

دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

دراسة ميدانية للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع ورقلة

The role of social responsibility towards workers in promoting organizational citizenship behavior A field study for the Algerian Company for Electricity and Gas Distribution, Directorate of Distribution, Ouargla

عبد اللاوي مفيد²

صخر أحمد¹

SEKHER Ahmed¹

abdallaoui moufid²

sekher-ahmed@univ-eloued.dz

¹ جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - الجزائر -

moufid-abdallaoui@univ-eloued.dz

² جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - الجزائر -

¹ مخبر الانتماء: مخبر النمو والتنمية الاقتصادية في الدول العربية

² مخبر الانتماء: مخبر النمو والتنمية الاقتصادية في الدول العربية

تاريخ النشر: 2021/04/25

تاريخ القبول: 2020/12/10

تاريخ الاستلام: 2020/11/13

ملخص: تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، تم الاعتماد على أداة الاستبيان من اجل الحصول على البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS النسخة 25،

وقد توصلت الدراسة الى انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية التوظيف وسلوك المواطنة التنظيمية، لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية التوظيف في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية التدريب في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية،

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المواطنة التنظيمية، مؤسسة توزيع الكهرباء

تصنيف JEL: M14، M19

Abstract: This study aims to know the role of social responsibility towards employees in promoting the behavior of organizational citizenship, where the descriptive and analytical approach was followed. The questionnaire tool was used in order to obtain and analyze data using the statistical program SPSS version 25, and the study concluded that there is no relevant relationship Statistical significance between the recruitment process and the organizational citizenship behavior, there is no statistically significant effect of the employment process in enhancing the organizational citizenship behavior, there is no statistically significant effect of the quality of work life in enhancing the organizational citizenship behavior, there is a statistically significant effect of the training process in enhancing organizational citizenship behavior There is a statistically significant effect of social services in enhancing organizational citizenship behavior,

Keys words: social responsibility, organizational citizenship behavior, Electricity Distribution Corporation

JEL classification codes ، : M14; M19

تمهيد:

لم تعد المسؤولية الاجتماعية حكرا على البيئة الخارجية للمؤسسة فحسب بل تعداها الى بيئتها الداخلية حيث يعد العنصر البشري الرأسمال الحقيقي في المؤسسة لذا وجب على المؤسسة ان تولي اهتمام كبير تجاه العاملين فيها وممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاههم، حيث تساعد هذه الممارسات على تشكيل سلوك المواطنة التنظيمية اتجاه المؤسسة ويساعد هذا السلوك المؤسسة على تعزيز أدائها الاجتماعي، كما يعتبر تجسيد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين سلوك إيجابي يساعد على غرس ثقافة للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، ويساعد المؤسسة على كسب ولاء العاملين بها حيث يترتب على هذا الولاء تحقيق المواطنة التنظيمية وهذا يؤدي الى تحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة على الصعيدين الداخلي و الخارجي للمؤسسة. ومن خلال هذا طرح الإشكالية التالية.

ما هو دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة ورقلة؟

ومن خلال الإشكالية الرئيسية تتفرع الاسئلة التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية التوظيف في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز عند مستوى معنوية 0.05؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز عند مستوى معنوية 0.05؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية التدريب في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز عند مستوى معنوية 0.05؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز عند مستوى معنوية 0.05؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$ بين استجابات افراد عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز وحدة ورقلة تعزى الى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة)

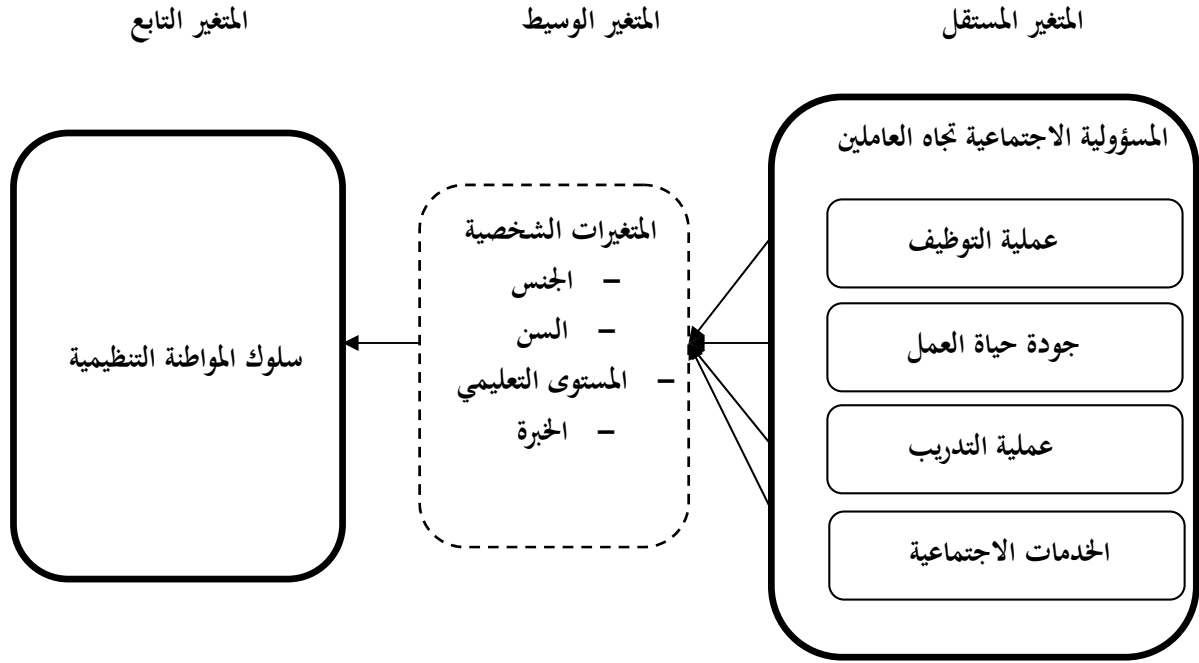
فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$ للتوظيف على سلوك المواطنة التنظيمية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة ورقلة ؟
- الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$ لجودة حياة العمل على سلوك المواطنة التنظيمية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة ورقلة؟
- الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$ لعملية التدريب على سلوك المواطنة التنظيمية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة ورقلة؟
- الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$ للخدمات الاجتماعية على سلوك المواطنة التنظيمية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز عند مستوى معنوية 0.05؟

عنوان المقال: دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ...

- الفرضية الخامسة: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين استجابة افراد عينة الدراسة حول سلوك المواطنة التنظيمية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز وحدة ورقلة تعزى الى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة)

الشكل رقم 01: النموذج الافتراضي لدراسة



المصدر: من اعداد الباحثين

اهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الى الإجابة على التساؤلات المطروحة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية والعلاقة التآثرية بينهما.
- تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ابراز أهمية المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية. بالنسبة للمؤسسات في ظل التحولات الاقتصادية الكبيرة التي يشهدها العالم.

اهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في انها تعالج موضوع حديث قلة المراجع فيه خاصة تلك المتناولة للموضوع الحالي بنفس متغيراته بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية. تحاول هذه الدراسة اثناء الموضوع المدروس من اجل لفت انتباه المؤسسات حول ضرورة دمج هذين المتغيرين في ممارستها التنظيمية.

منهج البحث والادوات المستخدمة:

- بالنظر الى طبيعة الموضوع محل الدراسة وحتى تتمكن من اختبار الفرضيات والاجابة على الاشكالية المطروحة اعتمدنا في دراستنا على المرح بين المنهجين الوصفي والتحليلي وذلك باعتماد على الادوات والمصادر التالية:
- الجانب النظري تم استعمال البحث المكتبي من اجل الحصول على ما تناولته المراجع والمصادر العربية والاجنبية من مواضيع لتزويد دراستنا بمعلومات موثوقة وكذا بالاعتماد على المقالات والمجلات العلمية المحكمة ومذكرات التخرج دكتورا وماجستير كما تمت الاستعانة بالمواقع الالكترونية من اجل جلب أكبر عدد من الدراسات.
 - اما في الجانب التطبيقي: تم استخدام اداة الاستبيان. والذي تم توزيعه على عمال المؤسسة عينة الدراسة، وتم تحليلي النتائج بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي SPSS النسخة 25.

الدراسات السابقة

- 1- **دراسة ليث سعد الله حسين وريم سعد الجميل:** بعنوان المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على اخلاقيات العمل تهدف هذه الدراسة الى دراسة العلاقة بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وبين اخلاقيات العمل، حيث اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على أداة الاستبيان وشملت عينة الدراسة عمال المستشفيات، حيث توصلت الدراسة الى وجود فروق معنوية لإجابات العاملين، وكما تم اختتام البحث بمجموعة من التوصيات ومنها تتبع المستشفيات عدد من المعايير العالمية للأخلاقيات في الإدارة و العمل على ممارستها مع الاعتماد فلسفة المقارنة المرجعية لكي تتمكن كل مستشفى من بناء نظام متكامل للمسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات العمل.
- 2- **دراسة هالة يوسف القصاص:** بعنوان أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة: هدفت الدراسة الى التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية، بالإضافة الى التعرف على اثر تطبيق المسؤولية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية بأبعادها المختلفة الأداء الوظيفي، اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على أداة الاستبيان، وتم في هذه الدراسة على الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و توصلت الدراسة الى وجود موافقة كبيرة من قبل العاملين في الجامعات على التزام الجامعات بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.
- 3- **دراسة رشيد مناصريه وفريد بن ختو:** سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة: تهدف هذه الدراسة الى التعرف على تأثير سلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة موبيليس وحدة ورقلة، اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها، وتوصلت الدراسة الى بعض النتائج منها في وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء للعاملين بدرجة عالية مع تأثير متوسط لسلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة موبيليس.

- **مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:** عاجلت الدراسة الحالية موضوع لم تتطرق له الدراسات السابقة بتغييرين هما المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث اشتركت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها، واشتركت كذلك في اتباع المنهج الوصفي التحليلي واختلفت النتائج المتوصل اليها باختلاف بيئات العمل التي أجريت فيها الدراسة.

I. المسؤولية الاجتماعية

- I- 1: مفهوم المسؤولية الاجتماعية: لقد تم تقديم العديد من التعريفات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

- عرفت منظمة ايزو (ISO, 2010) المسؤولية الاجتماعية تعبر عن مسؤولية المنظمة تجاه تأثير القرارات والأنشطة التي تقوم بها على البيئة والمجتمع والتي تنعكس على سلوك خلقي وشفاف يؤدي إلى:
 - التنمية المستدامة بما فيها الصحة ورفاهية المجتمع؛
 - الأخذ بعين الاعتبار ما ينتظره أصحاب المصلحة؛
 - احترام القوانين مع مراعاة المعايير الدولية؛
 - جعلها ضمن ثقافة المنظمة وعلاقتها (العابد، 2015، صفحة 66).
- عرفها **Drucker**: بأنها التزام منظمة الاعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه (منصور، 2016، صفحة 49).
- وعرفها البنك الدولي: " المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام أصحاب النشاطات التجارية 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 (طاري، 2017، صفحة 450).
- وعرفها **Carroll** في هذا المجال نجد انه قد اوضح كون المسؤولية الاجتماعية مفهوم يشمل على اربعة جوانب اساسية: الاول يتمثل في المسؤولية الاقتصادية والثاني بالمسؤولية القانونية والثالث بالمسؤولية الخيرة والرابع بالمسؤولية الاخلاقية (العامري، 2015، صفحة 50).
- من خلال ما سبق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية على انها هي كل ما تقدمه المؤسسة للمجتمع الذي تمارس فيه نشاطها بصيغة طوعية في الجانب الاقتصادي والقانوني والخيري والأخلاقي.

I. 2: مراحل تطور اهتمام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية:

- تطور اهتمام منظمات الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية من خلال المراحل الثلاثة التالية:
- ✓ **أولا مرحلة إدارة تعظيم الأرباح للفترة 1800-1920:** في هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح والتوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة، وأن النقد والثروة هي الأكثر أهمية، وأن ما هو جيد لي جيد للبلد.
 - ✓ **ثانيا: مرحلة إدارة الوصاية للفترة من أواخر العشرينات حتى بداية الستينيات:** وفيها المسؤولية الأساسية للأعمال هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين والعاملين، وأن النقود مهمة ولكن الأفراد مهمون أيضا، وأن ما هو جيد للشركات جيد للبلد.
 - ✓ **ثالثا: مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة من أواخر الستينات حتى الوقت الحاضر،** في هذه المرحلة تقوم المسؤولية الأساسية للأعمال على أن الربح ضروري، لكن الأفراد أهم من النقود، هذا يحقق المصلحة الذاتية المستنيرة لمنظمات الأعمال ومصالح المساهمين والمجتمع ككل (مقدم، 2014، صفحة 67).

I. 3: ابعاد المسؤولية الاجتماعية

حسب **Carroll** فإن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها وهي تخص المؤسسة ككل وتمثل في:

- (1) **المسؤولية الاقتصادية:** باعتبار المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع يجب أن تنتج سلع وخدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح (صخر، 2020، صفحة 216)
- (2) **المسؤولية القانونية:** تخص الالتزامات القانونية وجملة التشريعات موحدة في إطار تنظيمي على المؤسسة احترامه والتقيده به.

(3) المسؤولية الأخلاقية: على الرغم من المسؤوليات الاقتصادية والقانونية فان المسؤولية الأخلاقية تتجسد في المعايير الأخلاقية والعدالة في الأنشطة والممارسات المتوقعة بحيث يعتبرها الموظفون والمساهمون والمستهلكون والمجتمع عادلة ومنصفة.

(4) المسؤولية الخيرة: يشمل العمل الخيري تلك الإجراءات التي تتخذها المؤسسة وتشمل المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المؤسسة لتعزيز رفاهية الانسان والمجتمع المحلي (Carroll, 1991, p. 04).

I 4: أهمية المسؤولية الاجتماعية: تعد المسؤولية الاجتماعية هامة لكل من المجتمع والدولة والمؤسسة وتمثل أهميتها.
I-4-1: بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة؛
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تحاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

I-4-2: النسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح والارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

I-4-3: بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجرد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار (عشي، 2017، صفحة 44).

I-5: مجالات المسؤولية الاجتماعية: هناك عدة مجالات نذكر منها ما يلي:

1- المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي: يعتبر بالنسبة لمنظمات الأعمال شريحة مهمة إذا تعمل على تجسيد علاقة إيجابية وممتينة معه، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطات اتجاهه، وذلك ببذل المزيد من الرفاهية العامة وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي.

2- المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء: تعتبر ذات أهمية كبيرة لكل المنظمات، ومن الأداء الاجتماعي الموجه للعملاء هو تقديم منتجات وخدمات بأسعار ونوعيات مناسبة، وتقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج أو الخدمة، والالتزام بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع، بإضافة إلى الالتزام الأخلاقي واحترام قواعد المنافسة الشريفة .

3- المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين: إذا كانت المنظمات تولى اهتماما لرأس المال البشري فلا بد من تقديم الأفضل لهم، لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى.

- 4- المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين: تعد هذه الفئة مهمة في نشاط المنظمة، وتكمن مسؤولية المنظمة تجاههم بتحقيق أقصى ربح، وتعظيم قيمة الأسهم، وزيادة حجم المبيعات، بإضافة إلى حماية أصول المنظمة وموجوداتها .
- 5- المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين: ينظر إلى العلاقة بين الموردين ومنظمات الأعمال على أنها علاقة مصالح متبادلة، لذلك يتوقع من الموردين أن يحترموا أعمال المنظمات وتطلعاتهم ومطالبهم المشروعة المتمثل في توريد بالاستمرار وخاصة بالنسبة للمواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، وأسعار مقبولة، بإضافة إلى الصدق في التعامل، والتدريب على مختلف طرق العمل .
- 6- المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة: لقد أعيد التركيز في الأدبيات المسؤولية الاجتماعية فيما يخص الجوانب البيئية المفروضة ذاتيا، أي ضمن فلسفة المنظمة، والتقارير البيئية للمنظمة (جميلة العمري واخرون، 2017، صفحة 439).

II-المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

في عصر يمتاز بالسرعة والتحولات الاقتصادية الكبيرة تسعى المنظمات الى حجز مكانة بين باقي المؤسسات تسعى من خلاله الى دمج مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن ممارستها اليومية بحيث لا يقتصر هذا المفهوم على علاقة المؤسسات ببعضها فقط بل يتعداه الى العنصر البشري الذي يعتبر عنصر فعال في تحقيق اهداف واستراتيجية المؤسسة هذا ما يحتم على المؤسسات ان تولي اهتماما كبير بتطبيق المسؤولية الاجتماعية على العاملين فيها، ومن بين ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين ما يلي:

II-1 الاختيار والتوظيف:

تعتبر هذه العملية الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الايجابية للعاملين داخلها وللجهات الأخرى في المجتمع ويجب أن يتسم اجراءؤها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة، وفيما يلي بعض أوجه تعزيز المسؤولية الاجتماعية

- مصداقية مسابقات التوظيف؛
- الابتعاد عن التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة؛
- توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال لطالبي الشغل؛
- موضوعية لجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات؛
- عدم الاستهانة بقدرات وشخصيات المرشحين؛
- العناية بالاختبارات الشخصية واضفاء صفة الصدق عليها؛
- التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة؛
- الابتعاد عن التوظيف على أساس الوساطة أو المحسوبية؛
- مراعاة الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف واجراءاته وقوانينه السائدة في البلد.

II-2 التدريب والتكوين:

يمكن أن تجسد إدارة الموارد البشرية التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة (التدريب

- التكوين) والتطوير المختلفة بحيث تعكس هذه الأنشطة إيجابا لصالح العاملين والمؤسسة. وأهم ما يجب أخذه بعين الاعتبار ما يلي
- تنمية المهارات وبناء القدرات المستقبلية؛
 - خلق فرص عمل ملتزمة ومهارات عالية؛
 - عدم استغلال برامج التدريب والتطوير لتبذير الموارد أو إقصاء العاملين، أصحاب الفكرة والرأي الآخر؛
 - أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي لحماية العاملين من التقادم وتوليد الشعور لديهم بأنهم يواصلون ما يستجد في حقول المعرفة؛
 - تعزيز ثقافة المؤسسة والمسار الوظيفي من خلال نشاطات التدريب والتطوير. (رفيقة، 2013، صفحة 06)

II -3: برامج تحسين نوعية حياة العمل

تعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العمل الإمكانية للمنظمة لان تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين الكفاء ومكان مناسب للعمل ويزداد من خلال ذلك الولاء والالتزام من جانب العاملين وتكامل وتفاعل أهدافهم مع أهداف المنظمة، لقد استحدثت الكثير من البرامج الحديثة إضافة لبرامج التقليدية لتحسين نوعية حياة العمل مثل برامج صيانة الموارد البشرية وبرامج العمل الجماعي وإدارة الجودة الشاملة والإدارة بالمشاركة والإدارة المفتوحة وبرامج جداول العمل البديلة وغيرها. وهذه تمثل حالياً حزمة من البرامج توضع في إطار استراتيجية تحسين نوعية حياة العمل، و بما أن برامج تحسين النوعية تمثل مجموعة كبيرة من الأنشطة التي تمارسها منظمة الأعمال بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم والازدهار للعاملين، لذلك فإنها تمثل اهم المداخل الحديثة لتعزيز قدرة المنظمة للإيفاء بمتطلبات مسؤوليتها الاجتماعية (...). (كلتومة، 2016، صفحة 192)

II -4: الخدمات الاجتماعية

الخدمة الاجتماعية العمالية هي المنشأة والتجهيزات والأنشطة المختلفة التي تنشأ للعمال الذين يعملون بإحدى المنشآت، او التجهيزات، او بفروع من النشاط الاقتصادي او لمنطقة صناعية بهدف تحسين ظروفهم البيئية وبهدف إزالة أسباب التوتر وإتاحة الفرصة المناسبة للعمال واسرهم من كافة النواحي وشغل أوقات الفراغ. (خالد، 2016، صفحة 19)

III -المواطنة التنظيمية :

III -1: مفهوم المواطنة التنظيمية

- عرفها Puffer (بفر) (1987) فقد أطلق عليه سلوك المواولة أو الدعم أو التأييد الاجتماعي وعرفه أنه " مجموعة من الأفعال لم تحدد بصورة مباشرة من قبل التوصيف الوظيفي، ولكنها تجلب مصالح ومنافع للمنظمة تسمو على المصلحة الفردية." (بن كيحول مُجَّد و علوطي عاشور، 2018، صفحة 54)
- هي استعداد الموظفين لبذل جهود أكبر من الالتزامات التي تملها القوانين والتشريعات الرسمية. (T. Thiruvankadam, I. Yabesh Abraham Durairaj, 2017, p. 47)
- من خلال ما سبق يمكن تعريف المواطنة التنظيمية : على انها التزام العاملين بتأدية المهام الموكلة وغير الموكلة لهم بشكل تحتفي فيه الأولويات في تنفيذ الاعمال والالتزامات برغبة نفسية ودون خوفا من العقاب.

III -2: أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

لسلوك المواطنة التنظيمية أبعاد عديدة إلا أن المنظرين ركزوا على خمسة أبعاد واجمعوا على أهميتها، حتى أصبحت تعرف بالأبعاد الخمسة الكبيرة وهذه الأبعاد هي:

III -2-1: الإيثار: وهو ذلك السلوك التطوعي التلقائي الموجه نحو مساعدة أعضاء المنظمة سواء الرؤساء أو الزملاء في المهام المتعلقة بالعمل وكيفية إنجازه أو تقديم المساعدة ومد يد العون في المشكلات لشخصية لهم بالإضافة لمساعدة زملائهم وشركاء المنظمة، ومن أمثلة هذه السلوكيات ما يلي:

◀ مساعدة الزميل في العمل بمشروع معين أو في إنجاز مهمة في ظروف غير عادية.

◀ تحويل العُطل والإجازات الرسمية إلى زميل آخر.

◀ الاستعداد لمساعدة الزملاء الجدد وتعليمهم للتكيف مع بيئة العمل.

◀ مساعدة الزملاء في العمل لحل المشكلات التي تواجههم.

◀ مشاركة العاملين الآخرين للقيام بطرق وأساليب العمل الجديدة.

III-2-2: الضمير الحي: أو ما يسمى بصحة الضمير وهو ما يطلق عليه أحيانا ببعد الالتزام العام أي الإنجاز وفق ما يمليه الضمير وهو ذلك السلوك الوظيفي التطوعي الموجه نحو المنظمة والآخرين والذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسميًا من المنظمة ومعنى آخر فإن هذا البعد يعكس مدى حرص الموظف على حسن استغلال وقت العمل، ومدى حرصه على الالتزام بقواعد وقوانين العمل واحترام الأنظمة واللوائح والعمل بجدية، ويشمل عادة ما يأتي

- ◀ العمل بعد الدوام لصالح المنظمة.
- ◀ عدم ترك أي يوم من العمل مطلقاً.
- ◀ الحضور إلى العمل بشكل مبكر، والدقة في المواعيد.
- ◀ عدم قضاء الوقت المخصص للعمل في قضايا ومحادثات شخصية.
- ◀ إتباع قواعد وتعليمات المنظمة واجراءاتها الرسمية.

III-2-3: الروح الرياضية

ويمكن تعريف بعد التحلي بالروح الرياضية والذي يسمى كذلك روح التسامح على أنه انعكاس لمدى استعداد الفرد لتقبل بعض الإحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية التي تحدث في مكان العمل دون امتعاض أو شكوى، وغالبًا ما تظهر هذه المضايقات التنظيمية نتيجة تفاعل العاملين داخل المنظمة الواحدة أو العمل ضمن جماعة معينة . كما تشير إلى قدرة الفرد على بقاء الاتجاهات الايجابية لديه، حتى ولو كانت أمور العمل تسير وفقاً لأسلوب يخالف أسلوبه .بالإضافة إلى التسامح والصبر والإحساس بمشكلات الآخرين .ومن الواضح أن تقبل الفرد لتلك الإحباطات الوظيفية دون تدمير أو شكوى يمكن أن يخفف عبء العمل على الرئيس المباشر وأن يؤدي إلى تفرغ كل من الرئيس والمرؤوس لحل مشاكل العمل الحقيقية، ويتضمن ما يلي:

- ◀ العمل من دون إبداء الشكوى والتذمر والضجر.
- ◀ عدم البحث عن الأخطاء في المنظمة أو الإيقاع بها عمدًا.
- ◀ تحمل الظروف الصعبة في العمل وتقبلها بسرور.
- ◀ التضحية بالمصالح الشخصية من أجل مصلحة المنظمة أو فريق العمل (يرقي حسين و بن عودة مصطفى، الصفحات 216-217).

III-2-4 الكياسة واللطف:

وتعكس مدى مساهمة الفرد في منع المشكلات التي يمكن أن يتعرض لها زملائه في العمل عن طريق تقديم النصح وتوفير المعلومات الضرورية واحترام رغبات الآخرين والتعرف على آرائهم قبل اتخاذ القرارات أو الأفعال حيث أن هذا النوع يعتبر تصرفات تساعد الموظفين عن طريق منع مشكلة متعلقة بالعمل من الظهور أو تقليل حدة المشكلة يمكن أن تحدث في المستقبل، وتقع الاستشارات والمذكرات ورسالات التذكير تحت هذا النوع من سلوكيات المواطنة التنظيمية.

III-2-5: السلوك الحضاري:

يشير هذا البعد إلى مدى مسؤولية الموظفين كأعضاء في المنظمة أي إظهار جزء ولو بسيط من الاهتمام أو الانتماء للمنظمة ككل، وقد أطلق الباحثون عدة تسميات على هذا البعد منها مشاركة المنظمة، حماية المنظمة، الإخلاص للمنظمة، تأييد المنظمة، والسلوك الحضاري للموظف يقصد به المشاركة البناءة من قبل الموظف في مهام ونشاطات المنظمة غير الرسمية، وهو سلوك يشير إلى أن الفرد مسؤول عن المشاركة في أشياء المنظمة أو لها علاقة بالمنظمة، ومن سلوكيات السلوك الحضاري: الحرص على متابعة أنشطة المنظمة باهتمام بالغ، وتقديم بعض الاقتراحات البناءة لتطوير المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها، والسعي إلى تحسين صورة المنظمة في البيئة المحيطة بها، والتحدث عن المنظمة ومحاسنها أمام الآخرين، وحضور الاجتماعات التي لا يتطلب حضورها،

والمشاركة في النشاطات المنظمة من قبل الزملاء، وحفظ موقع العمل نظيفا وأنيقا والالتزام بالمعايير الاجتماعية، والمدافعة عن المنظمة عندما ينتقدها الموظفون، والمدافعة عنها ضد التهديدات الخارجية، وإخبار الأفراد خارج إطار المنظمة أنه فخورا بالعمل في هذه المنظمة والترويج لمنتجات المنظمة وبذل الموظف قصارى جهده لتعليم نفسه ذاتيا لزيادة مهاراته وجودة مخرجه العلمي. (وديدة، 2015، الصفحات 113-114)

IV - الطريقة والأدوات :

من خلال ما سبق عرضه في الجانب النظري للدراسة سنحاول في الدراسة الميدانية معرفة دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، تم توزيع استمارة الاستبيان على عمال المؤسسة، وسنعرض في البداية مجتمع وعينة الدراسة وطرق قياسها والأدوات المستخدمة في الدراسة من اجل التوصل الى النتائج وتحليلها ومناقشتها.

1.IV: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، في الجزائر، حيث يعتبر هذا القطاع جد حيوي على مستوى الاقتصاد الوطني.

2.IV: عينة الدراسة

شملت عينة الدراسة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، مديرية التوزيع بولاية ورقلة كعينة للدراسة تم اختيار عينة للدراسة متكونة من 55 موظف من هذه المؤسسة وقد تم توزيع استمارات الاستبيان على جميع الافراد العينة وقد تم استرجاع 45 استبيان واستبعاد 10 ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة لتحليل الاحصائي 45 استبيان اي بنسبة 81% من عدد الاستبيانات الموزعة.

3.IV: الطرق و الإجراءات المستخدمة في البحث

من أجل تقييم دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، تم إعداد استبيان يضم 40 سؤال، وهذا لغرض الحصول على البيانات الأولية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي، حيث تم تصميمه بالاعتماد على استبيانات لدراسات سابقة محكمة من طرف أكثر من ثلاث مختصين، وتم تكييفه بما يتلاءم ودرستنا و للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز و إدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 25 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان مباشرة في برنامج SPSS.

ثبات الأداة : تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ وقد تم التوصل إلى النتائج التالية

جدول رقم (01) جدول معامل الثبات المقياس بطريقة (ألفا كرونباخ)

الرقم	المتغيرات	عدد الفقرات	معامل Alpha de Cronbach	نسبة الصدق والثبات
01	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	28	0.829	0.910
02	سلوك المواطنة التنظيمية	12	0.848	0.920
09	جميع محاور متغيرات الدراسة	40	0.877	0.936

المصدر : من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

عنوان المقال: دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ...

من الجدول رقم 01 يتبين لنا ان معاملات ثبات و ثقة محاور الاستبيان بلغت (0.877) وهي درجة عالية من الثبات ، كما بلغت نسبة صدق الاستبيان (0.936) وبالتالي فان جميعها اكبر من (0.6) وهو الحد الأدنى المقبول لمعامل الفاء، وهذا يعني وجود استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان، وبالتالي يمكن القول ان معامل ثبات المقياس جيد لدراسة، وعدم تغييرها فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان على افراد العينة عدة مرات.

V - النتائج ومناقشتها :

سنتطرق في هذا الجزء الى عرض نتائج الدراسة ومناقشتها إضافة الى اختبار فرضيات الدراسة.

1.V- خصائص عينة الدراسة : يظهر من خلال عينة الدراسة ان اغلب افرادها ذكور بنسبة 71.7% اناث بنسبة 28.9% ، وكان المستوى التعليمي للأفراد عينة الدراسة يمثل المستوى الجامعي اقله ب 23 فرد أي بنسبة 51.1% بينما كان مستوى تقني سامي 15 فرد و دراسات العليا ب 07 افراد أي بنسبة 33.3% و 15.6% على التوالي ،

2.V- تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA

1- الفروق الجوهرية للإجابات العمال حول دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للجنس.

الجدول رقم 02 تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات إجابات العاملين حسب الجنس

ANOVA						
اختبار (F)		الاناث		الذكور		المتغيرات
المتغيرات	القيمة المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية	0.777	0.212	2.35	0.342	2.32	

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

يظهر من خلال الجدول رقم 02 ما يلي:

■ لا يوجد فروق جوهرية بين الذكور والاناث فيما يتعلق باستجاباتهم نحو دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وذلك حسب الجنس حيث تشير قيم F ومعنويتها الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الذكور والاناث، وعليه فان متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على إجابات العاملين. وعليه نقبل الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس عند مستوى معنوية 0.05 ونرفض الفرضية البديلة H1، وهذا نتيجة ان مستوى الدلالة sig = 0.777 وهي اكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$.

2- الفروق الجوهرية للإجابات العمال حول دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تبعا لسن.

الجدول رقم 03 تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات إجابات العاملين حسب السن

ANOVA								
اختبار (F)		أكثر من 46 سنة		46-36 سنة		35-26 سنة		المتغيرات
المتغوية	القيمة المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.531	0.745	0.302	2.44	0.222	2.36	0.365	2.26	دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

يظهر من خلال الجدول رقم 03 ما يلي:

- لا يوجد فروق جوهرية بين إجابات العاملين تعزى لمتغير السن فيما يتعلق باستجاباتهم حول دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وذلك حسب السن حيث تشير قيم F ومعنويتها الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين فئات العينة، وعليه فان متغير السن للمبحوثين لا يؤثر على إجابات العاملين. نقبل الفرض الصفري H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن عند مستوى معنوية 0.05 ونرفض الفرضية البديلة H_1 وهذا نتيجة ان مستوى الدلالة sig = 0.531 وهي اكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$.

3- الفروق الجوهرية للإجابات العمال حول دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تبعا للمستوى التعليمي.

الجدول رقم 04 تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات إجابات العاملين حسب المستوى التعليمي

ANOVA								
اختبار (F)		جامعي		دراسات عليا		تقني سامي		المتغيرات
المتغوية	القيمة المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.074	2.780	0.193	2.42	0.183	2.37	0.436	2.19	المسؤولية الاجتماعية و سلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

يظهر من خلال الجدول رقم 04 ما يلي:

- لا يوجد فروق جوهرية لإجابات العاملين تعزى لمتغير المستوى التعليمي فيما يتعلق باستجاباتهم نحو دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وذلك حسب المستوى التعليمي، حيث تشير قيم F ومعنويتها الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين فئات العينة، وعليه فان متغير المستوى التعليمي للمبحوثين لا يؤثر على إجابات العاملين. نقبل الفرض الصفري H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى معنوية 0.05 ورفض الفرضية البديلة H_1 ، وهذا نتيجة ان مستوى الدلالة sig = 0.074 وهي اكبر من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$.

عنوان المقال: دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ...

4- الفروق الجوهرية للإجابات العمال حول دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وذلك تبعاً للمستوى الخبرة.

الجدول رقم 05 تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات إجابات العاملين حسب مستوى الخبرة

ANOVA										
اختبار (F)	أكثر من 20 سنة		من 11 الى 20 سنة		من 06 الى 10 سنة		أقل من 05 سنوات		المتغيرات	
	القيمة المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
0.039	3.062	0.308	2.45	0.139	2.44	0.410	2.17	0.286	2.20	المسؤولية الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

يظهر من خلال الجدول رقم 05 ما يلي:

■ يوجد فروق جوهرية لإجابات العاملين تعزى لمتغير مستوى الخبرة فيما يتعلق باستجاباتهم نحو دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية وذلك حسب المستوى الخبرة، حيث تشير قيم F ومعنويتها الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين فئات العينة، وعليه فان متغير مستوى الخبرة للمبحوثين يؤثر على إجابات العاملين. نقبل الفرض البديلة **H1**: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير مستوى الخبرة عند مستوى معنوية 0.05 ونرفض الفرضية الصفرية **H0**.

3.VI- اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية التوظيف في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لعملية التوظيف في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لعملية التوظيف في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

الجدول رقم 06 الانحدار الخطي المتعدد لعملية التوظيف في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

معامل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T	دلالة T	مقاييس الاختبارات	
								متغيرات الدراسة	معامل
معامل تضخم التباين	0.235	0.055	2.523	0.119	0.233	1.589	0.119	سلوك المواطنة التنظيمية	عملية التوظيف

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

من اجل معرفة العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و المتغير المفسر عملية التوظيف تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد (الجدول 06) والذي اعتبر فيه عملية التوظيف كمتغير مفسر و متغير المواطنة التنظيمية تابع، أظهرت نتائج الانحدار ان الانحدار غير معنوي وبالتالي تم استبعاد المتغير من النموذج بناء على القيم الدالة، وعليه فإننا ونرفض الفرضية **H1**، نقبل الفرضية البديلة **H0**.

كما يوضح الجدول نتائج التعددية الخطية حيث كشفت النتائج ان عامل تضخم التباين 1.000 للنموذج كان أصغر من (03) مما يشير الى عدم وجود مشكلة تعددية خطية بين متغيرات النموذج.

ثانيا: الفرضية الثانية: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

الجدول رقم 07 الانحدار الخطي المتعدد لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

معامل تضخم التباين	دلالة T	قيمة T	معامل الانحدار β	دلالة F	قيمة F	معامل التحديد R^2	قيمة معامل الارتباط R	مقاييس الاختبارات	
								متغيرات الدراسة	متغيرات الدراسة
1.000	0.224	1.234	0.183	0.224	1.522	0.034	0.185	سلوك المواطنة التنظيمية	جودة الحياة العمل

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

1- يتضح من الجدول 07 بان هناك علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين جودة حياة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية بلغت 0.185، كما أظهرت نتائج الانحدار ان الانحدار غير معنوي وبالتالي تم استبعاد المتغير من النموذج بناء على القيم الدالة وعليه نرفض الفرضية **H1** ، ونقبل الفرضية البديلة **H0** .

2- كما يوضح الجدول نتائج التعددية الخطية حيث كشفت النتائج ان عامل تضخم التباين 1.000 للنموذج كان أصغر من (03) مما يشير الى عدم وجود مشكلة تعددية خطية بين متغيرات النموذج .

ثالثا: الفرضية الثالثة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لعملية التدريب في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لعملية التدريب في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لعملية التدريب في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

الجدول رقم 08 الانحدار الخطي المتعدد بين عملية التدريب وسلوك المواطنة التنظيمية

معامل تضخم التباين	دلالة T	قيمة T	معامل الانحدار β	دلالة F	قيمة F	معامل التحديد R^2	قيمة معامل الارتباط R	مقاييس الاختبارات	
								متغيرات الدراسة	متغيرات الدراسة
1.000	0.000	4.293	0.418	0.000	18.434	0.300	0.548	سلوك المواطنة التنظيمية	التدريب

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

- يتضح من الجدول 08 بان هناك علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين عملية التدريب وسلوك المواطنة التنظيمية بلغت 0.548، كما أظهرت نتائج الانحدار ان الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F البالغة 18.434 بدلالة 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وتفسر النتائج ان المتغير المفسر (عملية التدريب) يفسر 30.0% من التباين الحاصل في سلوك المواطنة التنظيمية وذلك بنظر الى معامل التحديد 0.300، كما جاءت قيمة (β) 0.418 توضح العلاقة بين عملية التدريب و سلوك المواطنة التنظيمية دالة احصائيا، حيث يمكن استنتاج قيمة T و الدالة المرتبطة بها وهذا يعني انه كلما تحسن عملية التدريب بوحدة واحدة يتحسن سلوك المواطنة التنظيمية بـ 0.418 وحدة. وعلية فإننا نقبل الفرضية البديلة H1 ونرفض الفرضية البديلة H0 .

كما يوضح الجدول نتائج التعددية الخطية حيث كشفت النتائج ان عامل تضخم التباين 1.000 للنموذج كان أصغر من (03) مما يشير الى عدم وجود مشكلة تعددية خطية بين متغيرات النموذج كما نستطيع كتابة معادلة خط الانحدار كالتالي:

$$\text{سلوك المواطنة التنظيمية} = 0.418 \text{ عملية التدريب} + 1.669$$

رابعا: الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.
H1: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

الجدول رقم 09 الانحدار الخطي المتعدد بين الخدمات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05.

مقاييس الاختبارات								متغيرات الدراسة
معامل تضخم التباين	دلالة T	قيمة T	معامل الانحدار β	دلالة F	قيمة F	معامل التحديد R ²	قيمة معامل الارتباط R	
1.000	0.017	2.485	0.380	0.017	6.173	0.126	0.354	سلوك المواطنة التنظيمية والخدمات الاجتماعية

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS النسخة 25

يتضح من الجدول 09 بان هناك علاقة ارتباطية طردية ضعيفة بين الخدمات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية بلغت 0.354، كما أظهرت نتائج الانحدار ان الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة F البالغة 6.173 بدلالة 0.017 وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وتفسر النتائج ان المتغير المستقل يفسر 12.6% من التباين الحاصل في سلوك المواطنة التنظيمية وذلك بنظر الى معامل التحديد 0.126، كما جاءت قيمة (β) 0.380 توضح العلاقة بين الخدمات الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية دالة احصائيا، حيث يمكن استنتاج قيمة T و الدالة المرتبطة بها وهذا يعني انه كلما تحسن الخدمات الاجتماعية بوحدة واحدة يتحسن سلوك المواطنة التنظيمية بـ 0.380 وحدة.

وعلية فإننا نقبل الفرضية البديلة H1 ونرفض الفرضية البديلة H0

- كما يوضح الجدول نتائج التعددية الخطية حيث كشفت النتائج ان عامل تضخم التباين 1.000 للنموذج كان أصغر من (03) مما يشير الى عدم وجود مشكلة تعددية خطية بين متغيرات النموذج كما نستطيع كتابة معادلة خط الانحدار كالتالي:

سلوك المواطنة التنظيمية = 0.380 خدمات اجتماعية +1.763

VII - الخلاصة :

من خلال ما سبق يتضح لنا بان الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز تحاول جاهدة غرس ثقافة المؤسسة المسؤولة اجتماعيا اتجاه موظفيها كما تحاول غرس سلوك المواطنة التنظيمية لدى عمالها، ما من شأنه ان يعزز مكانتها التنافسية في ظل التحولات الاقتصادية الكبيرة في العالم كون هذين المتغيرين يؤثران على مستقبل المؤسسة والعاملين ولهذا نعتبرهم سلوكا مرغوب لدى المؤسسة ومسيريها.

ان التزام المؤسسة عينة الدراسة بمسؤوليتها الاجتماعية واهتمامها بعمالها يأتي من قناعتها الراسخة بان تلبية رغباتهم واهتمامهم يؤدي الى تعزيز قدرتهم الوظيفية وخلق سلوك المواطنة التنظيمية.

ولقد خلصت الدراسة الى العديد من النتائج التي تبين وجود علاقة ارتباط بين متغيرات الدراسة في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، وفيما يلي عرض لاهم النتائج:

1-نتائج الدراسة

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير السن.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغير مستوى الخبرة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية التوظيف في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية التدريب في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية

(2): التوصيات:

- يجب على المؤسسة عينة الدراسة الاهتمام أكثر بعملية التوظيف.
- يجب على المؤسسة عينة الدراسة الاهتمام أكثر بتحسين جودة حياة العمل.
- الاهتمام أكثر بعملية التدريب وتحسين جودة الخدمات الاجتماعية.
- يجب على المؤسسة دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعاملاتها اليومية.
- يجب على المؤسسة كسب ولاء العاملين من اجل تكون ثقافة المواطنة التنظيمية لدى العاملين بها.

1. احمد صخر. (2020). واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات البترولية الجزائرية في ظل معيار الموصفات الدولية ISO 26000. مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية،
- بشير بن عشي و عمار بن عشي. (2017). دور اخلاقيات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المؤسسات البترولية باستخدام بطاقة الاداء المتوازن. الملتقى الدولي الثالث للأداء المتميز للمنظمات والحكومات أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. ورقة الجزائر.
- بن كيحول مُجد و علوطي عاشور. (2018). التطور المفاهيمي لسلوك المواطنة والمواطنة التنظيمية. اجات نفسية و تربوية،
- بوفاتح كلتومة. (2016). تأثير أخلاقيات الأعمال على تسيير الموارد البشرية في منظمة الأعمال. *Journal of Management & Business*
- جمال بن خالد. (2016). الخدمات الاجتماعية العمالية و الثقافة التنظيمية في ظل الغير التنظيمي للمؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية للانسجة TINDAL بالمسيلة. اطروحة دكتوراة. سطيف، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، سطيف الجزائر: جامعة مُجد لمن دباغين سطيف 2.
- جميلة العمري واخرون. (2017). اثر المسؤولية الاجتماعية على اخلاقيات الاعمال للمؤسسات . الملتقى الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات و الحكومات الطبعة الثالثة اخلاقيات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية، ورقة الجزائر.
- حاج بن زيدان و عبد القادر طاري. (2017). تبني المؤسسة الاقتصادية الجزائرية المسؤولية الاجتماعية تجاه راس المال البشري دراسة حالة شركة الكوابل مستغانم. جامعة ورقلة الجزائر: جامعة ورقلة الجزائر.
- حبة وديعة. (2015). العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية للمؤسسات العمومية. بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة بسكرة.
- سلامي منيرة و سنيقرة رفيقة. (2013). أثر تطبيق املسؤولية الاجتماعية على أداء املوارد البشرية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. الملتقى العلمي الدولي الاول: حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة (صفحة 06). ورقة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- طاهر محسن الغالي و صالح مهدي محسن العامري. (2015). المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال (الأعمال والمجتمع). الاردن، الاردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
- لزهرة العابد. (2015). العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتنافسية اقتصاديات دول العالم الاسلامي. (جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، مجلة العلوم الإنسانية.
- منصور الغالي طاهر محسن و صالح مهدي محسن العامري. (2016). المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال- الاعمال و المجتمع-. (دار وائل للنشر و التوزيع) الاردن، الاردن.
- وهيبية مقدم. (2014). سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الاعمال . اطروحة دكتوراه غ.م. وهران، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة وهران.
- يرقى حسين و بن عودة مصطفى. (بلا تاريخ). دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات إقتصادية،

15. C. A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral. Récupéré sur <http://faculty.wvu.edu/dunnc3/rprnts.pyramidofcsr.pdf>.
- 16 . .T. Thiruvankadam,I. Yabesh Abraham Durairaj. (2017,). ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: ITS DEFINITIONS AND DIMENSIONS. (A. A. Foundation, Éd.) *GE-International Journal of Management Research*.