

تاريخ القبول: 2021/04/28

تاريخ الإرسال: 2020/06/05

تاريخ النشر: 2021/10/11

المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال كمدخل لبناء الثقة داخل المؤسسة
"دراسة ميدانية على مؤسسة كوندور إلكترونيكس"

**Social Responsibility toward workers as an
approach in Trust Building within the enterprise
A case study: Condor Electronics**

هشام معيري¹، صونية العيدي²

جامعة بسكرة (الجزائر)، hichem28mairi@gmail.com¹

جامعة بسكرة (الجزائر)، sonia.laidi@univ-biskra.dz²

المخلص:

هدفت الدراسة إلى تحديد كيفية مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في بناء الثقة داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس. ونظرا لطبيعة متغيرات البحث التي تشمل مجتمع الدراسة ككل، دفعنا هذا لاختيار عينة عشوائية طبقية. وقد تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات. هذا وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها أن بناء الثقة داخل المؤسسة كوندور إلكترونيكس مرتبط مباشرة بمدى تبنيها للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، فهذه الأخيرة لها ممارسات تساهم في بناء ثقة العمال بمشرفيهم المباشرين وإدارة المؤسسة، وكذلك تساهم في بناء ثقة العمال بزملائهم في العمل.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال؛ الثقة؛ كوندور إلكترونيكس.

Abstract:

The aim of the study is to determine how social responsibility towards workers helps in building trust within Condor Electronics. Because of the complexity of the research variables that comprise the study society as a whole, a random stratified

sample was chosen because it was the most suitable one. The questionnaire was used as an essential tool to gather the data collection. The research arrived at a number of findings after using sufficient statistical methods in the analysis. The most important result is the building of trust within Condor Electronics is directly related to the degree to which the business exercises social responsibility towards the workers. The latter has practices that contribute in building workers' trust in their direct supervisors, the management of the enterprise, and their colleagues in work.

Keywords: Social Responsibility toward workers; Trust; Condor Electronics.

مقدمة:

تعد الثقة أساس المؤسسات الناجحة، ولو اتخذنا أفضل بيئات العمل في العالم كمرجعية لنقارن معها لوجدناها جميعاً تتفق على أن (الثقة) بأعلى مستوى من الشفافية والوضوح هي سبب التميز. كما أن الثقة لا تؤخذ قبل أن تعطى، وإن أعطيت فيجب على المؤسسات الحفاظ عليها على جميع المستويات الإدارية، ومن أكثر استراتيجيات بناء الثقة فعالية هي تلك التي تتضمن التزاماً صادقاً من قبل القيادة العليا، ومدخل قائم على قيم إدارية واضحة يتم تعزيزها ودعمها في جميع أنحاء المؤسسة. وقد تكون المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال من أكثر استراتيجيات بناء الثقة فعالية، فريضة العمال عن توزيع المكافآت، وتوفير التدريب، والتدرج في السلم الوظيفي، وإتاحة الإدارة فرص المشاركة في صنع القرار، وغيرها من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، يبعث الثقة والارتياح في نفوس العاملين، فقد يكون مدخل المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال أسلوب لبناء الثقة داخل المؤسسة والمحافظة عليها.

سنحاول في مقالنا هذا الإجابة على التساؤل التالي: كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في بناء الثقة داخل مؤسسة كونودر إلكترونيكس؟ والذي يمكن تجزئته إلى عدة أسئلة فرعية وهي:

- كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في بناء ثقة العمال بإدارة مؤسسة كونودر إلكترونيكس؟
- كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في بناء ثقة العمال بمشرفيهم داخل مؤسسة كونودر إلكترونيكس؟
- كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في بناء ثقة العمال بزملائهم داخل مؤسسة كونودر إلكترونيكس؟

I/ الإطار النظري

1/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال:

ليس من الصعب على المؤسسات الاهتمام بعاملها وتلبية رغباتهم بما يعزز قدرتهم الوظيفية، وهذه الرغبات لا تتعدى المعقول مما تتطلبه سبل الاحترام والتقدير في العمل إضافة إلى متطلبات الحياة المعيشية والميل نحو تحقيق معيشة الرفاهية أو حتى مستوى الكفاية المعقولة لعائلة العامل، إضافة إلى إفساح المجال للعاملين لتطوير قابليتهم ومكاسبهم الثقافية من خلال الدعم التكويني والتعليم المستمر، فما دامت المؤسسات تحقق أرباحاً عالية ومادام العاملون يقدمون كل قدراتهم العقلية والبدنية بما يخدم نجاح وتحقيق أهداف مؤسستهم.

فالاهتمام والإنفاق على العمال في المؤسسة يمثل استثماراً استراتيجياً، تجني ثماره في الأجلين القصير والبعيد، حيث تمثل العمالة مجالاً داخلياً من مجالات المسؤولية الاجتماعية، تلتزم المؤسسة فيه بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العاملين ورضاهم الوظيفي، من أجل توفير مناخ مناسب يشجع على بذل المزيد من الجهد

والعطاء، لأنه يوفر جوا من التعاون والثقة والروابط القوية بين العمال أنفسهم وما بين العمال وإدارة المؤسسة، مما يترتب عليه تحقيق منافع وعوائد اقتصادية مباشرة وغير مباشرة حاضرا ومستقبلا.

2/ مجالات مسؤولية المؤسسات الاجتماعية اتجاه العاملين:

أولا: أجور ومرتبات مجزية: يتوقع العاملون أن تدفع لهم أجورا تتناسب مع الجهد المبذول من قبلهم سواء كان جهدا فكريا أو عضليا. كما يتوقع العاملون العدالة في هذه الأجور من حيث وفائها بمتطلبات العيش الكريم، وسداد احتياجاتهم واحتياجات عوائلهم المختلفة. علما بأن الأجور التي تدفع للعاملين تمثل محركا فاعلا في اقتصادات الدول المختلفة كونها تظل حلقات متسلسلة من القيمة المضافة لشرائح المجتمع المختلفة¹، ولذلك فإن الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من هذا الجانب تتمثل بما يلي:²

*النظر إلى الرواتب والأجور على أنها منسجمة مع العقد المبرم بين العاملين والمؤسسة والذي ينسجم بدوره أخلاقيا واجتماعيا وقانونيا واقتصاديا مع مصلحة العاملين والمجتمع.

*أن تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والكفاءة والمساواة، وأن تكون دافعة لتحفيز هؤلاء العاملين وزيادة انجذابهم للعمل والإبداع فيه.

*أن تختار المؤسسة الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت بما يحقق مصالح جميع الفئات دون السعي لتحقيق مصالح المؤسسة فقط.

*تحمل المسؤولية الكاملة بالتزام أخلاقي في تقديم حزمة التعويضات غير المباشرة التي من شأنها توليد شعور جيد لدى العاملين، وتتمثل هذه التعويضات في: الضمان الاجتماعي، تعويضات البطالة والرعاية الصحية، والتأمين على الحياة، وتعويضات الإعاقة والضرر والإجازات والأمومة و....

* عدم التمييز بين الجنس في تولي المناصب وفي الأجور والتعويضات التي تدفع لمن يتولى هذا المنصب بغض النظر عن جنسه.

ثانيا: فرص ترقية متاحة وجيدة: وهي حالة مطلوبة من قبل العاملين لأنها تؤدي إلى تحسين قدراتهم الفنية والمالية وتشعرهم بأهميتهم في المؤسسة³. فينبغي على هذه الأخيرة إمداد جميع العمال في جميع مراحل خبراتهم العملية بكيفية تنمية مهاراتهم والتدريب المهني والحصول على فرص عمل متقدمة على أسس عادلة وغير تمييزية، وأن يراعى في هذا المجال إعطاء فرص للتدريب، لمن لا يتمتعون بمهارات كافية (لذوي المهارات والخبرات القليلة)⁴.

ثالثا: تدريب وتطوير مستمر: فالعلم لا يتوقف عند حد معين لذلك فالعامل الذي أنهى دراسته في مرحلة معينة يتطلع أن يحصل على معلومات إضافية تتعلق بما يستجد في مجال تخصصه وبالتالي يتوقع من المؤسسة التي يعمل فيها أن تزجه في دورات تدريبية وتطويرية تؤهله للإيفاء بمتطلبات بيئة عمل تتسم بالحركة والتطور الدائم⁵. فيجب على إدارة المؤسسة أن تقوم بدراسة الاحتياجات التدريبية لفئات العاملين كافة لديها والعمل على تصميم البرامج التدريبية المناسبة لسد الفجوة في المهارات والمعارف والخبرات بين ما هو متوافر لدى العاملين، وما بين متطلبات الوظيفة في ضوء التطورات العلمية والتقنية في مجال الاختصاص⁶.

رابعا: عدالة وظيفية: تولد هذه العدالة شعورا بالإنتماء والإحساس بالثقة وتساهم بتنمية ثقافة تنظيمية إيجابية تكون المؤسسة بأشد الحاجة لها⁷.

خامسا: ظروف عمل صحية ومناسبة: تساعد بيئة العمل على الإنجاز الصحيح للمهام وأداء الوظائف بشكل حسن، إذا كانت بيئة مشتملة على المستلزمات الضرورية للحفاظ على صحة العامل وسلامته من الأخطار بمختلف أنواعها. وتهتم

وحدات السلامة المهنية بهذا الأمر، وقد استحدثت مؤخرا في مختلف الدول جوائز خاصة بالسلامة المهنية تمنح للمؤسسات التي تفي بمتطلبات السلامة كاملة⁸.

سادسا: المشاركة في القرارات: أصبح العاملون يتطلعون إلى مزيد من المشاركة في القرارات التي تخصهم أو تخص عملهم وقد بقيت المشاركة تمثل مدخلا مهما لتحفيز العاملين واندماجهم في العمل فلا تكتفي المؤسسات بالاستفادة من الجهود الفنية للعاملين بل تحاول أن تستفيد من مبادراتهم الإبداعية وذهنياتهم على اعتبار أنهم أقرب إلى المكائن والمعدات وبيئة العمل المباشرة⁹.

سابعا: رعاية صحية جيدة: العمل على توفر متطلبات الضمان الصحي والاجتماعي من خلال توفير الرعاية الطبية الدائمة، وتحمل نفقات العلاج والاستشفاء للعاملين وأسرهم، إضافة إلى تحمل أعباء إصابات العمل، وما ينتج عنها وفقا لطبيعة الأنظمة والقوانين النافذة. أما فيما يتصل بالضمان الاجتماعي فإن المؤسسات تعد مسؤولة عن مراعاة الجوانب الثقافية والاجتماعية للعاملين من خلال الاهتمام بإنشاء المراكز الثقافية، وإقامة الندوات وتوفير الحاضنات ورياض الأطفال لأبناء العاملين والعاملات بتكاليف مدروسة، والاهتمام بالصحة البدنية من خلال إقامة النوادي والمباريات الرياضية. إضافة إلى دفع التعويضات والمعاشات التعاقدية المناسبة وغير ذلك. وعلى إدارة المؤسسة أيضا مراعاة الظروف والشروط الصحية والحوول دون حدوث إصابات العمل والأمراض المهنية، والتركيز إلى حد كبير على برامج السلامة المهنية¹⁰.

ثامنا: إجازات مدفوعة: في حالات التدريب أو الدراسة أو المرض أو الراحة والاستجمام أو التطوع للعمل الاجتماعي الخيري كما هو في بعض الدول، فإن الإجازة المدفوعة تعتبر مساهمة مهمة من قبل المؤسسات¹¹.

تاسعا: إسكان وخدمات أخرى مختلفة للعاملين: إن توفير السكن يوفر للعامل استقرارا عاليا وحافزا مهما للبقاء في المؤسسة وتطوير الذات. إن مساهمة المؤسسة بتوفير السكن جزئيا أو كليا أمر مطلوب وهو يعد استقرارا عاليا وحافزا مهما وتتميز المؤسسات اليابانية عن غيرها في هذا المجال بمساهمتها الواضحة¹².

عاشرا: الشفافية في العمل وتقليل الاتصالات غير الرسمية السلبية: إن منهج الإدارة المفتوحة يعد مدخلا ملائما لتنمية العلاقة مع العاملين، حيث أنهم على اطلاع تام بما يحيط بالمؤسسة من مواقف مختلفة، وبالتالي فهم أسرع للمبادرة بمعالجة المواقف المختلفة ومساعدة المؤسسة على التطور والرقي، فبدلا من الإشاعات التي تسري بين العاملين ويكون لها مردود سلبي عليهم تؤدي الشفافية والوضوح في الاتصالات إلى تقليل هذا الأمر¹³.

3/ مفهوم الثقة:

أصبح موضوع الثقة مجال اهتمام نظريات التنظيم، فقد وصف Maslow تحقيق الذات الإنسانية، بأنها التي تستحق الثقة وفي نفس الوقت تستحق ثقة الآخرين، أما McGregor فقد ركز في نظريته التي أسماها نظرية Y على مفهوم الثقة لدى العاملين، كما بين Likert الارتباط بين نجاح المجتمع الصناعي وبين قدرة القادة الإداريين على إذكاء وتطوير روح الثقة بين العاملين ومؤسساتهم، وكذلك أشار (Ouchi) في نظريته Z عن فلسفة الإدارة اليابانية القائمة على مفهوم الثقة، مبينا العلاقة القوية بين الإنتاجية والثقة، وهناك العديد من الدراسات الحديثة التي تركز على دور الثقة وأهميتها في مؤسسات اليوم¹⁴. تعد الثقة في علاقات العمل أحد الدعام الأساسية التي تساعد المؤسسات على تدعيم فاعليتها وتحقيق أهدافها، كما تعد من أكثر الأدوات الإدارية فاعلية؛ لأنها تهيئ الظروف اللازمة لنجاح المؤسسات، فهي عامل محوري في تحقيق نجاح المؤسسات، إذ تمكن العمال من

الإفصاح عن أفكارهم ومشاعرهم، ويعاون بعضهم بعضاً، ويتعلمون معاً¹⁵. كما أن عالم المؤسسات اليوم في سعيها لتقديم خدماتها النوعية المميزة، أصبحت تعول على عنصرها البشري في تحقيق الكفاءة والفعالية معاً، وذلك من خلال رفع درجة الثقة بين العاملين أنفسهم على مختلف مستوياتهم التنظيمية وبين التنظيم وأهدافه، في ضوء ذلك تصبح الحاجة إلى الإهتمام والإستثمار في العنصر البشري مواز للاهتمام في الجوانب المادية والتقنية في التنظيم، إن لم تكن أكثر إلحاحاً¹⁶.

إن الثقة بتعريف بسيط هي معرفة أو توقع طرف أن الطرف الآخر سيقوم بكل شيء من أجله¹⁷، بمعنى أنها إيمان طرف بأن الطرف الآخر سوف ينجز التزاماته في علاقة معينة وبذلك تصبح المعلومات المشتركة بين الطرفين شاملة بشكل كبير ودقيقة ومنضبطة¹⁸، فالثقة التنظيمية هي الشعور الذي يحمل العامل بالتفكير على أن مؤسسته سوف تقوم بمساعدته في حالة من عدم اليقين¹⁹.

والثقة التنظيمية هي توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد اتجاه المؤسسة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة، والتي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة، والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة²⁰.

إن الثقة هي الصمغ الذي يلصق كل الأجزاء بعضها ببعض. إنها توجد البيئة، التي من خلالها تنمو جميع المتغيرات الأخرى، مثل المكسب المشترك، والالتزام الذاتي والإحساس بالمسؤولية والتماسك من جانب الأفراد والمجموعات، والهياكل، والنظم. والثقة مصدرها أن يكون المرء جديراً بالثقة، ومن عواقب تنمية الثقة داخل المؤسسة أن يكون أعضاؤها جديرين بالثقة أصلاً²¹.

4/ أبعاد الثقة داخل المؤسسة:

تقسم إلى ثلاث أبعاد، وهي:²²

أولاً: الثقة بالمشرفين: تتمثل بتلك التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين اتجاه مشرفهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، وإذا ما كانت تتوفر فيه حقائق الكفاءة، والجدارة، والأخلاق، والانفتاح على المرؤوسين، والاهتمام بمصالح المرؤوسين واحتياجاتهم، ودعم المرؤوسين والعدالة في التعامل معهم.

ثانياً: الثقة بزملاء العمل: هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل للموقف الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، ويتحقق ذلك كل ما توفر الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزميل ومساعدة الزملاء الآخرين.

ثالثاً: الثقة بإدارة المؤسسة: تكون الإدارة جديرة بثقة العاملين في المؤسسة من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين، وتطابق أقوالهم مع أفعالهم، ووضوح توقعاتهم، وتوفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب فضلاً عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع، والواقع أن انعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المؤسسة.

5/ مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في بناء الثقة داخل المؤسسة:

هناك العديد من العوامل التي تنتج لنا الثقة داخل المؤسسة، نذكر منها:²³

- الصدق وعدم المبالغة في عرض المعلومات.
- الاحترام والتعامل الجيد بين الإدارة والعاملين.
- مشاركة العاملين للإدارة في عملية صنع القرار.
- العدالة في المعاملة بين العاملين.
- ارتفاع المستوى الثقافي للمدير وكفاءته.
- الدعم المادي والمعنوي للعاملين.

- تقدير الجهود المبذولة في العمل.
 - وجود سياسات وإجراءات واضحة ومحددة لأداء العمل.
 - توافر فرص الترقى وتطوير المهارات.
 - ثقة الإدارة في قدرات وأمانة العاملين.
 - تفويض السلطة وتشجيع الابتكار.
- ويمكن لهذه العناصر السابقة الذكر أن تتدرج تحت أربعة عوامل رئيسية، وسنبين كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في تحقيقها، كالاتي:
- العامل الأول: السياسات التنظيمية: حيث تشير إلى قناة ورضا العامل من عدمه بالسياسات السائدة في البيئة التنظيمية، وتقييمه لطريقة توزيع المكافآت المادية أو المعنوية والترقيات، كذلك مدى إتاحة الإدارة فرص المشاركة في صناعة القرار، خاصة المتعلقة بموضوعات تتدرج تحت تخصصه واهتماماته أو مجال عمله، كذلك مدى توافر فرص التدريب والتدرج على السلم الوظيفي، بناء على اعتبارات موضوعية في نظر العامل. فهذه العناصر تشبع احتياجات نفسية واجتماعية واقتصادية للعامل، ولها تأثيرها في منح الثقة للمؤسسة، وتحديد درجة هذه الثقة²⁴.
- العامل الثاني: فرص الإبداع وتحقيق الذات: هو كأحد العوامل المكونة للثقة التنظيمية، حيث يندرج تحته عناصر تتعلق برغبة العامل في الحصول على قدر من السلطات والمهام، التي تمكنه من ممارسة دوره في الإبداع والتجديد في العمل، بحيث يشعر معها أن الإدارة تثق في قدراته الخلاقة المبدعة، بل ورغبته أن يكون هناك قدر من التشجيع والثناء على مجهوداته في العمل، وهذا قد لا يتأتى إلا عن طريق المعرفة والثقافة العالية لدى الرؤساء، متى ما توافرت هذه العناصر فإن هناك مدعاة لزيادة ثقة العامل في المؤسسة²⁵.

العامل الثالث: القيم السائدة في المؤسسة: ومن أهمها احترام الإدارة للعمال، والتعاون بين الأفراد العاملين في المؤسسة، وكفاءة الرؤساء، والعدالة في التعامل مع الآخرين، والشفافية في مواجهة المشكلات وعدم التستر عليها، فنجاح المؤسسات اليابانية يعزى إلى وجود مجموعة من القيم المشتركة التي يعتقها كل فرد في المؤسسة، نظرا لما تبذله المؤسسات اليابانية من وقت وجهد في سبيل غرس هذه القيم في نفوس عاملها²⁶.

العامل الرابع: توافر المعلومات: حيث يندرج تحت هذا العامل عناصر تتعلق بمدى الإفتتاح الداخلي والخارجي مع البيئة المحيطة بالمؤسسة، حيث أن توافر المعلومات من ناحية، ومصادقيتها من ناحية أخرى ... هي من العناصر المؤدية للثقة متى شعر العامل بتوافر هذه العناصر²⁷.

II/ الدراسة الميدانية:

1/ منهج الدراسة: استخدمنا المنهج الوصفي مرتبط منذ نشأته بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية ومازال هذا هو الأكثر استخداماً في الدراسات الإنسانية حتى الآن، وذلك نتيجة لصعوبة استخدام الأسلوب التجريبي في المجالات الإنسانية.

2/ عينة الدراسة: استخدمنا عينة عشوائية طبقية؛ وقد تم الاختيار نسبة 1.88% من المجتمع الكلي، حيث أفرز ذلك عينة بحجم 120، وبالإستعانة بأسلوب التوزيع النسبي تم الحصول على عينة موزعة على ثلاث طبقات: عينة الإطارات بحجم 9 مفردات، عينة أعوان التحكم بحجم 43 مفردة وعينة أعوان التنفيذ بحجم 68 مفردة.

3/ أدوات جمع البيانات: جمع البيانات الميدانية استخدمنا الاستبيان (وكانت إدارته عن طريق المقابلة وجهاً لوجه) كأداة أساسية، والملاحظة البسيطة أو السلبية كأداة ثانوية.

وقد تم تحديد معيار عند تحليل البيانات التي تم جمعها، وفقا للدرجات المعطاة لفئات الإجابة كما يلي:

الجدول رقم (01): تحديد الاتجاه العام حسب قيم المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	1.67 فأقل	2.34-1.67	2.34 فأكثر
الاتجاه العام	غير موافق	محايد	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين.

4/ الأدوات الإحصائية المستخدمة في تبويب البيانات الميدانية وتحليلها: اعتمدت الدراسة على الأساليب الإحصائية المتمثلة في: التكرارات والنسب المئوية لوصف مفردات عينة الدراسة وتحديد نسبة استجاباتهم، المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاه تمركز الإجابات، الانحراف المعياري للتعرف عن درجة التشتت بين إجابات عينة البحث ومعامل الاختلاف للمقارنة بين درجة التشتت بين إجابات عينة البحث على عبارة ما بالنسبة للأخرى.

5/ عرض وتحليل البيانات الميدانية:

أولاً: عرض وتحليل فقرات محور مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في بناء ثقة العمال بإدارة مؤسسة كوندور إلكترونيكس:

العبارة رقم (02): " توفير الدعم المادي والمعنوي للعمال يزيدهم ثقة بالإدارة" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الأولى بنسبة موافقة 79.17% وبأقل تشتت بالنسبة للعبارات الأخرى بمعامل اختلاف نسبته 21.69% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.72، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقته على أن توفير الدعم المادي والمعنوي للعمال يزيدهم ثقة بالإدارة، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.59 والدال على تمركز متوسط نسبيا لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (04): " الحصول على مهام ومسؤوليات أخرى داخل المؤسسة يشعر العمال أن الإدارة تتق في قدراتهم" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الثانية بنسبة موافقة 77.50% ويتشتت أقل بالنسبة للعبارات المتبقية الأخرى بمعامل اختلاف نسبته 22.22% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.70، الدال على وجود توجه قوي ايجابي لموافقتهم على أن الحصول على مهام ومسؤوليات أخرى داخل المؤسسة يشعر العمال أن الإدارة تتق في قدراتهم، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.60 والدالة على تمركز متوسط نسبيا لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (03): "مشاركة العمال في صنع القرار يساعد في بناء الثقة بإدارة المؤسسة" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الثالثة بنسبة موافقة 75.83% ويتشتت بالنسبة للعبارات المتبقية الأخرى بمعامل اختلاف نسبته 22.39% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.68، الدال على وجود توجه قوي ايجابي لموافقتهم على أن مشاركة العمال في صنع القرار يساعد في بناء الثقة بإدارة المؤسسة، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.60 والدالة على تمركز متوسط نسبيا لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (05): "وضوح اللوائح والأوامر الصادرة من الإدارة يعزز الثقة بها" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الرابعة ما قبل الأخيرة بنسبة موافقة مقدرة بـ 72.50% ولأنها أقل تشتتاً بالنسبة للعبارة الأخيرة بمعامل اختلاف نسبته 23.86% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.64، الدال على وجود توجه قوي ايجابي لموافقتهم على أن وضوح اللوائح والأوامر الصادرة من الإدارة يعزز الثقة بها، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.63 والدالة على تمركز متوسط نسبيا لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (01): "الاحترام والتعامل الجيد للإدارة يزيد من ثقة العمال فيها" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الخامسة والأخيرة بنسبة موافقة 65.83% ولأنها الأكبر تشتتاً

بالنسبة للعبارات الأخرى بمعامل اختلاف نسبته 24.03% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.58، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقتهم على أن الاحترام والتعامل الجيد للإدارة يزيد من ثقة العمال فيها، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.62 والدالة على تمركز متوسط نسبيا لإجابات المبحوثين.

ثانياً: عرض وتحليل فقرات محور مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في بناء ثقة العمال بمشرفيهم داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس:

العبارة رقم (08): "مناخ العمل المبني على قيم العدالة والشفافية يولد الثقة بين المشرفين والعمال" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الأولى بنسبة موافقة 78.33% ولأنها أقل تشتملاً بالنسبة للعبارات الأخرى بمعامل اختلاف نسبته 22.14% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.71، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقتهم على أن مناخ العمل المبني على قيم العدالة والشفافية يولد الثقة بين المشرفين والعمال، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.60 والدال على تمركز متوسط نسبيا لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (10): "سلاسة الاتصال بين المشرفين والعمال يعزز ثقة العمال فيهم" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الثانية بنسبة موافقة 73.33% ولأنها أقل تشتملاً بالنسبة للعبارات الأخرى الباقية بمعامل اختلاف نسبته 22.93% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.66، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقتهم على أن سلاسة الاتصال بين المشرفين والعمال يعزز ثقة العمال فيهم، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.61 والدال على تمركز متوسط نسبيا لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (07): "توافر الكفاءة في المشرفين داخل المؤسسة يولد لدى العمال إحساساً بالثقة بمشرفيهم" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الثالثة بنسبة موافقة

72.50% ولأنها أقل تشتتاً بالنسبة للعبارات الأخرى الباقية بمعامل اختلاف نسبته 23.02% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.65، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقتهم على أن توافر الكفاءة في المشرفين داخل المؤسسة يولد لدى العمال إحساساً بالثقة بمشرفيهم، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.61 والدال على تمركز متوسط نسبياً لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (09): " الوثوق بقدرات العمال، والثناء على مجهوداتهم في العمل، ينتج عنه الثقة بالنفس وفي الآخرين داخل المؤسسة" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الثالثة مع العبارة التي سبقتها بنسبة موافقة 72.50% ولأنها أقل تشتتاً بالنسبة للعبارة الأخيرة الباقية بمعامل اختلاف نسبته 23.02% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.65، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقتهم على أن الوثوق بقدرات العمال، والثناء على مجهوداتهم في العمل، ينتج عنه الثقة بالنفس وفي الآخرين داخل المؤسسة، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.61 والدال على تمركز متوسط نسبياً لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (06): "استعمال معايير تقييم دقيقة وموضوعية من طرف المشرفين يشعر العمال بالارتياح" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الأخيرة بنسبة موافقة 68.33% ولأنها أكبر تشتتاً بالنسبة للعبارات الأخرى التي سبقتها بمعامل اختلاف نسبته 23.75% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.61، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقتهم على أن استعمال معايير تقييم دقيقة وموضوعية من طرف المشرفين يشعر العمال بالارتياح، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.62 والدال على تمركز متوسط نسبياً لإجابات المبحوثين.

ثالثاً: عرض وتحليل فقرات محور مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في بناء ثقة العمال بزملائهم داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس.

العبارة رقم (12): "تشجيع مشاركة الأفكار والمعلومات بين العمال، يساهم في اعتماد متبادل بينهم لتحقيق الأهداف المشتركة" جاءت هذه العبارة في المرتبة الأولى بنسبة موافقة 74.17% ولأنها أقل تشتتاً بالنسبة للعبارات الأخرى بمعامل اختلاف نسبته 22.85% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.67، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقتهم على أن تشجيع مشاركة الأفكار والمعلومات بين العمال، يساهم في اعتماد متبادل بينهم لتحقيق الأهداف المشتركة، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.61 والدال على تمركز متوسط نسبياً لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (15): "تشجيع روح الجماعة داخل المؤسسة يشعر العمال أن أي مشكل يواجهه زميلهم وكأنما مشكل خاص بهم" جاءت هذه العبارة في المرتبة الثانية بنسبة موافقة 70.83% ولأنها أقل تشتتاً بالنسبة للعبارات الأخرى الباقية بمعامل اختلاف نسبته 23.57% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.63، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقتهم على أن تشجيع روح الجماعة داخل المؤسسة يشعر العمال أن أي مشكل يواجهه زميلهم وكأنما مشكل خاص بهم، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.62 والدال على تمركز متوسط نسبياً لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (14): "الاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف داخل المؤسسة يسهل من الاهتمام بمصالح الزملاء" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الثالثة بنسبة موافقة 66.67% ولأنها أقل تشتتاً بالنسبة للعبارات الأخرى الباقية بمعامل اختلاف نسبته 23.94% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.59، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقتهم على أن الاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف داخل المؤسسة يسهل من الاهتمام بمصالح الزملاء، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.62 والدال على تمركز متوسط نسبياً لإجابات المبحوثين.

العبارة رقم (13): "استشارة العمال في المسائل الخاصة بهم في المؤسسة يعزز ثقة العمال بأنفسهم" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الرابعة بنسبة موافقة 65.00 % ولأنها أقل تشتتاً بالنسبة للعبارة الأخيرة الباقية بمعامل اختلاف نسبته 24.51% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.57، الدال على وجود توجه قوي إيجابي لموافقتهم على أن استشارة العمال في المسائل الخاصة بهم في المؤسسة يعزز ثقة العمال بأنفسهم، كما أن إنحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.63 والدال على تركز متوسط نسبيا لإجابات الباحثين.

العبارة رقم (11): "تشجيع العلاقات التعاونية بين العمال يوفر لهم مناخ إيجابي داخل المؤسسة" وجاءت هذه العبارة في المرتبة الأخيرة بنسبة موافقة 50.00% ولأنها أكبر تشتتاً بالنسبة للعبارة الأخرى التي سبقتها بمعامل اختلاف نسبته 26.03% بمتوسط حسابي قدر بـ 2.42، الدال على وجود توجه إيجابي وليس قوي لموافقتهم على أن تشجيع العلاقات التعاونية بين العمال يوفر لهم مناخ إيجابي داخل المؤسسة، كما أن انحراف إجابات الأفراد عن المتوسط قدر بـ 0.63 والدال على تركز متوسط نسبيا لإجابات الباحثين.

6/ نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وهي:

* إن توفير مؤسسة كوندور إلكترونيكس الدعم المادي والمعنوي لعمالها يزيدهم ثقة بإدارتها.

* إن حصول العمال على مهام ومسؤوليات أخرى داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس يشعرهم هذا على أن الإدارة تثق في قدراتهم.

* إن مشاركة العمال في صنع قرار مؤسسة كوندور إلكترونيكس يساعد في بناء ثقة العمال بإدارة المؤسسة.

*إن وضوح اللوائح والأوامر الصادرة من إدارة مؤسسة كوندور إلكترونيكس يعزز ثقة العمال بها.

*إن الاحترام والتعامل الجيد لإدارة مؤسسة كوندور إلكترونيكس يزيد من ثقة العمال فيها.

*إن مناخ العمل المبني على قيم العدالة والشفافية داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس يولد الثقة بين المشرفين والعمال.

*إن سلاسة الاتصال بين المشرفين والعمال داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس يعزز ثقة العمال بمشرفيهم.

*إن توافر الكفاءة في المشرفين داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس يولد لدى العمال إحساساً بالثقة بمشرفيهم.

*إن الوثوق بقدرات العمال، والثناء على مجهوداتهم في العمل داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس ينتج عنه الثقة بالنفس وفي الآخرين داخل المؤسسة.

*إن استعمال معايير تقييم دقيقة وموضوعية من طرف المشرفين داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس يشعر العمال بالارتياح.

*إن تشجيع مشاركة الأفكار والمعلومات بين العمال داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس، يساهم في اعتماد متبادل بينهم لتحقيق الأهداف المشتركة.

*إن تشجيع روح الجماعة داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس يشعر العمال أن أي مشكل يواجهه زميلهم وكأنه مشكل خاص بهم.

*إن الاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس يسهل من الاهتمام بمصالح زملاء العمل.

*إن استشارة العمال في المسائل الخاصة بهم في مؤسسة كوندور إلكترونيكس يعزز ثقة العمال بأنفسهم.

*إن تشجيع العلاقات التعاونية بين العمال يوفر لهم مناخ إيجابي داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس.

خاتمة:

لقد تبين أن الثقة داخل المؤسسات لها أهمية كبيرة، لما لها من دور إيجابي في زيادة تماسك العاملين والترابط فيما بينهم، فهي كالصمغ الذي يلصق كل الأجزاء بعضها ببعض، إنها توحد بيئة المؤسسات، التي من خلالها تنمو جميع المتغيرات الأخرى، مثل المكسب المشترك، والالتزام الذاتي والإحساس بالمسؤولية والتماسك من جانب الأفراد والمجموعات، والهياكل، والنظم.

وقد بينا كذلك كيفية بناء هذه الثقة داخل المؤسسات من خلال الممارسات التي يفرزها تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، مثل توزيع المكافآت، وتوفير التدريب، والتدرج في السلم الوظيفي، وإتاحة الإدارة فرص المشاركة في صنع القرار، وغيرها من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، فكلها تبعث الثقة والارتياح في نفوس العاملين، وفي دراستنا هذه حاولنا الإلمام بفكرة وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وبناء الثقة داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس، فانطلقنا من مجموعة من تساؤلات، والتي على أساسها وضعنا منهجا لدراسة وتحليل مختلف عناصر الموضوع، ومن الضروري أن نقدم في الأخير إجابة لهذه التساؤلات من خلال الدراسة النظرية والميدانية.

ولما كان بناء الثقة داخل المؤسسة كوندور إلكترونيكس يكون ببناء ثقة العمال بإدارة المؤسسة وبالمشرفين ويزملائهم في العمل، فقد أجابت دراستنا هذه على كيفية مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في بناء الثقة داخل مؤسسة كوندور إلكترونيكس.

قائمة المراجع

- ¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل، عمان، الأردن، 2005، ص-ص، 87-88.
- ² محمد جودت ناصر، علي الخضر، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل"، منشورات جامعة دمشق-مركز التعليم المفتوح، دمشق، سوريا، 2014، ص-ص، 105-106.
- ³ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص، 88.
- ⁴ صالح الحموري، رولا المعاينة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (من الألف إلى الياء)، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن، 2015، ص، 99.
- ⁵ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص، 88.
- ⁶ محمد جودت ناصر، علي الخضر، مرجع سابق، ص-ص، 103-104.
- ⁷ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص، 88.
- ⁸ المرجع نفسه، ص، 88.
- ⁹ المرجع نفسه، ص-ص، 88-89.
- ¹⁰ محمد جودت ناصر، علي الخضر، مرجع سابق، ص، 103.
- ¹¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق، ص، 89.
- ¹² المرجع نفسه، ص، 89.
- ¹³ المرجع نفسه، ص، 89.
- ¹⁴ عبد الله بن عبد الغني الطجم، طلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي: المفاهيم-النظرية-التطبيقات، ط4، دار حافظ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2003، ص، 269.
- ¹⁵ أحمد بن حسن الوزاب الزهراني، الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية بالطائف وعلاقتها بالسلوك لإداري الإبداعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2012، ص، 3.
- ¹⁶ عبد الله بن عبد الغني الطجم، طلق بن عوض الله السواط، مرجع سابق، ص، 269.
- ¹⁷ روبرت سي سولومون، فرناندو فلوريس، بناء الثقة في مجال الأعمال والسياسة والعلاقات والحياة، تعريب: فاطمة عصام صبري، مكتبة العبيكان، ص، 15.

¹⁸ Michael Levy & Barton A.Weitz, Retailing Management , 4th ed, Mc Graw – Hill, New York, san Francisco, USA, 2001, P, 432.

¹⁹ Nadédjo BIGOU-LARE et all, "Regards croisés sur la confiance organisationnelle", de revue «Question(s) de management», Distribution électronique Cairn.info pour I.M.C.F, 2014/4 n° 8, P, 90.

²⁰ محمد جودت محمد فارس، "العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر-غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، ع (2)، يونيو 2014، ص، 169.

²¹ سنتيفن ر.كوفي، أ. روجر ميريل، ريببكا. ميريل، إدارة الأولويات الأهم أولاً، ترجمة: السيد المتولي الحسن، مكتبة جرير، الرياض، السعودية، 2001، ص، 360.

²² محمد جودت محمد فارس، مرجع سابق، ص، 169-170.

²³ عبد الله بن عبد الغني الطجم، طلق بن عوض الله السواط، مرجع سابق، ص، 280.

²⁴ المرجع نفسه، ص، 281.

²⁵ المرجع نفسه، ص، 281.

²⁶ منى عبد الهادي المرشد، الثقة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري "دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالرياض"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، نوقشت في 2014، ص، 24.

²⁷ عبد الله بن عبد الغني الطجم، طلق بن عوض الله السواط، مرجع سابق، ص، 282.