

جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال



قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

بعنوان:

دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز
الثقة التنظيمية دراسة حالة
شركة توزيع الكهرباء والغاز- أم البواقي-

إشراف:

أ.د. توابتية الطاهر

إعداد الطالبتين:

- جرمان خديجة

- طهير جيهان

لجنة المناقشة:

رئيسا

جامعة أم البواقي

.....

مقررا

جامعة أم البواقي

.....

مناقشا

جامعة أم البواقي

.....

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

وما توفيقني إلا بالله عليه توكلت واليه
أنيب " الحمد لله الذي أثار لنا درج
العلم والمعرفة ووفقنا إلى انجاز هذا
العمل المتواضع نتقدم بالشكر، إلى
أستاذنا المشرف توابتية الطاهر
لمجهوداته المبذولة ونصائحه
وارشاداته

كما نتقدم بالشكر والاحترام، والتقدير
للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة

إِهْدَاء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن العلم قريبا ولا
الطريق كان محفوظا بالتسميات لكنني فعلتها
أهدي تخرجي إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى من صد الأشواق عن
دربي ليمهد لي طريق العلم إلى "أبي الغالي".
إلى التي فتحت عيني على نور وجهها والتي لولا دعائها ورجائها لما
"وصلت إلى هذا اليوم "أمي الغالية "
لأخوتي ومن جمعني بهم حسن الصداقة والرفقة الحسنة ولكل من كان عوناً
وسنداً في هذا الطريق مُمتنة
لكم جميعاً، ما كنت لأصل لولا فضلكم من بعد الله.

إِهْدَاء

إلى أمي ثم أمي ثم أمي.

ليس فقط لأنك أويتني في رحمتك الدافئ، تسعة أشهر

إنفًا لأنك كنتي منذ انجبتني حتى هذه اللحظة

أما عظيمة إلى الحد الذي أشعر فيه بانك كثيرة عليّ

إلى أبي.

صاحب السيرة العطرة

نسب في دروب الحياة، وبقى من يُسيطر على اذهاننا في كل مسلك نسلكه.

صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة لم يبخل على طيلة حياته

إن انتاجي ما هو الأ تربيتكم،

أنتم وهبتموني القلم، فشكرًا حفظكم الله ورعاكم

أهديهم هذا العمل المتواضع، سائلة الله العليّ القدير أن ينفعنا به، ويمدنا

بتوفيقه.

.....	شكر وتقدير.....
.....	الاهداء.....
I-II.....	فهرس المحتويات.....
III-IV.....	-قائمة الجداول.....
V.....	قائمة الاشكال.....
VI.....	قائمة الملاحق.....
أ.....	مقدمة.....
ب.....	إشكالية الدراسة.....
ت.....	فرضيات الدراسة.....
ت.....	أهمية الدراسة.....
ث.....	اهداف الدراسة.....
ث.....	أسباب اختيار الموضوع.....
ج.....	المنهج المستخدم.....
ح.....	نموذج الدراسة.....
ح.....	حدود الدراسة.....
خ.....	صعوبات الدراسة.....
خ.....	هيكل الدراسة.....
	الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية لبيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية..
10.....	تمهيد:
11.....	الادبيات النظرية لبيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية.....
11.....	1. الادبيات النظرية لبيئة العمل الداخلية.....
11.....	1.1 مفهوم بيئة العمل الداخلية وابعادها.....
14.....	2.1 أنواع بيئة العمل الداخلية وعواملها.....
16.....	3.1 أهمية بيئة العمل الداخلية وخصائصها.....
17.....	2. الادبيات النظرية للثقة التنظيمية.....
17.....	1.2 مفهوم الثقة التنظيمية وخصائصها.....

19.....	2.2. ابعاد الثقة التنظيمية وانواعها.....
21.....	3.2. قواعد الثقة التنظيمية واهميتها.....
23.....	2. الادبيات التطبيقية لبيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية.....
23.....	1.2. الدراسات العربية.....
26.....	2.2. أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية.....
28.....	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ابعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية
30.....	تمهيد.....
31.....	1. الاطار المنهجي للدراسة.....
31.....	1.1. تقديم عام لمؤسسة الدراسة.....
37.....	2.1. الطريقة المتبعة في الدراسة.....
47.....	2. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.....
48.....	1.2. عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
66.....	2.2. اختبار وتحليل فرضيات الدراسة.....
77.....	خلاصة الفصل
78.....	الخاتمة.....
79.....	نتائج اختبار الفرضيات.....
80.....	نتائج الجانب النظري.....
81.....	نتائج الجانب التطبيقي.....
81.....	التوصيات.....
83.....	آفاق الدراسة.....
85.....	قائمة المراجع.....
90.....	قائمة الملاحق.....

الصفحة	عنوان الجدول	لرقم
26	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية	01
39	درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي	02
42	مستوى صدق الاستمارة	03
43	الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول (ابعاد البيئة الداخلية)	04
45	الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (الثقة التنظيمية)	05
46	الصدق البنائي لأداة الدراسة	06
47	نتائج معامل الفا كرومباخ	07
48	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	08
49	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	09
51	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	10
52	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	11
53	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة في المنصب المشغول	12
54	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة المكتسبة في المؤسسة	13
55	الحدود الدنيا والعليا لفئات المتوسط الحسابي المختارة للدراسة	14
56	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الأول من المحور الأول	15
58	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثاني من المحور الأول	16
60	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثالث من المحور الأول	17
62	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الأول من المحور الثاني	18
64	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثاني من المحور الثاني	19
	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثالث من المحور الثاني	20
67	نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعد البيئة المادية على الثقة التنظيمية داخل المؤسسة	21
67	نتائج تحليل التباين (Anova) لاختبار جودة وصلاحية نموذج الفرضية الأولى	22
68	نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعد البيئة المادية على الثقة التنظيمية	23

69	نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعء البيئة التنظيمية داخل المؤسسة	24
70	نتائج تحليل التباين (Anova) لاختبار جودة وصلاحية نموذج الفرضية الثانية	25
70	نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعء البيئة التنظيمية على الثقة التنظيمية	26
72	نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعء البيئة الوظيفية داخل المؤسسة	27
72	نتائج تحليل التباين (Anova) لاختبار جودة وصلاحية نموذج الفرضية الثالثة	28
73	نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعء البيئة الوظيفية على الثقة التنظيمية	29
74	نتائج الانحدار الخطي البسيط لأبعاد بيئة العمل الداخلية على الثقة التنظيمية داخل المؤسسة	30
75	نتائج تحليل التباين (Anova) لاختبار جودة وصلاحية نموذج الفرضية الرئيسية.	31
75	نتائج الانحدار الخطي البسيط لأبعاد بيئة العمل التنظيمية على الثقة التنظيمية	32

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ح	نموذج الدراسة	01
34	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الكهرباء والغاز لولاية ام البواقي	02
36	اقسام مصلحة المالية والمحاسبة	03
49	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	04
50	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	05
51	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	06
52	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	07
53	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة في المنصب المشغول	08
54	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المكتسبة في المؤسسة	09

الصفحة	عنوان الشـكل	الرقم
ح	نموذج الدراسة	01
34	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الكهرباء والغاز لولاية ام البواقي	02
36	اقسام مصلحة المالية والمحاسبة	03
49	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	04
50	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	05
51	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	06
52	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	07
53	توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة في المنصب المشغول	08
54	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المكتسبة في المؤسسة	09

مقدمة

تشهد البيئة الداخلية في مكان العمل دورًا حاسمًا في تحقيق أداء متميز للعاملين في المنظمة لأنها ليست مجرد بيئة فعالة تؤثر على سلوك الموظفين بل تعد أيضًا مؤشرًا هامًا يعكس القيم والاتجاهات السائدة بينهم، وتؤثر على العملية الإدارية بشكل عام وفاعلية المنظمة بشكل خاص، ومن هنا فإن المنظمات تولي اهتمامًا كبيرًا لتهيئة البيئة الداخلية، وذلك من خلال تعزيز الثقة بين الأفراد، وتوفير الدعم والرعاية، وتحقيق رضاهم التام من قبل المؤسسة.

وعلاوة على ذلك، يمكن أيضًا أن نسلط الضوء على المتغير الثاني المهم وهو "الثقة التنظيمية"، فالثقة التنظيمية تعد عنصرًا محوريًا في بيئة العمل وتتعلق بالثقة التي يشعر بها الموظفون تجاه المؤسسة بشكل عام. إن وجود ثقة تنظيمية قوية يعزز التعاون والتفاعل الإيجابي بين الفرق والإدارة ويعزز الالتزام والانتماء للمنظمة. فعندما يكون لدى الموظفين الثقة في أن السياسات والإجراءات والقرارات تحمي حقوقهم وتعمل في صالحهم، يصبحون أكثر استعدادًا للمساهمة بشكل فعال والتفاني في العمل.

باختصار، يمكن القول إن الثقة التنظيمية والثقة بين الأفراد تشكلان متغيرين حاسمين في بيئة العمل، حيث تعمل على تحقيق الأهداف بكفاءة، وزيادة فرص النمو والتطوير، وتعزيز أداء العاملين في المنظمة.

1. إشكالية الدراسة

بيئة العمل الداخلية تعتبر موضوعًا هامًا في دراسات الإدارة، حيث تؤثر بشكل كبير على أداء وتحفيز الأفراد في المؤسسة، تتكون بيئة العمل من العناصر والظروف والعوامل التي تشكل واقع المؤسسة ويتمثل الهدف في فهم تأثير بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية في المؤسسة المدروسة ومن خلال هذا العرض يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة على النحو التالي: ما دور أبعاد بيئة العمل الداخلية

في تعزيز الثقة التنظيمية - في شركة توزيع الكهرباء والغاز - أم البواقي -؟

وللإجابة عن هذا التساؤل يمكننا طرح الإشكالية الفرعية التالية:

1. ما دور بعد البيئة المادية في تعزيز الثقة التنظيمية في شركة توزيع الكهرباء والغاز - أم البواقي -؟
2. ما دور بعد البيئة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية في شركة توزيع الكهرباء والغاز - أم البواقي -؟
3. ما دور بعد البيئة الوظيفية في تعزيز الثقة التنظيمية في شركة توزيع الكهرباء والغاز - أم البواقي -؟

2. فرضيات الدراسة

ولغرض الإجابة على الأسئلة السابقة اعتمدنا على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر معنوي لأبعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مؤسسة سونلغاز بأم البواقي.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر معنوي لبعد البيئة المادية في تعزيز الثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مؤسسة سونلغاز ام البواقي.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر معنوي لبعد البيئة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مؤسسة سونلغاز أم البواقي.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد آثار معنوي لبعد البيئة الوظيفية في تعزيز الثقة التنظيمية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مؤسسة سونلغاز أم البواقي.

3. أهمية الدراسة:

لهذه الدراسة أهمية كبيرة على الصعيد المحلي والصعيد الاقتصادي ويمكن ان تتجسد في:

✓ **تعزيز الأداء المؤسسي:** بيئة العمل الداخلية التي تعزز الثقة التنظيمية تؤدي إلى زيادة الالتزام والمشاركة والمبادرة من قبل الموظفين، وبالتالي يتحسن الأداء المؤسسي وتتحقق اهداف المنظمة.

✓ **تعزيز رضا الموظفين:** عندما يشعرون الموظفون بالثقة تجاه بيئة العمل الداخلية يتزايد رضاهم عن وظائفهم والمؤسسة بشكل عام، وهذا يؤدي إلى زيادة الولاء والاستمرارية في العمل وتقليل معدلات الاستقالة والتحويلات الوظيفية.

✓ **تحسين التواصل والعلاقات العملية:** عندما يتمتع الموظفون بثقة في بيئة العمل الداخلية يكونون أكثر استعداداً للتواصل والتعاون مع زملائهم والإدارة، وبالتالي تتحسن العلاقات العملية ويزداد تدفق المعلومات والتفاهم بين الأفراد والفرق داخل المؤسسة.

✓ **جذب واحتفاظ المواهب:** بيئة العمل الداخلية المتميزة والتي تعزز الثقة التنظيمية تعتبر عاملاً مهماً في جذب المواهب الجديدة وبقائها في المؤسسة، لأن الموظفين المحتملون يفضلون العمل في بيئة تتمتع بالثقة وتعزز العمل الجماعي والتطوير الشخصي.

✓ **تحسين سمعة المؤسسة:** عندما تكون المؤسسة معروفة بأنها تولي اهتماماً كبيراً لبيئة العمل الداخلية وتعزز الثقة التنظيمية، فإنها تبني سمعتها كمكان مميز للعمل، وهذا يعزز قدرتها على جذب عملاء جدد وشركاء تجاريين ويعزز مكانتها في السوق.

4. أهداف الدراسة

هذه الأهداف قد تساهم في توسيع نطاق الدراسة وتوفير رؤى إضافية حول علاقة بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية في شركة توزيع الكهرباء والغاز.

✓ **ملائمة للسياق الحالي:** يمكن أن يكون اختيار موضوع بحث يركز على بيئة العمل الداخلية وتعزيز الثقة التنظيمية ملائمًا للسياق الحالي، حيث يشهد العديد من القطاعات والمؤسسات تحولات وتغيرات في طرق العمل والتنظيم لذلك فإن فهم كيفية بناء الثقة وتعزيزها في بيئة العمل يمكن أن يكون ذو أهمية كبيرة لمواكبة هذه التحولات وتحقيق نجاح المؤسسات.

✓ **التحسين المستمر:** يمكن لدراسة تأثير بيئة العمل الداخلية على تعزيز الثقة التنظيمية أن تساهم في توجيه الجهود نحو التحسين المستمر. من خلال فهم العوامل المؤثرة وتحليل النتائج، يمكن للدراسة توفير إرشادات وتوصيات تساعد المؤسسات على تطوير بيئة العمل وتحسين مستوى الثقة بين الفرق والمستويات المختلفة في المؤسسة.

✓ **التحسين الشخصي والمهني:** يمكن أن تكون الدراسة ذات أهمية كبيرة للأفراد الذين يعملون في مجالات توزيع الكهرباء والغاز، حيث يمكن للنتائج والتوصيات أن تساهم في تطوير مهاراتهم وزيادة فهمهم لأبعاد بيئة العمل وأثرها على الثقة التنظيمية. وبالتالي، يمكن للأفراد تحقيق نمو وتطوير شخصي ومهني من خلال استخدام نتائج الدراسة في تحسين أدائهم وتفاعلهم في المؤسسة.

✓ **تعزيز العلاقات الداخلية:** قد تساهم الدراسة في تعزيز العلاقات الداخلية في شركة توزيع الكهرباء والغاز، حيث يمكن أن تعمل النتائج على تحسين التفاهم والتعاون بين الموظفين والإدارة وتعزيز الروح المعنوية والولاء للمؤسسة.

5. أسباب اختيار الدراسة

توجد عدة أسباب قد تدفع لاختيار هذا الموضوع للدراسة. إليك بعض الأسباب المحتملة:

✓ **أهمية الموضوع:** تعتبر الثقة التنظيمية وبيئة العمل الداخلية من المسائل الحيوية في سياق إدارة المؤسسات. فهم كيفية تأثير بيئة العمل الداخلية على تعزيز الثقة التنظيمية يمكن أن يساهم في تحسين العلاقات الداخلية والأداء المؤسسي.

✓ **النقص في الدراسات السابقة:** قد يكون هناك قلة في الأبحاث والدراسات التي تركز على العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية في قطاع توزيع الكهرباء والغاز. لذا، من المهم ملء هذا الفجوة في المعرفة وإجراء دراسة متعمقة في هذا المجال.

✓ أهمية قطاع توزيع الكهرباء والغاز: قطاع توزيع الكهرباء والغاز يعتبر جزءاً حيوياً من البنية التحتية للدولة، وله تأثير كبير على الاقتصاد والمجتمع لذا فإن فهم تأثير بيئة العمل الداخلية على تعزيز الثقة التنظيمية في هذا القطاع يمكن أن يكون له تأثير كبير على أداء هذه المؤسسات وتحسينه.

✓ دراسة الحالة المحددة: اختيار شركة توزيع الكهرباء والغاز في أم البواقي كحالة دراسية يمكن أن يسمح بتحليل مفصل لأبعاد بيئة العمل الداخلية وتأثيرها على الثقة التنظيمية في سياق تحديد المشكلة وتطبيق الحلول المناسبة.

✓ تحسين الأداء المؤسسي: من خلال فهم كيفية تأثير بيئة العمل الداخلية على تعزيز الثقة التنظيمية، يمكن للدراسة أن تساهم في تحسين الأداء المؤسسي لمؤسسات توزيع الكهرباء والغاز، فعندما يكون هناك ثقة أكبر بين العاملين والإدارة فإن العمل يصبح أكثر فاعلية وإنتاجية.

✓ تعزيز التواصل والتعاون: إذا تم تحسين بيئة العمل الداخلية وتعزيز الثقة التنظيمية، فإن ذلك يساهم في تعزيز التواصل والتعاون بين أفراد المؤسسة، وهذا يؤدي بدوره إلى تعزيز التنسيق والتكامل بين الفرق العاملة وزيادة قدرتهم على التحقق من الأهداف المشتركة.

✓ تحسين رضا الموظفين: يعد تعزيز الثقة التنظيمية من خلال بيئة عمل إيجابية ومحفزة يساهم في زيادة رضا الموظفين وعندما يشعرون بالثقة والدعم من قبل المؤسسة، فإنهم يصبحون أكثر رضاً والتزاماً بعملهم، مما يعزز استمراريتهم والحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء.

✓ التحسين المستمر: من خلال دراسة علاقة بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية، يمكن للمؤسسات تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير، وبناءً على نتائج الدراسة يمكن تنفيذ تدابير واستراتيجيات تهدف إلى تعزيز بيئة العمل وبالتالي تعزيز الثقة وتحسين أداء المؤسسة بشكل مستمر.

✓ المساهمة في المعرفة العلمية: تعتبر دراسة علاقة بيئة العمل الداخلية وتعزيز الثقة التنظيمية مجالاً حديثاً في الدراسات الإدارية، وبالمساهمة في هذا المجال يمكن للدراسة أن تساهم في توسيع قاعدة المعرفة العلمية وفهم أفضل للعوامل التي تؤثر في بناء الثقة وتحسين الأداء في المؤسسات.

6. المنهج المستخدم

لإنجاز الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بغية توفير الأساس النظري للدراسة ليتم إسقاطها على المؤسسة محل الدراسة ومن ثم استخدام المنهج التحليلي لتحديد مختلف ميزات بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية وذلك قصد الإجابة على الإشكالية والأسئلة المطروحة واختبار مدى صحة الفرضيات

كما تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي في الجانب التطبيقي وذلك لاختبار أثر بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية في المؤسسة عينة دراسة.

7. نموذج الدراسة

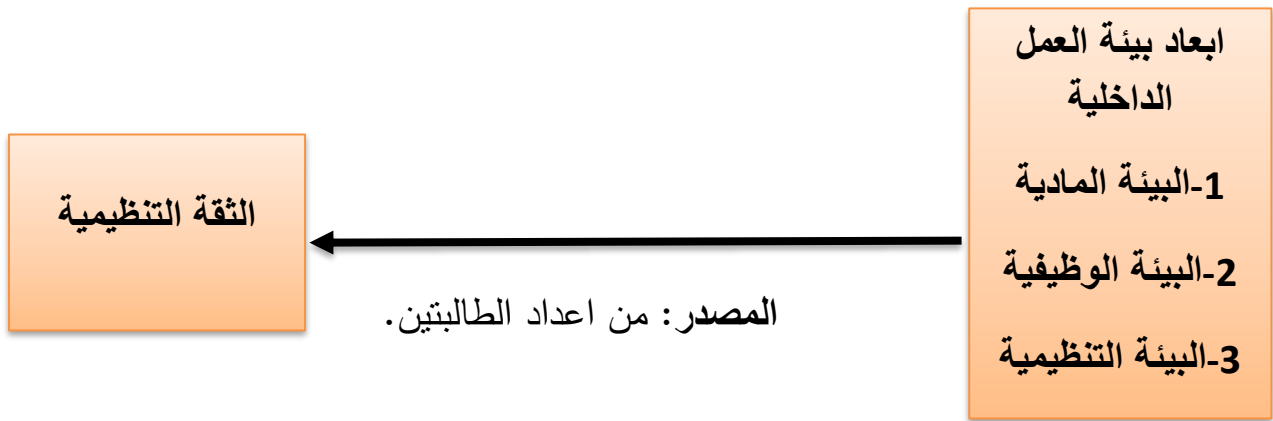
وتتمثل متغيرات الدراسة في:

- المتغير المستقل: أبعاد بيئة العمل الداخلية.

- المتغير التابع: الثقة التنظيمية.

ويمكن توضيحها في الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



8. حدود الدراسة

تدرج حدود هذه الدراسة في نطاق دراسة أثر بيئة العمل الداخلية على تعزيز الثقة التنظيمية في سياق واقعي، وتشمل الحدود الجغرافية والزمنية والبشرية التالية:

- ✓ **الحدود الجغرافية:** تم تطبيق هذه الدراسة في شركة توزيع الكهرباء والغاز بأب البواقي، وبالتالي فإن النتائج والتوصيات المستخلصة قد تكون محدودة فيما يتعلق بالسياق الجغرافي الخاص بهذه المؤسسة.
- ✓ **الحدود الزمنية:** تم تنفيذ الجانب التطبيقي من الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني، مما يعني أن النتائج قد تكون معتمدة على ظروف وتحديات الوقت الذي تم فيه إجراء الدراسة.
- ✓ **الحدود البشرية:** اقتصرت عينة الدراسة على مجموعة من الموظفين في مصالح مختلفة داخل المؤسسة المدروسة، ويجب أخذ ذلك في الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها على جميع فئات الموظفين في المؤسسة أو في سياقات أخرى

صعوبات الدراسة

من الصعوبات التي واجهتنا في هذا البحث:

- ✓ **صعوبة في الوصول إلى البيانات:** قد تواجه الدراسة صعوبة في جمع البيانات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية، قد يكون من الصعب الحصول على معلومات دقيقة وشاملة حول تلك العوامل، وذلك نظرًا لطبيعة البيانات الحساسة (السرية) والتحفظات المتعلقة بالخصوصية والسرية.
- ✓ **التعامل مع تعدد العوامل المؤثرة:** بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية عوامل معقدة تتأثر بعدد كبير من المتغيرات المحتملة، من الصعب تحليل تأثير كل عامل بشكل منفصل وتحديد العلاقات السببية بينها، وقد يكون من الصعب فصل تأثير بيئة العمل الداخلية عن عوامل أخرى قد تؤثر على الثقة التنظيمية.
- ✓ **التأثير المتبادل بين العوامل:** قد تتبادل بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية تأثيراتهما بشكل متبادل، وهذا يعني أنه قد يكون من الصعب تحديد العلاقة السببية وتحديد أي عامل يأتي أولاً ويؤثر على العامل الآخر.

- ✓ **صعوبة في قياس الثقة التنظيمية:** الثقة التنظيمية عبارة عن مفهوم نفسي يصعب قياسه بشكل دقيق وموضوعي، قد يكون من الصعب تحديد مقاييس قياسية وموضوعية للثقة التنظيمية، مما يؤثر على دقة النتائج وتحليلها.

- ✓ **التأثيرات الثقافية والسياقية:** البيئة العملية والثقة التنظيمية يمكن أن تتأثر بعوامل ثقافية وسياقية محلية، قد تختلف النتائج والتوصيات في سياق ثقافي مختلف، وهذا يشكل تحديًا إضافيًا للدراسة عند تعميم النتائج على سياقات أخرى.

مواجهة هذه الصعوبات يتطلب تصميم دراسة دقيقة ومنهجية واستخدام أدوات قياس موثوقة وتحليل البيانات بشكل صحيح للوصول إلى نتائج قوية وموثوقة

10. هيكل الدراسة

من أجل تحقيق أهداف البحث ومعالجة مشكلته بصورة علمية قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث فصول تسبقهم مقدمة والتي تتضمن إشكالية الدراسة والفرضيات المقترحة وفصل متعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى فصل تطبيقي على المؤسسة عينة الدراسة.

حيث تضمن الفصل الأول الإطار النظري والتطبيقي للأدبيات لكل من بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية وتم تقسيمه لمبحثين، الأول (ضبط المفاهيم النظرية لبيئة العمل الداخلية) تمحور حول الأدبيات النظرية لبيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية، أما المبحث الثاني (ضبط المفاهيم النظرية للثقة

التنظيمية) تناولنا من خلاله عرض أهم الدراسات التي لها علاقة بموضوعنا من الدراسات العربية، ومحاولة مقارنتها بالدراسة الحالية.

الفصل الثاني: تم تخصيصه للدراسة الميدانية تحت عنوان "دور بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز _ أم البواقي _"، حيث تم في تقديم عرض للمؤسسة محل الدراسة وإبراز مجتمع وأداة الدراسة، وكذا مختلف الأساليب المستخدمة، والتطرق إلى تحليل محاور واختبار فرضيات الدراسة.

وفي الأخير توصلنا إلى **الخاتمة** المتضمنة مجموعة من النتائج والتوصيات الخاصة بموضوع البحث، بالإضافة الى أفاق الدراسة.

الفصل الأول

الادبيات النظرية والتطبيقية

لبيئة العمل الداخلية والثقة

التنظيمية

تمهيد:

تسعى المنظمات والمؤسسات بمختلف قطاعاتها جاهدة لتحقيق أهدافها المرجوة، ولمواكبة التطورات الحاصلة، وتحافظ على مكانتها بتوفير أهم المتطلبات والمسئوليات المادية والبشرية، مما يستوجب عليها الاهتمام ببيئتها المحيطة سواء الخارجية أو الداخلية، ومما لا شك فيه أن وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أي مؤسسة في القرن الواحد والعشرين، فصناعة بيئة داخلية جيدة تصنع فوائد كثيرة تعود على المؤسسة والفرد.

ولكي تستفيد المنظمة من جميع كفاءات أفرادها، تسعى إلى تحقيق الثقة التنظيمية، والتي تعتبر من أبرز المداخل التي من خلالها تتمكن المنظمة من تعميق الترابط بينها وبين أفرادها، فالثقة التنظيمية تهيئ الظروف اللازمة للعمل الجيد، وتساعد على تدعيم فعالية المنظمة وتحقيق أهدافها من خلال عرض الثقة المتبادلة من أفرادها تجاه المشرفين وتجاه الإدارة العليا، حيث تعتبر وسيطا فعالا لضمان سير الاعمال، وتنعكس بدورها على أداء الأفراد.

وانطلاقا مما سبق سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على كل من أبعاد بيئة العمل الداخلية

والثقة التنظيمية من مختلف جوانبهما، ويتناول هذا الفصل مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأبعاد بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأبعاد بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية.

الأدبيات النظرية لبيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية

1. الأدبيات النظرية لبيئة العمل الداخلية

1.1. مفهوم بيئة العمل الداخلية وابعادها

1.1.1. مفهوم بيئة العمل الداخلية

تركز المنظمات في سعيها لتحقيق أهدافها على دراسة بيئة العمل الداخلية للمنظمة بهدف زيادة إنتاجية وفعالية موظفيها، وضمان ولائهم والتزامهم بها. تتميز المنظمات الحديثة بتعدد أهدافها ومقاصدها، وذلك لإمكانية توسيع الطاقات البشرية والمادية المتاحة لها لتحقيق أغراض وأنشطة متعددة، مما يجعلها تستقطب أفضل الكفاءات للعمل فيها، والمحافظة عليها.

يرى فرج عبد القادر طه أن الاهتمام ببيئة العمل الداخلية قد ازداد في ضوء الخطوات الواسعة التي اتخذها العلم من حيث الآلية التي تهتم بعناصر الإنتاج الثابتة، مثل الآلات والمواد، حيث كانت الفكرة السائدة أن العامل ليس إلا عنصراً مثل عناصر الإنتاج الأخرى، يتأثر فقط بالظروف الحسية. في بيئة العمل. وقد أدى ذلك إلى نتائج سلبية تتعلق بضعف الإنتاجية وتراجع الولاء والالتزام بالمنظمة، لذلك كان من الضروري التفكير بإيجابية في الجوانب البشرية المكملة لعناصر بيئة العمل المادية لمواجهة هذه السلبية. (براجة محمد، 2010، صفحة 25)

2.1.1. ابعاد بيئة العمل الداخلية

تقسم ابعاد بيئة العمل الداخلية الى ثلاثة ابعاد نذكر منها:

1.2.1.1. بيئة العمل المادية

وتشتمل على الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة، كالتهووية والإضاءة، والنظافة، وضغط العمل، ومساحات العمل والضجيج، وعدد ساعات العمل، وفترات الراحة.... الخ، هذه الظروف ذات انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفاعلية اداءها. (المشوط، 2011، صفحة 15)

ومن التعريف السابق نستنتج ان عناصر بيئة العمل المادية كثيرة ومتنوعة سنذكر فيما يلي: (اسمهان، نايلي، 2022، الصفحات 12-14)

أولاً: الضوضاء

تعرف بأنها " صوت غير مرغوب فيه أنشأته الأنشطة البشرية، والذي يعتبر ضارا بصحة الإنسان ونوعية الحياة".

تسبب الضوضاء انخفاض إنتاجية العمال في المصانع وارتفاع معدل دوران العمل، كما أن الضجيج المرتفع قد يؤدي إلى حدوث بعض الأمراض كضعف السمع والتوتر والانزعاج وزيادة حوادث العمل، لذلك يجب أخذ هذه المسألة في الحسبان عند تصميم المباني بوضع مواد عازلة للصوت، كما يجب إدارة وتشغيل الأجهزة التي تنتج أصواتا عالية في مكان منعزل أو وضعها في أماكن خاصة لامتناس التذبذبات

ثانيا: الإضاءة

تعتبر الإضاءة الكافية والمناسبة عامل هام لابد من توفره في بيئة العمل الداخلية وكشرط أساسي لتحقيق العمل والإنتاج، وطالما يشترط في العمل درجة معينة من الإبصار، فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة لجعل الأداء والإنتاج يتم ببسر وكفاية

ثالثا: تصميم مكان العمل

يعبر التصميم عن مساحة العمل والأدوات المستخدمة التي صممت للراحة والكفاءة والسلامة بما يضمن سهولة التنقل والوصول والرؤية والخصوصية بالإضافة إلى المفروشات والمرافق المادية الأخرى ذات الوظيفة الرمزية والجمالية ويعتبر تصميم مكان العمل من الأمور التي أصبحت تحظى بعناية كبيرة ففي وقت قريب كانت عملية التصميم توكل إلى الاخصائيين المعماريين فقط، إلا أنه ومع التنبه لأهمية هذا الأخير وتأثيره على أداء العمال صارت العملية تخضع لشروط علمية وصحية حيث يتعامل التصميم مع الشكل والأبعاد والتخطيط للعناصر المادية المختلفة مثل للمكاتب والمعدات والشاشات والممرات والتدفئة والتبريد والتي تهدف في مجملها إلى تصميم مكان عمل مريح ، ويختلف تصميم المكان حسب طبيعة العمل فالعمل المكتبي يختلف عن العمل في المصانع والورشات كما يراعي في تصميم أمكنة العمل الشروط التالية:

-**الحرارة:** أثناء ساعات العمل درجة الحرارة في مكان العمل يجب أن تكون معتدلة، حيث تتراوح درجات الحرارة المطلوبة بين 21 و 23 درجة خلال فصل الشتاء بينما تتراوح بين 22 و 24 درجة في فصل الصيف.

-**الإضاءة الطبيعية والتهوية:** يصمم حجم النوافذ وتختار أمكنتها بطريقة تضمن وصول ضوء الشمس بطريقة مناسبة، كما تساعد في تدفق كميات الهواء المناسبة للمبنى، يوجد نوعين من النوافذ بالإضافة للنوافذ الموجودة على جوانب الجدران يتم إحداث فتحات في السقف أو ما يعرف بسقف الأنوار، كما يؤخذ في الحسبان نوعية الزجاج ودرجة عكسه للضوء.

-**المساحات الخضراء :** وضع نباتات في المكتب تجعله يبدو جذابا، كما أثبتت الدراسات أن استعمال

النباتات في مساحات العمل يعطي أثارا جيدة على المزاج وتخفف ضغوط العمل والقلق، كما تساعد على رفع مستويات الإبداع.

رابعاً: تصميم وسائل العمل

ان عملية تصميم وتنظيم وتقويم وسائل العمل تعتمد على عوامل مثل متطلبات المهمة، والبيانات المتعلقة بقياسات الجسم البشري والمقاييس والأدلة المرشدة للعمل وكذلك يتم تقييم الكثير من المتغيرات الأخرى مثل الارتفاعات في العمل ووضعية الجسم أثناء إنجاز الأعمال، ولهذا يجب اعتماد الموضوعية في التصميم واختيار المكائن والآلات التي تحقق للموامة مع العاملين.

خامساً: ظروف الأمن والسلامة

وتكون من خلال:

- تطبيق قواعد الأمن والسلامة وفق المعايير المطلوبة
- دراسة حالات المخاطر الناجمة ووضع تقييم شامل لها مع تقديم توصيات بشأنها؛
- تنبيه العمال باحتمال الأخطار من خلال وضع الإشارات الدالة على ذلك؛
- التحقق من تطبيق الإجراءات المتخذة للوقاية من حوادث العمل والإصابات؛
- توعية العاملين بكل ما يتعلق بنظام الأمن والسلامة المهنية؛
- توفير وسائل الوقاية الشخصية التي تحمي العمال من التعرض للإصابات مثل النظارات وغطاء الرأس والأحذية والبدايات وغيرها.

سادساً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن الاستخدام الأمثل للمعلومات يجعلها متاحة للمستفيدين منها، فتبادل هذه المعلومات وسرعة وصولها إلى طالبها يساعد بشكل كبير في نوعية القرارات وسرعتها فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في إحداث العديد من التأثيرات داخل المؤسسة وهي مبنية كما يلي:

- التأثير على إنتاجية المؤسسة
- التأثير على القوى العاملة
- التأثير على تطوير المنتج
- التأثير على عناصر المزيج التسويقي

2.2.1.1. بيئة العمل التنظيمية

تعد البيئة التنظيمية الوسيط بين الرضا عن العمل والأداء، فالمستوى المرتفع من الرضا يدل على وجود بيئة تنظيمية إيجابية تتيح مستويات أداء مرتفعة، والعكس صحيح، كما تعد البيئة التنظيمية عاملاً مساعداً في تحقيق الفاعلية التنظيمية للمنظمة، ومن خلال تحسين البيئة التنظيمية تستطيع الإدارة التأثير على الفرد أو العنصر البشري داخل المنظمة الذي يعد جوهر عملية رفع مستوى أداء العاملين بالمنظمة، وتعرف البيئة التنظيمية هي عبارة عن المجموعة من الأفكار والمفاهيم والاتجاهات التي تسود جو العمل في المنظمة (الاهل، 2011، صفحة 7)

3.2.1.1. بيئة العمل الوظيفية

"تتضمن بيئة العمل الوظيفية كل ما يتعلق بالموظفين والعاملين بالمؤسسة من اختيار وتعيين وكذا أجور وجزاءات وحوافز مادية ومعنوية بالإضافة للوظائف وتصميمها" (هاجر قريشي، 2017، صفحة 469)

2.1. أنواع بيئة العمل الداخلية وعواملها

1.2.1. انواع بيئة العمل الداخلية

تنقسم بيئة العمل الداخلية إلى عدة أنواع: (هاجر قريشي، 2017، صفحة 04)

أ- **البيئة التنظيمية:** وتتضمن الأنظمة والإجراءات وأنماط القيادة والاتصالات والتقنية المستخدمة، والعلاقات السائدة في بيئة العمل، والقيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية، وضغوط العمل.

ب- **البيئة الوظيفية:** تتضمن كل ما يتعلق بالموظفين والعاملين من أجور ورواتب وحوافز مادية ومعنوية وسياسات إدارة الموارد البشرية من استقطاب واختيار وتعيين، بالإضافة إلى ووصف الوظائف وتصميمها وتصنيفها .

ج- **البيئة المادية:** تتضمن المكونات المادية المؤثرة على بيئة العمل الداخلية مثل الضوضاء، ودرجة حرارة، والإضاءة وتصميم المكاتب والأدوات المكتبية وغيرها.

د- **البيئة التقنية:** تتضمن التقنيات والتكنولوجيات الحديثة التي تيسر أداء العمل في المؤسسات، وتساهم في توفير الوقت والجهد. كما يمكن تصنيف بيئة العمل الداخلية وفقاً لخطوط انسياب السلطة ودرجة المركزية واللامركزية السائدة، والنمط القيادي السائد والثقافة التنظيمية السائدة إلى:

أ- **البيئة الجامدة:** هي البيئة التي تتسم بالصرامة الشديدة والانضباط والحزم، وقلة تفويض السلطات والاعتماد على المركزية المطلقة وسريان خطوط السلطة والاتصالات من أعلى إلى أسفل في الهيكل

التنظيمي الهرمي التقليدي من خلال نمط القيادة الأوتوقراطي، وهذه البيئة تقلل الإبداع والابتكار، نتيجة التقيد بالأوامر والتعليمات، والتقيد بالروتين والإجراءات المطولة.

ب- البيئة المرنة: هي البيئة التي تتسم بالمرونة وتشجع الإبداع والابتكار، نتيجة المرونة في تنفيذ الأوامر والتعليمات والتوسع في تفويض السلطات والاعتماد على اللامركزية، وسريان خطوط السلطة والاتصالات في جميع الاتجاهات في الهيكل التنظيمي المصفوفي خلال نمط القيادة الديمقراطية.

2.2.1. العوامل المؤثرة على البيئة الداخلية

تتأثر بيئة المنظمة الداخلية بعدة عوامل يأتي في مقدمتها المواد الخام المستخدمة في العمل، والموارد البشرية، والموارد المالية والاقتصادية وغيرها من العوامل التي يمكن استعراضها بإيجاز على النحو التالي: (زحراح، 2020، الصفحات 7-8)

1-المواد الخام: تحصل المنظمة على ما تحتاجه من مواد خام من البيئة الخارجية، وتشمل هذه الاحتياجات كل شيء بداية من الأوراق إلى الأفلام مرورا بالأجهزة والمعدات والتقنيات والأثاث المكتبي والتجهيزات المكتبية وغيرها وجميع ما تحتاجه بيئة العمل المادية.

2- الموارد البشرية : تؤثر الموارد البشرية الموجودة في المنظمة في بيئتها الداخلية فهذه الموارد وما تضمه من إداريين وفنيين وعمال وذوي خبرات ومهارات متنوعة للقيام بمهام وأعباء العمل تؤثر على كمية العمل المنجز ودرجة جودته في ضوء ما تمتلكه من مهارات وإمكانات وقدرات لذلك تهتم المنظمات بإدارة الموارد البشرية بهدف تحقيق الاستخدام الفاعل للموارد البشرية المتوفرة في المنظمة اتخاذ الإجراءات اللازمة لأنشطة الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب لرفع مهارات الأفراد بدرجة تمكنهم من أداء العمل بكفاءة وفاعلية لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها.

3-الموارد المالية: يؤثر توافر الموارد المالية إيجابا على بيئة المنظمة الداخلية من خلال توفير عناصر البيئة المادية المريحة، فضلا عن تحقيق الأمن الوظيفي وإشعارهم بالثقة بخلاف الضيق والعسر الاقتصادي الذي يهدد وجودهم ويقلق تفكيرهم حول احتمالات البقاء أو توفير المستلزمات الضرورية للتواجد المريح.

4-النمط القيادي: يعد نمط الإشراف والقيادة من العوامل الرئيسية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي داخل بيئة المنظمة فالإشراف التسلسلي (المركزي) يحد من مبادرات العاملين ومساهماتهم بخلاف الإشراف اللامركزي الذي يسهم في تحسين بيئة العمل الداخلية وزيادة التآلف والرغبة في التجديد والابتكار والإبداع.

5- السياسات الإدارية: تسهم السياسات الإدارية الموضوعية والعادلة في تهيئة الأجواء المريحة والمناخ التنظيمي المشجع والبيئة التنظيمية المعززة للإبداع والابتكار، أما السياسات الإدارية المتحيزة أو العشوائية أو إذا كانت غير موجودة أساساً فإن غيابها أو عجزها أو سوء يجلب أجواء سلبية وبيئة تنظيمية محبطة للعزائم تخفض معنويات العاملين وتؤثر سلباً على مستوى أدائهم.

6- القيم المهنية: المنظمة التي تشبع فيها القيم الخبرة التي تحترم الفرد وتحرص على إنضاجه وبناته ورفاهيته وتحافظ على كرامته واحترامه تصبح ملاذاً آمناً للاستمرار والبقاء والعطاء بخلاف القيم المادية والمنفعية والاستغلالية التي تتعامل مع الفرد وفق معادلات الربح والخسارة أو مقولة أعط وخذ أو توظف حاجاتهم وظروفهم الصعبة لصالحها، فإنها تسهم في تسريحهم أو تحفيزهم لترك المنظمة في الوقت المناسب.

7- الهياكل التنظيمية: كلما كانت الهياكل التنظيمية مرنة ومفتوحة ومستوعبة للظروف ومتفهمة للمواقف كلما شجعت على الابتكار والإبداع والتجديد والتكيف مع الحالات أما الجمود والروتين والمركزية الشديدة والرسمية في الإجراءات والهرمية في الاتصالات فتؤدي إلى مشكلات عديدة تجعل بيئة العمل جافة ومثبطة

8- خصائص الأفراد العاملين وصفاتهم الشخصية: تجلب عوامل السن والعمر والجنس والشهادة والخبرة

السابقة وفلسفة الأفراد نحو الحياة والمستقبل وغيرها من العوامل الشخصية والأجواء البيئية الإيجابية والسلبية.

3.1. أهمية بيئة العمل الداخلية وخصائصها

1.3.1. أهمية بيئة العمل الداخلية

لبيئة العمل الداخلية أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة من خلال مجموعة خصائص تميزها عن باقي المنظمات وتتمثل هذه الأهمية في: (مساعدة، 2013، صفحة 184)

- يعطي الفهم الدقيق للبيئة الداخلية الإمكانية للإدارة العليا لجعل خياراتها الاستراتيجية، واقعية، وممكنة التنفيذ، أخذة بعين الاعتبار الاستغلال والاستخدام الكفاء لهذه المكونات والعناصر إلى أقصى حدود الاستخدام؛

- تستطيع إدارة المنظمة تحقيق مزايا تنافسية لها من خلال التركيز على القوة الدافعة التي قد تكون عناصر قوة في بعض من مفردات البيئة الداخلية كالثقافة التنظيمية مثلا أو المهارات المعرفية الضمنية للموارد البشرية أو غيرها؛
- يتيح الفهم الجيد للبيئة الداخلية في المنظمة معرفة طبيعة الأعمال والقطاعات والصناعات التي تستطيع فيها هذه المنظمة تقديم وتحقيق الأداء العالي والنجاح في هذه الأعمال.
- يساهم فهم بيئة العمل الداخلية في معرفة التطور الحاصل في موارد المنظمة بطريقة منهجية منظمة، وبالتالي نتاح الفرصة أمام الإدارة العليا بالتركيز على الموارد الأساسية للمنظمة، والتي تشكل القاعدة الأساسية لها في المنافسة وتحقيق النتائج.

2.3.1. خصائص بيئة العمل الداخلية

تتمثل خصائص بيئة العمل الداخلية فيما يلي: (عبد، 2005، صفحة 295)

- تتميز بيئة العمل الداخلية بنوعية ثابتة: بمعنى ان خصائصها تتميز بدرجة من الاستمرار النسبي والا انه خاضع للتغيير عبر الزمن وهذه الخاصية مستمدة من ان شخصية المنظمة عملية مكتسبة وتتأثر بالمتغيرات العديدة ذات العلاقة.
- بيئة العمل الداخلية يعني ثقافة المنظمة
- تؤثر بيئة العمل الداخلية بشكل مباشر على سلوكيات العاملين.
- تضم بيئة العمل الداخلية للمنظمة عناصر القوة والضعف للمنظمة وتحليل هذه العناصر هو الذي يصنع الأرضية القوية لانطلاق المنظمة.

2. الأدبيات النظرية للثقة التنظيمية

تستدعي العلاقات الرسمية والاجتماعية داخل المؤسسة وجود ثقة متبادلة بين الأطراف وذلك لخلق الجو المناسب للعمل وتهيئة الظروف اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام ومن خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى مفهوم الثقة التنظيمية وخصائصها، أبعادها، أنواعها، قواعدها، وأهميتها.

1.2. مفهوم الثقة التنظيمية وخصائصها.

1.1.2. مفهوم الثقة التنظيمية

هو المعتقد الخاص بالشخص أو المعتقد العام بين مجموعة من الأشخاص التي تجعل شخص أو مجموعة من الأشخاص الآخرين يبذلون قصارى جهدهم للتصرف تبعا لأي التزامات سواء بشكل صريح

أو ضمنى وهي الأمان الذي يجعلهم لا يسعون للاستفادة من الآخرين مهما كانت المفاوضات التي سبقت هذه الالتزامات (حامد، د/شيماء حلمي شحاته، 2021، صفحة 122).

تمثل الثقة التنظيمية أهمية على كل من الأفراد والجماعات في تشغيل المنظمة لمناقشة التكوين والتطوير التنظيمي للثقة، حيث اقترح الباحثون معاني وابعاد متعددة من جوانب مختلفة، نظم "اندرسون" وزملاؤه الثقة التنظيمية في خمسة ابعاد: الثقة التنظيمية كانت تعتبر حالة نفسية فردية، تم اعتبار الثقة التنظيمية كتجارب متصورة، تمت احالة الثقة التنظيمية الى التوقع الايجابي والثقة في ممتلكات الطرف الاخر، الثقة التنظيمية مع المواقف العامة. (jiang & Chen, 2016, p. 2059).

الثقة التنظيمية هي توقعات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد اتجاه المؤسسة التي يعملون بها، والمرتبطة بالمهارات والسلوكيات الإدارية، والتي يراعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة، والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة (صاره، 2019، صفحة 11).

الثقة التنظيمية هي ايمان الفرد او مجموعة ستبذل قصارى جهدها سواء كانت صريحة او ضمنية للعمل وفقا لالتزاماتهم، وبالتالي فان الثقة بمثابة واحدة من الادوات التي تعمل على تسهيل العلاقات التنظيمية، سواء بين اعضائها او بين المنظمة وعضائها. (Gider, Akdere, & Top, 2019, p. 623) وفي تعريف اخر هي درجة ايمان كل طرف مانح للثقة بمقدرات الطرف الاخر او الموثوق به وامكاناته واستعداداته، وذلك بناء على الطرف الموثوق به سيقوم بأداء اعمال لصالح مانح الثقة حتى وان لم يكن هذا الاخير قادرا على مراقبة سلوكه او التحكم به (احمد، 2017، صفحة 277).

ويمكن القول بانها تعتمد على سمعة الشركة او مواردها الجيدة وتتضمن الثقة في المؤسسة ربة الموظفين في تحقيق اعمال منظماتهم مهما كانت المخاطرة والتكلفة والظروف المحيطة بالعمل، فالثقة التنظيمية هي مشاعر القبول والرضا عندما يتعامل الشخص مع الآخرين من (الزملاء، الرئيس المباشر، الادارة العليا)، والاعتماد الكامل عليهم دون أي تردد، كما تعني التوقعات الايجابية لسلوك العمال التي تجبرهم على الاستعداد لتحمل مخاطر العمل (حامد، د/شيماء حلمي شحاته، 2021، صفحة 122).

ومما سبق يمكن تعريف الثقة التنظيمية على أنها مجموعة من التوقعات الإيجابية التي تحدث عند تفاعل الأفراد مع بعضهم أو مع المؤسسة، وتسعى لتحقيق الشعور بالاطمئنان الشامل في بيئة العمل.

2.1.2. خصائص الثقة التنظيمية

تمتاز الثقة التنظيمية بالخصائص التالية: (تومي، 2019/2018، صفحة 11):

1. تعتمد على قيم ومبادئ أخلاقية سليمة، مثل: الصدق الأمانة النزاهة العدالة.

2. تعتمد على الاتصال والتواصل الفعال.
3. متعددة المستويات والأبعاد وتؤثر فيها عوامل عديدة.
4. أنها توجد في بيئة المخاطرة وعدم التأكد، وقد تتعرض علاقة الثقة للمخاطرة نتيجة التغيرات التي تسود بيئة الأعمال.
5. انها توجد في ظروف الاعتماد البيئي والتبادلية، أي أننا نثق بالطرف الآخر لأننا نحتاج إلى عمله أو خبرته المهنية، كما أنه يحتاجنا لأغراض مقابلة.
6. أن الثقة تحت وتقوم على مفهوم الإيجابية.
7. درجة الثقة متغيرة على المستوى الفردي والجماعي مما يجعل عملية إدارتها حرجة.

2.2.2. أبعاد الثقة التنظيمية وأنواعها

1.2.2. أبعاد الثقة التنظيمية:

لقد تعددت البحوث والدراسات التي تناولت أبعاد الثقة تنظيمية لكن أغلب الباحثين اتفقوا على ثلاث أبعاد أساسية (حلمي، 2020، صفحة 49_50):

*الثقة في الإدارة العليا upper Management-Trust

تمثل توقعات الأفراد بأن الإدارة يمكن الاعتماد عليها في تحقيق نتائج مفصلة للأفراد، وتحرص على إشباع احتياجاتهم ورغباتهم، كما تقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين، كما ان وجود مناخ في الثقة التنظيمية المتبادلة بين الادارة والمعاملين يعد عنصرا حاسما في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية، وتنعكس مؤشراتها في حرص الإدارة على مصالح العاملين وعادات الإدارة وتقدير الجهود الاستثنائية والأفكار الجديدة للعاملين، مع توسيع دائرة الاتصالات معهم.

*الثقة في المشرف المباشر Immediate Supervisor-Trust

تتبع من العلاقات الشخصية والعدالة التفاعلية، كما أنها تنبثق من تصورات الفرد ومدركاته عن المشرف ومدى نزعه إلى الخير ومساعدة الآخرين، وتمتعه بالأمانة والنزاهة والعدالة وكذلك قدرته على الإدارة الفعالة، فالثقة وعاد سيمة أساسية مرتبطة بالإشراف، وتنعكس مؤشراتها في تمتع المشرف المباشر بالمهارات والكفاءة والجدارة والقدرات والاخلاق، وتعامله مع مشكلات العاملين، عدالة التعامل والاهتمام باحتياجاتهم الشخصية ورفع الروح المعنوية لهم.

***الثقة في زملاء العمل Coworker-Trust**

تشير إلى العلاقات الإنسانية الطيبة التي تربط الأفراد داخل المنظمة، واشتراكهم في الأهداف والرؤى، مع توافر حالة من التناغم والانسجام فيما بينهم مما ينعكس على تحقيق الغايات والأهداف المشتركة المنشودة، وتنعكس مؤشراتها في شعور العامل بحرص زملائه على مصلحته، وعدم استشعار الحرج عند طلب المساعدة وتقديم العون للزملاء، والثقة المتبادلة، وتبادل المعلومات فيما بينهم، مما يمكنهم من مواجهة المشاكل والصعوبات التي تواجههم.

2.2.2. أنواع الثقة التنظيمية:

اختلف العلماء في تحديد أنواع الثقة التنظيمية ففي نظر العلماء أن كثرة الأنواع تساعدهم في فهم الثقة التنظيمية وتوضيحها، ومن بين الأنواع الأكثر تداولاً هي كالتالي (صارة، 2019، الصفحات 12-13):

1. الثقة التعاقدية:

والمقصود بها أن الاتفاق والتفاعل بين الأطراف يتضمن التعهد من أحد الأطراف، وتوقع الوفاء من الطرف الآخر، سواء كان الاتفاق حقيقياً أو تطوراً ضمناً، وهذا النوع من الثقة يطلق عليه المسؤولون الاستعداد لتنفيذ الاتفاق، ويتم تطوير هذا النوع من الثقة من خلال التعاون بين الأفراد والانسجام في السلوك والعلاقات وعن طريق عقد السلوك الاجتماعي أو العقد النفسي للمعاملات اليومية، ان المخاطر تكون اقل في هذا النوع من الثقة، لان التركيز على السلوك الخارجي والنتائج الملموسة، بدلا من التركيز على الاتجاهات او المعتقدات والشعور والقيم.

2. الثقة المكشوفة:

المقصود بها التوقعات التي يحملها الفرد أو الجماعة أثناء عملية إظهار المشاعر والآراء والاتجاهات والقيم للآخرين بطريقة لا تؤدي إلى الإضرار بالفرد أو الجماعة، بل على العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام والتقدير، كما ان هناك درجات للمكاشفة تبدأ من الدرجة الأقل خطراً والتي تتمثل في اظهار الاراد، الى اكثر خطورة في المشاركة الوجدانية والمشكلات الشخصية، ان الثقة المكشوفة ذات الخطورة العالية، قد تكون مناسبة في مجالات التدريب للعلاقات الانسانية والدراسات النفسية للمجموعات، ومع ذلك ففي حالات العمل الجماعي حين يمارس القائد سلطاته التنظيمية فمن الافضل بصفة عامة ان تكون انماطا حول مستويين للمخاطرة الاقل في الثقة المكشوفة هما:

***الصدقة:** وذلك من خلال المشاركة في المعلومات الشخصية، والتي تسمح بتطوير مشاركة شخصية ايجابية في المجموعة، وهذا النوع من المشاركة تشكل جزءا اساسيا، يسهل عملية مواجهة المشاكل الفردية والجماعية وحلها.

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

3.الثقة على مستوى الفرد:

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

4.الثقة على مستوى الجماعة:

وهي التي تجعل المجموعات تعمل بكفاءة أكثر .

5.الثقة المستندة على العاطفة:

وهي الاهتمام والرعاية الشخصية المتبادلة، إذ تتألف من الأوامر 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.

3.2. قواعد الثقة التنظيمية وأهميتها.

1.3.2. قواعد الثقة التنظيمية:

لمواجهة التحديات الجديدة فإن الثقة هي المتطلب الأساسي في ظل التحول من الاعتماد إلى السيطرة على المعرفة، لذلك فلا بد من قواعد يجب مراعاتها لبناء الثقة أهمها: (يوسف، 2019، صفحة 59_60) -**عدم الإفراط في الثقة في الآخرين:** فليس من الحكمة الوثوق بأناس لم يتم ملاحظة سلوكهم لفترة كافية ولا توجد أهداف مشتركة بينهم.

-**محدودية الثقة:** ثقة بلا حدود تعني ثقة غير واقعية، حيث أن الثقة بحدود في المنظمات تعني الثقة بقدرة العاملين والتزامهم بتحقيق الأهداف والتضحية من أجل تحقيقها.

-**القدرة على التعلم والتكيف:** إذا كان البناء التنظيمي يحدد مدى استقلالية وثبات الجماعات، فإن الظروف قادرة على إحداث تغيير لذا يتوجب على المنظمات امتلاك القدرة على التكيف.

-الحزم: تتطلب الثقة الحزم لذا يتوجب على الإدارة اختيار موظفين لديهم القدرة على التكيف وتجديد الذات والتعايش مع التوقعات، مع إمكانية الاعتماد عليهم في إنجاز المطلوب.

-التكامل التنظيمي: فهناك تنظيمات داخل المنظمة يمكن الوثوق بها لإيجاد حلول المشاكل الحاصلة بالمنظمة.

-الاتصال: الثقة تحتاج لاتصال شخصي حتى يكون حقيقيا ويحقق شروط تكوين الالتزام والوفاء، لذا لا بد من عقد المزيد من اللقاءات الشخصية لتعزيز أهداف التنظيم وإعادة النظر بالاستراتيجيات التنظيمية.

-تعددية القادة: تتطلب الثقة التعددية في القادة، حيث أنه من الصعوبة بمكان إدارة الوحدات المستقلة في المنظمات المعتمدة على الثقة لوحدها.

-تناقص الثقة التنظيمية: من السهل تحطيم الثقة إذا ما ذهبنا بطرق غير متوقعة، بينما من السهل بناؤها والمحافظة عليها إذا لم تقع ضحايا للتفكير السطحي الضيق.

2.3.2. أهمية الثقة التنظيمية:

تكتسي ثقة تنظيمية أهمية من حيث التأثيرات والنتائج المحتملة إحداثها على مستوى الفرد أو المستوى التنظيمي، وهو ما جعلها موقع اهتمام المنظمات اليوم، أين يمكن معرفة تلك الأهمية من خلال الوظائف الأساسية التي تتضمنها المنظمة خاصة وانها تضمن السير الحسن الفعال لمختلف أنشطة المنظمة حينما تؤسس لعلاقات ثقة متبادلة بين مختلف الأطراف الفاعلة في المنظمة، فالثقة التنظيمية ليست مجرد سلوك غير هادف لا يرجو من حدوثه شيء في المنظمة، بل انه سلوك جد هادف تنتظر من خلاله المنظمة العديد من السلوكيات التنظيمية المجاورة، وهي سلوكيات إيجابية يمكن تدعيمها بواسطة الثقة التنظيمية، ويمكن بلورة أهمية الثقة التنظيمية من خلال كونها: (بحري، 2022، صفحة 1289):

- تساعد على مشاركة المعرفة والمعلومات وبالذات حينما يكون مصدر المعرفة موثوق يؤدي ذلك لسرعة نشرها وتداولها في المنظمة.

- تؤدي غالبا لرفع مستوى الكفاءة في العمل لأنها تقود لاعتراف مهني من قبل الآخرين بجدارة الشخص الموثوق به، ويعتبر قدوة بين زملائه ويحصل على الإشادة.

- الثقة بإدارة المنظمة تسهم بدرجة كبيرة في تسهيل الإجراءات وتفهم العاملين لها دون نقاش أو نزاعات.

- عامل مهم في تحقيق التكامل للمنظمة، ومفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي لأي شكل من أشكال التفاعل الإنساني.
- تشكل العنصر الأساسي في الفاعلية التنظيمية إذ ليس هناك منظمة تستطيع العمل من دون وجود الثقة بين العاملين، وليس هناك زائد يستطيع إهمال العنصر القوي للثقة في ممارسة الأعمال.
- إن بناء الثقة التنظيمية له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المنظمة فهي ذات علاقة موجبة معنوية مع كل من الأداء وسلوك المواطن التنظيمية، وهي ذات علاقة سالبة مع كل من دوران العمل والغياب والصراع داخل المنظمة.
- تعتبر مفتاح رئيسي متوقع للسلوك الشخصي (سهام و ضيف، 2016، صفحة 36).
- عامل اساسي في أي شكل من اشكال التفاعل الانساني (سهام و ضيف، 2016، صفحة 36).
- ان العمل مع الاخرين يحتاج الى الاعتماد المتبادل بينهم وبطرائق مختلفة لإنجاز اهدافهم الشخصية والتنظيمية (سهام و ضيف، 2016، صفحة 36).

2. الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) لبيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية

سنتعرض في هذا المبحث إلى عرض وتحليل مجموعة من الدراسات السابقة بالعربية، وكذا محاولة مقارنة الدراسة الحالية بهذه الدراسات من خلال أوجه التشابه والاختلاف

1.1.2 الدراسات العربية

1.1.2.1 الدراسات العربية المحلية

1) دراسة سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، إشراف نور الدين زمام، دراسة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014، 2013، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي حيث انطلقت من تساؤل رئيس تمثل في: ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟

ومن أبرز النتائج المتوصل إليها في الدراسة ما يلي:

- الموظفون الإداريون راضون عن العناصر الإدارية المكونة لبيئة عملهم الداخلية والتمثلة في: القيادة الإدارية، النظم واللوائح والقوانين، التخصص في الوظيفة، الرقابة الإدارية، الاتصال الإداري، العلاقات الرسمية وغير الرسمية، نظام الحوافز والمكافآت بشكل يلائمهم لأداء وظائفهم.

• تؤثر العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية (الإضاءة، الحرارة، التهوية، التجهيزات المكتبية) في الأداء الوظيفي للإداريين تأثيراً قوياً.

(2) دراسة أم الخير بوذراع، دور الدعم التنظيمي في تعزيز الثقة التنظيمية، دراسة حالة مؤسسة حضنه حليب بالمسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع وتنظيم العمل، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018، هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن دور الدعم التنظيمي في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة حضنه حليب بالمسيلة.

ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج ما يلي:

- أن لفرق العمل دور في تعزيز الثقة بين الزملاء العمل.
- أن للعدالة التنظيمية دور في تعزيز الثقة للإدارة العليا.
- أن للقيادة التحولية دور في تعزيز الثقة في الرئيس المباشر.

2.1.2. الدراسات السابقة غير المحلية

(1) دراسة سعد القحطاني، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين دراسة على العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، إشراف أحمد عودة، دراسة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض، السعودية، 2012، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين، وتمحورت في التساؤل الرئيسي: ما علاقة بيئة العمل الداخلية بمعنويات العاملين في معهد الجوازات بالرياض؟

ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج ما يلي:

- تتوفر علاقات إنسانية جيدة بين الزملاء.
- يسود الانضباط بين العاملين في المعهد.
- تتوفر فرصة الحصول على الحوافز المادية المقررة نظامياً.
- تتوفر في بيئة العمل الأجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز المهام.
- تجهيزات لمكان عمل مناسب.
- تعمل الإدارة على تنمية قدرات العاملين باستمرار.

(2) دراسة سعيدة رحيل عبادة الشمري دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي، دراسة تطبيقية لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، إشراف سعيد محمد الغامدي، دراسة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2013، هدفت هذه

الدراسة إلى التعرف على دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي، وتحتوي إشكالية الدراسة على سؤال رئيسي والمتمثل فيه ما دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية؟

ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- أهم الخصائص المهمة لبيئة العمل الداخلية بمتوسط حسابي (3.82) هي العمل بروح الفريق في مواجهة أعباء ومهام حرس الحدود، والالتزام العاملين وتعليمات حرس الحدود.
- أهم السلوكيات التي تعبر عن ارتفاع مستويات الالتزام التنظيمي بمتوسط حسابي (3.85) هي إنجاز مهام العمل يوميا، والالتزام بالحضور في الموعد للدوام الرسمي، واحترام الرؤساء والالتزام بتعليماتهم
- أهم المتطلبات التي تساهم في تحسين بيئة العمل الداخلية اللازمة لتحقيق الالتزام التنظيمي بمتوسط حسابي (3.99) هي توفير التجهيزات المادية (إضاءة، تهوية، تكييف).

3) دراسة زياد يوسف المعشر ومجدولين عصري الطراونة، أثر موضوعية تقييم الأداء في الثقة التنظيمية، دراسة تطبيقية على المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك في الأردن، مقال من المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن، 2012، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر موضوعية نظام تقييم الأداء في ثقة تنظيمية لدى المعلمين والمعلمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة الكرك في الأردن.

ومن أهم ما توصلت به هذه الدراسة من نتائج ما يلي:

- إن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد موضوعية نظام تقييم الأداء ومستوى الثقة تنظيمية في المديريات التي أجريت عليها الدراسة كانت متوسطة بشكل عام.
- وجود أثر لأبعاد موضوعية نظام تقييم الأداء مجتمعة ومنفردة في الثقة التنظيمية.

4) دراسة نسرین غانم عبد الله أبو شاويش، محددات الثقة التنظيمية وآثارها دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين الأونروا مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2013، هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن محددات وآثار الثقة التنظيمية على العاملين بوكالة الغوث الدولية الأونروا في قطاع غزة

ومن نتائج الدراسة ما يلي:

- يثق الموظفون في زملائهم بصورة مقبولة بنسبة 65.4% ونسبة 69.2% في الرئيس المباشر، بينما ثقتهم بمنظمة الأونروا جيدة وتبلغ 70.5%.

- هناك تصورات إيجابية من قبل الموظفين حول آثار الثقة التنظيمية من حيث: مستوى الرغبة في العمل الجماعي مقبول، مستوى السلوك الإداري الابتكاري مقبول، مستوى سلوك الالتزام التنظيمي جيد، وانخفاض معدل الدوران الوظيفي.

2.2. أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

خلال الغرض والتعقيب على الدراسات السابقة والأبحاث السابقة، نلاحظ أنه يوجد اختلاف في طريقة معالجة كل دراسة ونتائجها، ونلاحظ أيضا ان الكثير من الدراسات السابقة قد ركزت على بيئة العمل الداخلية والثقة تنظيمية كمواضيع مستقلة، أي يمكننا القول أن كل دراسة من الدراسات السابقة تميزت بخاصية معينة حيث كل واحد منها تناولت الموضوع من زاوية أو أكثر، في حين تم وضع إشكالية دراستنا والتي تهدف الى معرفة دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية.

وعليه يمكن تلخيص ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة في الجدول التالي:

جدول رقم (01): أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
<p>الدراسة الحالية والدراسات السابقة تشترك في التركيز على الثقة التنظيمية كمفهوم أساسي، في كلا الحالتين، يهدف الباحثون إلى فهم كيف يؤثر تعزيز الثقة التنظيمية في أداء المؤسسة وسمعتها.</p>	<p>- في الدراسة الحالية، تم جمع أبعاد بيئة العمل الداخلية كمتغير مستقل، والثقة التنظيمية كمتغير تابع، يهدف ذلك إلى فهم كيف يؤثر كل جانب من جوانب بيئة العمل الداخلية على مستوى الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة، وهذا يميزها عن الدراسات السابقة التي ركزت بشكل منفصل على هذين الجانبين.</p> <p>- بينما تمت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية عمومية، فإن الدراسات السابقة قد شملت قطاعات عامة وخاصة بشكل منفصل. هذا الاختلاف في سياق المؤسسة يعزز تنوع البيانات ويمكن أن يؤدي إلى نتائج مختلفة.</p> <p>- بالإضافة إلى ذلك، تختلف المتغيرات المدروسة في الدراسة الحالية (أبعاد بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية) عن تلك المدروسة في الدراسات السابقة. حيث ركزت الدراسات السابقة على متغيرات مثل الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والالتزام التنظيمي. وبالتالي، فإن التركيز على أبعاد بيئة العمل الداخلية يعتبر مساهمة جديدة وقيمة في مجال البحث الحاليين، يهدف الباحثون إلى فهم كيف يؤثر تعزيز الثقة التنظيمية في أداء المؤسسة وسمعتها.</p>

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

خلاصة

تم في هذا الفصل التطرق إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لعوامل بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية، وكذا الدراسات السابقة، حيث قسم الفصل إلى مبحثين، الأول: عرض الأدبيات النظرية للمتغيرين وبه مطلبين، الأول: يدور حول عوامل بيئة العمل الداخلية، والثاني: حول ثقة تنظيمية، أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى الأدبيات التطبيقية، وبه مطلبين، الأول: حول الدراسات السابقة، والثاني: عبارة عن مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

باختصار، يمكن القول إن هذا الفصل قدم نظرة شاملة على الأدبيات النظرية والتطبيقية لعوامل بيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية، وتم تقديم معلومات تفصيلية حول العوامل المؤثرة في بيئة العمل الداخلية وأهميتها في بناء الثقة التنظيمية. كما تم استعراض الدراسات السابقة وتحليلها للوصول إلى استنتاجات مفيدة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لدور

ابعاد بيئة العمل الداخلية

في تعزيز الثقة التنظيمية

تمهيد

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر بيئة العمل الداخلية في شركة توزيع الكهرباء والغاز - أم البواقي - على الثقة التنظيمية، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية في هذه الشركة، ويهدف هذا الفصل إلى توضيح أهم النتائج التي تم التوصل إليها ، واختبار الفرضيات المقترحة في بداية الدراسة، و تضمن هذا الفصل التعريف بالشركة عينة الدراسة، بالإضافة إلى توضيح الأداة المستخدمة في جمع البيانات، وتوضيح وشرح الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة، وتحليل صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، بالإضافة الى تحليل عينة الدراسة من حيث المتغيرات الشخصية (الديموغرافية) مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وعدد سنوات العمل، وفي نهاية الدراسة تم الإجابة على الأسئلة الموضوعية والفرضيات المقترحة ، بهذا تصبح لدينا دراسة جديدة تسلط الضوء على هاذين المتغيرين (أبعاد بيئة العمل الداخلية والثقافة التنظيمية) في مؤسسة اقتصادية عمومية نتمنى ان تكون مرجع للطلبة في بحوثهم المستقبلية، وتم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين يتضمن كل مبحث:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

1. الإطار المنهجي للدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى التعريف بمؤسسة الكهرباء والغاز وكذلك هيكلها التنظيمي مروراً بمهامها وأهدافها، ثم يتم استعراض عناصر الدراسة، حيث نقوم بتوضيح مجتمع الدراسة بالإضافة إلى التعرف على أداة الدراسة وأيضاً الأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

1.1.1. تقديم عام لمؤسسة الدراسة

1.1.1.1. تقديم مؤسسة الكهرباء والغاز لولاية أم البواقي

تأسست المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بمقتضى المرسوم التنفيذي 95-280 المؤرخ في 17 سبتمبر 1955، والذي يحدد القانون الأساسي للمؤسسة ككيان صناعي وتجاري عام. كان اسم المؤسسة في بدايتها "كهرباء وغاز الجزائر". EGA" وفي عام 1969، تحولت EGA إلى سونلغاز، الشركة الوطنية للكهرباء والغاز. تشمل سونلغاز العديد من الفروع، بما في ذلك فرعها في أم البواقي، يقوم فرع سونلغاز في أم البواقي بتوزيع الكهرباء والغاز في المنطقة، ويعمل على تلبية احتياجات السكان والشركات والمؤسسات فيها، يضمن الفرع استدامة وجودة الخدمة، ويقوم بصيانة وإصلاح الشبكات والمعدات، وينفذ مشاريع توسعة الشبكة الكهربائية والغازية في المنطقة، وتضم 36 فرع منهم فرع :

- شركة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة أم البواقي :هي مؤسسة اقتصادية ذات طابع تجاري لنقل وتوزيع الكهرباء، ب 165 موظف تعمل المديرية ب 5 وكالات تجارية و 8 مصالح على النحو التالي:

- وكالة أم البواقي: مصلحة غاز مصلحة كهرباء.
- وكالة عين البيضاء: مصلحة غاز مصلحة كهرباء.
- وكالة عين فكرون: مصلحة غاز مصلحة كهرباء.
- وكالة عين مليلة: مصلحة غاز مصلحة كهرباء.
- وكالة مسكيانة: مصلحة غاز مصلحة كهرباء.

2.1.1.1. نشأة مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز

تأسست شركة سونلغاز في عهد الاستعمار الفرنسي سنة 1947 تحت اسم كهرباء وغاز الجزائر (EGA)، وكانت تقوم بإنتاج ونقل الكهرباء، وبعد استقلال الجزائر سنة 1962 واجهت عدة تحديات منها:

- تعويض اليد العاملة الفرنسية الراحلة.
- ضمان استمرارية الخدمة (تزويد المواطن بالطاقة).

ولمواجهة هذه الوضعية اعتمدت سونلغاز على ترقية بعض العمال الإداريين الذين كانوا يشتغلون مناصب في عهد الإدارة الاستعمارية، وكذلك الاحتفاظ ببعض التقنيين الفرنسيين في مناصبهم لوضع الموظفين الجزائريين الجدد بمعيتهم قصد اكتساب الخبرة. سنة 1969 كان تاريخ ميلاد الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز بالمختصر سونلغاز " بموجب الأمر رقم 59 69 المؤرخ في 28 جويلية 1969 القاضي بحل شركة كهرباء وغاز الجزائر وإنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز) في سنة 1983 تم إعادة هيكلة هذه الشركة الوطنية للكهرباء والغاز بواسطة مرسوم رئاسي يسمح بظهور سنة (06) فروع جديدة على شكل مؤسسات صغيرة، وهذا لمواجهة الطلب المتزايد على الطاقة (الكهرباء والغاز) خاصة الكهرباء الريفية، وهذه الفروع هي:

1. كهركيب (**kahrakib**) تهتم بتركيب معدات الكهرباء، الخطوط والمحولات ذات الضغط العالي.
2. كهريف (**kahrif**) تقوم بأشغال الكهرباء والإثارة الريفية.
3. كنگاز: (**kangaz**) تقوم بإنشاء قنوات نقل وتوزيع الغاز.
4. انرغا (**inerga**): تقوم بأشغال الهندسة الصناعية .
5. التركيب (**aterkib**) تهتم بعمليات التركيب الصناعي.
6. acm تقوم بصناعة العدادات وأجهزة المراقبة.

بفضل هذه الشركات أصبحت سونلغاز تملك القوة والقدرة في ميدان الكهرباء والغاز وتلبي حاجيات التطور الاقتصادي والاجتماعي في البلاد. في سنة 1991 تغير الطابع القانوني لسونلغاز لتصبح طبقا للمرسوم التنفيذي 91/475 المؤرخ في 14/12/1991 لتصبح شركة ذات طابع عمومي صناعي وتجاري (**EPIC**) وتحت وصاية وزارة الطاقة والمناجم.

في فيفري 2002 تمت المصادقة على القانون 01/02 المتعلق بالكهرباء ونقل الغاز بواسطة القنوات، هذا القانون أنهى احتكار سونلغاز لسوق الطاقة وفتح مجال المنافسة للشركات الخاصة ماعدا في مجال الكهرباء والغاز الذي بقي تحت تصرف متعامل مختص وهو شركة تسيير شبكة نقل الكهرباء (**GRTE**) وشركة أخرى مختصة في نقل الغاز وهي شركة تسيير ونقل الغاز.

ونظرا لهذا التنظيم ظهر ما يسمى لجنة ضبط الكهرباء والغاز (**CREG**) والتي من مهامها السهر على ضبط مجال المنافسة في سوق الكهرباء والغاز لمصلحة الفاعلين والمستهلكين. في جوان 2002 ظهر الهيكل التنظيمي الجديد لسونلغاز (**EPIC**) وأصبحت سونلغاز شركة ذات أسهم (**SPA**) وتم بذلك تزويدها بمجلس إدارة وجمعية عام أصبحت تسيير من طرف رئيس مدير عام.

عملية هيكلة سونلغاز تواصلت سنة 2004 بداية من جانفي حيث ظهر إلى الوجود ما يعرف بالمجمع

الصناعي وعليه ظهرت ثلاث (03) شركات لمهن سونلغاز القاعدية وهي:

1. الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء.(SPE)
 2. الشركة الجزائرية لتسيير شبكات نقل الكهرباء(GRTE)
 3. الشركة الجزائرية لتسيير شبكات نقل الغاز.(GRTG)
- في سنة 2006 ظهرت خمسة (05) شركات للمهن القاعدية لشركة سونلغاز تم الإعلان عنها ويتعلق الأمر ب:

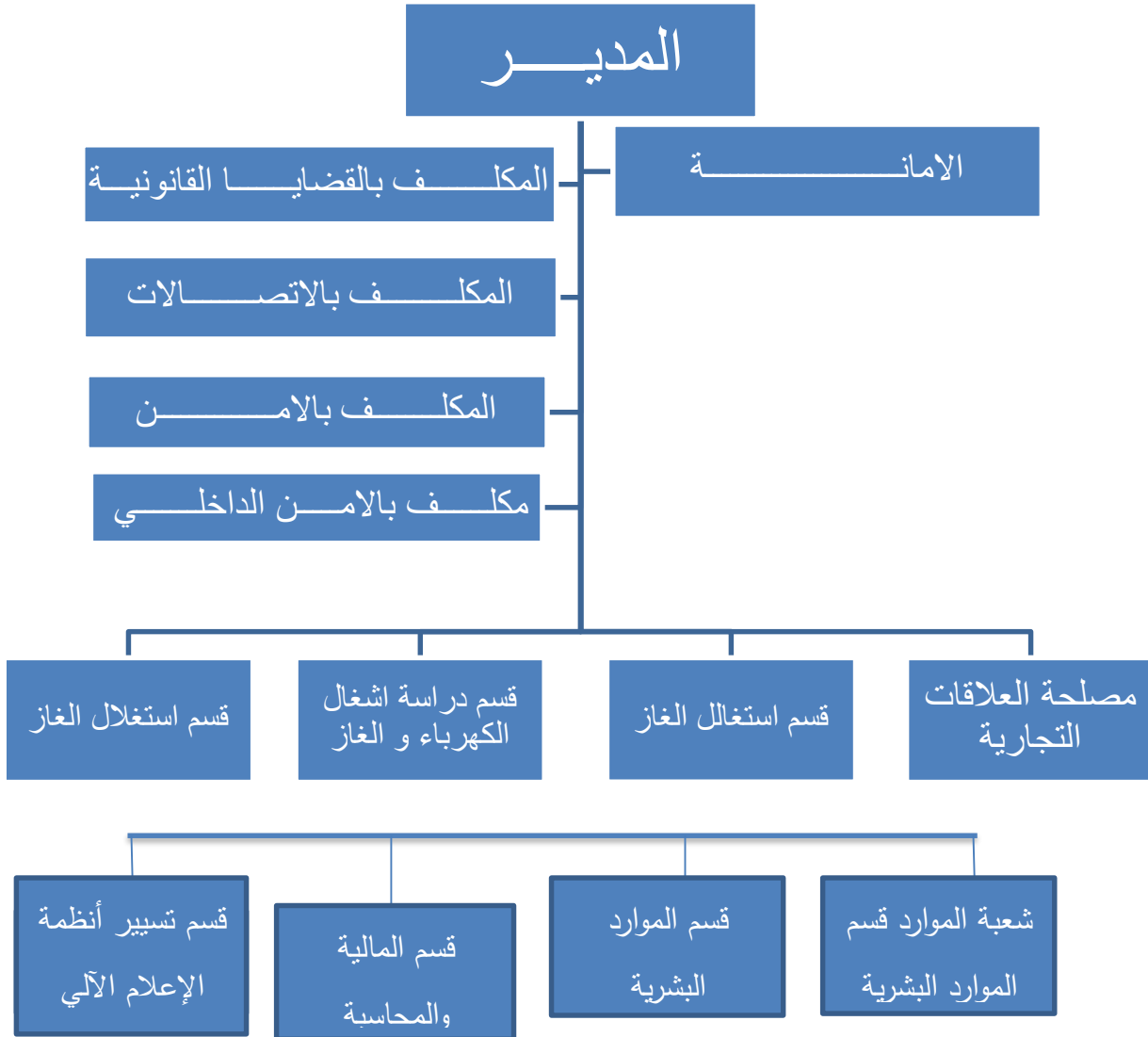
1. النظام الكهربائي المكلف بتسيير عملية إنتاج ونقل الكهرباء.
2. شركة توزيع الكهرباء والغاز للجزائر (SDA) .
3. شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط (SDC).
4. شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق.(SDE)
5. شركة الكهرباء والغاز للغرب (SDO).

في سنة 2007 ظهرت مراكز الانتقاء والتكوين، من بينها معهد التكوين في مجال الكهرباء والغاز ويضم ثلاث (03) مراكز للتكوين مركز عين مليلة مركز البلدية، مركز بن عكنون مع أربع مراكز للانتقاء في سنة 2009 انتهت عملية هيكله سونلغاز بظهور:

- الشركة الطاقوية للكهرباء والغاز (SEEG) .
- الجزائرية التكنولوجية للإعلام (ELTI) .
- شركة العقارات الكهربائية والغازية.

بعد انتهاء عملية الهيكله، تتحول سونلغاز إلى مجمع صناعي يضم 39 شركة، بما في ذلك سنة (06) شركات تابعة تعمل عن طريق المساهمة. تعمل المجموعة بما يزيد عن 56,500 عامل وعاملة، وتبلغ قيمة أعمالها حوالي 24,000,000,000 مليار دينار جزائري. تعد شركة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز في أم البواقي أحد الفروع التابعة لشركة التوزيع بالشرق، حيث تقع وسط مدينة أم البواقي. تحدها من الشرق بنك التنمية المحلية، ومن الغرب مديرية التربية، ومن الجنوب دار الثقافة، ومن الشمال حي سكني للأساتذة. بالنسبة للهيكل التنظيمي لمؤسسة الكهرباء والغاز في ولاية أم البواقي، تحتوي على مكاتب متعددة، حيث لكل مكتب مهامه المحددة. وفيما يلي الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسة.

الشكل رقم (02) الهيكل التنظيمي لمؤسسة الكهرباء والغاز لولاية ام البواقي



المصدر: قسم الموارد البشرية لشركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية ام البواقي

3.1.1. عرض الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الفرع الأول: المدير الأمانة + dd secrétaire

يقوم هذا القسم بإصدار الأوامر قصد السهر على تسيير الشركة تسييرا منظما وفعالاً وهو يعتبر

السلطة العليا للمؤسسة

الفرع الثاني: مهندس الأمن الصناعي يهتم بالتطبيق الحسن للتعليمات الأمنية المتعلقة بالجانب

الصناعي والتجارية للمؤسسة

الفرع الثالث: مساعداً للتسيير وهما شخصان يهتمون بتسيير المؤسسة على النحو التالي

الأول: يهتم بالتسيير من الناحية الإدارية، التجارية، والثانوية

الثاني: يهتم بالتسيير من الناحية التقنية

الفرع الرابع: مصلحة المستخدمين DRH

مهمتها الأساسية على التسيير الموظفين والأجور والسهر على طلب العمل وتشغيل العمال وإرسال البعثات العلمية

الفرع الخامس: فرع الوسائل العامة SAG

يعتبر هذا القسم من الأقسام الرئيسية للمؤسسة، يتكفل بالخدمات العامة، على تلبية كافة طلبات الأقسام التابعة للمركز، (الأجهزة الإدارية، أدوات التصنيف وكل ما يتبع المديرية) ويتكفل أيضا بمتابعه العقارات للمركز والمقاطعات (فواتير المياه، فواتير التجهيزات المنزلية).

الفرع السادس: قسم استغلال الشبكات DTE_DTG

تقوم هذه المصلحة بصيانة شبكات الكهرباء والغاز، وتقوم أيضا بربط شبكات جديدة للشبكات القديمة بالإضافة الى تكليف قاطعه بالقيام بمهمة وهذا وفق للمعايير المعمول بها

الفرع السابع: قسم الدراسات والأشغال DEET

الدور الأساسي لهذه المصلحة يتمثل في دراسة كافة الطلبات المتعلقة بالكهرباء، كما تقوم بتحضير مجال فواتير الأشغال، ومن هذا المنطقة الزبون يسدد المبلغ او يرفض منحه هذه المصلحة المشاريع الى مقاولين تابعين لشركه سونلغاز

الفرع الثامن: الإعلام الآلي DGST

تقوم بدور إعلاميين بحت حيث تقوم بدور المراسلة بين المؤسسة واجهات أخرى الولاية البلدية إصلاح أجهزة الكمبيوتر المعطلة.

الفرع التاسع: العلاقات التجارية DRC

يعتبر من أكثر الأقسام حساسية في المؤسسة حيث يشمل الميزانية العامة المتعلقة ببيع الكهرباء والغاز وسداد الأجور سواء كانت في المعامل أم في المنازل ويسهر أيضا على شكاوي المواطنين المتعلقة بأسعار الفواتير والتفاوض بطريقه عمليه مع الزبائن ومن مسؤوليات هذه المصلحة ما يلي:

- معالجة طلبات الزبائن

- إبرام عقود الاشتراك

- المشاركة في الدراسات الخاصة بالعقود

- إحصاء المشتركين لتزويد بالغاز والمركز الادخار الكهرباء

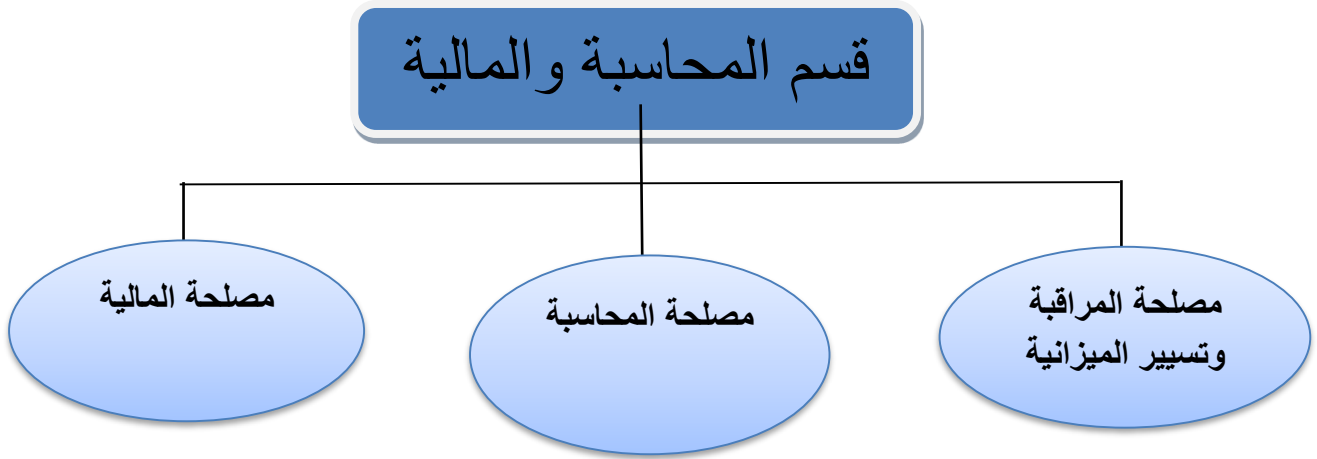
- متابعه الطلبات حتى الانجاز

الفرع العاشر قسم المحاسبة و المالية:DFC

حيث يقوم هذا القسم بالتسيير الحسن في نطاق ومجال واسع لكل عملية محاسبية تقوم بها المؤسسات ودراسة مالية تحليلية من خلال تقدير الإنفاق العام والإيرادات العامة ثم الموازنة كما تهدف الى معرفة الوضعيات المالية للمؤسسة من نبع أو خسارة لان دون الجهاز المحاسبي لا يمكن للمؤسسة معرفه ميزانيتها وحساباتها.

وهذه المصلحة (المالية والمحاسبة) مقسمة إلى 3 أقسام:

شكل رقم(03): يوضح اقسام مصلحة المالية والمحاسبة



المصدر: إعتمادا على المعلومات السابقة الذك

اولا: مصلحة المحاسبة والاستغلال:

هذه المصلحة تعنى بالعديد من الأعمال نذكر منها:

- تلقي واستقبال الفواتير المحاسبية للمقاولين والزبائن العاديين.
- فحص فواتير الزبائن بشكل شهري وتسمى هذه الفواتير في سونلغاز.
- تقوم بإجراء العمليات المحاسبية لكل الفواتير.
- تقوم كذلك بتقارب الحسابات العملية المحاسبية لكل طرق التخليص.
- محاسبة طرق الدفع لحاله الموردين.
- تسيير التسبيقات.
- بعث الفواتير الى الهيئات الأخرى (قسم المالية) لإجراء عملية الأمر بتصرف.
- إتمام أعمال نهاية الدورة المحاسبية والإعلان عن صافي المركز المالي.

ثانيا: مصلحة الخزينة والمالية:

- يحتوي على رئيس قسم ومحاسب وهو: مختص بالقيام بكل العمليات المالية من تخليص الفواتير (فواتير **cnas** المقاولين، ضرائب، أجور)
- انجاز التقدير الشهرية للتخليص.
 - التقارب البنكي.
 - انجاز الميزانية المالية للقسم في السنة.
 - التعارف المالي (تقارب حسابات الصندوق).
 - **ثالثا: مصلحة الميزانية والمقاربة للتسيير:**
 - تحتوي هذه المصلحة على الرئيس فقط ويتم فيها تحليل الوضعية المالية للمؤسسة باستعمال مجموعتين من وسائل التحليل المالي منها الميزانية المالية والميزانية المحاسبية، النسب والأعمدة... الخ.
 - تحتوي هذه المصلحة على الرئيس فقط ويتم فيها تحليل الوضعية المالية للمؤسسة باستعمال.
 - انجاز التقرير السنوي لإنجازات المؤسسة.
 - مراقبه ومتابعه مصاريف الاستثمارات للمؤسسة.

2.1. الطريقة المتبعة في الدراسة

يتم استعراض في الطريقة المتبعة للدراسة كل من مجتمع وأداة الدراسة، وكذلك التعرف على مختلف الأساليب المستخدمة في الدراسة وكذا صدق وثبات أداة الدراسة.

1.2.1. مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال شركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية ام البواقي حيث تم توزيع (40) استبانة بطريقة عشوائية على مجموعة من الموظفين بمختلف فئاتهم في هذه المؤسسة، وبعد عملية الجمع والفرز تم استرجاع (40) كاملة، بنسبة استرجاع (100%).

2.2.1. الأدوات المستخدمة في الدراسة

1.2.2.1. أداة الدراسة

1- طريقة تحضير الاستبيان

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات حول موضوع الدراسة، حيث مرت عملية تحضيره بعدة مراحل تحديد هدف الاستبيان: قبل البدء في تحضير الاستبيان، يجب تحديد هدف وموضوع الدراسة بوضوح. يجب أن يكون الهدف محددًا وواضحًا لتوجيه صياغة الأسئلة.

1. **تصميم الأسئلة:** يجب تصميم الأسئلة بطريقة بسيطة وواضحة لضمان فهمها من قبل المستجوبين وتجنب استخدام ألفاظ مبهمه أو غامضة والتأكد من أن الأسئلة تستهدف ما يراد قياسه بدقة.

2. **التحكيم والتدقيق:** قبل توزيع الاستبيان، يجب عرضه على مجموعة من الأشخاص المؤهلين للتحكيم والتدقيق. يمكن أن يشمل ذلك الأستاذ المشرف وأساتذة محكمين آخرين. يهدف هذا الخطوة إلى التحقق من صحة الأسئلة وتصيحها وتجنب الأخطاء المحتملة.

3. **تعديل وتصحيح الأسئلة:** بناءً على الملاحظات والتوصيات التي تم الحصول عليها من عملية التحكيم والتدقيق، يتم تعديل وتصحيح الأسئلة وتحسين صياغتها ودقتها.

4. **صياغة الاستبيان:** بعد التأكد من صحة وصياغة الأسئلة، يتم تنسيق الاستبيان بشكل نهائي وإعداده للتوزيع.

5. **جمع البيانات:** يتم توزيع الاستبيان على أفراد العينة المستهدفة وجمع البيانات المطلوبة للدراسة. يجب أن يتم توخي الدقة والاهتمام بتصميم الاستبيان وصياغة الأسئلة بعناية لضمان جمع بيانات دقيقة وموثوقة وتحقيق هدف الدراسة

2- تقسيم الاستبيان

تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة حول موضوع الدراسة، حيث تم تقسيمه على النحو التالي: تمهيد: وذلك من أجل تقديم موضوع الدراسة، كما بينا فيها أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستحظى بالسرية التامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

كما تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين:

القسم الأول: يبين المعلومات الشخصية أي الوصف الديمغرافي للعينة المدروسة والتعرف على خصائصهم الوظيفية، حيث تضمن 6 أسئلة والتي من الممكن أن تساهم في تفسير النتائج والمتمثلة في الجنس، الفئة العمرية، الدرجة العلمية، التخصص العلمي، الوظيفة، مدة الخبرة بالمؤسسة.

القسم الثاني: متعلق بمحاور الدراسة بحيث احتوى على 32 سؤالاً تم تقسيمها على محورين هما:
المحور الاول: تضمن 16 سؤال حول أبعاد بيئة العمل الداخلية تم توزيعها على ثلاثة أبعاد كما يلي:
البعد المادي، التنظيمي، الوظيفي.

المحور الثاني: تضمن 16 سؤال حول أبعاد الثقة التنظيمية تم توزيعها على ثلاثة أبعاد كما يلي:
الثقة في الإدارة العليا، الثقة في المشرف المباشر، الثقة في زملاء العمل.

كذلك تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي والذي يمثل هو أداة قياس تستخدم في البحوث الاجتماعية والنفسية لقياس مواقف الأفراد أو آرائهم تجاه مجموعة محددة من العبارات أو البيانات. يعتبر المقياس واحداً من أكثر أدوات القياس شيوعاً واستخدماً في مجالات مثل علم النفس، وعلم الاجتماع، وعلوم التعليم، وعلوم الإدارة والاقتصاد، لإعداد إجابات الاستمارة المتعلقة بالمحورين وذلك لقياس رأي أفراد العينة بشأن أسئلة الاستبيان كما هي موضحة في الجدول أدناه

جدول رقم(02): درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي

الخيارات	موافق تماماً	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: (عزالدين، 2008، صفحة 540)

2.2.2.1. الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بعد الحصول على البيانات وجمعها، ثم تفرغها وتحليلها وذلك من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية والتي وفرها برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS-v24).

1- أساليب الإحصاء الوصفي

أساليب الإحصاء الوصفي التي تم استخدامها في دراسة الاستبيان تشمل ما يلي:

1. **التوزيعات التكرارية:** تستخدم لتحليل تكرار إجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبيان. يتم تجميع البيانات وعرضها في صورة توزيعات تكرارية لتحديد النسب المئوية لكل اختيار أو بديل.
2. **النسب المئوية:** يتم استخدام النسب المئوية لحساب النسبة المئوية للأفراد الذين اختاروا كل بديل من بدائل الاستبيان. يعطي هذا فكرة واضحة عن توزيع الإجابات والتفضيلات لدى العينة.

3. **المتوسط الحسابي:** يستخدم لتحديد اتجاه آراء المستجوبين حول كل عبارة في الاستبيان. يتم حساب المتوسط الحسابي للإجابات لكل عبارة، ويعتبر مؤشراً للتوجه العام للرأي في هذه العبارة. كما يمكن استخدامه لتحديد الأهمية النسبية لل فقرات المختلفة في الاستبيان.

4. **الانحراف المعياري:** يستخدم لقياس درجة التشتت أو التباين في القيم المستجابة للعبارات. يعطي فكرة عن مدى انتشار الإجابات وتفاوتها حول المتوسط الحسابي. يمكن استخدام الانحراف المعياري لتحديد درجة الاتساق أو التشتت في الإجابات.

5. **الرسوم البيانية:** باستخدام برنامج Excel: يمكن استخدام برنامج Excel لإنشاء رسوم بيانية وتصوير البيانات بصورة بيانية لتسهيل فهم وتحليل النتائج. يمكن استخدام الرسوم البيانية لتوضيح النمط والتفاوت في الإجابات والعلاقات بين المتغيرات.

باستخدام هذه الأساليب الإحصائية الوصفية، يتم تحليل البيانات المستخرجة من الاستبيان وفهم المعلومات الأساسية والميزات الرئيسية للعينة المدروسة.

2- أساليب الإحصاء الاستدلالي: وتمثل استخدامه في:

معامل الثبات ألفا كرومباخ: تم استخدامه لمعرفة مستوى ثبات بيانات الاستبيان

معامل الارتباط بيرسون (Person): وذلك لمعرفة علاقات الارتباط بين فقرات الاستبيان ومحاورة حيث يكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح وضعيف عند اقترابه من الصفر وعندما تكون قيمته موجبة يكون الارتباط طرديا، وعندما تكون القيمة سالبة يكون الارتباط عكسي

معامل التحديد: تم استخدامه لمعرفة مستوى تفسير المتغير المستقل المتغير التابعة.

الانحدار البسيط: وهو دراسة للتوزيع المشترك للمتغيرين التابع والمستقل، والهدف من دراسته هو إيجاد دال العلاقة بينهما والتي تساعد على تفسير التغير الذي يطرأ على المتغير التابع تبعا للمتغير المستقل.

أساليب الإحصاء الاستدلالي التي تم استخدامها في دراسة الاستبيان تشمل ما يلي:

1. **معامل الثبات ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha):** يستخدم لقياس مستوى ثبات بيانات الاستبيان ومدى اتساق الأسئلة المختلفة في الاستبيان. قيمة ألفا كرومباخ تتراوح بين 0 و 1، حيث تكون القيم الأعلى أفضل وتشير إلى ثبات وتوحد الأسئلة في الاستبيان.

2. معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation): يستخدم لتحليل العلاقات بين فقرات الاستبيان ومحاوَره. يقيس مدى الارتباط بين المتغيرين، وتكون القيمة القريبة من الواحد تشير إلى وجود ارتباط قوي، والقيمة القريبة من الصفر تشير إلى عدم وجود ارتباط، وتكون الارتباطات الإيجابية طردية والارتباطات السالبة عكسية.

3. معامل التحديد (Coefficient of Determination): يستخدم لقياس مستوى تفسير المتغير المستقل للتغير في المتغير التابع. يعطي فكرة عن مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع ومقدار التباين الذي يمكن تفسيره بواسطة المتغير المستقل.

4. الانحدار البسيط: (Simple Regression) يستخدم لدراسة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل، يهدف إلى تحديد العلاقة الرياضية بينهما وتوضيح كيفية تغير المتغير التابع بناءً على المتغير المستقل.

استخدام هذه الأساليب يساعد في تحليل وفهم العلاقات والارتباطات في البيانات المستخرجة من الاستبيان وتوفير أدلة واستنتاجات قوية قابلة للتحقق

3.2.2.1. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

1- صدق أداة الدراسة صدق الاتساق الظاهري لأداة الدراسة

للتحقق من صدق الاستبيان قمنا بعرضه على مجموعة من المحكمين وأسماهم موضحة بالملحق رقم (02)، وذلك في إبداء رأيهم في مدى وضوح فقرات الاستبيان ومدى مناسبتها للدراسة.

وبعد تفريغ آراء المحكمين تم حساب صدق القياس حسب لوشي من خلال المعادلة التالية: (بوطورة، 2017، صفحة 234)

$$CVR = \frac{n-N/2}{N/2}$$

حيث أن: CVR هو معامل صدق المحكمين.

N : هو العدد الكلي للمحكمين.

n : عدد المحكمين الذين قالو بأن البعد يقيس.

وفيما يلي جدول يبين مستوى صدق الاستمارة.

جدول (03): مستوى صدق الاستمارة

رقم العبارة	N	CVR	رقم العبارة	N	CVR	N	رقم العبارة
01	02	01	17	02	01	02	01
02	02	01	18	02	01	02	02
03	02	01	19	02	01	02	03
04	02	01	20	02	01	02	04
05	02	01	21	02	01	02	05
06	02	01	22	02	01	02	06
07	02	01	23	02	01	02	07
08	02	01	24	02	01	02	08
09	02	01	25	02	01	02	09
10	02	01	26	02	01	02	10
11	02	01	27	02	01	02	11
12	02	01	28	02	01	02	12
13	02	01	29	02	01	02	13
14	02	01	30	02	01	02	14
15	02	01	31	02	01	02	15
16	02	01	32	02	01	02	16

المصدر: من اعداد الباحثين

$$\text{صدق الاداة} = (\text{مجموع CVR} / \text{عدد العبارات}) \times 100 = 100 \times \frac{32}{32} = 100\%$$

وبناءً على نسبة صدق الاستمارة التي تبلغ 100% وفقاً لآراء الأساتذة المحكمين أي عدم حذف أي عبارة من عبارات الاستمارة، يمكن الاعتقاد أن الأداة صادقة وقادرة على قياس ما تم تصميمها لقياسه بشكل دقيق، وهي قابلة للتطبيق الميداني في دراسة العينة المستهدفة، علاوة على ذلك، فإن استقبال الملاحظات من الأساتذة المحكمين وتضمينها في العملية تعزز جودة الأداة وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، ومن بين هذه الملاحظات، فإن عدم حذف أي عبارة من عبارات الاستمارة يشير إلى أن جميع الفقرات مهمة وملائمة لقياس المتغيرات المرتبطة بالدراسة. هذا يدل على تعميق الاستيعاب والثقة في جميع جوانب الأداة ومضمونها.

بشكل عام، يمكن الاعتماد على صدق الاستمارة وجودتها للاستخدام في البحوث والدراسات المستقبلية، مع الأخذ في الاعتبار توصيات الأساتذة المحكمين والتعامل مع أي تحسينات أو تعديلات يتم اقتراحها لزيادة دقة الأداة وفعاليتها.

3- صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة عن طريق حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبيان ولكل محور. يتيح معامل الارتباط (بيرسون) قياس قوة العلاقة بين المتغيرات، حيث يكون الارتباط قوياً عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح، وضعيفاً عند اقترابه من الصفر، وعندما تكون قيمته موجبة يكون الارتباط طردياً، وعندما تكون القيمة سالبة يكون الارتباط عكسي.

تم تحليل مستوى الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول والثاني باستخدام معامل الارتباط (بيرسون). يتم قياس مستوى الاتساق الداخلي بناءً على قوة الارتباط بين الفقرات المتعلقة بكل محور. بناءً على النتائج المستخلصة من حساب معامل الارتباط (بيرسون)، يمكن تحديد مستوى الاتساق الداخلي لكل محور. إذا كانت قيم معامل الارتباط عالية وإيجابية، فإنه يشير إلى وجود ارتباط قوي بين الفقرات في المحور وبالتالي يشير إلى اتساق داخلي عالي. وعلى العكس، إذا كانت قيم معامل الارتباط ضعيفة أو قريبة من الصفر، فإنه يشير إلى ضعف الاتساق الداخلي للفقرات في المحور. يمكن استنتاج صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة بناءً على نتائج مستوى الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول والثاني. إذا كانت الفقرات تظهر اتساقاً داخلياً عاليًا وقوة ارتباط مرتفعة، فإن ذلك يعزز صدق الأداة ويشير إلى قدرتها على قياس المتغيرات المرتبطة بالدراسة بشكل متنسق.

الجدول رقم (04): الاتساق الداخلي لفقرات المحور الاول (ابعاد البيئة الداخلية)

العدد	الرقم	العبارة	معامل الارتباط	12
البيئة المادية	01	التصميم الداخلي لمكان العمل مساعد على اداء العمل.	0.146	0.369
	02	تقدر ادارة المؤسسة جهود العمل المبذولة من طرف الموظفين.	0.070	0.669
	03	تخصص ادارة المؤسسة ومعرفتها الجيدة بدقائق العمل تجعلني اثق بها.	0.285	0.074

0.002	**0.475	تتظر ادارة المؤسسة بعين الاعتبار الى مصالح الموظفين والاهتمام بها.	04	البيئة التنظيمية
0.004	**0.444	تهتم ادارة المؤسسة بالاتصال الداخلي لأجل تعزيز الثقة بينها وبين الموظفين.	05	
0.001	0.491**	منذ دخولك للمؤسسة تحصلت على مكافئات مالية.	06	
0.000	0.581**	اتلقى الاوامر من مسؤول مباشر واحد فقط.	07	
0.002	0.470**	أستطيع تفويض صلاحياتي لأحد الزملاء في حالة الحصول على الاجازة السنوية.	08	
0.000	**0.672	ادارة المؤسسة تعمل على تطبيق مبدأ العدل بين جميع الموظفين.	09	
0.000	0.634**	لا أجد صعوبة في الاتصال برئيسي او بزملاء العمل.	10	
0.000	0.576**	توضح لي مهامي بشكل جيد داخل الفريق.	11	
0.015	0.381*	تنظم مؤسستكم دورات تكوينية للموظفين بشكل دوري.	12	
0.013	0.390*	تتسم المعلومات المنقولة للموظفين بالدقة والوضوح.	13	
0.000	0.621**	تعقد اجتماعات مفتوحة بحيث يسمح فيها للموظفين بالحوار والنقد.	14	البيئة الوظيفية
0.000	0.552**	تهتم الادارة العليا بالاقترحات والمبادرات الجديدة للموظفين.	15	
0.011	0.398*	يوجد روح التعاون بين جميع المصالح والمكاتب بالمديرية.	16	

*الارتباط دال إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ **الارتباط دال إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$

المصدر من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات Spss24

يتضح من الجدول السابق ان جميع فقرات المحور الاول (بيئة العمل الداخلية) دال احصائيا عند مستويات الدلالة ($\alpha \leq 0.05$ و $\alpha \leq 0.01$) وللتحقق من الصدق الداخلي تم حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين المحور الاول وعباراته، ومن خلال نتائج معاملات الارتباط يتبين لنا انه يوجد ارتباط معنوي بين العبارات والمحور المندرجة ضمنه، وهذا ما يؤكد ان الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وفقرات المحور الاول صادقة لما وضعت لقياسه وصالحة للتطبيق على عينة الدراسة.

جدول رقم (05): الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (الثقة التنظيمية)

العدد	الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الثقة في الادارة العليا	01	تتخذ ادارة المؤسسة ما تعد به.	0.130	0.424
	02	تقدر ادارة المؤسسة جهود العمل المبذولة من طرف الموظفين.	0.566**	0.000
	03	تخصص ادارة المؤسسة ومعرفتها الجيدة بدقائق العمل تجعلني اثق بينها وبين الموظفين.	0.568**	0.000
	04	تتظر ادارة المؤسسة بعين الاعتبار الى مصالح الموظفين والاهتمام بها.	0.334*	0.035
	05	تهتم ادارة المؤسسة بالاتصال الداخلي لأجل تعزيز الثقة بينها وبين الموظفين.	0.453**	0.003
الثقة في المشرف المباشر	06	تمكن المشرف المباشر من عمله وتمتعه بمهارات كبيرة تجعلني اثق به.	0.555**	0.000
	07	يهتم مشرفي المباشر بمشاكل الاخرين ويوليها الاهتمام نفسه ويعتبرها جزءا من مشاكله.	0.319*	0.045
	08	يسعى مشرفي المباشر الى تعزيز نقاط الاتفاق ويبتعد عن كل اختلاف.	0.508**	0.001
	09	يتميز مشرفي المباشر بانه شخص ودود ويسهل التعامل معه.	0.636**	0.000
	10	يهتم مشرفي المباشر بتقديم مساعداته لي إذا ما واجهت صعوبات في العم	0.700**	0.000

0.013	0.388*	يستطيع زملائي في العمل انجاز الاعمال في مختلف الظروف.	11	الثقة في زملاء العمل
0.003	0.452**	يعاملني زملائي في العمل بكل انصاف.	12	
0.000	0.597**	يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل إذا ما واجهت مشكلة اثناء العمل.	13	
0.001	0.501**	تمكن زملائي في العمل ومعرفتهم الجيدة بتفاصيل العمل تدفعني لأثق بهم.	14	
0.000	0.760**	نتعاون فيما بيننا خارج المؤسسة.	15	
0.001	0.487**	اتعاون مع زملائي في العمل ونتشارك المعلومات فيما بيننا.	16	

* الارتباط دال إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ** الارتباط دال إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$

المصدر : من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات **Spss24**

يتضح من الجدول السابق ان جميع فقرات المحور الثاني (الثقة التنظيمية) دال احصائيا عند مستويات الدلالة ($\alpha \leq 0.05$ و $\alpha \leq 0.01$) وللتحقق من الصدق الداخلي تم حساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين المحور الثاني وعباراته، ومن خلال نتائج معاملات الارتباط يتبين لنا انه يوجد ارتباط معنوي بين العبارات والمحور المندرجة ضمنه، وهنا ما تؤكد الاستبانة تتمته بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وفقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه وصالحة للتطبيق على عينة الدراسة

4- صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد اداة الدراسة، حيث يقيس مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان المجتمعة، وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (06): الصدق البنائي لأداة الدراسة

الرقم	عنوان المحاور	معامل بيرسون للارتباط	مستوى الدلالة
1	البيئة الداخلية	0.921	0.000
2	البيئة التنظيمية	0.923	0.000

الارتباط دال احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات **spss24**

من خلال الجدول رقم (03)، نجد معامل الارتباط بين درجات المحور الاول والثاني والاستبيان ككل بلغت (0.921) و(0.923) على التوالي وهذا يفسر بوجود ارتباط قوي جدا بين الحور الاول (ابعاد البيئة الداخلية) والمحور الثاني (ابعاد البيئة التنظيمية) والاستبيان ككل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) وهذا ما يؤكد ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي لمحاوره، ومنه فان محاوره صادقة وقابلة للتطبيق على عينة الدراسة.

5- ثبات اداة الدراسة:

تم قياس ثبات الاستبيان باستخدام معامل الألفا كرومباخ (Alpha Cronbach) ، وهذا المعامل يقيس الثبات التكويني أو التجانس الداخلي لكل فقرة من فقرات الاستبيان. يتراوح قيمة هذا المعامل بين الصفر والواحد الصحيح، وعادةً ما يعتبر المعامل مقبولاً إذا كانت قيمته تزيد عن 0.6. وزيادة قيمة الألفا تشير إلى زيادة مصداقية وثبات البيانات، بالتالي، يمكن استنتاج أن الاستبيان الذي تم استخدامه في الدراسة يتمتع بمستوى مقبول من الثبات والثقة في قياساته، حيث تم حساب معامل الألفا كرومباخ لتحديد التجانس الداخلي لكل فقرة من فقرات الاستبيان، هذا يدعم صدق وموثوقية الأداة المستخدمة في الدراسة.

وعند تطبيق اختبار المعامل الفا كرومباخ كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (07): نتائج معامل الفا كرومباخ

معامل الفا كرومباخ	عدد الفقرات	
0.864	34	الاستبيان

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS24

بالنظر إلى جدول رقم (04) يتضح أن نسبة الثبات لجميع فقرات الاستبيان بلغت 86.4%، وهذه القيمة تعتبر جيدة وتدل على ثبات الاستبيان وصدقه ويمكن الاعتماد عليها في تقييم صدقه وموثوقيته، هذا يدعم قدرته على قياس المتغيرات المطلوبة بشكل موثوق ودقيق واختبار الفرضيات المقترحة.

2. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

في هذا المبحث، سيتم عرض وتحليل النتائج التي تم الحصول عليها من استخدام الاستبيان وتحليلها باستخدام برنامج الإحصاء (SPSS) سيتم دراسة خصائص العينة بناءً على البيانات الأولية التي تم جمعها، بالإضافة إلى تحليل إجابات العينة على العبارات المدرجة في الاستبيان، والذي سيساعدنا في

استكشاف العلاقات والارتباطات بين المتغيرات المختلفة. سنقوم بتحليل البيانات الكمية والنسبية لفهم العوامل المؤثرة وتفسير النتائج.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم استخدام النتائج لاختبار الفرضيات المسجلة في الدراسة. سنقوم بتحليل البيانات واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة لتحديد مدى صحة أو عدم صحة الفرضيات والتوصل إلى استنتاجات نهائية.

سيتم مناقشة النتائج بشكل مفصل وتوضيح التحليلات الإحصائية المستخدمة والنتائج التي تم الوصول إليها، سنقدم التفسيرات المنطقية للنتائج ونربطها بالأدبيات السابقة والنظريات المتعلقة بمجال الدراسة. سيتم مناقشة قوة العلاقات والتأثيرات المكتشفة ومدى توافقها مع التوقعات النظرية والأدبيات السابقة.

باختصار، سيتم تقديم تحليلات موثوقة ومناقشة مفصلة للنتائج المستخلصة من الاستبيان، مما يساعد على فهم العلاقات والارتباطات في البيانات وتأكيد الفرضيات واستنتاجات الدراسة

1.2. عرض وتحليل نتائج الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق الى عرض وتحليل البيانات الشخصية والديمغرافية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، باستخدام الادوات الإحصائية والقياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

1.1.2. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية

سيتم توضيح فيما يلي التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب متغير الجنس لأفراد العينة التي تشمل: الجنس، الفئة العمرية للموظفين، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الرتبة في المنصب المشغول، الخبرة المكتسبة في الوظيفة.

اولاً: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

سيتم توضيح فيما يلي التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب متغير الجنس لأفراد العينة ما بين الذكور والاناث، وهذا على النحو التالي:

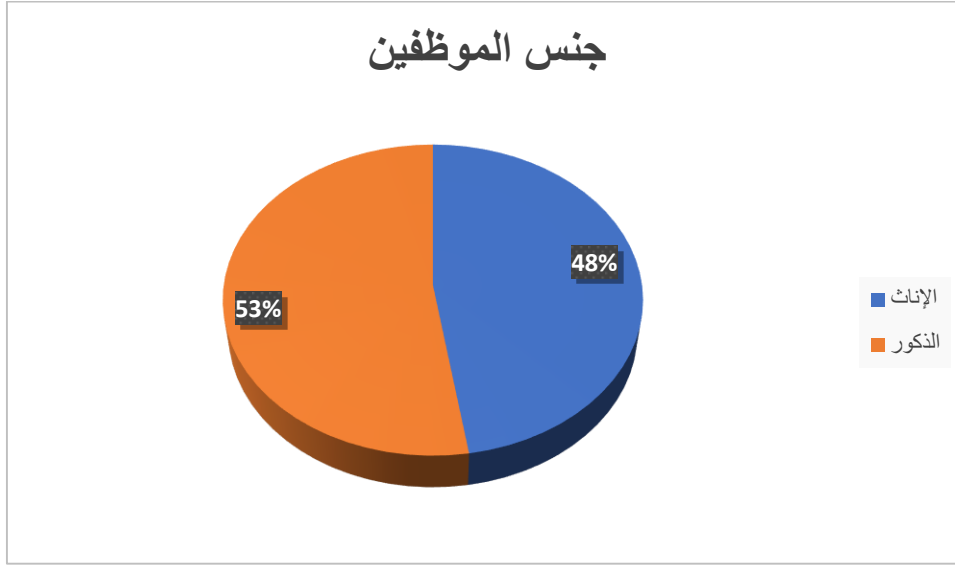
الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	21	52.5%
	انثى	19	47.5%
اجمالي اجابات الافراد اتجاه الجنس		40	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS24

وتم تمثيل عينة الدراسة حسب الجنس في الشكل الموالي:

الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS24

من الجدول والشكل السابقين، يتضح أن توزيع النسب حسب الجنس في عينة الدراسة يظهر أن هناك نسبة 52.5% من الذكور ونسبة 47.5% من الإناث. هذا يعني أن هناك نسبة أكبر من الذكور مقارنة بالإناث في توظيف شركة سونلغاز.

يمكن استخلاص هذه النتيجة من البيانات المجمعة وتحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية. ومن المهم ملاحظة أن هذه النتائج تعكس العينة المدروسة فقط وقد لا تكون تمثيلاً دقيقاً للوضع العام في شركة سونلغاز. لذلك، يجب أن يتم التعامل مع هذه النتائج بحذر وعدم العمل على افتراضات نهائية بناءً عليها.

لتحقيق دراسة أكثر شمولاً ودقة، قد يكون من الضروري توسيع عينة الدراسة وشمول فئات أخرى ذات صلة، مثل الإدارة والتخصصات الوظيفية المختلفة، للحصول على نتائج أكثر تمثيلية وشمولية للتوزيع الجنسي داخل الشركة.

ثانياً: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

يتم توضيح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
	اقل من 30 سنة	6	15%

25%	10	من 31 الى 40 سنة	العمر
37.5%	15	من 41 الى 50 سنة	
22.5%	9	أكثر من 50 سنة	
%100	40	اجمالي اجابات الافراد اتجاه العمر	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS24

الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS24

من الجدول والشكل السابقين، يتضح أن توزيع النسب حسب فئة العمر في عينة الدراسة كان متنوعاً. تبين أن النسبة الأكبر من الأفراد تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة، وتقدر بنسبة 37.5%. يعكس هذا التنوع وجود خبرات متنوعة بين أفراد العينة، وهذا يخدم أهداف الدراسة، إن وجود تنوع في فئات العمر يمكن أن يساهم في إثراء النتائج وتوفير وجهات نظر مختلفة لدراسة الموضوع. قد يتمتع الأفراد في فئة العمر المذكورة بخبرات ومعرفة تختلف عن فئات العمر الأخرى، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة وتوفير رؤى متعددة.

ومع ذلك، يجب أن نلاحظ أن هذه النتائج تعبر عن العينة المدروسة فقط وقد لا تعكس الوضع العام في سونلغاز بشكل دقيق. لذا، يجب أخذ النتائج بحذر وتفسيرها بعناية، ويمكن تعزيز دقة الدراسة من خلال توسيع عينة الدراسة وشمول فئات عمرية أخرى، بما في ذلك فئات العمر الأكبر والأصغر، للحصول على صورة أوضح وأكثر تمثيلية لتوزيع الفئات العمرية داخل الشركة.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

يبين الجدول التالي التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي وهذا على النحو التالي:

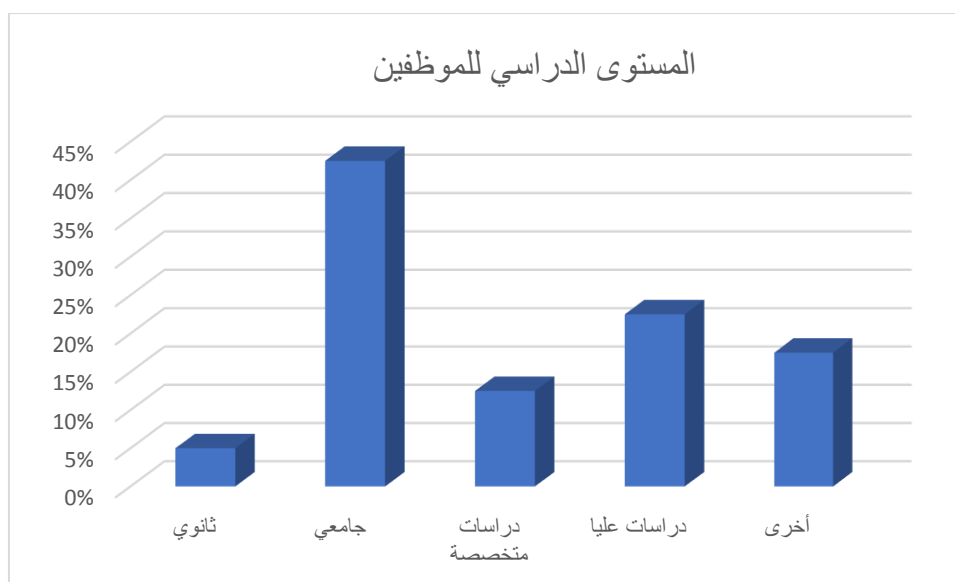
الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
المؤهل العلمي	ثانوي	2	5%
	جامعي	17	42.5%
	دراسات متخصصة	5	12.5%
	دراسات عليا	9	22.5%
	اخرى	7	17.5%
اجمالي اجابات الافراد اتجاه المؤهل العلمي		40	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS24

وتم تمثيل عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي في الشكل الموالي:

الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS24

من الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي. تبين أن النسبة الأعلى تتكون من الجامعيين بنسبة 42.5%، ويليهم الأشخاص الحاصلين على درجات الدراسات العليا بنسبة 22.5%. كما تشير النسبة 17.5% إلى أفراد العينة الذين يحملون مؤهلات أخرى غير الجامعية

والدراسات العليا، بينما تبلغ نسبة الأفراد الحاصلين على الدراسات المتخصصة 12.5%، وأخيراً نسبة 5% للأفراد الحاصلين على مؤهل ثانوي.

هذا التوزيع يمكن أن يعكس التركيبة التعليمية لعينة الدراسة، ويعكس أيضاً توجهات التعليم والتدريب داخل شركة سونلغاز. وتشير النسب المرتفعة لحملة الدرجات الجامعية والدراسات العليا إلى وجود قاعدة علمية قوية في الشركة، وربما تعكس اهتماماً بتطوير مهارات الموظفين ورفع مستوى الكفاءة العلمية.

رابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

يبين الجدول التالي التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب التخصص العلمي وهذا على النحو التالي:

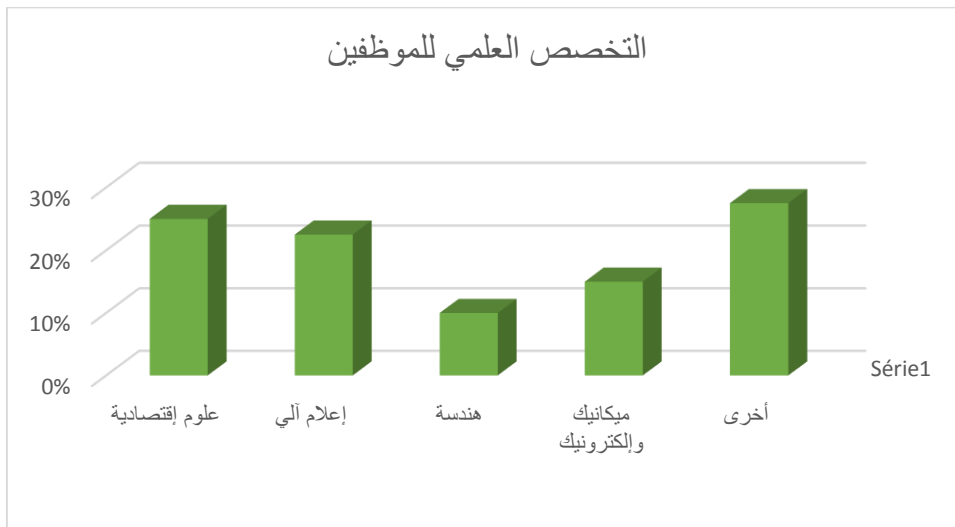
الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسب المئوية
التخصص العلمي	علوم اقتصادية	10	25%
	إعلام الي	09	22.5%
	هندسة	04	10%
	ميكانيك وإلكترونيك	06	15%
	أخرى	11	27%
إجمالي إجابات الأفراد اتجاه المؤهل العلمي		40	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

وتم تمثيل عينة الدراسة حسب التخصص العلمي في الشكل الموالي:

الشكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

يظهر الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي، حيث تشير النتائج إلى عدد الأفراد ونسبتهم المئوية في كل فئة، وبناءً على الجدول يتضح أن 25% من الأفراد ينتمون إلى تخصص العلوم الاقتصادية، و22.5% ينتمون إلى تخصص الإعلام، و10% ينتمون إلى تخصص الهندسة، و15% ينتمون إلى تخصص الميكانيك والإلكترونيك، و27% ينتمون إلى تخصصات أخرى .

هذا التوزيع يعكس تنوعاً في تخصصات الأفراد المشمولين في الدراسة، وقد يعكس أيضاً توجهات التوظيف أو توجهات التعليم داخل شركة سونلغاز، ومن المهم أن نلاحظ أن النتائج تعبر فقط عن العينة المدروسة وقد لا تعكس الوضع العام في الشركة، يجب تفسير النتائج بحذر وتوسيع نطاق الدراسة في المستقبل للحصول على صورة أوضح وأكثر شمولية لتوزيع التخصصات العلمية في الشركة

خامساً: توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة المكتسبة في المؤسسة

يبين الجدول التالي التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة العلمية في المؤسسة وهذا على النحو التالي:

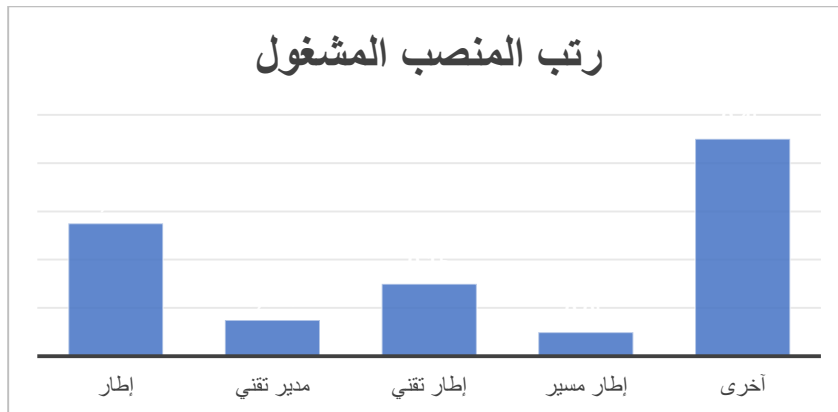
الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة في المنصب المشغول

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

المتغيرات	الفئة	التكرار	التكرار النسبي
الرتبة في المنصب المشغول	إطار	11	27.5%
	مدير تقني	03	7.5%
	إطار تقني	06	15%
	إطار مسير	02	5%
	أخرى	18	45%
اجمالي اجابات الافراد اتجاه الرتبة في المنصب المشغول		40	100%

وتم تمثيل عينة الدراسة حسب الرتبة في المنصب المشغول في الشكل الموالي:

الشكل رقم(08): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة في المنصب المشغول



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

يوضح الجدول والشكل السابق توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة المكتسبة في المؤسسة. وبناءً على الجدول، يتضح أن 27.5% من الأفراد لديهم إطار في المؤسسة، و7.5% منهم يشغلون منصب مدير تقني، و15% منهم يشغلون منصب إطار تقني، و5% منهم يشغلون منصب إطار مسير، و45% منهم يشغلون منصب آخر غير المذكور.

هذا التوزيع يوفر معلومات حول توزيع الخبرة في المؤسسة والمناصب التي يشغلها الأفراد. قد يعكس هذا التوزيع التنوع في الخبرات والتخصصات داخل المؤسسة، ويمكن أن يكون له تأثير على التنمية المهنية والتطور داخل الشركة. ومع ذلك، يجب أن نلاحظ أن هذه النتائج تعبر فقط عن العينة المدروسة وقد لا تعكس الوضع العام في المؤسسة. ينبغي تفسير النتائج بحذر والنظر في سياق أوسع لفهم توزيع الخبرات في المؤسسة بشكل أفضل.

سادسا: توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة المكتسبة في المؤسسة

يبين الجدول التالي التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة العلمية في المؤسسة وهذا على النحو التالي:

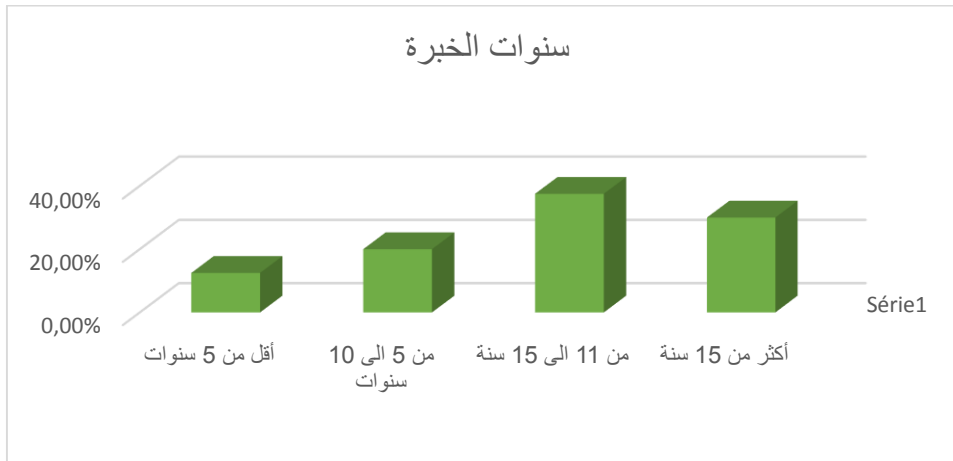
الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة المكتسبة في المؤسسة

المتغيرات	الفئة	التكرار	التكرار النسبي
الخبرة المكتسبة	أقل من 5 سنوات	05	12.5%
	من 5-10	08	20%
	من 11-15	15	37.5%
	أكثر من 15	12	30%
إجمالي إجابات الأفراد اتجاه عدد سنوات الخبرة المكتسبة في المؤسسة		40	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

وتم تمثيل عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة العلمية في الشكل الموالي:

الشكل رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة المكتسبة في المؤسسة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

يوضح الجدول توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة المكتسبة في المؤسسة. وبناءً على الجدول، يتضح أن 12.5% من الأفراد لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، و20% منهم لديهم خبرة بين 5-10 سنوات، و37.5% منهم لديهم خبرة بين 11-15 سنة، و30% منهم لديهم خبرة أكثر من 15 سنة. هذا التوزيع يوفر معلومات حول توزيع الخبرة في المؤسسة ومدى تنوع الأفراد فيما يتعلق بخبرتهم، قد يعكس هذا التوزيع مستوى التطور والاستقرار في المؤسسة، ويمكن أن يكون له تأثير على قدرة المؤسسة على تلبية احتياجاتها المتغيرة، ومع ذلك يجب أن نلاحظ أن هذه النتائج تعبر فقط عن العينة المدروسة وقد لا تعكس الوضع العام في المؤسسة، ينبغي تفسير النتائج بحذر والنظر في سياق أوسع لفهم توزيع الخبرات في المؤسسة بشكل أفضل.

2.1.2. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة

سنتناول في هذا المطالب عرض وتحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. وذلك في ظل ما أسفرت عنه البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل فقرات الاستبيان والتي أعدت للتعرف على دور ابعاد بيئة العمل الداخلية في مؤسسة الكهرباء والغاز لولاية ام البواقي) وتحديد مستوى تطبيقها في تعزيز الثقة التنظيمية، ونعتمد في قياس الاوزان الموضحة في الجدول رقم (02)، ولحساب طول خلايا ليكارت الخماسي (الحدود العليا والدنيا) تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية (4/5=0.8)، ثم بعد ذلك تم إضافة هذا العدد إلى اقل قيمة في المقياس وهو الواحد الصحيح، واستمرت الإضافة إلى غاية الوصول إلى أعلى قيمة في المقياس وهي العدد خمسة وكانت الناتج كما هو موضح في الجدول الاتي:

الجدول رقم(14): الحدود الدنيا والعليا لفئات المتوسط الحسابي المختارة للدراسة

الدرجة	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
المتوسط الحسابي]1.8 – 1]]2.6 – 1.8]]3.4 – 2.6]]4.2 – 3.4]]5 – 3.4]

المصدر: من اعداد الطالبتين

1.2.1.2. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء المستجوبين حول فقرات المحور الأول

المعرفة مدى الالتزام بتطبيق أبعاد بيئة العمل الداخلية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تم التحقق من تطبيق كل مبدأ وذلك من خلال حوصلة النتائج المتوصل إليها، حيث تم تقسيم فقرات المحور الأول والذي يختص ببيئة العمل الداخلية إلى ثلاثة أبعاد حيث يحتوي كل بعد على عبارات المبدأ وذلك وفقا لفرضيات الدراسة كالاتي:

1- تحليل نتائج فقرات البعد الأول "البيئة المادية"

فيما يلي الجدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الأول وتتضمن مبادئ البيئة المادية الاتي:

الجدول رقم (15): النتائج الإحصائية لفقرات البعد الأول من المحور الاول

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرار والنسب المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				غير موافق تماما	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق تماما			
2	مرتفعة	0.744	4.10	0	1	6	21	12	التكرار	x1	01
				0%	2.5%	15%	52.5%	30%	النسبة		
5	مرتفعة	0.9	3.6	1	4	9	22	4	التكرار	x2	02
				2.5%	10%	22.5%	55%	10%	النسبة		
4	مرتفعة	0.816	4	0	1	10	17	12	التكرار	x3	03
				0%	2.5%	25%	42.5%	30%	النسبة		
6	ضعيفة	1.272	2.15	15	15	2	5	3	التكرار	x4	04
				37.5%	37.5%	5%	12.5%	7.5%	النسبة		
1	مرتفعة جدا	0.832	4.23	0	0	10	11	19	التكرار	x5	05
				0%	0%	25%	27.5%	47.5%	النسبة		
3	مرتفعة	0.917	4.08	0	3	6	16	15	التكرار	x6	06
				0%	7.5%	15%	40%	37.5%	النسبة		
				نتائج البعد الأول البيئة المادية							

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

نلاحظ من خلال متوسط إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد انها تشكل قبولاً مرتفعاً، حيث جاءت العبارة الخامسة في الترتيب الأول من حيث الأهمية، النسبة ومتوسط حسابي يقدر ب 4.23 والذي ينتمي للفئة [4.2-5] والتي تمل نسبة قبول مرتفع جداً وانحراف معياري يقدره ب: 0.832 وهذا ما يدل على ان المؤسسة عينة الدراسة تتمتع بالأمن والوقاية الشخصية ما يوفر الراحة والطمأنينة للموظفين

في الجدول رقم (15)، يتم عرض النتائج الإحصائية لفقرات البعد الأول من المحور الأول، المتعلق ببيئة العمل الداخلية، تم تقسيم البعد إلى ستة فقرات، وتم تقدير مستوى الموافقة عليها من قبل أفراد عينة

الدراسة. يتم تقديم النتائج بواسطة التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى القبول والترتيب.

من خلال متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد، يتضح أنها تشكل قبولاً مرتفعاً. وفقاً للترتيب، جاءت العبارة الخامسة كأهم عبارة حيث بلغ متوسطها الحسابي 4.23، وتنتمي هذه العبارة إلى الفئة [4.2-5]، مما يدل على قبول مرتفع جداً لهذا الجانب. ويبلغ الانحراف المعياري لهذه العبارة 0.832، مما يشير إلى توحيد الاستجابات حول هذا الجانب بين أفراد العينة، وهذا يدل على أن المؤسسة التي تمت دراستها توفر الأمن والوقاية الشخصية، مما يوفر الراحة والطمأنينة للموظفين.

- يتضح من النتائج أن العبارة الأولى حصلت على المرتبة الثانية بالنسبة للوزن النسبي، حيث بلغ متوسطها الحسابي 4.10 تنتمي هذه العبارة للفئة [3.4، 4.2]، والتي تشير إلى نسبة قبول مرتفعة. كما أن الانحراف المعياري لهذه العبارة يقدر بحوالي 0.744 هذه النتائج تشير إلى أن مكان العمل في مؤسسة الدراسة يوفر بيئة مريحة لأداء مختلف المهام والوظائف من قبل الموظفين.

- وجاءت العبارة السادسة في المرتبة الثالثة من حيث الوزن النسبي لمتوسط حسابي يقدر ب 4.08 والذي ينتمي الى الفئة [3.4، 4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة، وانحراف معياري يقدر ب 0.917 وهذا ما يدل ان المؤسسة تمنح مكافئات مالية لموظفين هذا ما يشجعهم على العمل بإتقان.

- وجاءت العبارة الثالثة في المرتبة الرابعة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 4 والذي ينتمي الى الفئة [3.4، 4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة، وانحراف معياري يقدر ب 0.514 وهذا ما يدل على ان المؤسسة عينة الدراسة مجهزة بمختلف وسائل التنظيف لضمان حماية كل الطاقم المتواجد بها.

- جاءت العبارة الثانية في المرتبة الخامسة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.6 والذي ينتمي الى الفئة [3.4، 4.2] والتي تمثل قبول مرتفعة وانحراف معياري يقدر ب 0.9 وهذا ما يدل ان المؤسسة المبحوثة تتمتع بمستوى عال من التهوية والاضاءة تساهم في ارياحية العمال على أداء مختلف الوظائف.

- وجاءت العبارة الرابعة في المرتبة السادسة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 2.15 والذي ينتمي الى الفئة [1.8، 2.6] والتي تمثل نسبة قبول ضعيفة، وانحراف معياري يقدر ب 1.272 وهذا ما يدل على عدم وجود أماكن كافية مخصصة للراحة في المؤسسة.

2- تحليل نتائج فقرات البعد الثاني البيئة التنظيمية

جدول يوضح النتائج الاحصائية لعبارات البعد الثاني وتتضمن مبادئ البيئة التنظيمية الاتي:

جدول(16): نتائج الإحصائية لفقرات البعد الثاني من المحور الأول

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				غير موافق تماما	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق تماما			
4	مرتفعة	1.011	3.95	1	1	12	11	15	التكرار	X7	1
				2.5	2.5	30	27.5	37.5	النسبة		
5	مرتفعة	1.033	3.6	2	3	11	17	7	التكرار	X8	2
				5	7.5	27.5	42.5	17.5	النسبة		
2	مرتفعة	0.844	4.18	0	0	11	11	18	التكرار	X9	3
				0	0	27.5	27.5	45	النسبة		
1	مرتفعة جدا	0.891	4.23	0	1	9	10	20	التكرار	X10	4
				0	2.5	22.5	25	50	النسبة		
3	مرتفعة جدا	0.920	3.98	0	3	8	16	13	التكرار	X11	5
				0	7.5	20	40	32.5	النسبة		
	مرتفعة	0.6113	3.9850	نتائج البعد الثاني البيئة التنظيمية							

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

نلاحظ من خلال متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد انها تشكل نسبة قبول مرتفعة، حيث جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الاولى من حيث الاهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب (4.23)، والذي ينتمي الى الفئة [5-4.2] والتي تحتل نسبة قبول مرتفعة جدا وانحراف معياري يقدر ب 0.591، وهو ما يدل انه لا توجد اية صعوبة في الاتصال بين الرئيس والمرؤوس او بين الموظفين، وهذا راجع لنجاعة عملية الاتصال داخل المؤسسة المبحوثة التي تعتبر محور تسيير المؤسسة.

جاءت العبارة الثالثة في المرتبة الثانية من حيث الوزن النسبي لمتوسط حسابي يقدر ب 4.18 والذي ينتمي الى الفئة [3.4-14.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة، وانحراف معياري يقدر ب 0.844 وهذا ما يدل على وجود عدال بين الموظفين داخل المؤسسة عينة الدراسة.

وجاءت العبارة الخامسة في المرتبة الثالثة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.98 والذي ينتمي الى الفئة [3.4-14.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة وانحراف معياري يقدر ب 0.920، وتدل هذه النتيجة على ان المهام الموزعة داخل المؤسسة عينة الدراسة واضحة بالنسبة لكل مسؤول او موظف.

وجاءت العبارة الاولى في المرتبة الرابعة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.95 والذي ينتمي الى الفئة [3.4-14.2]، والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة، وانحراف معياري يقدر ب 1.011، وتدل هذه النتيجة على ان الاوامر تصدر من مسؤول واحد وبشكل مباشر.

وجاءت العبارة الثانية في المرتبة الخامسة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.6، والذي ينتمي الى الفئة [3.4-14.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة، وانحراف معياري يقدر ب 1.033، وتدل هذه النتيجة على ان الموظفين لهم صلاحية التفويض لاحد الزملاء في حالة الحصول على الاجازة.

3-تحليل نتائج فقرات البعد الثالث البيئة الوظيفية

فيما يلي جدول يوضح النتائج الاحصائية لعبارات البعد الثالث وتتضمن مبادئ البيئة الوظيفية الاتية:

الجدول رقم (17): النتائج الاحصائية لفقرات البعد الثالث من المحور الأول

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				غير موافق تماما	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق تماما			
4	مرتفعة	0.784	3.50	0	1	24	9	6	التكرار	X12	1
				0	2.5	60	22.5	15	النسبة		
1	مرتفعة	0.751	4	0	0	11	18	11	التكرار	X13	2
				0	0	27.5	45	27.5	النسبة		
3	مرتفعة	0.984	3.83	0	2	17	7	14	التكرار	X14	3
				0	5	42.5	17.5	35	النسبة		
2	مرتفعة	0.883	3.88	0	2	12	15	11	التكرار	X15	4
				0	5	30	37.5	27.5	النسبة		
1	مرتفعة	0.961	4	0	2	12	10	16	التكرار	X16	5
				0	5	30	25	40	النسبة		
	مرتفعة	0.50677	3.8400	نتائج البعد الثاني البيئة الوظيفية							

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss24

نلاحظ من خلال متوسط اجابات افراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد انها تشكل نسب قبول مرتفعة، حيث جاءت العبارة الثانية والخامسة في المرتبة الاولى من حيث الاهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب 4 والذي ينتمي الى الفئة [3.4-4.2]، والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة، وانحراف معياري يقدر على

التوالي ب 0.751 و0.961، وهذا ما يدل على ان المؤسسة عينة الدراسة تتمتع بروح التعاون والتضامن بين جميع المصالح والمكاتب بالمديرية، كما انه هناك دقة ووضوح في المعلومات المتدفقة بين الموظفين. - جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الثانية من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.88 والذي ينتمي الى الفئة [3.4-14.2]، والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة، وبانحراف معياري يقدر ب 0.883، وتدل هذه النسبة على ان الادارة تعطي اهمية للاقتراحات والآراء المقدمة من طرف الموظفين، وأخذها بعين الاعتبار في حالة اتخاذ القرارات.

- جاءت العبارة الثالثة في المرتبة الثالثة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.83، والذي ينتمي الى الفئة [3.4-14.2]، والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة، وبانحراف معياري يقدر ب 0.984، وتدل هذه النسبة على ان الموظفين يملكون حق النقد في مختلف الاجتماعات المعقدة داخل المؤسسة. - وجاءت العبارة الاولى في المرتبة الرابعة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.5، والذي ينتمي الى الفئة [3.4-14.2]، والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة وبانحراف معياري يقدر ب 0.784، وتدل هذه النتيجة على المؤسسة تنظم دورات تكوينية للموظفين بشكل دوري.

2.2.1.2. عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء المستجيبين فقرات حول فقرات المحور الثاني

المعرفة مدى تعزيز الثقة التنظيمية داخل المؤسسة المبحوثة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تم التحقق من تطبيق كل مبدأ وذلك من خلال حوصلة النتائج المتوصل إليها، حيث تم تقسيم فقرات المحور الثاني والذي يختص بالثقة التنظيمية إلى ثلاثة أبعاد حيث يحتوي كل بعد على عبارات المبدأ وذلك وفقاً لفرضيات الدراسة كالاتي:

جدول(18): النتائج الإحصائية لفقرات البعد الأول من المحور الثاني

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				غير موافق تماماً	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق تماماً			
3	مرتفع	0.63 6	3.83	0	0	12	23	5	التكرار	Y1	1
				0%	0%	30%	57.5%	12.5%	النسبة		
1	مرتفع	0.82 9	4.08	0	1	9	16	14	التكرار	Y2	2
				0%	2.5%	22.5%	40%	35%	النسبة		
4	مرتفع	0.71 6	3.73	0	0	17	17	6	التكرار	Y3	3
				0%	0%	42.5%	42.5%	15%	النسبة		
5	مرتفع	0.64 8	3.88	0	0	11	23	06	التكرار	Y4	4
				0%	0%	27.5%	57.5%	15%	النسبة		
2	مرتفع	0.69 4	3.68	0	0	18	17	05	التكرار	Y5	5
				0%	0%	45%	42.5%	12.5%	النسبة		
	مرتفع	0.42 460	3.83 50	نتائج البعد الأول							

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

- نلاحظ من خلال متوسط إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد انها تشكل قبولاً مرتفع حيث جاءت العبارة الثانية في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب 4.08 والذي ينتمي للفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وبانحراف معياري يقدر ب 0.829 وهذا يدل على امتنان المؤسسة للموظفين على الجهود المبذولة من طرفهم
- جاءت العبارة الخامسة في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب 3.68 والذي ينتمي للفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وبانحراف معياري يقدر ب 0.694 وهذا ما يدل على دعم إدارة المؤسسة للاتصال الداخلي بهدف تعزيز الثقة بينها وبين الموظفين.
- جاءت العبارة الأولى في المرتبة الثالثة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.83 والذي ينتمي للفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفعة وبانحراف معياري يقدر ب 0.636 وهذا يدل على كون إدارة المؤسسة المبحوثة توفى بوعودها وتنفيذها
- وجاءت العبارة الثالثة في المرتبة الرابعة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي يقدر ب 3.73 والذي ينتمي للفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وبانحراف معياري يقدر ب 0.716 وهذا يدل على أن إدارة المؤسسة نالت ثقة الموظفين من خلال معرفتها الجيدة بحقائق العمل.
- وجاءت العبارة الرابعة في المرتبة الخامسة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي قدره 3.68 والذي ينتمي للفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفع وبانحراف معياري قدره 0.694 وهذا يدل على أن المؤسسة تهتم بمصالح الموظفين لديها والحرص على حمايتها.

الجدول رقم(18): النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثاني من المحور الثاني

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					فقرات البعد	الرقم	
				غير موافق تماما	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق تماما			
03	مرتفع	0.768	4.03	00	00	11	17	12	التكرار	Y6	01
				0%	0%	27.5%	42.5%	30%	النسبة		
05	مرتفع	0.891	3.78	0	3	12	16	9	التكرار	Y7	02
				0%	7.5%	30%	40%	22.5%	النسبة		
04	مرتفع	0.847	4	0	1	11	15	13	التكرار	Y8	03
				0%	2.5%	27.5%	37.5%	32.5%	النسبة		
01	مرتفع	0.809	4.25	0	0	09	12	19	التكرار	Y8	04
				0%	0%	22.5%	30%	47.5%	النسبة		
02	مرتفع	0.815	4.05	0	0	12	14	14	التكرار	Y9	05
				0%	0%	30%	35%	35%	النسبة		
	مرتفع	0.54122	4.0200	نتائج البعد الثاني							

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

- نلاحظ من خلال متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد انها تشكل قبولاً مرتفعاً حيث جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية لمتوسط حسابي يقدر ب 4.25 والذي ينتمي الى الفئة [4.2-5] والتي تمثل نسبة قبول مرتفع جداً وانحراف معياري يقدر ب 0.809 وهذا ما يدل على ان المشرف المباشر شخص ودود يسهل التعامل معه.
- جاءت العبارة الخامسة في المرتبة الثانية من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي قدره 4.05 والذي ينتمي للفئة [3.4-4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفع جداً وانحراف معياري يقدر ب 0.815 وهذا ما يدل على ان المشرف المباشر يهتم بتقديم المساعدة للموظفين اثناء مواجهتهم لصعوبات في العمل.
- جاءت العبارة الأولى في المرتبة الثالثة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي قدره 4.03 والذي ينتمي للفئة [3.4-4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفع جداً وانحراف معياري يقدر ب 0.768 هذا ما يدل على نيل المشرف المباشر ثقة الموظف نظراً لتمتعته بمهارات كبيرة في العمل

- جاءت العبارة الثالثة في المرتبة الرابعة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي قدره 4 والذي ينتمي للفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفع جدا وبانحراف معياري يقدر ب 0.847 وهذا ما يدل على سعي المشرف المباشر على تعزيز نقاط الائتلاف والاتفاق ويبتعد عن كل خلاف.
- جاءت العبارة الثانية في المرتبة الخامسة من حيث الوزن النسبي بمتوسط حسابي قدره 3.78 والذي ينتمي للفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسبة قبول مرتفع جدا وبانحراف معياري يقدر ب 0.891 وهذا ما يدل على اهتمام المشرف المباشر بمشاكل الاخرين ويعتبرها جزءا من مشاكله.

جدول (19): النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثالث من المحور الثاني

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				غير موافق تماما	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق تماما			
4	مرتفع	0.870	3.75	10	11	18	1	0	التكرار	X11	01
				%25	%27.5	%45	%2.5	%0	النسبة		
1	مرتفع	0.832	4.03	13	16	10	1	0	التكرار	X12	02
				%32.5	%40	%25	%2.5	%0	النسبة		
4	مرتفع	0.981	3.75	8	20	7	4	1	التكرار	X13	03
				%20	%50	%17.5	%10	%2.5	النسبة		
3	مرتفع	0.768	3.78	7	18	14	1	0	التكرار	X14	04
				%17.5	%45	%35	%2.5	%0	النسبة		
5	مرتفع	1.466	3.43	14	6	9	5	6	التكرار	X15	05
				%35	%15	%22.5	%12.5	%15	النسبة		
2	مرتفع	0.906	4.00	14	14	10	2	0	التكرار	X16	
				%35	%35	%25	%5	%0	النسبة		
	مرتفع	0.61	3.78	نتائج البعد الثالث							

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss24

- نلاحظ من خلال متوسط عبارات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تكل كلها نسب قبول مرتفعة، حيث جاءت العبارة الثانية في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي يقدر ب (4,03) والذي ينتمي إلى الفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسب قبول مرتفعة، وبانحراف معياري يقدر ب (0,981) وهذا ما يدل على هناك إنصاف في المعاملة بين زملاء العمل داخل المؤسسة

- جاءت العبارة السادسة في المرتبة الثانية من حيث الوزن النسبي بمتوسط يقدر ب (4) والذي ينتمي إلى الفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسب قبول مرتفعة، وبانحراف معياري يقدر ب (0,906) وهذا يدل على هناك تارك للمعلومات وتعاون بين زملاء العمل في المؤسسة
- وجاءت العبارة الرابعة في المرتبة الثالثة من حيث الوزن النسبي بمتوسط يقدر ب (3,78) والذي ينتمي إلى الفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسب قبول مرتفعة، وبانحراف معياري يقدر ب (0,768) وهذا يدل على وجود ثقة بين زملاء العمل من خلال معرفتهم الجيدة للعمل
- وجاءت كل من العبارة الأولى والثالثة في المرتبة الرابعة من حيث الوزن النسبي بمتوسط يقدر ب (3,75) والذي ينتمي إلى الفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسب قبول مرتفعة، وبانحراف معياري يقدر على التوالي ب (0,870) و (0,981) هذا يدل على أنه باستطاعة زملاء العمل إنجاز الأعمال في مختلف الظروف كما بإمكانهم الاعتماد على بعضهم داخل المؤسسة خلال مواجهة أي مشكلة.
- وجاءت العبارة الخامسة في المرتبة الخامسة من حيث الوزن النسبي بمتوسط يقدر ب (3,43) والذي ينتمي إلى الفئة [3.4- 4.2] والتي تمثل نسب قبول مرتفعة، وبانحراف معياري يقدر ب (1,466) وهذا يدل على أنه هناك تعاون بين زملاء العمل خارج المؤسسة.

2.2. اختبار وتحليل فرضيات الدراسة

سيتم اختبار الفرضية الأولى H_0 التي تفترض عدم وجود تأثير لأبعاد بيئة العمل الداخلية (المتغير المستقل) على مستوى الثقة التنظيمية (المتغير التابع)، إذا تم رفض هذه الفرضية الصفرية، فسيتم قبول الفرضية البديلة H_1 التي تشير إلى وجود تأثير لأبعاد بيئة العمل الداخلية على مستوى الثقة التنظيمية. بعد إجراء الاختبارات، سيتم تحليل النتائج وتقديم استنتاجات قوية بشأن صحة الفرضيات. إذا تم تأكيد وجود تأثير لأبعاد بيئة العمل الداخلية على مستوى الثقة التنظيمية، فإن ذلك يشير إلى أهمية هذه العوامل في تعزيز الثقة والارتياح لدى الموظفين في المؤسسة، على الجانب الآخر، إذا تم رفض الفرضية البديلة وتأكيد الفرضية الصفرية، فذلك يشير إلى ضعف العلاقة أو عدم وجودها بين المتغيرات. يعتمد تأكيد أو نفي الفرضيات على قوة الأدلة والتحليل الإحصائي الذي يتم تنفيذه، وبناءً على هذه النتائج، يمكن للباحثين اتخاذ الإجراءات الملائمة واتخاذ القرارات المناسبة بناءً على فهمهم للعلاقة بين أبعاد بيئة العمل الداخلية ومستوى الثقة التنظيمية في المؤسسة.

1.2.2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص على أنه "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود تأثير للبيئة المادية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة"، حيث يتم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليلات جداول الانحدار البسيط لمعرفة العلاقة بين البيئة المادية التي تمثل البعد الأول في محور أبعاد بيئة العمل الداخلية على الثقة التنظيمية، ذلك من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (21): نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعده البيئة المادية على الثقة التنظيمية داخل المؤسسة

Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري المقدر	Adjusted R Square معامل التحديد المصحح	R Square معامل التصحيح	R معامل الارتباط	Model النموذج
0,42525	0,010	0,036	0,189 ^a	1

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS 24

من خلال الجدول رقم (21) تشير النتائج أن معامل الارتباط R قد بلغت قيمته (0,189) ، وهو ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط طردية جد ضعيفة بين البيئة المادية (البعد الأول للمتغير المستقل) والثقة التنظيمية (المتغير التابع) ، كما أن معامل التحديد بلغت قيمته (0,036) وهذه النتيجة تشير إلى أن (3,6 %) من التغيرات الحاصلة في البيئة المادية تعزى إلى الثقة التنظيمية داخل المؤسسة المبحوثة والباقي (96,4%) تعزى الى عوامل أخرى تؤثر في الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة وهذا يعود حسب رأينا أن الثقة التنظيمية لا تنشأ من البيئة المادية فالثقة تدعي علاقات متبادلة بين أفراد المؤسسة .

جدول رقم (22): نتائج تحليل التباين (Anova) لاختبار جودة صلاحية نموذج الفرضية الأولى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	0,255	1	0,255	1,410	0,242 ^b
الخطأ	6,872	38	0,181		
المجموع الكلي	7,127	39			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول رقم (22) الذي يبين لنا صلاحية النموذج للدراسة، حيث تم حساب قيمة (F) وقيمة مستوى الدلالة (Sig) اللذان نحدد بهما دلالة صلاحية النموذج للدراسة، حيث نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن النموذج غير صالح لاختبار الفرضية الأولى، حيث نلاحظ من نتائج جدول تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة (F=1,410) ومستوى الدلالة (Sig=0,242) وهي أكبر من مستوى الدلالة

($\alpha \leq 0,05$) المعتمد في الدراسة، ومنه نحكم عدم معنوية جودة صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الأولى.

جدول رقم (23): نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعدها البيئة المادية على الثقة التنظيمية

مستوى الدلالة (Sig)	T	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		النموذج
		Standardized Coefficients beta	Unstandardized Coefficients الخطأ المعياري	معاملات المتغيرات	
0,000	5,886		0,542	242, 3	الثابت
0,242	1,187	0,189	146, 0	173, 0	البيئة المادية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

يمثل الجدول السابق نتائج الانحدار الخطي البسيط والذي يختبر معنوية معالم نموذج الانحدار، ويمكن تحليل نتائج الجدول كالآتي:

من خلال نتائج الجدول (23) نلاحظ أن ($\beta_0=3.242$) و ($\beta_1=0.173$) وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للثقة التنظيمية في المؤسسة قيد الدراسة (المتغير التابع) تكون قيمته (3.242) في حالة عدم وجود تأثير البيئة المادية على المؤسسة، أما بالنسبة لنتيجة المعلمة ($\beta_1=0.173$) وتشير هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي أنه كلما زاد تأثير البيئة المادية بوحدة واحدة (1) زادت الثقة التنظيمية في المؤسسة بقيمة (0.173)

- بالنسبة لمعنوية كل من معاملات معادلة الانحدار البسيط (β_0 و β_1) تعتمدان على قيم (Sig) واختبار (T)

✓ بالنسبة للمعلمة (β_0) في حالة كون ($\text{Sig} \leq 0.05$) تكون معنوية، وبالنسبة للمعلمة (β_0) في حالة كون ($\text{Sig} \geq 0.05$) تكون غير معنوية

✓ بالنسبة للمعلمة (β_1) في حالة كون ($\text{Sig} \leq 0.05$) تكون معنوية، وبالنسبة للمعلمة (β_1) في حالة كون ($\text{Sig} \geq 0.05$) تكون غير معنوية

- ومن خلال نتائج الجدول رقم (22) نلاحظ أن قيمة اختبار ($T=5.886$) وقيمة ($\text{Sig}=0.000$) بالنسبة للمعلمة (β_0) وهي معنوية لأنها اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، اما

قيمة اختبار (T=1.187) وقيمة (Sig= 0.242) بالنسبة للمعلمة (β_1) وهي غير معنوية لأنها أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)

من خلال نتائج الجدول السابق تكون معادلة الانحدار المقدره لهذا النموذج كالتالي:

$$Y = 3.242 + 0.173x$$

- وفي الأخير ومن خلال تحليل نتائج الجداول الثلاثة السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى (H1) التي تنص على وجود "أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود تأثير للبيئة المادية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة".

ورفض الفرضية الصفرية (H0) التي تنص على "عدم وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود تأثير للبيئة المادية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة".

2.2.2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص على أنه " يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود تأثير للبيئة التنظيمية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة"، حيث يتم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليلات جداول الانحدار البسيط لمعرفة العلاقة بين البيئة التنظيمية التي تمثل البعد الثاني في محور أبعاد بيئة العمل الداخلية على الثقة التنظيمية، ذلك من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (24): نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعده البيئة التنظيمية على الثقة التنظيمية داخل

المؤسسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري المقدر
1	,649a	,422	,406	,32939

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول رقم (24) تشير النتائج أن معامل الارتباط R قد بلغت قيمته (0.649^a)، وهو ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين البيئة التنظيمية (البعد الثاني للمتغير المستقل) والثقة التنظيمية (المتغير التابع) كما أن معامل التحديد بلغت قيمته (0.422) وهذه النتيجة تشير إلى أن (42.2%) من التغيرات الحاصلة في البيئة التنظيمية تعزى إلى الثقة التنظيمية داخل المؤسسة المبحوثة والباقي (57.8%) تعزى الى عوامل اخرى تؤثر في الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة.

جدول رقم (25): نتائج تحليل التباين (Anova) لاختبار جودة صلاحية نموذج الفرضية الثانية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
الانحدار	3.004	1	3.004	27.688	b0.000
الخطأ	4.123	38	0.108		
المجموع الكلي	7.127	39			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول رقم (25) الذي يبين لنا صلاحية النموذج للدراسة، حيث تم حساب قيمة F وقيمة مستوى الدلالة (Sig) اللذان نحدد بهما دلالة صلاحية النموذج للدراسة، حيث نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الثانية، حيث نلاحظ من نتائج جدول تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة (F=27.688) ومستوى الدلالة (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) المعتمد في الدراسة، ومنه نحكم بمعنوية جودة صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثانية.

جدول رقم (26): نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعده البيئة التنظيمية على الثقة التنظيمية

مستوى الدلالة (Sig)	T	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		النموذج
		Standardized Coefficients beta	الخطأ المعياري	معاملات المتغيرات	
0,000	6.494		0.332	156.2	الثابت
0,000	5.262	0.649	0.082	0.433	البيئة التنظيمية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

يمثل الجدول السابق نتائج الانحدار الخطي البسيط والذي يختبر معنوية معالم نموذج الانحدار، ويمكن تحليل نتائج الجدول كالاتي:

من خلال نتائج الجدول (26) نلاحظ أن ($\beta_0=2.156$) و ($\beta_1=0.433$) وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للثقة التنظيمية في المؤسسة قيد الدراسة (المتغير التابع) تكون قيمته (2.156) في حالة عدم وجود تأثير للبيئة التنظيمية على المؤسسة المبحوثة، أما بالنسبة لنتيجة المعلمة ($\beta_1=0.433$) وتشير

هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي أنه كلما زاد تأثير البيئة التنظيمية بوحدة واحدة (1) زادت الثقة التنظيمية في المؤسسة بقيمة (0.433)

- بالنسبة لمعنوية كل من معاملات معادلة الانحدار البسيط (β_0 و β_1) تعتمدان على قيم (Sig) واختبار (T)

- ومن خلال نتائج الجدول رقم (25) نلاحظ أن قيمة اختبار (T=6.494) وقيمة (Sig=0.000) بالنسبة للمعلمة (β_0) وهي معنوية لأنها اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، اما قيمة اختبار (T=5.262) وقيمة (Sig= 0.000) بالنسبة للمعلمة (β_1) وهي معنوية لأنها اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)

من خلال نتائج الجدول السابق تكون معادلة الانحدار المقدره لهذا النموذج كالتالي:

$$Y = 2.156 + 0.433 x$$

- وفي الأخير ومن خلال تحليل نتائج الجداول الثلاثة السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى (H1) التي تنص على وجود " أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود تأثير للبيئة التنظيمية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة".

ورفض الفرضية الصفرية (H0) التي تنص على عدم وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود أثر للبيئة التنظيمية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة

3.2.2. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص على أنه "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود تأثير للبيئة الوظيفية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة"، حيث يتم اختبار هذه الفرضية من خلال تحليلات جداول الانحدار البسيط لمعرفة العلاقة بين البيئة الوظيفية التي تمثل البعد الثاني في محور أبعاد بيئة العمل الداخلية على الثقة التنظيمية، ذلك من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (27): نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعدها البيئة الوظيفية على الثقة التنظيمية داخل

المؤسسة

Model النموذج	R معامل الارتباط	R Square معامل التحديد	Adjusted R Square معامل التحديد المصحح
1	,750 ^a	,562	,551

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول رقم (27) تشير النتائج أن معامل الارتباط R قد بلغت قيمته (0.750^a)، وهو ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين البيئة الوظيفية (البعدها الثالث للمتغير المستقل) والثقة التنظيمية (المتغير التابع) كما أن معامل التحديد بلغت قيمته (0.562) وهذه النتيجة تشير إلى أن (56.2%) من التغيرات الحاصلة في البيئة الوظيفية تعزى إلى الثقة التنظيمية داخل المؤسسة المبحوثة والباقي (43.8%) تعزى الى عوامل أخرى تؤثر في الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة

جدول رقم (28): نتائج تحليل التباين (Anova) لاختبار جودة صلاحية نموذج الفرضية الثالثة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
الانحدار	4.007	1	4.007	48.803	0.000 ^b
الخطأ	3.120	38	0.082		
المجموع الكلي	7.127	39			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول رقم (28) الذي يبين لنا صلاحية النموذج للدراسة، حيث تم حساب قيمة (F) وقيمة مستوى الدلالة (Sig) اللذان نحدد بهما دلالة صلاحية النموذج للدراسة، حيث نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الثالثة، حيث نلاحظ من نتائج جدول تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة (F=48.803) ومستوى الدلالة (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) المعتمد في الدراسة، ومنه نحكم بمعنوية جودة صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثالثة.

جدول رقم (29): نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعدها البيئة الوظيفية على الثقة التنظيمية

مستوى الدلالة (Sig)	T	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		النموذج	
		Standardized Coifficients beta	الخطأ المعياري	معاملات المتغيرات	الثابت	1
0,000	4.141		0.351	1.452		
0,000	6.986	0.750	0.091	0.632	البيئة الوظيفية	

يمثل الجدول السابق نتائج الانحدار الخطي البسيط والذي يختبر معنوية معالم نموذج الانحدار، ويمكن تحليل نتائج الجدول كالآتي:

من خلال نتائج الجدول (29) نلاحظ أن $(\beta_0=1.452)$ و $(\beta_1=0.632)$ وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للثقة التنظيمية في المؤسسة قيد الدراسة (المتغير التابع) تكون قيمته (1.452) في حالة عدم وجود تأثير للبيئة الوظيفية على المؤسسة المبحوثة، أما بالنسبة لنتيجة المعلمة $(\beta_1=0.632)$ وتشير هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي أنه كلما زاد تأثير البيئة الوظيفية بوحدة واحدة (1) زادت الثقة التنظيمية في المؤسسة بقيمة (0.632)

- بالنسبة لمعنوية كل من معاملات معادلة الانحدار البسيط $(\beta_0$ و $\beta_1)$ تعتمدان على قيم (Sig) واختبار (T)

- ومن خلال نتائج الجدول رقم (28) نلاحظ أن قيمة اختبار $(T=4.141)$ وقيمة $(Sig=0.000)$ بالنسبة للمعلمة (β_0) وهي معنوية لأنها اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة $(\alpha=0.05)$ ، اما قيمة اختبار $(T=6.986)$ وقيمة $(Sig= 0.000)$ بالنسبة للمعلمة (β_1) وهي معنوية لأنها اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة $(\alpha=0.05)$

من خلال نتائج الجدول السابق تكون معادلة الانحدار المقدره لهذا النموذج كالتالي:

$$Y= 1.452+ 0.632 x$$

- وفي الأخير ومن خلال تحليل نتائج الجداول الثلاثة السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى (H1) التي تنص على "وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود تأثير للبيئة الوظيفية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة"
ورفض الفرضية الصفرية (H0) التي تنص على "عدم وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود أثر للبيئة التنظيمية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة"

4.2.2. اختبار الفرضية الرئيسية:

والتي تنص على أنه يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لوجود أثر أبعاد البيئة الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية في المؤسسة عينة الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث يتم اختبار هذه الفرضية الرئيسية من خلال تحليلات جداول الانحدار البسيط لمعرفة العلاقة بين أبعاد البيئة الداخلية (المتغير المستقل) والثقة التنظيمية (المتغير التابع)، من خلال الجداول التالية:
الجدول رقم (30): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأبعاد بيئة العمل الداخلية على الثقة التنظيمية داخل المؤسسة

Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري المقدر	Adjusted R Square معامل التحديد المصحح	R Square معامل التحديد	R معامل الارتباط	Model النموذج
0.30981	0.475	0.488	0.699 ^a	1

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول رقم (30) تشير النتائج أن معامل الارتباط R قد بلغت قيمته (0.699^a)، وهو ما يؤكد على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين أبعاد البيئة الداخلية (المتغير المستقل) والثقة التنظيمية (المتغير التابع)، كما أن معامل التحديد بلغت قيمته (0.488) وهذه النتيجة تشير إلى أن (48.8%) من التغيرات الحاصلة في وجود أبعاد بيئة العمل الداخلية تعزى إلى الثقة التنظيمية في المؤسسة عينة الدراسة والباقي (51.2%) تعزى الى عوامل أخرى تؤثر في الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة.

جدول رقم (31): نتائج تحليل التباين (Anova) لاختبار جودة وصلاحيّة نموذج الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
الانحدار	3.480	1	3.480	36.251	b0.000
الخطأ	3.647	38	0.096		
المجموع الكلي	7.127	39			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

من خلال الجدول رقم (31) الذي يبين لنا صلاحية النموذج للدراسة، حيث تم حساب قيمة (F) وقيمة مستوى الدلالة (Sig) اللذان نحدد بهما دلالة صلاحية النموذج للدراسة، حيث نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث نلاحظ من نتائج جدول تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة (F= 36.251) ومستوى الدلالة (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) المعتمد في الدراسة، ومنه نحكم بمعنوية جودة صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

جدول رقم (32): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأبعاد بيئة العمل التنظيمية على الثقة التنظيمية

مستوى الدلالة (Sig)	T	المعاملات المعيارية	المعاملات الغير معيارية		النموذج
		Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients	معاملات المتغيرات	
0,014	2.564		0.454	1.164	الثابت
0,000	6.021	0.699	0.118	0.708	البيئة المادية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS 24

يمثل الجدول السابق نتائج الانحدار الخطي البسيط والذي يختبر معنوية معالم نموذج الانحدار، ويمكن تحليل نتائج الجدول كالاتي:

من خلال نتائج الجدول (32) نلاحظ أن ($\beta_0=1.164$) و ($\beta_1=0.708$) وهذه النتائج تدل على أنه بالنسبة للثقة التنظيمية في المؤسسة قيد الدراسة (المتغير التابع) تكون قيمته (1.164) في حالة عدم وجود تأثير أبعاد البيئة الداخلية على المؤسسة المبحوثة، أما بالنسبة لنتيجة المعلمة ($\beta_1=0.708$)

وتشير هذه القيمة إلى نتيجة ميل خط الانحدار الموجب، أي أنه كلما زاد تأثير أبعاد البيئة الداخلية بوحدة واحدة (1) زادت الثقة التنظيمية في المؤسسة بقيمة (0.708)

- بالنسبة لمعنوية كل من معاملات معادلة الانحدار البسيط (β_0 و β_1) تعتمدان على قيم (Sig) واختبار (T)

- ومن خلال نتائج الجدول رقم (31) نلاحظ أن قيمة اختبار (T=2.564) وقيمة (Sig=0.014) بالنسبة للمعلمة (β_0) وهي معنوية لأنها اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، اما قيمة اختبار (T=6.021) وقيمة (Sig= 0.000) بالنسبة للمعلمة (β_1) وهي معنوية لأنها اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)

من خلال نتائج الجدول السابق تكون معادلة الانحدار المقدره لهذا النموذج كالتالي:

$$Y = 1.164 + 0.708 x$$

- وفي الأخير ومن خلال تحليل نتائج الجداول الثلاثة السابقة يمكن الحكم على صحة الفرضية البديلة الأولى (H1) التي تنص على ان "وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود أثر لأبعاد البيئة الداخلية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة"

ورفض الفرضية الصفرية (H0) التي تنص على "عدم وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود أثر للبيئة التنظيمية على الثقة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة"

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية، حيث تضمن المبحث الأول إلى الطريقة والأدوات أين تم التعرف على مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى أداة القياس ومكوناتها، بالإضافة إلى التعرف على مختلف الأدوات والأساليب الإحصائية المستعملة في التحليل، أما المبحث الثاني فقد تناول اختبار فرضيات الدراسة بالإضافة إلى تلخيص النتائج المتوصل إليها ومناقشتها بناء على الدراسات السابقة ووجهة نظر الطالبين، حيث تم التنقل إلى شركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية أم البواقي إذ قمنا بدراسة استبيانته، حيث تم إعداد وتصميم استمارة استبيان وتحكيمها، وكذا قمنا بتوزيعها على عينة الدراسة المتمثلة في مجموعة من الموظفين العاملين في هذه المؤسسة، وقد استهدفت هذه الدراسة لمعرفة الدور الفعال الذي يلعبه كل بعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية.

كما تم استخدام برنامج SPSS²⁴ لعملية المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعّة من الاستبيان لمعرفة مدى صدق وثبات أداة الدراسة، وكذا تحليل وتفسير إجابات أفراد العينة، كما تم أيضا استخدام أساليب إحصائية وصفية واستدلالية. وبعد عملية التحليل الإحصائي تبين لنا صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، على أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية لوجود أثر لأبعاد بيئة العمل الداخلية (المتغير المستقل) في تعزيز الثقة التنظيمية (المتغير التابع) بشركة توزيع الكهرباء والغاز - أم البواقي.

خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على دور ابعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية وذلك عبر الإجابة من التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بعثنا إلى فصلين رئيسين الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لبيئة العمل الداخلية والثقة التنظيمية، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما الفصل الثاني فخصص للدراسة الميدانية قصد التعرف على واقع المتغيرين في شركة توزيع الكهرباء والغاز لولاية أم البواقي

بناء على ما سبق ذكره، يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي في النقاط التالية:

1- نتائج اختبار الفرضيات:

تمكنا من خلال الدراسة الميدانية للموضوع اختبار الفرضيات التي تم اعتمادها في بداية البحث، وذلك من خلال تحليلنا الاحصائي لمحاور الاستبيان، فتم التوصل إلى النتائج التالية:

الفرضية الفرعية الاولى: والتي تنص على أنه "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود أثر للبيئة المادية في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة الكهرباء والغاز -أم البواقي - عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فقد تم إثبات صحتها وتحققها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراؤه في الدراسة الميدانية، وذلك أن البيئة المادية لمؤسسة الغاز والكهرباء له أثر إيجابي ودور في تعزيز الثقة التنظيمية، وذلك أن البيئة المادية لمؤسسة الغاز والكهرباء له أثر إيجابي ودور في تعزيز الثقة التنظيمية.

الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود أثر للبيئة التنظيمية في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة الكهرباء والغاز -أم البواقي - عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فقد تم إثبات صحتها وتحققها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراؤه في الدراسة الميدانية، وذلك أن البيئة التنظيمية لمؤسسة الغاز والكهرباء له أثر إيجابي ودور في تعزيز الثقة التنظيمية، وذلك أن البيئة التنظيمية لمؤسسة الغاز والكهرباء له أثر إيجابي ودور في تعزيز الثقة التنظيمية.

الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود أثر للبيئة الوظيفية في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة الكهرباء والغاز -أم البواقي - عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فقد تم إثبات صحتها وتحققها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراؤه في الدراسة الميدانية، وذلك أن البيئة الوظيفية لمؤسسة الغاز والكهرباء له أثر إيجابي ودور في تعزيز الثقة التنظيمية، وذلك أن البيئة الوظيفية لمؤسسة الغاز والكهرباء له أثر إيجابي ودور في تعزيز الثقة التنظيمية.

الفرضية الرئيسية: والتي تنص على أنه "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود أثر لأبعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية بمؤسسة الكهرباء والغاز -أم البواقي - عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، فقد تم إثبات صحتها وتحققها، حيث تبين ذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراؤه في الدراسة الميدانية، وذلك أن بيئة العمل الداخلية لمؤسسة الغاز والكهرباء له أثر إيجابي ودور في تعزيز الثقة التنظيمية ، وهذا بحكم أنه توجد علاقة طردية بين أبعاد بيئة العمل الداخلية (المتغير المستقل) وتعزيز الثقة التنظيمية (المتغير التابع).

النتائج من الجانب النظري:

- وجود بيئة عمل مشجعة وداعمة قد يؤدي إلى زيادة الثقة التنظيمية للموظفين. يمكن أن تشمل النتائج تحسين التعاون بين الأفراد والفرق، وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي، وزيادة الولاء للشركة.
- الدعم القيادي والاتصال الفعال في الشركة يمكن أن يؤدي إلى زيادة الثقة التنظيمية للموظفين. قد تظهر النتائج تحسينات في اتخاذ القرارات وتنفيذها، وتحسين التواصل الداخلي، وتعزيز العمل الجماعي.
- وجود ثقافة مناسبة وقيم مشتركة في الشركة قد يؤدي إلى تعزيز الثقة التنظيمية. قد تشمل النتائج زيادة التفاعل الاجتماعي الإيجابي، والمشاركة النشطة في أنشطة الشركة، والاندماج العضوي في الهوية المؤسسية.
- الحصول على دعم من المديرين والزملاء في العمل يمكن أن يؤدي إلى زيادة الثقة التنظيمية للموظفين. قد تشمل النتائج تحسين العلاقات بين الموظفين وزيادة الشعور بالتقدير والاحترام المتبادل.
- توفير فرص للنمو والتطور المهني قد يؤدي إلى زيادة الثقة التنظيمية للموظفين. قد تشمل النتائج الالتزام والاهتمام بالعمل، وتحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية.
- عندما يشعر الموظفون بالثقة في البيئة العملية، يصبحون أكثر استعدادًا للتجربة والابتكار وتقديم أفكار جديدة. الثقة في المؤسسة تمكن الموظفين من الاستكشاف والتجربة دون الخوف من العقاب أو التوبيخ، مما يساهم في تعزيز الابتكار والتجديد.
- عندما يتم تشجيع الشفافية في بيئة العمل ويتم تبادل المعلومات بشكل منتظم، يشعر الموظفون بالثقة في أنهم يتمتعون بالمعرفة والمعلومات اللازمة لأداء عملهم بفعالية واتخاذ القرارات المناسبة.
- وجود الاتصالات المباشرة والعلاقات الشخصية الوطيدة بين العاملين يعزز الثقة في المؤسسة. عندما يتم تعزيز التواصل الفعال والتفاعل الشخصي بين الزملاء، يتم بناء علاقات متينة ويتم تعزيز الثقة والروابط الاجتماعية داخل الفريق.

النتائج من الجانب التطبيقي في المؤسسة.

- يمكن أن تكتسب شركة توزيع الكهرباء والغاز سمعة قوية كمؤسسة موثوقة وذات ثقة عالية بين الموظفين، نظرًا للأثر الإيجابي للبيئة المادية والتنظيمية والوظيفية في تعزيز الثقة التنظيمية.
- قد يتزايد مستوى الالتزام والتفاعل الإيجابي للموظفين في شركة توزيع الكهرباء والغاز نتيجة للثقة التنظيمية المعززة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وتحقيق أهداف المؤسسة.
- من المحتمل أن يزيد التفاعل والتعاون بين الموظفين داخل الشركة، حيث يعزز الثقة التنظيمية الروح الفريقية والعمل المشترك لتحقيق نجاح المؤسسة.
- يمكن أن يؤدي البيئة المادية الملائمة والمنظمة في شركة توزيع الكهرباء والغاز إلى زيادة رضا الموظفين وتحسين مستوى الرفاهية والراحة العامة للعاملين.
- قد تتأثر الانتماء المؤسسي للموظفين بشكل إيجابي بالبيئة الداخلية المحسنة، حيث يشعرون بالانتماء إلى شركة توزيع الكهرباء والغاز وبالتالي يزيد مستوى التحفيز والولاء للمؤسسة.
- يمكن أن تؤدي البيئة الوظيفية المتطورة والمشجعة في الشركة إلى زيادة مستوى الإبداع والابتكار بين الموظفين، حيث يشعرون بالحرية للتفكير وتنفيذ أفكار جديدة.
- يمكن أن تزيد الثقة التنظيمية في شركة توزيع الكهرباء والغاز من مستوى رضا العملاء، حيث ينعكس الثقة والالتزام في تحسين جودة الخدمة المقدمة.

التوصيات

- بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة حول دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية في شركة توزيع الكهرباء والغاز في أم البواقي، يمكن اقتراح بعض التوصيات المحتملة للموضوع:
- **تعزيز البيئة المادية:** ينبغي أن تولي الشركة اهتمامًا خاصًا لتوفير بيئة مادية مناسبة وملائمة للموظفين، تشمل تجهيزات مكتبية مريحة ومساحات عمل ملائمة وتجهيزات تكنولوجية متطورة، وذلك لتحسين راحة ورضا الموظفين وزيادة مستوى الثقة التنظيمية.
- **تعزيز البيئة التنظيمية:** يجب أن تعمل الشركة على تحسين البيئة التنظيمية عن طريق تحسين عمليات الإدارة والتنظيم، وتوفير التوجيه والدعم اللازم للموظفين، وتعزيز ثقافة المشاركة والتواصل الفعال بين الفرق والأقسام المختلفة، وذلك لتعزيز الثقة التنظيمية وتعزيز التعاون والروح الفريقية.
- **تحسين البيئة الوظيفية:** ينبغي على الشركة توفير بيئة عمل وظيفية ملائمة، تشمل توفير فرص التدريب والتطوير المستمر، وتشجيع الموظفين على المشاركة في اتخاذ القرارات وتنفيذ المهام المختلفة، وتعزيز

سياسة العدالة والتكافؤ في فرص النمو والترقية، وذلك لتعزيز الثقة التنظيمية وزيادة مشاركة الموظفين ورضاهم.

- **تعزيز التواصل والشفافية:** يجب على الشركة تعزيز التواصل الفعال والشفافية في جميع المستويات، سواء كان بين الإدارة والموظفين أو بين الفرق والأقسام المختلفة، من خلال توفير منصات وقنوات تواصل فعالة وتوجيهات واضحة بشأن الأهداف والسياسات والقرارات، وذلك لتعزيز الثقة التنظيمية وتحقيق التفاهم والتعاون.
- **تشجيع الابتكار والمشاركة:** ينبغي أن تشجع الشركة الموظفين على المشاركة في عمليات التطوير والابتكار، وتوفير الحوافز والمكافآت المناسبة للأفكار المبتكرة والمساهمات الفعالة، وذلك لتعزيز الثقة التنظيمية وتحفيز الابتكار والتفكير الإبداعي.
- **تحسين بيئة العمل الفعلية:** ينبغي على الشركة تقييم وتحسين بيئة العمل الفعلية للموظفين بناءً على الملاحظات والملاحظات المستقاة من الدراسة. يمكن تنفيذ تغييرات في التصميم الداخلي للمكاتب، وتحسين تجهيزات العمل وتقنية المعلومات، وتعزيز الراحة والاحترافية في بيئة العمل.
- **تعزيز التواصل الداخلي:** ينبغي على الشركة تعزيز التواصل الداخلي والشفافية بين الإدارة والموظفين وبين الفرق المختلفة. يمكن تحسين القنوات والمنصات للتواصل، مثل اجتماعات الفريق والرسائل الداخلية والمننديات الإلكترونية، وتشجيع المشاركة الفعالة والاستماع إلى آراء الموظفين واحتياجاتهم.
- **تطوير برامج التدريب والتطوير:** يجب على الشركة توفير فرص تدريبية مستمرة وبرامج تطوير للموظفين، بهدف تعزيز مهاراتهم وزيادة قدراتهم في مجالات العمل المختلفة. يمكن تصميم برامج مخصصة لتعزيز الثقة التنظيمية وتعزيز العمل الجماعي والتفاعل بين الفرق والأقسام.
- **توفير فرص للمشاركة والمساهمة:** ينبغي على الشركة تشجيع الموظفين على المشاركة في صنع القرار والمساهمة في عمليات التخطيط والابتكار. يمكن تنفيذ آليات لجمع الأفكار والمقترحات من الموظفين ومعالجتها بشكل فعال، مما يسهم في زيادة الشعور بالانتماء والثقة في الشركة.
- **تقييم ومتابعة الأداء:** يجب على الشركة تطبيق نظام فعال لتقييم أداء الموظفين وتوفير ردود فعل بناءة ومنظمة. يمكن تحسين نظام إدارة الأداء وتحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس، وتوفير التدريب والتوجيه للموظفين لتحقيق تطلعاتهم المهنية وتطويرهم في المؤسسة.

بناءً على الموضوع السابق حول دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية، هنا بعض الافاق والمواضيع المحتملة التي يمكن أن تكون امتداداً لهذا الموضوع ويمكن للطلاب استكشافها في المستقبل:

- **تأثير القيادة على الثقة التنظيمية:** دراسة تحليلية لدور القيادة في تعزيز الثقة التنظيمية وبناء بيئة العمل الداخلية الصحية. يمكن استكشاف أنماط القيادة الفعالة وأساليب إدارة الموظفين التي تساهم في زيادة الثقة التنظيمية.
 - **تأثير الثقافة التنظيمية على الثقة التنظيمية:** دراسة للثقافة التنظيمية وتحليل تأثيرها على مستوى الثقة التنظيمية للموظفين. يمكن استكشاف عناصر الثقافة التنظيمية المرتبطة بتعزيز الثقة وبناء بيئة عمل مشجعة.
 - **تأثير الابتكار التنظيمي على الثقة التنظيمية:** دراسة للعلاقة بين درجة التبتكر في المؤسسة ومستوى الثقة التنظيمية للموظفين. يمكن استكشاف كيفية تعزيز الابتكار والتفاعل بين الموظفين لتعزيز الثقة التنظيمية والأداء المبتكر.
 - **تأثير التوازن بين العمل والحياة الشخصية على الثقة التنظيمية:** دراسة لتأثير التوازن بين الحياة الشخصية والعمل على مستوى الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي. يمكن استكشاف كيفية إدارة التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية وتوفير بيئة داعمة للموظفين.
 - **تأثير التكنولوجيا والابتكار الرقمي على الثقة التنظيمية:** دراسة لتأثير التحول الرقمي واعتماد التكنولوجيا على مستوى الثقة التنظيمية والتفاعل بين الموظفين. يمكن استكشاف كيفية إدارة التحول الرقمي بطريقة تعزز الثقة والمشاركة في المؤسسة.
- هذه بعض الافاق والمواضيع المحتملة التي يمكن أن توسع فيها البحث المستقبلي استناداً إلى موضوع الثقة التنظيمية وأبعاد بيئة العمل الداخلية. يمكن للطلاب اختيار أحد هذه المواضيع أو استكشاف مجالات أخرى ذات صلة بناءً على اهتماماتهم وتوجهاتهم البحثية.

قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية

2. أ.خالد زحزاح. (2020). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي لأفراد العاملين. جامعة البليدة 2. 7-8.
3. اسمهان, نايلي. (2022). اثر بيئة العمل الداخلية على الابداع الاداري في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة عينة من المؤسسات-. اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير -قسم علوم التسيير _ تخصص ادارة اعمال.
4. المجيد، فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
5. امجد عبد الرحمان الاهدل. (تموز, 2011). اثر البيئة التنظيمية على الاداء الوظيفي للعاملين في شركات الدخان الاردنية. رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال. جامعة الشرق الاوسط،كلية الاعمال،قسم ادارة الاعمال.
6. براجة محمد. (2010). بيئة العمل الداخلية و علاقتها بالتسرب الوظيفي دراسة حالة شركة سوناطراك_نشاط المنبع_ مذكرة لنيل شهادة الماستر. 186. الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية_ قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطوفونيا، الجزائر.
7. براجة محمد. (2010). بيئة العمل الداخلية و علاقتها بالتسرب الوظيفي دراسة حالة شركة سوناطراك_نشاط المنبع_ مذكرة لنيل شهادة الماستر. 186. الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية_ قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطوفونيا، الجزائر.
8. بن عطا الله يوسف. (2019). دور المسؤولية الاجتماعية لادارة الموارد البشرية في بناء الثقة التنظيمية في المؤسسة. دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة. بسكرة الاجزائر، كلية العلوم الاجتماعية تخصص علم النفس.
9. جنان شهاب احمد. (2017). الثقة التنظيمية كالية لدعم وتعزيز ادارة المرؤوس للرئيس من منظور الاداء السياقي، دراسة تحليلية لاراء الملاك الوظيفي في كلية الادارة والاقتصاد. المجلة

- العراقية للعلوم الادارية، المجلد 13، العدد 55. العراق، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق.
10. د.محمد دهان ا.هاجر قريشي. (25, 04, 2017). متغيرات بيئة العمل الداخلية و علاقتها بضغوط العمل فالمؤسسة. مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات العدد الخامس. قسنطينة، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة_الجزائر، الجزائر.
11. د.محمد دهان هاجر قريشي. (25, 04, 2017). متغيرات بيئة العمل الداخلية و علاقتها بضغوط العمل فالمؤسسة. مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات العدد الخامس. قسنطينة، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة_الجزائر، الجزائر.
12. د/دينا حلمي. (10, 2020). تأثير الثقة التنظيمية على اندماج العاملين في صناعة الادوية بمصر. مجلة جامعة الاسكندرية للعلوم الادارية المجلد 57 العدد الخامس. جامعة الازهر فرع البنات القاهرة.
13. د/شيماء حلمي شحاته حامد. (2021). الثقة التنظيمية وانعكاساتها على السلوك الابداعي للعاملين. دراسة ميدانية على عينة من العاملين في مستشفى حميات دمنهور. مدرس علم الاجتماع كلية الاداب جامعة دمنهور.
14. د/شيماء حلمي شحاته حامد. (بلا تاريخ). الثقة التنظيمية وانعكاساتها على السلوك الابداعي للعاملين. دراسة ميدانية على عينة من العاملين في مستشفى حميات دمنهور. مدرس علم الاجتماع كلية الاداب جامعة دمنهور.
15. صياغ صارة. (18, 06, 2019). اثر الثقة التنظيمية على الاداء الوظيفي دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الانتاج بقاعدة ارة شركة سوناطراك حاسي مسعود. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي الطول الثاني. حاسي مسعود الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير.
16. عبد الفتاح عز. (1999). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS الجزء الثالث، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزي.

17. عبد الفتاح عزالدين. (2008). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS. خوارزم العلمية، السعودية: الجزء الثالث، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزي.
18. كمال بوطورة. (2017). مظاهر العنف المدرسي و تداعياته في المدارس الثانوية الجزائرية ،دراسة ميدانية بثانويات مدينة الشريعة _تبسة_ . اطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التربية. كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة محمد خيضر،بسكرة ،الجزائر ، بسكرة.
19. ماجد عبد المهدي مساعدة. (2013). الادارة الاستراتيجية . عمان،الاردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة .
20. محمد سعد، فهد المشوط. (يناير، 2011). اثر بيئة العمل على الابداع الاداري. رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال. قسم ادارة الاعمال،كلية الاعمال،جامعة الشرق الاوسط.
21. منى حريوش/صابر بحري. (2022). اهم المصادر التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية لدى الافراد في المنظمة. مجلة الجامع في الدراسات التنفيذية والعلوم التربوية، المجلد(7)،العدد(1).
22. موفق سهام، ضيف احمد. (2016). مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة، دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر البرناوي). مجلة البديل الاقتصادي، العدد 6. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة بسكرة، جامعة الجلفة.
23. موفق سهام، و احمد ضيف. (2016). مساهمة الثقة التنظيمية في تحقيق الولاء للمؤسسة، دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر البرناوي). مجلة البديل الاقتصادي، العدد 6. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة بسكرة، جامعة الجلفة.
24. نادية تومي. (2019/2018). دور الثقة التنظيمية في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العمال الاداريين دراسة ميدانية بجامعة قاصدي مرياح ورقلة. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي. ورقلة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية قسم علوم التسيير.

25. نايلي اسمهان. (2022). اثر بيئة العمل الداخلية على الابداع الاداري في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة عينة من المؤسسات-. اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير -قسم علوم التسيير _ تخصص ادارة اعمال.
26. يوسف بن عطا الله. (2018_2019). دور المسؤولية الاجتماعية لادارة الموارد البشرية في بناء الثقة التنظيمية في المؤسسة. دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة. بسكرة الاجزائر، كلية العلوم الاجتماعية تخصص علم النفس.

2- المراجع باللغة الاجنبية

27. Yi jiang, Wen-k Chen, Effects Of Organizational TRust on organizational Learning And Creativity, beijing sport university china, haiman normal university China, EURASIA Journal Of MATHEMATICS Science and technology Education ; ISSN 1305_8223(online) 1305-8215 (print), 26 May 2016.
- 28.Omer Gider, Mesut Akdere, Mehmet Top, Organizational Trust, Employee Commitment And Job satisfaction Turkish Hospitals Implications For Public policy and health, Faculty Of Economics And Administrative Sciences, Hacettepe University, Ankara; Turkey, Recherche Articale, 2019.

الملاحق

الملحق رقم: (01)

جامعة العربي بن مهدي أم البواقي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها إكمالاً للحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير-تخصص إدارة أعمال-، بعنوان: " دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية -دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز- أم البواقي-". وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد بيئة العمل الداخلية في تعزيز الثقة التنظيمية، ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذا الاستبيان اهتمامكم، فمشاركتم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

الجزء الأول: المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لموظفي شركة " توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز)- أم البواقي-، وذلك بهدف تحليل النتائج المتحصل عليها من هذا الاستبيان لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على الأسئلة الآتية وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب للإجابة.

1- الجنس: ذكر أنثى

2- الفئة العمرية:

أقل من 30	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكبر من 50 سنة

3- الدرجة العلمية التي تحملها:

ثانوي	جامعي	دراسات متخصصة (P.G.S)	دراسات عليا	أخرى

4- التخصص العملي:

علوم اقتصادية	إعلام ألي	هندسة بأنواعها	مكانيك والإلكترونيك	أخرى

5- الوظيفة

إطار	مدير تقني	إطار تقني	إطار مسير	أخرى

6- مدة الخبرة بالشركة:

أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: محاور الاستبيان:

فيما يلي مجموعة من الفقرات التي تقيس لنا مستوى تطبيق أبعاد بيئة العمل الداخلية على الثقة التنظيمية بشركة توزيع الكهرباء والغاز أم البواقي، وعليه يرجى تحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة عن العبارات وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لاختيارك.

المحور الأول: أبعاد بيئة العمل الداخلية

الأبعاد	الرقم	العبارة	أتفق تماما	أتفق	متوسط	لا أتفق	لا أتفق تماما
البيئة المادية	01	التصميم الداخلي لمكان العمل مساعد على أداء العمل					
	02	التهوية ومستوى الإضاءة في مكان العمل جيدة على أداء الوظيفة					

				يتوفر مكان العمل على دورات مياه نظيفة ومعقمة ومجهزة بكل وسائل التنظيف.	03	
				توجد مساحات خضراء بمكان العمل للراحة	04	
				مكان العمل متوفر على كل وسائل الأمن و الوقاية الشخصية	05	
				منذ دخولك للمؤسسة تحصلت على مكافآت مالية.	06	
				أنتقى الأوامر من مسئول مباشر واحد فقط	07	البيئة التنظيمية
				أستطيع تفويض صلاحياتي لأحد الزملاء في حالة الحصول على الإجازة السنوية	08	
				إدارة المؤسسة تعمل على تطبيق مبدأ العدالة بين جميع الموظفين.	09	
				لا أجد صعوبة في الاتصال برئيسي أو بزملاء العمل	10	
				توضح لي مهامي وواجباتي بشكل جيد داخل الفريق	11	
				تنظم مؤسستكم دورات تكوينية للموظفين بشكل دوري.	12	البيئة الوظيفية
				تتسم المعلومات المنقولة للموظفين بالدقة والوضوح.	13	
				تعقد اجتماعات مفتوحة بحيث يسمح فيها للموظفين بالحوار والنقد.	14	
				تهتم الإدارة العليا بالافتراحات والمبادرات الجديدة للموظفين.	15	
				يوجد روح التعاون بين جميع المصالح والمكاتب بالمديرية.	16	

المحور الثاني: أبعاد الثقة التنظيمية

الأبعاد	الرقم	العبارة	أنتفق تماماً	أنتفق	أنتفق بدرجة متوسطة	لا أنتفق	لا أنتفق تماماً
الثقة في الإدارة العليا	01	تتخذ إدارة المؤسسة ما تعدُّ به؛					
	02	تقدّر إدارة المؤسسة جهود العمل المبذولة من طرف الموظّفين؛					
	03	تخصّصُ إدارة المؤسسة ومعرفةًها الجيّدة بدقائق العمل تجعلني أثقُ بها؛					
	04	تنظر إدارة المؤسسة بعين الاعتبار إلى مصالح الموظّفين والاهتمام بها؛					
	05	تهتمّ إدارة المؤسسة بالاتّصال الداخلي لأجل تعزيز الثقة بينها وبين الموظّفين.					
الثقة في المشرف المباشر	06	تمكّن المشرف المباشر من عمله وتمتّعه بمهارات كبيرة تجعلني أثقُ به؛					
	07	يهتمّ مشرفي المباشر بمشاكل الآخرين ويوليها الاهتمام نفسه ويعتبرها جزءاً من مشاكله؛					
	08	يسعى مشرفي المباشر لتعزيز نقاط الائتلاف والاتّفاق ويبتعد عن كلّ اختلاف؛					
	09	يتميّز مشرفي المباشر بأنّه شخص ودود ويسهل التّعامل معه؛					
	10	يهتمّ مشرفي المباشر بتقديم مساعداته لي إذا ما واجهت صعوبات في العمل.					
الثقة في زملاء العمل	11	يستطيع زملائي في العمل إنجاز الأعمال في مختلف الظروف؛					
	12	يعاملني زملائي في العمل بكلّ إنصاف؛					
	13	يمكنني الاعتماد على زملائي في العمل إذا ما واجهت مشكلة أثناء العمل؛					
	14	تمكّن زملائي في العمل ومعرفةًهم الجيّدة بتفاصيل العمل تدفعني لأثقُ بهم؛					
	15	نتعاون فيما بيننا خارج المؤسسة.					
	16	اتعاون مع زملائي فالعمل ونتشارك المعلومات فيما بيننا					

الملحق رقم: (02)

قائمة الاساتذة المحكمين

التخصص	الرتبة	الاستاذ
إدارة اعمال	استاذ محاضر-أ-	خميلي فريد
علم الاجتماع	استاذ محاضر-أ-	بن زروال فتيحة

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	40	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	32

Correlations

		ابعاد البيئة الداخلية	ابعاد الثقة التنظيمية	عبارات الاستبيان ككل
ابعاد البيئة الداخلية	Pearson Correlation	1	,699**	,921**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	40	40	40
ابعاد الثقة التنظيمية	Pearson Correlation	,699**	1	,923**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	40	40	40
عبارات الاستبيان ككل	Pearson Correlation	,921**	,923**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	40	40	40

جنس المجهيب

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	21	52,5	52,5	52,5
	أنثى	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الفئة العمرية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	6	15,0	15,0	15,0
	من 31 إلى 40 سنة	10	25,0	25,0	40,0
	من 41 إلى 50 سنة	15	37,5	37,5	77,5
	أكثر من 50 سنة	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

درجة التعليم الخاصة بالمستجوب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي	2	5,0	5,0	5,0
جامعي	17	42,5	42,5	47,5
دراسات متخصصة	5	12,5	12,5	60,0
دراسات عليا	9	22,5	22,5	82,5
أخرى	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

التخصص

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
علوم إقتصادية	10	25,0	25,0	25,0
إعلام ألي	9	22,5	22,5	47,5
هندسة ميكانيك و إلكترونيك	4	10,0	10,0	57,5
أخرى	6	15,0	15,0	72,5
أخرى	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المستوى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
إطار	11	27,5	27,5	27,5
مدير تقني	3	7,5	7,5	35,0
إطار تقني	6	15,0	15,0	50,0
إطار مسير	2	5,0	5,0	55,0
أخرى	18	45,0	45,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

مدة الخبرة في الشركة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	4	10,0	10,0	10,0
من 5 إلى 10 سنوات	8	20,0	20,0	30,0
من 11 إلى 15 سنة	15	37,5	37,5	67,5
أكثر من 15 سنة	12	30,0	30,0	97,5
5	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables	Method
-------	-------------------	-----------	--------

		Remove d	
1	البيئة المادية ^b		Enter

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,189 ^a	,036	,010	,42525

a. Predictors: (Constant), البيئة المادية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,255	1	,255	1,410	,242 ^b
	Residual	6,872	38	,181		
	Total	7,127	39			

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

b. Predictors: (Constant), البيئة المادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,243	,542		5,986	,000
	البيئة المادية	,173	,146	,189	1,187	,242

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البيئة التنظيمية ^b		Enter

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,649 ^a	,422	,406	,32939

a. Predictors: (Constant), البيئة التنظيمية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,004	1	3,004	27,688	,000 ^b
	Residual	4,123	38	,108		
	Total	7,127	39			

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

b. Predictors: (Constant), البيئة التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,156	,332		6,494	,000
	البيئة التنظيمية	,433	,082	,649	5,262	,000

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البيئة الوظيفية ^b		Enter

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,750 ^a	,562	,551	,28654

a. Predictors: (Constant), البيئة الوظيفية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,007	1	4,007	48,803	,000 ^b
	Residual	3,120	38	,082		
	Total	7,127	39			

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

b. Predictors: (Constant), البيئة الوظيفية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1,452	,351		4,141	,000
	البيئة الوظيفية	,632	,091	,750	6,986	,000

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البيئة الداخلية ^b		Enter

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,699 ^a	,488	,475	,30981

a. Predictors: (Constant), ابعاد البيئة الداخلية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,480	1	3,480	36,251	,000 ^b
	Residual	3,647	38	,096		
	Total	7,127	39			

a. Dependent Variable: ابعاد الثقة التنظيمية

b. Predictors: (Constant), ابعاد البيئة الداخلية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,164	,454		2,564	,014
	البيئة الداخلية	,708	,118	,699	6,021	,000

المختصات

الملخص

استهدفت الدراسة قياس أثر أبعاد بيئة العمل الداخلية المتمثلة في (البيئة المادية، البيئة التنظيمية، البيئة الوظيفية) في تعزيز الثقة التنظيمية للمؤسسة، ولقد اختبرت الدراسة بشركة توزيع الكهرباء والغاز-أم البواقي-، وطبقت على عينة عشوائية مكونة من (40) فردا عاملا، كما استخدم الباحثان الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات كما استعانا بجملة من الأدوات لاختبار فرضيات الدراسة، منها: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري. وبعد تحليل البيانات باستخدام النسخة 24 للبرنامج الإحصائي SPSS، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أبرزها وجود أثر للثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بالإدارة العليا) على بيئة العمل الداخلية لموظفي شركة توزيع الكهرباء والغاز، وبناء على نتائج الدراسة تم التقدم بالعديد من التوصيات التي من شأنها أن تساهم في توجيه أنظار مسؤولي المؤسسات المختلفة للأهمية التي تمثلها الثقة التنظيمية في بيئة العمل الداخلية.

الكلمات المفتاحية: ابعاد الثقة التنظيمية، أبعاد بيئة العمل الداخلية، مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز .

Abstract

The study aimed to measure the impact of internal work environment dimensions, including physical environment, organizational environment, and functional environment, on enhancing organizational trust. The study was conducted in a power and gas distribution company in Oum El Bouaghi and applied to a random sample of 40 employees. The researchers used a questionnaire as the main data collection tool and employed various statistical measures, such as mean and standard deviation, to test the study hypotheses.

After analyzing the data using SPSS version 24, the study found several results, including the existence of an impact of organizational trust, in its different dimensions (trust in supervisors, trust in colleagues, trust in top management), on the internal work environment of the employees in the power and gas distribution company. Based on the study's findings, several recommendations were provided to guide the attention of organizational leaders to the significance of organizational trust in the internal work environment.

Keywords: Organizational trust, trust in supervisors, trust in colleagues, trust in top management, internal work environment dimensions.

Résumé

L'étude visait à mesurer l'impact des dimensions internes de l'environnement de travail, notamment l'environnement physique, l'environnement organisationnel et l'environnement fonctionnel, sur l'amélioration de la confiance organisationnelle. L'étude a été menée auprès d'une entreprise de distribution d'électricité et de gaz à Oum El Bouaghi et a été appliquée à un échantillon aléatoire de 40 employés. Les chercheurs ont utilisé un questionnaire comme principal outil de collecte de données et ont utilisé diverses mesures statistiques, telles que la moyenne et l'écart type, pour tester les hypothèses de l'étude.

Après avoir analysé les données à l'aide de la version 24 du logiciel SPSS, l'étude a révélé plusieurs résultats, dont l'existence d'un impact de la confiance organisationnelle, dans ses différentes dimensions (confiance envers les superviseurs, confiance envers les collègues, confiance envers la haute direction), sur l'environnement de travail interne des employés de l'entreprise de distribution d'électricité et de gaz. Sur la base des résultats de l'étude, plusieurs recommandations ont été formulées pour attirer l'attention des dirigeants d'organisations sur l'importance de la confiance organisationnelle dans l'environnement de travail interne.

Mots-clés : Confiance organisationnelle, confiance envers les superviseurs, confiance envers les collègues, confiance envers la haute direction, dimensions de l'environnement de travail interne.