

ردمد 2253-0142  
ردمد (إلكتروني) 2602-5604

ISSN 2253-0142  
E-ISSN 2602-5604

# مجلة التنظيم و العمل

مجلة أكاديمية محكمة تصدر عن مخبر تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات  
جامعة معسكر - الجزائر

السنة 2020

المجلد الثامن / العدد الرابع (23)

مجلة التنظيم و العمل  
المجلد 08 / العدد 04 السنة 2020

# REVUE ORGANISATION ET TRAVAIL

Revue académique avec comité de lecture  
Editée par le Laboratoire d'Analyse, de Prospective et  
de Développement des Emplois et des Compétences  
(LAPDEC) Université de Mascara - ALGERIE

Vol. 8 / N° 4 (23)

Année 2020



مجلة

التنظيم و العمل

*Revue Organisation & Travail*

*Organizing & Work Journal*

مجلة علمية محكمة تصدر كل ثلاثة أشهر

عن مخبر تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات

Laboratoire d'Analyse, de Prospective et de Développement  
des Emplois et des Compétences (LAPDEC)

جامعة معسكر (الجزائر) ALGERIE – Université de Mascara

**ASJP**  
Algerian Scientific Journal Platform

المنهل  
ALMANHAL

Academic  
Resource  
Index  
ResearchBil

السنة 2020

المجلد الثامن / العدد الرابع

المدير الشرفي  
أ.د. بن طاطة سمير

رئيس التحرير  
أ.د. ثابتي الحبيب

رئيس التحرير المساعد  
د. بوحزام سيد أحمد

اللجنة العلمية

أ.د. بندي عبدالله عبدالسلام (جامعة تلمسان، الجزائر)	د. ستربيا لطيفة (المدرسة الوطنية للتجارة، المغرب)
أ.د. تشيكوفوزي (جامعة معسكر، الجزائر)	د. أنجاد خديجة (جامعة ابن زهر، المغرب)
أ.د. بومنجل سعيد (جامعة عنابة، الجزائر)	د. براضية حكيم (جامعة الجوف، السعودية)
أ.د. ثابتي الحبيب (جامعة معسكر، الجزائر)	د. محياوي صباح (الجامعة التقنية، العراق)
أ.د. بن عبوالجيلالي (جامعة معسكر، الجزائر)	د. المصباح عماد الدين (كليات الشرق العربي، السعودية)
أ.د. صوار يوسف (جامعة سعيدة، الجزائر)	د. جعارات خالد جمل (جامعة الشرق الأوسط، الأردن)
أ.د. مختاري فيصل (جامعة معسكر، الجزائر)	د. بن ضب علي (جامعة عين تموشنت، الجزائر)
أ.د. مليكي سمير (جامعة تلمسان، الجزائر)	د. حريزي دريس (جامعة الحسن الأول، المغرب)
د. حسيني إسحاق (جامعة معسكر، الجزائر)	د. برتراند ليسو (جامعة أورليون، فرنسا)
د. دحو خضرة (جامعة معسكر، الجزائر)	د. صدرأوي طارق (جامعة مهدية، تونس)

السكرتارية

سماش أمّنة / مشرور محمد الأمين / شيخي مليكة

للإتصال بالهجة

العنوان البريدي: مخبر تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير - جامعة معسكر  
القطب الجامعي سيدي سعيد، 29000 معسكر

البريد الإلكتروني: lapdec @univ-mascara.dz

العنوان على الأرضية الوطنية

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/147>

الهاتف: 0770669171

الفاكس: 045707168

## محتويات العدد

- أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في ظل الابتكار كمتغير وسيط : دراسة حالة قطاع الاتصال بالجزائر  
غوتي محمد و صوار يوسف  
26-07
- تشخيص العلاقة بين خصائص الوظيفة والرضا الوظيفي : حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية دالي عبد القادر بغريس  
مهي ليلي و مغراوي محي الدين عبد القادر  
42-27
- خدمات ما بعد البيع وأثرها على رضا الزبون : دراسة مؤسسة براندت Brandt  
فيغران رشيد و الهواري جمال  
62-43
- واقع المؤسساتية ورأس المال الاجتماعي في الجزائر  
مختاري محمد و مختاري فيصل  
78-63
- ثقة الزبون في العلامة: قياسها باعتبارها بناء ثنائي البعد : دراسة على عينة من مشتركين علامة موبيليس للاتصالات /الجزائر  
جفال وردة  
94-79
- تحليل أثر التمكين النفسي على الثقة التنظيمية للعاملين بالمراكز التابعة ل لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS بمدينة الأغواط (الجزائر)  
أسامة بورزق و صادق شنوف  
114-95
- تحليل آثار نمو القطاعات و الاستثمار على العمالة في الجزائر ما بين 1988-2018  
ركراكونية، قادري نورية و يعقوب محمد  
138-115
- أثر ترويج المبيعات بالمركز التجاري "آرديس وهران" على السلوك الشرائي للزبون  
أساء طيبي  
152-139
- Les fondements de la construction territoriale : Cas de la Wilaya de Saida-**  
*MEDDAH Fadéla & ZATLA Najat*  
153-170

## إفتتاحية العدد

عقبنا كثيرة واجهت المجلة خلال السنة الحالية، مما اضطرنا إلى توقيف إصدارها طيلة هذه المدة، و تأخر بالتالي نشر المقالات المقبولة، لذلك نعتذر من إخواننا الباحثين عن هذا الأمر الطارئ والخارج عن إرادتنا، و يعلم الله أننا نبذل كل الجهد، أنا و زملائي المشرفين على المجلة، لأداء هذه الرسالة النبيلة، و تحقيق الغاية التي نذرنا أنفسنا لها منذ عام 2012 تاريخ انطلاق المجلة؛ لكن الرياح تجري أحيانا بما لا نشتهي السفن.

لقد نذرنا أنفسنا آنذاك و عاهدنا القراء و الباحثين على جعل هذه المجلة منبرا للإبداع العلمي في متناول كل الباحثين و الأساتذة و طلبة الدكتوراه، و فضاء للتبادل العلمي و الثقافي ونشر الأفكار البناءة، و سنظل أوفياء لهذا الوعد ما استطعنا إلى ذلك سبيلا، راجين من الله سبحانه العون و السداد.

يتمنى المرء و يأمل و يبذل من أجل تحقيق أمانيه كل ما في وسعه، مضجيا بجهد و وقته، بل و بصحته أيضا، للوصول إلى مبتغاه، لكنه و في خضم هذا المعترك يواجه صعوبات و عوائق تثبط من عزيمته و تعرقل مسيرته و تدفعه أحيانا إلى الإحساس بحياة الأمل، لاسيما إذا تداعت عليه تلك العوائق مع غياب التشجيع و افتقاد الدعم و انتفاء الثقة، حينها يغدو المناخ محفزا على التراخي و التخاذل بدل الاجتهاد و التحمل، مناخ ما أسهل أن نوجده في واقعنا و نكرس ثقافته في أذهاننا.

في زمن أدركت فيه المنظمات الناجحة أن سر استمرارها و تفوقها يكمن في التزام أفرادها و اندماجهم التام في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة، فعملت على خلق أجواء الثقة و التمكين و التقدير، و لعل آخر ما توصل إليه العقل الناضج في هذا الشأن ما عبر عنه Isaac GETZ و Brian M. CARNEY في كتابها " *Liberté & Cie: Quand la liberté des salariés fait le succès des entreprises* " : "مكان العمل الذي يفضل الاحترام والحرية هو أمر طبيعي أكثر بكثير من بيئة تقوم على عدم الثقة والرقابة..." في هذا الزمن و أمام هذا النضج الفكري و الرقي الحضاري لدى المجتمعات المتقدمة تستمر مجتمعاتنا في التقهقر خطوات إلى الوراء كلما خطت واحدة إلى الأمام، و الفجوة بين المتقدمين و المتقهقرين تزداد اتساعا يوما بعد آخر.

في افتتاحية سابقة لأحد أعداد المجلة أشرت إلى تلك القصة القصيرة المعبرة للمؤلف Pierre RABHI بعنوان "حصاة الطائر الطنان: الجنس البشري في مواجهة مصيره" *La part du colibri - L'espèce humaine face à son devenir*، و أحس الآن أنني أحوح ما أكون إلى استذكارها و استلها مغازها، قصة الطائر الطنان الذي لم يتوان أمام اندلاع الحريق في كل أطراف الغابة و أمام حالة الهلع التي ألمت بجميع الحيوانات، لم يتوان عن نقل قطرات الماء في منقاره الصغير للمساهمة في الإطفاء و إعادة الكرة المرة تلو الأخرى، و لما سئل عن جدوى ذلك أجاب بأنه يؤدي حصته من الواجب، فليفعل الآخرون مثله إذن، ذلك ما يعبر عنه في ثقافتنا الأصيلة بـ " **محمد المقل** " ... أي المساهمة بقدر المستطاع رغم ضيق الحال.

إن مواجهة الصعاب لتمكين المجلة من الاستمرار في الصدور تحدي يتوجب علينا رفعه و التزامنا تعهد بالوفاء به قدر المستطاع، لأننا نؤمن بأن حمل أمانة العلم ليست بالأمر الهين و لا بالوظيفة المريحة، لكنها في ذات شرف لا يدانيه شرف و نعمة نحمد الله سبحانه و تعالى أن حباننا بها و أكرمنا بالاشتغال فيها، نسأله تعالى أن يوفقنا لحسن أدائها، و أن يدخر لنا أجرها لليوم العصيب.

و في هذا العدد الجديد، الذي نصره اليوم في حلة جديدة و بعزيمة أكثر ثباتا و إصرارا، مجموعة من الدراسات العلمية المنتقاة، نأمل أن تفيد قارئها و أن تساهم في خدمة اقتصادنا و مجتمعا، و ختامنا نرجو من قرائنا الأعزاء أن لا يبخلوا علينا بآرائهم و ملاحظاتهم حتى يتسنى لنا تطوير المجلة و ترقية مضمونها باستمرار.

رئيس التحرير

أ.د. الحبيب ثابتي