مكتب المصالح موزعين كما يلي:

الجدول 01: توزيع أفراد مجتمع الدراسة

الرقم	اسم المؤسسة	تعداد الموظفين
01	المديرية العملية العامة	50
02	الوكالة التجارية	30
03	مركز موقع التنظيم	23
المجموع		103

المصدر: من اعداد الباحثتين

يُظهر الجدول تركزاً كبيراً في "المديرية العملية" (50 موظفاً)، وهو ما يفسر سوسيولوجياً بوجود "**مركزية إدارية**"؛ فالمؤسسة تعتمد هيكلاً يمنح ثقلاً أكبر للجانب الإداري والتسييري. في المقابل، يمثل "مركز موقع التنظيم" (23 موظفاً) القاعدة التقنية المباشرة التي تضمن ديمومة الخدمة؛ وهذا التوزيع يجسد كلاسيكياً "**التدرج الهرمي للمهن**" داخل المؤسسة، حيث تتوزع السلطة والمعرفة التقنية بين الإدارة (التي ترسم السياسات) والوكالة (التي تتعامل مع الجمهور) ومركز الموقع (الذي ينفذ العمليات التقنية).

من خلال "شبكة الملاحظة" أثناء جمع البيانات، لاحظنا أن هذا التفاوت في أعداد الموظفين بين المديرية (50) والوكالة (30) والموقع (23) ليس عشوائياً، بل يخدم "**المنطق التسييري**" للمؤسسة؛ حيث تضطر المؤسسة لتضخيم الجانب الإداري (المديرية) لضمان الرقابة والتحكم في تدفق المعلومات الرقمية والإجراءات الإدارية. إن هذا البناء الاجتماعي للوظائف يفرض على العمال علاقات عمل محكومة بمواقعهم داخل هذا الهيكل (إداري، تجاري، تقني).

-عينة الدراسة:

هي جزء من عناصر مجتمع الدراسة يحدد عناصره وفق أسس علمية ومنطقية لتكون عناصر العينة ممثلة تمثيلا واقعيا لجميع عناصر المجتمع المدروس. (دشلي ،2016، ص130)

وتعرف أيضا هي جزء من المجتمع الأصلي أو مجموعة فرعية أو جزئية من عناصر لها خصائص مشتركة وبها يمكن دراسة الكل بدراسة الجزء (نفس المرجع ،ص530).

و قد تم تطبيق أسلوب المسح الشامل لسحب العينة المستهدفة من مجتمع الدراسة الكلي البالغ عددهم (103 موظف و موظفة).

ولضمان الحصول على هذا الحجم المطلوب وتفادياً للفقد الإحصائي، تم توزيع **(103)**استبانة على جميع الموظفين محل الدراسة (مسح شامل للمجتمع لتأمين أعلى نسبة استجابة ممكنة)، حيث تم استرجاع **(103)**استمارة، جرى استبعاد وإلغاء **(03)**استمارات منها لكونها فارغة ولم تستوفِ شروط الإجابة الصحيحة، ليتحدد في النهاية عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي بـ **(100)**استمارة، وهي التي خضعت للدراسة الفعلية.

الجدول02: يمثل عدد الاستبيانات الموزعة في الدراسة

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة
103	101	100

المصدر: من إعداد الباحثتين

2.تحديد متغيرات الدراسة وطرق قياسها:

-التحليل المفاهيمي الدراسة

الجدول 03: يوضح التحليل المفاهيمي للدراسة

المفهـــوم (المتغير)	الأبعـــــاد	المؤشرات (كلمات مفتاحية)
الشفافية التنظيمية	المعلومات	الدقة، الوضوح، التوقيت، التوفر.
	الإجراءات	البساطة، التوثيق، العدالة، الدورية.
	اتخاذ القرار	الموضوعية، المشاركة، الصلاحيات، الإقناع.

	التشريعات والأنظمة	الوضوح، الالتزام، الحماية، المراجعة.
الثقة التنظيمية	الثقة في الرئيس المباشر	الدعم، التحفيز، التوقعات الإيجابية.
	الثقة في الإدارة العليا	الكفاءة، الإنتاجية، حماية الحقوق، المصداقية.
	الثقة بين الزملاء	التعاون، تبادل الأفكار، السرية، الاتصال المفتوح.

المصدر: من اعداد الباحثين

- طرق قياسها:

لاختبار الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، تمت الاستعانة به لتحويل الإجابات إلى بيانات كمية، وذلك باعتباره أكثر تعبيرا وتنوعا وأوسع مجالات، ويمكن توضيح درجات المقياس وفق للجدول التالي:

الجدول04: يوضح مقياس الاستبيان

المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على التراكمات المعرفية السابقة

يوضح الجدول التالي المؤشرات الإحصائية لمحاور الاستمارة، حيث عدد البدائل يساوي:

أكبر درجة – أصغر درجة/ عدد البدائل= 5-1= 4، وعليه تصبح طول الفئة هو 4/5= 0.80 ومنه تصبح الفئات المقابلة لاتجاه إجاباتها كالتالي:

الجدول05 : يوضح مقياس مدلول المتوسط الحسابي

مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المدى (الوزن النسبي)	من 1.00 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على التراكمات المعرفية السابقة

المطلب الثاني: الأدوات

1.أدوات جمع البيانات

✓ **شبكة الملاحظة: أنظر الملحق رقم (03):**

تعرف بأنها أكثر التقنيات صعوبة لأنها تعتمد على مهارة الباحث وقدرته عن الكشف عن تفاصيل الظواهر، وتحليل العلاقات التي توجد بين عناصرها ومكوناتها، وأنماط السلوك الاجتماعي المراد دراستها، التي لا يمكن فهمها إلا من خلال ملاحظتها ومتابعتها بطريقة دقيقة ومنظمة (بيطام،1999، ص120)

تم استخدام دليل الملاحظة كأداة لفهم الأسباب وجمع البيانات الدقيقة والوصول إلى استنتاجات كما يتم كشف معرفة جديدة عن الظاهرة المدروسة.

-تعريف الاستمارة :أنظر الملحق رقم (01)

تقنية مباشرة لمتقصي العلمي تعتبر الاستمارة أداة منظمة ومضبوطة لجمع بيانات إزاء الأفراد وتسمح باستجوابيهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية (نبار، جوان 2022، ص49). تتضمن (47) بند تم تقسيمه على ثلاث محاور أساسية:

- المحور الأول: متعلق البيانات الشخصية (تتضمن 4أسئلة)
- المحور الثاني: يشمل أسئلة متعلقة بالشفافية التنظمية:(تتضمن 35سؤال)

✓ البعد الأول: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع المعلومات متضمن ثمانية (08) أسئلة

✓ البعد الثاني: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع الأجراءات متضمن تسعة (09) أسئلة

✓ البعد الثالث: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع اتخاد القرار متضمن تسعة (09) أسئلة

✓ البعد الرابع: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع التشريعات متضمن تسعة (09) أسئلة

- المحور الثالث: يشمل أسئلة متعلقة بالثقة التنظمية (تتضمن12 سؤال)

2. الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة.

لمعالجة هذه الدراسة تم استخدام برنامج spss v25 بالاعتماد على الوسائل الإحصائية التالية:

- **التكرارات:** وتُستخدم لحساب عدد المرات التي تتكرر فيها إجابة معينة لكل عبارة من عبارات الاستبيان، بهدف معرفة توزيع استجابات أفراد عينة الدراسة؛
- **النسب المئوية:** وتُستخدم كأداة إحصائية مكملة للتكرارات، تهدف إلى تبيان الوزن النسبي لكل إجابة وتسهيل مقارنة النتائج وحجم استجابات أفراد عينة الدراسة؛
- **الوسط الحسابي:** حيث يمثل المقياس الأوسع استخداماً من بين أهم مقاييس النزعة المركزية، وقد تم استخدامه لترتيب العبارات حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛
- **الانحراف المعياري:** وهو من مقاييس التشتت، ويُستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة عن الاستبيان حول وسطها الحسابي؛
- **الانحدار الخطي البسيط:** هو أسلوب إحصائي يُستخدم للتنبؤ بقيمة متغير تابع اعتماداً على متغير مستقل؛
- **معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach):** يُستخدم لاختبار ثبات وصدق الاستبيان، وذلك من خلال قياس ثبات وصدق العبارات، وعدم تناقضها، وقدرتها على إعطاء إجابات متوافقة؛

3.الخصائص السيكومترية (الصدق و الثبات) :

1- ثبات و صدق أداة الدراسة :

1-1صدق المحكمين :

الجدول 06: يوضح الملاحظات و التغييرات في العبارات قبل التحكيم و بعده .

العبارات السابقة	الملاحظة	العبارات المعدلة
يساهم تبادل المعلومات بين العاملين في تحسين الأداء	اعادة الصياغة	يشجع العاملون على تبادل المعلومات فيما بينهم.
يؤثر وضوح المعلومات المتاحة على مستوى أداء العاملين	اعادة الصياغة	تتسم المعلومات المتاحة للعاملين بالوضوح الكافي.
تساهم الاجراءات الواضحة في رفع كفاءة الأدء	تغيير السياق	تتسم الاجراءات الادارية المتبعة بالوضوح و البساطة.
تقدم الاجراءات للعاملين بمصداقية ووضوح .	تغيير السياق	تُقدَّم الإجراءات للعاملين بكل مصداقية .
تساعد الإجراءات التنظيمية في تنظيم سير العمل داخل المؤسسة .	تغيير السياق	تسهم الاجراءات الواضحة في تنظيم سير العمل و توجيه العاملين
تصاغ القوانين و اللوائح بلغة واضحة ومفهومة للعاملين .	تغيير السياق	تصاغ اللوائح و المنظمات بلغة واضحة ومفهومة .
يلتزم العاملين بتطبيق القوانين المنظمة للعمل.	تغيير السياق	تشجع المؤسسة العاملين على الالتزام بالقوانين المنظمة للعمل.

المصدر :من إعداد الباحثتين وفق نتائج تحكيم الأساتذة

1-2معامل ثبات الاستمارة:

لحساب معامل الثبات تم استخدام معامل ألفا كرونباخ والجدول الموالي يوضح ذلك.

1-3-صدق الاستمارة:

لحساب صدق الذاتي للاستمارة تم استخدام حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات والجدول رقم (07) يوضح ذلك.

الجدول07: يوضح يبين الخصائص السيكومترية لاستيبان الدراسة

.

/	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي
بعد المعلومات	08	0.88	0.94
بعد الإجراءات	09	0.91	0.95
بعد اتخاذ القرار	09	0.93	0.96
بعد التشريعات والأنظمة	09	0.91	0.95
محور الشفافية التنظيمية	35	0.96	0.98

محور الثقة التنظيمية	12	0.89	0.94
الاستبيان ككل	47	0.97	0.98

المصدر :من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي(SPSS)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الثبات لأبعاد الاستبيان ومحوريه تنحصر بين القيمتين 0.88 و0.97 وهي قيم عالية تفوق 0.70، فيما تراوحت قيمة الصدق بين 0.94 و0.98 وهي قيم عالية ما يدل على أن الاستمارة تتمتع بمعاملات صدق وثبات عالية.

المحور الأول: البيانات الشخصية

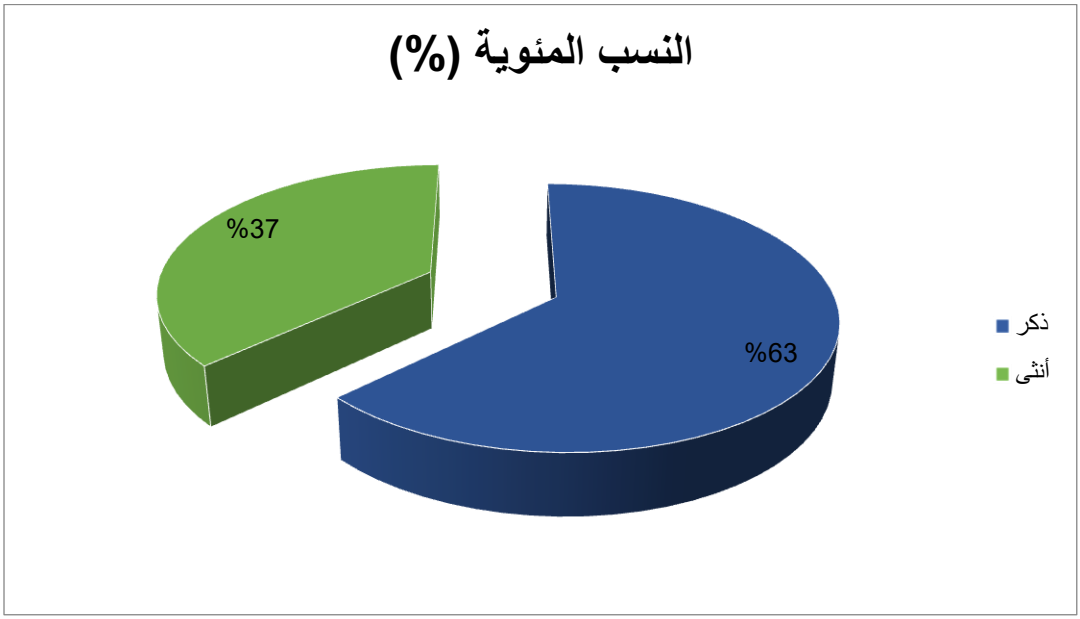
1-عرض وتحليل نتائج محور المعلومات الشخصية:

1-1-توزيع عينة البحث وفق متغير الجنس:

الجدول 08: يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية (%)
ذكر	63	63
أنثى	37	37
المجموع	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss v25



الشكل 04: يبين النسب المئوية لتوزيع عينة البحث وفق متغير الجنس

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن النسبة الأكبر من الموظفين المشاركين في الدراسة تنتمي إلى جنس الذكور بنسبة بلغت (63%)، في حين بلغت نسبة الإناث (37%). ويُمكن تفسير هذا التفاوت في التوزيع السوسيولوجي لعينة الدراسة من خلال طبيعة قطاع الاتصالات في الجزائر؛ حيث تعتمد مؤسسة "اتصالات الجزائر" بشكل كبير في جانبها التقني والميداني (مثل فرق الصيانة، التركيب، والخدمات التقنية المتنقلة) على العنصر الذكوري، وهي مهام تفرضها طبيعة الهياكل التنظيمية والتقنية للمؤسسة. كما يعكس هذا التوزيع الواقع الديموغرافي للموارد البشرية داخل الأقسام والمراكز التقنية التي شملتها الدراسة، حيث لا يزال الطابع المهني لهذه الأقسام يتسم بهيمنة ذكورية تقليدية مقارنة بالأقسام

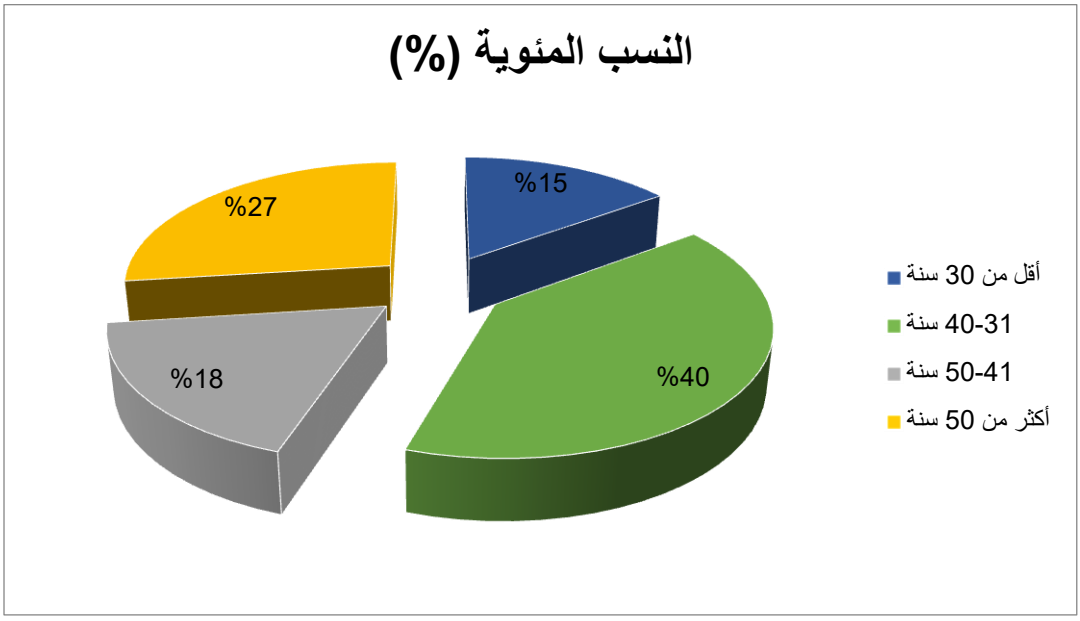
الإدارية والخدماتية التي تشهد حضوراً نسوياً أكبر. وبذلك، فإن نتائج عينة الدراسة تعبر بدقة عن التركيبة السوسيولوجية والمهنية السائدة داخل التنظيم، مما يجعل هذه النتائج ممثلة للواقع الفعلي لتوزيع القوى العاملة في المؤسسة محل الدراسة.

1-2-توزيع عينة البحث وفق متغير السن:

الجدول 09: يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير السن

	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	15	%15
31-40 سنة	40	%40
41-50 سنة	18	%18
أكثر من 50 سنة	27	%27
المجموع	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss v25



الشكل 05: يبين النسب المئوية لتوزيع عينة البحث وفق متغير السن

من خلال الجدول رقم (09)، نلاحظ أن الفئة العمرية (31–40 سنة) هي المهيمنة على عينة الدراسة بنسبة (40%)، متبوعة بفئة (أكثر من 50 سنة) بنسبة (27%)، بينما جاءت فئة الشباب (أقل من 30 سنة) في المرتبة الأخيرة بنسبة.(15%)

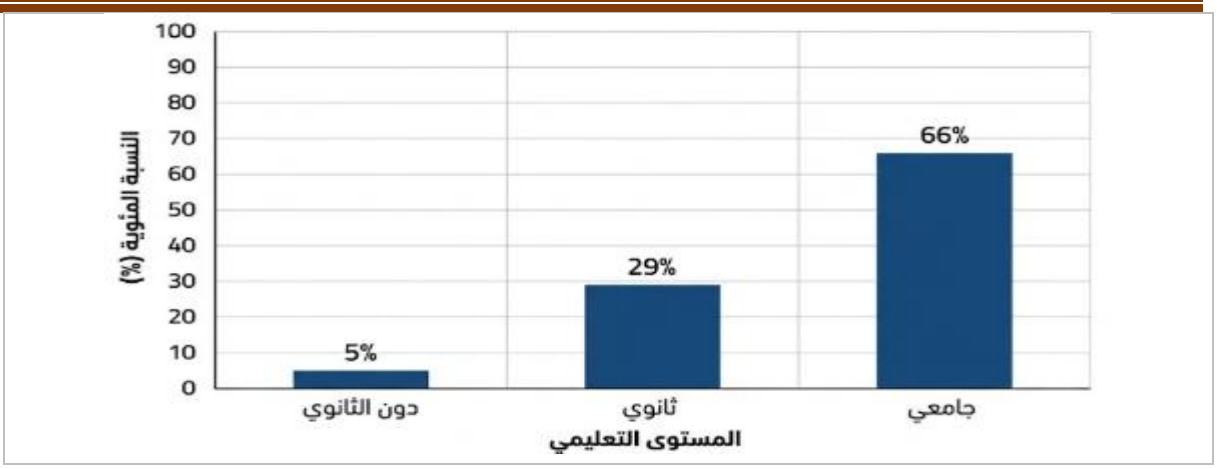
يعكس هذا التوزيع الهيكل العمري المتميز لمؤسسة "اتصالات الجزائر"، حيث تتركز الكتلة الأكبر من الموظفين في مرحلة "النضج المهني" (31–40 سنة)، وهي الفئة الأكثر فاعلية وحضوراً في العمليات التشغيلية اليومية. سوسيولوجياً، تشير هذه النسبة إلى وجود حالة من الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة، حيث أن الغالبية العظمى من العينة تجاوزت الثلاثين من العمر، مما يعني امتلاكهم لخبرة مهنية كافية تتيح لهم تقييم سياسات الشفافية والإجراءات التنظيمية بموضوعية أكبر. أما ضعف نسبة الشباب (أقل من 30 سنة) فقد يفسره التوجه العام للمؤسسة في السنوات الأخيرة نحو الاعتماد على كفاءات ذات خبرة تراكمية، أو تراجع وتيرة التوظيف الجديد. إن هيمنة الفئات العمرية المتوسطة والمتقدمة تعزز من أهمية نتائج الدراسة؛ لأن هؤلاء الموظفين هم الأكثر قدرة على تكوين "ثقة تنظيمية" مبنية على تجارب طويلة الأمد مع هياكل المؤسسة، مما يجعل آراءهم حول مستوى الشفافية أكثر نضجاً ومصداقية في توجيه قرارات الإدارة.

1–3–توزيع عينة البحث وفق متغير المستوى التعليمي:

الجدول 10: يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية (%)
دون الثانوي	05	05
ثانوي	29	29
جامعي	66	66
المجموع	100	100

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss v25



شكل 06: يبين النسب المئوية لتوزيع عينة البحث وفق متغير المستوى التعليمي

من خلال الجدول رقم (10)، يتضح أن الغالبية العظمى من الموظفين في عينة الدراسة يحملون مؤهلات جامعية بنسبة بلغت (66%)، في حين سجلت فئة المستوى التعليمي الثانوي (29%)، وتبقى نسبة (05%) للمستوى دون الثانوي.

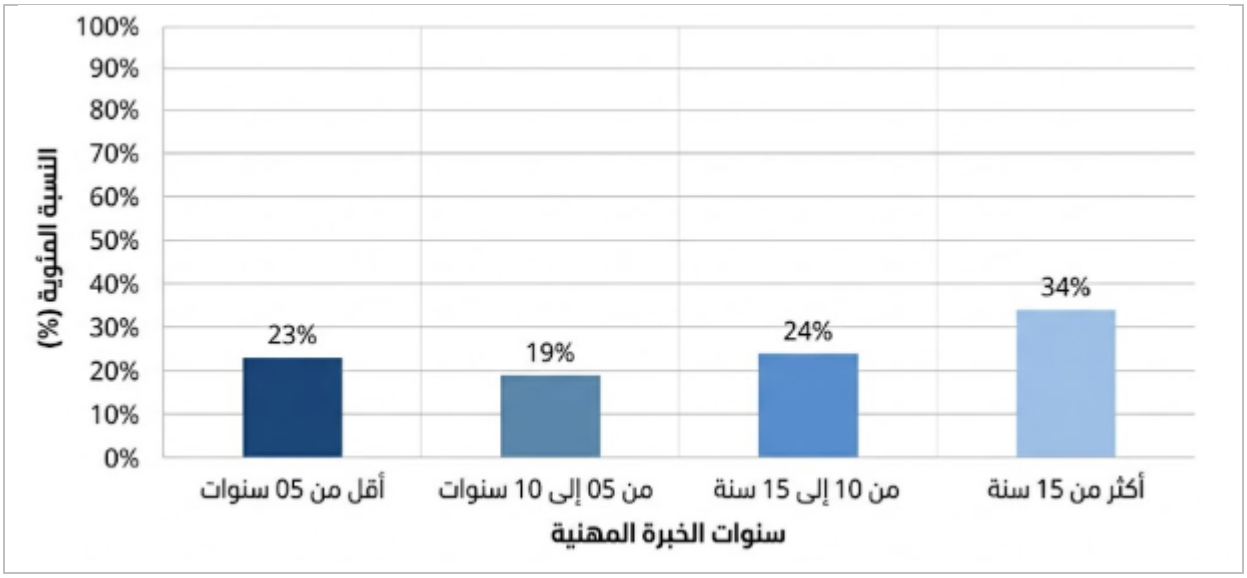
يعكس هذا التوزيع مؤشراً جوهرياً على طبيعة التحول الاستراتيجي الذي تشهده مؤسسة "اتصالات الجزائر"؛ حيث لم تعد وظائف القطاع مقتصرة على المهام التشغيلية التقليدية، بل انتقلت إلى الاعتماد على الخبرات الفنية والتقنية المتخصصة. سوسيولوجياً، يفسر هذا التركيز على الكوادر الجامعية تزايد "عقلنة العمل" داخل المؤسسة، حيث تتطلب أنظمة الشفافية التنظيمية ومعايير الثقة المتبادلة بين الموظف والإدارة وجود وعي معرفي لدى العمال لتمكنهم من استيعاب الإجراءات الإدارية والتقنية الحديثة. كما يشير ارتفاع نسبة الجامعيين إلى سياسة انتقائية في التوظيف تهدف إلى مواءمة المورد البشري مع متطلبات الرقمنة. إن هذا المستوى التعليمي المرتفع يعزز من فرضية الدراسة؛ إذ يمتلك الموظف الجامعي قدراً أكبر من النقد والتحليل، مما يجعله أكثر دقة في تقييم مدى شفافية المؤسسة وقدرتها على بناء ثقة تنظيمية مستدامة، مقارنة بالفئات الأقل تأهيلاً التي قد تنظر للمؤسسة من منظور وظيفي بحت.

1-4-توزيع عينة البحث وفق متغير الخبرة المهنية:

الجدول 11: يوضح توزيع عينة البحث وفق متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أقل من 05 سنوات	23	23
05-10 سنوات	19	19
11-15 سنة	24	24
أكثر من 15 سنة	34	34
المجموع	100	100

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss v25



الشكل 07: يبين النسب المئوية لتوزيع عينة البحث وفق متغير الخبرة المهنية

"من خلال قراءة الجدول رقم (11) والشكل البياني الموالي، يتبين أن فئة الخبرة المهنية (أكثر من 15 سنة) هي الأكثر تكراراً في عينة الدراسة بنسبة (34%)، تليها فئة (10-15 سنة) بنسبة (24%)، بينما سجلت فئة (05-10 سنوات) النسبة الأقل بـ.(19%)

يُشير هذا التوزيع إلى تشبع مؤسسة 'اتصالات الجزائر' بالخبرات المهنية الطويلة، وهو ما يمنحها 'ذاكرة تنظيمية' متينة وقوية. سوسيولوجياً، يُعتبر هذا المعطى جوهرياً في دراسة 'الثقة التنظيمية'، حيث أن الموظفين الذين تجاوزت خبرتهم 15 سنة قد شهدوا مختلف التحولات الهيكلية والتكنولوجية التي مرت بها المؤسسة، مما يجعل حكمهم على شفافية الإجراءات الحالية أكثر نضجاً ومقارنةً بما كان عليه الوضع

سابقاً. إن هيمنة فئة أصحاب الخبرة الطويلة تعني أن المؤسسة تستند إلى رأس مال بشري مستقر ومُجرب، وهذا الاستقرار المهني يُعد عاملاً أساسياً في تكوين ثقة راسخة؛ فالموظف ذو الخبرة الطويلة يمتلك 'حساً تنظيمياً' يجعله قادراً على تمييز ممارسات الشفافية من عدمها بناءً على تراكم التجارب السابقة. وبذلك، فإن نتائج هذه الدراسة تستند إلى عينة تتمتع بعمق مهني يضمن موثوقية عالية في تقييم مدى تأثير الشفافية على تعزيز الثقة داخل بيئة العمل".

المحور الثاني: الشفافية التنظيمية

1-عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: الشفافية التنظيمية

1-1-عرض وتحليل نتائج بعد المعلومات:

الجدول 12: يوضح عرض نتائج بعد المعلومات

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
يحرص المسؤولون على توفير معلومات واضحة ودقيقة للعاملين.	التكرار	01	05	11	62	21	3.97	0.78	01	موافق
	النسبة	01	05	11	62	21				
تُتاح المعلومات للعاملين في الوقت المناسب دون تأخير.	التكرار	01	12	11	55	21	3.83	0.93	03	موافق
	النسبة	01	12	11	55	21				
يسهُل وصول العاملين إلى المعلومات المرتبطة بأعمالهم.	التكرار	03	05	13	65	14	3.82	0.85	04	موافق
	النسبة	03	05	13	65	14				
تُشرح المعلومات للعاملين بطريقة مبسطة ومفهومة.	التكرار	02	12	11	57	18	3.77	0.95	08	موافق
	النسبة	02	12	11	57	18				
تنتشر المعلومات بين العاملين بشكل كافٍ ومنظم.	التكرار	03	09	11	55	22	3.84	0.97	02	موافق
	النسبة	03	09	11	55	22				
يشجع العاملون على تبادل المعلومات فيما بينهم.	التكرار	03	09	13	53	22	3.82	0.98	06	موافق
	النسبة	03	09	13	53	22				
تتسم المعلومات المتاحة للعاملين بالوضوح الكافي.	التكرار	01	11	13	55	20	3.82	0.91	07	موافق
	النسبة	01	11	13	55	20				
تُحدَّث المعلومات بشكل دوري وفق المستجدات التنظيمية.	التكرار	04	10	10	52	24	3.82	1.04	05	موافق
	النسبة	04	10	10	52	24				
بعد المعلومات							3.84	0.69	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss v25

من خلال الجدول رقم 12 نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لبعد المعلومات بلغت 3.84 وبانحراف معياري 0.69، حيث كان الاتجاه العام للمتغير نحو البديل "موافق"، كما احتلت العبارة رقم (01): "يحرص المسؤولون على توفير معلومات واضحة ودقيقة للعاملين" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي

قدره 3.97 وبانحراف معياري 0.78، فيما احتلت العبارة رقم (04): "تُشرح المعلومات للعاملين بطريقة مبسطة ومفهومة" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 3.77 وبانحراف معياري 0.95.

"تشير النتائج المتحصل عليها إلى وجود إجماع لدى أفراد العينة حول توفر المعلومات ووضوحها داخل المؤسسة، وهو ما يعكس استجابة التنظيم لمتطلبات **'الشفافية الإدارية.'**

وفقاً لمقاربة 'ماكس فيبر' في البيروقراطية الرشيدة، فإن توافر المعلومات الدقيقة (المرتبة الأولى للعبارة 01) يعد مؤشراً على تحول المؤسسة نحو 'عقلنة الإجراءات'. إن هيمنة اتجاه 'موافق' تعكس إدراك الموظفين بأن تدفق المعلومات ليس مجرد إجراء روتيني، بل هو أداة للتمكين المهني. سوسيولوجياً، يُفسر هذا الرضا عن وضوح المعلومات بأن اتصالات الجزائر –بصفتها مؤسسة تقنية– تعتمد نظام معلوماتي متطور يفرض على الإدارة تبسيط البيانات (العبارة 08) لضمان انسيابية العمل، وهو ما يتوافق مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن **'تدفق المعلومات هو العمود الفقري لبناء الثقة التنظيمية)** 'عكس ما أشارت إليه بعض الدراسات التي سجلت قصوراً في التواصل الإداري.

من خلال زياراتنا الميدانية للمراكز التقنية بالمؤسسة، لاحظنا وجود لوحات عرض إلكترونية ودلائل إجرائية محدثة بشكل دوري في أماكن العمل، مما يفسر تقييم الموظفين المرتفع لـ 'تحديث المعلومات دورياً' (المرتبة الخامسة). هذا التجسيد المادي للمعلومات يعزز من الشعور بالشفافية، حيث لم يعد الموظف في حالة 'عزلة معلوماتية' كما قد يحدث في التنظيمات التقليدية المغلقة، بل أصبح طرفاً فاعلاً في دورة تدفق المعلومات.

ان احتلال العبارة المتعلقة بـ 'توفير معلومات واضحة ودقيقة' الصدارة، وتذيل عبارة 'تبسيط المعلومات' للترتيب، يشير إلى أن المؤسسة تنجح في إيصال 'المحتوى التقني' بدقة، لكنها قد تجد تحدياً بسيطاً في 'آليات التبسيط' نظراً لتعقد التكنولوجيا المستخدمة في قطاع الاتصالات. هذا التفاوت البسيط يعزز واقعية النتائج، حيث أن الرضا العام مرتبط بتوفر المعلومة الرسمية كأولوية في نظر العامل".

1-2-عرض وتحليل نتائج بعد الإجراءات:

الجدول 13: يبين عرض نتائج بعد الإجراءات

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
تحدد المؤسسة إجراءات العمل بشكل واضح ومكتوب.	التكرار	08	07	10	49	26	3.78	1.15	04	موافق
	النسبة	08	07	10	49	26				
تعلن المؤسسة عن إجراءاتها الإدارية بشفافية.	التكرار	12	05	09	50	24	3.69	1.24	06	موافق
	النسبة	12	05	09	50	24				
تطبق الإجراءات الإدارية على جميع العاملين دون استثناء.	التكرار	06	09	16	49	20	3.65	1.14	09	موافق
	النسبة	06	09	16	49	20				
تُقدَّم الإجراءات للعاملين بكل مصداقية.	التكرار	09	04	12	59	16	3.69	1.08	07	موافق
	النسبة	09	04	12	59	16				
تحدد اللوائح التنظيمية حقوق وواجبات الموظفين بدقة.	التكرار	07	04	13	57	19	3.77	1.03	05	موافق
	النسبة	07	04	13	57	19				
تراجع المؤسسة نظامها الداخلي بشكل دوري.	التكرار	08	08	22	32	30	3.68	1.21	08	موافق
	النسبة	08	08	22	32	30				
تتسم الاجراءات الادارية المتبعة بالوضوح والبساطة.	التكرار	02	06	11	57	24	3.95	0.88	03	موافق
	النسبة	02	06	11	57	24				
تسهم الاجراءات الواضحة في تنظيم سير العمل وتوجيه العاملين	التكرار	05	01	12	55	27	3.98	0.94	02	موافق
	النسبة	05	01	12	55	27				
تُبسط الإجراءات الإدارية لتجنب التعقيد والغموض.	التكرار	02	04	17	47	30	3.99	0.90	01	موافق
	النسبة	02	04	17	47	30				
بعد الإجراءات							3.80	0.81	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss v25

من خلال الجدول رقم 13 نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لبعد الإجراءات بلغت 3.80 وبانحراف معياري 0.81، حيث كان الاتجاه العام للمتغير نحو البديل "موافق"، كما احتلت العبارة رقم (17): "تُبسط الإجراءات الإدارية لتجنب التعقيد والغموض" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.99

وبانحراف معياري 0.90، فيما احتلت العبارة رقم (11): "تطبق الإجراءات الإدارية على جميع العاملين دون استثناء" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 3.65 وبانحراف معياري 1.14.

يفسر تصدر العبارة المتعلقة بـ 'تبسيط الإجراءات' (المرتبة 01) التوجه الحديث للمؤسسة نحو **'المرونة التنظيمية** .'فمن منظور سوسيولوجي، يميل الموظفون إلى قبول السلطة الإدارية (الإجراءات) كلما كانت أكثر بساطة وبعيدة عن التعقيد الذي انتقدته كلاسيكيات علم الاجتماع التنظيمي، مما يقلل من حالة 'الاغتراب الوظيفي'. إن الإجراءات الواضحة تمنح الموظف شعوراً بالأمان المهني وتحدد معالم دوره بدقة، وهو ما يدعم الدراسات السابقة التي تشير إلى أن **'وضوح الإجراءات هو المتنبئ الأقوى لرضا الموظف عن سياسات المؤسسة.'**

من خلال 'شبكة الملاحظة' الميدانية، لاحظنا وجود اعتماد واسع على 'الرقمنة' في طلب الخدمات الإدارية داخل المؤسسة، وهو ما يفسر تقييم العاملين المرتفع لـ 'تسهيل الإجراءات'. لكن، تجدر الإشارة إلى أن احتلال العبارة المتعلقة بـ 'تطبيق الإجراءات على الجميع دون استثناء' (المرتبة الأخيرة) المرتبة الأدنى، قد يعكس وعياً سوسيولوجياً لدى العاملين بوجود 'تفاوتات في الممارسة الإدارية"، وإن كانت الإجراءات مكتوبة بوضوح، يظل الموظف يراقب مدى 'نزاهة التطبيق' في الواقع الميداني، وهو تحد يواجه الشفافية التنظيمية في مختلف المؤسسات الجزائرية.

إن التباين بين الرضا العام عن 'شكل الإجراءات' وبين التحفظ النسبي حول 'عدالة تطبيقها على الجميع' يبرز جانباً جوهرياً في سوسيولوجيا العمل؛ حيث يظل الموظف يبحث عن 'المساواة التنظيمية' بنفس القدر الذي يبحث فيه عن 'وضوح المهام'. هذا التمييز النقدي لدى العاملين يؤكد نضج العينة التي شملتها الدراسة، حيث لم تكتفِ بالرضا عن الشكل الإداري للمؤسسة، بل امتد تقييمها إلى جوهر الممارسة الإدارية اليومية".

1-3-عرض وتحليل نتائج بعد اتخاذ القرار:

الجدول 14: يوضح عرض نتائج بعد اتخاذ القرار

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
تتسم عملية اتخاذ القرار في المؤسسة بالوضوح والموضوعية.	التكرار	02	08	13	57	20	3.85	0.90	01	موافق
	النسبة	02	08	13	57	20				
تشرح الإدارة أسباب اتخاذ القرارات	التكرار	03	16	15	54	12	3.56	01	03	موافق

للعاملين.	النسبة	03	16	15	54	12			
توفر المؤسسة المعلومات اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرار.	التكرار	04	15	21	45	15	3.52	1.05	06	موافق
	النسبة	04	15	21	45	15				
تتيح المؤسسة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات.	التكرار	04	17	22	44	13	3.45	1.05	08	موافق
	النسبة	04	17	22	44	13				
تمنح المؤسسة العاملين الصلاحيات اللازمة المرتبطة بأعمالهم.	التكرار	07	15	14	48	16	3.51	1.14	07	موافق
	النسبة	07	15	14	48	16				
يتمتع العاملون بالقدرة على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.	التكرار	06	18	15	50	11	3.42	1.09	09	موافق
	النسبة	06	18	15	50	11				
تطبق المؤسسة القرارات المتخذة بمصداقية وعدالة.	التكرار	10	08	14	53	15	3.55	1.15	04	موافق
	النسبة	10	08	14	53	15				
تُتخذ القرارات بناءً على معايير واضحة ومعلنة.	التكرار	09	09	17	50	15	3.53	1.13	05	موافق
	النسبة	09	09	17	50	15				
يُراعى رأي العاملين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.	التكرار	07	16	12	43	22	3.57	1.20	02	موافق
	النسبة	07	16	12	43	22				
بعد اتخاذ القرار							3.51	0.86	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss v25

من خلال الجدول رقم 14 نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لبعد اتخاذ القرار بلغت 3.51 وبانحراف معياري 0.86، حيث كان الاتجاه العام للمتغير نحو البديل "موافق"، كما احتلت العبارة رقم (18): "تتسم عملية اتخاذ القرار في المؤسسة بالوضوح والموضوعية" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.85 وبانحراف معياري 0.90، فيما احتلت العبارة رقم (23): "يتمتع العاملون بالقدرة على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 3.42 وبانحراف معياري 1.09.

يشير تصدر عبارة 'وضوح وموضوعية اتخاذ القرار' (المرتبة الأولى) إلى اعتماد المؤسسة على **'عقلانية إدارية مركزية'**؛ حيث تُصاغ القرارات وفق معايير مهنية واضحة، وهو ما يقلل من التخبط الإداري. سوسيولوجياً، يمكن تفسير تذيل عبارة 'قدرة العاملين على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب' (المرتبة الأخيرة) بوجود **'نزعة مركزية في اتخاذ القرار'**؛ فرغم وضوح القرارات، إلا أن الموظف لا يزال يفتقر إلى هوامش 'التمكين (Empowerment) 'الضرورية لاتخاذ قراراته الخاصة دون الرجوع

للسلطة الأعلى. هذا التباين هو ملمح كلاسيكي في مؤسسات الخدمات الكبرى، حيث تتغلب 'المركزية التنظيمية' على 'اللامركزية' لضمان السيطرة على العمليات الفنية الحساسة.

بناءا على 'شبكة الملاحظة'، لاحظنا أن القرارات داخل المراكز التقنية غالباً ما تأتي بشكل توجيهي (Top–Down)من الإدارة العليا إلى القاعدة، مما يفسر انخفاض متوسط 'مشاركة العاملين' (العبارة 21). الموظفون هنا يثقون في 'موضوعية القرار' الصادر (المرتبة 1)، لكنهم لا يشعرون بأنهم مشاركون حقيقيون في 'صياغته'.

1-4-عرض وتحليل نتائج بعد التشريعات والأنظمة:

الجدول15: يوضح عرض نتائج بعد التشريعات والأنظمة

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
تصاغ اللوائح والمنظمات بلغة واضحة ومفهومة.	التكرار	05	07	07	56	25	3.89	1.02	01	موافق
	النسبة	05	07	07	56	25				
يتمتع العاملون بوضوح القوانين والأنظمة المعمول بها.	التكرار	10	08	11	48	23	3.66	1.21	05	موافق
	النسبة	10	08	11	48	23				
تطبق القوانين على جميع العاملين بعدالة ودون تمييز.	التكرار	06	10	16	49	19	3.65	1.09	07	موافق
	النسبة	06	10	16	49	19				
تشجع المؤسسة العاملين على الالتزام بالقوانين المنظمة للعمل.	التكرار	05	10	10	52	23	3.78	1.07	02	موافق
	النسبة	05	10	10	52	23				
تساهم التشريعات في حماية حقوق العاملين.	التكرار	08	10	12	47	23	3.67	1.17	04	موافق
	النسبة	08	10	12	47	23				
تعزز التشريعات السلامة المهنية والإدارية داخل المؤسسة.	التكرار	10	07	11	53	19	3.64	1.17	08	موافق
	النسبة	10	07	11	53	19				
تساعد التشريعات الواضحة في إزالة المعوقات التنظيمية.	التكرار	07	10	22	42	19	3.56	1.12	09	موافق
	النسبة	07	10	22	42	19				
تُراجع التشريعات بانتظام لمواكبة التطورات التنظيمية.	التكرار	07	05	17	54	17	3.69	1.04	03	موافق
	النسبة	07	05	17	54	17				
يُتاح للعاملين الاطلاع على القوانين والأنظمة بسهولة.	التكرار	09	04	14	58	15	3.66	1.08	06	موافق
	النسبة	09	04	14	58	15				
بعد التشريعات والأنظمة							3.69	0.85	موافق	

محور الشفافية التنظيمية	3.72	0.69	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss v25

من خلال الجدول رقم 15 نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لبعد التشريعات والأنظمة بلغت 3.69 وبانحراف معياري 0.85، حيث كان الاتجاه العام للمتغير نحو البديل "موافق"، كما احتلت العبارة رقم (27): "تصاغ اللوائح والمنظمات بلغة واضحة ومفهومة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.89 وبانحراف معياري 1.02، فيما احتلت العبارة رقم (33): "تساعد التشريعات الواضحة في إزالة المعوقات التنظيمية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 3.56 وبانحراف معياري 1.12، وقدر لمحور الشفافية التنظيمية بـ 3.72 وبانحراف معياري 0.69، حيث كان الاتجاه العام لهذا المحور نحو البديل "موافق".

يفسر تصدر عبارة 'وضوح صياغة اللوائح' (المرتبة 1) نزوع المؤسسة نحو **'التقنين الشامل'**، وهو ما يقلل من حدة الاجتهادات الشخصية في تطبيق القوانين. من منظور سوسيولوجي (فيبر)، يُعتبر وضوح التشريعات أداة لترسيخ 'الشرعية التنظيمية'؛ حيث يشعر الموظف أن القوانين ليست اعتباطية، بل هي قواعد ملزمة ومفهومة للجميع.

من خلال 'شبكة الملاحظة'، لمسنا وجود وفرة في المنشورات الإدارية والدلائل القانونية التي تُنشر دورياً في المكاتب والمراكز التقنية، وهو ما يفسر رضاء الموظفين عن 'سهولة الاطلاع على القوانين'. إن هذه **'المرئية القانونية '**تعزز ثقة العامل؛ فالمؤسسة التي تجعل قوانينها متاحة وواضحة (العبارة 35) هي مؤسسة تتبع نهج 'الشفافية الراديكالية' لتقليل التوجس لدى عمالها.

إن وصول المتوسط الحسابي لمحور الشفافية التنظيمية ككل إلى (3.72) بموافقة عامة، يعطي مؤشراً قوياً على أن **'الشفافية كقيمَة '**قد تحولت إلى **'شفافية كممارسة '**داخل اتصالات الجزائر. هذا الارتفاع يؤكد أن القوانين والأنظمة ليست مجرد نصوص في الأرشيف، بل هي 'عقد اجتماعي' يربط العامل بالمؤسسة. تتفق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن 'الالتزام بالقوانين يزداد كلما أدرك العامل أن تلك القوانين وُضعت لحمايته (العبارة 31) وليس فقط لتقييده'. إن هذا الوعي لدى العمال يعكس نضجاً سوسيولوجياً؛ حيث لم يعد الموظف ينظر للتشريعات كـ 'سلطة غريبة'، بل كـ 'إطار تنظيمي' يحمي حقوقه المهنية في بيئة تقنية متسارعة".

المحور الثالث: الثقة التنظيمية

1-عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: الثقة التنظيمية.

الجدول 16: يوضح عرض نتائج محور الثقة التنظيمية

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
تؤدي الثقة في الرئيس المباشر إلى شعور العاملين بالاهتمام والدعم والتحفيز.	التكرار	07	06	03	59	25	3.89	1.07	07	موافق
	النسبة	07	06	03	59	25				
تنمّي الثقة في الرئيس المباشر التوقعات الإيجابية المتبادلة بين العاملين ورئيسهم.	التكرار	07	03	06	57	27	3.94	1.04	06	موافق
	النسبة	07	03	06	57	27				
ترفع ثقة الإدارة العليا بالعاملين مستوى الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسة.	التكرار	08	04	10	62	16	3.74	1.04	10	موافق
	النسبة	08	04	10	62	16				
تعزّز الثقة في الإدارة العليا الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين تجاه سياسات المؤسسة.	التكرار	10	07	13	47	23	3.66	1.20	11	موافق
	النسبة	10	07	13	47	23				
تسهم الثقة في الإدارة العليا في تحقيق نتائج تنظيمية مرغوب فيها.	التكرار	06	10	10	49	25	3.77	1.12	08	موافق
	النسبة	06	10	10	49	25				
تسهّل الثقة في الإدارة العليا إجراءات العمل وتحدّ من تعقيدها.	التكرار	07	07	15	56	15	3.65	1.05	12	موافق
	النسبة	07	07	15	56	15				
تحرص الإدارة على حماية حقوق العاملين وضمان راحتهم المهنية.	التكرار	05	10	15	45	25	3.75	1.10	09	موافق
	النسبة	05	10	15	45	25				
تواكب الإدارة المستجدات وتُطلع العاملين عليها بانتظام.	التكرار	06	03	07	56	28	3.97	1.01	05	موافق
	النسبة	06	03	07	56	28				
تدعم الثقة بين الزملاء تبادل الأفكار والمعلومات بين العاملين.	التكرار	05	00	11	53	31	4.05	0.94	03	موافق
	النسبة	05	00	11	53	31				
تساعد الثقة بين الزملاء على تحقيق الأهداف المشتركة داخل المؤسسة.	التكرار	02	02	06	54	36	4.20	0.80	02	موافق
	النسبة	02	02	06	54	36				
تشجّع الثقة بين الزملاء على بناء علاقات تعاونية واتصالات مفتوحة بين العاملين.	التكرار	02	00	04	59	35	4.25	0.72	01	موافق بشدة
	النسبة	02	00	04	59	35				
يحافظ الزملاء في العمل على سرية المعلومات التي لا يجوز الإفصاح عنها خارج المؤسسة.	التكرار	04	04	03	65	24	4.01	0.89	04	موافق
	النسبة	04	04	03	65	24				

محور الثقة التنظيمية	3.91	0.67	موافق
الاستبيان ككل	3.81	0.64	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss v25

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لبعد الثقة التنظيمية بلغت 3.81 وبانحراف معياري 0.64، حيث كان الاتجاه العام للمتغير نحو البديل "موافق"، كما احتلت العبارة رقم (46): "تشجّع الثقة بين الزملاء على بناء علاقات تعاونية واتصالات مفتوحة بين العاملين" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.25 وبانحراف معياري 0.72، فيما احتلت العبارة رقم (41): "تسهّل الثقة في الإدارة العليا إجراءات العمل وتحدّ من تعقيدها" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 3.65 وبانحراف معياري 1.05، وقدر المتوسط الحسابي للاستبيان ككل بـ 3.81 وبانحراف معياري 0.64، وقد الاتجاه العام للاستبيان نحو البديل "موافق".

"تشير نتائج المحور الثالث إلى هيمنة 'الثقة التنظيمية' بمستوى عالٍ، مع تباين جوهري بين الثقة في الزملاء والثقة في الإدارة العليا.

ويفسر تصدر عبارات الثقة بين الزملاء (المراتب 01، 02، 03) لنتائج الاستبيان وجود ما يُسمى بـ **'التضامن العضوي'** داخل فرق العمل التقنية. سوسيولوجياً، يميل العمال إلى بناء علاقات تعاونية أفقية لحماية أنفسهم من ضغوط العمل وتسهيل المهام اليومية، مما يجعل الثقة بين الزملاء 'درعاً واقياً' يضمن سرية المعلومات (المرتبة 04) واستمرارية الأداء. في المقابل، احتلال عبارات الثقة في الإدارة العليا المراتب الأخيرة (خاصة العبارة 41) يعكس **'المسافة البيروقراطية'** بين القاعدة والإدارة؛ فالعمال يثقون في كفاءة الإدارة (3.97)، لكنهم ما زالوا ينظرون لـ 'تسهيل الإجراءات' من الإدارة كحلقة أضعف مقارنة بتعاونهم المباشر مع زملائهم.

من خلال 'شبكة الملاحظة' أثناء تواجدنا بالمراكز التقنية، لاحظنا أن روح الفريق هي المحرك الأساسي للعمل، حيث يعتمد الموظفون على بعضهم البعض في حل الأعطاب التقنية بصفة فورية ومستقلة، وهو ما يفسر سوسيولوجياً لماذا جاءت الثقة بين الزملاء في الصدارة. لقد أثبت الملاحظة أن **'الاتصالات المفتوحة'** ليست فقط سياسة إدارية، بل هي ممارسة اجتماعية يفرضها واقع العمل التقني، حيث يجد العامل في زميله 'المرجعية الأولى' للمساعدة قبل الرجوع للإدارة.

2. عرض ومناقشة فرضيات الدراسة:

1.2.التحقق من الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعلومات على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_.

الجدول 17: يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير المعلومات على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_

المتغير المستقل	معامل الانحدار	Beta	قيمة t	مستوى المعنوية sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة f	مستوى المعنوية sig
الثابت	1.85	0.55	5.74	0.000	0.55	0.29	42.13	0.000
المعلومات	0.54		6.49	0.00				

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss v25

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R square) بلغت 0.29، وتعني هذه القيمة أن بعد المعلومات يفسر ما نسبته 29% من التباين الحاصل في المتغير التابع والمتمثل في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_، والنسبة المتبقية والتي تبلغ 71% تعزى لعوامل ومتغيرات أخرى غير مدرجة في الجدول، بالإضافة إلى أخطاء التقدير العشوائي للعينة، وبشكل عام نستنتج أن قيمة (F) معنوية تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغ مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهو أقل من نسبة الخطأ 0.05، وهذا ما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعلومات على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_، ومنه نستنتج أن الفرضية القائلة أن: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعلومات على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_" محققة.

تؤكد نتائج الانحدار الخطي وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية، وهو ما يجد تفسيره في **'نظرية التبادل الاجتماعي'** في التنظيمات؛ فالمعلومات التي تقدمها المؤسسة للعاملين تعمل كـ 'مورد رمزي' سوسيولوجياً، عندما توفر المؤسسة معلومات واضحة ودقيقة، فإنها ترسل رسالة للعامل بأنها 'مؤسسة جديرة بالثقة'. هذه المعلومات تقلل من حالة 'عدم اليقين (Uncertainty)' التي يعيشها الموظف، مما يحول العلاقة بينهما من علاقة أوامر وتنفيذ إلى علاقة **'تعاقدية قائمة على الثقة'**. إن تفسير 29% من التباين في الثقة عبر 'المعلومات' يؤكد أن الشفافية المعلوماتية هي المدخل الأول لبناء رأس مال الثقة داخل المؤسسة.

من خلال 'شبكة الملاحظة'، لاحظنا في المركز التقني بـ *توقرت* أن الموظفين الذين يمتلكون وصولاً أسرع للمعلومات المتعلقة بمسارهم المهني وحقوقهم، هم الأكثر استقراراً في أدائهم والأكثر تعبيراً عن ولائهم للمؤسسة. هذا الربط الميداني يؤكد أن المعلومات ليست مجرد بيانات تقنية، بل هي **'أداة للضبط الاجتماعي'**؛ فكلما كانت المؤسسة سخية بمعلوماتها، كلما تعززت الشرعية التنظيمية في نظر العمال، وهو ما يفسر لماذا جاءت قيمة (F) معنوية وقوية، حيث تعكس رغبة العمال في الانتماء لمؤسسة لا تخفي عنهم حقائق عملهم.

تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات سوسيولوجية سابقة في قطاع الخدمات التقنية، والتي أشارت إلى أن 'المعلومة هي المادة الخام للثقة'. ففي بيئة عمل مثل *اتصالات الجزائر*، حيث التكنولوجيا هي أساس الإنتاج، تصبح المعلومات هي 'اللغة' التي يتواصل بها العمال مع الإدارة. وإذا كانت نسبة 71% المتبقية تعزى لعوامل أخرى، فهذا يشير سوسيولوجياً إلى أن الثقة في مؤسساتنا الجزائرية تتأثر أيضاً بـ **'العلاقات الشخصية '**و'الثقافة التنظيمية' الموروثة، وليس فقط بالشفافية المعلوماتية الرسمية. لذا، فإن قبول الفرضية الأولى يعزز فرضيتنا المركزية بأن المعلومات هي الحجر الأساس الذي تبني عليه المؤسسة علاقة الشفافية مع عمالها".

2.2.التحقق من الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإجراءات على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_.

الجدول 18: يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الإجراءات على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_

المتغير المستقل	معامل الانحدار	Beta	قيمة t	مستوى المعنوية sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة f	مستوى المعنوية sig
الثابت	1.82	0.67	7.48	0.000	0.67	0.44	77.60	0.000
الإجراءات	0.55		8.81	0.000				

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss v25

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R square) بلغت 0.44، وتعني هذه القيمة أن بعد الإجراءات يفسر ما نسبته 44% من التباين الحاصل في المتغير التابع والمتمثل في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_، والنسبة المتبقية والتي تبلغ 56% تعزى لعوامل ومتغيرات أخرى غير مدرجة في الجدول، بالإضافة إلى أخطاء التقدير العشوائي للعينة، وبشكل عام نستنتج أن قيمة (F) معنوية تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغ مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهو أقل من نسبة الخطأ 0.05، وهذا ما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإجراءات على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_، ومنه نستنتج أن الفرضية القائلة أن: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإجراءات على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_" محققة.

تفسر النتيجة المحصل عليها (بمعامل تحديد 0.44) من خلال **'نظرية العدالة الإجرائية '** (Procedural Justice)؛ حيث يميل العمال إلى وضع ثقتهم في المؤسسة ليس فقط بناءً على النتائج التي يحصلون عليها، بل بناءً على 'عدالة ومصداقية الإجراءات' المتبعة. سوسيولوجياً، تعمل الإجراءات كإطار مرجعي يحمي العامل من 'الاعتباطية الإدارية'. إن تفسير 44% من التباين في الثقة عبر الإجراءات يعد مؤشراً مرتفعاً، مما يعني أن 'الانتظام' و'القواعد الواضحة' داخل اتصالات الجزائر بتوقرت تمنح الموظف شعوراً بالطمأنينة؛ فهو يعلم ما له وما عليه، وهذا الوضوح يقلل من الصراعات الاجتماعية داخل بيئة العمل ويقوي روابط الثقة.

عبر 'شبكة الملاحظة'، تبين لنا أن انضباط الموظفين داخل المؤسسة يرتبط بشكل مباشر بوجود 'مسارات إجرائية رقمية' محددة ومسبقة لكل عملية تقنية. الموظف في توقرت لا يرى في هذه الإجراءات قيوداً، بل يراها 'أدوات تمكين' تساعده في أداء مهامه دون خوف من الخطأ، مما يعزز ثقته في المؤسسة. إن هذا الشعور بالتمكين الناتج عن سلامة الإجراءات يفسر سوسيولوجياً لماذا جاء الأثر الإحصائي للإجراءات أقوى (0.44) من أثر المعلومات (0.29) في النموذج السابق؛ فالتنفيذ العملي (الإجراء) يلامس واقع الموظف اليومي أكثر من مجرد تلقي المعلومات.

3.2.التحقق من الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتخاذ القرار على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_.

الجدول 19: يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير اتخاذ القرار على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_

المتغير المستقل	معامل الانحدار	Beta	قيمة t	مستوى المعنوية sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة f	مستوى المعنوية sig
الثابت	2.15	0.63	9.56	0.000	0.63	0.39	64.45	0.000
اتخاذ القرار	0.49		8.03	0.000				

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss v25

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R square) بلغت 0.39، وتعني هذه القيمة أن بعد اتخاذ القرار يفسر ما نسبته 39% من التباين الحاصل في المتغير التابع والمتمثل في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_، والنسبة المتبقية والتي تبلغ 61% تعزى لعوامل ومتغيرات أخرى غير مدرجة في الجدول، بالإضافة إلى أخطاء التقدير العشوائي للعينة، وبشكل عام نستنتج أن قيمة (F) معنوية تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغ مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهو أقل من نسبة الخطأ 0.05، وهذا ما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتخاذ القرار على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_، ومنه نستنتج أن الفرضية

القائلة أن: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاتخاذ القرار على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_" محققة.

تفسر النتيجة (معامل تحديد 0.39) من خلال مفهوم **'التمكين التنظيمي'**؛ فعملية اتخاذ القرار هي اللحظة التي تتجلى فيها 'السلطة' بشكلها الصريح. سوسيولوجياً، عندما يرى العاملون أن القرارات تتسم بالموضوعية (حتى وإن لم يشاركوا فيها بشكل مباشر)، فإنهم يمنحون ثقتهم للمؤسسة كـ 'جهاز عقلاني'. إن هذا الأثر (39%) يوضح أن الموظف في المؤسسات التقنية يربط ثقته بقدرة الإدارة على اتخاذ قرارات 'رشيدة' تحمي مصلحة العمل. وإذا كان هناك تباين في النتائج، فهو يعكس توق الموظفين للانتقال من دور 'المتلقي للقرار' إلى 'المشارك في صنع القرار'، وهو تحول سوسيولوجي يعكس رغبة في تخطي النمط البيروقراطي التقليدي نحو نمط أكثر ديمقراطية وتشاركية.

عبر 'شبكة الملاحظة'، لمسنا أن القرارات المتعلقة بالتغييرات التقنية أو توزيع المهام تُتخذ غالباً على مستوى الإدارة الوسطى أو العليا، مع هامش محدود للمشاركة القاعدية. هذا الواقع يفسر إحصائياً لماذا يظل الأثر (0.39) قوياً ولكنه يترك مساحة (61%) لعوامل أخرى. لقد لاحظنا أن العاملين يتقبلون هذه المركزية طالما أن القرار يحقق 'فعالية في العمل' (مثلاً: توفير أدوات صيانة جديدة)، وهو ما يؤكد أن ثقة الموظف بقرارات الإدارة هي ثقة 'وظيفية' مبنية على النتائج المحققة أكثر منها على المشاركة الديمقراطية.

تتفق هذه النتيجة مع الدراسات السوسيولوجية التي تشير إلى أن **'الثقة في اتخاذ القرار** 'ترتبط طردياً بمدى إدراك الموظف لـ 'الخبرة والمصداقية' لدى صانع القرار. ففي قطاع الاتصالات، حيث الأخطاء التقنية مكلفة جداً، يميل العمال إلى الثقة في الإدارة التي تتخذ قرارات 'حاسمة ومدروسة'. ونسبة الـ 61% المتبقية التي تعزى لعوامل أخرى تبرز أهمية 'العلاقات الشخصية' و'القيادة المباشرة' في التخفيف من حدة المركزية الإدارية. ومنه، فإن هذه الفرضية المحققة تعزز النتيجة العامة بأن 'اتخاذ القرار الرشيد' هو أداة لا غنى عنها لتعزيز ولاء الموظف وثقته في مؤسسته".

4.2.التحقق من الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتشريعات والأنظمة على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_.

الجدول 20: يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير التشريعات والأنظمة على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_

المتغير المستقل	معامل الانحدار	Beta	قيمة t	مستوى المعنوية sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة f	مستوى المعنوية sig
الثابت	1.65	0.77	8.63	0.000	0.77	0.60	146.73	0.000
التشريعات والأنظمة	0.61		12.11	0.000				

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss v25

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R square) بلغت 0.60، وتعني هذه القيمة أن بعد التشريعات والأنظمة يفسر ما نسبته 60% من التباين الحاصل في المتغير التابع والمتمثل في الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_، والنسبة المتبقية والتي تبلغ 40% تعزى لعوامل ومتغيرات أخرى غير مدرجة في الجدول، بالإضافة إلى أخطاء التقدير العشوائي للعينة، وبشكل عام نستنتج أن قيمة (F) معنوية تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغ مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهو أقل من نسبة الخطأ 0.05، وهذا ما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتشريعات والأنظمة على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_، ومنه نستنتج أن الفرضية القائلة أن: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتشريعات والأنظمة على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_" محققة.

تُفسر النتيجة (معامل تحديد 0.60) في ضوء **'نموذج فيبر للبيروقراطية العقلانية'**؛ حيث يُنظر إلى التشريعات كـ 'نظام موضوعي' يقلل من التفاوت في المعاملة. سوسيولوجياً، يجد العامل في القوانين المكتوبة والمؤسسية حماية له من 'السلطة الشخصية' للمسؤولين. إن هذه النسبة العالية (60%) تشير إلى أن العمال في المؤسسات الكبرى يربطون ثقتهم بمدى التزام المؤسسة بـ 'سيادة القانون'. عندما يرى العامل أن التشريعات تحمي حقوقه (كما ورد في المحور الثاني من البحث)، فإن هذا الإدراك يتحول

مباشرة إلى 'رصيد ثقة' تجاه المؤسسة. إن القانون هنا ليس قيداً، بل هو 'عقد اجتماعي' يضمن التوقعات المتبادلة بين العامل وصاحب العمل.

من خلال 'شبكة الملاحظة'، لاحظنا أن العمال في المراكز التقنية غالباً ما يستشهدون بـ 'القوانين' و'الأنظمة الداخلية' عند مناقشة حقوقهم المهنية أو ظروف عملهم. هذا الاستحضار المستمر للتشريعات في الحوارات اليومية يؤكد أنها **'مرجعية اجتماعية '**وليست مجرد نصوص جامدة. لقد أثبت الملاحظة أن الثقة التي يبنيها العامل على القوانين هي ثقة 'مستقرة' و'مستدامة'، لأنها تتجاوز الشخصنة؛ فالمسؤول يرحل، لكن التشريعات تبقى، وهذا هو سر قوة هذا الأثر إحصائياً.(0.60)

تتفق هذه النتيجة مع الدراسات السوسيولوجية التي أكدت أن **'الشرعية القانونية '**هي الأساس الأول لثقة الموظف في بيئات العمل المعقدة تقنياً؛ حيث يتطلب العمل الجماعي قواعد واضحة لتجنب النزاعات. إن نسبة 40% المتبقية التي تعزى لعوامل أخرى، قد تشمل 'العلاقات الإنسانية' و'الثقافة التنظيمية غير الرسمية'، إلا أن هيمنة الجانب التشريعي كأكثر المتغيرات تأثيراً (60%) تؤكد أن العامل الجزائري في المؤسسات الخدمية يميل إلى 'الأمن القانوني' كشرط أساسي لمنح ثقته للمؤسسة. ومنه، فإن تحقق هذه الفرضية يؤكد أن 'التشريع الواضح' هو الرافعة الأساسية للثقة التنظيمية في بيئة عمل *اتصالات الجزائر*".

5.2.التحقق من الفرضية العامة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_.

الجدول 21: يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_

المتغير المستقل	معامل الانحدار	Beta	قيمة t	مستوى المعنوية sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة f	مستوى المعنوية sig
الثابت	1.10	0.77	4.62	0.000	0.77	0.59	142.64	0.000
الشفافية التنظيمية	0.75		11.94	0.000				

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss v25

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R square) بلغت 0.59، وتعني هذه القيمة أن محور الشفافية التنظيمية يفسر ما نسبته 59% من التباين الحاصل في المتغير التابع والمتمثل في

الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_، والنسبة المتبقية والتي تبلغ 41% تعزى لعوامل ومتغيرات أخرى غير مدرجة في الجدول، بالإضافة إلى أخطاء التقدير العشوائي للعينة، وبشكل عام نستنتج أن قيمة (F) معنوية تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغ مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهو أقل من نسبة الخطأ 0.05، وهذا ما يدل على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_، ومنه نستنتج أن الفرضية القائلة أن: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر _توقرت_" محققة.

"تؤكد النتيجة العامة (معامل تحديد 0.59) أن 'الشفافية التنظيمية' بتمظهراتها الثلاث (المعلومات، الإجراءات، اتخاذ القرار) تُعد المكون الهيكلي للثقة لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر *توقرت*.

يفسر هذا الأثر القوي بمفهوم **'العقد التواصلي'**؛ فالثقة ليست شعوراً ذاتياً بل هي نتيجة مباشرة لشفافية المؤسسة. سوسيولوجياً، تعمل الشفافية على إزالة 'الغموض التنظيمي' الذي يُعد العدو الأول للثقة. إن النسبة المفسرة (59%) تشير إلى أن المؤسسة قد نجحت في بناء 'مناخ من المصداقية' عبر ممارسة الشفافية كقيمَة إدارية.

كشفت ملاحظاتنا الميدانية عن وجود علاقة طردية بين 'وضوح المسارات المهنية' و'زيادة منسوب الثقة' لدى الموظفين، حيث يعزز غياب الغموض شعور العمال بأنهم 'شركاء' وليسوا مجرد 'أدوات تنفيذية.'

تتفق هذه النتائج مع الدراسات التي ترى أن المؤسسات المعاصرة التي تتبنى 'الشفافية الراديكالية' هي الأكثر قدرة على تحقيق الالتزام الوظيفي والاستقرار الاجتماعي لموظفيها".

أولاً: مناقشة النتائج

-تظهر مناقشة النتائج أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بتوقرت يمتلكون وعياً تنظيمياً ناضجاً؛ فهم لا ينظرون للشفافية كشعار إداري، بل كضرورة مهنية تضمن استقرارهم الوظيفي.

- كشفت النتائج أن 'التشريعات والأنظمة 'هي المتغير الأكثر تأثيراً على الثقة (60%)، يليها 'الإجراءات(44%) '، ثم 'اتخاذ القرار(39%) '، وأخيراً 'المعلومات ' .(29%)هذا الترتيب يعكس أن الموظف يضع 'الأمن القانوني' فوق كل اعتبار، حيث يشكل القانون المرجعية التي تحميه من الذاتية الإدارية.

- أثبتت النتائج أن الثقة بين الزملاء (الثقة الأفقية) تتفوق على الثقة في الإدارة (الثقة العمودية)، وهو ما يفسر سوسيولوجياً بنظرية 'التضامن العضوي' في فرق العمل التقنية، حيث يجد العامل في زميله 'المرجعية المباشرة' لحل المشكلات الميدانية، بينما يُنظر للإدارة كسلطة تشريعية وتنظيمية.

- توصلت الدراسة إلى أن 59% من التباين في الثقة التنظيمية يعود للشفافية. هذا يعني أن المؤسسة التي تتبنى سياسة الباب المفتوح والوضوح الإجرائي، لا تقوم فقط بتحسين الإنتاجية، بل تساهم في بناء 'عقد اجتماعي' يربط العامل بالمؤسسة بعيداً عن أساليب الضغط.

ثانياً: الآفاق المستقبلية للبحث

استناداً إلى ما تم التوصل إليه من نتائج، نضع بين أيدي الباحثين والمؤسسات الآفاق التالية:

- نوصي بدراسة مدى تأثير رقمنة الإجراءات (التي تعتمدها مؤسسة اتصالات الجزائر حالياً) على تعزيز الثقة؛ فهل ستؤدي الرقمنة إلى مزيد من الشفافية، أم أنها ستخلق 'مركزية رقمية' تعيق مشاركة العمال؟

– نظراً لأن جزءاً معتبراً من التباين في الثقة لم يُفسر بالشفافية فقط (تتراوح نسبته بين 40% إلى 70% في مختلف الفرضيات)، نوصي بدمج متغيرات سيكولوجية–اجتماعية مثل' :نمط القيادة المباشرة 'و'الرضا عن بيئة العمل' في دراسات مستقبلية.

– نوصي بتوسيع نطاق البحث ليشمل قطاعات خدمية أخرى (كالبنوك أو التأمين) لمقارنة مدى تأثير الشفافية في مؤسسات لها طبيعة تقنية (مثل اتصالات الجزائر) مقابل مؤسسات ذات طبيعة إدارية بحتة.

–نقترح على المؤسسة كآفاق عملية، التوجه نحو 'اللامركزية' في اتخاذ القرار، خاصة في المهام التقنية الميدانية، لتقليص المسافة بين الإدارة والقاعدة، مما يعزز الثقة العمودية ويجعلها تضاهي مستوى الثقة الأفقية بين الزملاء.

خلاصة الفصل:

ساهم هذا الفصل في عرض الجانب الميداني للدراسة، حيث قدّم تصوراً دقيقاً حول واقع الشفافية التنظيمية وعلاقتها بالثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية توقرت من خلال البيانات التي تم جمعها وتحليلها، كما مكّن من فهم أعمق للظاهرة المدروسة مدعمة بالأدلة الميدانية، ومن خلال تحليل النتائج تم التوصل إلى أفكار ومؤشرات ساهمت في إثراء الدراسة وإضافة معارف علمية ذات صلة بالموضوع.

خاتمة

خـــاتمة:

من خلال هذه الدراسة المعنونة بـ " **تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت**" سلطنا الضوء على مدى توافر مقومات الشفافية التنظيمية بأبعادها المختلفة داخل هذه المؤسسة الاقتصادية، وانعكاس ذلك على مستوى الثقة التنظيمية، انطلاقاً من تصور الموظفين باعتبارهم الفاعل الرئيسي في المحيط الإداري والعملي.

وقد تم التوصل من خلال المعالجة الإحصائية والتحليل السوسيولوجي إلى أن الشفافية التنظيمية داخل المؤسسة تسجل مستويات عالية بمتوسط إجمالي بلغ **(3.72)**تصدره بعد المعلومات، يقابله مناخ متميز من الثقة التنظيمية بمتوسط عام قدره **(3.91)**، لاسيما فيما يتعلق بالثقة والتعاون بين الزملاء؛ وهو الأمر الذي يؤشر إلى بيئة تنظيمية مستقرة ومتماسكة تساهم في تعزيز الأداء وتكامل الأدوار الإدارية المعتمدة بما يضمن الاستجابة لمتطلبات البيئة الاقتصادية المتغيرة.

وقد بينت الدراسة كذلك وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لعنصر المعلومات في بناء الثقة التنظيمية، حيث فسر تحليل الانحدار الخطي البسيط ما نسبته **(29%)**من التباين الحاصل، مما يؤكد أن تحقيق فعالية بيئة العمل واستقرارها يمر حتماً عبر تعزيز قنوات التدفق المعرفي والاتصالي الحديث، بوصفه مدخلاً أساسياً يسهم في بناء تنظيم أكثر مرونة وقدرة على التكيف والتطور.

إن النتائج المتوصل إليها تعكس أهمية هذا الموضوع، كما تفتح المجال أمام دراسات مستقبلية معمقة، تتناول أبعاداً جديدة في ضوء متغيرات تنظيمية وسوسيولوجية أخرى، بهدف المساهمة في تطوير الممارسة الإدارية داخل المؤسسات الجزائرية وتنمية مناخها التنظيمي العام.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب الأكاديمية

1. بوحوش عمارة، (2019)، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، برلين– ألمانيا.
2. طارق محمد رضوان، (2014)، الثقة التنظيمية كمحدد للعلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية.
3. كمال دشلي، (2016)، منهجية البحث العلمي، الأكاديمية العربية الدولية المقررات الجامعية.

ثانياً: المجلات العلمية والدوريات

1. أماني عبد الرزاق أحمد باغريب، (ديسمبر 2023)، التكامل المنهجي بين المناهج الكمية والكيفية في دراسة الظواهر الاجتماعية، تحليل سوسيولوجي، مجلة جامعة حضرموت للعلوم الإنسانية، المجلد عشرون، العدد الثاني.
2. بن عيسى الأزهاري، (ماي 2018)، قراءة تحليلية لمبيان ريتشارد سكوت حول نظريات التنظيم، مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الأغواط، المجلد السابع، العدد ثلاثون.
3. بهاء الدين مسعد سعد، شيماء مهدي إبراهيم، (يوليو 2022)، دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. دراسة تطبيقية على الشركات التابعة لشركة القابضة للأدوية والكيماويات والمستلزمات الطبية . هولدي فارما، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد الثالث، العدد الثاني، الجزء الثالث.
4. حجاج نسيمة، دنبري لطفي، (2024)، الثقة التنظيمية وعلاقتها بتحقيق الفعالية التنظيمية لدى موظفي الجامعة الجزائرية – دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة أم البواقي، الجزائر، المجلد 28، عدد 02.
5. ربيحة نبار، (جوان 2022)، الاستمارة في البحث العلمي، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد الخامس، العدد الأول.

6. رشا محمد عبد السلام، (ديسمبر 2022)، فاعلية التدريس باستخدام مبادئ كاغان على تحسين الثقة التنظيمية والأداء الابتكاري لجملة الجمباز الإيقاعي، مجلة تطبيقات علوم الرياضة جامعة الإسكندرية، العدد مائة وأربعة عشر.
7. ضاحي حمدان محمد أحمد، (2020)، ممارسة الشفافية وعلاقتها بتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالمنظمات غير الحكومية – دراسة مطبقة على عينة من المنظمات غير الحكومية بمدينة قنا، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم، العدد العشرون.
8. عبد الحق بن خالد جيتو، (جانفي 2019)، تطور الفكر الإداري وانعكاساته على ممارسات الإشراف التربوي، المجلة العلمية، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الأول.
9. عبد الله عبد الله أحمد طبال، (جويلية 2024)، قياس دور الشفافية التنظيمية في علاقة القيادة الرقمية الأخلاقية للموارد البشرية بالنزاهة التنظيمية – دراسة ميدانية على العاملين بالتجمع الطبي بالسويس – مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية، المجلد الرابع، العدد الثاني.
10. عيسى يونس، سامية شينار، عائشة عماري، (2021)، العينة وأسس المعاينة في البحوث الإجتماعية، مجلة الرواق للدراسات الإجتماعية والإنسانية، المجلد 7، العدد 2.
11. محمد حسن محمد العشري، (يونيه 2021)، دور جودة حياة العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين الشفافية الإدارية والبراعة التنظيمية . دراسة تطبيقية على العاملين بمأموريات ضرائب المبيعات بمنطقة شمال الدلتا، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد التاسع، العدد الأول.
12. مسعودة بيطام، (1999)، الملاحظة والمقابلة في البحث السوسيولوجي، عدد 11، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
13. هاني إبراهيم، (يناير 2023)، تكامل المنهجيين الكمي والكيفي في سبيل نجاح البحوث السوسيولوجية الميدانية . دراسة سوسيولوجية تحليلية . مجلة الذاكرة، المجلد الحادي عشر، العدد الأول.

ثالثاً: الأطروحات والرسائل الجامعية

1. عنتر محمد أحمد عبد العال، شيماء سعيد محمود، محمد عبد الغني مصطفى سليم، (بلا تاريخ)، تحقيق الشفافية التنظيمية في مدارس التعليم الفني بمحافظة أسيوط على ضوء أبعاد مدخل القيادة الأصيلة، بحث لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص الإدارة وسياسات التعليم.

قائمة الملاحق

الملحق 1

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر –الوادي –

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية سنة ثانية ماستر

استبيان حول موضوع

تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين

دارسة ميدانية على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر – توقرت –

مـن إعـداد:

- كزونة خولة
- قنوني فاطمة

تحت إشراف :

د/ سلمى بالنور

تحية طيبة و بعد

في اطار اعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل، يسعدنا أن نضع بين أيديكم استبيان بعنوان **تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين دارسة ميدانية على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر – توقرت** – فاننا نأمل من سيادتكم التكرم بقارءة أسئلة الاستبيان بتمعن و التي يرجى الاجابة على الأسئلة بوضع (x) أمام العبارة التي ترونها مناسبة ، و انا

شاكرون لكم لتعاونكم ، و الأكيد أن اجابتكم ستحاط بالسرية التامة و لن تستخدم الا لغاية البحث العلمي فقط. تقبلو منا فائق الشكر ، الاحترام و التقدير على تعاونكم.

السنة الجامعية 2026/2025

***البيانات الشخصية :**

أ. الجنس: ذكر ⬭ أنثى ⬭

ب. العمر : أقل من 30 سنة ⬭ من 31-40 سنة ⬭ من 41-50 سنة ⬭ أكبر من 50 سنة ⬭

ج. المستوى التعليمي : دون الثانوي ⬭ ثانوي ⬭ جامعي ⬭

د. سنوات الخبرة : أقل من 5سنوات ⬭ من 05-10 سنوات ⬭ من 11-15سنة ⬭ أكثر من 15سنة

الرقم	المحور الأول : الشفافية التنظيمية					
	البعد الأول: المعلومات	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
01	يحرص المسؤولون على توفير معلومات واضحة ودقيقة للعاملين.					
02	تُتاح المعلومات للعاملين في الوقت المناسب دون تأخير.					

03	يسهُل وصول العاملين إلـى المعلومـات المرتبطـة بأعمالهم.					
04	تُشـرح المعلومـات للعـاملين بطريقة مبسطة ومفهومة.					
05	تنتشـر المعلومـات بـين العاملين بشكل كافٍ ومنظم.					
06	يشـجع العـاملون علـى تبـادل المعلومات فيما بينهم.					
07	تتسـم المعلومـات المتاحـة للعاملين بالوضوح الكافي.					
08	تُحـدَّث المعلومـات بشـكل دوري وفـق المسـتجدات التنظيمية.					
البعـد الثـانـي: الاجـراءات		**موافـق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غيـر موافق**	**غيـر موافـق بشدة**
09	تحـدد المؤسسـة إجـراءات العمـل بشـكل واضـح ومكتوب.					
10	تعلن المؤسسة عن إجراءاتها الإدارية بشفافية.					
11	تطبـق الإجـراءات الإداريـة علـى جميـع العـاملين دون استثناء.					
12	تُقدَّم الإجراءات للعاملين بكل مصداقية .					
13	تحدد اللوائح التنظيمية حقوق وواجبات الموظفين بدقة.					
1	تراجـع المؤسسـة نظامهـا					

4	الداخلي بشكل دوري.					
15	تتسم الاجراءات الادارية المتبعة بالوضوح والبساطة.					
16	تسهم الاجراءات الواضحة في تنظيم سير العمل وتوجيه العاملين.					
17	تُبسط الإجراءات الإدارية لتجنب التعقيد والغموض.					
البعد الثالث : اتخاذ القرار		**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
18	تتسم عملية اتخاذ القرار في المؤسسة بالوضوح والموضوعية.					
19	تشرح الإدارة أسباب اتخاذ القرارات للعاملين.					
20	توفر المؤسسة المعلومات اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرار.					
21	تتيح المؤسسة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات.					
22	تمنح المؤسسة العاملين الصلاحيات اللازمة المرتبطة بأعمالهم.					
23	يتمتع العاملون بالقدرة على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.					
2	تطبق المؤسسة القرارات					

4	المتخذة بمصداقية وعدالة.					
25	تُتخذ القرارات بناءً على معايير واضحة ومعلنة.					
26	يُراعى رأي العاملين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.					
البعد الرابع: التشريعات والأنظمة		**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
27	تصاغ اللوائح والمنظمات بلغة واضحة ومفهومة.					
28	يتمتع العاملون بوضوح القوانين والأنظمة المعمول بها.					
29	تطبق القوانين على جميع العاملين بعدالة ودون تمييز.					
30	تشجع المؤسسة العاملين على الالتزام بالقوانين المنظمة للعمل.					
31	تساهم التشريعات في حماية حقوق العاملين.					
32	تعزز التشريعات السلامة المهنية والإدارية داخل المؤسسة.					
33	تساعد التشريعات الواضحة في إزالة المعوقات التنظيمية.					
34	تُراجع التشريعات بانتظام لمواكبة التطورات التنظيمية.					

35	يُتاح للعاملين الاطلاع على القوانين والأنظمة بسهولة					
المحور الثـــاني: الـــثقة التنظيـــميـــة						
بعـــد الثقـــة التنظيـــميـــة		**موافـــــق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غيـــــر موافق**	**غيـــــر موافـــق بشدة**
36	تـــؤدي الثقـــة فـــي الـــرئيس المباشر إلى شعور العاملين بالاهتمام والدعم والتحفيز.					
37	تنمّـــي الثقـــة فـــي الـــرئيس المباشر التوقعات الإيجابية المتبادلـــة بـــين العـــاملين ورئيسهم.					
38	ترفـــع ثقـــة الإدارة العليـــا بالعـــاملين مســـتوى الكفـــاءة والإنتاجية داخل المؤسسة.					
39	تعزّز الثقة في الإدارة العليا الاتجاهـات الإيجابيـة لـدى العـــاملين تجـــاه سياســـات المؤسسة.					
40	تسهم الثقة في الإدارة العليا فـي تحقيـق نتـائج تنظيميـة مرغوب فيها.					
41	تسهّل الثقة في الإدارة العليا إجـراءات العمـل وتحـدّ مـن تعقيدها.					
42	تحـرص الإدارة علـى حمايـة حقـــوق العـــاملين وضـــمان					

	راحتهم المهنية.					
43	تواكب الإدارة المستجدات وتُطلع العاملين عليها بانتظام.					
44	تدعم الثقة بين الزملاء تبادل الأفكار والمعلومات بين العاملين.					
45	تساعد الثقة بين الزملاء على تحقيق الأهداف المشتركة داخل المؤسسة.					
46	تشجّع الثقة بين الزملاء على بناء علاقات تعاونية واتصالات مفتوحة بين العاملين.					
47	يحافظ الزملاء في العمل على سرية المعلومات التي لا يجوز الإفصاح عنها خارج المؤسسة.					

الملحق 02

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة للتحكيم

الموضوع: طلب تحكيم استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثتين بإجراء دراسة بعنوان تأثير الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين" للحصول على درجة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل لذا قام الباحثتين بوضع استبانة لقياس تأثير أبعاد الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية.

أرجو منكم أن تتفضلوا بإبداء رأيكم المحترم ومقترحاتكم بشأن فقرات الاستبانة فيما كانت صالحة أو غير صالحة ومدى انتماء كل الفقرات للمجال المحدد لها وبنائها اللغوي وأية اقتراحات أو تعديلات ترونها مناسبة لتحقيق هدف الدراسة الحالية علما أن:

التساؤل الرئيسي:

هل تؤثر الشفافية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين؟

الفرضيات الدراسة:

1. توجد فروق ذات دلالة احصائية للمعلومات في تحقيق الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاتخاذ الإجراءات في تحقيق الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاتخاذ القرار في تحقق الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية للتشريعات في تحقق الثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمة.

إعداد الطالباتان: **إشراف الأستاذة:**

- خولة كزونة د. سلمى بالنور
- فاطمة قنوني

السنة الجامعية 2025/2026

بدائل الإجابة على الفقرات وفق سلم ليكارت هي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

القسم الأول: البيانات الشخصية

أ. الجنس: ذكر ⬭ أنثى ⬭

ب . العمر: أقل من 30 سنة ⬭ من 30-40 سنة ⬭ من 40-50 سنة ⬭ أكبر من 50 سنة

ج . المستوى التعليمي : دون الثانوي ⬭ ثانوي ⬭ جامعي ⬭

د . سنوات الخبرة :أقل من سنة ⬭ من 01 - 05 سنة ⬭ من 06-10 سنة ⬭ أكثر من 10 سنة

القسم الثاني: الشفافية التنظيمية:

مفهوم الشفافية التنظيمية: تعتبر أمرا هاما لتطوير المناخ الأخلاقي في المنظمة وتتضمن القيادة الأخلاقية ترسيخ معلومات ثقافية وأخلاقية وشفافية الإجراءات والاتصالات

الرقم	**بعد المعلومات:** أن تكون المعلومات واضحة ومكتملة ودقيقة وموثوقة والشفافية كعملية لا تتضمن فقط توفير معلومات ولكن المشاركة الفعالة في اكتساب المعرفة ونشرها .	**يقيس**	**لا يقيس**	**اقتراحات أو تعديلات**
1	يحرص المسؤولون على توفير معلومات واضحة ودقيقة للعاملين.			
2	تُتاح المعلومات للعاملين في الوقت المناسب دون تأخير.			
3	يسهُل وصول العاملين إلى المعلومات المرتبطة بأعمالهم.			
4	تُشرح المعلومات للعاملين بطريقة مبسطة ومفهومة.			
5	تنتشر المعلومات بين العاملين بشكل كافٍ ومنظم.			
6	يساهم تبادل المعلومات بين العاملين في تحسين الأداء.			
7	يؤثر وضوح المعلومات المتاحة على مستوى أداء العاملين.			
8	تُحدَّث المعلومات بشكل دوري وفق المستجدات التنظيمية.			
الرقم	**بعد الاجراءات:** هي الخطوات الواضحة والموثقة التي تتبعها المؤسسات لإتاحة المعلومات	**يقيس**	**لا يقيس**	**إقتراحات أو تعديلات**

	وضمان وضوح سير العمل داخل المنظمة.			
9	تحـدد المؤسسـة إجـراءات العمـل بشـكل واضح ومكتوب.			
10	تعلـن المؤسسـة عـن إجراءاتهـا الإداريـة بشفافية.			
11	تطبـق الإجـراءات الإداريـة علـى جميـع العاملين دون استثناء.			
12	تُقـدَّم الإجـراءات للعـاملين بمصـداقية ووضوح.			
13	تحـدد اللـوائح التنظيميـة حقـوق وواجبـات الموظفين بدقة.			
14	تراجـع المؤسسـة نظامهـا الـداخلي بشـكل دوري.			
15	تساهم الإجراءات الواضحة في رفع كفاءة الأداء.			
16	تساعد الإجراءات التنظيمية في تنظيم سير العمل داخل المؤسسة			
17	تُبسط الإجراءات الإدارية لتجنب التعقيد والغموض.			
الرقم	**بعد اتخاذ القرار:** هو الوضوح التام والدقة والموضوعية في عملية اتخاذ القرار في المنظمات وتزويد الاجراءات بالصلاحيات اللازمة والمتعلقة بأعمالهم .	**يـق يس**	**لا يقيس**	**إقتراحـــات أو تعديلات**
18	تتسم عملية اتخاذ القرار في المؤسسة بالوضوح والموضوعية.			
19	تشـرح الإدارة أسـباب اتخـاذ القـرارات للعاملين.			

20	توفر المؤسسة المعلومات اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرار.			
21	تتيح المؤسسة للعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات.			
22	تمنح المؤسسة العاملين الصلاحيات اللازمة المرتبطة بأعمالهم.			
23	يتمتع العاملون بالقدرة على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.			
24	تطبق المؤسسة القرارات المتخذة بمصداقية وعدالة.			
25	تُتخذ القرارات بناءً على معايير واضحة ومعلنة.			
26	يُراعى رأي العاملين عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.			
الرقم	**بعد التشريعات والأنظمة:** هي الوضوح والبساطة والدقة والعقلانية في القوانين والتعليمات واجراءات العمل وكذلك النزاهة في تنفيذها مما يؤدي الى سهولة فهم تلك التشريعات وموضعيتها واستقرارها وانسجامها مع بعضها البعض	**يقيس**	**لا يقيس**	**إقتراحات أو تعديلات**
27	تصاغ القوانين واللوائح بلغة واضحة ومفهومة للعاملين.			
28	يتمتع العاملون بوضوح القوانين والأنظمة المعمول بها.			
29	تطبق القوانين على جميع العاملين بعدالة ودون تمييز.			
30	يلتزم العاملون بتطبيق القوانين المنظمة للعمل.			

31	تساهم التشريعات في حماية حقوق العاملين.				
32	تعزز التشريعات السلامة المهنية والإدارية داخل المؤسسة.				
33	تساعد التشريعات الواضحة في إزالة المعوقات التنظيمية.				
34	تُراجع التشريعات بانتظام لمواكبة التطورات التنظيمية.				
35	يُتاح للعاملين الاطلاع على القوانين والأنظمة بسهولة				

القسم الثالث: الثقة التنظيمية

مفهوم الثقة التنظيمية: هي توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد اتجاه المنظمة التي يعملون بها والتي ترتبط بالتصرفات والممارسات الإدارية المطبقة بحيث يراعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية والابتعاد عن كل ما يلحق الضرر بالمصالح المشتركة.

الرقم	الثقة التنظيمية:	يقيس	لا يقيس	إقتراحات أو تعديلات
36	تؤدي الثقة في الرئيس المباشر إلى شعور العاملين بالاهتمام والدعم والتحفيز.			
37	تنمّي الثقة في الرئيس المباشر التوقعات الإيجابية المتبادلة بين العاملين ورئيسهم.			
38	ترفع ثقة الإدارة العليا بالعاملين مستوى الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسة.			
3	تعزّز الثقة في الإدارة العليا الاتجاهات			

9	الإيجابية لدى العاملين تجاه سياسات المؤسسة.			
40	تسهم الثقة في الإدارة العليا في تحقيق نتائج تنظيمية مرغوب فيها.			
41	تسهّل الثقة في الإدارة العليا إجراءات العمل وتحدّ من تعقيدها.			
42	تحرص الإدارة على حماية حقوق العاملين وضمان راحتهم المهنية.			
43	تواكب الإدارة المستجدات وتُطلع العاملين عليها بانتظام.			
44	تدعم الثقة بين الزملاء تبادل الأفكار والمعلومات بين العاملين.			
45	تساعد الثقة بين الزملاء على تحقيق الأهداف المشتركة داخل المؤسسة.			
46	تشجّع الثقة بين الزملاء على بناء علاقات تعاونية واتصالات مفتوحة بين العاملين.			
47	يحافظ الزملاء في العمل على سرية المعلومات التي لا يجوز الإفصاح عنها خارج المؤسسة.			

شكرا على تعاونكم

الملحق 03: شبكة الملاحظات

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر –الوادي–

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

مكان الملاحضات	تاريخ الملاحظات	التوقيت	مجال الملاحظات	ملاحظات مسجلة
مؤسسة اتصالات الجزائر توقرت	2026/04/14	08:25	مكتب رئيس دائرة الموارد البشرية	قمنا هذا اليوم بزيارة مؤسسة اتصالات الجزائر حيث تم عقد لقاء مع المدير الذي حضينا باستقبال مميز من طرفه، ومن خلال هذا اللقاء عرضنا أهداف الدراسة بشكل واضح ومنضم، قدمنا له تصريحا رسميا من أجل الحصول على اذن لإجراء الدراسة الميدانية، حيث تمت الموافقة عل ذلك بكل ترحيب. إن الاستقبال المنفتح والموافقة الفورية من قِبل إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر يعكسان عملياً بيئة تنظيمية مرنة تتجاوز الانغلاق البيروقراطي الكلاسيكي؛ حيث يُترجم هذا السلوك القيادي بُعد **"الشفافية التنظيمية "**في أعلى هرم السلطة من خلال إتاحة البيئة الداخلية للفحص العلمي، وهو ما أدى تفاعلياً إلى بناء **"ثقة تنظيمية متبادلة "**وآنية بين الإدارة والباحثتين، تؤسس لمناخ ميداني آمن يضمن حرية تدفق المعلومات ومصداقية استجابات المبحوثين .

المديرية العملية لاتصالات الجزائر توقرت	**14 أفريل 2026**	**08:15**	**مكتب الاستقبال.**	تم توجه إلى المديرية العامة استقبلنا من طرف عون الأمن الذي قام بدوره بتوجيهنا إلى مكتب المدير الذي كان غائب في تلك الأثناء. يُظهر هذا الموقف الميداني مأسسة واضحة لـ **"الشفافية الإجرائية "** داخل المنظمة؛ فبالرغم من غياب سلطة القرار (المدير)، إلا أن النسق الاتصالي والرقابي استمر في أداء وظيفته بمرونة وعقلانية من خلال قيام عون الأمن بدور الوسيط التنظيمي وتوجيه الباحثتين بناءً على لوائح واضحة وقنوات اتصالية معلنة، وهو ما يترجم سوسيولوجياً وجود مناخ من **"الثقة التنظيمية البنيوية "** حيث لا يرتبط استقرار الممارسة الإدارية بوجود الأفراد، بل بوضوح الإجراءات وسلاستها.
المديرية العملية لاتصالات الجزائر توقرت:	**15 أفريل2026**	**08:45**	**مكتب رئيس دائرة الموارد البشرية**	توجهنا إلى المؤسسة وتم استقبالنا من طرف رئيس دائرة الموارد البشرية الذي اعطانا الموافقة على اجراء الدراسة الميدانية وحضينا باستقبال مميز من طرفه وتمت الموافقة على ذلك بكل ترحيب عكس الاستقبال المميز والموافقة الفورية من طرف رئيس دائرة الموارد البشرية بُعد **"الشفافية التنظيمية والتشريعية "**لدى العصب التنفيذي والمسؤول الأول عن حركة العمال داخل المنظمة؛ حيث يترجم هذا السلوك مرونة قنوات الاتصال الإداري وثقة المصلحة في سلامة إجراءاتها الداخلية ومأسستها، مما يمنح الدراسة شرعية تنظيمية كاملة ويبني **"ثقة**

				مؤسساتية "تضمن للباحثتين لاحقاً تسهيل عملية التوزيع والوصول المباشر إلى مجتمع البحث (العاملين) دون عوائق بيروقراطية
المديرية العملية لاتصـــالات الجزائـــر تـــوقرت:	**16أفريل 2026**	**08:30**	**مكتب المؤسسة**	تمت زياره الميدانية العلمية للاتصالات وتم التوجه الى مكاتب المؤسسة وتم توزيع الاستبيان على المجموعة من الموظفين الموجودة في تلك الفترة من العمل املينا في تكمله بقيه الاستبيانات في اليوم الموالي "من منظور سوسيولوجي، يعدّ الملحق رقم(03) خطوة أساسية لفهم الواقع التنظيمي داخل المؤسسة، لأنّها سمحت بالاحتكاك المباشر بالموظفين وملاحظة طبيعة العلاقات المهنية السائدة بينهم وبين الإدارة. وقد تمّ التوجّه إلى مكاتب المؤسسة وتوزيع الاستبيان على مجموعة من الموظفين الحاضرين خلال فترة العمل، بهدف جمع معطيات ميدانية تعبّر عن تصوراتهم حول مستوى الشفافية التنظيمية ومدى انعكاسها على الثقة التنظيمية داخل المؤسسة. ويُظهر هذا الإجراء أنّ الشفافية داخل التنظيم لا تقتصر على تداول المعلومات فقط، بل تُسهم أيضًا في بناء مناخ اجتماعي قائم على الوضوح والمشاركة وتعزيز الثقة بين العاملين والإدارة.
				توجهنا الى المديرية الفرعية التجارية وتم التواصل مع أحد العمال من اجل ضبط موعد مع المدير لكنه رفض لعدم تبليغه مسبقا من طرف مدير المديرية العملية. يمثّل من منظور سوسيولوجي حالة ميدانية

الوكالـــــــــة التجـــارية:	**19 أفريل 2026**	**09:15**	**مكتـــــب الاستقبال**	تعبّر عن طبيعة العلاقات التنظيمية داخل اتصالات الجزائر، ويكشف بشكل واضح أثر الشفافية التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية داخل المؤسسة. فالتنظيم داخل المؤسسة لا يقوم فقط على توزيع المناصب والمهام، وإنما يعتمد أيضًا على وضوح قنوات الاتصال وسرعة انتقال المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة. وعندما لا تصل المعلومة بشكل رسمي أو في الوقت المناسب بين المديريات الفرعية والعمال، يظهر نوع من الغموض الإداري الذي يؤثر على سير العمل .ويخلق تباينًا في فهم الإجراءات التنظيمية ومن الناحية السوسيولوجية، يُفهم هذا الموقف باعتباره انعكاسًا للعلاقة بين السلطة الإدارية والنسق التنظيمي داخل المؤسسة؛
الوكالـــــــــة التجـــارية:	**20افريل 2026**	**09:45**	**مكتـــــب مـــــدير الوكـــالة**	فـي اليـوم المـوالي توجهنـا علـى نفس المكـان المديريـة الفرعيـة التجاريـة واستقبلها من المدير بعد اتصاله من رئيس دائرة الموارد البشرية وتم توزيـع الاستبيان علـى الموظفين وتمت الإجابـة عنهم سوسيولوجيًا، يمكن فهم هذا الموقف علـى أنّ الشـفافية التنظيميـة لا تقتصـر علـى إتاحـة المعلومـات فقـط، بـل تشـمل أيضًـا وضـوح الإجـراءات الإداريـة، وتحديـد المسـؤوليات، وسـهولة التواصـل بـين الرؤسـاء والمـوظفين. وعندما تم الاتصال المسبق بالمدير من طرف رئـيس دائـرة المـوارد البشـرية، أصـبح التعامـل أكثـر انفتاحًـا وتنظيمًـا، ممـا هيّـأ مناخًـا مـن التعاون والثقة، سواء بين الإدارة نفسها أو بين الإدارة والعاملين. كما أن تجاوب الموظفين مع

				الاستبيان وإجابتهم عليه يعكس درجة من القبول والثقة في المؤسسة وفي آلياتها التنظيمية، لأن العامل حين يشعر بوجود إدارة واضحة وشفافة يكون أكثر استعدادًا للتفاعل والمشاركة، وهو ما يؤكد أن الشفافية التنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر تُعد عاملًا مهمًا في تعزيز الثقة التنظيمية وترسيخ العلاقات المهنية داخل المؤسسة.
مركز التضخم :	20افريل 2026	08:15	مكتب الاستقبال	تم ارسالنا الى الفرع الاخر وكذلك استقبالنا احد العمال تم توجيهنا الى الموظفين بعد شرح لهم سبب الزيارة والدراسة الميدانية تم اخذ الاستبيان وتمت الإجابة عنه من قبل الموظفين. تم ارسالنا الى الفرع الاخر وكذلك استقبالنا احد العمال تم توجيهنا الى الموظفين بعد شرح لهم سبب الزيارة والدراسة الميدانية تم اخذ الاستبيان وتمت الإجابة عنه من قبل .الموظفين تُظهر هذه الحالة أن الشفافية التنظيمية تساهم في خلق مناخ من الثقة التنظيمية؛ لأن العامل عندما يحصل على معلومات واضحة حول ما يجري داخل المؤسسة، ويُعامل بانفتاح واحترام، يشعر بأنه جزء من التنظيم وليس مجرد منفذ للأوامر. وهذا يعزز ثقته في الإدارة وفي زملائه، ويزيد من درجة التعاون والتجاوب داخل المؤسسة. وفي حالة اتصالات الجزائر، فإن تسهيل إجراءات التواصل مع الموظفين وتجاوبهم مع الدراسة يعكس وجود علاقة تنظيمية قائمة على الثقة المتبادلة،

				والتي تتقوى كلما كانت المعلومات والإجراءات واضحة ومعلنة داخل المؤسسة.

الملحق(04): قائمة المحكمين

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	التخصص
بالنور يوسف	بروفيســـور	علم الاجتماع تنظيم وعمل
بوبيدي لامية	بروفيســـور	علم الاجتماع تنظيم وعمل
شابي أمينة	أستـاذ محاضر أ	علم الاجتماع العائلي

الملحق(05): مستخرجات ال spss

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	63	63,0	63,0	63,0
	أنثى	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	15	15,0	15,0	15,0
	من 31-40 سنة	40	40,0	40,0	55,0
	من 41-50 سنة	18	18,0	18,0	73,0
	أكبر من 50 سنة	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دون الثانوي	5	5,0	5,0	5,0
	ثانوي	29	29,0	29,0	34,0
	جامعي	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5سنوات	23	23,0	23,0	23,0
	من 05-10 سنوات	19	19,0	19,0	42,0
	من 10-15 سنوات	24	24,0	24,0	66,0
	أكثر من 15 سنوات	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,0	1,0	1,0
	غير موافق	5	5,0	5,0	6,0
	محايد	11	11,0	11,0	17,0
	موافق	62	62,0	62,0	79,0
	موافق بشدة	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,0	1,0	1,0
	غير موافق	12	12,0	12,0	13,0
	محايد	11	11,0	11,0	24,0
	موافق	55	55,0	55,0	79,0
	موافق بشدة	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0	3,0
	غير موافق	5	5,0	5,0	8,0
	محايد	13	13,0	13,0	21,0
	موافق	65	65,0	65,0	86,0
	موافق بشدة	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	12	12,0	12,0	14,0
	محايد	11	11,0	11,0	25,0
	موافق	57	57,0	57,0	82,0
	موافق بشدة	18	18,0	18,0	100,0

	Total	100	100,0	100,0	

ع5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0	3,0
	غير موافق	9	9,0	9,0	12,0
	محايد	11	11,0	11,0	23,0
	موافق	55	55,0	55,0	78,0
	موافق بشدة	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0	3,0
	غير موافق	9	9,0	9,0	12,0
	محايد	13	13,0	13,0	25,0
	موافق	53	53,0	53,0	78,0
	موافق بشدة	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1,0	1,0	1,0
	غير موافق	11	11,0	11,0	12,0
	محايد	13	13,0	13,0	25,0
	موافق	55	55,0	55,0	80,0
	موافق بشدة	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	10	10,0	10,0	14,0
	محايد	10	10,0	10,0	24,0
	موافق	52	52,0	52,0	76,0

	موافق بشدة	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	8	8,0	8,0	8,0
	غير موافق	7	7,0	7,0	15,0
	محايد	10	10,0	10,0	25,0
	موافق	49	49,0	49,0	74,0
	موافق بشدة	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	12	12,0	12,0	12,0
	غير موافق	5	5,0	5,0	17,0
	محايد	9	9,0	9,0	26,0
	موافق	50	50,0	50,0	76,0
	موافق بشدة	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	9	9,0	9,0	9,0
	غير موافق	6	6,0	6,0	15,0
	محايد	16	16,0	16,0	31,0
	موافق	49	49,0	49,0	80,0
	موافق بشدة	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	9	9,0	9,0	9,0
	غير موافق	4	4,0	4,0	13,0
	محايد	12	12,0	12,0	25,0

	موافق	59	59,0	59,0	84,0
	موافق بشدة	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	7,0	7,0	7,0
	غير موافق	4	4,0	4,0	11,0
	محايد	13	13,0	13,0	24,0
	موافق	57	57,0	57,0	81,0
	موافق بشدة	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	8	8,0	8,0	8,0
	غير موافق	8	8,0	8,0	16,0
	محايد	22	22,0	22,0	38,0
	موافق	32	32,0	32,0	70,0
	موافق بشدة	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	6	6,0	6,0	8,0
	محايد	11	11,0	11,0	19,0
	موافق	57	57,0	57,0	76,0
	موافق بشدة	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	1	1,0	1,0	6,0

	محايد	12	12,0	12,0	18,0
	موافق	55	55,0	55,0	73,0
	موافق بشدة	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	4	4,0	4,0	6,0
	محايد	17	17,0	17,0	23,0
	موافق	47	47,0	47,0	70,0
	موافق بشدة	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	8	8,0	8,0	10,0
	محايد	13	13,0	13,0	23,0
	موافق	57	57,0	57,0	80,0
	موافق بشدة	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	3	3,0	3,0	3,0
	غير موافق	16	16,0	16,0	19,0
	محايد	15	15,0	15,0	34,0
	موافق	54	54,0	54,0	88,0
	موافق بشدة	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع20

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	15	15,0	15,0	19,0
	محايد	21	21,0	21,0	40,0
	موافق	45	45,0	45,0	85,0
	موافق بشدة	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع21

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	17	17,0	17,0	21,0
	محايد	22	22,0	22,0	43,0
	موافق	44	44,0	44,0	87,0
	موافق بشدة	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع22

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	7,0	7,0	7,0
	غير موافق	15	15,0	15,0	22,0
	محايد	14	14,0	14,0	36,0
	موافق	48	48,0	48,0	84,0
	موافق بشدة	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع23

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	6	6,0	6,0	6,0

	غير موافق	18	18,0	18,0	24,0
	محايد	15	15,0	15,0	39,0
	موافق	50	50,0	50,0	89,0
	موافق بشدة	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع24

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	10	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	8	8,0	8,0	18,0
	محايد	14	14,0	14,0	32,0
	موافق	53	53,0	53,0	85,0
	موافق بشدة	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع25

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	9	9,0	9,0	9,0
	غير موافق	9	9,0	9,0	18,0
	محايد	17	17,0	17,0	35,0
	موافق	50	50,0	50,0	85,0
	موافق بشدة	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع26

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	7,0	7,0	7,0
	غير موافق	16	16,0	16,0	23,0
	محايد	12	12,0	12,0	35,0
	موافق	43	43,0	43,0	78,0
	موافق بشدة	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع27

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	7	7,0	7,0	12,0
	محايد	7	7,0	7,0	19,0
	موافق	56	56,0	56,0	75,0
	موافق بشدة	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع28

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	10	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	8	8,0	8,0	18,0
	محايد	11	11,0	11,0	29,0
	موافق	48	48,0	48,0	77,0
	موافق بشدة	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع29

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	6	6,0	6,0	6,0
	غير موافق	10	10,0	10,0	16,0
	محايد	16	16,0	16,0	32,0
	موافق	49	49,0	49,0	81,0
	موافق بشدة	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع30

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	10	10,0	10,0	15,0
	محايد	10	10,0	10,0	25,0
	موافق	52	52,0	52,0	77,0
	موافق بشدة	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع31

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	8	8,0	8,0	8,0
	غير موافق	10	10,0	10,0	18,0
	محايد	12	12,0	12,0	30,0
	موافق	47	47,0	47,0	77,0
	موافق بشدة	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع32

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	10	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	7	7,0	7,0	17,0
	محايد	11	11,0	11,0	28,0
	موافق	53	53,0	53,0	81,0
	موافق بشدة	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع33

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	7,0	7,0	7,0
	غير موافق	10	10,0	10,0	17,0
	محايد	22	22,0	22,0	39,0
	موافق	42	42,0	42,0	81,0
	موافق بشدة	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع34

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	7,0	7,0	7,0
	غير موافق	5	5,0	5,0	12,0
	محايد	17	17,0	17,0	29,0
	موافق	54	54,0	54,0	83,0
	موافق بشدة	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع35

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	9	9,0	9,0	9,0
	غير موافق	4	4,0	4,0	13,0
	محايد	14	14,0	14,0	27,0
	موافق	58	58,0	58,0	85,0
	موافق بشدة	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع36

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	7,0	7,0	7,0
	غير موافق	6	6,0	6,0	13,0
	محايد	3	3,0	3,0	16,0
	موافق	59	59,0	59,0	75,0
	موافق بشدة	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع37

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	7,0	7,0	7,0
	غير موافق	3	3,0	3,0	10,0
	محايد	6	6,0	6,0	16,0
	موافق	57	57,0	57,0	73,0
	موافق بشدة	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع38

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	8	8,0	8,0	8,0
	غير موافق	4	4,0	4,0	12,0
	محايد	10	10,0	10,0	22,0
	موافق	62	62,0	62,0	84,0
	موافق بشدة	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع39

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	10	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	7	7,0	7,0	17,0
	محايد	13	13,0	13,0	30,0
	موافق	47	47,0	47,0	77,0
	موافق بشدة	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع40

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	6	6,0	6,0	6,0
	غير موافق	10	10,0	10,0	16,0
	محايد	10	10,0	10,0	26,0
	موافق	49	49,0	49,0	75,0
	موافق بشدة	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع41

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	7	7,0	7,0	7,0
	غير موافق	7	7,0	7,0	14,0
	محايد	15	15,0	15,0	29,0
	موافق	56	56,0	56,0	85,0

	موافق بشدة	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع42

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	5,0	5,0	5,0
	غير موافق	10	10,0	10,0	15,0
	محايد	15	15,0	15,0	30,0
	موافق	45	45,0	45,0	75,0
	موافق بشدة	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع43

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	6	6,0	6,0	6,0
	غير موافق	3	3,0	3,0	9,0
	محايد	7	7,0	7,0	16,0
	موافق	56	56,0	56,0	72,0
	موافق بشدة	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع44

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	5	5,0	5,0	5,0
	محايد	11	11,0	11,0	16,0
	موافق	53	53,0	53,0	69,0
	موافق بشدة	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع45

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,0	2,0	2,0
	غير موافق	2	2,0	2,0	4,0
	محايد	6	6,0	6,0	10,0

	موافق	54	54,0	54,0	64,0
	موافق بشدة	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع46

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	2,0	2,0	2,0
	محايد	4	4,0	4,0	6,0
	موافق	59	59,0	59,0	65,0
	موافق بشدة	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ع47

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	4	4,0	4,0	4,0
	غير موافق	4	4,0	4,0	8,0
	محايد	3	3,0	3,0	11,0
	موافق	65	65,0	65,0	76,0
	موافق بشدة	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
ع1	100	1,00	5,00	3,9700	,78438
ع2	100	1,00	5,00	3,8300	,93263
ع3	100	1,00	5,00	3,8200	,84543
ع4	100	1,00	5,00	3,7700	,95193
ع5	100	1,00	5,00	3,8400	,97151
ع6	100	1,00	5,00	3,8200	,97835
ع7	100	1,00	5,00	3,8200	,91431
ع8	100	1,00	5,00	3,8200	1,03845
ع9	100	1,00	5,00	3,7800	1,15102
ع10	100	1,00	5,00	3,6900	1,23660
ع11	100	1,00	5,00	3,6500	1,14040
ع12	100	1,00	5,00	3,6900	1,07961
ع13	100	1,00	5,00	3,7700	1,03333

ع14	100	1,00	5,00	3,6800	1,21339
ع15	100	1,00	5,00	3,9500	,88048
ع16	100	1,00	5,00	3,9800	,94259
ع17	100	1,00	5,00	3,9900	,90448
ع18	100	1,00	5,00	3,8500	,90314
ع19	100	1,00	5,00	3,5600	,99818
ع20	100	1,00	5,00	3,5200	1,04910
ع21	100	1,00	5,00	3,4500	1,04809
ع22	100	1,00	5,00	3,5100	1,14146
ع23	100	1,00	5,00	3,4200	1,09341
ع24	100	1,00	5,00	3,5500	1,14922
ع25	100	1,00	5,00	3,5300	1,13222
ع26	100	1,00	5,00	3,5700	1,19979
ع27	100	1,00	5,00	3,8900	1,02391
ع28	100	1,00	5,00	3,6600	1,20789
ع29	100	1,00	5,00	3,6500	1,08595
ع30	100	1,00	5,00	3,7800	1,06913
ع31	100	1,00	5,00	3,6700	1,17254
ع32	100	1,00	5,00	3,6400	1,16792
ع33	100	1,00	5,00	3,5600	1,12205
ع34	100	1,00	5,00	3,6900	1,04151
ع35	100	1,00	5,00	3,6600	1,07516
ع36	100	1,00	5,00	3,8900	1,07210
ع37	100	1,00	5,00	3,9400	1,04272
ع38	100	1,00	5,00	3,7400	1,04078
ع39	100	1,00	5,00	3,6600	1,19949
ع40	100	1,00	5,00	3,7700	1,11785
ع41	100	1,00	5,00	3,6500	1,04809
ع42	100	1,00	5,00	3,7500	1,09521
ع43	100	1,00	5,00	3,9700	1,00960
ع44	100	1,00	5,00	4,0500	,93609
ع45	100	1,00	5,00	4,2000	,80403
ع46	100	1,00	5,00	4,2500	,71598
ع47	100	1,00	5,00	4,0100	,89324
المعلومات	100	1,75	5,00	3,8363	,68711
الاجراءات	100	1,33	5,00	3,7978	,81150
اتخاذ_القرار	100	1,44	5,00	3,5511	,85615
التشريعات_والانظمة	100	1,11	5,00	3,6889	,85061
الشفافية_التنظيمية	100	1,47	5,00	3,7185	,68648
الثقة_التنظيمية	100	1,33	5,00	3,9061	,67207
الاستبيان_ككل	100	1,60	4,93	3,8123	,63901

N valide (liste)	100				

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المعلومات[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,548[a]	,301	,294	,56490

a. Prédicteurs : (Constante), المعلومات

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	13,444	1	13,444	42,128	,000[b]
	de Student	31,273	98	,319		
	Total	44,716	99			

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

b. Prédicteurs : (Constante), المعلومات

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,849	,322		5,742	,000
	المعلومات	,536	,083	,548	6,491	,000

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الاجراءات[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,665[a]	,442	,436	,50463

a. Prédicteurs : (Constante), الاجراءات

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	19,761	1	19,761	77,602	,000[b]
	de Student	24,955	98	,255		
	Total	44,716	99			

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

b. Prédicteurs : (Constante), الاجراءات

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,815	,243		7,481	,000
	الاجراءات	,551	,062	,665	8,809	,000

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	اتخاذ_القرار[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,630[a]	,397	,391	,52465

a. Prédicteurs : (Constante), اتخاذ_القرار

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	17,741	1	17,741	64,450	,000[b]
	de Student	26,976	98	,275		
	Total	44,716	99			

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

b. Prédicteurs : (Constante), اتخاذ_القرار

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,150	,225		9,560	,000
	اتخاذ_القرار	,494	,062	,630	8,028	,000

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التشريعات_والانظمة[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,774[a]	,600	,595	,42746

a. Prédicteurs : (Constante), التشريعات_والانظمة

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	26,810	1	26,810	146,727	,000[b]
	de Student	17,907	98	,183		
	Total	44,716	99			

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

b. Prédicteurs : (Constante), التشريعات_والانظمة

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,649	,191		8,628	,000
	التشريعات_والانظمة	,612	,051	,774	12,113	,000

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الشفافية_التنظيمية[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,770[a]	,593	,589	,43107

a. Prédicteurs : (Constante), الشفافية_التنظيمية

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	26,506	1	26,506	142,644	,000[b]
	de Student	18,210	98	,186		
	Total	44,716	99			

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

b. Prédicteurs : (Constante), الشفافية_التنظيمية

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,103	,239		4,624	,000

الشفافية_التنظيمية	,754	,063	,770	11,943	,000

a. Variable dépendante : الثقة_التنظيمية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,881	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,907	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,925	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,913	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,961	35

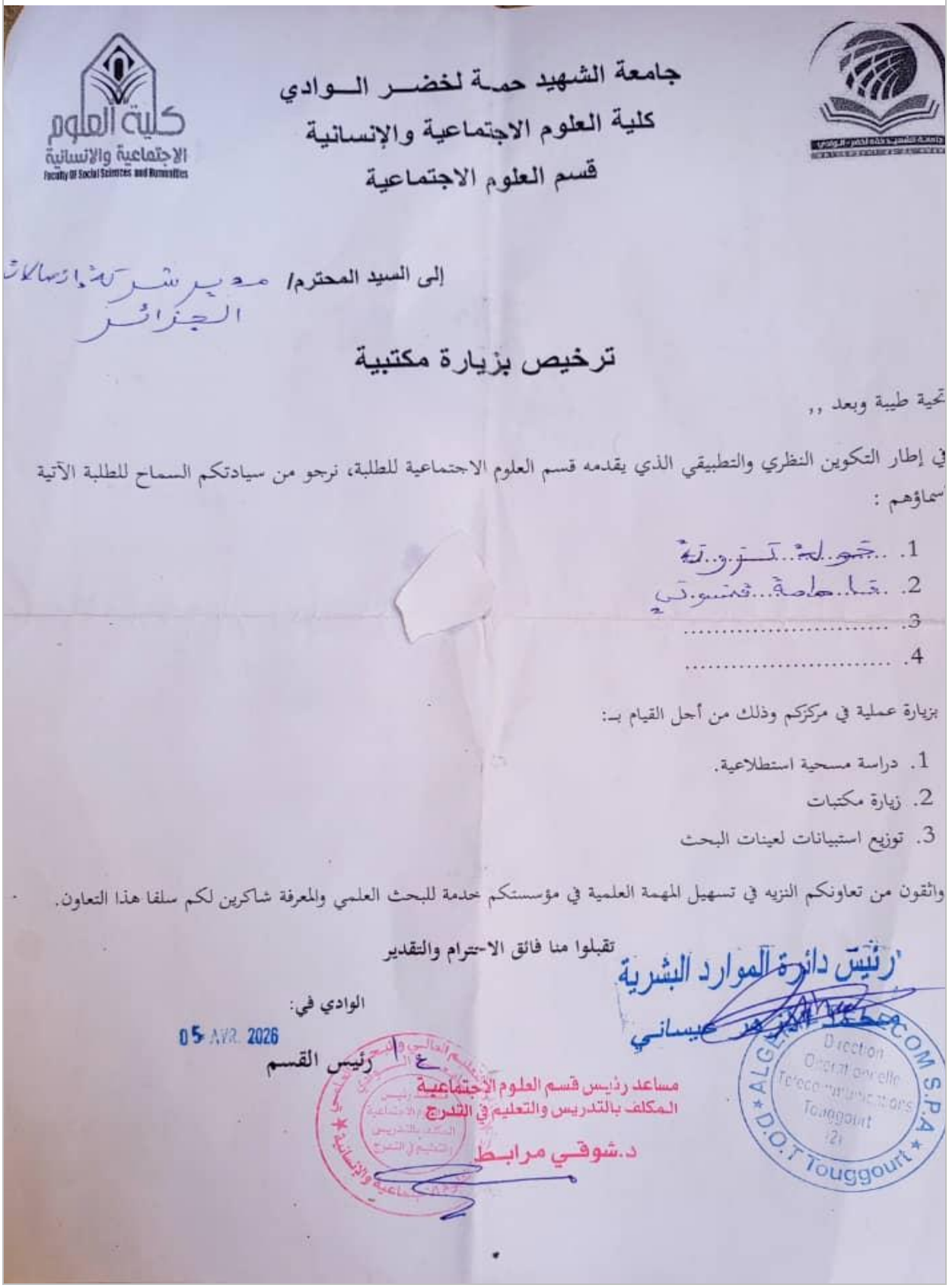
Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,887	12

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,967	47

الملحق(06): ترخيص بزيارة ميدانية



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

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
Faculty of Social Sciences and Humanities

إلى السيد المحترم/ مدير شركة اتصالات الجزائر

ترخيص بزيارة مكتبية

تحية طيبة وبعد ,,

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

1. جولة تزوتة
2. عاطاة فتنوتي
3. .....
4. .....

بزيارة عملية في مركزكم وذلك من أجل القيام بـ:

1. دراسة مسحية استطلاعية.
2. زيارة مكتبات
3. توزيع استبيانات لعينات البحث

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

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

رئيس دائرة الموارد البشرية
عيساني

الوادي في:
05 AVR. 2026

ع/ رئيس القسم
مساعد رئيس قسم العلوم الاجتماعية
المكلف بالتدريس والتعليم في الدرج
د.شوقي مرابط

ALGERIE TELECOM S.P.A
D.O.T Touggourt
Direction Organisationnelle Télécommunications Touggourt