

مساهمة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة

The contribution of social responsibility toward human resources to the development of organizational citizenship's Behavior - An Empirical study of Telecommunications sector companies in the state of Djelfa-

- حواطي ربيحة: طالبة دكتوراه، مخبر سياسات التنمية الريفية، جامعة بالجلفة، r.haouati@mail.univ-djelfa.dz

- طعيبة أحمد: أستاذ تعليم عالي، مخبر التنمية الديمقراطية، جامعة بالجلفة، a.toaiba@mail.univ-djelfa.dz

تاريخ النشر: 2020/06/21

تاريخ القبول: 2020/01/02

تاريخ الإرسال: 2020/02/15

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة، ولهذا الغرض استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي كما قاما بتطوير استبانة وزعت على 40 موظف، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسات محل الدراسة، بالإضافة إلى عدم وجود تباين ذو دلالة إحصائية في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية. وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها على المؤسسات محل الدراسة الرفع من المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية من خلال تطوير برامج وآليات واضحة ومستمرة تستهدف الاهتمام بالموارد البشرية وإدراجها ضمن المهام الرئيسية للإدارة. الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية؛ الموارد البشرية؛ سلوك المواطنة التنظيمية؛ مؤسسات قطاع الاتصالات.

تصنيف JEL: M14 ؛ M12 ؛ M1

Abstract:

This study aims to identify the extent of the contribution of social responsibility towards human resources in the development of organizational citizenship's behavior in Telecommunications sector companies in the state of Djelfa, For this purpose, the researchers used the descriptive analytical method and developed a questionnaire distributed to 40 employees, The study concluded that There is a statistically significant impact of social responsibility towards human resources on the development of organizational citizenship behavior in These corporations.

In addition, there is no ,statistically significant, variation in staff attitudes in terms of respect of social responsibility, by Telecommunications sector companies in the state of Djelfa, towards human resources due to personal and functional variables. The study recommended several recommendations as the most important one , is that these companies should work on improving social responsibility towards their human resources through developing, clear and continuous, programs and mechanisms for the sake of taking care of their human resources and making it part of the main tasks of the administration.

Key words: : Social responsibility; Human resources; Organizational citizenship behavior; Telecommunications sector companies .

JEL Classification Codes : M1 ; M12 ; M14

مقدمة:

تعد المسؤولية الاجتماعية من المواضيع التي شغلت اهتمام الباحثين، وقد طُرحت وجهات نظر عديدة حول تعامل المؤسسات مع مجتمعاتها، كما ساهمت التحديات البيئية المختلفة التي تعيشها مؤسسات اليوم، في تزايد اهتمامها تجاه المجتمع بصفة عامة ومواردها البشرية بصفة خاصة، كون العنصر البشري يمثل أهم مورد يحقق النجاح للمؤسسة، وذلك بتطوير ممارساتها وإضفاء المزيد من العناية بها ضمن الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية من خلال الاهتمام بالموارد البشري طيلة مساره الوظيفي، والمحافظة عليه وتقديم الخدمات اللازمة لتحسين ظروف العمل من تعويضات وأجور مجزية وتوفير بيئة عمل صحية وسليمة... إلخ، كل ذلك في إطار المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، حيث تلتزم فيها المؤسسة بتوفير كل الشروط، التي من شأنها أن تشجع المورد البشري على التفاني في العمل وتحقيق له الشعور بالانتماء للمؤسسة التي يعمل بها، وكمحصلة لذلك فإنها تنعكس في تصرفاته الايجابية بشكل عام وتنمي فيه سلوك المواطنة التنظيمية ضمن مجال عمله.

إشكالية الدراسة: إن الاهتمام الذي توليه المؤسسة بخصوص تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية، يؤدي بها للاهتمام بمختلف العوامل المحفزة لتنمية هذه السلوكيات لدى الموارد البشرية، ومن حيث أن المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها المؤسسة تجاه مواردها البشرية تشكل عاملا أساسيا في العناية بالمورد البشري، والتي تنعكس في سلوكياته فكذلك الحال بالنسبة لمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة، باعتبارها تولي أهمية للمسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، والذي له آثار محتملة في سلوكيات مواردها البشرية، وعلى هذا الأساس فإن إشكالية الدراسة تتمحور حول السؤال الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة؟

تدرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة؟

- هل يوجد تباين في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

فرضيات الدراسة: على ضوء الإشكالية السابقة تم الانطلاق من فرضيتين رئيسيتين:

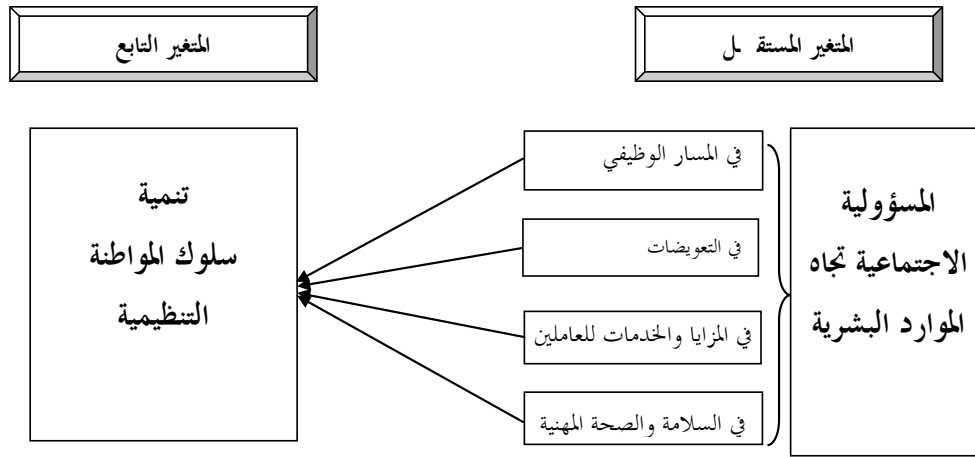
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة.

- لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

أهداف الدراسة: سنحاول من خلال هذه الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف على واقع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية للمؤسسات محل الدراسة.
 - الكشف عن مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموارد البشرية لهذه المؤسسات.
 - تحديد الأثر بين المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية للمؤسسات محل الدراسة.
 - تقديم مقترحات لزيادة الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، والتي من شأنها الرفع من سلوكياتهم الايجابية داخل هذه المؤسسات ترسيخا للمواطنة التنظيمية.
- منهج الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما سيتم الاعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية حول متغيرات الدراسة.

أنموذج الدراسة: انطلاقا من إشكالية الدراسة تم الاعتماد على أنموذج الدراسة التالي:
شكل رقم (01): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الأدبيات النظرية

الدراسات السابقة:

دراسة **Hakimy Abdullah&Rashid (2012) بعنوان: The Implementation of Corporate Social Responsibility Programs and its Impact on Employee Organizational Citizenship Behavior**، هدفت الدراسة إلى التعرف على مراقبة تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات (تجاه الحكومة، تجاه الموظف، تجاه العملاء، وتجاه المجتمع ككل، وحماية البيئة) وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية بين الموظفين، وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي شركة (هايير ماركت الدولية) الواقعة في منطقة الساحل في ماليزيا، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي كما تم اعتماد أداة الإستبانة التي تم توزيعها على عينة عشوائية بلغ حجمها 154، وتوصلت الدراسة إلى أن تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية له آثار كبيرة على سلوك الموظفين تجاه البيئة بالمرتبة الأولى، تجاه الموظف مرتبة

ثانية، تجاه العملاء مرتبة ثالثة، وبشكل عام وجدت الدراسة أن تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية له آثار كبيرة على سلوك المواطنة التنظيمية بين العاملين من أهمها سلوك الإيثار.

دراسة سلامة عبد الله خلف الطعامسة (2015) بعنوان العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية: العدالة التنظيمية كمتغير وسيط، دراسة ميدانية: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية، بتوسط العدالة التنظيمية لدى العاملين في شركات المناطق الصناعية المؤهلة (QIZ) في الأردن، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما قام الباحث بتطوير استبانة وزعت على عينة بلغت 420، وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ايجابية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية وسلوك المواطنة التنظيمية بتوسط العدالة التنظيمية، كما توجد علاقة ايجابية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية والعدالة التنظيمية، وتوجد علاقة ايجابية بين العدالة التنظيمية بأبعادها وسلوك المواطنة التنظيمية.

دراسة بليزك عبد الحليم والسعيد بريككة (2017) بعنوان أهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية على تنمية الموارد البشرية، دراسة ميدانية: هدفت هذه الدراسة إلى تبيان مدى الأهمية والدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات تجاه الموارد البشرية من خلال تنمية قدراتها وزيادة من كفاءاتها، وهذا بأخذ مؤسسة محافظة الغابات بباتنة كعينة وميدان للدراسة، وتم تصميم استبانة كأداة أساسية لاختبار فرضيات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 15 فرد والتي تم اختيارها وفقا لطريقة العينة القصدية، وقد خلصت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وتنمية الموارد البشرية، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى للخصائص العامة للمستجوبين (المستوى الوظيفي، الخبرة) بمحافظة الغابات، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى للخصائص العامة للمستجوبين (المستوى التعليمي).

دراسة هالة يوسف إبراهيم القصاص (2018) بعنوان أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة: هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية، بالإضافة إلى التعرف على أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية بأبعادها المختلفة (الأداء الوظيفي، الانتماء التنظيمي، الالتزام بالأنظمة والقوانين، سلوك المواطنة التنظيمية)، واعتمدت الباحثة على عينة عشوائية طبقية من إداريين وأكاديميين بعدد 330 موظف في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ايجابي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة، حول أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى إلى الجنس، المؤهل العلمي، الفئة الوظيفية، بينما كان هناك فروق تعزى إلى الفئة العمرية، سنوات الخبرة، مكان العمل.

مميزات الدراسة الحالية: تميزت الدراسات السابقة بالحدثة ووجود توافق بين آراء الباحثين حول أهمية المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وأثرها على بعض المتغيرات المتعلقة بالعاملين مثل تنمية الموارد البشرية، الفاعلية التنظيمية، المواطنة التنظيمية، العدالة التنظيمية، كما اختلفت هذه الدراسات في زمان ومكان إجرائها بالإضافة إلى اختلاف مجتمع كل دراسة والعينة المختارة، أما الدراسة الحالية فقد اتفقت مع هذه الدراسات في تناولها للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد

البشرية كمتغير مستقل ماعدا دراسة **Abdullah&Rashid** التي جاءت فيها المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين كبعد واحد من بين عدة أبعاد أخرى للمسؤولية الاجتماعية، واختلفت الدراسة الحالية عن السابقات في المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية بربطه بأثر مباشر مع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بينما دراسة **الطعامسة** فنجد الربط بين هذين المتغيرين جاء بتوسيط العدالة التنظيمية، كما اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجتمع وعينة الدراسة المتمثلة في موظفين من مؤسسات محلية وكذا اختلاف زمان ومكان إجرائها.

I- الإطار النظري للدراسة:

I-1- ماهية المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية:

يكتسي موضوع المسؤولية الاجتماعية، اهتماما متزايدا ينعكس في العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت الموضوع إلى جانب الضغوطات والنداءات التي تدعو إلى ضرورة إلقاء المزيد من العناية للدور الذي تلعبه المؤسسة في المجتمع بوصفه وعاءً يحتضن المؤسسة يؤثر فيها ويتأثر بها.

I-1-1- تعريف المسؤولية الاجتماعية: تعددت التعريفات التي تناولت المسؤولية الاجتماعية بين باحثين ومنظمات وهيئات دولية، يمكن ذكر بعضها في الآتي:

المسؤولية الاجتماعية عرّفها **Druker** بأنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، أما لدى **Howard Bowen** فتشير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى التزامات رجال الأعمال من خلال سياسات تجعل الآخرين يتبعون خطوط العلاقات المرغوبة، من حيث أهداف وقيم المجتمع (Aparajita & Nayak, 2017, p. 43)، وبالنسبة لكل من **Pride&Ferrell** فالمقصود بالمسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة المستمر بالسلوك الأخلاقي تجاه نوعية حياة العاملين وأسرههم وكذا الالتزام تجاه المجتمع بشكل عام (محمود محمد و آخرون، 2019، صفحة 194)، ومن جهته **Roppins** أشار للمسؤولية الاجتماعية بأنها تستند إلى اعتبارات أخلاقية تركز على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد آخذة في الاعتبار مبادرات المؤسسة الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع. (ياسين، 2006، صفحة 25)

في حين قدمت بعض المؤسسات والهيئات الدولية تعريفات للمسؤولية الاجتماعية، منها منظمة الأمم المتحدة، حيث حددت مفهوم المسؤولية الاجتماعية في تحلي المؤسسات بروح المواطنة العالمية، والتي تغطي كلا من حقوق ومسؤوليات المؤسسات الوطنية في السياق الدولي، من خلال قيام هذه الأخيرة باستصدار عدد من القيم والمبادئ المتفق عليها عالميا، في إطار السياسات العامة لدعم حقوق الإنسان في ظل ظروف عمل مريحة وحماية للبيئة (دادن و حفصي، 2012، صفحة 205)، والمفوضية الأوروبية عرفت بأنها التكامل الطوعي للاهتمامات الاجتماعية والبيئية من قبل المؤسسات في أنشطتها التجارية وعلاقتها مع أصحاب المصلحة والتي تتجاوز الامتثال للالتزامات القانونية الأساسية (Livre Vert, 2001, p. 8)

من خلال ما سبق، يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية بأنها تعبر عن الأنشطة والمبادرات التي تقوم بها المؤسسة إما إلزاميا أو اختياريا، تجاه الأطراف التي تتعامل معها سواء داخل المؤسسة (الموارد البشرية) أو خارجها (العملاء، الموردون، البيئة والمجتمع ككل)، وذلك من أجل احترام حقوق هذه الأطراف وتتعدى ذلك بتحقيق رفاهية أكثر لهم.

I-1-2- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

- تعتبر حلقة وصل تجمع مكونات الالتزام الأخلاقي للمؤسسات فيما بينها وبين أصحاب المصالح.
- تعد ميزة تنافسية للمؤسسة في ظل أسواق عالية المنافسة.
- تعد استثمارا طويل الأجل، له عائد على المدى البعيد، يفوق الكلفة المنفقة على أوجه النشاط الاجتماعي للمؤسسة. (الياسري و حميدي، 2018، صفحة 9)
- تحسن قدرة المؤسسة على جذب وإبقاء أصحاب المصالح باختلاف مسمياتهم.
- تعمل على تحسين سمعة المؤسسة و صورتها الإيجابية لدى أصحاب المصلحة.
- تؤدي المسؤولية الاجتماعية إلى المحافظة على معنويات الموظفين والتزامهم وإنتاجيتهم بشكل مرتفع.
- تبرز المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المديرين بوصفها عملا نوعيا مميذا. (الشلمة و الصراف، 2018، صفحة

(86)

I-1-3- مساهمات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الموارد البشرية: قبل التطرق لمساهمات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، يجب توضيح أنشطة الموارد البشرية التي ترتبط أساسا بممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة حيث تتعدى هذه الممارسات الأنشطة الروتينية التقليدية لوظيفة إدارة الموارد البشرية التي تقتصر على حفظ المعلومات عن الموظفين، ضبط أوقات الحضور والانصراف...، إلى الواجهة الحديثة التي تقر بأنها وظيفة حيوية لها أهمية كبيرة نتجت عن تزايد الاهتمام بالعنصر البشري ومدى تأثيره على المؤسسة فتوسعت نشاطاتها التي أصبحت تصب في المحافظة على المورد البشري وتحفيزه، وبالنظر إلى الأدبيات التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، فوجد العديد من الباحثين، الذين صنفوا أنشطة إدارة الموارد البشرية إلى مجموعات مختلفة، وعلى سبيل المثال لا الحصر نجد كل من (Decenzo & Robbins, 2009, p. 33) اللذين صنفاهما إلى أربع مجموعات أساسية: (التوظيف، التدريب والتطوير، التحفيز، الاحتفاظ بالموظفين)، أما (ضياي، 2010، صفحة 60) فقد قسمتها إلى ثلاثة أبعاد حيث تتركز حول علاقة الموظف بالمؤسسة وهي (قبل بدء الموظف بالعمل في المؤسسة أي عند التعيين، خلال فترة العمل، وبعد انتهاء عمله من المؤسسة)، حيث كل منها يحوي مجموعات فرعية من الأنشطة والممارسات المتعلقة بالموارد البشرية، في حين صنف (السبيعي، 2016، صفحة 34) أنشطة إدارة الموارد البشرية إلى سياسات تتمثل في: تحليل العمل، تخطيط القوى العاملة، الاختيار والتعيين، تصميم هيكل الأجور، تصميم أنظمة الحوافز، تقييم الأداء، التدريب، تصميم أنظمة المزايا وخدمات العاملين، تخطيط المسار الوظيفي، السلامة والصحة المهنية). وبعد المقارنة بين التصنيفات السابقة، تم حصر الأنشطة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية والتي يمكن من خلالها للمؤسسة ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، هذه الأنشطة تتمثل في:

-المسار الوظيفي: يشمل الاختيار والتعيين، حيث يهتم بالبحث عن الاحتياجات من الموارد البشرية في سوق العمل وتصنيفهم، من خلال طلبات التوظيف والاختبارات والمقابلات الشخصية، وذلك لضمان وضع الفرد المناسب في المكان المناسب، كذلك تخطيط المسار الوظيفي، حيث تهتم هذه السياسة بالتخطيط لتحركات الوظيفة للموارد البشرية وبالأخص فيما يتعلق بالنقل والترقية، وهذا يتطلب معرفة نقاط القوة والضعف لدى الفرد، بالإضافة إلى التدريب الذي يعني الجهود الإدارية التي تهدف إلى قدرة الموظف على أداء عمله وبالتالي يزيد من معلومات ومهارات الموظف لتحقيق هدف معين.

- التعويضات (الأجور والحوافز): تهتم بتحديد القيمة والأهمية النسبية لكل وظيفة وتحديد أجرها بالإضافة إلى تقديم مقابل عادل للأداء المتميز لتحفيز الموارد البشرية على أدائهم الفردي والجماعي.

- المزايا والخدمات للعاملين: تهتم المؤسسات بمنح عاملها مزايا معينة مثل المعاشات والتأمينات، واستشارات ما بعد انتهاء الخدمة، وقد تمتد إلى الإسكان والمواصلات. (السيبي، 2016، صفحة 34)

- السلامة والصحة المهنية: هذا المجال يهدف إلى حماية الموارد البشرية من مختلف المخاطر المرتبطة بالعمل أو شروطه من خلال معالجة العوامل المؤدية إلى هذه المخاطر وتحسين بيئة العمل. (ضيايي، 2010، صفحة 70)
والجدول التالي يوضح أهم مساهمات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية:

جدول رقم (01): بعض المساهمات في إطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الموارد البشرية

بعض مساهمات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية
<ul style="list-style-type: none"> - إتاحة الفرصة لتشغيل الشباب خاصة المتخرجين من المدارس والجامعات المحلية؛ - الالتزام بتطبيق القوانين الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الموظفين؛ - الحفاظ على العاملين ومنع تسريحهم والحد من الغيابات المتكررة و دوران العمل؛ (حسين و الجميل، 2009، صفحة 12) - اعتماد سياسة ترقية متكافئة الفرص تعتمد على قدرات ومجهودات الموظفين؛ - توفير البرامج التدريبية اللازمة بالداخل والخارج، لزيادة مهارات الموظفين وقدراتهم. (راشي، 2013، صفحة 9) 	المسار الوظيفي
<ul style="list-style-type: none"> - العدالة والمساواة في برامج الأجور والمكافآت بين الموظفين وفقا لطبيعة العمل وصعوباته؛ - عدم التمييز بالأجور والمكافآت بين النساء والرجال؛ (ضيايي، 2010، صفحة 69) - منح للموظفين أجور ومراتب تحقق لهم مستوى معيشي مناسب؛ - وضع نظم للحوافز والمكافآت اللازمة لرفع أداء الموظفين. (راشي، 2013، صفحة 9) 	التعويضات (الأجور والحوافز)
<ul style="list-style-type: none"> - تحسين ظروف العمل المادية كالإضاءة والتهوية وأوقات الراحة؛ - تحسين ظروف العمل الاجتماعية التي تساعد على وجود نوع من العلاقات بين الموظفين خارج 	المزايا والخدمات

<p>جو العمل كالتنظيمات غير الرسمية وعلاقات الصداقة؛</p> <p>- خدمات ثقافية وتعليمية تعمل على الرفع من المستوى الثقافي للموظفين؛</p> <p>- خدمات ترفيهية وكذا بناء علاقات عمل بعيدا عن الجو الرسمي؛</p> <p>- الاعتراف بالنقابات العمالية كممثل للموظفين؛ (ضيايي، 2010، الصفحات 67-68)</p> <p>- وضع نظام تأميني خاص بالمشاركة مع للموظفين والمساهمة في التأمينات الاجتماعية عن الموظفين للحصول على مرتب تقاعد مناسب. (راشي، 2013، صفحة 9)</p>	<p>للعاملين</p>
<p>- توفير الأمن وتفاذي الحوادث بالمؤسسة وتوفير بيئة نظيفة خالية من التلوث؛ (راشي، 2013، صفحة 9)</p> <p>- إعداد وتنفيذ برامج توعية للأفراد الموظفين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل. (حسين و الجميل، 2009، صفحة 12)</p>	<p>السلامة والصحة المهنية</p>

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المراجع المذكورة

إن الاهتمام والإنفاق على الموارد البشرية في المؤسسة يمثل استثمارا استراتيجيا تجني ثماره في الأجلين القصير والبعيد، حيث تمثل الموارد البشرية مجالا داخليا من مجالات المسؤولية الاجتماعية، تلتزم المؤسسة فيه بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العمل، ومن أجل توفير مناخ مناسب يشجع على بذل المزيد من الجهد والعطاء، وكذلك الانتماء والولاء لصالح المؤسسة وإدارتها، مما سيترتب عليه تحقيق منافع وعوائد اقتصادية مباشرة وغير مباشرة حاضرا ومستقبلا. (راشي، 2013، صفحة 9)

I-2- سلوك المواطنة التنظيمية:

يعد سلوك المواطنة التنظيمية، من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري، والذي لاقى اهتماما كبيرا باعتباره يركز على الموظف كونه أهم مورد في المؤسسة، والوصول به إلى أعلى درجة من تحقيق أهدافه وأهداف الجماعات داخل التنظيم والذي بدوره ينعكس على نجاح المؤسسة.

I-2-1- مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية: عند البحث عن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية، نجد العديد من الباحثين الذين أسهموا في ذلك منهم **organ** الذي عرّف سلوك المواطنة التنظيمية، بأنه سلوك طوعي يقوم به الفرد ويتعدى حدود دوره الرسمي، ومتطلبات وظيفته ولا تشمل لوائح المؤسسة بمكافآت وترقيات العاملين (حبه، 2018، صفحة 21)، وأشار **Robbins** إلى أنه السلوك غير الاعتيادي الذي لا يعد جزءاً من متطلبات العمل الرسمي، ويؤدي إلى فاعلية المؤسسة (القحطاني، 1434، صفحة 43)، وعرفه **Yen Et al** بأنه يعكس الأنشطة التي يقوم بها الأفراد لإنجاز العمل بطريقة غير مباشرة في بيئة العمل، التي تتضمن مساعدة زملاء العمل، المحافظة والالتزام بأنظمة وقواعد بيئة العمل والمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات وتحمل ظروف العمل ودون إبداء أي شكوى أو تدمير من العمل. (الطعامسة، 2015، صفحة 85)

I-2-2- خصائص سلوكيات المواطنة التنظيمية: تتميز سلوكيات المواطنة التنظيمية بـ:

- التطوع: سلوك تطوعي غير مفروض، ينبع من الأدوار الإضافية والذي يتعدى حدود الواجبات الوظيفية الأساسية.
- الاختيار: أي سلوك اختياري غير موجود في وصف الوظيفة الخاصة بالفرد، وهو سلوك غير ملزم به الفرد وبالتالي يخضع لرغبته وإرادته الحرة.
- التجرد من الرسمية: أي أن الفرد لا يحصل على مكافأة بشكل مباشر، من خلال نظم الحوافز الرسمية المطبقة في المؤسسة، ويمكن للمدير أن يلاحظ هذا السلوكيات ويأخذها في الاعتبار عند التقييم الشخصي لأداء الفرد.
- النفع: سلوك قائم على تحقيق المنفعة للآخرين سواء كانوا أفراد أو منظمات. (دبون و صيتي، 2018، صفحة 301)

I-2-3- أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية: اختلفت الدراسات في تحديد أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية، إلا أن هذا الاختلاف لا يعدو إلا اختلافًا في المسميات مع تشابهاً في المضمون، ويمكن ذكرها في خمسة أبعاد أساسية هي (القحطاني، 1434، صفحة 45):

- الإيثار: وهو عبارة عن سلوك اختياري يقوم به الفرد طواعية لمساعدة زملائه في العمل في حل مشكلاتهم المتعلقة بالعمل، مساعدة العاملين الجدد في التعرف على أساليب وطرق إنجاز مهامهم، مساعدة زملاء العمل في إتمام أعمالهم المتراكمة بسبب الغياب.
- الكياسة: وهناك من يطلق عليه اللباقة واللفظ، وتعكس مدى محاولة الشخص منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل وإدراكه لتأثير السلوك على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين وتجنب إثارة المشاكل معهم.
- الروح الرياضية: وتعكس مدى تحمل الشخص لأي متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة، دون تدمير أو رفض أو ما شابه ذلك، وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل.
- السلوك الحضاري: ويعني المشاركة البناءة والمسؤولية في إدارة أمور المؤسسة، والاهتمام بمصيرها من خلال حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية، المحافظة على التغيير، قراءة مذكرات المؤسسة وإعلاناتها، وتأدية العمل بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة.
- وعي الضمير: ويمثل سلوك الموظف التطوعي الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور، احترام اللوائح والأنظمة.

II- الإطار التطبيقي للدراسة:

II-1- مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين في مؤسسات قطاع الاتصالات بفروعها المحلية لولاية الجلفة (المؤسسات الناشطة في قطاع الاتصالات بالجزائر وهي: شركة اتصالات الجزائر، اتصالات الجزائر للنقل ATM "موبليس"، أوبتيكوم تيليكوم الجزائر OTA "جازي"، الوطنية للاتصالات الجزائر WTA "أوريدو") ونظرا لعدم وجود إطار محدد وصعوبة الوصول إلى جميع مفردات المجتمع فقد وقع الاختيار على عينة تمثلت في موظفين إداريين بصفة عشوائية بلغ عددهم 40 موظف.

II-2- صدق أداة الدراسة وثباتها: تم الاعتماد على الإستبانة كأداة لجمع البيانات في الدراسة الميدانية، حيث بلغ عدد الاستمارات الصالحة للدراسة 40 استمارة، ومن أجل اختبار صدق وثبات الإستبانة والتأكد من مصداقية إجابات الموظفين تم استخدام معامل كرونباخ ألفا ولقد تلخصت نتائجه في الجدول التالي:

جدول رقم (02): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة كرونباخ ألفا

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	17	0,808	0,899
سلوك المواطنة التنظيمية	11	0,770	0,877
الاتجاه العام	28	0,731	0,854

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول (02) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا كانت عالية لكل من محور المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية ومحور سلوك المواطنة التنظيمية، والتي قدرت بـ (0,808) و (0,770) على التوالي وهذا يعني أن محاور الدراسة تتمتع بثبات عال، كذلك قدرت قيمة الثبات لجميع فقرات الإستبانة بـ (0,731) وهي قيمة مرتفعة، ولقياس صدق الإستبانة تم حساب الجذر التربيعي لذات المعامل فكانت نتيجة صدق الإستبانة ككل بقيمة (0,854) وهو ما يدل على أن الأداة صادقة لما وضعت لقياسه، وبذلك يتم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة وصلاحيته لتحليل النتائج واختبار فرضياتها.

II-3- تحليل ووصف عينة الدراسة: جاء توزيع عينة الدراسة ممثلا في الجدول التالي:

جدول رقم (03): المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغيرات	البيانات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	25	62,5 %
	أنثى	15	37,5 %
السن	أقل من 25 سنة	0	00 %
	من 25 إلى 35 سنة	16	40 %
	من 36 إلى 45 سنة	20	50 %
	أكثر من 45 سنة	4	10 %
المؤهل العلمي	تكوين مهني	3	7,5 %
	ليسانس	28	70 %
	مهندس	3	7,5 %
	دراسات عليا	6	15 %
المسمى الوظيفي	موظف	22	55 %
	نائب رئيس مصلحة	5	12,5 %
	رئيس مصلحة	12	30 %
	مدير	1	2,5 %

أقل من 5 سنوات	8	20 %
من 5 إلى 10 سنة	14	35 %
من 11 إلى 15 سنة	15	37,5 %
أكثر من 15 سنة	3	7,5 %

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عينة الدراسة أغلبها ذكور بنسبة (62,5%) في حين كانت نسبة الإناث (37,5%) أي أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث، أما المؤهل العلمي فالغالب على أفراد عينة الدراسة هم أصحاب شهادة ليسانس حيث بلغت نسبتهم في عينة الدراسة (70%) ثم الدراسات العليا بنسبة (15%)، يليها كل من فئتي المهندسين وأصحاب مؤهل التكوين المهني بنفس النسبة والمقدرة بـ (7,5%) من عينة الدراسة، وبخصوص المسمى الوظيفي فغالبية أفراد العينة هم موظفون بنسبة (55%) يليهم رؤساء المصالح بنسبة (30%) ثم نائب رئيس مصلحة بنسبة (12,5%) ونسبة أخيرة للمستوى الوظيفي مدير بنسبة (2,5%)، أما سنوات الخبرة فقد تركزت في فئتي "من 11 إلى 15 سنة" و"من 5 إلى 10 سنة" بنسب متقاربة هي (37,5%) و(35%) على التوالي، ثم فئة "أقل من 5 سنوات" بما تمثله النسبة (20%) تليها فئة "أكثر من 15 سنة" بنسبة (7,5%).

II-4- دراسة اتجاهات وميولات الموظفين لأبعاد متغيرات الدراسة:

قصد قياس اتجاه وميولات أفراد عينة الدراسة لعبارات الإستبانة تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، ولمعرفة ميول الموظفين لعينة الدراسة تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات متغيرات الدراسة المستقل والتابع بالاعتماد على مستوى الأهمية كالتالي: منخفض (من 1,00 إلى 2,33)، متوسط (من 2,34 إلى 3,67)، مرتفع (من 3,68 إلى 5,00) وكانت نتائج ذلك كالتالي:

جدول رقم (04): المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية في عينة الدراسة حول عبارات محور المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

الرقم	العبارات/البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
01	يتم التوظيف في المؤسسة بالاعتماد على نتائج المسابقات وعلى قواعد صحيحة وموضوعية.	3,37	1,004	2	متوسط
02	يتم تعيين الموظفين على أساس الكفاءة والخبرة.	3,07	0,888	5	متوسط
03	توفر لك المؤسسة فرص للترقية والتقدم في وظيفتك.	3,25	1,000	4	متوسط
04	تمنح المؤسسة فرص متكافئة لجميع الموظفين من أجل التدريب والتكوين.	3,27	0,960	3	متوسط
05	تقوم المؤسسة ببرامج تكوينية لتطوير مهارات وقدرات الموظفين.	3,57	0,984	1	متوسط
06	تحافظ المؤسسة على موظفيها و تحرص على عدم تسريحهم.	2,85	1,122	6	متوسط
	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المسار الوظيفي	3,23	0,787	4	متوسط

متوسط	2	1,212	3,37	تقدم المؤسسة أجورا عادلة مقابل طبيعة العمل.	07
متوسط	1	1,316	3,40	يحق لك الراتب المقدم من المؤسسة مستوى معيشي لائق.	08
متوسط	3	0,871	3,10	تقدم المؤسسة تعويضات مجزية للموظفين لقاء الأعمال الإضافية.	09
متوسط	3	0,990	3,29	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في التعويضات	
متوسط	3	0,846	3,47	تسعى المؤسسة إلى تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية بتوفير الوسائل والإمكانات اللازمة.	10
مرتفع	2	0,921	3,85	لا تمتع المؤسسة علاقات العمل البعيدة عن الجو الرسمي مثل الصداقة.	11
متوسط	5	0,869	3,25	تحتفل المؤسسة مع موظفيها بالمناسبات والأعياد.	12
متوسط	6	0,946	3,02	تقدم المؤسسة خدمات ثقافية وترفيهية للموظفين.	13
متوسط	4	1,037	3,27	تمتلك المؤسسة مصلحة للخدمات الاجتماعية يستفيد العمال من خدماتها.	14
مرتفع	1	0,506	4,00	تضع المؤسسة للموظفين نظام تأميني مقنع خاص بالتقاعد والمرض.	15
متوسط	2	0,385	3,47	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المزايا والخدمات للعاملين	
مرتفع	1	0,563	3,87	تعمل المؤسسة على تهيئة ظروف العمل وتفادي أسباب الحوادث.	16
مرتفع	2	0,767	3,67	تنظم المؤسسة برامج توعية للموظفين على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل.	17
مرتفع	1	0,518	3,77	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في السلامة والصحة المهنية	
متوسط	/	0,471	3,39	الاتجاه العام لمحور المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يعكس الجدول (04) اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية والمعبّر عنها بدلالة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، حيث جاءت بمستوى متوسط إذ بلغ المتوسط الحسابي (3,39) وانحراف معياري قدره (0,471)، و جاء ترتيب أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية كالتالي: بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في السلامة والصحة المهنية في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي إذ بلغ (3,77) بانحراف معياري قدره (0,518)، يليه في المرتبة الثانية بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المزايا والخدمات للعاملين بمستوى متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي له (3,47) بانحراف معياري قدره (0,385)، ثم بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في التعويضات في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3,29) وانحراف معياري قدره (0,990) وبمستوى أهمية متوسط لدى المستجوبين، يليه مرتبة رابعة بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المسار الوظيفي بمستوى متوسط هذا ما يعكسه المتوسط الحسابي الذي بلغ (3,23) وانحراف معياري بلغ (0,787).

جدول رقم (05): المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية في عينة الدراسة حول عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية
18	العمل على تسهيل مهمة زملائي خاصة المحدد حتى إذا لم يُطلب مني ذلك.	3,77	0,659	10	مرتفع
19	العمل بوقت إضافي خارج الدوام في حال تطلّب العمل ذلك.	3,60	0,590	11	مرتفع
20	الرغبة في مساعدة زملائي نتيجة شعوري بالانتماء للمؤسسة.	3,87	0,515	8	مرتفع
21	أتجنب وقوع المشاكل في العمل وعدم إثارتها مع الآخرين.	4,15	0,483	3	مرتفع
22	أساهم في حل المشكلات حال وقوعها في المؤسسة.	3,97	0,697	6	مرتفع
23	أنجز المهام الموكلة لي دون تضرر أو شكوى.	3,82	0,635	7	مرتفع
24	أقبل النصيحة والنقد في مجال العمل بصدر رحب.	3,87	0,647	9	مرتفع
25	أواظب على حضور الاجتماعات والاستجابة لإعلانات المؤسسة.	4,15	0,662	4	مرتفع
26	أحترم القوانين واللوائح التنظيمية للمؤسسة.	4,27	0,505	2	مرتفع
27	أبتجاوز مهامي الرسمية وأنتقل لمهام تطوعية لصالح المؤسسة.	4,02	0,733	5	مرتفع
28	أؤدي عملي بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة.	4,30	0,516	1	مرتفع
	الاتجاه العام لمحوّر سلوك المواطنة التنظيمية	3,98	0,335	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول (05) يعكس آراء أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور سلوك المواطنة التنظيمية والمعبر عنها بدلالة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، حيث يتضح أن سلوك المواطنة التنظيمية لعينة الدراسة يتمتع بمستوى مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي (3,98) وبانحراف معياري قدره (0,335)، أما قيم المتوسط الحسابي لعبارات هذا المحور تراوحت بين (3,60) و(4,30) وانحراف معياري بين (0,590) و(0,516)، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة (28) "أؤدي عملي بصورة تساعد في المحافظة على سمعة المؤسسة" بأعلى متوسط حسابي قدره (4,30) وانحراف معياري (0,516) وسجل أدنى متوسط للعبارة (19) "العمل بوقت إضافي خارج الدوام في حال تطلّب العمل ذلك" بمتوسط حسابي بلغ (3,60) وانحراف معياري (0,590) مع ملاحظة أن كل عبارات هذا المحور تميزت بمستوى مرتفع ما يشير إلى ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة المبحوثة.

II-5- اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على ما يلي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة، وتدرج تحتها الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المسار الوظيفي على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في التعويضات على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المزايا والخدمات للعاملين على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في السلامة والصحة المهنية على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة.

بالاعتماد على نموذج تحليل الانحدار المتعدد المناسب لأبعاد الدراسة سيتم اختبار أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في (المسار الوظيفي، التعويضات، المزايا والخدمات للعاملين، السلامة والصحة المهنية) على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية، والنتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (06): نتائج تحليل التباين للانحدار المتعدد للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل الارتباط R	معامل التحديد (R2)	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1,237	4	0,309	0,531	0,282	3,429	0,018*
الخطأ المتبقي	3,157	35	0,090				
المجموع	4,395	39	/				
(*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)							

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول (06) يمثل تحليل التباين والذي من خلاله يمكن معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F وكما نشاهد من هذا الجدول معنوية اختبار F حيث بلغ مستوى الدلالة (0,018) وهو أقل من (0,05)، مما يؤكد القوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية.

كما يوضح الجدول قيمة معامل الارتباط R حيث بلغ (0,53) ومعامل التحديد R2 بقيمة (0,28) مما يعني أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية) استطاع أن يفسر 28% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تنمية سلوك المواطنة التنظيمية) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

جدول رقم (07): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية (في المسار الوظيفي، التعويضات، المزايا والخدمات للعاملين، السلامة والصحة المهنية) على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية.

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T	اختبار الفرضية
Constant ثابت	3,387	0,524	/	6,466	0,000	/
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المسار الوظيفي	0,150	0,106	0,351	1,412	0,167	لا يوجد أثر
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في التعويضات	-0,254	0,088	-0,750	-2,895	0,006*	يوجد أثر
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المزايا والخدمات للعاملين	0,126	0,132	0,144	0,952	0,348	لا يوجد أثر
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في السلامة والصحة المهنية	0,135	0,103	0,209	1,310	0,199	لا يوجد أثر
المتغير التابع: سلوك المواطنة التنظيمية						
(*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.						

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول (06) يلاحظ أنه:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة (0,018) وهي أقل من (0,05) وبالتالي نرفض الفرضية الرئيسية الأولى.

ومن الجدول (07) يمكن اختبار فرضيات الأثر الفرعية حيث يلاحظ ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لبعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في التعويضات على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة، لأن مستوى دلالة T معنوي حيث بلغ (0,006) وهو أقل من (0,05).

في حين تم تسجيل مستوى دلالة أكبر من (0,05) في باقي أبعاد المتغير المستقل مما يؤكد ما يلي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لبعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المسار الوظيفي على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المزايا والخدمات للعاملين على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعء المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في السلامة والصحة المهنية على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة.

بصفة عامة تتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة **Abdullah&Rashid** التي وجدت أنه هناك أثر لبعء المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين على سلوك المواطنة التنظيمية، بالإضافة إلى دراسة هالة يوسف إبراهيم القصاص التي كانت من نتائجها وجود أثر لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على سلوك المواطنة التنظيمية (كبعء من أبعاد الفاعلية التنظيمية).

II-6- اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية: والتي تنص على ما يلي: لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

وقد تم تقسيم الفرضية الرئيسية الثانية إلى فرضيات فرعية متمثلة في:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية تعزى لمتغير السن.

جدول رقم (08): نتائج اختبار **One Way Anova** للتباين في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع

الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى لمتغير السن.

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	Sig
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المسار الوظيفي	بين المجموعات	2	1,483	0,742	1,210	0,310
	داخل المجموعات	37	22,672	0,613		
	المجموع	39	24,156	/		
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في التعويضات	بين المجموعات	2	3,119	1,560	1,642	0,207
	داخل المجموعات	37	35,144	0,950		
	المجموع	39	38,264	/		
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المزايا والخدمات للعاملين	بين المجموعات	2	0,159	0,080	0,524	0,597
	داخل المجموعات	37	5,629	0,152		
	المجموع	39	5,788	/		
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في السلامة والصحة المهنية	بين المجموعات	2	0,353	0,177	0,645	0,530
	داخل المجموعات	37	10,122	0,274		
	المجموع	39	10,475	/		

*وجود اختلاف دال معنويًا عند مستوى دلالة (0,05) فأقل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (08) يتضح أن قيم **F** وكذا **Sig** كلها تفوق (0.05) لكل المتغيرات وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية أي لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى لمتغير السن.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (09): نتائج اختبار **One Way Anova** للتباين في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	Sig
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المسار الوظيفي	بين المجموعات	3	2,340	0,780	1,287	0,293
	داخل المجموعات	36	21,815	0,606		
	المجموع	39	24,156	/		
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في التعويضات	بين المجموعات	3	3,796	1,265	1,321	0,282
	داخل المجموعات	36	34,468	0,957		
	المجموع	39	38,264	/		
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المزايا والخدمات للعاملين	بين المجموعات	3	0,639	0,213	1,490	0,234
	داخل المجموعات	36	5,149	0,143		
	المجموع	39	5,788	/		
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في السلامة والصحة المهنية	بين المجموعات	3	0,535	0,178	0,645	0,591
	داخل المجموعات	36	9,940	0,276		
	المجموع	39	10,475	/		

***وجود اختلاف دال معنويًا عند مستوى دلالة (0,05) فأقل**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول (09) يتضح أن قيم **F** وكذا **Sig** كلها تفوق (0.05) لكل المتغيرات وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية أي لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وقد تم استخدام اختبار التباين الأحادي (**One Way Anova**) وكانت نتائجه كالتالي:

جدول رقم (10): نتائج اختبار One Way Anova للتباين في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى لمتغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	Sig
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المسار الوظيفي	بين المجموعات	3	0,596	0,199	0,303	0,823
	داخل المجموعات	36	23,560	0,654		
	المجموع	39	24,156	/		
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في التعويضات	بين المجموعات	3	0,860	0,287	0,276	0,842
	داخل المجموعات	36	37,404	1,039		
	المجموع	39	38,264	/		
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المزايا والخدمات للعاملين	بين المجموعات	3	0,114	0,038	0,241	0,867
	داخل المجموعات	36	5,674	0,158		
	المجموع	39	5,788	/		
المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في السلامة والصحة المهنية	بين المجموعات	3	0,486	0,162	0,583	0,630
	داخل المجموعات	36	9,989	0,277		
	المجموع	39	10,475	/		

***وجود اختلاف دال معنويًا عند مستوى دلالة (0,05) فأقل**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم **F** وكذا **Sig** كلها تفوق (0.05) لكل المتغيرات وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة أي لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وبالتالي يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية أي لا يوجد تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

III- خاتمة:

III-1- نتائج الدراسة:

تناولت هذه الدراسة المفاهيم الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية إضافة إلى المفاهيم المتعلقة بسلوك المواطن التنظيمية وحاولت الربط بين المتغيرين ودراسة الأثر بينهما من خلال الدراسة التطبيقية التي كان ميدانها مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة ، وقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:

- أظهرت نتائج الدراسة أن واقع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في مؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة كان متوسطا وفقا لمقياس الدراسة، هذا ما تعكسه الدرجة المتوسطة لأغلب اتجاهات الأفراد المستجوبين حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.

- بينت النتائج أن المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في السلامة والصحة المهنية كانت بمستوى مرتفع كون طبيعة العمل في مؤسسات قطاع الاتصالات بولاية الجلفة لا تتضمن مخاطر على صحة وسلامة الموظفين وبالتالي لا تتطلب تدابير كبيرة، وكل ما توفره في هذا الإطار يعتبر كافٍ بالنسبة للموظفين.

- أما من ناحية المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المزايا والخدمات للعاملين فقد أظهرت النتائج الاهتمام المتوسط لهذه المؤسسات في جوانب المزايا والخدمات التي تمنحها للموظفين والمتمثلة في خدمات الضمان الاجتماعي، الخدمات الترفيهية، نظام تأميني خاص بالتقاعد والمرض وهذا المستوى غير كافٍ من وجهة نظر المستجوبين.

- المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في التعويضات كذلك تميزت بمستوى متوسط وهذا ما يفسر وجهة نظر المستجوبين بالمؤسسات محل الدراسة وإقرارهم بأن الأجور والمنح تحقق نوعا ما مستوى معيشي لائق، وهذه النتيجة غير مرضية بالنظر إلى التأثير المباشر للتعويضات على سلوك المواطن التنظيمية في هذه الدراسة.

- المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المسار الوظيفي كانت بمستوى متوسط والتي تفسر بأن مؤسسات قطاع الاتصالات بولاية الجلفة تهتم بدرجة متوسطة بالمزايا والخدمات للعاملين وبالتالي فهذه المؤسسات لا تكتسب طرق فعالة ومقنعة بدرجة كبيرة في التوظيف والتعيين والترقية إلى جانب أن لديها اهتمام معتبر في القيام ببرامج التكوين تستهدف الرفع من كفاءة الموظفين.

- كما أظهرت نتائج الدراسة أن سلوك المواطن التنظيمية لدى الموظفين في مؤسسات قطاع الاتصالات بولاية الجلفة كان مرتفعا، ما يعكس تمتع أفراد العينة بمستوى عال من السلوكيات الإيجابية داخل مجال العمل (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير).

- كما أسفرت نتائج الدراسة على وجود أثر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على تنمية سلوك المواطن التنظيمية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة، وهذا يعني أن التزام المؤسسات محل الدراسة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الموظفين يزيد من انتمائهم و ينعكس على سلوكهم بشكل ايجابي، خاصة ما تعلق بجانب التعويضات التي لها أثر مباشر على سلوك المواطن التنظيمية للموظفين.

- أظهرت النتائج عدم وجود تباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات الموظفين نحو التزام مؤسسات قطاع الاتصالات بولاية الجلفة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية المختارة (السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، ويرجع ذلك كون المؤسسات محل الدراسة تعمل على تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية بشكل متساوي بين جميع الموظفين بمختلف فئاتهم العمرية والعلمية، والوظيفية.

III-2- التوصيات:

بناء على النتائج السابقة التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة وبغية الرفع من المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة تجاه مواردها البشرية والذي سينعكس حتما على سلوكياتهم وتنمية كفاءتهم وكمحصلة لذلك نجح المؤسسة فإن الباحثين يتقدمان بالتوصيات التالية:

- وضع خطط وبرامج ذات أهداف واضحة للمسؤولية الاجتماعية تجاه أنشطة الموارد البشرية على مستوى إدارة الموارد للبشرية لمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة واعتبارها من المهام الرئيسية للإدارة.
- الاهتمام أكثر بجانب التعويضات لما لها من تأثير مباشر على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية كما وضحت نتائج الدراسة.
- ضرورة الاهتمام بتكوين الموظفين من خلال وضع برنامج متكافئ الفرص يركز على الاحتياجات الفردية للرفع من قدرات ومهارات كل الموظفين لتحفيزهم وزيادة فرصهم في الترقية.
- الاهتمام بتحسين ظروف العمل المعنوية كالأنشطة الترفيهية والثقافية والاحتفال بالمناسبات.
- وضع آليات ومؤشرات من خلالها تقيس هذه المؤسسات مستوى قناعة الموارد البشرية لديها بالبرامج التي تقدمها كإشراكهم في حوارات تتعلق بظروف عملهم، توزيع استبيانات على الموظفين وتحليلها، الاستفادة من تجارب مؤسسات أخرى (وطنية أو دولية) رائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية ومحاولة تطبيقها.
- المحافظة على السلوك الإيجابي للموظفين لدى هذه المؤسسات والعمل على تهمين وتشجيع روح التعاون والإيثار وكل سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل مجال العمل والتعريف بها وبأهميتها وأثرها الإيجابي.
- يجب أن تراعي هذه المؤسسات أثر تبني المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية لما يعود لها بالنتائج الإيجابية وتحقيق الغايات والأهداف الأساسية التي وجدت من أجلها تلك المؤسسات.

قائمة المراجع:

- أكرم محسن الياسري، و علي عبد الحسين حميدي. (2018). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء العالي: دراسة استطلاعية لآراء المديرين في الشركة العامة لصناعة الاسمنت الجنوبية. مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق ، المجلد 7، العدد 27.
- سلامة عبد الله خلف الطعامسة. (2015). العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية: العدالة التنظيمية كمتغير وسيط، دراسة ميدانية على شركات المناطق المؤهلة في الأردن (أطروحة دكتوراه). السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- سند بن نحر القحطاني. (1434). الأنماط القيادية لمديري المدارس وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظر معلمي مدارس المرحلة الثانوية بمحافظة جدة. متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية.
- طارق راشي. (2013). دور تبني مقارنة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الأعمال. المؤتمر العلمي العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي حول النمو والعدالة والاستقرار من منظور إسلامي. اسطنبول، تركيا.
- عبد الغفور دادن، و رشيد حفصي. (2012). المنظمة بين تحقيق التنافسية ومحددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية. المؤتمر الدولي حول سلوك المنظمة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، جامعة ورقلة. الجزائر.
- عبد القادر دبون، و عبد اللطيف صيتي. (2018). دور أنماط القيادة الإدارية المعاصرة في تدعيم سلوك المواطنة التنظيمية في قطاع السكن: حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية غرداية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال رقاد ، المجلد 4، العدد 3، الصفحات 291-312.
- فلاح بن فرج السبيعي. (2016). أثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سياسات إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الشركات الصناعية بمنطقة الرياض. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الرياض ، العدد 42، الصفحات 13-78.
- ليث سعد الله حسين، و ريم سعد الجميل. (2009). المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين و انعكاساتها على أخلاقيات العمل: دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الوصل. المؤتمر العلمي الثالث حول إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة. الأردن.
- محمد الأمين محمود محمد، و آخرون آخرون. (2019). أثر البيئة التنظيمية على تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مستشفيات القطاع الخاص في المملكة العربي السعودية في مدينة نجران. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال رقاد، الأردن ، المجلد 6، العدد 1، الصفحات 189-203.
- محمد عاطف محمد ياسين. (2006). واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية (رسالة ماجستير). رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، (المحرر) عمان: جامعة الشرق الأوسط.
- ميسون عبد الله أحمد الشلمة، و سجي نذير حميد الصراف. (2018). المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى السلام. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العراق ، المجلد 1، العدد 41، الصفحات 77-110.
- نوال ضيافي. (2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية. رسالة ماجستير في علوم التسيير . الجزائر: جامعة تلمسان.
- وديعة حبه. (2018). ، العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية: دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية Sonatrach ناحية بسكرة (أطروحة دكتوراه). الجزائر: جامعة بسكرة.
- Aparajita, p., & Nayak, S. (2017). Corporate social responsibility: principals and practices in India. 6(1), pp. 42-46.
- Decenzo, D. A., & Robbins, S. P. (2009). Fundamentals of human resource management, 10th ed. USA: John Wiley & Song, Inc.
- Livre Vert. (2001). Promouvoir un cadre européen pour la RSE. Luxembourg: Commission Européenne.