

تاريخ القبول: 2020/04/13

تاريخ الإرسال: 2020/02/25

تاريخ النشر: 2021/01/30

أثر تبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على  
سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية بفرع صيدال للمضادات  
الحيوية بولاية المدية

**The impact of the adoption of social responsibility  
programs and activities Towards the workers on  
the organizational citizenship behavior:  
A field study at saidal antibiotics branch in the  
state of Medea**

ط.د. بوزار خليفة<sup>1</sup>، أ.د. سالم رشيد<sup>2</sup>جامعة يحيى فارس المدية، bouzar440@gmail.com<sup>1</sup>المركز الجامعي تمنراست، profsalmi@yahoo.fr<sup>2</sup>

**المخلص:**

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر تبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية بفرع صيدال للمضادات الحيوية بولاية المدية، تم استخدام الاستبانة أداة رئيسة لاستقصاء آراء المبحوثين حول متغيرات الدراسة والعلاقة بينهما، حيث تكونت عينة الدراسة من 62 عاملا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V.21 ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية، وعلى ضوء هذه النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات أهمها:

ضرورة تكثيف وتثوية برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية الموجهة نحو العاملين وتطورها بشكل دائم بما يسهم في تنمية وتعزيز سلوك المواطنة التنظيمية. الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، سلوك المواطنة التنظيمية، الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير.

### Abstract:

This study aimed to identify the impact of the adoption of social responsibility programs and activities towards the workers on the organizational citizenship behavior at saidal antibiotics branch in the state of Medea, the questionnaire was used as a main tool to survey the respondents' opinions about the study variables and the relationship between them, The study sample was composed of 62 workers, And the data were analyzed using the statistical package of social sciences SPSS V.21 , The study found a number of results that the most important : there is a statistically significant positive impact of of the adoption of social responsibility programs and activities towards the workers on the organizational citizenship behavior, In light of these results a number of recommendations were presented, the most important of which is: the need to intensify and diversify social responsibility programs and activities towards workers and develop them permanently so as to contribute to the development and enhancement of organizational citizenship behavior.

**Keywords:** Social responsibility, organizational citizenship behavior, altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue, conscientiousness

المؤلف المرسل: بوزار خليفة، الإيميل: [BOUZAR440@GMAIL.COM](mailto:BOUZAR440@GMAIL.COM)

### مقدمة:

يعد المورد البشري من أهم الموارد التي تمتلكها المؤسسة، فهو مفتاح نجاحها خاصة في ظل التحديات والتغيرات التي أصبحت تعرفها المؤسسات في عصرنا

الحالي، الأمر الذي زاد من أهمية العنصر البشري في مواجهة هذه التحديات والتكيف مع التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية لتحقيق فاعلية المؤسسة والارتقاء بأدائها التنظيمي بما يضمن لها ديمومتها وتعزيز موقعها التنافسي.

فالكثير من المؤسسات أصبحت اليوم تتنافس فيما بينها لاستقطاب الموارد البشرية الكفؤة، والعمل على توفير بيئة مادية مريحة لها من خلال تحسين ظروف العمل وتوفير وسائل النقل وتطوير مهارات وقدرات العاملين من خلال التدريب والتكوين، وكل هذا يندرج في إطار الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين بهذه المؤسسات، وقد أكدت دراسات عديدة أن التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العاملين بها يعد أحد المؤثرات الأساسية في سلوك الأفراد داخل التنظيم، وقد أدركت المؤسسات الحديثة هذه الحقيقة وتبتهت إلى ضرورة الاهتمام بالموارد البشري والحفاظ عليه عن طريق التكثيف والتنويع من برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تعمل على تحقيق أقصى المنافع له وتحفزه لتبني سلوكيات إيجابية تصب في مصلحة المؤسسة مثل سلوك المواطنة التنظيمية الذي يعد مطلب الكثير من المؤسسات في عصرنا الحالي بسبب آثارها الإيجابية والتي منها تحسين أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها وكفاءتها. ولقد لاقى مفهومي المسؤولية الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية اهتماما كبيرا من طرف الكتاب والباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي وبحثوا مدى وجود العلاقة بينهما، ونظرا لهذه الأهمية المذكورة؛ فقد جاءت هذه الدراسة لمحاولة التعرف على العلاقة التأثيرية بين المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية بفرع صيدال للمضادات الحيوية بولاية المدية.

**إشكالية الدراسة:** سنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية بفرع صيدال للمضادات الحيوية بولاية المدية؟  
من أجل فهم أعمق للتساؤل الرئيسي ومحاولة الإجابة عليه يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مدى التزام إدارة المؤسسة محل الدراسة بتبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بها ؟

2- ما درجة ممارسة العاملين بالمؤسسة محل الدراسة لسلوك المواطنة التنظيمية ؟

3- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة ؟

**فرضيات الدراسة:** للإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة حاولنا صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

**الفرضية الرئيسية:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

**أهمية الدراسة:** تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الاهتمام المتزايد بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات على اختلاف أصنافها وأنشطتها بفعل دورها الإيجابي في المحافظة على الأفراد العاملين بها، مما يخلق لديهم الرغبة القوية في الانتماء للمؤسسة والبقاء فيها والسعي لتحقيق أهدافها التنظيمية بفعالية وكفاءة من خلال مضاعفة الجهود وممارسة سلوكيات وأدوار وظيفية تطوعية تتجاوز متطلبات الدور الرسمي دون توقع الحصول على أي شكل من أشكال الحوافز والمكافآت.

**أهداف الدراسة:** تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على واقع تبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين ودرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة؛

2- التعرف على أثر تبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.

**منهج الدراسة:** من أجل الإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة سوف يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض نظري للمسؤولية الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية، كما سيتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال دراسة تطبيقية بفرع صيدال للمضادات الحيوية بولاية المدية.

### أولا/ الإطار النظري للدراسة

سوف نتطرق في هذا الجزء لمختلف المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة سواء تعلق الأمر بالمسؤولية الاجتماعية أو سلوك المواطنة التنظيمية.

#### 1. ماهية المسؤولية الاجتماعية:

##### 1.1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

حظي مفهوم المسؤولية الاجتماعية باهتمام كبير من طرف الباحثين والكتاب في مختلف الدراسات العربية والأجنبية نظرا لأهميته الكبيرة بالنسبة للمؤسسات وانعكاساته الإيجابية على الأفراد العاملين بها، حيث تعددت المفاهيم نظرا لاختلاف وجهات نظر المفكرين واتجاهاتهم الفكرية وفيما يلي سوف نقوم بعرض بعض النماذج للتعريف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية:

- عرّف بيتر دراكر (Peter Drucker) المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه"<sup>1</sup>، ويعتبر هذا التعريف حجر الزاوية للدراسات اللاحقة والذي فتح الباب واسعا لدراسة هذا الموضوع باتجاهات مختلفة<sup>2</sup>.

- وعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد"<sup>3</sup>.

- كما عرف هولمز (Holmes) المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام على منشأة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل : محاربة الفقر، وتحسين الخدمة، ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل، وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها"<sup>4</sup>.

- بينما عرف 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 الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل"<sup>5</sup>.

- كما عرفها معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية بأنها "السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع، وتشمل سلوك الإدارة المسؤولة في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم"<sup>6</sup>.

استناداً إلى التعاريف السابقة يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المؤسسة اتجاه أصحاب المصالح بمن فيهم الموظفون والعملاء والموردون والمجتمع المحلي والحكومة، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة من البرامج والأنشطة الاجتماعية التي تخدم هؤلاء الأطراف وتساهم في تحقيق التنمية المستدامة كمكافحة الفقر والتلوث، تحسين المستوى المعيشي للعاملين وعائلاتهم، خلق مناصب عمل جديدة، إقامة مشاريع البنية التحتية...

### 1.1. سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه العاملين:

يعتبر المورد البشري من أهم عناصر الانتاج في المؤسسة وأحد أصحاب المصلحة فيها، لذلك وجب على المؤسسة أن تلتزم بتكثيف أنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية التي تستهدف هذا المورد الثمين، وذلك بهدف الحفاظ عليه وتعزيز ولاءه والتزامه للمؤسسة التي يعمل بها، كما أن هذه الأنشطة والبرامج تعد بمثابة استثمار حقيقي تنعكس نتائجه ايجابيا على مستقبل المؤسسة.

ومن أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين في المؤسسة ما يلي:<sup>7</sup>

- تقوم المنظمة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية؛

- العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المنظمة لمشاركة العاملين في أرباح المنظمة؛

- منح مكافآت وحوافز للأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين؛

- من مسؤولية المنظمة الصناعية الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات العمل أو الأمراض المهنية؛

- تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل؛

- إعداد وتنفيذ برامج توعية للأفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل؛

- اعتماد برامج أو سياسة معينة لإيجاد فرص لانجاز أعمال صغيرة للأفراد العاملين؛

- الحفاظ على الأفراد العاملين ومنع تسريحهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغيابات ودوران العمل وحوادث العمل؛

- إعداد سياسة تمنع الأفراد العاملين من تسريبهم للمعلومات المهمة أو السرية الخاصة بأعمال المنظمة خاصة الأفراد العاملين في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وحث روح التعاون والدافع والحافز بينهم؛
- اعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار؛
- إتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع؛
- إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين المعوقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة؛
- محاولة المنظمة لوضع إجراءات معينة للحد من استخدام الأفراد العاملين لموارد المنظمة المختلفة واستخداماتها لأغراض شخصية؛
- اعتماد برنامج أو نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة....؛
- التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم؛
- متابعة الأفراد العاملين فيما يتعلق بكل ممارسات حول عقد اتفاقيات غير مشروعة أو غير واضحة بالنسبة للمنظمة؛
- المحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المنظمة بعدهم جزء من المجتمع؛
- متابعة كل ما يتعلق بالممارسات المالية الغير مشروعة التي تتم من قبل الأفراد العاملين؛



- الالتزام بانجاز وتكامل الأعمال في المنظمة خاصة فيما يتعلق باستخدام الأفراد كبار السن والنساء والأطفال ومحاولة عدم تركهم للعمل.

## 2. أساسيات حول سلوك المواطنة التنظيمية:

### 1.2. مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

حظي مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية باهتمام العديد من الكتاب والباحثين في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الإدارية باعتباره أحد المفاهيم الإدارية الحديثة، ونظرا لتعدد المفاهيم سوف نتناول عددا منها في ما يلي:

- عرّف (konovsky & pugh) سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "سلوك وظيفي يؤديه الفرد طواعية ويتعدى حدود الواجبات الوظيفية المحددة له، ولا يتم مكافأته من خلال هيكل الحوافز الرسمية داخل المنظمة"<sup>8</sup>.

- كما عرّفه (Niehoff & Moorman) بأنه "سلوك الدور الإضافي فهو سلوك اختياري يقوم به الفرد دون إجبار، كما أنه لا يرتبط بنظم الحوافز الرسمية داخل المنظمة"<sup>9</sup>.

ويمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه "السلوك الذي يمارسه الفرد بشكل طوعي اختياري داخل المنظمة، والذي يتجاوز نطاق واجباته الوظيفية المحددة في التوصيف الوظيفي، ولا يندرج ضمن نظام المكافآت والحوافز الرسمية في المنظمة، والذي يهدف إجمالاً إلى تعزيز أداء المنظمة وتحقيق فعاليتها وكفاءتها التنظيمية.

### 2.2. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

يعد النموذج الخماسي الأبعاد لسلوك المواطنة التنظيمية الذي اقترحه (organ) هو أكثر التصنيفات شيوعاً واستعمله العديد من الباحثين في الدراسات

المتعلقة بسلوك المواطنة التنظيمية ويشمل الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، ووعي الضمير، السلوك الحضاري، وفيما يلي عرض لهذه الأبعاد:

➤ **الإيثار:** وهو مساعدة الموظف للأشخاص الذين حوله (الزملاء، الرؤساء، العملاء) في المهام المتعلقة بالعمل<sup>10</sup>، ومن نماذج سلوك الإيثار مشاركة العاملين الآخرين طرق وأساليب العمل الجديدة أو الرغبة في مساعدة العاملين الجدد وتعليمهم ومنع حدوث مشكلات مرتبطة بالعمل<sup>11</sup>.

➤ **الكياسة:** يعكس هذا البعد مدى مساهمة الفرد في منع لمشاكل التي يمكن أن يتعرض لها زملائه عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات الزملاء الآخرين، ويعكس هذا المكون أيضا رغبة الفرد في المبادرة بالاتصال بالآخرين قبل اتخاذ أية قرارات تؤثر على أعمالهم أو على الأقل إخبارهم مقدما بتلك القرارات<sup>12</sup>.

➤ **الروح الرياضية:** هي مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تدمير أو رفض، أو ما شابه ذلك أي التسامح والصبر على المضايقات<sup>13</sup>، وغالبا ما تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة ومن الأمثلة الأخرى قبول العمل في ظروف اقل من الظروف العادية والتماس العذر للمنظمة وعدم محاولة إظهار تقصيرها، ومن الواضح إن تقبل الفرد لتلك الإحباطات الوظيفية دون تدمير أو شكوى يمكن إن يخفف عبء العمل على الرئيس المباشر وأن يؤدي إلى تفرغ كل من الرئيس والمرؤوس لحل مشاكل العمل الحقيقية<sup>14</sup>.

➤ **وعي الضمير:** يتمثل في سلوك العامل التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة كالامتثال للقواعد واللوائح وعدم أخذ وقت راحة إضافي<sup>15</sup>، ويحدد تجسيده من خلال بمواعيد العمل المحددة كالحضور المبكر وتسليم الأعمال في مواعيدها والحرص الدائم على الحضور والعمل وإكمال الواجبات بعناية فائقة، والحرص

على قضاء معظم ساعات العمل في أداء الواجبات الرسمية وتقبل قوانين المنظمة والقواعد والإجراءات وتنفيذها بالدقة المطلوبة<sup>16</sup>.

➤ **السلوك الحضاري:** يقصد به مستوى عال من الاهتمام بالمنظمة والدعم والمشاركة بمسؤولية في الأمور المتعلقة بالمنظمة، والحرص على نجاحها وتطورها مثل المشاركة في الفعاليات التنظيمية، حضور الاجتماعات غير الرسمية، المشاركة الفعالة وتقديم الاقتراحات، مواكبة التغيرات والتطورات التي تؤثر على المنظمة<sup>17</sup>.

#### ثانيا/ الدراسة التطبيقية:

سناول في هذا الجزء إسقاط الدراسة النظرية على عينة عشوائية من العاملين في فرع صيدال للمضادات الحيوية بولاية المدية لمعرفة أثر تبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية.

#### 1. الطريقة وأدوات الدراسة:

**1.1. الأساليب الإحصائية:** استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لمعالجة بيانات الدراسة حيث تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة وحساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب المئوية، معامل ارتباط بيرسون لمعرفة نوع العلاقة وقوتها بين متغيرات الدراسة وتحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد تأثير المتغير المستقل (برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين) على المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية).

**2.1. مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين بفرع صيدال للمضادات الحيوية بولاية المدية والبالغ عددهم 704 عامل.

**3.1. عينة الدراسة:** تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم أخذ نسبة قدرها 10% من مجتمع الدراسة، وتم توزيع استمارات الاستبيان على جميع أفراد العينة والتي بلغ عددها 70 استبانة وتم استرجاع 65 استبانة، وكانت 62 استبانة منها صالحة للتحليل.

**4.1. صدق وثبات أداة الدراسة:**

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أما صدق الاستبيان فيقصد به أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه، وقد تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبيان من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين من الأساتذة ذوي الاختصاص لتحديد مدى وضوح العبارات وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، كما تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال تحليل معامل الثبات ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما يلي:

**الجدول 01: معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان**

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	المحاور
0.947	0.898	15	برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
0.971	0.944	15	سلوك المواطنة التنظيمية
<b>0.975</b>	<b>0.952</b>	<b>30</b>	<b>جميع محاور الاستبانة</b>

**المصدر:** من إعداد الباحثين بناء على نتائج برنامج **spss**.

تشير النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبانة بلغت 0.952 وهذا يعني أن معاملات الثبات مرتفعة لفقرات الاستبانة، أما معامل الصدق والذي يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات فبلغت قيمته 0.975 وهو ما يدل على أن الاستبانة تقيس ما وضعت لقياسه، وهذه القيم مقبولة جدا من الناحية الإحصائية في البحوث الاجتماعية والإدارية مما يطمئن من استخدام أداة الدراسة في عملية البحث.

**2. النتائج ومناقشتها:****1.2. التحليل الوصفي لمحاور الدراسة:**

سنقوم في هذا الجزء بتحليل محاور الاستبانة، حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاور الدراسة.

### 1.1.2. التحليل الاحصائي الوصفي للمحور الأول برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول كما هو مبين في الجدول التالي:

**الجدول 02: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.**

المحور	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	15	3.89	0.788	مرتفع

#### المصدر : من إعداد الباحثين بناء على نتائج برنامج spss

تشير بيانات الجدول رقم (02) أعلاه أن آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى التزام المؤسسة بتبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين كانت كلها إيجابية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (3.89) وبانحراف معياري قدره (0.788) وكان مستوى الأهمية لهذا المحور مرتفع، وهذا ما يدل على حرص واهتمام إدارة فرع صيدال للمضادات الحيوية بتبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تخدم العاملين باعتبارهم أهم موارد المؤسسة، وذلك من خلال اتخاذ مجموعة من السياسات والإجراءات التي تعمل على تلبية احتياجات ومتطلبات العاملين فيها وتحقيق أهدافهم وطموحاتهم.

### 1.2. التحليل الاحصائي الوصفي لأبعاد المحور الثاني سلوك المواطنة التنظيمية:

للتعرف على درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد محور المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، وذلك كما هو مبين في الجدول التالي:

## الجدول 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الثاني

## سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	الأبعاد	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	الإيثار	03	4.06	0.687	مرتفع
2	الكميصة (اللطيف)	03	4.04	0.608	مرتفع
3	الروح الرياضية	03	4.14	0.668	مرتفع
4	وعي الضمير	03	3.88	0.899	مرتفع
5	السلوك الحضاري	03	3.90	0.779	مرتفع
أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية		15	4.00	0.644	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج برنامج spss

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (03) أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية بفرع صيدال للمضادات الحيوية جاءت بمستوى أهمية مرتفع، وذلك بمتوسط حسابي بلغت قيمته (4.00) وانحراف معياري بلغت قيمته (0.644)، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بين (3.88-4.14)، ويلاحظ أيضاً من نتائج نفس الجدول انخفاض التشنت في إجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية بأبعاده وهو ما يعكس وجود تقارب في وجهات النظر لأفراد عينة الدراسة حول مستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

ويدل المستوى المرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة محل الدراسة على أن أفراد عينة الدراسة لديهم وعي واهتمام بممارسة هذا السلوك الإيجابي داخل مؤسستهم لتدعيم فعاليتها وكفاءتها في تحقيق أهدافها. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (كبير، بن علي، 2019) بعنوان أثر المناخ التنظيمي على سلوك المواطنة

التنظيمية لدى موظفي مؤسسة صيدال عنابة، التي توصلت إلى وجود مستوى مرتفع لسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي مؤسسة صيدال وعنابة ويعزى ذلك إلى تطابق بيئة مجتمع الدراسة المحلية الجزائرية ولكونها طبقت على أحد فروع مجمع صيدال.

**2.2. اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:** تضمنت الفرضية الرئيسية للدراسة ما يلي: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة".

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة سنعمد على تحليل الانحدار الخطي البسيط وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

#### الجدول 04: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر برامج وأنشطة

##### المسؤولية تجاه العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية

المتغير التابع	B	الخطأ المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى المعنوية
سلوك المواطنة التنظيمية (Y)	0.976	0.123	7.917	0.000
معامل الارتباط ( $r$ ) = 0.715		معامل التحديد ( $R^2$ ) = 0.511		
قيمة (T) المجدولة عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) ودرجات الحرية (1، 60) = 1.67				

##### المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج برنامج spss

يتضح من خلال النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (04) أن قيمة (T) المحسوبة البالغة (7.917) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.67)، كما أن مستوى المعنوية (0.000) أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05)، بالإضافة إلى أن قيمة معامل الارتباط ( $r$ ) بلغت (0.715) وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (برامج وأنشطة

المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، كما يتضح من نتائج نفس الجدول أن المتغير المستقل (برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين) في هذا النموذج يفسر ما نسبته (51.1%) من التباين والتغير في المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)، وأن النسبة الباقية والبالغة (48.9%) تعود إلى عوامل أخرى لم تؤخذ بعين الاعتبار في هذا النموذج.

وبناء عليه، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتبني برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة".

#### الخاتمة:

إن نجاح أو إخفاق أي مؤسسة يعتمد اعتمادا كليا على كفاءة مواردها البشرية وعلى قدرة هذه المؤسسة في تحقيق أهدافها، فالمورد البشري يعتبر مصدر الابتكار والتجديد، لذا وجب على المؤسسة الاهتمام به وتحقيق أهدافه وطموحاته وذلك من خلال تكثيف برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تستهدف هذا المورد الثمين، وجعلها كجزء من الثقافة التسييرية وأحد الركائز التي تقوم عليها إستراتيجية المؤسسة باعتبارها آلية تساهم في الحفاظ على مواردها البشرية وتحسين سمعتها لدى جميع الأطراف المتعاملين معها، خاصة الأفراد العاملين الذين تزيد من درجة ولائهم وانتمائهم لمؤسستهم ورجبتهم في الانخراط في ممارسة سلوكيات إيجابية تطوعية تتجاوز المتطلبات الرسمية للوظيفة، وذلك للارتقاء بالأداء التنظيمي للمؤسسة وتعزيز موقعها التنافسي.



واستنادا إلى ما تم عرضه من مفاهيم عن المسؤولية الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية في الإطار النظري للدراسة والنتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة التطبيقية، توصل الباحث إلى عدد من النتائج والتوصيات.

### النتائج:

بعد استعراض نتائج التحليل الإحصائي توصل الباحثان إلى ما يلي:

- يطبق فرع صيدال للمضادات الحيوية المسؤولية الاجتماعية الداخلية تجاه العاملين بشكل كبير، ويؤدي هذا التطبيق دوراً جوهرياً في تكوين سلوكيات تنظيمية إيجابية لهؤلاء العاملين تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة بفعالية وكفاءة؛
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن الأفراد العاملين بفرع صيدال للمضادات الحيوية يمارسون سلوك المواطنة التنظيمية بدرجة مرتفعة؛
- هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين يجب على المؤسسات الانتباه إليها والأخذ بها لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون فيها وفي نفس الوقت فهي تحقق أهداف المؤسسة؛
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن تبني فرع صيدال للمضادات الحيوية لسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين له تأثير إيجابي على سلوك المواطنة التنظيمية الممارس من طرفهم، وهذا أمر معقول إذ أن إحساس الفرد العامل باهتمام المؤسسة له يرفع من معنوياته ويزيد من سعيه للبقاء فيها وبذل مزيد من الجهد الإضافي لتحقيق أهداف المؤسسة دون توقع الحصول على مكافأة أو أجر إضافي نظير هذه الجهود.

### التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يقدم الباحثان التوصيات الآتية:

- ضرورة اهتمام إدارة المؤسسة وخاصة قسم تسيير الموارد البشرية بتطوير ونكثيف برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تستهدف الأفراد العاملين بما يسهم في رفع روحهم المعنوية وزيادة الرضا الوظيفي، مما يشجعهم ممارسة مهام وأدوار وظيفية إضافية وبذل أقصى الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة؛

- ضرورة الإطلاع على تجارب وخبرات المؤسسات الرائدة في مجال الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية والتعرف على برامجها وأنشطتها للاستفادة منها؛

- يجب على إدارة المؤسسة إعطاء أهمية قصوى لتكوين مسؤولي قسم تسيير الموارد البشرية في مجال تصميم وتنفيذ برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وخاصة تلك الموجهة نحو الأفراد العاملين بها؛

- ضرورة تركيز إدارة المؤسسة على إشراك جميع العاملين عن طريق ممثليهم ومن مختلف المستويات الإدارية في صياغة برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية الموجهة نحوهم؛

- ضرورة اهتمام المؤسسة بتبني ثقافة تنظيمية تدعم ممارسة السلوكيات الايجابية ومنها سلوك المواطنة التنظيمية؛

- إجراء مزيد من الدراسات العلمية والمتعلقة بتحديد الآثار المترتبة عن تبني المؤسسة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على السلوك التنظيمي للفرد العامل.

#### قائمة المراجع:

<sup>1</sup> طاهر محسن منصور الغالبي، صالح محسن العمري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 13، عمان، الأردن، 2002، ص216.

<sup>2</sup> كامل أحمد إبراهيم أبو ماضي، أثر الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية على أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد 02، 2015، ص65.

<sup>3</sup> فهد راعي الفحاء، مدى التزام شركات المساهمة العامة الكويتية بالإفصاح عن بنود المسؤولية الإجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2012، ص16.

<sup>4</sup> محمد الصيرفي، المسؤولية الإجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة 1، مصر، 2007، ص15.

<sup>5</sup> أنس أحمد سعيد عوض، أسباب عجز الشركات عن القيام بالمسؤولية الإجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2014، ص10.

<sup>6</sup> نفس المرجع، ص10.

<sup>7</sup> ليث سعد الله حسين، ريم سعد الجميل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل: دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل، مجلة بحوث مستقبلية، كلية الحدباء الجامعة، العراق، المجلد3، العدد 01، 2012، ص ص 16-17.

<sup>8</sup> شلابي وليد، دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة بسكرة، 2016، ص79.

<sup>9</sup> Niehoff, Brian P., and Moorman, Robert H., Justice as a Mediator of The Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior, Academy of Management Journal, Vol 36, N° 3, 1993, pp 527-556.

<sup>10</sup> هناء خالد الرقاد، عزيزة أبو دية، الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجمعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، فلسطين، المجلد 20، العدد 2، 2012، ص 746.

<sup>11</sup> أنيس أحمد عبد الله وآخرون، العدالة الإجرائية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العراق، المجلد 04، العدد 12، 2008، ص18.

<sup>12</sup> نسرين جاسم محمد وآخرون، قياس مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لعينة من تدريسيي كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد وكلية دجلة الجامعة الأهلية: بحث مقارنة، مجلة الدنانير، الجامعة العراقية، العراق، المجلد 01، العدد 11، 2017، ص361.

<sup>13</sup> عاشور لهور، التمكين النفسي وتأثيره على المواطنة التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية: دراسة ميدانية بالمديرية الولائية لسكيكدة، رسالة ماجستير في السلوك التنظيمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 2، الجزائر، 2014، ص73.

<sup>14</sup> نسرين جاسم محمد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 362.

<sup>15</sup> أحمد بن سالم العامري، محددات وأثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة الملك عبد العزيز للإقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية، المجلد 17 ، العدد 02، 2003، ص70.

<sup>16</sup> محمد بن عبد الله بن سعيد الزهراني، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي مدارس التعليم العام الحكومية للبنين بمدينة جدة من وجهة نظر مديري ومعلمي تلك المدارس، رسالة ماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، 2006، ص ص 22-23.

<sup>17</sup> عالية بنت إبراهيم محمد طحطوح، مرجع سبق ذكره، ص39.