

دور الالتزام التنظيمي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية
دراسة ميدانية بمؤسسة -condor- برج بوعريريج
أ. مشري سعاد
قسم العلوم الاجتماعية
جامعة البلدة-2

ملخص:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الإدارية التي أنتجها الفكر الإداري المعاصر، وشغلت أذهان الكثير من الباحثين والدارسين، وأصبحت الأداة الرئيسية في تحقيق الفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور التزام عمال وحدة المكيفات الهوائية بمؤسسة "كوندور" على عينة مكونة من 240 عامل، في إنجاح ذلك حيث تبين أن التزام العاملين عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية، ويعزز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها، كما يسهم الالتزام التنظيمي في تحقيق أهداف وأبعاد المسؤولية الاجتماعية. وتطوير قدرات المنظمة على البقاء والنمو المتواصل في محيطها الاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الالتزام التنظيمي، المنظمة، العاملين.

Résumé :

La Responsabilité sociale est considéré parmi les concepts créés par la pensée administrative contemporaine qui a préoccupé la réflexion de nombreux chercheurs , et donc elle es devenu l'outil primordial pour la réalisation de l'efficacité organisationnelle concernant des entreprises modernes .

L'objectif de cette étude est de révéler le rôle de l'unité d'engagement des travailleurs du compartiment de la climatisation institution "Condor",a partir d'un échantillon composé de 240 travailleurs, le succès, il a été constaté que l'engagement des employés à un élément essentiel dans la

réalisation des objectifs organisationnels, qui favorise la stabilité et la confiance entre la direction d'une part et les travailleurs d'une autre part, et a contribué également à l'engagement organisationnel pour atteindre les objectifs de l'entreprise et à élaborer les différentes dimensions de la responsabilité sociale. Et au développement de la capacité de l'organisation et aussi assurer la croissance continue de l'environnement social

Mots clés : La Responsabilité sociale, le engagement organisationnel , Organisation, personnel.

مقدمة

إن نجاح المؤسسات وسمعتها باتت تقاس حالياً بمقدار مساهمتها في حماية البيئة بتقديم منتجات صديقة لها والمحافظة على مواردها، والمتوافقة بذات الوقت مع حاجات ورغبات العاملين، فقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية جزءاً لا يتجزأ من الخطط الإستراتيجية لأغلب المؤسسات في القرن الواحد والعشرين نظراً لما لها من تأثير بعيد المدى على استمرارية نجاح المؤسسات وتوافقها مع متطلبات بيئة الأعمال في عالمنا المعاصر.

لذلك لابد من خلق علاقة وطيدة بين المؤسسة ومحيطها الاجتماعي واندماجها وبشكل كبير مع تفاصيل الفضاءات المجتمعية التي تنشط من خلالها وتحقق أهدافها في ظلها، لأن المؤسسات الصناعية كلها انساق منظمة تسعى إلى تحقيق متطلبات النسق الكلي، وكذا متطلباتها في علاقة مباشرة مع المجتمع، وهذه المتطلبات تعتبر تحديات وأهداف كل تنظيم، وتأتي المؤسسات الصناعية في قمة الأهمية باعتبارها أساس نجاح المجتمعات، ويبقى نجاح واستمرار بقاء هذه المنظمات مرهون بمدى تحقيقها لمتطلباتها أي توفير الموارد اللازمة البشرية والمالية والتقنية، بحشد الموارد لبلوغ الأهداف المرجوة، من أجل تحقيق قدر من التناسق بين أجزاء التنظيم والمجتمع .

ولتحقيق ما سبق وتجسيده على أرض الواقع فإن عملية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية تحتاج إلى غرسها في كل عامل بالمؤسسة، ولن يقتنع العامل بأهمية ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ومساهمته فيها،

إلا إذا كان له نصيب كاف من هذه المسؤولية واستشعر أهميتها في حياته المهنية، ومن ثم أهميتها في المجتمع والبيئة. ذلك فتحقيق هذا يتوقف بدرجة كبيرة على مدى استعداد أفراد المؤسسة لتبني هذا التوجه واقتناعهم بها، ويتم استعدادهم من خلال الاستمرار وزيادة الرغبة في بذل جهود إضافية وكبيرة لصالح مؤسستهم بالإضافة إلى قبولهم واقتناعهم بأهدافها.

حيث أن العاملين الذين لديهم انتماء عال لمنظماتهم سوف يذهبوا إلى أبعد من متطلبات ومهام وظيفتهم ويقدمون أكثر مما هو متوقع منهم وذلك إيماناً وإحساساً من الجميع أن المؤسسة هي منهم ولهم، بحيث يساهم استقرار العمال وولائهم والتزامهم بالمؤسسة والرغبة في الاستقرار بالعمل داخل المؤسسة، في زيادة تطلعاتهم اتجاه تحقيق أهدافهم في ظل محاولة إيجاد توافق جزئي أو كلي بين أهدافهم وأهداف المؤسسة، كما أنه في مصلحة المؤسسة التي تقتضي الاحتفاظ بالعاملين الأكفاء الذين تم بذل المال والجهد في سبيل اختيارهم وتدريبهم وضمان التزامهم لها، وعليه فإذا كان هناك التزام نحو المؤسسة سيكون هناك استعداد كاف لتكريس كل الجهود والتفاني في انجاز المهام والسعي وراء البقاء في المؤسسة والاستمرار للعمل بها.

وفي دراستنا هذه وبعد القيام بدراسة استطلاعية تبين لنا أن المؤسسة "كوندور" مجال الدراسة تتمتع بالإرادة حتى تكون العنصر الأقوى في مجال الإلكتروني والإلكترومنزلي على المستوى العالمي، فهي ترى أن النتائج المقنعة المتحصل عليها بفضل استخدام نظام الجودة قد أحدثت تحفيزاً كبيراً وشجعتهما على المضي قدماً، من خلال الدمج التدريجي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في إستراتيجيتها وذلك بتبنيها لهذا المعيار سنة 2012 و بما أنها سعت للحصول على هذا المعيار ومحاولة تطبيقه هذا يدفعنا لمحاولة معرفة دور الذي يؤديه الالتزام التنظيمي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في هذه المؤسسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يساهم الالتزام التنظيمي للعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية؟

من خلال طرح العام للإشكالية والتساؤل الرئيسي لها، يمكن تحديد مجموعة تساؤلات فرعية للبحث كالتالي:

- 1 - كيف يساهم الالتزام العاطفي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسة؟
- 2- كيف يساهم الالتزام الاستمراري لعمال المؤسسة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية؟
- 3- كيف يساهم الالتزام المعياري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية؟
- 1- الفرضيات: من خلال ما سبق يمكن تقديم فرضيات عمل التالية:
- يساهم الالتزام التنظيمي بأبعاده المعيارية والمستمرة والعاطفية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- يؤدي توافق القيم والأهداف بين العمال والمؤسسة إلى تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- يؤدي وعي العمال بالقيمة الاستثمارية (التكاليف) المرتبطة بالمؤسسة إلى تحقيق المسؤولية الاجتماعية.
- يؤدي الشعور بالواجب والمسؤولية اتجاه المؤسسة إلى تحقيق المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية.
- 2- أهمية الدراسة: تتجلى أهمية الدراسة في كونها مسح أو نظرة نسبية عن المسؤولية الاجتماعية التي أصبحت بمثابة ثقافة جديدة في مجتمعنا، حيث أن هناك انتقادات في الوقت الحاضر وجهت للمؤسسات بسبب فشلها في الاهتمام بمسؤوليتها الاجتماعية، كما يمثل البحث الحالي إسهاما متواضعا يربط بين الالتزام الاجتماعي للمؤسسة و التزام العمال ومنه تنبع أهمية هذه الدراسة كونها إطارا شموليا لمعرفة مدى التزام المؤسسات بهذه المسؤولية وخاصة المؤسسات الوطنية ذات الطابع الخاص، ومدى التزام العاملين بالمنظمة بتحقيق ذلك.
- 3- أهداف الدراسة: الكشف عن الدور الذي يلعبه الالتزام التنظيمي بأبعاد (المعيارية والمستمر والعاطفي) في تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية ، نظرا لمساهمتها في تنمية المجتمع.
- التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاص (مؤسسة condor) ومدى الالتزام بها.

- الجانب النظري:

1- مفهوم الالتزام التنظيمي: يمثل الالتزام التنظيمي: "اتجاهها لدى الفرد يشتمل على رغبة أو شعورا قويا للبقاء عضوا في تنظيم معين، واستعدادا تاما لبذل جهود قوية لصالح ذلك التنظيم، وإيمانا كاملا بالقيم التي يتبناها التنظيم، وقبولا تاما للأهداف التي يسعى لتحقيقها"¹

ويعبر أيضا عن: "حالة غير محسوسة يستدل عليها من خلال ظواهر تنظيمية معينة تتضمن سلوك الأفراد وتصرفاتهم، وتجسد مدى ولائهم لمنظماتهم."²

2- أنواع الالتزام التنظيمي: يتفرع الالتزام التنظيمي إلى ثلاثة أنواع هي:

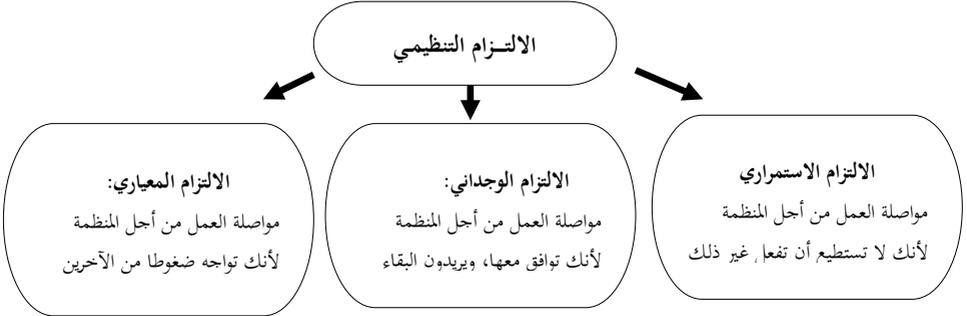
أ- الالتزام العاطفي: ويشير إلى الارتباط العاطفي للعامل وتوافقه واندماجه مع المنظمة، حيث نجد أن العاملين ذوي الالتزام الوجداني المرتفع يستمروا في العمل بالمنظمة لأنهم يريدون الاستمرار بناء على رغبة وشعور إيجابي وتعاطف من قبل الموظف نحو التنظيم.³

ب- الالتزام المعياري: ويتعلق بشعور العامل بضرورة العمل لدى المنظمة من منظور أدبي، حيث يشعر الأفراد بأن من واجبهم الأخلاقي فعل تلك الأشياء والقيام بتلك الأنشطة في هذه المنظمات، ويشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء بالمنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حساباتهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرين لو ترك العمل بالمنظمة.⁴

ج - الالتزام الاستمراري (البقائي): إن الالتزام الاستمراري يتعلق بالرهان الجانبي ، ويشير لقوة احتياج الفرد للعمل بالمؤسسة لأنه لا يستطيع تحمل أعباء المعيشية بطريقة أخرى.⁵

ويمكن توضيح أيضا هذه الأنواع كما في الشكل التالي:

شكل رقم(01) يوضح أنواع الالتزام التنظيمي.



Source :⁶Naser Shirbagi, Exploring Organizational Commitment and Leadership Frames within Indian and Iranian Higher Education Institutions, *Bulletin of Education & Research* June 2007, Vol. 29, No. 1, p19

3- بناء ثقافة الالتزام التنظيمي: هناك من يشير إلى إمكانية إجراء ذلك من خلال قيام بعض المنظمات باستخدام عدد من الممارسات والإجراءات التنظيمية التي تساعد في بناء الالتزام لدى الفرد داخل المنظمة. ومن بين هذه الممارسات نجد: أ- ضمان معاملة طيبة وعادلة: أي التعامل الجيد مع كل العاملين وفي كل المواضيع محل الخلاف أو الشكوك من خلال وضع نظام لمعالجة الشكاوي والتظلمات في المنظمة.⁷

ب- القيم المشتركة: سوف يكون الالتزام الشعوري عاليا إذا اعتقد العاملين بمشاركة قيمهم مع قيم المنظمة والذي سيولد ارتياح لديهم بالبقاء في المنظمة.
ج- مستلزمات العاملين: لزيادة الالتزام الشعوري ينبغي تقوية العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة وعندها يشعر العامل على أنه جزء من المنظمة.⁸
د- إشعار الموظف بالأمان: لكي يشعر العاملين بالأمان على المنظمة تبني نظام التوظيف مدى الحياة حيث يضمن الفرد العامل الوظيفة والتطور المستمر من خلال العمل بالمنظمة أو جهة العمل.

هـ- وضع نظام للحوافز والمكافآت: لكي يشجع هذا النظام العاملين على الإسهام والمشاركة في أنشطة المنظمة بحيث يعتبرونها ملك لهم وليسوا كعاملين فيها.

و- مساعدة العاملين في إشباع حاجاتهم وتحقيق الذات: ويتم ذلك من خلال إتاحة المجال أمام العاملين لتوظيف مهارتهم وتكليفهم بمهام تيسر لديهم دوافع التحدي ولإثراء وظائفهم، فضلا عن منحهم المزيد من السلطات التي تمكنهم من ممارسة واجباتهم الوظيفية.⁹

4- **تطوير الالتزام التنظيمي لدى العاملين:** يتطلب تطوير الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين في المنظمة أن تتعامل المنظمة معهم بوضوح وإيجاد شعور لديهم بأنهم جزء لا يتجزأ من المنظمة وأهدافها وممارسة سياسة الباب المفتوح معهم، ومنحهم الفرصة في تحمل مسؤولية العمل وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتعاونهم مع بعضهم البعض للعمل بروح الفريق الواحد داخل المنظمة فالمنظمات أيا كانت معنية بالاهتمام بكوادرها وموظفيها ويجب أن تحرص على اهتمامهم وتوقعاتهم، وتوجهاتهم المستقبلية، إذ لا بد من النظر إلى تطوير قدراتهم وإضافة الجديد لديهم دون الإبقاء على ما اعتادت عليه النظم الإدارية التقليدية، التي مورست، وتمارس بين الحين والآخر، إذ أن الاهتمام الجيد والرؤية الواسعة لحاجات ومتطلبات الأفراد فيه زيادة التزامهم الوظيفي نحوها.¹⁰

5- **مفهوم المسؤولية الاجتماعية:** يقصد بها "مجموعة السلوكيات المادية والمعنوية التي تقدم المنظمات من خلالها على خدمة المجتمع المتواجدة فيه، من خلال الاهتمام بالقضايا العريضة التي تهتمه مثل تلوث البيئة، الفقر، البطالة، التضخم"¹¹.

كما تعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها: "مجموعة الواجبات أو التصرفات التي تقوم بها المنظمة من خلال قراراتها بزيادة رفاهية المجتمع والعناية بمصالحه إضافة لمصالحها الخاصة"¹².

ويقصد بالمسؤولية الاجتماعية: "الأعباء والالتزامات التي يتوجب على الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين التقيد بها ومراعاتها أثناء ممارستهم لمصالحهم الذاتية وفق إطار المصلحة العامة"¹³.

و تعرف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بأنها: " تلك الأنشطة التي تقوم المنظمة بتنفيذها اختياريا دون إلزام قانوني والتي تعني بالالتزام المنظمة تجاه المجتمع."¹⁴

6- أبعاد المسؤولية الاجتماعية: يوجد أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية وهي: البعد الاقتصادي والأخلاقي، والقانوني، والخيري (الإنساني) كما يوضحها الشكل الموالي.

الشكل رقم (02) يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية



Source, Amit Kumar Srivastava ,Gayatri Negi , et autres,
Corporate Social Responsibility-A case study of TATA Group,
IOSR Journal of Business and Management(IOSRJB) volume 3,
Issue 5 (Sep,Oct. 2012), p19¹⁵

أ- البعد الاقتصادي: إن البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية، إنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية، داخل المنظمات، مثل الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد.¹⁶

ب- البعد القانوني: ويعني أن المنظمة يجب أن تلتزم بإطاعة القوانين، وأن تكسب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون.¹⁷

ج - البعد الأخلاقي: فيه يتم تخطي المصلحة الذاتية الضيقة التي تقوم عليها المسؤولية الاقتصادية للمنظمات وتخطي الالتزامات القانونية لمصلحة المنظمة، لتصل إلى إثراء وتطوير صورة وسياسات وممارسات المنظمة من خلال الالتزامات والمبادرات الأخلاقية (دعم القيم الأخلاقية. والاستثمار الأخلاقي)¹⁸

د - البعد الخيري (الإنساني): هذا البعد يبين أن المسؤولية هي اختيارية أو إرادية في طبيعتها، وبالتالي يصعب الحكم والتحقق منها، ويندرج تحت هذه البعد المساهمات الخيرية الكبيرة للكثير من المنظمات المحلية والعالمية¹⁹

7- المسؤولية الاجتماعية وأصحاب المصالح: تحدد أهم مجالات مسؤوليات منظمات الأعمال على النحو التالي:

أ- المسؤولية تجاه أصحاب المنظمة والقائمين على تمويلها وإدارتها: إن الإدارة عليها مسؤولية حسن إدارة المنظمة والحفاظ على أموال وممتلكات أصحاب المنظمة والممولين لها وتنمية هذه الأموال بما يعود بالربح أو الفائدة على هؤلاء وكذلك حسن التصرف أثناء تنفيذ مختلف الأنشطة للمحافظة على مكانة وسمعة أصحاب المنظمة²⁰.

ب- المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي: يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة لمنظمات الأعمال شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد العلاقات متينة معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة.²¹

ج- المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال: تشمل أصحاب هذه الفئة جميع العاملين، حيث أن لهم مصلحة مهمة لا تقتصر على الأجور فحسب، بل تتعداها إلى توفير ظروف عمل ملائمة كمحيط العمل، التكوين، التدريب وكذلك نظام للحوافز، فالعمال يساهمون بشكل إيجابي في تحسين نوعية الإنتاج والخدمات، وكذا ابتكار طرق جديدة للعمل.

د- المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة: أصبحت القضايا المتعلقة بالبيئة تدخل في طيات ما يسمى بالمسؤولية البيئية التي تعتبر أداة لتجسيد العد البيئي للتنمية المستدامة في المنظمة، وبذلك فمجالات المسؤولية البيئية للمنظمة هي تلك المساهمات والمسؤوليات الطوعية والإجبارية الملقاة على عاتقها تجاه حماية البيئة.²²

هـ- المسؤولية اتجاه المساهمين: على المنظمة أن تحافظ على حقوق المساهمين في الحصول على الربح، بالإضافة إلى القيام بكل ما يدعم موقف المنظمة لدى أفراد المجتمع، ومن بينها ما تقوم به من أنشطة اجتماعية تدعم الصورة الذهنية للمنظمة، وذلك وفقا لإمكانيات معقولة لا تضر بمصالح المستثمرين.²³

و- **المسؤولية الاجتماعية** اتجاه الزبائن: تهدف المساهمات والأنشطة التي تقدمها المنظمة في مجال تحسين جوانب المنتج إلى تحسين سمعة المنظمة في نظر المستهلك بالدرجة الأولى، وكذلك في الأوساط الصناعية والتجارية، مما يعود ذلك على زيادة قدرتها التنافسية وحصة مبيعاتها في السوق المحلية.²⁴

8- دور الالتزام التنظيمي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية:

إن أمام إدارة الموارد البشرية ثلاث تحديات يجب رفعها، الأول يتمثل في تحفيز العمال وتحسين كفاءتهم، وينجم الثاني عن رفع التحدي الأول وهو أن تحقق المنظمة رهان كسب ثقة عمالها، أما الثالث فهو أن يصبح العامل عنصراً مسؤولاً داخل المنظمة يتحمل المسؤولية مثله مثل مسؤولي المنظمة، وعليه فالمراد البشري يعتبر ثروة للمؤسسة، فالعمال يساهمون وبشكل إيجابي في تحسين نوعية الإنتاج والخدمات، وكذا ابتكار طرق جديدة للعمل.²⁵

وعليه يلعب العاملون دوراً حيوياً ورئيسياً في نجاح تطبيق التزامات المسؤولية الاجتماعية، وبينما يعتمد النجاح الكلي للمسؤولية الاجتماعية على الإدارة العليا، فإن النجاح النهائي يعتمد على العاملين، إذ أنهم سفراء للمؤسسة ومصدر للأفكار والمعلومات، كما إن عدم إشراك العاملين والموظفين، يؤدي إلى إحداث بعض المشاكل والمقاومة عند التطبيق، لذا يجب وضع خطة جيدة للتواصل ما بين الإدارة العليا وباقي الأطراف، لتوضيح إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية والالتزامات المترتبة على تطبيقها، وإن وجود الرغبة والارتياح لدى العاملين، ينعكس بشكل كبير على راحة الأطراف الأخرى من أصحاب المصالح، ويعكس هذا الانخراط مدى وعي الإدارة العليا بأهمية العاملين، ودورهم المهم في نجاح مبادرات المؤسسة في تحملها لمسؤوليتها الاجتماعية.²⁶

- الجانب الميداني

1- **المنهج والتقنيات المستعملة:** اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي حيث حاولنا من خلال هذا المنهج وصف دور الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (الالتزام المعياري، والعاطفي، والاستمراري) في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة "كوندور" بولاية برج بوعريريج. معتمدين في ذلك على تقنية استمارة الاستبيان وللتحقق من ثبات الدراسة

بهذه الطريقة طبقت معادلة ألفا كرونباخ على محاور الاستبيان، حيث من الناحية التطبيقية يعد ألفا ≤ 0.60 معقولا في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية.

الجدول رقم (01) يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ.

0.777	ألفا كرونباخ
51	عدد الأسئلة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن مقياس الثبات هو 0,777 أي (77.7%) وهي نسبة عالية، وأعلى من النسبة المقبولة إحصائيا (60%) وبذلك نستنتج أن أداة الاختبار الاستبيان صالحة ويمكننا من خلالها الحصول على بيانات صادقة، وفي بحثنا هذا قد تم الاعتماد على أهم المقاييس الإحصائية المتعلقة بالارتباط والذي يتمثل في مقياس "كاي تربيع".

2 عينة الدراسة: أجريت الدراسة الميدانية على مجتمع بحث مكون من مجموعة من العاملين بوحدة **المكيفات الهوائية** بمؤسسة "كوندور" وشملت هذه الدراسة كل فرد يعمل في وحدة إنتاج المكيفات الهوائية، والذي بلغ عددهم 725 عامل، وبعد إجراءات المعاينة وتوزيع استمارة الاستبيان توصلنا إلى عينة بحث قدرت بـ 240.

3- مجالات الدراسة:

تنتمي شركة "كوندور" إلى مجموعة بن حمادي التي تحتوي على 5 شركات إنتاجية وهي: شركة ARGILOR لإنتاج الآجر و المواد الحمراء ، شركة GERBIOR لإنتاج القمح الصلب ومشتقاته، شركة POLYBEN لإنتاج الأكياس البلاستيكية ، شركة HODNA METAL لإنتاج الصفائح ، شركة CONDOR لإنتاج الأجهزة الالكترونية و الكهرومنزلية. وهذه الأخيرة هي محل دراستنا.

تنشط المؤسسة وفقا لأحكام القانون التجاري، حيث تحصلت على السجل التجاري في أفريل 2002، وبدأ نشاطها الفعلي في فيفري 2003. وتمتلك "كوندور" 07 وحدات إنتاج وهي: وحدة إنتاج التلغاز وتمثل 40% من الحصة السوقية، وحدة إنتاج جهاز الاستقبال الرقمي وغير الرقمي وتمثل 25%. وحدة إنتاج

مكيفات الهواء وأجهزة كهرباء منزلية وتمثل 10%، وحدة إنتاج الثلجات وتمثل 35%، وحدة إنتاج مواد التغليف، وحدة إنتاج مواد البلاستيك، كما تمتلك الشركة ورقتين مربحتين لتحقيق التميز: نوعية المنتج عالية الجودة وسياسة أسعار مدروسة بدقة، واعتماد سياسة التكوين المستمر للعمال لتجديد المهارات (امتلاك موارد بشرية ذات جودة عالية). شعار الشركة : الإبداع هو الحياة.²⁷ ولقد فاق حاليا عدد عمال الشركة بمختلف وحداتها : 5864 عامل بعد أن كانت تشغل 90 عامل في بداية نشاطها.

وتمت الدراسة الميدانية في فترة من 23 ماي 2015 إلى غاية 29 جانفي 2016 حيث قمنا في البداية بإجراء زيارة استطلاعية لاكتشاف مدى ملاءمة الميدان لدراستنا، وبعد التأكد من صلاحية المؤسسة تم الحصول على الموافقة النهائية، وتوزيع واسترجاع الاستبيان.

الجدول رقم (02): يوضح دور التوافق بين قيم العامل والمؤسسة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية

درجة الحرية	كاي المحسوبة	المجموع	غير محققة	محققة نسبيا	محققة	مدى تحقيق المسؤولية الاجتماعية توافق القيم العامل والمؤسسة
02	6.833	150 %100	18 %12	52 %34.7	80 %53.3	تتوافق
		90 %100	18 %20	39 %43.3	33 %36.7	لا تتوافق
		240 %100	36 %15	91 %37.9	113 %47.1	المجموع

إذا تمعنا في هذا الجدول، الذي يوضح دور التوافق بين قيم العامل والمؤسسة في مدى تحقيق المسؤولية الاجتماعية نجد أن الاتجاه العام سجل نسبة (47.1%) من المبحوثين يؤكدون أن المسؤولية الاجتماعية على مستوى مؤسستهم محققة تماما، بحيث نجد تحقيق ذلك كان من خلال وجود نوع من التوافق في القيم بين العامل والمؤسسة بنسبة (53.3%)، مقابل (36.7%) من المبحوثين الذين يجدون أن قيمهم لا تتطابق مع قيم المؤسسة. وعند حسابنا " توزيع ك² " حصلنا على قيمة ك² المحسوبة تساوي 6.833 بينما كانت قيمة ك² الجدولة عند درجة حرية تقدر بـ 02 وهامش خطأ قدره 0.05 تساوي 5.991 وعليه فبما أن قيمة ك² المحسوبة أكبر من قيمة ك² الجدولة، فالباحثة متأكدة بـ 95% من وجود علاقة بين توافق القيم بين العاملين والمؤسسة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية.

فما هو التحليل الكيفي لهذه المعطيات الإحصائية؟

ومن خلال نتائج بيانات الجدول نجد أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأنه هناك توافق بين قيمهم وقيم المؤسسة وهذا التوافق يدفع بالمبحوثين إلى تبني قيم واتجاهات هذه الإستراتيجية (المسؤولية الاجتماعية) وذلك بتقبلهم ودعمهم لها مما يؤدي إلى تحقيق المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية و يرجع هذا بدرجة كبيرة على مدى استعداد المبحوثين لتبني هذا التوجه واقتناعهم بها ويتم استعداد من خلال قبولهم واقتناعهم بأهدافها وقيمها ومدى تقبلهم لقيمها والذي يتوقف على مدى وعي المبحوثين بأهمية وفائدة المسؤولية الاجتماعية. وعليه فإن توافق قيم المبحوثين مع قيم المؤسسة من شأنه أن يساهم في تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتجسيدها على أرض الواقع، فتوافق قيم المبحوثين مع قيم المؤسسة هذا يعنى أيضا توافق مع قيم المسؤولية الاجتماعية التي تبنتها المؤسسة وتدرجها ضمن ثقافتها التنظيمية. فتوافق القوي بين قيم الطرفين يمكن أن نترجمه فقط إلا من خلال وجود ثقافة تنظيمية قوية التي توحى بتوافق والتلاحم القوي بين العمال والمؤسسة.

ضف إلى ذلك أن تحلي المبحوثين بمجموعة من القيم المتقاربة مع قيم المؤسسة (احترام الوقت إتقان العمل، التعاون) ساهم وساعد المؤسسة على تحقيق مسؤوليتها الاجتماعية من خلال المساهمة في تحقيق بيئة الداخلية

العدد الخامس من مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية

مناسبة للعمل ، وجعل نظام الآمن والسلامة ملائم ، وجعل المؤسسة تسعى إلى احترام العدالة في التوزيع الأجور والمكافآت .

الجدول رقم (03) يوضح مدى تبني أهداف المؤسسة وعلاقته بتحقيق المسؤولية الاجتماعية

مدى تحقيق المسؤولية الاجتماعية مدى تبني أهداف المؤسسة	محققة	محققة نسبيا	غير محققة	المجموع	كاي المحسوبة	درجة الحرية
قويا	34 %56.7	20 %33.3	06 %10	60 %100	9.759	04
ضعيفا	27 %40.3	23 %34.3	17 %25.4	67 %100		
متوسط	52 %46	48 %42.5	13 %11.5	113 %100		
المجموع	113 %47.1	91 %37.9	36 %15	240 %100		

من خلال البيانات الإحصائية أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام قد سجل عند صنف المبحوثين الذين يجردون أن المسؤولية الاجتماعية محققة على مستوى مؤسستهم بنسبة (47.1%) وعند قراءتنا للبيانات الجزئية للاتجاه العام نجد، أن نسبة (56.7%) من المبحوثين والذين أجابوا بأن تبنيهم لأهداف المؤسسة يلعب دور في تحقيق المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية، ثم تليها نسبة (46%) من المبحوثين والذين أجابوا بأن تبنيهم لأهداف المؤسسة يكون بشكل متوسط ، لتليها فيما بعد نسبة (40.3%) من المبحوثين الذين أجابوا بأن تبنيهم لأهداف المؤسسة ضعيف.

وعند حسابنا " توزيع كاً² " تحصلنا على قيمة كاً² المحسوبة تساوي 9.759 بينما كانت قيمة كاً² المجدولة عند درجة حرية تقدر بـ 04 وهامش خطأ قدره 0.05 تساوي 9.488 وعليه فيما أن قيمة كاً² المحسوبة أكبر من قيمة كاً² المجدولة، مما يجعل الباحثة متأكدة بـ 95% من وجود علاقة بين تبني المبحوثين لأهداف المؤسسة ومدى تحقيق ذلك للمسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسة. ما هو التحليل الكيفي لهذه المعطيات الكمية؟

و يمكن تفسير رغبة العمال في تبنيهم لأهداف المؤسسة إلى مجموعة من العوامل منها مدى وعي وفهم العاملين لأهداف المحددة من طرف المؤسسة، وأيضا إلى التطابق الجزئي في الأهداف بين العاملين والمؤسسة.

ضف إلى ذلك أيضا السياسة التي تتبعها المؤسسة في هذا المجال بحيث تحرص كل الحرص على ضرورة شرح وتوعية العمال بمدى نجاعة وفاعلية أهداف المؤسسة، بالإضافة قيامها بتحديد أهداف مشتركة يسعى الجميع إلى تحقيقها وفقا لمبادئ وقواعد متفق عليها.

وبصفة عامة فإنه كلما كانت درجة سيطرة الفرد على الهدف المحدد أعلى وكلما كانت قدرته على تحقيق هذا الهدف أوضح زادت رغبة المؤسسة في ذلك الهدف.بالإضافة إلى أنه كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد لتلك الأهداف وسبل تحقيقها ومدى تطابقها مع أهداف المؤسسة كلما زاد معدل الانجاز والإتقان.

الجدول رقم (04) : يوضح دور الرغبة في الاستمرار في العمل في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

درجة الحرية	كاي المحسوبة	المجموع	غير محققة	محققة نسبية	محققة	مدى تحقيق المسؤولية الاجتماعية في الرغبة في الاستمرار في العمل
02	8.202	197 %100	24 %12.2	74 %37.6	99 %50.3	نعم
		43 %100	12 %27.9	17 %39.5	14 %32.6	لا
		240 %100	36 %15	91 %37.9	113 %47.1	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام قد سجل عند صنف المبحوثين الذين يجدون أن المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسة محققة تماما بنسبة (%47.1) سجلت نسبة (%50.3) عند اغلب المبحوثين الذين يرون أن رغبتهم في البقاء والاستمرار بالعمل في المؤسسة يساهم في تحقيق المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسة، مقابل (%32.6) ممن يرون انه ليس لديهم رغبة في البقاء في العمل.

و بحسابنا " توزيع ك² " ، تحصلنا على قيمة ك² المحسوبة تساوي 8.202 بينما كانت قيمة ك² المجدولة عند درجة حرية تقدر بـ 02 وهامش خطأ قدره 0.05 تساوي 5.991 وعليه فيما أن قيمة ك² المحسوبة أكبر من قيمة ك² المجدولة، فالباحثة متأكدة بنسبة 95% من وجود علاقة بين الرغبة في الاستمرار وتحقيق المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسة. فما تحليل ذلك؟

ويمكن تفسير تحقيق المسؤولية الاجتماعية على مستوى مؤسسة "كوندور" إلى مجموعة من القيم والدوافع والرغبات التي يكنها العاملين بالمؤسسة، كالشعور بالرغبة في الاستمرار بالعمل في المؤسسة فهذه الرغبة تجعلهم يستمتعون عند أدائهم لعملهم الأمر الذي ينعكس على رضاهم الوظيفي والذي يجعلهم يتبنون أهداف المؤسسة ويعتبرونها أهدافهم وبالتالي يعملون جاهدين لتحقيق تلك الأهداف، من خلال إظهارهم للعديد من السلوكيات التي يمكن أن تفيد المؤسسة كإظهار النية في البقاء والعطاء من اجل فائدة المؤسسة والمجتمع، فالمبحوثين واعين وقادرين على تشخيص الحالات التي تجعلهم يدركون فيها أن المؤسسة تسعى إلى التزام وتحمل مسؤوليتها تجاههم وتجاه المجتمع الأمر الذي يجعلهم يرغبون في البقاء والاستمرار والالتزام بالعمل بمؤسستهم من اجل تحقيق أهدافها الإستراتيجية " المسؤولية الاجتماعية" وعيا منهم بأن المسؤولية الاجتماعية هي إحدى أولويات المؤسسة ولا بد من المساعدة على تحقيقها على ارض الواقع.

الجدول (05) : يوضح الاستعداد لبذل مجهود إضافي وعلاقته بتشجيع العمل

التطوعي.

درجة الحرية	كاي المحسوبة	المجموع	أبدا	نادرا	أحيانا	دائما	تشجيع على العمل التطوعي الاستعداد لبذل مجهود إضافي
06	13.586	166	07	17	35	107	نعم
		%100	%4.2	%10.2	%21.1	%64.5	
		37	01	10	11	15	لا
		%100	%2.7	%27	%29.7	%40.5	

		37 %100	-- %--	06 %16.2	12 %32.4	19 %51.4	حسب الظروف
		240 %100	08 %3.3	33 %13.8	58 %24.2	141 %58.7	المجموع

من خلال قراءة بيانات الجدول الذي يوضح مدى استعداد المبحوثين لبذل مجهود إضافي في تشجيع العمل التطوعي، نلاحظ أن الاتجاه العام قد سجل عند صنف دائماً ما تشجع المؤسسة على العمل التطوعي بنسبة (58.7%) حيث سجلنا فيها أكبر نسبة عند فئة المبحوثين الذين صرحوا بأن استعدادهم الدائم لبذل مجهود إضافي يؤدي بالمؤسسة إلى تشجيع العمل التطوعي بنسبة قدرت بـ (64.5%) مقابل (51.4%) عند فئة المبحوثين الذين يجدون أن استعدادهم لبذل مجهود إضافي يكون حسب الظروف، بينما من صرحوا بعدم استعداد لذلك قد سجلوا نسبة (40.5%).

و عند حسابنا " توزيع كاً² " تحصلنا على قيمة كاً² المحسوبة تساوي 13.586 بينما كانت قيمة كاً² المجدولة عند درجة حرية تقدر بـ 06 وهامش خطأ قدره 0.05 تساوي 12.592 وعليه فبما أن قيمة كاً² المحسوبة أكبر من قيمة كاً² المجدولة، فالباحثة متأكدة بنسبة 95% من وجود علاقة بين استعداد المبحوثين لبذل مجهود إضافي و تشجيع العمل التطوعي . فكيف تفسر ذلك؟

إن الرغبة في المشاركة بما هو أكثر من شروط العمل تعد عنصراً رئيسياً من فعاليات المؤسسة، وإن رغبة الأفراد في المشاركة بجهود تعاونية لخدمة المؤسسة ذات قيمة عالية، وعلى الرغم من أن هذا السلوك يتعدى مجرد القيام بالدور الوظيفي الذي حدد له ، إلا أنه لا يتناقض مع متطلبات الوظيفة بشكل مباشر، بل إنه يؤدي إلى تحسين فاعلية المؤسسة .

وهذا ما تؤكد إحصائيات الجدول السابق حيث أكد أغلبية المبحوثين بأنه بالإضافة إلى العمل الرسمي والمتعاقد عليه فهم على استعداد دائم لبذل مجهود إضافي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا بدوره يشجع المؤسسة على أن تخطي خطوة نحو العمل التطوعي الذي يعود على المؤسسة وسمعتها بشكل إيجابي.

وما يثبت ذلك هو مساهمة "كوندور" بقوة في دعم الأعمال الخيرية والتطوعية التي شاهدها عدد من ولايات الشرق الجزائري. وقد دأب مجمع بن

حمادي طيلة السنوات الماضية على توجيه أنشطته إلى الاهتمام بالجانب الاجتماعي والإنساني في إطار الاستجابة لمتطلبات وحاجيات المعوزين والفقراء خلال الشهر الفضيل، فتتعدد المبادرات، وتتنوع أشكال المساهمة في سد حاجيات عينة مهمة من المجتمع الجزائري، لا سيما على مستوى ولاية برج بوعرييج. كما تتشط من خلال "كوندور" عمليات موائد الرحمة والتي يسهر العديد من عمال مؤسسة "كوندور" على التطوع ومساعدة المؤسسة على تحقيق ذلك وصدقات العيد والقفة الرمضانية، كما تحرص مجموعة بن حمادي كل سنة على تكريس جزء كبير من برامجها الاجتماعية للاهتمام بالمواطنين، مبيناً أن حرص المؤسسة على مساهمتها السنوية في هذا الجانب ما هو إلا ترجمة حقيقية لأهدافها في مساندة ودعم تحسن الإطار المعيشي للمواطنين، كما أكد أيضاً رئيس مجمع بن حمادي "عبد الرحمان بن حمادي" بأن المؤسسة ستستمر في تطبيق سياستها التي تنطلق من مسؤولياتها الاجتماعية، مشيراً إلى أن "كوندور" تقع على عاتقها مسؤولية كبيرة كونها واحدة من كبريات الشركات الوطنية، وهي تعمل على أداء رسالتها الاجتماعية على أكمل وجه لقناعتها الشديدة بأهمية هذا الدور في تعزيز العلاقة بين المؤسسة والمجتمع.²⁸

4- نتائج الدراسة:

4-1 نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى للدراسة على مايلي: يؤدي توافق القيم والأهداف بين العمال والمؤسسة إلى تحقيق المسؤولية الاجتماعية، ولاختبارها قمنا بالتحقق من المؤشرات الميدانية المتعلقة بأبعاد المتغير المستقل والتابع حيث توصلنا عند تناولنا قيمة احترام مواقيت العمل بالمؤسسة، إلى أن عمال مؤسسة "كوندور" سواء ذكور أو إناث ملتزمين بمواقيت الدخول و الخروج وذلك بحكم القوانين التي فرضت بدرجة الأولى وبالتالي نجد أن هذه الإجراءات قد ساعدت في نشر ثقافة الالتزام لدى الموظفين وهذا ما يوضح وجود قيمة تنظيمية قوية.

كما وجدنا أن العدالة في توزيع الأجر والمكافآت هي رسالة واضحة من طرف مؤسسة "كوندور" عن ثقافة وقيم مؤسستها وهناك علاقة بين التزام واحترام العاملين لقيمة الوقت وتحقيق العدالة التوزيعية للأجر والمكافآت.

كما تشير نتائج إلى أن العمال الموجودين في المؤسسة ومن مختلف الفئات السوسيو مهنية من إداريين فنيين وعمال ذوي خبرات ومهارات متنوعة تؤثر في البيئة الداخلية وجو العمل في ضوء ما تمتلكه من مهارات وإمكانيات وقدرات وسلوكيات والتزامات، وأن للالتزام بمواقيت الدخول والخروج دور في جعل البيئة الداخلية للعمل مناسبة.

في حين تؤكد النتائج أن مؤسسة "كوندور" تتمتع بالإرادة لتكون مؤسسة تتميز بمنتجات ذات جودة عالية وعالمية، وتحقيق هذا الهدف كان نتيجة لتضافر جهود العاملين وأدائهم الفعال ذات درجة عالية من الإتقان لذلك فإن أداء العمال الفعال والمتقن وفق ضوابط وتقنيات يؤدي إلى إنتاج منتجات وسلع بمواصفات عالية.

بالإضافة توصلنا إلى انه كلما زاد دعم ومساندة العامل لزملائه في العمل كلما ساهم ذلك في تحقيق الأهداف.

بينما تشير نتائج الدراسة الميدانية إلى أن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين تعد من أهم خصائص بيئة العمل، حيث أنها المشكل لطبيعة ونوع المناخ السائد في إصدار القرارات والأوامر، ومدى تقبلها من قبل المرؤوسين. والتزام العاملين بمؤسسة "كوندور" بطاعة رؤسائهم والاستجابة لأوامرهم وتوجيهاتهم أهمية كبيرة على حركة سير العمل وسرعة الانجاز وانسجام القرارات التي تصدرها الإدارة ، كما لها أثرا كبيرا على تعزيز العلاقات الإنسانية في العمل ودعمها ايجابيا وبالتالي تحسين ودعم بيئة العمل الداخلية وجعلها مناسبة لأداء المهام بكل سهولة وحرية.

كما تبين أن مؤسسة " كوندور" تقوم بتكريم سنوي لأصحاب الانجازات والاحتفال بمجهوداتهم المتواصلة وذلك يعتبر من أحد الركائز ومبادئ الأساسية والايجابية للمؤسسة التي تلقى استحسان من طرف العاملين والمجتمع، فذلك من شأنه أن يزيد من الثقة والاحترام المتبادل بين العمال ومؤسساتهم، ويرغب العاملين في الانتماء إلى المؤسسة والالتزام بأنظمتها. وبالتالي يحرص على تحقيق أهدافها من جهة، ويؤدي إلى تمتين روابط قوية مع المجتمع من جهة أخرى.

2-4 نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية للدراسة على مايلي: يؤدي وعي العمال بالقيمة الاستثمارية (التكاليف) المرتبطة بالمؤسسة إلى تحقيق المسؤولية الاجتماعية ولاختبارها قمنا بالتحقق من المؤشرات الميدانية المتعلقة بأبعاد المتغيرين حيث توصلنا إلى أنه كلما كان هناك توافق بين ما تقدمه المؤسسة من مكافآت وبين تطلعات المنتسبين إليها، كلما كان هناك احتمال أكبر لزيادة رغبتهم في الاستمرار والتمسك بمناصبهم، كما توصلنا إلى أن مؤسسة "كوندور" تهتم بقيمة مشاركة العاملين لاقتراحاتهم حول العمل والدور الذي يلعبه في تحقيق الالتزام والاجتهاد والانضباط وزيادة الرغبة في الاستمرار بالعمل .

- كما وجدنا أن شعور المبحوثين في البقاء والاستمرار في العمل بالمؤسسة تؤدي بهم إلى تفادي أو تجنب التصرفات التي تتعارض مع القوانين والتعليمات واللوائح السائدة تفاديا للعقوبة التي قد تعرقل تطور مساهمهم الوظيفي. وقد تزيد من حماسة المبحوثين لعملهم وتدفعهم حتى إلى القيام بواجبات ومهام إضافية ليثبتوا وجهة نظرهم وجدارتهم في المؤسسة. بالإضافة إلى اعتبار أن لرغبة المبحوثين في الاستمرار والبقاء في العمل بالمؤسسة دور في سعيهم إلى العمل لساعات إضافية.

- وتظهر النتائج أن المبحوثين الذين لديهم رغبة في البقاء بالعمل تجعلهم يقبلون على عملهم في همة ونشاط و يكونوا سعداء به، فتضمحل بذلك الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط وهذا الأمر يجعلهم يتغلبون على العقبات مما يجعل جو المناخ في المؤسسة مناسب للعمل.

- والعاملين الذين يشعرون أن المؤسسة ورؤسائهم قاما بوفاء بعهودهم يؤدي بهم إلى ارتفاع الرغبة بالبقاء داخل المؤسسة وهذا ما يؤدي إلى تحسين نظرة المبحوثين اتجاه مؤسستهم

- كما تبين الدراسة الميدانية أن وجود الرغبة والارتياح لدى العاملين، ينعكس بشكل كبير على راحة الأطراف الأخرى من أصحاب المصالح، ويعكس هذا الانخراط مدى وعي الإدارة العليا بأهمية العاملين، ودورهم المهم في نجاح مبادرات المؤسسة في تحملها لمسئوليتها الاجتماعية.

- كما تبين أنه كلما زاد الدعم المقدم من طرف المؤسسة كلما زاد الشعور بالامتنان من طرف العاملين للمؤسسة.

- كما تشير الإحصائيات إلى وجود علاقة طردية بين تقديم المساعدة للزملاء و طبيعة العلاقة معهم، فنجد أنه كلما زادت المساعدة المقدمة بين الزملاء ساهم ذلك في تحسين العلاقة بينهم.

- بينما نجد أن العلاقة التي تنشأ بين العمال بمناسبة العمل ترفع مستوى النضج لديهم لذلك فمؤسسة "كوندور" تسعى إلى دعم روابط علائقية في العمل تحمل معاني الثقة والتعاون، وان تفكك هذه العلاقة في العمل وبروز مظاهر الصراع والتناقض سيؤثر على تماسك جماعة العمل، وبالتالي سيقص من التفاعل والاحتكاك بين العمال وهو ما يؤثر بالسلب على طبيعة العلاقات العمل وبالتالي على جو وبيئة الداخلية للعمل.

3-4 نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة للدراسة على مايلي: يؤدي الشعور بالواجب والمسؤولية اتجاه المؤسسة إلى تحقيق المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية. ولاختبارها قمنا بالتحقق من المؤشرات الميدانية المتعلقة بأبعاد المتغيرين.

- تشير نتائج الفرضين الثالثة إلى وجود علاقة بين الشعور بالانتماء للمؤسسة ومتغير الفئة السوسيو مهنية.

- كما نستنتج أن شعور المبحوثين بالفخر والاعتزاز يدعم فكرتهم حول اعتبار مؤسسة "كوندور" بأنها من أحسن المؤسسات في المنطقة.

- كما تبين دراسة أن تميز مؤسسة "كوندور" عن غيرها من المؤسسات وسعيها إلى تحقيق أهدافها وخدمة العاملين والمجتمع، يجعلها محل الافتخار والاعتزاز من طرف عمالها والذين بدورهم ساهموا في نقل هذه الصورة إلى الأشخاص الآخرين خارج المؤسسة من خلال التحدث عن ما تقدمه المؤسسة للعاملين والمجتمع.

- كما تشير الإحصائيات إلى أن تقدير وقبول مؤسسة "كوندور" وأن هذا النظرة قائمة على توفير المؤسسة بدرجة الأولى لمناصب العمل، وبذلك تكون قد ساهمت في تقليل من المشكلة كثيرا ما يشكوا منها أفراد المجتمع الجزائري بصفة عامة والمجتمع البرايحي بصفة خاصة (البطالة).

- وتبين أيضا أن أساس وجود مؤسسة "كوندور" هو أساس اقتصادي لبناء ولإدامة المجتمع من خلال إنتاج وتوفير احتياجاته الخدمية والسلعية والمادية له.
- وتشير نتائج الدراسة الميدانية إلى أن مؤسسة "كوندور" تنفذ العديد من المبادرات ضمن نطاق البرامج التعليمية والتثقيفية والرياضية.
- يعود تمسك عمال المؤسسة بها إلى الجهود التي تبذلها المؤسسة محل الدراسة في خلق جو ومناخ التنظيمي ملائم يتسم بالجو الأسري والودي بين أفراد المؤسسة.
- توجه المؤسسة نحو إقامة نوع من العدالة في الاستفادة من دورات تدريبية، وشعور العاملين بذلك يشكل إسهام وظيفي يساعدهم على التحلي بالواجب والمسؤولية والذي يؤدي بدوره مساعدة المؤسسة على تحقيق لمسئوليتها الاجتماعية تجاه عمالها.
- كما تبين نتائج الدراسة الميدانية أن بالإضافة إلى العمل الرسمي والمتعاقد عليه فالعاملين على استعداد دائم لبذل مجهود إضافي من اجل تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا بدوره يشجع المؤسسة على أن تخطي خطوة نحو العمل التطوعي.
- نشر الثقافة البيئية لدى الموظفين والعاملين في مؤسسة "كوندور" حسب رأي المبحوثين يساهم في الاهتمام والمحافظة على البيئة.
- تعتبر مؤسسة "كوندور" الالتزام البيئي من دعائم الأساسية التي تقوم عليها، وما يدعم ذلك هو تلك الجهود التي تبذلها مؤسسة "كوندور" من اجل تحسين أداءها البيئي في محيطها و حصولها على شهادة في نظام الإدارة البيئية الأيزو 14000.
- وتشير النتائج إلى أن المؤسسة تقوم فعلا بتنظيم برامج توعوية خاصة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومدى أهمية حصول المؤسسة عليها.
- وتبين لنا أنه هناك اختلاف بين العاملين حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية .
- كما تشير نتائج إلى أن اهتمام العاملين بسمعة المؤسسة يدفعهم إلى المحافظة على البيئة والمحيط.

- اتضح من الدراسة الميدانية أن (63.8%) من المبحوثين يرون أن اهتمامهم بسمعة المؤسسة يعود إلى اعتبارها مصدرا لرزقهم وقوت أولادهم

- صرح أغلبية المبحوثين بأن واجبهم نحو المؤسسة والمتمثل في العمل بإتقان يساهم في جعل البيئة الداخلية مناسبة للعمل.

كما صرح المبحوثين بنسبة (56%) بأن وفائهم وإخلاصهم للمؤسسة يساهم في تحقيق هذه الاخيرة أهداف المسؤولية الاجتماعية.

تبين لنا أن (45.8%) من المبحوثين صرحوا بأن الخدمات على مستوى المؤسسة جيدة. و (68.3%) بأن المؤسسة تهتم بالجانب الصحي لعمالها.

الخاتمة:

تعد المسؤولية الاجتماعية أحد أهم المفاهيم الحديثة التي أخذت اهتمام الكثير من الباحثين في العديد من الميادين، ونظرا لهذه الأهمية المتزايدة برزت اتجاهات متعددة حاولت بشكل أو بآخر وضع تصور يعتمد كمبادئ ونظريات يمكن من خلالها فهم سلوك المنظمات الحديثة داخل المجتمعات، ذلك أن الدور الاجتماعي لا يقتصر على المديرين ومؤسسات العمل فحسب، ولكنها تتيح للعمال فهما للسلوك الإنساني والاجتماعي داخل المنظمات بشكل أكثر شمولاً، وهذا الفهم يساهم في تعزيز التزامهم الذي يأتي كنتيجة للعلاقات الاجتماعية بين العاملين من جهة وبين العمال والإدارة من جهة أخرى، والذي يساهم في تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسة والمجتمع، ومن خلال هذه الدراسة تبين أن التزام العاملين له دور في تحقيق المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية .

قائمة المراجع:

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2007، ص 301.

² فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2005، ص 285.

³ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المرجع السابق، ص 298.

⁴ سامية خميس أبو ندا، تحليل علاقة بعض المتغيرات الشخصية وأمط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمي، دراسة ميدانية في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة ، 2007، ص 131.

⁵ محمد سعيد أنور سلطان ، السلوك التنظيمي، دار الجامعية الجديدة، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2003، ص 209.

6 Naser Shirbagi, Exploring Organizational Commitment and Leadership Frames within Indian and Iranian Higher Education Institutions, *Bulletin of Education & Research June 2007, Vol. 29, No. 1, p*

⁷ حكمت محمد فليح، تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي ، دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد 83، 2010، ص 180.

⁸ باسم عباس كردي، الأمط القيادية وأثرها في الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد الثاني عشر، العدد 3، 2010، ص 31.

- ⁹ حكمت محمد فليح، المرجع السابق، ص 181.
- 10 محمد رشدي أحمد ذيب، راتب السعود، درجة ممارسة قيم العمل لدى مديري التربية والتعليم في الأردن وعلاقتها بدرجة الالتزام التنظيمي لرؤساء الأقسام العاملين معهم، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد الواحد والأربعون ، الملحق 01، 2014، ص 500 .
- ¹¹ عمر وصفي عقيلي، الإدارة (أصول وأسس ومفاهيم)، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان ، 2007، ص 80.
- ¹² صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة و الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان ، 2006، ص93.
- 13 صبحي العتيبي، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، دار الحامد للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2004، ص250.
- 14 سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي ، موضوعات وتراجم وبحوث إدارية متقدمة، مطبعة العشري للنشر والتوزيع، د ط، مصر، 2005، ص 87.
- 15 Amit Kumar Srivastava ,Gayatri Negi , et autres, **Corporate Social Responsibility-A case study of TATA Group**, IOSR Journal of Business and Management(IOSRJB M) volume 3, Issue 5 (Sep,Oct. 2012), p19
- ¹⁶ صالح الحموري، رولا المعاينة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (من الألف إلى الياء)، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015، ص 85.
- 17 فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك، دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص فلسفة إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق، 2003، ص48.
- 18 نجم عبود نجم، البعد الأخضر للأعمال، المسؤولية البيئية لشركات الأعمال، دار الوراق للنشر، الطبعة الأولى، 2008، ص 425.

19 ناصر محمد جرادات، عزام محمد أبو الحمام، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص 34.

²⁰ صبحي العتيبي، المرجع السابق، ص 251.

21 كرزابي عبد اللطيف، عيشوش خيرة، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال، مداخلة ضمن الملتقى الدولي منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة بشار، 15/14 فيفري 2012، ص9.

22 محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2015، ص 172.

²³ عبد الرزاق سالم الرحالة، المسؤولية الاجتماعية، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011، ص 158.

24 محمد سيد فهمي، المرجع السابق، ص 168.

25 عبد الرحمان العايب، مساهمة إدماج البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في تطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية- حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيف وفنون الطباعة، برج بوعريريج، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 11، 2012، ص 19

26 صالح الحموري، رولا المعايطة، المرجع السابق، ص 161.

27 منشور مجمع بن حمادي عنتر ترايد، مجلة كوندور، العدد الأول، جانفي 2007، ص 11.

28 سعاد مشري، واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة -condor- برج بوعريريج، مجلة مركز جيل البحث العلمي، العدد 05، فيفري 2015، ص 101.