

الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة

Job Satisfaction as an intermediary variable between Social Responsibility and Organizational Commitment in Gaza Electricity Distribution Company (GEDCo)



د/ نبيل موسى أبو رحمة

جامعة غزة، (فلسطين)

nrhma@hotmail.com

تاريخ النشر: 2022/06/05

تاريخ القبول: 2022/04/25

تاريخ الارسال: 2021/12/05

ملخص: هدفت الدراسة الى تعريف العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظات غزة والبالغ عددهم (950) موظفاً، وتم استخدام العينة العشوائية البسيطة، حيث بلغ حجم العينة (280) موظفاً. توصلت الدراسة لعدد من النتائج من أهمها:

- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجال المسؤولية الاجتماعية بوزن نسبي 68.76%.

- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجال الالتزام التنظيمي بوزن نسبي 75.98%.

- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجال الرضا الوظيفي بوزن نسبي 69.28%.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية؛ الالتزام التنظيمي؛ الرضا الوظيفي؛ شركة توزيع كهرباء غزة؛

البعد الأخلاقي.

Abstract: The study aimed to identify the relationship between organizational commitment and social responsibility in Gaza Electricity Distribution Company (GEDCO), by using job satisfaction as an mediator. The study used descriptive analytical approach, and the questionnaire to collect data. The population consisted of (950) employees from GEDCO. And the researcher select (280) employees randomly.

The main finding of the study:

- There is an approval by the respondents on the field of corporate social responsibility with a relative weight 68.76%.

- There is an acceptance by the respondents on the field of organizational commitment with a relative weight 75.98%.

- There is an approval by the respondents on the field of job satisfaction with a relative weight 69.28%.

key words: Social Responsibility; Organizational Commitment; Job Satisfaction; Gaza Electricity Distribution Company; The moral dimension.

1. مقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة والتطورات الكبيرة في بيئة الأعمال ظهرت العديد من المفاهيم التي تتنافس المنظمات لتبنيها، والتي منها المسؤولية الاجتماعية، وإن من أهم الأسباب التي قادت للاعتقاد بأهمية المسؤولية الاجتماعية هو تأثيرها على اتجاهات العاملين بما فيها الرضا الوظيفي لهم، الأمر الذي يمكن أن ينعكس بشكل إيجابي على أداء المنظمة، وإن معظم المنظمات على مستوى العالم بما فيها منظمات الأعمال والمنظمات غير الربحية في البيئة التنافسية التي يشهدها العالم اليوم تتجه لإعطاء مكانة مرموقة للمسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية لتحقيق مصالح الأطراف المرتبطة بها بشكل عام، وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين لديها بشكل خاص وذلك من أجل تحقيق أهدافها (بركات، 2016، ص 19).

ومن المواضيع الهامة والحساسة للمنظمات الالتزام التنظيمي، والذي بدأ الاهتمام به منذ مطلع النصف الثاني من القرن العشرين، وحتى الوقت الحاضر، إذ برز مفهوم الالتزام في السلوك التنظيمي، وركزت أغلب الدراسات والأبحاث على تفسير طبيعة وعلاقة الفرد بالمنظمة وفقاً لتوافق القيم والأهداف بين الطرفين، ويعد الالتزام التنظيمي من المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والتنظيمية، وأخذ أبعاداً واتجاهات واسعة، وخضع لوجهات نظر متباينة (فارس، 2014، ص 170)، ويرجع ذلك الاهتمام إلى ارتباطه المباشر بسلوك العاملين وغيابهم وحضورهم وإنتاجيتهم وأدائهم، وبالتالي ينعكس على أداء المنظمة بشكل عام، وعلى علاقة المنظمة بالبيئة الخارجية المحيطة بها (جودة والباقي، 2006، ص 84).

ويعتبر الالتزام التنظيمي للعاملين واحداً من الآثار والنواتج المتولدة عن ممارسة المنظمات لمسؤوليتها الاجتماعية باعتبارهم من أصحاب المصالح في المنظمة الذين يقدمون الدعم للوصول لأهدافها قصيرة وطويلة الأجل. وقد نال هذا المفهوم مساحة من الاهتمام في أوساط الباحثين في لسنوات عديدة وظهرت أشكال متعددة من التعاريف له منذ أوائل عام 1970م (Halim et al, 2016, p43). وأظهرت العديد من الدراسات أثر ممارسة المسؤولية الاجتماعية على الالتزام التنظيمي للعاملين كدراسة (Fu et al, 2014) و (Chi & Yu, 2014).

ويعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات ويرجع ذلك لتزويدهم بالأراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها (حريم، 2004م: 97).

ولو أمعنا النظر في العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي سنجد أن هناك ارتباطاً وثيقاً بينهما، فقد أكد بعض الباحثين أن الالتزام التنظيمي عبارة عن قوة تطابق الفرد مع منظمته، وارتباطه بها، ولا يمكن أن تفهم دون رضاه عن وظيفته، وأن كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي مرتبطان بالمواقف والاتجاهات المتميزة (عويضة، 2008، ص 3).

إن مساهمة المسؤولية الاجتماعية في خلق مستويات عالية من الرضا الوظيفي، والتي بدورها، تؤدي إلى نتائج تنظيمية أفضل مثل زيادة الالتزام التنظيمي.

ومن الشركات المهمة والفعالة في قطاع غزة شركة توزيع الكهرباء محافظات غزة ، والتي من أهم أهدافها المساهمة في استمرارية بناء وتعزيز المجتمع الفلسطيني في قطاع غزة بتقديم الخدمة الكهربائية بكفاءة وجودة عالية وبتكلفة معقولة وتسخير التكنولوجيا الحديثة لخدمة تلك الأهداف.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الدور الوسيط للرضا الوظيفي بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة

مشكلة البحث: يمكن تلخيص مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر المسؤولية الاجتماعية على الالتزام التنظيمي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة؟
2. ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة؟
3. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة؟
4. هل توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (البعد الخيري، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي) والالتزام التنظيمي؟
5. هل توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (البعد الخيري، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي) والرضا الوظيفي؟
6. هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي؟
7. هل يمكن أن يكون الرضا الوظيفي متغيراً وسيطاً بين المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (البعد الخيري، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي) والالتزام التنظيمي؟
8. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \alpha \leq$) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول (المسؤولية الاجتماعية، الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي) تعزى للمتغيرات التالية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة، نوع الوظيفة)؟

أهداف البحث:

التعرف إلى واقع المسؤولية الاجتماعية في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة.

1. الوقوف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة.
2. معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة.
3. تحديد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (البعد الخيري، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي) والالتزام التنظيمي.
4. التعرف إلى العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (البعد الخيري، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي) والرضا الوظيفي.
5. معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الالتزام التنظيمي.

6. لتحديد ما اذا كان الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية أبعادها (البعد الخيري، البعد الاخلاقي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي) والالتزام التنظيمي.
7. إبراز الفروق في استجابات المبحوثين حول (المسؤولية الاجتماعية، الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي) تعزى للمتغيرات التالية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسعى الوظيفي، مدة الخدمة، نوع الوظيفة).

أهمية البحث: يمكن تحديد أهمية الدراسة على النحو الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية:

- 1- تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناولته وهو المسؤولية الاجتماعية والذي يُعد موضوعاً هاماً وإلزامياً لكافة المؤسسات في العصر الحالي، لما تلعبه من دور محوري في تميز المؤسسة وتحقيقها لأهدافها.
 - 2- كما تكمن أهمية الدراسة من تناولها لموضوع الالتزام التنظيمي والذي يُعد من المواضيع الهامة داخل المؤسسة، ويعطي مقياساً لأداء العاملين ومحفزاً للارتقاء بالمؤسسة.
 - 3- كما تركز هذه الدراسة على الرضا الوظيفي باعتباره أحد المتغيرات النفسية الذي يفترض أن يلعب دور المتغير الوسيط في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي والتي ما زالت بحاجة إلى مزيد من الدراسة والبحث.
 - 4- توفر هذه الدراسة للباحثين بيانات ومعلومات في المسؤولية الاجتماعية، والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي من خلال ما ستتوصل إليه من نتائج وتوصيات.
- ثانياً: الأهمية العملية:

- 1- دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي مع وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.
- 2- استخراج الدراسة بعدد من النتائج والتوصيات والتي من شأنها أن توجه أنظار المسؤولين في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة لنقاط الضعف والقوة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز الالتزام التنظيمي.
- 3- ستزود المكتبة العربية بصفة عامة والمكتبة الفلسطينية ببيانات عن المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

فرضيات الدراسة: الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) $\alpha \leq$ بين المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (البعد الخيري، البعد الاخلاقي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي) والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) $\alpha \leq$ بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد الخيري، البعد الاخلاقي، البعد القانوني، البعد الاقتصادي) والرضا الوظيفي في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الرابعة: يتوسط الرضا الوظيفي العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات التالية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسى الوظيفي، مدة الخدمة، نوع الوظيفة).

الفرضية الرئيسية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات التالية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسى الوظيفي، مدة الخدمة، نوع الوظيفة).

الفرضية الرئيسية السابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات إجابات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات التالية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، المسى الوظيفي، مدة الخدمة، نوع الوظيفة).

منهجية الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة وتفسير وتحليل هذه البيانات والمعلومات، الاستبيان كأداة للدراسة لجمع البيانات.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (شقراني، 2019م) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال دراسة حالة

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانوني، المسؤولية الأخلاقي، والمسؤولية الخيرية) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها (التكلفة الأقل، السمعة، الابداع، الاستجابة، والجودة) في منظمات الأعمال، واسقطت الدراسة الميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس، وكان حجم عينة الدراسة (100) موظف من مختلف أقسام ومديريات مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة.

توصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان أهمها: وجود ارتباط ذو دلالة احصائية لكل من (البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الخير) في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة المبحوثة، كما كان تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة كما يلي البعد القانوني يليه البعد الأخلاقي، ثم يليه البعد الخير، وأخيراً البعد الاقتصادي.

وقدمت الدراسة عدد من التوصيات من أهمها ضرورة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية التي تحقق للمنظمة التميز التنافسي وبالتالي تحقيق أهدافها المسطرة، وإلى ضرورة هيكلة إدارة مستقلة في الهيكل

التنظيمي خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، والعمل على تكثيف الحملات الإشرافية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية في وسائل الإعلام، بالإضافة إلى ضرورة إقامة شراكة مع الجهات الفاعلة في المجتمع.

1- دراسة (حسان، 2018م) بعنوان: "الالتزام التنظيمي والمناخ التنظيمي وعلاقتهم بسلوك المواطن التنظيمية دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بالحائل"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير المناخ التنظيمي وأبعاده على الالتزام التنظيمي وسلوكيات المواطن التنظيمية، وتم تطبيق الدراسة على العاملين في شركة الاتصالات السعودية بالحائل، واتبعت الدراسة المنهج الاستقرائي والمنهج الاستنباطي لمناسبتة لطبيعة هذه الدراسة، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وأبعاده والالتزام التنظيمي، ووجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وسلوك المواطن الصالحة. وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: ضرورة الاهتمام بدراسة المناخ التنظيمي والسلوك التنظيمي والالتزام التنظيمي في بيئات العمل المختلفة، وتشجيع العاملين لممارسة سلوك المواطن التنظيمية والالتزام التنظيمي، من خلال قيام المسؤولين بذلك، وتصميم الدورات التدريبية اللازمة.

1- دراسة (Khan, et. al, 2018) بعنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على المواقف الوظيفية: الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لموظفي القطاع المصرفي في باكستان.

Impact of corporate social responsibility on job attitudes: Job satisfaction and organizational commitment of banking sector employees of Pakistan

هدفت الدراسة التعرف إلى تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على المواقف الوظيفية: الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لموظفي القطاع المصرفي في باكستان، وتم أخذ عينة عشوائية طبقية كان حجمها 177 موظفاً يعملون في 22 بنكاً مختلفاً في لاهور.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي، والمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

وأوصت الدراسة بأن يكون لدى الشركات برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات النشطة التي لا تشمل المساهمين فقط ولكن أيضاً جميع أصحاب المصلحة.

1- دراسة (الشنطي، 2017م) العلاقة بين الأنماط القيادية والالتزام التنظيمي: الرضا الوظيفي كمتغير وسيط

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الالتزام التنظيمي، والكشف عن النمط القيادي السائد في الوزارات الفلسطينية، وتسعى أيضاً لاختبار أثر الرضا الوظيفي بوصفه متغيراً وسيطاً في العلاقة بين أنماط القيادة والالتزام التنظيمي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (356) موظفاً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

وخلصت الدراسة إلى أن اتجاهات المبحوثين حول مستوى الالتزام التنظيمي جاء بدرجة متوسطة، وأن النمط القيادي السائد في الوزارات الفلسطينية هو نمط القيادة التحويلية، تلاه نمط القيادة التبادلية، وأظهرت النتائج عدم وجود علاقة مباشرة بين أنماط القيادة والالتزام التنظيمي، وأن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة بين القيادة التحويلية والالتزام التنظيمي، بينما لا يتوسط العلاقة بين القيادة التبادلية والالتزام التنظيمي.

وأوصت الدراسة الاهتمام برضا العاملين وتشجيع المديرين على تبني أنماط القيادة الحديثة وخاصة النمط التحويلي، وتصميم نظام جديد للتعويضات لرفع مستوى الأجور والرواتب للموظفين.

1- دراسة (Hafiz, 2017) بعنوان: "العلاقة بين الالتزام التنظيمي وأداء العاملين، بالتطبيق على القطاع المصرفي في لاهور

" Relationship between Organizational Commitment and Employee's Performance Evidence from Banking Sector of Lahore"

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين أبعاد الالتزام التنظيمي وأداء الموظف في القطاع المصرفي في لاهور، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع (213) استبانة على الموظفين في البنوك الخاصة والعامة الموجودة في لاهور.

وتوصلت الدراسة إلى ارتباط الالتزام العاطفي والمعياري والمستمر ارتباطاً إيجابياً بأداء الموظف بشكل منفصل ومشترك، وهذا يعني أن الموظفين على استعداد للتكريس والبقاء في البنوك لإنجاز أهدافه، لأن لديهم نفس الأهداف والقيم في داخل المنظمة.

وأوصت الدراسة بأن يأخذ صانعي السياسات بنتائج الدراسة لتصميم السياسات المتعلقة بالبنك للموظفين الملتزمين وغير الملتزمين. وأن تستخدم نتائج هذه الدراسة لدراسات مستقبلية. التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال النظر في الدراسات السابقة يلاحظ كثرة الدراسات التي تناولت موضوعات المسؤولية الاجتماعية، والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي وهذا يدل على أهمية معالجة هذه الموضوعات. تنوعت الدراسات السابقة من حيث الأهداف، حيث هدف بعضها التعرف إلى علاقة المسؤولية الاجتماعية ببعض المتغيرات كالميزة التنافسية، وقد هدفت بعض الدراسات التعرف إلى العلاقة بين الالتزام التنظيمي وبعض المتغيرات كالمناخ التنظيمي، الرضا الوظيفي، وقد هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف إلى دور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي.

استخدمت جميع الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك الدراسة الحالية استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتها لطبيعة الدراسة. واستخدمت جميع الدراسات السابقة الاستبانة، وكذلك الباحث في الدراسة الحالية الاستبانة لمناسبتها لطبيعة الدراسة.

تتميز الدراسة الحالية في موضوع الدراسة يربط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي مع وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، وقد يكون في ذلك إضافة جديدة. كما تتميز هذه الدراسة في مجتمع الدراسة وهم العاملين في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة مصطلحات الدراسة:

المسؤولية الاجتماعية: "التزام على منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، وتحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل، حل مشكلة الإسكان والمواصلات (الطراونة وابو جليل، 2013، ص13). الرضا الوظيفي: "الحالة التي يتفاعل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم لتحقيق أهدافها الاجتماعية" (Mehndiralta & Tripathi, 2012, p2).

الالتزام التنظيمي: "انتماء الفرد وتعلقه الفعال بأهداف وقيم المنظمة بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة من المنظمة" (Joo & Shim, 2010, p427).

2. مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من الموظفين العاملين في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة والبالغ عددهم 950 موظفاً.

1.2 تحليل بيانات الدراسة.

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية %	العدد	الجنس
80.4	225	ذكر
19.6	55	أنثى
100.0	280	المجموع

يتضح من جدول (1) أن ما نسبته 80.4% من عينة الدراسة ذكور، بينما 19.6% إناث، ويعزو الباحث هذه النسبة العالية للذكور بسبب طبيعة العمل في شركة توزيع الكهرباء والتي تناسب الذكور أكثر من الإناث.

- توزيع عينة الدراسة حسب العمر

جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية %	العدد	العمر
31.4	88	أقل من 30 عام
51.4	144	من 30 إلى أقل من 45 عام
17.1	48	45 عام فأكثر
100.0	280	المجموع

يتضح من جدول (2) أن ما نسبته 31.4% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 عام، 51.4% تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 45 عام، بينما 17.1% أعمارهم 45 عام فأكثر، ويلاحظ من خلال النسب السابقة حرص شركة توزيع الكهرباء على التجديد في التوظيف مع الحفاظ على ذوي الخبرات الكبيرة.

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
22.5	63	دبلوم أو أقل
62.9	176	بكالوريوس
14.6	41	ماجستير فأكثر
100.0	280	المجموع

يتضح من جدول (3) أن ما نسبته 22.5% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم أو أقل، 62.9% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 14.6% مؤهلهم العلمي ماجستير فأكثر، ويعزو الباحث ذلك إلى أن أصحاب المؤهل العلمي دبلوم أو أقل ممن يشغلون غالباً الأعمال الفنية، أما النسبة العالية لحملة البكالوريوس فهي نسبة منطقية حيث أن التعيينات في السنوات الأخيرة تشترط أن يكون الحد الأدنى للمؤهل العلمي بكالوريوس.

- توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المسمى الوظيفي
1.1	3	مدير إدارة
9.3	26	مدير دائرة
30.7	86	رئيس قسم
58.9	165	موظف
100.0	280	المجموع

يتضح من جدول (4) أن ما نسبته 1.1% من عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير إدارة، 9.3% مساهم الوظيفي مدير دائرة، 30.7% مساهم الوظيفي رئيس قسم، بينما 58.9% مساهم الوظيفي موظف، وتتوافق هذه النسبة مع نسب توزيع المسميات الوظيفية في الشركة.

- توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

جدول (5) توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

النسبة المئوية %	العدد	مدة الخدمة
28.6	80	أقل من 5 سنوات
17.5	49	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
31.4	88	من 10 إلى أقل من 15 سنة
22.5	63	15 سنة فأكثر
100.0	280	المجموع

يتضح من جدول (5) أن ما نسبته 28.6% من عينة الدراسة مدة خدمتهم أقل من 5 سنوات، 17.5% تتراوح مدة خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، 31.4% تتراوح مدة خدمتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، بينما 22.5% مدة خدمتهم 15 سنة فأكثر، يلاحظ من خلال هذه النسب حرص الشركة على التعيينات الجديدة، وإعطاء المجال لفرص العمل للشباب، مع الاحتفاظ بذوي الخبرات لما يخدم أهداف الشركة.

- توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة

جدول (6) توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة

النسبة المئوية %	العدد	نوع الوظيفة
21.1	59	فني
78.9	221	إداري
100.0	280	المجموع

يتضح من جدول (6) أن ما نسبته 21.1% من عينة الدراسة نوع وظيفتهم فني، بينما 78.9% نوع وظيفتهم إداري، وتبدو هذه النتيجة منطقية كون أن الإدارة العليا، والمهندسين، والمحاسبين، يندرجوا تحت قسم الإداريين، بينما يندرج تحت الفنيين العاملين في الميدان، والصيانة.

2.2 تحليل فقرات الاستبانة:

أولاً: تحليل فقرات "المسؤولية الاجتماعية"

- تحليل فقرات مجال " البعد الخيري "

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " البعد الخيري "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.	تدعم الشركة مشاريع للمجتمع المحلي كبناء المدارس والمستشفيات وغيرها.	2.79	1.26	55.71	6	محايد	-2.85	0.002
2.	تهتم الشركة بتوفير دعم وتسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة.	3.50	1.10	69.96	1	موافق	7.57	0.000
3.	تقدم الشركة مساعدات للمؤسسات الخيرية، ومراكز الطفولة، ورعاية المسنين وغيرها.	3.09	1.14	61.88	5	محايد	1.37	0.086
4.	تساهم الشركة في توفير فرص عمل من أجل تحسين مستويات الدخل.	3.34	1.10	66.74	4	محايد	5.08	0.000
5.	تقدم الشركة تسهيلات ومساعدات لمساعدة العاملين (الحج، العمرة، الزواج،...)	3.39	1.18	67.74	3	محايد	5.49	0.000
6.	توافق الشركة على المشاركة في برامج حماية البيئة ومساعدة المجتمع.	3.47	1.03	69.36	2	موافق	7.63	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.26	0.84	65.21		محايد	5.18	0.000

المتوسط الحسابي لمجال " البعد الخيري " يساوي 3.26 أي أن الوزن النسبي 65.21%، وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة (حياد) من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى أنه على الرغم من النشاطات الخيرية التي تقوم بها شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة، إلا أنها تقوم بها على سبيل التبرعات أو المنح، دون وجود خطة مدروسة وممنهجة لتغطية هذا الجانب في المجتمع.

- تحليل فقرات مجال " البعد الأخلاقي "

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " البعد الأخلاقي "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.	تمتلك الشركة دليلاً أخلاقياً واضحاً ومعلنناً لجميع العاملين لديها.	3.70	1.02	73.93	2	موافق	11.45	0.000
2.	تراعي رسالة الشركة وأهدافها قيم وعادات المجتمع.	3.85	0.81	77.05	1	موافق	17.59	0.000
3.	تمتلك الشركة نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الإداري بكافة أنواعه.	3.41	1.13	68.24	5	محايد	6.10	0.000
4.	تراعي الشركة حقوق الإنسان، واحترام العادات والتقاليد.	3.69	0.87	73.74	3	موافق	13.10	0.000
5.	تعامل الشركة الموظفين لديها بعدالة دون تمييز.	2.92	1.16	58.35	7	محايد	-1.18	0.119
6.	تسعى الشركة للمحافظة على البيئة عند تقديم خدماتها.	3.53	0.95	70.65	4	موافق	9.32	0.000
7.	تهتم الشركة بتوفير الحقوق في العمل دون تمييز بين الجنسين.	3.35	1.14	67.07	6	محايد	5.19	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.49	0.79	69.84		موافق	10.40	0.000

- المتوسط الحسابي لمجال " البعد الأخلاقي " يساوي 3.49 أي أن الوزن النسبي 69.84%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى أن المجتمع الذي تعمل فيه شركة توزيع الكهرباء يتسم بأنه مجتمع محافظ، وبالتالي فإن العاملين في الشركة يتسمون بالمحافظة على العادات والتقاليد، وتحقيق البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية.

- تحليل فقرات مجال " البعد القانوني "

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من

فقرات مجال " البعد القانوني "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.	تلتزم الشركة بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية والأمراض وحوادث العمل.	3.84	0.94	76.71	1	موافق	14.88	0.000
2.	تحتزم الشركة القوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية للعاملين.	3.57	0.95	71.43	3	موافق	10.09	0.000
3.	تتبني الشركة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية.	3.18	1.12	63.50	6	محايد	2.61	0.005
4.	تعمل الشركة على توفير الضمان الاجتماعي للعاملين.	3.47	0.98	69.46	4	موافق	8.03	0.000
5.	تحافظ الشركة على حقوق العاملين من خلال توفير الخدمات الاجتماعية (نقل ومواصلات، وتسهيلات السكن، وغيرها).	3.35	1.11	67.00	5	محايد	5.24	0.000
6.	تلتزم الشركة بالقوانين المتعلقة بالضرائب، والرسوم المفروضة من الدولة.	3.79	0.89	75.85	2	موافق	14.70	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.53	0.74	70.65		موافق	12.09	0.000

المتوسط الحسابي لمجال " البعد القانوني " يساوي 3.53 أي أن الوزن النسبي 70.65%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى أن عدم تحقيق البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية سيعرض الشركة للمساءلة القانونية في بعض الحالات، وبالتالي فإنها تحرص على الالتزام به، وعدم التعدي على اللوائح والقوانين.

- تحليل فقرات مجال " البعد الاقتصادي "

جدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من

فقرات مجال " البعد الاقتصادي "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.	تتصف جميع تعاملات الشركة الاقتصادية بأساليب واضحة.	3.51	0.94	70.22	2	موافق	9.07	0.000
2.	تعمل الشركة على تحقيق أقصى الأرباح بكل شفافية ونزاهة.	3.33	0.98	66.62	6	محايد	5.62	0.000
3.	تحقق الشركة الأرباح دون المساس بمستويات أجور العاملين.	3.41	0.93	68.23	5	موافق	7.33	0.000
4.	تقوم الشركة بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لديها.	3.46	0.94	69.24	4	موافق	8.11	0.000
5.	تهتم الشركة بتقديم الخدمات للجماهير بتكلفة مناسبة ونوعيات جيدة.	3.52	0.99	70.36	1	موافق	8.74	0.000
6.	تحرص الشركة على اتباع كافة الأساليب للاستخدام الأمثل للطاقة.	3.50	1.04	70.04	3	موافق	8.02	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.46	0.77	69.12		موافق	9.88	0.000

المتوسط الحسابي لمجال " البعد الاقتصادي " يساوي 3.46 أي أن الوزن النسبي 69.12%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى أن كل شركة تسعى لتحقيق الأهداف الاقتصادية بالمقام الأول، وذلك سعياً لتحقيق الأرباح التي تساهم في استمرار العمل والتطور والتقدم.

- تحليل جميع فقرات المسؤولية الاجتماعية

جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لجميع فقرات

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	درجة الموافقة	الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
0.000	5.18	محايد	4	65.21	0.84	3.26	البعد الخيري.
0.000	10.40	موافق	2	69.84	0.79	3.49	البعد الأخلاقي.
0.000	12.09	موافق	1	70.65	0.74	3.53	البعد القانوني.
0.000	9.88	موافق	3	69.12	0.77	3.46	البعد الاقتصادي.
0.000	11.21	موافق		68.76	0.65	3.44	جميع فقرات " المسؤولية الاجتماعية "

المتوسط الحسابي لجميع فقرات المسؤولية الاجتماعية يساوي 3.44 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 68.76%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات المسؤولية الاجتماعية بشكل عام. ويعزو الباحث ذلك إلى أنه على الرغم من سعي الشركة لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، واهتمامها بكافة أبعادها خاصة في السنوات الأخيرة، إلا أنها تواجه عدد من المعوقات والتي منها نقص توريد الكهرباء من إسرائيل، ومحطة كهرباء فلسطين، ومصر، وصعوبة إدخال الموارد اللازمة لعمل الشركة، والأوضاع الأمنية والاقتصادية العامة في قطاع غزة.

ثانياً: تحليل فقرات " الالتزام التنظيمي "

جدول (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من

فقرات مجال " الالتزام التنظيمي "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.	أشعر بإحساس قوي بانتمائي لهذه الشركة.	3.88	1.07	77.56	8	موافق	13.72	0.000
2.	تتوافق الشخصية مع قيم الشركة.	3.75	0.98	74.91	13	موافق	12.76	0.000
3.	أشعر بأنني جزء من عائلة في هذه الشركة.	3.79	1.05	75.77	11	موافق	12.54	0.000

0.000	13.82	موافق	9	77.49	1.06	3.87	أشعر بالفخر والاعتزاز بعلمي في هذه الشركة.	.4
0.000	18.81	موافق	3	81.15	0.94	4.06	لدي علاقات قوية مع زملائي في العمل.	.5
0.000	9.84	موافق	17	72.39	1.05	3.62	أعتبر مشكلات الشركة جزءاً من مشكلاتي الشخصية.	.6
0.000	18.53	موافق	5	80.65	0.93	4.03	أشارك زملائي في العمل المناسبات المختلفة.	.7
0.000	10.39	موافق	15	73.86	1.12	3.69	أشعر بالاطمئنان في استمراري بالعمل في هذه الشركة.	.8
0.000	12.48	موافق	14	74.50	0.97	3.73	أشعر بأن لدي خيارات وفرص قليلة جداً للنظر في مغادرة هذه الشركة.	.9
0.000	9.79	موافق	18	72.00	1.03	3.60	تعتبر الفوائد التي أحصل عليها من أحد الأسباب الرئيسية لاستمراري بالعمل في الشركة.	.10
0.000	14.87	موافق	10	75.86	0.89	3.79	أشعر أن بقائي في عملي الحالي يعكس حاجتي للعمل فيها.	.11
0.000	8.59	موافق	19	71.57	1.13	3.58	أعتبر أنه من الصعب الحصول على فرصة عمل أخرى في شركة أخرى.	.12
0.003	2.83	محايد	21	63.90	1.15	3.19	تقدم الشركة مزايا للموظفين لا تتوافر في شركات أخرى.	.13
0.000	11.77	موافق	16	73.14	0.93	3.66	توجد خيارات عديدة متاحة تحثني على البقاء في الشركة.	.14

0.000	6.56	موافق	20	68.82	1.12	3.44	أعتبر أنه من غير اللائق ترك عملي الحالي حتى لو حصلت على عرض أفضل من جهة أخرى.	.15
0.000	19.60	موافق	4	80.72	0.88	4.04	لدي الاستعداد للقيام بأي مهمة ضمن نطاق العمل من أجل الاستمرار في هذه الشركة.	.16
0.000	17.50	موافق	7	79.71	0.94	3.99	تستحق هذه الشركة إخلاصي وولائي لها.	.17
0.000	18.02	موافق	6	79.86	0.92	3.99	أشعر بالالتزام أخلاقي تجاه الشركة يدعوني للبقاء فيها.	.18
0.000	22.52	موافق	2	82.14	0.82	4.11	أبذل أقصى جهدي لمساعدة الشركة في تحقيق أهدافها.	.19
0.000	12.99	موافق	12	75.56	1.00	3.78	أعتبر نفسي مديناً للشركة لما لها من فضل علي.	.20
0.000	25.09	موافق	1	83.87	0.79	4.19	تهمني سمعة ومستقبل الشركة التي أعمل بها.	.21
0.000	20.86	موافق		75.98	0.64	3.80	جميع فقرات المجال معاً	

- المتوسط الحسابي لمجال "الالتزام التنظيمي" يساوي 3.80 أي أن الوزن النسبي 75.98%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك شعور العاملين بأن الشركة لها مكانة رفيعة في المجتمع، وتستحق الولاء والانتماء، والاعتزاز والفخر، كما أن العائد المادي الذي يحصل عليه العاملون يعد مناسباً في ظل الأوضاع السائدة في قطاع غزة خاصة في سنوات الحصار الأخيرة.

ثالثاً: تحليل فقرات " الرضا الوظيفي "

جدول (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " الرضا الوظيفي "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.	يناسب الراتب الذي أحصل عليه احتياجاتي المختلفة.	3.24	1.09	64.87	13	محايد	3.74	0.000
2.	يتناسب الراتب الذي أحصل عليه مع المهام والمسؤوليات المسندة إلي.	3.19	1.07	63.79	15	محايد	2.97	0.002
3.	يتناسب الراتب الذي أحصل عليه مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع.	3.15	1.20	62.94	18	محايد	2.04	0.021
4.	تقدم الشركة المكافآت للجهود الإضافية من العاملين.	3.22	1.06	64.30	14	محايد	3.40	0.000
5.	ترتبط الحوافز المقدمة بفاعلية الأداء والتميز.	3.12	1.09	62.48	19	محايد	1.89	0.030
6.	تهتم الشركة بتقديم الدعم المعنوي للعاملين.	3.17	1.13	63.31	16	محايد	2.45	0.008
7.	يقدر الزملاء جهود الآخرين المبذولة في مجال العمل.	3.48	1.01	69.60	11	موافق	7.92	0.000
8.	يحقق عملي في الشركة مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة	3.74	0.89	74.89	3	موافق	13.90	0.000
9.	تستمع الإدارة لاقتراحات العاملين وتأخذ بها.	3.33	1.05	66.64	12	محايد	5.29	0.000
10.	تسود علاقات الاحترام والتقدير بين العاملين في الشركة.	3.75	0.92	74.98	2	موافق	13.57	0.000

0.000	18.10	موافق	1	78.71	0.87	3.94	أعتبر نفسي عضواً فاعلاً في جماعة العمل في الشركة.
0.000	9.42	موافق	7	72.33	1.09	3.62	أشارك مديري في عملية صنع القرارات التي تتعلق بطبيعة عملي.
0.000	8.90	موافق	10	70.32	0.97	3.52	تتسم إجراءات العمل في الشركة بالوضوح.
0.000	10.23	موافق	8	72.03	0.98	3.60	توفر الشركة جميع المعدات المادية اللازمة للعمل.
0.000	10.93	موافق	6	72.54	0.96	3.63	يتناسب عملي في الشركة باهتماماتي وورغباتي.
0.000	9.52	موافق	9	71.90	1.04	3.59	تشجعني ظروف العمل على الدوام وعدم الرغبة في الغياب.
0.009	2.39	محايد	17	63.23	1.13	3.16	تهتم الإدارة بشكاوى العاملين، ورغباتهم.
0.000	12.44	موافق	4	74.12	0.95	3.71	تسود العمل علاقات إيجابية متبادلة بين العاملين.
0.000	10.87	موافق	5	73.50	1.04	3.68	تهتم الشركة بتهيئة مكان العمل من حيث الإضاءة والتهوية والمكان المناسب لممارسة العمل.
0.000	10.91	موافق		69.28	0.71	3.46	جميع فقرات المجال معاً

المتوسط الحسابي لمجال " الرضا الوظيفي " يساوي 3.46 أي أن الوزن النسبي 69.28%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى أن شركة توزيع الكهرباء من الشركات الرائدة في قطاع غزة، والعمل فيها يعطي العاملين مكانة مرموقة في المجتمع، والذي يؤثر على الشعور الداخلي لديهم، والشعور بالرضا والسعادة للعمل في هذه الشركة، إلا أن الموافقة لم تكن مرتفعة بسبب ضغوط العمل، وظروف البيئة الخارجية.

الخاتمة:

في ضوء التحليلات النظرية والتطبيقية، والإجابة عن تساؤلات الدراسة وفرضياتها، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات صنفت بحسب محاور الدراسة، وتمثلت بالتالي:

أولاً: نتائج الدراسة

- أظهرت الدراسة أن هناك موافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على وجود مسؤولية اجتماعية في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة بوزن نسبي 68.76%، وكان ترتيب أبعادها كالتالي: جاء البعد القانوني في المرتبة الأولى، يليه البعد الأخلاقي، ثم البعد الاقتصادي، وأخيراً البعد الخيري.
- أظهرت الدراسة أيضاً أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على مجال الالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة بوزن نسبي 75.98%.
- أظهرت الدراسة أيضاً أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على مجال الرضا الوظيفي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة بوزن نسبي 69.28%.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.
- يلعب الرضا الوظيفي دوراً وسيطاً بشكل جزئي في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى متغيرات العمر.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول مجال البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، أما باقي المجالات ومجالات المسؤولية الاجتماعية معاً فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول مجال البعد القانوني والبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، أما باقي المجالات ومجالات المسؤولية الاجتماعية معاً فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول هذه المجالات تعزى إلى المؤهل العلمي لصالح الذين مؤهلهم العلمي بكالوريوس

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول مجالي البعد القانوني والبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي لصالح الذين مساهم الوظيفي مدير دائرة فأعلى، أما باقي المجالات ومجالات المسؤولية الاجتماعية معاً فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول هذه المجالات تعزى إلى المسمى الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول مجالات البعد الخيري، والبعد القانوني والبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير مدة الخدمة، أما بالنسبة للبعد الأخلاقي ومجالات المسؤولية الاجتماعية معاً فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول هذه المجالات تعزى إلى مدة الخدمة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، نوع الوظيفة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى إلى المسمى الوظيفي وذلك لصالح الذين مساهم الوظيفي مدير إدارة ومدير دائرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول الالتزام التنظيمي تعزى إلى المسمى الوظيفي وذلك لصالح الذين مساهم الوظيفي مدير إدارة ومدير دائرة، ومتغير مدة الخدمة وذلك لصالح الذين مدة خدمتهم أقل من 5 سنوات.

ثانياً: التوصيات

- العمل على إنشاء إدارة متخصصة بالمسؤولية الاجتماعية، تكون تحت سلطة الإدارة العليا، تهتم بشؤون المسؤولية الاجتماعية، وتديرها بشكل مدروس وفق خطة مرسومة.
- رصد جزء من الموازنة السنوية للشركة للمسؤولية الاجتماعية، لدعم مشاريعها وإجراءاتها.
- تسخير كافة الموارد المادية والمالية والبشرية والفكرية المتاحة لدى شركة توزيع الكهرباء بما يخدم تحقيق المسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة مساهمة الشركة في مشاريع المجتمع المحلي كبناء المدارس والمستشفيات وغيرها، بالتنسيق مع الجهات المختصة.
- أهمية التعامل مع الموظفين بعدالة دون تمييز، ووضع أسس نزيهة وشفافة للأجور والترقيات.
- ضرورة إعطاء الشركة مزيداً من الاهتمام بعمل النقابات العمالية ودعمها.

- رسم سياسات واضحة للشركة للتعامل مع كافة الإجراءات بحزم وتطبيق اللوائح التي تحفظ المال العام، ومقدرات الشركة، خاصة في ظل الأوضاع الخارجية غير المستقرة.
- تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظات غزة عن طريق تقديم مزايا للموظفين لا تتوافر في شركات أخرى.
- أهمية تبني الإدارة العليا في الشركة سياسة التحفيز للاحتفاظ بموظفيها من أصحاب الكفاءات والخبرات، وتوفير برامج تدريبية وتطويرية تؤهلهم للتقدم في مساراتهم الوظيفية.
- تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين من خلال زيادة الصلاحيات الممنوحة لهم، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، ووضع حقوق وواجبات لكل موظف وشروط خاصة بكل وظيفة، مما يساهم في زيادة المتعة في العمل، ويزيل شعور الملل والضيق.
- الاهتمام بالدعم المعنوي للموظفين من خلال التحفيز، وتقدير جهود الآخرين، وتوطيد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، والاهتمام بالمناسبات الاجتماعية.
- تفعيل وحدة خاصة بالشكاوى تكون مهمتها نقل شكاوى وآراء العاملين للإدارة العليا والمساهمة في المشاركة في حلها وتحسين وضع العاملين.

المراجع

- بركات، عبد الرزاق. (2015م). دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- جودة، إيمان، والباقي، رندة. (2006م). دراسة العلاقة بين الأسلوب القيادي والالتزام التنظيمي، وصراع الدور وغموضه في إحدى شركات القطاع العام، مجلة جامعة الملك سعود، 19 (1).
- حريم، حسين. (2004م): السلوك التنظيمي- سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حسان، محمد عبدالله. (2018م). الالتزام التنظيمي والمناخ التنظيمي وعلاقتهما بسلوك المواطن التنظيمية دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بالحائل، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مجلد 40، العدد 1.
- شقراني، محمد. (2019م). المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال دراسة حالة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
- الشنطي، محمود. (2017م). العلاقة بين الأنماط القيادية والالتزام التنظيمي: الرضا والوظيفي كمتغير وسيط، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية- المجلد الثاني، العدد (7)، كانون الثاني.

الطراونة، خالد عطالله، وأبو جليل، محمد منصور. (2013م). أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي. المؤتمر الدولي الثاني لكلية إدارة الأعمال بجامعة مؤتة، الأردن، الفرص الإدارية والاقتصادية في بيئة الأعمال التنظيمية للفترة من 23-25 نيسان. عويضة، إيهاب. (2008م). أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين. فارس، محمد. (2014م): العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على جامعة الأزهر بغزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني، ص ص 165-195.

Hafiz, A. (2017). Relationship between Organizational Commitment and Employee's Performance Evidence from Banking Sector of Lahore. *Arabian Journal of Business and Management Review*. Volume 7 • Issue 2.

Halim, Lidia et al.(2016) "The Effect of Employee's Perceptions on Corporate Social Responsibility Activities on Organizational Commitment, Mediated by Organizational Trust", *International Journal of Business and Management Invention*, April .

Joo, B.-K. Shim, J.H, (2010) Psychological empowerment and organizational commitment: the moderating effect of organizational learning culture, *Human Resource Development International* , Vol . 13, No. 4,

Khan, M., Sarwar, S., & Khan, H. (2018). Impact of corporate social responsibility on job attitudes: Job satisfaction and organizational commitment of banking sector employees of Pakistan. *SEISENSE Journal of Management*, 1(3), 28-47.

Mehndiralta, D., Tripathi, Sh. (2012). A Study of various contracts of job satisfaction: Research So Far, *Asian Journal of business and Economics*, vol. (2). No. (2.3).