



جامعة قاصدي مرباح ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي،

الميدان: علوم اقتصادية , علوم تجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبة:

- هبة الرحمان بن عمر

بعنوان:

دور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية

بالمؤسسات الجزائرية

دراسة حالة في مؤسسة نفضال-تقورت.-

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/01

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	مراد حجاج
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	المهدي هتهات
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	عبد العزيز ميلودي

الموسم الجامعي: 2024/2025



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية ، علوم تجارية وعلوم تسيير

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالبة:

- هبة الرحمان بن عمر

بعنوان:

دور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية

بالمؤسسات الجزائرية

دراسة حالة في مؤسسة نפטال- تقرت-.

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/01

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	مراد حجاج
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	المهدي هتهات
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	عبد العزيز ميلودي

الموسم الجامعي: 2024/2025

الإهداء

"وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين"

ما سلكنا البدايات إلا بتيسيره، وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه، وما حققنا أسمى الغايات إلا بفضلته، الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام.

لم تكن الرحلة قصيرة، ولم تكن الأمور يسيرة، ولكن بحول الله "نحن لها وإن أبت، رغما عنها أتينا بها". إلى "أبي الغالي" - رحمه الله - العزيز الذي حملت اسمه فخرا، وبكل اعتزاز أنا لهذا الرجل ابنة، إلى من كلله الله بالهبة والوقار، لك الشكر الخالص، والدعاء الدائم، صاحب الإحسان والرحمة، أنت حاضر في الروح قبل الأمكنة.

إلى العظيمة "أمي الحبيبة" أهدي تخرجي إلى من كانت لي صدرا صد عني مصاعب الأيام، وحضنا اتسع لكل أحلامي وآمالي، كنت ضياء حينما غابت شمس أبي عن حياتي ومسحت عن قلبي وجع الفقد قبل أن أعرف معناه، واحتويت ضعفي حتى اشتد عودي، وكنت ولازلت نعم السند والمعين، وسببا بعد الله في كل نجاح أصل إليه فما كانت لأبلغ هذا المقام لولا قلبك الذي احتمل عني مشقة الطريق، لا غيب الله عني وجودك، ولا حرمني دفع دعواتك، فبك يجلو العمر، ومعك تهون كل أوجاع الحياة.

إلى خالد الذكر الذي وفاته المنية منذ ثلاثة سنوات وكان خير مثال لرب الأسرة والذي لم يتهاون يوم في توفير سبيل الخير و السعادة لي جدي الغالي "محمد الحافظ" رحمة الله عليه و اسكنه الفردوس الأعلى

إلى المرأة التي علمتني كل حروف الحياة، إلى التي تعبت وربت " جدتي الغالية" حفظها الله لي.

إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين، إلى الشموع النيرة الذين انتظروا هذه اللحظة كثيرا، ليفخروا بي، كما أفخر بهم إلى " إخواتي و أخواتي".

إلى الذي مددت له يدي بكل حب وأمان، للذي شاركني لحظاتي وتفاسيلي " خطيبي" دمت لي سندا وحبا لا

ينتهي.

إلى صديقاتي العزيزات كنتن السند والرفقة الطيبة، أنتن الأمل الذي ظل يضيء دربي.

إلى رفاق الخطوات الأولى إلى من كانوا في السنوات العجاف سحابا ممطرا أنا ممتنة لكم جميعا....

الشكر والعرفان:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله. " صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم.
الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مبارك فيه والشكر لله ولي التوفيق والسداد الذي وفقني لإتمام هذا العمل الذي يعتبر
قطرة من البحر، كما أتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف

" هتهات المهدي "

الذي كان نعم المرشد والذي لم ييخل عليا بنصائحه القيمة وآرائه السديدة، أتقدم أيضا بالشكر الخالص لجميع
عمال المؤسسة الوطنية بمركز الرفت نفظال- تقرت- على منحي كل ما احتاج من معلومات، بالأخص الأخ

" عبد الكريم بن عراي "

الذي أوجه له تحية تقدير واحترام على اهتمامه وحرصه على منحي كل ما أحتاج إليه من معلومات.

وكل أسانذة قسم علوم التسيير.

"قسم تسيير الموارد البشرية"

وكل من لم يسعني الحظ في ذكر أسمائهم أتقدم لهم بجزير الشكر.

الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمُشرفين ، الثقة بالإدارة العليا ، الثقة بزملاء العمل) على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال بتوقرت ، حيث تم الاعتماد على استبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي ، وذلك من خلال عينة عشوائية متمثلة في 50 موظف ، وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية ومعالجتها ببرنامج SPSS.v25 وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

__ توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بأبعادها(الثقة بالمُشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة العليا)

وجودة الحياة الوظيفية على مستوى المؤسسة الوطنية بمركز الزيت نפטال- تقرت- .

__ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة المستجوبة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة ، المستوى التعليمي).

الكلمات المفتاحية: ثقة بالمُشرفين، ثقة بالإدارة العليا، ثقة بزملاء العمل.

Abstract :

The study aims to know the role of organizational trust culture in its dimensions (trust in supervisors, trust in management, quality of professional life, professional development) on job stability in Touggourt institution. The study was conducted on a sample of (50) employees, and the descriptive analytical method was used. And a questionnaire was designed in spss v 25. The results reached a set of results:

* There is a statistically significant relationship between organizational trust culture in its dimensions (trust in supervisors, trust in management, quality of professional life) and job stability at the level of the national institution in Touggourt.

* There are no statistically significant differences in the answers of the study sample regarding the sub-variables (gender, educational level).

Keywords: trust in supervisors, trust in senior management, trust in colleagues.

قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	الشكر والعرفان:
V	الملخص:
VI	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

3	المبحث الأول: الإطار النظري لثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية.
3	المطلب الأول: عموميات حول الثقة التنظيمية.
11	المطلب الثاني: عموميات حول جودة الحياة الوظيفية.
23	المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة.
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة.
29	المطلب الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة.
36	خلاصة الفصل الأول:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفضال توقرت

38	تمهيد:
39	المبحث الأول: الإجراءات الميدانية للدراسة.
39	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.
40	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.
44	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:
44	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.
61	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج.
64	خلاصة الفصل الثاني:
66	خاتمة.

69.....	المراجع
70.....	الملاحق
70.....	الفهرس

قائمة الجداول

- جدول رقم (01-01): أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية 29
- جدول رقم (01-02) : الاستمارات الموزعة و المسترجعة 40
- جدول رقم (02-02) : متغيرات الدراسة 41
- جدول رقم(03-02) :جدول مقياس ليكرت Likertb scale 41
- جدول رقم (04-02): مجال المتوسط الحسابي المرشح لكل مستوى (مقياس ليكرت) 42
- جدول رقم (05-02): معامل ثبات ومعامل صدق الاستبيان 43
- الجدول رقم : (06-02): نتائج إختبار كولموجروف-سميرنوف 43
- الجدول رقم(07-02):توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس 44
- الجدول رقم (08-02): توزيع العينة وفق لمتغير الخبرة 45
- جدول رقم(09-02): توزيع العينة الدراسة وفق لمتغير المستوى التعليمي 46
- الجدول رقم (10-02) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعث الثقة في المشرفين 48
- الجدول رقم (11-02) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعث الثقة في الزملاء 48
- الجدول رقم (12-02) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعث الثقة في الادارة 49
- جدول رقم (13-02): متوسطات و الانحرافات المعيارية الكلية لأبعاد الثقة التنظيمية 49
- جدول رقم (14-02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعث جودة الحياة الوظيفية 50
- جدول رقم(15-02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة للمحاور 51
- جدول رقم (16-02):العلاقات الارتباطية بين أبعاد الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية 52
- جدول رقم (17-02): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع 53
- جدول رقم (19-02):قيم معاملات خط الانحدار للثقة التنظيمية 55
- جدول رقم(20-02): تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص جودة الحياة الوظيفية 60

- جدول رقم (21-02): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعاً للمتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على جودة الحياة الوظيفية. 57
- جدول رقم (22-02): قيم معاملات خط الانحدار للثقة التنظيمية..... 59
- جدول رقم (23-02): تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص جودة الحياة الوظيفية 60.....
- جدول رقم (24-02): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعاً للمتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على جودة الحياة الوظيفية. 60

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (01-01) : نموذج الدراسة د
- الشكل (02-01) : أنواع الثقة التنظيمية 8
- الشكل (03-01): برامج تحسين جودة حياة العمل 21
- الشكل : (01-02): رسم بياني لنتائج إختبار كولموجروف-سميرنوف. 44
- الشكل رقم (02-02) دائرة توزيع الموظفين حسب الجنس 45
- الشكل رقم (03-02): توزيع العينة حسب متغير الخبرة 46
- شكل رقم (04-02): توزيع العينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي 47
- الشكل رقم (05-02) :مدى ملائمة خط الانحدار 54
- الشكل رقم (06-02):الأعمدة البيانية لخط الإنحدار..... 54
- الشكل رقم (07-02) : مدى ملائمة خط الانحدار 58
- الشكل رقم (08-02) :الأعمدة البيانية لخط الإنحدار..... 58

قائمة الملاحق

- الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية بمركز الزيت نفضال تقرت.....74
- الملحق رقم 2: استمارة الاستبيان75
- الملحق رقم 03: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.....79
- الملحق رقم 4: مخرجات برنامج SPSS.....80

مقدمة

توطئة:

تعد الموارد البشرية أهم أصول المؤسسات المعاصرة، إذ أن نجاحها و استمراريتها أصبح مرهونا بقدرتها على إدارة هذا المورد الحيوي بفعالية وكفاءة، وفي ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة، والتنافسية الشديدة في بيئات الأعمال، بات من الضروري على المؤسسات أن تسعى إلى توفير بيئة عمل إيجابية، تضمن رفاهية العاملين وتحفزهم على تحقيق الأداء المتميز، ومن بين المفاهيم التي برزت في هذا السياق مفهوم الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية، الذي أصبح يشكل أحد المؤشرات الأساسية الدالة على مدة اهتمام المؤسسة بموظفيها.

تعد الثقة التنظيمية إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها العلاقة بين الأفراد ومؤسساتهم، حيث تساهم في خلق بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل، والدعم والشعور بالأمان، إن توفر الثقة بين الموظفين والإدارة يؤدي إلى تحسين المناخ التنظيمي وزيادة الولاء، وتعزيز جودة الحياة الوظيفية بمختلف أبعادها النفسية والاجتماعية والمهنية.

تشير جودة الحياة الوظيفية إلى مجموعة من السياسات والممارسات التي تهدف إلى تحسين ظروف العمل، وتعزيز رضا العاملين، ورفع مستويات التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، بما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي العام، ومع ذلك، فإن تحقيق جودة الحياة الوظيفية لا يعتمد فقط على توافر الشروط المادية والمعنوية الملائمة، بل يرتبط بشكل وثيق بجملة من العوامل النفسية والسلوكية التي تحكم علاقة الفرد بمؤسسته، وعلى رأس هذه العوامل تأتي الثقة التنظيمية.

وعليه فإن من الأهمية المتزايدة لهذين المفهومين، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف دور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات، من خلال تحليل العلاقة بين مستوى الثقة الذي يشعر به العاملون تجاه إدارتهم وزملائهم، ومدى انعكاس ذلك على رضاهم الوظيفي، وتوازهم النفسي، ومستوى اندماجهم في العمل.

❖ الإشكالية الرئيسية:

بناء على ما سبق فإنه يمكن بلورة إشكالية التالية: أين يكمن دور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة نفضال-تقرت؟

للإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية :

❖ ما مستوى الثقة التنظيمية بأبعادها(الثقة بالمشرفين، الثقة بزلاء العمل، الثقة بإدارة العليا) لدى الموظفين فيالمؤسسة

الوطنية بمركز الزيت نفضال- تقرت- ؟

❖ ما مستوى درجة جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة نفضال- تقرت - ؟

❖ هل توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة

بإدارة العليا) وجودة الحياة الوظيفية على مستوى مؤسسة نفعال- تقرت- ؟

❖ هل توجد فروق في إجابات العينة المستجوبة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى

التعليمي، الخبر المهنية)؟

❖ فرضيات الدراسة:

بناء على إشكالية الدراسة والتساؤلات المطروحة وما أسفرت عنه الدراسات السابقة سيتم اختبار الفرضية الرئيسية التالية:

- هناك مستوى مرتفع للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة العليا) في المؤسسة الوطنية بمركز الزفت نفعال- تقرت، وذلك من وجهة نظر عينة من الموظفين.
- هناك درجة مرتفعة لجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة نفعال-تقرت- وذلك من وجهة نظر عينة من الموظفين.
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة العليا) وجودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفعال-تقرت-.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة المستجوبة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)

❖ أهداف الدراسة:

من خلال الفرضيات الموضوعية نسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتمثلة كالتالي :

- الكشف عن المضامين الفكرية الحديثة للثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية.
- التعرف على مستوى الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة العليا) لدى عينة من الموظفين بمؤسسة نفعال.
- تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفين مؤسسة نفعال.
- الكشف عن العلاقة التأثيرية بين الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة نفعال-تقرت.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا الموضوع في كونه يعالج أحد العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الحياة الوظيفية، حيث تعد الثقة التنظيمية من المقومات الأساسية التي تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية، وتعزيز الرضا الوظيفي، و الانتماء للمؤسسة. كما أن فهم العلاقة بين الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية يساعد المؤسسات على تطوير سياساتها الإدارية وتحسين ظروف العمل، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء والإنتاجية، وتقليل معدلات الدوران الوظيفي، وبالتالي تحقيق التوازن بين حياة الموظف المهنية والشخصية.

❖ مبررات اختيار الموضوع:

تتجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع لعدة أسباب وتتمثل في:

مبررات موضوعية:

- الرغبة في الإسهام في المعرفة العلمية.
- توفر المراجع العلمية الكافية.
- ارتباط الموضوع باختصاصنا.
- اهتمام الطالب الشخصي بالموضوع.
- السعي للتعلم في الموضوع واستكشاف جوانبه بشكل أكبر.

❖ منهج الدراسة:

تم الاستناد على المنهج الوصفي من خلال شرح وتحليل مختلف المفاهيم المتعلقة بالثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية وقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة من خلال أداة الاستبانة الموزعة على جميع موظفي مؤسسة نفضال وكذلك استعمال أدوات تحليل الإحصائي الوصفي لعرض و تحليل النتائج وذلك بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

❖ مرجعية الدراسة :

من اجل جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة اخترنا مجموعه من المراجع التي لها علاقة بموضوع الدراسة من اجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث وتتمثل طبيعة هذه المراجع

الجانب النظري :

- الكتب
- مقالات العلمية
- مذكرة الماجستير
- دكتوراه

أما جانب تطبيقي :

- الاستبانة

❖ حدود الدراسة:

بالنسبة لحدود الدراسة فهي كما يلي :

الحدود المكانية: على مستوى مؤسسة نفضال (تقرت)

الحدود البشرية: تم اختيار عينة من موظفي مؤسسة نفضال (تقرت)

الحدود الزمنية : دامت فترة الزمنية لهذه الدراسة خلال الثلاثي الثاني يوم من 15/03/2025 إلى 30/03/2025

الحدود الموضوعية: تتمثل في المتغير المستقل الثقة التنظيمية والمتغير التابع جودة الحياة الوظيفية.

❖ صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا صعوبات ومشاكل عديدة للإعداد هذا البحث، أردنا الإشارة إليها بغية تبصير الباحثين من أجل ترشيد التعامل

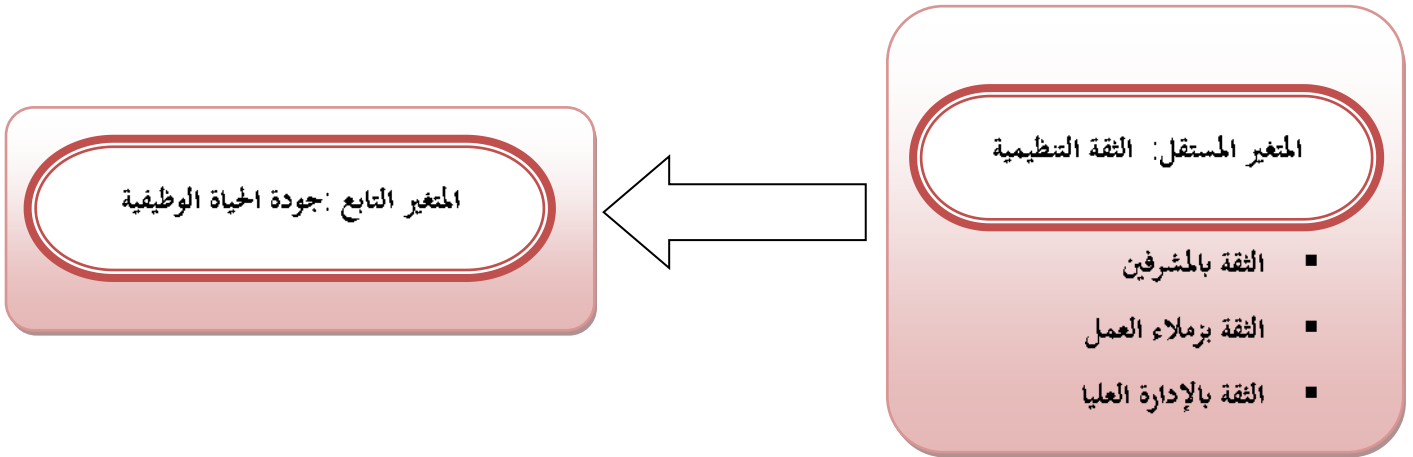
معها مستقبلاً، ويمكن إبراز أهم الصعوبات في:

-صعوبة الربط بين الجانب النظري و التطبيقي

-التأخير في استرجاع الاستبانة من طرف أفراد العينة

❖ نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01-01) : نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبة بالاستناد إلى الدراسات السابقة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الثقة التنظيمية
وجودة الحياة الوظيفية

تمهيد

تلعب الثقة التنظيمية دورا محوريا في نجاح المؤسسات، حيث تعكس مدى اطمئنان الموظفين إلى نزاهة وعدالة قرارات الإدارة، وشفافية السياسات والإجراءات، ومدى احترام حقوقهم تعد الثقة بين الموظف والمؤسسة عنصرا أساسيا في تعزيز الولاء الوظيفي، وتحفيز الأداء وتقليل الصراعات داخل بيئة العمل، أما جودة الحياة الوظيفية تمثل مجموعة العوامل التي تؤثر على رضا الموظف وسعادته أثناء العمل، مثل بيئة العمل الصحية والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية، والأمان الوظيفي.

وانطلاقا مما سبق سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على كل من الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية من مختلف جوانبهما، وسيتناول هذا الفصل مبحثين:

✚ المبحث الأول: الإطار النظري للثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية.

✚ المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري لثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية.

تؤثر الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية بشكل كبير على بيئة العمل وأداء الموظفين، فالثقة التنظيمية تعزز الشعور بالأمان والولاء للمؤسسة، بينما تساهم جودة الحياة الوظيفية في توفير بيئة عمل محفزة ومتوازنة، وفيما يلي نستعرض مفاهيم ومختلف جوانب الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية.

المطلب الأول: عموميات حول الثقة التنظيمية.

الفرع الأول: مفهوم الثقة ومفهوم الثقة التنظيمية.

أولاً: مفهوم الثقة.

بالرجوع إلى أصل كلمة "الثقة" ومصدر اشتقاقها، نجد أن مفهوم الثقة قد ورد في المعاجم العربية تحت كلمة: وثق به، يثق، ثقة. أو ما في معناها الاصطلاحي ووفق قاموس (oxford، 799:2003)، فإن الثقة تعني: الشعور الإيجابي الذي يمتلكه الفرد تجاه الطرف الآخر، من حيث ثقته بقيامه بالأفعال والأعمال المتفق عليها. ويمكن تعريف الثقة على أنها: مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين، حيث ينظر إلى الاتفاق على هذه التوقعات على أنه عقد نفسي غير مكتوب، يتضمن التزامهما سلوكياً وعقلانياً، وينتج عن هذا الاتفاق ثقة متبادلة. تحكم بين الطرفين، رغم أنه غير مكتوب، وغير ملزم قانونياً، إلا أنه الأساس والمعيار الوحيد في تقويم نوعية وطبيعة العلاقة بينهما، كما يمكن تعريفها على أنها: إيمان الفرد بالسمعة الحسنة للآخرين، وبأنهم سيقدمون جهوداً تتوافق مع أهداف الجماعة¹.

الثقة هي حالة نفسية تمثل القابلية على التنبؤ والمعتمدة على التوقعات الإيجابية لنوايا وسلوك الطرف الآخر.

وبتعريف شامل يمكن القول أن الثقة هي قيمة أخلاقية تبني على تشكيل توقعات إيجابية حول سلوك الآخرين، وتعني الإيمان القوي والراسخ بمصادقية أو حقيقة شخص ما، أو امتلاكه القوة والقدرة على شيء ما².

ثانياً: مفهوم الثقة التنظيمية.

- أشار هاشم والعايدي: بأنها الفهم المتبادل بين المنظمة والأفراد بما ينسجم ويحقق الأهداف التنظيمية³.
- الثقة هي الحالة النفسية التي تمثل نية القبول والانكشاف القائم على التوقعات الإيجابية، لنوايا وسلوك الآخرين. والثقة هي ما يحمله أحد الأشخاص من اتجاهات إيجابية تجاه شخص آخر ذو مواصفات معينة في ظل تبادل مواقف المخاطرة أو المجازفة¹.

¹ -أحمد إبراهيم موسى، عمار فتحي موسى، دور الثقة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس وأعضاء

الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات بمصر العربية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد الأول والثاني، يناير وإبريل 2015، ص 114.

² -صياغ سارز، أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارقة_ شركة سوناطراك حاسي مسعود، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2018/ 2019، ص 10.

³ -سيون هزيم العمور، محمد عبد الرحيم المحاسنة، أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة. مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد الثاني والثلاثون، العدد الثالث، 2017، ص 212.

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

- تعرف الثقة التنظيمية على أنها: " مؤشر على توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام صنع القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات أو المنظمات حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام.²
 - و عرف "أسماء 2008": الثقة التنظيمية هي توقعات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد تجاه المؤسسة التي يعملون بها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة، والتي يراعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة، والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة.³
 - ويرى أحدهم: أن الثقة التنظيمية هي التقييم العام لمصادقية المنظمة من وجهة نظر العامل، وهي شعور الموظف بالثقة بأن المنظمة ستقوم بالإجراءات التي تعود عليها بالفائدة أو على الأقل ليس فيها ضرر عليه.⁴
 - وعرفها الطائي(2007): " بأنها إيمان الفرد بأهداف وقرارات والسياسات التنظيمية والقائد التنظيمي وجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة وذلك بما يعكس رضا والتزام الفرد تجاه المنظمة وتعرف الثقة التنظيمية بأنها توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها.⁵
 - وفي تعريف آخر هي درجة إيمان كل طرف مانح للثقة بمقدرات الطرف الآخر أو الموثوق به وإمكاناته واستعداداته وذلك بناء على الطرف الموثوق به سيقوم بأداء أعمال لصالح مانح الثقة حتى وإن لم يكن هذا الأخير قادراً على مراقبة سلوكه أو التحكم به.⁶
 - و يشير إلى أن : " الثقة بأنها تتواجد بين المدير ومستخدميه لإدراك المدير قابلية العاملين على الأداء من خلال امتلاكهم المعرفة الفنية اللازمة التي تؤثر في النتائج في موقف معين وهذا يشكل مصدراً للميزة التنافسية.⁷
- وبما سبق يمكن تعريف الثقة التنظيمية على أنها مجموعة من التوقعات الإيجابية التي تحدث عند تفاعل الأفراد مع بعضهم أو مع المؤسسة وتسعى لتحقيق الشعور بالأطمئنان الشامل في بيئة العمل.

¹ -نعامة خديجة سمية، بن دهقان خيرة، جودة حياة العمل وعلاقتها بالثقة التنظيمية_ دراسة حالة ميدانية لدى عمال سونلغاز بأغواط_ جامعة عمار ثلجي بالأغواط، سنة 2020/2019، ص 53.

² -صنوعة أحمد، قتيابر الواحد عبدالله، دور الثقة التنظيمية في تعزيز الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة مؤسسة ألقو فود كافي أروما_ الجزائر. جامعة حسية بن بوعلي بالشلف، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، السنة 2021، ص 449_462.

³ -عمر مصطفى محمد، فلاح كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الإستغراق الوظيفي " دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة البلدية السلمانية كوردستان العراق، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادي والإدارة، المجلد 8، العدد 16، سنة 2016، ص 176.

⁴ -غريش نواره، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة، جامعة محمد بوضياف_ المسيلة، سنة 2020/2019، ص 41.

⁵ -عادل بابكر محبوب إدريس، تعزيز الثقة بين القضاة والفتيش القضائي. المؤتمر الحادي والعشرين لرؤساء إدارات وأجهزة الفتيش القضائي في الدول العربية، الإدارة العامة للفتيش والمجودة، جامعة الدول العربية، السودان، 2017، ص 02.

⁶ -جنان شهاب أحمد، الثقة التنظيمية كآلية لدعم وتعزيز إدارة المرووس للرئيس من منظور الأداء السياقي " دراسة تحليلية لآراء الملاك الوظيفي في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العراق، المجلد 13، العدد 55، سنة 2017، ص 277.

⁷ -زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التكمين واقتصاديات الثقة، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع عمان- الأردن، سنة 2009، ص 328.

الفرع الثاني : نشأة الثقة التنظيمية¹.

تعود الجذور التاريخية لنشأة مفهوم الثقة إلى عقود بعيدة ارتبطت بنشأة المجتمعات وتطورها فهي قديمة قدم الأشكال الأولى للروابط الإنسانية، في حين أن الاهتمام العلمي بالثقة التنظيمية بدأ في بداية الخمسينيات بصفتها موضوعاً رئيسياً في علم النفس حيث أن الأفراد يختلفون في ميولهم في الثقة بالآخرين وأن هذا الميول ينشأ من طفولتهم المبكرة وشخصياتهم وتجاربهم في الحياة.

وقد برزت أفكار الثقة التنظيمية في علم الاجتماع في بداية الستينات حينما وصف الدور الجوهري للثقة التنظيمية في المحافظة على العمليات الاجتماعية ومن ثم تبلور مفهوم ودور الثقة ضمن السياقات التنظيمية خلال السبعينات وذلك عندما تزايد الاهتمام بمشاركة العاملين كخطوة أساسية لتحسين نوعية العمل، حيث أكد الباحثون على أهمية الثقة داخل العلاقات التنظيمية لتحقيق التنسيق الإداري، ونال موضوع الثقة اهتماماً متزايداً بين علماء الإدارة خلال فترة التسعينات نتيجة التطورات التغيرات المستمرة التي تشهدها المنظمات لزيادة الحاجة إلى تفعيل مفهوم الثقة ضمن السياقات التنظيمية.

كما شهد مفهوم الثقة تطوراً ملحوظاً بتطور الفكر الإداري والتنظيمي حيث ركزت المدرسة التقليدية على الجوانب الرسمية في العلاقات التنظيمية السائدة بالمنظمة والتي حادت من تطور الثقة داخل المنظمة، بينما اهتمت المدرسة الإنسانية بالجوانب غير الرسمية، و أولت عناية خاصة بالنشاط التعاوني بين الأفراد و اعتبرته العنصر الأساسي في تحقيق الأهداف وبذلك تبلور مفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المرحلة.

بينما زاد الاهتمام المداخل الحديثة في الفكر الإداري والتنظيمي بمفهوم الثقة التنظيمية خلال تلك المرحلة، حيث أكدت النظرية على ثلاث مرتكزات أساسية والمتمثلة، في (الثقة، المهارة، المودة).

الفرع الثالث: أهمية وأنواع الثقة التنظيمية.

أولاً: الأهمية.

إن الثقة التنظيمية أهمية كبيرة على مستوى تحقيق الأهداف للأفراد والمنظمات أبرزها²:

- ✓ تساعد في انخفاض مستويات الصراع وزيادة أداء العاملين وتبادل المعلومات والأفكار والآراء فيما بينهم فضلاً عن خلق مناخ من الإبداع والتواصل المفتوح للعمل داخل المنظمة.
- ✓ تؤثر في العديد من اتجاهات وسلوكيات المرؤوسين، فعندما يكون مستواها عالي فإنهم يكونوا أكثر مساندة للسلطات التنظيمية والمؤسسات التي تمثلها، إذ يتولد لديهم رضا عالي في علاقاتهم بأسلوب يساعد على تحقيق أهداف المنظمة.
- ✓ تعد العامل الرئيسي في تحديد فعالية بناء العلاقات الشخصية وحرية التعبير بصدق إذ أن انعدامها يؤدي إلى تدهور العلاقات الشخصية وتصلب في المواقف الإنسانية، وانعدام الكفاءة والفاعلية في التنظيم.

¹ -بغريش نواره، مرجع سبق ذكره، ص 42، 43.

² - صياغ سارة، مرجع سبق ذكره، ص 11

الفصل الأول الادبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

- ✓ تعتبر أداة مهمة للتعامل مع تنوع العاملين والتغيرات المستمرة في نشاطات وموقع عمل المنظمة وبما يسمح بالمشاركة وتشكيل فرق العمل ما يتطلب وجود ثقة متبادلة بين الأطراف ذات العلاقة وزيادة الاتصال والتعامل المباشر والتعاون بصورة أكثر فاعلية ومن ثم تقلل من آليات الرقابة وتزهد التفاعل والتلاحم بين الأفراد.
- ✓ تؤدي دورا حاسما في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، فضلا عن تخفيف شدة الضغط النفسي كنتائج ايجابية لهم وزيادة معدلات الإنتاج وتحقيق النجاح المنظمي.

ثانيا: أنواع الثقة التنظيمية.

اختلف العلماء في تحديد أنواع الثقة التنظيمية، ففي نظر العلماء أن كثرة الأنواع تساعد في فهم الثقة التنظيمية وتوضيحها، ومن بين الأنواع الأكثر تداولاً هي كالتالي¹:

✓ الثقة التعاقدية:

المقصود بها أن الاتفاق بين الأطراف يتضمن التعهد من أحد الأطراف، وتوقع الوفاء من الطرف الآخر، سواء كان الاتفاق أو تطوراً ضمناً، وهذا النوع من الثقة بمجموعات العمل يطلق عليها المسئولون كما وصفه جلاسر الاستعداد لتنفيذ الاتفاق.

ويتم تطوير هذا النوع من الثقة من خلال التعاون بين الأفراد والانسجام في السلوك والعلاقات عن طريق عقد السلوك الاجتماعي أو العقد النفسي للمعاملات اليومية. إن المخاطر تكون أقل في هذا النوع من الثقة، لأن التركيز يكون على السلوك الخارجي والنتائج الملموسة، بدلا من التركيز على الاتجاهات أو المعتقدات والشعور والقيم .

✓ الثقة المكشوفة:

المقصود بها التوقعات التي يحملها التي يحملها الفرد أو الجماعة أثناء عملية إظهار و الآراء والاتجاهات و القيم للآخرين بطريقة لا تؤدي إلى الأضرار بالفرد أو الجماعة، بل على العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام والتقدير، ويقول سايدرجوراند إن الاختيار الذي يواجهه كل منا في كل لحظة هو: هل نسمح للآخرين بمعرفتنا كما نحن، أو نبقي أشخاصا غامضين ولا نود أن يرونا على حقيقتنا. كما أن هناك درجات للمكاشفة تبدأ من الدرجة الأقل خطرا والتي تتمثل في إظهار الآراء² إلى الأكثر خطورة في المشاركة الوجدانية والمشكلات الشخصية

¹ -فريال غرارة، الثقة التنظيمية كوسيلة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز - tifib_ بسكرة، جامعة محمد خيضر_بسكرة، سنة 2020/2019، ص 26, 27.

الفصل الأول الادبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

إن الثقة المكشوفة ذات الخطورة العالية، قد تكون مناسبة في مجالات التدريب للعلاقات الإنسانية و الدراسات النفسية للمجموعات، ومع ذلك ففي حالات العمل الجماعي حين يمارس القائد سلطاته التنظيمية فمن الأفضل بصفة عامة أن يكون أنماطا على مستويين للمخاطرة الأقل في الثقة المكشوفة هما:

أ- الصداقة (friendship): وذلك من خلال المشاركة في المعلومات الشخصية، والتي تسمح بتطوير مشاركة شخصية إيجابية في المجموعة. وهذا النوع من المشاركة كما يراه جلاسر (glasser) جزء أساسيا يسهل مواجهة المشاكل الفردية والجماعية وحلها.

ب- المهام (task): وذلك من خلال المشاركة في المعلومات والمشاعر المتعلقة بالوظيفة ومهامها (يطلق عليها بالأمانة) وهي تعني الميل لمشاركة المعلومات سواء كانت حقائق أو مشاعر ، والتي ربما تساهم في حل مشاكل المجموعة.

✓ الثقة على مستوى الفرد:

إن إنشاء الثقة في العلاقات الفردية أمر ضروري، بين الرئيس ومرؤوسه. الأمر الذي نتج عنه سرعة التطور الفكري، والاستقرار العاطفي، وزيادة الإبداع والابتكار.

✓ الثقة على مستوى الجماعة:

وهي التي تجعل المجموعات تعمل بكفاءة أكثر.

✓ الثقة المستندة على العاطفة:

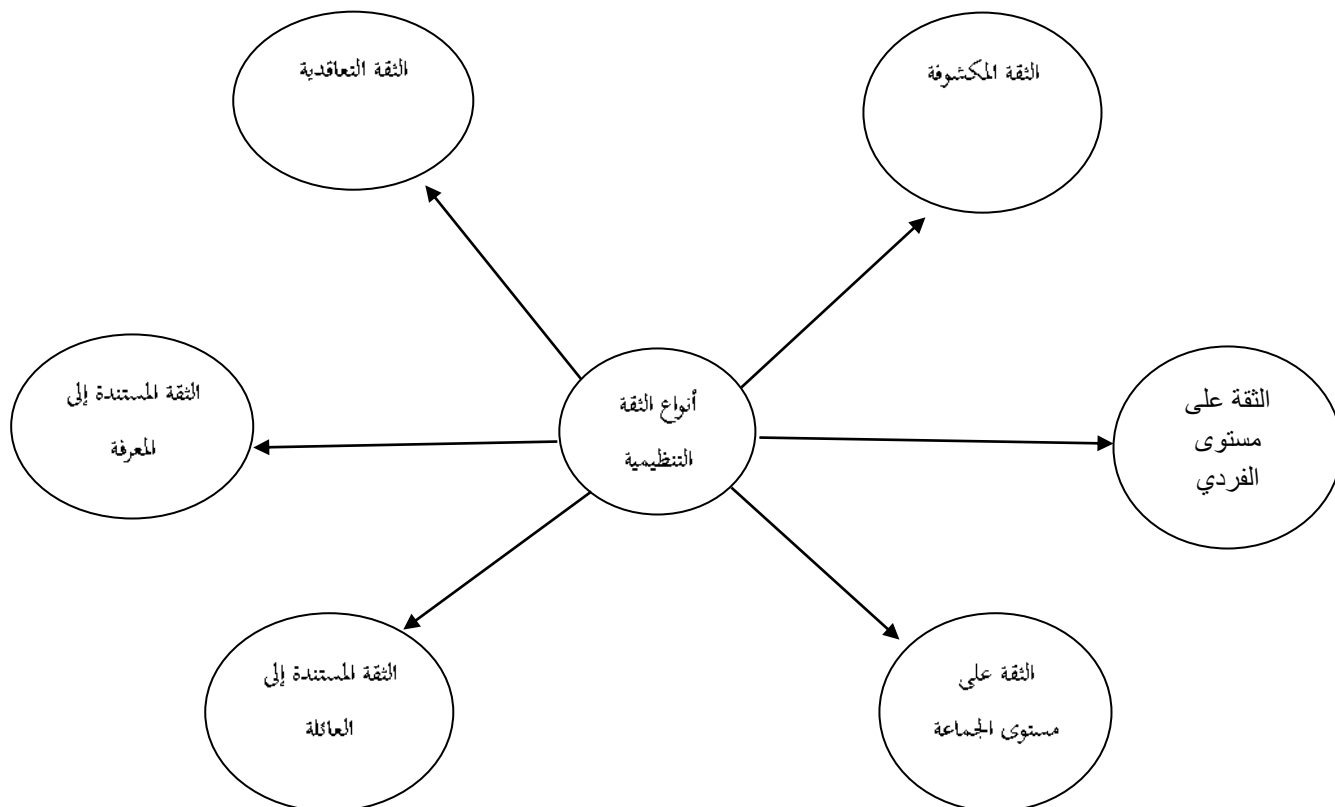
وهي الاهتمام والرعاية الشخصية المتبادلة، إذ تتألف من الأواصر العاطفية بين الأفراد، والثقة المستندة إلى المعرفة عندما يرجع الاختيار إلى الاعتماد على المعلومات، والمعرفة من أجل مواكبة التطور في المجتمع، ومواجهة التحديات، والمتطلبات الجديدة.

✓ الثقة المستندة إلى المعرفة:

تتجذر هذه الثقة في المعتقدات الفردية حول موثوقية الزملاء ومدى إمكانية الاعتماد عليهم، وتكون الثقة مستندة إلى المعرفة عندما نختار من نثق به في جوانب وظروف محددة وعندما نرجع الاختيار إلى أسباب جيد تشكل دليلا لأهلية الفرد للحصول على الثقة¹.

¹أيمن أسال، أثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي للعاملين دراسة حالة مديرية أملاك الغولة لولاية ورقلة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2018/2019 ص

الشكل(01-02) : يوضح أنواع الثقة التنظيمية



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على الدراسات السابقة

الفرع الرابع: أبعاد الثقة التنظيمية

لقد تعددت أبعاد الثقة التنظيمية، في حين اتفقت دراسات كلا من (الحنيطي 2019، الحربي 2011، الأحدي 2017، 2016، norman 1998، andrez & edward 1995، roussea 1995، mayer et al، rita 2015، al2010، rawlins 2008) على أن الثقة التنظيمية تضم ثلاثة أبعاد هي : الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بالرئيس المباشر(الثقة بالمشرفين)، الثقة بالزملاء، وذلك على النحو التالي¹:

¹—تمام الدين مسعد سعد، شيما مهدي ابراهيم، دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على الشركات التابعة لشركة القابضة للأدوية والكيمائيات والمستلزمات_ هولدي فارما، جامعة دمياط، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد الثالث، العدد الثاني، الجزء الثالث، 2022، ص 1527.

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

✓ **الثقة بإدارة المنظمة:** وتشير إلى ثقة الأفراد بأهداف وقرارات المنظمة وبما تعكس إيمانهم بأن تلك الأنشطة والقرارات والقواعد التي تضعها الإدارة ستكون في صالح جميع أفراد المنظمة، فضلا عن ذلك مدى تطابق القيم والمبادئ للأفراد والمنظمة وامتلاكها لتلك القدرات التي تمكنها من انجاز أعمالهم.

✓ **الثقة بالرئيس المباشر (الثقة بالمشرفين):** ثقة الأفراد بمشرفيهم في العمل من حيث درجة اهتمامه ودعمه وتحفيزه لهم وتلبية احتياجاتهم الشخصية ومدح جهودهم ورفع روحهم المعنوية فضلا عن ذلك امتلاكه للمهارات والقدرات التي تمكنه من انجاز المهام الملقاة على عاتقه.

✓ **الثقة بالزملاء:** وتشير إلى ثقة الأفراد داخل المنظمة بعضهم البعض الآخر اعتمادا على العلاقات التعاونية والاتصالات المفتوحة بين جميع الأفراد، وبما تعكس تطابق القيم والمبادئ بين الطرفين.

الفرع الخامس: أساليب بناء الثقة التنظيمية:

لما كانت الثقة التنظيمية ركيزة أساسية لنجاح وتميز المنظمات، فهناك حالة ملحة إلى معرفة أساليب وأسس بنائها¹:

✓ تطوير نظام قيم مشتركة بين أفراد المنظمة:

بمعنى وضع مجموعة من القيم متفق عليها من جميع أفراد التنظيم، تسير بها عملية التفكير والسلوك على المستوى الفردي والجماعي وتلتزم بها السلطات العليا في التنظيم وتعمل على ضمان ترسيخها وتثبيتها في شخصية الفرد العامل، فالأمر ليس بإنجاد ثقافة منظمة بالعمل على تطوير هوية تنظيمية مشتركة لاستيعاب التنوع الثقافي الذي يميز مواردها البشرية.

✓ بناء رؤية مستقبلية واضحة ومشاركة:

والرؤية هي تحديد المسار الرئيسي الذي تتبناه المنظمة لتحقيق رسالتها وأهدافها على المدى القريب والبعيد في ضوء البيئة العامة للمنظمة، ويشترط في ذلك توضيح الإدارة العليا لوجهات نظرها المتعلقة بالتصور المستقبلي لواقع وأهداف نشاط المنظمة على المستويين التنفيذي والإستراتيجي للمؤوسين، ما يعزز الثقة في السلوكيات والقرارات الصادرة عن الإدارة حتى في حالة الاختلاف في الرأي فيما يخص البديل الأنسب لمعالجة وضعية معينة.

✓ تحسين عملية الاتصال والتفاعل الإيجابي:

¹ - ابن براهيم محمد أبوب، أثر الثقة التنظيمية على سلوك التشارك في المعرفة دراسة حالة: وحدة إنتاج المياه المعدنية منبع الغزلان_بسكر، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2019/2018، ص 27، ص 28.

الفصل الأول الادبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

إن وضع الأهداف وصياغتها بطريقة تشاركية يمهد إلى مناخ تعاوني بين الأفراد فيما بينهم وبين الإدارة العليا، ويشجع على العمل في فرق متكونة من مهارات وكفاءات مختلفة، ما يرفع من مستوى الالتزام والثقة، فمبدأ وحدة الهدف الذي يترجم خلفية ودوافع متفق عليها ومقبولة جماعيا يزيل حواجز الاتصال، ويشجع على الإصغاء والاهتمام بالآخر، ويعطي مساحة أوسع لحرية التعبير في مناقشة المشاكل التي قد تواجهها المنظمة، وبالتالي المبادرة باقتراح حلول أقرب في الواقع العلمي.

الفرع السادس: معوقات بناء الثقة التنظيمية.

يواجه بناء الثقة التنظيمية واستمرارها والحفاظة عليها العديد من المعوقات والصعوبات حيث يلاحظ سهولة هدمها وتخطيمها مقارنة بينها وقد حددت أبرز تلك المعوقات¹:

- ✓ هشاشة وضعف الثقة داخل التنظيم: ويكون ذلك بسبب بعض الممارسات التي تقود بناء الثقة وتضعفه كفرض سياسات وإجراءات إدارية معقدة والتي تكون حصيلة وجود قيادات غير مؤهلة إداريا وكذلك المركزية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك الأفراد فيه.
- ✓ استخدام التقنيات التي تضعف الثقة. مثل نظم الإشراف والمراقبة الالكترونية لمتابعة أداء العاملين فإن العاملين ذلك يقلل من شعورهم بالأمن ويقلل من دافعيتهم للعمل كما قد يترتب على مثل تلك الممارسات ضعف في العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.
- ✓ الإخلال بالعقد النفسي: ويقصد بذلك توقعات كل الأفراد والمؤسسة فيما يتعلق بحقوق كل طرف وواجباته وظروف العلاقة المتبادلة بينهم وسمي بالعقد النفسي لأنه لا يظهر في صيغة مكتوبة ويتضح ذلك من خلال انعكاس العمل والمناخ التنظيمي السائد على العاملين في المؤسسة.
- ✓ الشك وعدم الثقة: ويعتبر الشك احد مسببات انعدام الثقة وانهاؤها داخل المؤسسات ويعتقد إن بعض العمليات الإدراكية كالتصنيف الاجتماعي يزيد نسبة الشك بين الأفراد في المجموعات المختلفة في المؤسسات وذلك لان أفراد

¹ -م.د منتهى جاسم عبد، الثقة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام العملية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بغداد، مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جلد62، العدد3، الملحق 1، سنة 2023، ص 217.

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

مجموعة ما قد يعتقدون أن أفراد المجموعة الأخرى غير مخلصين ولا يمكن الاعتماد عليهم أو الثقة بهم كما في أفراد المجموعة ذاتها.

المطلب الثاني: عموميات حول جودة الحياة الوظيفية.

الفرع الأول: مفهوم الجودة ومفهوم جودة الحياة

أولاً: مفهوم الجودة.

جاء في المحيط "جود يجود تجويداً" وجود الفرس في عدوه: أسرع، وجود الشيء: حسنه وجعله جيداً، جود صاحب المعلم إنتاجه، وجود الفارئ أى بالتلاوة على وجهها الحق وراعى أصول التجويد وأحكامه.

بهذا المعنى، فإن الجودة من اللغوية تعني إنجاز العمل وإتقانه بدرجة عالية من الدقة، وذلك وفق المواصفات المتعارف عليها.

يرجع مفهوم الجودة (quality) إلى الكلمة اللاتينية (qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة

الصلابة وهي تعني أيضاً الدقة والإتقان من خلال التصنيع للأثار التاريخية والتماثيل والقلاع والقصور لأغراض التفاخر.¹

أما من الناحية الاصطلاحية فيمكن القول بأن مفهوم الجودة شهد ثراء كبيراً وتنوعاً من حيث المعاني والدلالات، حيث من منظور شامل بأنه القدرة على التحمل والتكيف والمبادأة والتخطيط والشروع في مشروعات بحثية على درجة عالية من الكفاءة المتوقعة.

والجدير بالذكر في سياق آخر، أن معظم تعريفات الجودة تستند في المقام الأول إلى المعايير، أي التركيز على استيفاء مجموعة محددة مسبقاً من المعايير والمواصفات والمتطلبات أو التركيز على تجاوز أعلى المعايير سعياً وراء التفوق والتفرد ومن خلال استعراض الأدبيات التي كتبت حول مفهوم الجودة، يمكن الإشارة إلى أربعة تصورات عامة للجودة: جودة هادفة، استثنائية، وتحويلية، وخاضعة للمساءلة، أو التحسين المستمر.²

¹ -هبة فانهج، جودة الحياة الوظيفية بين التمثل والممارسة دراسة ميدانية بالمؤسسات التابعة لمدرية النشاط الاجتماعي لولاية قلمة، جامعة 8 ماي 1945_قلمة، سنة 2022/2021، ص 7.

² -هبة فانهج، مرجع سبق ذكره، ص 7، ص 8.

ثانيا: مفهوم جودة الحياة¹.

يعد تعريف جودة الحياة من المهام الصعبة لما تحمله من جوانب متعددة ومتفاعلة. حيث يرى كومنس أن مفهوم جودة الحياة يشير إلى "الصحة الجيدة أو السعادة أو تقدير الذات أو الرضا عن الحياة أو الصحة النفسية". ويرى كل من لي مان و جيناس أن جودة الحياة تتمثل في "الشعور بالرضا والإحساس بالرفاهية والمتعة في ظل الظروف التي يحيها الفرد".

كما أشار فرانك لجودة الحياة بأنها حسن إمكانية توظيف إمكانيات الإنسان العقلية الإبداعية وإثراء وجدانه ليتسامى بعواطفه ومشاعره وقيمه الإنسانية وتكون المحصلة هي جودة الحياة وجودة المجتمع ويتم هذا من خلال الأسرة المدرسية والجامعة وبيئة العمل ومن خلال التركيز على ثلاث محاور هامة وهي التعليم والتثقيف والتدريب، وكما يعرفها أنها إدراك الفرد للعديد من الخبرات وبالمفهوم الواسع هي شعور الفرد بالرضا مع وجود الضروريات في الحياة مثل: الغذاء والمسكن وما يصاحب هذا الإحساس من شعور بالإنجاز.²

الفرع الثاني: نشأة ومفهوم جودة الحياة الوظيفية.

أولا: النشأة³.

ظهر مفهوم جودة حياة الوظيفية في عام 1976، مع "hackman and oldham's"، ضمن نموذج خصائص الوظيفة، حيث حاول من خلال هذا النموذج، تفهم كيفية تأثير احتياجات النمو النفسي للعاملين، في دوافعهم الداخلية للأداء بفعالية. كما ذكر أن الجوانب النفسية للعمل، نادرا ما يتم الاهتمام بها، على الرغم من أنها ربما تكون الأكثر مساهمة في تحسين الدوافع الذاتية للعاملين، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى أدائهم لوظائفهم.

وقد تم تطوير مفهوم جودة الحياة في عام 1985 من خلال "ferrans and powers"، حيث تم قياس كل من درجة الرضا ودرجة الأهمية لمختلف جوانب الحياة. وعلة مر السنين، تمت دراسة هذا المفهوم من وجهات نظر متنوعة، تناولت بعدي

¹- شبيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، جامعة أبو بكر بالفايد-تلمسان، سنة 2017، ص 71، ص 72.

²- بغيريش نورا، مرجع سبق ذكره، ص 14، ص 15.

³- أحمد إبراهيم موسى، عمار فحجي موسى، مرجع سبق ذكره، ص 121، ص 122.

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

صحة الفرد وأدواره المختلفة في الحياة، وذلك على المستويين الفردي والاجتماعي، مع تناول كل من العوامل النفسية، الثقافية، الاجتماعية، الاقتصادية، والأسرية.

ثانيا: مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

تعددت التعريفات لمفهوم جودة الحياة الوظيفية بتعدد الباحثين والمفكرين، كنتيجة لتنوع أبعاد المفهوم، ونكر منها ما يلي:

- يرى "weather and davis": أن جودة الحياة الوظيفية، تعني توفير ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات ومكافآت مادية ومعنوية، قدر من الاهتمام والتحمدي بالوظيفة، وتحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفاعلة على مستوى المنظمة ككل.¹
- ويرى محمود أمين أن جودة الحياة الوظيفية، هي عبارة عن توفير الأمان الوظيفي و الأجور والحوافز والمزايا التنافسية للعاملين وإضافة الطابع الإنساني على محيط العمل وتوفير ظروف العمل الصحية، والأمنة وتوفير الفرص اللازمة لتطوير القدرات العاملين وتضمن لهم فرص الترقى والاندماج.²
- وهناك من يرى بأن جودة الحياة الوظيفية هي " عبارة عن الصفات أو الجوانب الإيجابية وغير الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون.³
- بينما يرى " بن خالد": جودة الحياة الوظيفية بأنها بيئة العامل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابيا على الموظف فيشعر بالرضا الوظيفي، فيبذل أقصى جهد في خدمة المؤسسة.⁴
- وعرف فليب كروسي: "جودة الحياة الوظيفية بأنها استيفاء المواصفات وإنتاج السلع وتقديم الخدمات دون عيوب.⁵

1- werther w. & davis. Human resource and personnel management. New york. Megraw_hill. 2002. P502.

2-محمود محمد أمين، العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي، مجلد 35، عدد 1، سنة 2015، يونيو، ص 38.

3- سميرة عبد الصمد، الأداء التنظيمي وضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية، مجلة دراسات التنمية الاقتصادية، المجلد 03، العدد 02 (2020)، ص 82.

4-نوال بوضياف، جودة الحياة الوظيفية ومدى اسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات، مجلة الفيس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 9، سنة 2020، ص 100.

5-أحلام زربي، سعاد سعدواي، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال شركة الإسمنت scibs بولاية عين قوشنت، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 02، المجلد 13، العدد 02، سنة 2024، ص 117.

الفصل الأول الادبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

- عرف جاد الرب مفهوم جودة الحياة الوظيفية بأنها: العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها¹.
- ومن خلال المفاهيم السابقة يتضح أن جودة الحياة الوظيفية تعني: شعور الموظفين بالسعادة نتيجة اهتمام المنشأة بجودة حياتهم المهنية، من خلال تقديم البرامج والخدمات التي تحقق رفاهيتهم وصحتهم المهنية ورضاهم الوظيفي، وأنها أيضا سبب رئيسي لتنمية كفاءتهم وقدراتهم وتحقيق التوافق بين حياتهم العملية والشخصية، مما ينعكس على أداء الموظفين، ومن ثم يمكن القول إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يتضمن جميع ما تبذله من جهود لخلق بيئة عمل جاذبة، وتهيئة الظروف المحفزة للعمل والإنجاز.

الفرع الثالث: أهمية جودة الحياة الوظيفية وأسباب الاهتمام بها.

أولا: الأهمية.

يمكن الوقوف على أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال المنافع التي تعود على المؤسسة من خلال تطبيقه،

والتي منها ما يلي²:

- ✓ حل المشكلات جميعا سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة كما في حلقات الجودة.
- ✓ تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة.
- ✓ إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم.
- ✓ السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة.
- ✓ العمل على تجديد التطور الفكري وزيادة المعرفة.
- ✓ تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون، وتبني فيه علاقات تسعى إلى زيادة الإنتاجية.

¹ - سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية، مطبعة العشري للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص، 299.

² - عقون شرف، جودة حياة العمل بالبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميللة، مجلة المعارف، العدد 20، سنة 2016، ص 229.

الفصل الأول الادبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

كما تبرز أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال ما يرى " بريان بالو وآخرون" أن أهمية تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية تتمثل

فيما يلي¹:

- ✓ الاستقطاب والحفاظ على العاملين الأكفاء و رأس المال الفكري بالمنظمة.
 - ✓ حفز العاملين وزيادة إنتاجهم.
 - ✓ زيادة قدرة المنظمات على خلق ميزة تنافسية لها والحفاظ عليها لمدة طويلة.
 - ✓ زيادة الاستثمار طويل الأجل في المنظمات من خلال الاستثمار في رأس المال البشري.
 - ✓ التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب، انتقاء فريق العمل، واستقطاب الأفراد العاملين.
- ثانيا: أسباب الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية.

نستعرض فيما يلي أهم الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة، منها:²

- ✓ التنوع بالموارد البشرية في المنظمات المختلفة من ناحية السن، النوع، الجنسية، الدين، و اللون، ومن الإنصاف وجود مبادرات تؤكد على النظر لجميع العاملين على أنهم أصحاب احتياجات مختلفة دون تمييز أو تحيز.
- ✓ التحول الاقتصادي والمنافسة التي أنتت به العولمة، والتي جعلت العاملين يقومون بمهام وظيفية أكثر، الأمر الذي تسبب عنه زيادة توترهم نتيجة مطالبتهم بالعمل ساعات كثيرة دون عائد مناسب أو دون مقابل، فهل من الحكمة التفاوضي عن احتياجاتهم الشخصية وتجاهل حقهم بالتعويض.
- ✓ التقدم التكنولوجي الذي أدى إلى التوسع في ترتيبات العمل المرنة، وفي الوقت نفسه ضاعت الحدود الفاصلة بين الاحتياجات الوظيفية والشخصية.
- ✓ التغيير الذي طرأ على إعادة تصميم الوظائف والتقدم في المستقبل الوظيفي ببعض المنظمات مما أثر جذريا على العلاقات الاجتماعية والوظيفية بين العاملين.

¹ -لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري : نظرة عامة، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 2، المجلد 5، السنة 2020، ص 82.

² -عبدالله بن حميد، محارب الجهني، علي عمر عبدالله جفري، أثر التغيير التنظيمي على ضوء رؤية المملكة 2030 على جودة الحياة الوظيفية: دراسة على موظفي فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنورة، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار التاسع، العدد سنة وستون، سنة 2024، 35.

الفرع الرابع: أهداف ومراحل جودة الحياة الوظيفية.

أولاً: الأهداف.

تسعى مختلف الإدارات والمنظمات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها ما يلي:¹

- ✓ تعظيم القدرات التنافسية للمؤسسة.
- ✓ توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.
- ✓ التأثير الإيجابي على ممارسات الإدارة مثل التدريب وانتقاء فريق العمل واستقطاب العاملين.
- ✓ تحسين جودة الحياة الخبرة الوظيفية للموظفين لتحسين إنتاجية وكفاءة المنظمة.
- ✓ زيادة الفاعلية التنظيمية.
- ✓ المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.
- ✓ تحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين.
- ✓ رفع أداء المنظمة.
- ✓ المشاركة في حل المشاكل.

كما توجد أهداف أخرى لجودة الحياة الوظيفية نذكر منها:²

- ✓ زيادة اهتمام الإدارة بأفكار العاملين.
- ✓ زيادة اهتمام العامل بأفكاره التي تدرسها الإدارة.
- ✓ الالتزام من قبل العامل تجاه المنظمة.
- ✓ حرص العاملين على الاتصال بالمشرفين.
- ✓ تطور المشرفين لتحويلهم إلى قادة أفضل وصناع قرار بتزويدهم بأدوات حديثة.
- ✓ تشجيع الابتكار من خلال احترام أفكار العاملين.
- ✓ زيادة رضا العاملين من خلال المشاركة في صنع القرار.

¹ -فاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، مذكرة ماجستير، جامعة الأقصى، 2016، ص30.

² -خلدون محمد، خورهي عبد السلام، العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي في المؤسسات التعليمية(دراسة عينة من أساتذة المركز الجامعي إيليزي)، سنة 2024/2023، ص 5.

ثانيا: مراحل جودة الحياة الوظيفية.

تعتبر مراحل جودة الحياة الوظيفية هي المراحل التي تصف عملية تطبيق جودة الحياة الوظيفية ومن هذه المراحل نذكر ما يلي:¹

✓ إلقاء الإدارة والنقابة نظرة مبدئية على جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل.

✓ اتخاذ القرارات المناسبة بخصوص جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل.

✓ إعداد برنامج جودة الحياة الوظيفية والذي يشمل:

• تشكيل لجنة مشتركة.

• المنافسة بين المستويات الدنيا والنقابة وقوة العمل.

• التشخيص وتحديد الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه.

• التصميم (النطاق، الهيكل، المكان).

• التدريب.

✓ تقديم برامج جودة الحياة الوظيفية للموظفين.

✓ التعرف على رد فعل الموظفين.

✓ نقل برنامج جودة الحياة الوظيفية إلى المستويات الدنيا المنظمة عن طريق الاتصال والتدريب والإنفاق

الجماعي.

✓ متابعة سلوك برنامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل.

✓ متابعة التطور الجاري والاستمرارية في التطوير من خلال الرقابة والتدريب المستمر والتغذية المرتدة

والتصحيح وتقليل التوتر والالتزام وتحديد المكافآت والتقديم.

✓ قياس تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من خلال الإنتاجية والاتصالات.

✓ إتباع العمل المؤسسي على المدى الطويل.

¹ - توابي هناء, طالبي فاطمة, أثر القيادة الأخلاقية في تحسين جودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية في مؤسسة بنك الجزائر الخارجي-تقرت, جامعة فاسادي مبراح ورقلة, سنة

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

الفرع الخامس: برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية.

يتوافر أمام المنظمة نوعان من البرامج الخاصة بتحسين جودة الحياة الوظيفية وهما: البرامج التقليدية، البرامج الحديثة (المعاصرة).

أولاً: البرامج التقليدية:

تستهدف هذه البرامج إحداث تأثير بالسلوك الإنساني بما يضمن مزيداً من الرضا لهؤلاء الموظفين وبالتالي يدفعهم ذلك لتحقيق أهداف المؤسسة من خلال مجموعة من الأمور التي تشمل ظروف العمل العادية والتي تشمل البرامج التالية:¹

✓ برنامج تحسين بيئة العمل وظروفه:

إن الاهتمام بعملية التحسين المستمر في بيئة العمل وظروفه لها تأثيرات كبيرة في سلوك العاملين فضلاً عن أهميتها في زيادة الإنتاجية وتحقيق حالات الرضا الوظيفي.

✓ برنامج للصيانة البشرية:

ويقصد بها مجموعة من الإجراءات والخدمات المقدمة للعاملين منها (الإجراءات الوقائية، الاجتماعية، خدمات التقاعد....) ولها آثار إيجابية في درجة التزام العاملين.

✓ برنامج إعادة النظر في ساعات العمل المطلوبة:

يقصد بها الاستخدام الأمثل للوقت والإمكانيات المتوفرة بطريقة تؤدي إلى الاستفادة منها بشكل فعال وبما يساهم في تحقيق أهداف العمل.

✓ برنامج للرفاهية الاجتماعية:

وهي أحد المداخل الفاعلة والمهمة في تحقيق التطوير المنظمي، وهذه العناية تكون في التعرف على حاجات العاملين ورغباتهم، وتحديد مشكلاتهم ومن ثم معالجتها في إطار العناية بتحسين بيئة العمل المادية والمعنوية، فضلاً عن تحقيق حالات الرضا والانتماء الوظيفي لهم.

¹—حدة سلطاني، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة— دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر قاطمة— أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، سنة 2022، ص 39.

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

✓ برنامج الرعاية الصحية:

وتعرف الرعاية الصحية على أنها تلك النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من مخاطر العمل التي قد تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث، وهي من بين الحقوق التي لا بد من توفيرها للعاملين في المنظمات لتحقيق الأهداف الاجتماعية المتمثلة في صيانة العاملين وتلبية حاجياتهم في العمل.

✓ برنامج الأمن والسلامة المهنية:

إن الهدف من تطبيق الأمن والسلامة المهنية بمنع الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العاملون أثناء تأديتهم للمهام الوظيفية.

✓ برنامج الاهتمام بالعلاقة الإنسانية في العمل:

ونقصد بها مجموعة من الأنشطة تتضمن قواعد و أسس تم وضعها من خلال دراسات نظرية وميدانية وعملية والغاية من وراء استخدامها جعل العاملين في المنظمة راضيين عن عملهم فيها ومرتبطين بها ويساهمون إسهاما منتجاً في تحقيق أهدافها.

ثانياً: البرامج الحديثة:

ويقصد بتلك البرامج النشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها وخصائص العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها للوحدات، وألزمت هذه المنظمات العناية بالبرامج الحديثة، وبما يفوق العناية بالرضا والدافعية لدى العاملين والانتماء الحالي لوحداتهم، والتي أصبحت تؤثر بهدف استراتيجي موجه لتحقيق المصير للاشتراك بين المؤسسة والعاملين، ولتحقيق هذا الهدف اتجهت المؤسسات نحو الآتي:¹

✓ برنامج الإثراء الوظيفي:

يقصد به أسلوب تحفيزي يهدف إلى زيادة درجة رضا العاملين من خلال تطوير العمل وتحسينه بالحرية والاستقلالية والتميز والتنوع في المهام وبما يجعل المهام أكثر تحدياً واقتناءً للعاملين ويتيح لهم فرص معرفة نتائج أدائهم.

¹ -قلاوي سمية، سباعي سناء، أثر جودة الحياة الوظيفي على الرضا الوظيفي دراسة حالة عينة عن موظفي المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-مجلد، سنة 2023/2022، ص 22، ص 23.

الفصل الأول الادبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

✓ برنامج الإدارة بالمشاركة:

المقصود بالمشاركة ممارسة العاملين لاتخاذ القرارات التي لها ارتباط مباشر بالعمل في المنظمة مهما كان مستوى وجود مواضيعها وتتصل اتصالا غير مباشر بمصالح العاملين، والمشاركة في القرارات أيضا وترتبط مباشرة بالمصالح الشخصية للعاملين ومن خلالها تحقق المصالح الوظيفية في المنظمة بدءا من زيادة الأجر وانتهاء بالإجازة في العطل أثناء العمل.

✓ برنامج فرق العمل المدارة ذاتيا:

وتعرف فرق العمل المدارة ذاتيا بأنها مجموعة صغيرة متمكنة من اتخاذ القرارات اللازمة لها لإدارة العمل اليومي، وتعد أحد الأساليب المهمة لتنفيذ التمكين في المنظمات، وهي فرق تتصف بامتلاك حرية عالية في اتخاذ القرارات.

✓ برنامج جداول العمل البديلة:

لقد تبينت للعديد من الدول المتقدمة استراتيجيات عمل مصممة حديثا، والغرض منها هو إيجاد دوافع للمنظمة وأفرادها استندت لمفهوم يدعى " ساعات العمل المرنة" حيث أن المواصفات للعمل التي تتم في ثمان ساعات ثابتة خلال اليوم إذ تواجه العمل تحديات عديدة منها مشكلة التغيير في دوافع العمل و الغيابات المتراكمة، لذا فقد انتقل المدراء إلى جدول الابتكار للأعمال أقل صرامة، والقصد من وراء هذه الابتكارات ليس تقليل ساعات العمل بل لإعطاء العاملين حرية أكبر في جدول الساعات التي يؤدون من خلال أعمالهم، وعليه يمكن أن تعرف جداول العمل البديلة (ساعات العمل المرنة) على أنها نظام يسمح للأفراد باختبار أوقات العمل التي تلائم نشاطاتهم.

✓ برنامج إدارة حلقات الجودة:

تعتبر حلقات الجودة واحدة من الأساليب المهمة التي من خلالها تألقت العديد من الشركات اليابانية، وحلقات الجودة التي كانت تعرف في اليابان باسم فريق حل المشاكل، وتعرف حلقات الجودة بأنها مجموعة صغيرة من العاملين يؤدون عملا متشابها ويجتمعون بشكل دوري بهدف تحديد المشاكل المختلفة التي تواجه بيئة العمل.

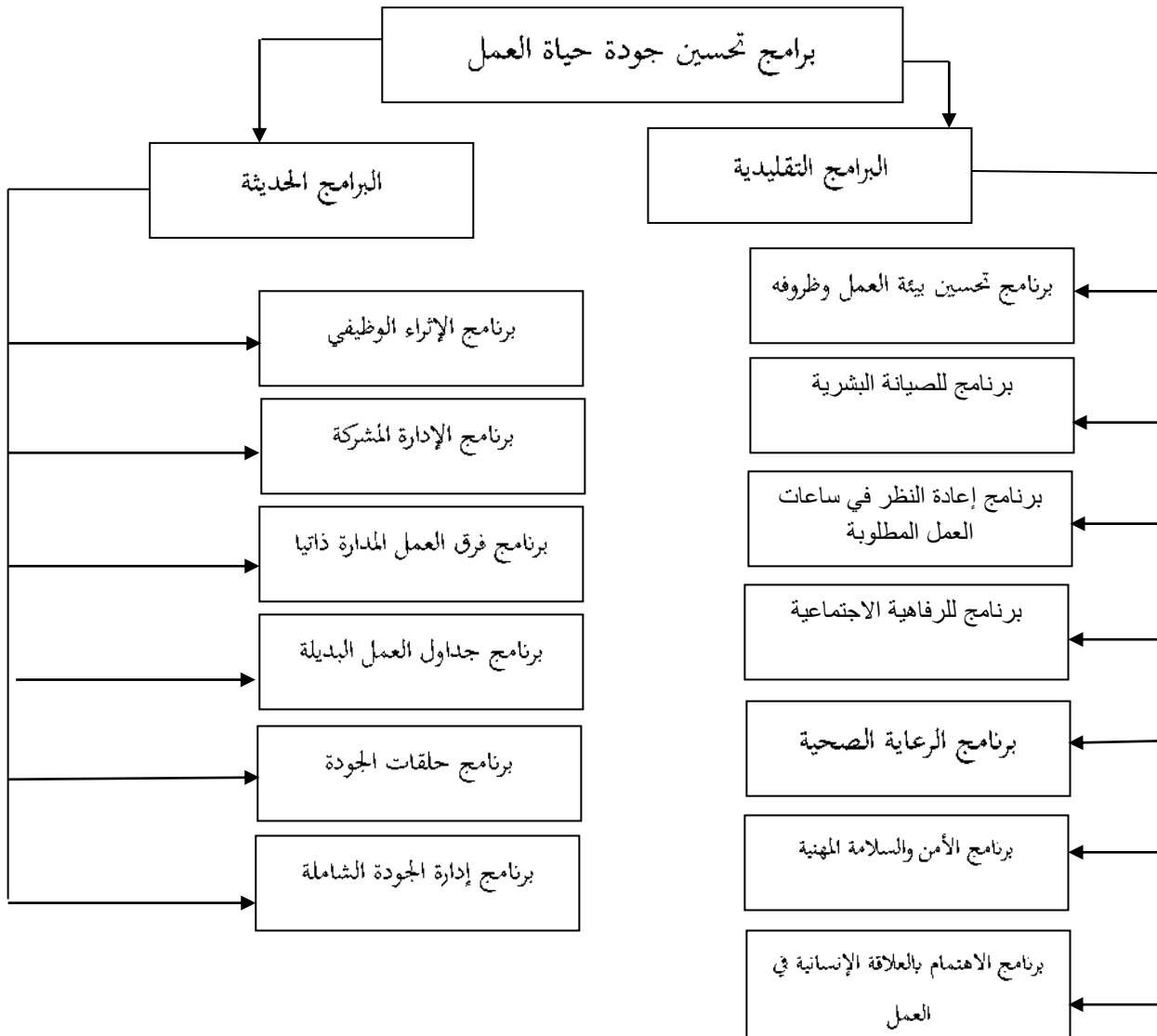
✓ برنامج إدارة الجودة الشاملة:

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة، كما يعتبر مفهومها متكامل من خلال اعتبارها فلسفة إدارية عصرية، وعلى الرغم من ذلك فلا نجد تعريف محدد وشامل ومن هنا تعددت تعاريف إدارة الجودة الشاملة، إذ تعرف أنها مجموعة من المبادئ والأساليب والمهارات التي تستهدف التحسين المستمر للأداء في العمليات والوظائف والمنتجات والخدمات والأفراد، باستخدام

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

الموارد المالية والبشرية، من خلال الالتزام والانضباط والاستمرارية لمواجهة احتياجات وتوقعات العملاء الحالية والمستقبلية وتحقيق رضاهم.

الشكل (01-03): يوضح برامج تحسين جودة حياة العمل



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الخامس: معوقات برامج تطبيق جودة الحياة

توجد العديد من المعوقات التي تقف في وجه تطبيق جودة الحياة الوظيفية نذكر منها ما يلي¹:

✓ موقف الإدارة:

يتطلب تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية إضفاء الطابع الديمقراطي في مكان العمل، إلا أن ذلك يصعب تنفيذه لأن الكثير من المديرين يعتقدون أن التنازل عن بعض صلاحياتهم يشكل تهديد لوجودهم لذلك فهم ضد فكرة إعطاء سلطة اتخاذ القرار لموظفيهم.

✓ موقف النقابات العمالية:

قد انبثق عنها شروط بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى تحسين الإنتاجية دون تقديم فوائد للعمال مما يعني أن برامج جودة الحياة الوظيفية ما هي إلا طريقة لاستخراج المزيد من الإنتاجية من العمال.

✓ التكلفة المالية:

ترى الإدارة أن التكاليف الرأسمالية وتكاليف التشغيل اليومية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تتجاوز قدرة المنظمات، علاوة على ذلك ليس هناك ما يضمن فعالية ونجاح تنفيذ هذه البرامج، ومعالجة على هذه المخاوف يجب استخدام هذه البرامج بحكمة ضمن ميزانية معينة لتحقيق النتائج المرجوة .

¹ - فلادي ميخية، سيباغي سناء، مرجع سبق ذكره، ص 26, 27

المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المبحث استعراض مختلف الدراسات السابقة التي تناولنا لموضوع وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والأدوات المستخدمة في التحليل، إضافة إلى عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة.

تناول هذا المطلب عددا من الدراسات السابقة، والتي تعرض الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية. وقد تم تقسيم هذه الدراسات باللغة العربية، وأخرى باللغة الأجنبية، وفق ترتيب زمني من الأحدث للأقدم، أجرى عدد من الباحثين دراسات وأبحاث تناولت هذين المتغيرين بشكل مستقل (الثقة التنظيمية- جودة الحياة الوظيفية)، وهما نسردها من تلك الدراسات التي وقفنا عليها، ولكن وجد نقص في الدراسات التي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين :

أولاً: الدراسات العربية المحلية (وطنية):

أولاً: دراسة مقال (يوسف مدوكي، 2023) بعنوان: "الثقة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز بيسكرة".¹

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في مؤسسة النسيج والتجهيز-يسكرة. ومن أجل التحقيق من وجود الأثر، تم تطوير استبيان مكون من (26) فقرة كأداة لجمع البيانات، وزعن على (70) عامل وتم استرجاع (65) استبيان صالح للتحليل.

وبعد إجراء اختبار صدق وثبات الاستبيان، تمت المعالجة الإحصائية للبيانات عن طريق برنامج SPSS.

وبعد تحليل العينة توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى ذلك يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي.

¹ -يوسف مدوكي، الثقة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز-يسكرة-، سنة 2023

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

ثانيا: دراسة مقال (عيسى نجيمي، جهيد بوطالب، 2023) بعنوان: "أثر الثقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي للموظفين دراسة تطبيقية على موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل".¹

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية ومستوى الاستقرار الوظيفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، واختبار الأثر بينهما من وجهة نظر الموظفين، حيث تم توزيع الاستبيان على 42 موظف بالكلية تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، ولمعالجة البيانات تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى أن الكلية محل الدراسة تتوفر وبدرجة متوسطة على الثقة التنظيمية والاستقرار الوظيفي من وجهة نظر الموظفين، كما أوضحت نتائج التحليل بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) للثقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي راجع لتأثير كل من (الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل).

ثالثا: دراسة مقال (بن أحمد لحضر، قريمطي وردة، 2020)، بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية السلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية_ دراسة ميدانية باتصالات الجزائر بالحلقة".²

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في تنمية سلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية باتصالات الجزائر بالحلقة ولغرض الدراسة تم تصميم استبانة وتم توزيعها على عينة عشوائية، حيث مثلت نسبة (33,33%) من مجتمع الدراسة، وباستخدام برنامج SPSS تم قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية والسلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب وكذلك معامل الارتباط ومعامل التحديد، بحيث توصلت نتائج الدراسة إلى جودة أثر لجودة الحياة الوظيفية في تنمية السلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية باتصالات الجزائر بالحلقة، كما توصلت إلى وجود مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية والسلوك الإبداعي بالمؤسسة محل الدراسة.

¹ عيسى نجيمي، جهيد بوطالب، أثر الثقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي للموظفين دراسة تطبيقية على موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 06، العدد 01، سنة 2023.

² بن أحمد لحضر، قريمطي وردة، جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية السلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية- دراسة ميدانية باتصالات الجزائر بالحلقة، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 01، سنة 2021.

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

رابعاً: دراسة أطروحة دكتوراً (عمار بن محمد العيد حمادة، 2019)، بعنوان: "علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق

الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي"¹.

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة جامعة الوادي، كما هدفت إلى معرفة أثر كل من الجنس والرتبة الأكاديمية والأقدمية في العمل على جودة الحياة الوظيفية. ولتحقق من فرضيات الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم المسح الشامل لجميع مجتمع الدراسة الذي تكون من 776 أستاذاً وأستاذة. قد استعمل الباحث استبيان جودة الحياة الوظيفية الذي أعده خصيصاً لهذه الدراسة واستبيان الاستغراق الوظيفي، ومن بين 776 استبياناً التي وزعت، استرجع الباحث 351.

SPSS. وبعد تطبيق الاستبيان تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي

وبعد تحليل العينة توصلت الدراسة: دل معامل الارتباط على قوة المتغيرات: أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة ومجالات كل من الجوانب التنظيمية، وبيئة العمل المادية والمعنوية، وجوانب التحفيز في التنبؤ بالاستغراق الوظيفي. عدم وجود فروق بين الأساتذة في تقديرهم لتوافر جودة الحياة الوظيفية بالجامعة تبعاً لمتغيرات كل من الجنس ومدة الخدمة والرتبة الأكاديمية. عدم وجود فروق بين الأساتذة في تقديرهم لمستوى الاستغراق الوظيفي بالجامعة تبعاً لمتغيرات كل من الجنس ومدة الخدمة والرتبة الأكاديمية.

¹—عمار بن محمد العيد حمادة، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2018/2019.

ثانيا: الدراسات الأجنبية.

أولا: دراسة مقال (فيروز مصطفى حمدي، 2024)، بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تعزيز أخلاقيات العمل:

دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية كمرك دهوك، العراق"¹.

تهدف الدراسة إلى بيان دور جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الثلاثة في أخلاقيات العمل، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الباحثة

المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استمارة استبيان وزعت على 70 موظفا في مديرية كمرك دهوك، وتم تحليلها باستخدام

مجموعة من الأساليب الإحصائية بواسطة برنامج (SPSS. V22).

وبعد تحليل العينة توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية قوية يسن جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل، حيث تلعب

القيادة وأسلوب الإشراف دورا كبيرا في هذا التعزيز.

ثانيا: دراسة مقال (موضي بنت خالد بن عبد العزيز، 2023)، بعنوان: "الثقة التنظيمية لدى مديرات مدارس رياض

الأطفال في ضوء إدارة المعرفة"².

تهدف الدراسة للتعرف إلى واقع تطبيق مديرات مدارس رياض الأطفال لأبعاد الثقة التنظيمية في القنوات التنظيمية في ضوء إدارة

المعرفة من وجهة نظر المعلّمت، ولتحقيق الأهداف استخدم المنهج الوصفي التحليلي، و الاستبانة أداة لجمع البيانات، وبلغ عدد

أفراد العينة (602) معلّمة. وبعد تحليل العينة توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

الإحصائية (0,05) فأقل في الثقة التنظيمية لدى مديرات مدارس رياض الأطفال في ضوء إدارة المعرفة تعزى لمتغير عدد سنوات

الخبرة و لمتغير عدد الدورات التدريبية في مجال إدارة المعرفة.

ثالثا: دراسة مقال (أحمد صالح الهزائم، أسامة عارف عبد العالي السلمي، 2023)، بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على

جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين الإداريين بالمحكمة العامة بجمدة."³

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين الإداريين بالمحكمة

العامة بمحافظة جدة، ولتحقيق هدف الدراسة فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وحيث تم استخدام الاستبانة

¹ -فيروز مصطفى حمدي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تعزيز أخلاقيات العمل، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية كمرك دهوك، العراق، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، المجلد 07، العدد 33، سنة 2024.

² - موضي بنت خالد بن عبد العزيز، الثقة التنظيمية لدى مديرات مدارس رياض الأطفال في ضوء إدارة المعرفة، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، العدد 33، سنة 2023.

³ -أحمد صالح الهزائم، أسامة عارف عبد العالي السلمي، أثر الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين الإداريين بالمحكمة العامة بجمدة، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار 06، العدد 58، سنة 2023.

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

لجمع البيانات من قبل المبحوثين والبالغ عددهم (207) فرد من أصل (420)، وتم تحليل البيانات باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية.

وبعد تحليل العينة توصلت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وأبعادها مع جودة الحياة الوظيفية لدى موظفين الإداريين بالمحكمة العامة بمحافظة جدة،

رابعاً: دراسة مقال (محمد عيد عتريس 2016) بعنوان: "تصور مقترح لتدعيم العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي

التنظيمي لدى عمال هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية جامعة الزقازيق بمصر".¹

تهدف الدراسة إلى الكشف عن واقع كل من الثقة والولاء التنظيمي لدى هيئة أعضاء التدريس ومعاونيهم بكلية التربية جامعة الزقازيق، والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما و وضع تصور مقترح لدعم كل منهما، ومعالجة الإشكالية استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وتم تحليلها ببرنامج SPSS، كما تم إجراء الدراسة الميدانية المطبقة على عينة ممثلة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية بلغت 69 فرد من المجتمع الأصلي للدراسة، وكان المنهج المستعمل في الدراسة هو المنهج الوصفي.

وبعد تحليل العينة توصلت الدراسة إلى أنه هناك علاقة وطيدة بين كل من الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي، وأنه كلما زادت

درجة الثقة التنظيمية زاد معدل الولاء التنظيمي.

¹ - محمد عيد عتريس، تصور مقترح لتدعيم العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى عمال هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية جامعة الزقازيق بمصر،

الفصل الأول الادبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

خامسا: دراسة مقال (burc tosun. Nur Oz kan, 2023)، بعنوان: " دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين توازن العمل والحياة والرضا الوظيفي."¹

"the role organizational trust on the relationship between work-life balance and job satisfaction."

تهدف هذه الدراسة إلى فحص تأثير توازن العمل والحياة على ثقة الموظفين في المنظمة، وانعكاس هذه الثقة على الرضا الوظيفي، في هذا السياق تم التحقيق في كل من تأثير توازن العمل والحياة على الثقة التنظيمية، وتأثير الثقة التنظيمية على الرضا الوظيفي، والتأثير المباشر لتوازن العمل والحياة على الرضا الوظيفي، واختبار نموذج البحث تم إجراء مسح شمل مقاييس المتغيرات والأسئلة الديمغرافية لموظفي شركة قطاع الطيران في أنقرة، تركيا، باستخدام طريقة العينة المتاحة، تم تحليل النتائج إحصائيا باستخدام برنامج SPSS.

أكدت النتائج الفرضيات والنموذج البحثي بالكامل، وكشفت أن الثقة التنظيمية تلعب دورا وسيطا جزئيا في تأثير توازن العمل والحياة على الرضا الوظيفي.

سادسا: دراسة مقال (abebe & assemie, 2023) بعنوان: " جودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدرب في الجامعة الأثيوبية."²

"quality of work life and organizational commitment of the academic staff in ethiopian universities."

تهدف الدراسة إلى فحص وتحليل العوامل المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الالتزام التنظيمي لعينة مكونة من 185 أستاذ من الجامعات الأثيوبية وتحليلها وباستخدام معامل التحليل التوكيدي والمعادلات الهيكلية (SEM)، توصلت الدراسة إلى أن الأجر و المكافآت والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل كمتغيرات لجودة الحياة الوظيفية ذات علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية

–1 burcu tosun. Nur ozkan. The role of organizational trust on the relationship between work life balance and job satisfaction. Volume 14, Issue51. 2023

–2 abebe, assemie, quality of work life and organizational commitment of the academic staffin ethiopia universities, volume 09, Issue 04, 2023.

الفصل الأول الادبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

مع الالتزام التنظيمي لدى أساتذة التعليم الجامعي بإثيوبيا، وفسر الباحث هذه النتيجة إلى ضرورة المحافظة على التوازن في الحياة الوظيفية من خلال وضع إدارة إستراتيجية مناسبة للموارد لزيادة مشاركة الأساتذة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعة.

سابعاً: دراسة مقال (yi jiang. Wne-ke chen) 2017 بعنوان: "تأثير الثقة التنظيمية على التعلم التنظيمي والإبداع"¹

"effects of organizational trust on organizational learning and creativity".

تهدف الدراسة إلى تأثير الثقة التنظيمية على التعلم التنظيمي والإبداع في صناعة التكنولوجيا الفائقة، حيث تم إجراء البحث في حديقة التكنولوجيا الفائقة في مقاطعة فوجيان، الصين. تم توزيع الاستبيانات على 500 مشرف وموظف، وتم استرداد 373 استبيانا صالحا، بمعدل استرداد بلغ 75%، وأظهرت النتائج ما يلي:

تأثير إيجابي وكبير للثقة التنظيمية على التعلم التنظيمي، تأثير إيجابي وملحوظ للتعلم التنظيمي على الإبداع، تأثير إيجابي للثقة التنظيمية على الإبداع.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

تهدف من خلال هذا المطلب إبراز مكانة موضوع دراستنا ضمن الدراسات السابقة التي تضمنها المطلب الأول، عبر إجراء مقارنة تشمل أبرز أوجه الاختلاف والتشابه بينهما، وذلك بناء على معايير وعوامل محددة، المنهج ، أداة الدراسة، متغيرات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أهداف الدراسة وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (01-01): يوضح أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الرقم	الدراسات	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
الدراسات المحلية			

¹ - yi jiang, wen_ke chen, effects organizational trust on organizational learning and creativity, Eurasia journal of mathematics science and technology education. Volume 13, Issue06. 2017.

الفصل الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

<p>تتفق دراستان باعتبار المتابعين نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي وكذلك الاستبان كاداه لجمع المعلومات والبيانات</p> <p>تتفق دراستان كذلك من حيث التركيز على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل</p>	<p>يبرز الاختلاف بين الدراستين في المتغير التابع إذ اهتمت الدراسة يوسف مدوكي بالثقة التنظيمية وأثارها على الالتزام التنظيمي في حين تركز دراستنا على جودة حياة الوظيفية</p> <p>كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة والتي تمثل بعض العاملين بمؤسسة النسيج والتجهيز ببسكرة لدى عينه مكونه من 65 عامل. بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية موظفي مؤسسة إذ تمثلت 50 في موظف</p>	<p>دراسة يوسف مدوكي (2023)</p>	<p>01</p>
<p>تتفق دراستان باعتبار المتابعين نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي وكذلك الاستبان كاداه لجمع المعلومات والبيانات</p> <p>تتفق دراستان كذلك من حيث التركيز على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل</p>	<p>يبرز الاختلاف بين الدراسة في المتغير التابع إذ اهتمت عيسى نجيمي و جهيد بوطالب بأثر الثقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي للموظفين دراسة تطبيقية على موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل. في حين تركز دراستنا على جودة حياة الوظيفية كمتغير تابع .</p> <p>كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة والتي تمثل بعض موظفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل لدى عينه مكونه من 42موظف. بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية موظفي مؤسسة نفضال وذلك من خلال اختيار عينه مكونه من 50 موظف .</p>	<p>دراسة عيسى نجيمي ، جهيد بوطالب (2023)</p>	<p>02</p>
<p>تتفق دراستان باعتبار المتابعين نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي</p> <p>كنا الاستبان كاداه لجمع المعلومات والبيانات</p> <p>البرنامج الإحصائي SPSS</p>	<p>يبرز الاختلاف بين الدراسة في المتغير المستقل إذ اهتمت بن أحمد لخضر و قرميطي جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية السلوك الإبداعي لدى الموارد</p>	<p>دراسة بن أحمد لخضر ، قرميطي وردة (2020)</p>	<p>03</p>

<p>أثر الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين الإداريين بالمحكمة العامة بجدة</p>	<p>البشرية_ دراسة ميدانية باتصالات الجزائر بالجلفة . في حين تركز دراستنا على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل . _ كذلك فيما يخص مجتمع هذه الدراسة والتي تمثل بعض موظفي اتصالات الجزائر بالجلفة حيث تمثلت نسبة (33033%) من المجتمع الدراسة . بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية موظفي مؤسسة نفضال وذلك من خلال اختيار عينه مكونة من 50 موظف بمؤسسة نفضال .</p>		
<p>تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبعان النفس المنهج الوصفي _ تتفق دراسة مع دراستنا كذلك في الاستبيان كأداة لجمع المعلومات</p>	<p>يبرز الاختلاف بين الدراسة في المتغير المستقل والمتغير التابع إذ اهتمت دراسة عمار محمد العيد حمادة بعلاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي . في حين تركز دراستنا على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل و جودة حياه الوظيفية كمتغير تابع . تختلف الدراسة في كونها تعتمد على المنهج على أسلوب المسح الشامل</p>	<p>دراسة عمار بن محمد العيد حمادة (2019)</p>	<p>04</p>
<p>الدراسات الأجنبية</p>			
<p>تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية باعتبارها يتبعان النفس المنهج الوصفي _ تتفق دراسة مع دراستنا كذلك في الاستبيان كأداة لجمع المعلومات _ البرنامج الإحصائي SPSS</p>	<p>يبرز الاختلاف بين الدراسة في المتغير المستقل والمتغير التابع إذ اهتمت دراسة فيروز مصطفى حمدي بجودة الحياة الوظيفية ودورها في تعزيز أخلاقيات العمل لعينة من عاملين في مديرية كمرك دهوك ، العراق . في حين تركز دراستنا على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل و جودة حياه الوظيفية كمتغير تابع . _ كذلك فيما يخص مجتمع و عينة هذه الدراسة والتي</p>	<p>فيروز مصطفى حمدي، 2024</p>	<p>05</p>

	<p>تمثل بعض موظفي في مديرية كمرك دھوك حيث تمثلت عينة ب 70 موظف من المجتمع الدراسة . بينما تشمل عينة الدراسة الحالية موظفي مؤسسة نفظال وذلك من خلال اختيار عينه مكونة من 50 موظف بمؤسسة نفظال .</p>		
<p>__ تتفق دراستان باعتبار المتابعين نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي __ كذلك الاستناب كاداه لجمع المعلومات والبيانات __ تتفق الدراستان كذلك من حيث التركيز على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل __ البرنامج الإحصائي SPSS</p>	<p>يبرز الاختلاف بين الدراسة في المتغير التابع إذ اهتمت دراسة موزي بنت خالد بن عبد العزيز بالثقة التنظيمية لدى مديرات مدارس رياض الأطفال في ضوء إدارة المعرفة. في حين تركز دراستنا على جودة حياة الوظيفية كمتغير تابع . __ كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة والتي تمثل بعض مديرات مدارس رياض الأطفال في ضوء إدارة المعرفة بالحلقة __ حيث تمثلت عينة 602 معلمة من المجتمع الدراسة . بينما يشمل مجتمع الدراسة الحالية موظفي مؤسسة نفظال وذلك من خلال اختيار عينه مكونة من 50 موظف بمؤسسة نفظال .</p>	<p>موزي بنت خالد بن عبد العزيز (2023)</p>	<p>06</p>
<p>__ تتفق دراستان باعتبار المتابعين نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي __ كذلك الاستناب كاداه لجمع المعلومات والبيانات __ تتفق الدراستان كذلك من حيث التركيز على جودة حياة الوظيفية كمتغير تابع</p>	<p>يبرز الاختلاف بين الدراسة في المتغير المستقل إذ اهتمت دراسة أحمد صالح الهزاجة، أسامة عارف عبد العالبي السلمي، بأثر الثقافة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الموظفين الإداريين بالمحكمة العامة بجدة. في حين تركز دراستنا على الثقة التنظيمية</p>	<p>أحمد صالح الهزاجة، أسامة عارف عبد العالبي السلمي، (2016)</p>	<p>07</p>

<p>كمتغير مستقل .</p> <p>__ كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة والتي تمثل بعض موظفين اداريين بالمحكمة العامة بمحافظة جدة</p> <p>__ حيث تمثلت عينة من 207 من اصل 420 فرد من المجتمع الدراسة .</p>			
<p>__ تتفق دراستان باعتبار المتابعين نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي</p> <p>__ كذلك الاستبان كاداه لجمع المعلومات والبيانات</p> <p>__ تتفق الدراستان كذلك من حيث التركيز على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل</p> <p>__ البرنامج الإحصائي SPSS</p>	<p>يبرز الاختلاف بين الدراسة في المتغير تابع إذ اهتمت دراسة محمد عيد عتريس ، تصور مقترح لتدعيم العلاقة بين الثقة التنظيمية والولاء التنظيمي لدى عمال هيئة التدريس ومعاونتهم بكلية التربية جامعة الزقازيق بمصر. في حين تركز دراستنا على جودة حياة الوظيفية كمتغير تابع .</p> <p>__ كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة والتي تمثل بعض عمال هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الزقازيق بمصر ، حيث تمثلت عينة الدراسة 69 فرد من المجتمع الأصلي الدراسة .</p>	<p>محمد عيد عتريس (2016)</p>	<p>08</p>
<p>__ تتفق دراستان باعتبار المتابعين نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي</p> <p>__ تتفق الدراستان كذلك من حيث التركيز على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل</p> <p>__ البرنامج الإحصائي SPSS</p>	<p>يبرز الاختلاف بين الدراسة في المتغير التابع إذ اهتمت دراسة (burc tosun. Nur Oz kan) ، دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين توازن العمل والحياة والرضا الوظيفي. في حين تركز دراستنا على جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع.</p> <p>__ كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة والتي</p>	<p>burc tosun. Nur Oz kan (2023)</p>	<p>09</p>

	<p>تمثل بعض موظفي شركة قطاع الطيران في أنقرة ، تركيا</p> <p>_ تختلف الدراسة في كونها تعتمد على المسح الشامل</p> <p>_ تختلف الدراسة في كونها تستخدم طريقة العينة المتاحة</p>		
<p>_ تتفق دراستان باعتبار المتابعين نفس المنهج العلمي والمتمثل في المنهج الوصفي</p>	<p>يرز الاختلاف بين الدراسة في المتغير المستقل و المتغير تابع إذ اهتمت دراسة abebe & assemie ، بجودة الحياة الوظيفية و الالتزام التنظيمي لدى لأعضاء هيئة التدريب في الجامعة الأثيوبية. في حين تركز دراستنا على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل جودة حياة الوظيفية كمتغير تابع .</p> <p>_ كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة والتي تمثل أعضاء هيئة التدريب في الجامعة الأثيوبية ، حيث تمثلت عينة الدراسة 185 أستاذ من الجامعات الأثيوبية .</p> <p>_ تختلف الدراسة في كونها تستخدم معامل التحليل التوكيدي والمعادلات الهيكلية (sem)</p>	<p>abebe &) assemie (2023)</p>	<p>10</p>
<p>_ كذلك الاستبان كاداه لجمع المعلومات والبيانات</p> <p>_ تتفق الدراستان كذلك من حيث التركيز على الثقة التنظيمية كمتغير مستقل</p> <p>_ البرنامج الإحصائي SPSS</p>	<p>يرز الاختلاف بين الدراسة في المتغير التابع إذ اهتمت دراسة (yi jiang. Wne-ke chen) ، بتأثير الثقة التنظيمية على التعلم التنظيمي والإبداع. في حين تركز دراستنا على جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع.</p> <p>_ كذلك فيما يخص مجتمع وعينة هذه الدراسة والتي تمثل بعض موظفي حديقة التكنولوجيا الفائقة في مقاطعة فوجيان ، الصين</p>	<p>yi jiang. Wne-ke) (chen (2016)</p>	<p>11</p>

__ حيث تمثلت عينة الدراسة ب 75 بالمائة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المعطيات السابقة

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة توقفنا على العديد تمثلت تلك النقاط فيما يلي:

__ بناء خطة بحث

__ الاستعانة بها كمرجع لإثراء الجانب النظري لدراستنا

__ الاعتماد عليها في كيفية عرض نتائج وتفسيرها

__ الاعتماد على أسئلة الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة لإعداد استبيان الدراسة الحالية

__ تعزيز مصداقية الدراسة

الفصل الأول الادبيات النظرية و التطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

خلاصة الفصل الأول:

يهدف هذا الفصل إلى بناء الإطار النظري الذي يشكل الأساس العلمي للدراسة، حيث تم التطرق إلى المفاهيم المحورية وهي الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية ، بحيث في البداية تطرقنا إلى مفهوم الثقة التنظيمية من حيث مفهومها وأبعادها وأنواعها..... الخ ، بالإضافة لجودة الحياة الوظيفية باعتبارها أحد المفاهيم الأساسية الحديثة في إدارة الموارد البشرية، وأخيرا تناولت الدراسات السابقة التي تربط فرضية وجود ارتباط إيجابي بين المفهومين.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لدور الثقة

التنظيمية في تعزيز جودة الحياة

الوظيفية بمؤسسة نفعال توقرت

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفضال توقرت

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري الذي تم التركيز فيه على مفهوم الثقة التنظيمية وأهم أبعاده وكذا جودة حياة الوظيفة سنقوم بإسقاط

ما تم تناوله نظريا على مؤسسة نفضال بولاية توقرت وذلك بغرض معرفة دور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة حياة الوظيفة .

ومن أجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل كما يلي :

المبحث الأول: الإجراءات الميدانية للدراسة.

المبحث الثاني: اختيار الفرضيات وتحليل النتائج.

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفطال توقرت

المبحث الأول: الإجراءات الميدانية للدراسة

سنحاول من خلال هذا البحث التطرق إلى نبذة صغيرة حول المؤسسة محل الدراسة و المنهجية وأدوات بنوع من التفصيل والترتيب من اجل الوصول إلى نتائج دقيقة.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى لمحة عامة حول المؤسسة الوطنية بمركز الزيت نفطال-تقوت.

الفرع الأول: نبذة عن المؤسسة الوطنية بمركز الزيت نفطال-تقوت.

• تقديم عام للمؤسسة الاقتصادية نفطال:

تاريخيا، بعد استقلال الجزائر كان نشاط التخزين وتوزيع المحروقات من مهام مؤسسة "سوناطراك"، إلى أن أصدر مرسوم رقم (101/80 في 6 أبريل 1980) الذي يقضي إنشاء المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية (erdp)، حيث بدأت المؤسسة نشاطها في الفاتح من جانفي (1982) واهتمت بصناعة وتكرير وتوزيع المنتجات البترولية، عدلت وقسمت فيما بعد وفق المرسوم (189 /87 في 25 أوت 1987) إلى المؤسستين الوطنيتين:

الأولى: مؤسسة مختصة في تصفية وتكرير البترول naftac.

والثانية: مؤسسة مختصة في توزيع وتسويق المنتجات البترولية ومشتقاتها على مستوى التراب الوطني تحت تسمية (NAFTAL) وعرفت على الصعيد الوطني والدولي باسم المؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المنتجات البترولية، قدر رأس مال مؤسسة نفطال ب (160.000.000.000 دج)،

يقع المقر الرئيسي للمؤسسة في الشراكة بالجزائر العاصمة ورمزها يتكون من خمسة (05) خطوط تمثل فروع مؤسسة نفطال هم: فرع الوقود، فرع الغاز المميع، فرع الزيت، فرع الزيوت والعجلات وأخيرا فرع الشراكة والنشاطات الدولية.

الفرع الثاني: مهام المؤسسة الوطنية مركز الزيت نفطال تقوت:

- نقل الزيت الخام بالشاحنات بعد تكريره من مركزي تصفية البترول المتواجدين في كل من سكيكدة و وهران، أو المراكز الساحلية الأخرى المتواجدة في كل من الجزائر العاصمة، بجاية، عنابة، مستغانم، أو المراكز الداخلية في كل من العلمة، أم البواقي، باتنة، غرداية، عين الدفلى، عين الصفراء، عين صالح، تمنراست.
- تخزين الزيت الخام وتحويله إلى زيت مميع.
- بيع مشتقات الزيت.

الفرع الثالث: أهم منتجات المؤسسة الوطنية مركز الزيت نفطال تقوت:

الزيت الخام pitumes pur (40/50) ويعتبر مادة أولية في التصنيع، يستعمل في تزييت وترميم الطرقات العادية وكذا المطارات وأرصفة المواقي.

الزيت المميع cut back 0/1: بنسبة 30 إلى 40 من الكيروسان (وقود الطائرة) مع 60 إلى 70 زيت خام، يستعمل كمادة لاصقة بين طبقة التربة وطبقة الزيت النهائية في تعبيد الطرقات.

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

الزفت المميع cut back 400/600 و cut back 150/250 بنسبة مختلفة حسب نوع الزفت المميع المطلوب.

الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي لمركز الزفت نפטال توقرت:

المركز محل الدراسة هو أحد مراكز " مديرية الزفت نפטال"، التي تضم 15 مركز على المستوى الوطني، يقع هذا المركز في المنطقة الصناعية بتقوت الطريق الوطني رقم 03.

الملحق (1): يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية بمركز الزفت نפטال توقرت.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

في هذا المطلب سنتعرف على المنهج الذي اعتمد في الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة التي أجريت عليها الدراسة في جمع البيانات. و كل من الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة .

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في موظفي مؤسسة نפטال (مركز الزفت)، وفي ضوء ذلك تم توزيع استبيانات قدر عددهم ب 60 استمارة (ورقية)

2- عينة الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على عينتين وهما العينة الاستطلاعية والعينة النهائية، في حين تم استخدام العينة استطلاعية، صلاحية أداة قياس (الاستبيان) أما عن العينة النهائية فقد تم اعتماد عليها لجمع البيانات العينة الاستطلاعية :

تتكون العينة الاستطلاعية من 20 موظف وذلك بهدف التأكد من صلاحية الأداء.
العينة النهائية :

جدول رقم (01-02) : الاستمارات الموزعة و المسترجعة

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المملغة	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
60	10	50
100%	10%	90%

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على الدراسة محل البحث

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

الفرع الثاني: الطريقة المستخدمة في الدراسة:

- منهج ومتغيرات الدراسة.

1- منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري الذي يعمل على تبين متغيرات الدراسة المتمثلين في الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية واستخدمنا في الدراسة الميدانية المنهج التحليلي لأنه يعمل على تحليل النتائج المتوصل إليها.

2_ متغيرات الدراسة :

جدول رقم (02-02) : يوضح متغيرات الدراسة

المتغير المستقل:	الثقة التنظيمية	حالة من الاعتقاد أو التوقع الإيجابي الذي يحمله الأفراد أو المجموعات تجاه المنظمة أو أفرادها، وتعتمد على الإيمان بنزاهة المنظمة وكفاءتها وجدارتها.
المتغير التابع :	جودة الحياة الوظيفية	تجربة الموظف الشاملة في مكان العمل، بما في ذلك عوامل مثل الرضا الوظيفي، والتوازن بين العمل والحياة، وفرص التطوير، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الإطار النظري للدراسة

الفرع الثالث : الأدوات المستخدمة

في هذا المطلب سوف نتعرف على عن أداة المستخدمة في جمع البيانات وأدوات التي يعتمد عليها التحليل

أداة جمع البيانات

المحور الأول : يضم البيانات الشخصية (الجنس . الخبرة . المستوى التعليمي)

المحور الثاني: يضم محاور الاستبانة وهو مقسم إلى محاورين

المحور الأول: يضم فقرات الثقة التنظيمية ويحتوي على أبعاد ويوجد فيه 15 عبارة

المحور الثاني : يضم فقرات جودة حياة الوظيفية ويحتوي على 11 عبارة

جدول رقم(02-03) :جدول مقياس ليكرت Likertb scale

5	4	3	2	1
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

مصدر : من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الخماسي " كما هو موضح كما يلي:

صف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة:

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال استخدام الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الخماسي، حيث عندنا عدد المجالات = 4، وعدد الخيارات = 5، وعليه $5/4 = 0.80$ إذا:

جدول رقم (02-04): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.80 إلى 2.60
أحيانا	من 2.60 إلى 3.40
موافق	من 3.40 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص538

ثالثا: صدق وثبات أداة الدراسة

1. صدق الإستبيان :

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدمين في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

2. صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية، ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات وقد تم أخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

3. ثبات الإستبيان:

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وقد تم فحص عبارات الاستبيان في دراستنا من خلال مقياس (ألفا كرونباخ) حيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث، لوحظ أن معامل الثبات لإجابات نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، من خلال نتائج الجدول أدناه أن معامل (ألفا كرونباخ) بلغ حوالي 85%، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

جدول رقم (02-05): معامل ثبات ومعامل صدق الاستبيان

المحور	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
الأول	0.85	0.87
الثاني	0.86	0.85
مقياس الكلي	0.85	0.86

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

1- إختبار كولوجروف - سميروف kolmogorov-smirnov test

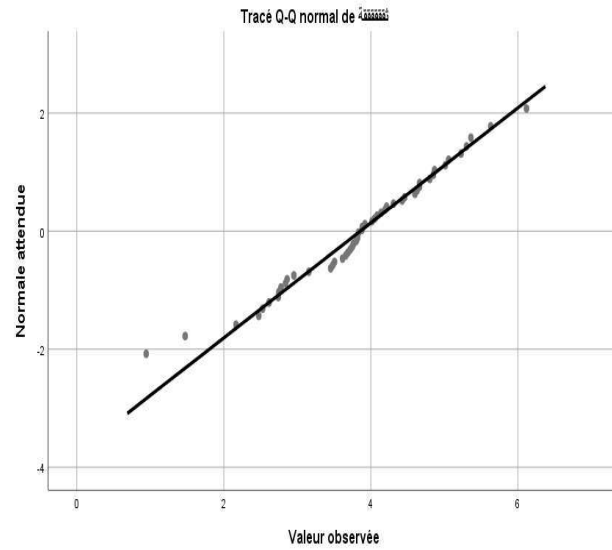
من خلال نتائج الجدول رقم(02-05) نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.2 بالنسبة للمتغير المستقل (الثقة التنظيمية) وبلغ 0.2 بالنسبة للمتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية) وهذا دليل على أن فقرات نموذج الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وأن نموذج الدراسة ذو جودة وبالتالي إمكانية مواصلة التحليل الاحصائي للنتائج .

الجدول رقم : (02-06): نتائج إختبار كولوجروف-سميروف.

البيان	الثقة التنظيمية	الجودة الوظيفية
حجم العينة	52	52
متوسط الحسابي	3.86	3.6
انحراف معياري	1.03	1.17
معامل	0.1	0.08
Z de Kolmogorov-Smirnov		
مستوى الدلالة	0.2*	0.2*

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت



الشكل : (01-02): رسم بياني لنتائج إختبار كولموجروف - سميرنوف.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

بعد عملية تفريغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج SPSS نسخة 25 ، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

سنعرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات: (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية)

يتسم أفراد عينة الدراسة بعدة سمات يمكن توضيحها فيما يلي :

1. متغير الجنس: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس.

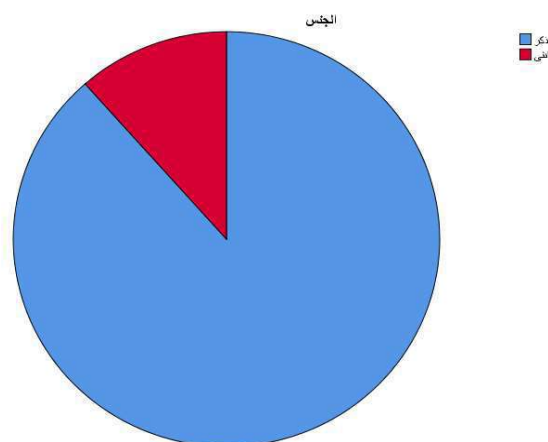
الجدول رقم(07-02): يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	46	88.5
أنثى	06	11.5
مجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفضال توقرت

الشكل رقم (02-02) : يمثل دائرة توزيع الموظفين حسب الجنس



يظهر من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور (88.5%) في حين بلغت نسبة الإناث (11.5%) من مجموع أفراد العينة، حيث نلاحظ نسبة الذكور أكبر من الإناث ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى طبيعة قطاع النشاط وطبيعة نظام العمل.

2. متغير الخبرة: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة

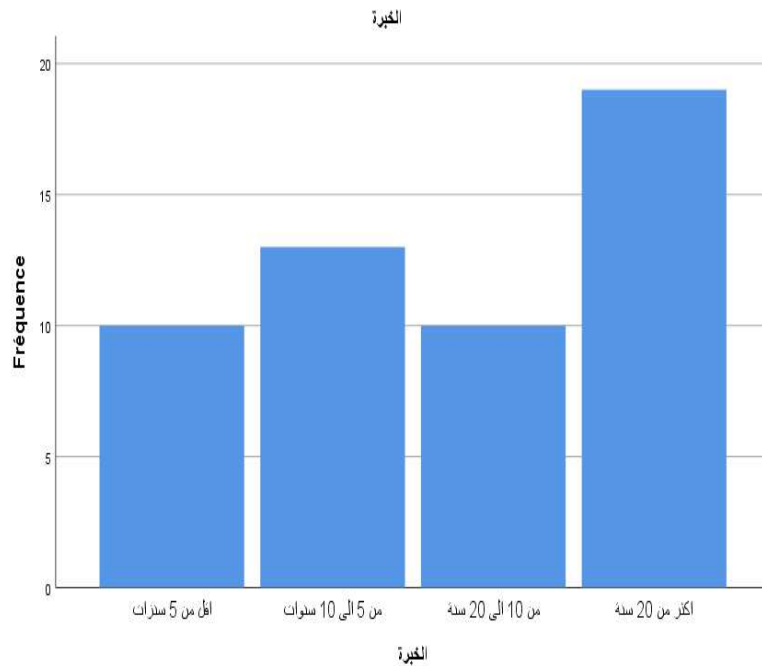
الجدول رقم (08-02): يوضح توزيع العينة وفق لمتغير الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	السن
19.2	10	أقل من 5 سنة
25	13	من 5 إلى أقل 10 سنة
19.2	10	من 10 إلى أقل من 20 سنة
36.5	19	20 سنة فأكثر
0,100	54	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفضال توقرت

الشكل رقم (02-03): يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات لSPSS

من الجدول والرسم السابق نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 20 سنة هي 36.5% هي تمثل أكبر نسبة وهذا يبين أن مؤسسة نفضال تمتلك موظفين ذوي خبرة ومهارات وقدرات في المؤسسة، تليها نسبة الموظفين الذين يملكون خبرة أقل من 5 سنوات إلى 10 سنة بنسبة 25% ثم الموظفين الذين لديهم من 10 إلى 20 سنوات و أقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 19.2%

المستوى التعليمي: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

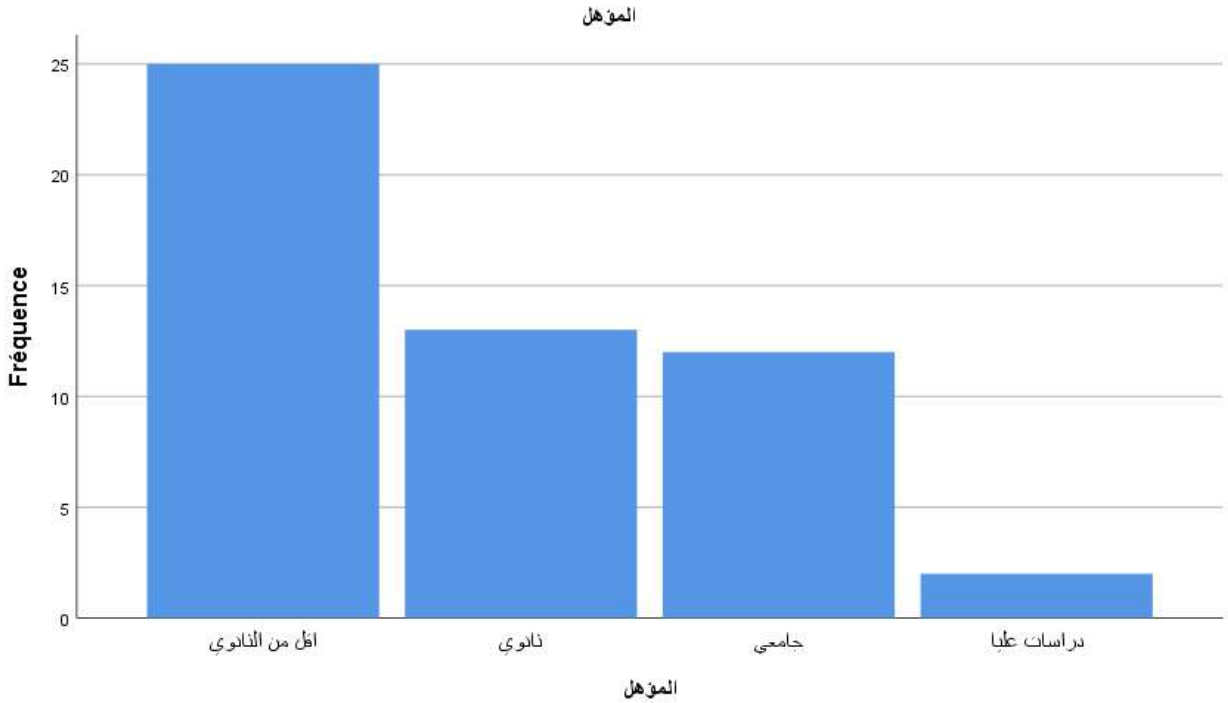
جدول رقم (02-09): يوضح توزيع العينة الدراسة وفق لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ثانوي	25	48.1
ثانوي	13	25
جامعي	12	23.1
دراسات عليا	2	3.8
مجموع	52	0,100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات لSPSS

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

شكل رقم (02-04): يوضح توزيع العينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS

من الشكل نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين لديهم مستوى أقل من الثانوي مرتفعة أي بنسبة 48.1% وهي تمثل أكبر نسبة من إجمالي أفراد العينة، يليهم الموظفين الذين لديهم مستوى الثانوي بنسبة 25%، بعدها المتحصلون على مستوى جامعي 23.1%، وأخيرا المتحصلون على شهادة عليا 3.8%.

الفرع الثاني : اختبار الفرضيات

يتطرق هذا المبحث إلى نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها من أجل الإجابة على فرضيات الدراسة للخروج باستنتاجات تتعلق بدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة نפטال- توقرت.

نتائج اختبار الفرضية الأولى :

1. الفرضية الأولى: هناك مستوى مرتفع للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة

العليا)، في مؤسسة نפטال توقرت وذلك من وجهة نظر عينة من الموظفين.

للتأكد من صحة هذا الفرضية و من عدمها قامت الطالبة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة أفراد العينة للعبارات الممثلة لمحور الثقة التنظيمية وفقا لأبعادها (الثقة في المشرفين، الثقة في الزملاء، الثقة في الإدارة العليا) وهي كما يلي :

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

أ- نتائج المتعلقة ببعد الثقة في المشرفين:

الجدول رقم (10-02) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعد الثقة في المشرفين

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1- أثق في الاقتراحات المقدمة من قبل رئيسي المباشر فيما يخص العمل	4.15	0.46	موافق
2- يتيح مشرفي فرص متنوعة لمشاركة العمال في اتخاذ القرار	4.06	0.67	موافق
3- أثق بنزاهة رئيسي المباشر في حل النزاعات بين الموظفين	4.06	0.78	موافق
4- أتحدث بحرية عن صعوبات العمل مع رئيسي المباشر	4.06	0.92	موافق
5- خبرتي السابقة جعلتني أثق برئيسي المباشر	4.11	0.73	موافق
الدرجة الكلية للبعد	4.09	0.48	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد الثقة في المشرفين بلغ (4.09) وانحراف معياري (0.48) وقد احتلت العبارة (01) المرتبة الأولى بمتوسط حساب يبلغ (4.15) وانحراف معياري (0.48) في حين جاءت العبارة (02، 03، 04) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حساب يبلغ (4.06) وانحراف معياري (0.78، 0.92، 0.73)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة موافق.

ب- نتائج المتعلقة ببعد الثقة في الزملاء

الجدول رقم (11-02) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعد الثقة في الزملاء

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1- يقدم زملائي العون والمساعدة لي عند الحاجة	3.98	0.7	موافق
2- يشجع زملائي العمل الجماعي وروح الفريق	4.04	0.68	موافق
3- يقدم زملائي حلول إيجابية للمشاكل التي تواجهني	4.04	0.79	موافق
4- يسعى زملائي إلى تقاسم المعرفة ومشاركتها مع الآخرين	3.94	0.94	موافق
5- أشعر بالراحة في العمل مع زملائي	3.85	0.98	موافق
الدرجة الكلية للبعد	3.97	0.69	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد الثقة في الزملاء بلغ (3.97) وانحراف معياري (0.69) وقد احتلت العبارة (02,03) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (0.04) وانحراف معياري (0.68، 0.79) في حين جاءت العبارة (05) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وانحراف معياري (0.98)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة موافق.

ت- نتائج المتعلقة ببعد الثقة في الإدارة :

الجدول رقم (02-12) : قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاستجابة لبعد الثقة في الإدارة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1- لدى إدارة المؤسسة رؤية إستراتيجية واضحة	4.08	0.81	موافق
2- تطبيق الإدارة إجراءات سليمة وواضحة	4.08	0.55	موافق
3- أثق في المعلومات التي تقدمه لنا للإدارة العليا	4.13	0.59	موافق
4- تتخذ إدارة العليا قرارات لصالح موظفين في أغلب الأحيان	3.96	0.84	موافق
5- تتميز إدارة المؤسسة بالشفافية والنزاهة	3.94	0.8	موافق
الدرجة الكلية للبعد	4.04	0.55	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارات بعد الثقة في الإدارة بلغ (4.04) وانحراف معياري (0.55) وقد احتلت العبارة (03) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وانحراف معياري (0.59) في حين جاءت العبارة (05) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وانحراف معياري (0.8)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة موافق.

ث- نتائج التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد :

وبناء على ما ورد في الجداول السابقة فإن أبعاد الثقة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة تكون وفق الترتيب التالي:

جدول رقم (02-13): متوسطات و الانحرافات المعيارية الكلية لأبعاد الثقة التنظيمية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	الدرجة الكلية لبعد الثقة بالمشرفين	4.09	0.48	موافق
02	الدرجة الكلية لبعد الثقة بالإدارة العليا	4.04	0.55	موافق
03	الدرجة الكلية لبعد الثقة بزملاء العمل	3.97	0.69	موافق
	المتوسط العام لأبعاد الثقة التنظيمي	4.03	0.43	موافق

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

المصدر : من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات البرنامج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى الثقة التنظيمية في المؤسسة الوطنية بمركز الزيت نפטال-تقرت عالي ما يقابلها موافق بالنسبة للاستبيان الذي أجريناه ، وجاء بوسط حسابي قدره (4.03) وانحراف معياري قدره (0.43)، وجاءت أبعاد الثقة التنظيمية مرتبة كما هي موضحة أعلاه.

2-نتائج اختبار الفرضية الثانية

الفرضية الثانية: هناك درجة مرتفعة لجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة نפטال وذلك من وجهة نظر عينة من الموظفين.

للتأكد من صحة الفرضية أو عدمها قامت الطالبة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومدى استجابة أفراد العينة للعبارة الممثلة لمحور جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة نפטال، وهي كما يلي :

أ. النتائج المتعلقة ببعد جودة الحياة الوظيفية:

جدول رقم (02-14): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعد جودة الحياة الوظيفية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1- اشعر أن عملي يحقق لي الأمان و الاستقرار الوظيفي	4.13	0.69	موافق
2-سياسة التدريب بالمؤسسة تهدف للاحتفاظ بالموظفين	3.88	0.9	موافق
3-توجد شفافية في اتخاذ القرارات	3.52	0.8	موافق
4-لدى العاملين القدرة على المشاركة في اتخاذ القرارات	3.5	0.83	موافق
5-يوجد فرص مستقبلية للترقية في المؤسسة	3.92	0.97	موافق
6-أتلقي التشجيع والتقدير من المسؤولين عن العمل	3.86	0.86	موافق
7-أحرص على المبادرة بتقديم اقتراحات لتطوير العمل	3.73	0.99	موافق
8-توجد شفافية في اتخاذ القرارات على مختلف المستويات في المؤسسة	3.48	0.98	موافق
9-تتمكن إدارة العليا العاملين من إظهار مهاراتهم في العمل	3.61	0.84	موافق
10-توفر المؤسسة التسهيلات للعاملين لانجاز أعمالهم	3.81	0.74	موافق

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

موافق	0.83	3.52	11-يوجد توافق بين المؤهل العلمي والقدرات العلمية
موافق	0.56	3.72	الدرجة الكلية للبعد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لعبارة جودة الحياة الوظيفية بلغ (3.72) وانحراف معياري (0.56) وقد احتلت العبارة (01) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وانحراف معياري (0.69) في حين جاءت العبارة (04) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي (3.5) وانحراف معياري (0.83) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب عبارات هذا البعد جاءت بدرجة موافق. يمكن استنتاج من خلال العبارة السابقة الذكر التي احتلت المرتبة الأولى وكذا العبارة الخامسة والتي تحتل المرتبة الثانية بدرجة موافق ومتوسط حسابي 3.92 وانحراف معياري (0.97) انه توجد جودة وظيفية من وجهة نظر العاملين بنسبة مرتفعة.

جدول رقم (02-15): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة للمحاور.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الثقة التنظيمية	4.03	0.43	موافق (مرتفعة)
جودة الحياة الوظيفية	3.72	0.56	موافق (مرتفعة)

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات لSPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أنه يوجد علاقة مرتفعة بين مستوى الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية.

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

3. نتائج اختبار الفرضية الثالثة :

❖ الفرضية الثالثة: توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء

العمل، الثقة بإدارة العليا) وجودة الحياة الوظيفية على مستوى المؤسسة الوطنية بمركز الزيت نפטال- توقرت- ؟

أ. العلاقة الارتباطية بين المتغيرين الثقة التنظيمية بأبعادها وجودة الحياة الوظيفية:

جدول رقم (02-16): العلاقات الارتباطية بين أبعاد الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

البيان	المتغير التابع الالتزام الوظيفي
الثقة في المشرفين	معامل بيرسون 0.34 [*]
	مستوى الدلالة 0.01
	حجم العينة 52
الثقة في الزملاء	معامل بيرسون 0.45 ^{**}
	مستوى الدلالة 0.00
	حجم العينة 52
الثقة في الادارة	معامل بيرسون 0.26
	مستوى الدلالة 0.06
	حجم العينة 52

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أنه يوجد واحد من بين ثلاثة علاقات ارتباطية غير دال إحصائياً بين المتغيرات المستقلة للثقة التنظيمية (الثقة في الادارة) وجودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع، في حين توجد علاقتين ارتباطيتين دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة وهما (الثقة في المشرفين، الثقة في الزملاء) سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية نسبة (40%) وهي قيمة إيجابية متوسطة تؤكد على وجود علاقة للثقة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية.

ب. تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي الثقة التنظيمية والمتغير التابع هو جودة الحياة الوظيفية، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

جدول رقم (02-17): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

نموذج	R	R ²	B
	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار
1	.48 ^a	.231	1.201

a. Valeurs prédites : (constantes)، الثقة

b. Variable dépendante : الجودة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من الجدول رقم (2-23)، يتبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير الثقة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية في عينة الدراسة، حيث كان R معامل الارتباط الخطي $R = 0.48$ ، أي يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 48%، بمعنى أنه توجد علاقة طردية متوسطة بين الثقة التنظيمية كمتغيرات مستقلة وبين جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع، وبلغت نسبة اختبار R-deux (0.231%)، أي أن (23%) من جودة الحياة الوظيفية يعود لوجود الثقة التنظيمية، والنسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

ج. تبين خط الانحدار:

جدول رقم (02_18): تحليل تبين خط الانحدار

نموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة المعنوية Sig
انحدار	3.747	1	3.747	14.995	.000b
الباقي	12.493	50	.25		
مجموع	16.24	51			

a. Valeurs prédites : (constantes)، المتغير المستقل

b. Variable dépendante: المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

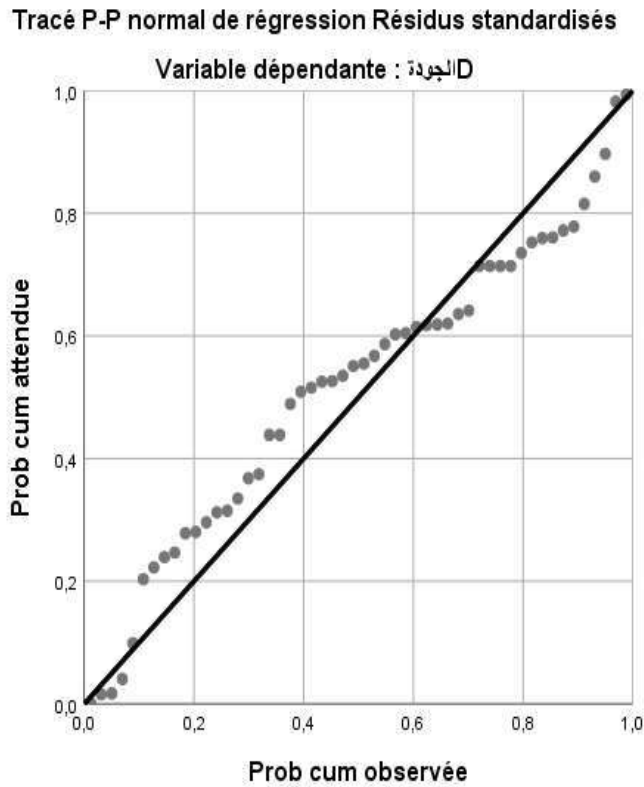
من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 3.747 ومجموع مربعات البواقي هو 12.493 ومجموع المربعات الكلي يساوي 16.24؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 51؛
- معدل مربعات الانحدار هو 3.747 ومعدل مربعات البواقي 0.25؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 14.995؛

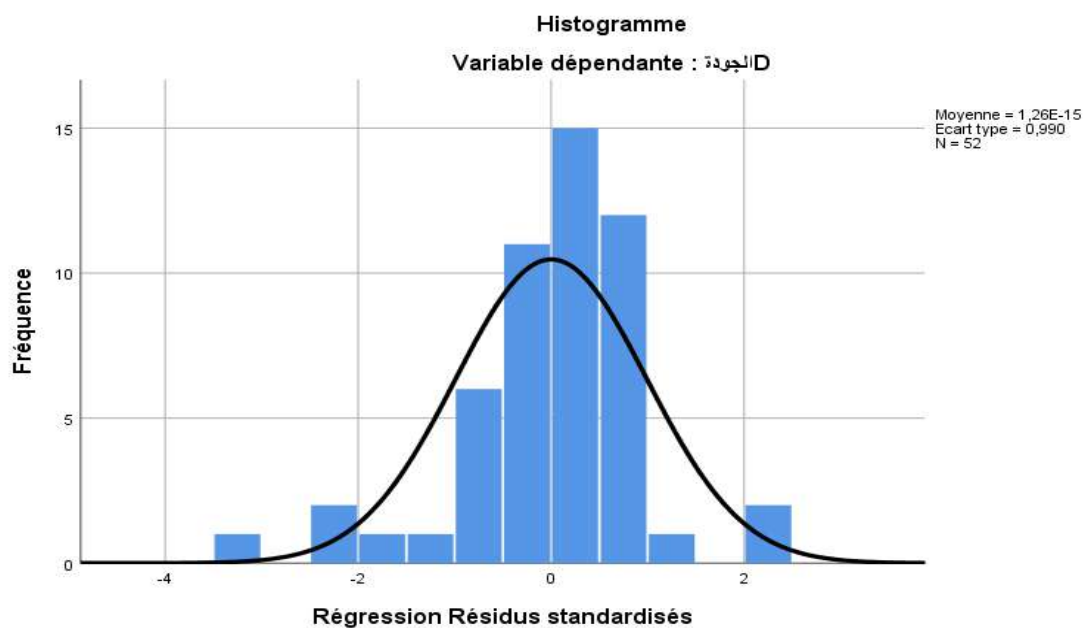
الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05، فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (02-05): مدى ملائمة خط الانحدار



الشكل رقم (02-06): الأعمدة البيانية لخط الانحدار



الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفضال توقرت

د. دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لثقة التنظيمية

جدول رقم (02-19): قيم معاملات خط الانحدار لثقة التنظيمية

الدلالة المعنوية Sig	قيمة (t) المحسوبة	المعاملات المعيارية Beta	الخطأ المعياري	المعاملات B	النموذج
.073	1.833		.656	1.201	(Constante)
.000	3.872	.480	162،	626،	المتغير المستقل الثقة التنظيمية

a. Variable dépendante : المتغير التابع:

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.201 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $y=a+bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل beta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في نفضال توقرت، وهي تعني أنه كلما زادت الثقة التنظيمية في المؤسسة زادت جودة الحياة الوظيفية .

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

معادلة الانحدار هي : $y=0,62x+ 1,20$

• معادلة الإندار المتعدد:

أ- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى :

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغيرات المستقلة هي (أبعاد الثقة التنظيمية) والمتغير التابع هو (الجودة)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

جدول رقم (02-20): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

نموذج	R	R2	B
	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار
1	.496 ^a	.624	.199

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss، الادارة_في_الثقة C، المشرفين_في_الثقة A، الزملاء_في_الثقة B

Variable dépendante : الجودة D_b

من الجدول رقم (20=02)، يتبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير

المتغيرات المستقلة لأبعاد الثقة التنظيمية على المتغير التابع الجودة في عينة الدراسة، حيث كان R معامل الارتباط الخطي $R=0,496$ ، أي يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 49%، بمعنى أنه توجد علاقة طردية متوسطة بين أبعاد الثقة التنظيمية كمتغيرات مستقلة وبين المتغير التابع الجودة، وبلغت نسبة اختبار R-deux (24.6%)، والتي تبين مدى أثر الثقة في الجودة، أي أن (24.6%) من عدم الجودة سببه يعود لانعدام الثقة، والنسبة المتبقية (70.4%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

ب- تباين خط الانحدار:

جدول رقم (02-21): تحليل تباين خط الانحدار

نموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	قيمة (F) المحسوبة	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	3.991	3	1.33	5.213	0.003 _b
الباقي	12.249	48	0.255		
مجموع	16.240	51			

Variable dépendante: الجودة D

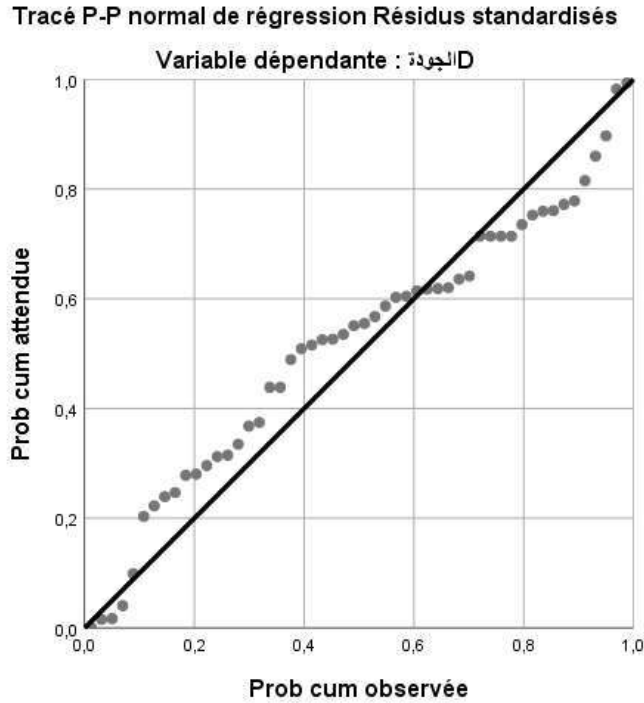
Prédicteurs : (Constante), الثقة_في_الادارة_ B, الثقة_في_الزملاء_ A, الثقة_في_المشرفين_ b

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

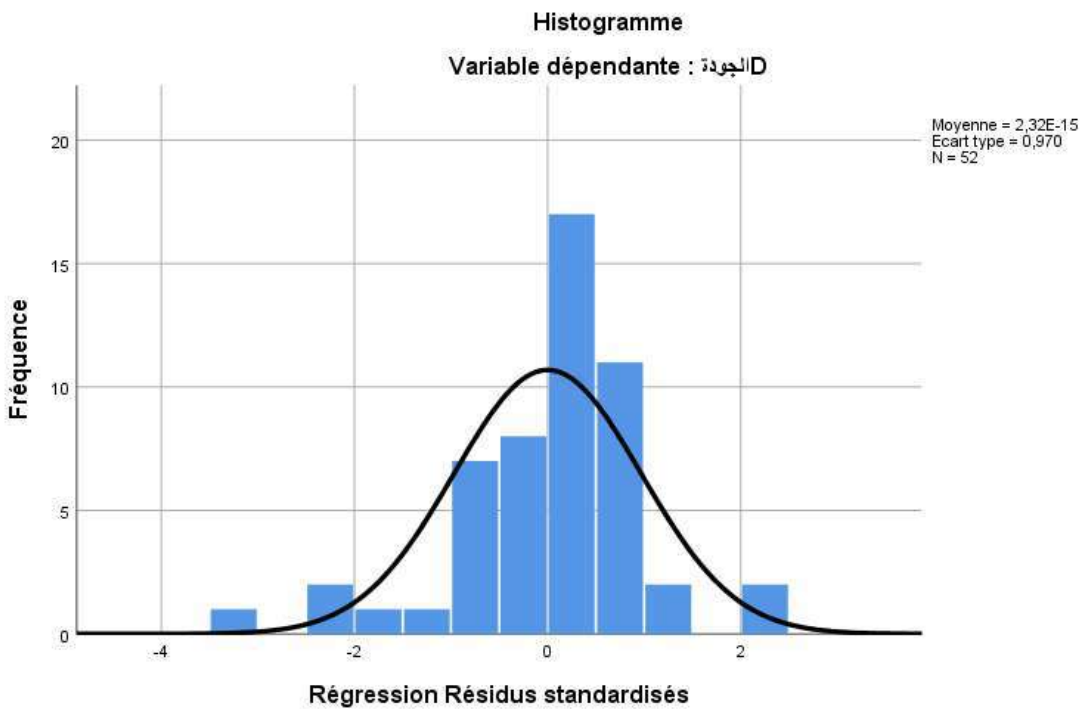
من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 3.991 ومجموع مربعات البواقي هو 12.249 ومجموع المربعات الكلي يساوي 16.24؛
- درجة حرية الانحدار هي 3 ودرجة حرية البواقي 48؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1.33 ومعدل مربعات البواقي 0.255؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 5.213؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.003 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (07-02) : مدى ملائمة خط الانحدار



الشكل رقم (08-02) : الأعمدة البيانية لخط الانحدار



الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفضال توقرت

ج- دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للثقة التنظيمية:

جدول رقم (02-22): قيم معاملات خط الانحدار للثقة التنظيمية

النموذج	المعاملات B	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية Beta	قيمة المحسوبة (t)	الدلالة المعنوية Sig
(Constante)	1.335	0.690		1.963	0.055
الثقة في المشرفين	0.175	0.170	0.150	1.028	0.309
الثقة في الزملاء	0.296	0.113	0.362	2.619	0.012
الثقة في الادارة	0.119	0.139	0.117	0.857	0.396

SPSS المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج D : الجودة Variable dépendante

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.335 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $y=a+bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو

متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد الثقة

والجودة لدى العاملين في مؤسسة نفضال. توقرت. ، وهي تعني أنه كلما زادت الثقة كلما زادت الجودة

معادلة خط الانحدار هي : $Y=1,335 + 0,185x1+0,296x2+0,119x3$

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

4- نتائج اختبار الفرضية الرابعة :

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة المستجوبة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس ، الخبرة ، المستوى التعليمي).

أ. تحليل اختبار T لدراسة تأثير متغير الجنس على المتغير التابع :

جدول رقم (02-23): تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الجنس بخصوص جودة الحياة الوظيفية

البيان	نوع التباين	قيمة F	مستوى دلالة	قيمة t	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جودة الحياة الوظيفية	التباين متساوي	0.66	0.419	0.758	50	0.452
	التباين غير متساوي			0.563	5.622	0.595

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه لاختبار T أن مستوى المعنوية لاختبار ليفيني لتجانس العينتين (الذكور- إناث) قد بلغ 0.419 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار T بلغ 0.758 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس بخصوص متغير جودة الحياة.

ب. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية

(الديمغرافية) على المتغير التابع :

جدول رقم (02-24): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعاً للمتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على على جودة الحياة الوظيفية.

ANOVA						
المتغير التابع جودة الحياة الوظيفية						
الدلالة المعنوية Sig	قيمة (F)	مربع المتوسطات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
0.5	0.99	0.84	20	16.91	بين مجموعات	المؤهل
		0.86	31	26.53	خارج مجموعات	
			51	43.44	مجموع	
0.29	1.24	1.52	20	30.36	بين مجموعات	الخبرة
		1.22	31	37.87	خارج مجموعات	
			51	68.23	مجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

نتيجة تحليل التباين للمتغيرات الشخصية لآراء عمال نפטال كانت قيم Sig أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العمال تبعا للمتغيرات الشخصية والمتغير التابع جودة الحياة الوظيفية.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها:

أولا: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى

❖ الفرضية الأولى: هنا مستوى مرتفع للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزلاء العمل، الثقة بالإدارة

العليا)، في مؤسسة نפטال-توقرت وذلك من وجهة نظر عينة من الموظفين.

من الجدول (02-21) ، نستنتج أن مستوى الثقة التنظيمية في مؤسسة نפטال توقرت عالي ما يقابلها موافق بالنسبة للاستبيان الذي أجريناه ، وجاء بوسيط حسابي قدره (4.03) وانحراف معياري قدره (0.43)، وجاءت أبعاد الثقة التنظيمية مرتبة كما يلي وفق متوسطاتها الحسابية.

1. بعد الثقة في المشرفين: أن المتوسط العام لعبارات بعد الثقة في المشرفين بلغ قدره (4.04) وانحراف معياري (0.48)، وقد احتلت العبارة (01) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.15) وانحراف معياري (0.48) في حين جاءت العبارة (02، 03، 04) في المرتبة الأخيرة بين الفقرات بمتوسط حسابي بلغ (4.06) وانحراف معياري (0.78، 0.92، 0.73) ، ويظهر من خلال هذا البعد نساوي الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة نפטال توقرت جاء بدرجة موافق أي نسبة مرتفعة.

2. بعد الثقة في زملاء العمل: أن المتوسط العام لعبارات بعد الثقة بزلاء العمل بلغ (3.97) وانحراف معياري (0.69)، وقد احتلت العبارة (03،02) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.68، 0.79)، في حين جاءت العبارة (05) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.98)، يظهر من خلال هذا البعد أن مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة نפטال جاء بدرجة موافق أي نسبة مرتفعة.

3. بعد الثقة بالإدارة العليا: أن المتوسط العام لعبارات بعد الثقة بالإدارة العليا بلغ (4.04) وانحراف معياري (0.55) ، وقد احتلت العبارة (03) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وانحراف معياري (0.59) في حين جاءت العبارة (05) في المرتبة الأخيرة بين الفقرات بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.8)، ويظهر من خلال هذا البعد أن كذلك مستوى الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة نפטال توقرت جاء بنسبة مرتفعة أي بدرجة موافق.

هذه النتائج تقدم مؤشرا إيجابيا لتوافر أبعاد الثقة التنظيمية في مؤسسة نפטال توقرت بنسبة مرتفعة .

ومن خلال ما سبق نستنتج نقبل صحة الفرضية الأولى: أي أنه يوجد مستوى مرتفع للثقة التنظيمية بأبعادها (

الثقة بالمشرفين، الثقة بزلاء العمل، الثقة بالإدارة العليا) على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت

❖ الفرضية الثانية: هناك درجة مرتفعة لجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة نפטال وذلك من وجهة نظر عينة من الموظفين.

بصورة عامة يتضح من الجدول (02-17) أن درجة جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة سائدة بدرجة مرتفعة وذلك وفق لإجابات أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات جودة الحياة الوظيفية (3.72) وانحراف معياري (0.56)، قد احتلت العبارة (01) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وانحراف معياري (0.69) ، في حين جاءت العبارة (04) في المرتبة الأخيرة بين الفقرات بمتوسط حسابي (3.05) وانحراف معياري (0.83) ، كما يظهر أن أغلب المتوسطات الحسابية جاءت بدرجة مرتفعة ، ومنه نستنتج أن توجد جودة وظيفية من وجهة نظر العاملين بنسبة مرتفعة.

ومن خلال ما سبق نستنتج قبول صحة الفرضية الثانية : هناك درجة مرتفعة لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عينة من الموظفين.

ثالثا: تحليل وتفسير الفرضية الثالثة

❖ الفرضية الثالثة: توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزلاء العمل، الثقة بإدارة العليا) وجودة الحياة الوظيفية على مستوى المؤسسة الوطنية بمركز الزفت نפטال- توقرت - ؟

يتضح لنا من الجدول (02-16) أنه يوجد واحد من بين ثلاثة علاقات ارتباطية غير دال إحصائيا بين المتغيرات المستقلة للثقة التنظيمية (الثقة في الإدارة) وجودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع، في حين توجد علاقتين ارتباطيتين دالة إحصائيا بين المتغيرات المستقلة وهما (الثقة في المشرفين، الثقة في الزلاء) سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية نسبة (40%) وهي قيمة إيجابية متوسطة تؤكد على وجود علاقة للثقة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية.

بصورة عامة أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية، حيث تبين أن هذه العلاقة تتسم بدرجة متوسطة من القوة، مما يدل على أن تعزيز مستويات الثقة داخل المؤسسة يسهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين، ويعزى ذلك إلى خصوصية بيئة العلاقات المباشرة واليومية، لا سيما مع المشرفين والزلاء، بشكل أكبر من العلاقة مع الإدارة العليا، وتشير هذه النتائج إلى احتمال وجود ضعف في قنوات الاتصال أو في مستوى التفاعل بين الموظفين والإدارة، وهو ما يستوجب تعزيز تلك العلاقات في سبيل الارتقاء بجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة .

ومن خلال ما سبق نستنتج قبول صحة الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزلاء العمل، الثقة بالإدارة العليا) وجودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نפטال توقرت.

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفضال توقرت

رابعاً: تحليل وتفسير الفرضية الرابعة

❖ الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة المستجوبة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي).

يتبين لنا من خلال اختبار **T** أن مستوى المعنوية لاختبار ليفيني لتجانس العينتين (الذكور- إناث) قد بلغ 0.419 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار **T** بلغ 0.758 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس بخصوص متغير جودة الحياة.

كما يتضح كذلك نتيجة تحليل التباين للمتغيرات الشخصية لآراء عمال نفضال كانت قيم Sig أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العمال تبعاً للمتغيرات الشخصية والمتغير التابع جودة الحياة الوظيفية.

وفي الأخير فقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية)، ويفسر الباحثون ذلك بأن غياب هذه الفروق قد يعزى إلى توفر مستوى من العدالة التنظيمية وتجانس بيئة العمل داخل مؤسسة نفضال توقرت، الأمر الذي يساهم في تعزيز إدراك العاملين لمستوى متقارب من جودة الحياة الوظيفية، بغض النظر عن اختلاف خصائصهم الفردية.

ومن خلال ما سبق نستنتج عدم قبول صحة الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة المستجوبة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة ، المستوى التعليمي).

الفصل الثاني دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفضال توقرت

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال الدراسة الميدانية تم التعرف على دور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى المؤسسة الوطنية بمركز الزيت نفضال-تقوت، وذلك من خلال ذكر المنهج المتبع والمقارنة بين الدراسة الحالية، كما تم التطرق إلى مجتمع وعينة البحث وأساليب تحليل البيانات وفي الأخير تم ذكر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات من الاستبيان، وتحكيم قائمة الأسئلة ومقياس ليكارت الخماسي، لقد تم عرض وتحليل الدراسة بدءاً من تحليل البيانات وتبويبها و الذي كان مضمونه يتمحور حول دور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية للمؤسسة الوطنية بمركز الزيت نفضال-تقوت، وبعد التحليل تم استنتاج أن للثقة التنظيمية دور هام في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة نفضال-تقوت.



خاتمة

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع الإجابة على الإشكالية: أين يكمن دور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الوطنية بمركز الزيت نפטال- تقرت؟. وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، حيث تم تقسيم الموضوع إلى جانب نظري تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية للثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية إضافة إلى بعض الدراسات التطبيقية السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة.

أما في القسم الثاني فخصص للدراسة الميدانية للتعرف على دور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظرهم مع مناقشة النتائج حسب الواقع.

أولا: أهم نتائج الدراسة:

لقد توصلنا في هذا البحث إلى النتائج التالية:

1. يوجد مستوى مرتفع للثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة العليا) على مستوى المؤسسة محل الدراسة.
2. هناك درجة مرتفعة لجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عينة من الموظفين.
3. توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بأبعادها(الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة العليا) وجودة الحياة الوظيفية على مستوى المؤسسة الوطنية بمركز الزيت نפטال- تقرت - ؟
4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة المستجوبة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي).

ثانيا: التوصيات

في ضوء ما سبق، وبناء على النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- تعزيز ثقافة الشفافية والتواصل المفتوح.
- تقديم برامج تدريبية لتطوير المهارات الشخصية والمهنية.
- تحفيز الموظفين ودعمهم.
- تحسين بيئة العمل ودعم التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.
- تعزيز ثقافة التعاون.
- تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للموظفين.
- ضرورة إطلاع العمال على السياسات العامة وقرارات الإدارة، وتبريرها بشكل واضح، مما يعزز الثقة في القيادة.
- تشجيع التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين.
- الاستثمار في التكوين والتطوير المهني.
- تقوية نظام المكافآت والتحفيز.

-رصد مستويات الثقة التنظيمية.

- تفعيل دور القيادة الرشيدة.

ثالثا: أفاق الدراسة

على ضوء ما درسنا في بحثنا الحالي والنتائج التي أسفر عنها واستكمالاً للبحوث المستقبلية يمكن اقتراح:

- مساهمة تعزيز الاستقرار الوظيفي في تحسين جودة الحياة الوظيفية

- متطلبات العدالة التنظيمية و أثرها في تحسين جودة الحياة الوظيفية

= متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية في مؤسسات قطاع الطاقة في الجزائر

- علاقة جودة الحياة الوظيفية بتعزيز المواطنة التنظيمية في المؤسسات الجزائرية



قائمة المراجع

المراجع

أولا: مراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. زكريا مطلق الدوري، أحمد علي صالح إدارة التكمين واقتصاديات الثقة، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع عمان- الأردن، 2009.
2. سيد محمد جاد الرب استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء للأطر المنهجية والتطبيقات العملية، مطبعة العشري للنشر والتوزيع، مصر 2009.

الملتقيات والمؤتمرات:

1. عادل بابكر محجوب إدريس، تعزيز الثقة بين القضاة والتفتيش القضائي، المؤتمر الحادي والعشرين لرؤساء إدارات وأجهزة التفتيش القضائي في الدول العربية، الإدارة العامة للتفتيش والجودة، جامعة الدول العربية، السودان، 2017.

مجالات:

1. أ.م.د منتهى جاسم عبد، الثقة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام العملية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بغداد، مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 62، العدد 3، الملحق 1، سنة 2023.
2. أحلام زربي، سعاد سعدواي، مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عمال شركة الإسمنت scibs بولاية عين تموشنت، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 02، المجلد 13، العدد 02، سنة 2024.
3. أحمد ابراهيم موسى، عمار فتحي موسى، دور الثقة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات بمجمهورية مصر العربية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد الأول والثاني، يناير وإبريل 2015.
4. بهاء الدين مسعد سعد، شيماء مهدي ابراهيم، دور الثقة التنظيمية في العلاقة بين الشفافية الإدارية وسلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية على الشركات التابعة لشركة القابضة للأدوية والكيمائيات والمستلزمات_ هولدي فارما جامعة دمياط، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد الثالث، العدد الثاني، الجزء الثالث، 2022.
5. رضا السيد محمد سليمان، علاقة أبعاد رأس المال النفسي الايجابي بدعم الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين الإداريين ببعض شركات قطاع البترول، المجلد الثالث عشر، العدد الرابع، أكتوبر 2022.

6. سميرة عبد الصمد، الأداء التنظيمي وضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية، مجلة دراسات التنمية الاقتصادية، المجلد 03، العدد 02 (2020).
7. عبدالله بن حميد محارب الجهني، علي عمر عبد الله الجفري، أثر التغيير التنظيمي على ضوء رؤية المملكة 2030، على جودة الحياة الوظيفية ، دراسة على فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنورة، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار التاسع، العدد ستة وستون، سنة 2024.
8. عبدالله بن حميد محارب الجهني، علي عمر عبدالله جفري، أثر التغيير التنظيمي على ضوء رؤية المملكة 2030 على جودة الحياة الوظيفية: دراسة على موظفي فرع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمنطقة المدينة المنورة، المجلة العربية للنشر - عقون شرف، جودة حياة العمل بالبنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحية والتنمية الريفية لولاية ميلة مجلة المعارف، العدد 2016.
9. عمر مصطفى محمد، فتاح كريم، دور الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الإستغراق الوظيفي " دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة البلدية السليمائية كوردستان العراق، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادي والإدارة، المجلد 8، العدد 16.
10. لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري : نظرة عامة، مجلة الأفاق للدراسات الإقتصادية، العدد 2، المجلد 5، السنة 2020.
11. محمود محمد أمين، العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي، مجلد 35، عدد 1، سنة 2015، يونيو.
12. مصنوعة أحمد، فةيدر الواحد عبدالله، دور الثقة التنظيمية في تعزيز الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة مؤسسة ألقو فود كافي أروما_الجزائر، جامعة حسبية بن بوعلي بالشلف، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا المجلد 17، العدد 25، السنة 2021.
13. ميسون هزيم العمرو، محمد عبد الرحيم المحاسنة، أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة، مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد الثاني والثلاثون، العدد الثالث .
14. نوال بوضياف، جودة الحياة الوظيفية ومدى اسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات، مجلة القبس للدراسات النفسية والإجتماعية، العدد 9، سنة 2020.

مذكرات:

1. أيمن أمال، أثر الثقة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي للعاملين دراسة حالة مديرية أملاك الدولة لولاية ورقلة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، سنة 2018/2019.
2. بدة فاتح، جودة الحياة الوظيفية بين التمثل والممارسة دراسة ميدانية بالمؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي لولاية قلمة، جامعة 8 ماي 1945_قلمة، سنة 2021/2022.
3. بغيرش نواره، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية المسيلة، جامعة محمد بوضياف_ المسيلة، سنة 2019/2020.
4. بن براهيم محمد أيوب، أثر الثقة التنظيمية على سلوك التشارك في المعرفة دراسة حالة: وحدة إنتاج المياه المعدنية منبع الغزلان_بسكرة، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2018/2019.
5. تواتي هناء، طالي فاطمة، أثر القيادة الأخلاقية في تحسين جودة الحياة الوظيفية دراسة ميدانية في مؤسسة بنك الجزائر الخارجي-تقرت، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، سنة 2021/2022.
6. خلدون محمد، خورهي عبد السلام، العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي في المؤسسات التعليمية (دراسة عينة من أساتذة المركز الجامعي إيليزي)، سنة 2023/2024.
7. شيخي مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، جامعة أبو بكر بالقائد-تلمسان سنة 2017.
8. صياغ سارة، أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة_ شركة سوناطراك حاسي مسعود، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، سنة 2018 / 2019.
9. فريال غرارة، الثقة التنظيمية كوسيد بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز -tifib_ بسكرة، جامعة محمد خيضر_بسكرة، سنة 2019/2020.
10. قلادي سمية، سباعي سناء، أثر جودة الحياة الوظيفي على الرضا الوظيفي دراسة حالة عينة عن موظفي المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة، سنة 2022/2023.

11. نعامة خديجة سمية، بن دهقان خيرة، جودة حياة العمل وعلاقتها بالثقافة التنظيمية_ دراسة حالة ميدانية لدى عمال

سونلغاز بأغواط_ جامعة عمار ثليجي بالأغواط، سنة 2019 / 2020.

رسائل الماجستير:

1. حدة سلطاني، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة- دراسة حالة مؤسسة عمر بن عمر

قالمة- أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، سنة 2022.

2. نهاد عبد الرحمان الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، مذكرة ماجستير،

جامعة الأقصى، 2016.

مراجع أجنبية:

1. werther w. & davis. Human resource and personnel management. New york. Megraw_hill. 2002. P502.
2. burcu tosun. Nur ozkan. The role of organizational trust on the relationship between work life balance and job satisfaction. Volume 14، Issue51. 2023
3. abebe، assemie، quality of work life and organizational commitment of the academic staffin ethiopia universities، volume 09، Issue 04، 2023.
4. yi jiang، wen_ke chen، effects organizational trust on organizational learning and creativity، Eurasia journal of mathematics science and technology education. Volume 13، Issue06. 2017.

الملاحق

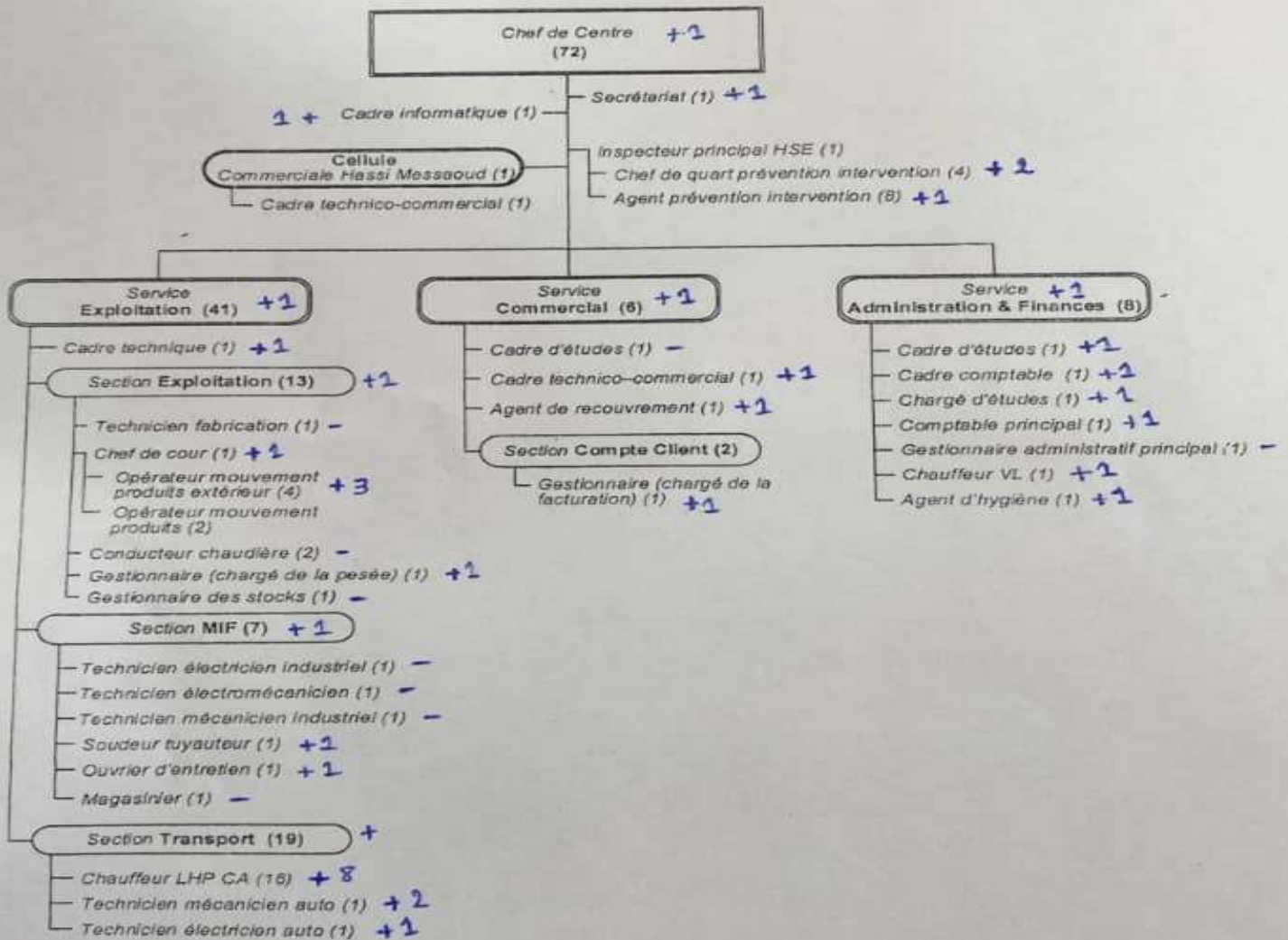


Annexe à la décision n° S.984 DG.

Classement : Br.COM
Référence : 4AB 30E

Page 11 de 15

Organigramme Centre Bitumes Touggourt code "4AB30E"



Fait à Chéraga, le 25 JAN 2020

Président Directeur Général

HARCHAOUI Belkacem



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وعلوم التجارية

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

قسم : علوم التسيير

تخصص : إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ: هتهات المهدي

الطالبة: بن عمر هبة الرحمان

استبيان

السادة والسيدات: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة
الماجستير تحت عنوان: " دور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية- دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية بمركز
الزفت نفضال-تقرت- " , وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة لدينا, وبالسرية
التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

المحور الاول (البيانات الشخصية)

- 1 - الجنس : ذكر أنثى
- 2 - الخبرة المهنية : أقل من 05 سنوات من 05 إلى أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 20 سنة 20 سنة فأكثر
- 3 - المؤهل العلمي : أقل من ثانوي ثانوي جامعي دراسات عليا

الجزء الثاني : المتغير المستقل (الثقة التنظيمية)

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الثقة في المشرفين						
1	أثق في الاقتراحات المقامة من قبل رئيسي المباشر فيما يخص العمل					
2	يتيح مشرفي فرص متنوعة لمشاركة العمال في اتخاذ القرار					
3	أثق بنزاهة رئيسي المباشر في حل النزاعات بين الموظفين					
4	أتحدث بحرية عن صعوبات العمل مع رئيسي المباشر					
5	خبرتي السابقة جعلتني أثق برئيسي المباشر					

الثقة بزملاء العمل						
					6	يقدم زملائي العون والمساعدة لي عند الحاجة
					7	يشجع زملائي العمل الجماعي وروح الفريق
					8	يقدم زملائي حلول إيجابية للمشاكل التي تواجهني
					9	يسعى زملائي إلى تقاسم المعرفة ومشاركتها مع الآخرين
					10	أشعر بالراحة في العمل مع زملائي
الثقة بالإدارة العليا						
					11	لدى إدارة المؤسسة رؤية إستراتيجية واضحة
					12	تطبق الإدارة إجراءات سليمة وواضحة
					13	أثق في المعلومات التي تقدمه لنا للإدارة العليا
					14	تتخذ إدارة العليا قرارات لصالح موظفين في أغلب الأحيان
					15	تميز إدارة المؤسسة بالشفافية والنزاهة

الجزء الثالث: المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية)

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أشعر أن عملي يحقق لي الأمان و الاستقرار الوظيفي					
2	سياسة التدريب بالمؤسسة تهدف للاحتفاظ بالموظفين					

					توجد شفافية في اتخاذ القرارات	3
					لدى العاملين القدرة على المشاركة في اتخاذ القرارات	4
					يوجد فرص مستقبلية للترقية في المؤسسة	5
					أتلقي التشجيع والتقدير من المسؤولين عن العمل	6
					أحرص على المبادرة بتقديم اقتراحات لتطوير العمل	7
					توجد شفافية في اتخاذ القرارات على مختلف المستويات في المؤسسة	8
					تمكن إدارة العليا العاملين من إظهار مهاراتهم في العمل	9
					توفر المؤسسة التسهيلات للعاملين لإنجاز أعمالهم	10
					يوجد توافق بين المؤهل العلمي والقدرات العلمية	11

الملحق رقم 03: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	عراية الحاج	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
02	مناصيرية رشيد	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
03	صالحى سميرة	أستاذة تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

FREQUENCIES VARIABLES=سنوات_الخبرة الشهادة الجنس=

/PIECHART FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		10-MAY-2025 16:33:21
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.

Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= الجنس الشهادة سنوات_الخبرة /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:06.09
	Temps écoulé	00:00:05.29

Statistiques

		الجنس	الشهادة	سنوات_الخبرة
N	Valide	30	30	30
	Manquant	0	0	0

Table de fréquences

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	انثى	30	100.0	100.0	100.0

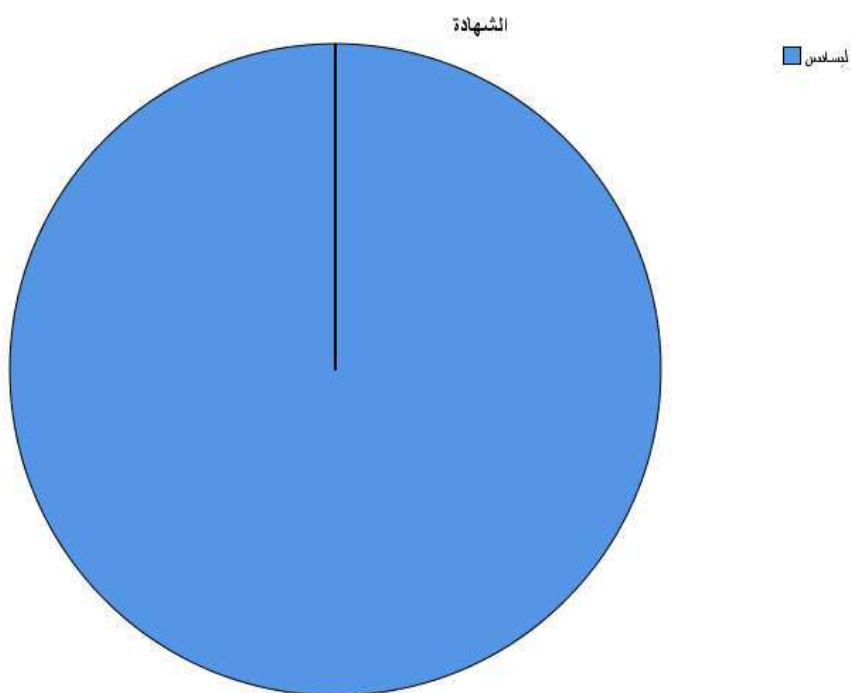
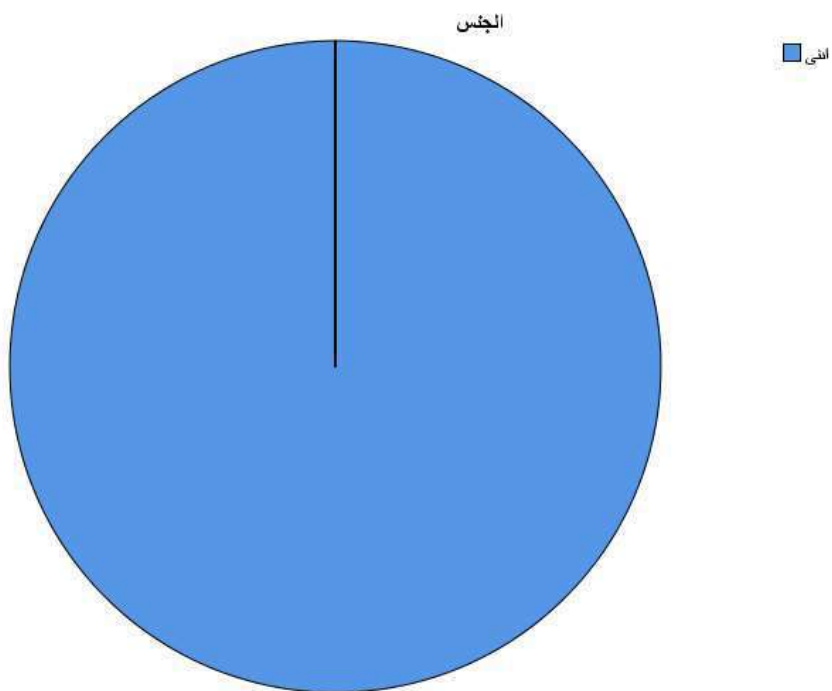
الشهادة

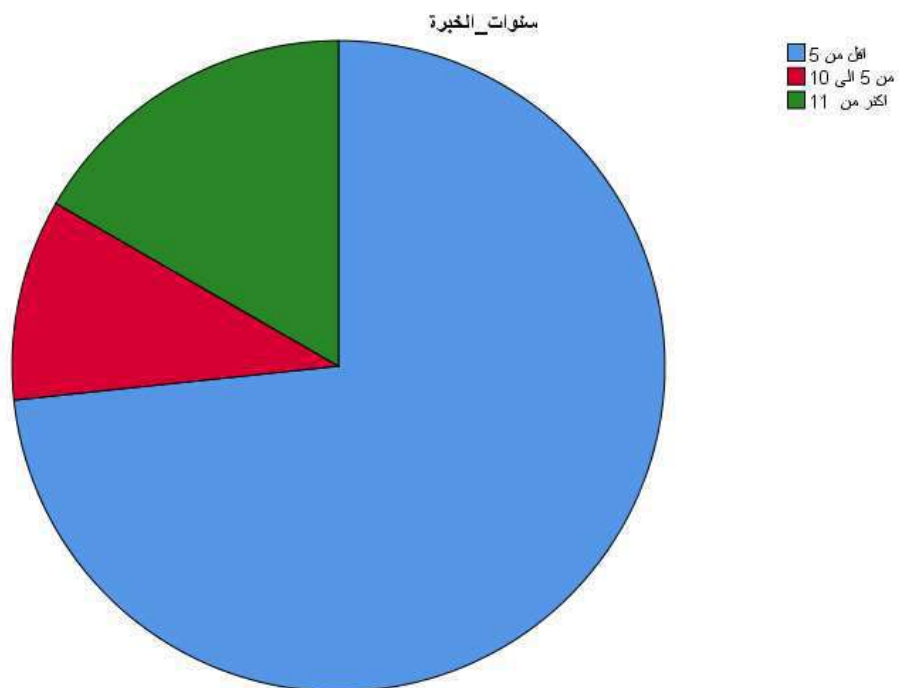
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	30	100.0	100.0	100.0

سنوات_الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5	22	73.3	73.3	73.3
	من 5 الى 10	3	10.0	10.0	83.3
	اكثر من 11	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Graphique circulaire





Remarques

Sortie obtenue	10-MAY-2025 16:34:02	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.	
Syntaxe	T-TEST GROUPS=الجنس(2 1) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=السلوكيات_النمطية /CRITERIA=CI(.95).	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00:00
	Temps écoulé	00:00:00:00

ONEWAY سنوات_الخبرة BY السلوكيات_النمطية

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

Remarques

Sortie obtenue	10-MAY-2025 16:34:39	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY السلوكيات_ النمطية BY سنوات_ الخبرة /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.08

ANOVA

السلوكيات_ النمطية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1531.682	2	765.841	2.804	.078
Intragruppes	7373.285	27	273.085		
Total	8904.967	29			

CORRELATIONS

/VARIABLES=M الجودة D الثقة A الاداءة

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		25-APR-2025 21:41:39
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.

Syntaxe		CORRELATIONS
		/VARIABLES=IMالاداءةAالثقة Dالجودة
		/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.05
	Temps écoulé	00:00:00.22

Corrélations

		IMالاداءة	Aالثقة	Dالجودة
IMالاداءة	Corrélation de Pearson	1	,867**	,853**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	52	52	52
Aالثقة	Corrélation de Pearson	,867**	1	,480**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	52	52	52
Dالجودة	Corrélation de Pearson	,853**	,480**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	52	52	52

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

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		25-APR-2025 21:42:08
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 B1 B2 B3 B4 B5 C1 C2 C3 C4 C5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.02

Echelle : ALL VARIABLES

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	15

Remarques

Sortie obtenue		25-APR-2025 21:42:34
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 D9 D10 D11 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.05

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.866	11

Remarques

Sortie obtenue		25-APR-2025 21:43:25
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES VARIABLES=الجنس /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:01:33
	Temps écoulé	00:00:00:94

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس

/PIECHART FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	25-APR-2025 21:43:52	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES</p> <p>VARIABLES=الجنس</p> <p>/PIECHART FREQ</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.45
	Temps écoulé	00:00:00.74

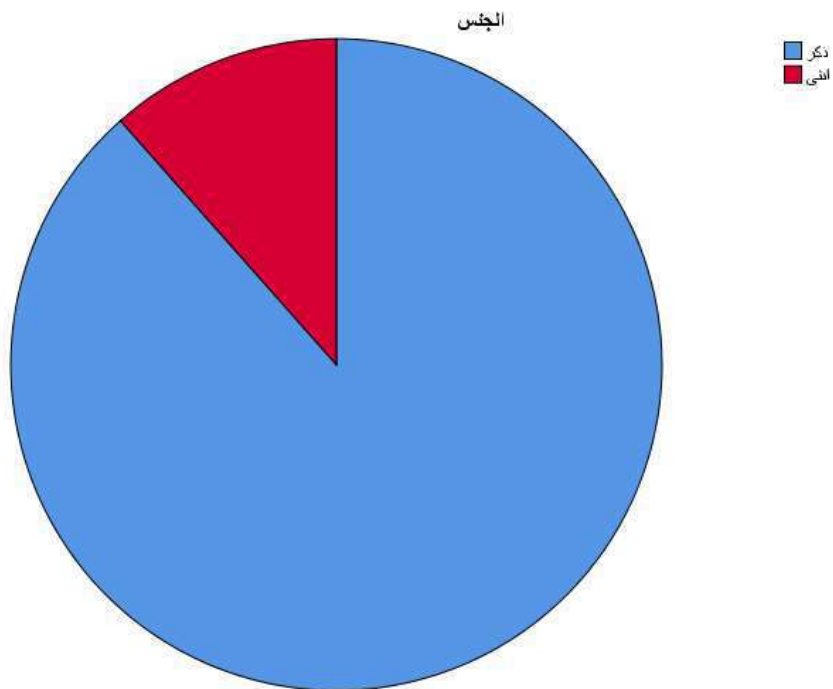
Statistiques

الجنس

N	Valide	52
	Manquant	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	46	88.5	88.5	88.5
	انثى	6	11.5	11.5	100.0
Total		52	100.0	100.0	



FREQUENCIES VARIABLES=المؤهل الخبرة

/BARChart FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

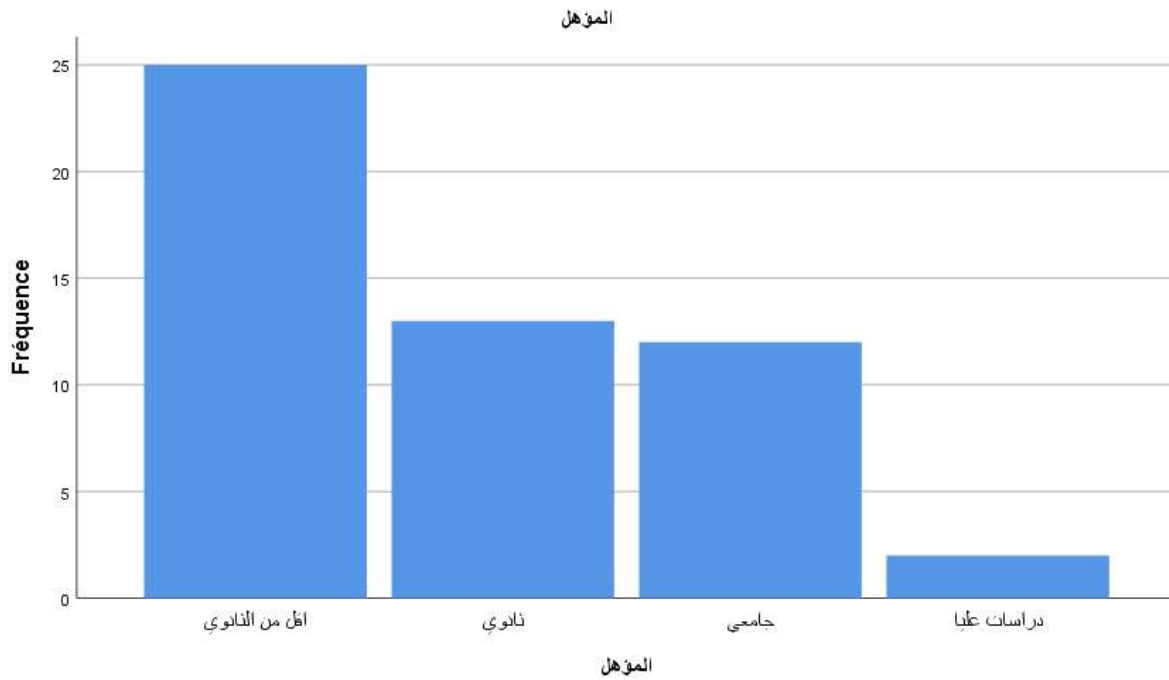
Sortie obtenue	25-APR-2025 21:44:06	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=الخبرة المؤهل /BARChart FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:01.00
	Temps écoulé	00:00:01.01

المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من الثانوي	25	48.1	48.1	48.1
	ثانوي	13	25.0	25.0	73.1
	جامعي	12	23.1	23.1	96.2
	دراسات عليا	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Graphique à barres



Remarques

Sortie obtenue	25-APR-2025 21:45:08	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES VARIABLES=الخيرة</p> <p>/PIECHART FREQ</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.47
	Temps écoulé	00:00:00.55

Remarques

Sortie obtenue	25-APR-2025 21:47:43	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.

Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=الخيرة /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00:50
	Temps écoulé	00:00:00:50

Remarques

Sortie obtenue		25-APR-2025 21:49:52
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=الخيرة /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00:47
	Temps écoulé	00:00:00:52

Remarques

Sortie obtenue		25-APR-2025 21:51:23
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES VARIABLES=الخبرة /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.52
	Temps écoulé	00:00:00.53

FREQUENCIES VARIABLES=الخبرة

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		25-APR-2025 21:52:00
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=الخيرة /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.03

Statistiques

الخبرة

N	Valide	19
	Manquant	33

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اكثّر من 20 سنة	19	36.5	100.0	100.0
Manquant	اقل من 5 سنوات	10	19.2		
	من 5 الى 10 سنوات	13	25.0		
	من 10 الى 20 سنة	10	19.2		
	Total	33	63.5		
Total		52	100.0		

Remarques

Sortie obtenue	25-APR-2025 21:52:39	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES</p> <p>VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 Aالثقة في المشرفين</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.03

FREQUENCIES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 Aالثقة في المشرفين

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		25-APR-2025 21:53:21
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES</p> <p>VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A</p> <p>الثقة_في_المشرفين A</p> <p>/STATISTICS=STDDEV MEAN</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.03
	Temps écoulé	00:00:00.06

Statistiques

		A1	A2	A3	A4	A5	الثقة_في_المشرفين A
N	Valide	52	52	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4.1538	4.0577	4.0577	4.0577	4.1154	4.0885
Ecart type		.45952	.66902	.77746	.91638	.73174	.48412

Table de fréquences

A1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	3.8	3.8	3.8
	موافق	40	76.9	76.9	80.8
	موافق بشدة	10	19.2	19.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

A2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	10	19.2	19.2	19.2
	موافق	29	55.8	55.8	75.0
	موافق بشدة	13	25.0	25.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

A3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1.9	1.9	1.9
	محايد	8	15.4	15.4	17.3
	موافق	29	55.8	55.8	73.1
	موافق بشدة	14	26.9	26.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

A4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1.9	1.9	1.9
	غير موافق	3	5.8	5.8	7.7
	محايد	5	9.6	9.6	17.3
	موافق	26	50.0	50.0	67.3
	موافق بشدة	17	32.7	32.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

A5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1.9	1.9	1.9
	محايد	8	15.4	15.4	17.3
	موافق	27	51.9	51.9	69.2
	موافق بشدة	16	30.8	30.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

الثقة_في_المشرفين A

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2.60	1	1.9	1.9	1.9
	2.80	1	1.9	1.9	3.8
	3.00	1	1.9	1.9	5.8
	3.40	2	3.8	3.8	9.6
	3.60	1	1.9	1.9	11.5

3.80	6	11.5	11.5	23.1
4.00	18	34.6	34.6	57.7
4.20	5	9.6	9.6	67.3
4.40	8	15.4	15.4	82.7
4.60	4	7.7	7.7	90.4
4.80	3	5.8	5.8	96.2
5.00	2	3.8	3.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 Bالثقة_في_الزملاء

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		25-APR-2025 23:31:17
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES</p> <p>VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B_الثقة_في_الزملاء B</p> <p>/STATISTICS=STDDEV MEAN</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.03
	Temps écoulé	00:00:00.03

Statistiques

		B1	B2	B3	B4	B5	B_الثقة_في_الزملاء B
N	Valide	52	52	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3.9808	4.0385	4.0385	3.9423	3.8462	3.9692
Ecart type		.69987	.68489	.79117	.93753	.97789	.68985

Table de fréquences

B1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1.9	1.9	1.9
	محايد	7	13.5	13.5	15.4
	موافق	35	67.3	67.3	82.7
	موافق بشدة	9	17.3	17.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

B2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	3.8	3.8	3.8
	محايد	5	9.6	9.6	13.5
	موافق	34	65.4	65.4	78.8
	موافق بشدة	11	21.2	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

B3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	3.8	3.8	3.8
	محايد	9	17.3	17.3	21.2
	موافق	26	50.0	50.0	71.2
	موافق بشدة	15	28.8	28.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

B4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1.9	1.9	1.9
	غير موافق	3	5.8	5.8	7.7
	محايد	9	17.3	17.3	25.0
	موافق	24	46.2	46.2	71.2
	موافق بشدة	15	28.8	28.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

B5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3.8	3.8	3.8
	غير موافق	4	7.7	7.7	11.5
	محايد	5	9.6	9.6	21.2
	موافق	30	57.7	57.7	78.8
	موافق بشدة	11	21.2	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

الثقة في زملاء B

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.60	1	1.9	1.9	1.9
	2.20	2	3.8	3.8	5.8
	2.80	1	1.9	1.9	7.7

3:00	1	1:9	1:9	9:6
3:40	3	5:8	5:8	15:4
3:60	3	5:8	5:8	21:2
3:80	6	11:5	11:5	32:7
4:00	17	32:7	32:7	65:4
4:20	4	7:7	7:7	73:1
4:40	2	3:8	3:8	76:9
4:60	5	9:6	9:6	86:5
4:80	4	7:7	7:7	94:2
5:00	3	5:8	5:8	100:0
Total	52	100:0	100:0	

FREQUENCIES VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 الثقة_في_الإدارة

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		25-APR-2025 23:40:41
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES</p> <p>VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5</p> <p>Cالثقة_في_الإدارة</p> <p>/STATISTICS=STDDEV MEAN</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.03
	Temps écoulé	00:00:00.08

Statistiques

		C1	C2	C3	C4	C5	Cالثقة_في_الإدارة
N	Valide	52	52	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4.0769	4.0769	4.1346	3.9615	3.9423	4.0385
Ecart type		.81279	.55470	.59504	.83927	.80229	.55595

Table de fréquences

C1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	5.8	5.8	5.8
	محايد	6	11.5	11.5	17.3
	موافق	27	51.9	51.9	69.2
	موافق بشدة	16	30.8	30.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

C2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1.9	1.9	1.9
	محايد	3	5.8	5.8	7.7
	موافق	39	75.0	75.0	82.7
	موافق بشدة	9	17.3	17.3	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

C3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	1.9	1.9	1.9
	محايد	3	5.8	5.8	7.7
	موافق	36	69.2	69.2	76.9
	موافق بشدة	12	23.1	23.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

C4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	7.7	7.7	7.7
	محايد	7	13.5	13.5	21.2
	موافق	28	53.8	53.8	75.0
	موافق بشدة	13	25.0	25.0	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

C5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	7.7	7.7	7.7
	محايد	6	11.5	11.5	19.2
	موافق	31	59.6	59.6	78.8
	موافق بشدة	11	21.2	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Cالثقة_في_الإدارة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2.60	1	1.9	1.9	1.9
	2.80	2	3.8	3.8	5.8
	3.00	2	3.8	3.8	9.6
	3.40	2	3.8	3.8	13.5
	3.60	3	5.8	5.8	19.2

3.80	3	5.8	5.8	25.0
4.00	20	38.5	38.5	63.5
4.20	4	7.7	7.7	71.2
4.40	6	11.5	11.5	82.7
4.60	1	1.9	1.9	84.6
4.80	5	9.6	9.6	94.2
5.00	3	5.8	5.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=Aالثقة_ Aالثقة_ في_ الادارةالثقة_ في_ الزملاء Bالثقة_ في_ المشرفينA
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Remarques

Sortie obtenue		26-APR-2025 00:27:39
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées		Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=Aالثقة_في_المشرفين Bالثقة_في_الزملاء_في_الإدارة Cالثقة_في_الزملاء_في_الإدارة Aالثقة /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.02

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الثقة_في_المشرفينA	52	4.0885	.48412
الثقة_في_الزملاءB	52	3.9692	.68985
Cالثقة_في_الإدارة	52	4.0385	.55595
Aالثقة	52	4.0321	.43295
N valide (liste)	52		

FREQUENCIES VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 D9 D10 D11 D الجودة

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		26-APR-2025 00:37:35
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<pre> FREQUENCIES VARIABLES=D1 D2 D3 D4 D5 D6 D7 D8 D9 D10 D11 الجودةD /STATISTICS=STDDEV MEAN /ORDER=ANALYSIS. </pre>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.03
	Temps écoulé	00:00:00.05

Statistiques

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
N	Valide	52	52	52	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,1346	3,8846	3,5192	3,5000	3,9231	3,8654	3,7308
Ecart type		,68682	,89997	,80417	,82842	,96703	,86385	,99243

Statistiques

		D8	D9	D10	D11	D الجودة
N	Valide	52	52	52	52	52
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		3,4808	3,6154	3,8077	3,5192	3,7255
Ecart type		,98000	,84375	,74198	,82819	,56429

Table de fréquences

D1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	3,8	3,8	3,8
	محايد	3	5,8	5,8	9,6
	موافق	33	63,5	63,5	73,1
	موافق بشدة	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

D2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	7.7	7.7	7.7
	محايد	12	23.1	23.1	30.8
	موافق	22	42.3	42.3	73.1
	موافق بشدة	14	26.9	26.9	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

D3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	9.6	9.6	9.6
	محايد	20	38.5	38.5	48.1
	موافق	22	42.3	42.3	90.4
	موافق بشدة	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

D4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	11.5	11.5	11.5
	محايد	19	36.5	36.5	48.1
	موافق	22	42.3	42.3	90.4
	موافق بشدة	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

D5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1.9	1.9	1.9
	غير موافق	4	7.7	7.7	9.6
	محايد	8	15.4	15.4	25.0
	موافق	24	46.2	46.2	71.2
	موافق بشدة	15	28.8	28.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

D6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1.9	1.9	1.9
	غير موافق	3	5.8	5.8	7.7
	محايد	8	15.4	15.4	23.1
	موافق	30	57.7	57.7	80.8
	موافق بشدة	10	19.2	19.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

D7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1.9	1.9	1.9
	غير موافق	5	9.6	9.6	11.5
	محايد	13	25.0	25.0	36.5
	موافق	21	40.4	40.4	76.9
	موافق بشدة	12	23.1	23.1	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

D8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	2	3.8	3.8	3.8
	غير موافق	5	9.6	9.6	13.5
	محايد	18	34.6	34.6	48.1
	موافق	20	38.5	38.5	86.5
	موافق بشدة	7	13.5	13.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

D9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	1.9	1.9	1.9
	غير موافق	4	7.7	7.7	9.6
	محايد	14	26.9	26.9	36.5
	موافق	28	53.8	53.8	90.4
	موافق بشدة	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

D10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	3.8	3.8	3.8
	محايد	14	26.9	26.9	30.8
	موافق	28	53.8	53.8	84.6
	موافق بشدة	8	15.4	15.4	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

D11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	7	13.5	13.5	13.5
	محايد	15	28.8	28.8	42.3
	موافق	26	50.0	50.0	92.3
	موافق بشدة	4	7.7	7.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

الجودة D

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2.00	1	1.9	1.9	1.9
	2.18	1	1.9	1.9	3.8
	2.27	1	1.9	1.9	5.8
	2.64	1	1.9	1.9	7.7
	3.00	1	1.9	1.9	9.6
	3.18	2	3.8	3.8	13.5
	3.27	1	1.9	1.9	15.4
	3.36	2	3.8	3.8	19.2
	3.45	2	3.8	3.8	23.1
	3.55	2	3.8	3.8	26.9
	3.64	5	9.6	9.6	36.5
	3.73	4	7.7	7.7	44.2
	3.82	6	11.5	11.5	55.8
	3.91	3	5.8	5.8	61.5

4.00	9	17.3	17.3	78.8
4.09	6	11.5	11.5	90.4
4.18	1	1.9	1.9	92.3
4.55	1	1.9	1.9	94.2
4.64	1	1.9	1.9	96.2
4.73	1	1.9	1.9	98.1
4.91	1	1.9	1.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

CORRELATIONS

/VARIABLES=D الثقة A_الثقة_في_الادارةCالثقة_في_الزملاء B_الثقة_في_المشرفين A_الجودة D

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		26-APR-2025 01:03:05
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.	
Syntaxe	<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=الجودةD الثقة_في_المشرفينA الثقة_في_الزملاء_الثقة_في_الادارةB الثقةA</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.11
	Temps écoulé	00:00:00.14

Corrélations

		الجودةD	الثقة_في_المشرفينA	الثقة_في_الزملاءB	الثقة_في_الادارةC
الجودةD	Corrélation de Pearson	1	,345*	,451**	,262
	Sig. (bilatérale)		,012	,001	,061
	N	52	52	52	52
الثقة_في_المشرفينA	Corrélation de Pearson	,345*	1	,412**	,392**
	Sig. (bilatérale)	,012		,002	,004
	N	52	52	52	52
الثقة_في_الزملاءB	Corrélation de Pearson	,451**	,412**	1	,236
	Sig. (bilatérale)	,001	,002		,092
	N	52	52	52	52
الثقة_في_الادارةC	Corrélation de Pearson	,262	,392**	,236	1
	Sig. (bilatérale)	,061	,004	,092	

	N	52	52	52	52
الثقة A	Corrélation de Pearson	،480**	،760**	،786**	،700**
	Sig. (bilatérale)	،000	،000	،000	،000
	N	52	52	52	52

Corrélations

		A الثقة
الجودة D	Corrélation de Pearson	،480**
	Sig. (bilatérale)	،000
	N	52
الثقة_في_المشرفين A	Corrélation de Pearson	،760**
	Sig. (bilatérale)	،000
	N	52
الثقة_في_الزملاء B	Corrélation de Pearson	،786**
	Sig. (bilatérale)	،000
	N	52
الثقة_في_الادارة C	Corrélation de Pearson	،700**
	Sig. (bilatérale)	،000
	N	52
الثقة A	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	52

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

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

T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=D الجودة

/CRITERIA=CI(.95).

Test T

Remarques

Sortie obtenue		26-APR-2025 01:22:53
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe	T-TEST GROUPS=الجنس(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الجودةD /CRITERIA=CI(.95).	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.06

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ذكور	46	3,7470	,53660	,07912
انثى	6	3,5606	,78712	,32134

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
D الجودة	Hypothèse de variances égales	,664	,419	,758	50
	Hypothèse de variances inégales			,563	5,622

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur
D الجودة	Hypothèse de variances égales	,452	,18643	,24596	-,30760
	Hypothèse de variances inégales	,595	,18643	,33094	-,63672

Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes

Intervalle de confiance de la
différence à 95 %

Supérieur

D الجودة	Hypothèse de variances égales	،68046
	Hypothèse de variances inégales	1،00958

Remarques

Sortie obtenue		26-APR-2025 01:29:54
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.	
Syntaxe	ONEWAY BY الخيرة المؤهل D الجودة /PLOT MEANS /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=TUKEY ALPHA(0.05).	
Ressources	Temps de processeur	00:00:03:11
	Temps écoulé	00:00:03:97

FREQUENCIES VARIABLES= الخيرة

/BARChart FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	26-APR-2025 01:35:25	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES</p> <p>VARIABLES=الخيرة</p> <p>/BARCHART FREQ</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.47
	Temps écoulé	00:00:00.67

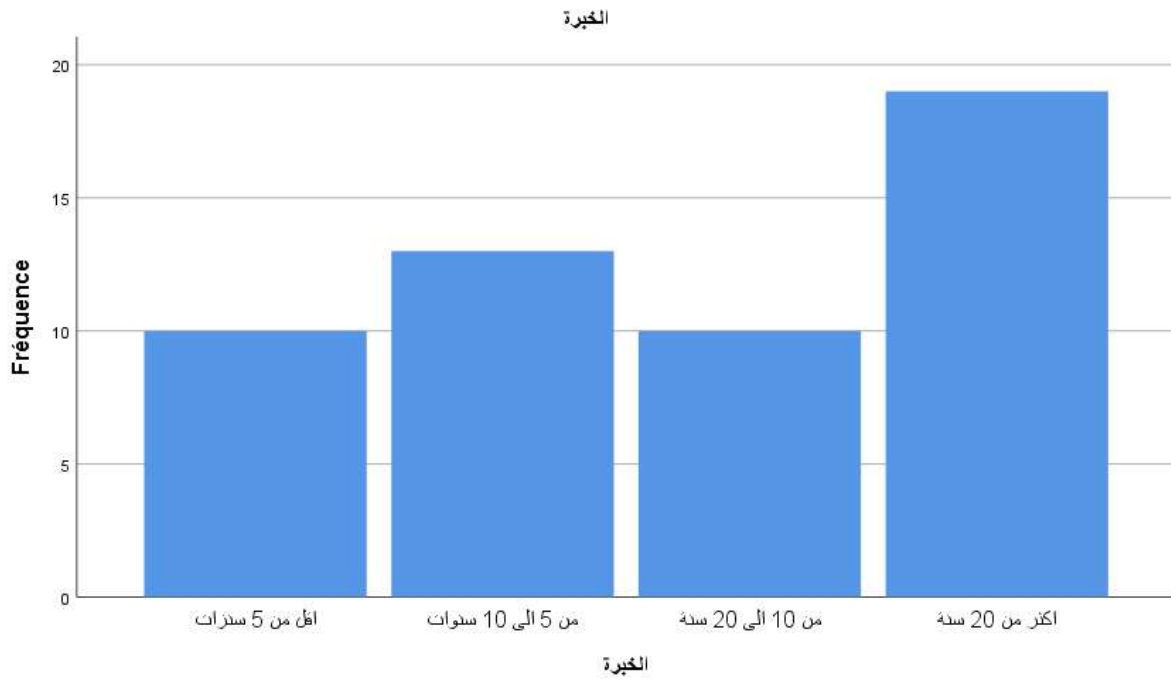
Statistiques

الخيرة

N	Valide	52
	Manquant	0

الخيرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5 سنوات	10	19.2	19.2	19.2
	من 5 الى 10 سنوات	13	25.0	25.0	44.2
	من 10 الى 20 سنة	10	19.2	19.2	63.5
	اكثر من 20 سنة	19	36.5	36.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	



الجودة BY D الخبرة المؤهل ONEWAY

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC=TUKEY ALPHA(0.05).

Unidirectionnel

Remarques

Sortie obtenue	26-APR-2025 01:36:27	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY المؤهل الخبرة BY الجودةD /PLOT MEANS /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=TUKEY ALPHA(0.05).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.94
	Temps écoulé	00:00:00.92

Avertissements

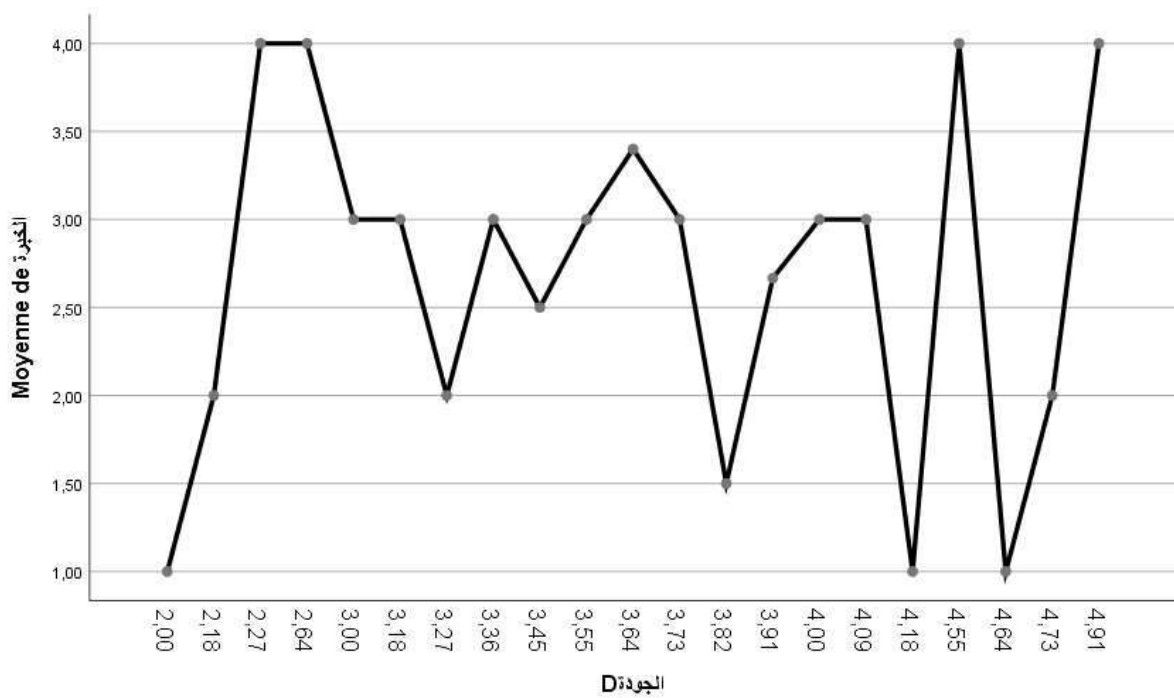
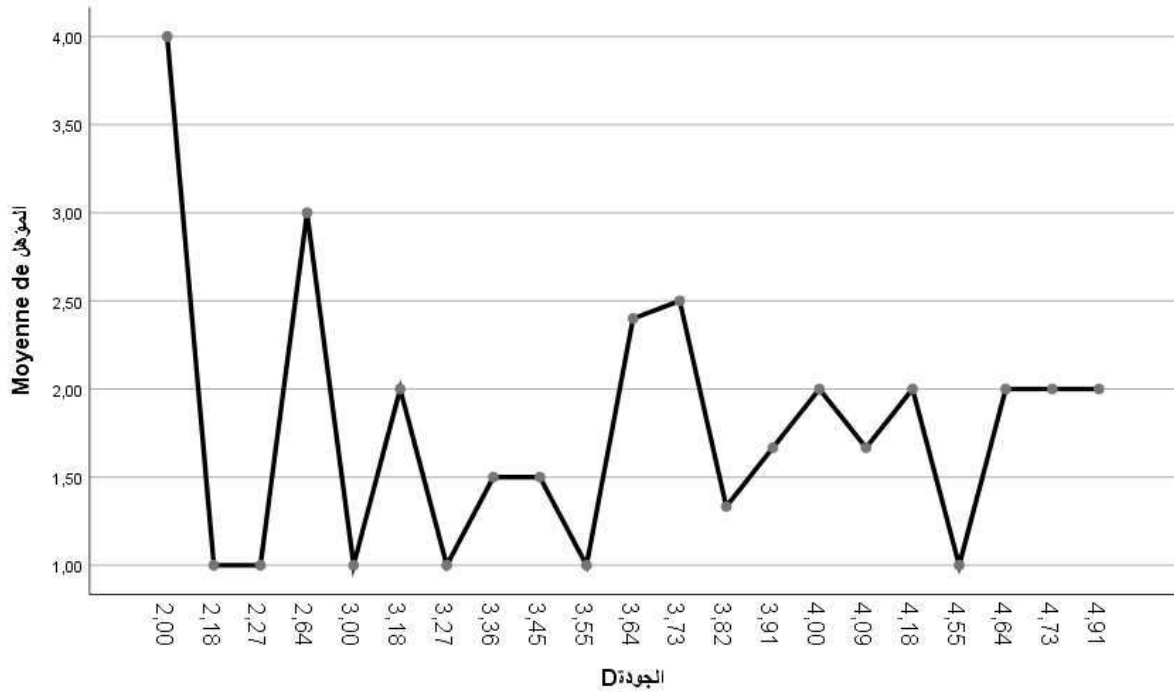
Les tests post hoc ne sont pas effectués pour المؤهل car au moins un groupe possède moins de deux observations.

Les tests post hoc ne sont pas effectués pour الخبرة car au moins un groupe possède moins de deux observations.

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المؤهل	Intergroupes	16.909	20	.845	.988	.500
	Intragroupes	26.533	31	.856		
	Total	43.442	51			
الخبرة	Intergroupes	30.364	20	1.518	1.243	.286
	Intragroupes	37.867	31	1.222		
	Total	68.231	51			

Tracés des moyennes



GET

FILE='C:\Users\sbi\Desktop\2025\الثقة والجودة\جلال.sav'.

DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.

EXAMINE VARIABLES=الثقةA الجودةD

/PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

Explorer

Remarques

Sortie obtenue		26-APR-2025 14:39:19
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\sbi\Desktop\جلال الثقة والجودة\2025.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur pour les variables dépendantes sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes pour toutes les variables dépendantes et facteurs utilisés.
Syntaxe		<p>EXAMINE VARIABLES=النقطة A الجودة D</p> <p>/PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT</p> <p>/COMPARE GROUPS</p> <p>/STATISTICS DESCRIPTIVES</p> <p>/CINTERVAL 95</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/NOTOTAL.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:09.16
	Temps écoulé	00:00:08.64

[Jeu_de_données1] C:\Users\sbi\Desktop\النقطة والجودة\2025 جلال.sav

Récapitulatif de traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
الثقة A	52	100.0%	0	0.0%	52	100.0%
الجودة D	52	100.0%	0	0.0%	52	100.0%

Descriptives

		Statistiques	Erreur standard	
الثقة A	Moyenne	4.0321	.06004	
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	3.9115	
		Borne supérieure	4.1526	
	Moyenne tronquée à 5 %	4.0741		
	Médiane	4.0000		
	Variance	.187		
	Ecart type	.43295		
	Minimum	2.33		
	Maximum	4.67		
	Plage	2.33		
	Plage interquartile	.40		
	Asymétrie	-1.634	.330	
	Kurtosis	4.663	.650	
	الجودة D	Moyenne	3.7255	.07825
Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Borne inférieure	3.5684	
		Borne supérieure	3.8826	
Moyenne tronquée à 5 %		3.7556		

Médiane	3.8182	
Variance	.318	
Ecart type	.56429	
Minimum	2.00	
Maximum	4.91	
Plage	2.91	
Plage interquartile	.45	
Asymétrie	-1.084	.330
Kurtosis	2.311	.650

EXAMINE VARIABLES= الجودة ثقة ثققة

/PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

Explorer

Remarques

Sortie obtenue	26-APR-2025 14:46:59	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\sbi\Desktop\جلال الثقة والجودة\2025.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>

	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur pour les variables dépendantes sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes pour toutes les variables dépendantes et facteurs utilisés.
Syntaxe		<p>EXAMINE VARIABLES= الجودة</p> <p>/PLOT BOXPLOT STEMLEAF HISTOGRAM NPLOT</p> <p>/COMPARE GROUPS</p> <p>/STATISTICS DESCRIPTIVES</p> <p>/CINTERVAL 95</p> <p>/MISSING LISTWISE</p> <p>/NOTOTAL.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:08.72
	Temps écoulé	00:00:05.76

Récapitulatif de traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
التقوية	52	100.0%	0	0.0%	52	100.0%
الجودة	52	100.0%	0	0.0%	52	100.0%

Descriptives

		Statistiques	Erreur standard
التقوية	Moyenne	3.8565	.14235
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	3.5707
		Borne supérieure	4.1422
	Moyenne tronquée à 5 %	3.8858	
	Médiane	3.8565	
	Variance	1.054	
	Ecart type	1.02648	
	Minimum	.94	
	Maximum	6.12	
	Plage	5.17	
	Plage interquartile	1.39	
	Asymétrie	-.424	.330
	Kurtosis	.518	.650
الجودة	Moyenne	3.6031	.16302
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	3.2758
		Borne supérieure	3.9303
	Moyenne tronquée à 5 %	3.6015	

Médiane	3,4523	
Variance	1,382	
Ecart type	1,17557	
Minimum	1,15	
Maximum	5,80	
Plage	4,65	
Plage interquartile	1,84	
Asymétrie	,106	,330
Kurtosis	-,813	,650

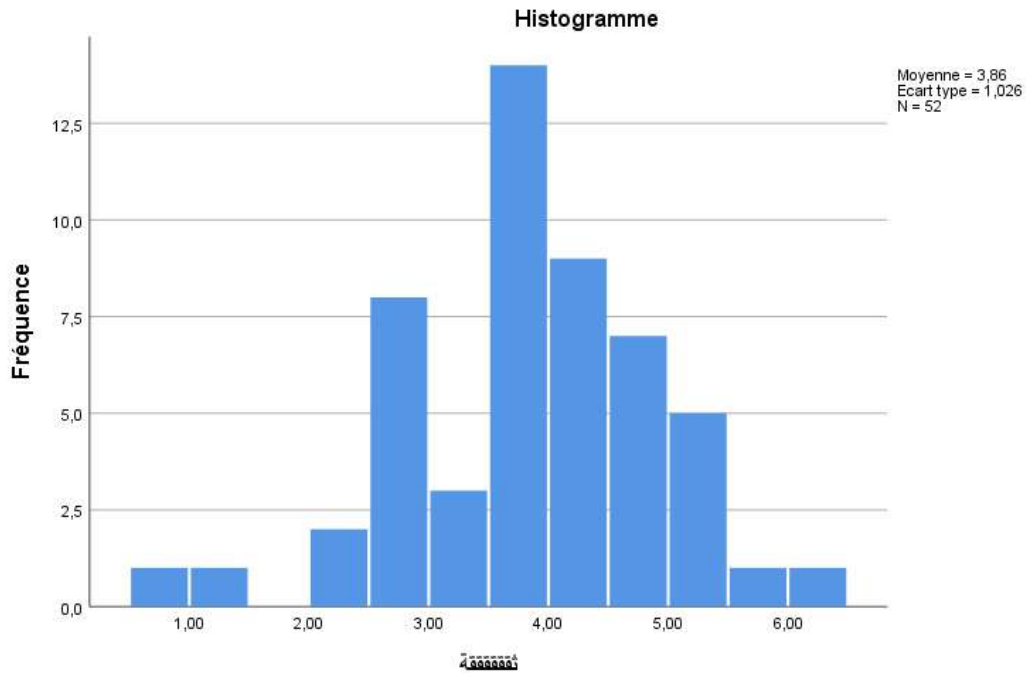
Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
تقوية	,099	52	,200*	,981	52	,588
الجودة	,081	52	,200*	,975	52	,355

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

تقوية



Tracé tige et feuille

Fréquence Stem & Feuille

1·00 Extremes (= < 9)

1·00 1 . 4

10·00 2 . 1456777889

17·00 3 . 14456667778888889

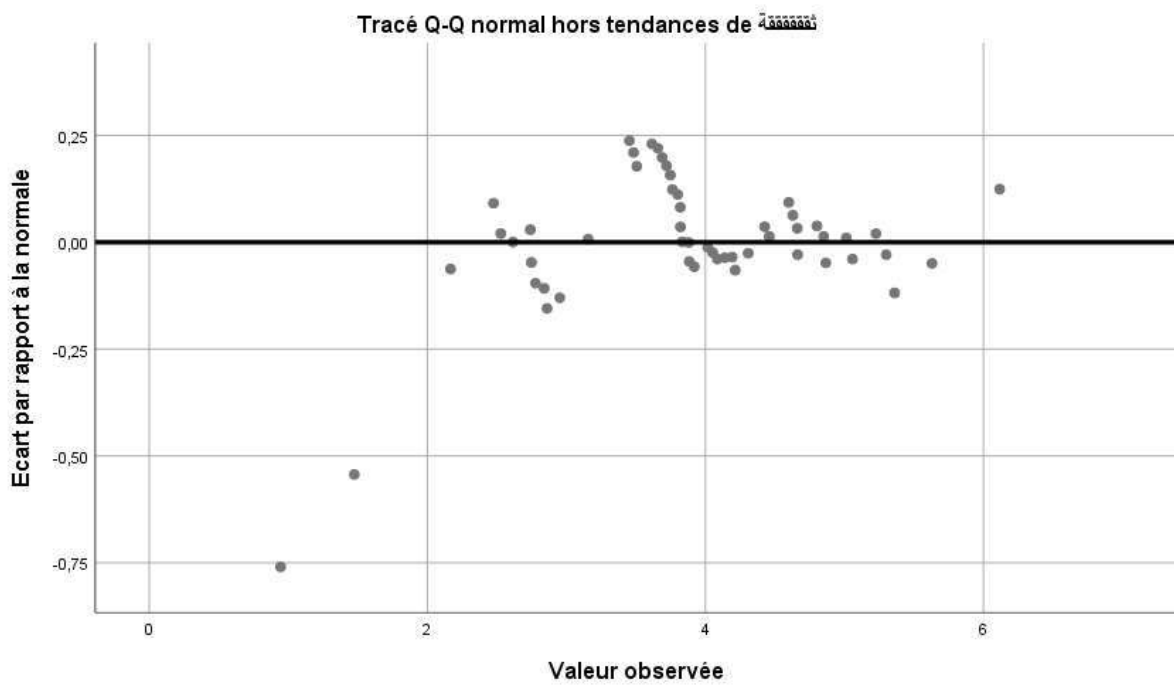
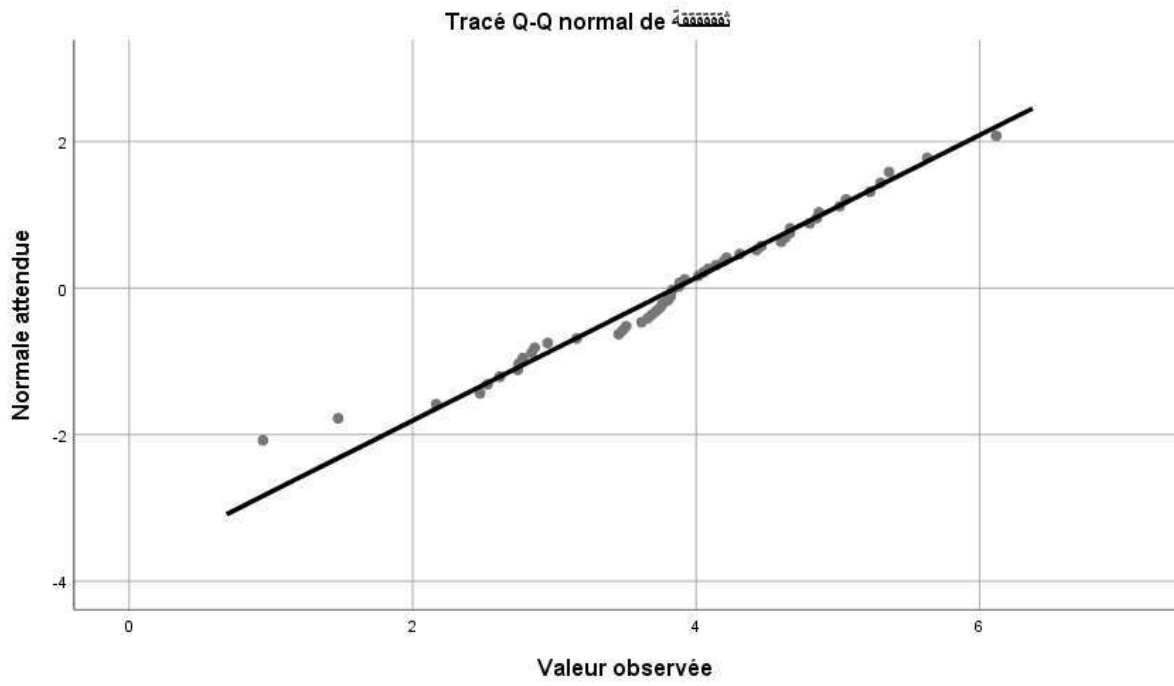
16·00 4 . 0001123445666888

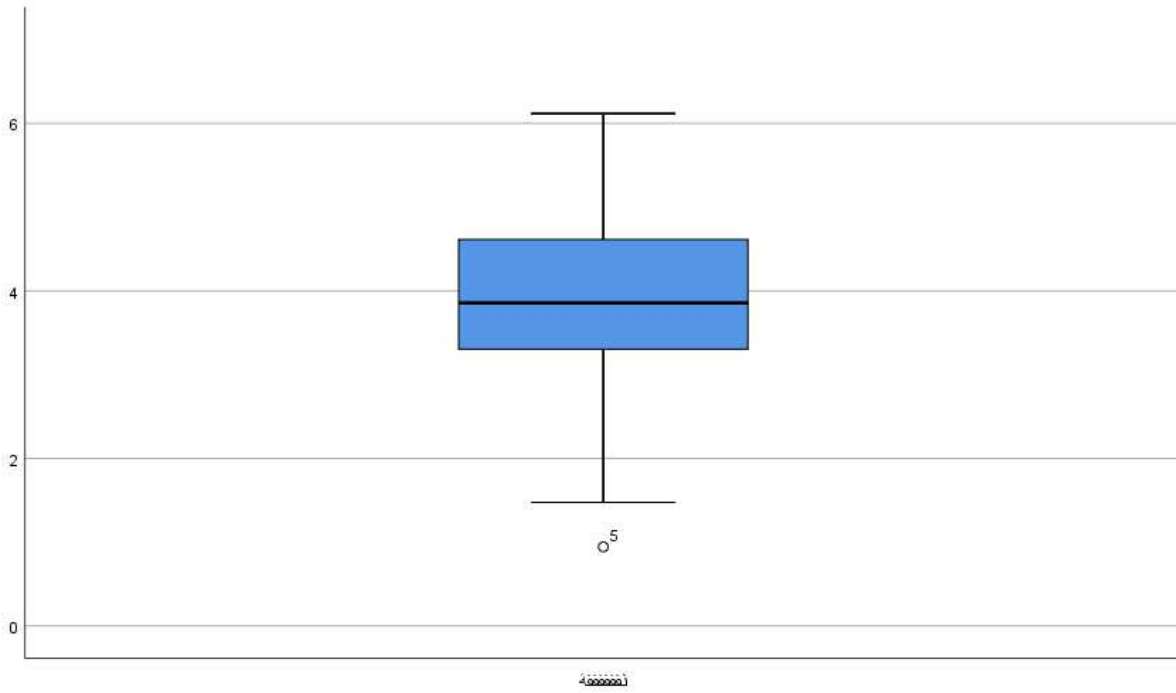
6·00 5 . 002336

1·00 6 . 1

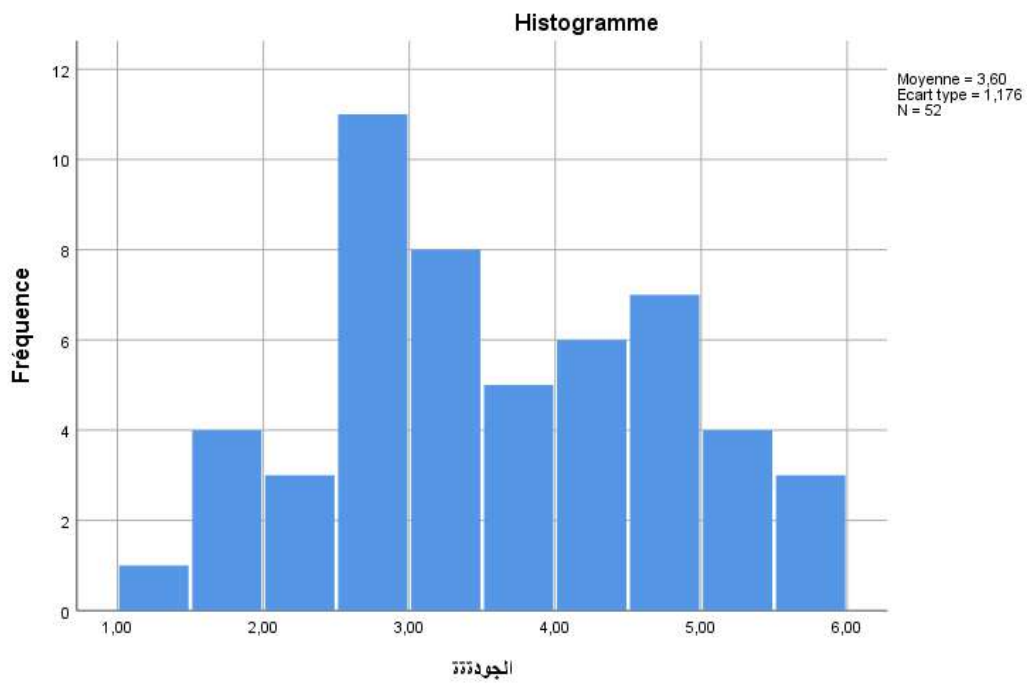
Largeur du radical : 1·00

Chaque feuille : 1 observation(s)





الجودة



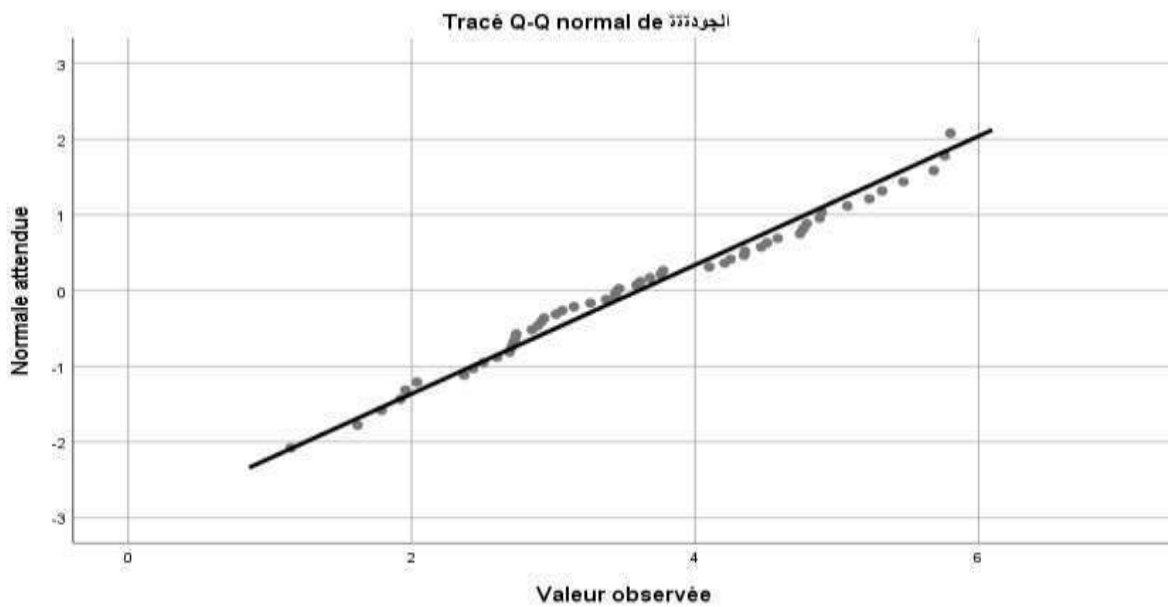
الجودة Tracé tige et feuille

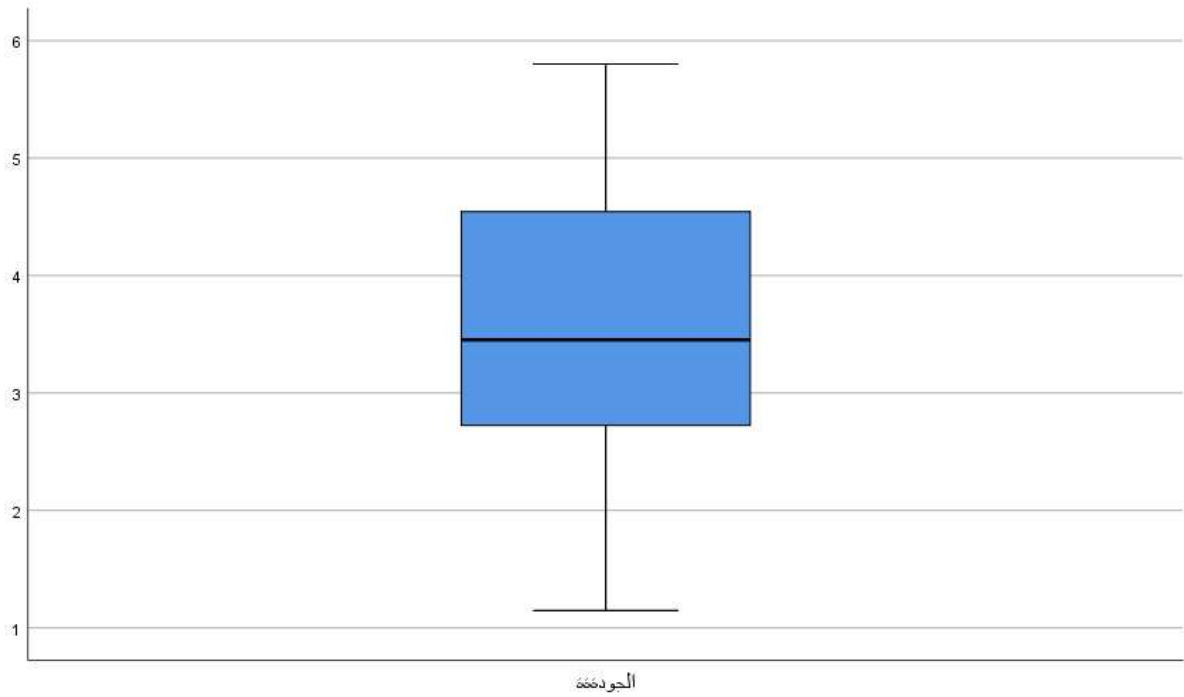
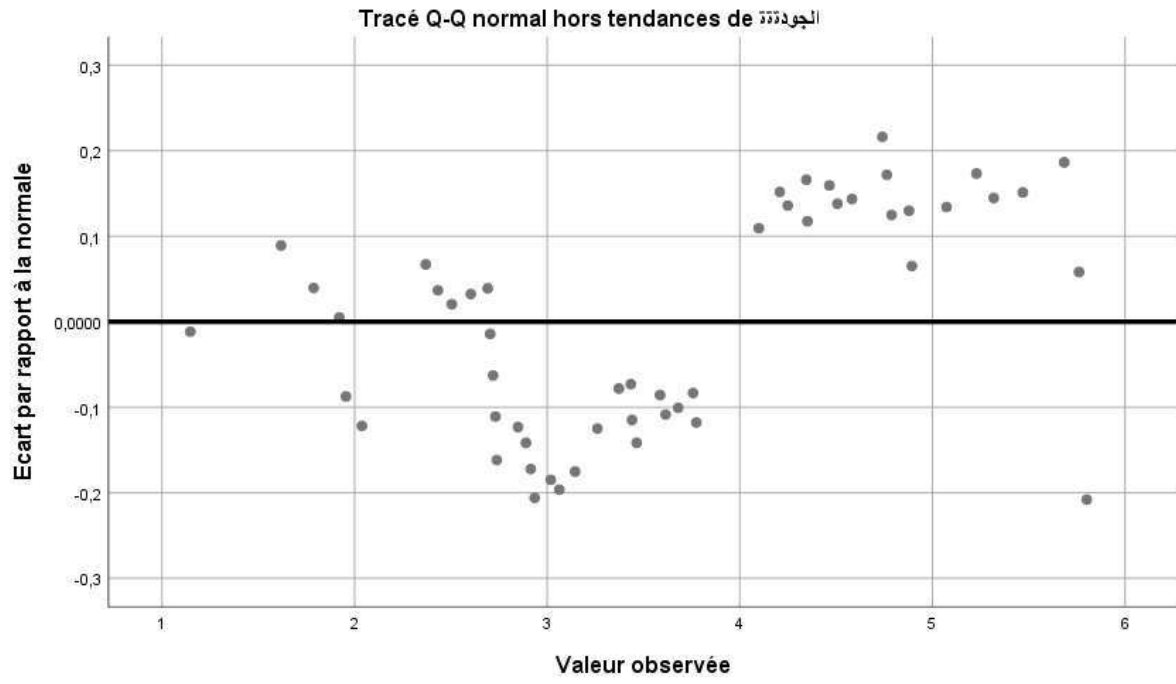
Fréquence Stem & Feuille

1.00	1 . 1
4.00	1 . 6799
3.00	2 . 034
11.00	2 . 56677778899
8.00	3 . 00123444
5.00	3 . 56677
6.00	4 . 022334
7.00	4 . 5577788
4.00	5 . 0234
3.00	5 . 678

Largeur du radical : 1.00

Chaque feuille : 1 observation(s)





Régression

Remarques

Sortie obtenue		21-MAY-2025 18:34:28
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\sbi\Desktop\جلال الثقة والجودة\2025.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	52
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe		<pre> REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الجودةD /METHOD=ENTER الثقة_في_المشرفينA الثقة_في_الزملاء_الثقة_في_الادارةB C /SCATTERPLOT=(*ZRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE MAHAL. </pre>
Ressources	Temps de processeur	00:00:06,58
	Temps écoulé	00:00:05,22
	Mémoire requise	4800 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	648 octets
Variables créées ou modifiées	MAH_1	Mahalanobis Distance

[Jeu_de_données1] C:\Users\sbi\Desktop\الثقة والجودة\2025 .

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
Dالجودة	3,7255	,56429	52
Aالثقة_في_المشرفين	4,0885	,48412	52
Bالثقة_في_الزملاء	3,9692	,68985	52
Cالثقة_في_الادارة	4,0385	,55595	52

Corrélations

		Dالجودة	Aالثقة_في_المشرفين	Bالثقة_في_الزملاء	Cالثقة_في_الادارة
Corrélation de Pearson	Dالجودة	1,000	,345	,451	,262
	Aالثقة_في_المشرفين	,345	1,000	,412	,392
	Bالثقة_في_الزملاء	,451	,412	1,000	,236
	Cالثقة_في_الادارة	,262	,392	,236	1,000
Sig. (unilatéral)	Dالجودة	.	,006	,000	,031
	Aالثقة_في_المشرفين	,006	.	,001	,002
	Bالثقة_في_الزملاء	,000	,001	.	,046
	Cالثقة_في_الادارة	,031	,002	,046	.
N	Dالجودة	52	52	52	52
	Aالثقة_في_المشرفين	52	52	52	52
	Bالثقة_في_الزملاء	52	52	52	52
	Cالثقة_في_الادارة	52	52	52	52

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode

1	C,الثقة_في_الادارة الثقة_في_الزملاءB الثقة_في_المشرفينA ^b	.	Introduire
---	--	---	------------

a. Variable dépendante : الجودةD

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,496 ^a	,246	,199	,50516

a. Prédicteurs : (Constante), C,الثقة_في_الادارة, B,الثقة_في_الزملاء, A,الثقة_في_المشرفين

b. Variable dépendante : الجودةD

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,991	3	1,330	5,213	,003 ^b
	de Student	12,249	48	,255		
	Total	16,240	51			

a. Variable dépendante : الجودةD

b. Prédicteurs : (Constante), Aالثقة_في_المشرفين, Bالثقة_في_الزملاء, Cالثقة_في_الادارة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	
		B	Erreur standard	Bêta	t
1	(Constante)	1,355	,690		1,963
	الثقة_في_المشرفين A	,175	,170	,150	1,028
	الثقة_في_الزملاء B	,296	,113	,362	2,619
	الثقة_في_الادارة C	,119	,139	,117	,857

Coefficients^a

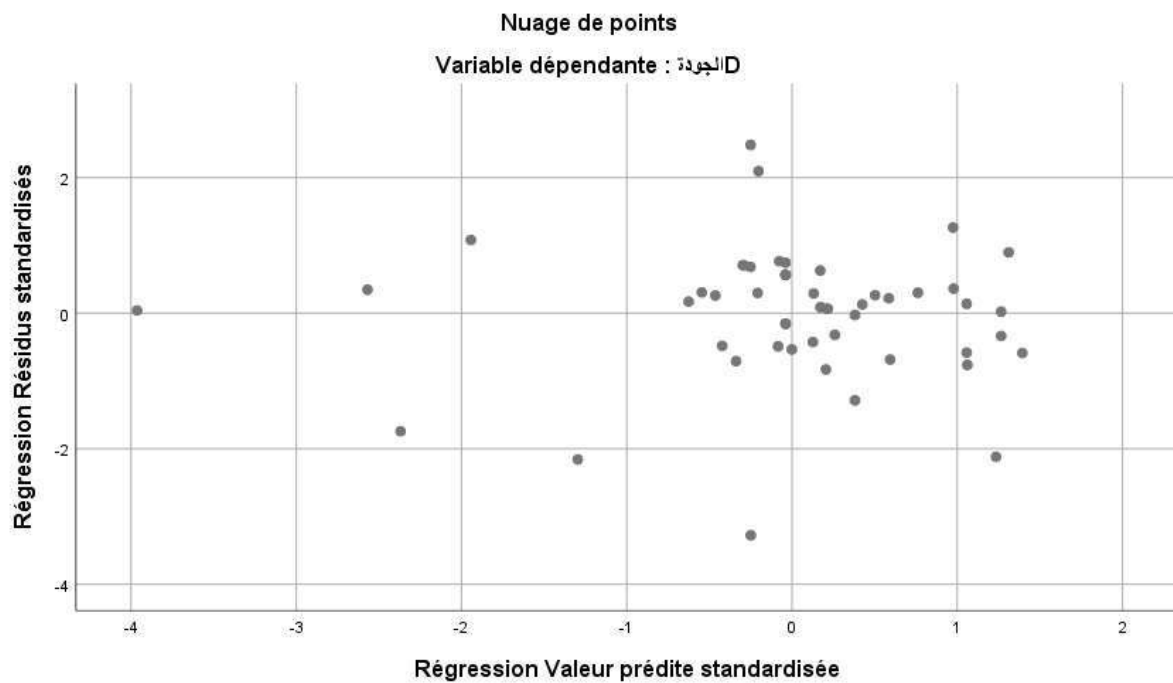
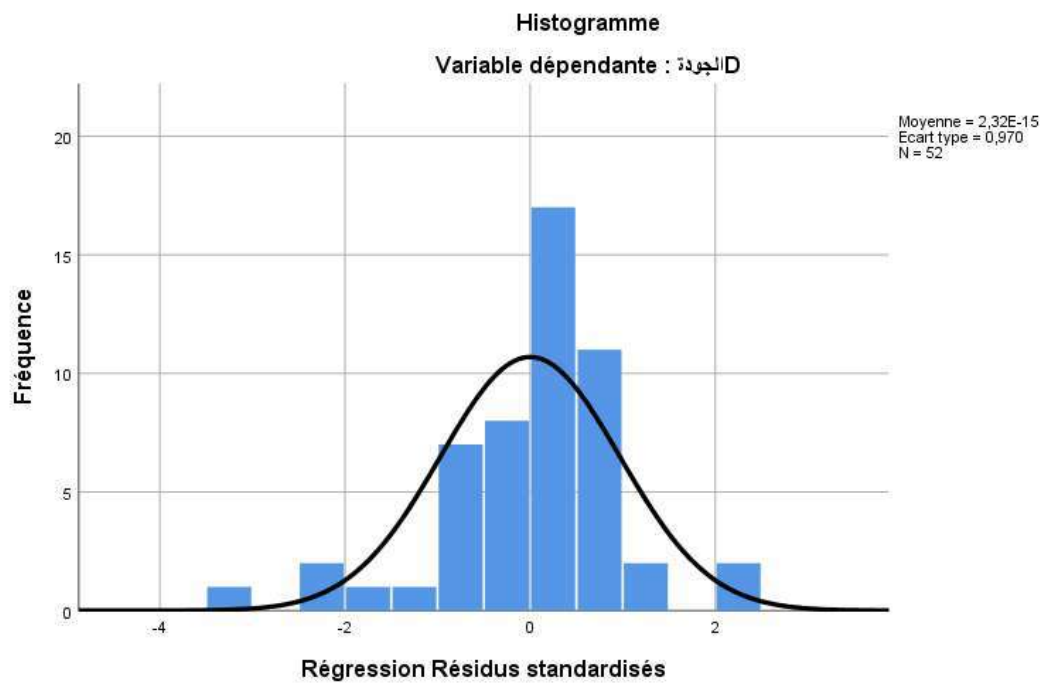
Modèle		Corrélations		
		Corrélation simple	Partielle	F
1	(Constante)			
	الثقة_في_المشرفين A	,345	,147	
	الثقة_في_الزملاء B	,451	,354	
	الثقة_في_الادارة C	,262	,123	

a. Variable dépendante : Dالجودة

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	2,6167	4,1154	3,7255	,27973	52
Valeur prévue standard	-3,964	1,394	,000	1,000	52
Erreur standard de la prévision	,072	,291	,129	,055	52
Valeur prédite ajustée	2,6070	4,2548	3,7388	,28089	52
de Student	-1,65583	1,25369	,00000	,49007	52
Résidu standard	-3,278	2,482	,000	,970	52
Résidu Student	-3,327	2,508	-,012	1,024	52

Graphiques



الفهرس

الفهرس

III.....	الإهداء
IV.....	الشكر والعرفان:
V.....	الملخص:
VI.....	قائمة المحتويات
VIII.....	قائمة الجداول
X.....	قائمة الأشكال
XI.....	قائمة الملاحق
أ.....	مقدمة:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية

2.....	تمهيد.....
3.....	المبحث الأول: الإطار النظري لثقة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية.....
3.....	المطلب الأول: عموميات حول الثقة التنظيمية.....
3.....	الفرع الأول: مفهوم الثقة ومفهوم الثقة التنظيمية.....
5.....	الفرع الثاني : نشأة الثقة التنظيمية.....
5.....	الفرع الثالث: أهمية وأنواع الثقة التنظيمية.....
8.....	الفرع الرابع: أبعاد الثقة التنظيمية.....
9.....	الفرع الخامس: أساليب بناء الثقة التنظيمية:.....
10.....	الفرع السادس: معوقات بناء الثقة التنظيمية.....
11.....	المطلب الثاني: عموميات حول جودة الحياة الوظيفية.....
11.....	الفرع الأول: مفهوم الجودة ومفهوم جودة الحياة.....
12.....	الفرع الثاني: نشأة ومفهوم جودة الحياة الوظيفية.....
14.....	الفرع الثالث: أهمية جودة الحياة الوظيفية وأسباب الاهتمام بها.....
16.....	الفرع الرابع: أهداف ومراحل جودة الحياة الوظيفية.....
22.....	الفرع الخامس: معوقات برامج تطبيق جودة الحياة.....

23	المبحث الثاني: مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة.
29	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.
36	خلاصة الفصل الأول:
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور الثقة التنظيمية في تعزيز جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة نفضال توقرت	
38	تمهيد:
39	المبحث الأول: الإجراءات الميدانية للدراسة
39	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
39	الفرع الأول: نبذة عن المؤسسة الوطنية بمركز الزيت نفضال-تقرت-
39	الفرع الثاني: مهام المؤسسة الوطنية مركز الزيت نفضال تقرت:
39	الفرع الثالث: أهم منتجات المؤسسة الوطنية مركز الزيت نفضال تقرت:
40	الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي لمركز الزيت نفضال تقرت:
40	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.
40	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة.
41	الفرع الثاني: الطريقة المستخدمة في الدراسة:
41	الفرع الثالث : الأدوات المستخدمة
44	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:
44	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.
44	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
47	الفرع الثاني : اختبار الفرضيات
61	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج
61	أولاً: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى
61	ثانياً: تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية.
62	ثالثاً: تحليل وتفسير الفرضية الثالثة
63	رابعاً: تحليل وتفسير الفرضية الرابعة

64.....	خلاصة الفصل الثاني:
66.....	خاتمة
69.....	قائمة المراجع
73.....	الملاحق
151.....	الفهرس