

أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية المدركة على الالتزام التنظيمي للعاملين

The impact of perceived social responsibility practices on employee's commitment

محمد لطرش، جامعة باتنة-1، الجزائر.

latreche2012@yahoo.com

لوييزة فرحاتي، جامعة باتنة-1، الجزائر.

ferhatlouiza@live.fr

سامي مباركي*، جامعة باتنة-1، الجزائر.

sami.mebarkiusma@gmail.com

اريخ التسليم: (2020/03/09)، تاريخ المراجعة: (2020/04/23)، تاريخ القبول: (2020/06/14)

Abstract :

ملخص :

The study aimed to know the extent of the impact of perceived social responsibility practices on the organizational commitment of workers. The study was conducted on a sample consisting of 84 workers in health organizations in Banta. SPSS program was adopted for statistical treatment, and using both the mean, standard deviation, ANOVA test, the study reached a set of results, the most important one of which had been highlighted, is that social responsibility practices are mainly centered in practices around the direction of Customers, then followed by the direction of the environment. While the social responsibility of workers and the society were low, the level of organizational commitment of the Algerian worker in the health sector is low and this can be attributed to several factors that are based on the high professional pressures experienced and the level of low wages. There is a significant effect of social responsibility practices towards employees only in developing organizational commitment for workers.

KEYWORDS: Social responsibility; Corporate social responsibility, Organizational commitment.

هدفت الدراسة إلى معرفة ما مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية المدركة على الالتزام التنظيمي للعاملين. حيث تمت الدراسة على عينة تتكون من 84 عامل في المنظمات الصحية بولاية باتنة، بالاعتماد على برنامج SPSS للمعالجة الإحصائية، وباستعمال كل من الوسط الحسابي، الانحراف المعياري واختبار ANOVA. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن ممارسات المسؤولية الاجتماعية تتمركز أساسا في الممارسات حول اتجاه الزبائن، ثم تليها المسؤولية اتجاه البيئة. فيما كانت المسؤولية الاجتماعية للعاملين واتجاه المجتمع منخفضة، وهو ما انطبق أيضا على مستوى الالتزام التنظيمي لدى العامل الجزائري في القطاع الصحي وهذا يمكن إرجاعه إلى عدة عوامل أساسا الضغوط المهنية العالية التي يعيشونها ومستوى الأجور المتدني. ووجد تأثير معنوي لممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين فقط في تنمية الالتزام التنظيمي للعاملين.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية؛ المسؤولية الاجتماعية للشركات؛ الالتزام التنظيمي.

مقدمة:

أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (CSR) ثقافة سائدة في عالم الشركات، حيث تنفق Fortune 500 شركة أكثر من 15 مليار دولار أمريكي في أنشطة المجتمع والعمل الخيري (Smith & Langford, 2009). وتكتسب CSR أيضًا أهمية بالغة في العالم النامي، فقد أظهر استطلاع حول المسؤولية الاجتماعية للشركات وبرامج الاستدامة في دول مجلس التعاون الخليجي، شمل 83% من الشركات أن المسؤولية الاجتماعية للشركات أصبحت أكثر أهمية منذ 2016، مع 78% توظيف لسياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات/الاستدامة. وصنفتها 86% من الشركات على أنها عنصر مهم أو مهم للغاية في استراتيجية العمل (Tahlil Azim, 2016, p.208).

وأشارت دراسات عديدة إلى تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على سلوكيات الموظف، وبينت الأثر الإيجابي على اتجاهات وسلوكيات العمال للمسؤولية الاجتماعية للشركات كونها تشتمل وسيلة مهمة لتلبية احتياجات العمال النفسية والفكرية والاقتصادية نذكر منها: الرضا الوظيفية (Du, Bhattacharya, & Sen, 2015)؛ (Vlachos, Panagopoulos, & Rapp, 2013) و (Appiah, 2019)؛ تقليل من دوران العمل وتعزيز الهوية التنظيمية (Kim, Lee, Lee, & Kim, 2010)؛ الاندماج الوظيفي (Duthler & Dhanesh, 2018)؛ الانتماء الوظيفي (Lee, Park, & Lee, 2010)؛ والالتزام التنظيمي (Lee, 2013)؛ (Kim, Song, & Lee, 2016)؛ (Roudaki & Arslan, 2017).

يعتبر موضوع الالتزام التنظيمي من المواضيع المثيرة للاهتمام في الحقل الإداري لارتباطه بفعالية المنظمات وتعبيره عن وجهة نظر الفرد للمنظمة، باعتبار الأفراد الملتزمون مصدر قوة للمنظمة من خلال بذلهم لجهد إضافي لصالح المنظمة (النعيمي والهيبي، 2016).

الإشكالية: تتخرب المنظمات في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات بسبب ضغوط المجتمع والإعلام من أجل الحصول على صورة جيدة في المجتمع والاحتفاظ بالكفاءات. ويعتمد نجاح هذه المنظمات على دافعية والتزام كفاءاتها (Roudaki & Arslan, 2017)، من هنا يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير إدراك العمال لممارسات المنظمات الصحية للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز

التزامهم التنظيمي؟

من الإشكالية السابقة يمكن طرح التساؤل التاليين: ما هي ممارسات المسؤولية الاجتماعية

المنظمات الصحية في ولاية باتنة؟ وما هو مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المنظمات الصحية؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة:

- التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي في المؤسسات الصحية لولاية باتنة.
- التعرف على مجالات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصحية لولاية باتنة.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين إدراك المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في منظمات الصحية

فرضيات الدراسة

- للإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها نطرح الفرضيات التالية:
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدراك العمال لممارسات المسؤولية الاجتماعية في تعزيز التزامهم التنظيمي في المنظمات الصحية بولاية باتنة.
 - إدراك العمال لممارسات المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الصحية بدرجة متوسطة.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العمال لممارسات المسؤولية الاجتماعية المواطنة في المنظمات الصحية بولاية باتنة حسب طبيعة ملكية هذه المنظمات.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية بولاية باتنة.

الدراسات السابقة

- دراسة : (Brammer, Millington, & Rayton, 2007)

The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment هدفت إلى دراسة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وتصورات الموظف للمسؤولية في ثلاث مجالات تصورات الموظف للمسؤولية الاجتماعية الخارجية ، والعدالة الإجرائية في المنظمة وتوفير تدريب الموظفين. على عينة من 4712 موظف تم اختيارهم من شركة خدمات مالية. تؤكد النتائج أن المسؤولية الاجتماعية الخارجية ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالالتزام التنظيمي .

-دراسة: (Duygu, 2009)

How Corporate Social Responsibility Influences Organizational Commitment كان الغرض من هذه الدراسة هو تحليل كيفية تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الالتزام التنظيمي للموظفين بناءً على نظرية الهوية الاجتماعية (SIT). تم اختبار النموذج المقترح على عينة من 269 من رجال الأعمال العاملين في تركيا. كشفت نتائج الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لأصحاب المصلحة الاجتماعيين وغير الاجتماعيين والموظفين والعملاء كانوا المتنبئين الرئيسيين للالتزام التنظيمي. ومع ذلك ، لم يكن هناك ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه الحكومة ومستوى التزام الموظفين.

دراسة: (Kim, Song, & Lee, 2016)

Effects of corporate social responsibility and internal marketing on organizational commitment and turnover intentions

حيث درست آثار أربعة جوانب من المسؤولية الاجتماعية للشركات وهي: المسؤولية الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية والخيرية؛ وخمس جوانب من التسويق الداخلي (IM) وهي: نظام الرفاهية، التدريب، التعويض، الاتصالات، ودعم الإدارة على الالتزام التنظيمي ونوايا المغادرة في صناعة الكازينو. واستناداً إلى بيانات المسح التي تم جمعها من 310 موظفاً، تم فحص العلاقات باستخدام

نمذجة المعادلة الهيكلية. وأشارت النتائج إلى أن تصورات الموظفين عن المسؤولية الاجتماعية للشركات والتسويق الداخلي ترتبط إيجابيا بالالتزام التنظيمي، مما يشير إلى أن إضافة برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى برامج التسويق الداخلي الحالية من المرجح أن يحسن المواقف المرغوب فيها للعمال كالتزام التنظيمي مثلا.

- دراسة: (Asrar-ul-Haq, Kuchinke, & Iqbal, 2017)

The relationship between corporate social responsibility, job satisfaction, and organizational commitment: Case of Pakistani higher education

تم دراسة 245 فرد من 14 حرم جامعي في ثماني جامعات باكستانية. تم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية لتي أظهرت نتائجها أن المسؤولية الاجتماعية للشركات المتصورة لها علاقة كبيرة على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

- دراسة: (Roudaki & Arslan, 2017)

Impact of Perceived CSR on Organizational Commitment: A Perspective of Service Employees

تم جمع البيانات من خلال طريقة المسح الذاتي من 220 موظفي فنادق 4 و 5 نجوم بباكستان، وتوصلت الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية للشركات المتصورة لها علاقة كبيرة وإيجابية مع الالتزام التنظيمي. كما كان للجوانب الاقتصادية والخيرية تأثير أكبر على الالتزام التنظيمي للموظفين. حاولنا إيجاد دراسات سابقة متقاربة مع دراستنا الحالية من خلال إسقاط جانبها التطبيقي على قطاع الخدمات، وتختلف هذه الدراسة وتضيف قيمتها من خلال إسقاط موضوع الدراسة على قطاع حيوي جدا خاصة مع الظروف الاستثنائية التي يمر بها العالم، وتحديداً على واقع المؤسسات الصحية الجزائرية. مع محاولة فهم ماهي أبعاد المسؤولية الاجتماعية المؤثرة في الالتزام التنظيمي من خلال اعتماد المسؤولية الاجتماعية لمجموعة محددة من أصحاب المصالح.

2. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

مثلما تم الإشارة في بداية هذه الورقة، استأثر موضوع المسؤولية الاجتماعية باهتمام رجال الأعمال والباحثين، وبرز ضرورة التوفيق بين تعظيم الربح من جهة، وتحقيق المنافع الاجتماعية من جهة أخرى. من خلال هذا العنصر سيتم عرض المفاهيم مجالات المسؤولية الاجتماعية.

1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات :

ارتبط مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات عموما ب (Bowen, 1953) الذي ألف كتاب المسؤولية الاجتماعية لرجل الأعمال "Social responsibilities of the businessman" سنة 1953، أين حاول تحسيس رجال الأعمال إلى أهمية الأخذ بعين الاعتبار قيم المجتمع، اهتماماته، وتوقعاته من المؤسسة (Finet & Giuliano, 2012, p. 24). حيث أشار (Bowen, 1953) إلى أن "مسؤولية رجل الأعمال تتمثل في اتخاذ القرارات وتجسيد السياسات، والقيام بنشاطات مرغوبة من ناحية أهداف وقيم المجتمع"، (Carroll, 1999, p. 270). وعرفها الكتاب الأخضر للاتحاد الأوروبي

الصادر في 2001 على أنها: "الدمج التطوعي للاهتمامات والانشغالات البيئية والاجتماعية من قبل المؤسسات في نشاطاتها التجارية وفي علاقاتها مع أصحاب المصالح" (Chauveau & Rosé, 2003, p. 45). يركز هذا التعريف على كون المسؤولية الاجتماعية مبادرات لتبني الانشغالات البيئية والاجتماعية من قبل المؤسسات بصفة طوعية، إرادية، اختيارية، رغم أنه في التعريف الصادر سنة 2011 ألغى عبارة الطوعي ليصبح: "دمج الانشغالات الاجتماعية، البيئية والأخلاقية المتعلقة بحقوق الإنسان في نشاطاتها التجارية وإستراتيجيتها" (Toppinen, Virtanen, Mayer, & Tupura, 2015, p. 156). فيما أضاف مجلس الأعمال الدولي للتنمية المستدامة (WBCSD) الطابع الأخلاقي بتعريفها على أنها: "الالتزام المستمر للمؤسسات بالتصرف على نحو أخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وتحسين نوعية الحياة للعاملين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل (M'HAMDI, 2009, p. 4). فيما ربطها البنك الدولي بالتنمية المستدامة فعرّفها: "النزاهة المؤسسات بالإسهام في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع الموظفين، وأسرهم، والمجتمع المحلي من أجل تحسين مستوى معيشتهم، بأساليب تنفيذ قطاع الأعمال والتنمية على السواء" (الأونكتاد، 2004، ص28). وأشارت معايير ISO 26000 إلى أن المسؤولية الاجتماعية تظهر في أثر قرارات ونشاطات المؤسسة على المجتمع والبيئة من خلال سلوك يتسم بالشفافية والأخلاقية، حيث يساهم في التنمية المستدامة، أخذاً بعين الاعتبار توقعات أصحاب المصالح، مع الامتثال للتشريعات والقوانين المحلية والدولية (Sanz-Mendiola, Garcia-Beltran, & Tirados, 2013, p. 849). وعرّفها دراكر Drucker على أنها: "التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وهذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم" (الصيرفي، 2008، ص15)، فيما أشار كارول إلى اشتغال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات توقعات المجتمع الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية المتأنتية من المنظمات في مرحلة زمنية محددة (Carroll, 2015, p. 91).

مما سبق، يمكن تعريفها بأنها مختلف الأنشطة ذات لطابع الأخلاقي سواء كانت إلزامية، أو تطوعية، لا تهدف إلى تحقيق أهداف الملاك فقط بتعظيم الأرباح، بل تأخذ بعين الاعتبار مختلف أصحاب المصالح من الملاك، المستهلكين، الموردين، العاملين، البيئة والمجتمع المحلي، حيث تعمل على المساهمة في رفاهية المجتمع بمراعاة انشغالاته وحماية البيئة.

2.2 مجالات المسؤولية الاجتماعية

تختلف مجالات وحقول المسؤولية الاجتماعية حسب اختلاف أصحاب المصالح ويمكن تحديد

أهم المجالات في:

1.2.2 العمال

تلتزم المنظمة فيه بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العاملين وذلك من خلال (الحموري

والمعاينة، 2015، ص98):

- ضمان تماشي ظروف العمل مع القوانين والقواعد المحلية الدولية.
- مستويات مقبولة من الأجور وتخضع فقط إلى القيود والاقتراعات القانونية أو لاتفاقيات جماعية.
- احترام المسؤوليات الأسرية بالنسبة للعمال، وذلك من خلال توفير ساعات عمل معقولة، والعطل، وحماية حق الأمومة.
- دفع للعمال مقابل العمل الإضافي طبقاً للقانون، القواعد، أو الاتفاقيات الجماعية.
- احترام حق العمال في التكوين أو الانضمام إلى مجموعات للحوار والنقابات.
- عدم فصل العمال بهدف الانتقام منهم، وتهديدهم بصفة مباشرة أو غير مباشرة خاصة بالنسبة للعمال المنتمين لتنظيمات نقابية.
- توظيف أصحاب الاحتياجات الخاصة في بعض الوظائف التي تتلاءم مع خصوصياتهم.

2.2.2 المجتمع المحلي

- تهتم المنظمات المسؤولة اجتماعياً بالكيفية التي تدير بها الآثار المترتبة على أعمالها في المجتمع الذي تعمل في نطاقه، حيث تسعى المؤسسات إلى خلق تلاحم بينها وبين المجتمع والمساهمة الإيجابية في رفاهية المجتمع وتقليل أثارها السلبية من خلال العديد من الأنشطة منها:
- المساهمة في دعم البنية التحتية للمجتمع، حيث تمثل هذه البنية مرتكزات أساسية لارتقاء بالمجتمع وتحسين ظروف حياته ورفاهيته.
- خلق فرص عمل جديدة وبشكل مستمر لحل مشكلة البطالة وتوفير مصادر عيش كريمة لأبناء المجتمع المحلي وزيادة الاستقرار والأمن الاجتماعي.
- دعم الأنشطة الاجتماعية كتمويل الأندية الرياضية، بناء الحدائق العمومية، ملاعب الأطفال ونوادي اجتماعية أخرى تزيد من ترابط الشرائح الاجتماعية وتحفظ السلم الاجتماعي وتقلل الاضطرابات فيه.
- المساهمة الإيجابية والفاعلة في حالات الطوارئ والكوارث الطبيعية، فالمجتمع المحلي يتوقع أن تبادر المؤسسات إلى المساهمة في أعمال الإغاثة في حالات الزلازل، الفيضانات، الحروب الأهلية والحرائق... الخ.
- احترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وعدم خرق الآداب العامة والسلوك الإيجابي وعدم القبول بالفساد الإداري والرشوة وتحقيق أرباح على حساب صحة المستهلك.
- دعم منظمات المجتمع المدني، وكذا الجمعيات والمنظمات الأخرى التي تعن بشؤون المرأة والأطفال والشباب وكبار السن والمعوقين... الخ.

3.2.2 الزبائن:

يهدف هذا النوع من الأنشطة إلى تحقيق أهداف المنظمة الاقتصادية وأهمها زيادة الأرباح ، وزيادة سمعتها، وبالتالي زيادة قدرتها التنافسية من خلال العمل على تحقيق رضا المستهلكين على المنتج أو الخدمة والمحافظة على مصالحهم، ومنها على سبيل المثال تعرف المستهلكين على خصائص المنتج وطرق ومجالات استخدامه، و وضع بيانات على عبوة المنتج للتعريف بحدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ انتهاء الصلاحية، وكيفية التخلص منه بعد الاستخدام(Chauveau & Rosé, 2003)

4.2.2 البيئة:

تعتبر البيئة من أهم مجالات مواطنة المنظمات، بسبب التوسع الإنتاجي الضخم وما نتج عنه من الاستخدام المتزايد للموارد الطبيعية غير قابلة للتعويض، زيادة عن المخلفات الصناعية، التوسع في استخدام المبيدات الكيماوية مما أدى الى زيادة التلوث والتأثير السلبي على التنوع البيولوجي(بدوي، 2000، ص83). وتوسع الاهتمام بالبيئة خاصة مع تفاقم مشكلة التغير المناخي، إضافة الى الكوارث البيئية الكبيرة التي تسبب بها الإنسان والمؤسسات مثل انفجار المفاعل النووي تشرنوبل، ومصنع الكيماويات في بوبال -الهند 1984م، التسرب النفطي الذي تسببت فيه (BP) (British Petroleum) سنة 2010 في خليج المكسيك. ومن مظاهر مواطنة المنظمات في هذا المجال منع التلوث، وإعادة تدوير المنتجات، والعمل على حصول على شهادات في هذا المجال تبين وجود إدارة بيئية في المنظمة.

3.الالتزام التنظيمي:

تزايد الاهتمام بمفهوم الالتزام التنظيمي مع البحث المستمر لفهم طبيعة السلوك الإنساني وإبراز العوامل المؤثرة فيه، وفي المنظمة التي يعمل بها. وذلك بإيجاد السبل الكفيلة بالتحفيز وتعزيز الانتماء لتلك المنظمات. سيتم من خلال هذا العنصر عرض للمفاهيم المرتبطة بالالتزام التنظيمي وأبعاده.

1.3 مفهوم الالتزام التنظيمي

يشير Becker, 1992 إلى أن الالتزام التنظيمي هو من احد المفاهيم المهمة التي تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة، ويعرف الالتزام التنظيمي بأنه الدرجة التي يحدد بها الفرد انتماءه للمنظمة التي يعمل بها ومدى رغبته فيبذل جهود استثنائية لمصلحتها(خلف، 2018، ص157). وأشار (Joo & Shim,2010) إلى أنه انتماء الفرد وتعلقه الفعال بأهداف وقيم المنظمة بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة من المنظمة(عبد الحسين،2012، ص267).واستنادا لما سبق، يظهر أن الالتزام التنظيمي هو شعور الفرد بتوافقه مع المنظمة وأهدافها، وانتماؤه العالي بها، واستعداده لبذل جهود استثنائية لمصلحة المنظمة التي يعمل بها.

2.3 أبعاد الالتزام التنظيمي:

يمكن النظر إلى الالتزام التنظيمي على انه تيار متعدد الأبعاد والجوانب حيث حدد (Meyer & Allen,1991)، ثلاثة مكونات للالتزام التنظيمي وهي:

1.2.3 الالتزام العاطفي:

هذا الالتزام يعبر عن نوع وقوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة لأنه موافق على أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق أهدافها. وهذا النوع من الالتزام دائماً ما ترغب المنظمة في غرسه في قلوب المرؤوسين، ويعكس الروابط والأحاسيس لدى العاملين التي تظهر من خلال مشاركتهم وهذا ما يولد لهم علاقات مع زملاء العمل والتطابق والاندماج بقيم وأهداف المنظمة.

2.2.3 الالتزام المستمر:

يشير هذا البعد إلى قوة رغبة الفرد في البقاء بالعمل في منظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير. فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة ازداد تمسكه بها وأن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت مثل خطط التقاعد، والصداقة الحميمة لبعض الأفراد وهو الأمر الذي لا يُرغب في التضحية به، هؤلاء الأفراد يقال عليهم أن درجة ولائهم للاستمرارية عالية. وقد يحصل الالتزام المستمر من خلال عدم توافر بدائل العمل في منظمات أخرى ولذلك يضطر الفرد إلى البقاء في المنظمة (ماجد وبدراوي، 2013، ص 80).

3.2.3 الالتزام المعياري

ويقصد به إحساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة لجهد للعاملين فيها والسماح لهم بتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويعبر عنه الارتباط الأخلاقي السامي وأصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذين يعملون وفق مقتطفات الضمير والمصلحة العامة (عبيد، 2015، ص 32).

3.3 أهمية الالتزام التنظيمي

أحيط هذا المفهوم بأهمية كبيرة لعدة أسباب، فهو من المؤشرات التي تسمح بالتنبؤ بسلوكيات الفرد مثل دوران العمل، حيث أن الشخص الذي لديه التزام هو أكثر بقاء في المنظمة (عبد الباقي، 2004، ص 182). كما يعتبر الالتزام التنظيمي عاملاً مهماً لنجاح المنظمات ويربط بينها وبين أفرادها العاملين عن طريق تقديم حوافز لعمالها (الدوسري، 2005، ص 80).

ويساعد الالتزام التنظيمي على قبول التغيير من طرف العاملين خاصة إذا كان في صالح المنظمة، لأنهم يدركون جيداً أن مصلحتهم هي مصلحة المنظمة. فضلاً عن المساعدة على احترام العاملين لثقافة المنظمة، وأخلاقيات العمل مما ينشر جواً إيجابياً في المنظمة. وتنمية الشعور في المنظمات التي يعرف أفرادها بالالتزام التنظيمي بالولاء لها مما يشجع سمعة طيبة لها في بيئتها، فيسمح لها

1.4 مجتمع وعينة الدراسة :

يشمل مجتمع الدراسة المؤسسات ذلك باستقطاب أحسن الكفاءات (العنبي، 2008، ص ص

79-78).

4. الدراسة الميدانية:

الاستشفائية لولاية باتنة، واعتمدنا على أسلوب العينة العشوائية في اختيار تلك المؤسسات. حيث تم توزيع 120 استبانة على 6 مؤسسات خاصة وعمومية تتوزع بشكل عشوائي في الولاية، وتمت عملية التوزيع بالأسلوب المباشر. وبعد القيام بجمع الاستبيانات الموزعة تمكنا من استرداد 84 استمارة من أصل 120 تم توزيعها، بنسبة استرجاع بلغت 75%.

وقد كان أغلبية أفراد العينة إناث بنسبة 75.6%، في حين بلغت نسبة الذكور 24.4%، وهذا راجع لتوظيف المؤسسات الاستشفائية للعنصر النسوي بنسبة أكبر. أما بالنسبة لطبيعة الملكية، فإن أغلبية أفراد العينة من مؤسسات القطاع الخاص بنسبة 66.7% مقابل 33.3% من المؤسسات العمومية، ويعود سبب ارتفاع النسبة في المؤسسات الخاصة مقارنة بالعمومية هو صعوبات توزيع الاستبيان على موظفي المؤسسات الاستشفائية العمومية. ويعمل أغلب أفراد العينة بمؤسسات متوسطة بنسبة 51.1%، يليها العمال في المؤسسات الكبيرة بنسبة 36.7%، في حين جاءت المؤسسات الصغيرة في المرتبة الثالثة بنسبة 12.2%.

2.4 أدوات الدراسة :

اعتمد الباحثون لأدوات الآتية في جمع البيانات والمعلومات على المقالات العلمية والدراسات والبحوث الأجنبية والعربية ذات الصلة بالدراسة والمناحة لهم. وعلى استمارة الاستبيان التي صممت لجمع البيانات الميدانية حول الدراسة وتكونت من المحاور التالية:

الجدول رقم 01: مقياس البحث

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات
المسؤولية الاجتماعية	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	04
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	04
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	04
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	04
الالتزام التنظيمي	الالتزام التنظيمي	04

المصدر: إعداد لباحثين اعتمادا على (مقدم، 2014)، و(Hrebiniak & Alutto, 1972)

وقد تم عرض جميع العبارات باستخدام مقياس ليكرت Likert الخماسي والمرتج ويعتبر هذا المقياس أكثر شيوعا حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجته موافقه على عبارات الاستبيان، تتدرج من غير موافق بشدة إلى موافق بشدة. ثم تم احتساب المدى (5-1=4)، ومن ثم تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4=0.80)، بعد ذلك تم إضافة القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، ليصبح طول الخلية كما يلي:

الجدول رقم 02: قيمة المتوسطات الحسابية

الوسط الحسابي	1 إلى 1.80	2.60 إلى 1.81	3.40 إلى 2.61	4.20 إلى 3.41	4.21 إلى 5
القيمة	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: عز عبد الفتاح (2008): مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، خوارزم للنشر والتوزيع، السعودية، ص 541.

3.4 أساليب المعالجة الإحصائية

بعد الانتهاء من جمع البيانات وتفرغ استجابات أفراد عينة الدراسة، تمت معالجة البيانات إحصائياً وفق الأسئلة الدراسة باستخدام برنامج SPSS V22 على النحو التالي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة؛
- معادلة "كرونباخ ألفا" لحساب معاملات الثبات لأداة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛
- معامل الارتباط وتحليل الانحدار.

4.4 ثبات الاستبيان:

لاختبار مدى توافر الثبات بين الإجابات على أسئلة الاستبيان، تم احتساب معامل المصدقية ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، ويشير الثبات إلى إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة تطبيق الأداة على نفس المستجوبين، وتتراوح قيمة ألفا من 0 إلى 1 وتعتبر القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المعامل 0.6 فأكثر، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 03: نتائج ثبات الأداة باستخدام ألفا كرونباخ

محاور البحث	عدد العبارات	درجة معامل ألفا كرونباخ
مجالات المسؤولية الاجتماعية		
المسؤولية اتجاه العاملين	4	0.646
المسؤولية اتجاه الزبائن	4	0.350
المسؤولية اتجاه البيئة	4	0.722
المسؤولية اتجاه المجتمع	4	0.641
الالتزام التنظيمي	04	0.875

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

5.4 الدراسة الوصفية للمسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي:

بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة نقدر التوجه العام وواقع كل من ممارسات المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي.

1.5.4 واقع المسؤولية الاجتماعية

يبرز الجدول رقم (04) واقع المسؤولية الاجتماعية:

الجدول رقم 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات المسؤولية الاجتماعية

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مجالات المسؤولية الاجتماعية
--------	--------	-------------------	---------------	-----------------------------

منخفضة	3	1.37	2.14	المسؤولية اتجاه العاملين
مرتفعة	1	2.47	3.54	المسؤولية اتجاه الزبائن
منخفضة	2	1.24	2.26	المسؤولية اتجاه البيئة
منخفضة	4	1.31	2.05	المسؤولية اتجاه المجتمع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول السابق أن مجال المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن هي الأكثر بروزا من بين مجالات المسؤولية الاجتماعية، حيث جاءت في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.54 وبانحراف معياري 2.47، وكانت مرتفعة خاصة في تقديم معلومات كافية للزبائن حول الخدمة الطبية المقدمة، مراعاة المؤسسة تقديم الخدمة في ظروف صحية وسليمة، وبالشكل الذي يرغب به الزبائن، وفي الوقت المطلوب، وسماع المؤسسة إلى شكاوى الزبائن والاهتمام بحلها. ورغم أنها مرتفعة نسبيا لكون الاهتمام بالزبون من أهم أسلحة التنافس، إلا أنه يلاحظ غياب بعض التوجهات الحديثة كالصحة الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف الذكي للتواصل مع الزبائن واستمرارية الرعاية، وتمكين المريض من تحديد المواعيد، والاطلاع على السجلات الطبية... الخ. وجاءت في المرتبة الثانية المسؤولية البيئية التي تعتبر إلزامية من خلال الشق القانوني، حيث ألزمت المادة 49 من القانون الصحي على أن يكون إنتاج المواد المشعة والمواد السامة والمحافظة عليها ونقلها واستخدامها ورميها طبقا للتشريع. كما نصت المادة 50 من نفس القانون على أن تتوفر الشروط التقنية التي لا تلحق ضررا بالصحة العمومية في إنتاج المواد والمستحضرات المشعة ومعالجتها وإعدادها وحيازتها ونقلها واستخدامها، وكذلك حيازة الفضلات التي تحتوي على مادة مشعة وجمعها ونقلها ومعالجتها وإعدامها، ومثل ذلك صنع الأدوات والتجهيزات التي تحتوي على مصدر إشعاعي أيوني أو التي ترسل هذه الإشعاعات، واستخدامها واستغلالها. ويلاحظ من خلال هذه القواعد الصحية أهمية المحافظة على المحيط والبيئة في إنتاج وحماية الصحة العمومية في البلاد. وتجدر الإشارة هنا أن هذا النوع من الحماية الصحية المتعلق بحماية المحيط والبيئة ليست منصوص عليها فقط في القانون الصحي، بحيث أن هذه الأخيرة محمية أيضا بمقتضيات قوانين أخرى، كالقانون رقم 10/03 المؤرخ في 10/07/19 2003 المتعلق بحماية البيئة، ورقم 20/04 المؤرخ في 25/12/2004 المتعلق بالوقاية من الأخطار الكبرى وتسيير الكوارث في إطار التنمية المستدامة. إضافة إلى النصوص التنظيمية كالمرسوم التنفيذي رقم 478/03 المؤرخ في 2003/12/09 المُحدد لكيفية تسيير نفايات النشاطات العلاجية، الذي ألزمت مادته 13 المؤسسات الصحية، عمومية كانت أم خاصة، بفرز نفايات نشاطاتها العلاجية عند منبع إنتاجها والعمل على عدم مزجها بالنفايات المنزلية (شنيتر، 2013).

وحققت المسؤولية اتجاه العاملين معدل 2.14 بانحراف معياري 1.37، وقد مرت المنظومة الصحية، خاصة العمومية منها، خلال السنوات الأخيرة في الجزائر بأزمة تمثلت في عدم رضا العاملين

أو الأطراف الفاعلة في المنظومة الصحية، بظروف أداء مهامهم من جهة، وصعوبتها وتعقدتها وتدهور محيط العمل بشكل مستمر، مما انعكس سلبيًا على نوعية الخدمات المقدمة. ولعل أفضل دليل على ذلك هو إضراب أكثر من 5 أشهر للأطباء المقيمين سنة 2018. وعرفت المسؤولية اتجاه العاملين متوسطا قدر بـ 2.14 بانحراف معياري 1.41، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يعتبر مؤشر ضعيف لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، خاصة في انخفاض البرامج التدريبية، وغياب سياسات توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة وانخفاض مستوى الاهتمام بحاجيات العمال.

وتذيلت الترتيب المسؤولية اتجاه المجتمع بمعدل 2.05 وانحراف معياري قدره 1.31، وحققت

العبارات المندرجة ضمن بعد المسؤولية اتجاه المجتمع متوسطا حسابيا بلغ 2.05 بانحراف معياري 1.31، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يعتبر مؤشر منخفض لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، وقد تراوحت متوسطات إجابات عينة الدراسة على البعد بين 2.43 و 1.71، وهذا الانخفاض راجع إلى غياب ثقافة الهبات والتبرعات للجمعيات الخيرية والمساهمة في دعم النشاطات الثقافية والشبابية دون أي مقابل، والمساهمة في المشاريع ذات النفع للصالح العام. وغياب تبني قضايا اجتماعية خاصة مثلا أمراض القلب للأطفال المحرومين، سرطان الثدي، أمراض السرطان... الخ باستثناء مبادرات قليلة تقوم بها مستشفيات عمومية مختصة من خلال مخيمات الفحص المجانية، بمساعدة من الحكومة والجهات المانحة لذلك.

2.5.4 الالتزام التنظيمي للدراسة:

يمثل الجدول رقم (05) إجابات العينة حول الالتزام التنظيمي:

جدول رقم 05 : إجابات العينة حول الالتزام التنظيمي

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	هل ستترك منظمتك الحالية إذا قدمت لك منظمة أخرى؟
مرتفع	3	1.73	3,6071	زيادة في الأجور
مرتفع	4	1.67	3,5476	مزيد من الحرية لتكون أكثر إبداعا
مرتفع	1	1.43	3,9167	ترقيات وتطور في المسار المهني
مرتفع	2	1.53	3,9157	والعمل مع الناس الوديين أكثر

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أن القيم مرتفعة في العبارات السابقة مما يدل على وجود التزام تنظيمي منخفض ومن أهم العوامل التي تؤثر في ذلك هي علاقات العمل وفرص الترقية والنمو، وزيادة الأجور. وبما أن الأسئلة على شكل هل ستترك المنظمة؟ وبالتالي سيتم عكس اتجاه العبارات قبل القيام بالتحليل الإحصائي ليصبح معنى العبارات هل ستبقى في المنظمة في الحالات الأربع مما يجعل متوسط الالتزام التنظيمي يقدر بـ 2.22 بدرجة منخفض.

6.4 تحليل النتائج واختبار الفرضيات

بالتحقق من الفرضيات، توصلنا إلى أن الفرضية الصفرية لا يوجد تأثير لمجالات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي بمستوى دلالة 5%، أما الفرضية البديلة فيوجد تأثير لمجالات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي بمستوى دلالة 5%. وباستعمال الانحدار المتعدد التدريجي اتضح ان البعد الوحيد الذي له تأثير ذو دلالة إحصائية في تنمية الالتزام التنظيمي للعاملين في تنمية الالتزام التنظيمي. وبما أن المعنوية $Sig = 0.032$ وهي أقل من 0.05 وبالتالي نقبل البديلة ونرفض الفرضية الصفرية، ومنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية.

جدول رقم 06: نموذج الانحدار بين المسؤولية الاجتماعية المدركة والالتزام التنظيمي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	اختبار F	المعنوية Sig	معامل الارتباط	معامل التحديد
الانحدار	8,587	1	8,587	4,778	0.032	0.236	0.056
البواقي	145,564	82	1,797				
المجموع	154,151	83					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق أن نموذج الانحدار مقبول إحصائياً من خلال قيمة F المحسوبة

البالغة 4.778. الدالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعتمد (5%)، كون مستوى المعنوية

$sig=0.032$ (أصغر من 0.05)، مما يدل على قدرة النموذج في التنبؤ بقيمة المتغير التابع. ويبين

معامل الارتباط (0.236) $R=$ العلاقة الإيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي. وكانت قيمة

معامل التحديد 5.6% مما يدل على أن 5.6% من التغير في المتغير التابع الالتزام التنظيمي ناتج

عن التغير في المسؤولية الاجتماعية المدركة والباقي راجع لعوامل أخرى لم تتدخل في النموذج. ويوضح

الجدول الموالي تأثير مجالات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي، ومعامل معادلة الانحدار

الخطي البسيط بين المتغيرين المستقل والتابع.

جدول رقم 07: معاملات الانحدار بين مجالات المسؤولية الاجتماعية المقبولة والالتزام التنظيمي

Sig	T	معاملات غير قياسية		B	الثابت
		معاملات قياس	الخطأ المعياري		
0.001	3.465	Beta	0.45	1.404	
0.032	2.186	0.236	0.147	0.322	المسؤولية اتجاه العمال

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق ما يلي: أن معامل الانحدار كان دال إحصائيا بما أن $Sig=0.032$. أي أن درجة تأثير المسؤولية اتجاه العمال في الالتزام التنظيمي عند زيادتها بدرجة واحدة في المسؤولية اتجاه العمال تؤدي إلى زيادة بـ 0.236 في تعزيز الالتزام التنظيمي. مما يعني اتخاذ قرار بقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتأثير المسؤولية اتجاه العمال في الالتزام التنظيمي عند مستوى دلالة 5%.

ويدل الجدول 07 على أن المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين تؤثر تأثيرا دالا إحصائيا في تنمية الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات الاستشفائية لولاية باتنة، في حين خرجت باقي الأبعاد (المسؤولية اتجاه المجتمع، البيئة، الزبائن) من علاقة التأثير في الالتزام التنظيمي. وهذا يتوافق جزئيا مع نتائج دراسة (Kim, Song, & Lee, 2016) و (Asrar-ul-Haq, Kuchinke, & Iqbal, 2017) ، وتوافقت مع دراسة (Duygu, 2009) في بعض اجزائها كون المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال ساهمت في الالتزام التنظيمي وفي كون المسؤولية القانونية (اتجاه الحكومة) لم يكن لها تأثير في الالتزام التنظيمي كون المسؤولية البيئية للمؤسسات الصحية معظمها هو التزام قانوني باحترام قوانين البيئة وتصريف النفايات الصحية ، ولكن اختلفت مع الدراسة السابقة في كون المسؤولية اتجاه الزبائن تنمي الالتزام التنظيمي ، في حين تتعارض مع دراسة (Roudaki & Arslan, 2017) التي توصلت إلى كون الجوانب الخيرية والاجتماعية لها تأثير كبير في تنمية الالتزام التنظيمي أي غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة والخيرية بصفة خاصة لدى عمال المؤسسات الاستشفائية لولاية باتنة.

خاتمة:

من خلال الدراسة توصلنا إلى ما يلي:

- المسؤولية الاجتماعية هي مختلف الأنشطة ذات الطابع الأخلاقي سواء كانت إلزامية، أو تطوعية، لا تهدف إلى تحقيق أهداف الملاك فقط بتعظيم الأرباح، بل تأخذ بعين الاعتبار مختلف أصحاب المصالح من الملاك، المستهلكين، الموردين، العاملين، البيئة والمجتمع المحلي، حيث تعمل على المساهمة في رفاهية المجتمع بمراعاة انشغالاته وحماية البيئة.
- للمسؤولية الاجتماعية مجالات متنوعة من أهمها جانب العمال، الزبائن، البيئة والمجتمع.
- إدراك ممارسات المسؤولية الاجتماعية حسب آراء العينة يتمركز أساسا في الممارسات حول اتجاه الزبائن، ثم تليها المسؤولية اتجاه البيئة.
- طغيان الجانب الاقتصادي والقانوني للمسؤولية الاجتماعية على فكر وثقافة العمال والمؤسسات الجزائرية.
- اعتبار المسؤولية اتجاه الزبائن محور أساسي لتحقيق العوائد الاقتصادية المقبولة، والمسؤولية البيئية من خلال ترسانة القوانين المنظمة لهذا الشق.

- مستوى الالتزام التنظيمي لدى العامل الجزائري في القطاع الصحي منخفض وهذا يمكن إرجاعه إلى عدة عوامل أساسها الضغوط المهنية العالية التي يعيشونها ومستوى الأجور المنخفض.
- ومما سبق يمكن تقديم الاقتراحات التالية التي من شأنها المساهمة في تعميم فكرة القيادة الأخلاقية وتوسيع نطاق مواطنة لدى المنظمات:
- تبني الدولة لتعريف محلي واضح للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات متفق عليه، من أجل أن يتم تحديد طبيعة برامج المسؤولية الاجتماعية بشكل صحيح، وصياغة إستراتيجية واضحة في هذا المجال؛
- تنظيم دورات تكوين القادة وتعريفهم بالمفهوم الصحيح وما هو منتظر منهم في جانب المسؤولية الاجتماعية؛
- منح جوائز للتميز في مجال مواطنة المنظمات الصحية لإرساء التنافسية بين المؤسسات والإبداع في برامجها؛
- إن الجامعات لها دور حاسم في تكوين إطارات وقادة المستقبل، لذا عليها تجهيزهم بالتفكير الواعي اجتماعيا، وربطهم بقيم المجتمع، مما يستوجب تدريس مقاييس وتخصصات في الجامعة تعنى، بالمسؤولية الاجتماعية باعتبارها أحد المهارات المطلوبة في قادة المستقبل؛
- العمل على تنمية الالتزام التنظيمي للكفاءات من خلال ترفقيات وتطور في المسار المهني، زيادة في الأجور، تحسين المناخ التنظيمي للعمل.

قائمة المراجع:

أولا - المراجع باللغة العربية:

- الأونكتاد. (2004). كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة. نيويورك: منشورات الأمم المتحدة.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (19 يوليو، 2003). قانون رقم 03-10. يتعلق بحماية البيئة في إطار التنمية المستدامة.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (9 ديسمبر، 2003). مرسوم تنفيذي رقم 03-477. يحدد كفاءات وإجراءات إعداد المخطط الوطني لتسيير النفايات الخاصة ونشره ومراجعته.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (25 ديسمبر، 2004). القانون رقم 04-20. المتعلق بالوقاية من الأخطار الكبرى وتسيير الكوارث في إطار التنمية المستدامة.
- باسم عبدالحسين. (2012). أثر تمكين العاملين في الالتزام التنظيمي، دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي الهيئة العامة للسود والخرانات. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة (31)، الصفحات 257-280.

- خولة هاشم خلف.(2018). دور الالتزام التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بحث استطلاعي على عينة من المدراء في مصرف الرافدين/الادارة العامة. مجلة الادارة والاقتصاد(115)، الصفحات 152-167.
- زيد صادق ماجد، وعبد الرضا فرح بدرابي.(2013). الأنماط القيادية وأثرها في الالتزام التنظيمي من خلال تمكين العاملين، دراسة استطلاعية في عينة من منظمات الأعمال العراقية. العلوم الاقتصادية، (2)9، الصفحات 52-102.
- سعد الدوسري.(2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرقية. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير. جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- شهاب الدين حمد النعيمي، ومحمود اسماعيل الهيتي.(2016). تقييم مستوى الالتزام التنظيمي وعلاقته بانضباط الاطباء/دراسة ميدانية تحليلية لآراء عينة من الاطباء في مستشفى الرمادي التعليمي. مجلة العلوك الاقتصادية والادارية، 22(91)، الصفحات 90-111.
- صالح الحموري، ورولا المعاينة.(2015). المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (من الألف إلى الياء). عمان، [الاردن]: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي.(2004). السلوك الفعال في المنظمات. الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية للنشر.
- عز عبد الفتاح.(2008). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS السعودية: خوارزم للنشر والتوزيع.
- علياء حسين عبيد. (2015). الالتزام التنظيمي وعلاقته بمستوى تقييم الأداء ووسائل التدريس للتدريس الوظيفي لدى مدرسي التربية الرياضية جامعة الكوفة، 38. مجلة مركز دراسات الكوفة(37)، الصفحات 329-346.
- عمر رضا شنيتر.(2013). النظام القانوني للصحة العمومية. أطروحة دكتوراه في الحقوق قسم القانون العام، جامعة الجزائر 1.
- محمد الصيرفي.(2008). المسؤولية الاجتماعية للإدارة. مصر: . القاهرة: دار الوفاء لعنوا الطباعة والنشر والتوزيع.
- محمد عباس بدوي.(2000). المحاسبة عن التأثيرات البيئية و المسؤولية الاجتماعية للمشروع : بين النظرية والتطبيق. مصر: دار الجامعة الجديدة.
- مشعل العتيبي.(2008). دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الولاء التنظيمي، دراسة محلية على العاملين بمجلس الشورى. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية.

- وهيبة مقدم.(2014). تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغر
ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية:

- Appiah, J. K. (2019). Community-based corporate social responsibility activities and employee job satisfaction in the US hotel industry: An explanatory study. *Journal of hospitality and tourism management*(38), pp. 140-148.
- Asrar-ul-Haq, M., Kuchinke, P. K., & Iqbal, A. (2017). The relationship between corporate social responsibility, job satisfaction, and organizational commitment: Case of Pakistani higher education. *Journal of Cleaner Production*(142), pp. 2352-2363. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.11.040>
- Becker, T. E. (1992). Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making? *Academy of management Journal*, 35(1), pp. 232-244.
- Bowen, H. R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Harper.
- Brammer, S., Millington, A., & Rayton, B. (2007). The contribution of corporate socialresponsibility to organizationalcommitment. *Human Resource Management*, 18(10), 1701 –1719.
- Carroll , A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & society*, 38(3), pp. 268-295.
- Carroll, A. B. (2015). Corporate social responsibility: The centerpiece of competing and complementary frameworks. *Organizational dynamics*, 44(2), pp. 87-96.
- Chauveau, A., & Rosé, J.-J. (2003). *L'Entreprise responsable : Responsabilité sociale - Ethique*.Editions d'Organisation.
- Du , S., Bhattacharya, C., & Sen , S. (2015). Corporate social responsibility, multi-faceted job-products, and employee outcomes. *Journal of Business Ethics*, 131(2), pp. 319-335.
- Duthler, G., & Dhanesh, G. S. (2018). The role of corporate social responsibility (CSR) and internal CSR communication in predicting employee engagement: Perspectives from the United Arab Emirates (UAE). *Public Relations Review*, 44(4), pp. 453-462. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2018.04.001>
- Finet, A., & Giuliano, R. (2012). Une nouvelle façon d'appréhender la notion de Responsabilité Sociétale des Entreprises : le cas d'Eternit. *La Revue des Sciences de Gestion*, 257(5), pp. 23-31.
- Hrebiniak , L. G., & Alutto, J. A. (1972, Dec). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, pp. 555-573.
- Joo, B.-K., & Shim, J. H. (2010, September). Psychological empowerment and organizational commitment: the moderating effect of organizational learning culture. *Human Resource Development International*, 12(4), pp. 425–441.
- Kim, H.-R., Lee, M., Lee, H.-T., & Kim, N.-M. (2010). Corporate Social Responsibility and Employee–Company Identification. *Journal of Business Ethics*, 4(95), pp. 557–569. doi:DOI 10.1007/s10551-010-0440-2
- Kim, J. S., Song, H. J., & Lee, C.-K. (2016). Effects of corporate social responsibility and internal marketing on organizational commitment and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*(55), pp. 25-32.

- Lee, E., Park, S.-Y., & Lee, H. (2013). Employee perception of CSR activities: Its antecedents and consequences. *Journal of business research*, 66(10), pp. 1716-1724. doi:https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.11.008
- M'HAMDI, M. (2009). La responsabilité sociale de l'entreprise au Maroc: une étude empirique auprès des petites et moyennes entreprises de la région de Fes Boulemane. La vulnérabilité des TPE et des PME dans un environnement mondialisé », 11es Journées scientifiques du Réseau Entrepreneuriat,. Trois-Rivières, Canada: INRPME.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), pp. 61-89.
- Roudaki, J., & Arslan, M. (2017). Impact of perceived CSR on organizational commitment: A perspective of service employees. *Austin Journal of Business Administration*, 1(3).
- Sanz-Mendiola, I., Garcia-Beltran, A., & Tirados, R. G. (2013). Evaluation and implementation of social responsibility. *The Service Industries Journal*, 33(9-10), pp. 846-858. doi:10.1080/02642069.2013.719890
- Smith, V., & Langford, P. (2009). Evaluating the impact of corporate social responsibility programs on consumers. *Journal of Management & Organization*, 15(1), pp. 97-109.
- Tahlil Azim, M. (2016). Corporate Social Responsibility and employee behavior: mediating role of organizational commitment. *Review of Business Management*, 18(60), pp. 207-225.
- Toppinen, A., Virtanen, A., Mayer, A., & Tupura, A. (2015). Standardizing Social Responsibility via ISO 26000: Empirical Insights from the Forest Industry. *Sustainable Development*, 23(3), pp. 153-166. doi:10.1002/sd.1579
- Turker Duygu . (2009) How Corporate Social Responsibility Influences Organizational Commitment. *Journal of Business Ethics* volume.204-189 ,89 ،
- Vlachos, P. A., Panagopoulos, N. G., & Rapp, A. A. (2013). Feeling good by doing good: Employee CSR-induced attributions, job satisfaction, and the role of charismatic leadership. *Journal of business ethics* , 118(3), pp. 577-588.