

أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الالتزام التنظيمي للعاملين فيها والدور الوسيط
للثقة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين ببنك النيل - السودان

**The Impact of corporate Social responsibility on organizational
commitment and the mediator role of organizational trust:**

An applied study on employees of Nile Bank - Sudan

**L'impact de la responsabilité sociale des entreprises sur l'engagement
organisationnel de ses employés et le rôle médiateur de la confiance**

organisationnelle: Une étude appliquée sur les employés de Nile Bank – Soudan

د. / لينا محمد أحمد بابكر*، د. / نسيبه عزام** & د. / طارق عثمان عبدالله هلال***

تاريخ استلام المقال: 2020-10-03 تاريخ قبول النشر: 2021-12-15

Abstract:

This study aimed at identifying the commitment of the banking sector to social responsibility towards the society as well as the aspects of social responsibility provided by the banking institution. This study answered the question: What is the impact of the practice of private banks activities of social responsibility towards employees and customers belonging to them and the natural environment surrounding the confidence of employees in the banks they work in? What is the impact of regulatory confidence in the regulatory commitment of employees of private banks? Does regulatory trust play an intermediary role in the relationship between the social responsibility of private banks and the regulatory commitment of their employees?

Key words: Social responsibility, Organizational commitment, Organizational trust.

* كلية البيان للعلوم والتكنولوجيا (السودان) - أستاذة

Lina.farok1988@gmail.com

** كلية النصر التقنية (السودان) - أستاذة

nuseibaazzam@yahoo.com

*** جامعة الجوف (السعودية) - أستاذ مساعد

Tarigosman8569@yahoo.com (المؤلف المرسل)

Résumé:

Cette étude cherche à identifier l'engagement du secteur bancaire en matière de responsabilité sociale et ses différents aspects. Elle vise à répondre aux questions sur l'impact des pratiques socialement responsables sur la confiance des salariés et clients des banques. Plus précisément, quel est l'impact de la confiance sur l'engagement organisationnel des employés des banques privées? Est-ce que la confiance organisationnelle joue un rôle intermédiaire dans la relation entre la responsabilité sociale des banques privées et l'engagement organisationnel de leurs salariés?

Mots clés: Responsabilité sociale, Engagement organisationnel, Confiance organisationnelle.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام القطاع البنكي بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، بالإضافة إلى معرفة أوجه المسؤولية الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة البنكية. أجابت هذه الدراسة على عدد من الأسئلة منها، ما هو تأثير ممارسة البنوك الخاصة لأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والعملاء، والبيئة الطبيعية المحيطة في ثقة العاملين بالبنوك التي يعملون فيها؟ ما هو أثر الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي للعاملين في البنوك الخاصة؟ هل تؤدي الثقة التنظيمية دوراً وسيطاً في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للبنوك الخاصة والالتزام التنظيمي للعاملين فيها؟

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الالتزام التنظيمي، الثقة التنظيمية.

مخطط المقال:

مقدمة

1) مدخل الدراسة

1-1) تقديم الدراسة

1-2) الإطار النظري للدراسة

2) الجانب التطبيقي

1-2) عرض الدراسة

2-2) نتائج الدراسة

خاتمة

مقدمة:

يشكل مناخ العمل والثقافة السائدة به الوتيرة الأساسية في أية منظمة، فإذا ما اتصف هذا المناخ بالصفة الأخلاقية التي تجسد بمضمونها التكامل والتعاون بين أعضاء المنظمة، انعكس ذلك على نجاح وديمومة المنظمات التي تسعى إلى البقاء والتميز خاصة مع تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وما ينعكس من آثارها على مختلف أصحاب المصالح من خارجيين وداخليين. ونقصد هنا العاملين في المؤسسات وما يعزز من ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاههم في تحسين ورفع مستوى الثقة التنظيمية، وبالتالي الالتزام التنظيمي والولاء لديهم تجاه عملهم ومؤسساتهم، والوصول إلى ما هو مطلوب تماما من قيام أي منظمة أعمال.

تتمثل مشكلة الدراسة: ما أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الالتزام التنظيمي للعاملين فيها والدور الوسيط للثقة التنظيمية؟
والإجابة عن الأسئلة التالية

- ما هو تأثير ممارسة البنوك الخاصة لأنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والعملاء الذين ينتمون إليه والبيئة الطبيعية المحيطة في ثقة العاملين بالبنوك التي يعملون بها؟
- ما هو أثر الثقة التنظيمية في الالتزام التنظيمي للعاملين في البنوك الخاصة؟
- هل تؤدي الثقة التنظيمية دورا وسيطا في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للبنوك الخاصة والالتزام التنظيمي للعاملين فيها؟

1) مدخل الدراسة:

كانت المنظمات تمارس نشاطاتها بحرية مطلقة دون الاكتراث بأثارها المختلفة والانعكاسات التي قد تسببها هذه الأنشطة على الوسط الذي تعمل ضمنه سواء كانت داخلية أو خارجية، لكن التطور التكنولوجي والعلمي الهائل الذي تشهده بيئة الأعمال اليوم وانتقال المجتمعات إلى مرحلة جديدة في ظل ما يسمى باقتصاد المعرفة يشير بوضوح إلى الدور المهم الذي تلعبه الأعمال في حياة الدول على مختلف المستويات، وصارت المنظمات الكبرى تتبارى بمخترعاتها واكتشافاتها سلعا كانت أم خدمات، وازداد تأثير هذه المنظمات في قرارات حكومات الدولة التي تنتمي إليها، بل امتد هذا الأثر إلى دول أخرى بفعل الاستثمار الخارجي لهذه المنظمات، إن هذا الأمر يوضح مدى الحاجة إلى أن تكون قرارات المنظمات مؤطرة بإطار أخلاقي يحد من الآثار السلبية التي تؤثر في حياة المجتمع العاملة به، إذ زاد تطلع هذا الأخير إلى مساهمة هذه المنظمات في زيادة رفاهيته والقيام بأنشطة اجتماعية كثيرة تجاه مختلف فئاته تسهم في تطوره وازدهاره، كل هذا تحت عنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

1-1) تقديم الدراسة:

في الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة، حيث اختصت الدراسة بمجموعة العاملين ببنك النيل باعتباره واحد من البنوك التجارية بالسودان.

تقوم الدراسة على الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: تؤثر المسؤولية الاجتماعية للبنك ايجابيا في الثقة التنظيمية للعاملين. ومنها تنبثق الفرضيات التالية:
 - ✓ المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العاملين تؤثر ايجابيا بالثقة التنظيمية بالإدارة العليا؛
 - ✓ المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه المجتمع تؤثر ايجابيا في الثقة التنظيمية بالإدارة العليا؛
 - ✓ المسؤولية الاجتماعية للبنك تجاه العملاء تؤثر ايجابيا في الثقة التنظيمية بالإدارة العليا.

- الفرضية الرئيسية الثانية: تؤثر الثقة التنظيمية للعاملين في البنوك الخاصة ايجابيا على التزامهم التنظيمي بأبعاده الثلاثة. ومنها تنبثق الفرضيات التالية:
 - ✓ الثقة التنظيمية بالإدارة العليا تؤثر ايجابيا في الالتزام التنظيمي العاطفي؛
 - ✓ الثقة التنظيمية بالإدارة العليا تؤثر ايجابيا في الالتزام التنظيمي المستمر؛
 - ✓ الثقة التنظيمية بالإدارة العليا تؤثر ايجابيا في الالتزام التنظيمي المعياري.
- الفرضية الثالثة: تتوسط الثقة التنظيمية للعاملين في البنوك الخاصة أثر المسؤولية الاجتماعية للبنوك على الالتزام التنظيمي للعاملين.

وبالنظر لأهمية الدراسة، يعد موضوع المسؤولية الاجتماعية بالرغم من حداثة موضوعها والزاميا لكافة المؤسسات في العصر الذي نعيشه وهو ما يلعب دورا محوريا في تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات، إذ تسهم ممارساتها الخارجية والداخلية في غرس ونمو هذه المسؤولية من قبل المؤسسات في تحسن أداء العاملين فيها وتحقيق الرضا الوظيفي التام لهم بالإضافة لما تحمل من نتائج مبهرة على كافة الأصعدة الاقتصادية الربحية والاجتماعية والأخلاقية والقانونية والبيئية ولكافة أصحاب المصالح.

كما تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من سعيها للتوصل إلى طبيعة الأثر الذي تتركه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على شعور العاملين بالالتزام والولاء التنظيمي واندماجهم وتبلورهم في المنظمة التي يعملون فيها وفي الأثر الذي تتركه على إجراءات العمل في المنظمة. هذا بالإضافة إلى كونها تهدف إلى التعرف على مظاهر وأبعاد المسؤولية الاجتماعية والأثر الذي يمكن أن تحدثه ممارساتها في الحد أو تنمية هذا الشعور وبروزه بشكل واضح بين العاملين فيها.

تتمثل أهداف الدراسة في:

- تحديد مستوى توافر المسؤولية الاجتماعية في القطاع البنكي الخاص؛
- تحديد مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في القطاع البنكي الخاص؛
- تحديد مستوى الثقة التنظيمية، من حيث بعد الثقة بالإدارة العليا، لدى العاملين في القطاع البنكي الخاص؛
- تحديد أثر ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على الثقة التنظيمية بالإدارة العليا لدى العاملين في القطاع البنكي الخاص؛
- التوصل إلى عدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين أو المهتمين بهذا المجال.

من الدراسات العلمية التي تناولت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بوجهات نظر مختلفة"، نذكر:

- دراسة علياء عبد الله (2016)¹، بعنوان:

أثر المسؤولية الاجتماعية للبنوك على رضا العميل"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية على رضا العملاء لمجموعة سوداتل للاتصالات من وجهة نظر العملاء، حيث استخدم المنهج الوصفي لملائمته لأغراض الدراسة، وكانت الأداة هي الاستبانة، وتم إجراء الدراسة على (70) عميل من عملاء سوداتل، توصلت الدراسة لعدد من النتائج منها، أن سوداتل ملتزمة بتبني وتطبيق مبدأ المسؤولية الاجتماعية، حيث انعكس ذلك على نتائج انطباق العملاء تجاه مجموعة سوداتل للاتصالات.

- دراسة مصعب محمد (2016)²، بعنوان:

"دور المسؤولية الاجتماعية في أداء بنوك الاتصالات باستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن"

هدفت الدراسة إلى بيان دور المسؤولية الاجتماعية على أداء البنوك باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، انتهجت الدراسة المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة من خلال توزيع استبانة على (50) موظف، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وبين الأداء المالي للبنوك، وبين رضا عملاء بنوك وبين كفاءة العمليات الداخلية، كما بينت النتائج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وبين محور التعلم والنمو في البنوك.

- دراسة Andrew MILLINGTON & Bruce RAYTON Stephen BRAMMER (2007)³، بعنوان:

"The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وإدراك العاملين للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، بحيث بحثت في أثر المظاهر الثلاثة لسلوك المسؤولية الاجتماعية على الالتزام العاطفي، وهي: إدراك العامل للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في المجتمع، والعدالة الإجرائية في المنظمة، وتوفير التدريب للعاملين، والتحقق من العلاقة بين الالتزام التنظيمي العاطفي، وكل مظهر من مظاهر المسؤولية الاجتماعية من حيث القيادة ورضا

الموظفين ومستوى الموظف والعمر والخبرة والفروق بين الآثار المباشرة وغير المباشرة للجنس، وتم تطبيقها على عينة قوامها (4712) موظف، واستخدمت التحليل الوصفي لاختبار الفرضيات، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مظاهر المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي العاطفي، ووجود علاقة قوية بين المتغيرين لا تقل عن العلاقة القوية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

2-1) الإطار النظري للدراسة:

نناقش في هذا المحور الإطار النظري للدراسة، فيتطرق إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية، الالتزام التنظيمي، وكذا الثقة التنظيمية

المسؤولية الاجتماعية:

عرفت المسؤولية الاجتماعية من قبل مكتب العمل الدولي بأنها طريقة تنظر فيها المنشآت في تأثير عملياتها في المجتمع تؤكد من خلالها مبادئها وقيمها وأساليبها، وعرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام مستمر من منظمات الأعمال بالتصرف بطريقة أخلاقية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من أجل تحسين الظروف المعيشية للقوى العاملة⁴. فهي طريقة تنظر فيها المنظمات في تأثير عملياتها في المجتمع، تؤكد من خلالها مبادئها وقيمها وأساليبها.

مبادئ المسؤولية الاجتماعية ومداخلها:

لا تنظم أو تفرض أو تقيس سلوكيات أو أعمال البنوك بل أنها تستند إلى المسألة العامة والشفافية والمصلحة الذاتية للبنوك:

- مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تستند المسؤولية الاجتماعية إلى مجموعة من المبادئ تنبثق من الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية، وهو مبادرة دولية صدر سنة 1999، دعت بمقتضاها الأمم المتحدة البنوك للتخلي بروح المواطنة المؤسسية وزيادة مساهمتها في التصدي لتحديات العولمة، والمشاركة الطوعية في التنمية المستدامة. ويعتبر ميثاق المسؤولية الاجتماعية للبنوك كل ما تقوم به البنوك، أبداً كان حجمها أم محال، عمالاً، طماعاً من أجل تعظيم قيمتها المضافة للمجتمع ككل، والمبادئ العشرة التي يقوم عليها الاتفاق العالمي هي⁵:

- ✓ دعم حماية حقوق الإنسان المعلنة دوليا واحترامها؛
- ✓ ضمان عدم ضلوع البنوك في أى انتهاكات لحقوق الإنسان؛
- ✓ احترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلى بالحق في المساومة الجماعية؛
- ✓ والقضاء على كافة أشكال العمل القسري والجبري.

- مداخل المسؤولية الاجتماعية:

تتكون المسؤولية الاجتماعية من: عناصر مترابطة ينمي كل منها الآخر ويدعمه ويتكامل معه، وتتمثل هذه العناصر فيما يلي⁶:

✓ المشاركة:
تعد المشاركة مفهوما ديمقراطيا يقوم على ضرورة مشاركة أفراد المجتمع المحلى فى تحقيق التنمية الاجتماعية، وهى أعلى درجات مداخل المسؤولية الاجتماعية، وتكون المشاركة مشاركة بالرأى والمقترحات والجهد والعمل أو مشاركة مادية عن طريق المشروعات والتبرعات أو المشاركة فى عملية التخطيط والتنفيذ والتنسيق أو التقييم بهدف الوصول إلى مستوى معين من تنمية أفضل.

✓ التعاون:
هو أحد المظاهر الاجتماعية التى تهدف إلى التعاون فى عمل أو مسؤولية مع جهة أخرى لتحقيق هدف مشترك قد يكون مباشرا أو غير مباشرا، والتعاون إما يكون اختيارى كتعاون الأفراد فى مساعدة المحتاجين أو أثناء الزلازل والكوارث الطبيعية، أو إجبارى حيث تكون صفة الإيجاب نتيجة العمل والظروف المحيطة به.

✓ الاهتمام:
هو أساس العلاقة الاجتماعية والدوافع التغير للأفضل والعمل ايجابيا، وهو أساس المسؤولية الاجتماعية الأخرى كالمشاركة والتعاون.

وعليه، يعتمد نجاح قيام البنوك بدورها فى المسؤولية الاجتماعية أساسا على التزامها بثلاثة معايير، هى:

1. الاحترام والمسؤولية تجاه العاملين وأفراد المجتمع؛
2. دعم المجتمع ومساندته؛
3. وحماية البيئة، سواء من حيث الالتزام بتوافق المنتج الذى تقدمه البنوك للمجتمع مع البيئة أو من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ويحسن من الظروف البيئية فى المجتمع ومعالجة المشاكل البيئية المختلفة.

الالتزام التنظيمي:

تباينت مفاهيم الالتزام التنظيمي* نظرا لتباين رؤى الباحثين حوله، إلا أن توضيح المفهوم قد لازمه بعض التعقيد نتيجة التركيز على الالتزام نحو بيئة العمل وتضمينه مجالات عدة: الالتزام نحو العمل، والالتزام نحو الواجبات، والمهام الداخلية للعمل، والالتزام نحو جماعة العمل وغيرها، والتي عبرت عن متغيرات أساسية في الالتزام التنظيمي. ويعرف الالتزام التنظيمي بأنه: "استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بها بأهدافها قيمها". فهو: "يعبر الالتزام عن حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم، وتجسد مدى ولائهم لمنظماتهم"⁷.

هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الالتزام التنظيمي للأفراد، وهي⁸:

- إيمان قوى بالمنظمة وقبول لأهدافها وقيمها؛
 - بذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة؛
 - الاستعداد والرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة.
- أما "بوشان" (Buchanan, 1974) فينظر إلى الالتزام التنظيمي بوصفه مناصرة الفرد وتأييده للمنظمة، وأنه نتاج تفاعل ثلاثة عناصر، هي⁹:
1. التطابق: ويعنى تبنى أهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافا وقيما للفرد العامل فيها؛
 2. الانهماك: ويقصد به الاستغراق أو الانهماك النفسى للفرد فى أنشطة المنظمة؛
 3. الولاء: والمقصود به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة.
- وتختلف صور التزام الأفراد تجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة لهم -وعلى العموم- تشير الأدبيات إلى أن هناك، أبعادا مختلفة للالتزام التنظيمي وليس بعدا واحدا، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الالتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد¹⁰:

1. بعد الالتزام العاطفي:

الالتزام العاطفي للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من استقلالية وأهمية، ومهارات مطلوبة، وقرب المشرفين وتوجيهه له، كما يتأثر هذا الجانب من الالتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو ما يخصه، أي هو الارتباط المحدود، وأصحاب هذا

* الالتزام التنظيمي لغة، يعني العهد، ويلزم الشيء لا يفارقه، والملازم لشيء مداوم عليه، ويعني العهد والقرب والنصرة والمحبة.

التوجه هم الذين يعملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة، فيكون الارتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه لهم منظماتهم، ويرجع الالتزام العاطفي إلى الشعور بالانتماء والالتصاق النفسي بالمنظمة.

2. بعد الالتزام المعياري:

ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة، وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل، بل بالمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويعبر عنه بالارتباط الأخلاقي السامي، وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة.

3. بعد الالتزام المستمر:

وهو ينبثق هذا بأن ما يتحكم في درجة التزام الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع المنظمة، مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى، أي أن هذا ارتباط مصلي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من المنظمة، فما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له من المنافع العوائد ما يفوق ما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى فيستمر بالارتباط بها، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمه له المنظمة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلى الوضع الآخر، وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون الانتهازيون وأصحاب الطموحات العالية (اقترح هذا البعد ALLEN&MEYER, 1990).

الثقة التنظيمية:

تعد من المفاهيم التي تم التركيز عليها من قبل العلماء في مختلف الاختصاصات العلمية مثل الإدارة والتنظيم وعلم النفس الاجتماعي والاقتصاد والاجتماع، ومنها من ركزت على ناحية معينة في مفهوم الثقة*. وتوجد عدة مصطلحات تداخلت مع الثقة التنظيمية هي التعاون والتنبؤ والمخاطرة،

* هناك عوامل تولد الثقة، ومنها: الاتصال المفتوح، إعطاء الموظفين حصة أكبر في صنع القرارات، تبادل المعلومات الهامة، الاقتسام الحقيقي للمشاعر والتصورات.

وتعرف الثقة التنظيمية بأنها¹¹:

- حالة الاستعداد لتحمل المخاطر وقد تكون واحدة من عدد قليل من الخصائص المشتركة لجميع حالات الثقة؛
 - الشعور بالدعم في العمل، وهو الاعتقاد بأن المنظمة ستكون واضحة من خلال متابعة الالتزامات؛
 - حالة حاسمة لتشكنا، ه قوة العلاقات الإنسانية.
- من مكونات الثقة التنظيمية¹²:
- السياسات الإدارية: إن الإدارة القائمة على وضوح السياسات الإدارية والمشاركة في صنع القرار وبرامج التدريب وسياسات التحفيز وعملية تقويم الأداء، وأسلوب الإدارة في التعامل مع الموظفين تترك انطبعا إيجابيا لدى العاملين، وشعورا بالثقة المتبادلة، وانفتاحا على مستويات التنظيم، والتزاما بتنفيذ القرارات التنظيمية؛
 - فرص الإبداع: القائمة على تشجيع ودعم الابتكار في العمل، وتفويض السلطات والصلاحيات، وثقة الإدارة بقدرات العاملين، وتقدير الإدارة لمجهودات العاملين، والقيم السائدة في التنظيم يولد مزيدا من الشعور بالثقة التنظيمية لدى الموظفين¹³؛
 - القيم السائدة في التنظيم: وهي عبارة عن الخصائص الثابتة نسبياً للمحيط الداخلي للمنظمة، والتي يدركها أعضاؤها، ويتعايشون معها، ويعبرون عنها، مثل احترام الإدارة للموظفين، وكفاءة الرؤساء، والعدالة التنظيمية، والتعاون المتبادل داخل المنظمة، كل ذلك يخلق مناخا تنظيمياً يساعد على نمو الثقة التنظيمية لدى الموظفين¹⁴.

(2) الجزء التطبيقي:

إذا كان البحث العلمي النظري يقوم على عرض الحقيقة وتفسيرها وتحليلها وتقديم النتائج لها بشكل كتابي، فإن البحث العلمي التطبيقي يقوم بإنتاج المعرفة من خلال إيجاد الحل لمشكلة ما من خلال مصادره من أرض الواقع مباشرة، ثم يصل للحل.

(1-2) عرض الدراسة:

بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من صحة الفرضيات، تم القيام بدراسة ميدانية من خلال تصميم استبيان خاص ليناسب أغراض الدراسة ويتوافق مع الفئة المستهدفة.

الطريقة والأدوات:

يتناول هذا الجزء وصف مجتمع وعينة الدراسة، مع الإشارة إلى الأداة المستخدمة في جمع البيانات، وكذا الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليلها واختبار الفرضيات.

• مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة* من جميع العاملين ببنك النيل - السودان في الفترة الممتدة ما بين 01 فيفري 2019 و30 أفريل 2019. والعينة** التي قمنا باختيارها هي عينة عشوائية بسيطة، تتكون من 70 مفردة.

• أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبيان، حيث تم تصميم محاوره وفقاً لمقياس ليكرت Likert الخماسي، والجدول التالي يوضح طول الفئة والاتجاه حسب هذا المقياس:

* يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المفردات التي تشكل موضوع البحث، والتي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج الدراسة عليها.

** العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة وممثلة لكل خصائصه، بحيث يمكن تعميم النتائج التي تم الحصول عليها من دراسة العينة على كل أفراد مجتمع الدراسة.

الجدول 01 - طول الفئة والاتجاه حسب مقياس ليكرت Likert الخماسي

المتوسط المرجح]1.8 - 1]]2.6 - 1.8]]3.4 - 2.6]]4.2 - 3.4]	[5 - 4.2]
الاتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

• جمع البيانات اللازمة للدراسة وتجهيزها:

تم جمع بيانات الاستبيان عن طريق المقابلة الشخصية الموجهة، وبعد الانتهاء من جمع القوائم، قمنا بإعداد وتجهيز هذه الأخيرة كخطوة تمهيدية قبل القيام بالتحليل المطلوب لها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث تم توزيع 70 استبياناً، استرجع منها 60 استبياناً، حيث بلغ معدل الاستجابة 85.71%، وبعد المراجعة تبين أن 12 منها غير صالحة للمعالجة الإحصائية، وبالتالي أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل والمعالجة الإحصائية 48 استبيان.

• أدوات تحليل البيانات:

تم الاستعانة ببرنامج IBM spss 20 v statistic في تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية من أجل عرض خصائص العينة؛
- ✓ المتوسط الحسابي لمعرفة معدل استجابة أفراد العينة لمتغيرات الدراسة؛
- ✓ الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت قيم الإجابات عن وسطها الحسابي؛
- ✓ التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي؛
- ✓ واختبار Chi-Square من أجل اختبار صدق أداة الدراسة واختبار الفرضيات.

صدق وثبات أداة الدراسة:

تعتبر مرحلة جمع البيانات أصعب مراحل البحث العلمي، وأحد منابع صعوبة المرحلة هو تصميم أداة جمع بيانات مناسبة لهدف ومجتمع الدراسة. ومن أهم هذه الأسس هي مدى صدق وثبات البيانات التي توفرها الأداة، ذلك لأن ضعف صدق أو ثبات الأداة يؤدي بالضرورة إلى ضعف صحة وسلامة نتائج الدراسة بأكملها.

• التحليل العاملي الاستكشافي:

يستخدم هذا النوع في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات والعوامل الكامنة غير معروفة، وبالتالي فإن التحليل العاملي يهدف إلى اكتشاف العوامل التي تصف إليها المتغيرات واختبار الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات

الدراسة، حيث تقوم عملية التحليل العاملى بتوزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب انحرافها عن الوسط الحسابى وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات فى العوامل الأخرى، ويؤدى التحليل العاملى إلى تقليل حجم البيانات وتلخيصها والإقلال من المتغيرات العديدة إلى عدد ضئيل من العوامل مستنداً فى ذلك إلى معامل الارتباط بين متغير وغيره من المتغيرات الأخرى، حيث تستند غرلة متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملى على عدد من الافتراضات كشرط لقبول نتائجها، وهي:

- ✓ وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران؛
- ✓ ألا تقل قيمة (KMO) عن 60% لتناسب العينة؛
- ✓ ألا تقل قيمة اختبار (Bartlett's Test of Sphericity) عن الواحد؛
- ✓ أن تكون قيمة الاشتراكات الأولية (Communities) للبنود أكثر من 50%؛
- ✓ ألا يقل تشبع العامل عن 50%، مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الأخرى؛
- ✓ ألا تقل قيم الجذور الكامنة (Eigen values) عن الواحد.

التحليل العاملى الاستكشافى لمتغير المسؤولية الاجتماعية:

يوضح الجدول الموالى نتائج عملية التحليل العاملى الاستكشافى للمسؤولية الاجتماعية (العدد الكلى للعبارات: 14 عبارة):

الجدول 02 - نتائج عملية التحليل العاملى الاستكشافى للمسؤولية الاجتماعية

1	2	3	
	1.052		تجاه الموظفين 1
	.819		تجاه الموظفين 2
	.699		تجاه الموظفين 3
		.864	تجاه العملاء 2
		.913	تجاه العملاء 3
.580			تجاه المجتمع 1
.792			تجاه المجتمع 2
.848			تجاه المجتمع 3
.974			تجاه المجتمع 4
.891			تجاه المجتمع 5
.891			تجاه البيئة 1

من خلال الجدول أعلاه، يبين أن قيمة اختبار KMO بلغت (0.853)، ووفقا لقاعدة (Kaiser, 1974) التي تنص على أن الحد الأدنى المقبول لقيمة KMO يجب أن يفوق (0.60) فإنه يتضح بأن القيمة المستخرجة لمعامل اختبار KMO هي أكبر من الحد الأدنى المسموح به، وعليه يمكننا القول أن أداة القياس تتمتع بثبات عالٍ فيما يخص عينة الدراسة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

• **التحليل العاملي الاستكشافي لمتغير للثقة التنظيمية:**

يوضح الجدول الموالي نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للثقة التنظيمية:

الجدول 03 - نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للثقة التنظيمية

1	
.803	الثقة التنظيمية 1
.876	الثقة التنظيمية 2
.790	الثقة التنظيمية 3
.879	الثقة التنظيمية 4
.876	الثقة التنظيمية 5

من خلال الجدول أعلاه، يبين أن قيم اختبار KMO للمحور أكبر من الحد الأدنى المسموح به (0.60)، وعليه يمكننا القول أن أداة القياس تتمتع بثبات عالٍ فيما يخص عينة الدراسة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

• **التحليل العاملي الاستكشافي لمتغير للالتزام التنظيمي:**

يوضح الجدول الموالي نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للالتزام التنظيمي:

الجدول 04 - نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للالتزام التنظيمي

1	2	
.752		العاطفي 1
.952		العاطفي 2
.920		العاطفي 3
.958		العاطفي 4
	.785	المستمر 2
	.914	المستمر 4

من خلال الجدول السابق، يبين أن كل قيم اختبار KMO للمحور أكبر من الحد الأدنى المسموح به (0.60)، وعليه يمكننا القول أن أداة القياس تتمتع بثبات عالٍ فيما يخص عينة الدراسة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

2-2 نتائج الدراسة:

يتناول هذا الجزء عرض وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية التي تم جمعها من خلال استبيان الحالة.

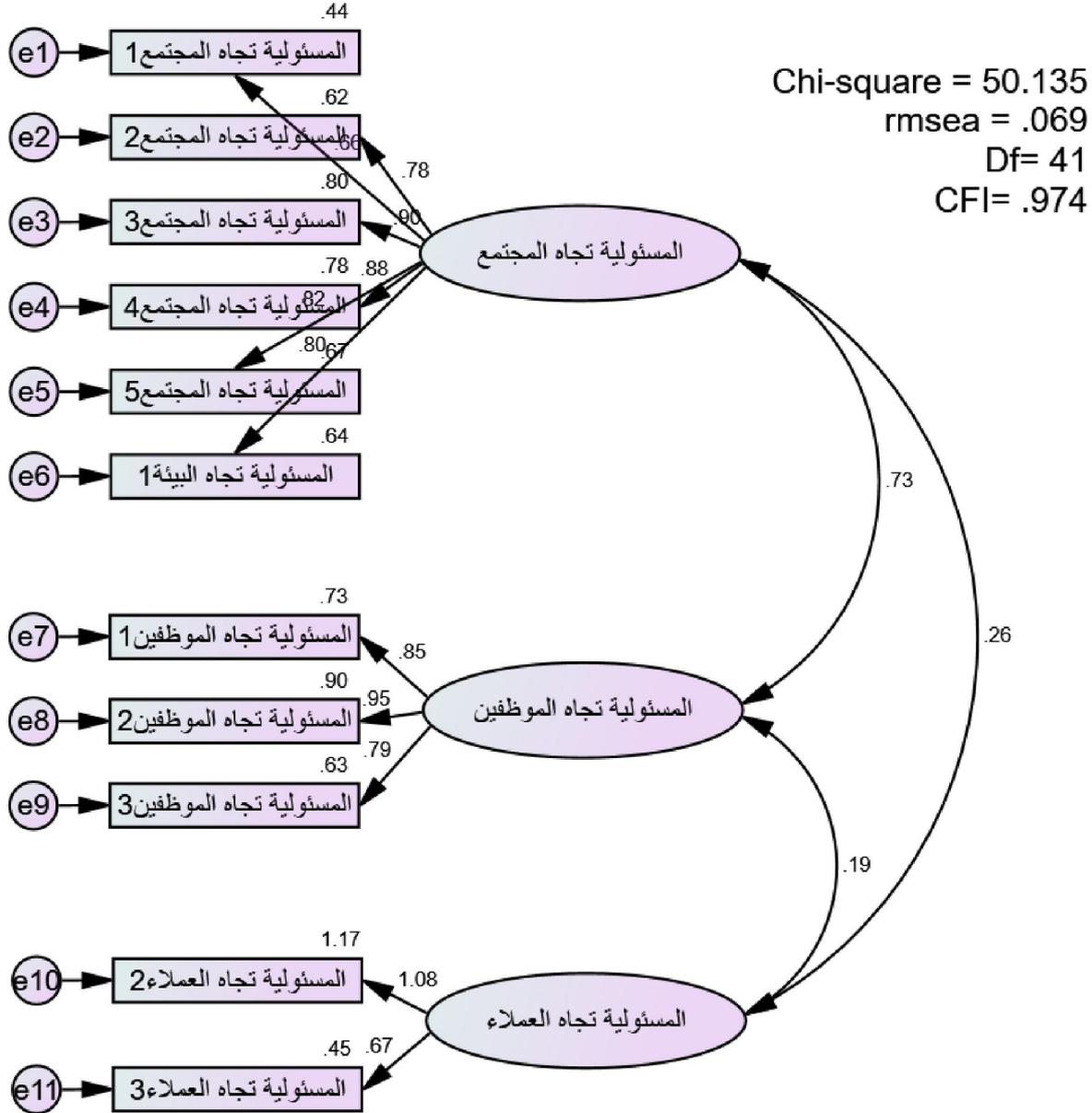
التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج، حيث يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة، كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية، وفي المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

• **التحليل العاملي التوكيدي لمتغير المسؤولية الاجتماعية:**

وهذا ما يلخصه الشكل الموالي:

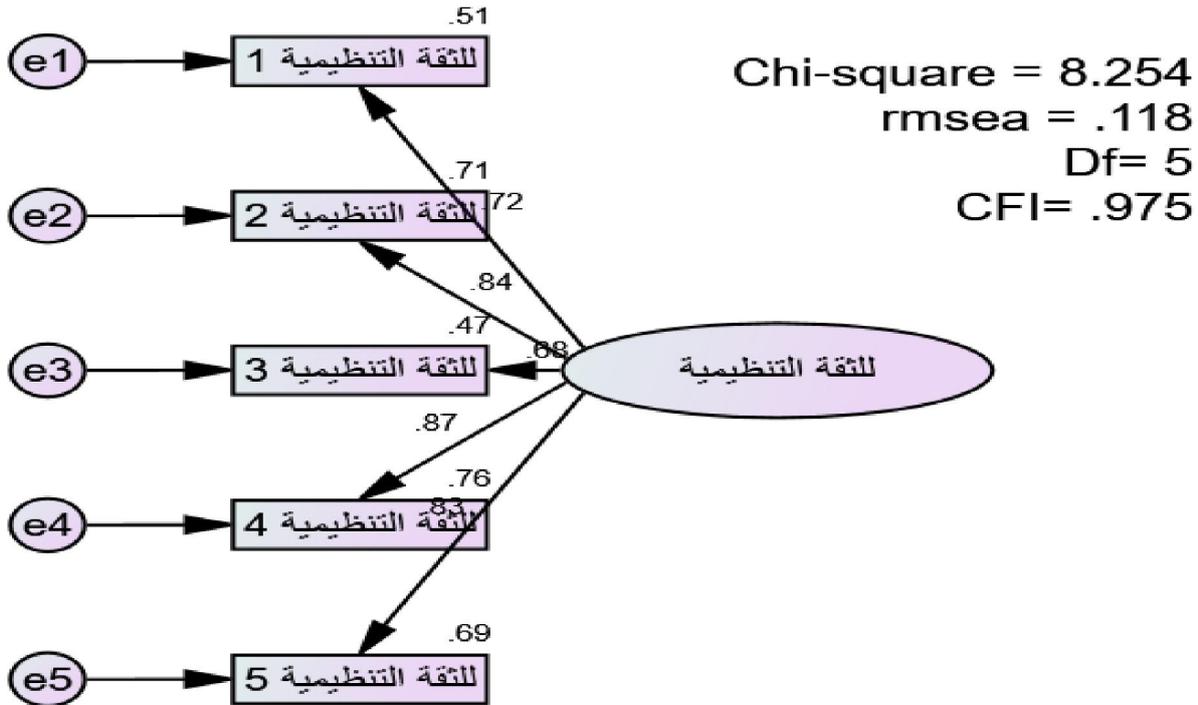
الشكل 01 - نتائج عملية التحليل العاى التوكيدى لمتغير المسؤولية الاجتماعية



• التحليل العاُملي التوكيدي لمتغير الثقة التنظيمية:

وهذا ما يلخصه الشكل الموالي:

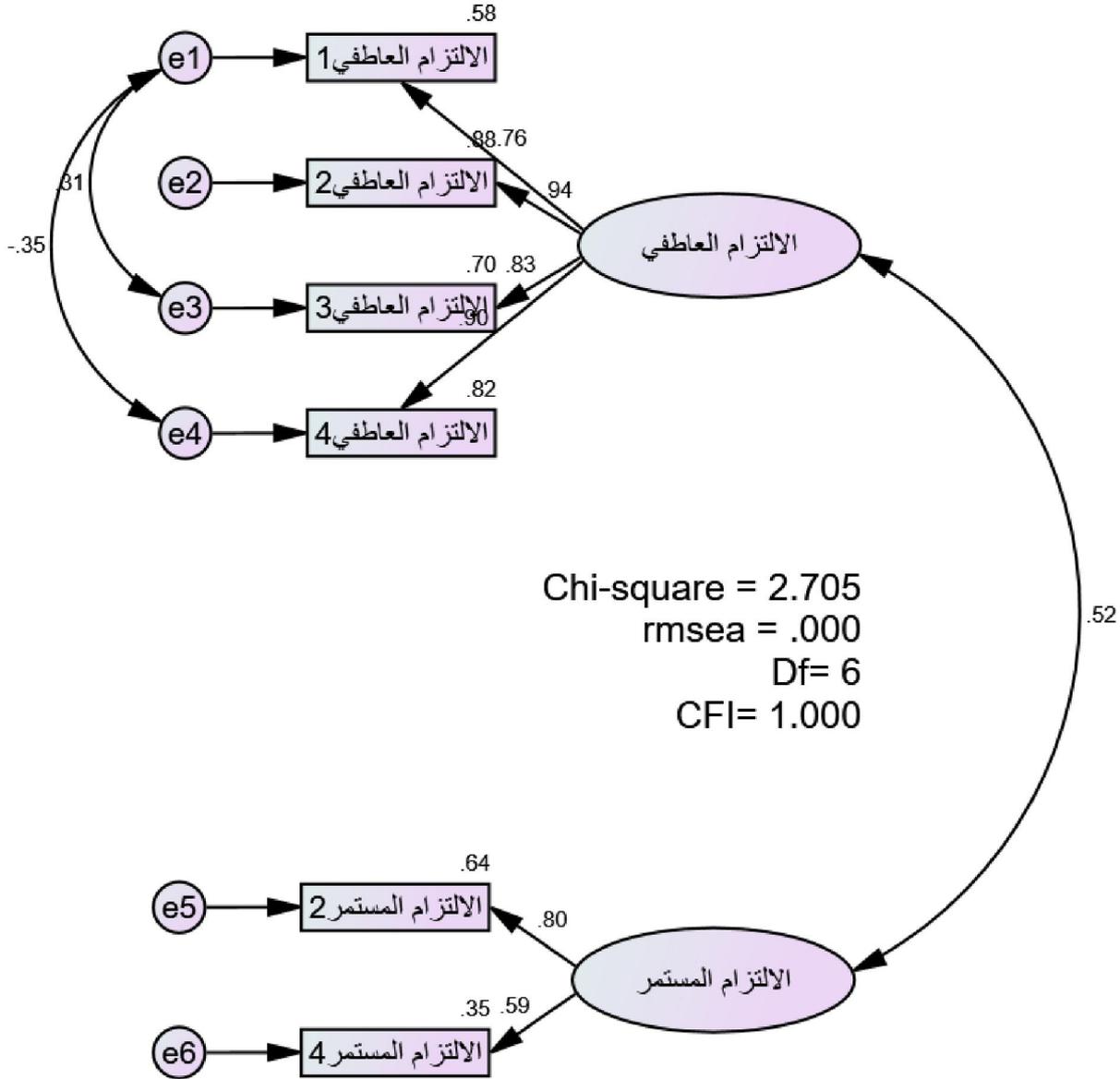
الشكل 02 - نتائج عملية التحليل العاُملي التوكيدي لمتغير الثقة التنظيمية



• التحليل العاُملي التوكيدي لمتغير الالتزام التنظيمي:

وهذا ما يلخصه الشكل الموالي:

الشكل 03 - نتائج عملية التحليل العاى التوكيدى لمتغير الالتزام التنظيمى



الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يمكن عرض الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال الجدول التالي:

الجدول 05 - الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

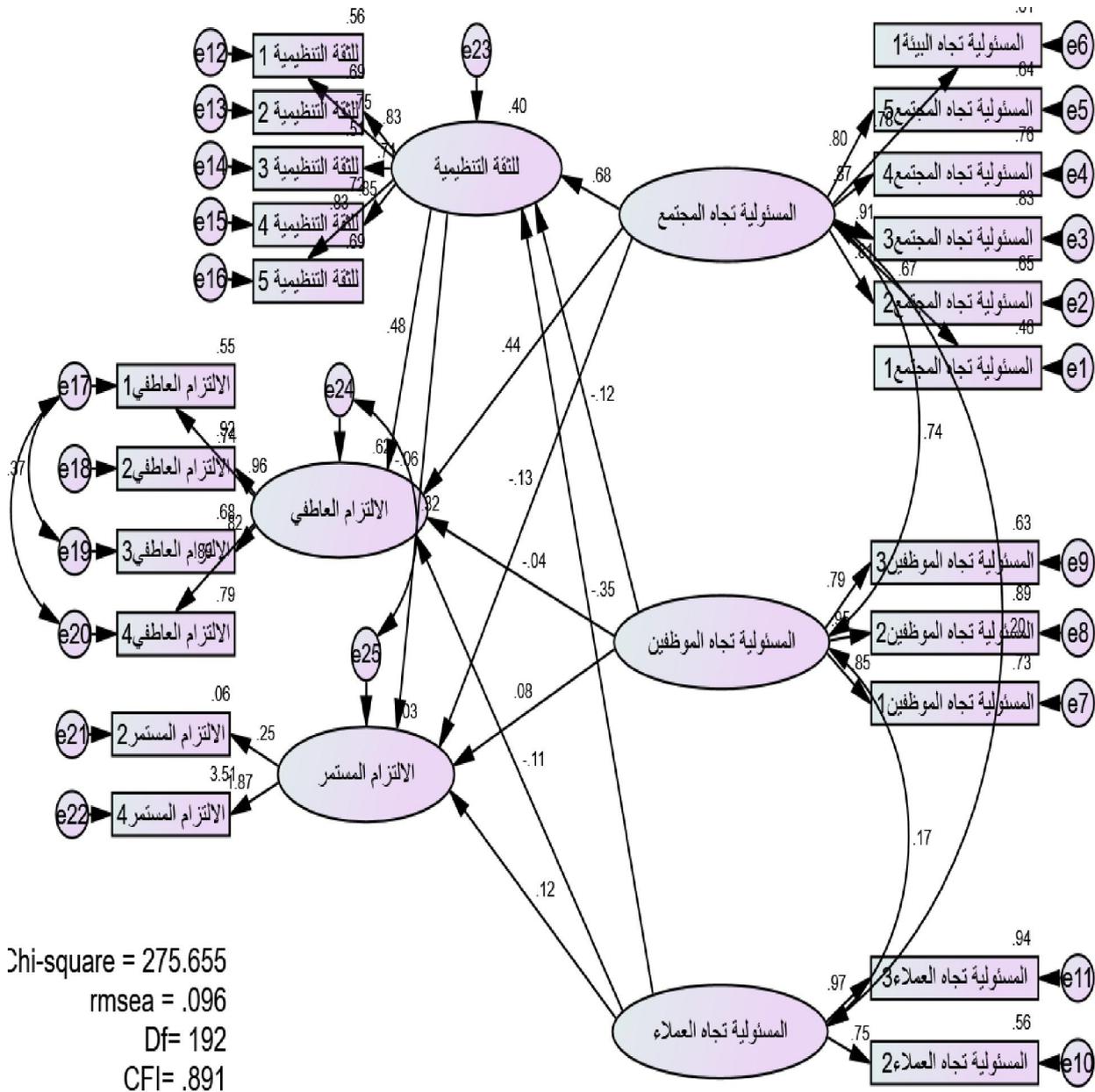
Mean	Std. Deviation				
2.3047	.67767	الثقة التنظيمية			
3.4305	.89676	الالتزام المستمر			
2.9024	.62450	الالتزام العاطفي			
3.7125	1.02804	المسؤولية تجاه المجتمع			
3.8958	1.14060	المسؤولية تجاه الموظفين			
4.2396	.72192	المسؤولية تجاه العملاء			
المسؤولية تجاه الموظفين	3.8958	1.14060	0.274	.000c	يتبع التوزيع الطبيعي
المسؤولية تجاه العملاء	4.2396	0.72192	0.307	.000c	يتبع التوزيع الطبيعي

عرض ومناقشة بيانات الفرضيتين الرئيسيتين الأولى والثانية:

والتي تنص على أن: "هناك علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي".

ويوضح الشكل الموالي العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي:

الشكل 04 - العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي



ويمكن تلخيص نتائج اختبار الفرضيتين الرئيسيتين الأولى والثانية من خلال الشكل الموالي:

الجدول 06 - نتائج اختبار الفرضيتين الرئيسيتين الأولى والثانية

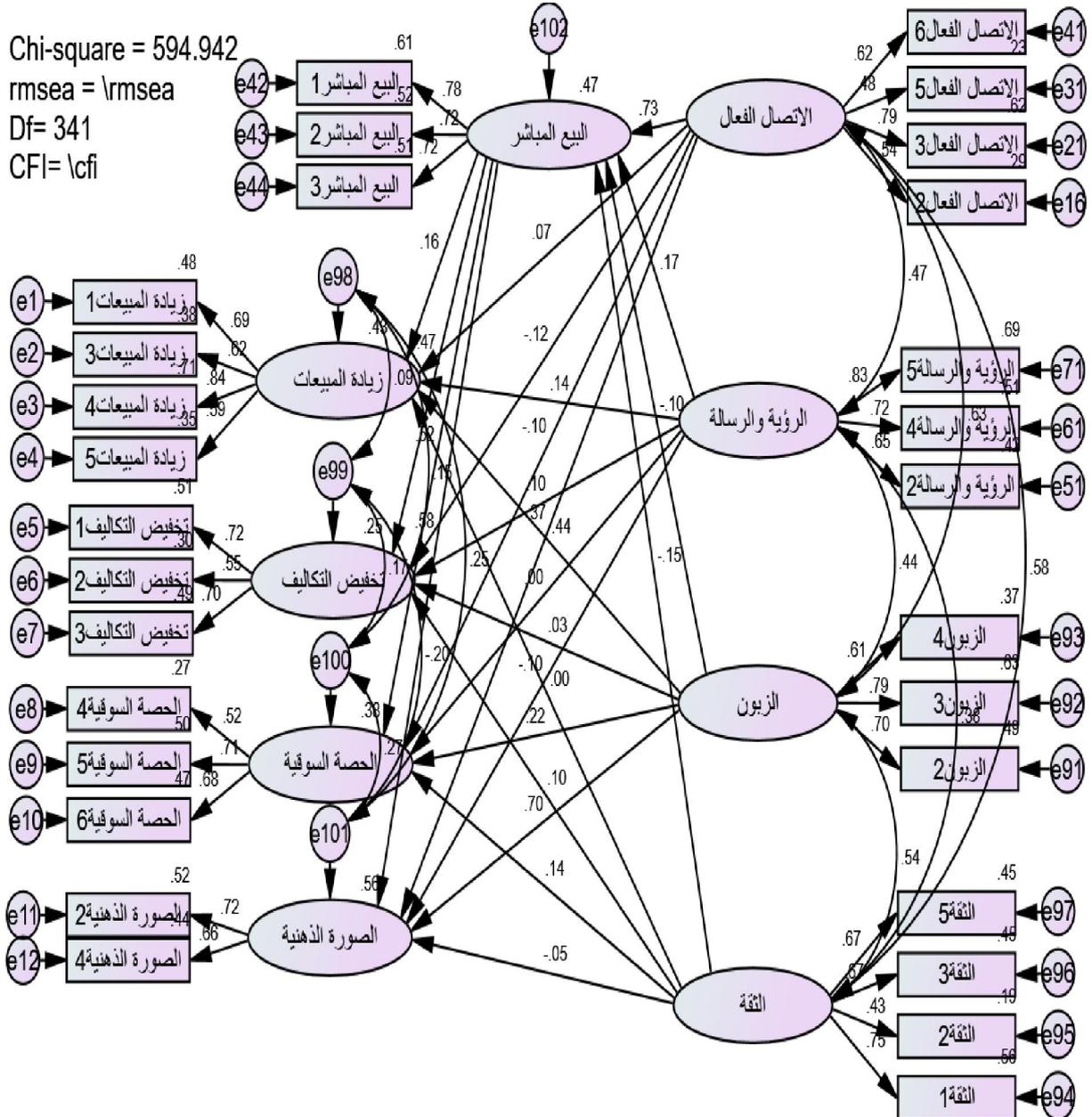
الالتزام العاطفي	<--	المسؤولية تجاه الموظفين	-0.027	.107	-0.249	.804	رفض الفرضية
الالتزام العاطفي	<--	المسؤولية تجاه العملاء	-0.112	.125	-0.902	.367	رفض الفرضية
الالتزام المستمر	<--	المسؤولية تجاه المجتمع	-0.060	.132	-0.457	.647	رفض الفرضية
الالتزام المستمر	<--	المسؤولية تجاه الموظفين	.026	.067	.390	.696	رفض الفرضية
الالتزام المستمر	<--	المسؤولية تجاه العملاء	.062	.142	.434	.664	رفض الفرضية
الالتزام العاطفي	<--	الثقة التنظيمية	.406	.147	2.766	.006	قبول الفرضية
الالتزام المستمر	<--	الثقة التنظيمية	-0.025	.071	-0.348	.728	رفض الفرضية

عرض ومناقشة بيانات الفرضية الرئيسية الثالثة:

مما يتضح مما أعلاه، تتوسط الثقة التنظيمية للعاملين في البنوك الخاصة أثر المسؤولية الاجتماعية للبنوك على الالتزام التنظيمي للعاملين".

ويمكن تلخيص نتائج اختبار هذه الفرضية من خلال الشكل الموالي:

الشكل 05 - نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة



ويمكن تلخيص نتائج اختبار Sobel من خلال الجدول الموالي:
الجدول 07 - نتائج اختبار Sobel

	المسؤولية تجاه العملاء	المسؤولية تجاه المجتمع	المسؤولية تجاه الموظفين
الالتزام العاطفي	.026	.017	.549
نوع التوسط	توسط جزئي	توسط جزئي	لا يوجد توسط
الالتزام المستمر	.437	.508	.622
نوع التوسط	لا يوجد توسط	لا يوجد توسط	لا يوجد توسط

خاتمة:

- توصلت الدراسة لعدد من **النتائج**، أهمها ما يلي:
- وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية تجاه المجتمع والثقة التنظيمية لدى العاملين بالبنك محل الدراسة؛
 - اهتمام البنك محل الدراسة بمسؤوليته تجاه الموظفين يساهم في التأثير على مستوى الثقة التنظيمية لديهم؛
 - وجود علاقة إيجابية بين مسؤولية البنك تجاه العملاء وبالثقة التنظيمية؛
 - لا يوجد تأثير لمسؤولية البنك تجاه عملاءه والالتزام العاطفي؛
 - لا يوجد تأثير لمسؤولية البنك تجاه المجتمع والالتزام المستمر؛
 - لا يوجد تأثير للمسؤولية البنك تجاه الموظفين على الالتزام المستمر؛
 - ولا يوجد تأثير للمسؤولية البنك تجاه العملاء علي الالتزام المستمر.
- وبناء على نتائج التحليل، هناك **توصيات** يمكن أن يأخذ بها:
- على البنوك الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية لما لها من الأثر الإيجابي على العاملين؛
 - على البنوك الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية لما له من الأثر في زيادة الثقة من قبل العملاء فيه؛
 - ضرورة أن يكون مفهوم المسؤولية الاجتماعية مرتكز أساسي للبنوك كجزء من فلسفتها في التعامل مع جمهورها.

الهوامش والمراجع:

- 1 علياء عبد الله (2016)، «أثر المسؤولية الاجتماعية للبنوك على رضا العميل»، رسالة ماجستير، مركز الجودة والإماتيز، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 2 مصعب محمد (2016)، «دور المسؤولية الاجتماعية في أداء بنوك الإتصالات بإستخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن»، رسالة ماجستير، مركز الجودة والإماتيز، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 3 Stephen BRAMMER, Andrew MILLINGTON & Bruce RAYTON (2007), The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment, The International Journal of Human Resource Management, vol. 18, n° 10, pp. 1701-1719, Published online 19 Oct 2007, https://www.researchgate.net/profile/Bruce_Rayton/publication/254300287_The_contribution_of_corporate_social_responsibility_to_organizational_commitment/links/5486d3210cf268d28f048470/The-contribution-of-corporate-social-responsibility-to-organizational-commitment.pdf
- 4 صالح السحيباني (2009)، «المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية»، المؤتمر الدولي حول «القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف»، بيروت، 23-25 مارس 2009 [كتاب المؤتمر، ص 4].
https://www.Arab-api.org/conf_0309p28.pdf
- 5 لخضر عبد الرزاق مولاي & وبوزيد سايج (2011)، «دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للبنوك»، الملتقى الدولي حول الاقتصاد الإسلامي: الواقع ورهانات المستقبل، معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي غرداية، يومي 23 و24 فيفري 2011 [كتاب الملتقى، ص 30].
- 6 هبة نصار (2000)، «المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال الخاص: دراسة استطلاعية»، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة القاهرة، أوراق اقتصادية، القاهرة، العدد 14، ص 20.
- 7 فاروق عبده فلييه & السيد محمد عبد المجيد (2005)، «السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية»، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ص 285
- 8 موسى أحمد خير الدين & محمود أحمد النجار (2010)، «أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية: دراسة استطلاعية»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البترا، عمان، ص 11.

9 Bruce Buchanan (1974), «Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations», Administrative Science Quarterly, the Samuel Curtis Johnson Graduate School of Management, Cornell University, vol. 19, n° 04 Dec 1974, pp. 533-546,
<http://www.jstor.org/stable/2391809>

10 ارجع إلى:

- ماجدة العطية، سلوك المنظمة (2003)، «أثر سلوك الفرد والجماعة»، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ص 252؛

- N.J ALLEN, & J.P. MEYER (1990), «The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization», Journal of Occupational Psychology, vol. 63, n° 01, pp. 1-18.

11 ارجع إلى:

- عادل سالم معاينة & رامي جمال اندراوس (2009)، «درجة ممارسة القيادات الأكاديمية للعناصر المؤثرة في الثقة التنظيمية - دراسة وصفية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، الدوحة، المجلد 10، العدد 04، ص ص 87-116؛

- ممدوح عبد العزيز محمد رفاعي (2011)، «أثر الثقة بين العاملين علي مشاركة المعرفة- دراسة ميدانية علي الشركة القابضة لمصر للطيران»، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، ص 15.

12 ارجع إلى:

موسى أحمد السعودي (2005)، «العلاقة بين الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارات الأردنية: دراسة ميدانية»، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الاردنية، المجلد 32، العدد 01، ص ص 100-114.

13 محمد مفضى الكساسبة، «العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية: دراسة ميدانية على أجهزة الخدمة الأردنية»، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، 1996، ص 23.

14 المرجع السابق، ص 23.