

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر مهني

إعداد الطالبين:

- البشير حرايز

- البوزياني لبقع

تحت عنوان

أثر المناخ القيمي في المؤسسة العمومية على
بناء الثقة التنظيمية
- دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المسيلة -

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة المسيلة	د. بوجمعة عمرون
مشرفا و مقررا	جامعة المسيلة	د. بتقة صونيا
مناقشا	جامعة المسيلة	أ. بن التومي سارة

السنة الجامعية: 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكرًا وإعترافًا بفضل من ساءلنا

قال تعالى: قَالَ بِّ عَنِّي، رُتَكَ أَتِي. تَبِيَّ
وَعَفَى الدَّوِيَّ النَّعْمَ طَيِّبًا لِدَوَاهِ أَدْبُورُنْحِي مَتَكَ فِي
عِبَادِ الصَّالِحِينَ ﴿النمل آية 19﴾

بادئ الأمر شكر الله العلي العظيم شكر الشاكرين ونحمده حمد
الحامدين على نعمته وفضله وتوفيقه على إتمام هذا العمل وما
توفيقنا إلا بالله، ثم نتقدم بخالص الشكر وكامل العرفان إلى
أستاذتنا الفاضلة **أ. صونيا بتقة**، لما بذلته من جهد في قراءة
البحث والوقوف على أخطائه وعثراته،
كما نتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة وكل أساتذة
القسم وإلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



اهدي هذا العمل المتواضع

الى اعز الناس على قلبي

الوالدين الكريمين

الى كل افراد عائلتي

الى كل الأصدقاء

البوزيانبي



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إلى من حصدا الأشواق عن دربي ليمهدا لي طريق العلم

"أمي وأبي الغالين"

إلى كل من علمني حرفا "أساتذتي الكرام"

إلى إخوتي الأعزاء

إلى جميع الأصدقاء

البشير

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر والعرفان
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: المناخ القيمي واثره على بناء الثقة التنظيمية	
05	المبحث الأول : ماهية المناخ القيمي
05	المطلب الأول : مفهوم المناخ القيمي وخصائصه
06	المطلب الثاني : أنواع ومبادئ المناخ القيمي
08	المطلب الثالث : أنماط المناخ القيمي
09	المبحث الثاني : مبررات التوجه نحو تبني أخلاقيات الأعمال
09	المطلب الأول : مفهوم أخلاقيات الأعمال وخصائصها
11	المطلب الثاني : أسس أخلاقيات الأعمال
12	المطلب الثالث : الحاجة إلى أخلاقيات الأعمال
18	المبحث الثالث: الثقة التنظيمية
18	المطلب الأول: تعريف الثقة التنظيمية
19	المطلب الثاني : أنواع الثقة التنظيمية
21	المطلب الثالث : معوقات ومتطلبات بناء الثقة التنظيمية
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية	
27	المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة
27	المطلب الأول : نشأة المؤسسة وموقعها
28	المطلب الثاني : التغطية الصحية للمؤسسة
29	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي الداخلي للمؤسسة حسب القرار الوزاري
32	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية
32	المطلب الأول: الإطار المنهجي

فهرس المحتويات

33	المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة
33	المطلب الثالث: بناء الاستبيان ومعالجته إحصائيا
37	المطلب الرابع: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة
39	المطلب الخامس: عرض وتفسير اتجاهات أفراد نحو محور عينة الدراسة
43	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
44	المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي
48	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
50	المطلب الثالث: اختبار المجموعة الثانية من الفرضيات
54	خلاصة الفصل
56	خاتمة
60	قائمة المراجع

قائمة الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
34	درجات مقياس ليكرت الخماسي	01
36	معامل الثبات كرونباخ ألفا لمحور وأبعاد الاستبانة	02
37	وزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
38	توزيع الأفراد حسب العمر	04
38	المستوى الوظيفي	05
40	تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكرت الخماسي	06
40	القياس الإحصائي لاستجابات العمال نحو محور الدراسة	07
41	عرض وتحليل اتجاه العمال بمستشفى المسيلة نحو محور المناخ القيمي	08
45	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الجنس	09
46	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير العمر	10
47	اختبار التوزيع الطبيعي لمحوري الدراسة	11
48	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد المحور الثاني	12
49	نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية	13
49	نتائج اختبار ولكسن للفرضية الفرعية الأولى	14
50	نتائج اختبار ولكسن للفرضية الفرعية الثانية	15
51	نتائج اختبار ستودنت لفروق الثقة التنظيمية لمتغير الجنس	16
52	نتائج اختبار كروسكال ويلز لفروق الثقة التنظيمية لمتغير السن	17
52	اختبار فروق المتوسطات لمحاور وأبعاد الدراسة	18

المقدمة

لاقي مفهومي الثقة التنظيمية والمناخ القيمي الكثير من البحث والاهتمام بين منطري
وباحثي حقلي المؤسسة والسلوك في السنوات الأخيرة، الذين ساهموا في تطوير العديد من
مفاهيمها وطرح نظريات وتطوير أدوات قياس لهما، ولتصبحا من المتغيرات التنظيمية
الأساسية، فعدها البعض حجر الزاوية في عمل المؤسسات تؤثر تطبيقاتها بشكل مباشر
على العاملين، فتسهم في خلق الشعور بالرضا تارة، أو بالاستياء تارة أخرى، وهذا يعتمد
على مستوى الثقة التنظيمية المتبادلة بين المؤسسة والعاملين، ومدى الالتزام في جوانب
العمل .

ومن هنا فقد ناقش الطالبان المتغيرين المذكورين بوصفهما أسبقيات يمكن ان تؤدي
على تطور العاملين، لاعتبارات عدة تعكس أهمية البحث، تأتي في مقدمتها الاقتناع بوجود
علاقة بين المتغيرات المبحوثة، واحتمال تأثير المتغير التفسيري والمناخ القيمي والمؤسسة
في المتغير الاستجابي الثقة التنظيمية، والذي وجد الباحث قلة البحوث والدراسات التي
بحثت حوله بالرغم من أن الظروف تشجع على دراسة العلاقة بين المتغيرات المبحوثة،
لكونها بيئة مناسبة لبروز العديد من الظواهر لطالما كانت موضوعات مهمة للدراسة، ولم
يقتصر قلة الاهتمام على بدراسة تلك العلاقة على داخل القطر بل امتد خارجه، إذ ندرت
البحوث والدراسات التي تناقش العلاقة المبحوثة سواء في البلدان العربية أو الأجنبية حسبما
لاحظ الباحث وهو يسعى لجمع أكبر قدر من البحوث والدراسات لإعداد الجانب النظري
الخاص بالبحث الحالي .

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

- ما أثر المناخ القيمي على بناء الثقة التنظيمية في المؤسسات العمومية ؟
وتحت هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة التالية :

- 1- هل يؤثر المناخ القيمي في المؤسسات العمومية على بناء الثقة التنظيمية ؟
- 2- هل تساهم الثقة التنظيمية في نجاح العمل في المؤسسات العمومية ؟

الفرضيات:

1- فرضية رئيسية:

المناخ القيمي يساهم في زيادة قوة بناء الثقة التنظيمية في المؤسسات العمومية .

2- فرضيات فرعية:

3- يؤثر المناخ القيمي في المؤسسات العمومية في بناء الثقة التنظيمية .

4- تساهم الثقة التنظيمية في نجاح العمل في المؤسسات العمومية .

أهمية البحث:

يكتسب البحث الحالي أهميته من كونه يوضح مصطلح إداري معاصر هو المناخ القيمي ومدى قدرته على تحقيق الثقة التنظيمية في المؤسسات العمومية الجزائرية والتي هي اليوم في أمس الحاجة إلى اعتماد أبعاد إدارية تمكنها من تعزيز قدراتها على تحقيق أهدافها لمواجهة تحدياتها الحالية .

أهداف البحث:

أن أهداف البحث الحالي تتلخص في الآتي:

1- تقديم مرتكزات نظرية لإدارات المؤسسات الجزائرية عن مصطلح الثقة التنظيمية والمناخ القيمي .

2- دراسة مدى توفر أبعاد الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام العملي .

3- دراسة طبيعة العلاقة بين أبعاد الثقة التنظيمية وبين المناخ القيمي .

4- قياس التأثير المعنوي لأبعاد المتغير المستقل المناخ القيمي في المتغير المستقل المعتمد

الثقة التنظيمية

مشكلة البحث:

رأى الباحث أن دراسة أثر المناخ القيمي في المتغيرات الثقة التنظيمية عامة قد أخذ حيزا واسعا من اهتمام العديد من الدارسين والباحثين في الإدارة ولكن ما يميز مشكلة هذا البحث هو ندرة البحوث الميدانية لاسيما على مستوى المؤسسات العمومية، وعلى الرغم من

أهمية الموضوع بالنسبة لنجاح واستمرار عمل المؤسسات فإنه لم يحظى إلا بالقليل من البحث والتحليل، وعلى هذا الأساس يمكن التعرف على مضامين مشكلة البحث الحالي من خلال الآتي:

- 1- محدودية شيوع مصطلح المناخ القيمي على صعيد المؤسسات الجزائرية .
 - 2- عدم تبني المؤسسات العمومية لتعريف الثقة التنظيمية.
- حدود الدراسة:

تم إعداد الدراسة وفق الحدود الرئيسية التالية :

- الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تسليط الضوء على درجة ممارسة مديري المستشفيات المناخ القيمي وعلاقته بالثقة التنظيمية .
- المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على مستوى مستشفى الزهراوي بالمسيلة .
- الزمانية: طبقت الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2018-2019م.

الدراسات السابقة:

1. دراسة للدكتور إياد إبراهيم: 2012 بعنوان العلاقة بين المناخ التنظيمي والصراع التنظيمي لدى العمال الإداريين .
2. دراسة للدكتور صباغ إبراهيم زهير: 2009 تحت عنوان من الإدارة بالتخويف إلى الإدارة بالثقة .

منهجية الدراسة:

اعتمدنا على دراسة وصفية تحليلية لاعتمادها على وصف الحالة، حيث تعتبر هذه المنهجية من أكثر المناهج التي يتم إتباعها بدراسة الظواهر كما هي في الواقع والتعبير عنها بشكل كمي يمكن تفسيره وإيضاح حجم الظاهرة ودرجة تشابكها مع ظواهر أخرى، أو بشكل كفي موضحة مميزاتها فهي أكثر تحديدا للمشكلة .

الفصل الأول

المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

المبحث الأول : ماهية المناخ القيمي

تسعى المؤسسة دائماً إلى تحقيق أهدافها سواء كانت ربحية أو غير ذلك ومن أهم ما يجب أن يتوفر فيها لتحقيق أهدافها مجموعة من السلوكيات والقيم والتي تبني على أساس الأخلاق الحميدة والسلوك الجيد .

المطلب الأول : مفهوم المناخ القيمي وخصائصه

أولاً : تعريف المناخ القيمي

1- المناخ القيمي هو التصرف الذي يتطابق مع المعايير الاجتماعية المقبولة بشكل عام أما المناخ اللاقيمي، فهو التصرف الذي لا يطابق مع المعايير الاجتماعية المقبولة بشكل عام. ولذلك فإن المناخ القيمي هو المناخ الذي يحكم عليه بأنه جيد وصحيح وعادل وشريف ويستحق الثناء، وان المناخ الغير القيمي هو التصرف الذي يحكم عليه بأنه خاطئ وتوبيخي أو فاشل في تلبية الالتزام.¹

2- المناخ القيمي هو مجموعة السلوك النبيل والأخلاق الفاضلة والتي يجب أن تتوفر في المؤسسة بحيث تكون مستمدة من تعاليم الدين الإسلامي وأعراف المجتمع بحيث تغرس روح التعاون والتراضي بين العمال داخل المؤسسة الواحدة .

من خلال ما سبق يمكن القول أن المناخ القيمي هو تصرف أخلاقي مبني على أسس اجتماعية ودينية يستحق الثناء .

ثانياً: خصائص المناخ القيمي

1. المناخ القيمي عبارة عن مجموعة من الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمؤسسة والتي من خلالها يمكن تمييز المؤسسة عن غيرها.
2. المناخ القيمي يعكس التفاعل بين مميزات الشخصية والتنظيمية
3. يعتبر أحد المحددات الأساسية للسلوك العامل في المؤسسة²
4. يعتبر حالة نفسية يمتاز بها العامل والتي ولها تأثير مباشر على أداء عمله

¹ صبحي جبر، أساسيات ومبادئ المهنة، ط2، دار يزيد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 28 .

² نفس المرجع، ص 31 .

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

5. يتسم المناخ القيمي بحالة من الاستمرار رغم تغير الظروف الزمنية لأن مبادئه مستمدة من الدين الإسلامي والقوانين الرسمية.

المطلب الثاني : أنواع ومبادئ المناخ القيمي

أولاً : أنواع المناخ القيمي : فيما يلي أنواع المناخ القيمي

1. **المناخ المفتوح** : يتمتع الأفراد في هذا النوع من المناخ في التنظيم بروح معنوية

عالية حيث يعمل العاملون معا دون شكوى أو ملل، ويقوم مسؤول المؤسسة بتسهيل

انجاز الموظفين إلى أعمالهم دون إرهاقهم بالروتين و يتمتعون جميعا بعلاقات

اجتماعية وثيقة، وفي هذا المناخ يتم تحقيق انجاز العمل وإشباع الحاجات

الاجتماعية للعاملين بسهولة دون أن يطغى أحدهما على الآخر ويسود هذا المناخ

السلوك الصادق من جميع العاملين والروح المعنوية المرتفعة.¹

2. **المناخ المغلق**

وهو نقيض المناخ المفتوح يسود هذا النوع من المناخ الفتور وذلك لعدم تمكن العاملين من

إشباع حاجاتهم الاجتماعية ولعدم إحساسهم بالرضا لانجاز العمل، فالمسؤول لا يهتم

بحاجات العاملين، ويسود الروتين في العمل، وانخفاض الروح المعنوية واهتمام المسؤول في

العمل . بحيث :

أ- لا مكانة لروح المبادرة بين العمال

ب - العمال لا يعملون جماعيا وليسوا راضين

ج - الروح المعنوية منخفضة

د - المسؤول عديم الفعالية

و - صلابة إدارية

3. **المناخ المستقل**

¹ محمد حسن حمادات: المناخ التنظيمي، دار الفجر النشر التوزيع القاهرة، مصر، 2010، ص 28

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

ويسود هذا المناخ الحريات شبه الكاملة التي يتمتع بها الأفراد لتنفيذ أعمالهم إشباع حاجاتهم الاجتماعية، فممارسة المسؤول السلطة بقدر ضئيل من السيطرة على الأعضاء يسمح بظهور أعمال قيادية بين الجماعة، وتتميز الأعمال هنا بسهولة ويسر للتعاون الموجود بين الأعضاء.

4. المناخ المراقب أو الموجه

يهتم هذا المناخ بانجاز العمل في المقام الأول وعلى حساب إشباع الحاجات الاجتماعية وأن الجميع يعملون بجد ولا يوجد متسع وقت لتكوين علاقات اجتماعية بين العاملين، والروح المعنوية للجماعات مرتفعة نوعا ما .

ويقوم المسؤول بالتوجيه المباشر حيث لا يسمح بالخروج عن القواعد، ويصر على أن يتم كل شيء بالطريقة التي يراها، لكنه لا يهتم كثيرا بمشاعر العاملين معه لان الاهتمام الأول منصب على انجاز العمل.¹

5. المناخ السلطوي

يمتاز بتحديد الأدوار المركزية في السلطة، الاتصالات من أعلى إلى أسفل، وهذا يمثل أسلوب الإدارة الكلاسيكية أو الإدارة البيروقراطية.

6. المناخ المتبني الحاضن

فان المسؤول يشجع على العلاقات الإنسانية والصدقة خلال العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات ويقوم هذا المبدأ على العلاقات الاجتماعية.

7. المناخ الانجازي : يقوم على التعاون والتشبع الإنساني ونوعية الاداء لتشجيع

الجوانب الخلاقة فان هذا التنظيم يقوم على نموذج المصادر البشرية.

ثانيا : مبادئ المناخ القيمي

من المبادئ الأخلاقية التي تحكم سلوك الأفراد داخل مؤسساتهم ما يلي:

¹ المرجع نفسه، ص30 .

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

- 1- احترام القانون : وهي الخضوع للقواعد القانونية المؤسسة للعمل وفقا للقوانين والأنظمة أو اللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها، وتطبيق أحكام القضاء دون تأخير أو إبطاء.
- 2- الحيادية: وهي التصرف فقط بما تمليه الجوانب الموضوعية للقضية المعروضة على الموظف، وتقديم الخدمات والنصيحة بالجودة نفسها للعاملين بغض النظر عن معتقداتهم السياسية المختلفة.
- 3- النزاهة: إن خدمة المواطنين ونيل ثقتهم هما غاية الوظيفة.
- 4- الغرض: من الموضوع أو الهدف من الموضوع.
- من وجهة نظر الموضوع ليتم تأسيس قانون أو مبدأ ليسير عليه الشخص للوصول إلى الهدف، وبالنهاية يتم تحقيق هدفه.
- الصبر لتحقيق الهدف .
- 5- المثابرة: فلا بد من وجود معوقات في الطريق إلى الهدف، ويجب أن لا تحد من الوصول إلى تحقيق الهدف.
- الاعتداد بالنفس أو الافتخار.¹

المطلب الثالث : أنماط المناخ القيمي

تصنف أنماط المناخ القيمي في المؤسسات إلى ستة أنماط، تتمثل في الآتي².

1. **المناخ المهني:** المتمحور حول القواعد المهنية، ويعيد فيه الأفراد بالقواعد والمبادئ التوجيهية المهنية الموضوعية من قبل المؤسسة والقوانين والأنظمة الموضوعية من الحكومة بوصفها المؤشرات الموجهة إليهم لكيفية التصرف بصورة أخلاقية.
2. **مناخ الرعاية:** المتمحور حول تلبية القوانين والأنظمة، ويهتم الأفراد برعاية مصالح الآخرين، وتحقيق رفاهيتهم سواء كانوا من داخل منظماتهم، أم خارجها، إذ يراعون عدم إيقاع ضرر بجميع الأطراف المتأثرة بقرااتهم أو سلوكهم.

¹ محمد المغربي، أسس وأخلاقيات العمل، دار البشير للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2000، ص 36.

² عبد الله بن عبد الغني، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2014، ص 140.

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

3. المناخ الأداتي: المتمحور حول المصالح الذاتية إذ يضع الأفراد مصالحهم الذاتية في مقدمة اهتماماتهم، ويعملون على تلبيتها حتى لو تم ذلك على حساب مصالح الآخرين ورفاهيتهم.

4. مناخ الكفاءة: المتمحور حول الطريق الأنسب للعمل، إذ ينقيد الأفراد بالطريقة الصحيحة المحددة لإنجاز مهماتهم الوظيفية انطلاقاً من كونها الطريقة الأكثر كفاءة لإنجاز العمل في المنظمة.

5. المناخ الاستقلالي: والذي يمنح الموظف الحرية الكاملة في الاستناد إلى مبادئه الأخلاقية الذاتية، ونشكل مشاعر الأفراد ومعانيهم الخاصة لما هو صحيح أو خطأ الموجه الأساسي لقراراتهم وسلوكهم في المنظمة.

6. المناخ القانوني : المتمحور حول إتباع الأفراد في سلوكهم وقراراتهم القواعد والتعليمات الإدارية الموضوعية في منظماتهم أو وحدتهم الإدارية بصورة صارمة.

المبحث الثاني: مبررات التوجه نحو تبني أخلاقيات الأعمال

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال وخصائصها

أولاً: مفهوم أخلاقيات العمل

أخلاقيات العمل هي عبارة عن قيمة تعتمد على العمل الجاد والاجتهاد، كما أنها تعبر عن الإيمان بفائدة العمل الأخلاقية، وعلى قدرته على تعزيز الشخصية، ومن الأمثلة على أخلاقيات العمل: المصداقية، والقدرة على السعي وراء مهارات جديدة، يُفصح بمنح الموظفين الذين يمتلكون أخلاقيات عمل عالية مناصب أعلى، ومسؤوليات أكبر، كما يمكن التعبير عن أخلاقيات العمل على أنها الاعتقاد بأن العمل هو عمل أخلاقي بحت، ويشير أيضاً إلى القدرة الكبيرة للعمل على صقل الشخصية، وإلى مجموعة من القيم المحددة، والتي تتميز بالاجتهاد والعمل الشاق¹.

¹ "Work Ethics for Development Professionals" , www.manage.gov.in, page 1, Retrieved 8-7-2018. Edited

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

ثانيا : خصائص أخلاقيات الأعمال

1. لا يمكن القبول بالمنظور التقليدي للعمل والذي يرى تعارضاً بين تحقيق مصالح مؤسسة الأعمال المتمثلة بالربح المادي وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية والتي عرضت وكأنها تقلل من الكفاءة ضمن هذا المنظور لتقليدي ففي إطار المنظور الحديث نجد ارتباطاً إيجابياً بين الالتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المنظمة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير فإنه بالتأكيد سوف يكون واضحاً على المدى الطويل .

2. قد تتكاف منظمات الأعمال كثيراً نتيجة تجاهلها للالتزام بالمعايير الأخلاقية وهنا يأتي التصرف اللاأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوى القضائية بل والجرمية في بعض الأحيان خاصة إذا ما تمادت المنظمة وأخذت تركز كثيراً على مبدأ الرشد والنموذج الاقتصادي بعيداً عن التوجه الاقتصادي الاجتماعي الأخلاقي.

3. تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضاً له مردود إيجابي على المنظمة.

4. أن التوجهات الحديثة ترى أن تجاهل الأخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية الضيقة في حين أن الالتزام بالأبعاد الأخلاقية للعمل يضعها في إطار المصلحة الذاتية المستنيرة ومن المعلوم أن ردود فعل سلبية على التصرف اللاأخلاقي قد تنشأ من قبل المنافسين والحكومة وباقي فئات المجتمع وهذا يؤدي إلى الإضرار بسمعة المنظمة على المدى البعيد.

5. إن الحصول على شهادات عالمية وامتيازات عمل خاصة يقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والاستخدام و الاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة.¹

المطلب الثاني : أسس أخلاقيات الأعمال

¹ Erin Schreiner (29-6-2018), "Five Characteristics of a Good Work Ethic" ، www.smallbusiness.chron.com, Retrieved 8-7-2018. Edited

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

نتيجة لأهمية الرموز الأخلاقية في المنظمات، نجد أن الإدارات في المنظمات التي توصف بأنها أخلاقية تلجأ إلى تقوية ودعم تلك الرموز الأخلاقية من خلال مكافأة الأفراد الطائعين ومعاقبة الأفراد المنتهكين، عند ذلك يمكن استخدام الرموز الأخلاقية في ترقية المناخ الأخلاقي في المنظمة، ومن شأن ذلك أن يتحقق من خلال استخدام السلوك السويّ وسيلة لتحسين المناخ الأخلاقي، وذلك عند التأكيد على متضمنات ذلك السلوك والمتمثلة بالآتي¹:

1. **الصدق** : بين أعضاء المنظمة ومع زبائنها، ومجتمعاتها، ومجهزيها، والمشاركين بصفة عامة.

2. **الاستقامة** : في القول والمعاني والوعود.

3. **الاحترام** : في التفاوض والاتصالات والعلاقات.

4. **الثقة والأمانة** : على المستوى الفردي وعلى مستوى فرق العمل.

5. **المسؤولية** : عن الأفعال الصحيحة والخاطئة.

6. **المواطنة** : وهي مسألة لا بد من تحقيقها لأغراض الامتثال للقوانين الوطنية والتي يتم بموجبها ممارسة الأعمال.

ولإضفاء الصبغة الشرعية لأعمال المؤسسات أخلاقياً نوّكد على ضرورة أن تستفيد هذه المؤسسات من اللّمحات الأساسية للأخلاقيات من وجهة نظر الإسلام على اعتبار أن القواعد الإسلامية السلوكية يمكن أن تقود إلى إنتقالة وتحول كبيرين في مجال التصرفات الأخلاقية للإنسان والمجتمع وكذا منظماته، إذ عند النظر إلى بعض ما تتضمنه تلك القواعد نجد أن بالإمكان معرفة أن الله سبحانه وتعالى وصف الأفراد الناجحين بأنهم أولئك المتشوقين أو المنحازين نحو كل ما هو صحيح ومندمجين به، بعيدين عن كل ما هو خاطئ، ونجد على النقيض من ذلك أن الأعمال التي لا تمارس في إطار الشرع الإسلامي تتضمن بعض الاضطرابات في توقيع مثل هذه الرؤية الأخلاقية .

المطلب الثالث : الحاجة إلى أخلاقيات الأعمال

¹-(<http://www.lockheedmartin.com>) (Carolyn, 1995, 25):

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

بدءاً من المقدمة الأساسية التي تقتضي بأن الأخلاقيات تدور حول اتخاذ اختيارات وقرارات صحيحة بما تمثله من خطوط توجيهية للمديرين في صنع القرار، حيث تزداد أهميتها بالتناسب مع آثار ونتائج القرار، فقد حظيت أخلاقيات العمل بالاهتمام على نحو واضح وملفت للنظر وظهرت مصطلحات جديدة مثل قواعد وآداب المهنة وأخلاقيات الوظيفة وأخلاقيات الأعمال، وباتت المؤسسات تتسابق لإصدار مدونات أخلاقية، والسؤال المطروح هو لماذا هذا الاهتمام وهذا التطور وبهدف الإجابة على ذلك نورد ما يلي :

أولاً: التحول في مفاهيم الكفاءة وأهداف المؤسسات

كان الهدف الرئيسي للشركات يعتمد على تحقيق أرباح لأصحاب العمل بصفة أساسية وفقاً لقواعد السوق وبدون غش أو احتيال¹. وبالأخذ في الاعتبار التركيز على تحقيق الأرباح باعتبار أن الشركة آلة للربح وان كفاءة المؤسسات تعنى أن الحصول على الربح هو الطريقة الفضلى للأداء، فلا غرو أن تعظيم قيمة المساهمين كانت الهدف المشترك في الجانب النظري والعملي منذ العقود الأولى من القرن الماضي وحتى فترة التسعينيات، بل قيل أن أفضل طريقة لتحقيق ذلك الهدف هو ربط دخل الإداريين بقيم الأسهم. وقد ساد الاعتقاد بأن هذا النوع من الربط سوف يؤدي إلى تلافي تعارض المصالح بين الإدارة والمساهمين، ومن ثم يمكن التخلص من المشكلات الأخلاقية التي تنشأ عادة بين المديرين والملاك.

ومن الناحية العملية، بدأ المديرين يركزون جل اهتمامهم على زيادة أسعار أسهم الشركة على حساب مؤشرات الأداء الأخرى. وأدت زيادة أسعار الأسهم إلى تبرير أي سلوك من سلوكيات الشركة الأخرى، بما في ذلك منح رواتب تشجيعية هائلة إلى المسؤولين الإداريين، وتجاهل العاملين، وتخفيض معايير السلامة والصحة، وإهمال العوامل الحيوية التي تحقق المصلحة طويلة الأجل للشركة وتضمن استمراريتها، مثل التدريب والبحوث

¹- Friedman, M. (1970) "The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits", *The New York Times*, September 13.

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

والتطوير. وبالإضافة إلى ذلك، أدى التركيز على ارتفاع قيمة الأسهم إلى تبرير ارتكاب تصرفات غير قانونية مثل تزيف الحسابات وتداول الأسهم اعتماداً على معرفة معلومات من داخل الشركة. وبدلاً من حل المشكلة الأخلاقية، أدت الحوافز المالية الكبيرة الممنوحة للمسؤولين الإداريين إلى خلق مشكلات أكثر خطورة وتكلفة وشاركت في انهيار المؤسسات الكبرى مثل إنرون Enron وورلدكوم Worldcom.

ثانياً: تعقد وتداخل المصالح في المؤسسات الحديثة

وبالأخذ في الاعتبار أن نتائج قرارات وأنشطة الشركة لا تقتصر على المساهمين فحسب بل تؤثر على العاملين والموردين والعملاء، والجمهور يتولى المديرون مهاماً ومسؤوليات لا تتوقف عند المساهمين فقط. وبصفة خاصة، فحينما يقوم المديرون بتعيين العاملين، فإنهم بذلك يوقعون عقداً ضمناً بتوفير عاملين مقابل أجر عادل لأداء مهام محددة عادلة في بيئة عمل آمنة وصحية ونظراً لأهمية الجهد والتعاون الذي يبذله العاملون في نجاح الشركة، فإن إستراتيجية العمل الصحيحة تقتضي أن يهتم المديرون بمصالح العاملين كما لو كانوا يهتمون بمصالح المساهمين مما يخلق مصلحة واضحة للعاملين في نجاح المؤسسة ويزيد ثقتهم في الإدارة والممارسات التي تطبق بصفة خاصة على المؤسسات المملوكة لقاعدة عريضة من المستثمرين (الشركات المساهمة) وتتضمن الحقوق والواجبات لكافة المتعاملين مع الشركة مثل مجلس الإدارة والمساهمين، الدائنين، البنوك والموردين، والمجتمع، وتظهر من خلال النظم واللوائح المطبقة بالشركة والتي تحكم اتخاذ أي قرار قد يؤثر على مصلحة الشركة أو المساهمين بها وهو ما عرف بمصطلح الإدارة الرشيدة والحوكمة، حيث توفر (الحوكمة) الإطار التنظيمي الذي يمكن الشركة من تحقيق أهدافها، وتحدد القواعد المتعلقة بكيفية اتخاذ القرارات والشفافية والإفصاح عن تلك القرارات، وتحديد السلطة والمسئولية للمديرين والعاملين بالشركة، وحجم ونوعية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها للمستثمرين الأمر الذي يصب في صالح حماية حقوق صغار المساهمين.

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

في الولايات المتحدة، حفزت الفضائح المالية على إجراء تفحص دقيق وإصلاح شامل للقوانين المتعلقة بسلوك شركات الأعمال، وذلك من خلال قانون سارينز - أوكسلي لعام 2002. يصف إتيوبس تافارا وروبرت ستراهوتا، من مفوضية الأوراق المالية والمبادلات الأميركية، تعاون المفوضية مع منظمي التعامل بالأوراق المالية والمبادلات الأجانب لمساعدة المؤسسات الأجنبية في مواجهة المعايير الصارمة الجديدة التي يفرضها هذا القانون. ويقول كريستوفر رأي، وهو المسئول في وزارة العدل الأميركية، إن قانون سارينز - أوكسليّ للمُدعين العامين ترسانة أكبر من الأدوات التي تمكنهم من مقاضاة المخالفين للقوانين في المؤسسات الكبيرة¹.

فخضوع المؤسسة للمساءلة والمحاسبة وتحملها المسؤولية إزاء أصحاب المصلحة الآخرين فيها تضمنها مجموعة من الواجبات - المنصوص عليها بدرجة أو بأخرى في العديد من البلدان المتطورة - التي يتعين على أعضاء مجلس الإدارة أن يتقيدوا بها عند اتخاذ القرارات. وتُعرف هذه الواجبات أو المهمات بالواجبات الائتمانية أو مسؤوليات العهدة بالأمانة. وهي تشمل واجب توخي الحذر، وواجب الولاء للشركة، وواجب التحليّ بالنزاهة والشفافية، وواجب العمل بنية حسنة.

¹ تعزيز التنمية من خلال الحوكمة الشركاتية، مجلات إلكترونية مختارة، موقع وزارة الخارجية الأمريكية <http://www.0205ijee/ijea/0205/ites/journals/gov.state.usinfo/>

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

ثالثاً: الاهتمام بالتعليم والتدريب

إن التطور الأوسع في مجال أخلاقيات الأعمال نجده في مجال التعليم والتدريب، ففي الدول الصناعية أخذت هذه المادة تدرس وتصدر فيها الكتب المتخصصة والمنهجية على نطاق واسع، ويوجد في الولايات المتحدة الأمريكية حالياً أكثر من 500 مقرر تدريسي من مقررات أخلاقيات الأعمال تدرس في الجامعات بدوام كامل وان 90% منها تقدم نوعاً من التدريب في هذا المجال وحتى عام 1993 كان هناك ما لا يقل عن 16 مركزاً بحثياً لأخلاقيات العمل والأعمال وفي عام 2004 أصدرت جمعية إعلاء شأن كليات ومدارس إدارة الأعمال والتجارة، وهي الهيئة الدولية التي تصادق على إنشاء كليات الأعمال والتجارة، مبادئ توجيهية لدمج الأخلاقيات والحوكمة في مواد تدريس الإدارة العالمية. وتركز هذه المبادئ التوجيهية على أربع مجالات: هي مسؤولية شركات الأعمال في المجتمع والقيادة الأخلاقية وصناعة القرارات الأخلاقية وحوكمة الشركات.²

وفي عام 2001 أعد الاتحاد الأوروبي ورقة بحث بعنوان "تشجيع وضع إطار عمل أوروبي للمسؤولية الاجتماعية للشركات" وتم إطلاق عملية إعادة فحص في بلدان متعددة لوضع تدريس إدارة الأعمال والأبحاث الموضوعية عن المسؤولية الاجتماعية للشركات، ووضع مبادرات الأبحاث والمناهج الدراسية التي يتم تنظيمها تحت رعاية الأكاديمية الأوروبية للأعمال التجارية في المجتمع. كما أن مبادرة الاتفاق العالمي أو غلوبل كومباكت التابعة للأمم المتحدة، وهي مبادرة تضم أكثر من 2000 شركة تجارية من مختلف أنحاء العالم وعدداً من وكالات الأمم المتحدة ومنظمات العمال والمجتمع المدني لدفع عجلة المواطنة المسؤولة للشركات. فقد عملت على إقامة منتدى لشبكات من أساتذة إدارة الأعمال والتجارة حول العالم.

¹ A. Stark, *What Is The Matter With Business Ethics?* Harvard Business Review Bol. 71, No. 3, May-June 1993, pp 38-48.

² Mary C. Gentile, *International Business Consultant , Managers for the Future, Electronic Journal of the U.S. Department of State February 2005 .*

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

وقد أتاح هذا المنتدى للمدرسين تبادل الأبحاث ووضع دراسات عن حالات معينة لإعطاء مثال يوضح ممارسات المؤسسات التي تحاول جاهدة التقييد بمبادئ مبادرة الاتفاق العالمي حول العمل والبيئة وحقوق الإنسان ومحاربة الفساد. كما أطلق برنامج آسين للأعمال التجارية والمجتمع، ومركزه الرئيسي في الولايات المتحدة، ائتلافاً عالمياً يضم 11 كلية أعمال وتجارة في الهند وجنوب أفريقيا وأسبانيا والمكسيك وكندا والولايات المتحدة، تعمل جميعها بطرق مختلفة لمعالجة قضايا تتعلق بالأخلاقيات، والمسؤولية الاجتماعية للشركات، ومواطنة الشركات، والاستدامة، والحوكمة الرشيدة¹

رابعاً: الالتزام بروح القانون وأهمية البعد الاجتماعي

تؤدي الرؤية الضيقة لأخلاقيات العمل - التي تقصر دور مشروعات العمل على مجرد تحقيق الأرباح ضمن إطار قواعد السوق - إلى تجاهل ممارسات العمل الضارة، بسبب الالتزام الحرفي بنصوص القانون وتجاهل روح القانون. ومن أمثلة ذلك الفشل في معالجة الأمور الخارجية السلبية التي تعرفها المؤسسة وتكون غير معروفة لدى صانعي السياسات والجهات الرقابية، أو تكون معروفة لديهم، ولكن مراقبة ومتابعة تلك الممارسات يكون أمرًا باهظ التكلفة.

فشركة جنرال موتور علي سبيل المثال تدفع عدة ملايين من الدولارات سنويا كغرامات جزئية نتيجة للتصرف اللاأخلاقي الذي أدى إلي دخول الشركة في قضايا عمالية مكلفة. كما إن الدروس التي يمكن لإحدى المؤسسات أن تستخلصها في وقوع كارثة في مجال حقوق الإنسان أو كارثة بيئية قد تكون لها آثار وخيمة عليها. فقد حدثت مأساة بوبال بشركة يونيون كاربايد إلى تحويل نفسها تماما تقريبا بعد الحادثة، حيث شهدت مبيعاتها انخفاضا من 9.9 مليار دولار سنويا قبل الحادث إلى 4.8 مليار دولار بعد ثماني سنوات. ويبلغ مجموع تكلفة التلوث النفطي لشركة إكسون فالديز **Exxon Valdez** ما يتجاوز 1 بليون دولار.

¹ ماري س. جنتايل، إرساء أسس النمو الاقتصادي وتعزيز التنمية من خلال الحوكمة الشركاتية، مجلات إلكترونية مختارة، موقع وزارة الخارجية الأمريكية <http://www.usinfo.gov/state/journals/0205ijee/0205ijee.htm>

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

وفي كلتا الحالتين، أدت الكارثتان إلى حدوث تغيير. ومنذ حادث بوبال، شرعت الصناعة الكيماوية في اتخاذ مبادرات طوعية بمفردها بخصوص المسؤولية الاجتماعية لتلك الشركات. ومنذ حادثة إكسون فالديز **Exxon Valdez**، أصبحت القوانين والتنظيمات المتعلقة بنقل النفط أكثر صرامة، مثل التدابير الرامية إلى تجهيز ناقلات النفط ببدنين اثنين بحلول عام 2015.

ومنذ عهد قريب، اعتمدت شركتا صناعة الأحذية الرياضية "نايكي" و "ريبوك" **Nike** و **Reebok** مدونتين جديدتين لقواعد سلوك الشركتين عقب ما تعرضتا له من نقد لاذع بشأن الممارسات العمالية لبعض المتعهدين التابعين لهما في آسيا. ونقحت بصفة هامة مجموعة "رويال دتش شل" **Royal Dutch Shell** ببيان المبادئ العامة المتعلقة بإدارة الأعمال التجارية" الخاصة بها بعد أن اتهم محتجون الشركة بالإهمال في حقوق النفط في بحر الشمال .

ويعكف الكثير من كليات الأعمال والتجارة حول العالم على الاستفادة من مصادر الأخلاق والاعتماد على التقاليد لإعداد جيل المستقبل من قادة المؤسسات التجارية لإدارة أعمالهم بشكل فعال وأخلاقي.

خامسا: البحث عن إنتاج ما هو مفيد للبشر وتحسين نوعية الحياة

ومن الأمور الواضحة التي تحظى بأهمية كبرى ولكن قد تم إغفالها حتى من أولئك الذين يتبنون الرؤية الشاملة لأخلاقيات العمل، إنما تتعلق بما يجب وما لا يجب أن تنتجه المؤسسات. ففي المجتمعات التي تشجع المشروعات الحرة، يسود اتجاه عام بأن المؤسسات لها الحق في إنتاج ما تراه مربحاً لها، شريطة ألا تكون المنتجات والخدمات التي تنتجها محظورة بموجب القانون. وهكذا تتاح الفرصة للشركات والمؤسسات بأن تخلق احتياجاتها وأن تستخدم الأساليب الدعائية والأساليب التسويقية والترويجية الأخرى ذات الصلة في إقناع المستهلكين بشراء منتجاتها وخدماتها. ولا يوجد شيء خاطئ في إيجاد الاحتياجات الحقيقية التي تسهم في تحقيق الراحة والرفاهية في الحياة. وعلى الرغم من ذلك، تقوم المؤسسات في

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

كثير من الحالات بإيجاد احتياجات ورغبات عالية التكلفة وغير مفيدة لا شيء سوى لتحقيق الأرباح. وقد ترى الإدارة أن ذلك العمل "جيد"، ولكنه في الحقيقة عمل لا فائدة منه ويؤدي إلى تبعات غير مرغوبة اجتماعياً. وهذا هو المصدر الرئيسي للاستهلاك الزائد والعامل الأساسي الذي يدفع الناس إلى إجهاد أنفسهم بالعمل والإفراط في الاستهلاك.

المبحث الثالث: الثقة التنظيمية

لإنجاح العمل أكثر يجب التنسيق بين جهود العمال، ولا يكون ذلك إلا بتوفر الثقة المتبادلة بين العمال فيما بينهم من ناحية، وبين العمال وصاحب العمل من ناحية أخرى مما ينتج عن ذلك نجاح العمل الذي يؤدي إلى نجاح المؤسسة .

المطلب الأول: تعريف الثقة التنظيمية

1. "الحالة النفسية التي تشمل نية القبول والانكشاف القائم على التوقعات الايجابية لنوايا وسلوك الآخرين".¹

2. التوقعات الايجابية الموثوقة بخصوص تصرف الآخرين"²

وتعرف أيضا بأنها :-

3 "الإيمان العام والثقة بنوعية وقابلية أشخاص معينين (مثل زملاء العمل والرئيس المباشر) او مجموعات معينة (مثل الإدارة العليا) ضمن المنظمة، والرغبة في الاعتماد عليهم على أساس تصرفهم كما متوقع منهم فضلاً عن عدم الاهتمام بمراقبة ومتابعة سلوكهم بهذا الخصوص".³

أ- "محافظة أعضاء المنظمة على الإيمان والثقة المتبادلة بين بعضهم البعض من ناحية النية والسلوك".⁴

¹ طلعت ابراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص 59

² حسين حريم، السلوك التنظيمي وسلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار ومكتبة الحامد، عمان، 2004، ص 33 .

³ خضير حمود، السلوك التنظيمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 23 .

⁴ المرجع نفسه، ص 25 .

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

مما سبق نستنتج أن الثقة التنظيمية عبارة عن الأيمان الذي يحتويه العامل لكسر الحواجز بينه وبين زملائه في العمل، وذلك بهدف العمل في جماعة متناسقة، والتي من خلالها ينجح العمل الذي تسعى المؤسسة لتحقيقه.

المطلب الثاني : أنواع الثقة التنظيمية¹

توجد عدة أنواع للثقة التنظيمية سنذكر منها:

1. الثقة التعاقدية: والمقصود بها أن الاتفاق والتفاعل بين الأطراف يتضمن التعهد من أحد

الأطراف، وتوقع الوفاء من الطرف الآخر، سواء كان ذلك الاتفاق حقيقيا، أو ضمنيا، بمعنى التوقع الذي يحمله الفرد، أو المجموعة. بأن العمل الموعود به شفهيًا، أو كتابيا من قبل فرد، أو مجموعة أخرى يمكن الاعتماد عليه. أي أن الثقة تضمن الطبيعة التعاقدية. حيث تقتصر على تفاعل حقيقي، أو خيالي بين طرفين على الأقل. فالتفاعل الأول يتضمن التعهد من أحد الأطراف أما التفاعل الثاني فهو الوفاء، أو عدم الوفاء بهذا التعهد . ويتم تطوير هذا النوع من الثقة من خلال التعاون بين الأفراد، والانسجام فيما بينهم في السلوك، الاجتماعي، وعن طريق عقد السلوك الاجتماعي، أو العقد النفسي للمعاملات اليومية .

2. الثقة المكشوفة : وهي التوقعات التي يحملها الفرد، أو الجماعة. بأن عملية إظهار

المشاعر، والآراء، والاتجاهات، والقيم للآخرين، لا تؤدي إلى الإضرار بالفرد، أو الجماعة. بل العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام، والتقدير. بمعنى أنه عندما يظهر هذا الشخص آراءه ومشاعره، لا تستخدم هذه المعلومات ضده، وهناك درجات للمكاشفة تبدأ من درجة الأقل خطر والمتمثلة في إظهار الآراء إلى الأكثر خطورة والمتمثلة في وضوح المشاركة الوجدانية، والمشاكل الشخصية.²

3. في حين قسم ماير وآخرون الثقة حسب مصدرها إلى:

¹ رامي وأندوراس، الإدارة بالثقة والتمكين، مدخل لتطوير المؤسسات، مؤلف ثاني عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، 2008، ص30 .

² طلعت ابراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، مرجع سابق، ص 65 .

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

- أ- الثقة القائمة على المعرفة: وهي التي تبنى على معرفة، وفهم طرفي الثقة لبعضهما البعض بشكل يساعد كلا منهما على التنبؤ بسلوك الآخر في مواقف معينة.
- ب- الثقة القائمة على أسس رسمية: وهي تعتمد على وجود قواعد توبخ، وتؤنب أي طرف من طرفي عملية الثقة إذا ما سبب ضرر للآخر.
- ت- الثقة القائمة على الملامح الشخصية: وهي التي تحدث بين طرفي الثقة بناءً على طبيعته الشخصية، فيثق كلا الطرفين في بعضهم البعض بفض النظر عما إذا كان هذا الشخص جدير بالثقة أما لا.

4. وصنف ستقنسون الثقة إلى ثلاثة أنواع، وفقاً لمستوى تبني الثقة وهي:

1- الثقة على المستوى الفردي: وهي تعتبر سمة فردية مرتبطة بالمتغيرات الشخصية والنفسية للفرد.

2- الثقة على المستوى الجماعي: وتركز على العلاقات الاجتماعية، والمعدات، والأعراف والتقاليد المشتركة بين الأفراد.

3. الثقة على المستوى التنظيمي: وتركز على أن المنظمة هي التي تخلق القواعد والحوافز للأفراد وبالتالي تعزيز خلق الثقة بين الأفراد وتمييزها.¹

أما موريس، وموبراغ فقسم الثقة إلى قسمين وهما:

1- الثقة الشخصية: وهي التي تستمد من التفاعلات الشخصية، والجماعات. وتعتمد بدرجة كبيرة على الخصائص الشخصية، وطبيعة المواقف التي تحدث فيها هذه التفاعلات.

2. الثقة غير الشخصية: وهي التي تتوقف على المراكز الوظيفية والأسس الرسمية، أي تبنى وتتمى في الوسط التنظيمي.

وقسم كوسدينغ، وآخرون الثقة إلى قسمين هما:

1. الثقة الجانبية: ويشير إلى الثقة بين الزملاء، أو الأنداد نظر لعلاقة المعتمد عليها في أداء الأعمال داخل المنظمات، حيث يعتمد الأفراد على بعضهم البعض في تحقيق

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي وسلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص 45-46.

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

أهدافهم الشخصية والتنظيمية. ولأن هناك صعوبة على الفرد للإمام بكل التخصصات داخل عمله، فهو في حاجة للرجوع للآخرين، والاعتماد عليهم. لذلك لابد من وجود الثقة بينهم، وقد أدرك الباحثون أن بناء الثقة بين الأفراد، وزملائهم يعد أمر؛ ضروريا من أجل تحقيق التعاون بينهم، والوصول إلى أهدافهم.

2. **الثقة العمودية** : وهي تشير إلى ثقة المرؤوس في رئيسه، عندما تتعزز الثقة بين المرؤوس والرئيس. فإن الرؤساء يستطيعون إحداث التغييرات المطلوبة في مجال العمل ببسر وسهولة لأنهم أشخاص موثوق بهم، يعكسون قيم مرؤوسيهم وطوحتهم.

المطلب الثالث : معوقات ومتطلبات بناء الثقة التنظيمية

أولا: معوقات بناء الثقة التنظيمية

1. **البنية الهشة للثقة التنظيمية** : المقصود بها أن بناء الثقة يعتبر صعبا إذا ما قورن بتحطيمها، أو تهديمها. بمعنى أن أتفه الأسباب قد يقضي على الثقة في المنظمة، أي أن الأفعال السلبية الهادمة للثقة يمكن ملاحظتها، والإحساس بها مقارنة بالممارسات الإيجابية، الداعمة لبنية الثقة التنظيمية¹.

2. **الأساليب الخاطئة التي من شأنها أن تضعف الثقة التنظيمية** : بمعنى انه يوجد بعض المنظمات، أنها تبالغ في الإشراف، والمراقبة لمتابعة العاملين ظننا منها أنها تساهم في تعزيز ثقة العاملين بها. إلا أن هذه الأساليب، والإجراءات قد تكون لها نتائج عكسية تؤثر على أداء العاملين فتضعف الدقة التنظيمية من خلال:

- شعور العاملين بالمراقبة المستمرة، يقلل شعورهم بالأمن، ومن تحفيزهم على العمل.

- تعرض العاملين لاختبارات تعبر عن سوء سلوكهم يجعلهم أقل التزاما بمعايير الإخلاص والاستقامة في مكان العمل، ما يضعف الثقة التنظيمية.²

3- **الإخلال بالعقد النفسي**: وهو أدراك الطرف الوائق (العاملين) بأن الطرف الموثوق به (المنظمة) قد فشل في تحقيق التزاماته تجاهه.

¹ عبد المولى محمود، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1984، ص 110.

² فاروق وعبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات، دار المسيرة للنشر، عمان، 2005، ص 76 .

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

4- **الشك وعدم الثقة:** يعتبر الشك من أهم العوامل التي تضعف الثقة في المنظمة، فالشك باعتباره احد مكونات عدم الثقة.يزداد، ويرتفع بين الأفراد المجموعات المختلفة داخل المنظمة. ببعض العمليات الإدراكية كالتمييز الاجتماعي، أي أن يعتقد أفراد مجموعة ما بأن أفراد مجموعة أخرى غير مخلصين، ولا يمكن الوثوق بهم، أو الاعتماد عليهم. وينطبق ذلك على مجموعة ذاتها .

ويقال أيضا أن من أهم المعوقات التي تواجهها الثقة التنظيمية هي الافتقار إلى التمييز الواضح بين العوامل التي تسهم في الثقة ذاتها، والثقة في الإدارة بشكل خاص. حيث تتطلب الثقة التنظيمية التزامات سابقة من الطرف الأكثر قوة، وهم القادة ليتصرفوا بثبات، وأمانة، واستقامة، وكفاءة حتى في الفترات الصراع، تقوم الثقة التنظيمية على نقطة أساسية هي المشاركة، والدعم، والمساندة.¹

ثانيا : متطلبات بناء الثقة التنظيمية

أ. مستويات بناء الثقة

1. الحفاظ على الوعود والوفاء بها

الحرص على الوفاء بالوعود سيجعل المسؤول شخص يعتمد عليه من قبل الآخرين، ولهذا عندما يتخذ وعدا يجدر به الالتزام به ففي بعض الأحيان قد لا يتمكن المسؤول من الوفاء بالوعود نتيجة لظروف خارجة عن نطاق سيطرته، عندها عليه أن لا يتهرب من الآخرين أو أن يتجاهل وعوده لهم، بل عليه أن يوضح الأسباب التي دفعته لذلك.

وإن كان الوعد يختص بأمر هام فالشرح والتفسير قد لا يكون كافيا فعلى المسؤول أن يعد العاملين مرة أخرى ويلتزم به مهما كانت الظروف، وأي إخلال بهذا الوعد سيكون خيبة أمل كبيرة لمن وضع ثقته به.²

2. المحافظة على الاتساق

¹ محمد حسن، علم النفس الإداري ومحددات السلوك الإداري، ط2، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، مصر، 1982، ص 13 .

² فاروق عبد المجيد، مرجع سابق، ص 85 .

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

إحدى أهم أجزاء استحقاق ثقة الآخرين هو أن يكون كلام المسؤول متسقا ومتفقا مع أفعاله بلا زيادة أو نقصان على طول المدى . لذلك عليه أن يحرص على الالتزام المتواصل بالصدق قولاً أو فعلاً حتى يبني أساساً قوياً لعلاقاته مع الآخرين.

3. الحرص على الأمانة

تعد الأمانة أفضل سياسة للوصول إلى الثقة، فعلى المسؤول قول الحقيقة ولو على نفسه، حتى وإن وضع في أصعب المواقف عليه ألا يلجأ للكذب، فالثقة مفتاح النجاة.

4. المرونة في التعامل مع الآخرين

المرونة في التعامل هي إحدى أهم خطوات بناء جدار ثقة قوي ومتين مع الآخرين، فيجب على المسؤول أيضاً أن يكون مرناً وغير منغلق الأفق، فالمرونة والسلاسة في التعامل تكسب المسؤول ثقة العمال من حوله .

5. الحرص على الإنصات للآخرين

على المسؤول أيضاً استخدام أفضل ما لديه من مهارات الاستماع والإنصات من خلال التأكد على فهمه لما يقدمه الآخرين من معلومات، فهم يتقون فيه.

6. ممارسة الاتصال المفتوح

يؤدي الاتصال المفتوح إلى الإيمان والثقة، فعلى المسؤول إعلام الأفرادوا إبلاغهم بالمعايير التي تُصَدِّع على أساسها القرارات، وعرض المشكلات، والكشف عن المعلومات المرتبطة، حيث لا يمكن إقامة علاقات فعالة بين العمال وفقاً لرغبة القائد فقط عندما يريد نشر بعض المعلومات أو حجب بعضها.

7. الثبات على المبدأ

يفضل العمال العمل مع الشخص الذي يمكن الاعتماد عليه والتنبؤ بسلوكه، أما الشخص الذي يغير وجهة نظره ولا يمكن التنبؤ بقراراته وأفعاله في مواقف متشابهة، فيكون غير جدير بثقة العمال.

8. إظهار الشغف للعمل

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

على المسؤول أن يكون مثالا للآخرين في مدى حبه وشغفه وتعلقه بما يعمل، فهذا يبيث روح الحماس لكافة أفراد الفريق ويحسن كفاءة العمل.

9. الشفافية

الشفافية هي إحدى أقوى دعائم بناء جدار الثقة بين الأفراد، فعلى المسؤول الالتزام بالشفافية في كل تعاملاته مع أفراد العمل حتى يكسب ثقتهم وتعاونهم واحترامهم، وهذا ينعكس إيجاباً على كفاءة العمل.¹

¹ فاروق وعبد المجيد، مرجع سابق، ص 87 .

الفصل الأول: المناخ القيمي وأثره على الثقة التنظيمية.....

خلاصة الفصل

نستخلص أن للمناخ القيمي دور كبير وأهمية بالغة في نجاح المؤسسات واستمرارها، وخاصة إذا كانت ذات طابع صحي الذي يعتبر من القطاعات الحساسة في أي بلد، بحيث يستمد مبادئه من التعاليم الدين الإسلامي مما يسمح له في زيادة قوة المؤسسات في أداء مهامها المندرجة تحت تقديم خدمات للمجتمع وخاصة إذا تميزت بالمجانبة وهنا تتوفر فيها الراحة والعلاج للفرد ويتميز بين الجنس أو السن لمتلقي الخدمة، ولا يكون العمل الصحي بالأوصاف المطلوبة يلقي ارتياح الفرد في غياب أخلاقيات العمل والتي من خلالها تنجز الخدمة المطلوبة، وتحقق الرغبة التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها فقد حث عليها الإسلام. بل وأمر بها كالصدق في أداء العمل والإخلاص فيه، وكذلك الأمانة وغيرها لقوله تعالى " وقل إعملوا فسير الله عملكم ورسوله والمؤمنون" فعند توفر هذه الصفات في العامل تترتب عنها عدة نتائج كتلقي الفرد العلاج المناسب ويرتاح العامل مع ضميره وهو في عمله مسئول عنه فيجب عليه العمل بجهد كبير وإخلاص وتفاني.

هذا الذي يؤدي إلى قصد المؤسسات من أجل العلاج وتلقي الخدمة فيها فيكسبها ذلك النجاح، إلا أن هناك أعمال لا تؤدي فريدة فتحتاج إلى أكثر من عامل، فالخدمة من ذلك النوع لا تكون بالمستوى المطلوب ولا تلقى نجاح إلا إذا توفر فيها ما يسمى بالثقة التنظيمية والتي بدورها تعتبر العمود الفقري بالعمل الجماعي، وخاصة في المجال الصحي فتعتبر أكثر من ذلك فهي الروح في العمل الجماعي بحيث عندما تكون موجودة بين العمال فيما بينهم ينجز العمل بكل احترافية ويلقى نجاح كبيرا مما يوفر ذلك جو الطمأنينة لمتلقي الخدمة كما لا يمكن أيضا الاستغناء عن الثقة الموجودة بين العمال ورئيسهم بحيث لا تكون هناك مشاحنات و بالتالي لا تكون هناك اضطرابات داخل العمل المؤدى فيلقى نجاحا كبيرا والذي من خلاله يؤدي إلى نجاح المؤسسة.

الفصل الثاني

الجانب الميداني

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة

تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية من أهم العناصر في منظومة الحماية الصحية، وذلك نظرا إلى الدور الفعال والكبير الذي تلعبه في حماية الصحة العمومية والإمكانات المادية والمالية والبشرية الهامة المستثمرة فيها .

إن المؤسسة العمومية الاستشفائية تهدف بدرجة أولى إلى تقديم الخدمات الصحية والعلاجية للسكان ولا يتحقق هذا الهدف إلا بوجود تنظيم محكم تأسس على أساسه جميع العمليات داخل المؤسسة الاستشفائية من أجل الاستغلال الأمثل للموارد مهما كانت طبيعتها سواء المادية كالألات والأدوات أو المالية والتي تتمثل في المبالغ التي توجه إلى المؤسسة والتي يجب أن تستغل بطريقة عقلانية أي لا تبذير ولا شح أو الموارد البشرية وهي لا تقل أهمية عن الموارد السابقة .

المطلب الأول : نشأة المؤسسة وموقعها

أولا : نشأة المؤسسة

تم إنشاء مستشفى الزهراوي بالمسيلة بموجب القرار رقم **310** الصادر بتاريخ : **1981/07/14** المتضمن إنشاء القطاع الصحي بالمسيلة بموجب المرسوم رقم : **81-242** المؤرخ في **1981/09/05** المتضمن إنشاء القطاعات الصحية وسيرها وتنظيمها الذي حول القطاعات الصحية إلى مؤسسات عمومية ذات طابع إداري .

وبموجب المرسوم : **140/07** المؤرخ في **2007/05/19** المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية تم تحويلها من قطاع صحي إلى مؤسسة عمومية إستشفائية .

ثانيا : موقع المؤسسة

تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية -الزهراوي- بالمسيلة طريق برج بوعريريج بالجهة الشمالية لمدينة المسيلة بمساحة إجمالية تقدر ب: **38200** م²، بحيث تحتوي على **380**

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

مكتب وسبع مواقع سكنية، وستة مواقع مختلفة مكونة من أربع طوابق، وقد سجلت في لائحة

الممتلكات الوطنية برقم : **2800114046** .

المطلب الثاني : التغطية الصحية للمؤسسة

طبيب واحد لـ 15677 مواطن	نسبة التغطية الصحية للطب العام
طبيب لكل 22395 مواطن	نسبة التغطية الصحية للطب المتخصص
طبيب واحد للمجموع	نسبة التغطية الصحية للطب النفسي
طبيب واحد لكل 1589 مواطن	نسبة التغطية الصحية للطب النفسي (شبه طبي)
سرير واحد 1795 مواطن	نسبة التغطية للأسرة الاستشفائية

تعداد المستخدمين

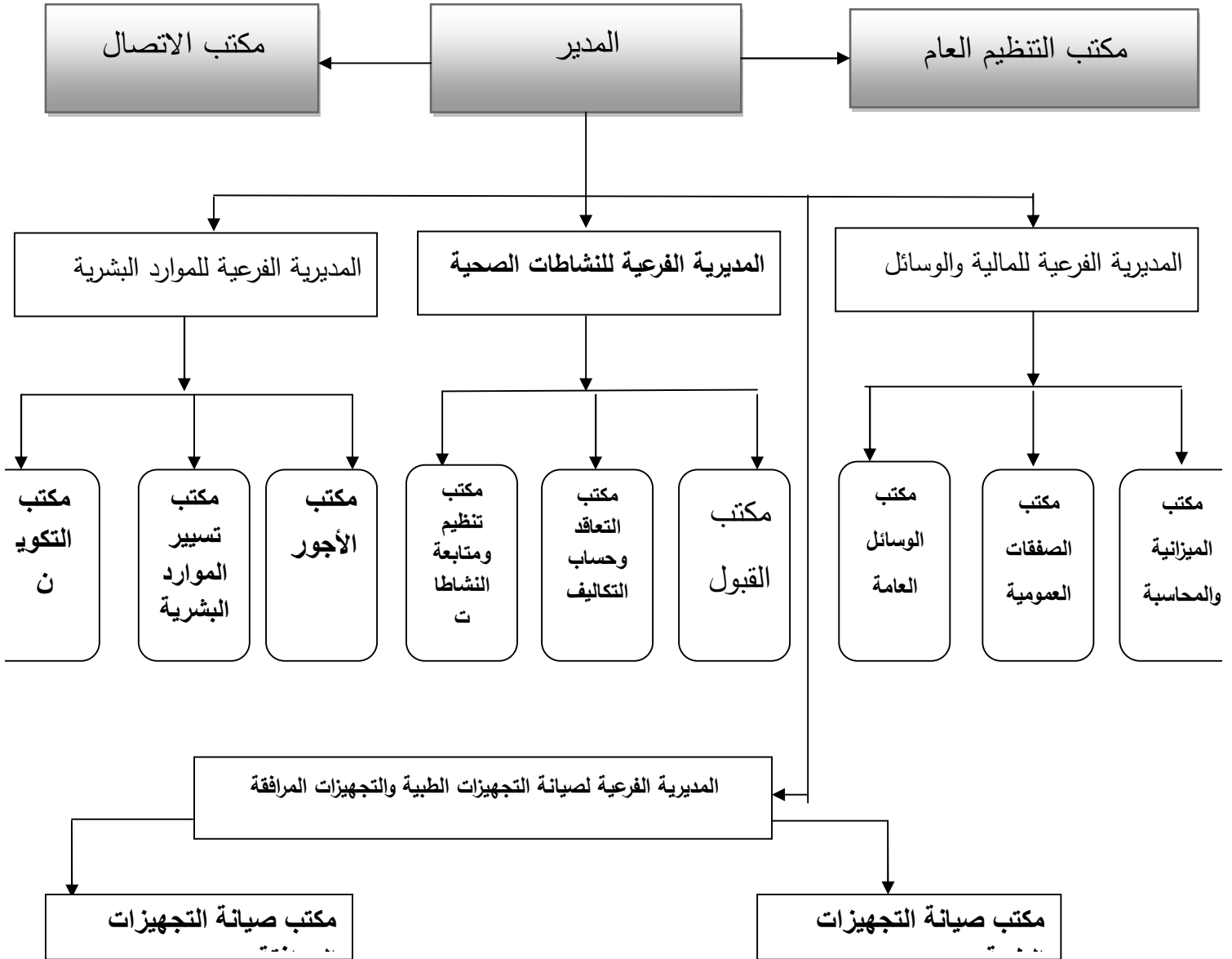
العدد	الرتبة	المجموع	الأسلاك
29	ممارس أخصائي	29	الممارسين الأخصائيين
01	نفساني عيادي للصحة العمومية	01	نفساني عيادي للصحة العمومية
06	- طبيب عام رئيسي	35	الممارسين العاميين
28	- طبيب عام		
01	- صيدلي		
10	- ممرض متخصص للصحة العمومية	309	شبه طبي
154	- ممرض للصحة العمومية		
09	-أعوان التخدير		
78	-ممرض مؤهل		
10	- مساعد تمريض رئيسي للصحة العمومية		
48	- مساعد تمريض للصحة العمومية		
11	- اطارات	49	الأسلاك المشتركة
20	-تأطير		
18	- اعوان تنفيذ		

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

109	- عامل مهني	120	العمال المهنيين
11	- سائق سيارة		
05	- سائق سيارة	72	المتعاقدين
10	- عون امن		
29	- عامل مهني مستوى أول توقيت كامل		
28	- عامل مهني مستوى أول توقيت جزئي		

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي الداخلي للمؤسسة حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ

في 20/12/2009.



الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

شرح مبسط للهيكل التنظيمي

يعد مجلس الإدارة نظامه الداخلي ويصادق عليه أثناء اجتماعه الأول ويحدد رئيس المجلس جدول أعمال كل اجتماع بناء على اقتراح من مدير المؤسسة، ولا تصح مداوات مجلس الإدارة إلا بحضور أغلبية أعضائه وإذا لم يكتمل النصاب يستدعي من جديد ويعقد مهما بلغ النصاب، بينما القرارات تؤخذ بالأغلبية حيث يداول مجلس الإدارة على الخصوص مخطط تنمية المؤسسة على المدى القصير والمتوسط ومشروع الميزانية وكذا الحسابات التقديرية والحساب الإداري، مشاريع استثمار والتنظيم الداخلي للمؤسسة، البرامج السنوية لحفظ البيانات والتجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة وصيانتها، الاتفاقيات المتعلقة بالتكوين إلى جانب العقود المتعلقة بتقديم العلاج المبرمة مع شركاء المؤسسة لاسيما هيئات الضمان الاجتماعي والتأمينات الاقتصادية والتعاضدية والجمعيات المحلية والمؤسسات الأخرى .

أما في ما تعلق بالإدارة فمن مهام مدير المؤسسة الاستشفائية والذي يعين بقرار من الوزير المكلف بالصحة تنهى مهامه حسب الأشكال نفسها وهو مسؤول عن حسن سير المؤسسة وبهذه الصفة يمثل المؤسسة أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية، وهو الأمر بالصرف في المؤسسة ما يعني ذلك أنه المسؤول عن تحضير مشاريع الميزانيات التقديرية وحسابات المؤسسة وعرضها على مجلس الإدارة وتنفيذها بعد الموافقة عليها وبعد أيضا التقرير السنوي عن النشاط ويرسله إلى السلطة الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة عليه .

يبرم كل العقود والصفقات والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به، يمارس السلمية على المستخدمين الخاضعين لسلطته، ويعين جميع مستخدمي المؤسسة باستثناء المستخدمين الذين تقرر طريقة أخرى لتعيينهم¹.

¹ من أعداد الطالب بالاعتماد على وثائق إدارة المستشفى .

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

يساعد المدير أربعة نواب مديريين يعينون بقرار من الوزير المكلف بالصحة يكلفون على:

1- المالية والوسائل، الموارد البشرية، المصالح الصحية، صيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة .

2- الهيئة الاستشارية للمؤسسة وتدعى المجلس الطبي وهو مكلف بدراسة كل من المسائل التي تهم المؤسسة كإبداء الرأي واقتراح التدابير التي من شأنها تحسين تنظيم المؤسسة وسيرها ولاسيما التنظيم والعلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية ومشاريع البرامج المتعلقة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية وإعادة تهيئتها، برامج التظاهرات العلمية والتقنية وإنشاء هياكل طبية أو إغائها، ويتشكل هذا المجلس من مسؤولي المصالح الطبية والصيدلي المسؤول عن الصيدلية .

ينتخب المجلس الطبي من بين أعضائه رئيسا ونائبا لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد ويجتمع في دورة عادية كل شهرين .

وقد بين القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: **2009/12/20** المحدد التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية الاستشفائية -الزهرابي- أنها تتكون من مكتب للتنظيم ومكتب للاتصال يخضعان للسلطة المباشرة للمدير وأربع (04) مديريات فرعية هن على التوالي :

1. المديرية الفرعية للمالية والوسائل .

2. المديرية الفرعية للموارد البشرية .

3. المديرية الفرعية للنشاطات الصحية .

4. المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية وصيانة التجهيزات المرافقة .¹

هذه اللوحة المبسطة عن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية - الزهرابي- قادنا ومن خلال التربص المجرى بالمؤسسة إلى التعمق أكثر في تحليل ما هو موجود بهذه المؤسسة العمومية من نشاطات وتنظيم هيكلية يساعدها على تجسيد وتطبيق

¹ من أعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

دورها المناط به على أكمل وجه ومن أجل توضيح أكثر لمختلف العمليات التي تتم على مستوى هذه المؤسسة .

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سيتم وصف إجراءات الدراسة الميدانية التي تم القيام بها لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، حيث تتضمن تحديد الإطار المنهجي، المصادر المتبعة للدراسة وكيفية بناء الاستبيان ومعالجته .

المطلب الأول: الإطار المنهجي

يحتاج البحث العلمي إلى عدة أساليب وطرق وخطوات، لكي يصل إلى الهدف المبتغى من بينها المنهج الذي يستعين به الباحث والذي يقوده ويوضح له معالم الطريق، وكذا اختبار مجتمع وعينة البحث التي تتناسب وبحثه .

أولاً: المنهج العلمي المعتمد:

بناء على الموضوع المختار فإنه يحتاج إلى دراسة وصفية تحليلية لاعتماده على وصف الحالة؛ حيث يعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم اتباعها في دراسة الظواهر فهو يعمد إلى: « دراسة الظواهر كما هي في الواقع والتعبير عنها بشكل كمي يمكن تفسيره وإيضاح حجم الظاهرة ودرجة تشابكها مع ظواهر أخرى، أو بشكل كمي موضحاً مميزاتها فهو أكثر تحديداً للمشكلة وفرضياتها وأكثر تفصيلاً للمعلومات.»¹

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

كون التخصص المدروس هو عمال مستشفى الزهراوي بالمسيلة فنحن بصدد دراسة حالة في مؤسسة عمومية كونها: « الكيان الاجتماعي المنبثق من الدولة، والذي يعمل على تحقيق أهدافها وفق السياسات المحددة بكفاءة وفعالية من خلال الفعاليات الإدارية.»²

¹منور أوسرير، رشيد بوعافية ، أسس منهجية البحث العلمي في العلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال، الطبعة الأولى، المكتبة الجزائرية بوادود، الجزائر، 2010، ص 161 .

²وفاء رايس، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن،

2016م، ص 34 .

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

ويظهر لنا مجتمع الدراسة من خلال موضوعها، حيث يتكون المجتمع من عمال المؤسسة الذين يزاولون عملهم في السنة 2018-2019، وكانت العينة المختارة مكونة من 90 عاملا من كل التخصصات مستثنين العمال المتعاقدين كونهم غير ثابتين استبيانهم كاملة قابلة للدراسة، وعند استرجاع استمارات الاستبيان قمنا بالحصول على 76 عينة.

المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة:

عند إنجاز أي دراسة علمية لا بد من توفر معلومات وبيانات للإلمام بالموضوع، وللحصول على هذه المعلومات والبيانات فوجب اعتماد مصادر ثانوية وأخرى أولية .

أولا: المصادر الثانوية لبيانات الدراسة:

هناك عدة مصادر ثانوية اعتمدنا عليها في بحثنا للتوصل إلى النتائج المرجوة وأهمها: الكتب، الملتقيات، المجلات، المذكرات،...التابعة لموضوع الدراسة .

ثانيا المصادر الأولية لبيانات الدراسة :

اعتمدنا في موضوعنا على الاستبيان كمصدر أولي كونه الأهم من بين الأدوات المستعملة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع بحث معين، ويعرف عل أنه :« مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين.»¹ .

المطلب الثالث: بناء الاستبيان ومعالجته إحصائيا:

لقد هدف الاستبيان من خلال عباراته إلى التعرف على تأثير المناخ القيمي على بناء الثقة التنظيمية لدى العامل بمستشفى المسيلة، لذلك فقد مر بعدة خطوات قبل التوصل لذلك؛ من حيث طريقة بنائه وكذا معالجته إحصائيا .

أولا: بناء أداة الدراسة

¹ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر ، عمان ، 1999م ، ص 63 .

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

لقد صمم استبيان الدراسة حسب سلم ليكرت الخماسي، إذ يقابل كل قفرة من فقرات المحور قائمة تحمل الخيارات التالية: غير موافق تماما، غير موافق، موافق، موافق إلى حد ما، موافق، موافق تماما .

الجدول رقم (1) : درجات مقياس ليكرت الخماسي

بدائل الإجابة	غ موافق تماما	غ موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبان

وبعد اختيار السلم المتبع تم بناء محور الاستبيان وفق الإجراءات التالية :

- 1- من الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بتأثير المناخ القيمي على الثقة التنظيمية تم وضع فقرات المحور وتقسيمه إلى محورين .
- 2- عرض الاستبيان بصيغته الأولية على الأستاذة المشرفة، وكان لتوجيهاتها دور كبير في بناء الاستبيان وتعديل صياغة بعض عباراته .
- 3- عرض الاستبيان على عدد من المحكمين وأخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار .
- 4- عرض الاستبيان على الأستاذة المشرفة، وتمت صياغته بشكله النهائي، حيث تمثلت محاور الدراسة في 3 محاور لأنها تدرس اتجاه واحد المتمثل في تأثير المناخ القيمي على الثقة التنظيمية .

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

التأثير لدى عمال المستشفى بالمسيئة:

تم التوصل إلى 26 فقرة للاستبيان صنفتم ضمن 3 للعامل الذي يجيب على الاستبيان ولتسهيل التحليل علينا تم تقسيم الاستبيان كالتالي:

- البعد الأول: بعد الثقة بالرئيس المباشر .
- البعد الثاني: بعد الثقة بزملاء العمل .
- البعد الثالث: بعد الثقة بإدارة المستشفى .

ثانياً: أساليب المعالجة الإحصائية للاستبيان:

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها، تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (*SPSS (Statistical Package for the Social Sciences*) الإصدار رقم (22)، فبعد ترميز البيانات وإدخالها تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي قد تكون مناسبة لأهداف الدراسة، وتمثل هذه الأدوات في معامل الارتباط بيرسون، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية،

ثالثاً: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

قبل أن نقوم بدراسة الإشكالية الموضوعية والفرضيات المقترحة، لا بد من اختبار صدق وثبات الأداة المتبعة أي الاستبيان .

1- اختبار صدق أداة الدراسة:

الهدف من وراء فحص صدق الاستبيان، هو التحقق من أن فقراته تقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فإن الاستبيان يمثل بشكل جيد المجتمع، ويعني الصدق مدى صلاحية الاستبيان في قياس السلوك الذي صمم من أجله أي أنه لا يقيس شيئاً آخر بدلاً منه¹ ولقد تم التحقق من صدق الاستبيان من خلال عرضها على 3 أساتذة متخصصين للتحكيم .

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي : الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل للنشر، الأردن ، 2008 ، 151 .

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

وفي ضوء الاقتراحات والملاحظات المتعلقة سواء بالصياغة اللغوية للفقرات، مدى وضوحها، ومدى ملاءمتها لأبعاد المحور، تمت الاستجابة لتوجيهاتهم وتصويباتهم، وبالتالي تم حذف وتعديل بعض الفقرات حتى أمكن الاعتماد عليها بشكلها النهائي .

2- ثبات أداة الدراسة:

يستخدم معامل كرونباخ كأهم معامل لقياس مدى ثبات أداة القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الأداة، فأداة القياس تتمتع بالثبات إذا كانت تقيس سمة محددة كقياس يتصف بالثبات والصدق، ويمكن القول أن الحد الأدنى لقيمة المعامل يجب أن تكون 0.60، وكلما ارتفعت قيمة هذا المعامل دل ذلك على ثبات أكبر لأداة القياس¹، ولقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة الحالية من خلال معامل ألفا كرونباخ وكانت النتائج كما يلي :

الجدول رقم (2): معامل الثبات كرونباخ ألفا لمحور وأبعاد الاستبانة

الترتيب	البعد عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ
1	الثقة بالرئيس المباشر	0.708
2	الثقة بزملاء العمل	0.718
3	الثقة بإدارة المستشفى	0.719

المصدر: من إعداد الطالبين

من النتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 في كل أبعاد الاستبيان، فنجد قيمته في الاستبانة ككل 0.726، وهذا ما يدل على ثبات أداة القياس، وبالتالي قابليتها للدراسة.

¹ محفوظ جودة ، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS ، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان ، الأردن ،

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

ثالثا: عرض وتحليل بيانات الدراسة:

بهدف التعرف على مختلف الاتجاهات العامة لمختلف أبعاد الدراسة وتفسيرها، وجب التطرق إلى أفراد عينة الدراسة من حيث الخصائص الديمغرافية، والوظيفية، لهذا يأتي المبحث الثاني من هذا الفصل لعرض وتحليل بيانات الدراسة وفقا للخصائص الديمغرافية والوظيفية للمبحوثين:

المطلب الرابع: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

الجدول التالية توضح توزيع عينة الدراسة بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية حسب البيانات الشخصية للعمال :

أولا : الجنس

الجدول رقم (3) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
55.263	42	ذكر
44.737	34	أنثى
100	76	المجموع

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول أن نسبة الذكور متقاربة مع نسبة الإناث في عينة الدراسة وتبلغ 55.263٪. وذلك راجع إلى تقارب المستوى الوظيفي في السنوات المختلفة بين الذكور والإناث في عمال المستشفى .

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

ثانيا: العمر

الجدول رقم (4): توزيع الأفراد حسب العمر

العمر	التكرار	النسب المئوية
35-25	26	34.20
45-35	38	50.00
55-45	11	14.50
أكثر من 55	01	01.30
المجموع	76	100

يتبين من الجدول أن الفئة العمرية بين 35 و 45 سنة من أكثر الفئات الأخرى، حيث تبلغ نسبتها 50.00 %.

ثالثا: المستوى الوظيفي:

الجدول رقم (5): توزيع الأفراد حسب المستوى الوظيفي

التكرار	المستوى الوظيفي	النسب المئوية
14	طبيب ممارس مختص مساعد	18.42
10	طبيب عام في الصحة العمومية	13.16
07	مساعد تمريض رئيسي للصحة العمومية	09.21
03	مساعد تمريض للصحة العمومية	03.95
04	ممرض للصحة العمومية	05.26
05	بيولوجي في الصحة العمومية	6.58
01	صيدلي عام في الصحة العمومية	01.32
03	عيادي نفساني للصحة العمومية	03.94
01	عون حفظ البيانات	01.32

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

02.63	ممرض مؤهل	02
03.95	مختص في العلاج الطبيعي	03
05.26	مخبري متخصص للصحة العمومية	04
05.26	مشغل أجهزة الراديو	04
02.63	متصرف رئيسي لمصالح الصحة	02
01.32	مهندس في الإعلام الآلي	01
05.26	تقني في الإعلام الآلي	04
02.63	عامل مهني مستوى أول وثاني	02
02.63	سائق سيارة مستوى أول وثاني	02
05.26	عامل مهني صنف أول وثاني	04
100	المجموع	76

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول أن مستوى طبيب مختص مساعد أكثر عددا بنسبة 18.42٪. لأنهم الأكثر عملا في المستشفى، الأكثر عملا من التعداد الكلي .

المطلب الخامس: عرض وتفسير اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو محور وأبعاد الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض النتائج المتوصل إليها إحصائيا والمتعلقة بأبعاد استبيان الدراسة والتي ستساهم في معالجة إشكالية الدراسة للتحقق من الفرضيات التي تمت صياغتها، وذلك بالاعتماد على أدوات إحصائية من أهمها التكرارات، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، للتعرف على استجابات الأفراد وآرائهم تجاه محاور وأبعاد الدراسة ودرجة موافقتهم لمختلف الفقرات المعبرة عن المحاور والأبعاد وذلك وفقا لمقياس ليكرت الخماسي وقد كان تصنيف المتوسطات الحسابية بعد حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات المقياس (5-1=4) وتم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

على طول الخلية الصحيحة أي ($5-1/5=0.8$) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد (1)، وذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة ($1.65=1+0.65$)، وهكذا أصبح طول الفئات كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (06): تصنيف المتوسطات الحسابية حسب مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
[2.43-2.38]	منخفضة
[2.48-2.43]	متوسطة
[2.37-2.32]	مرتفعة
[2.43-2.38]	مرتفعة
[2.48-2.43]	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين

أولاً: عرض وتحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الدراسة

حيث يتم عرض وتحليل اتجاه عمال مستشفى سليمان عميرات بالمسيلة اتجاه محاور الدراسة وهو أثر المناخ القيمي على بناء الثقة التنظيمية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (07): القياس الإحصائي لاستجابات العمال نحو محاور الدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المناخ القيمي	2.547	0.545	مرتفعة
الثقة التنظيمية	2.870	0.385	مرتفعة
المحور الكلي	2.646	0.379	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يتبين من الجدول أن أفراد مجتمع الدراسة بشكل عام يبدون موافقة على عبارات المحاور ككل التي تقيس القيم التي تدعم العامل نحو الثقة لإنجاز العمل، حيث بلغ المتوسط

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

الحسابي 2.646 وهو متوسط يقع ضمن مجال الموافقة المرتفعة [3-2.36] والتي تشير إلى أن العمال يمتلكون القيم التي تطور الثقة فيهم .

ثانياً: عرض وتحليل اتجاهات العمال نحو أبعاد وفروع محور الدراسة

حيث يتم عرض وتحليل اتجاه العمال بمستشفى المسيلة نحو محور المناخ القيمي ثم المقومات الثقة التنظيمية ومختلف أبعادها لمحور الدراسة .

الجدول رقم (08): عرض وتحليل اتجاه العمال بمستشفى المسيلة نحو محور المناخ القيمي

العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	درجة الموافقة
تعتبر قرارات إدارة المستشفى المتعلقة بالعمل عادلة ومنصفة	3.381	0.848	مرتفعة
تولي إدارة المستشفى أهمية بالغة للاهتمام بانشغالات عمالها	3.513	0.916	"
تبحث إدارة المستشفى باستمرار عن أفضل طرق التسيير	3.434	1.112	"
تتعامل إدارة المستشفى بكل احترام مع جميع عمالها مهما كان مستواهم الوظيفي	3.065	0.956	"
تلتزم إدارة المستشفى بالتطبيق الصارم للإجراءات والقواعد	3.960	1.051	"
تتحترم إدارة المستشفى القوانين السائدة في العمل	3.065	0.984	"
تتعامل إدارة المستشفى بمرونة مع الإجراءات حسب كل ظرف	3.210	1.234	"
تشجع إدارة المستشفى العاملين المبادرين بها	3.907	1.302	"
تعترف إدارة المستشفى بالمجهودات التي يبذلها العاملون	3.723	1.306	"
تناقش إدارة المستشفى القيم والأخلاق الواجبة في العمل	3.697	1.105	"
تهتم إدارة المستشفى بتحسين جودة الحياة الوظيفية لعمالها	3.631	1.257	"

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

”	1.110	3.565	تشجع إدارة المستشفى بناء علاقات صداقة وتعاون بين العاملين
”	1.264	3.841	تتيح إدارة المستشفى الحرية اللازمة لانجاز المهام
”	4.858	3.618	تمارس إدارة المستشفى إجراءات عقابية في حالة الإخلال بالقواعد
”	1.001	3.789	احترام عادات وتقاليد الأشخاص واحترام تخصصات الموظفين
”	1.055	3.894	يتمتع رئيسي المباشر بمهارات متميزة
”	1.141	3.921	أثق في تخصص رئيسي المباشر في العمل
”	1.055	3.947	يولي رئيسي المباشر اهتماما بمشاكل المرؤوسين
”	1.124	3.710	رئيسي المباشر مستعد لتقديم المساعدة في أي وقت
”	1.835	3.960	يدعم رئيسي المباشر مبادرات المرؤوسين
”	0.835	3.907	أستطيع الاعتماد على زملائي لتنوع معارفهم
”	0.972	3.013	أثق في مهارات زملائي
”	1.045	3.197	ينجز زملائي أعمالهم في مختلف الظروف
”	1.045	3.802	يقدم زملائي العون لي بعيدا عن مصالحهم الذاتية
”	1.159	3.552	يشارك زملائي في حل المشاكل الخاصة بي
”	1.045	3.802	يعمل زملائي على تحسين علاقاتهم بي
”	1.276	3.394	التعاون ما بين الزملاء في العمل
”	1.225	3.789	إدارة المستشفى قادرة على انجاز مهامها في كل الظروف
”	1.104	3.921	تؤمن إدارة المستشفى بأهمية تخصص كل فرد

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

”	1.039	3.486	تقدم إدارة المستشفى العون لكل من يطلب منها ذلك
”	1.056	3.947	تعمل إدارة المستشفى على الأخذ بعين الاعتبار بمصالح العاملين
”	1.093	3.763	تضمن إدارة المستشفى نظام اتصال فعال بين جميع العاملين
”	1.342	3.657	تنفذ إدارة المستشفى ما تلتزم بتنفيذه

الجدول من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من الجدول أن درجة الموافقة للمحور الأول مرتفعة وكذلك مرتفعة بالنسبة للمحور الثاني مع ارتفاع أبعاده الثلاث (الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالإدارة، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المستشفى)، فحيث بلغ المتوسط الحساب للمحور الأول 3.547 وهو متوسط مرتفع، والذي يشير إلى أن العمال يملكون القيم والأخلاق المرتبطة بالعمل، بلغ المتوسط الحسابي للمحور الثاني 3.870 مما يدل على أن العمال توجد لديهم الثقة الكاملة .

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

بعد تقديم الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وصف العينة إحصائياً، وقياس استجابات العمال نحو محورها وأبعادها، تأتي مرحلة جد مهمة والمتمثلة في التحقق من مدى صدق الفرضيات المصاغة من عدمها، وهو ما سيتم القيام به في هذا المبحث من خلال التطرق أولاً إلى اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، مروراً بالتذكير بهذه الفرضيات، وبعدها التحقق منها .

المطلب الأول: اختبار التوزيع الطبيعي .

قبل استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة للتحقق من صحة الفرضيات المصاغة لغرض التوصل إلى إجابة لإشكالية الدراسة وتساؤلاتها، يجب التعرف أولاً على طبيعة التوزيع الاحتمالي لتحديد الاختبارات الإحصائية المناسبة.

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

ولتحديد طبيعة توزيع البيانات في كل محور من محاور الدراسة يتم الاعتماد على اختبار كولموغوروف-سمير نوف **Kolmogorov-Smirnov** إذا كانت الحالات يفوق عددها 50، بالإضافة إلى اختبار شبيرو ويلك **Shapiro-Wilk** للحالات التي تقل عن العدد 50، وبالاعتماد على مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة في الجدول وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة والمقدرة بـ $\alpha=0.05$ فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة في الفئتين أو كليهما أقل من 0.05 فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وهنا يتم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية في اختبار الفرضيات، والعكس إذا كان مستوى الدلالة في كل الفئات أكثر من 0.05 فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وهنا يتم الاعتماد على الاختبارات المعلمية في اختبار الفرضيات .

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة للمناخ القيمي

هنا سيتم اختبار طبيعة التوزيع والخاصة بمحور الدراسة (المناخ القيمي) تبعاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، التخصص) بالاعتماد على اختباري كولموغوروف سمير نوف **Kolmogorov-Smirnov** وشبيرو ويلك **Shapiro-Wilk**

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

1- اختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة لمتغير الجنس

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الجنس للذكور والإناث:

الجدول رقم (09): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير الجنس

Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-wilk- 45 -		الجنس	المحور الأساسي: المناخ القيمي
درجة الحرية	مستوى المعنوية sig	درجة الحرية	مستوى المعنوية sig		
42	0.056	42	0.062	ذكر	
34	0.796	34	0.066	أنثى	

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول أن:

-العمال الذكور: نختار اختبار كولموغوروف سمير نوف لنقرأ مستوى الدلالة حيث $0.21 = sig$ أكبر من 0.05 ومنه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

-العمال الإناث: نختار اختبار كولموغوروف سمير نوف نجد $0.07 = sig$ أكبر من 0.05 البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

وبما أن البيانات في كلا الجنسين تتبع التوزيع الطبيعي نستنتج أن متغير الجنس يتبع التوزيع الطبيعي بالتالي الاعتماد على الاختبارات المعلمية لعينتين مستقلتين وهو اختبار ستودنت لاختبار فرضية الفروق .

2- اختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة لمتغير العمر

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير العمر بالنسبة لمحور

الدراسة حسب فئات العمر الثلاث المتبعة:

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

الجدول رقم (10): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغير العمر

Shapiro-Wilk		المحور	العمر	مستوى المعنوية Sig	درجة الحرية
23	0.068	المناخ القيمي	35-25		
21	0.030		45-35		
02	0.707		55-45		
11	0.730		أكثر من 55		
2	0.068	الثقة التنظيمية	35-25		
9	0.030		45-35		
3	0.707		55-45		
5	0.730		أكثر من 55		

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من الجدول السابق أن:

-الفئة العمرية من 35-25 سنة: نختار اختبار كولموغوروف سميير نوف فنجد أن $Sig=0.068$ أكبر من 0.05 ومنه بيانات هذه الفئة تتبع التوزيع الطبيعي.

-الفئة من 45-335 سنة : نختار اختبار شبيرو ويلك فنجد أن $Sig=0.030$ أقل من 0.05 ومنه البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي .

-الفئة من 55 -45 سنة: نختار اختبار شبيرو ويلك فنجد $Sig=0.70$ أكبر من 0.05 ومنه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

-الفئة أكبر من 55 سنة: نختار اختبار شبيرو ويلك فنجد $Sig=0.73$ أكبر من 0.05 ومنه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

الجدول (11): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحوري الدراسة

بما أن عينة الدراسة أكبر من 50 فردا يمكن توضيح اختبار التوزيع الطبيعي في الجدول التالي بالاعتماد على اختبار كولموغروف سمير نوف

Kolmogorov-Smirnov		المحور
درجة الحرية	مستوى المعنوية Sig	
76	0.874	المناخ القيمي
76	0.528	الثقة التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

-فحسب بيانات الجدول نجد أن $Sig=0.874$ أكبر من 0.05 إذن إن متغير الدراسة [المناخ القيمي] يتبع التوزيع الطبيعي فإننا سوف نعتمد على الاختبارات المعلمية الأحادية للعينة المتمثل في اختبار ستودنت لاختبار الفرضية .

-فحسب بيانات الجدول نجد أن $Sig=0.528$ إذن متغير الدراسة [الثقة التنظيمية] يتبع التوزيع الطبيعي فإننا نعتمد على الاختبارات المعلمية للعينة الأحادية المتمثل في اختبار ستودنت .

- 1-الثقة بالرئيس المباشر .
- 2-الثقة بزملاء العمل .
- 3-الثقة بإدارة المستشفى .

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

الجدول (12): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد المحور الثاني

Kolmogorov-Smirnov		الأبعاد
درجة الحرية	Sig	
76	0.00	1-الثقة بالرئيس المباشر
76	0.00	2-الثقة بزملاء العمل
76	0.00	3-الثقة بإدارة المستشفى

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

-فحسب بيانات الجدول السابق لأبعاد المتغير الثاني نجد $Sig=0.00$ أقل من 0.05 وبالتالي فإن هذه الأبعاد لا تتبع التوزيع الطبيعي فسوف نعتمد على الاختبارات اللامعلمية للعينة الأحادية المتمثل في اختبار ولكسن لاختبار الفرضية.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

سوف يتم اختبار الفرضية الرئيسية لمحور الدراسة وكذلك فرضيات المحورين :

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تتمثل الفرضية الرئيسية في:

H1- الفرضية البديلة: يمكن تطوير الثقة التنظيمية لعمال المستشفى بالاعتماد على مبادئ المناخ القيمي .

H0- الفرضية الصفرية: لا يمكن تطوير الثقة التنظيمية لدى عمال المستشفى بالاعتماد على مبادئ المناخ القيمي .

-ولاختبار هذه الفرضية يتم الاعتماد على اختبار ستودنت للعينة الأحادية كما تم توضيحه سابقاً والنتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول التالي:

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

الجدول رقم (13): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية

اختبار ستودنت				
T	درجة الحرية	Sig	فروق المتوسطات	
24.31	76	0.00	0.44	الفرضية الرئيسية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من الجدول أن قيمة مستوى المعنوية $Sig = 0.00$ أقل من 0.05 ومنه نرفض H_0 الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهي أنه يمكن تطوير الثقة التنظيمية لدى عمال المستشفى بالاعتماد على مبادئ المناخ القيمي .

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

-تتمثل الفرضية الفرعية الأولى في :

H_1 : الفرضية البديلة: يتمتع عمال المستشفى بمبادئ المناخ التنظيمي .

H_0 : الفرضية الصفرية : لا يتمتع عمال المستشفى بمبادئ المناخ القيمي .

الجدول رقم (14): نتائج اختبار ولكسن للفرضية الفرعية الأولى

Sig	نوع الاختبار المتبع	الفرضية
0.00	ولكسن	الفرضية الفرعية الأولى

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

-يتبين لنا من الجدول أن قيمة مستوى المعنوية $Sig = 0.00$ أقل من 0.05 ومنه نرفض H_0 ونقبل H_1 الفرضية البديلة وهي أن عمال المستشفى بالمسيلة يتمتعون بمبادئ المناخ القيمي .

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

-حيث تتمثل الفرضية الثانية في:

- H1: الفرضية البديلة: توجد ثقة تنظيمية لدى عمال المستشفى تغرس روح التعاون بينهم.

- H0: الفرضية الصفرية: لا توجد ثقة تنظيمية لدى عمال المستشفى تغرس روح التعاون بينهم .

الجدول (15): نتائج اختبار ولكسن للفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية	نوع الاختبار	Sig
الفرضية الفرعية الثانية	اختبار ولكسن	0.00

-يتبين لنا من الجدول أن قيمة مستوى المعنوية $Sig = 0.00$ أقل من 0.05 ومنه نرفض H0 ونقبل H1 الفرضية البديلة وهي أن عمال المستشفى بالمسيلة توجد لديهم الثقة التنظيمية التي تغرس فيهم روح التعاون .

-تفسير الفرضيات السابقة:

يتبين لنا من الجداول السابقة أن:

1-يمكن تطوير الثقة التنظيمية لعمال المستشفى بالمسيلة بالاعتماد على مبادئ المناخ القيمي .

2-يتمتع عمال المستشفى بالمسيلة بمبادئ المناخ القيمي .

3-توجد ثقة تنظيمية لدى عمال المستشفى بالمسيلة تغرس روح التعاون بينهم.

المطلب الثالث: اختبار المجموعة الثانية من الفرضيات

- تتعلق المجموعة الثانية من الفرضيات بمعرفة مدى تأثير المتغيرات الوظيفية على استبانة العمال نحو محور الدراسة لذلك سيتم تحليل تلك الاختلافات أو الفروق بالاعتماد على مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي يوفرها برنامج SPSS، وفقا لنتائج اختبارات التوزيع الطبيعي.

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

- أولاً: اختبار فرضية الفروق لمتغير الجنس:
- حيث تتمثل الفرضية في:
- H1: توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha < 0.5, 0$) لتطوير الثقة التنظيمية لدى عمال المستشفى بالمسيلة .
- H0: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5, 0$) لتطوير الثقة التنظيمية لدى عمال المستشفى بالمسيلة .
- ولاختبار هذه الفرضية يتم الاستعانة باختبار ستودنت لعينتين مستقلتين موضحة في الجدول التالي:

الجدول (16): نتائج اختبار ستودنت لفروق الثقة التنظيمية لمتغير الجنس

اختبار LEVEN لوجود فروق في الانحرافات المعيارية		T: لوجود فروق معنوية في المتوسطات لمتغير الجنس				
F	مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية	T	مستوى الدلالة Sig	فرق المتوسطات	فرق الانحراف المعياري
0.003	0.95	76	0.70	0.45	0.030	0.040

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

- يتبين لنا من الجدول أن قيمة $Sig(F)=0.95$ أي أكبر من 0.05 مما يدل على أن الاختلاف متجانس، وعندما نرى مستوى الدلالة لفروق المتوسطات نجد أنه $=0.45$ وهي قيمة أكبر من 0.05 مما يدل على أننا نقبل H0 ونرفض H1 ومنه :
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5, 0$) لتطوير الثقة التنظيمية لدى عمال المستشفى بالمسيلة لمتغير الجنس .

ثانياً: اختبار فرضية الفروق لمتغير السن

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

-تتمثل فرضية الفروق في الآتي:

H1- : توجد فروق إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5, 0$) لتطوير الثقة التنظيمية لدى عمال المستشفى بالمسيلة.

H0- : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5, 0$) لتطوير الثقة التنظيمية لدى عمال المستشفى بالمسيلة.

ولاختبار هذه الفرضية تمت الاستعانة باختبار ويلز كروسكال لثلاث عينات، والنتائج المحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): نتائج اختبار كروسكال ويلز لفروق الثقة التنظيمية لمتغير السن.

الثقة التنظيمية في: Kruskal Wallis	مستوى المعنوية Sig
0.297	Sig لمتغير السن

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين لنا من الجدول أن مستوى الدلالة للفروق في المتوسطات Sig=0.297 أي أكبر من 0.05 مما يدل على أننا نقبل H0 ونرفض الفرضية H1، ومنه يمكن القول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.5, 0$) لتطوير الثقة التنظيمية لدى عمال المستشفى بالمسيلة لمتغير السن .

الجدول رقم(18): اختبار فروق المتوسطات لمحاور وأبعاد الدراسة

المحور	فروق المتوسطات
المناخ القيمي	2.546
الثقة التنظيمية	2.870
أ - بعد الثقة بالرئيس المباشر	2.886
ب- بعد الثقة بزملاء العمل	2.953
ت- بعد الثقة بإدارة المستشفى	2.760

من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

من خلال الجدول التالي يتبين لنا أن هناك فروق متباينة في محوري الدراسة وذلك نتيجة لتباين آراء وأفكار المستجوبين، وهذا راجع إلى :

- الاختلاف في السن.
- الاختلاف في المستوى الوظيفي.
- الاختلاف في سنوات الخبرة المهنية.

الفصل الثاني: الجانب الميداني.....

خلاصة الفصل:

من النتائج المتحصل عليها نستنتج أنه توجد علاقة تأثيرية بين مبادئ المناخ القيمي والثقة التنظيمية لدى عمال المستشفى بالمسيلة، حيث كلما توفرت تلك المبادئ زادت الثقة بين العمال والإدارة أو العمال والمسؤول المباشر، مما يعزز روح التعاون بينهم وكذلك الشعور بالمسؤولية مما يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة، مما يؤدي ذلك إلى تطور القطاع الصحي في المؤسسات العمومية الجزائرية مما يجعلها في تحسن مستمر .

الختامة

وفي الختام يمكن القول بأن المناخ القيمي بمختلف أنواعه يبقى واحد من الأساسيات الضرورية في أي مؤسسة كانت وذلك من أجل تحقيق التوازن في أداء العمل وزيادة رفعة النسق العام وذلك رغم ما أحدثته المتغيرات والتوجهات الحديثة، فمن خلاله تصل المؤسسات الى تحقيق أهدافها من تقديم الخدمات في الوقت المناسب وبالشكل اللازم. كما أنه لا يمكن الاستغناء عن الثقة الموجودة بين الأفراد المؤسسة الواحدة، سواء بين العامل ورئيسه أو العامل وإدارة المؤسسة أو بين العمال فيما بينهم.

فالثقة بين العمال ورئيسهم يتولد عنها عدم استغلال الفرد في عمله فيشعر الفرد أنه غير مستغل فيمارس عمله بشكل تام، فغي حين الثقة بين الزملاء في العمل يتولد عنها التعاون التام وإنجاز العمل بكل أريحية، كما ينتج عن ثقة العامل بإدارة المؤسسة أن العامل ينجز عمله دون ملل أو كلل إي إذا كانت الإدارة خالية من كل السلبيات وتعمل بكل شفافية.

ولا يتحقق ذلك المناخ وتلك الثقافة إلا بوجود ما يسمى بأخلاقيات الأعمال والتي تستمد من مبادئ وتعاليم الدين الإسلامي الحنيف والتي تتولد عنها عدة أمور كإتقان العمل، والشعور بالمسؤولية وغيرها لقول الرسول صلى الله عليه وسلم " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"

والعمل الموكل للفرد يعتبر أمانة في عاتقه لقوله تعالى " يا أيها الذين آمنوا لا تخونوا الله والرسول وتخونوا أماناتكم وأنتم تعلمون"

فخيانة العمل من خلال التقاعص فيه وعدم تأديته بالوجه المطلوب يعتبر خيانة له أي خيانة التي أوتمن لها.

فتوفر المناخ القيمي ووجود الثقة التنظيمية يتولد عنها أخلاقيات الأعمال التي بها تؤدي الأعمال الموكلة للفرد بالشكل الصحيح وبالوجه المطلوب وبالتالي يكون متلقي الخدمة راضي عنها ويلقى ارتياح كبير.

-من استعراض الجانب النظري، وتحليل النتائج الميدانية واخبار فرضيات البحث توصلنا إلى مجموعة من الاستنتاجات، واقترحنا مجموعة من التوصيات:

أولاً: النتائج:

1. ارتفاع درجة الثقة التنظيمية مما يعني توافر عدد من الخصائص والصفات التي تجعل الفرد جدير بثقة الآخرين.
2. توجة علاقة قوية بين أبعاد الثقة التنظيمية مما يؤدي ذلك الى تحقيق الإلتزام لدى أفراد المؤسسة وبالتالي دفعهم الى خدمة الصالح العام.
3. أظهرت النتائج الميدانية في المؤسسة أن وجود العلاقات التنظيمية بين العمال يساهم في تحقيق التعاون بينهم.
4. اتضح من نتائج التحليل الميداني أن شدة الإجراءات الرقابية من المسؤولين حدثت من ثقة الأفراد بمسئولهم مما أدى ذلك الى ضعف ثقتهم تجاه بعض مسؤوليهم.
5. للمناخ القيمي دور كبير في تنمية الثقة بين العاملين.
6. يعتبر المناخ القيمي ضمان لنجاح العمل.

ثانياً: اقتراحات:

1. توجيه الاهتمام بثقة المسؤولين بصفته مدخلا أساسيا لتنمية التزامهم نحو العمل والنابع من قناعتهم الشخصية
2. تنمية الثقة بين الأفراد لكونها عنصرا أساسيا غير قابل للتقليد
3. يجب غرس أخلاقيات الأعمال لكونها عنصرا جوهريا في تنمية الثقة بين الأفراد داخل المؤسسة
4. تمكين إدارة المؤسسة عبر مدراء ها ومسئولها من اعتماد العلاقات الطبيعية مع جميع العاملين مما يؤدي ذلك إلى خلق بيئة وعمل آمنة ترفع درجة الثقة بينهم.
5. الاهتمام أكثر بمبادئ المناخ القيمي والتي من خلالها يمكن العمل بأريحية.

آفاق الدراسة:

1. زيادة الثقة بين العمال في المؤسسات العمومية الجزائرية
2. غرس أخلاقيات الأعمال في عمال المؤسسة الجزائرية العمومية.
3. تطوير روح الشعور بالمسؤولية في المستشفيات الجزائرية العمومية.
4. الثقة التنظيمية ودورها في تحسين الخدمة في المستشفيات الجزائرية .

قائمة المصادر والمراجع

-(<http://www.lockheedmartin.com>) (Carolyn, 1995, 25):

1. "Work Ethics for Development Professionals" ", www.manage.gov.in, page 1, Retrieved 8-7-2018. Edited
2. Stark, What Is The Matter With Business Ethics? Harvard Business Review Bol. 71, No. 3, May-June 1993, pp 38-48.
3. Erin Schreiner (29-6-2018), "Five Characteristics of a Good Work Ethic" ,www.smallbusiness.chron.com, Retrieved 8-7-2018. Edited
4. Friedman, M. (1970) "The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits", The New York Times, September 13.
5. Mary C. Gentile, International Business Consultant , Managers for the Future, Electronic Journal of the U.S. Department of State February 2005

1-ابوبكر جابر الجزائري. منهاج المسلم. كتاب عقائد وأخلاق وعبادات ومعاملات. دار الكتاب الحديث. 2002

2-الإمام الغزالي . إحياء علوم الدين - آداب الكسب والمعاش

3-بومدين يوسف .دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين الاداء الحالي للمؤسسة الاقتصادية . أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة الجزائر 2006

4-تعزيز التنمية من خلال الحوكمة الشركاتية، مجلات إلكترونية مختارة، موقع وزارة الخارجية الأمريكية

<http://gov.state.us/info/journals/0205ijee/ijea/0205/ites/>

5-حسين حريم، السلوك التنظيمي وسلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار ومكتبة الحامد، عمان، 2004.

6-خضير حمود، السلوك التنظيمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

7-رامي وأندوراس، الإدارة بالثقة والتمكين، مدخل لتطوير المؤسسات، مؤلف ثاني عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، إريد، الأردن، 2008.

8-صبيحي جبر، أساسيات ومبادئ المهنة، ط2، دار يزيد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

9-طلعت ابراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،

- القاهرة، مصر، 2007.
- 10- عبد الله بن عبد الغني، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2014.
- 11- عبد المولى محمود، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1984.
- 12- فاروق وعبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات، دار المسيرة للنشر، عمان، 2005.
- 13- ماري س. جنتايل، إرساء أسس النمو الاقتصادي وتعزيز التنمية من خلال الحوكمة الشركاتية، مجلات إلكترونية مختارة، موقع وزارة الخارجية الامريكية <http://www.usinfo.gov/journals/0205ijee/0205ijea/0205/ites/journals/gov.state.usinfo//:http>
- 14- محفوظ جودة ، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS ، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان ، الأردن ، 2008 .
- 15- محمد الغزالي . خلق المسلم . نهضة مصر للطباعة والنشر. 2005 .
- 16- محمد المغربي، أسس وأخلاقيات العمل، دار البشير للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2000.
- 17- محمد حسن حمادات: المناخ التنظيمي، دار الفجر النشر التوزيع القاهرة ، مصر ، 2010.
- 18- محمد حسن، علم النفس الإداري ومحددات السلوك الإداري، ط2، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، مصر، 1982 .
- 19- محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي : الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل للنشر، الأردن ، 2008.
- 20- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر ، عمان ، 1999م.
- 21- منور أوسرير ، رشيد بو عافية ، أسس منهجية البحث العلمي في العلوم الإقتصادية وإدارة الأعمال، الطبعة الأولى، المكتبة الجزائرية بوداود، الجزائر، 2010.
- 22- وفاء رايس ، نظام التسيير بالأهداف في المؤسسات العامة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2016م.

الملاحق

ضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة

أولاً: المتغيرات الشخصية والوظيفية

1- الجنس ذكر أنثى

2- العمر

3- المستوى الوظيفي

ثانياً: محور المناخ القيمي

الرقم	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق تماماً
01	تعتبر قرارات إدارة المستشفى المتعلقة بالعمل عادلة ومنصفة				
02	تولي إدارة المستشفى أهمية بالغة للاهتمام بانشغالات عمالها				
03	تبحث إدارة المستشفى باستمرار عن أفضل طرق التسيير				
04	تتعامل إدارة المستشفى بكل احترام مع جميع عمالها مهما كان مستواهم الوظيفي				
05	تلتزم إدارة المستشفى بالتطبيق الصارم للإجراءات والقواعد				
06	تتحترم إدارة المستشفى القوانين السائدة في العمل				
07	تتعامل إدارة المستشفى بمرونة مع الإجراءات حسب كل ظرف				
08	تشجع إدارة المستشفى العاملين المبادرين بها				
09	تعترف إدارة المستشفى بالمجهودات التي يبذلها العاملون				
10	تناقش إدارة المستشفى القيم والأخلاق الواجبة في				

الملاحق

العمل					
تهتم إدارة المستشفى بتحسين جودة الحياة الوظيفية لعمالها	11				
تشجع إدارة المستشفى بناء علاقات صداقة وتعاون بين العاملين	12				
تتيح إدارة المستشفى الحرية اللازمة لانجاز المهام	13				
تمارس إدارة المستشفى إجراءات عقابية في حالة الإخلال بالقواعد	14				
احترام عادات وتقاليد الأشخاص واحترام تخصصات الموظفين	15				

ثالثا: محور الثقة التنظيمية

1- بعد الثقة بالرئيس المباشر						
الرقم	العبارات	غير تماما	موافق	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق تماما
01	يتمتع رئيسي المباشر بمهارات متميزة					
02	أثق في تخصص رئيسي المباشر في العمل					
03	يولي رئيسي المباشر اهتماما بمشاكل المرؤوسين					
04	رئيسي المباشر مستعد لتقديم المساعدة في أي وقت					
05	يدعم رئيسي المباشر مبادرات المرؤوسين					
2- بعد الثقة بزلاء العمل						
01	أستطيع الاعتماد على زملائي لتنوع معارفهم					
02	أثق في مهارات زملائي					
03	ينجز زملائي أعمالهم في مختلف الظروف					

الملاحق

					يقدم زملائي العون لي بعيدا عن مصالحهم الذاتية	04
					يشارك زملائي في حل المشاكل الخاصة بي	05
					يعمل زملائي على تحسين علاقاتهم بي	06
					التعاون ما بين الزملاء في العمل	07
3-بعد الثقة بإدارة المستشفى						
					إدارة المستشفى قادرة على انجاز مهامها في كل الظروف	01
					تؤمن إدارة المستشفى بأهمية تخصص كل فرد	02
					تقدم إدارة المستشفى العون لكل من يطلب منها ذلك	03
					تعمل إدارة المستشفى على الأخذ بعين الاعتبار بمصالح العاملين	04
					تضمن إدارة المستشفى نظام اتصال فعال بين جميع العاملين	05
					تنفذ إدارة المستشفى ما تلتزم بتنفيذه	06

قائمة المحكمين

د. حوجو مصطفى

أ. بركاتي حسين

أ. رحمانى سناء

a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 a10 a11 a12 a13 a14 a15 ba1 ba2 ba3 ba4 الجنس السن FREQUENCIES VARIABLES=
 المحور2 ج
 المحور2 أ المحور2 ب المحور الكلي المحور1

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

	Sortie obtenue	12-JUN-2019 18:18:50
	Commentaires	
Entrée	Données	C:\Users\jazeera2\Desktop\ اليوزياني\البقع.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	76
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
	Syntaxe	الجنس السن FREQUENCIES VARIABLES= a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 a10 a11 a12 a13 a14 a15 ba1 ba2 ba3 ba4 ba5 bb1 bb2 bb3 bb4 bb5 bb6 bb7 bc1 bc2 المحور الكلي المحور1 bc3 bc4 bc5 bc6 المحور2 أ المحور2 ب المحور2 ج /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.22

Statistiques

		الجنس	السن	a1	a2	a3	a4	a5
N	Valide	76	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

Statistiques

		a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12
N	Valide	76	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

Statistiques

		a13	a14	a15	ba1	ba2	ba3	ba4
N	Valide	76	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

Statistiques

		ba5	bb1	bb2	bb3	bb4	bb5	bb6
N	Valide	76	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

Statistiques

		bb7	bc1	bc2	bc3	bc4	bc5	bc6
N	Valide	76	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

Statistiques

		المحور الكلي	المحور 1	المحور 2	المحور 2أ	المحور 2ب	المحور 2ج
N	Valide	76	76	76	76	76	76
	Manquant	0	0	0	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	32	42.1	42.1	42.1
	مؤنث	44	57.9	57.9	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 25 إلى 35 سنة	26	34.2	34.2	34.2
	من 35-45 سنة	38	50.0	50.0	84.2
	من 45-55 سنة	11	14.5	14.5	98.7
	أكثر من 55 سنة	1	1.3	1.3	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

a1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تمام	15	19.7	19.7	19.7
	غير موافق	20	26.3	26.3	46.1
	موافق إلى حد ما	38	50.0	50.0	96.1

موافق	3	3.9	3.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	12	15.8	15.8	15.8
غير موافق	22	28.9	28.9	44.7
موافق إلى حد ما	34	44.7	44.7	89.5
موافق	7	9.2	9.2	98.7
موافق تمام	1	1.3	1.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	17	22.4	22.4	22.4
غير موافق	27	35.5	35.5	57.9
موافق إلى حد ما	16	21.1	21.1	78.9
موافق	14	18.4	18.4	97.4
موافق تمام	2	2.6	2.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	3	3.9	3.9	3.9
غير موافق	19	25.0	25.0	28.9
موافق إلى حد ما	28	36.8	36.8	65.8

موافق	22	28.9	28.9	94.7
موافق تمام	4	5.3	5.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	7	9.2	9.2	9.2
غير موافق	16	21.1	21.1	30.3
موافق إلى حد ما	32	42.1	42.1	72.4
موافق	15	19.7	19.7	92.1
موافق تمام	6	7.9	7.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a6

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	7	9.2	9.2	9.2
غير موافق	14	18.4	18.4	27.6
موافق إلى حد ما	30	39.5	39.5	67.1
موافق	17	22.4	22.4	89.5
موافق تمام	8	10.5	10.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a7

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	2	2.6	2.6	2.6
غير موافق	16	21.1	21.1	23.7

موافق إلى حد ما	30	39.5	39.5	63.2
موافق	20	26.3	26.3	89.5
موافق تمام	8	10.5	10.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a8

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	12	15.8	15.8	15.8
غير موافق	17	22.4	22.4	38.2
موافق إلى حد ما	21	27.6	27.6	65.8
موافق	18	23.7	23.7	89.5
موافق تمام	8	10.5	10.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a9

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	17	22.4	22.4	22.4
غير موافق	18	23.7	23.7	46.1
موافق إلى حد ما	18	23.7	23.7	69.7
موافق	15	19.7	19.7	89.5
موافق تمام	8	10.5	10.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a10

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	20	26.3	26.3	26.3

غير موافق	14	18.4	18.4	44.7
موافق إلى حد ما	16	21.1	21.1	65.8
موافق	21	27.6	27.6	93.4
موافق تمام	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a11

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	17	22.4	22.4	22.4
غير موافق	10	13.2	13.2	35.5
موافق إلى حد ما	37	48.7	48.7	84.2
موافق	8	10.5	10.5	94.7
موافق تمام	4	5.3	5.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a12

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	19	25.0	25.0	25.0
غير موافق	21	27.6	27.6	52.6
موافق إلى حد ما	15	19.7	19.7	72.4
موافق	16	21.1	21.1	93.4
موافق تمام	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

a13

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	غير موافق تمام	11	14.5	14.5	14.5
	غير موافق	17	22.4	22.4	36.8
	موافق إلى حد ما	25	32.9	32.9	69.7
	موافق	19	25.0	25.0	94.7
	موافق تمام	4	5.3	5.3	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

a14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تمام	15	19.7	19.7	19.7
	غير موافق	25	32.9	32.9	52.6
	موافق إلى حد ما	20	26.3	26.3	78.9
	موافق	6	7.9	7.9	86.8
	موافق تمام	10	13.2	13.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

a15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تمام	10	13.2	13.2	13.2
	غير موافق	10	13.2	13.2	26.3
	موافق إلى حد ما	25	32.9	32.9	59.2
	موافق	11	14.5	14.5	73.7
	موافق تمام	19	25.0	25.0	98.7
	44.00	1	1.3	1.3	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

ba1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	7	9.2	9.2	9.2
غير موافق	15	19.7	19.7	28.9
موافق إلى حد ما	39	51.3	51.3	80.3
موافق	9	11.8	11.8	92.1
موافق تمام	6	7.9	7.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

ba2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	8	10.5	10.5	10.5
غير موافق	15	19.7	19.7	30.3
موافق إلى حد ما	34	44.7	44.7	75.0
موافق	13	17.1	17.1	92.1
موافق تمام	6	7.9	7.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

ba3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	8	10.5	10.5	10.5
غير موافق	20	26.3	26.3	36.8
موافق إلى حد ما	23	30.3	30.3	67.1
موافق	18	23.7	23.7	90.8
موافق تمام	7	9.2	9.2	100.0
Total	76	100.0	100.0	

ba4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	10	13.2	13.2	13.2
غير موافق	23	30.3	30.3	43.4
موافق إلى حد ما	25	32.9	32.9	76.3
موافق	15	19.7	19.7	96.1
موافق تمام	3	3.9	3.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

ba5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	8	10.5	10.5	10.5
غير موافق	19	25.0	25.0	35.5
موافق إلى حد ما	23	30.3	30.3	65.8
موافق	20	26.3	26.3	92.1
موافق تمام	6	7.9	7.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bb1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	3	3.9	3.9	3.9
غير موافق	19	25.0	25.0	28.9
موافق إلى حد ما	38	50.0	50.0	78.9
موافق	14	18.4	18.4	97.4
موافق تمام	2	2.6	2.6	100.0

Total	76	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

bb2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	4	5.3	5.3	5.3
غير موافق	19	25.0	25.0	30.3
موافق إلى حد ما	29	38.2	38.2	68.4
موافق	20	26.3	26.3	94.7
موافق تمام	4	5.3	5.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bb3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	7	9.2	9.2	9.2
غير موافق	8	10.5	10.5	19.7
موافق إلى حد ما	30	39.5	39.5	59.2
موافق	25	32.9	32.9	92.1
موافق تمام	6	7.9	7.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bb4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	10	13.2	13.2	13.2
غير موافق	15	19.7	19.7	32.9
موافق إلى حد ما	36	47.4	47.4	80.3

موافق	10	13.2	13.2	93.4
موافق تمام	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bb5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	16	21.1	21.1	21.1
غير موافق	22	28.9	28.9	50.0
موافق إلى حد ما	23	30.3	30.3	80.3
موافق	10	13.2	13.2	93.4
موافق تمام	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bb6

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	7	9.2	9.2	9.2
غير موافق	24	31.6	31.6	40.8
موافق إلى حد ما	27	35.5	35.5	76.3
موافق	13	17.1	17.1	93.4
موافق تمام	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bb7

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	6	7.9	7.9	7.9
غير موافق	13	17.1	17.1	25.0

موافق إلى حد ما	23	30.3	30.3	55.3
موافق	13	17.1	17.1	72.4
موافق تمام	21	27.6	27.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bc1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	14	18.4	18.4	18.4
غير موافق	13	17.1	17.1	35.5
موافق إلى حد ما	35	46.1	46.1	81.6
موافق	3	3.9	3.9	85.5
موافق تمام	11	14.5	14.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bc2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	8	10.5	10.5	10.5
غير موافق	17	22.4	22.4	32.9
موافق إلى حد ما	32	42.1	42.1	75.0
موافق	11	14.5	14.5	89.5
موافق تمام	8	10.5	10.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bc3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	13	17.1	17.1	17.1

غير موافق	29	38.2	38.2	55.3
موافق إلى حد ما	20	26.3	26.3	81.6
موافق	12	15.8	15.8	97.4
موافق تمام	2	2.6	2.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bc4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	7	9.2	9.2	9.2
غير موافق	18	23.7	23.7	32.9
موافق إلى حد ما	28	36.8	36.8	69.7
موافق	18	23.7	23.7	93.4
موافق تمام	5	6.6	6.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bc5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق تمام	14	18.4	18.4	18.4
غير موافق	11	14.5	14.5	32.9
موافق إلى حد ما	33	43.4	43.4	76.3
موافق	15	19.7	19.7	96.1
موافق تمام	3	3.9	3.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

bc6

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	غير موافق تمام	18	23.7	23.7	23.7
	غير موافق	22	28.9	28.9	52.6
	موافق إلى حد ما	13	17.1	17.1	69.7
	موافق	14	18.4	18.4	88.2
	موافق تمام	9	11.8	11.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

المحور الكلي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.76	1	1.3	1.3	1.3
	1.82	1	1.3	1.3	2.6
	1.94	1	1.3	1.3	3.9
	1.97	1	1.3	1.3	5.3
	2.00	1	1.3	1.3	6.6
	2.06	2	2.6	2.6	9.2
	2.12	1	1.3	1.3	10.5
	2.21	2	2.6	2.6	13.2
	2.24	3	3.9	3.9	17.1
	2.30	4	5.3	5.3	22.4
	2.33	3	3.9	3.9	26.3
	2.36	1	1.3	1.3	27.6
	2.45	1	1.3	1.3	28.9
	2.48	2	2.6	2.6	31.6
	2.52	4	5.3	5.3	36.8
	2.55	3	3.9	3.9	40.8

2.61	3	3.9	3.9	44.7
2.64	3	3.9	3.9	48.7
2.67	3	3.9	3.9	52.6
2.70	1	1.3	1.3	53.9
2.73	1	1.3	1.3	55.3
2.76	6	7.9	7.9	63.2
2.79	1	1.3	1.3	64.5
2.82	1	1.3	1.3	65.8
2.85	2	2.6	2.6	68.4
2.88	1	1.3	1.3	69.7
2.91	2	2.6	2.6	72.4
2.94	3	3.9	3.9	76.3
2.97	4	5.3	5.3	81.6
3.00	4	5.3	5.3	86.8
3.03	2	2.6	2.6	89.5
3.06	1	1.3	1.3	90.8
3.12	2	2.6	2.6	93.4
3.24	1	1.3	1.3	94.7
3.30	1	1.3	1.3	96.1
3.33	1	1.3	1.3	97.4
3.36	1	1.3	1.3	98.7
3.55	1	1.3	1.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.29	1	1.3	1.3	1.3
	1.36	1	1.3	1.3	2.6
	1.43	1	1.3	1.3	3.9
	1.50	2	2.6	2.6	6.6
	1.64	1	1.3	1.3	7.9
	1.79	1	1.3	1.3	9.2
	1.86	1	1.3	1.3	10.5
	1.93	1	1.3	1.3	11.8
	2.00	1	1.3	1.3	13.2
	2.07	3	3.9	3.9	17.1
	2.14	3	3.9	3.9	21.1
	2.21	3	3.9	3.9	25.0
	2.29	5	6.6	6.6	31.6
	2.36	3	3.9	3.9	35.5
	2.43	6	7.9	7.9	43.4
	2.50	5	6.6	6.6	50.0
	2.57	3	3.9	3.9	53.9
	2.64	4	5.3	5.3	59.2
	2.71	6	7.9	7.9	67.1
	2.79	4	5.3	5.3	72.4
	2.86	4	5.3	5.3	77.6
	2.93	6	7.9	7.9	85.5
	3.00	1	1.3	1.3	86.8

3.21	4	5.3	5.3	92.1
3.36	2	2.6	2.6	94.7
3.57	1	1.3	1.3	96.1
3.64	1	1.3	1.3	97.4
3.86	1	1.3	1.3	98.7
4.07	1	1.3	1.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

المحور 2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 2.11	1	1.3	1.3	1.3
2.17	2	2.6	2.6	3.9
2.22	1	1.3	1.3	5.3
2.28	3	3.9	3.9	9.2
2.33	2	2.6	2.6	11.8
2.39	1	1.3	1.3	13.2
2.44	3	3.9	3.9	17.1
2.50	3	3.9	3.9	21.1
2.56	3	3.9	3.9	25.0
2.61	3	3.9	3.9	28.9
2.67	4	5.3	5.3	34.2
2.72	3	3.9	3.9	38.2
2.78	6	7.9	7.9	46.1
2.83	4	5.3	5.3	51.3
2.89	3	3.9	3.9	55.3

2.94	2	2.6	2.6	57.9
3.00	2	2.6	2.6	60.5
3.06	3	3.9	3.9	64.5
3.11	5	6.6	6.6	71.1
3.17	3	3.9	3.9	75.0
3.22	4	5.3	5.3	80.3
3.28	5	6.6	6.6	86.8
3.33	5	6.6	6.6	93.4
3.39	1	1.3	1.3	94.7
3.44	1	1.3	1.3	96.1
3.50	2	2.6	2.6	98.7
3.89	1	1.3	1.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

المحور 2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.20	1	1.3	1.3	1.3
1.40	1	1.3	1.3	2.6
1.60	5	6.6	6.6	9.2
1.80	4	5.3	5.3	14.5
2.00	3	3.9	3.9	18.4
2.20	3	3.9	3.9	22.4
2.40	8	10.5	10.5	32.9
2.60	7	9.2	9.2	42.1
2.80	4	5.3	5.3	47.4

3.00	8	10.5	10.5	57.9
3.20	7	9.2	9.2	67.1
3.40	8	10.5	10.5	77.6
3.60	6	7.9	7.9	85.5
3.80	3	3.9	3.9	89.5
4.00	1	1.3	1.3	90.8
4.20	5	6.6	6.6	97.4
4.40	2	2.6	2.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

المحور 2ب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.71	1	1.3	1.3
	1.86	1	1.3	2.6
	2.00	3	3.9	6.6
	2.14	4	5.3	11.8
	2.29	2	2.6	14.5
	2.43	2	2.6	17.1
	2.57	8	10.5	27.6
	2.71	8	10.5	38.2
	2.86	5	6.6	44.7
	3.00	6	7.9	52.6
	3.14	12	15.8	68.4
	3.29	5	6.6	75.0
	3.43	9	11.8	86.8

3.57	3	3.9	3.9	90.8
3.71	4	5.3	5.3	96.1
3.86	2	2.6	2.6	98.7
4.00	1	1.3	1.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

المحور 2 ج

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1.67	1	1.3	1.3
	1.83	4	5.3	6.6
	2.00	4	5.3	11.8
	2.17	5	6.6	18.4
	2.33	5	6.6	25.0
	2.50	9	11.8	36.8
	2.67	10	13.2	50.0
	2.83	14	18.4	68.4
	3.00	5	6.6	75.0
	3.17	5	6.6	81.6
	3.33	7	9.2	90.8
	3.50	1	1.3	92.1
	3.67	2	2.6	94.7
	3.83	1	1.3	96.1
	4.00	1	1.3	97.4
	4.17	1	1.3	98.7
	4.50	1	1.3	100.0

Total	76	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

Corrélations

Remarques

	Sortie obtenue	12-JUN-2019 18:19:34
	Commentaires	
Entrée	Données	C:\Users\jazeera2\Desktop\ البوزياني\البقع.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	76
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
	Syntaxe	CORRELATIONS /VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 a10 a11 a12 a13 a14 a15 ba1 ba2 ba3 ba4 ba5 bb1 bb2 bb3 bb4 bb5 bb6 bb7 bc1 bc2 bc3 bc4 bc5 bc6 المحور الكلي المحور 1 المحور 2 المحور 2أ المحور 2ب المحور 2ج /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD /MISSING=PAIRWISE.

Ressources	Temps de processeur	00:00:00.11
	Temps écoulé	00:00:00.17

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
a1	2.3816	.84801	76
a2	2.5132	.91642	76
a3	2.4342	1.11158	76
a4	3.0658	.95688	76
a5	2.9605	1.05123	76
a6	3.0658	1.09952	76
a7	3.2105	.98408	76
a8	2.9079	1.23480	76
a9	2.7237	1.30229	76
a10	2.6974	1.30660	76
a11	2.6316	1.10565	76
a12	2.5658	1.25789	76
a13	2.8421	1.12015	76
a14	2.6184	1.26456	76
a15	3.7895	4.85885	76
ba1	2.8947	1.00105	76
ba2	2.9211	1.05531	76
ba3	2.9474	1.14187	76
ba4	2.7105	1.05598	76
ba5	2.9605	1.12476	76
bb1	2.9079	.83551	76
bb2	3.0132	.97288	76
bb3	3.1974	1.04588	76

bb4	2.8026	1.04588	76
bb5	2.5526	1.15925	76
bb6	2.8026	1.04588	76
bb7	3.3947	1.27623	76
bc1	2.7895	1.22546	76
bc2	2.9211	1.10469	76
bc3	2.4868	1.03915	76
bc4	2.9474	1.05697	76
bc5	2.7632	1.09384	76
bc6	2.6579	1.34216	76
المحور الكلي	2.6463	.37950	76
المحور 1	2.5470	.54568	76
المحور 2	2.8706	.38505	76
المحور 2أ	2.8868	.79353	76
المحور 2ب	2.9530	.52184	76
المحور 2ج	2.7610	.56196	76

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue	12-JUN-2019 18:20:08
Commentaires	
Entrée	Données
	C:\Users\jazeera2\Desktop\البوزياني\البيقع.sav
Jeu de données actif	Jeu_de_données1
Filtre	<sans>
Pondération	<sans>
Fichier scindé	<sans>

N de lignes dans le fichier de travail	76
Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante
	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées
	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
	Syntaxe
	RELIABILITY
	/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 a10 a11 a12 a13 a14 a15 ba1 ba2 ba3 ba4 ba5 bb1 bb2 bb3 bb4 bb5 bb6 bb7 bc1 bc2 bc3 bc4 bc5 bc6
	المحور الكلي المحور 1 المحور 2 المحور 2أ المحور 2ب المحور 2ج
	/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
	/MODEL=ALPHA
	/SUMMARY=TOTAL.
Ressources	Temps de processeur
	00:00:00.02
	Temps écoulé
	00:00:00.02

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	76	100.0
Exclue ^a	0	.0
Total	76	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.726	39

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
a1	108.3621	209.916	.414	.714
a2	108.2305	207.716	.464	.712
a3	108.3095	203.645	.502	.707
a4	107.6779	207.919	.434	.712
a5	107.7832	205.630	.467	.710
a6	107.6779	212.999	.206	.721
a7	107.5332	215.047	.166	.723
a8	107.8358	207.718	.325	.715
a9	108.0200	203.494	.421	.709
a10	108.0463	201.474	.475	.706
a11	108.1121	205.671	.439	.710
a12	108.1779	203.552	.437	.709
a13	107.9016	215.402	.126	.725
a14	108.1253	209.170	.275	.718
a15	106.9542	234.485	-.251-	.847
ba1	107.8490	208.860	.378	.714
ba2	107.8226	210.344	.306	.717
ba3	107.7963	204.800	.450	.710
ba4	108.0332	205.957	.453	.710

ba5	107.7832	203.586	.497	.707
bb1	107.8358	213.014	.291	.719
bb2	107.7305	212.112	.274	.719
bb3	107.5463	218.176	.050	.728
bb4	107.9411	208.111	.385	.714
bb5	108.1911	205.003	.436	.710
bb6	107.9411	216.575	.102	.726
bb7	107.3490	229.113	-.257-	.745
bc1	107.9542	223.510	-.115-	.737
bc2	107.8226	219.579	.000	.731
bc3	108.2569	214.639	.167	.723
bc4	107.7963	209.445	.335	.716
bc5	107.9805	211.228	.264	.719
bc6	108.0858	212.877	.157	.724
المحور الكلي	108.0974	210.271	.945	.712
المحور 1	108.1967	208.016	.794	.709
المحور 2	107.8731	211.554	.813	.714
المحور 2أ	107.8569	206.179	.615	.708
المحور 2ب	107.7907	213.730	.446	.718
المحور 2ج	107.9827	214.209	.382	.719

Corrélations

Remarques

	Sortie obtenue	12-JUN-2019 18:20:47
	Commentaires	
Entrée	Données	C:\Users\jazeera2\Desktop\البوزياني\البقع.sav

Jeu de données actif	Jeu_de_données1
Filtre	<sans>
Pondération	<sans>
Fichier scindé	<sans>
N de lignes dans le fichier de travail	76
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe	CORRELATIONS المحور الكلي المحور 1 /VARIABLES= المحور 2 ج /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur 00:00:00.11
	Temps écoulé 00:00:00.11

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
المحور الكلي	2.6463	.37950	76
المحور 1	2.5470	.54568	76
المحور 2 ج	2.7610	.56196	76

Corrélations

	المحور الكلي	المحور 1	المحور 2 ج
--	--------------	----------	------------

المحور الكلي	Corrélation de Pearson	1	.874**	.428**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000
	Somme des carrés et produits croisés	10.801	13.568	6.848
	Covariance :	.144	.181	.091
	N	76	76	76
المحور 1	Corrélation de Pearson	.874**	1	.192
	Sig. (bilatérale)	.000		.097
	Somme des carrés et produits croisés	13.568	22.332	4.413
	Covariance :	.181	.298	.059
	N	76	76	76
المحور 2	Corrélation de Pearson	.428**	.192	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.097	
	Somme des carrés et produits croisés	6.848	4.413	23.685
	Covariance :	.091	.059	.316
	N	76	76	76

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue	12-JUN-2019 18:22:33
Commentaires	
Entrée	Données
	C:\Users\jazeera2\Desktop\البوزياني\البقع.sav
Jeu de données actif	Jeu_de_données1
Filtre	<sans>
Pondération	<sans>

Fichier scindé		<sans>
N de lignes dans le fichier de travail		76
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
	Syntaxe	<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES= المحور2أ المحور2ج المحور2ب المحور2</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.03
	Temps écoulé	00:00:00.06

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
المحور2ج	2.7610	.56196	76
المحور2أ	2.8868	.79353	76
المحور2ب	2.9530	.52184	76
المحور2	2.8706	.38505	76

Corrélations

		المحور2ج	المحور2أ	المحور2ب	المحور2
المحور2ج	Corrélation de Pearson	1	.020	.121	.562**

	Sig. (bilatérale)		.862	.296	.000
	Somme des carrés et produits croisés	23.685	.678	2.670	9.122
	Covariance :	.316	.009	.036	.122
	N	76	76	76	76
المحور 2أ	Corrélation de Pearson	.020	1	.140	.656**
	Sig. (bilatérale)	.862		.229	.000
	Somme des carrés et produits croisés	.678	47.227	4.339	15.032
	Covariance :	.009	.630	.058	.200
	N	76	76	76	76
المحور 2ب	Corrélation de Pearson	.121	.140	1	.666**
	Sig. (bilatérale)	.296	.229		.000
	Somme des carrés et produits croisés	2.670	4.339	20.424	10.038
	Covariance :	.036	.058	.272	.134
	N	76	76	76	76
المحور 2	Corrélation de Pearson	.562**	.656**	.666**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
	Somme des carrés et produits croisés	9.122	15.032	10.038	11.120
	Covariance :	.122	.200	.134	.148
	N	76	76	76	76

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

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المناخ القيمي في زيادة الثقة التنظيمية، حيث تضمنت جانبين، الأول نظري تطرقنا خلاله إلى المفاهيم العامة التي تتعلق بالمناخ القيمي وأخلاقيات الأعمال والثقة التنظيمية التي تمكن العمال من إجراء العمل داخل المؤسسات العمومية بالإضافة إلى غرس الثقة بينهم، أما الجانب التطبيقي فقد تم اختبار مدى درجة الثقة بين العمال فيما بينهم أو بين العمال ورئيسهم أو بين العمال والإدارة في المؤسسات العمومية وفق الحلول للإشكالية المطروحة، ما أثر المناخ القيمي على بناء الثقة التنظيمية في المؤسسات العمومية ؟ حيث رأى الباحث أن دراسة أثر المناخ القيمي في المتغيرات الثقة التنظيمية عامة قد أخذ حيزا واسعا من اهتمام العديد من الدارسين والباحثين في الإدارة ولكن ما يميز مشكلة هذا البحث هو ندرة البحوث الميدانية لاسيما على مستوى المؤسسات العمومية، وعلى الرغم من أهمية الموضوع بالنسبة لنجاح واستمرار عمل المؤسسات فإنه لم يحظى إلا بالقليل من البحث والتحليل.

الكلمات المفتاحية: المناخ القيمي، الثقة التنظيمية، أخلاقيات الأعمال .

Résumé

Cette étude visait à connaître le rôle du climat de valeur dans l'augmentation de la confiance organisationnelle, en y intégrant deux aspects: le premier abordait les concepts généraux liés au climat de valeur, à l'éthique professionnelle et à la confiance organisationnelle qui permettent aux travailleurs de travailler au sein d'institutions publiques en plus de susciter la confiance entre eux, tandis que Le degré de confiance entre les travailleurs entre eux ou entre les travailleurs et leur patron ou entre les travailleurs et la direction dans des institutions publiques a été testé en fonction des solutions apportées au problème. Quel est l'impact du climat de valeur sur l'instauration d'une confiance organisationnelle dans les institutions publiques? Le chercheur a estimé que l'étude de l'impact du climat de valeur sur les variables de confiance organisationnelle en général avait retenu l'attention de nombreux chercheurs et chercheurs en management, mais que le problème de cette recherche est la rareté de la recherche sur le terrain, en particulier au niveau des institutions publiques, malgré l'importance du sujet pour le succès et la continuité du travail. Les institutions ont reçu peu de recherche et d'analyse.

Mots-clés: climat de valeur, confiance organisationnelle, éthique des affaires.