

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة
تخصص: إدارة الأعمال



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

أثر التنظيم غير رسمي على الثقة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

الأستاذ المشرف:
د. احميدة فرحات

من إعداد الطالبتين:
- زينب هبول
- خديجة حسان

لجنة المناقشة

رئيساً	أستاذ محاضر	- د.لمين حلموس
مقرراً	أستاذ محاضر	- د.احميدة فرحات
ممتحناً	أستاذ مساعد	- د.محمد الأمين جوبر

السنة الجامعية 2021/2020

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة
تخصص: إدارة الأعمال



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

أثر التنظيم غير رسمي على الثقة التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط

الأستاذ المشرف:
د. احميدة فرحات

من إعداد الطالبتين:
- زينب هبول
- خديجة حسان

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر	- د.لمين حلموس
مقررا	أستاذ محاضر	- د.احميدة فرحات
ممتحنا	أستاذ مساعد	- د.محمد الأمين جوبر

السنة الجامعية 2021/2020



إهداء

اهدي ثمرة جهدي

الى من وضع المولى _ سبحانه وتعالى _ الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه
العزير... (امي الحبيبة).

الى صاحب الافعال الحسنة والقلب الطيب الذي لم يبخل علي طيلة حياته (والدي
العزير)., ومن اجعله قدوة لي في هذه الحياة

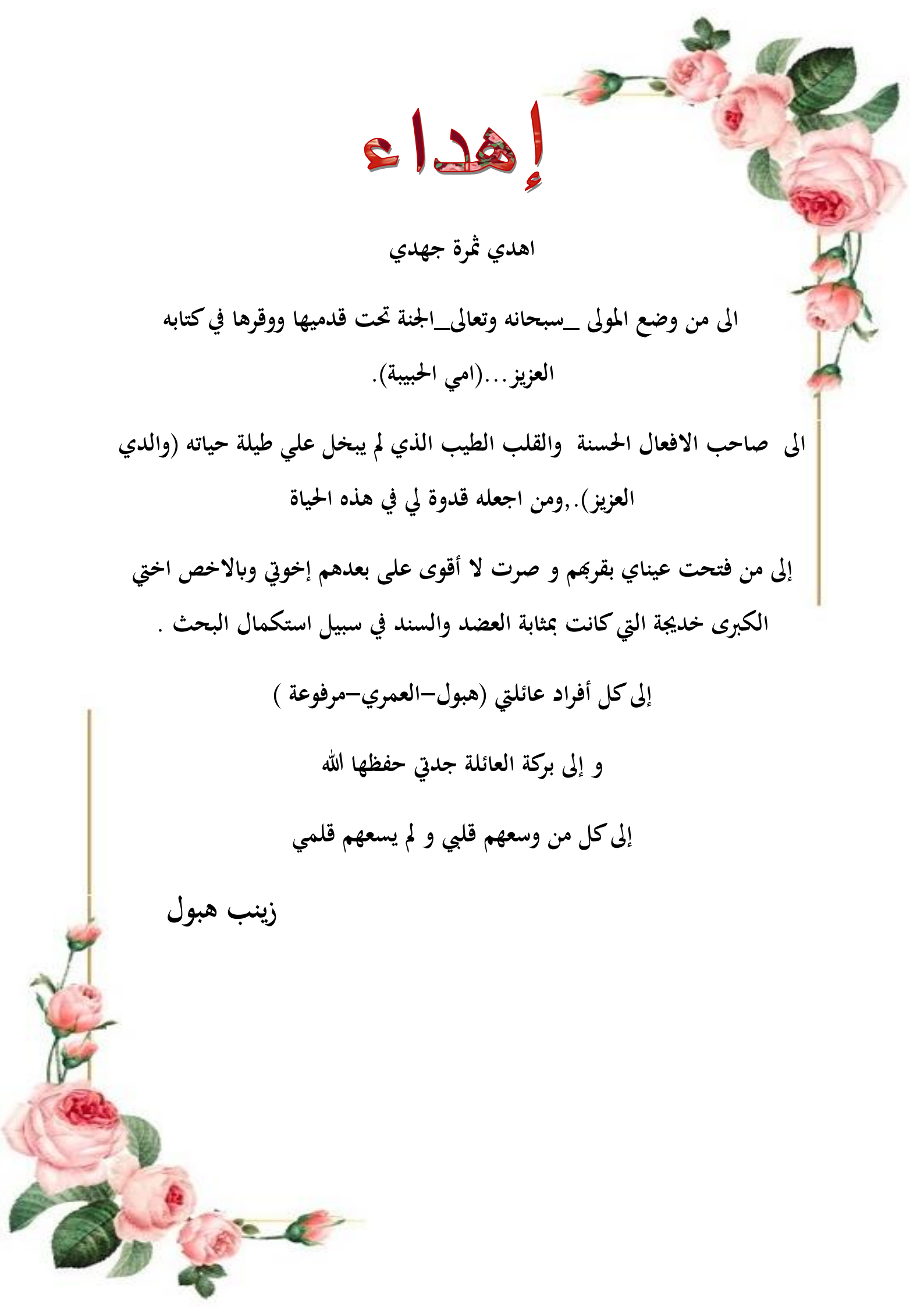
إلى من فتحت عيناى بقربهم و صرت لا أقوى على بعدهم إخوتي وبالاخص اختي
الكبرى خديجة التي كانت بمثابة العضد والسند في سبيل استكمال البحث .

إلى كل أفراد عائلتي (هبول-العمري-مرفوعة)

و إلى بركة العائلة جدتي حفظها الله

إلى كل من وسعهم قلبي و لم يسعهم قلبي

زينب هبول



إهداء

اهدي خلاصة عملنا وثمره جهدنا ونتيجة تعبنا الى

التي سهرت من اجل رعايتي وربتني نعم التربة فعلمتني معنى ان اكون للعلم وفيه
وللحياة متعطشة فلم ارى امامي سواها امي الغالية.

الى الذي رباني على الفضيلة والاخلاق وشملي بالعطف والحنان وكان لي درع امان
احتمى به في نائبات الزمان وتحمل عبئ الحياة حتى لا احس بالحرمان ابي حفظه الله
واطال في عمره.

الى الذي من كان لي عوناً وسنداً في مشواري الدراسي وتخطي الصعاب زوجي العزيز
حفظه وسدد خطاه ورزقه من واسع سماه الله.

الى الشموع التي اضاءت لي مشواري اخوتي الاعزاء واختي الغالية ربهام.

الى كل الاهل والاقارب واخص بالذكر امي الثانية وابي الثاني حفظهما الله ورعاهما ولا
انسى جدتي الغالية اطال الله في عمرها وابقاها بالصحة والعافية.

الى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي.

خديجة حسان

شكر وعرّفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ والصلاة والسلام على اشرف الخلق والمرسلين سيدنا مُحَمَّدٍ وعلى
اله وصحبه اجمعين

نقدم بجزيل الشكر والعرّفان الى استاذنا المشرف الدكتور حميدة فرحات الذي استحق
منا كل التقدير والاحترام والذي قدم لنا الكثير ومزال يقدم من وقته وجهده وعلمه
دون انتظار الثناء او الشكر فله البصمة الكبيرة في انجاز هذا العمل فمن هذا المنبر
نقول لك جزاك الله خير الجزاء على توجيهاتك وملاحظاتك التي تكرمت بها علينا فلقد
كنت لنا بمثابة الاخ الكبير قبل ان تكون الاستاذ زادك الله تواضعا وخلقا وعلما.

كما اتقدم بجزيل الشكر والعرّفان للاساتذة الكرام الذين ساعدونا طوال مشوارنا
الدراسي: الدكتور عبد الحميد نعيجات, الدكتور حمدي ابو القاسم, الدكتور عبد القادر
بن برطال, الدكتور الهاشمي بعاج, الدكتورة امنة ريان, الدكتور بشير عبد العالي, الدكتور مُحَمَّد
بداوي, الدكتورة عائشة صفرائي وكل الاساتذة الذين تعلمت على يدهم من المرحلة
الابتدائية الى المرحلة الجامعية جزاكم الله كل خير.

كما اتقدم بجزيل الشكر لكل عمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
من اساتذة وعمال عامة. وقسم علوم التسيير خاصة ونخص بالذكر كا من بلحبيب رشيد
وفطوم عبيرات .

كما نشكر زميلاتنا في الدراسة وصديقاتنا في الحياة: أسماء بن جديدة, يسرى شعيب,
صبرينة بن علي.

وكل دفعة 2020-2021 جزاكم الله خير الجزاء على الدعم الذي قدمتموه لنا.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى قياس وتحليل تاثيرات التنظيم غير رسمي على درجة الثقة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالاغواط وقد تم تحديد عناصر الدراسة بمتغير مستقل متمثل في التنظيم غير رسمي بابعاده الخمسة: (العلاقات الاجتماعية, المهنة, الموقع, المصلحة المشتركة, القوة والتاثير), و متغير تابع متمثل في الثقة التنظيمية بابعادها: (الثقة بزلاء العمل, الثقة بالمشرف المباشر, الثقة بادارة المنظمة).

ولتحقيق اهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة حيث تم الاستعانة باسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية واستخدام برنامج smartpls3 بهدف دراسة مختلف العلاقات بين التغيرات المدروسة وتحديد الاثار المباشرة وغير المباشرة للمتغير المستقل على المتغير التابع.

وقد توصلت هذه الدراسة الى وجود اثر دال احصائي للتنظيم غير رسمي على درجة الثقة التنظيمية لدى العاملين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالاغواط عند مستوى المعنوية 0.05 وكما خلثت الدراسة ايضا الى عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية عند نفس مستوى المعنوية ونفس متغيرات نموذج الدراسة للبيانات الشخصية لدى افراد العينة المدروسة والمتمثلة في: الجنس, العمر, المستوى الدراسي, المستوى الوظيفي, مكان العمل وعدد سنوات الخدمة.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية, التنظيم غير رسمي, المديرية العملية لاتصالات الجزائر, التنظيم

Abstract :

This study aims to measure and analyze the effects of informal organization on the degree of organizational confidence among the employees of the Operational Directorate of Algeria Telecom in Laghouat. The study elements were determined by an independent variable represented in informal organization with its five dimensions: (social relations, profession, location, common interest, strength and influence) And a dependent variable represented in organizational trust in its dimensions: (trust in co-workers, trust in the direct supervisor, trust in the organization's management.)


To achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed for the purpose of collecting information and data from the study sample, where the modeling method was used with structural equations and the use of the smartpls3 program in order to study the various relationships between the studied variables and determine the direct and indirect effects of the independent variable on the dependent variable.

This study found a statistically significant effect of informal organization on the degree of organizational confidence of the workers in the operational directorate of Algeria Communications in Laghouat at the level of morality of 0.05, and the study also concluded that there were no statistically significant differences at the same level of significance and the same variables of the study model for personal data among the sample members studied and represented in: gender, age, educational level, occupational level, place of work and number of years of service.

Key words : organizational trust, The organization is informal, Operational Directorate of Algeria Telecom, Organization

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وعرهان
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	الملخص
أ - ط	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة	
02	تمهيد
04	المبحث الأول: التنظيم غير الرسمي
04	المطلب الأول: مفهوم التنظيم غير الرسمي
06	المطلب الثاني: أهمية التنظيم غير الرسمي
06	المطلب الثالث: أهداف التنظيم غير الرسمي
07	المطلب الرابع: أبعاد التنظيم غير الرسمي
08	المطلب الخامس: الدراسات السابقة
10	المبحث الثاني: الثقة التنظيمية
10	المطلب الأول: مفهوم الثقة التنظيمية
11	المطلب الثاني: أهمية الثقة التنظيمية
12	المطلب الثالث: خصائص الثقة التنظيمية
13	المطلب الرابع: أبعاد الثقة التنظيمية
14	المطلب الخامس: الدراسات السابقة
15	المطلب السادس: العلاقة بين أبعاد التنظيم غير الرسمي وأبعاد الثقة التنظيمية

19	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر في الأغواط	
21	تمهيد
22	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
22	المطلب الأول: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر
23	المطلب الثاني: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر-الأغواط
29	المبحث الثاني: منهجية الدراسات الميدانية واختبار أداة القياس
29	المطلب الأول: خطوات تصميم وتنفيذ أداة الدراسة
30	المطلب الثاني: نتائج الدراسة والاختبارات الاحصائية
32	المطلب الثالث: عرض خصائص مجتمع الدراسة
38	المطلب الرابع: المجالات المتعددة لتحديد الاتجاه العام للعبارات
39	المبحث الثالث: الدراسات المتعلقة بالمحاور
39	المطلب الأول: دراسة اتجاهات الدراسة
42	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
50	المطلب الثالث: تقييم صلاحية النموذج البنائي
54	المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية
57	المطلب الخامس: دراسة الفروق المعنوية
62	خلاصة الفصل
64	الخاتمة
67	قائمة المراجع



قائمة الجداول
والأشكال
والملاحق

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	01
25	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	02
30	نموذج الدراسة العام	03
32	تركيبة مجتمع الدراسة حسب الجنس	04
34	تركيبة مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	05
35	تركيبة مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية	06
36	تركيبة مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	07
37	تركيبة مجتمع الدراسة حسب العمر	08
50	النموذج البنائي قبل توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز	09
51	النموذج البنائي بعد توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز	10

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
05	مقارنة بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي	01
32	نتائج قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ للدراسة	02
33	توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس	03
34	توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية	04
35	توزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية	05
36	توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	06
37	توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر	07
39	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول	08
40	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	09
40	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث	10
41	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع	11
41	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الخامس	12
42	اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات الثقة التنظيمية	13
44	الموثوقية وصحة التقارب	14
47	مؤشر ارتباط المتغير VC	15
47	التحويلات المتقاطعة CROSS LOADING	16
51	معامل التحديد R square	17
52	مؤشر حجم التأثير F2	18
53	مؤشر القدرة التنبؤية Q2	19
55	اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية	20
58	اختبار T-test بالنسبة للجنس	21
59	اختبار ANOVA بالنسبة للمستوى الوظيفي	22
59	اختبار ANOVA بالنسبة للخبرة	23
60	اختبار ANOVA بالنسبة للمستوى التعليمي	23
61	اختبار ANOVA بالنسبة للعمر	24

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
قائمة الأساتذة المحكمين	01
الإستبيان قبل التحكيم	02
الإستبيان بعد التحكيم	03
بيانات قبل التعديل	04
بيانات بعد التعديل	05

مقدمة

يتسم العصر الحديث بالتطور السريع متعدد المجالات في ظل ثورة المعلومات، حيث يرى المنظرون المعاصرون في مجال الإدارة والتنظيم أن التطورات والتغيرات السريعة التي تحصل في محيط المؤسسات الاقتصادية، حيث أصبحت الإدارة أمام تحديات ملحة فرضت عليها ضرورة توفير عناصر النجاح لخطط المنظمة حيث يشكل التنظيم الإداري الفاعل أحد العناصر المهمة في نجاح الخطط الموضوعة وصولاً إلى أهداف المنظمة المرجوة و التنظيم الإداري بطبيعة تكوينية يعتمد اعتماداً رئيسياً على العنصر البشري كأساس لبث ... التنظيمية داخل المنظمات على اعتبار ان التنظيم الإداري في المنظمة بعد الإطار الحاضن للعناصر البشرية العاملة في المنظمة. وأصبح من الضروري التعرف إلى طبيعة العلاقات التي يمكن أن تنشأ بين الأفراد في العمل، حيث أن العلاقات الإنسانية وتوفير جو من الثقة التي تربط العاملين بمؤسساتهم هو الذي يزيد من ... وهذا ما أكدت عليه مدرسة العلاقات الإنسانية فيما يتعلق بأهمية التنظيم رسمي وعبرت عنه بالقيم و بأنماط السلوك التي لا تحددها القواعد والسياسات الرسمية و إنما تنشأ بصورة تلقائية نتيجة لتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، في حقول العمل أو الميدان الذي تعمل فيه المنظمات المختلفة.

وعلى ضوء كل هذا نطرح الإشكالية التالية :

- ما مدى تأثير التنظيم غير رسمي على الثقة التنظيمية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالاعواط؟

يمكن تحقيق الهدف من هذه الدراسة نظرياً وتطبيقياً عبر اسقاطها ميدانياً على مؤسسة اتصالات الجزائر بالاعواط من خلال الاجابة عن الاسئلة الرئيسية والفرعية التالية:

- 1- هل يوجد اثر دال احصائياً للتنظيم غير الرسمي على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاعواط؟



2- هل يوجد اثر دال احصائيا للعلاقات الاجتماعية على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط؟

3- هل يوجد اثر دال احصائيا للمهنة على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط؟

4- هل يوجد اثر دال احصائيا للموقع على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط؟

5- هل يوجد اثر دال احصائيا للمصلحة المشتركة على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط؟

6- هل يوجد اثر دال احصائيا للقوة والتاثير على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط؟

• فرضيات الدراسة:

من خلال مشكلة الدراسة واهدافها قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات الميدانية من خلال مشكلات الدراسة التي تناولناه وهذا قصد الاجابة عنها واختبارها:

- الفرضية الرئيسية:

لا يوجد اثر دال احصائيا للتنظيم غير رسمي على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط.

ويمكن ان تجزا الى خمس فرضيات فرعية هي :

- لا يوجد اثر دال احصائيا للعلاقات الاجتماعية على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط.

- لا يوجد اثر دال احصائيا للمهنة على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط.
- لا يوجد اثر دال احصائيا للموقع على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط.
- لا يوجد اثر دال احصائيا للمصلحة المشتركة على الثقة التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط.
- لا يوجد اثر دال احصائيا للقوة والتاثير بمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط.

التساؤلات الفرعية:

- ماهية التنظيم غير الرسمي ؟
- فيما تتمثل مكونات الثقة التنظيمية ؟
- ماهي العلاقة بين التنظيم غير الرسمي والثقة التنظيمية ؟

وللجابة عن هذه التساؤلات نقدم الفرضيات التالية:

- يتكون التنظيم غير رسمي من العلاقات الاجتماعية، المهنة، الموقع، المصلحة المشتركة، القوة والتاثير.
- تتمثل مكونات الثقة التنظيمية في الثقة بزملاء العمل، الثقة بالمشرف المباشر، الثقة بإدارة المنظمة.
- هناك علاقة بين التنظيم غير رسمي و الثقة التنظيمية

2- اسباب اختيار الموضوع:

- أسباب ذاتية:

يعتبر بالنسبة لنا عملية اساسية في كافة المؤسسات مما ارتائنا البحث فيه والعمل على احاطته بدراسة ميدانية

- أسباب موضوعية:

اذ الموضوع يعتبر حديث الساعة سواء ما تعلق بالتنظيم غير رسمي او بالثقة التنظيمية

-يعتبر موضوع حديث

3- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى:

- تحديد مفهوم التنظيم غير رسمي وفقا لادبيات الموضوع من خلال توضيح مختلف وجهات

النظر والمنطلقات الفكرية لضبط هذا المفهوم

- تحديد مختلف ابعاد التنظيم غير رسمي

- تحديدر مفهوم الثقة التنظيمية والمصطلحات التي لها علاقة بالموضوع

- تحديد العلاقة بين التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية

- تقديم مجموعة من التوصيات لادارة الشركات محل الدراسة والتي من شأنها تعزيز الثقة بين

العاملين في المؤسسة

4-حدود الدراسة:

من اجل الاحاطة باشكالية البحث وفهم جوانبها المختلفة لابد من وضع حدود الدراسة لكي

يكون التحليل دقيق حيث تم تحديد ما يلي:

5-حدود موضوعية:

اقتصرت هذه الدراسة على كل ما يخص التنظيم غير رسمي واهميته في المؤسسة وكيفية

تأثيره على الثقة التنظيمية بالمؤسسة.

-الحدود المكانية:

تم اسقاط الجانب النظري لهذا البحث على واقع مؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط

6- نموذج الدراسة :

من خلال نموذج الدراسة الذي يقيس تاثير التنظيم غير رسمي على الثقة التنظيمية لدى العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالاغواط حيث تم الاعتماد على ابعاد التنظيم غير رسمي على :العلاقات الاجتماعية ,المهنة,الموقع,المصلحة المشتركة,القوة والتاثير هذا فيما يخص المتغير المستقل اما بالنسبة للمتغير التابع تم الاعتماد على الابعاد التالية:الثقة بزلاء العمل,الثقة بالمشرف الاداري,الثقة بادارة المنظمة,والشكل التالي يوضح نموذج الدراسة:



7- الدراسات السابقة:

لجمع البيانات الاولية بالاضافة الى الادوات الاحصائية مثل spss و smartpls

- هيكل الدراسة:

لقد تناولنا في الفصل الاول الاطار المفاهيمي والعلاقة بين التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية,المبحث الاول تناولنا فيه مفهوم التنظيم غير رسمي واهميته واهدافه وابعاده,اما المبحث الثاني تناولنا فيه ماهية الثقة التنظيمية حيث تطرقنا فيه الى مفهوم واهمية واهداف الثقة التنظيمية ,ثم قمنا بايجاد العلاقة بين التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية.

-اما الفصل الثاني تم التطرق الى الاستبيان الذي قمنا بتحليله واستخلاص نتائجه عن طريق spss وعن طريق برنامج smart pls.

7- منهج الدراسة:

في هذه الدراسة نستعمل المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من اجل وصف الظواهر المدروسة وصفا دقيقا وتحليلها وفق القواعد العلمية والمنهجية,اما الجانب التطبيقي فنعتمد على المنهج الكمي الذي يركز على الجانب الاحصائي والارقام,وقد استخدمنا مصدرين اساسين لجمع المعلومات.

-المصادر الثانوية:التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والاجنبية ذات العلاقة والمقالات والتقرير والابحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة,والبحث والمطالع في مواقع الانترنت المختلفة.

-المصادر الاولية: تم الاستعانة بالاستبيان كاداة رئيسية لجمع البيانات الاولية بالاضافة الى الادوات الاحصائية مثل spss و smartpls .

- هيكل الدراسة:

لقد تناولنا في الفصل الاول الاطار المفاهيمي والعلاقة بين التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية،المبحث الاول تناولنا فبه مفهوم التنظيم غير رسمي واهميته واهدافه وابعاده،اما المبحث الثاني تناولنا فيه ماهية الثقة التنظيمية حيث تطرقنا فيه الى مفهوم واهمية واهداف الثقة التنظيمية ،ثم قمنا بايجاد العلاقة بين التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية.

-اما الفصل الثاني تم التطرق الى الاستبيان الذي قمنا بتحليله واستخلاص نتائجه عن طريق spss وعن طريق برنامج smart pls.

8- صعوبات الدراسة:

لايخلو اي عمل او بحث من صعوبات،من الصعوبات التي واجهناها في هذا المجال:

- صعوبة اسقاط الدراسة النظرية على الدراسة الميدانية

- صعوبة جمع بعض الاستبيانات من بعض الموظفين

• أسباب إختيار الموضوع :

أسباب ذاتية : يعتبر بالنسبة لنا عملية أساسية في كافة المؤسسات مما إرتأينا البحث فيه والعمل على إحاطته بدراسة ميدانية

أسباب موضوعية : إن الموضوع يعتبر حديث الساعة سواء ماتعلق بالتنظيم غير الرسمي أو بالثقة التنظيمية.

حدود الدراسة : من أجل الإحاطة بالإشكالية البحث وفهم جوانبها المختلفة لابد من وضع حدود الدراسة لكي يكون التحليل دقيق حيث تم تحديد مايلي :

حدود موضوعية : إقتصرت هذه الدراسة على كل ما يخص التنظيم غير الرسمي وأهميته في المؤسسة وكيفية تأثيره على الثقة التنظيمية بالمؤسسة.

الحدود المكانية : تم اسقاط الجانب النظري لهذا البحث على واقع مؤسسة إتصالات الجزائر بالأغواط

الحدود الزمنية : تمت حدود البحث الزمنية من 28 مارس 2021 إلى 13 أبريل 2021

أهمية الدراسة : تكسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية متغيرات الدراسة، فكل التوجهات الحديثة المطبقة في الإدارة الجزائرية تعتمد في تطبيقها على وجود مستوى معين من التنظيم غير الرسمي والثقة التنظيمية في كل المستويات الإدارية و فيما بينها اضافة إلى أهمية الحفاظ على العنصر البشري في المؤسسة.

أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى :

- تحديد مفهوم التنظيم غير الرسمي وفقا لأدبيات الموضوع من خلال توضيح مختلف وجهات النظر والمنطلقات الفكرية لضبط هذا المفهوم.

- تحديد مختلف أبعاد التنظيم غير الرسمي.

- تحديد مفهوم الثقة التنظيمية والمصطلحات التي لها علاقة بالموضوع.

- تحديد العلاقة بين التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية.

- تقديم مجموعة من التوصيات لإدارة الشركات محل الدراسة والتي من شأنها تعزيز الثقة بين العاملين في المؤسسة.

منهج الدراسة : في هذه سنستعمل المنهج الوصفي التحليلي وفق القواعد العلمية والمنهجية، أما الجانب التطبيقي فنعتمد على المنهج الكمي الذي يركز على الجانب الإحصائي والأرقام، وقد إستخدمنا مصدرين أساسيين لجمع المعلومات.

- المصادر الثانوية : التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

- المصادر الأولية : تم الإستعانة بالإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية مثل SPSS و PLS عن طريق برنامج Smart.

- هيكل الدراسة : تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي

لقد تناولنا في الفصل الأول الإطار المفاهيمي والعلاقة بين التنظيم غير الرسمي والثقة التنظيمية، المبحث الاول تناولنا فيه مفهوم التنظيم غير الرسمي و أهمية وأهدافه وأبعاده، أما المبحث الثاني تناولنا فيه ماهية الثقة التنظيمية حيث تطرقنا فيه إلى مفهوم وأهمية وأهداف الثقة التنظيمية، ثم قمنا بإيجاد العلاقة بين التنظيم غير الرسمي والثقة التنظيمية.

أما الفصل الثاني تم التطرق إلى الإستبيان الذي قمنا بتحليله و استخلاص نتائجه عن طريق SPSS و PLS عن طريق برنامج Smart .

صعوبات الدراسة : لا يخلو أي عمل أو بحث من صعوبات، ومن جملة الصعوبات التي واجهناها في هذا المجال :

- صعوبة اسقاط الدراسة النظرية على الدراسة الميدانية
- صعوبة جمع بعض الإستبيانات من بعض الموظفين



الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

والدراسات السابقة

تمهيد:

سنتطرق في الفصل الاول الى الاطار المفاهيمي للتنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية ولبلوغ هذا الهدف سنقسم هذا الفصل الى مبحثين المبحث الاول سندرس المفاهيم الاساسية للتنظيم غير رسمي واهميته واهدافه وابعاده اما المبحث الثاني سنتطرق الى الثقة التنظيمية,اهميتها,خصائصها وابعادها وفي الاخير ايجاد العلاقة بينهما.

يقوم التنظيم غير رسمي اساسا على شبكة العلاقات الشخصية والاجتماعية بين بعض اعضاء التنظيم الرسمي وهذه الشبكة من العلاقات لا يوجد لها التنظيم الرسمي وانما تنشأ وتتطور تقائيا من التفاعل الاجتماعي بين العاملين والاتصال ببعضهم الاخر وينشأ بصورة عفوية غير مقصودة نتيجة للتفاعل الطبيعي بين الافراد العاملين في المنشأة .

لقي موضوع الثقة التنظيمية اهتماما كبيرا من طرف الباحثين في عدة مجالات منها العلوم الاجتماعية والانسانية والادارة والسلوك التنظيمي كونها ترتبط بالعنصر المحوري في المؤسسة وهو العنصر البشري لذلك عملت المؤسسات في السنوات الاخيرة على الاهتمام بثقة الفرد في المؤسسة التي يعمل بها والعمل على زيادتها والتي تنعكس على اداء الفرد لذلك نلاحظ الدراسات العديدة في هذا المجال كونها تؤثر وتتأثر بجميع العوامل داخل المؤسسة, فقد برزت الحاجة لدراسة السلوك الانساني بعد تحفيزه وزيادة ثقته.

التعريف بمصطلحات:

1- التنظيم الرسمي:

هو التنظيم الذي يجمع الفراد في نطاق المستويات الادارية التي تمثل مصالح المؤسسة واهتماماتها وهو التنظيم الذي يوجد في المؤسسة نتيجة لقراراتها وتعليماتها ووظائفها ويهتم بالهيكل التنظيمي وتحديد اللاقات والمستويات الادارية وتقسيم الامال وتوزيعها.

2- التنظيم غير رسمي:

هو مجموعة من الافراد الذين تتفق رغباتهم واهدافهم وميولهم وتطلعاتهم ويجتمع افرادها بصفة دورية داخل العمل وهذه التنظيمات توجه نحو ارضاء الاحتياجات الشخصية للعاملين في التنظيم غير رسمي

المبحث الأول : التنظيم غير رسمي

التنظيم غير رسمي كغيره من التنظيمات الرسمية يتكون من مجموعة من العناصر والتي هي بمثابة مكونات لهذا التنظيم فهي التي تعطيه شكله المتعارف عليه وتجعله على ما هو عليه ورغم ان هذه لعناصر قد لا تكون مادية او ملموسة او حتى مكتوبة الا انها تكون متينة ووثيقة داخل هذا التنظيم وايضا تحظى بدرجة كبيرة من القبول من طرف الاعضاء اضافة الا انها منظمة ومحددة.

المطلب الأول : مفهوم التنظيم غير رسمي

1- **تعريف M.Crozier**: يرى بأن التنسيق الأفضل هو الذي يسمح بتطور المنطقة في أقصر مدة ممكنة وذلك في إشارة إلى النص الثاني من التنظيم وهو التنظيم غير رسمي.

- حضر M.Crozier التنظيم غير رسمي على التنسيق فقط مع إهمال العناصر الأخرى التي تسمح وتساعد على تطور المنطقة في اقل مدة ممكنة.

2- **تعريف أمين ساعاتي** : "التنظيم غير رسمي هو النموذج الكلي للسلوك الفعلي، أي الطريقة التي يتصرف بها أعضاء التنظيم فعلا"

- إهتم الكاتب في تعريف سلوك الأفراد وهو المظهر الشكلي للتنظيم غير رسمي وأهم العلاقات الذي توجه هذا السلوك¹

3- **تعريف أحمد ماهر وزملائه** : "التنظيم غير رسمي هو تلك الشبكة من العلاقات الإجتماعية بين أفراد التنظيم".

¹ القرى عبد الرحمان وخليلي أحمد، (أثر التنظيمات غير رسمية على عملية صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية)، ص13

- ركز هذا التعريف على جانب العلاقات وهو تعريف يتطابق مع مفهوم التنظيم غير رسمي، إلا أن النقص في التعريف يمكن في موقع هذه العلاقات من التنظيم غير رسمي و كيفية تفاعلها فيه.¹

4- تعريف كمال محمد علي : "هو تلك العلاقات الشخصية والإجتماعية المتنوعة التي ينشأها العمال ويستمررون في إقامتها وهي علاقات لا تخططها الإدارة ولا تقيّمها بصفة مباشرة، ولكنها تنشأ وتستمر بسبب العمل وسبب وجود العمال في أمكنة واحدة ومتقاربة .

- ذكر هذا التعريف الأسباب التي تؤدي بالعمال الى تكوين التنظيم غير رسمي. لكن حصر تعريفه على العلاقات الشخصية فقط .

- على حسب التعاريف السابقة يمكن القول أن التنظيم غير رسمي هو الذي ينطبق على جماعات من الناس التي تتألف من شخصين و أكثر بربطهم إتصال بنوعيه أي نوع من الإتصال لكي يتم تبادل المعلومات وقضاء وقت الفراغ معا أو الحصول على اتفاق فيما بينهم بما سوف يقومون به وينشأ بطريقة عفوية غير مقصودة نتيجة للتفاعل الطبيعي بين العاملين في المؤسسات بتحقيق أهداف الخاصة، المجموعة أو المؤسسة.

مقارنة بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير رسمي:

تنظيم رسمي	تنظيم غير رسمي
-القسم او الادارة	-الجماعة
-الموظفون	-اعضاء الجماعة
-التوائم المهني	-الجاببية الاجتماعية
-واجبات ومهام وظيفية	-انشطة متنوعة
-قيم وقواعد مدروسة رسمية	-قيم وقواعد متفق عليها
-علاقات عمل	-علاقات اجتماعية
-تحقيق اهداف العمل	-اشباع حاجات متعددة

¹ ميلاد محمد علي الوكوك، التنظيم غير رسمي زوره في الرفع الوظيفي، رسالة ماجستير، 2016، ص20

المطلب الثاني : أهمية التنظيم غير رسمي

- 1) إمكانية تبادل المعلومات المفيدة للعمل إذ قد تتولد أفكار ابتكارية لتطوير الأداء من خلال الأحاديث في مجموعة الإستراحة مثلا
- 2) تسهيل التنسيق بين الأعمال والأفكار والأفراد وخلق روح الفريق بين العاملين وتسهيل عملية تكيفهم في المؤسسة.
- 3) إيجاد رقابة جماعية على العامل تدفعه إلى تحسين إنتاجيته.
- 4) إشباع حاجات إجتماعية للعاملين بإقامة العلاقات التي لا تتسجم بالضرورة مع التنظيم الرسمي وقد لا تتبع النمط نفسه إذ قد تجد أفرادا من أقسام أو مستويات مختلفة في المؤسسة هم أعضاء في هذا التنظيم .
- 5) فهم رغبات الموظفين وحاجاتهم بشكل أفضل وبالتالي تحقيق الأهداف.
- 6) يتيح التنظيم غير رسمي للعاملين التغلب على القيود والتي يفرضها التنظيم الرسمي على تصرفاتهم وسلطاتهم.
- 7) يساعد الأفراد على انجاز أعمالهم بطريقة مرنة وسهلة وسريعة كما يسمح بالحصول على الدعم والحماية من الآخرين.
- 8) يترتب عن الاحتكاك والتفاعل بين التنظيم غير رسمي زيادة قاعدة الاشراف أي انخفاض نسبة الوقت التي يخصصها المدير للتنسيق والمتابعة

المطلب الثالث : أهداف التنظيم غير رسمي

ان يتم التنظيم غير رسمي أهداف متعددة نذكر منها مايلي :

- 1) تشجيع التنقيف الذاتي من خلال برامج الإعلام ومن خلال الدورات التدريبية ومن خلال المكتبات العامة بالمنظمات.
- 2) التغلب على معوقات الاتصال التي تحول دون تدفق المعلومات في التنظيم الرسمي ودون اتخاذ قرارات إدارية رشيدة في المنظمات
- 3) العمل على توفير الشعور بالإستقرار الوظيفي والثقة في الرؤساء و اشباع الحاجات النفسية للتقدير والإحترام لدى العاملين.
- 4) تشجيع أفراد التنظيم غير رسمي على تبادل المعلومات مع قيادات وأفراد التنظيم الرسمي لضمان تدفق المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات
- 5) العمل على أن تؤثر العلاقات غير رسكية سلبا على عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات، وإنما توظيف تلك العلاقات إيجابا في صالح إتخاذ قرارات رشيدة.¹

المطلب الرابع : أبعاد التنظيم غير رسمي

من خلال الدراسات التي تناولت التنظيم غير رسمي يتضح بان هذا التنظيم لا يوجد له ابعاد ثابتة محددة حيث تتعدد هذه الابعاد وتختلف وفقا للعوامل الداخلية و الخارجية المحيطة بالفضاء نذكر اهم ابعاد التنظيم غير رسمي:

1-العلاقات الاجتماعية:

يتكون التنظيم غير رسمي نتيجة العلاقات الاجتماعية التي تربط بين الافراد داخل المنظمة بسبب روابط الصداقة والصلات الشخصية والانتماء الى طبقة اجتماعية معينة مما يؤدي الى ظهور شكل من اشكال التنظيم غير رسمي في المنظمة.

¹ القرني عبد الرحمان وخليلي أحمد، مرجع سبق ذكره، ص13

2-الموقع:

تعد عملية تجمع الافراد العاملين والتقائهم في مكان معين وبشكل مستمر ولفترة زمنية طويلة من الاسباب الرئيسية لنشوء علاقات اجتماعية فيما بينهم بحيث تشبع حاجاتهم ورغباتهم.

3-المهنة :

يرغب الافراد الذين يعملون في وظيفة معينة في تكوين تجمع وفق المهن التي يمتلكونها بحيث يتعرفون الى بعضهم البعض ويجمعون معلومات تتعلق بمهنتهم لغاية تطوير انفسهم ويعد هذا مصدرا مهما في تكوين التنظيم غير رسمي.

4-المصلحة المشتركة:

من المعروف عندما يكون للافراد العاملين مصلحة مشتركة في موضوع معين فانهم يجتمعون معا ويشكلون كتلة واحدة من اجل تحقيق مصالحهم واهدافهم.

5-القوة والتاثير:

تنشا عندما يتمتع بعض الافراد بقدرة تاثيرية في مسائل معينة وبذلك يكون لهم مركز للزعامة غير رسمية وتعود هذه الزعامة الى قوة شخصية الفرد او انتمائه الى جماعات ذات قوة او مكانة مرموقة في المجتمع وعلى ضوء ذلك تنشا علاقة غير رسمية مع هذا الشخص من اجل تحقيق بعض المنافع مع ذلك الشخص صاحب القوة.¹

المطلب الخامس:الدراسات السابقة

1_ ميلاد محمد علي الوكواك,التنظيم غير رسمي ودوره في رفع الاداء الوظيفي دراسة ميدانية بتعاونية الحبوب والبقول الجافة بالبويرة,رسالة ماجستير 2016 :تناول الباحث طبيعة التنظيمات غير رسمية وعلاقتها بالمشاركة في اتخاذ القرار داخل المؤسسة واعتمدت الدراسة

¹ عاهد عبد القادر، عبدالفتاح أبو العطي، التنظيمات الغير رسمية وعلاقتها بعملية إتخاذ القرارات الادارية من وجهة نظر العاملين في الجامعات غير حكومية في قطاع غزة، 2015، ص ص 31 - 32

الميدانية على عينة مكونة من 160 عامل بتعاونية الحبوب والبقول الجافة بالبويرة الجزائر
 زكانت اهم النتائج للدراسة كالاتي:

1. معظم العمال داخل المؤسسة هم جامعيون والذين يطمحون الى تحقيق ذاتهم من خلال العمل.
2. هناك ارتفاع معتبر في نسبة العمال المتقاعدين خاصة تلك الجماعات التي تسعى الى اثبات وجودها.
3. الكثير من العمال تجمعهم علاقات صداقة وزمالة مميزة وانها جيدة ومستقرة.
4. العمال داخل المؤسسة يجذبون تقديم مقترحات الى الادارة بخصوص العمل والادارة لاثمانع في ذلك.

2-الدراسة 2:

القري عبد الرحمان وخليلي احمد,اثر التنظيمات غير رسمية على عملية صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية ,بحث علمي اكاديمي الزائر 2012 وكان ميدان الدراسة في امؤسسة الاقتصادية بالجزائر واتى البحث للاجابة عن الاسئلة التالية وهي :

- ما المقصود بالتنظيم غير رسمي وما هي اسباب قيامه ؟
- وما الفرق بينه وبين التنظيم الرسمي؟
- كيف يؤثر التنظيم غير رسمي على عملية صنع القرار؟

وفي الاخير وجد الباحث ان التنظيم غير رسمي له اثر في عملية صنع القرار من خلال النقاط التالية:

- 1-التعاون في ايجاد الحلول وطرح البدائل وفي عملية التنفيذ.
- 2-دعم الاتصال الوظيفي بقنوات اتصال خفية واكثر مرونة .
- 3-المنافسة البناءة والايجابية والتي تحقق مستويات اداء عالية.

المبحث الثاني : الثقة التنظيمية

وجود مناخ من الثقة المتبادلة بين العاملين والادارة ربما يكون العنصر الحاسم في نجاح وتطور المنظمات لذلك تسعى المؤسسات في الوقت الحالي بالاهتمام بهذا النوع من المتطلبات التي اصبحت في الوقت الحالي ضرورة وجب على اي مؤسسة ان توفرها كونها تهتم بالعنصر البشري الذي اصيح عنصر يمكن المؤسسة من اكتساب ميزة تنافسية التي تمتاز بها عن باقي المؤسسات التي تعمل في نفس المجال ,

المطلب الأول : مفهوم الثقة التنظيمية

عرفها "Starter: على أنها تشير إلى درجة .. وتقبل الفرد للقرارات والسياسات التي تضعها إدارة المنظمة والتي تقوم بتنفيذها وإدارتها بشكل عادل لجميع الأطراف وبنفس الإتجاه"

- حصر Starter تعريفه على إدارة المنظمة التي تضع القرارات والسياسات فقط وأهمل جانب العلاقة العامل بالطرف الآخر (الثقة بين العاملين)¹

عرفها "Rousseau" على أنها تمثل حالة سيكولوجية تتضمن الميل إلى القبول والتأكد من التوقعات المنتظرة في نوايا الآخر " ، الإدراك (التوقع)

إهتم Rousseau بالحالات السيكولوجية لدى الأفراد ... من داخلهم والتي تحدد نواياهم والميل للإعتماد والاندماج مع بعضهم البعض².

فمن وجهة نظر "Odessa" عرف الثقة بأنها تمثل درجة تأكد الفرد بأن الطرف الآخر يتصرف بأسلوب يتسم بالعدالة ومراعاة النواحي الأخلاقية وإمكانية التنبؤ بها"

- ألمى Odessa بجميع النواحي حيث ذكر درجة التأكد بين الأطراف وكيفية التصرف بأساليب عادلة التي تساعد وتساهم في كسب الثقة بين الأفراد.

¹ - فراح العربي (أثر العدالة والثقة على الإلتزام التنظيمي)، اطروحة دكتوراه، سنة 2017-2018، ص84
² - د.عبدالقادر بن برطال (تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية) مجلة دراسات العدد الإقتصادي، 02، ص185

"وفقا لما سبق تشير الثقة التنظيمية إلى التوقعات و المشاعر التي يكونها الموظف حول مدى نزاهة وصدق الممارسات والسلوكيات الإدارية المتبعة في الشركة التي يعمل بها كما تشمل مدى كفاءة وموثقية وأمانة زملاء العمل"

المطلب الثاني: أهمية الثقة التنظيمية

إن أهمية الثقة التنظيمية تكمن في النقاط التالية :

1. عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة ومفتاح رئيسي متوقع لسلوك الشخصي لأي شكل من أشكال التفاعل الإنساني
2. عامل أساسي وجوهري لفهم السلوك الجماعي والفردى بين الأفراد والفاعليات الإدارية والتبادل الإقتصادي والإستقرار الإجتماعي والسياسي إذ أنها عامل مهم لعلاقات إجتماعية ثابتة ومستقرة.
3. تشكل عنصر أساسي في الفاعلية التنظيمية إذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود الثقة بين العاملين وليس هناك قائد يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة الأعمال.
4. إن بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة فهي ذات علاقة موجبة معنوية مع الأداء وذات علاقة سالبة مع دوران العمل والغياب الصراع داخل المنظمة¹.
5. الثقة التنظيمية عامل ساهم في تقليل التكاليف من حيث قلة الحاجة إلى الإعتماد على الهياكل التنظيمية للمراقبة والسيطرة على سلوكيات الفرد والجماعة.
6. الثقة التنظيمية تؤمن وتعزز وتخفف الكثير من الحالات فهي تؤمن الرضا الوظيفي والأداء المتميز وتعزز من حالات الولاء والرغبة بالبقاء في المنظمة وتخفف من حالات ترك العمل والغياب والصراع في المنظمة.

¹ - أسريير الحوتسي حياة، (التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وانعكاسه في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين). ص30

7. تلعب الثقة التنظيمية دورا أساسيا في استثمار عنصر الوقت من خلال التأمين، الإتصال، والحوار وإنفتاح أكبر للحصول على تبادل الفكري بين الأطراف¹

المطلب الثالث : خصائص الثقة التنظيمية

تتسم الثقة بالعديد من الخصائص التي أوجزها Pamela, Kathlem Gaynelle على النحو التالي :

1. متعددة المستويات : هذا يعني ان الثقة التنظيمية يمكن ان تكون نتيجة التفاعلات الموجودة بين زملاء العمل، أو فرق العمل التنظيمية أو الإدارة العليا للمؤسسات أو بين المؤسسات مع بعضها البعض.²
2. ذات جذور ثقافية : بمعنى ان الثقة ترتبط بشكل وثيق بالثقافة التنظيمية التي تعني القواعد والقيم والمعتقدات السائدة داخل التنظيم الإداري
3. تعتمد على الإتصال : وهذا يعني أن الثقة هي نتائج الاتصال الإداري مثل توافر المعلومات الدقيقة وإتاحتها للجميع، وإعطاء تفسيرات للقرارات وإظهار الصدق والشفافية في التعامل بين الأفراد العاملين والتي تسمح بحرية تبادل الآراء والأفكار.³
4. الديناميكية : فالثقة في تغير مستمر فهي تمر بعدة مراحل ذات سمات مختلفة ثم يستقر كالبناء وأخيرا تذوب بين الأفراد داخل المؤسسة
5. متعددة الأبعاد : وهذا يعني أن الثقة تتكون من عوامل متعددة مثل المعارف، المستويات العاطفية والسلوكية التي تؤثر في إدراك الفرد درجة الثقة السائدة.⁴

¹ - مدرس، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمية مجلة الإدارة العلمية، العدد83، ص173
² نجيب عبد المجيد نجم ومحاضرة خولة صدر الدين كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطن التنظيمية، ص312
³ سليمان بن عبدالله ابراهيم الشنوي، الثقة التنظيمية لمديري المدارس الثانوية بمدينة الرياض، ص291
⁴ عائدة سعيد ديب بنات، الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية لمحافظات غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم، رسالة ماجستير سنة 2016، ص ص 17 - 18

المطلب الرابع : أبعاد الثقة التنظيمية

(1) الثقة بزملاء العمل :

يرى Gupta و Becerra بأنها تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل الموقفي الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الإعتماد المتبادل والإشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وقد أضاف Ferrin و Dirks بأن الثقة بين زملاء العمل أصبحت مسألة مهمة في منظمات اليوم والتي تعتمد بشكل اكبر على مجموعات او فرق العمل، الذين يتمتعون بمهارات تكاملية وهم يكونون ملتزمون بالتساؤل بغرض مشترك، فالثقة تؤثر في أداء الفريق نحو الوصول إلى الأهداف المطلوبة.¹

(2) الثقة بالمشرفين :

يعرفها Pillai بأنها تتمثل بتلك التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين إتجاه مشرفهم في العمل وفقا للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، أما Robbins فيرى بأن الثقة هي سمة أساسية فحتمية للقيادة فعندما يثق الأفراد بالمشرف فإنهم يرغبون أن يكونو تحت أوامره لأنهم على ثقته بأن كل من حقوقهم ومصالحهم سوف لن .. لها، إذ أنه من غير المحتمل أن يتبع الأفراد ما يرونه غير آمن أو يعمل على إستغلالهم.²

(3) الثقة بإدارة المنظمة :

إن المعضلة الأساسية التي تواجه المنظمات والتي تطون تكاليفها باهضة والتي ربما تؤدي بحياتها هي فقدان الثقة بإدارة المنظمة من قبل العاملين، فالتقنية بمفردها لا يمكنها إدارة أمور المنظمة من قبل العاملين الأهمية الكبرى في العمل والتطوير والإبتكار، وإذا ما.. للمنظمات النجاح في تحقيق اهدافها وإدارتها بكفاءة ومعنوية عالية لابد من وجود الثقة المتبادلة فنقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة كما أن إعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية

¹ ساهي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة ماجستير سنة 2016، ص70

² فراح العربي، أثر العدالة والثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، أطروحة دكتوراه سنة 2018/2017، ص 94 – 100

على مصالح المنظمة ومن ثم إنخفاض ولائهم¹، حيث يرى Vanburen وIeana بأن الثقة يعتبران أن الثقة التنظيمية مصدر الميزة التنافسية فهي تساهم في تكوين رأس المال الفكري في منظمات الأعمال والذي ينتج قناعة عالية لدى العاملين بالإلتزام التنظيمي ومرونة عالية في العمل وتنظيم جماعي والتي تشكل ميزة تنافسية للمنظمة ويرى Cohen وPrusak أن الثقة موجودة ينمو ويتعزز لذاته فهي بنفس الوقت أحد أسهم رأس المال الإجتماعي التنظيمي فضلا عن المعايير وشبكات العمل، وبالرغم من ان هذه الأسهم هي ليست ملك لفرد معين ولا يحق للأفراد امتلاكها إلا أنها تعزز قابليتان الأفراد ضمن الهيكل الإجتماعي للمنظمة².

المطلب الخامس : الدراسات السابقة

الدراسة الأولى قامت بها منى عبد الهادي المرشد حول الثقة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري تمت الدراسة التطبيقية على موظفات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان بالرياض.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك موظفات الجامعة الأميرة نورة لأبعاد الثقة التنظيمية، أيضا التعرف عما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والإبداع الإداري من وجهة نظر موظفات جامعة الأميرة نورة.

إنطلقت الدراسة من ماقشة الإشكالية التالية : ما علاقة الثقة التنظيمية بالإبداع الإداري من وجهة نظر الموظفين ؟

إعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة وتوصلت إلى النتائج التالية :

أظهرت نتائج إدراك الموظفين لأبعاد الإبداع الإداري بمتوسط بلغ (3.65) وجاء في مقدمة هذه الأبعاد من حيث الادراك بعد القدرة على التحليل والربط في المرتبة الأولى وفي المرتبة

¹ الهاشمي بجاج، تأثير الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الأغواط، رسالة ماجستير، ص307.

²² د.عبد القادر بن برطال، تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات، العدد الاقتصادي 02، ص184.

الثانية جاء بعد الطلاقة والمرتبة الثالثة بعد الحساسية للمشكلات، وجاء في المرتبة الرابعة بعد الأصالة ويليه بعد المرونة في المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث الإدراك .

وفي الأخير تمكنت الباحثة بالخروج بالإقتراحات للدراسة أهمها :

- توعية الموظفين بثقافة الالتزام التنظيمي من خلال تعزيز الثقة التنظيمية بينهم

- إشاعة ثقافة حب العمل وروح الانتماء للجامعة ونظرتهم إليها على أنها مصدر رزقهم ونجاحها

تعليق :

- نقاط تشابه مع موضوع

- نقاط إختلاف مع موضوع

المطلب السادس: العلاقة بين ابعاد التنظيم غير رسمي وابعاد الثقة التنظيمية

الهدف من هذا المطلب هو توضيح العلاقة بين المتغيرين بطريقة نظرية اجرائية قبل تحديدها من جانب احصائي.

1-العلاقة بين الزملاء بالعمل وابعاد التنظيم غير رسمي:

1-1العلاقة بين الزملاء بالعمل والاعلاقات الاجتماعية:

بما ان الانسان لا يستطيع ان يعيش بمعزل عن الاخرين فان ذلك يولد لديه رغبة في تكوين علاقات تعاونية متبادلة بطريقة ايجابية مما يسهم في تحقيق الاهداف والغايات المشتركة وهذه الرغبة تكون محفزة من طرف الثقة الموجودة بين افراد المجموعة.وهذا ما يظهره ماسلو في سلم الحاجات يتحدد الحاجة الاجتماعية في المرتبة الثالثة.

1-2 العلاقة بين الزملاء بالعمل والمهنة:

ان الثقة بين الزملاء بالعمل تعتمد بشكا كبير على مجموعات او فرق العمل الذسن يتمتعون بمهارات تكاملية وفق المهن التي يمتلكونها بحيث يجمعون معلومات تتعلق بمهنتهم لغاية تطوير انفسهم كما ان المهنة هي التي تجمعهم .

1-3 العلاقة بين الزملاء بالعمل والموقع:

ان العلاقات المتبادلة بين زملاء العمل من حيث الاشتراك في الافكار والمعلومات تنشأ نتيجة تجمع الافراد العاملين والتقائهم في مكان معين وبشكل مستمر ولفترة زمنية طويلة لاشباع رغباتهم وحاجاتهم وهذا ما اظهرته تجربة هاوثرن الذي ظهر من نتائجه التنظيم غير رسمي بناء على تواجه المجموعتين في نفس الموقع.

1-4 العلاقة بين الزملاء بالعمل وتحقيق المصلحة المشتركة:

ان الثقة بين الزملاء في العمل اصبحت مسالة مهمة في منظمات اليوم والتي تعتمد بشكل كبير على تشكل مجموعات في العمل من اجل تحقيق مصلحة مشترك في موضوع معين وبما ان الفرد يعمل ضمن المجموعة فانضمامه للمجموعة يؤدي الى تحقيق المصلحة العامة.

1-5 العلاقة بين الزملاء بالعمل والقوة والتاثير:

عندما تكون هناك ثقة بين الزملاء في العمل فانه يوجد لدى بعض الافراد قدرة تاثيرية في مسائل معينة وبذلك يتكون لهم مركز للزعامة غير رسمية وتعود هذه الزعامة الى قوة شخصية الفرد.

2- العلاقة بين الثقة بالمشرف وابعاد الثقة التنظيمية:**1-2 العلاقة بين الثقة بالمشرف والعلاقات الاجتماعية:**

عندما يثق الافراد بالمشرف فانهم يرغبون في الانتماء اليه وان يكونو تحت اوامره لانهم على ثقة بان كل من حقوقهم ومصالحهم سوف تتحقق وانه سيحقق لهم ما يبحثون عنهم في وظيفتهم.

2-2 العلاقة بين الثقة بالمشرف والمهنة:

عندما يثق الافراد بالمشرف فان ذلك يسمح لهم بالاندماج اكثر في مهنتهم وتبادل المعلومات قصد تطوير انفسهم وتحقيق اهدافهمو

2-3 العلاقة بين الثقة بالمشرف والموقع:

ان النقاء الافراد العاملين مع مشرفهم في مكان معين وبشكل مستمر ولفترة زمنية طويلة يضمن بان كل من حقوقهم ومصالحهم سوف لن يساء لهاو

2-4 العلاقة بين الثقة بالمشرف وتحقيق المصلحة المشتركة:

عندما يثق الافراد بالمشرف يؤدي ذلك الى تحقيق مصالح مشتركة فيما بينهم في موضوع معين مما يلبي احتياجاتهم الشخصية ويرفع من روحهم المعنوية.

2-5 العلاقة بين الثقة بالمشرف والقوة والتاثير:

عندما يكون للمشرف قدرة تاثيرية وقوة شخصية في حل مسائل معينة وهذا ما يجعل الافراد العاملين على ثقة بمشرفهم.

3-العلاقة بين الثقة بالادارة وابعاد التنظيم غير رسمي:

3-1العلاقة بين الادارة والعلاقات الاجتماعية:

عندما تكون هناك ثقة بين ادارة المنظمة وبين العاملين فان ذلك يولد لديه رغبة في تكوين علاقات في العمل من اجل الابتكار والتطوير وبالتالي تحقيق الاهداف بالمنظمة وادارتها بكفاءة.

3-2 العلاقة بين الادارة والمهنة:

ان معرفة الافراد بتفاصيل عملهم وانجازه بطريقة صحيحة يؤدي الى تقوية وتعزيز الثقة بينهم وبين الادارة ز

3-3 العلاقة بين الادارة والموقع:سباب الرئيسية لنشوء العلاقات

ان التقاء العاملين الدائم في مكان معين وتجمعهم بشكل مستمر من الاسباب الرئيسية لنشوء العلاقات بين العاملين والادارة .

3-4 العلاقة بين الادارة وتحقيق المصلحة المشتركة:

عندما تكون هناك ثقة بين الادارة والافراد العاملين فان ذلك يساعد على تكاتف والتحالف فيما بينهم للوصول الى اهداف مشتركة.

3-5 العلاقة بين الادارة والقوة والتاثير:

عندما تكون للقائد في الادارة قدرة الاثير اتجاه الافراد العاملين وقيادتهم وتوجيههم مما يسمح بتحقيق غاياتها واهدافها.

خلاصة الفصل:

يلعب كل من التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية دورا مهما في تحديد ملامح المؤسسة وعلى اساسهم يحس الفرد بثقته في المؤسسة مما يجعله يسعى لتحقيق اهداف المنظمة ككل, من خلال التطرق لهذا الفصل تم تقسيمه الى مبحثين الاول يخص الاطار النظري للمتغير المستقل التنظيم غير الرسمي اما الثاني شمل المتغير التابع وهو الثقة التنظيمية وبعد التطرق الى هذا الفصل اصبح لدينا خلفية نظرية لكل من التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية.

من خلال ما تطرقنا اليه يمكن القول ان للتنظيم غير رسمي تاثير على العديد من المتغيرات داخل المؤسسة من خلال مدى توفر الشروط الملائمة للفرد داخ المؤسسة من اجل القيام بعمله وفق ما تريده منه الادارة بغية تحقيق اهدافها, لذلك تسعى المؤسسات الى في التقليل من الامور التي يمكن ان تقلل في درجة الثقة التنظيمية مثل المركزية والرسمية .

فالثقة التنظيمية هي سلوك ينتاب الفرد من زملائه في العمل او مشرفه او المؤسسة التي يعمل بها فنجدها مهمة ووجب توفرها في المؤسسات التي تسعى للتطور والرقى ومواكبة التغيرات التي تطرا في مختلف المجالات لذلك يعتبر بنائها صعب وتحتاج الى وقت طويل وجهد كبير من اجل ان يحس الفرد بالثقة العالية ن المؤسسة التي يعمل بها وقبل توفرها يجب توفر العديد من المقومات التي بدورها تبني الثقة لدى الافراد.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بالمديرية العملية
للاتصالات الجزائر في الاغواط

تمهيد:

الدراسة تعطي لك الاساس الذي يمكن ان تبني عليه الاسقاطات في ارض الواقع والخبرة في العمل تاتي من تبادل الخبرات والتنوع في العمل دون دراسة معمقة لن تستطيع ان تتقن العمل لافتقارك لاسس النظرية في العمل وتعتبر الدراسة النظرية هي بداية الطريق الحقيقي والواقعي في تطبيقها فب الحياة العملية.

لقد تطرقنا في الفصل الاول الى الاطار النظري للدراسة من خلال عرض المفاهيم الخاصة بكل من التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية, سوف نخوض في هذا الفصل الدراسة الميدانية في المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالاغواط, وسنحاول اسقاط ما تم تناوله في الفصل النظري على مؤسسة محل الدراسة المتمثلة في المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالاغواط, وذلك من اجل التعرف عن مدى تطبيق الشروط وتطبيق المقومات التنظيم غير رسمي والتعرف عن درجة الثقة لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة, والتي تعتبر من مؤسسات قطاع الاتصالات والتكنولوجيا بالجزائر والتي باشرت اصلاحات عديدة تبتغي بها الوصول الى العصرنة التكنولوجية والعولمة واستقلاليتها ن مؤسسة برسد الجزائر, واعادة تسميتها تحت اسم اتصالات الجزائر.

ومن خلال ما سبق تم تقسيم هذا الفصل الى العناصر التالية:

-التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

-الجانب المنهجي والعملية للدراسة الميدانية

-نتائج الدراسة الميدانية واختبار فرضياتها

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول: نشأة مؤسسة "إتصالات الجزائر":

تعتبر اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر، وهي مؤسسة ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100، تنشط في سوق الهاتف الثابت، والحلول الشبكية لتحويل المعطيات والصوت بالنسبة للشركات والخواص، وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة تحسنت هذه الإصلاحات في سن قانون الجزائرية سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، جديد لقطاع في الخامس من شهر أوت 2000 و المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات سابقا، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين: أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية متمثلة في "بريد الجزائر" والثاني ممثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخصة تعلق بشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر: نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عائقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بما وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/2000، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

01جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع إتصالات الجزائر: كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأت منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم الإنصال، فيه المنافسة الشرسة، البقاء فيه للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المافسية.

وتحت شعار : مردودية rentabilité – فعالية efficacité – جودة الخدمة qualité de service بدأت نشاطها الفعلي.

المطلب الثاني: التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر الأغواط

2-1- التعريف بالمؤسسة: هي أحد المصالح ذات إختصاص جهوي تتولى عملية الإشراف على ثلاث 03 ولايات الأغواط، الجلفة و البيض، هذا بالإضافة إلى تسييرها المباشر حيث التسبير الإداري، والتجاري، والتقني والولايات هي بالمراكز الجهوية ل اتصالات كل خص صه في محالات الاتصالات، مثلا :

- يسمى المركز الجهوي لصيانة أجهزة التراسلات ؛
- المركز الجهوي لصيانة الراديو الريفي،
- المركز الجهوي لصيانة الشبكات

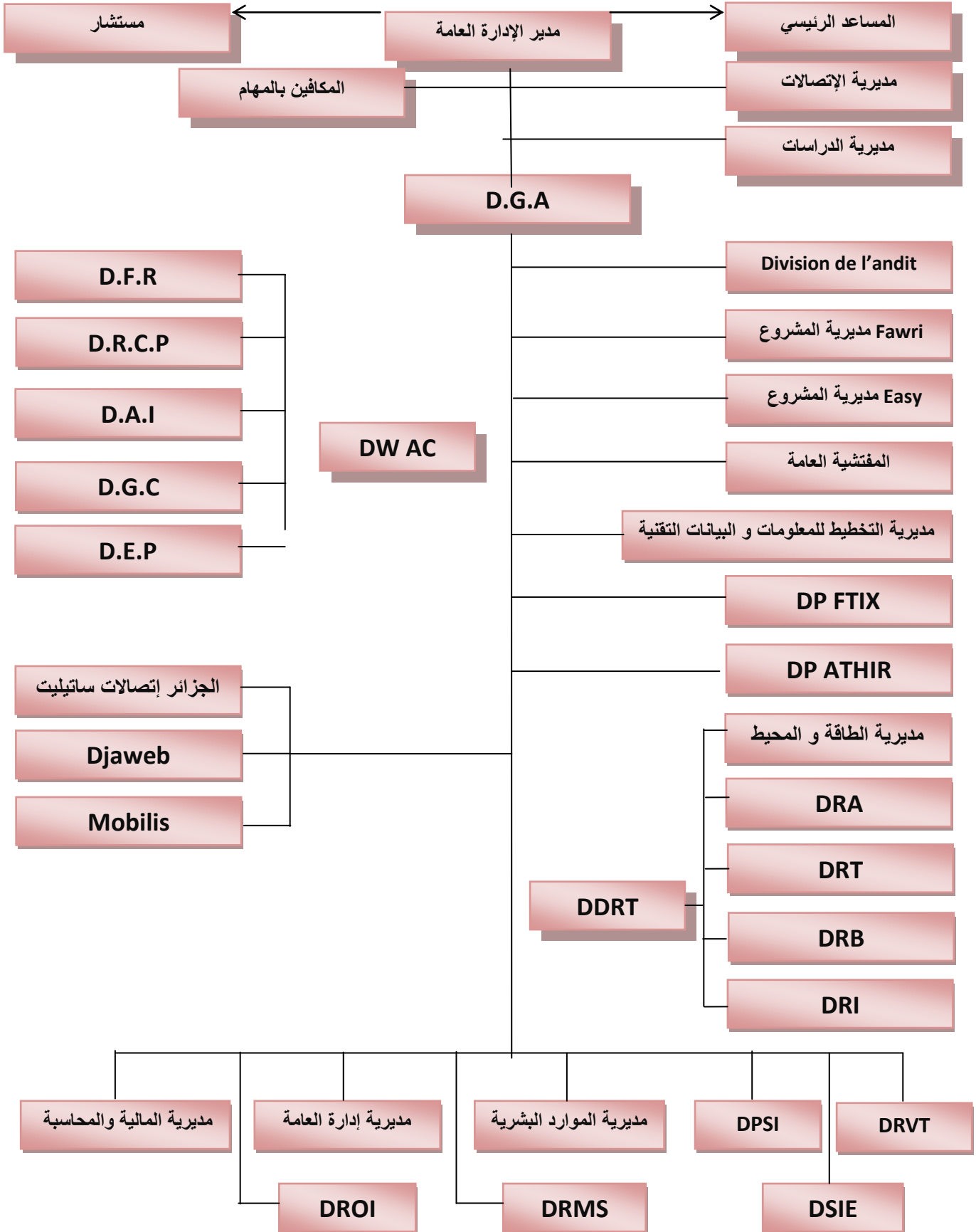
2-2- المهام الأساسية للمؤسسة:

- السهر على تحقيق الأهداف والبرامج المسطرة للمؤسسة؛
- التنسيق بين مختلف المديرية العملية؛
- و مراقبة سير الوحدات العملية في كل الميادين و مراقبة وتوجيه الوكالات التجارية؛
- الإشراف والسهر على متابعة مختلف المشاريع والإنجازات المتعلقة بالمؤسسة

- تنظيم وتقييم مختلف الوحدات العملية والوكالات التجارية والمراكز الهاتفية من خلال نشاطاتها التجارية والمالية خلال التقييم الفصلي السنوي لحصيلة نشاطاتها وتقاسم التوجيهات ال لازمة من خلال تحديد من وكذا التقنية، نقاط القوة والضعف؛
- الإشراف على مختلف الإعلانات والإشعارات والترقيات التجارية التي تطلقها المؤسسة؛
- و دعم وتمويل مختلف المديريات العملية والوكالات التجارية ومختلف المراكز التابعة للمؤسسة بالوسائل اللازمة الضمان السير الحسن لمختلف المصالح؛
- السهر على تدريب الموظفين و تأطيرهم في مختلف المصالح؛
- العمل على تقاسم أفضل الخدمات لمختلف الزبائن؛
- الإشراف على متابعة المشاريع الكبرى للمؤسسة مثل توسيع شبكات الاتصال

2-3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:



مدير الوحدة : و توكل اليه المهام الأساسية:

التوجيه و الإشراف ، إصدار القرارات التنظيمية و الإدارية ، متابعة تنفيذ المحطات السنوية الإنجاز ، متابعة عن قرب تحقيق أهداف (des objectifs bimestrielles)..الخ

دائرة الثروات و الوسائل : من بين مهامها :

- تنفيذ مشاريع المؤسسة المسطرة في إطار ميزانية التجهيز
- الإعلان عن الصفقات الخاصة بالمديرية .
- متابعة المشاريع من بدايتها إلى غاية التسليم النهائي.
- اقتناء الوسائل (أثاث مكنتي ، ورف ، خزائن) .
- الجرد السنوي للوسائل المكتبية و المعدات الخ

دائرة المالية : و تتكفل ما يلي:

- تحضر مشروع ميزانية الوحدة على أساس إقتراحات رؤساء الدوائر و مدير الوحدة،
- متابعة تنفيذ ميزانية الوحدة،
- متابعة تمويل المشاريع التي في طور الإنجاز و تسديد نفقاتها الخاصة
- مراقبة التسيير و الصفقات و إنجاز الميزانية و الوضعيات المالية و التسجيلات المحاسبية، و كذلك العمليات خارج الميزانية،
- مراقبة جميع العمليات بالوحدة من إعتمادات مالية و فواتير و الإستهلاكات و مطابقتها للقوانين، و حسن التسيير الخ

الدائرة التقنية: و تتكفل ما يلي:

- متابعة صيانة الشبكات
- حل جميع المشاكل التقنية المرتبطة بالشبكة ضمان الإستغلال الجيد للشبكة
- نشر و توسيع الشبكة عبر كامل تراب الولاية ,

- تطوير الشبكة بإدخال التكنولوجيات الجديدة وآخر التجهيزات في عالم المعلوماتية والاتصال وغير ذلك

الدائرة التجارية : وتتكفل بما يلي :

- متابعة الأهداف المسطرة من طرف الإدارة العليا وبالخصوص من ناحية عدد الزبائن الجدد، تحصيل الديون . . . الخ
- تلبية الطلب المتزايد على الإشتراك في خدمة الهاتف الثابت والإنترنت ،
- متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع الزبائن سواءا الأفراد أم المؤسسات
- تهتم بالزبائن المتمثلين في الأفراد و المؤسسات، بإعلامهم وتوطيد صلتها بهم وكسب ثقتهم و ولالهم ومتابعة قضاياهم والعمل على معالجة مشاكلهم التي قد تنجم عن تعاملهم مع الشركة،
- ضمان وصول مختلف المنتجات إلى نقاط البيع ومتابعتها عملهم بشكل تحتم بإجراء البحوث التسويقية وتعمل على تطوير سوق المؤسسة

دائرة الموارد البشرية : ومن مهامها :

- متابعة المسار المهني للعمال من التوظيف إلى التقاعد, وكذا اعداد برامج التدريب بالتنسيق مع الإدارة العليا ,مستمر أعداد الدراسات ومتابعة مؤشرات التسيير والأداء
- مساعدة مختلف الدوائر على تحقيق الأهداف المسطرة, كما أنها تساعد في عملية اتخاذ بعض القرارات التي تتعلق بعمل الدوائر .
- دراسة مختلف المشاكل التي تواجه جانب العمل والعمال في المنظمة، والعمل على إيجاد الحلول الناجحة لهذه المشاكل حساب تنمية مختلفة القادرات والمهارات لكافة العاملين وكل حسب طبعة عمله، وبعاذل ومساواة دون محاباة لأحدهم على الآخرين
- استقطاب الكفاءات من خارج المؤسسة، والإشراف على عملية التعيين بالتعاون مع

باقي اطارات المديرية

- المتعلقة بأداء العاملين، ومحاولة تصحيح مسار العاملين الذين ظهرت أخطاؤهم.

دائرة الشركات : وتعمل من خلال مصالحها على:

- متابعة جميع العمليات التي تبرمها المؤسسة مع باقي المؤسسات التي تعتبر زبائن عندها وتطوير هذا القطاع من السوق وكذا توطيئة العلاقة متعاملها من المؤسسات
- ضمان خدمات ما بعد البيع لهاته الفئة من الزبائن و وضع الحلول التقنية الممكنة بالتنسيق مع الدائرة التقنية.

2-4- أهداف المؤسسة : الجودة، الفعالية ونوعية الخدمات، ثلاث أهداف أساسية يعتمد

عليها مجمع اتصالات الجزائر:

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهم الجودة، الفعالية، نوعية الخدمات، وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرها اتصالات الجزائر ببقائها في الزيادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات الجزائر .

نشاطات المؤسسة : تتمحور نشاطات المجمع حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملى شبكة الاتصالات،
- ضمان الحق في الاتصال للجميع من خلال العروض الهاتفية و تسهيل عملية الحصول على مختلف خدمات الإتصال ولأكبر عدد ممكن من الزبائن و خاصة في المناطق المعزولة،

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية و إختبار أداة القياس

نهدف من خلال هذا المبحث إلى إيضاح الجانب التنظيمي للدراسة، حيث سنتطرق لكيفية تخطيط و تصميم أداة الدراسة، وهذا بإبراز نوع الأداة المستخدمة لجمع البيانات، وكذا المحاور التي يغطيها، لننتقل بعدها إلى إبراز أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة لإختبار الأداة وقد تم تفريغ البيانات و تحليلها من خلال البرنامج الإحصائي **PLS SMART** و **spss24.0** و **EXCEL 2010** وقد تم إستخدام الأدوات الإحصائية التالية :

النسب المئوية و التكرارات الوصفية لعينة الدراسة و المتوسط الحسابي و المتوسط الحسابي النسبي و الإنحراف المعياري إختبار ألفا كرونباخ لمعرفة درجة ثبات الاستبانة، إختبار شايبورو ويليك لإختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه. جذر ألفا لحساب صدق الدراسة لدراسة و كذا إختبار **TEST T** في حالة عينتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة و إختبار تحليل التباين الأحادي **ANOVA** لمعرفة ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات .

المطلب الأول: خطوات تصميم و تنفيذ أداة الدراسة

قامنا بإعداد أداة الدراسة لمعرفة أثر التنظيم غير رسمي على الثقة التنظيمية الاغواط و قد إتبعنا الخطوات التالية لبناء الاستبانة.

الإطلاع على بعض الأدبيات و الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، و الإستفادة منها في بناء الاستبانة و صياغة فقراته، حيث تم الإعتماد على ذلك في صياغة فقرات الاستبانة.

إستشارة المشرف و بعض أساتذة الكلية و في تحديد محاور الاستبانة و فقراته.

تحديد المحاور الرئيسية التي يشملها الاستبانة، وتحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور من المحاور.

تصميم الاستبانة في صورته الأولية

مراجعة الاستبانة و تنقيحه من قبل مشرف الدراسة.

عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة الكلية

في ضوء آراء المحكمين و توجيهات المشرفين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث

التعديل و الحذف والإضافة ، ليستقر في صورته النهائية

نموذج الدراسة :

من خلال نموذج الدراسة الذي يقيس تاثير التنظيم غير رسمي على الثقة التنظيمية لدى

العاملين في المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالاغواط حيث تم الاعتماد على ابعاد التنظيم

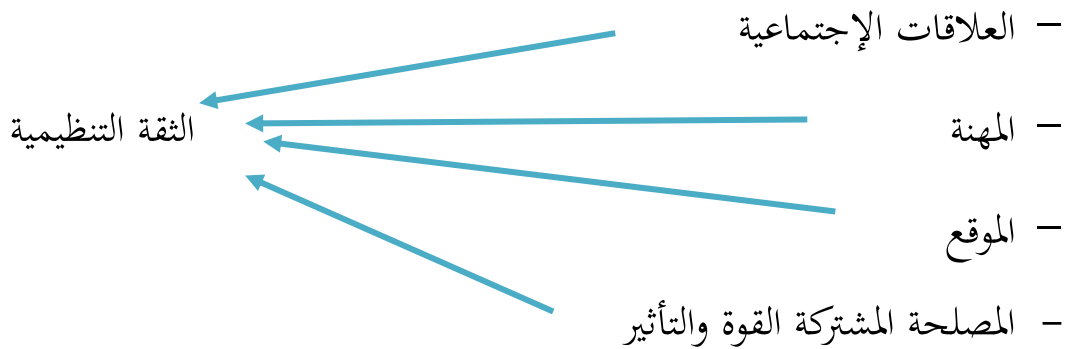
غير رسمي على :العلاقات الاجتماعية ,المهنة,الموقع,المصلحة المشتركة,القوة والتاثير هذا

فيما يخص المتغير المستقل اما بالنسبة للمتغير التابع تم الاعتماد على الابعاد التالية:الثقة

بزملاء العمل,الثقة بالمشرف الاداري,الثقة بادارة المنظمة,والشكل التالي يوضح نموذج الدراسة:

الشكل رقم (02) :نموذج الدراسة العام

التنظيم غير رسمي



المطلب الثاني: نتائج الدراسة والاختبارات الإحصائية.

خلال هذا المبحث سنقوم بتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث سيحتوي على عرض

خصائص العينة المدروسة و كذا على عرض نتائج الدراسة، كما سيشتمل هذا المبحث على

إختبار الفرضيات و بالتالي التعرف على أثر التنظيم غيررسمي على الثقة التنظيمية

وسنحاول هنا عرض و تحليل النتائج و التعقيب عنها، و إستعراض خصائص كل متغير لعينة الدراسة للتحقق من صحة الفرضيات المطروحة في البحث و كذلك تحليل النتائج التي كشفت عنها الدراسة.

كما سنقوم باسقاط النظرية على عينة عشوائية من عمال شركة اتصالات الجزائر بالاغواط من اجل معرفة مدى تاثير التنظيم غير رسمي على الثقة التنظيمية.

مجتمع وعينة الدراسة:

من اجل الدراسة الميدانية ولجمع البيانات الاولية اعتمدنا على اداة الاستبيان وقد تم تصميم الاستبيان بناءا على العديد من ادراسات السابقة ليكون على صورته النهائية حيث اعتمدنا على ست محاور اساسية وهي:

المحور الاول :

يتكون من العبارات (1,2,3,4) والتي تقيس العلاقات الاجتماعية.

المحور الثاني:

يتكون من العبارات (5,6,7,8) والتي تقيس المهنة.

المحور الثالث:

يتكون من العبارات (9,10,11,12) والتي تقيس الموقع.

المحور الرابع:

يتكون من العبارات (13,14,15,16) والتي تقيس المصلحة المشتركة.

المحور الخامس:

يتكون من العبارات (17,18,19,20) والتي تقيس القوة والتاثير.

المحور السادس:

يتكون من العبارات (21 الى 35) والتي تقيس الثقة التنظيمية.

جدول رقم (01): نتائج قيم معامل الثبات الفا كرونباخ للدراسة

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	32	88,9
Observations Exclues ^a	4	11,1
Total	36	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,886	5

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. 22.0

نلاحظ من الجدول اعلاه ان معاملات الثبات لجميع المتغيرات الدراسة تجاوزت 0.8 حيث بلغت القيمة الاجمالية لهذا المعامل 0.869 مما يعني ان اداة القياس تتمتع بثبات جيد واستقرار عال كما نلاحظ ان هناك انسجام بين العبارات والمحاور التي تكونها.

المطلب الثالث: عرض خصائص مجتمع الدراسة

من أجل تحديد عينة الدراسة قمنا بتمثيل بيانات الجزء الأول الخاص بالبيانات الشخصية التي وصفت الخصائص الخاصة بمجتمع الدراسة.

1- الجنس: من مجموع 32 استمارة معالجة تم الحصول على الجدول التالي:

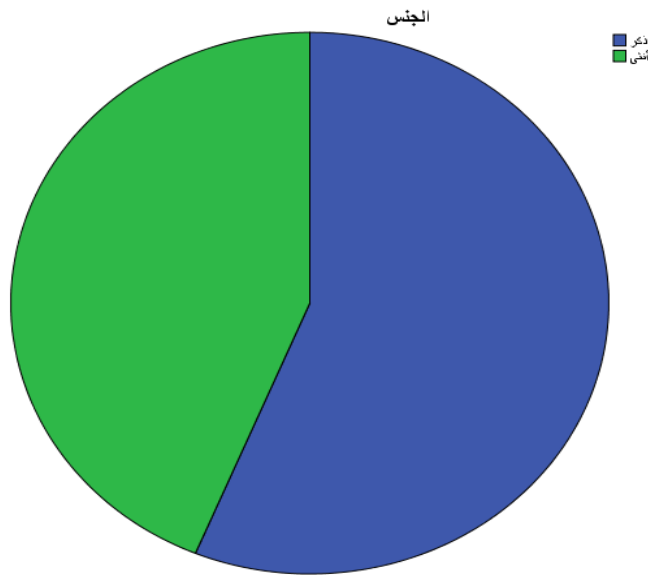
الجدول رقم (02): توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

		Effectifs	Pourcentage
Valide	ذكر	18	50,0
	أنثى	14	38,9
	Total	32	88,9
Manquante	Système manquant	4	11,1
	Total	36	100,0

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات **spss22.0**

ومنه يمكن توضيح نتائج من الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03): تركيبة مجتمع الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات **spss22.0**

يبين الجدول رقم (..) و الشكل أعلاه أن ما نسبته (50%) من مجتمع الدراسة من الذكور و (38,9%) من الإناث و منه نلاحظ أن هناك اختلاف كبير بين النسبتين، و تعزو الطالبان ذلك الى ان عدد العاملين الذكور أكبر من عدد العاملين الاناث في مؤسسة اتصالات الجزائر.

2- الرتبة الوظيفية: من مجموع 67 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

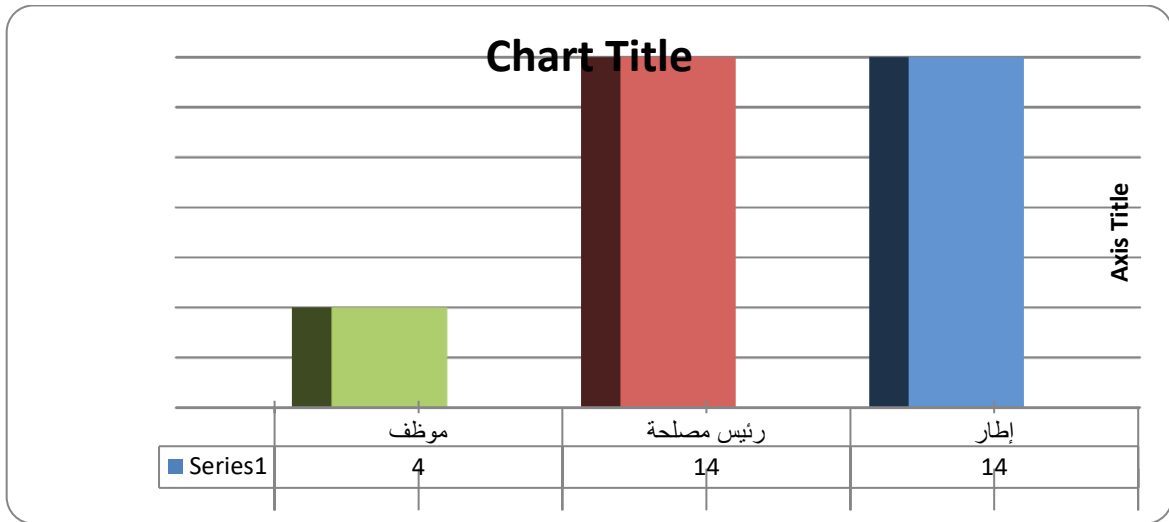
الجدول رقم(03): توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتبة الوظيفية

Pourcentage	Effectifs		
38,9	14	إطار	Valide
38,9	14	رئيس مصلحة	
11,1	4	موظف	
88,9	32	Total	
11,1	4	Système manquant	Manquante
100,0	36		Total

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss22.0

و منه يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم(04): تركيبة مجتمع الدراسة الرتبة الوظيفية



المصدر: من مخرجات EXCEL 2007 على ضوء نتائج الاستبانة

يمكن أن نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين ، وجود نسبة 38.9% من رتبة اطار، و وجود نسبة 38.9 % من رتبة رئيس مصلحة و نسبة 11.1% لرتبة موظف .

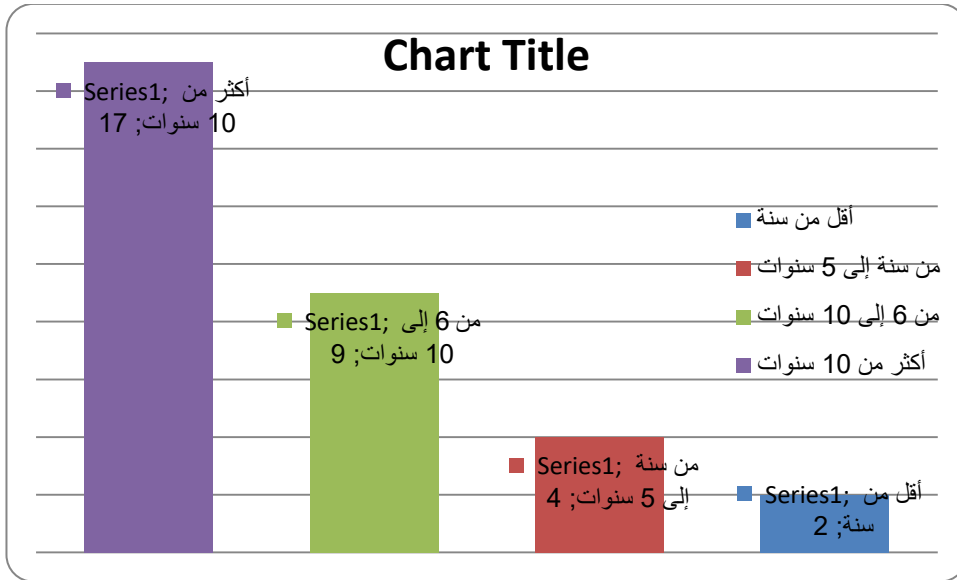
3- الخبرة المهنية: من مجموع 35 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(04): توزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية

Pourcentage	Effectifs	
5,6	2	أقل من سنة Valide
11,1	4	من سنة إلى 5 سنوات
25,0	9	من 6 إلى 10 سنوات
47,2	17	أكثر من 10 سنوات
88,9	32	Total
11,1	4	Système Manquante manquant
100,0	36	Total

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss22.0

الشكل رقم(05): تركيبة مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية :



المصدر: من مخرجات EXCEL 2007 على ضوء نتائج الاستبانة

و الملاحظ من الجدول والشكل السابقين أن الفئة الغالبة في المؤسسة هم من تفوق سنوات خدمتهم 10 سنوات حيث تشكل ما نسبتهم 47.2% من أفراد العينة، في حين نجد أن من

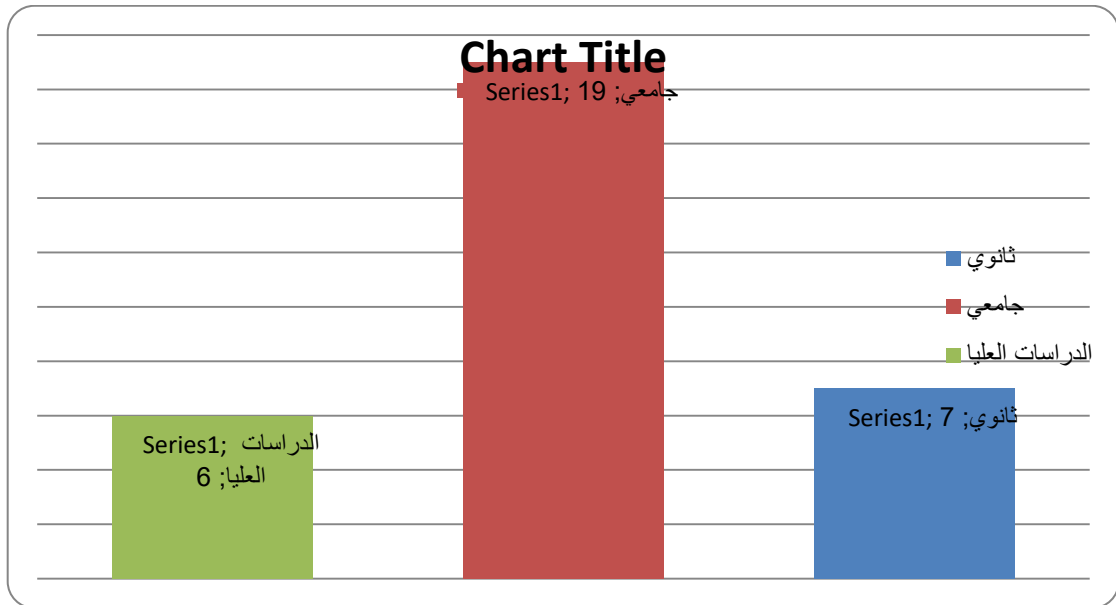
تقل سنوات خدمتهم عن 5 سنوات ثانيا، بنسبة %25.2 و في الأخير الذين تتراوح سنوات خدمتهم بين 5سنوات بنسبة %11/1 ، ثم تأتي أخر فئة بنسبة %5,6

الجدول رقم (05) :توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

Pourcentage	Effectifs		
19,4	7	ثانوي	Valide
52,8	19	جامعي	
16,7	6	الدراسات العليا	
88,9	32	Total	
11,1	4	Système Manquante	
		manquant	
100,0	36	Total	

المصدر: من اعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات 22.0spss

الشكل رقم (06) تركيبة مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من مخرجات EXCEL 2007 على ضوء نتائج الاستبانة

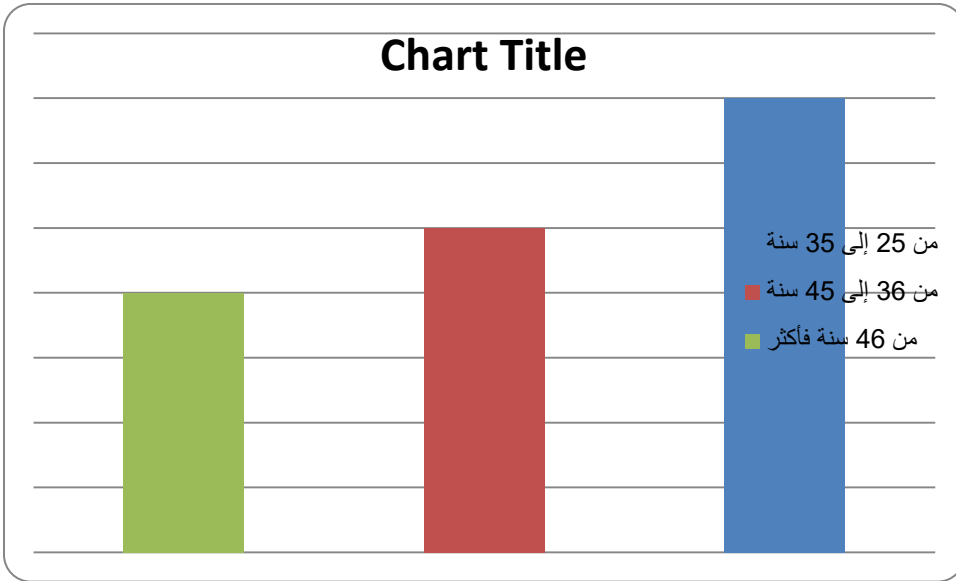
و الملاحظ من الجدول والشكل السابقين أن الفئة الغالبة في المؤسسة هم فئة الجامعة حيث تبلغ نسبتهم %52,8 من أفراد العينة، في حين نجد أن الطور الثانوي تبلغ نسبتهم %19,4 و في الأخير الدراسات العليا وتبلغ نسبتهم %16,7 .

الجدول رقم (06) توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر

Pourcentage	Effectifs	
38,9	14	من 25 إلى 35 سنة Valide
27,8	10	من 36 إلى 45 سنة
22,2	8	من 46 سنة فأكثر
88,9	32	Total
11,1	4	Système Manquante manquant
100,0	36	Total

المصدر: من إعداد الطالبتان على ضوء مخرجات spss22.0

الشكل رقم (07) تركيبة مجتمع الدراسة حسب العمر



المصدر: من مخرجات 2007 EXCEL على ضوء نتائج

الاستبانة

و الملاحظ من الجدول والشكل السابقين أن الفئة الغالبة في المؤسسة هم فئة الجامعة حيث تبلغ نسبتهم 52,8% من أفراد العينة، في حين نجد أن الطور الثانوي تبلغ نسبتهم 19;4% و في الأخير الدراسات العليا وتبلغ نسبتهم 16;7% .

المطلب الرابع: المجالات المعتمدة لتحديد الاتجاه العام للعبارات

طول الخلايا في مقياس ليكارت الخماسي من خلال المدى بين درجات المقياس (5-1=4) و من ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80) و بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس و ذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ، و هكذا أصبح الحد الأعلى لهذه الخلية، و هكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

المبحث الثالث: الدراسات المتعلقة بالمحاور

المطلب الاول: دراسة اتجاهات الدراسة

تم استخدام المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و النسب المئوية و التكرارات لمعرفة درجة الموافقة.

تحليل اتجاهات عبارات التنظيم غير رسمي :

تحليل اتجاهات عبارات محور العلاقات الاجتماعية:

جدول رقم (07): اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X1	32	1,00	4,00	1,7813	,79248
Q1	32	1,00	4,00	1,9688	,89747
Q2	32	1,00	5,00	2,8438	1,01947
Q3	32	1,00	5,00	2,6250	1,03954
Q4	32	1,00	5,00	3,0625	1,18967
N valide (listwise)	32				

المصدر: من إعداد الطالبتان على ضوء مخرجات spss 22.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الأول (العلاقات الاجتماعية) هو 1.78 بانحراف معياري قدره 0.79 ان العبارة الثانية والثالثة والرابعة هي الاكثر تناسقا بينما العبارة الاولى هي الاقل تناسقا.

2-1 تحليل اتجاهات عبارات محور المهنة:

جدول رقم (08): إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

Statistiques descriptive						
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	
X2	32	1,00	3,00	1,8750	,60907	
Q5	32	1,00	5,00	2,7813	1,03906	
Q6	32	1,00	4,00	2,3438	,65300	
Q7	32	1,00	4,00	2,2500	,84242	
Q8	32	1,00	4,00	2,5625	,94826	
N valide (listwise)	32					

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss 22.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الثاني المهنة أن العبارة الخامسة والثامنة الأكثر تناسقا بينما العبارة السادسة والسابعة هي الأقل تناسقا.

1-3- تحليل اتجاهات عبارات محور الموقع:

جدول رقم (09) : إتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث

Statistiques descriptive						
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	
X3	32	1,00	3,00	1,8125	,64446	
Q9	32	1,00	4,00	2,3750	,79312	
Q10	32	1,00	4,00	2,1250	,70711	
Q11	32	1,00	5,00	2,6563	1,03517	
Q12	32	1,00	4,00	2,0313	,73985	
N valide (listwise)	32					

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss 22.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الثالث الموقع ان العبارة التاسعة والحادية عشر الأكثر تناسقا بينما العبارة العاشرة والثانية عشر هي الأقل تناسقا.

4.1- تحليل اتجاهات عبارات محور المصلحة المشتركة:

جدول رقم (10) : اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X4	32	1,00	4,00	2,0313	,78224
Q13	32	1,00	4,00	2,5313	,84183
Q14	32	1,00	4,00	2,5625	1,01401
Q15	32	1,00	5,00	2,5625	1,04534
Q16	32	1,00	4,00	2,2500	,84242
N valide (listwise)	32				

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss 22.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الرابع المصلحة المشتركة ان العبارة الثالثة عشر والرابعة عشر والخامسة عشر هي الاكثر تناسقا بينما العبارة السادسة عشر تعتبر الاقل تناسقا.

1,5 تحليل اتجاهات عبارات محور القوة والتاثير:

جدول رقم (11) : اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الخامس

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X5	32	1,00	4,00	1,9375	,75935
Q17	32	1,00	5,00	2,7813	1,12836
Q18	32	1,00	5,00	2,8438	1,13903
Q19	32	1,00	5,00	2,4375	,98169
Q20	32	1,00	5,00	2,2813	,88843
N valide (listwise)	32				

المصدر: من إعداد الطالبان على ضوء مخرجات spss 22.0

من الجدول أعلاه يتضح أن متوسط عبارات المحور الخامس القوة والتاثير ان العبارة السابعة عشر والثامنة عشر هم الاكثر تناسقا بينما العبارة التاسعة عشر والعشرون هم الاقل تناسقا.

2-2- تحليل اتجاهات محور الثقة التنظيمية:

جدول رقم (12) : اتجاه إجابات أفراد العينة على عبارات الثقة التنظيمية

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
y	32	1,00	5,00	1,9688	,82244
Q21	32	1,00	5,00	2,4063	,94560
Q22	32	1,00	5,00	2,8125	1,09065
Q23	32	1,00	5,00	2,7188	1,05446
Q24	32	1,00	5,00	3,2188	1,15659
Q25	32	1,00	5,00	2,8438	,95409
Q26	32	1,00	5,00	2,4063	,97912
Q27	32	1,00	5,00	2,8438	1,05063
Q28	32	1,00	5,00	3,0625	1,13415
Q29	32	1,00	5,00	2,7188	,95830
Q30	32	1,00	5,00	2,8125	,99798
Q31	32	2,00	5,00	2,6250	,70711
Q32	32	1,00	5,00	3,0313	1,03127
Q33	32	1,00	5,00	3,0313	1,06208
Q34	32	2,00	5,00	3,2188	,94132
Q35	32	2,00	5,00	3,3438	1,06587
N valide (listwise)	32				

المصدر : من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 22.0

المطلب الثاني : إختبار الفرضيات

بعد أن قمنا بالتطرق لنتائج التحليل الإحصائي للمتوسط الحسابي و الإتجاه العام لآراء العينة سنقوم الآن باختبار الفرضيات:

التحليل العاملي التوكيدي AFC

أولا اختبار ثبات نموذج الدراسة:

لتأكد من ثبات الدراسة في البرمجة بالمعادلات البنائية لا يكفي فقط حساب معامل الفا كرونباخ، بل نحتاج الى اختبارات اخرى هي:

- معامل التشبع (Factor Loadings) FL، ويقصد به مؤشر التوافق و انسجام العبارات مع بعضها البعض، وحتى نستطيع اعتماد العبارة في القياس يجب ان يكون لها FL يفوق على الاقل 70 %

- الموثوقية المركبة المعبر عليها ب CR (Composite Reliability) ، حيث تشترط قيمة أكبر من 0.7 ، وهي تقيس المحور ككل ، وليس كل عبارة على حدى كما هو الحال على معامل التشبع. أي أنها تشير الى الاتساق الداخلي بين العبارات و المحور و هي شبيهها الفا كرونباخ بالاضافة انها مستحدثة.

- متوسط التباين المستخرج (AVE(average variance extracted) وهو مؤشر القيم المتوسطة الكبرى لحزم المربعات للمؤشرات المرتبطة بالنموذج، وحتى يتصف النموذج بصدق التقارب يجب أن يكون اكبر من 0.5، والجدول التالي يبين قيم هذه الاختبارات الثلاثة على النحو التالي:

الجدول رقم (13) الموثوقية وصحة التقارب

Construct Reliability and Validity						
	constructs	Items	Factor loading	CR	AVE	الفا
تسمى التنظيم	العلاقات الاجتماعية	Q1	0.891	0.876	0.645	0,973
		Q2	0.682			
		Q3	0.872			
		Q4	0.573			
	المهنة	Q5	0.508	0.882	0.790	
		Q6	0.580			
		Q7	0.859			
		Q8	0.796			
	الموقع	Q9	0.890	0.896	0.743	
		Q10	0.532			
		Q11	0.839			
		Q12	0.876			
	المصلحة المشتركة	Q13	0.876	0.940	0.839	
		Q14	0.840			
		Q15	0.941			
		Q16	0.836			
القوة والتأثير	Q17	0.884	0.878	0.643		
	Q18	0.878				
	Q19	0.800				
	Q20	0.750				
الثقة التنظيمية	الثقة بالزملاء	Q21	0.783	0.917	0.689	
		Q22	0.746			
		Q23	0.844			
		Q24	0.844			
		Q25	0.685			
	الثقة بالمشرف	Q26	0.899	0.929	0.725	
		Q27	0.785			
		Q28	0.724			
		Q29	0.642			
		Q30	0.660			
	الثقة بالادارة	Q31	0.685	0.843	0.577	
		Q32	0.695			
		Q33	0.662			
		Q34	0.496 تحذف			
		Q35	0.485 تحذف			

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات SMARPLS نسخة 3.0

ثانيا الصدق التمايزي:

تشير الى افتراض مجموعة من العبارات لا تمثل باقي العوامل او المتغيرات الكامنة الاخرى، أي تكون نسبة الارتباطات مع العوامل الاخرى ضعيفة، وبمعنى اخر ان يظهر تمايز لعامل أو متغير كامن معين بعبارة عن باقي العوامل أو المتغيرات الاخرى، وينقسم الى مؤشرين هما:

- ارتباط المتغير (variable correlation) هو مؤشر قياس مدي تنافر وتباعد المحاور عن بعضها البعض، وكانت نتائجه في الجدول التالي :

الجدول رقم(14) مؤشر ارتباط المتغير VC

الموقع	المهنة	المصلحة المشتركة	القوة والتأثير	العلاقات الاجتماعية	الثقة بالمشرف المباشر	الثقة بالزملاء العمل	الثقة ببادارة المنظمة	الثقة التنظيمية
								0,713
							0,760	0,856
						0,830	0,617	0,861
					0,852	0,605	0,708	0,896
				0,803	0,044	0,419	-0,016	0,192
			0,802	0,270	0,539	0,400	0,425	0,529
		0,916	0,642	0,447	0,434	0,322	0,423	0,451
	0,889	0,630	0,462	0,518	0,475	0,622	0,439	0,600
0,862	0,675	0,489	0,343	0,523	0,385	0,609	0,485	0,565

المصدر: من اعداد الطالبان بناء على مخرجات 3 SMARPLS نسخة 3.0

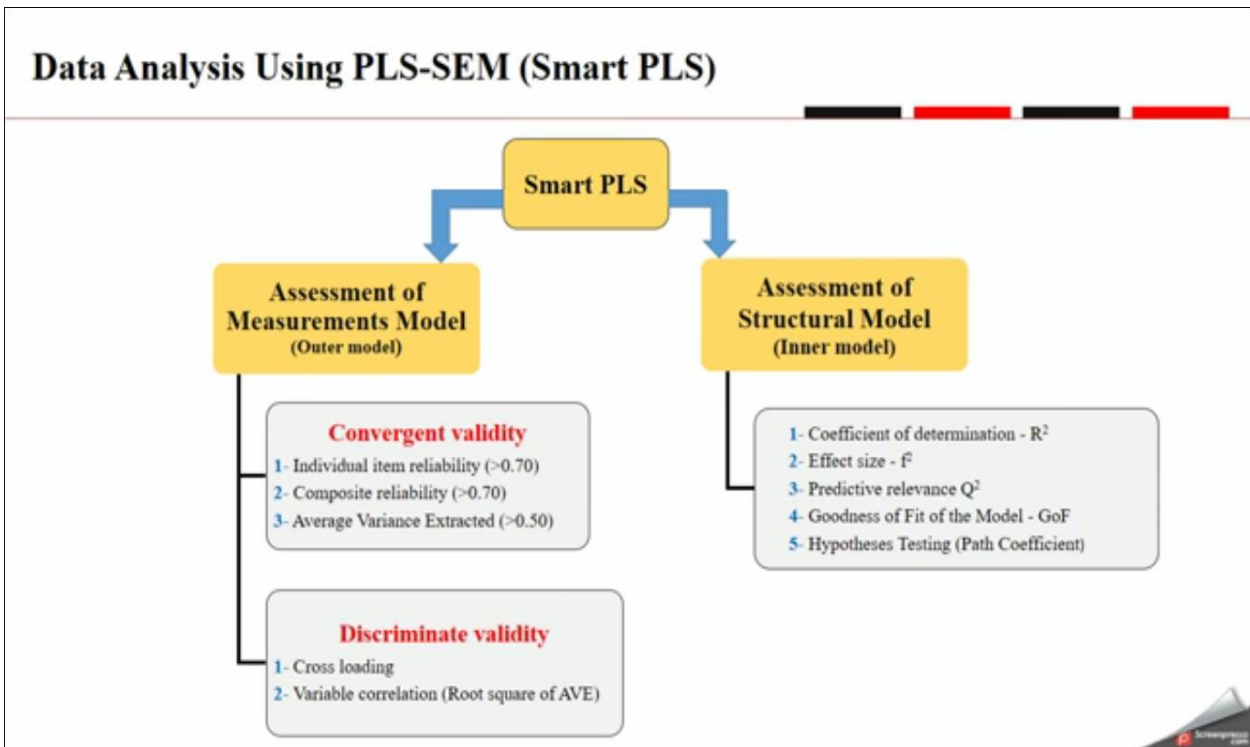
يقيس مؤشر VC مدى تباعد المتغيرات او المحاور مع بعضها البعض اي ان المحور يمثل نفسه و لا يرتبط بمحور اخر، وتمثل القيم بالخط العريض في الجدول اعلاه الجذر التربيعي لـ AVE حيث اذا كان قيمة VC للمتغير مع نفسه اعلى من باقي المحاور، فاننا نقول انه لا يوجد تداخل بين المحاور، وان هذا المتغير مستقل بذاته، و من خلال الجدول نرى انه لا يوجد تداخل بين المحاور مع بعضها البعض.

- التحويلات المتقاطعة **Cross Loading** ويمكن التأكد من صحة التمايز من خلال

استخدام المؤشر الثاني وهو التحويلات المتقاطعة (Cross Loading)، وهو مؤشر

يقيس مدى تباعد العبارات عن بعضها البعض،

في الجدول التالي:



الموقع	المهنة	المصلحة المشتركة	القوة والتأثير	العلاقات الاجتماعية	الثقة بالمشرف المباشر	الثقة بالزملاء العمل	الثقة بإدارة المنظمة	الثقة التنظيمية	التنظيم غير الرسمي	
0,509	0,408	0,256	0,230	0,855	0,028	0,326	-0,133	0,111	0,567	Q1
0,509	0,408	0,256	0,230	0,855	0,028	0,326	-0,133	0,111	0,567	Q1
0,814	0,387	0,196	0,193	0,314	0,242	0,439	0,437	0,415	0,481	Q10
0,814	0,387	0,196	0,193	0,314	0,242	0,439	0,437	0,415	0,481	Q10
0,903	0,575	0,547	0,335	0,482	0,369	0,502	0,454	0,504	0,730	Q12
0,903	0,575	0,547	0,335	0,482	0,369	0,502	0,454	0,504	0,730	Q12
0,573	0,651	0,922	0,566	0,371	0,480	0,375	0,508	0,517	0,812	Q13
0,573	0,651	0,922	0,566	0,371	0,480	0,375	0,508	0,517	0,812	Q13
0,298	0,453	0,898	0,643	0,339	0,355	0,210	0,393	0,361	0,706	Q14
0,298	0,453	0,898	0,643	0,339	0,355	0,210	0,393	0,361	0,706	Q14
0,456	0,611	0,929	0,564	0,510	0,354	0,290	0,263	0,357	0,809	Q15
0,456	0,611	0,929	0,564	0,510	0,354	0,290	0,263	0,357	0,809	Q15
0,527	0,572	0,543	0,216	0,887	0,054	0,440	0,079	0,233	0,699	Q16
0,527	0,572	0,543	0,216	0,887	0,054	0,440	0,079	0,233	0,699	Q16
0,320	0,283	0,482	0,773	0,221	0,336	0,228	0,243	0,313	0,552	Q17
0,320	0,283	0,482	0,773	0,221	0,336	0,228	0,243	0,313	0,552	Q17
0,302	0,397	0,653	0,875	0,280	0,416	0,425	0,407	0,480	0,669	Q18
0,302	0,397	0,653	0,875	0,280	0,416	0,425	0,407	0,480	0,669	Q18

0,255	0,414	0,483	0,807	0,126	0,485	0,222	0,280	0,390	0,551	Q19
0,255	0,414	0,483	0,807	0,126	0,485	0,222	0,280	0,390	0,551	Q19
-0,016	0,155	0,112	0,136	0,555	0,081	0,202	0,000	0,120	0,237	Q2
-0,016	0,155	0,112	0,136	0,555	0,081	0,202	0,000	0,120	0,237	Q2
0,220	0,387	0,416	0,748	0,232	0,506	0,395	0,428	0,513	0,528	Q20
0,220	0,387	0,416	0,748	0,232	0,506	0,395	0,428	0,513	0,528	Q20
0,513	0,679	0,463	0,385	0,325	0,603	0,757	0,632	0,766	0,601	Q21
0,513	0,679	0,463	0,385	0,325	0,603	0,757	0,632	0,766	0,601	Q21
0,433	0,436	0,166	0,272	0,332	0,439	0,894	0,527	0,716	0,410	Q22
0,433	0,436	0,166	0,272	0,332	0,439	0,894	0,527	0,716	0,410	Q22
0,619	0,642	0,296	0,292	0,398	0,453	0,858	0,450	0,689	0,562	Q23
0,619	0,642	0,296	0,292	0,398	0,453	0,858	0,450	0,689	0,562	Q23
0,462	0,324	0,065	0,374	0,314	0,608	0,820	0,485	0,746	0,386	Q24
0,462	0,324	0,065	0,374	0,314	0,608	0,820	0,485	0,746	0,386	Q24
0,499	0,491	0,348	0,327	0,374	0,373	0,816	0,441	0,633	0,520	Q25
0,499	0,491	0,348	0,327	0,374	0,373	0,816	0,441	0,633	0,520	Q25
0,484	0,614	0,564	0,566	0,145	0,760	0,610	0,664	0,784	0,617	Q26
0,484	0,614	0,564	0,566	0,145	0,760	0,610	0,664	0,784	0,617	Q26
0,418	0,368	0,381	0,378	0,091	0,878	0,633	0,612	0,825	0,428	Q27
0,418	0,368	0,381	0,378	0,091	0,878	0,633	0,612	0,825	0,428	Q27
0,227	0,311	0,177	0,363	-0,062	0,896	0,518	0,593	0,778	0,262	Q28
0,227	0,311	0,177	0,363	-0,062	0,896	0,518	0,593	0,778	0,262	Q28
0,180	0,314	0,376	0,604	-0,049	0,864	0,378	0,559	0,698	0,380	Q29

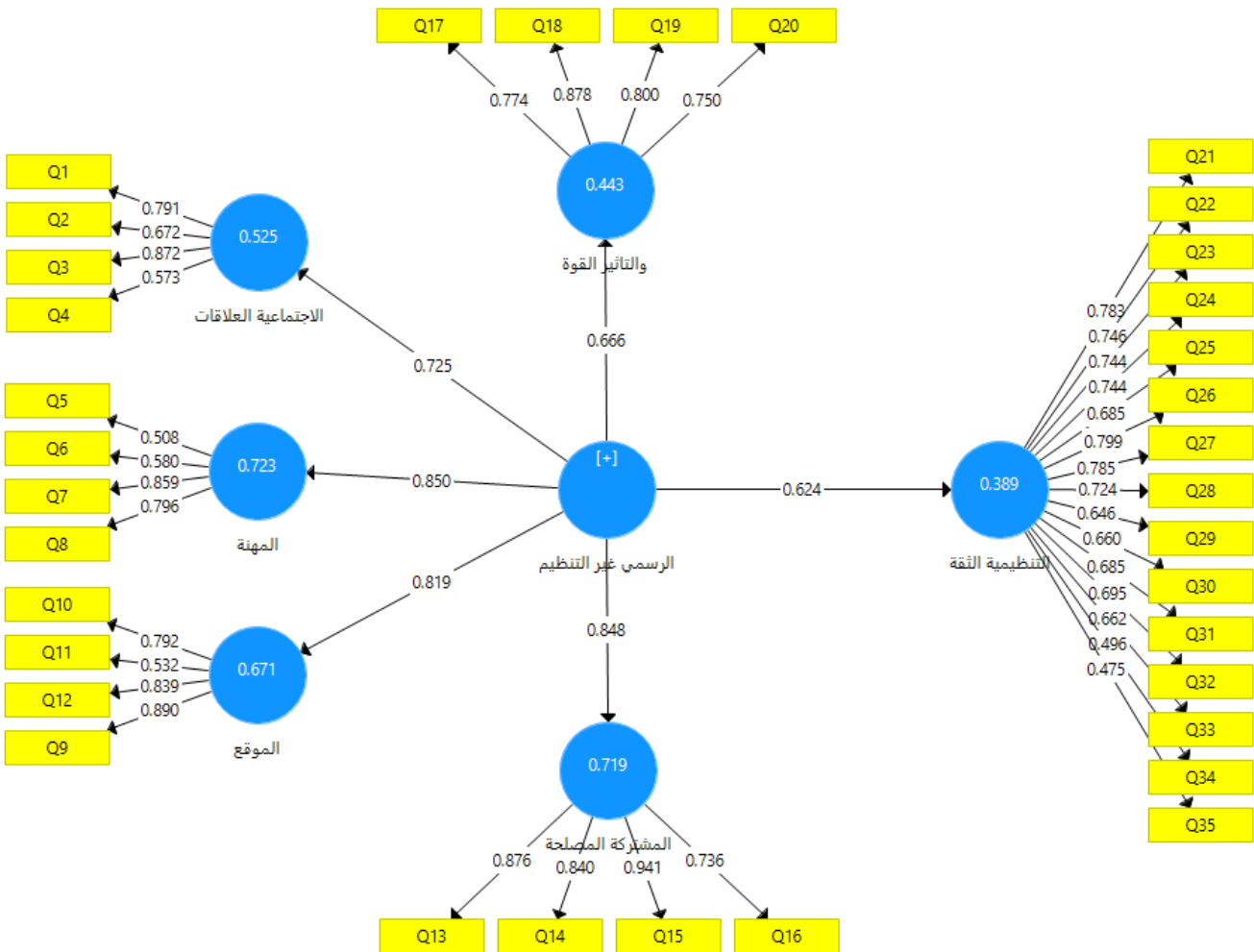
0,180	0,314	0,376	0,604	-0,049	0,864	0,378	0,559	0,698	0,380	Q29
0,443	0,405	0,390	0,269	0,869	0,009	0,328	-0,014	0,138	0,604	Q3
0,443	0,405	0,390	0,269	0,869	0,009	0,328	-0,014	0,138	0,604	Q3
0,304	0,403	0,345	0,392	0,053	0,854	0,398	0,573	0,707	0,389	Q30
0,304	0,403	0,345	0,392	0,053	0,854	0,398	0,573	0,707	0,389	Q30
0,403	0,375	0,316	0,436	-0,020	0,488	0,557	0,804	0,679	0,394	Q31
0,403	0,375	0,316	0,436	-0,020	0,488	0,557	0,804	0,679	0,394	Q31
0,506	0,421	0,367	0,327	-0,088	0,675	0,431	0,837	0,718	0,399	Q32
0,506	0,421	0,367	0,327	-0,088	0,675	0,431	0,837	0,718	0,399	Q32
0,368	0,170	0,348	0,209	0,003	0,610	0,505	0,786	0,702	0,296	Q33
0,368	0,170	0,348	0,209	0,003	0,610	0,505	0,786	0,702	0,296	Q33
0,133	0,407	0,239	0,344	0,091	0,324	0,373	0,586	0,469	0,309	Q34
0,133	0,407	0,239	0,344	0,091	0,324	0,373	0,586	0,469	0,309	Q34
0,681	0,921	0,642	0,508	0,514	0,483	0,518	0,410	0,551	0,828	Q7
0,681	0,921	0,642	0,508	0,514	0,483	0,518	0,410	0,551	0,828	Q7
0,499	0,855	0,456	0,284	0,394	0,347	0,605	0,369	0,515	0,621	Q8
0,499	0,855	0,456	0,284	0,394	0,347	0,605	0,369	0,515	0,621	Q8
0,867	0,726	0,452	0,328	0,517	0,360	0,612	0,377	0,524	0,730	Q9
0,867	0,726	0,452	0,328	0,517	0,360	0,612	0,377	0,524	0,730	Q9

المصدر: من اعداد الطالبتان على بناء على مخرجات smart pls نسخة 3.0

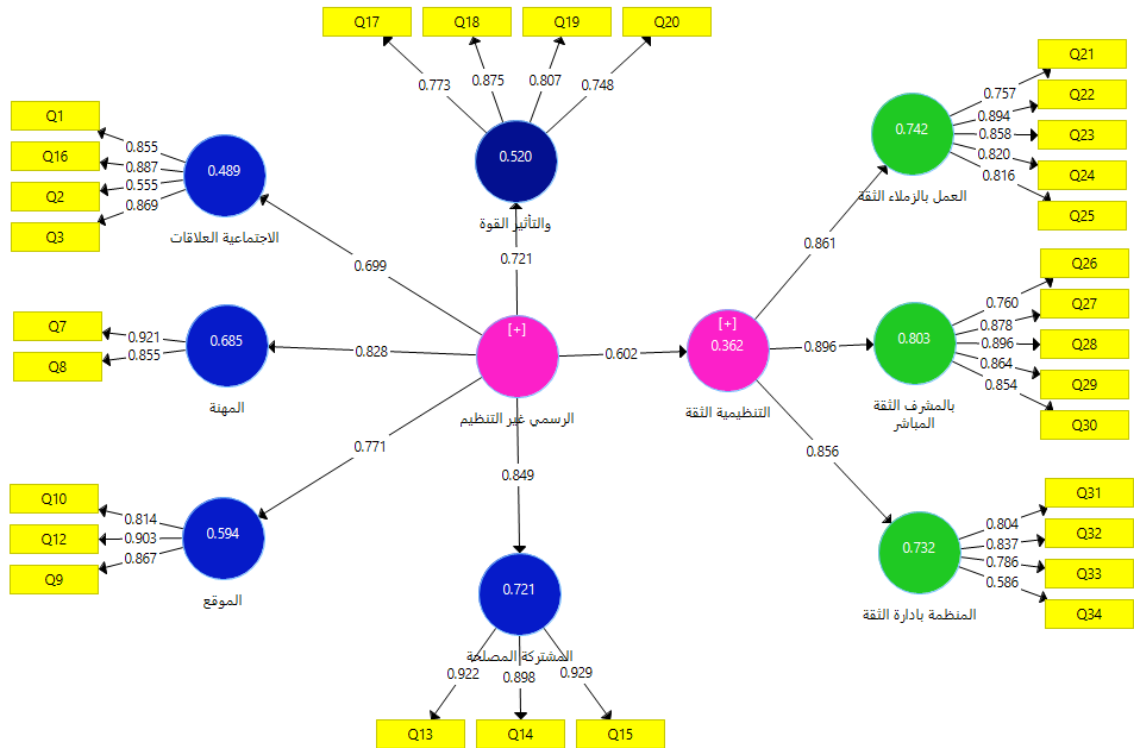
المطلب الثالث: تقييم صلاحية النموذج البنائي :

بعد قياس جودة وصلاحية نموذج القياس من خلال اختبارات أدلة صدق التقارب وأدلة صدق التمايز، ننقل الان الى اهم العناصر، وهو تقييم صلاحية نموذج البناء، وذلك بقياس ثلاث مؤشرات تقيس لنا جودة المطابقة، ونستعرض أيضا شكل نموذج الدراسة قبل وبعد التصفية، ثم ادلة صدق التقارب والتمايز كالتالي

الشكل رقم(08) النموذج البنائي قبل توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز



الشكل رقم (09) النموذج البنائي بعد توظيف أدلة صدق التقارب والتمايز



- معامل التحديد (R Square) وهو مقياساً لمدى تكرار النتائج التي تمت ملاحظتها في النموذج، استناداً إلى نسبة التباين الكلي للنتائج التي أوضحتها النموذج ، أي قدرة شرح المتغيرات المستقلة للمتغير التابع

	R Square	R Square Adjusted
الثقة التنظيمية	0,362	0,343
الثقة بادارة المنظمة	0,732	0,725
الثقة بالزملاء العمل	0,742	0,734
الثقة بالمشرف المباشر	0,803	0,797
العلاقات الاجتماعية	0,489	0,474
القوة والتأثير	0,520	0,506
المصلحة المشتركة	0,721	0,713
المهنة	0,685	0,676
الموقع	0,594	0,582

المصدر: من اعداد الطالبتان على بناء على مخرجات smart pls نسخة 3.0

حسب (chin 1998)¹ فان قيمة معامل التحديد تكون عالية اذا تخطت 67% ومتوسط اذا كانت محصورة بين 33% و 67% ومنخفضة فيما عدا ذلك، ومن خلال الشكل وجدول معامل التحديد نستنتج أن نسب معامل التحديد مابين متوسطة الى عالية وتقع في مجال القبول الخاص بها حسب chin ، وهذا يدل على أن المتغيرات المستقلة (تشخيص المعرفة، انشاء المعرفة، خزن المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) لها اثر مهم في تفسير المتغير التابع (جودة التعليم العالي) وقدرة على شرحه،

-مؤشر حجم التأثير F2 وهو مؤشر خاص بقياس تاثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع كلاً على حدى أي تأثير كل بعد لوحده على جودة التعليم العالي، عكس معامل التحديد الذي يقس تأثير الأبعاد ككل لى المتغير التابع، وقيمه حسب Cohen (1988) كالتالي: أكبر من 0.35 عالي
من 0.15-0.35 متوسط
من 0.02-0.35 ضعيف
أقل من 0.02 لا يوجد

الموقع	المهنة	المصلحة المشتركة	القوة والتأثير	العلاقات الاجتماعية	الثقة بالمشرف المباشر	الثقة بالزملاء العمل	الثقة بادارة المنظمة	الثقة التنظيمية	التنظيم غير الرسمي
1,463	2,177	2,587	1,082	0,956				0,567	التنظيم غير الرسمي
					4,072	2,871	2,738		الثقة التنظيمية
									الثقة بادارة المنظمة
									الثقة بالزملاء العمل
									الثقة بالمشرف المباشر
									العلاقات الاجتماعية
									القوة والتأثير
									المصلحة المشتركة
									المهنة
									الموقع

المصدر: من اعداد الطالبتان على بناء على مخرجات smart pls نسخة 3.0

¹ بعاج الهاشمي، مرجع سبق ذكره 56

- مؤشر القدرة التنبؤية Q2 : يمكن استخدام العلاقة التنبؤية بشكل فعال كمعيار للتنبؤ، حي يوضح مدى جودة اعادة تجميع البيانات التي تم جمعها تجريبيا بمساعدة النموذج، اذا كانت أكبر من الصفر فان النموذج له قدرة تنبؤية ، والعكس اذاكان اقل من الصفر فان النموذج يفتقر الى الأهمية التنبؤية.

Total

	SSO	SSE	Q ² (=1- SSE/SSO)
التنظيم غير الرسمي	720,000	720,000	
الثقة بالادارة	180,000	164,469	0,086
الثقة بالزملاء	180,000	135,749	0,246
الثقة بالمشرف	180,000	154,176	0,143
العلاقات الاجتماعية	144,000	103,267	0,283
القوة والتاثير	144,000	102,344	0,289
المصلحة المشتركة	108,000	50,906	0,529
المهنة	72,000	34,552	0,520
الموقع	108,000	60,696	0,438

المصدر: من اعداد الطالبتان على بناء على مخرجات smart pls نسخة 3.0

- مؤشر مدى الاعتماد على نموذج الدراسة GOF: وهذا المؤشر يقيس امكانية الوقوف على نموذج الدراسة للوقوف على مدى جودة النموذج، حيث يتم حسب المؤشر (Goodness of fit)

دمج الاسئلة وجميع المحاور للحصول على نتيجة اعتمادية النموذج و ذلك حسب المعادلة

$$\text{Gof} = \sqrt{AVE} \times \overline{R^2}$$

التالية:

اذا كانت اقل من 0.1 غير مقبول ما بين 0.25 و 0.1 ضعيف ما بين 0.36 و 0.25 متوسط اكبر من 0.36 عالي

(of the Model

بعد حساب متوسط R^2 من خلال جمع معاملات التحديد للمتغيرات الكامنة /عددها ، ثم حساب متوسط AVE كذلك بنفس الطريقة تصبح قيمة مؤشر الاعتماد على النموذج $GOF=$ **0.63** وهي قيمة عالية، ونقول ان جودة نموذج الدراسة جيدة .

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية

أما الخطوة التالية فهي اختبار الفرضيات وتأثير كل من المتغيرات المستقلة على التابع، و الجدول التالي يقدم نتائج هذا الاختبار باستعمال طريقة Bootstrap

- **مؤشر مدى الاعتماد على نموذج الدراسة GOF:** وهذا المؤشر يقيس امكانية الوقوف على نموذج الدراسة للوقوف على مدى جودة النموذج، حيث يتم حسب المؤشر (Goodness of fit

دمج الاسئلة وجميع المحاور للحصول على نتيجة اعتمادية النموذج و ذلك حسب المعادلة

$$Gof = \sqrt{AVE} \times \overline{R^2}$$

التالية:

إذا كانت اقل من 0.1 غير مقبول ما بين 0.25 و0.1 ضعيف ما بين 0.36 و0.25 متوسط اكبر من 0.36 عالي

(of the Model

بعد حساب متوسط R^2 من خلال جمع معاملات التحديد للمتغيرات الكامنة /عددها ، ثم حساب متوسط AVE كذلك بنفس الطريقة تصبح قيمة مؤشر الاعتماد على النموذج $GOF=$ **0.712** وهي قيمة عالية، ونقول ان جودة نموذج الدراسة جيدة .

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية

أما الخطوة التالية فهي اختبار الفرضيات وتأثير كل من المتغيرات المستقلة على التابع، و الجدول التالي يقدم نتائج هذا الاختبار باستعمال طريقة Bootstrap

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
التنظيم غير الرسمي -> الثقة بالادارة	0,478	0,518	0,340	0,737
التنظيم غير الرسمي -> الثقة بالزملاء	0,625	0,660	0,495	0,811
التنظيم غير الرسمي -> الثقة بالمشرف	0,529	0,569	0,401	0,744
التنظيم غير الرسمي -> العلاقات الاجتماعية	0,716	0,713	0,329	0,905
التنظيم غير الرسمي -> القوة والتاثير	0,694	0,704	0,402	0,889
التنظيم غير الرسمي -> المصلحة المشتركة	0,812	0,814	0,642	0,918
التنظيم غير الرسمي -> المهنة	0,833	0,846	0,742	0,913
التنظيم غير الرسمي -> الموقع	0,792	0,799	0,598	0,928

المصدر: من اعداد الطالبتان على بناء على مخرجات smart pls

الجدول رقم(15):نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية لها

الرقم	الفرضية	P Values	الملاحظة
1	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التنظيم غير رسمي والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.000	قبول H1
2	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العلاقات الاجتماعية والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العلاقات الاجتماعية والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.000	قبول H1
3	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المهنة والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المهنة والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.000	قبول H1
4	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الموقع والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الموقع والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.000	قبول H1
5	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المصلحة المشتركة والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المصلحة المشتركة والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.000	قبول H1
6	H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين القوة والتاثير والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ H1 توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين القوة والتاثير والثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$	0.000	قبول H1

المطلب الخامس: دراسة الفروق المعنوية

في هذا المطلب يتم دراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الموظفين حول مدى تأثير التنظيم غير رسمي على الثقة التنظيمية في الشركة اتصالات الجزائر - الأغواط - تعزى للمتغيرات الشخصية التالية:

- الجنس

- العمر

- المستوى التعليمي

- المستوى الوظيفي

- عدد سنوات

1- بالنسبة للجنس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الموظفين حول مدى تأثير التنظيم غير رسمي في تحقيق الثقة التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط - تعزى لمتغير الجنس .

H_0 لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو تأثير التنظيم غير رسمي تعزى للجنس عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$.

H_1 هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو تأثير التنظيم غير رسمي تعزى للجنس عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$.

الجدول رقم (16): إختبار **T-test** بالنسبة للجنس

Test-t pour égalité des moyennes							Test de Levene sur l'égalité des variances	
Intervalle de confiance 95% de la différence		Différence écart-type	Différence moyenne	Sig. (bilatérale)	ddl	T	Sig.	F
Supérieure	Inférieure							
,03476	-,94375	,23956	-,45450	,067	30	-1,897	,119	2,571
,00371	-,91270	,22343	-,45450	,052	27,295	-2,034		

المصدر: من إعداد الطالبتان على ضوء مخرجات **spss 22.0**

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنها لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية حيث أن متوسطات أجابة الذكور و الإناث كانت متساوية، بالإضافة إلى أن كل القيم الإحتمالية **sig** كانت أكبر من (0.05)، في جميع المحاور و هو ما يثبت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين تعزى للجنس.

2- بالنسبة للمستوى الوظيفي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الموظفين حول مدى تأثير التنظيم غير رسمي في تحقيق الثقة التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط - تعزى لمتغير الجنس .

H_0 لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو تأثير التنظيم غير رسمي تعزى للمستوى الوظيفي عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$.

H_1 هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو تأثير التنظيم غير رسمي تعزى للمستوى الوظيفي عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$.

الجدول رقم (17) : إختبار (ANOVA) بالنسبة للمستوى الوظيفي

Signification	F	Moyenne des carrés	ddl	Somme des carrés	
,143	2,081	,953	2	1,906	Inter-groupes
		,458	29	13,280	Intra-groupes
			31	15,185	Total

المصدر : من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 22.0

من الجدول اعلاه نلاحظ ان القيمة الاحتمالية بالنسبة للمحور اكبر من مستوى الدلالة 0,05 اي تقبل الفرضية العدمية مما يدل على عدم وجود فروقات في اجابة الموظفين لتاثير التنظيم غير رسمي تعزى للمستوى الوظيفي عند مستوى المعنوية.

-بالنسبة للخبرة:توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الموظفين حول مدى تأثير التنظيم غير رسمي في تحقيق الثقة التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط - تعزى لمتغير الخبرة.

H_0 لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو تاثير التنظيم غير رسمي تعزى لمستوى الخبرة عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$.

H_1 هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو تاثير التنظيم غير رسمي تعزى للمستوى الخبرة عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$.

الجدول رقم (18) : إختبار (ANOVA) بالنسبة للخبرة

Signification	F	Moyenne des carrés	ddl	Somme des carrés	
,557	,598	,301	2	,601	Inter-groupes
		,503	29	14,584	Intra-groupes
			31	15,185	Total

المصدر : من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 22.02

من الجدول اعلاه نلاحظ ان القيم الاحتمالية بالنسبة للمحور اكبر من مستوى الدلالة 0,05 اي نقبل الفرضية العدمية ونرفض البديلة, مما يدل على عدم وجود فروقات في اجابة الموظفين نحو تأثير التنظيم غير رسمي لمستوى الخبرة عند مستوى المعنوية,

-بالنسبة للمستوى التعليمي:توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الموظفين حول مدى تأثير التنظيم غير رسمي في تحقيق الثقة التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط - تعزى لمتغير المستوى التعليمي H_0 لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو تأثير التنظيم غير رسمي تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$.

H_1 هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو تأثير التنظيم غير

رسمي تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$

الجدول رقم (19) : إختبار (ANOVA) بالنسبة للمستوى التعليمي

Signification	F	Moyenne des carrés	ddl	Somme des carrés	
,262	1,405	,671	2	1,341	Inter-groupes
		,477	29	13,844	Intra-groupes
			31	15,185	Total

المصدر : من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات spss 22.02

من الجدول اعلاه نلاحظ ان القيمة الاحتمالية بالنسبة للمحور اكبر من مستوى الدلالة 0,05 اي نقبل الفرضية العدمية مما يدل على عدم وجود فروقات في اجابة الموظفين لتأثير التنظيم غير رسمي تعزى للمستوى التعليمي عند مستوى المعنوية

-بالنسبة للعمر:توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في إجابات الموظفين حول مدى تأثير التنظيم غير رسمي في تحقيق الثقة التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط - تعزى لمتغير العمر .

H_0 لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو تأثير التنظيم غير رسمي تعزى للمستوى العمر عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$.

H_1 هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو تأثير التنظيم غير رسمي تعزى للمستوى العمر عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$.

الجدول رقم (20) : إختبار (ANOVA) بالنسبة للعمر

Signification	F	Moyenne des carrés	Ddl	Somme des carrés	
,862	,248	,131	3	,393	Inter-groupes
		,528	28	14,792	Intra-groupes
			31	15,185	Total

المصدر: من إعداد الطالبة على ضوء مخرجات **spss 22.02**

من الجدول اعلاه نلاحظ ان القيم الاحتمالية بالنسبة للمحور اكبر من مستوى الدلالة 0,05 اي نقبل الفرضية العدمية ونرفض البديلة, مما يدل على عدم وجود فروقات في اجابة الموظفين نحو تأثير التنظيم غير رسمي للمستوى التعليمي عند مستوى المعنوية.

خلاصة الفصل:

ان الانتقال من الجانب التطبيقي هو اداة من ادوات التحكم في الجانب النظري للربط بين العلاقات في مختلف المجالات والهدف الاساسي من الجانب التطبيقي هو البحث في دراسة ميدانية لمؤسسة اقتصادية تدير بخطى نحو التطور والتقدم في مجال الاتصال والتكنولوجيا نظرا لحتمية التي ارغمتها على مواجهة هذه التطورات السريعة خاصة في مجال نشاطها تم اخذ عينة من العمال لمديرية العملية للاتصالات الجزائر بالاغواط ودراسة ارائهم احصائيا بالاعتماد على النمذجة بالمعادلات البنائية.

و قد تناولنا في هذا الفصل دراسة حالة حول مؤسسة اتصالات الجزائر بالاغواط، حيث تطرقنا إلي تقديم لمحة عامة حول المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالاغواط انطلاقا من تعريفها وكذا أبرز المهام و الخدمات التي تقوم بها مع الإشارة إلي الوسائل المتاحة إليها .

أما في ما يتعلق في دراسة الميدانية، فقد استخدمنا طريقة التحليل من خلال الاستبانة الذي تم توزيعه على عينة من مجتمع الدراسة (35) مفردة تم إلغاء (02) منها، تم التوصل إلي أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم غير رسمي و الثقة التنظيمية، بحيث تم قبول الفرضية الرئيسية الأولى، وكذا فرضياتها الفرعية .



الخاتمة

هدفت هذه الدراسة الى دراسة وتحليل تاثيرات التنظيم غير رسمي على درجة الثقة لدى العاملين نظريا عبر التطرق الى الدراسات السابقة في المجالين والادبيات النظرية لهما,ومن خلالهم انبثق عنهما عناصر او محددات وابعاد والتي اعتبرت كركيزة اساسية من اجل القيام بعملية التحليل ومعرفة الاثر بين المتغيرين من خلال دراسة حالة لمديري اتصالات الجزائر بالاغواط والوقوف على اراء العاملين بالمؤسسة ميدانيا.

النتائج:

من خلال الجانب التطبيقي وبعد القيام بعملية التحليل لنموذج الدراسة تم التوصل الى النتائج التالية:

- رفض الفرضية الرئيسية الاولى القائلة لا يوجد اثر دال احصائيا للتنظيم غير رسمي على درجة الثقة لدى العاملين بمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالاغواط وهذا يعني وجود اثر دال احصائيا للتنظيم غير رسمي على درجة الثقة لدى العاملين.
- رفض الفرضيات الاولى والثانية والثالثة والرابعة والخامسة الخاصة بالفرضية الرئيسية الاولى القائلة لا يوجد اثر دال احصائيا لكل من العلاقات الاجتماعية, المهنة, الموقع, المصلحة المشتركة, القوة والتاثير على درجة الثقة لدى العاملين بمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالاغواط وهذا يعني وجود اثر دال احصائيا للتنظيم غير رسمي على درجة الثقة لدى العاملين بالمؤسسة.

المقترحات:

بناء على ما تقدم ذكره من نتائج الدراسة المتوصل اليها يمكن ان نقترح ما يلي:

- يجب على المسؤولين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالاغواط وضع قنوات اتصالية فعالة بين الاقسام واعادة النظر في نظام الاتصالات الداخلية وخاصة منها الاتصالات الصاعدة من العمال للادارة العليا للمؤسسة.

- ضرورة توفير جو ملائم للعمل من خلال توفير الظروف المادية تتواءم مع التطورات خاصة ان المؤسسة تنشط في مجال الاتصالات والتكنولوجيا الرقمية.
- مراعاة احتياجات العمال والتقرب منهم اكثر من اجل رفع درجة الرضى لديهم للوظائف التي يشغلونها .
- تعزيز ثقة العاملين بالادارة العليا للمؤسسة لانه بعد الدراسة اتضح ان نسبة كبيرة من العمال لا يثقون في الادارة العليا للمؤسسة.
- تقديم الدعم وتوفير جميع المقومات من رفع درجة ثقة العمال بالمؤسسة التي يعملون بها.

قائمة المراجع

الكتب:

- القري عبد الرحمان وخليلي أحمد، (أثر التنظيمات غير رسمية على عملية صنع القرار في المؤسسات الاقتصادية).
- سرير الحوتسي حياة، (التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وانعكاسه في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين).

المجلات والأطروحات:

- مدرس، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمية مجلة الإدارة العلمية، العدد83.
- ميلاد محمد علي الوكواك، التنظيم غير رسمي زوره في الرفع الوظيفي، رسالة ماجستير، 2016.
- عاهد عبد القادر، عبدالفتاح أبو العطي، التنظيمات الغير رسمية وعلاقتها بعملية إتخاذ القرارات الادارية من وجهة نظر العاملين في الجامعات غير الحكومية في قطاع غزة، 2015.
- فراح العربي (أثر العدالة والثقة على الإلتزام التنظيمي)، اطروحة دكتوراه، سنة2017.
- عبدالقادر بن برطال (تأثير فرق العمل على تنمية الثقة التنظيمية) مجلة دراسات العدد الإقتصادي.
- نجيب عبد المجيد نجم ومحاضرة خولة صدر الدين كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.
- سليمان بن عبدالله ابراهيم الشتوي، الثقة التنظيمية لمديري المدارس الثانوية بمدينة الرياض.
- عايدة سعيد ديب بنات، الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية لمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم، رسالة ماجستير سنة 2016.
- ساحي بوبكر، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة ماجستير سنة 2016.

- فراح العربي، أثر العدالة والثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، أطروحة دكتوراه سنة 2018/2017.
- الهاشمي بعاج، تأثير الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الأغواط، رسالة ماجستير.



الملحق رقم (01):

قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم الأستاذ	الجامعة
01	حمدي أبو القاسم	جامعة عمار ثليجي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
02	نعيجات عبد الحميد	جامعة عمار ثليجي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
03	صفراني عائشة	جامعة عمار ثليجي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
04	خنيش يوسف	جامعة عمار ثليجي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الملحق رقم (02):

جامعة عمار ثليجي الأغواط

الاستبانة قبل التحكيم

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



"التنظيم غير رسمي وتأثيره على الثقة التنظيمية"

الى الاستاذ المحترم.....

في اطار تحضيرنا لمذكرة الماستر تخصص ادارة اعمال، نرجو من سيادتكم مساعدتنا في اتمام هذا العمل بوضع ملاحظاتكم لنا وأهم الانتقادات عليه وهذا لاخته بعين الاعتبار علما أن انتقاداتكم وملاحظاتكم تمثل خطوة هامة في اثراء الموضوع، شاكرين لكم هذا حسن تعاونكم معنا.

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الأغواط.

الإشكالية : ما مدى تأثير التنظيم غير رسمي على الثقة التنظيمية ؟

نموذج الدراسة

المتغير التابع

الثقة التنظيمية

- 1- الثقة بزلاء العمل
- 2- الثقة بالمشرف المباشر
- 3- الثقة بإدارة المنظمة

المتغير المستقل

التنظيم غير رسمي

- 1- العلاقات الاجتماعية
- 2- المهنة
- 3- الموقع
- 4- المصلحة المشتركة
- 5- القوة والتأثير

طريقة القياس:

مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	موافق نسبياً	غير موافق	غير موافق بشدة
------------	-------	--------------	-----------	----------------

من إعداد:

- هبول زينب

- حسان خديجة

تحت إشراف :

د. فرحات احميدة

السنة الجامعية: 2020-2021

في إطار تحضيرنا المذكرة الماستر تحتوي "التنظيم غير الرسمي وتأثيره على الثقة التنظيمية" نرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان بكل صدق، شاكرين تعاونكم معنا.

البيانات الشخصية :

(1) الجنس : ذكر. انثى.

(2) العمر : من 25 إلى 35 سنة. من 36 إلى 45 سنة
 من 46 سنة فأكثر.

(3) المستوى التعليمي : ثانوي. جامعي. الدراسات العليا.

(4) المتوسط الوظيفي : إطار. رئيس مصلحة. موظف.

(5) سنوات الخبرة : أقل من سنة. سنة إلى 5 سنوات.

من 16 سنة إلى 10 سنوات. أكثر من 10 سنوات.

العبارات :

..... : 1

..... : 2

قائمة الملاحق:

القسم الأول: التنظيم غير رسمي

المحور الأول: العلاقات الإجتماعية

الرقم	العبارة	مدى وضوح العبارة		مدى ملائمة العبارة للمحور		اقتراحات وتعديلات
		لا	نعم	لا	نعم	
01	علاقاتي مع زملائي في العمل تساهم في انجاز اعمالي					
02	التقي مع زملائي خارج نطاق العمل					
03	انتاقش مع زملائي في مواضيع تخص العمل خارج نطاق العمل					
04	تشكل علاقاتي مع زملائي بناء على منطقة السكن التي انتمي إليها					

المحور الثاني: المهنة

الرقم	العبارة	مدى وضوح العبارة		مدى ملائمة العبارة للمحور		اقتراحات وتعديلات
		لا	نعم	لا	نعم	
05	أتعلم مع زملائي في العمل من خلال مواقع التواصل الاجتماعي					
06	أعمل على تبادل المعلومات مع زملائي					
07	أعمل مع زملائي على تنمية الجانب الاجتماعي في العمل ورفع درجة التعاون بيننا					
08	أشكل مع زملائي فرصة للتواصل مع المسؤولين من أجل نشر الحقائق والمعلومات حول العمل					

المحور الثالث: الموقع

الرقم	العبارة	مدى وضوح العبارة		مدى ملائمة العبارة للمحور		اقتراحات وتعديلات
		لا	نعم	لا	نعم	
09	اختار اصدقائي من خلال تجاوري معهم في مكان العمل					
10	تنشأ علاقاتي مع العاملين نتيجة عملي معهم لفترة طويلة					
11	تستمر علاقاتي مع زملائي بعد انتهاء العلاقة الوظيفية					
12	التقائي اليومي مع زملائي في العمل يوفر لي فرصة لتبادل المعلومات					

المحور الرابع : المصلحة المشتركة

الرقم	العبارة	مدى وضوح العبارة		مدى ملائمة العبارة للمحور		اقتراحات وتعديلات
		لا	نعم	لا	نعم	
13	تجمعني مصالح مشتركة مع زملائي في العمل					
14	استغل علاقاتي مع بعض الموظفين في إنجاز أعمالي					
15	أنضم الى إنتمائي من أجل تحقيق مطالبتي					
16	تساعدني العلاقات الاجتماعية في اتخاذ قرارات لصالح الجماعة					

المحور الخامس: القوة والتأثير

الرقم	العبارة	مدى وضوح العبارة		مدى ملائمة العبارة للمحور		اقتراحات وتعديلات
		لا	نعم	لا	نعم	
17	تتكون مجموعات حول أشخاص ذو خبرة في المؤسسة.					
18	يتوجه العاملون إلى أشخاص آخرين غير المسؤولين المباشرين لحل مشاكلهم.					
19	هناك أشخاص مؤثرين في المؤسسة (غير المسؤول المباشر).					
20	هناك أشخاص في المؤسسة لهم دور تحفيظي غير مالمسؤول المباشر.					

القسم الثاني: الثقة التنظيمية

المحور الأول: الثقة بزملاء العمل :

الرقم	العبارة	مدى وضوح العبارة		مدى ملائمة العبارة للمحور		اقتراحات وتعديلات
		لا	نعم	لا	نعم	
21	استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم					
22	زملائي في العمل يحبون للآخرين ما يحبون لانفسهم					
23	زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات سعيا لزيادة الثقة المتبادلة بيننا					
24	اشعر بأن زملائي في العمل يعتبرون المشاكل التي اواجهها وكأنما مشاكلهم الخاصة بهم					
25	هناك تعاون مع زملائي خارج المؤسسة في الامور الشخصية.					

المحور الثاني: الثقة بالمشرف المباشر

الرقم	العبارة	مدى وضوح العبارة		مدى ملائمة العبارة للمحور		اقتراحات وتعديلات
		لا	نعم	لا	نعم	
26	معرفة المشرف بتفاصيل عمله تجعلني أثق به					
27	مشرفي في العمل يحب للآخرين ما يحب لنفسه					
28	مشرفي يعتبر مشاكل الآخرين مشاكله ويوليها نفس الاهتمام					
29	يسعى مشرفي دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف					
30	يلبي مشرفي احتياجاتي الشخصية ويرفع من روحي المعنوية.					

المحور الثالث: الثقة بإدارة المنظمة

الرقم	العبارة	مدى وضوح العبارة		مدى ملائمة العبارة للمحور		اقتراحات وتعديلات
		لا	نعم	لا	نعم	
31	اختصاص ادارة المؤسسة ومعرفتها بتفاصيل العمل تجعلني أثق بها					
32	تقدم ادارة المؤسسة المساعدة والعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة					
33	ادارة المؤسسة تنظر بعين الاعتبار لمصالح العاملين عند اتخاذ القرارات					
34	ادارة المؤسسة تقيم الجهود الاستثنائية والافكار الجديدة التي تأتي من العاملين					
35	هناك اتصال داخلي قوي يعزز الثقة بين الموظفين والادارة.					

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

في إطار تحضيرنا المذكرة الماستر تحت عنوان "التنظيم غير الرسمي وتأثيره على الثقة التنظيمية" نرجو من سيادتكم الإجابة على الأسئلة التي يتضمنها الإستبيان بكل صدق، شاكرين تعاونكم معنا.

البيانات الشخصية :

- 1- جنس : ذكر أنثى
- 2- العمر : من 35 سنة إلى 45 سنة من 36 سنة فأكثر
- 3- المستوى التعليمي : ثانوي جامعي سيات العليا
- 4- المستوى الوظيفي : إطار مصلحة موظف
- 5- سنوات الخبرة : أقل من سنة من 5 سنوات إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

سنوات

العبارات :

- موافق بشدة موافق موافق نسبيا غير موافق
- غير موافق بشدة موافق بشدة موافق موافق نسبيا غير موافق
- 1- علاقتي جيدة مع زملائي في العمل تساهم في إنجاز أعمالي
- 2- التقني مع زملائي خارج نطاق العمل بشكل دائم
- 3- أتناقش مع زملائي في مواضيع تخص العمل خارج العمل
- 4- تتشكل علاقتي مع زملائي بناء على منطقة السكن
- أنتمي إليها
- 5- أتوسع مع زملائي في العمل من خلال مواقع التواصل الاجتماعي
- 6- أعمل على تبادل المعلومات مع زملائي بشكل دائم
- 7- أعمل مع زملائي على تنمية الجانب الاجتماعي في ورفع
- درجة التعاون بيننا
- 8- أشكل مع زملائي فرصة للتواصل مع المسؤولين من نشر

قائمة الملاحق:

الحقائق والمعلومات حول العمل

- 9- أختار أصدقائي من خلال إحتكاكي بهم أكثر في مكان العمل بل لا كثير قليل
- 10- علاقتي مع زملائي بالعمل جيدة نتيجة عملي معهم لسهولة صعوبة متوسطة جيدة
- 11- تستمر علاقتي مع زملائي بعد إنتهاء العلاقة الوظيفية لا نعم قليل كثير
- 12- تعاملتي الدائم مع زملائي في العمل يوفر لي فرصة لا نعم قليل كثير

المعلومات

- 13- تجمعني مصالح مشتركة مع زملائي في العمل لا نعم قليل كثير
- 14- أستغل علاقتي مع بعض الموظفين في إنجاز أعمالي لا نعم قليل كثير
- 15- إنتمائي إلى مجموعة في العمل يسمح لي بتحقيق أهدفي لا نعم قليل كثير
- 16- إنتمائي إلى جماعة في العمل يساعدي في إتخاذ قراري لا نعم قليل كثير

لصالح الجماعة

- 17- تتكون مجموعات حول أشخاص ذو نفوذ في المؤسسة لا نعم قليل كثير
- 18- يتوجه العاملون إلى أشخاص آخرين غير المسؤولين لا نعم قليل كثير

المباشرين لحل مشاكلهم

- 19- هناك أشخاص مؤثرين في المؤسسة من المسؤولين لا نعم قليل كثير

الرسميين

- 20- هناك أفراد في المؤسسة لهم دور تحفيزي غير المسؤل لا نعم قليل كثير

المباشرين

- 21- أستطيع الإعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهارتي لا نعم قليل كثير
- 22- زملائي في العمل يحبون للآخرين ما يحبون لأنفسهم لا نعم قليل كثير
- 23- زملائي في العمل يقيمون معي إتصالات سعيًا لزيادتي لا نعم قليل كثير

بيننا

- 24- أشعر بأن زملائي في العمل يعتبرون المشاكل التي لا نعم قليل كثير

مشاكلهم الخاصة بهم

- 25- هناك تعاون مع زملائي خارج المؤسسة في الأمور لا نعم قليل كثير
- 26- تحكم المسؤول المباشر بعملة يجعلني أثق به لا نعم قليل كثير

قائمة الملاحق:

27- مشرفي في العمل يحب للآخرين ما يحب لنفسه

28- مشرفي يعتبر مشاكل الآخرين مشاكله و يوليها نفس تمام

29- يسعى مشرفي دائما لتعزيز نقاط الإتفاق مع الجميع

والإبتعاد عن نقاط الإختلاف

30- يلبي مشرفي إحتياجاتي الشخصية ويرفع من روعي ال

31- إختصاص ادارة المؤسسة ومعرفتها بتفاصيل العمل ت

أثق بها

32- تقدم إدارة المؤسسة المساعدة والعون لجميع العاملين

ولو لم يطلبوها منها أية مساعدة

33- ادارة المؤسسة تنظر بعين الإعتبار لمصالح العاملين

إتخاذ القرارات

34- إدارة المؤسسة تقيم الجهود الإستثنائية والأفكار الج

التي تأتي من العاملين

35- هناك إتصال داخلي قوي يعزز الثقة بين الموظفين

