

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

الموضوع:

التماثل التنظيمي ودوره في تحسين جودة العمل - دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر الأغواط -

إشراف الدكتورة: شتاتحة عائشة

من إعداد الطالبة : عيساوي نورة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	أستاذ محاضر ب	د. جوير محمد
مشرفا	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	أستاذ التعليم العالي	أ.د. شتاتحة عائشة
ممتحنا	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	أستاذ محاضر ب	د. أمينة ريان

السنة الجامعية: 2022/2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

الموضوع:

التماثل التنظيمي ودوره في تحسين جودة العمل

— دراسة حالة في مديرية اتصالات الجزائر الأغواط —

إشراف الدكتورة: شتاتحة عائشة

من إعداد الطالبة : عيساوي نورة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. جوبر محمد	أستاذ محاضر ب	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	رئيسا
أ.د. شتاتحة عائشة	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	مشرفا
د. أمينة ريان	أستاذ محاضر ب	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022

الاهداء

ع

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات اهدي ثمرة جهدي إلى

من كلله الله بالهبة والوقار....

إلى من علمني العطاء بدون انتظار.... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار أبي العزيز

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان أمي الغالية

إلى رفيقة دربي وحبيرة قلبي أختي الغالية بسمة

إلى سندي ومنبع حياتي أخي العزيز احمد

إلى إخوتي يوسف و محمد

إلى كل أفراد عائلتي من صغيرهم إلى كبيرهم

إلى رفيقات العمر... جميلة، كريمة، عبير، أمينة،

وإلى كل من ساعدني و ساندني في إتمام هذا العمل

شكر وتقدير

يسرني أن أتقدم وأتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى :

اللجنة المناقشة كل باسمه ومقامه بداية برئيس اللجنة الدكتور جوير محمد

والأستاذ المناقش الدكتورة أمينة ريان وخاصة جزيل الشكر والعرفان

الأستاذة الفاضلة شتاتحة عائشة ، لتفضلها بالإشراف على هذه المذكرة فلها مني كل

الاحترام والتقدير ، والتي منحنتني جل وقتها ولم تبخل عليا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة

التي كانت عوناً لي في إتمام هذا العمل

ملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر أبعاد متغيرات الدراسة المتمثلة في التماثل التنظيمي وجودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط بالإضافة إلى التعرف على مدى وجود فروق جوهرية في استجابات أفراد العينة نحو كل من متغيرات الدراسة ، وقد اعتمد البحث على إتباع المنهج الوصفي القائم على وصف متغيرات الدراسة بتحليلها ، وكانت عينة البحث مكونة من (50) فردا ، وتم الحصول على بيانات البحث باعتماد على الإستبانة والتي تم اعتمادها من مقاييس جاهزة من دراسات سابقة ، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها :

وجود علاقة للتماثل التنظيمي بجودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط خاصة لبعد العضوية وهو أحد أبعاد التماثل التنظيمي فهم يعتبرون أن انتمائهم لهذه المؤسسة يزيد من قدرتهم على الإبداع والابتكار وتجعلهم يقدمون خدمات اتصالية للعملاء على أكمل وجه ، كذلك اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات الشخصية منها الأقدمية ، التدريب ، وكذلك الخبرة لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط ، وكذلك في متغير تلبية الحاجيات المادية في العمل ومتغير التفاوض ،

بينما لم يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو التماثل التنظيمي وجودة العمل للمتغيرات الشخصية المتمثلة في العمر ، الجنس وكذلك المستوى التعليمي والوظيفي للأفراد عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية :

التماثل التنظيمي ، جودة العمل ، الولاء ، الانتماء ، التشابه

Résumé

Les études qu'on a fait vise à identifier la disponibilité des variantes des études de la symétrie fonctionnelle et la qualité du fabrication chez les ouvriers de Algérie telecome à Laghouat et de reconnaître a quel mesure ils existent des différences entre les membres d'un échantillon vers tous les variantes des études, ce recherche se base sur la démarche descriptive qui décrit les variantes des études et les analysent, l'échantillon étudié se compose de 50 individus, Les données de recherche ont été obtenues sur la base d'un questionnaire qui a été pris mesures prêtes d'études précédentes, cette étude nous Donne les résultats d'après ces résultats on a :

La relation entre la symétrie fonctionnelle et la qualité du fabrication chez les ouvriers de Algérie telecome à Laghouat surtout l'objectivité est qui est un axe primordial de la symétrie fonctionnelle, ils considèrent que lorsqu'ils font partie de cette établissement leurs donne la capacité de l'invention et de faire leurs service comme ilfaut. Ils existent des différences statistiquement significatives de variantes personnelles telles : l'ancienneté, l'entraînement et l'expérience chez les travailleurs d'Algérie telecome à Laghouat, ainsi que dans la satisfaction variable des besoins matériels au travail et des droits de négociation. Bien qu'il n'ait pas été clair qu'il existait des différences statistiquement significatives en ce qui concerne la symétrie des emplois et la qualité du travail, les variables personnelles étaient représentées par l'âge, le sexe et le niveau d'éducation chez les membres de l'échantillon.

Les mots clés :

La symétrie fonctionnelle, la qualité de la fabrication, la fidélité, l'affiliation, l'assimilation.

فهرس المحتويات

المحتويات	رقم الصفحة
الاهداء	
الشكر	
ملخص	
فهرس المحتويات	
قائمة الاشكال	
قائمة الجداول	
المقدمة	أ-ك
الفصل الاول الإطار النظري للتمائل التنظيمي وجودة العمل	
تمهيد	2
المبحث الأول : مفاهيم عامة لتمائل التنظيمي	3
المطلب الأول :تعريف و أهمية التماثل التنظيمي	3
المطلب الثاني: خصائص و خطوات التماثل التنظيمي	7
المطلب الثالث: أبعاد التماثل التنظيمي و أنواعه	10
المبحث الثاني : ماهية جودة العمل	15
المطلب الأول : تعريف جودة العمل	15
المطلب الثاني : أهمية وأهداف جودة العمل	20
المطلب الثالث : أبعاد وبرامج جودة العمل	23
خلاصة الفصل	29
الفصل الثاني دراسة حالة لدور التماثل التنظيمي في تعزيز جودة العمل لمديرية اتصالات الجزائر	
تمهيد	31
المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة	32

32	المطلب الأول : نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر
33	المطلب الثاني : تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر
34	المطلب الثالث: أهداف ونشاطات المؤسسة
35	المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر
36	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
36	المطلب الأول: منهج الدراسة ومجالاتها
36	المطلب الثاني: لرتمع و عينة الدراسة
37	المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات
38	المبحث الثالث: عرض و تحليل جداول الدراسة
38	المطلب الأول: الأساليب الإحصائية و ثبات الاستبيان
47	المطلب الثاني: تحليل نتائج إجابات الأفراد حول متغّات الدراسة
54	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
57	المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية
63	النتائج العامة للدراسة
66	الخاتمة
68	قائمة المراجع
70	الملاحق

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	خصائص التماثل التنظيمي ل Drach & somech	8
02	مراحل التماثل التنظيمي	10
03	أبعاد التماثل التنظيمي	14
04	أهداف جودة العمل	23
05	أبعاد جودة العمل	24
06	برامج جودة العمل	28
07	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	35
08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	39
09	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	40

41	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	10
43	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	11

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	درجة الموافقة وفق مقياس ليكرت الخماسي	37
02	معامل الفاكرونباخ	38
03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	39
04	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	40
05	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	41
06	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	42
07	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الاقدمية	43
08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التدريب	44
09	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع التدريب	44
10	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الترقية في الوظيفة	45
11	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تنقل للفروع الاخرى	45
12	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تفويض السلطة	46
13	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تلبية الاحتياجات المادية	47
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "الولاء"	47
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "الانتماء"	48
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "العضوية"	49
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "فرض الترقية"	49
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "الأجور والمكافآت"	50
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "العلاقات الاجتماعية"	51

مقدمة

يشهد العالم الحديث تغيرات وتحولات جذرية امتدت من الأفراد ثم المنظمات حتى شملت الحكومات مؤخراً وذلك نتيجة للثورة التقنية والمعلوماتية المتسارعة والتقدم التكنولوجي الهائل خاصة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات ، والتحولات إلى مجتمع واقتصاد المعرفة حيث أصبحت الدول تتنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكبة التطور، ومن بين أهم الاستجابات لتلك التطورات ظهور مفاهيم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

وإن استخدام التماثل التنظيمي مطلب لاغنى عنه في كافة المؤسسات، لما تحققه من نتائج إيجابية في ما يخص تحسين جودة العمل، هذا الأخير والذي مازال محل جدل كبير في الأوساط الإدارية وذلك لما له من أهمية كبيرة، فهو يعبر بشكل كبير عن مجهودات الموظفين في سبيل تحقيق أهداف المنظمة. وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة واقصر وقت ممكن واقل تكلفة.

أما جودة العمل فهي من المفاهيم الإدارية الحديثة والمعاصرة حيث جاء هذا المفهوم ليؤكد على تحقيق أهداف العاملين ومصالحهم ، وذلك بتوفير بيئة عمل صحية وتكاملية من حيث الأمن والاستقرار الوظيفي والتوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين ، والتي تنعكس على تحقيق أهداف المنظمة .

لذا سعت الدراسة الحالية إلى إلقاء الضوء على مدى علاقة استخدام التماثل التنظيمي على مستوى مديرية اتصالات الجزائر وتحقيق جودة الجودة لعمالها ، وما نتج عن ذلك من آثار إيجابية على الموظفين وعلى الإدارة بهدف تعزيزها وترسيخها، بالإضافة إلى التحديات والعقبات التي تواجه التماثل التنظيمي لتحقيق أهدافها بفعالية.

1. 1. إشكالية الدراسة:

إن تطبيق تماثل التنظيمي بنجاح يتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها ومقارنة النتائج المتحققة بالأهداف المرجوة منها، ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد مشكلة الدراسة فيما يلي:

ماهي علاقة التماثل التنظيمي و جودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط عند

مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ؟

2.1. التساؤلات الفرعية :

. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد التماثل التنظيمي وجودة العمل لدى عمال مديرية

اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى دلالة 0.05؟

. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى جودة العمل للمتغيرات الشخصية (العمر ، الجنس ، المستوى التعليمي ، المستوى الوظيفي ، الترقية ، التدريب ، التفويض ، تلبية الاحتياجات المادية في العمل) عند مستوى دلالة 0.05؟

2. فرضيات الدراسة:

من اجل الوصول لأهداف الدراسة ولمعرفة العلاقة بين التماثل التنظيمي و جودة العمل، فقد قامت هذه الدراسة علفرضية رئيسية انبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية والموضحة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

. توجد علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05.

. الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية : تتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية:

. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للولاء و جودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى دلالة 0.05.

. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للانتماء و جودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى دلالة 0.05.

. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للشباب و جودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى دلالة 0.05 .

الفرضية الرئيسية الثانية :

هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى جودة العمل للمتغيرات الشخصية (العمر ، الجنس ، المستوى التعليمي ، المستوى الوظيفي ، الترقية ، التدريب ، التفويض ، تلبية الاحتياجات المادية في العمل) عند مستوى دلالة 0.05.

و تتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير الجنس.

- يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير العمر.

- يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير المستوى التعليمي.
- يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير مستوى الوظيفي.
- يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير التدريب.
- يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير التفويض.
- يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير تلبية الاحتياجات المادية في العمل.

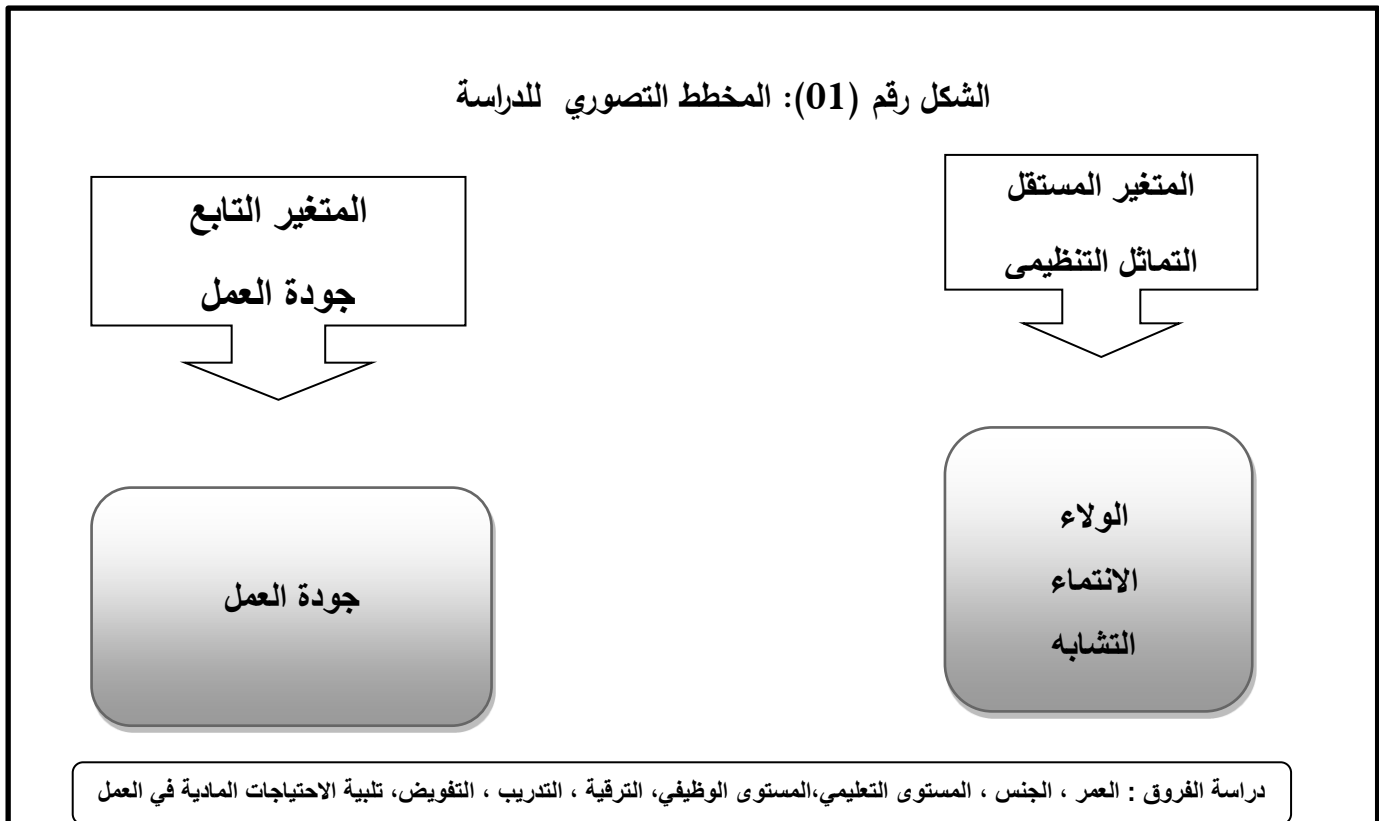
3. أهمية الدراسة:

- يمكن حصر أهمية هذا البحث في النقاط التالية :
- يعد موضوع الدراسة من أهم المواضيع في ميدان الإدارة المعاصرة، نظرا لنتاوله مفهوميين مهمين هما التماثل التنظيمي و جودة العمل
- كما تنعكس الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة في مجال التماثل التنظيمي بدراسة العلاقة بينها وبين جودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط.

4. أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق التالي :
- تعريف التماثل التنظيمي وجودة العمل.
- الوقوف على واقع استخدام التماثل التنظيمي في مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط.
- معرفة العلاقة بين التماثل التنظيمي وجودة العمل .

5. نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبة

6. الإطار المنهجي للدراسة

أ. الحدود المكانية والزمنية للدراسة

- الحدود البشرية: الموظفون الإداريون و العمال مديرية اتصالات الجزائر بالاغواط.
- الحدود المكانية: الولاية الاغواط
- الحدود الزمنية: المدة الزمنية التي استغرقت الدراسة وهي من الفترة 12/02/2023 الى 2023/06/15.

- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي حيث يعتبر أكثر المناهج انسجاماً مع طبيعة و أهداف الدراسة الحالية، ويبني هذا المنهج على: دراسة نظرية لبناء الإطار المعرفي من خلال الاستفادة من المراجع والمصادر المتنوعة ما بين الكتب والمقالات والأبحاث والأوراق العلمية المحكمة المنشورة في الدوريات أو المؤتمرات والندوات سواء الموجودة، واعتمدت الدراسة في شقها الآخر على أسلوب دراسة الحالة من خلال استخدام طرق وأدوات جمع البيانات وتحليلها من الاستبيان للحصول على البيانات الأولية المطلوبة والبرامج الإحصائية اللازمة لذلك من خلال برنامج الحزم الإحصائية SPSS.26.

1. 1 الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء مراجعة الأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث، لحيث تم الإطلاع على بعض الدراسات السابقة التي تعرضت لدور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي ذات العلاقة بأهداف الدراسة الحالية، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات.

أولاً: الدراسات المشابهة لموضوع الدراسة :

1. محمد . لمى قيس رؤوف محمد (2020) بعنوان : "دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة حياة العمل بحث تطبيقي في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "كلية الاسراء الجامعة بغداد ، العراق ، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد التماثل التنظيمي وجودة العمل في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقي ، كذلك معرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة ؟

نتائج الدراسة :

- . وجود درجة مرتفعة للمتغيرين التماثل التنظيمي وجودة العمل في المنظمة .
- . وجود تأثير لبعد الولاء على جودة العمل في المنظمة .
- . وجود تأثير لبعد الانتماء على جودة العمل في المنظمة .
- . وجود تأثير لبعد التشابه على جودة العمل في المنظمة .

2. مذكرة ماستر (2021/2020) بعنوان: "أثر التماثل التنظيمي في تحسين العمل الجماعي

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ابراهيم ترشين في غرداية ، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التماثل التنظيمي بأبعاده الثلاثة الولاء التنظيمي ، التشابه التنظيمي ، الانتماء التنظيمي في تحسين العمل الجماعي في المؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور ابراهيم ترشين في ولاية غرداية ؟

نتائج الدراسة :

- . ارتفاع مستوى كل من التماثل التنظيمي والعمل الجماعي في المؤسسة محل الدراسة .
- . وجود أثر لأبعاد التماثل التنظيمي الثلاث في تحسين العمل الجماعي في المؤسسة محل الدراسة .
- . عدم وجود فروق ما بين متوسطات إجابات أفراد عينات الدراسة نحو العمل الجماعي تعزي للخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة .

ثانيا : الدراسات التي تناولت التماثل التنظيمي :

1. سامر عبد المجيد البشاشة (2007) بعنوان " أثر العدالة التنظيمية في التماثل التنظيمي في المؤسسات الأردنية " ، هدفت الدراسة إلى التعرف على " أثر العدالة التنظيمية وعلاقتها بالتماثل التنظيمي "

نتائج الدراسة :

- وجود درجة متوسطة لتصورات العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية ، فقد احتل بعد العدالة الإجرائية المرتبة الأولى ثم تأتي العدالة التوزيعية في المرتبة الأخيرة .
- وجود درجة مرتفعة لتصورات العاملين لمستوى التماثل التنظيمي وقد احتل بعد التشابه المرتبة الأولى وجاء بعد الولاء في المرتبة الأخيرة .
- وجود أثر ذا دلالة إحصائية لأبعاد العدالة التنظيمية في التماثل التنظيمي .

2. احمد مطر الشمطيري (2012) بعنوان : " درجة ممارسة الأدوار القيادية وعلاقتها بالتماثل التنظيمي لدى عمداء الكليات " قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية " جامعة الكويت ، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة الأدوار القيادية لدى عمداء الكليات في جامعة الكويت وعلاقتها بالتماثل التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس من جهة نظرهم ؟

نتائج الدراسة :

- وجود درجة مرتفعة من ممارسة النمط الديمقراطي عند عمداء الكليات في جامعة الكويت للنمط الديمقراطي في إدارتهم للكليات .
- وجود درجة متوسطة من ممارسة النمط الاوتزقراطي عند عمداء الكليات في جامعة الكويت للنمط الديمقراطي في إدارتهم للكليات .
- وجود درجة منخفضة من ممارسة الترسلّي عند عمداء الكليات في جامعة الكويت للنمط الديمقراطي في إدارتهم للكليات .
- وجود علاقة موجبة ذات دلالة احصائية بين النمط الديمقراطي والتماثل التنظيمي ، وغيرها من الفروقات ذات الدلالة الإحصائية لاختبارات التي تفاوتت في درجة التماثل التنظيمي من حيث اختلاف الخبرة والرتبة ، الكلية .

3. زرقين سلمى (2015) بعنوان : " مستوى التماثل التنظيمي لدى الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية " هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى التماثل التنظيمي لدى الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية

نتائج الدراسة :

- وجود مستوى مرتفع للتماثل التنظيمي لدى الموارد البشرية مع المؤسسات لجزائرية .
- وجود مستوى مرتفع للتماثل التنظيمي لدى الموارد البشرية مع الوظيفة .

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى بين مستويات التماثل التنظيمي لدى الموارد البشرية في المؤسسة

4. محمد أمين عبد الرحيم (2018) بعنوان : " دور القيادة التحويلية في تحقيق التماثل التنظيمي " هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الموجودة بين القيادة التحويلية والتماثل التنظيمي .

نتائج الدراسة :

- وجود علاقة ارتباطية بين بعد التأثير المثالي والتماثل التنظيمي .
- وجود علاقة ارتباطية بين بعد التحفيز الإلهامي والتماثل التنظيمي .
- وجود علاقة ارتباطية بين بعد الاستثارة الفكرية والتماثل التنظيمي .
- وجود علاقة بين بعد الاهتمام الفردي والتماثل التنظيمي .

ثالثا : الدراسات السابقة التي تناولت جودة العمل

1. الطبال (2004) بعنوان : " جودة حياة العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين " رسالة مقدمة للحصول على الماجستير في إدارة الأعمال جامعة قناة السويس مصر " هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل والالتزام في شركة النصر للأسمدة والصناعات الكيماوية بالسويس ومدى تأثيرها عليها .

نتائج الدراسة :

- وجود علاقة طردية بين أبعاد جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة .
- وجود تباين في الأهمية النسبية المتغيرات الجودة محل الدراسة على الالتزام التنظيمي للعاملين باختلاف المستويات الإدارية .
- وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي للعاملين وإنتاجيتهم .

2. دراسة الدحدوح (2015) : " جودة حياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم " ، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة ، وعلاقتها بمستوى أدائهم .

نتائج الدراسة :

- وجود درجة متوسطة لجودة حياة العمل لدى عينة الدراسة .
 - وجود درجة متوسطة للمشاركة في اتخاذ القرار بالنسبة للمبحوثين .
 - موافقة المبحوثين بدرجة كبيرة لبعء العلاقات الإنسانية
3. دراسة قريشي وباديبي (2016) بعنوان : " جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي دراسة حالة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة عبد الحميد مهري جامعة قسنطينة 02 ، مجلة دراسات اقتصادية ، العدد 03 " هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي وتحليل آراء الموظفين الإداريين .

نتائج الدراسة:

- انخفاض نسبي في جودة حياة العمل بالكلية .
 - وجود ارتباط ايجابي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة حياة العمل والأداء الوظيفي .
 -
4. مصطفى صباح حليحل بعنوان : " جودة حياة العمل وأثرها في تعزيز مستوى الالتزام التنظيمي " دراسة تطبيقية في وزارة التربية المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة " هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة حياة العمل في تعزيز مستوى الالتزام التنظيمي لدى وزارة التربية المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة .

نتائج الدراسة

- وجود ارتباط ما بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي .
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعـد فرص الترقية والتقدم الوظيفي في الالتزام التنظيمي .
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعـد الأجور والمكافآت المالية في الالتزام التنظيمي .
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعـد العلاقات الاجتماعية في الالتزام التنظيمي .
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعـد الحياة الشخصية والوظيفية في الالتزام التنظيمي .
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعـد المشاركة في اتخاذ القرارات في الالتزام التنظيمي .
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعـد الاستقرار والأمان الوظيفي في الالتزام التنظيمي .
- 1.2. التعليق على الدراسات السابقة :
- حسب الاطلاع على أدبيات البحث السابقة ،والتي في مجملها تعتبر دراسات مشابهة تناول ثلاث أقسام : القسم الأول ضم الدراسات المشابهة لموضوع الدراسة ،والقسم الثاني ضم الدراسات التي تناولت التماثل التنظيمي ،أما القسم الثالث فقد ضم الدراسات التي تناولت موضوع جودة العمل ، و مدى أهميته في مجال العمل ، والمؤسسات الحديثة حيث اندرج البحث فيها على دور كل من المتغيرين ومدى تأثيرهم وعلاقة التي تربط بين متغيرات الدراسة حيث :
- تندرج معظم الدراسات التي تم التطرق إليها ضمن البحوث الوصفية ،كما هو الحال في موضوع دراستنا الحالية .
- ركزت العديد من الدراسات في ارتباطها بالمتغيرات على العلاقة ومدى التأثير بينهم نظرا لطبيعة العينة .
- توافقت دراستنا مع هدف أغلبية الدراسات في مناقشة أبعاد التماثل التنظيمي على ضوء العديد من المتغيرات المستقلة .
- أما الاختلاف تجسد في مؤسسة محل الدراسة حيث في دراستنا تم اختيار عينة عشوائية من مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط أما اغلب الدراسات المشابهة محل الدراسة تمثلت في الجامعات وعمداء الكليات .

7. صعوبات الدراسة :

لكل دراسة صعوبات قد تواجه الباحث أثناء قيامه ببحث مهما كان نوعه قد يكون مقال أو خدمة أو تحديد الاشكالية أو تقسيم البحث أو حتى الترجمة لأن هذه الدراسة تتميز بالنتشابه ولو بدرجة متوسطة مع دراسات سابقة كانت لنا بمثابة الدليل الذي تم الإستعانة به سواء في الجانب النظري أو إعداد الاستبيان بدراسة الحالة بالإضافة إلى توجيه المشرف مع المحكمين ، إلا أننا يمكن أن نحصر الصعوبات التي واجهتنا في النقطتين التاليتين :

. الوقت الكافي لإعداد الدراسة وذلك بسبب انطلاق العمل على المذكرة مع بداية الموسم الثاني فقط من بدء جمع المراجع ووضع الخطة والعمل على إعداد الاستبيان وإختيار المؤسسة المستقبلية وعملية التوزيع وتفرغ البيانات وتحليلها وكل هذا يتطلب الوقت المناسب إلا أنه تم العمل عليه في نفس الوقت .

. الوقت الكافي لإجراء دراسة الحالة من ناحية اختيار مكان دراسة الحالة والتنقل وتوزيع الاستبيان وإعادة إسترجاعه وما يتطلبه العمل بعد ذلك ، ما من شأنه أن يؤثر على العمل النهائي للمذكرو .

8. تقسيم البحث :

من أجل معالجة الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم الموضوع إلى فصلين:

خصصنا الفصل الأول إلى الجانب النظري التماثل التنظيمي والذي يتضمن ثلاث عناصر في الجزء الأول عالجنا فيه ماهية التماثل التنظيمي من خلال عرض مفهومها ونشأتها ، أما في الجزء الثاني خصائص و مراحل عالجنا فيه في المؤسسات من خلال عرض مبادئ الإدارة الالكترونية ووظائفها وأبعادها أما في الجزء الثالث تناولنا فيه أبعاد التماثل التنظيمي.

أما الجزء الثاني إلى الجانب النظري جودة العمل والذي يتضمن ثلاث عناصر في الجزء الأول عالجنا فيهما هية جودة العمل، أما في الجزء الثاني عالجنا فيه أهداف جودة العمل والجزء الأخير أبعاد جودة العمل.

وفي الأخير

أما الفصل الثاني تطرقنا فيه إلى الجانب الميداني للدراسة حيث تضمن هذا الفصل ثلاث مباحث رئيسية هي : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ، الاجراءات المنهجية للدراسة ، عرض وتحليل جداول الدراسة ، النتائج العامة للدراسة .

الخاتمة: التي من خلالها الإجابة على الإشكالية وما تقدم من فرضيات بشكل مبسط وتقديم بعض النتائج والتوصيات المستخلصة من هذا الموضوع.

الفصل الأول

تمهيد

يمكن للتمائل التنظيمي أن يلعب دورا هاما في تعزيز الروابط الاجتماعية بين الأفراد داخل المنظمة وبالتالي يسهل التواصل والتعاون بينهم ، كما يمكن للتمائل التنظيمي أن يحفز الأفراد على تقديم مستوى عال من الأداء والإنتاجية ، حيث إنهم يشعرون بالانتماء إلى المنظمة ويتبنون قيمها وأهدافها وبالتالي يعملون بجهد أكبر لتحقيق هذه الأهداف.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بكل من متغيري الدراسة وهما: العمل الجماعي والتمائل التنظيمي، وذلك من ناحية المفهوم و الأبعاد و الأهمية و أيضا الحديث عن بالإضافة إلى مراجعة وتوضيح مجموعة من الدراسات السابقة التي بحثت في هذا الموضوع ذات العلاقة بالدراسة، وقد تم تقسيم الفصل الى المباحث التالية:المبحث الأول متعلق بالتمائل التنظيمي أما المبحث الثاني متعلق بجودة العمل

المبحث الأول : مفاهيم عامة لتمائل التنظيمي

يتطلب تحقيق أي رسالة الاهتمام بإدارة الأفراد والسلوك التنظيمي في بيئة الأعمال يتأثر بدرجة ارتباط الفرد عن المنظمة وتمائله معها ، وهذا ما يعرف بالتمائل التنظيمي ويعتبر من الوسائل الحديثة في السلوك الإداري ومن المواضيع المهمة في السلوك التنظيمي ، سنتطرق في هذا المبحث إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالتمائل التنظيمي ، وذلك من ناحية المفهوم والأبعاد والأهمية

المطلب الأول :تعريف و أهمية التماثل التنظيمي

أولاً: تعريف التماثل التنظيمي

جاء التماثل في اللغة من الفعل تماثل : أي تطابق وتشابه مع الشيء ومائل يماثل أستاذه في المعرفة ،أما اصطلاحاً فقد أشار إلى التماثل التنظيمي بأنه العملية التي من خلالها يلتزم الأفراد بمجتمع المنظمة .

ويعد فوت أول من استخدم مصطلح التماثل في السياق التنظيمي في عام 1951 واعتبر التماثل عنصر أساسي في تحفيز الأفراد ، إذ ينظر إليه بأنه الاعتماد والالتزام بهوية أو سلسلة من الهويات ، وفي رأيه أن التماثل التنظيمي هو نظرة الفرد لنفسه كعضو في المنظمة وهذا يدفع الفرد للعمل بالنيابة عن المنظمة.

والتماثل هو وسيلة أساسية يتم من خلالها تشكيل الهوية وهو نزعة إنسانية قوية لربط هوية الفرد بهوية المنظمة، و وصفه بروس بأنه الارتباط النفسي بين الفرد والمنظمة ،وأشار بعضهم إلى أنه الذي

يتعامل فيه العاملين باحترام فيما بينهم مما يعكس هذا البعد أهمية أسلوب التعامل بين الموظفين عند تطبيق القوانين والإجراءات الخاصة بهم.¹

ينظر إلى التماثل التنظيمي على أنه المحتوى الداخلي أي رؤية الموظفين للمنظمة، وتشير الأدبيات المختلفة التي تناولت مفهوم التماثل التنظيمي إلى العديد من التعريفات، من بينها:

- عرف **Moksness** التماثل التنظيمي على أنه: "وجود خصائص مشتركة بين أعضاء المنظمة، وشعورهم بالتضامن مع تقديم الدعم لها باستمرار، والتشابه في المصالح والأهداف معها، وشعور الأعضاء بالانتماء والولاء لها، والدفاع عن سياساتها وتوجهاتها المستقبلية".²
- و يعرفه **الخزاعي**: "حالة تصاعدية ومستمرة تبدأ فيها أهداف الفرد والمنظمة متباعدة عند الدخول لأول للمنظمة ثم تبدأ في التقارب إذا توفرت الظروف المناسبة حتى تصبح عبارة عن حالة واحدة في النيابة ، أي تضميناً أهداف الفرد في أهداف المنظمة".³
- و يعرف التماثل التنظيمي **الشهومي** على أنه: " إلى أنه اتحاد واندماج الفرد مع جميع عناصر البيئة التنظيمية التي يعمل فيها وينتمي إليها أفراد آخريزملاء بينهم انسجام وتشابه وتناسق في خصائصهم ومكوناتهم الذاتية والتمثلة في القيم والأهداف والتطلعات والحاجات والرغبات؛ ما يؤدي إلى سعي الأفراد الزملاء باجتهاد وتكاتف وتعاون لتحقيق أهداف المنظمة، والدفاع عنها وعم سمعتها ومبادئها من منطلق شعورهم بالارتباط القوي بها ومشاركتها لها المصير نفسياً المتمثل بالنجاح أو الإخفاق".⁴
- كما يمكن تعريف **التماثل التنظيمي** بأنه: " سلوك تنظيمي يمثل شعور عضو هيئة المنظمة بوجود روابط جذب نفسية واجتماعية تربطه بالمنظمة التي يعمل بها ، ويرى الباحثان أن مفهوم التماثل التنظيمي

حسين على عبد الرسول الجناني "دور التسويق الداخلي في تعزيز التماثل التنظيمي" ،مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد 24 ، 2017، جامعة

¹ ادرار، الجزائر، 2020، ص 13

² محمد عيد، " التماثل التنظيمي كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي بالمنظمات غير حكومية"، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، العدد 04، جامعة المنصورة، مصر ، 2022، ص157.

³ عاجل سرحان عاجل، " التماثل التنظيمي في تعزيز تنفيذ ممارسات ادارة الجودة الشاملة"، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، العراق، 2022، ص24.

⁴ نفس المرجع السابق، ص 25.

يشير إلى التشابه في القيم والأهداف و الرغبات بين الموظفين و المؤسسة ، وذلك من خلال ولاء الموظف وتوحده مع المؤسسة ، وشعوره بالجاذبية والانتماء والفخر.¹

- ويعرف أيضا بأنه التصور المنسجم أو الأحادي مع الانتماء إلى المؤسسة، حيث يعرف الموظف نفسه من حيث مصطلحات المؤسسة التي هو عضو فيها. فإن التماثل التنظيمي يشير إلى درجة تعريف العضو لنفسه بنفس السمات التي يعتقد أنها تحدد هوية المؤسسة².

ومما سبق يمكن القول أن مفهوم التماثل التنظيمي ، يمثل التواصل النفسي والعاطفي والذهني بين الفرد والمنظمة ، ودرجة تشابه أهداف الفرد مع أهداف المنظمة ، والتماثل التنظيمي يتشابه مع مفهوم التوافق المهني ويتضمن المفهوم الرضا عن العمل ، ويتمثل بالاختيار المناسب للمهنة ، والاستعداد لها علما وتدريباً والدخول فيهل ، والكفاءة والإنتاج ، والشعور بالنجاح ، والعلاقات الحسنة مع الرؤساء والزملاء ، والاستقلال في المهنة ، والتغلب على مشكلاتها ، ويعبر عن التوافق المهني بالشخص المناسب ، ويتضمن الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد له علما وتدريباً ، والكفاءة والشعور بالرضا والنجاح.³

ثانياً: أهمية التماثل التنظيمي

أصبحت عملية التماثل ضرورية للمنظمات التي تسعى إلى النجاح والتقدم لأنها تحدث حالة من التوافق والانسجام بين الفرد والمنظمة وتسير بالمنظمات إلى المضي قدماً في انجاز أهدافها بالشكل الصحيح ويمكن إبراز أهمية التماثل بالنسبة للمنظمة من خلال النقاط الآتية:⁴

. له دور مهم في عملية صنع القرار في المنظمة حيث أن الفرد عندما يقيم بدائل الخيار فإنه لا يراعي أهدافه الشخصية فحسب وإنما يراعي أهداف المنظمة أيضا .

¹ نضال حمدان المصري، محمد أحمد عودة الأغا " واقع العدالة التنظيمية كمصدر للتنافسية من خلال ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات في ضوء التماثل التنظيمي " العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد 35 ، جامعة فلسطين، 2018 ، ص21.

² نفس المرجع السابق، ص22.

³ طه سالم الشوارة " أثر التماثل التنظيمي في دافعية العمل لدى معلمي وزارة التربية والتعليم الأردنية " الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، العدد 1 ، جامعة الأردن، 2001 ، ص 123

⁴ حسين على عبد الرسول الجناني، " مرجع سبق ذكره ص 14 "

. يوفر التماثل التنظيمي للمنظمات منافع كثيرة مثل الالتزام والدافعية والأداء والمواطنة التنظيمية وكذلك التقليل من حالات الاحتكار والصراع .

. من خلال التماثل التنظيمي تستطيع المنظمة الحفاظ او زيادة قدرتها التنافسية ، لذلك يجب على المنظمات إدارة التماثل مع أصحاب المصلحة وبالأخص عاملها بصورة جيدة .
 . هناك روابط بين التماثل التنظيمي وبقية السلوكيات التنظيمية الأخرى ، بما في ذلك القيادة وتصورات العدالة ومعنى العمل .

- يوفر التماثل التنظيمي للمؤسسة منافع كثيرة مثل الالتزام والدافعية والأداء والمواطنة التنظيمية، كذلك تقليل من حالات الصراع. يقلل التماثل التنظيمي من ميل الأفراد العاملين لترك العمل ويزيد من سلوكيات المواطنة التنظيمية، الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، الارتباط الوظيفي، الولاء والالتزام التنظيمي، كما يزيد من المستوى الوظيفي والفاعلية التنظيمية.

- من خلال التماثل التنظيمي يدرك الأفراد العاملين ارتباطهم النفسي مع قدر المجموعة ومصيرها وأنهم يتشاركون معها في الكرامة والسمعة ويتأثرون بنجاحها وفشلها وهذا يجعل العاملين ملتزمين بالمحافظة على سمعة مؤسستهم وكرامتها. فالتماثل التنظيمي يمنع الأفراد العاملين أن يكونوا مزعجين، فضال عن جعلهم يبذلوا جهدهم لتحسين سمعتها، وبالتالي يساهم التماثل التنظيمي في جعل مخرجات المؤسسة متميزة بالجودة والقدرة على المنافسة.

. العمل على زيادة الالتزام والانتماء والأداء والدافعية العالية والحد من الصراع .

. زيادة درجة الولاء وتفعيل التعاون بين العاملين في المنظمة .

. تقديم المصلحة العامة على المصلحة عند تقييم البدائل وإتخاذ القرارات الخاصة بالمنظمة .

. تحسين مكانة المنظمة في المجتمع وإبراز ميزتها التنافسية بالمقارنة مع منافسيها من المنظمات الأخرى

. قبول العاملين بالتطوير والتغيير بسهولة ويسر ، لقناعتهم بأنها تكون للمصلحة العامة .¹

المطلب الثاني: خصائص و خطوات التماثل التنظيمي

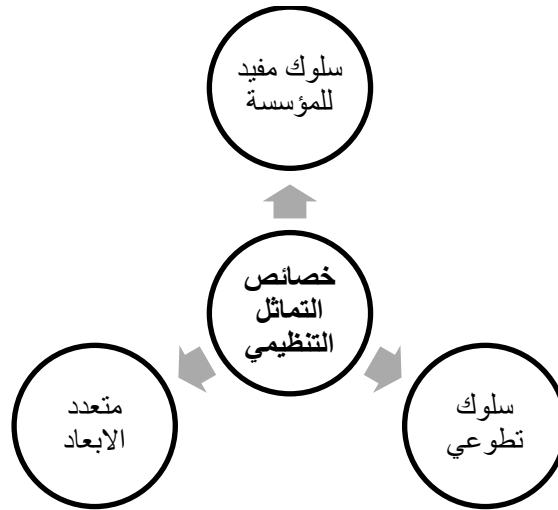
أولاً: خصائص التماثل التنظيمي

وللتماثل التنظيمي ثلاث خصائص يتصف بها :

¹ عامر عبد الوهاب على السناباي ، مهدي فاطمة الزهراء " التماثل التنظيمي وعلاقته بالمتغيرات الديمغرافية "، مجلة إدارة الاعمال والدراسات

- . يرتبط التماثل التنظيمي ارتباطا قويا في الجوانب الاجتماعية للمنظمة .
- . يعد التماثل التنظيمي مرتكزا أساسيا لمنطق العاملين في اتخاذ ال¹قرارات التنظيمية .
- . يعد التماثل التنظيمي معمقا ومغروسا في ادراكات الأفراد العاملين في المنظمة ، وهذه الادراكات تحدد نوع الاتصالات وشكلها على مستوى المنظمة .²
- كمان Somech Drach et حددوا مجموعة من الخصائص للتماثل التنظيمي وهي:³

الشكل (01): خصائص التماثل التنظيمي لDrach & somech



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على: عبد العزيز بوسعدة، توفيق ديداوي، اثر التماثل في تحسين العمل الجماعي - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية-، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، الجزائر، 2021، ص25

- **سلوك تطوعي:** حيث أنه غير متضمن في التوصيف الوظيفي الرسمي الدور الفرد وال يعتبر جزء من الواجبات الوظيفية الرئيسية .
- **سلوك مفيد للمؤسسة:** حيث أن سلوكيات المواطنة التنظيمية لا تحدث بشكل غير مقصود، ولكنها سلوكيات موجهة إلى تحقيق المنفعة للمؤسسة.

¹المرجع نفسه، ص71

²عامر عبد الوهاب على السناني ، مهدي فاطمة الزهراء ، مرجع سبق ذكره ص 71

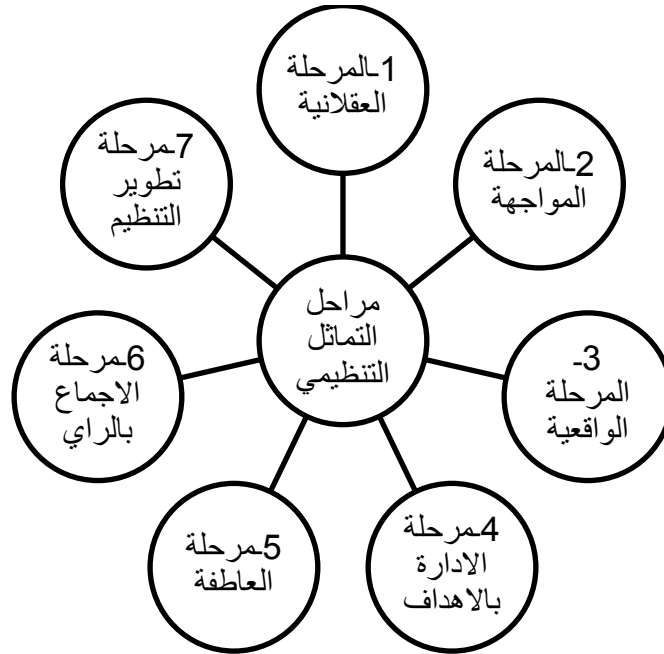
³ عبد العزيز بوسعدة، توفيق ديداوي، اثر التماثل في تحسين العمل الجماعي - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية-، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، الجزائر، 2021، ص25

- **متعدد الأبعاد:** سلوك المواطنة التنظيمية مفهوم متعدد الأبعاد، حيث أنه يوجد العديد من الأبعاد التي يتمتع بها سلوك المواطنة التنظيمية.

ثانياً: خطوات التماثل التنظيمي

تبين العديد من الدراسات بأن القادة هم الذين يكونون المؤسسة بالقيم والمعتقدات التي يؤمنون بها ويعتقدونها، ويتم ذلك من خلال خبراتهم وتجاربهم السابقة وذلك بحكم دورهم كقادة بمرحلة حساسة من مراحل تكوين المؤسسة، ويمكن توضيح مراحل تطور التماثل التنظيمي كما يلي:¹

الشكل (02): مراحل التماثل التنظيمي



المصدر: عبد العزيز بوسعدة، توفيق ديداوي، أثر التماثل في تحسين العمل الجماعي دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية مذكرة ماستر جامعة غرداية ، الجزائر ص26

- **المرحلة العقلانية:** يتم النظر في هذه المرحلة للشخص العامل من ناحية منظور عادي، ويتم تحفيزه من خلال حوافز مادية إلى أن تايلور كان من داء مهامه، وا رواد هذه النظرية والتي نظرت للإنسان نظرة ميكانيكية وفي تلك المرحلة تم إفراز قيم مادية قد كونت ووضعت هذه النظرية، ولكن هذه القيم قد تغيرت، ومن الممكن ملاحظة هذا التغير بم ارحل تطور الفكر الإداري، وقد تغيرت هذه القيم بالمرحلة الأولى من قيم مادية إلى معنوية.

¹ .حنظل، حسان فرحان أحمد،، أثر التماثل التنظيمي في تحسين العمل الجماعي، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت، الأردن، 2019، ص15

- **مرحلة المواجهة:** أظهرت هذه المرحلة قيم تنظيمية جديدة، فإن ظهور النقابات العمالية وإعطائه حقوقه والاهتمام بالعنصر البشري، ومحاسبة الإدارة في حالة إهمال العنصر الإنساني، وواجباته عملت إلى إفراز قيم الحرية والاحترام والتقدير.
- **مرحلة الإجماع في الرأي:** أظهرت هذه المرحلة قيم الحرية بالعمل، وقد تم نقل الإدارة من المديرين للعاملين، وفي هذه المرحلة قام (دوجالسوماكريجار) بتعزيز مفهوم وأهمية القيم الإدارية.
- **مرحلة العاطفة:** أظهرت هذه المرحلة القيم الجديدة امتدادا لتجارب (هوثورن)، وهي ما شددت على أهمية المشاعر، والأحاسيس، والإنسان هو عبارة عن كتلة من المشاعر والأحاسيس.
- **مرحلة الإدارق بالأهداف:** يتم في هذه المرحلة التركيز على القيم من ناحية المشاركة بين الإدارة والعاملين بما يتضمن بالعمليات التنظيمية باتخاذ القرار، والتخطيط والتنسيق والإشراف، وأيضا العمل بشكل جماعي من ناحية تحديد أهداف التنظيم، والمسؤولية المشتركة
- **مرحلة التطوير التنظيمي:** أظهرت هذه المرحلة قيم جديدة قد تمثلت بتحليل الأفكار والمعلومات الإدارية، واستخدام منهجية البحث العلمي، وهي ما يمكن من خلالها إيجاد ما يعرف بالتطوير التنظيمي من ناحية وضع خطط مستقبلية، وهو ما صاحب ظهور مفاهيم وقيم جديدة كالأهتمام بالعلاقات الإنسانية، والجوانب النفسية، ودراسة الضغوط بالعمل، والجهد وحالات التوتر.
- **مرحلة الواقعية:** هذه المرحلة هي ما تمثل تطوير القيم، وذلك من خلال مزيج من مراحل التطور، والتي مرت بها القيم، وقد عبر إدراك عمل المديرين إلى مفهوم القيادة وأهميتها، والعمل على مراعاتها لظروف البيئة المحيطة والتنافس، وظهور العديد من المفاهيم والمصطلحات الجديدة والمتنوعة¹.

المطلب الثالث: أبعاد التماثل التنظيمي و أنواعه

أولا: أنواع التماثل التنظيمي

ترتبط الهويات الفردية والهويات التنظيمية ارتباطا من حيث تماثل الفرد مع المنظمة ، بالضبط كما ترتبط الهويات الاجتماعية والهويات التنظيمية بعلاقة تبادلية تتماثل فيها الجماعة مع المنظمة ، حيث بعد الاطلاع على أدبيات البحث تتمكن الباحثة من التمييز بين نوعين من التماثل التنظيمي : تماثل الفرد للمنظمة " من أنا ؟ " و تماثل الافراد للمنظمة " من نحن ؟ " ،

¹حنظل ، حسان فرحان أحمد نفس المرجع سبق ذكره ، 2019، ص ص 16، 17

. تماثل الفرد للمنظمة " من أنا ؟ " : يمكن أن تؤثر الهويات التنظيمية نتيجة الشعور بالهوية الفردية في السلوك الفردي مثل الولاء ، والتمائل للمنظمات ، حيث يتماثل الفرد مع وحدة تنظيمية معينة في الحالات مختلفة صنفقتها الباحثة حسب مراجع بحثية مختلفة كما يلي :¹

الحالة الأولى : يشير أن الفرد يتماثل عندما يدرك في إحدى أدواره التنظيمية ، أو أثناء اتخاذ قرار معين أن قيم الوحدة التنظيمية أو مصالحها تتصل بتقويم الخيارات البديلة المتاحة أمامه ما يجعلهم يطورون أسسا لاتخاذ القرارات نابعة من قيم المنظمة وأهدافها، وبالمقابل يمكن أن يؤثر السلوك الفردي في الهوية التنظيمية .

الحالة الثانية : حيث يذهب إلى أنه من منظور المنظمات قد لا يتماثل الفرد طوعا ، و إنما استجابة لما يفرضه أرباب العمل أو أصحاب المصالح ، فيكتسب الفرد هذا السلوك الفردي ما يزيد احتمال أن تكون القرارات وفقا لأفضل ما يحقق مصلحة المنظمة ، حتى في حالة غياب الإشراف أو الرقابة .

الحالة الثالثة : يشير إلى أنه في إطار المنظمات هناك هويات متعددة للفرد الواحد ، ومن ثم فالتماثل التنظيمي قد يحدث في صيغته المتعددة المستويات ، حيث أن المنظمات تتيح لأعضائها العضوية في عدة جماعات ، فالفرد قد يكون في ذاته عضوا في المنظمة ككل ، وفي قسم معين فيها ، وكل هذه العضويات تعني احتمال تركيز الهوية فيها ، رغم اختلافها بكل مستوى .

الحالة الرابعة : تحدث الهوية التنظيمية على المستوى الفردي حينما تصبح معتقدات الفرد عن المنظمة التي يعمل بها تعريفا لذاته فمن خلال الهوية التنظيمية تصبح أهداف المنظمة والفرد متكاملة أو متطابقة حيث يحدد الشخص هويته الشخصية من خلال المنظمة عندما تكون هويته كعضو في المنظمة أكثر بروزا من الهويات البديلة .

. عندما يتطابق مفهومه الذاتي عن نفسه مع تلك الخصائص التنظيمية والخصائص الفردية .

. تماثل الأفراد للمنظمة " من نحن ؟ "

تشير الهوية التنظيمية في حالات تجلي الهوية الاجتماعية إلى اكتساب السلوك الجماعي في الحالات التالية :

الحالة الأولى : يكتسب الأفراد التماثل الجماعي من خلال العلاقة العميقة لأعضاء المنظمة بخصائص المنظمة الأساسية حيث تنطوي هذه الخصائص على عدد من الأبعاد مثل القيم ، المعتقدات ،

صوريا عثمانى مرابط " أبعاد التماثل التنظيمي وعلاقتها بمستوى الضغط لدى قابلات الصحة العمومية "رسالة الماجستير في علم النفس قسم

¹ علوم الاجتماعية ، علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة محمد خضير بسكرة ، الجزائر ، 2015 ، منشورة ص ص 49 . 51

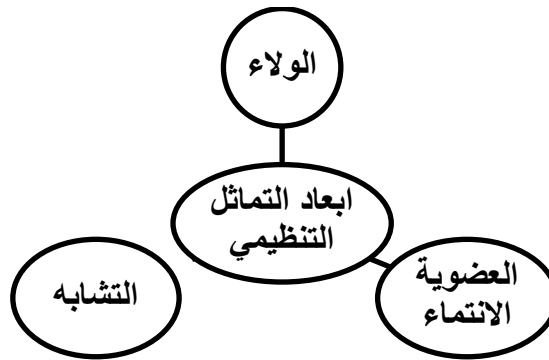
القيادة أو أي عنصر آخر يعد ذا معنى للأفراد أو المجموعات المعينة و لهذا فالأفراد الذين يتمثلون مع هوية المنظمة يملكون أحاسيس بالتضامن والدعم للمنظمة ولديهم إدراك بالخصائص المشتركة مع أعضاء الجماعة .

الحالة الثانية : يجادل المنظرون في هذا المجال بأن الأفراد يهدفون إلى تأكيد تمايزهم الذاتي ، وبذلك فإنهم يتمثلون بقوة مع منظمات لها خصائص فريدة بالنسبة للمجموعات الأخرى، حيث يؤكد أن الأفراد يميلون في تقويمهم لتقديرهم الذاتي إلى التماثل مع منظماني لها مكانة اجتماعية مرموقة ، حيث الأفراد الذين يستمدون تقديرا عاليا لذواتهم من عضويتهم التنظيمية ينجحون في إظهار مستويات عالية من التماثل .

ثانيا: أبعاد التماثل التنظيمي:

للتماثل التنظيمي مجموعة من الأبعاد أهمها:

الشكل (03): أبعاد التماثل التنظيمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: فاضل حمد سلمان " تأثير البناء في التماثل

التنظيمي " ، دار الدجلة للنشر والتوزيع، بغداد ، ص12

1. الولاء:

ان الولاء التنظيمي هو نزعة الفرد للأنخراط في أداء نشاط معين بشكل منتظم وذلك بسبب التكلفة التي ستعود عليه لو لم يفعل ذلك ، و بالنسبة للمنظمة فأن الأنشطة تتمثل في الاستقرار بالعمل فيها ، أما التكلفة المدركة بالنسبة للموظف فيمكن أن تكون فقدانه بعض المميزات والأقدمية واضطراب علاقاته الشخصية في حالة تركه لها ويرى أن الولاء التنظيمي هو قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ، أما

حريم 1997/ 107 فيعرف الولاء التنظيمي على أنه اتجاه حول ولاء الفرد للمنظمة ، وهو عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة من خلالها بالتعبير عن اهتمامهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها وبقائها ، ويرى أن للولاء الاجتماعي ثلاث ابعاد يرتكز عليها هي :

- أولاً الولاء المستمر ويقصد به تخصيص الفرد لحياته من أجل بقاء حياة الجماعة واستمرارها ويتم هذا من خلال تضحية الفرد واستثماراته الشخصية .
- ثانياً الولاء التلاحمي وهو ارتباط الفرد بعلاقات اجتماعية متمثلة بسلوك الفرد المؤدي إلى تقويم الإحساس بتماسك وتلاحم المجموعة والتخلي عن السلوك المؤدي إلى التفكك والانفصال عن الجماعة .
- ثالثاً الولاء المنضبط وهو الارتباط بمبادئ الجماعة وبمعاييرها من خلال تتصل الفرد لمبادئه السابقة واستسلامه الكامل لقرارات وسلطة الجماعة .¹

2. التشابه :

يعرف هذا المفهوم في المنظمات على أنه القبول والتماشي مع المعتقدات والقيم الأكثر تشابهاً مع الأفراد ، ويحدث التوتر الداخلي في حالة عدم التناغم بين معتقدات وقيم الفرد والمنظمة ، حيث يقع التماثل على مدرج يتراوح بين تخلي الفرد عن هويته الشخصية ، إلى قبول خصائص معينة في الثقافة التنظيمية لأسباب وظيفية وفي المقابل عندما يكون هناك انسجام بين ما يرى الأفراد أنه مميز ومركزي ومستمر بالنسبة للمنظمة مع مفهومهم لذاتهم فإنهم يدمجون من جهة الخصائص التنظيمية التي يرون أنفسهم فيها مع مفهومهم الذاتي عن أنفسهم ، حيث يدرك الأفراد أن هناك تداخلاً بين خصائص المنظمة وخصائصهم الشخصية ، و يصبحون ملتصقين نفسياً بمنظماتهم ويرون هويتهم من خلالها .

ومن جهة أخرى فالخصائص التي يشترك فيها الأفراد مع مجموعة عملهم تفوق تلك الخصائص المشتركة مع المنظمة من حيث العمل الفعلي ، التفاعل المباشر ، التفضيلات الشخصية ، وحتى التاريخ والمصير المشترك ، إلا أن من المرجح أن تسهم الدرجة العالية من التشابه بصفة عامة في خلق مستويات أعلى من التماثل ، لأن من المحتمل أن يتماثل الأفراد مع المجموعة الأكثر تشابهاً بهم .

¹ فاضل حمد سلمان " تأثير البناء في التماثل التنظيمي " ، دار الدجلة للنشر و التوزيع، بغداد ، ص 252

3. **الإنتماء العضوية** : هي القوة اللازمة لدعم أنشطة وأهداف ورسالة المنظمة ، حيث تتأسس على توفر أعضاء من شأنهم إضافة أفكار جديدة ، وفي بعض الأحيان يمثل جيل جديد من الأعضاء عن احتياجات المستقبل أكثر من الماضي أو الحاضر ومن هنا نجد أن هذه الفلسفة وإنما من منطلق توفير العوامل اللازمة لتحقيق رسالة المنظمة ويمكن أن تقتصر شروط عضوية الجماعات على :
 . الأشخاص أو المؤسسات العاملة في نفس مجال التخصص المهني أو الصناعة أو من لهم نفس الاهتمامات

. العاملين في مستويات وظيفية معينة في نفس مجال التجارة أو التخصص المهني

. تموقع العاملين في نطاق الحدود الجغرافية المحددة

. استعداد الأطراف للالتزام بالقانون المطبق ، سلسلة الأدلة الإرشادية للإدارة وتكون عضوية الأفراد موضع لتمائل لأنها تشبع حاجيات الاندماج مع الآخرين في الوقت نفسه ، كما يقضي الأفراد معظم حياتهم التنظيمية مع مجموعات العمل التي ينتمون إليها ، ما يجعل جماعات عملهم مألوفة وجذابة الأمر الذي يؤدي في نهاية الأمر إلى مستويات عالية من التماثل¹.

العوامل والمتغيرات ذات العلاقة مع التماثل التنظيمي :

هناك مجموعة من العوامل والمتغيرات ترتبط ارتباطا وثيقا مع التماثل التنظيمي وهي :

. تمثيل خصوصية قيم الجماعة وممارساتها إحدى العوامل السابقة لعملية التماثل وذلك لسهولة التعامل مع كيان متميز بشكل أكبر من الكيان غير المتميز .

. إن النجاح الجماعي يعود إلى اعتقادات الأفراد بأن المجموعة تعمل بشكل فعال وتنفذ مهامها بنجاح وهذه الميزة سابقة أو تالية لتمائل التنظيمي .

¹ نفس المرجع السابق، ص 252

. التماسك والارتباط بين الأقسام داخل المنظمة نتيجة للتمائل أو الانسجام الاجتماعي ، فكلما زاد عدد الأفراد المتوافقين داخل الأقسام ، زادت إمكانية الحصول على مزايا إيجابية .

. تقييم احترام الذات المبني على العمل في المنظمة ، الذي يعكس مدى اعتبار الأشخاص لأنفسهم واهتمامهم في العمل ، يعد عاملاً مؤثراً في المنظمة أو الوحدة التابعة للمنظمة التي ينتمي إليها الأفراد ، كما يعد تقييم الذات أو الحافز الذاتي للعمل أحد أهم الدوافع التي تشد الفرد للتطابق والتمائل مع المجموعات .

. تعد الرغبة في البقاء في المنظمة من نتائج التماثل التنظيمي لأن الفرد الذي يتماثل مع المنظمة ، يرى أن مغادرتها وتركها بالضرورة يتضمن بعض المسؤولية أو الإدراك لخسارة نتيجة مغادرته للمنظمة¹.

¹ زينب عبد الرزاق عبود، مرجع سبق ذكره، ص120

المبحث الثاني : ماهية جودة العمل

تعددت آراء الباحثين حول مفهوم جودة العمل باعتباره يحتوي على العديد من النقاط التي تشير إلى أن الأفراد هم أكثر الموارد أهمية في المنظمة ، يندرج تحت هذا المبحث أربعة مطالب تخص جودة العمل من مفهوم ، وأهمية ، و أبعاد المتغير التابع ، و أهداف جودة العمل .، ففي هذا المبحث سنتطرق إلى معرفة المفاهيم العامة للجودة العمل وهي مفهوم جودة العمل وأهميته وأبعاده وبرامج جودة العمل .

المطلب الأول : تعريف جودة العمل

قبل التطرق لتعريف جودة العمل لابد من تعريف الجودة، فالجودة هي المطابقة لمواصفات ومعايير مخططات تضعها المؤسسة فيكون المنتج ذو جودة إذا كان يمثل لهذه المجموعة من القواعد والمواصفات الفنية¹

و يعرفها البعض على أنها: الجودة تعني قدرة المنتج على إشباع حاجات ورغبات المستهلكين²

كما تعرف بأنها عبارة عن: «مجموعة الخصائص والميزات الخاصة بمنتج أو خدمة والتي تسمح له بإرضاء حاجات ظاهرة أو كامنة، ولها نوعان: الجودة الداخلية وهي القدرة على تحقيق العمليات اللازمة لمتطلبات المنتج أو الخدمة، والجودة الخارجية: وتمثل مدى قدرة المنتجات أو الخدمات على إرضاء الزبائن³

¹ J- C TARONDEAU : **MARKETING** , STRATÉGIE INDUSTRIELLE , ED VUIBERT,PARIS, 1998, P236

² ETINNE COLIGNON, MICHEL WISSLER : **QUALITE ET COMPETITIVITE, DESENTREPRISES** , ED ECONOMICA, 2EM ED , PARIS, 1983 , P 5

³C. JAMBER : **L'ASSURANCE QUALITE,- LES NORMES ISO 9000 EN PRATIQUE** -ED . ECONOMICA, PARIS, 1995, P 7.

أولاً: تعريف جودة العمل

تعكس جودة العمل مدى قيام إدارة المنظمة وقدرتها بتوفير حاجات العاملين امن حيث الأمن والرضا الوظيفي، لذا فهي تعتبر مصطلحاً ذو بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد حيث يشتمل هذا المفهوم بشكل جماعي على الأمن والسلامة في العمل وأنظمة مكافأة أفضل أداء، وأجر عادل ومنصف.

و عرف **surya and shani** جودة العمل على انه: "ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة عالقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية إعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل".¹

كما عرف **سيد محمد جاد الرب** جودة العمل بأنها: "مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".²

كما يعرفها **أيمن أيوب** أنها "عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين أو إحداث التوازن بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة، من أجل رفع مستوى العاملين

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث

التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، 2004، ص 7.

² جاد الرب سيد أحمد، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر،

2008، ص 6

وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من أجل نقل المنظمة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور و النجاح في العمل بطريقة تؤمن المقدرة الإستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة¹.

تعرف جودة العمل بأنها تعبر عن الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة العمل بما ذلك البحث عن أفضل الأسباب لتحسين بيئة العمل ، وتخفيف القلق والضغوط لدى العاملين .

ويعرفها بأنها توجه يعتبر الموظفين أحد أصول المنظمة بدلا من اعتبارهم تكلفة عليها ، ويفترض هذا التوجه أن أداء الموظفين يكون أفضل عند السماح لهم بإدارة عملهم بأنفسهم ، والمساهمة في اتخاذ القرار وهذا التوجه يحفز الموظفين على تلبية احتياجاتهم الشخصية إلى جانب احتياجاتهم الاقتصادية²

يعرف جودة حياة العمل من خلال آثارها المترتبة ، حيث يرى أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال ، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي³.

يرى أن جودة الحياة الوظيفية تشير إلى " العلاقة بين الفرد ووظيفته في مكان العمل ، والتي تركز على خلق بيئة عمل بشرية يعمل فيها ، الموظفين بشكل تعاوني ويحققون بها نتائج جماعية " ، ويركز هذا التعريف على الجانب الاجتماعي وأهمية التوازن بين الحياة الاجتماعية والمهنية ، في تحفيز العاملين على العمل الجماعي وتحقيق النتائج المرجوة⁴.

¹ خليل إسماعيل إبراهيم ما عضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة دكتوراه، إدارة الأعمال غزة، 2014 ص 6.

² عبد العزيز علي مرزوق " علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي " دراسة تطبيقية على العاملين بوحدة الحكم المحلي بمحافظة المنوفية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، ص 101

³ نفس المرجع السابق، ص 101

⁴ عزة جلال مصطفى نصر " تحسين جودة الحياة الوظيفية " مجلة الإدارة التربوية ، العدد السادس والعشرون ، 2020 ، ص 26

ويمكن أن نعرفها أنها: بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجاباً على الموظف فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، فيبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المؤسسة.

ثانياً: تطور جودة العمل

نشأة و تطور مفهوم جودة العمل يمكن تقسيم المراحل الزمنية التي مر بها هذا المفهوم إلى ثلاث محطات رئيسية نوردتها كما يلي:

المرحلة الأولى: نهاية الستينات و أواخر السبعينات

ذكر مصطلح جودة الحياة الوظيفية لأول مرة في نهاية الستينات من القرن الماضي و ذلك للتأكيد على جودة الحياة في العمل كما أسلفنا سابقاً ، وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم خلال الفترة من 1969 إلى 1974 في الولايات المتحدة الأمريكية ينصب على أثر التوظيف على صحة العامل و التعرف على الطرق التي تحسن من أداء الفرد أثناء العمل حيث قامت جامعة ميتشغن خلال الفترة 1969حتى 1973 بإجراء مسح الاتجاهات العاملين وسلط الضوء على مفهوم جودة التوظيف ، فقد أوضح تقرير قسم الصحة والتربية و الرفاهية الاجتماعية في الجامعة في المجلة الخاصة به عن العمل في الولايات المتحدة الأمريكية أن التغييرات الاجتماعية التي تحدث في المجتمع الأمريكي تتم بمعدلات أسرع من التغيير التنظيمي .

كما أصبح المجتمع الأمريكي يدرك بصورة أوضح أهمية و فاعلية إبداعات العمل في أوروبا خاصة ما تعلق منها بمجموعات العمل و المشاركة في اتخاذ القرارات ، و لذلك ركز التقرير على خبرة الأفراد في مكان العمل والتي لها آثار مباشرة على الجوانب الصحية والنفسية لهم كما لها نفس الآثار على الأداء والإنتاجية الكلية للمنظمة

وفي ذات السياق فإن ظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية في نهاية الستينات و بداية السبعينات كان نتيجة لزيادة السلوكيات السلبية في بيئات العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب ، التخريب المتعمد لآلات ، زيادة الكراهية التي يشعر بها العاملون اتجاه مشرفيهم والإضرابات المتكررة بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج.

وتم تطبيق هذا المفهوم في مدينة جاموس الصناعية غرب والية نيويورك عن طريق تشكيل لجنة مشتركة لإنقاذها من الإفلاس بعد أن تدهورت الكثير من المصانع بها وأحيل الكثير من العاملين على البطالة، وهو نفس السياق الذي ذهبت إليه شركة إكزيروس بعد الأزمة التي ألمت بها أواخر الستينات بسبب انخفاض الإنتاج وصعوبة تنفيذ المهام من طرف العمال، وقد أدى ذلك بالشركة إلى تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية وقد تمثل ذلك في:

- إتاحة أشكال لمشاركة العاملين من خلال ما يتفق مع مهاراتهم وقيمهم .
- إتاحة الفرصة لتدخل النقابة العمالية في عمليات المشاركة خاصة ما تعلق منها بالتغييرات التنظيمية.

المرحلة الثانية : بداية الثمانينات حتى بداية التسعينات:

في أواخر السبعينات من القرن الماضي تدنت برامج جودة الحياة الوظيفية وانخفض الاهتمام بها وكان ذلك راجعا بالأساس إلى زيادة معدلات التضخم وأزمة الطاقة التي فرضت تكاليف باهضة على الشركات الأمريكية بالإضافة إلى المنافسة الخارجية وخاصة اليابانية، فزاد الإهتمام بالجانب المالي من خلال الاندماجات الكثيرة على حساب جانب الحياة الوظيفية للعمال، وكل ذلك جعل برامج جودة الحياة الوظيفية تأتي في المرتبة الثانية في سلم اهتمامات المسؤولين، لكن لم يتم الاستغناء عن هذه البرامج بصفة نهائية كون أن بعض المصانع أبقت عليها بما في ذلك أول فرع من شركة جنرال موتورز، وما تم ملاحظته خلال هذه الفترة العصيبة في تاريخ الاقتصاد الأمريكي أن المصانع التي أبقت على تلك البرامج قد جنت مكاسب كبيرة مقارنة بالمصانع الأخرى وكمثال على ذلك فإن فرع شركة جنرال موتورز بمدينة تاري قد حقق مؤشرات هامة منها:

- انخفاض نسبة الغياب من 7.25 بالمئة سنة 1971 إلى 1.5 بالمئة سنة 1981.

- انخفاض شكاوي العملاء من 2000 شكوى سنويا إلى 32 شكوى سنويا خلال الفترة المحددة سابقا.

المرحلة الثالثة : بداية التسعينات حتى الوقت الحاضر :

شهدت نهاية الثمانينات وبداية التسعينات من القرن الماضي إعادة الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية وذلك راجع في الأساس إلى:

- ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية على المستوى الدولي خاصة أمام الشركات اليابانية
- التأكد من أن ولاء والتزام العاملين في أمريكا انخفض بكثير من غيره في باقي المنظمات عبر العالم.
- زيادة عبء القوانين الفدرالية
- انخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة للاقتصاد الأمريكي خاصة بعد ظهور دول شرق آسيا وما تعتمد عليه من خفض لتكلفة العمالة
- تركيز المدراء في المنظمات اليابانية و الأوروبية على اتجاهات فعالة و كفأ مما هو سائد في الولايات المتحدة الأمريكية.

المطلب الثاني : أهمية وأهداف جودة العمل

أولاً: أهمية جودة العمل

أن الاهتمام بمفهوم جودة حياة العمل جاء نتيجة التغيرات والاستراتيجيات المختلفة لمواجهة مشكلات العمل بشكل أو بآخر بالإضافة إلى مشكلات الأفراد العاملين والتي تتعلق بأدائهم ومهاراتهم التي يمتلكونها، مما دفع منظمات الأعمال على الاستجابة إلى هذه التغيرات من خلال التركيز على تفعيل دور الأفراد العاملين بما يخدم أهدافها، ويتم ذلك من خلال الاهتمام بإيجاد بيئة عمل مشجعة تشعر الفرد بالانتماء والاستقرار والاحترام وتظهر معها مجموعة من الفوائد ونذكر مايلي:¹

. تخفيف الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ علاقات عمل أكثر إنتاجية ، وتسوية عديد من المظالم الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشكلات .

د. خليل اسماعيل إبراهيم ماضي " الممارسات الإستراتيجية والمهارات الفكرية للقيادات الجامعية ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية في

¹الجامعة الإسلامية " ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية ، المجلد الثاني ، العدد 5 ، 2016 ص 117

. مشاركة أكبر من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل .

. زيادة إلتناء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم .

- تساعد العاملين على تحقيق التوازن بين بيئة العمل، والحياة الخاصة، وتشجيعهم الاستفادة من الفراغات الممنوحة لهم لتخفيف مشاكل الحياة.
- تهيئة بيئة تنظيمية تحفز العاملين، وتحسن صحتهم العقلية، وتشجعهم على التعاون في اتخاذ القرارات، وزيادة الإبداع .
- توفير ظروف عمل جيدة ومهمة للعاملين وتوسيع فرص العمل ومن ثم قوة اقتصادية للمنظمة.
- توفر مستوى عالي من الدافعية والارتياح والالتزام في العمل
- مشاركة العاملين وتقييم أفضل الأداء الأفراد وفقا لأهداف المنظمة واحترام التجربة الفردية في عملهم.
- تحسين أداء العاملين مما يحسن أداء المنظمة .
- حل المشكلات جميعها سواء التي تتوجه نحو العاملين أو المتعلقة بأسلوب المشاركة.
- تصميم أنظمة الأجور والمكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة.
- إعادة هيكلية الأنشطة ليصبح العمل لكثير رضا للعاملين
- الاهتمام بحقوق العاملين من خلال إيجاد بيئة عمل آمنة
- توفير ظروف عمل محسنة، ومطورة من وجهة نظر العاملين
- زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية للمنظمة .

كما أشارت دراسة (المغربي) إلى أن هناك مجموعة من المميزات التي تحقق أهمية جودة العمل وهي متمثلة فيما يلي:¹

- . توفير جماعات عما أكثر مرونة وولاء للمنظمة .
- . إتاحة ظروف عمل متطورة من وجهة نظر العاملين .
- . تعظيم الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة .
- . الأثر الإيجابي على الأداء التسويقي والعملي للمنظمة .
- . تنامي قدرة المنظمة على توظيف الأكفاء بجانب تعظيم قدراتهم التنافسية التعاون.

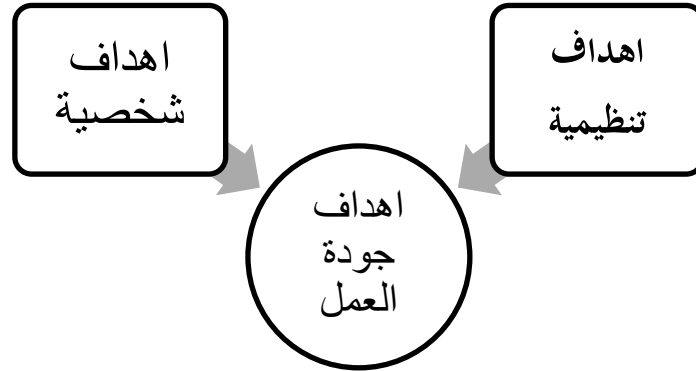
ثانيا: أهداف جودة العمل

إن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار.

¹ عمرو محمد مؤمن عبد الغني " اثر القيادة الأخلاقية على جودة حياة العمل (دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب

المصرية)،رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة عين الشمس ،

الشكل (04): أهداف جودة العمل



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً بالاعتماد على عمرو محمد مؤمن عبد الغني " اثر القيادة الأخلاقية على جودة حياة العمل (دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية)، رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة عين الشمس ، ص 66.

1. الأهداف التنظيمية: أن هذه الأهداف من الممكن حصرها في عدد من الأهداف التنظيمية على النحو التالي¹ :

- العمل على استقطاب العاملين ذوي الكفاءات العالية.
- الحفاظ على العمالة الماهرة بالمنظمة.
- زيادة الإنتاجية بالمنظمة
- خفض التكاليف التنظيمية

2. الأهداف الشخصية:

كما يمكن تحديد أهداف الموظفين من تطبيق جودة حياة العمل في ما يلي :

- تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية وتنمية ومواكبة الخبرات والقدرات للموظفين؛
- الاستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي بما يحقق الذات.

¹سجى نذير حميد الصراف، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد(108) المجلد 24، جامعة الموصل، 2018،

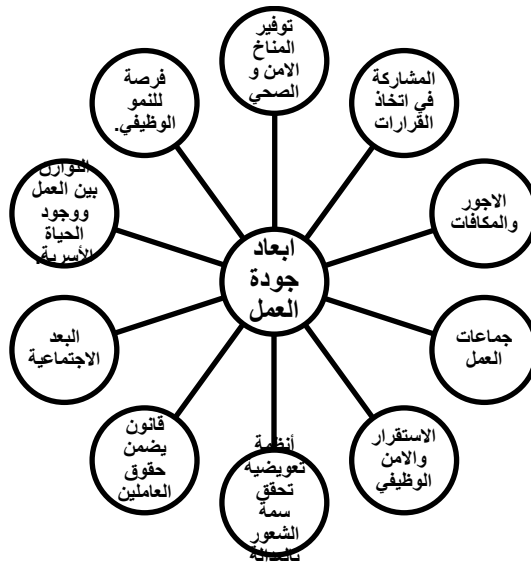
- الحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلاوات.
 - إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية، وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات .
- وإجمالاً يمكن القول بأن فاعليه جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككل، والعكس صحيح.

المطلب الثالث : أبعاد وبرامج جودة العمل

أولاً: أبعاد جودة العمل

في هذا المجال سنستعرض الدور المحوري الذي لعبه Rochardwalton في تعزيز الأطر النظرية لمتغير جودة حياة العمل من خلال العوامل العشرة التي اقترحها والتي جعلت من مهمة قياس جودة حياة العمل مهمة في متناول اليد وعلى مختلف المؤسسات في العالم وكما أشار لها كل من harish, subashini, kalaiselvi¹ على النحو التالي:

الشكل (05): أبعاد جودة العمل



المصدر: من إعداد الطالبة

¹ مصطفى صباح خليل، " جودة حياة العمل و اثرها في تعزيز مستوى الالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية في وزارة التربية المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة، جامعة سومر، كلية الاقتصاد، 2020، ص652.

1. توفير مناخات وظيفية آمنة وصحية: ويتلخص هذا العامل في سعي الإدارة نحو تحقيق مناخ تنظيمي، يتسم بعلاقات تحكمها الثقة المتبادلة والاحترام والصداقة والحرية فيما بين الزملاء وبينهم وبين رئيسهم، ويمثل هذا البعد نوعاً من الاتجاهات النفسية.
 2. الأجور و المكافآت: وهو ما يحصل عليه الفرد مقابل مادي نتيجة قيامه بعمله في المنظمة، ويعتبر الأجر المادي هو المنشط والمثير للسلوك، وهو الذي يحافظ على دافعية العاملين وهو المحقق للشعور بالعدالة.
 3. المشاركة في اتخاذ القرارات: ويشير هذا البعد إلى إعطاء الفرصة للمرؤوسين للمشاركة والتأثير، التعاون في صنع واتخاذ القرارات حيث تتاح الفرصة للعاملين للتأثير في القرارات التي تمس وظيفتهم
 4. جماعات العمل: تعتبر جماعات العمل محورا هاما في الحياة الوظيفية للفرد وفي المناخ التنظيمي للمنظمة، كما تصبح عنصرا مؤثرا في أداء الفرد والجماعة والمنظمة ككل.
 5. أنظمة تعويضية تحقق سمة الشعور بالعدالة
 6. الاستقرار والأمان الوظيفي.
 7. فرصة للنمو الوظيفي.
 8. قانون يضمن حقوق العاملين.
 9. التوازن بين العمل ووجود الحياة الأسرية.
 10. البعد الاجتماعي للتنظيم.
- ثانيا: برامج جودة العمل

تنقسم الى:

1. **البرامج جودة العمل التقليدية:** يقصد بالتقليدية مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها منذ الخمسينات من هذا القرن والتي تأثرت بالإرث الفكري الإداري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة. كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج. وتشمل هذه البرامج على الآتي:¹

- أ. **تحسين بيئة وظروف العمل:** ويتضمن برنامج تحسين بيئة العمل الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير تلك الظروف على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتهم الإنتاجية ويشتمل برنامج التحسين عادة على:
 - تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والرطوبة
 - معالجة حالات التعب والإرهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الإنتاج للعاملين وتتم عن طريق إعادة النظر بساعات العمل، تطبيق نظام فترات الراحة، التركيز على المعاملات الإنسانية للعاملين
 - تقليل مصادر الضوضاء وخاصة في الأعمال التي تستخدم فيها المكائن والمعدات ذات الأصوات العالية.

ب. **برامج الصيانة البشرية:** مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين، إضافة إلى تطوير قابليتهم ومعارفهم لأغراض الإبداع والابتكار فتبرز في مقدمة هذه الإجراءات الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير، إضافة إلى إعادة النظر بسياسات الأجور والحوافز.

ج. **إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة:** على أنماط الاستخدام غير التقليدية عن طريق اعتماد مبدأ حاجة العاملين إلى الراحة وتجديد النشاط. لذا تلجأ المنظمة إلى استخدام ساعات العمل المرنة أو استخدام أسبوع العمل المضغوط الذي يتضمن اشتغال العاملين لساعات العمل المطلوبة بخمسة أو أربعة أيام بدلاً من ستة أيام عمل أسبوعية.

د. **توفير برامج الرفاهية الاجتماعية:** الأساس الذي تستند إليه برامج الرفاهية الاجتماعية إذ أن اعتماد نظام الحوافز المالية فقط قد لا يدفع العاملين إلى تحسين رضاهم وأدائهم في العمل. لذا فإن نظام الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي والأسواق ودور الحضانة إلخ، يمكن أن تحسن من نوعية حياة العمل وتدفع العاملين نحو أداء أفضل

¹ بوروية سلمى، " ادراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة -دراسة ميدانية بديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة"، مذكرة ماستر في علم النفس، جامعة بسكرة الجزائر، 2020/2019، ص ص 29-31.

- هـ. توفير برامج الرعاية الصحية: تلعب الرعاية الصحية دوراً مهماً في تحسين نوعية حياة العاملين. ال بل إن التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض التزام صحي على المنظمة أن تلتزم من خلاله بتقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالناحية المعنوية والنفسية والعقلية للعاملين.
- و. التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية: يمكن أن تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الإنتاجية، كما تستخدم لأغراض التوعية وضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءة استخدام معدات الإنتاج.
- ز. الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل: لتحسين نوعية حياة العمل في كون تلك البرامج تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة والعاملين فيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم. فبرنامج العلاقات الإنسانية يتضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة وبما يخلق شعور الانتماء لديهم ويحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة واحدة¹.

2. برامج جودة العمل الحديثة:

ألزمت هذه التغيرات المنظمات بإعادة النظر ببرامج تحسين نوعية حياة العمل التقليدية وأصبحت برامج تحسين نوعية حياة العمل توظف بهدف استراتيجي يوجه لإنماء الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء. لتحقيق هذا الهدف اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج الآتية:²

- أ. الإثراء الوظيفي: ينتشداً لأفراد حالياً، الوظائف التي تتمتع بالثراء الوظيفي أي بالإشباع الرأسي الذي يتيح لهم مقدار كبير من الحرية والاستقلال عند أداء العمل وربما يضعون ذلك في مرتبة أعلى من الأجر وسبل الترقية، وعندما يخططون للمسار الوظيفي عليهم اقتناص هذه الوظائف.
- ب. بالمشاركة الإدارة: هي إشراك المسؤولين في اتخاذ القرارات الإدارية.

¹ بورية سلمى ، نفس المرجع سبق ذكره ، ص 30

² محمود عبد الحليم منسي، علي مهدي كاظم، : تطوير وتفتين جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في سلطنة عمان، مجلة علمية محكمة تصدر عن

الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، العدد 01، المجلد 01، ص 230

ج. فرق العمل المدارة ذاتياً: وهي مجموعة من الأفراد لديهم مهارات وتخصصات متنوعة، ويتمتع الفريق بدرجة كبيرة من التمكين فتتعلم هذه الفرق وتشارك في الوظائف التي غالبا ما يؤديها المديرون. ويتمتع بالحرية في اتخاذ القرارات في المجالات التالية:

- تحديد مستوى الأداء .
- وضع جداول العمل .
- تحديد الموازنات المطلوبة .
- حل المشاكل التي تواجهها أثناء التنفيذ.
- تدريب العاملين على المهارات .
- اختيار الأعضاء الجدد
- الرقابة على الجودة وتقييم الأداء.

د. جداول العمل البديلة: بالرغم من أن أسلوب جداول العمل البديلة ورد ذكره ضمن البرامج التقليدية لتحسين نوعية حياة العمل ، لأنه أنه استهدف إضافة الى منح الحرية للفرد العامل في تحديد أوقات جداول العمل ، زيادة رضا العاملين وزيادة كفاءتهم وتقليل تأخيراتهم ورغباتهم ، فقد شاع استخدامه في سويسرا وألمانيا الغربية وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية وفي المنظمات الصناعية التي يتميز عملها بطابع المرونة.

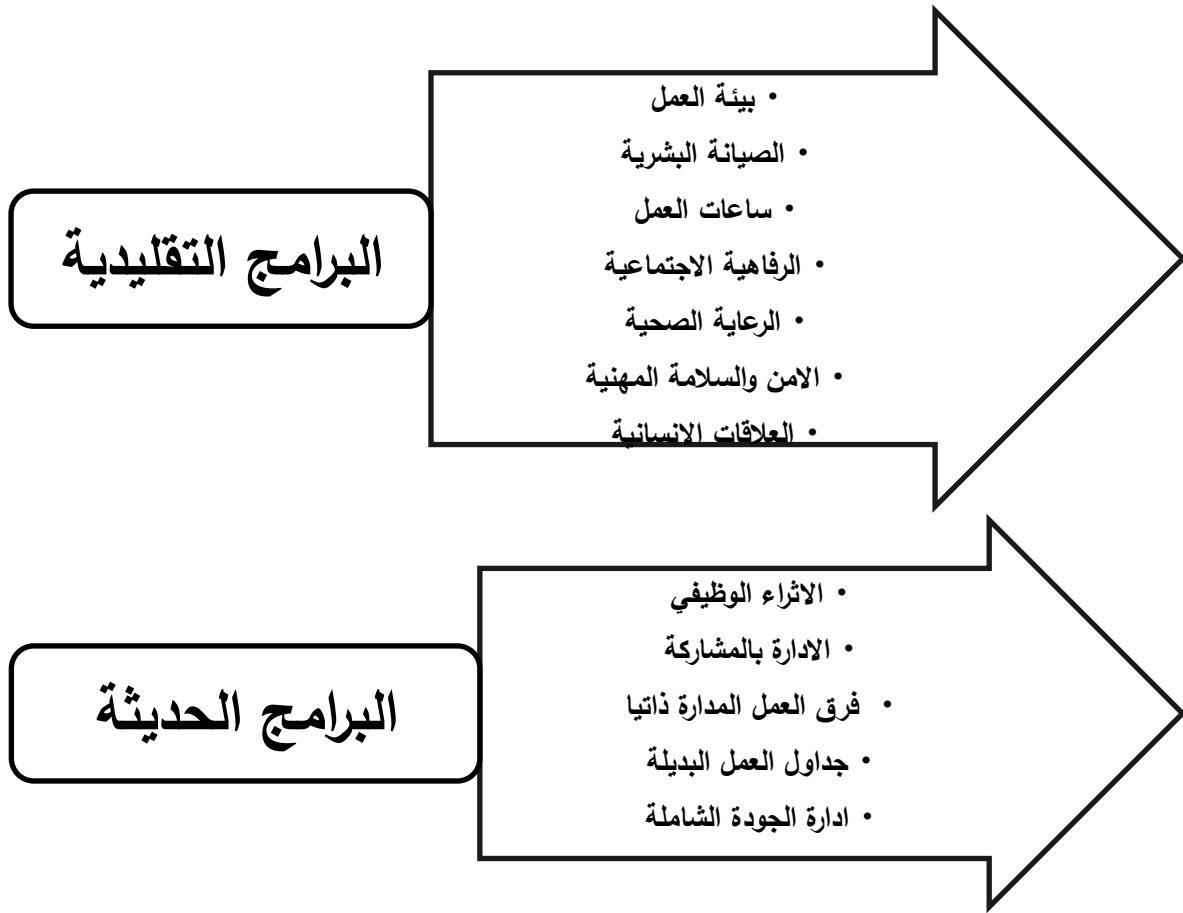
هـ. إدارة الجودة الشاملة:

أظهرت بعض الدراسات العلمية في برامج جودة الحياة الوظيفية، فإن هناك تأثيرات إيجابية بناءا لتوافر وتطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومن أهمها ما يلي :

- تخفيض الصراعات بين العاملين والإدارة من خلال تطوير مناخ لعلاقات عمل أكثر إنتاجية، وتسوية عديد من المظالم الكامنة من خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل
- مشاركة أكبر من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في الأبعاد المختلفة لعمليات التصنيع وظروف العمل.
- زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.
- زيادة درجة الرضا الوظيفي.
- تحسين ودعم العلاقات الإنسانية في المنظمة.

- انخفاض معدلات الغياب في المنظمة.
 - تدني معدل دوران العمل في منظمات الأعمال.
- و يمكن تلخيص ما سبق في الشكل التالي:¹

الشكل (06): برامج جودة العمل



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: محمود عبد الحليم منسي، علي مهدي كاظم، : تطوير وتقنين جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في سلطنة عمان، مجلة علمية محكمة تصدر عن الاكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، العدد 01، المجلد 01، ص 230²

¹محمود عبد الحليم منسي ، علي مهدي كاظم نفس المرجع سبق ذكره ص 231
²محمود عبد الحليم منسي ، علي مهدي كاظم نفس المرجع سبق ذكره ص 232

خلاصة الفصل

نظرا لما سبق ذكر يتضح أن مفهوم التماثل التنظيمي و جودة العمل لقي اهتماما كبيرا من قبل العديد من الباحثين والعلماء، إذ أنهما يعتبران إستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات لحل المشاكل التنظيمية التي تعيق سيرورة عملها.

ورغم الاختلاف بين الباحثين حول أبعاد جودة العمل إلا أنه يمكننا أن نصل إلى أبعاد مشتركة بينهم والمتمثلة في المحدد الجسدي والنفسي والاجتماعي والمادي، وهذه المحددات تساعد في تحسين ورفع الأداء وانتماء العنصر البشري لمنظمتهم.

الفصل الثاني

تمهيد

بعد تعرضنا للجانب النظري للتماثل التنظيمي و جودة العمل وقوفا عند أبرز محطاته في الدراسة النظرية، حاولنا في هذا الفصل التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية و التعريف بميدان الدراسة ، المنهج المستخدم ، حيث استخدمنا لهذا الغرض أسلوب الاستبيان والذي ينطوي على مجموعة من الأسئلة ذات الصلة بموضوع الدراسة موجهة إلى عينة من الموظفين مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، بعدها قمنا وبتفسير البيانات والتي تعد واحدة من أهم أساسيات البحث العلمي، وقد حاولنا من خلالها الحصول على بيانات كمية وأخرى كيفية، فأما الكمية فكانت على شكل جداول تضمنت مجموعة من التكرارات والنسب المئوية، وأما الكيفية فتتعلق بوصف الجداول وتحليل بيانات وتفسيرها والتعليق عليها، ومحاولة ربطها مع بعضها البعض تحسبا لما جاء في الإطار النظري للدراسة واستخلاص النتائج بعدها .

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

عرفت اتصالات الجزائر نقلة نوعية من حيث ركوبها سفينة التكنولوجيا الحديثة ، لم يكن أحد يدرك مدى أهمية هذه الخطوة بالنسبة للجزائر المعاصرة ، فالرهانات كانت أكبر من التصور ذاته ، إلا أن الإدارة الجزائرية كسرت الحواجز وتحدثت الصعاب لتصنع في الأخير للجزائر إسما في عالم الاتصال ، وهذا من خلال تبنيها تكنولوجيا عالية لتحسين جودة خدماتها ولا يتحقق هذا إلا من خلال وجود مورد بشري كفاء قادر على تسييرها والتحكم فيها .

المطلب الأول : نشأة مؤسسة اتصالات 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 ، ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في التكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات ، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد لقطاع في الخامس من شهر أوت 2000 والمتعلق 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 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 تتعلق بشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية .

قانون 2000 / 03 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

تكلفت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر ، بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 03 / 2000 ، أصبحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 .

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

المطلب الثاني : تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر

أولا: التعريف بالمؤسسة :

هي أحد المصالح ذات إختصاص جهوي تتولى عملية الإشراف على ثلاث 03 ولايات من حيث التسيير الإداري ، والتجاري ، والتقني والولايات هي الأغواط ، الجلفة والبيض ، هذا بالإضافة إلى تسييرها المباشر لما يسمى بالمراكز الجهوية للاتصالات كل حسب تخصصه في مجالات الاتصالات ، مثلا :

. المركز الجهوي لصيانة أجهزة التراسلات ،

. المركز الجهوي لصيانة الراديو الريفي ،

. المركز الجهوي لصيانة الشبكات .

ثانيا: المهام الأساسية للمؤسسة

. السهر على تحقيق الأهداف والبرامج المسطرة للمؤسسة ،

. التنسيق بين مختلف المديريات العملية ،

. مراقبة سير الوحدات العملية في كل الميادين ،

. مراقبة وتوجيه الوكالات التجارية ،

. الإشراف والسهر على متابعة مختلف المشاريع والانجازات المتعلقة بالمؤسسة ،

. تنظيم وتقييم مختلف الوحدات العملية والوكالات التجارية والمراكز الهاتفية من خلال نشاطاتها التجارية والمالية وكذا التقنية ، من خلال التقييم الفصلي السنوي لحصيلة نشاطاتها وتقديم التوجيهات اللازمة من خلال تحديد نقاط القوة والضعف ،

. الإشراف على مختلف الإعلانات والإشعارات والترقيات التجارية التي تطلقها المؤسسة .

. دعم وتمويل مختلف المديريات العملية والوكالات التجارية ومختلف المراكز التابعة للمؤسسة بالوسائل اللازمة لضمان السير الحسن لمختلف المصالح .

. السهر على تدريب الموظفين وتأطيرهم في مختلف المصالح ،

. العمل على تقديم أفضل الخدمات لمختلف الزبائن ،

. الإشراف على متابعة المشاريع الكبرى للمؤسسة مثل توسيع شبكات الاتصال.

المطلب الثالث: أهداف ونشاطات المؤسسة

اولا: 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 سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات الجزائر .

ثانيا: 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،

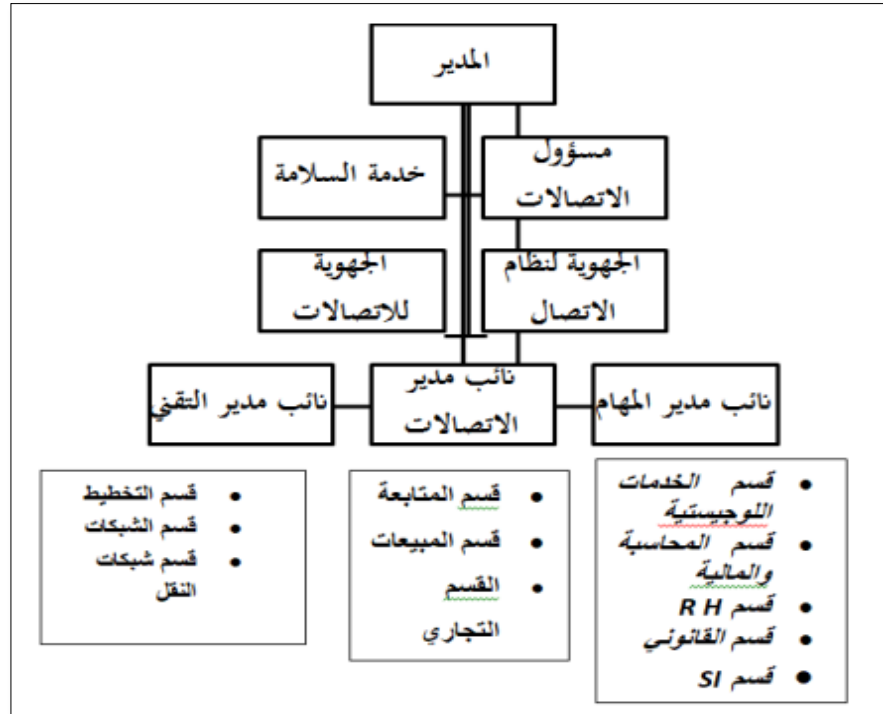
. إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات ،

. ضمان الحق في الاتصال للجميع من خلال العروض الهاتفية وتسهيل عملية الحصول على مختلف

خدمات الإتصال ولأكبر عدد ممكن من الزبائن وخاصة في المناطق المعزولة .

المطلب الرابع: المخطط التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

الشكل (..): المخطط التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر: من مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

المطلب الأول: منهج الدراسة ومجالاتها

أولاً: منهج الدراسة

تتتمي دراستنا المعنونة ب"التماثل التنظيمي ودوره في تحسين جودة العمل -دراسة حالة في مديرية اتصالات الجزائر بولاية الأغواط " إلى البحوث الوصفية وهي البحوث التي تتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأشخاص، أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع

ثانياً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني: يتحدد المجال المكاني لدراستنا الميدانية في مديرية اتصالات الجزائر بولاية الأغواط.
2. المجال الزمني: تمت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2023/2022 وذلك ابتداء من 19 مارس 2023 إلى غاية 30 ماي 2023 وهي مدة كافية لجمع المعطيات الخاصة ببحثنا.
3. المجال البشري: يعتبر المجال البشري هو مجتمع البحث الذي أجرينا عليه الدراسة الميدانية، حيث تمثل المجال البشري لدراستنا عمال و موظفي مديرية اتصالات الجزائر بولاية الأغواط

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة تمثل في عمال مديرية الاتصالات الجزائر بالأغواط والبالغ عددهم 94 موظف (مصدر المعلومة من مصلحة الموارد البشرية بالمديرية) ، ولعدم توفرنا على العدد الكافي للعينة في المؤسسات الاقتصادية قمنا بأخذ عينة عشوائية عددها 50 موظف.

ثانياً : عينة الدراسة

تعرف العينة بأنها جزء من مجتمع الدراسة وتمثله تمثيلاً صادقاً ولهذا يمكن تعميم نتائج الدراسة المبينة من العينة على المجتمع بأكمله¹.
وتم في هذه الدراسة اختيار عينة عشوائية مكونة من 50 موظف مديرية اتصالات الجزائر بولاية الأغواط

¹خليد تصديق: مناهج البحث في الإعلام الجديد، د ط، دار الإعمار العلمي للإشهار والتوزيع، عمان، 2014، ص 267.

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة للدراسة بوصفها مصدرا رئيسيا لجمع البيانات، حيث تم توزيع 50، و عند تحليلها فوجدنا 3 استمارات غير قابلة للتحليل لذا تمت الدراسة على 47 استمارة.

وقد تم الاعتماد على سلم لكرت الخماسي كما هو في الجدول التالي:

الجدول (01): درجة الموافقة وفق مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
---------	-------------------	-----------	-------	-------	------------

المصدر: من إعداد الطالبة

المبحث الثالث: عرض و تحليل جداول الدراسة

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية و ثبات الاستبيان

أولاً: الأساليب الإحصائية

تم الاعتماد في دراستنا على SPSS.26 في عملية تحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات، بالإضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية تمثلت في:

- معامل الفا كرونباخ لاختبار صدق و ثبات أداة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة؛
- نموذج الانحدار البسيط والانحدار المتعدد واختبار T لاختبار الفروقات.

ثانياً: ثبات الاستبيان

تم استعمال معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات أداة القياس من ناحية الإتساق لعبارات الإستبيان، وكانت نتائج الفاكرونباخ كما يلي:

الجدول (02): معامل الفاكرونباخ

الأبعاد	عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ
أبعاد التماثل التنظيمي	12	0.724
أبعاد جودة العمل	30	0.905
الفاكرونباخ الكلي	42	0.907

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات SPSS.26

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن قيمة المعامل ألفا كرونباخ جيدة لكل مجال، وقيمة ألفا جميع المحاور كانت 0.905 وكونهذه القيمة أعلى 0.60 فإن معامل الثبات مرتفع والنسبة مقبولة، وبالتالي يمكن استخدام الاستبيان لأداة للدراسة.

ثانيا: تحليل الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة

1. الجنس:

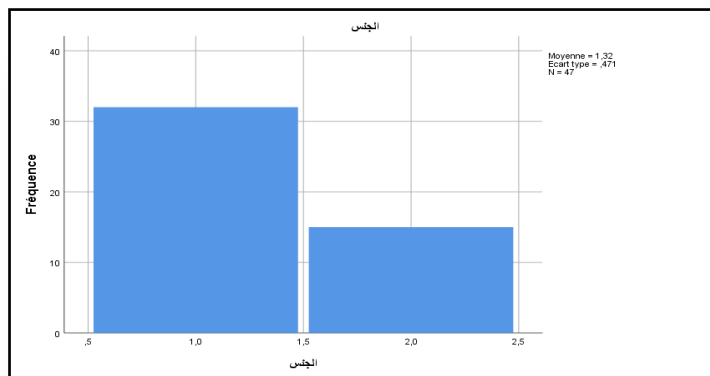
الجدول (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	32	68.1%
أنثى	15	31.9%
المجموع	47	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 لاحظنا أن عدد الذكور في عينة الدراسة بلغ (32) مفردة من مجموع (47) مفردة، أي نسبة (68.1%)، أما بالنسبة للإناث فقد بلغ عددهم (15) مفردة أي بنسبة (31.9%).

الشكل (01): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

2. العمر:

الجدول (02):توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

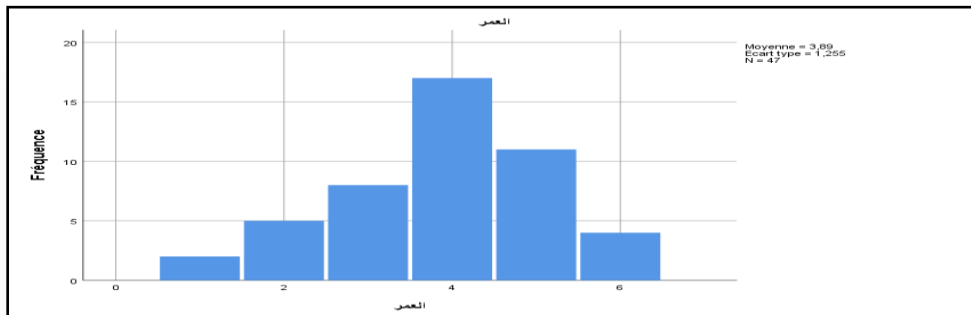
العمر	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 25 عام	2	%4.3
من 25 الى 30 عام	5	%10.6
من 30 الى 35 عام	8	%17
من 35 الى 40 عام	17	%36.2
من 40 الى 45 عام	11	%23.4
أكثر من 45 عام	4	%8.5
المجموع	47	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى ان الفئة الأكثر في العينة هي فئة (40-35 عاما) بحجم (17) مفردة من أصل (47) أي نسبة (36.2%)، وتليها فئة (45-40 عام) فقدرت بحجم (11) مفردات أي بنسبة (23.4%)، وتليها فئة (من 30 الى 35 عام) بنسبة (17%) أما اقل فئة الأقل من 25 عام كانت بنسبة (4.3%).

أي أن اغلب أفراد العينة من فئة الشباب وهذا راجع لكون الاستبيان وزع الكترونيا وعلى مختلف مواقع التواصل الاجتماعي والتي اغلبها من الفئة الشابة

الشكل (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26

3. المستوى التعليمي

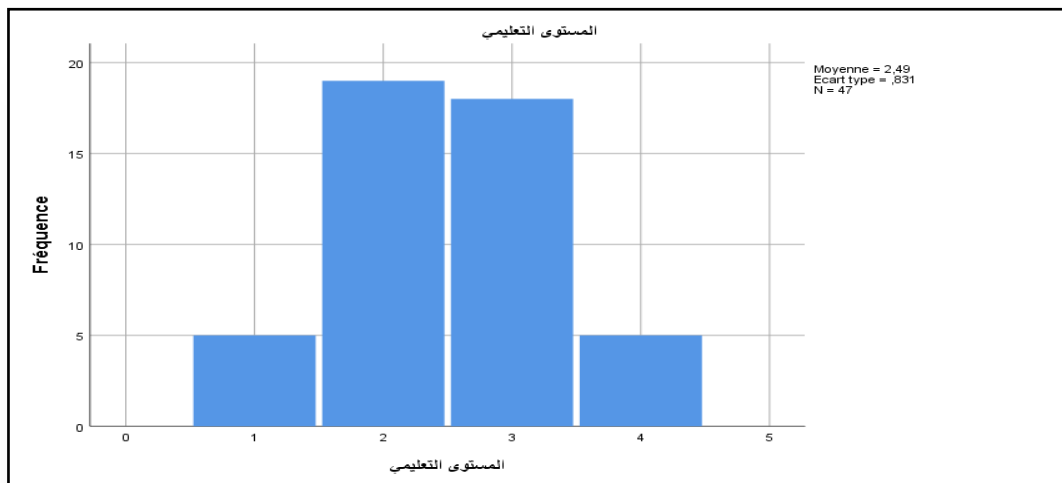
الجدول (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي فاقل	5	10.6%
ليسانس	19	40.4%
ماستر	18	38.3%
دكتوراه	5	10.6%
المجموع	47	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى الفئة الأكثر في عينة الدراسة هي فئة المستوى ليسانس بحجم (19) مفردة، ما يمثل نسبة (40.4%)، أما الفئة الأقل تمثيلاً في العينة في فئة مستوى الثانوي فاقل ودكتوراه بـ (5) مفردات، ما يمثل نسبة (10.6%) أما فئة ماستر فكانت بحجم 18 مفردات و بنسبة (38.3%) ؛

الشكل (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

4. المستوى الوظيفي

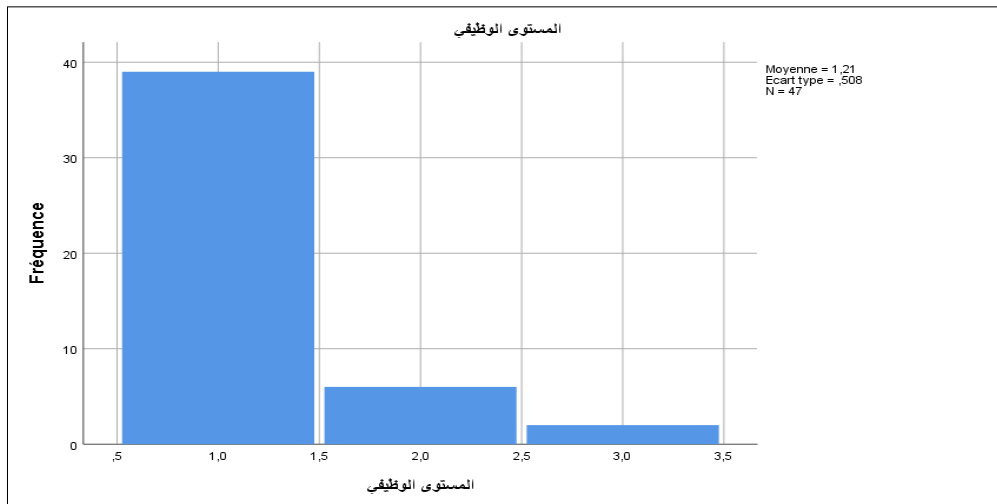
الجدول (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
إطار	39	%83
عون تحكم	6	%12.8
تنفيذي	2	%4.3
المجموع	47	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى الفئة الأكثر في عينة الدراسة هي إطار بحجم (39) مفردة، ما يمثل نسبة (%83)، أما الفئة الأقل تمثيلاً في العينة في فئة تنفيذي بـ (2) مفردات، وأي ما يمثل نسبة (%4.3) أما فئة عون التحكم فقد سجلت 6 مفردات.

الشكل (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

5. سنوات الاقدمية

الجدول (05):توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الاقدمية

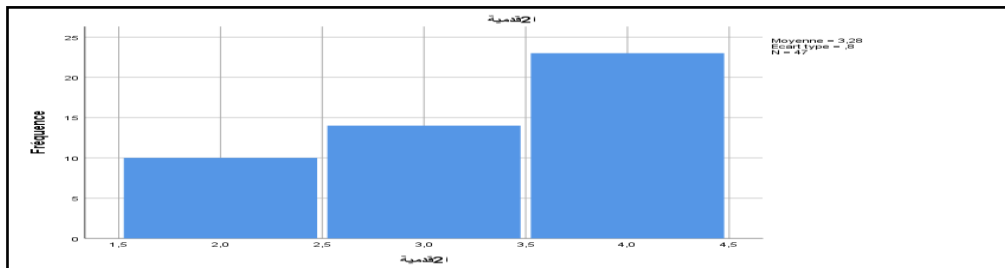
الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
من 3 الى 6 سنوات	10	%21.3
من 6 الى 9 سنوات	14	%29.8
أكثر من 9 سنوات	23	%48.9
المجموع	47	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى الفئة الأكثر في عينة الدراسة هي أكثر من 9 سنوات بحجم (23) مفردة، ما يمثل نسبة(48.9%)، أما الفئة الأقل تمثيلاً في العينة هي فئة من 3 الى 6 سنوات بـ (10) مفردات، أي ما يمثل نسبة(21.3%) أما فئة من 6 الى 9 سنوات فقد سجلت 14 مفردة.

نرى أن نعظم أفراد عينة الدراسة لهم اقدمية في نشاطهم وهذا راجع لاقدمية مؤسسة اتصالات الجزائر وهذا ما سيؤثر بالإيجاب حول نتائج الدراسة لأنهم ذوى خبرة في عملهم وهم على دراية بكل التغيرات داخل المؤسسة.

الشكل(05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الاقدمية



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26

6. هل تلقيت تدريباً:

الجدول (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التدريب

هل تلقيت التدريب؟	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	89.4%
لا	5	10.6%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى معظم أفراد العينة تلقت تدريباً بحجم (42) مفردة، ما يمثل نسبة (89.4%)، أما الذين لم يتلقوا تدريباً فقد بلغ عددهم 5 مفردات. وهذا يدل على أن اتصالات التجارية تهتم بتدريب عمالها لكسب مهارات وقدرات أكثر تساعدهم على تقديم الأفضل للمؤسسة.

7. نوع التدريب:

الجدول (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع التدريب

نوع التدريب	التكرار	النسبة المئوية
داخل المؤسسة	19	40.4%
خارج المؤسسة	24	51.1%
فردى	7	14.9%
جماعى	29	61.7%
تدريب قبل الخدمة	6	78.7%
تدريب بعد الخدمة	29	21.3%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى أن معظم أفراد العينة تلقوا تدريباً خارج المؤسسة بحجم (24) مفردة، ما يمثل نسبة (51.1%)، أما الذين تلقوا تدريباً داخل المؤسسة فقد قدروا بحجم (19) مفردة، ما يمثل نسبة (40.4%).

كما تظهر النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى أن معظم أفراد العينة تلقوا تدريباً جماعى بحجم (29) مفردة، ما يمثل نسبة (61.7%)، أما الذين تلقوا تدريباً فردياً فقد قدروا بحجم (7) مفردة، ما يمثل نسبة (14.9%).

كما ان النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى أنمعظم أفراد العينة تلقوا تدريباً أثناء الخدمة بحجم (29) مفردة، ما يمثل نسبة(61.7%)، أما الذين تلقوا تدريباً قبل الخدمة فقد قدروا بحجم (6) مفردة، ما يمثل نسبة(12.8%)،

8. هل تحصلت على ترقية في الوظيفة:

الجدول (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ترقية في الوظيفة

هل تحصلت على ترقية في الوظيفة	نعم	لا
التكرار	37	10
النسبة المئوية	78.7%	21.3%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى معظم أفراد العينة تحصلوا على ترقية بحجم (37) مفردة، ما يمثل نسبة(78.7%)، أما الذين لم يتحصلوا على ترقية فقد بلغ عددهم 10مفرداتما يمثل نسبة(21.3%).

هنا يمكن القول ان مؤسسة اتصالات الجزائر تركز على ترقية عمالها خاصة ذو الخبرة منهم من اجل تحفيزهم على تقديم كل ما لديهم من اجل خدمة افصل.

9. هل تم نقلك الى الفروع الأخرى:

الجدول (09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تنقل للفروع الأخرى

هل تم نقلك الى الفروع الأخرى	نعم	لا
التكرار	37	10
النسبة المئوية	78.7%	21.3%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى معظم أفراد العينة تم نقلهم لمكاتب او فروع أخرى بحجم (37) مفردة، ما يمثل نسبة (78.7%)، أما الذين لم ينتقلوا فقد بلغ عددهم 10 مفرداتما يمثل نسبة (21.3%)..

10. نوع الترقية:

الجدول (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الترقية

نوع التنقل	بصفة نهائية	بصفة مؤقتة
التكرار	20	27
النسبة المئوية	42.5%	57.4%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى معظم أفراد العينة تم نقلهم لمكاتب او فروع أخرى بصفة نهائية بحجم (20) مفردة، ما يمثل نسبة (42.5%)، أما الذين تنتقلوا بصفة مؤقتة فقد بلغ عددهم 27 مفرداتما يمثل نسبة (57.4%).

من خلال ما سبق يمكن القول أن مؤسسة اتصالات الجزائر لا يستغني على عماله إلا بصفة مؤقتة وهذا راجع لتقته في عماله.

11. تفويض السلطة:

الجدول (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تفويض السلطة

تفويض السلطة	نعم	لا
التكرار	34	13
النسبة المئوية	72.3%	27.7%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى معظم أفراد العينة يتفقون على ان المؤسسة تقوم بتفويض السلطة لهم من قبل المسؤولين بحجم (34) مفردة، ما يمثل نسبة (72.3%)، اما

الذين لا يتفقون على ان المؤسسة تقوم بتفويض السلطة لهم من قبل المسؤولين فقد بلغ عددهم 13 مفرداتما يمثل نسبة (27.7%).

12. تلبية الاحتياجات المادية:

الجدول (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تلبية الاحتياجات المادية

تلبية الاحتياجات المادية	نعم	لا
التكرار	32	15
النسبة المئوية	68.1%	31.9%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من خلال النتائج المتحصل عليها من برنامج SPSS.26 نرى معظم أفراد العينة يتفقون على ان المؤسسة تقوم بتلبية احتياجاتهم من المعدات المادية بحجم (32) مفردة، ما يمثل نسبة (68.1%)، اما الذين لا يتفقون على ان المؤسسة تقوم بتلبية احتياجاتهم من المعدات المادية فقد بلغ عددهم 15 مفرداتما يمثل نسبة (31.9%).

من خلال ما سبق يمكن القول أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على تلبية كل الاحتياجات المادية لعمالها لخلق ايجابية في العمل و تسهيل تقديمهم الخدمة لزيائنها بأكثر فعالية.

المطلب الثاني: تحليل نتائج إجابات الأفراد حول متغيرات الدراسة

المستوى العام لأبعاد متغير التماثل التنظيمي:

الجدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "الولاء"

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
اشعر بولائي المستمر للمؤسسة	3.62	0.822	موافق
اهتم بمستقبل المؤسسة التي اعمل بها	3.77	0.729	موافق
اشعر بان المؤسسة توليني اهتماما كبيرا	3.47	0.856	موافق
أمل أن استمر في العمل بالمؤسسة	3.66	0.891	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك تقارب في قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول إذ نجد أن المتوسط الحسابي للعبارة رقم 2 حصلت على أعلى قيمة ب(3.77) وبانحراف معياري (0.729)، بينما العبارة رقم 3 فقد حصلت على أقل متوسط حسابي ب(3.47) وبانحراف معياري قدر ب(0.856)

أي أن أغلب أفراد عينة الدراسة يوافقون على أنهم يهتمون بمستقبل مؤسستهم و يعملون على ترقيةها لاستمرارها نحو الأفضل.

جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "الانتماء"

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
أبذل أقصى جهدي لتحقيق المؤسسة أهدافها	3.64	0.942	موافق
أسعى إلى تحقيق رسالة مؤسستي	3.83	0.842	موافق
أحب التحدث في العلن عن المؤسسة التي أعمل بها	3.53	0.929	موافق
أوافق على سياسات المؤسسة في الأمور المهمة المتعلقة بشؤوني	3.53	0.856	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك تقارب في قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول إذ نجد أن المتوسط الحسابي للعبارة رقم 2 حصلت على أعلى قيمة ب(3.83) وبانحراف معياري (0.842)، بينما العبارة رقم 3 و 4 فقد تحصلتا على أقل متوسط حسابي ب(3.53) وبانحراف معياري قدر ب(0.856).

نرى أن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أنهم يوصلون رسالة مؤسستهم ويعملون على تحقيق أهدافها من أجل بقائها الأولى في السوق.

جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "العضوية"

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
احدد هويتي من خلال المؤسسة بسهولة	3.45	0.928	موافق
اشعر بسرور كبير لأنني عضو في المؤسسة	3.53	1.01	موافق
يساعدني الشعور بالانتماء للمؤسسة	3.60	0.876	موافق
استطيع وصف المؤسسة بأنها أسرة كبيرة	3.66	0.915	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك تقارب في قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول إذ نجد أن المتوسط الحسابي للعبارة رقم 4 حصلت على أعلى قيمة ب(3.66) وبانحراف معياري (0.915)، بينما العبارة رقم 1 فقد تحصلتا على أقل متوسط حسابي ب(3.45) وبانحراف معياري قدر ب(0.928).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة موافقون على أن مؤسستهم يعتبرونها أسرتهم الكبيرة وإنهم أعضاء موحدة داخل المؤسسة.

المستوى العام لأبعاد متغير جودة العمل:

الجدول (16):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "فرص الترقية و التقدم الوظيفي"

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تعتمد المديرية على مبدا الشخص المناسب في المكان المناسب	3.43	0.994	موافق
العدالة والإنصاف أساس منح الترقيةا	3.21	1.04	محايد
تمنح الترقيةا على أساس الكفاءة	3.13	1.03	محايد
يوجد انسجام بين التحصيل الدراسية والوظيفة	3.21	1.14	محايد
هناك فرص مستقبلية متوفرة للترقية	3.64	0.919	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك تقارب في قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تكنولوجيا الاتصال الحديثة إذ نجد أن المتوسط الحسابي لبعد فرص الترقية والتقدم الوظيفي حيثحصلت العبارة 5 على أعلى قيمة ب(3.64) وبانحراف معياري (0.919)، بينما بعدالعبارة رقم 3 فقد حصلت على اقل متوسط حسابي (3.13) وانحراف معياري قدر ب (1.03).

نستنتج أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك فرص مستقبلية متوفرة للترقية عمالها و تحفيزهم على العمل.

الجدول (17):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الأجور والمكافآت"

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
الموظفون سعداء براتبهم	3.62	0.990	موافق
كفاءة الأداء هي الأساس في تحديد الأجور	3.40	0.876	موافق

الفصل الثاني دراسة حالة لدور التماثل التنظيمي في تعزيز جودة العمل بمديرية اتصالات الجزائر

يشعر الموظفون بأن المكافآت توزع على من يستحقها	3.30	1.06	محايد
مبدأ العدالة هو الأساس في تحديد الأجور والمكافآت	3.55	0.904	موافق
يشعر الموظفون بالرضا على الزيادات الممنوحة سنويا	3.49	0.906	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك تقارب في قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تكنولوجيا الاتصال الحديثة إذ نجد أن المتوسط الحسابي لبعد فرص الترقية و التقدم الوظيفي حيث تحصلت العبارة 1 على أعلى قيمة ب(3.62) وبانحراف معياري (0.990)، بينما بعد العبارة رقم 3 فقد تحصلت على أقل متوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري قدر ب (1.06).

نستنتج أن أفراد عينة الدراسة سعداء وراضون عن راتبهم الذي يتقاضونه من مؤسسة اتصالات الجزائر وإن المؤسسة تعمل بمبدأ العدالة هو أساس تحديد الأجور.

الجدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "العلاقات الاجتماعية"

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تتاح فرص التفاعل و الاتصال للموظفين	3.57	0.715	موافق
يتبادل الموظفون الزيارات الاجتماعية في المناسبات	3.55	0.775	موافق
جو التعاون وروح الفريق الواحد من أهم صفات بيئة العمل	3.49	0.906	موافق
تعمل المؤسسة على تعزيز مبادئ الإخاء بين الموظفين	3.53	0.830	موافق
يتم الالتزام بالاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين.	3.53	0.776	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك تقارب في قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تكنولوجيا الاتصال الحديثة إذ نجد أن المتوسط الحسابي لبعد فرص الترقية و التقدم الوظيفي حيثحصلت العبارة 1 على أعلى قيمة ب(3.57) وبانحراف معياري (0.715)، بينما بعدالعبارة رقم 3 فقد تحصلت على اقل متوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري قدر ب (0.906).

من خلال ما سبق نستنتج أن موظفي اتصالات الجزائر يرون أن المؤسسةتتيح فرص التفاعل والاتصال للموظفين، كما ان هناك احترام بين الموظفين و رؤسائهم.

الجدول (19):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير " التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية"

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تعمل ثقافة المديرية على احترام الالتزامات العائلية و تلبية احتياجات العمل معا	3.64	0.819	موافق
تتيح المديرية للعاملين حق الحصول على إجازة عمل لغرض الرعاية الأسرية	3.47	0.929	موافق
توفر المديرية أنظمة العمل المرنة لأداء بعض المهام الوظيفية في المنزل	3.55	0.746	موافق
تتيح المديرية الإجراءات اللازمة لتحقيق حالة التوازن	3.49	0.777	موافق
تعمل المديرية على توفير الدعم والمشاركة لتعزيز الجو العائلي	3.40	0.901	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك تقارب في قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تكنولوجيا الاتصال الحديثة إذ نجد أن المتوسط الحسابي لبعد فرص الترقية و التقدم الوظيفي

حيث حصلت العبارة 1 على أعلى قيمة ب (3.64) وانحراف معياري (0.819)، بينما بعد العبارة رقم 5 فقد حصلت على أقل متوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري قدر ب (0.901).

مما سبق نستنتج أن تعمل ثقافة المديرية على احترام الالتزامات العائلية وتلبية احتياجات العمل معاً، المديرية تعمل على توفير جو عائلي داخلها.

الجدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير "المشاركة في اتخاذ القرارات"

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
يرغب الموظفون في المديرية بالمشاركة في اتخاذ القرارات	3.55	0.904	موافق
يساهم العاملون في حل المشكلات	3.45	0.880	موافق
يشارك الموظفون في بناء الخطط للتطوير	3.60	0.901	موافق
توجد شفافية في صنع القرارات على مختلف المستويات	3.45	0.855	موافق
لدى العاملين القدرة على المشاركة في صنع القرارات	3.57	0.853	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات SPSS.26

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك تقارب في قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تكنولوجيا الاتصال الحديثة إذ نجد أن المتوسط الحسابي لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات حيث حصلت العبارة 3 على أعلى قيمة ب (3.60) وانحراف معياري (0.901)، بينما بعد العبارة رقم 2 و 4 فقد تحصلتا على أقل متوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري قدر ب (0.88).

نستنتج مما سبق أن الموظفين يشاركون في بناء الخطط للتطوير وذلك من خلال طرح جميع أفكارهم الابتكارية مع إمكانية تطبيقها على أرض الواقع ما يجعل المؤسسة تواكب مختلف التطورات.

الجدول (21):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير " الاستقرار و الأمان الوظيفي"

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
يشعر الموظفون في المديرية بالأمان الوظيفي	3.55	0.775	موافق
توافر الموارد المادية و الاقتصادية للمديرية	3.51	0.882	موافق
تعمل المديرية على إتباع أسلوب التدريب للاحتفاظ بالموظفين المهرة.	3.51	0.856	موافق
شعور الموظفين بالأمان و الاستقرار الوظيفي لا يدفعهم للبحث عن فرص عمل بديلة	3.49	0.930	موافق
يتصف جو العمل داخل المؤسسة بالأمان والثقة البديلة بين جميع الأطراف	3.62	0.874	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك تقارب في قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تكنولوجيا الاتصال الحديثة إذ نجد أن المتوسط الحسابي الاستقرار والأمان الوظيفي حيث حصلت العبارة 5 على أعلى قيمة ب(3.62) وانحراف معياري (0.874)، بينما بعدالعبارة رقم 4 فقد تحصلنا على اقل متوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري قدر ب (0.93).

من خلال ما سبق يمكن القول أن الموظفين يرون أن المؤسسة تتصف بالأمان والثقة البديلة بين جميع الأطراف، كما أنهم يشعرون بالأمان والاستقرار داخلها.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية

للإجابة على صحة هذه الفرضية الرئيسية والتي نقول: " توجد علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 "، من عدمها يتم استخدام الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول (22):نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	معامل التحديد R^2	القيمة الاحتمالية Sig	القرار الإحصائي
التماثل التنظيمي	جودة العمل	4.6	2.01	0.243	0.007	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات SPSS.26

من اجل اختبار فرضيات الدراسة اعتمدنا على أسلوب الانحدار البسيط والانحدار المتعدد، وما أن معامل التحديد $R^2=0.243$ يمكن تفسيره أن 24.3 من التغير في التماثل التنظيمي راجع للتغير في أبعاد جودة العمل بينما البواقي 75.7% من التغير في التماثل التنظيمي راجع لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

وعلى ضوء نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (4.608) اكبر من قيمة t الجدولية (2.01) إذا نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وهذا ما تؤكدته القيمة الاحتمالية (sig=0.007) وهي اقل من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أن هناك علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

للإجابة على صحة هذه الفرضية الفرعية الأولى والتي نقول: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للولاء ووجود العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول (23):نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية Sig	قيمة t الجدولية	B	قيمة t المحسوبة	المتغير التابع	المتغير المستقل
نرفض الفرضية	0.459	2.01	0.112	0.747	جودة العمل	الولاء

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

وعلى ضوء نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (0.747) اقل من قيمة t الجدولية (2.010) إذا نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وهذا ما تؤكد القيمة الاحتمالية (sig=0.459) وهي اقل من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أنه ليس علاقة بين الولاء وجودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر الأغواط عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

للإجابة على صحة هذه الفرضية الفرعية الثانية والتي نقول: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للانتماء ووجود العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى دلالة 0.05"، من عدمها يتم استخدام الانحدار الخطي المتعدد.

- الجدول (24):نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية Sig	قيمة t الجدولية	B	قيمة t المحسوبة	المتغير التابع	المتغير المستقل
نرفض الفرضية	0.032	2.01	0.115	1.007	جودة العمل	الانتماء

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

وعلى ضوء نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (1.007) اقل من قيمة t الجدولية (2.010) إذا نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وهذا ما تؤكد القيمة الاحتمالية (sig=0.320) وهي اقل من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أنه ليس علاقة بين الانتماء وجودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر الأغواط عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

للإجابة على صحة هذه الفرضية الفرعية الثانية والتي تقول:توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للعضوية و جودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى دلالة 0.05"، من عدمها يتم استخدام الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول (25):نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية Sig	قيمة t الجدولية	B	قيمة t المحسوبة	المتغير التابع	المتغير المستقل
نقبل الفرضية	0.048	2.01	0.333	2.032	جودة العمل	العضوية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

وعلى ضوء نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (2.032) اكبر من قيمة t الجدولية (2.01) إذا نرفض الفرضية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، وهذا ما تؤكد القيمة الاحتمالية

(sig=0.007) وهي اقل من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أن هناك علاقة بين العضوية وجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

المطلب الرابع: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية

1. اختبار فروقات الجنس:

تتص الفرضية على: "يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير الجنس".

الجدول (26): اختبار فروقات الجنس

جودة العمل	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية DF	F	القيمة الاحتمالية Sig
	ذكر	3.5	0.86	0.485	2.01	45	0.320	0.63
	أنثى	3.45	0.106					

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26

من نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (0.485) اقل من قيمة t الجدولية (2.01) وهذا ما تؤكد القيمة الاحتمالية (sig=0.63) وهي اكبر من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذو دلالة لجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر تعود لمتغير الجنس (بين الذكور والإناث) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)؛

2. اختبار الفروقات العمر:

تتص الفرضية على: "يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير العمر".

الجدول (27): اختبار فروقات العمر

جودة العمل	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية DF	القيمة الاحتمالية Sig
	2.61	2.01	41	0.038

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26

من نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (2.61) اكبر من قيمة t الجدولية (2.01) وهذا ما تؤكدته القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0.038$) وهي اقل من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أنه يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر تعود لمتغير العمر عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)؛

3. اختبار الفروقات المستوى التعليمي:

تنص الفرضية على: "يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير المستوى التعليمي".

الجدول (28): اختبار فروقات المستوى التعليمي

جودة العمل	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية DF	القيمة الاحتمالية Sig
	0.394	2.01	43	0.758

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26.

من نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (0.394) اقل من قيمة t الجدولية (2.01) وهذا ما تؤكدته القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0.758$) وهي اكبر من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر تعود لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)؛

4. اختبار الفروقات المستوى الوظيفي:

تنص الفرضية على: "يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير المستوى الوظيفي".

الجدول (29): اختبار فروقات المستوى الوظيفي

جودة العمل	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية DF	القيمة الاحتمالية Sig
	0.313	2.01	44	0.733

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (0.313) أقل من قيمة t الجدولية (2.01) وهذا ما تؤكد القيمة الاحتمالية (sig=0.733) وهي أكبر من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذو دلالة في إحصائية لجودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط تعود للمستوى الوظيفي عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)؛

5. اختبار فروقات الاقدمية:

تنص الفرضية على: "يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير الاقدمية".

الجدول (30): اختبار فروقات الاقدمية

جودة العمل	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية DF	القيمة الاحتمالية Sig
	2.317	2.01	44	0.110

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (2.31) أكبر من قيمة t الجدولية (2.01) وهذا ما تؤكد القيمة الاحتمالية (sig=0.01) وهي أقل من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أنه يوجد فروق ذو دلالة

إحصائية لجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر تعود لمتغير الاقدمية عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ ؛

6. اختبار فروقات "التدريب":

تنص الفرضية على: "يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير التدريب".

الجدول (31): اختبار فروقات التدريب

جودة العمل	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية DF	القيمة الاحتمالية Sig
	0.904	2.01	45	0.371

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26

من نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (0.904) اقل من قيمة t الجدولية (2.01) وهذا ما تؤكد القيمة الاحتمالية (sig=0.371) وهي اكبر من $(\alpha=0.05)$ ، إذا يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر تعود لمتغير التدريب عند مستوى الدلالة $(\alpha=0.05)$ ؛

7. اختبار الفروقات التفويض:

تنص الفرضية على: "يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير التفويض".

الجدول (32): اختبار فروقات التفويض

جودة العمل	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية DF	القيمة الاحتمالية Sig
	2.086	2.01	45	0.043

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.26

من نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (2.08) اكبر من قيمة t الجدولية (2.01) وهذا ما تؤكدته القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0.04$) وهي اقل من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذو دلالة في إحصائية لجودة العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط تعود لمتغير التفويض عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)؛

8. اختبار الفروقات تلبية الاحتياجات المادية في العمل:

تنص الفرضية على: "يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط فيما يتعلق بمستوى الجودة يعود لمتغير تلبية الاحتياجات المادية في العمل".

الجدول (13): اختبار فروقات تلبية الاحتياجات المادية في العمل

جودة العمل	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية DF	القيمة الاحتمالية Sig
	1.35	2.01	45	0.181

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.26

من نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة t المحسوبة (1.35) اقل من قيمة t الجدولية (2.01) وهذا ما تؤكدته القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0.181$) وهي اكبر من ($\alpha=0.05$)، إذا يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر تعود لمتغير تلبية احتياجات المادية في العمل عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

- مناقشة النتائج

الفرضية الأولى وفرضياتها الفرعية:

ان الفرضية الرئيسية والتي تقول: "توجد علاقة بين التماثل التنظيمي وجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05"، قد أثبتتها النتائج العامة المستخلصة من نتائج أن أبعاد التماثل التنظيمي مجتمعة لها علاقة بجودة العمل في مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط.

أما أبعاد التماثل التنظيمي الولاء و الانتماء ليس لها علاقة بجودة العمل أما العضوية فلها علاقة وتأثير على جودة العمل.

الفرضية الثانية و فرضياتها الفرعية:

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على: "يوجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية للعوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الاقدمية، التدريب، التفويض، الاحتياجات المادية في العمل) عند مستوى الدلالة 0.05.

أظهرت نتائج الجدول ان العوامل كل من الجنس، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، التدريب، التفويض و الاحتياجات المادية في العمل ليس لديها فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط.

أما العمر والاقدمية فلها تأثير ذو دلالة إحصائية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط.

النتائج العامة للدراسة

- توصلت النتائج أن عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط يرون أن التماثل التنظيمي له علاقة بجودة العمل خاصة بعد العضوية فهم يعتبرون أن انتمائهم لهذه المؤسسة تزيد من قدرتهم على الإبداع و الابتكار وكذا تجعلهم يقدمون الخدمات الاتصالية للعملاء على أكمل وجه.
- توصلت النتائج إلى أنه لا يوجد فروقات في الجنس لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 5%، أي أنه لا يوجد فرق في التعامل سواء ذكور أو إناث.
- توصلت النتائج إلى أنه لا يوجد فروقات في العمر لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 5%.
- توصلت النتائج إلى أنه لا يوجد فروقات في المستوى التعليمي لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 5% ؛
- توصلت النتائج إلى أنه لا يوجد فروقات في المستوى الوظيفي لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 5%، أي أن عمال المديرية بمختلف وظائفهم يعملون على تحقيق جودة العمل.
- توصلت النتائج إلى أنه لا يوجد فروقات في الخبرة و الاقدمية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 5%،
- توصلت النتائج إلى أنه لا يوجد فروقات في التدريب لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 5%، أي أن مختلف عمال المديرية لهم الحق في التدريب من أجل تحقيق جودة العمل.
- توصلت النتائج إلى أنه لا يوجد فروقات في التفاوض لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 5%،
- توصلت النتائج إلى أنه لا يوجد فروقات في تلبية الحاجيات المادية في العمل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 5%،
- وفي الأخير يمكن القول أن التماثل التنظيمي لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر له علاقة موجبة في تحقيق جودة العمل لمختلف وظائفها و مهما اختلفت أعمار عمالهم.

خاتمة

يعتبر التماثل التنظيمي وجودة العمل من أهم المتطلبات الوظيفية التي تسعى المنظمة لتحقيقها من خلال التركيز على المورد البشري في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة ، ويمكن للتماثل التنظيمي أن يلعب دورا هاما في تحسين جودة العمل حيث أنه يؤدي إلى تعزيز الروابط الاجتماعية بين الأفراد والمنظمة ، وبالتالي يسهل التواصل والتعاون بينهم ، كما يمكن للتماثل التنظيمي أن يحفز الأفراد على تقديم مستوى عال من الأداء والإنتاجية ،

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية وهي :

أولا :النتائج النظرية :

- أشارت الدراسة إلى أهمية التماثل التنظيمي ودوره في تحسين جودة العمل في المنظمة،
- وكذلك أشارت الدراسة إلى أهمية أبعاد التماثل التنظيمي المتمثلة في الولاء، الانتماء، التشابه، في اتجاه التطوير والابتكار،
- يمكن تعريف جودة العمل على أنه ظروف العمل الجيدة وإشراف الجيد وقدر من الإهتمام والتحدي بالوظيفة .
- جودة العمل ليست مفهوم حديث وإنما هي مفهوم متواجد منذ القدم حيث ظهرت في نهاية الستينات من القرن العشرين في القديم ولازالت مستمرة في التطور إلى غاية يومنا هذا .
- جودة العمل عملية تنظيمية شاملة تتم من خلال تضافر جهود المنظمة من أجل خلق جو يتسم بالعدالة .
- من دوافع تحسين التماثل التنظيمي إعداد قوة عمل جيدة ومندفع ذات قدرة على الإبداع والتطوير
- الهدف من برامج جودة العمل هو تحسين بيئة العمل في المنظمة .

ثانيا : النتائج التطبيقية:

- من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجرائها بمديرية اتصالات الجزائر بالأغواط على عينة عشوائية للبحث في دور التماثل التنظيمي في تعزيز جودة العمل تم التوصل إلى :
- وجود علاقة موجبة للتماثل التنظيمي على جودة العمل ،لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط .

- وجود تأثير لأبعاد التماثل التنظيمي على جودة العمل ، ويمكن من خلاله تحقيق أعلى درجات التماثل لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر وزيادة شعورهم بالانتماء كأحد أهم سبل تحقيق الأهداف العامة بكفاءة وفعالية .
- توصلت النتائج إلى أنه لا يوجد فروقات في الجنس لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر .
- توصلت النتائج إلى أنه يوجد فروقات في العمر لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط .
- كذلك توصلت النتائج إلى أنه لا توجد فروقات في المستوى التعليمي لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط .
- كذلك وجود فروقات في الخبرة و الأقدمية لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر بالأغواط .
- وجود فروقات في التفاوض لدى عمال مديرية اتصالات الجزائر .

ثالثا : التوصيات

- ضرورة تعميق الوعي التنظيمي لموظفي المديرية لمفاهيم السلوكية المحفزة للأداة ومن التماثل التنظيمي وجودة العمل كونها تساهم في تحفيز الأفراد وبالتالي تحسين أداء المديرية .
- تحفيز الموظفين ماديا ومعنويا من قبل مدراءهم وبالتالي زيادة في مستوى تماثل لتنظيمي وأداء الفرد والمنظمة معا .
- تشجيع المنظمة للموظفين على
- تقديم مبادرات والأفكار الجديدة .

رابعا:آفاق البحث

- تعتبر كل من التماثل التنظيمي وجودة العمل من المواضيع الهامة التي يجب البحث والتعمق فيها ، ومن خلال القيام بدراستنا والتمثلة في دور التماثل التنظيمي في تعزيز جودة العمل لاحظنا أن الموضوع ينبثق عن مواضيع عديدة يمكن التعمق فيها أكثر ومن بين هذي المواضيع نقترح مايلي :
- . أثر التماثل التنظيمي على فرق العمل .
 - . أثر جودة العمل في الإبداع التنظيمي .
 - . دور التماثل التنظيمي في تحسين جودة الأداء .
 - . أثر جودة العمل على الرضا الوظيفي .

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب :

1. جاد الرب سيد أحمد، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، دار الفكر العربي للنشر، مصر.
2. خليفة صديق: مناهج البحث في الإعلام الجديد، د ط، دار الإعصار العلمي للإشهار والتوزيع، عمان.

الرسائل الجامعية:

3. بوروبة سلمى، " ادراك جودة حياة العمل لدى المرأة العاملة -دراسة ميدانية بديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية بسكرة"، مذكرة ماستر في علم النفس، جامعة بسكرة الجزائر
4. حنظل، حسان فرحان أحمد. أثر التماثل التنظيمي في تحسين العمل الجماعي، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت، الأردن.
5. خليل إسماعيل إبراهيم ما عضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة دكتوراه، إدارة الأعمال غزة.
6. سوريا عثمانى مرابط " أبعاد التماثل التنظيمي وعلاقتها بمستوى الضغط لدى قابلات الصحة العمومية "رسالة الماجستير في علم النفس قسم علوم الإجتماعية ،علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة محمد خضير بسكرة ، الجزائر ، 2015 ، منشورة
7. عاجل سرحان عاجل، " التماثل التنظيمي في تعزيز تنفيذ ممارسات ادارة الجودة الشاملة"، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، العراق.
8. عبد العزيز بوسعدة، توفيق ديداوي، اثر التماثل في تحسين العمل الجماعي - دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية-، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، الجزائر.
9. عمرو محمد مؤمن عبد الغني " اثر القيادة الأخلاقية على جودة حياة العمل (دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية)،رسالة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه المهنية في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة عين الشمس .

المجلات والمقالات :

10. حسين على عبد الرسول الجناني "دور التسويق الداخلي في تعزيز التماثل التنظيمي " ، الإدارة والاقتصاد ، العدد 24 .
11. د. خليل اسماعيل إبراهيم ماضي " الممارسات الإستراتيجية والمهارات الفكرية للقيادات الجامعية ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية في الجامعة الإسلامية " ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية ، المجلد الثاني ، العدد .
12. سجي نذير حميد الصراف، تشخيص أبعاد جودة حياة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد(108) المجلد 24، جامعة الموصل.
13. طه سالم الشواورة " أثر التماثل التنظيمي في دافعية العمل لدى معلمي وزارة التربية والتعليم الأردنية " الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، العدد 1 .
14. عامر عبد الوهاب على السنبابي ، مهدي فاطمة الزهراء " التماثل التنظيمي وعلاقته بالمتغيرات الديمغرافية " اليمن ، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية .
15. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق.
16. عبد العزيز علي مرزوق " علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي " دراسة تطبيقية على العاملين بوحدة الحكم المحلي بمحافظة المنوفية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة .
17. عزة جلال مصطفى نصر " تحسين جودة الحياة الوظيفية " مجلة الإدارة التربوية ، العدد السادس والعشرون .
18. فاضل حمد سلمان " تأثير البناء في التماثل التنظيمي " ، دار الدجلة للنشر و التوزيع، بغداد ،
19. محمد عيد، " التماثل التنظيمي كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي بالمنظمات غير حكومية"، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، العدد 04، جامعة المنصورة، مصر.
20. محمود عبد الحليم منسي، علي مهدي كاظم، : تطوير وتقنين جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في سلطنة عمان، مجلة علمية محكمة تصدر عن الاكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، العدد.
21. مصطفى صباح خليل، " جودة حياة العمل و اثرها في تعزيز مستوى الالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية في وزارة التربية المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة، جامعة سومر، كلية الاقتصاد.

22. نضال حمدان المصري ،محمد أحمد عودة الأغا " واقع العدالة التنظيمية كمصدر للتنافسية من خلال ممارسة الجامعات الفلسطينية لمعيار أمن المعلومات في ضوء التماثل التنظيمي " العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد 35 .

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية:

23. C. JAMBER : L'ASSURANCE QUALITE,- LES NORMES ISO 9000
ENPRATIQUE –ED . ECONOMICA, PARIS

24. ETINNE COLIGNON, MICHEL WISSLER : QUALITE ET COMPETITIVITE, DES
ENTREPRISES , ED ECONOMICA, 2EM ED , PARIS,

25. J- C TARONDEAU : MARKETING , STRATÉGIE INDUSTRIELLE , ED
VUIBERT,PARIS,

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير
ماستر إدارة أعمال
2023/2022
استبيان

تحية طيبة وبعد؛

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط تقوم الطالبتين بإعداد دراسة بعنوان التماثل التنظيمي ودوره في تحسين جودة العمل دراسة حالة في مديرية اتصالات الجزائر بولاية الأغواط، مستوى: ماستر تخصص: إدارة الأعمال.

يشرفني أن أقدم إليكم بهذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم ومقترحاتكم فيما تتضمنه هذه الاستمارة من محاور لاستقاء الجانب الميداني لبحثنا هذا، لذلك يرجى منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة بالجدول المرفق بوضع علامة X بالخانة المناسبة لرأيكم حول الموضوع من أجل الوصول إلى نتائج تتسم بالدقة والموضوعية، علما أن هذه المعلومات تبقى سرية لعدم احتوائها على اسم المجيب، وأنها موجهة للاستخدام لغرض البحث العلمي فقط.

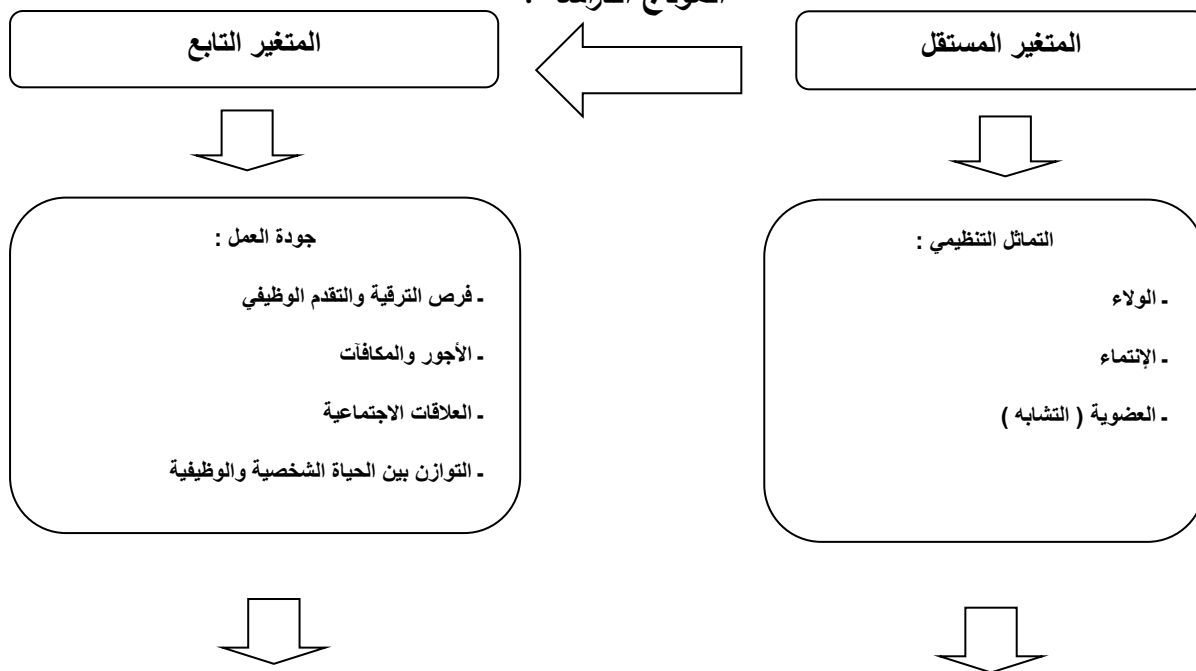
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

من إعداد الطالبتين: تحت إشراف الأستاذة:

أ.دشتاتحة عائشة

• عيساوي نورة

أنموذج الدراسة :



دراسة الفروق : العمر ، الجنس ، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الترقية ، التدريب ، التفويض، تلبية الاحتياجات المادية في العمل

القسم الأول: البيانات الشخصية

		المسمى الوظيفي :
الجنس :	ذكر () أنثى ()	
العمر :	أقل من 25 سنة () من 25 إلى 30 سنة ()	
	من 30 إلى 35 سنة () من 35 إلى 40 سنة ()	
	من 40 إلى 45 سنة () أكثر من 45 سنة ()	

قائمة الملاحق

المستوى التعليمي :	ثانوي فأقل) (ليسانس) (	
	ماستر) (دكتوراه) (	
المستوى الوظيفي :	إطار) (عون تحكم) (	
	تنفيذي) (	
الأقدمية:	أقل من 3 سنوات) (من 3 إلى 6 سنوات) (	
	من 6 إلى 9 سنوات) (أكثر من 9 سنوات) (	
هل تلقيت تدريباً (تكويناً)	نعم) (لا) (	
ما هو نوع التدريب :	داخل المؤسسة) (خارج المؤسسة) (	
	فردية) (جماعية) (	
	تدريب قبل الخدمة) (تدريب أثناء الخدمة) (	
هل تحصلت على ترقية في الوظيفة التي تشغلها :	نعم) (لا) (	

قائمة الملاحق

هل تم نقلك أو تحويلك إلى فروع أخرى أو تغيير مكان العمل كالمكتب من قبل :	نعم) (	لا) (
	بصفة مؤقتة) (	بصفة نهائية) (
هل يتم تفويض السلطة لك من قبل المسؤولين :	نعم) (	لا) (
هل يتم تلبية احتياجاتك من تجهيزات ومعدات خاصة بالعمل بطريقة سهلة وسريعة (بمجرد الطلب) :	نعم) (	لا) (

القسم الثاني : الدراسة بناء على المتغيرات

الر قم	العبرة	مواف ق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الولاء						
1	أشعر بالانجذاب والارتباط إلى أهداف المنظمة					
2	أهتم بكل ما يخص استمرار المؤسسة التي أعمل بها					
3	لدي شعور أن المؤسسة تعتبرني من أولى اهتماماتها					
4	يسعدني الاستمرار بالعمل في المؤسسة					
لانتماء						
5	أساهم بطريقة فعالة في تحقيق أهداف المؤسسة					
6	أساهم من خلال منصبي في تحقيق رسالة المنظمة					
7	يسعدني التحدث بكل ثقة في العلن داخل وخارج					

					المؤسسة التي أعمل بها	
					تتناسب سياسات المؤسسة مع اهتماماتي	8
العضوية (التشابه)						
					أعتبر جماعة العمل التي أنتمي إليها مألوفة وجذابة	9
					أشعر بالسعادة لانتمائي لهذه المؤسسة	10
					يساعدني الشعور بالانتماء للمؤسسة إلى المساهمة فيها بالمبادرة والإبداع	11
					يسود بيئة العمل بالمؤسسة جو عائلي	12
جودة العمل						
فرص الترقية والتقدم الوظيفي						
					تعتمد المديرية مبدأ وضع الشخص المناسب في المكان المناسب	13
					العدالة والإنصاف هي الأساس في منح الترقيات الوظيفية في المديرية	14
					تمنح الترقيات الاستثنائية على أساس الكفاءة	15
					يوجد انسجام بين التحصيل الدراسي والمهارات العلمية والدرجة والوظيفة التي اشغلها في المديرية	16
					هنالك فرص مستقبلية متوفرة للترقية والتقدم الوظيفي في المديرية	17
الأجور والمكافآت						
					الموظفون في المديرية سعداء بما يحصلون عليه من رواتب	18
					كفاءة الأداء هي الأساس في تحديد الأجور والمكافآت	19
					يشعر الموظفون في المديرية بأن المكافآت توزع على	20

					من يستحقها	
					مبدأ العدالة هو الأساس في تحديد نظم الأجور والمكافآت المعتمد في المديرية	21
					يشعر الموظفون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف على الرواتب سنويا	22
العلاقات الاجتماعية						
					تتاح لنا فرص التفاعل والاتصال مع الموظفين في كافة المستويات الوظيفية	23
					يتبادل الموظفون في المؤسسة الزيارات الاجتماعية في المناسبات الخاصة والعامة	24
					جو التعاون وروح الفريق الواحد من أهم صفات بيئة العمل	25
					تعمل المؤسسة على تعزيز مبادئ الإخاء والتعاون بين الموظفين	26
					يتم الالتزام بالاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين.	27
التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية						
					تعمل ثقافة المديرية على احترام الالتزامات العائلية وتلبية احتياجات العمل معا	28
					تتيح المديرية للعاملين حق الحصول على إجازة عمل لغرض الرعاية الأسرية	29
					توفر المديرية أنظمة العمل المرنة لأداء بعض	30

					المهام الوظيفية في المنزل	
					31	تتيح المديرية الإجراءات اللازمة لتحقيق حالة من التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية
					32	تعمل المديرية على توفير الدعم والمشاركة لتعزيز جو عائلي داخل المؤسسة
المشاركة في اتخاذ القرارات						
					33	يرغب الموظفون في المديرية بالمشاركة في اتخاذ قرارات العمل
					34	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل في المديرية
					35	يشارك الموظفون في بناء الخطط لتطوير عمل المديرية
					36	توجد شفافية في صنع القرارات على مختلف المستويات في المديرية
					37	لدى العاملين القدرة على المشاركة في صنع القرارات
الاستقرار والأمان الوظيفي						
					38	يشعر الموظفون في المديرية بالأمان الوظيفي لعدم استغناء المديرية عن خدماتهم
					39	توافر الموارد المادية والاقتصادية للمديرية يمكنها من الإيفاء بالالتزامات المالية الخاصة بالموظفين
					40	تعمل المديرية على اتباع أسلوب التدريب للاحتفاظ بالموظفين المهرة
					41	شعور الموظفين بالأمان والاستقرار الوظيفي لا يدفعهم للبحث عن فرص عمل بديلة

					يتصف جو العمل داخل المؤسسة بالأمان والثقة المتبادلة بين جميع الأطراف.	42
--	--	--	--	--	---	----

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج SPSS.26

الفاكرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,907	42

مخرجات تحليل أفراد عينة الدراسة

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	32	68,1	68,1	68,1
أنثى	15	31,9	31,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	

العمر

	Fréquenc e	Pourcentag e	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valide 25 اقل من	2	4,3	4,3	4,3
الى 25 من 30	5	10,6	10,6	14,9
الى 30 من 35	8	17,0	17,0	31,9
الى 35 من 40	17	36,2	36,2	68,1
الى 40 من 45	11	23,4	23,4	91,5
45 اكثر من	4	8,5	8,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Fréquenc e	Pourcentag e	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valide ثانوي باقل	5	10,6	10,6	10,6
ليسانس	19	40,4	40,4	51,1
ماستر	18	38,3	38,3	89,4
دكتوراه	5	10,6	10,6	100,0

Total	47	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

المستوى الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valides إطار	39	83,0	83,0	83,0
عونت حكم	6	12,8	12,8	95,7
تتفيذ	2	4,3	4,3	100,0
Total	47	100,0	100,0	

قدمية 12

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valides 6 الى 3 من سنوات	10	21,3	21,3	21,3
9 الى 6 من سنوات	14	29,8	29,8	51,1
9 اكثر من سنوات	23	48,9	48,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	

هل تلقيت تدريباً

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
	e	e	e valide	e cumulé
Valide نعم	42	89,4	89,4	89,4
لا	5	10,6	10,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

: هل يتم تفويض السلطة الكمن قبل المسؤولين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
	e	e	e valide	e cumulé
Valide 1	34	72,3	72,3	72,3
2	13	27,7	27,7	100,0
Total	47	100,0	100,0	

هل يتم تلبية احتياجاتك من تجهيزات ومعدات خاصة بالعمل بطريقة سهلة
(وسريعة) بمجرد الطلب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
	e	e	e valide	e cumulé
Valide 1	32	68,1	68,1	68,1
2	15	31,9	31,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	

نتائج الانحرافات المعيارية و المتوسطات الحسابية

Statistiques descriptives

	N	Minimu m	Maximu m	Moyenn e	Ecart type
X1	47	1	5	3,62	,822
X2	47	1	5	3,77	,729
X3	47	1	5	3,47	,856
X4	47	1	5	3,66	,891
X5	47	1	5	3,64	,942
X6	47	2	5	3,83	,842
X7	47	1	5	3,53	,929
X8	47	1	5	3,53	,856
X9	47	1	5	3,45	,928
X10	47	1	5	3,53	1,018
X11	47	1	5	3,60	,876
X12	47	1	5	3,66	,915
X13	47	1	5	3,43	,994
X14	47	1	5	3,21	1,041
X15	47	1	5	3,13	1,035
X16	47	1	5	3,21	1,141
X17	47	1	5	3,64	,919
X18	47	1	5	3,62	,990

X19	47	1	5	3,40	,876
X20	47	1	5	3,30	1,061
X21	47	2	5	3,55	,904
X22	47	1	5	3,49	,906
X23	47	2	5	3,57	,715
X24	47	1	5	3,55	,775
X25	47	1	5	3,49	,906
X26	47	1	5	3,53	,830
X27	47	1	5	3,53	,776
X28	47	1	5	3,64	,819
X29	47	1	5	3,47	,929
X30	47	1	5	3,55	,746
X31	47	1	5	3,49	,777
X32	47	1	4	3,40	,901
X33	47	1	5	3,55	,904
X34	47	1	5	3,45	,880
X35	47	1	5	3,60	,901
X36	47	1	5	3,45	,855
X37	47	1	5	3,57	,853
X38	47	1	5	3,55	,775
X39	47	1	5	3,51	,882
X40	47	1	5	3,51	,856
X41	47	1	5	3,49	,930
X42	47	1	5	3,62	,874

N valide (liste)	47				
---------------------	----	--	--	--	--

نتائج اختبار الفرضيات:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,493 ^a	,243	,190	,41584

a. Prédicteurs : (Constante), العضوية, الولاء, الانتماء

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régressio n de Student	2,391	3	,797	4,608	,007 ^b
		7,436	43	,173		
	Total	9,826	46			

a. Variable dépendante : جودة

b. Prédicteurs : (Constante), العضوية, الولاء, الانتماء

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,781	,562		3,170	,003
	الولاء	,114	,152	,112	,747	,459
	الانتماء	,130	,130	,155	1,007	,320
	العضوية	,229	,113	,333	2,032	,048

a. Variable dépendante : جودة

ANOVA

جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	2,378	5	,476	2,617	,038
Intragruppes	7,449	41	,182		
Total	9,826	46			

ANOVA

جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,263	3	,088	,394	,758
Intragruppes	9,564	43	,222		
Total	9,826	46			

ANOVA

جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,138	2	,069	,313	,733
Intragruppes	9,689	44	,220		
Total	9,826	46			

ANOVA

جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
--	------------------	-----	-------------	---	------

Intergruppe s	,936	2	,468	2,317	,110
Intragroupe s	8,890	44	,202		
Total	9,826	46			

ANOVA

جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppe s	,175	1	,175	,818	,371
Intragroupe s	9,651	45	,214		
Total	9,826	46			

ANOVA

جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppe s	,867	1	,867	4,352	,043
Intragroupe s	8,960	45	,199		

Total	9,826	46			
-------	-------	----	--	--	--

ANOVA

جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,387	1	,387	1,846	,181
Intragruppes	9,439	45	,210		
Total	9,826	46			