

المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثرها على الالتزام التنظيمي
دراسة حالة لمؤسسة تصليح البواخر وحدة وهران (ERENAV Unité d'Oran)

بومناد سيف الدين¹ بزاید نجات^{2*}
جامعة معسكر(الجزائر) جامعة محمد بن أحمد، وهران 2 (الجزائر)
مخبر البحث علم النفس وعلوم التربية ، جامعة وهران 2 (الجزائر)

Social responsibility towards employees and its impact on organizational commitment A case study on the ERENAV Oran Unity

Boumened Seifeddine¹ Bezaid Najet^{2*}
boumened-seifeddine@hotmail.fr bezaid.najet@gmail.com
Mascara University, Algeria Mohamed Ben Ahmed Oran University², Algeria

^{1,2}Laboratory Of Psychology & Education

تاريخ الاستلام: 2019/02/26: تاريخ القبول: 2019/05/10: تاريخ النشر: 2022/08/31

This study aims to underline the importance of social management of human resources and social responsibility towards its resources and its primary role in the development of organizational involvement within the company (ERENAV), Unit of Naval repair of Oran (URNO). The results have indicated that there is a correlation between social responsibility and regulatory obligation, whether continuous, emotional and normative, and this by testing the relationships of the wage variables, the number of hours of absence and the number of training courses.
Keywords. social responsibility, organizational involvement, regulatory commitment

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور المهم للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين المتجسدة في التسيير البشري وأهميته في الرفع من التزام العاملين في المؤسسة محل الدراسة، والمتمثلة في المؤسسة الوطنية لتصليح البواخر (ERNAV)، وقد تم إجراء هذه الدراسة في وحدة وهران لتصليح البواخر. بينت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي سواء المستمر، الوجداني والمعياري وهذا باختبار العلاقات الوسيطة لمتغيرات الأجر، عدد ساعات الغياب وعدد الدورات التكوينية الكلمات المفتاحية . المسؤولية الاجتماعية، الالتزام التنظيمي

مقدمة

مع اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالجوانب الاجتماعية، يتعدى مسؤوليتها الاقتصادية ليشمل البيئة التي تعيش فيها، من الموردن، العملاء، المنافسين والعاملين، والمجتمع بصفة عامة، بالإضافة إلى أنه أصبح هناك "تقرير حول المسؤولية الاجتماعية" وشهادة "الأيزو" التي تمنح للمؤسسات الملتزمة بمعايير وإجراءات المسؤولية الاجتماعية وهي الأيزو 26000 (ISO 26000)، مما يجعل المؤسسة ترتقي لتصبح "مؤسسة مواطنة"، هناك عدة مؤشرات يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة والذي يهمننا في هذه الدراسة مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة.

تنشط مؤسسة تصليح البواخر، وحدة وهران (ERENAV-URNO) في مجال حيوي للنقل البحري في الجزائر، تشمل هذه

الأخيرة على المقومات التي تتأسس عليها المسؤولية الاجتماعية وخصوصاً اتجاه العمال، من خلال الرعاية الصحية للعاملين لديهم، وتنظيمها النقابي الذي يعتبر شريك قوي في تسيير المؤسسة، ومن خلال إعادة مفاوضة اتفاقية جماعية للمؤسسة بما فيها سلم الأجور والعلوات المختلفة التي لم تستحدث منذ سنة 2010. إن مجال التصليح البحري هو مجال يتميز بندرة الموارد البشرية المؤهلة فيه، ما يتطلب الحفاظ عليها وخصوصاً بعد تكوينها من قبل المؤسسة والاستثمار فيها، وهذا لا يكون إلا بزيادة مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة من خلال التسيير البشري المسؤول اتجاه هاته الموارد البشرية.

1.1- إشكالية الدراسة: وتأسيساً على ما سبق ذكره تأتي هذه الدراسة للمحاولة الإجابة عن الإشكالية التي تتمحور حول نوع وقوة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين ومستوى الالتزام التنظيمي في مؤسسة تصليح البواخر، وحدة وهران (ERENAV-URNO)، أي مدى وجود ممارسات للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين على مستوى المؤسسة مكان الدراسة؟ وما هو مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين فيها؟ وهل يؤدي انعدام التسيير الاجتماعي للموارد البشرية إلى انخفاض مستويات الالتزام التنظيمي؟

2.1- الفرضيات: يمكن سرد فرضيات الدراسة من خلال ثلاث فرضيات وهي:

- الفرضية الأولى : توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام المستمر من خلال أجر العامل.
- الفرضية الثانية : : توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام الوجداني من خلال عدد ساعات الغياب.

▪ الفرضية الأولى : توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام المعياري من خلال عدد دورات التكوين.

3.1- أهمية الدراسة وأهدافها: تكمن أهمية الدراسة من خلال فهم العلاقة بين التسيير المعاصر للموارد البشرية بحيث يكسوه الطابع الاجتماعي أو ما يصطلح بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، والالتزام التنظيمي لديهم سواء المستمر، الوجداني والمعيارى، لما يمثله عامل التزم العمال من متغير مؤثر على دوران العمل، الغيابات، مستوى الأداء وعدة متغيرات تنظيمية أخرى، وهذا ما سيثير اهتمام المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة بشأن التسيير البشري ودوره في تعزيز ورفع التزام العاملين في المؤسسة.

ويمكن إبراز أهم الأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها من خلال ما يلي:

- تحليل العلاقة الموجودة بين ممارسات تسيير الموارد البشرية وتحقيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات.
- تسليط الضوء على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات اتجاه عمالها وأهمية الالتزام بها نظراً لمساهمتها في خلق مجتمع داخلي متماسك.

- الوصول إلى توصيات عملية تساعد أصحاب القرار في المؤسسة على تنمية الالتزام التنظيمي لدى العمال من خلال مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

4.1. الإطار النظري للدراسة:

- نشأة وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية: تشير فكرة المسؤولية الاجتماعية إلى أنه تقع على المنظمة مسؤولية اتجاه مجتمعها، والتي تمتد إلى ما هو أبعد من تحقيق الأرباح، وأن أثار القرار الاستراتيجي تمتد إلى خارج المنظمة، كما أن الخطة الإستراتيجية التي تضعها الإدارة العليا يجب أن تعكس مسؤولية المنظمة تجاه البيئة الخارجية. ويشير بعض المهتمين إلى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية قد بدأ

بالظهور عندما قامت بعض المنظمات بتحسين ظروف العمل الداخلية وتحسين حياة العاملين وزيادة أجورهم وتوفير الرعاية الطبية لعوائلهم وغيرها من الممارسات.

ويعزو البعض انطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصيغته الجديدة إلى الفكرة التي نادى بها الأمين العام للأمم المتحدة في مؤتمر "ديفوس" في يناير 1999، وفحواها أن تتبنى شركات القطاع الخاص والعام دوراً في المسؤولية الاجتماعية وتوجيه قوى الأسواق من أجل دعم المثل العليا على هدي مبادئ ثلاثة هي:

1. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عام 1948 م.
2. إعلان المبادئ والحقوق الأساسية في العمل الصادر عن منظمة العمل الدولية في عام 1998 م.
3. إعلان ريودي جانيرو حول البيئة الصادر عن المؤتمر قمة الأرض عام 1991 م. (نجم عبود نجم، 2006)

وفيما يتعلق بتطور اهتمام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية هناك ثلاث مراحل لهذا التطور والذي تعبر عنه اتجاهات المديرين نحو المسؤولية الاجتماعية كالآتي (مزنة، عبد اللطيف الرفاعي، 2015)

- أولاً: مرحلة إدارة تعظيم الأرباح للفترة 1800-1920

وفي هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح، والتوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة، وأن النقود والثروة الأكثر أهمية.

- ثانياً: مرحلة إدارة الوصاية للفترة من أواخر العشرينات حتى بداية الستينات

وفيها فإن المسؤولية الأساسية للأعمال هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين والعاملين، فإن النقود مهمة ولكن الأفراد مهمون أيضاً.

- ثالثاً: مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة من أواخر الستينات حتى الوقت الحاضر:

وفي هذه المرحلة فإن المسؤولية الأساسية للأعمال تقوم على أن الربح ضروري ولكن الأفراد أهم من النقود، وهذا يحقق المصلحة الذاتية المتنورة لشركات الأعمال ومصالح المساهمين والمجتمع ككل.

- مفاهيم المسؤولية الاجتماعية: يتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية الإشارة إلى أنه عند قيام المنظمات بتقييم القرارات من الوجهة الأخلاقية فإنه يتعين أن يكون هناك تسليم باتخاذ ما هو في صالح رفاهية المجتمع ككل وتنمية وتطوير البيئة.

كما عرفها المفوضية الأوروبية (European Commission) بأنها عملية توحيد الاعتبارات والاهتمامات البيئية والاجتماعية

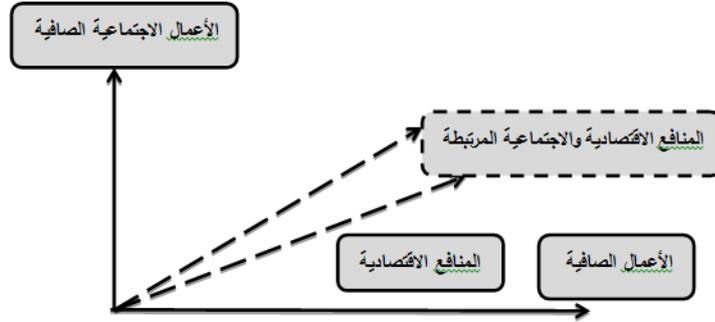
للشركات مع أنشطتها وعملياتها وفعاليتها وتفاعلها مع ذوي المصلحة على أساس طوعي. وعرفها البنك الدولي بأنها تعهدات الشركات للمساهمة في تنمية اقتصادية مستدامة لتحسين مستوى المعيشة بما يجعلها جيدة للتنمية وذلك من خلال العمل مع العاملين في تلك الشركات، وعائلاتهم، والمجتمع المحلي والمجتمع الوطني ككل. (غضبان حسام الدين، 2015)

وعرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية على أنها "الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع ككل" أما البنك الدولي فيعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها "الالتزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي، بهدف تحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد ويخدم التنمية في آن واحد، كما أن الدور التنموي الذي يقوم به القطاع الخاص يجب أن يكون بمبادرة داخلية وقوة دفع ذاتية من داخل صناعات القرار في المؤسسة (العابد لزهري، 2014)

ووفقاً لمنظمة الأيزو (ISO) فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعبر عن مسؤوليتها اتجاه تأثير القرارات والأنشطة التي تقوم بها على البيئة والمجتمع والتي تنعكس في سلوك خلقي وشفاف يؤدي إلى التنمية المستدامة بما فيها صحة ورفاهية المجتمع، الأخذ بعين الاعتبار ما تتوقعه المجموعات الضاغطة، احترام القوانين مع مراعاة المعايير الدولية وجعلها ضمن ثقافة المنظمة وعلاقتها. نوري أسماء ودهام علاء، 2015)

ويمكن النظر إليها على أساس ما تحققه من سمعة جيدة للمنظمة، إذ تعتبر عبارة عن تعبير عن قيم وفلسفة القيادة الإدارية للمنظمات في التزامها بالعمل لتحقيق أهداف وتوقعات كل أصحاب العلاقة، بما يحقق توازن مصالحهم ويعكس الثقة المتبادلة بين المنظمة والمجتمع لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة. (هشام يوسف عبد الخالق وعبد الدائم علي، 2017)

ونلاحظ أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يتمثل في طريقة متوازنة بين الأهداف والمنافع الاقتصادية والاجتماعية وقديمين توضح هذا من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم (01) يوضح مفهوم المسؤولية الاجتماعية حسب هشام يوسف وعبد الدائم (2017)

- المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين: إذا كانت المنظمات تولي اهتماماً لرأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل، لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى، وقد أثبت ذلك تجريبياً حيث أن أكثر الناس يحبذون العمل في المنظمة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة كما أثبت بنفس السياق الناس يحبذون التعامل تجارياً مع نفس المنظمات، (قاسمي السعيد، 2011). وتقوم المؤسسة عادة باستقطاب وجذب خيرات جديدة كي يقدم العاملون عملاً بكفاءة وينتظر من المؤسسة مقابل العمل الذي قدمه هذا الطرف إشباع حاجاتها المختلفة، كالحاجات الطبيعية من مأكل ومشرب ومسكن، وأخرى ذاتية كاحترام وشعورهم بالرضا الوظيفي، وعلاقات عمل جيدة. (ماجد زيد & آخرون، 2013)

- مفهوم الالتزام التنظيمي وخصائصه: يعد الالتزام التنظيمي من المفاهيم السلوكية والتنظيمية التي أخذت أبعاد واتجاهات واسعة، وخضعت لوجهات نظر متباينة ظهرت بالنتيجة على تحديد مفهومه بدقة وعناية.

يؤدي مفهوم الالتزام التنظيمي دوراً مهماً في فلسفة إدارة الموارد البشرية، وهم من المفاهيم المهمة في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي وذلك بسبب صلته الفعلية في نية ترك العاملين للعمل ومعدل الدوران. إلى أن الالتزام ليس أكثر من حالة ذهنية موجودة لدى العاملين تولد لديهم علاقات تبادل إيجابية مع القادة والمرؤوسين، وبهذا تكون المساهمات التي يقدمها العاملون أبعد من نظريات الدوافع والتبادل. (المبيضين، صفوان محمد & آخرون، 2012)

وقد عرف "كانتور" (Kantor) الالتزام التنظيمي بأنه: "استعداد أعضاء المؤسسة لتقديم ولائهم وطاقاتهم لأنظمتها" أما "شيلدون" (Scheldon) فعرفه على أنه: "توجه الفرد نحو المنظمة التي تربطه بها رابطة وثيقة" وهناك من ينظر للالتزام التنظيمي على أنه عملية تصبح فيها أهداف الفرد وأهداف المنظمة منسجمة أو متكاملة على نحو متزايد وشمولي. (حسين سعد مهدي، 2014)

ويعد "بورتر" (Porter) وزملاؤه من أبر الباحثين الذين تصدوا لدراسة ظاهرة الالتزام التنظيمي عبر سلسلة من البحوث فقد عرفوا الالتزام التنظيمي بأنه: "ارتباط قوي وتطابق واندماج أفراد في منظمة معينة، ويمكن تشخيص الفرد الملتزم من خلال إيمان قوي وقبول بأهداف المنظمة وقيمتها، والاستعداد لبذل قصارى جهده لصالحها، ورغبته القوية لاستمرار عضويته فيها". (جواد كاظم فائق، 2010)

وينسجم التعريف الذي قدمه "بشنان" (Buchanan) مع التعريف السابق إذ يرى أن الالتزام يعبر عن موالة الفرد للمنظمة التي تظهر بثلاث صور هي التطابق بين قيم الفرد وأهداف المنظمة، والاندماج في النشاط الذي يمارسه الفرد، والولاء من خلال مودة الأفراد

وتلعبهم بالمنظمة، وحسب جواد كاظم فإن التعريف الأكثر شمولاً يقوم على ثلاثة عناصر أساسية وهي كما أشار إليه العطوي، عامر و آخرون سنة 2010:

- الاعتقاد القوي في أهداف وقيم المنظمة ومدى تقبلها.

- الاستعداد لبذل جهد في المنظمة.

- النية في البقاء عضواً داخل المنظمة.

- أهمية الالتزام التنظيمي : إن أهمية الالتزام التنظيمي تكمن في أثره على كفاءة وفعالية المنظمات حيث يجنبها الكثير من الكلف

الاقتصادية والاجتماعية على مستوى الفرد أو المجموعات، ومن جانب آخر فإن ضعف الالتزام التنظيمي يترتب عليه تحمل كلف

الغياب، انخفاض مستوى الإبداع، ترك العمل، انخفاض الدافعية وانخفاض السلوك التطوعي. (قيس إبراهيم حسين، 2013)

وقد أوضح قيس أن سبب الاهتمام بالالتزام التنظيمي كون سلوك الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي متميز يختلف عن غيرهم من

الأفراد بالآتي¹ المبيضين & آخرون. (2012):

1. احتمال ترك الموظف الملزم للعمل ضئيل.

2. الموظف الملزم أكثر رغبة في التوضيح من أجل المنظمة.

3. إن عبء تحقيق الأهداف يقع على عاتق العاملين ومن خلال ابداعهم وجهودهم تتحقق الأهداف بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية.

4. ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين يخفف من عبء الرؤساء في توجيه الرؤوسين ويرفع مستوى الثقة بهم.

5. كلما زاد شعور الأفراد بالالتزام يزيد من درجة رضاهم الوظيفي مما يحفزهم على الإخلاص في العطاء للمنظمة.

- أبعاد الالتزام التنظيمي:

أولاً: الالتزام الوجداني (الشعوري): وهو الالتزام النابع من شعور الفرد بالارتباط نحو المنظمة والانغماس فيها وتطابق أهدافه مع

أهدافها، و إن قيمه تنسجم مع قيمها الأمر الذي يمنحه متعة في الارتباط بها، ولذلك يحافظ على عضويته فيها النابعة من رغبته،

ويوصف الالتزام الوجداني بأنه الرغبة الإيجابية للعمل بطريقة ثابتة، فالمواقف الإيجابية تعني الالتزام بأهداف وقيم المنظمة، وقد

يتطور الالتزام الشعوري للفرد اعتماداً على ثلاث أسس تتمثل في :

1. القيم المشتركة.

2. وضوح الأهداف وتطابقها.

3. الاندماج الشخصي.

ثانياً: الالتزام المعياري: للقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد الدور الكبير في بلورة هذا النوع من الالتزام فضلاً عن شعوره بالمسؤولية

والواجب تجاه المنظمة والعاملين فيها الذي يحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة لذا فإن الأفراد الذي يصنفون لأن التزامهم معياري يعملون

بطريقة ملائمة لأهداف المنظمة كونهم يؤمنون بأن ما يفعلونه صحيحاً وأخلاقياً. وقد يكون للقيم العائلية أو الأعراف أو الدين الذي

يؤمن به الفرد الأثر في تكوين الالتزام المعياري، ويرى البعض أن الالتزام المعياري قد يتداخل أو يرتبط بشكل كبير مع الالتزام الوجداني

وربما يكو ذلك ناجماً عن تقاربهما في تفسير دوافع ومسببات الالتزام حيال المنظمة التي يعمل بها. (المبيضين & آخرون، 2012)

ثالثاً: الالتزام المستمر: ويشير إلى استعداد الفرد للبقاء في المنظمة بسبب من استثماراته الشخصية غير القابلة للاستغناء عنها والت

تتمثل بعلاقات العمل مع الزملاء، التقاعد، المهنة والمهارات التي توجه نحو نشاط محدد كذلك مدة الخدمة والمنافع الأخرى التي تجعل

مغادرة أو ترك المنظمة للعمل في مكان آخر أمراً مكلفاً بدرجة كبيرة للفرد، وقد يفسر التزام الفرد هنا في ضوء مقدار العوائد المادية التي

يحصل عليها أو الصعوبة في إيجاد عمل بديل في منظمة أخرى، أي انه يبقى ملتزماً للمنظمة لأنه يحتاج لذلك، وهو التزام محسوب يدرك

من خلاله أو يقدر الكلفة المرتبطة بتوقف نشاطه في المنظمة. (عبود، زينب، 2014) فهو يشير إلى قوة رغبة الفرد في البقاء في منظمة

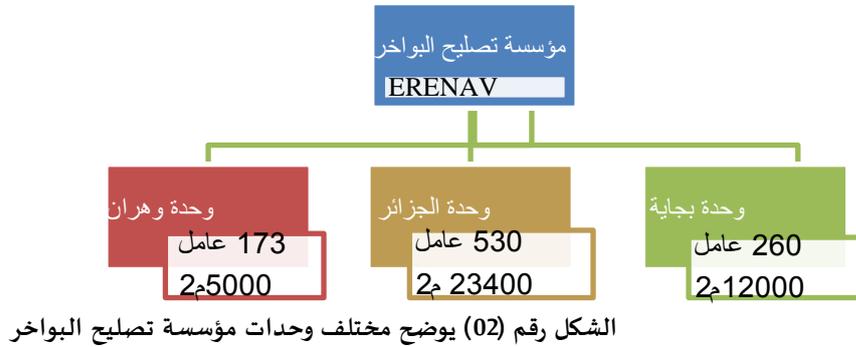
معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها سيكلفه الكثير فالعاملون ذوي الانتماء المستمر العالي يبقون في المنظمة لأنهم عليهم أن يفعلوا ذلك

إما بسبب إدراك قلة البدائل أو بسبب الخوف من التضحية المرافقة لترك العمل في المنظمة. (MEKKIOUI, S & al (2015)

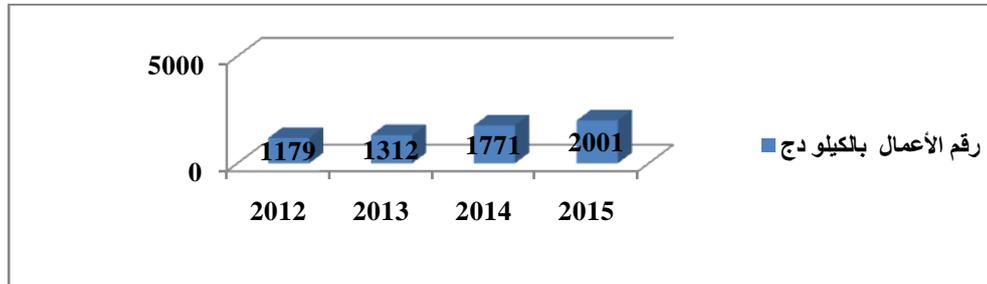
3- الإطار الميداني للدراسة:

1.3- مكان الدراسة: لقد أجريت الدراسة في المؤسسة الوطنية لتصليح البواخر (Entreprise de Réparation Navale - ERENAV) وبالتحديد في وحدة وهران، وهي مؤسسة اقتصادية عمومية ذات أسهم برأس مال اجتماعي يقدر بـ 1550000000.00 دج منتمية للمجمع الجزائري للنقل البحري (Groupe Algérien du Transport Maritime) وقد تأسست يوم 07 من أفريل سنة 1987، وتسيّر المؤسسة من خلال مجلس الإدارة (Conseil d'Administration) المشكل من 7 أعضاء منهم عضوين ممثلي العمال. وتنشط المؤسسة من خلال ثلاث وحدات جهوية بحيث تهتم بالنشاطات التالية:

- تصليح البواخر (الهيكل، المحركات، والتجهيزات الداخلية)
- صناعة مختلف تجهيزات البواخر.
- القيام بأعمال الداخلية لمختلف الموانئ.
- إنجاز أعمال برية (صيانة مختلف التجهيزات في الموقع)، والشكل التالي يوضح مختلف وحدات المؤسسة



وتتميز المؤسسة بميزة النمو المستمر وهذا ما يتضح من خلال ارتفاع رقم الأعمال (Chiffre d'affaire) للأربع السنوات الماضية وهذا ما نوضحه في الشكل التالي:



الشكل رقم (03) يوضح تطور رقم الأعمال مؤسسة تصليح البواخر

ويقدر عدد عمال الوحدة بـ 173 عامل مع احتساب الباحث-موزعين على المديرية التالية:

1. مديرية الإنتاج والتقنية.
2. المديرية التجارية.
3. مديرية الموارد البشرية والوسائل العامة.
4. مديرية المحاسبة والمالية.

2.3- أداة الدراسة: لقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، بعد الانتهاء من تصميم الاستبيان في صورته الأولية المشكل من قسميه الأساسيان الأول والمتمثل في المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين مكون من 20 سؤال، والقسم الذي يهتم بقياس الالتزام

التنظيمي مكون من 18 سؤال تم عرض الأداة على أساتذة في المجال بهدف تقويم بنود الاستبيان من ناحية وضوحها وقياسها لمتغيرات الدراسة. بالإضافة إلى تطبيقه على عينة استطلاعية بهدف قياس صدق الاتساق الداخلي الذي تراوح معاملات الارتباط من (0.35) إلى (0.77)، كما أن معاملات الثبات كانت من (0.50) إلى (0.91)

3.3- عينة الدراسة: بناءً على أهداف الدراسة فقد شملت عينة الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة والمتمثلة في 172 عامل على مستوى وحدة وهران لتصليح البواخر، وذلك لمحاولة الإلمام بمختلف وظائف المشكلة للوحدة، تم الاعتماد على هذه المعاينة، خدمةً لأهداف البحث، وبعد توزيع 172 استبيان على أفراد المؤسسة بمختلف مصالحها تم استرجاع الاستبيانات على مراحل مختلفة وانتقاء منها ما هي قابلة للتحليل الإحصائي والمستوفية لشروطه، فمثلت عينة الدراسة الأساسية نسبة 100% من مجتمع الدراسة أي ما يعادل 172 عامل الذين مثلوا أفراد عينة الدراسة الأساسية.

4- عرض النتائج:

■ الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام المستمر من خلال أجر العامل. الجدول رقم (01) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر الأجر كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين

والالتزام المستمر

علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام المستمر بوجود الأجر السنوي	علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والأجر السنوي	علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام المستمر	المتغير المستقل: الالتزام المستمر
0,039	17,187	0,028	الانحدار
2,550	33,555	5,080	قيمة "ت" ستودنت
0,125	0,868	0,127	معامل التحديد
0,367	0,932	0,363	معامل الارتباط المتعدد
0,012	0,000	0,000	مستوى المعنوية

من خلال المعطيات المبينة في الجدول السابق نلاحظ أن كل العلاقات الخطية بين المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية

الاجتماعية اتجاه العاملين والمتغير التابع والوسيطي وهما الالتزام المستمر والأجر السنوي على التوالي قد تحققت، وهذا من خلال معاملات الانحدار ومعاملات الارتباط المتعدد وكانت دالة عند مستوى دلالة 0,01، ومن خلال معامل الانحدار المتعدد تحققت العلاقة الوسيطة لمتغير الأجر بين المتغير التابع والمستقل وهذه العلاقة كانت دالة عند مستوى دلالة 0,05، ومن خلال معامل التحديد كان انحدار المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في الالتزام المستمر بوجود الأجر السنوي يمثل حوالي 12,5%.

■ الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام الوجداني من خلال عدد ساعات الغياب. الجدول رقم (02) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر عدد ساعات الغياب غير المرخصة كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية

الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام الوجداني

علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام الوجداني بوجود عدد ساعات الغياب	علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وعدد ساعات الغياب	علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام الوجداني	المتغير المستقل: ممارسات الموارد البشرية المسؤولة اجتماعيا
- 0,109	- 0,442	0,138	الانحدار
- 1,858	- 114,976	19,932	قيمة "ت" ستودنت
0,729	0,987	0,700	معامل التحديد
0,854	0,994	0,837	معامل الارتباط المتعدد
0,065	0,000	0,000	مستوى المعنوية

من خلال المعطيات المبينة في الجدول السابق نلاحظ أن كل العلاقات الخطية بين المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والمتغير التابع والوسيطي وهما الالتزام الوجداني وعدد ساعات الغياب على التوالي قد تحققت، ولكن من خلال معامل الانحدار المتعدد لم تتحقق العلاقة الوسيطة لمتغير عدد ساعات الغياب بين المتغير التابع والمستقل حيث كانت علاقة غير دالة عند مستوى دلالة 0,05.

■ **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام المعياري من خلال عدد دورات التكوين.

الجدول رقم (03) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر عدد دورات التكوين كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية

اتجاه العاملين والالتزام المعياري

علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام المعياري بوجود عدد دورات التكوين	علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وعدد دورات التكوين	علاقة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام المعياري	المتغير المستقل: ممارسات الموارد البشرية المسؤولة اجتماعيا
0,078	0,034	0,093	الانحدار
11,164	4,991	12,979	قيمة "ت" ستودنت
0,584	0,128	0,498	معامل التحديد
0,764	0,358	0,706	معامل الارتباط المتعدد
0,000	0,000	0,000	مستوى المعنوية

من خلال المعطيات المبينة في الجدول السابق نلاحظ أن كل العلاقات الخطية بين المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والمتغير التابع والوسيطي وهما الالتزام المعياري وعدد دورات التكوين على التوالي قد تحققت، وهذا من خلال معاملات الانحدار ومعاملات الارتباط المتعدد وكانت دالة عند مستوى دلالة 0,01، ومن خلال معامل الانحدار المتعدد تحققت العلاقة الوسيطة لمتغير عدد دورات التكوين بين المتغير التابع والمستقل حيث كانت علاقة وسيطة جزئية ودالة عند مستوى دلالة 0,01، ومن خلال معامل التحديد كان انحدار المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في الالتزام المعياري بوجود عدد دورات التكوين يمثل حوالي 5%.

5- مناقشة النتائج:

■ **الفرضية الأولى:** توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام المستمر من خلال أجر. أوضحت النتائج أن سياسة الأجور ونظام التعويض في وحدة وهران لتصلح البواخر (URNO) لها علاقة وطيدة بالالتزام المستمر للعاملين، مما يؤكد وجود علاقة ارتباطية معنوية بين مكافآت العمل والأجور والالتزام الوظيفي للعامل. حيث لسياسة الأجور الأثر النفسي والمعنوي على العامل على غرار الأثر الاقتصادي، وقد أكد (Mekkioui et Ziani, 2015) على أن الأثر النفسي يترجم من خلال الإحساس بالعدالة ويساهم في تحقيق العدالة التنظيمية من خلال العدالة الفردية والجماعية، والداخلية والخارجية في نفس مجال المهنة¹⁹، كما أن ارتفاع مؤشر الالتزام المستمر لدى العاملين يعد من المؤشرات التيسيرية الهامة في المؤسسة، وتنعكس أهميته في تخفيف التسرب المهني، و الغيابات، وأثارهما السلبية على مردودية المؤسسة. بالإضافة إلى أن الالتزام التنظيمي يعد من أهم مؤشرات إدارة الجودة في المؤسسة ومن مؤشرات صحة وسلامة المناخ التنظيمي السائد في المنظمة. وعلى أساس هذا يمكن أن يؤدي التيسير البشري ذو المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين إلى تحسين كل ما يتعلق بنظام التعويضات في المؤسسة، ويكون هذا بشكل دوري (سنوياً عادة) بإعادة هيكلة شبكة الأجور التي تحتوي على الأجور القاعدية لجميع الفئات السوسيو مهنية في المؤسسة والرفع من التعويضات، كالتعويض عن الوجبة والنقل وغيرها من التعويضات، والتي تكون محل تفاوض بين الشريك الاجتماعي (Partenaire social) وممثلين عن المؤسسة. وكل هذا مع الأخذ بعين الاعتبار حسن سير المنظمة وعدم رهن مستقبلها الذي يمكن أن يكون لعدم التكافؤ بين مداخلها (رقم الأعمال-Chiffre d'affaire) والتكاليف المتعددة وأهمها تكاليف العمال.

■ **الفرضية الثانية:** توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام الوجداني من خلال عدد ساعات الغياب. وتكمل نتائج اختبار هذه الفرضية، الفرضية السابقة، بحيث تعكس قوة العلاقة الطردية بين عدد ساعات الغياب غير المرخصة والالتزام الوجداني للعامل، فنقص عدد ساعات الغياب يزيد من قوة مشاركة العامل في المؤسسة ومن ساعات عمله، التي تنعكس من خلال قوة مشاركته في نجاح المشروع. كما تعتبر قوة المشاركة كأحد أبعاد الصحة التنظيمية ذو علاقة قوية بالالتزام الوجداني، مما يشير إلى أن مع زيادة مشاركة العامل وتفاعله الإيجابي - خصوصاً بتخفيض ساعات الغياب لديه- يساهم بزيادة شعوره بالالتزام نحو المؤسسة.

■ **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والالتزام المعياري من خلال عدد دورات التكوين. بينت النتائج قوة العلاقة بين التكوين والالتزام التنظيمي وخصوصاً المعياري للعامل، هذا ما يؤكد على دور التدريب في تطوير قدرات العاملين في العمل والذي ينتج عنه قوة الالتزام وارتباط العاملين في المؤسسة بمؤسستهم. كما أن للتكوين دور مهم في الاندماج الاجتماعي التنظيمي للعاملين في المؤسسة (Socialisation organisationnelle)، مما أكدته "بينافورت" (2011) Pennaforte في دراسته بأن للتكوين دور مهم في الاندماج الاجتماعي التنظيمي للعاملين في المؤسسة (Socialisation organisationnelle)، والعقد النفسي (Contrat psychologique) والتي تأتي بفضل التكوينات المستمرة مع الزمن، ومن جهة أخرى وجد نفس الباحثين أن التكوين لديه علاقة سالبة مع الرغبة في ترك العمل والمؤسسة²⁰. بالإضافة إلى أن دورات التكوين تزيد من تفاعل العمال في ما بينهم وخصوصاً في المؤسسة محل الدراسة والذي يسير التكوين من طرف الإدارة المركزية، مما ينتج عليه تنظيم تكوينات يكون المشاركون فيها من مختلف الوحدات (وهران، الجزائر وبجاية) وهذا ما يزيد من تفاعل العمال وزيادة قوة الترابط في ما بينهم، وتشبعهم بقيم المؤسسة مما ينتج عليه من التزام نحو المنظمة.

خاتمة: وختاماً يشير الباحثان بأن هذه الدراسة تستطلع واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية ذات الطابع الاجتماعي، والذي يعتبر موضوع مستجد في التسيير البشري، وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعمال في مؤسسة تصليح البواخر الممثلة بوحدة وهران لتصليح البواخر (URNO)، وذلك في ضوء استجابات عمال الوحدة. ونتائج هذه الدراسة غير مطلقة أو نهائية، وتبقى في النهاية إشكالية تسيير الموارد البشرية والتزام العمال في مؤسساتنا وبالخصوص في ظل الأزمات الاقتصادية التي تمر بها البلاد، مشكل مطروح يستدعي تفتن الميسيرين بهدف الحفاظ على الخبرات والكفاءات سواء في المؤسسة الجزائرية أو في البلاد لتفادي نزيف الأدمغة الذي أرهق ولا زال يرهق تفكير القائمين على الدولة.

- **الاقتراحات:** من خلال نتائج الدراسة الموضحة سابقاً يمكن تقديم التوصيات التالية:

- 1) ضرورة اهتمام المؤسسة محل الدراسة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بداية من المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، من خلال إنشاء لجان خاصة تراقب وتدقق ممارسات الموارد البشرية المطبقة من خلال تدقيقات دورية.
- 2) يجب أن تتبع المؤسسة محل الدراسة تطبيق عدة معايير عالمية في الإدارة والتسيير الداخلي المتعلق بالموارد البشرية، كنظام الجودة لتسيير (ISO9001) الذي يركز على إجراءات محددة مسبقاً، بهدف الوصول إلى معايير أخرى بيئية واجتماعية.
- 3) ضرورة سعي إدارة المؤسسة إلى تعزيز منح فرص لتطوير مهارات العمال، وتنامي مساهمهم المهني في المؤسسة بهدف تعزيز ثقة بالمؤسسة وبالتالي رفع التزامهم لها.
- 4) إعطاء نفس الأهمية والأولية للأنشطة الاجتماعية نحو العمال داخل المؤسسة بالموازاة مع الممارسات الأخرى المتعلقة بالتسيير الإداري للعمال، وتكوين الميسيرين على الطرق الحديثة في تخطيط أعمال المسؤولية الاجتماعية.

5) توطيد العلاقات وتطويرها مع نقابة العمال التي تمثل شريك إجتماعي مهم في تسيير المؤسسة، ودعمه مادياً لتسيير الأنشطة الاجتماعية الموجة للعمال.

قائمة المراجع:

- جردات ناصر و ابو الحمام عزام.(2013). *المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات*. عمان: إثراء للنشر والتوزيع، ص:21
- جواد كاظم فائق. (2010). دور الدمج التنظيمي في تعزيز التزام العاملين "دراسة تحليلية في كلية الإدارة والاقتصاد والقانون جامعة بغداد". *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 3(12) ص:48
- حسين سعد مهدي.(2014). أثر دافعية الانجاز على الالتزام التنظيمي "بحث تطبيقي في مستشفى جمعية الهلال الأحمر العراقية"، *مجلة كلية التراث الجامعة*، 14(16) ص:101
- العابد لزهرا.(2014). التعلم من أزمة المسؤولية الاجتماعية "حالة شركة NIKE". *مجلة الدراسات الاقتصادية*، ص:92
- عبود، زينب.(2014). تأثير الانهيار على مستوى الالتزام التنظيمي. *مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 4(9) ص:146
- العطوي، عامر والشيباني إلهام.(2010). دور دعم والثقة القيادية في بناء الالتزام التنظيمي للعاملين. *مجلة جامعة كربلاء العلمية*، 3(8) ص:132
- غضبان حسام الدين.(2015). *محاضرات في نظرية العولمة*، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، ص:136
- فلاق محمد.(2013). المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي "سوناطراك الجزائرية وأرامكو السعودية" أنموذجاً. *مجلة الباحث*، 12(13) ص:32
- قاسمي السعيد. (2011). التفاعل بين الرسالة والبيئة في المؤسسة الاقتصادية، *مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير*، 11(11) ص:136
- قيس إبراهيم حسين.(2013). دور الخصائص الريادية في تعزيز الالتزام التنظيمي، *مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 9(26) ص:67-94
- ماجد زيد، بدرابي عبد الرضا. (2013). الأنماط القيادية واثرها في الالتزام التنظيمي من خلال تمكين العاملين، *مجلة العلوم الاقتصادية*، 9(34) ص:69
- المبيضين، صفوان محمد و الأكلبي عائض.(2012). *التوظيف والمحافظة على الموارد البشرية*. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع، ص:185
- المبيضين، صفوان محمد و الأكلبي عائض.(2012). *التوظيف والمحافظة على الموارد البشرية*. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع، ص:192
- مزنة، عبد اللطيف الرفاعي.(2015). تقييم مستويات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية للشركات الصناعية السورية. *مجلة جامعة الملك فيصل للعلوم الإنسانية والإدارية*، 1(16) ص:34
- نجم عبود نجم.(2006). *أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال*. عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع، ص:201
- نوري أسماء و دهام علاء.(2015). مدى تبني المنظمات العامة لمعايير المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، 44(44) ص:158
- هشام يوسف عبد الخالق وعبد الدائم علي.(2017). تطوير منظومة أخلاقيات الإدارة لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الحكومية في المجتمع العراقي. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، 23(95)، 281-301 ص:290
- MEKKIOUI, S & ZIANI, N.(2015) La rémunération un outil de développement des ressources humaines. *Revue algérien de développement économique*.2(3) p :4
- Pennaforte, A.(2011). Le développement de l'implication organisationnelle par la formation en alternance, un impact durable sur le turnover dans le monde des services. *@GRH*, 1 (1),39-72 p : 56