

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم اجتماع والديمقراطية



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاجتماعية
الشعبة: علم الاجتماع والديمقراطية
التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل
إعداد الطالبة: غرياني خولة
بعنوان:

دور المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة في تنمية المواطنة

التنظيمية لدى العاملين

دراسة ميدانية على موظفي مؤسسة كهرباء والطاقات المتجددة بتقريت

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

2023/06/19

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

| الاسم واللقب | الدرجة العلمية | الجامعة | الصفة |
|--------------|------------------|-----------------------------------|--------------|
| بوسحلة إيناس | أستاذة محاضرة أ | جامعة ورقلة | رئيسا |
| محجوبي مصطفى | أستاذ محاضر ب | المدرسة العليا للأساتذة بورقلة | مشرفا ومقورا |
| حمداوي عمر | أستاذ تعليم عالي | جامعة ورقلة | مناقشا |

الموسم الجامعي: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتي
هذه ثمرة الجهد والنجاح

بفضله تعالى مهداة إلى من يسر لي دروب الحياة وجاهداً لتوفير كل
مطالبي وغرس في حب الوفاء والقيم والمبادئ الإسلامية

أبي الغالي حفظه الله ورعاه وأمد عمره بأرب

وإلى التي سهرت الليالي من أجل تربيتي وعلمتني معنى الحياة والصبر
والكفاح وغمرتني بعطفها وحنانها

أمي الغالية حفظها الله ورعاها

ولكل العائلة الكريمة التي ساندتني و لا تزال تساندني في حياتي
ومشجعين لي في إتمام هذا العمل و هم إخوتي و أخواتي كل باسمه
أدامكم الله سنداً و فخراً و عزةً مدى الحياة يارب.

وإلى كل الأصدقاء والأحباب الذين كانوا رفقاء طيلة المشوار والقريبين
من القلب و الداعمين و المساندين في السراء و الضراء شكراً لكم
جميعاً.

شكر وتقدير

من لا يشكر الناس لا يشكر الله قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من صنع إليكم معروفاً فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئوه فادعوا له حتى تروا أنكم كافئتموه..".

نتقدم بأرق كلمات الشفاء وصادق الدعاء يعجز فيها اللسان عن التعبير، فإن أجمل عبارات الشكر والتقدير لا بد أن تسبق حروفنا وتنتهي سطورنا المعبرة عن صدق المعاني النابعة من القلب، فأتقدم بجزيل الشكر و التقدير أولاً للأستاذ المشرف "محجوبي مصطفى" الذي شرف على هذه المذكرة و رافقني في كل لحظات رحلة البحث فلك مني فائق التقدير و العرفان و كذلك لكل من تبادلت معه الأفكار و أبدى لي المساعدة في إنجاز هذا العمل المتواضع و أعانني بأي وجه كان و ولو بكلمة طيبة.

وأتقدم بالشكر كذلك لجميع أساتذة كلية العلوم الاجتماعية قسم علم

اجتماع والديموغرافيا

فجزاكم الله كل الجزاء.

فهرس الدراسة:

| الصفحة | العنوان |
|---|---|
| I | إهداء |
| II | شكر وتقدير |
| III | فهرس المحتويات |
| IV | قائمة الجداول |
| V | قائمة الاشكال البيانية |
| V | قائمة الملاحق |
| VI | ملخص الدراسة |
| i | مقدمة |
| الفصل الأول: المدخل العام للدراسة | |
| 02 | تمهيد |
| 02 | أولا: إشكالية الدراسة |
| 04 | ثانيا: أسباب اختيار الدراسة |
| 04 | ثالثا: أهداف الدراسة |
| 05 | رابعا: أهمية الدراسة |
| 05 | خامسا: المفاهيم الدراسة |
| 09 | سادسا: الدراسات السابقة |
| 16 | سابعا: المقاربة النظرية للدراسة |
| 17 | الخلاصة |
| الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة | |
| 19 | تمهيد |
| 19 | أولا: منهج الدراسة |
| 20 | ثانيا: مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، البشري) |
| 21 | ثالثا: مجتمع الدراسة |
| 22 | رابعا: أدوات جمع البيانات |
| 24 | الخلاصة |
| الفصل الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة | |
| 26 | تمهيد |
| 26 | أولا: عرض وتحليل تساؤلات الدراسة |
| 49 | ثانيا: مناقشة نتائج الأسئلة الفرعية |

| | |
|----|--------------------------------|
| 51 | ثالثا: الاستنتاج العام للدراسة |
| 51 | خلاصة الفصل |
| 55 | خاتمة |
| | قائمة المصادر والمراجع |
| | الملاحق |

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|--|------------|
| 28 | يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس | 01 |
| 29 | يوضح توزيع العينة من حيث السن | 02 |
| 30 | يوضح توزيع العينة من حيث سنوات الخبرة في العمل | 03 |
| 31 | يوضح توزيع العينة من حيث الحالة الاجتماعية | 04 |
| 33 | يوضح ضمان المؤسسة للعاملين السرية التامة عند استشارة رؤسائهم مما يجعل المؤسسة محل ثقة للعامل | 05 |
| 33 | يوضح تدريب العمال على المهارات التي تؤهلهم وظيفيا يحفز العمال على إتقان المهام الموكلة إليهم | 06 |
| 34 | يوضح الأخذ بأراء العمال في الاجتماعات يحفزهم على الالتزام بالقرارات داخل المؤسسة | 07 |
| 35 | يوضح إعطاء المؤسسة للعاملين الوقت الكافي لتعلم مهارات جديدة | 08 |
| 35 | يوضح تعامل المؤسسة مع العامل بعدالة بغض النظر عن العرق | 09 |
| 36 | يوضح الاهتمام وتقدير الكفاءات داخل المؤسسة تحفزهم على مشاركة الخبرات في أداء المهام مع زملائها | 10 |
| 37 | يوضح تقدم المؤسسة مهام تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة | 11 |
| 37 | يوضح إعطاء المؤسسة العطل للعمال متى يريدون | 12 |
| 38 | يوضح تقديم المؤسسة وسائل مريحة للعمال يجعل العمال يحفظون ويهتمون بممتلكات المؤسسة | 13 |
| 39 | إعطاء المؤسسة الحرية الكاملة للعمال يؤدي بهم للابتكار وتحسين الأداء | 14 |
| 39 | يوضح التنوع في التوظيف بين الجنسين (ذكورا وإناث) ينمي شعور العامل بتكافؤ الفرص داخل المؤسسة | 15 |
| 40 | يوضح حرص المؤسسة على توجيه العمال يجعلهم أكثر فهما وأقل إثارة للمشاكل | 16 |
| 40 | يوضح برمجة أوقات عمل مناسبة بالعمال يجعلهم يلتزمون بأوقات الحضور والانصراف | 17 |
| 41 | يوضح توسيع صلاحيات العامل في مهامه يمكنه من تفادي المشاكل قبل حدوثها | 18 |
| 41 | يوضح علام المؤسسة العمال عن وجود اجتماع يجعلهم أكثر حضورا | 19 |
| 42 | يوضح تنظيم المؤسسة دورات تكوينية تتعلق بحوادث العمل التي تحيط ببيئة العمال | 20 |
| 42 | يوضح مراعاة المستوى بين القدرات الخاصة للعمال يشجعهم على الاستجابة لتوجيهات رؤسائهم | 21 |
| 43 | يوضح توطيد العلاقة بين الإدارة والعمال يسمح بتبادل المعلومات الضرورية بين العمال | 22 |
| 44 | يوضح ضمان المؤسسة أجر العامل في حالة الغياب ينمي شعور العمال بمكانتهم داخل المؤسسة | 23 |
| 44 | يوضح تقديم المؤسسة للعاملين إجازات اضطرارية يحفز العامل للعمل حتى خارج أوقات العمل | 24 |

| | | |
|----|---|----|
| 45 | يوضح وجود روضة خاصة لأبناء عمال المؤسسة يعزز الانضباط في أوقات العمل | 25 |
| 45 | يوضح ترك الحرية للعمال في اختيار توقيت العطلة السنوية . | 26 |
| 46 | يوضح تسمح المؤسسة للعاملين باستبدال شريك العمل مما يجعلهم أكثر تناسقا مع بعضهم في العمل | 27 |
| 47 | يوضح عدم فصل المؤسسة للعمال دون سبب هذا ما يضمن لهم مكانتهم داخل المؤسسة والاستقرار | 28 |
| 47 | يوضح توفير المؤسسة أجهزة تكنولوجية مطابقة لمواصفات ومقاييس السلامة العامة. | 29 |
| 48 | يوضح استشارة المؤسسة للعمال في القواعد التنظيمية للمؤسسة . | 30 |
| 48 | يوضح تقاضي العمال لأجور مناسبة يجعل العامل يعمل دون أي شكوى وتدمر وضجر | 31 |
| 49 | يوضح توفير المؤسسة بيئة عمل مريحة فيها وسائل الصحة والسلامة | 32 |
| 49 | يوضح وجود فرص متساوية بين جميع العاملين ينمي الشعور بالعدالة في تقسيم العمل | 33 |
| 50 | يوضح منح المؤسسة العاملين تعويضات عادلة يجعل العمال يعملون بعد انتهاء وقت العمل لصالح المؤسسة | 34 |
| 51 | يوضح استخدام أساليب مرنة في مراقبة العمل يحفز العمال على اتقان العمل | 35 |

فهرس الأشكال:

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|---|-----------|
| 29 | يمثل توزيع العينة وفق للجنس | 01 |
| 30 | يمثل توزيع العينة من حيث السن | 02 |
| 31 | يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل | 03 |
| 32 | يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة لاجتماعية | 04 |

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة في تنمية المواطنة التنظيمية لدى العاملين، حيث أجريت هذه الدراسة خلال سنة 2023/2022، ضمن مجتمع بحث مكون من 72 عامل في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة تقرت، فقد اعتمدنا على استخدام إستمارة الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، إضافة إلى الملاحظة كأداة مساعدة، وكذلك اعتمدنا على المنهج الوصفي كما طبقنا الاختبارات الإحصائية والتي تمثلت في T test والتكرار النسبي والنسب المئوية حيث أظهرت الدراسة:

- أن المسؤولية الاجتماعية الداخلية تؤثر على الولاء التنظيمي لدى العاملين عن طريق ترك الحرية للعمال، تقاضي الأجور المناسبة، منح تعويضات عادلة، تعامل المؤسسة بعدالة مع العاملين.
- المسؤولية الاجتماعية الداخلية تنمي الالتزام التنظيمي للعاملين عن طريق إشراك العمال في طرح الآراء وعن طريق التدريب.
- المسؤولية الاجتماعية الداخلية تجعل العمال يشعرون بالانتماء التنظيمي للمؤسسة عن طريق الاهتمام، التنوع في التوظيف وضمان الأجر، وإعطاء فرص لتعلم مهارات جديدة.

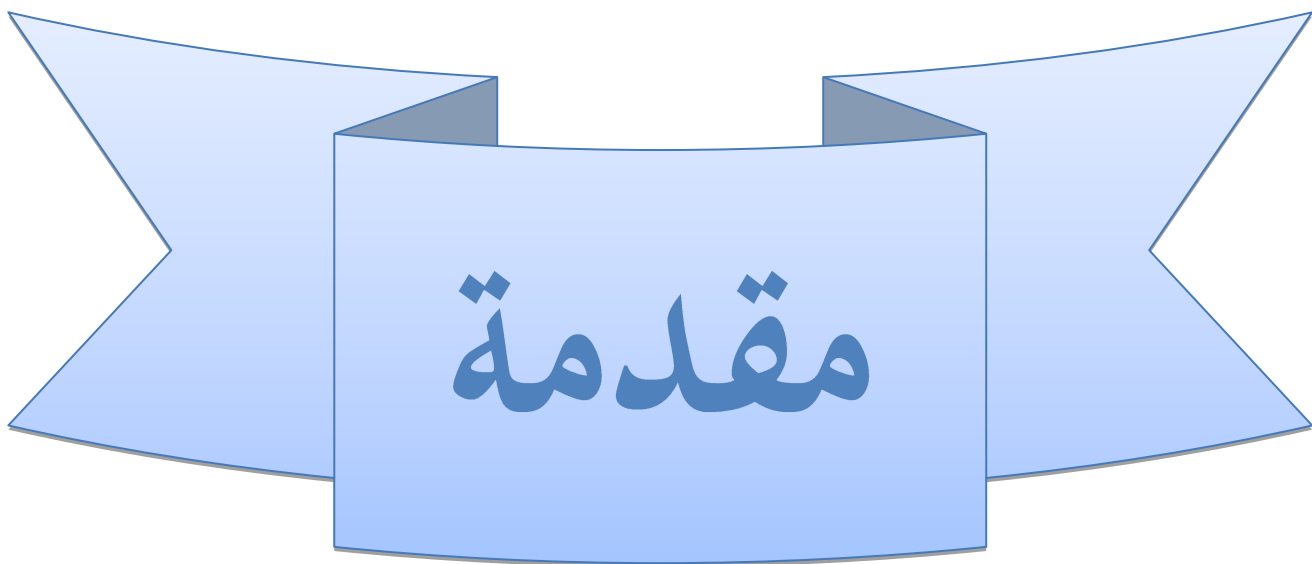
الكلمات المفتاحية: (الدور، المؤسسة، المسؤولية الاجتماعية الداخلية، المواطنة التنظيمية.)

Abstract

The current study aimed to identify the role of internal social responsibility in the development of organizational citizenship among workers, as this study was conducted during the year 2022/2023, within a research community consisting of 72 workers in the Electricity and Renewable Energy Corporation, we relied on using the questionnaire form as a main tool To collect data, in addition to the interview, observation, and interview as an auxiliary tool, it relied on the descriptive method, and specialized tests were applied, which were T-test, frequency, and percentages, as the study showed:

- The social responsibility affects the organizational loyalty of the workers by leaving the freedom for the workers to receive appropriate wages, grant fair compensation, and treat the institution fairly with the workers.
- Responsibility for internal social development of organizational commitment to me workers by involving workers in the opinions through training.
- Responsibility for the internal social make workers feel organizational belonging to the organization for interest and diversification in employment and ensure wages and give opportunities to learn n skills.

Keywords:) role, social responsibility, organizational citizenship)



مقدمة:

يعد موضوع المسؤولية الاجتماعية من المواضيع التي تستدعي لاهتمام في الوقت الحالي، حيث تم تبني هذا المفهوم في البداية كأمر طوعي وتقوم به المؤسسة لأهميته داخل او خارج المؤسسة، إلا ان التطورات الحاصلة دخل المؤسسة تحول الى عمل طوعي الى برامج تعتمدھا المؤسسة الى تحقيق الميزة التنافسية، فالمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة، أصبحت مطلب من مطلب المورد البشري كونها العنصر الأساسي لنجاح المؤسسة، فالالتزام المؤسسة بتوفير كل البرامج الفعالة في المؤسسة، من شأنها ان تشجع المورد البشري على تنمية الثقافة التنظيمية لدى الموظفين والتمسك بالمؤسسة وهذا يعود بالنفع على المؤسسة، فالمواطنة التنظيمية دور بالغ لأهمية في مساعدة وتطوير جهود الاخرين داخل الفريق الواحد على أداء الأنشطة بشكل المتميز، ويأثر على إنتاجية المنظمة وكذا كفاءتها وفعاليتها في تحقيق أهدافها، كما يؤدي بشكل عام الى رافع الروح المعنوية للعاملين (حسين، د، س، صفحة 208)

انطلاقاً مما تقدم سنحاول من خلال هذه الدراسة معرفة دور المسؤولية الاجتماعية الداخلية في تنمية المواطنة التنظيمية لدى العاملين حيث أجرينا دراستنا في مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة بولاية تڤرت وقد اشتملت دراستنا على ثلاثة فصول:

- تضمن الفصل لأول: مقدمة، إشكالية الدراسة، إجراءات المنهجية، وقد حددنا فيها الإشكالية والتساؤلات الفرعية، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة واهدفاها، تحديد مفاهيم الدراسة والدراسة السابقة.
- تضمن الفصل الثاني: مجتمع البحث وعينة الدراسة ومجالات الدراسة، المجال الزمني والمكاني والبشري، اعتمدنا على الاستبانة والملاحظة كأداة لجمع البيانات، والمقاربة النظرية.
- الفصل الثالث: تعلق بعرض وتحليل وتفسير البيانات سوسولوجيا، تطرقنا فيه الى عرض وتحليل التساؤلات الفرعية للدراسة و النتائج النهائية، وخاتمة.

الفصل الأول: المدخل العام للدراسة

تمهيد

أولاً: بناء إشكالية الدراسة

ثانياً: تساؤلات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: المفاهيم الإجرائية للدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة من المواضيع التي لاقت اهتمام الباحثين في الوقت الحالي، وفي تحديدنا لمشكلة البحث، قمنا بطرح الإشكالية انطلاقاً من تحديد أسباب اختيار الموضوع، مروراً بتحديد أهدافه و ثم تحديد المفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة وهذا كله سوف يتم تناوله في هذا الفصل.

أولاً: الإشكالية:

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي تمتلكها المؤسسة، فهو مصدر نجاحها خاصة في الوقت الحالي بسبب الصعوبات التي تواجهها المؤسسة من منافسة في مجال جودة الإنتاج والتسويق والتسيير، وهنا يبرز أهمية العنصر البشري الكفؤ والفعال في مواجهة الصعوبات السالفة الذكر، لتحقيق الأهداف والاستراتيجيات المسطرة، مروراً بتطوير الأداء التنظيمي بما يضمن لها استمرارها وتعزيز مكانتها التنافسية.

فالكثير من المؤسسات أصبحت اليوم تتنافس فيما بينها لجذب الموظفين الأكثر خبرة والاحتفاظ بهم واستغلال كفاءاتهم، لتحقيق الأداء المطلوب، بكل وسائل الدفع والتحفيز، المادي والمعنوي في كل الجوانب المهنية والإقتصادية وحتى الاجتماعية، وهذه الأخيرة التي تعكس الدور الإجتماعي للمؤسسة الذي يهدف إلى تغيير قيم واتجاهات الموظفين، وكسبهم داخل المؤسسة والرفع من معنوياتهم مما ينعكس على العملية الإنتاجية. كما أن للدور الاجتماعي أهمية كبيرة في المحافظة على المورد البشري من خلال تحسين ظروف العمل وتوفير بيئة مريحة للموظف وتوفير وسائل النقل وتقاضي الأجور المناسبة، وتطوير مهارات وقدرات العاملين، من خلال التدريب والتكوين، وكل هذا يدخل في إطار الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأفراد العاملين بهذه المؤسسة، فإن تكامل الأدوار بين أفراد البناء

الاجتماعي، يساعد في الحفاظ على توازن النسق، و من المرجح أن التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية الداخلية تجاه العاملين يعد أحد العناصر الأساسية في تغيير الأفراد داخل المؤسسة، وأن قيام كل عضو بدوره من شأنه أن يحفز النسق الاجتماعي على تكامل الأدوار بين أجزائه و تحقيق أهدافه.

فرضت أهمية المورد البشري في المؤسسات الحديثة ضرورة الاهتمام به والحفاظ عليه عن طريق التنوع في البرامج والإستراتيجيات وبالأخص المسؤولية الاجتماعية الداخلية، التي تعمل على تحقيق أقصى المنافع لها وتحفزه لتبني سلوكيات إيجابية تصب في مصلحة المؤسسة مثل المواطنة التنظيمية، والذي يشير إلى ذلك السلوك الطوعي الذي يقوم به الموظفون بهدف المساعدة في أداء الأنشطة والمهام التي لا تدخل ضمن متطلبات الوظيفة، لذلك نجد أن تحلي الأفراد بالمواطنة التنظيمية يخلق لديهم الرغبة في البقاء والاستمرار أكثر، لذا يعد مطلب الكثير من المؤسسات في عصرنا الحالي بسبب آثارها الإيجابية والتي تحسّن أداء المؤسسة وزيادة فعاليتها وكفاءتها.

ولقد وجدنا مفهومي المسؤولية الاجتماعية و المواطنة التنظيمية اهتماما كبيرا من طرف الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي وبحثوا مدى وجود العلاقة بينهما، ونظرا لهذه الأهمية المذكورة؛ سنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية الداخلية على المواطنة التنظيمية للعاملين حسب رأي عمال مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقريت، من خلال الإجابة على السؤال المركزي التالي: كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية في تنمية المواطنة التنظيمية لدى العاملين؟

حيث تتفرع عن الإشكالية الرئيسية التساؤلات التالية:

كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية على الولاء التنظيمي لدى العاملين؟

كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية في تنمية الالتزام التنظيمي للعاملين؟

كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية في الشعور بالانتماء داخل المؤسسة لدى العاملين؟

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ويرجع دواعي اختيار الموضوع إلى الدوافع التالية:

الأسباب الذاتية:

1. التعرف على وجهة نظر العمال وموقفهم من المسؤولية الاجتماعية.
2. توفر الرغبة والاهتمام الشخصي لدراسة هذا الموضوع.
3. حب الاطلاع واكتساب الخبرة من أجل المستقبل.
4. تطبيق ما أخذ في السنوات الجامعية في المذكرة من أجل الحصول على شهادة الماجستير.

الأسباب الموضوعية:

1. كون الموضوع حديث التداول في ظل التغيرات التي تحدث في سياسة المؤسسة الحالية.
2. معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في تحفيز العاملين.
3. المساهمة في إضافة جديدة في موضوع المسؤولية الاجتماعية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. معرفة مدى أهمية وتأثير المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة على المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

2. محاولة فهم ماهية مصطلح المسؤولية الاجتماعية والمواطنة التنظيمية.

3. معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة في تعزيز الشعور بالمسؤولية وتنمية الولاء التنظيمي لدى العاملين.

4. معرفة أهمية المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة في تنمية الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين.

رابعاً: أهمية الدراسة

تتضح أهمية الدراسة في جانبين أساسيين هما:

الأهمية العلمية: إن العاملين لديهم أهمية كبيرة في أي مؤسسة والهدف من هذا البحث هو تحليل ما إذا كان اهتمام المؤسسة بتحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية يمكن أن يؤثر في تعزيز أداء الموظفين وتطوير المواطنة لدى العاملين من خلال ممارسة فعالة للمسؤولية الاجتماعية الداخلية ويعود بالنفع على المؤسسة.

الأهمية العملية: تساعد في إيجاد رؤية مهمة للباحث من خلال جمع بيانات ومعلومات عن موضوع المسؤولية الاجتماعية الداخلية وكيفية تأثيرها على المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

مفهوم المسؤولية:

لغة: هي إسم من المصدر الصناعي مسؤول والشخص المسؤول هو الشخص الذي تقع على عاتقه المسؤولية، أو يمكنه تحمل المسؤوليات الكبيرة ولا يحتاج لحد لكي يتحمل مسؤولية نفسه (احمد، 2009،

صفحة 400)

إصطلاحاً: يقصد بمفهوم المسؤولية هو عبارة عن حالة شخصية ناتجة عن قيام الشخص بمهمة أو حدوث شيء ما أو أنه تعبير عن حالة الشخص الذي تقبل بشكل كامل المسؤولية عن الحدث أو اعترافه بأن هذا الحدث كان بسببه، بالإضافة إلى أنه عبارة عن مهمة أو تكليف تكون مطلوبة من شخص ما (احمد، 2009، صفحة 400)

مفهوم المسؤولية الإجتماعية:

رغم الدراسات والبحوث الكثيرة التي تطرقت لهذا الموضوع إلا أنه حتى يومنا هذا لا يوجد تعريف واضح وصريح لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وتعددت المفاهيم، حيث طرحت العديد من التعاريف المختلفة والمتنوعة للمسؤولية الاجتماعية منها:

عرفها البنك الدولي على أنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوبٍ يخدم التجارة ويخدم التنمية في آنٍ واحد. (جواد و محمد، 2012)

وقد عرفها أحد الباحثين بقوله أنه التزام رجال الأعمال بتنفيذ السياسات، اتخاذ القرارات، واتباع الإرشادات بغية تحقيق الأهداف والقيم المرغوبة من طرف المجتمع. (امين و ربيع، 2021، صفحة 507)

وذهب آخرون إلى تعريف المسؤولية الاجتماعية على أنه مفهوم يشمل أربعة جوانب أساسية الأول يتمثل في المسؤولية الاقتصادية، والثاني المسؤولية القانونية، والثالث المسؤولية الخيرية والرابع المسؤولية الأخلاقية. (ظاهر محسن و صالح مهدي، 2010، صفحة 50)

وفي تعريف آخر بأنها التزام المؤسسات المتواصل بالتصرفات الأخلاقية والمساهمة في استمرارية التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للعاملين وعائلاتهم إضافة إلى مجتمعاتهم. (فواز و على حاجي، 2021، صفحة 105)

المفهوم الإجرائي: يقصد بالمسؤولية الاجتماعية في هذه الدراسة الأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسة للموظفين، بهدف كسب ثقتهم وانتمائهم للمؤسسة، ورفع روحهم المعنوية وينعكس على العملية الإنتاجية.

أشكال المسؤولية الاجتماعية الداخلية في الدراسة الحالية:

حقوق العاملين: وتشير إلى مجموعة الأسس التي ترتبط بكرامة العاملين بالمؤسسة وتحقيق لهم العدل والمساواة في إتاحة الفرص من قبل المؤسسة.

تدريب وتطوير العاملين: وتعني إتاحة الفرصة للعاملين لتعلم وصقل مهاراتهم والتعرف على مهارات جديدة بما يعود عليهم وعلى المؤسسة بالنفع.

الصحة والسلامة: وتشير إلى قيام المنظمة بتوفير بيئة عمل نظيفة، وخالية من أية عوامل أو حواجز تؤدي إلى حدوث إصابات عمل.

التوازن بين العمل والحياة الشخصية: وتعني اهتمام المنظمة الشمولي بالموظف، حيث تحقق له الرفاهية في العمل، والرفاهية في حياته الخاصة مع أسرته وتساعداهم على تحقيق التوازن بين مسؤولياته وحياته الأسرية بأقل مستوى من الصراع بينهما.

التنوع بيئة العمل: ويشير إلى تنوع العاملين في مكان العمل من حيث مستويات مهاراتهم وخلفياتهم المعرفية ومن حيث النوع الذكورة مقابل الانوثة. (خليل رزق محمد، 2015، صفحة 6)

مفهوم المواطنة:

لغة: المواطنة في المعاجم العربية على أنه مصدر الفعل "واطن" على وزن (فاعل)، والذي يأتي بمعنى "شارك في المكان إقامةً ومولداً ؛ وهو مصدر رباعي مشتق من فعل "وطن"

على الأمر: أضر؛ أن يفعله معه" كما يدل على المشاركة والمداومة والاستمرار ومن مشتقات المواطنة أيضاً "وطن يطن وطيناً: أقام فيه، ووطن نفسه على الأمر؛ واستوطن البلد: اتخذها وطيناً؛ وتوطنت نفسه على كذا: حملت عليه. و "المواطن": جمع مفرد "موطن"؛ و "المواطن" من يقيم معك في الوطن. (أحمد الشعبي، د.س)

اصطلاحاً: هي صفة المواطن التي تحدد حقوقه وواجباته الوطنية، وتتميز بنوع خاص من ولاء المواطن لوطنه وخدمته في أوقات السلم والحرب، والتعاون مع المواطنين الآخرين عن طريق العمل المؤسسي والفردية الرسمي والتطوعي بغية تحقيق الأهداف التي يصبو لها الجميع وتتوحد من أجلها الجهود وتُرسم الخطط وتوضع الموازنات؛ أما "الوطنية" فهي تعني "حب الوطن" إشارة واضحة إلى مشاعر الحب والارتباط بالوطن، وما ينبثق عنها من استجابات عاطفية.

مفهوم المواطنة التنظيمية: حظي مفهوم المواطنة التنظيمية باهتمام العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي باعتباره من المفاهيم الحديثة في الإدارة وتتعدد المفاهيم منها ما يلي:

وقد عرفها أحد الباحثين سلوك المواطن التنظيمية بأنها سلوك يقع خارج نطاق الواجبات الوظيفية الرئيسية، ويشمل على إحياءات وإشارات تعاونية أو بناءات لا تكافئها بصورة مباشرة أو تعاقدية أنظمة الجزاءات الرئيسية للمنظمة. (خليفة و رشيد، 2020، صفحة 669)

وذهب آخر بقوله بأنه عمل ونشاط اجتماعي يمارسه الموظف من تلقاء نفسه ورغبة منه وإرادة لا ينتظر منه أي مردود مادي، عبر التزام ليس بالوظيفي وإنما التزام يقوم على اعتبارات أخلاقية واجتماعية أو إنسانية أو دينية. (كعنوان و بن عيجة، 2021، صفحة 210)

وكذلك في تعريف آخر عرفها 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 الفاعلة في عملية اتخاذ القرارات وتحمل ظروف العمل دون إبداء أي شكوى وتذمر من العمل.

(ربيحة و احمد، 2020، صفحة 118)

المفهوم الإجرائي:

نقصد بالمواطنة التنظمية في هذه الدراسة أنه السلوك الإرادي الذي يقوم به الموظفون بهدف المساعدة في أداء الأنشطة والمهام التي لا تدخل ضمن مهامه.

أبعاد المواطنة التنظمية:

الإيثار: وهو سلوك قائم على أن الأولوية الأولى لمصلحة العمال مهما كانت الظروف، ويتبنى صاحب هذا السلوك مساعدة الزملاء والرؤساء دون انتظار المقابل، فهو يقوم بهذه السلوك طواعية بدافع نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها والحرص على مصلحتها.

الكياسة: وهو سلوك تطوعي يساعد على منع حدوث المشكلات المصاحبة للعمل مع الآخر وبين الزملاء والرؤساء، وذلك من خلال تبادل الآراء معهم وتقديم النصح والمعونة لهم.

الروح الرياضية: يمكن تعريف سلوك الروح الرياضية على أنه رغبة الفرد في عدم تقديم شكوى عند مواجهة مشكلات لا يمكن تجنبها وإزعاجات من العمل وإساءة معاملة قد تحدث أثناء العمل.

السلوك الحضاري: وهو سلوك تطوعي يعكس اهتمام الفرد بتقديم المشاركة الفاعلية في المنظمة والحرص على مستقبلها والعمل على تطويرها. (خليل رزق محمد، 2015، صفحة 89)

سادسا: الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل للمسؤولية الاجتماعية.

الدراسة الأولى: بعنوان " أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشري على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة أطروحة ماجستير إدارة الأعمال سنة 2018"، من إعداد هالة يوسف،

إبراهيم القصاص وقد صاغ الباحث التساؤل على الشكل التالي أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

وقد صاغ الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري.

- يوجد آثار ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المورد البشري على الفاعلية التنظيمية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المورد البشري متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

- المنهج الذي استخدمها الباحث في الدراسة المنهج الوصفي، والأداة المستخدمة هي الإستبيان، وكان حجم العينة 370 موظف.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل العاملين في الجامعات الفلسطينية على التزام الجامعات بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الموارد البشري، كما توصلت إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة من قبل العاملين في الجامعات على الفاعلية التنظيمية وكما أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية.

الدراسة الثانية: بعنوان " اتجاهات العمال نحو المسؤولية الاجتماعية في الإدارة الجامعية، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، سنة 2018"، من إعداد آمال كزيز ونسرین كزیز.

المنهج الذي استخدمها الباحث في الدراسة المنهج الوصفي والأداة المستخدمة هي المقابلة، حجم العينة 20 موظف في جامعة بسكرة.

وقد صاغ الباحث التساؤل الرئيسي على الشكل التالي: هل المسؤولية الإجتماعية نتيجة لوعي الأفراد بقيم المؤسسة للمنظمة أم حتمية للسلطة داخل المنظمة؟

توصلت الدراسة إلى أن المسؤولية الإجتماعية المحققة داخل المنظمة ليست مسؤولية ترقى إلى الوعي بقيم المؤسسة ، وهذا ما توصلت إليه نتائج الدراسة حول اعتبار العمل مجرد وظيفة يشغلها الفرد و يكسب من خلالها ربح أو أجر معين.

كما تم التوصل إلى غياب العنصر الأخلاقي في العمل وهذا من خلال بعض التجاوزات

الدراية كالغياب والخروج مبكرا من العمل و العقوبات و الإنذارات الموجهة للعامل.

إن الوعي بالقيم المؤسسة للمنظمة (المؤسسات الاجتماعية) يساعد على تطوير المؤسسة

والإرتقاء بالتفاعلات الإجتماعية بين الأفراد بينما الانصراف المبكر من العمال للمؤشرات التي

تم التطرق إليها سابقا لا تساعد على تحقيق الأهداف المرجوة وتسيير العمل بشكل جيد.

وعليه إن المسؤولية الإجتماعية تعبر عن الفعل الإجتماعي للفرد (غياب قيم المؤسسة أم حتمية

لسلطة المسؤول) و لهذا يرتبط تحقيق الهدف بالوعي بقيم المؤسسة التي تنظمها من

خلال(القواعد، القوانين، الأخلاق...)التي لا بد أن تتوفر بشكل أو بآخر.

و عليه و من خلال ما تم استنتاجه يمكن حصر مؤشرات غياب المسؤولية الإجتماعية في

الإدارة الجامعية في النقاط التالية:

➤ التأخر عن العمل.

➤ التسيب.

➤ غياب تفعيل الضوابط الخاصة بالعمال داخل المؤسسة.

➤ التغيب المتكرر للعامل.

➤ الوساطة.

➤ الانصراف المبكر من العمل.

➤ تراكب الأعمال.

ومنه يتضح أن المسؤولية الاجتماعية في الإدارة الجامعية ليست مسؤولية فعالة بقدر ما هي خوف من

العاملين أعلى مرتبة منها وهذا يدل على غياب مؤشرات نجاح المسؤولية الاجتماعية والتي منها:

➤ الانضباط.

➤ احترام القوانين وساعات العمل.

➤ التعاون والتضامن بين العمال.. وغيرها من مؤشرات.

الدراسة الثالثة: بعنوان "دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية،

مجلة مجاميع المعرفة، سنة 2021 العدد 1"، من إعداد صخر أحمد وعبد اللاوي مفيد، صاغ الباحث

التساؤل الرئيسي على الشكل التالي ما هو دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تعزيز سلوك

المواطنة التنظيمية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء، والغاز، وحدة، ورقلة.

وقد صاغ الفرضيات التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للتوظيف على سلوك المواطنة التنظيمية

بالشركة الجزائرية الكهرباء، والغاز، واحدة، ورقلة.

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لجودة على سلوك المواطنة التنظيمية

بالشركة الجزائرية الكهرباء، والغاز، واحدة، ورقلة.

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لعملية التدريب على سلوك المواطنة التنظيمية بالشركة الجزائرية الكهرباء، والغاز، واحدة، ورقلة.

4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لعملية الخدمات الإجتماعية على سلوك المواطنة التنظيمية بالشركة الجزائرية الكهرباء، والغاز، واحدة، ورقلة.

المنهج الذي استخدمه الباحث في الدراسة هو المنهج الوصفي واستخدام أداة الاستبانة حجم عينة الدراسة 55 موظف.

توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

1. لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين عملية التوظيف وسلوك المواطنة التنظيمية.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية التوظيف في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة حياة العمل في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعملية التدريب في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات لاجتماعية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

الدراسة الثانية: بعنوان أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشري على أداء المورد البشرية مجلة العلوم الإدارية والمالية سنة 2021 العدد 1 من اعداد روضة جديدي وعياشي عبد الله وسمية قداش.

قد صاغ الباحث التساؤل على الشكل التالي: ما هو أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية

على أداء المورد البشري في مؤسسة ورود بالوادي

وقد صاغ الفرضيات التالية:

1. يعتبر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ورود بالوادي مقبول.

2. ان مستوى أداء المورد البشري في مؤسسة ورود بالوادي من وجهة نظر العمال المستجوبين كبير.

3. هناك علاقة طردية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري في مؤسسة ورود.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في مؤسسة ورود.

المنهج الذي استخدمها الباحث في الدراسة هو المنهج الوصفي واستخدم ادة لاستبيان عينة الدراسة عمال مؤسسة ورود البالغ عددهم 110 عمال

توصلت الدراسة الى نتائج التالية: مستوى تطبيق مؤسسة ورود للمسؤولية لاجتماعية مقبول، توجد علاقة ارتباطية موجبة بين تطبيق ممارسات المسؤولية لاجتماعية في إدارة الموارد البشرية وبين أداء الموارد البشري في مؤسسة ورد بالوادي

الدراسة الرابعة: بعنوان سلوك المواطنة التنظيمية وأهميته في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس وحدة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد 8 لسنة 2015 من اعداد رشيد مناصري وفريد بن ختو.

قد صاغ الباحث التساؤل على الشكل التالي: الى أي مدى يمكن ان تؤثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف موبيليس ورقلة الأداة المستخدمة في الدراسة لاستبيان، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: تمثلت أهم نتائج الدراسة في وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية وأداء للعاملين بدرجة عالية مع تأثير متوسط لسلوكيات المواطنة التنظيمية على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الهاتف النقال موبيليس ورقلة.

الدراسة الخامسة: بعنوان أثر العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية

للعاملين - دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير من اعداد محمد فوزي امير البردان أثر العدالة التنظيمية

وتقدير الذات التنظيمية علي سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين - دراسة تطبيقية

قد صاغ الباحث التساؤل التالي: هل توجد علاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة وبين

سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين بالمستشفيات محل الدراسة؟ وما هي نوع هذه العلاقة؟

فرضيات الدراسة:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (التوزيعية،

والإجرائية، والتعاملات)، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات التنظيمية بأبعادها الثلاثة (الكفاءة

والفعالية، والشعور بتقدير المنظمة، والتأثير في المنظمة)، وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

3. لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقضي منهم من حيث خصائصهم

الديموجرافيا (النوع، والعمر، والحالة الاجتماعية، ومدة الخبرة، والوظيفة الحالية، والمؤهل

العلمي) فيما يتعلق بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

لقد استخدم الباحث في جمع البيانات لاستبيان عينة الدراسة 325 من أطباء ولإداريين وهيئة

التمريض

النتائج التي توصلت اليه الدراسة: أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين كل من العدالة

التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية من ناحية وابعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية من ناحية أخرى.

بالإضافة الي تقديم مجموعة من التوصيات والبحوث المستقبلية.

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

مما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيرا مما سبقها من دراسات، حيث حاولت أن توظف كثيرا من الجهود السابقة للوصول إلى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها، ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي:

1. استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول إلى صياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم بـ: دور المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة في تنمية المواطنة التنظيمية لدى العاملين.
2. استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول للمنهج المناسب لهذه الدراسة خصوصا دراسة صخر أحمد وعبد اللاوي مفيد وروضة جديدي وعياشي عبد الله وسمية قداش في صياغة أدوات الدراسة.
3. استفادت الدراسة الحالية من دراسة هالة يوسف، إبراهيم القصاص ودراسة صخر أحمد وعبد اللاوي مفيد في إثراء الإطار النظري.

خلاصة الفصل

لقد تطرقنا في هذا الفصل الموسوم بالمدخل العام للدراسة، حيث تناولنا في هذا الفصل إشكالية الدراسة، كذلك قمنا بطرح التساؤلات، وتحديد أسباب، وأهمية، وأهداف الدراسة، وضبط المفاهيم الإجرائية للدراسة، وفي الأخير قمنا بعرض الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها في معالجة الموضوع.

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، البشري)

ثالثاً: مجتمع الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خلاصة الفصل

تمهيد:

من خلال الدراسات السابقة في الفصل الأول سنقوم بتوضيح الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة، حيث سنقوم بعرض المنهج المستخدم ومجتمع محل الدراسة والمجال المكاني والزمني مع تبيان الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

أولاً: المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو الطريقة المنظمة في التعامل مع الحقائق والمفاهيم أو التصورات أو المعاني، وهو البرنامج الذي يحدد السبيل للوصول إلى الحقيقة، أو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، وهو خطة منظمة لعدة عمليات ذهنية أو حسية بغية الوصول إلى الكشف عن الحقيقة أو البرهنة، فأول أساس تنطلق منه الدراسة هو اختيار المنهج فهو خطوة مهمة وضرورية لتوضيح الطريق الذي سوف يتخذه الباحث في مساره للوصول إلى إجابات عن التساؤلات التي يطرحها في بداية بحثه ومن هنا فالمنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي. (السلام، 2020، صفحة 100)

المنهج الوصفي: هو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها. (المحمودي، 2019، صفحة 46)

ثانياً: مجالات الدراسة:

المجال الزمني:

أجريت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2023_2024، مرت الدراسة الميدانية بمرحلتين:

المرحلة لأولى: حيث تمت الدراسة الاستطلاعية من خلال النزول إلى الميدان والتعرف على المؤسسة وجمع المعلومات عنها بالتنسيق مع مدير الموارد البشرية في الفترة من 20 مارس 2023 واستمرت إلى 01 افريل 2023.

المرحلة الثانية: وضع لاستمارة في شكلها النهائي يوم 30 أفريل 2023، ثم قمنا بتوزيع الإستبيان على عمال المؤسسة يوم 02 ماي 2023 وتم استرجاعها يوم 07 ماي 2023.

المجال المكاني:

طبقت عينة الدارسة على موظفي مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة بتقريت والذي بلغ عددهم إثنان وسبعون (72) موظف.

تعريف المؤسسة:

شركة الكهرباء والطاقات المتجددة (SKTM) هي مؤسسة ذات طابع صناعي واقتصادي، تعمل على إنتاج الكهرباء باستخدام الطاقة الشمسية (الألواح الشمسية)، وكذلك إنتاج الكهرباء عن طريق الغاز وعن طريق محركات الديزل (المازوت -gazoil).

تأسست الشركة في أفريل 2013 ومقر المديرية العمدة للشركة يتواجد بمدينة غرداية.

التعريف بالموقع: تقع المؤسسة في حي عين الصحراء بتقريت الطريق الوطني رقم [03]

يحتها شمالاً فندق التجاني، وجنوباً مركز البحث والتطوير العلمي؛ أما شرقاً سكن البناء الذاتي، وغرباً الطريق الوطني الثالث.

في 2022/06/01 تم تغيير إسم الشركة من: شركة الكهرباء والطاقات المتجددة إلى:

الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-الطاقات المتجددة وهذا في إطار السياسة الاقتصادية وترشيد النفقات.

المصالح الإدارية:

1/ المدير: هو المسؤول عن النظام الداخلي للمؤسسة وكذا إعطاء الأوامر والنواهي وأيضا هو المسؤول عن إصدار القرارات على الموظفين.

2/ كاتبة مكتبة: وهي التي تقوم باستقبال المكالمات الهاتفية، إضافة إلى تسجيل كل من البريد الوارد والصادر، استقبال الفاكس، تصنيف وترتيب، وتنظيم الوثائق، استقبال الزوار وترتيب المواعيد الخاصة بالمدير.

3/ مساعد التسيير: من مهامه التنسيق بين الأقسام والمصالح وكذا تنظيم مواعيد الاجتماعات.

4/ شعبة الوسائل العامة: تقوم المصلحة بالاهتمام بالشؤون العامة والخاصة للمؤسسة وكذا توفير النقل والإيواء للعمال أثناء القيام بمهامهم أو أثناء التكوين وغيرها.

5/ قسم المالية والمحاسبة: يكلف هذا القسم بتسوية الفواتير المالية واستغلال رؤوس الأموال أحسن استغلال، لدى يعتبر هذا القسم من أهم وأبرز الأقسام.

6/ مصلحة الموارد البشرية: تقوم هاته المصلحة بتسيير شؤون العمال ومتابعة حركاتهم أثناء مسارهم المهني إعداد أجور العمال، تكوين العمال، التوظيف.

7/ مصلحة الوقاية والأمن: توفر الأمن والسلامة للعمال، والقيام بتسيير العمال، ويستطيع التدخل في حالة حدوث حريق وذلك بتقديم الإسعافات الأولية وإحصاء حوادث العمل وكذا إنجاز مخططات الوقاية.

8/ الأمن الداخلي للمؤسسة: المكلف بالسهر على أمن المؤسسة وعمالها.

9/ قسم الصيانة: من مهام هذا القسم متابعة وصيانة المحركات لكل محطات الإنتاج، كما يقوم بالتدخل حسب التخصص.

10/ مصلحة التموين: تقوم هاته المصلحة بتأمين عملية التموين للمؤسسة بشراء جميع الاحتياجات الخاصة لكل قسم أو مصلحة أو محطة.

ثالثاً: مجتمع الدراسة (العينة وخصائصها):

يعرف مجتمع الدراسة على أنه جميع المفردات أو الوحدات التي تتوفر فيها الخصائص المطلوب دراستها أردنا في دراستنا إجراء مسح شامل لجميع مجتمع الدراسة أي مئة وخمسين (150) عاملاً، لكن تعذر على ذلك لسبب طبيعة العمل دخل المؤسسة، الذي كان بسبب نظام العمل بالمناوبة.

حيث تم توزيع إستمارة الإستبيان على خمسة وثمانين (85) عاملاً من مجتمع الدراسة بطريقة عرضية ، احتمال ظهور أي مفردة تتوافق مع الفترات المسموحة لنا بالتواجد داخل المؤسسة وكذلك تتوافق مع فترات العمل والأماكن المصرح لنا بها للتواجد فيها، إلا أنه بعد جمع الاستبيانات تحصلت على ثمانين (80) إستمارة استبيان منها ثمان (08) استمارات ناقصة الإجابة، في الأخير تحصلنا على عينة دراسة مكونة من اثنان وسبعون (72) مفردة، يمثل (62.6%) من مجتمع الدراسة.

رابعاً: أدوات الدراسة:

الملاحظة: تعرف الملاحظة العلمية بأنها المشاهدة الدقيقة والمنظمة للظاهرة موضوع البحث ويستخدم منهج الملاحظة في دراسة السلوك في شكله التلقائي الذي يظهر عليه في وسط طبيعي غير مصطنع، وبالتالي فإنه يعتبر أفضل المناهج لدراسة سمات الأشخاص أو الجماعات ووظائفهم، وتسمح الملاحظة

بالوصف الدقيق للسلوك والتنبؤ، وتقل القدرة على استخلاص العلاقات السببية بين الظواهر التي تتم ملاحظتها. (مصطفى و رجاء عبد الحميد، 2010، صفحة 50)

لقد تم الاستعانة بهذه الأداة خلال كل فترات الدراسة بدءاً من الزيارة الاستكشافية في بداية فيفري للمؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددات بتقريت، حيث تم من خلالها جمع المعلومات.

الإستبيان: يعد الإستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها، ويعتمد الإستبيان على استنطاق الناس المستهدفين بالبحث من أجل الحصول على إجاباتهم عن الموضوع والتي يتوقع الباحث أنها تعطيه المعلومات المفيدة للدراسة والبحث والمراد معرفتها.

تعد إستمارة الإستبيان من أكثر أدوات البحث العلمي شيوعاً مقارنة بالأدوات الأخرى، ويمكن تعريفه على أنه: هي عبارة على مجموعة من الأسئلة المكتوبة يقوم المجيب بالإجابة عنها، "وهي أداة أكثر استخداماً في الحصول على البيانات من المبحوثين مباشرة ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم". (المشهداني، 2019، صفحة 170)

وبناء على ذلك تم إعداد إستمارة الإستبيان التي ستوجه إلى عمال شركة كهرباء والطاقات المتجددة بتقريت فتم وضع واحد وثلاثون (31) سؤال مغلق.

المحور الأول: تضمن أربعة (04) أسئلة حول البيانات الشخصية

المحور الثاني: يتضمن واحد وثلاثون (31) سؤال حول المسؤولية الإجتماعية الداخلية للمؤسسة ودورها في تنمية المواطنة التنظيمية للعاملين.

الأساليب لإحصائية:

1. التكرارات
2. المتوسط الحسابي
3. الانحراف المعياري
4. النسب المئوية
5. اختبار تي تاست

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل لإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، حيث عالجتنا منهج الدراسة، ومجالات (مكاني، زمني، بشري)، وتناولنا أدوات جمع البيانات.

الفصل الثالث: عرض ومناقشة

نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة على ضوء التساؤلات

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة

تمهيد:

في هذا الفصل من الدراسة عرض وتحليل نتائج لاستمارة وهي اخر مراحل البحث السيسولوجي و ثم عرض نتائج الدراسة في جداول مختلفة واشكال بيانية ن ثم تحليل النتائج تحليل كمي وكيفي معا ، من خلال التعليق على النتائج ومناقشتها وتفسيرها.

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

تفريغ البيانات الميدانية للدراسة:

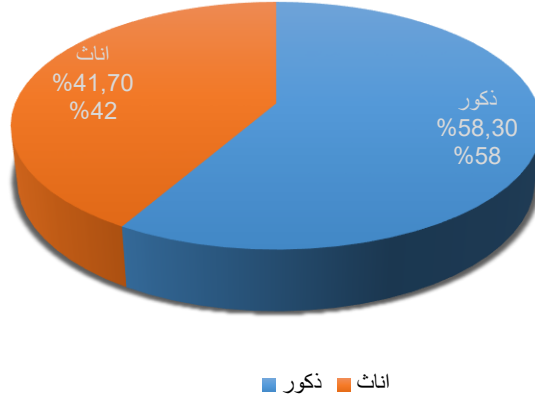
أولاً: عرض وتحليل البيانات الشخصية لمجتمع البحث:

جدول رقم (01): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

| النسبة % | التكرار | الجنس |
|----------|---------|---------|
| 58.3 % | 42 | الذكور |
| 41.7 % | 30 | الإناث |
| 100 % | 72 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم (01) بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة كانوا من فئة الذكور التي تقدر بـ (58.3%)، بينما تمثل نسبة فئة الإناث (41.7%) وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل في المؤسسة، حيث إنه يتناسب مع فئة الذكور أكثر من فئة الإناث، ذلك لطبيعة عمل المؤسسة أنهم يكلفون دائماً بالقيام بمهام خارج المؤسسة لفترات معينة، أما الإناث فإن أغلبهم يشغلون مناصب إدارية داخل المؤسسة.

الشكل رقم (01): يمثل توزيع العينة حسب الجنس



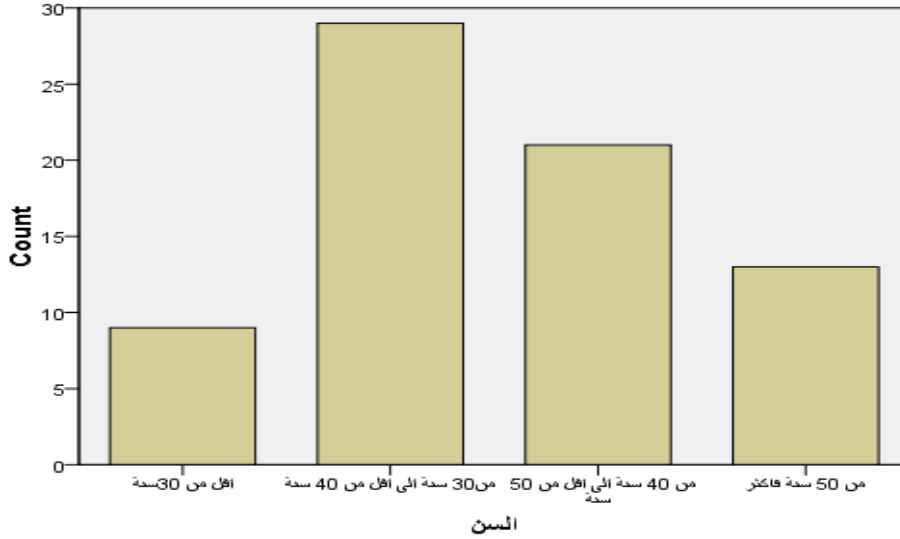
الجدول رقم (02): يوضح توزيع العينة من حيث السن

| النسبة | التكرار | السن |
|--------|---------|-------------------------|
| 12.5% | 09 | أقل من 30 سنة |
| 40% | 29 | من 30 إلى أقل من 40 سنة |
| 29.2% | 21 | من 40 إلى أقل من 50 سنة |
| 18.5% | 13 | من 50 سنة فأكثر |
| 100% | 72 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية، حيث نلاحظ أن أغلب عينات الدراسة كانت من الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة، يمثلون أعلى بنسبة (40%) وهذا ما يدل على أن هاته الفئة العمرية تسعى أكثر من غيرها إلى البحث عن المعرفة وإثبات القدرة والكفاءة، كما يدل على أن المؤسسة قامت بعمليات التوظيف واستقطاب واستغلال هذه الفئة الشابة، ثم تليها الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة (29.2%) وهذا يدل على أن المؤسسة تستقطب الأشخاص التي يتميزون بالكفاءة العالية دون غيرها، ثم تليها الفئة العمرية 50 سنة وأكثر بنسبة (18.5%) وهذا يدل

على أن المؤسسة تستقطب الأشخاص الذين يتميزون بالكفاءة العالية دون غيرها، ثم تليها الفئة العمرية أقل من 30 سنة ويمكن تفسير ذلك على أنه يرجع لنقص الخبرة والنضج.

الشكل رقم (02): يمثل توزيع العينة حسب السن

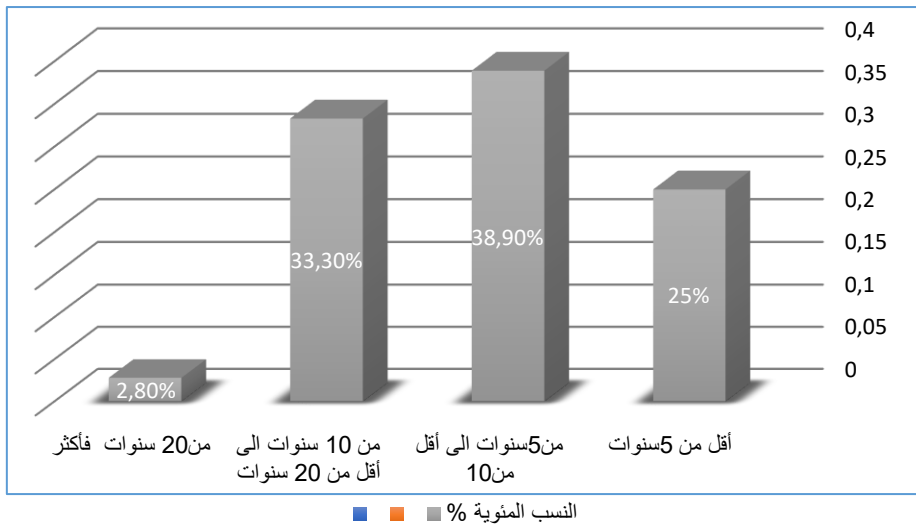


الجدول رقم (03): يوضح توزيع العينة من حيث سنوات الخبرة في العمل

| النسبة | التكرار | الأقدمية |
|--------|---------|---------------------------|
| %25 | 18 | أقل من 5 سنوات |
| %38.09 | 28 | من 05 إلى أقل من 10 سنوات |
| %33.03 | 24 | من 10 إلى أقل من 20 سنة |
| %2.08 | 2 | من 20 سنة فأكثر |
| %100 | 72 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم (03) توزيع النسب حسب عدد سنوات الخبرة في العمل لأفراد العينة، نجد أن فئة الأفراد من 05 إلى أقل من 10 سنوات تحصلوا على أكبر نسبة والتي تقدر ب (38.09%)، ثم تليها فئة الأفراد من 10 إلى أقل من 20 سنة بنسبة (33,03%)، وبعدها تليها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة (25%)، وأخيراً فئة من 20 سنة فأكثر بنسبة (2.08%) من خلال القراءة السيسولوجيا للمعطيات الموضحة أعلاه، يتبين أن أغلبية أفراد المؤسسة يتمتعون بخبرة أقل من 10 سنوات.

الشكل (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل

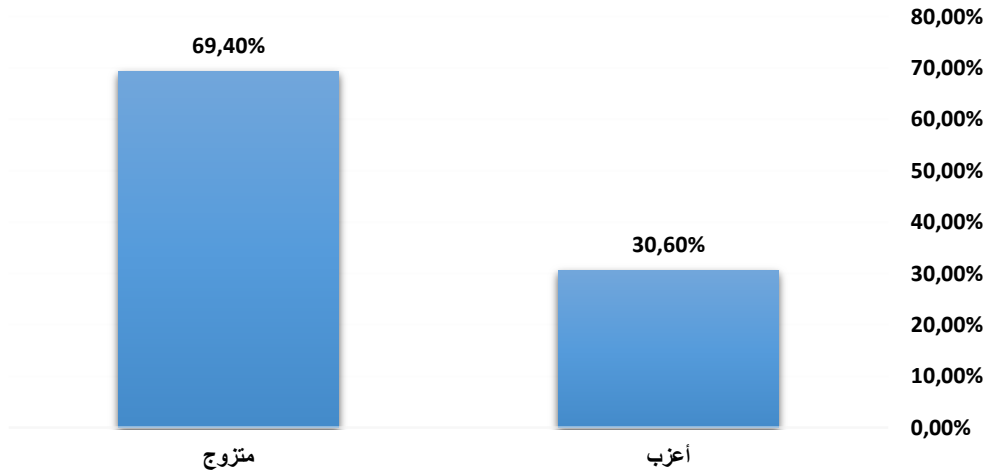


جدول رقم (04): يوضح توزيع العينة من حيث الحالة الإجتماعية.

| النسبة % | التكرار | الحالة الإجتماعية |
|----------|---------|-------------------|
| 69.04% | 50 | متزوج |
| 30.06% | 22 | أعزب |
| 100% | 72 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم (04) أن أعلى نسبة بالنسبة للحالة الاجتماعية هي فئة المتزوجين والتي قدرت نسبتهم ب (69.04%) ثم تليها فئة العزاب بنسبة (30.06%)، ويرجع هذا إلى أن فئة المتزوجين لديهم انشغالات أسرية تجعلهم يبحثون عن الاستقرار في العمل.

الشكل (04): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.



ثانيا: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

كانت نتائج استجابات موظفي مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة حول موضوع دور المسؤولية الاجتماعية الداخلية في تنمية المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة، بعد تفريغ معطيات الاستبانة في برنامج SPSS، كما هو موضح في الجداول وجاءت إجابات المبحوثين على الشكل التالي:

السؤال رقم (01): ضمان المؤسسة للعاملين السرية التامة عند استشارة رؤسائهم مما يجعل المؤسسة

محل ثقة للعامل.

الجدول رقم (05)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|------------|-------------|
| 1 | 37 | 26 | 6 | 2 | 1 | 4.33 | 0.86 | 86.66 | 13.14 | موافق بشدة | 1 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

يتضح من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (05) أن أفراد العينة قد أجابوا بموافق شديدة على العبارة " ضمان المؤسسة للعاملين السرية التامة عند استشارة رؤسائهم مما يجعل المؤسسة محل ثقة للعامل" بنسبة مئوية قدرها (86.6%) متوسط حسابي بقيمة (4.33) وانحراف معياري قدر بـ (0.86)، وهذا ما قد يفسر بالإحساس المشترك بين العاملين والإدارة بالمسؤولية تجاه خصوصية ظروف العمال وحالاتهم التي تدفعهم لاستشارة مشرفيهم ورؤسائهم.

السؤال رقم(02): تدريب العمال على المهارات التي تؤهلهم وظيفياً يحفز العمال على إتقان المهام

الموكلة إليهم.

الجدول رقم(06)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 2 | 19 | 48 | 3 | 2 | 0 | 4.16 | 0.63 | 83.33 | 15.77 | موافق | 2 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

أما في هذا السؤال فالملاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (06) أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " تدريب العمال على المهارات التي توصلهم وظيفياً يحفز العمال على إتقان المهام الموكلة إليهم" بنسبة قدرها 83.3% ومتوسط حسابي بقيمة (4.16) وانحراف معياري قدر بـ (0.63) وهذا ما قد يعزى إلى أنّ المؤسسة لديها مسؤولية اتجاه العمال في تدريبهم وهذا يشعر العمال بأهمية إتقان العمل والوظائف الموكلة إليهم.

السؤال رقم (31): الأخذ بآراء العمال في الاجتماعات يحفزهم على الالتزام بالقرارات داخل المؤسسة

الجدول رقم (07)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 31 | 16 | 51 | 3 | 1 | 1 | 4.11 | 0.66 | 82.22 | 14.27 | موافق | 3 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

أما في هذا السؤال فالملاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (07) أنّ المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " الأخذ بآراء العمال في الاجتماعات يحفزهم على الالتزام بالقرارات داخل المؤسسة"، بنسبة مئوية قدرها (82.2%) ومتوسط حسابي بقيمة (4.11) وانحراف معياري قدر بـ (0.66)، وهذا يرجع إلى الشعور المتبادل بالمسؤولية بين العمال والمؤسسة، فمن ناحية المؤسسة تأخذ بآراء العمال بعين الاعتبار، ومن ناحية أخرى يتم تحفيزهم على الالتزام والانضباط داخل المؤسسة.

السؤال رقم (03): إعطاء المؤسسة للعاملين الوقت الكافي لتعلم مهارات جديدة تجعلهم أكثر شعورا بالراحة والاستقرار في العمل.

الجدول رقم (8)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 3 | 13 | 53 | 3 | 3 | 0 | 4.05 | 0.63 | 81.11 | 14.20 | موافق | 4 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

بخلاف الأسئلة السابقة نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (08) أنّ المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "إعطاء المؤسسة للعاملين الوقت الكافي لتعلم مهارات جديدة تجعلهم أكثر شعورا بالراحة والاستقرار في العمل"، بنسبة مئوية قدرها (81.1%) ومتوسط حسابي بقيمة (4.5) وانحراف معياري قدر بـ (0.63) وهذا قد يدل على أن المؤسسة تمنح الوقت الكافي للعاملين لتعلم مهارة جديدة للمحافظة على العمال داخل المؤسسة وجعلهم يشعرون بالاستقرار وتحسين الأداء وزيادة الإنتاج.

السؤال رقم (18): تعامل المؤسسة مع العامل بعدالة بغض النظر عن العرق يجعل العامل يشعر بعدم التمييز بين العمال داخل المؤسسة.

الجدول رقم (09):

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 18 | 11 | 53 | 7 | 1 | 0 | 4.02 | 0.57 | 80.55 | 15.29 | موافق | 5 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

يمكن أن نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (09) أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "تعامل المؤسسة مع العامل بعدالة بغض النظر عن العرق يجعل العامل يشعر بعدم التمييز بين العمال داخل المؤسسة"، بنسبة مئوية قدرها (80.5%) ومتوسط حسابي بقيمة (4.02) وانحراف معياري ب (0.57) وهذا يدل أن المؤسسة لا تفرق بين الموظفين وهذا يجعل العامل يُشعر بأن ليس هناك تمييز دخل المؤسسة.

السؤال رقم (20): الاهتمام وتقدير الكفاءات داخل المؤسسة تحفزهم على مشاركة الخبرات في أداء المهام مع زملائها.

الجدول رقم (10)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 20 | 12 | 51 | 8 | 1 | 0 | 4.02 | 0.58 | 80.55 | 15.02 | موافق | 6 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

كما يمكن أن نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (10) أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "اهتمام وتقدير الكفاءات داخل المؤسسة تحفزهم على مشاركة الخبرات في أداء المهام مع زملائها"، بنسبة مئوية قدرها (80.5%) ومتوسط حسابي بقيمة (4.02) وانحراف معياري قدر ب (0.58) وهذا يرجع إلى أنه عندما تهتم المؤسسة بالموظفين الذين لديهم قدرات خاصة وخبرات سوف يساعدون الموظفين الآخرين في أداء المهام الخاصة بهم.

السؤال رقم (19): تقدم المؤسسة مهام تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة فيجعل العمال يشعرون باهتمام المؤسسة بعمالها ويبحثون عن تقديم الأفضل.

الجدول رقم (11):

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 19 | 10 | 55 | 5 | 2 | 0 | 4.01 | 0.57 | 80.27 | 15.08 | موافق | 7 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

كما يمكن أن نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (11) أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "تقدم المؤسسة مهام تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة فيجعل العمال يشعرون باهتمام المؤسسة بعمالها ويبحثون عن تقديم الأفضل"، بنسبة مئوية قدرها (80.2%) ومتوسط حسابي بقيمة (4.01) وانحرف معياري ب (0.57) ترى هذه الفئة من الموظفين ان عند إعطاء المؤسسة لذوي الاحتياجات الخاصة مهام تتناسب مع قدرتهم يشعرون بأهميتهم ويبحثون عن تقديم الأفضل والتطور في العمل.

السؤال رقم (30): إعطاء المؤسسة العطل للعمال متى يريدون، يجعلهم يشعرون بمدى أهمية إخبار جهة العمل بعدم الحضور للعمل مسبقا.

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 30 | 9 | 58 | 2 | 3 | 0 | 4.01 | 0.57 | 80.27 | 15.08 | موافق | 11 |

الجدول رقم (12):

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

كما نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (12) أنّ المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "إعطاء المؤسسة العطل للعمال متى يريدون، يجعلهم يشعرون بمدى أهمية إخبار جهة العمل بعدم الحضور للعمل مسبقاً"، بنسبة مئوية قدرها (80.2%) ومتوسط حسابي بقيمة (4.01) وانحراف معياري قدر بـ (0.57) وهذا يفسر أنّ المؤسسة تمنحهم العطل متى يريدون وهذا يجعل الموظفين يهتمون بإخبار المؤسسة عند الغياب مسبقاً.

السؤال رقم (18): تقديم المؤسسة وسائل مريحة للعمال يجعل العمال يحفظون ويهتمون بمتلكات

المؤسسة. الجدول رقم (13):

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 28 | 7 | 60 | 3 | 2 | 0 | 4 | 0.50 | 80 | 16.96 | موافق | 8 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

يتضح من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (13) أنّ المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " تقديم المؤسسة وسائل مريحة للعمل يجعل العمال يحفظون ويهتمون بمتلكات المؤسسة"، بنسبة مئوية قدرها (80%) ومتوسط حسابي بقيمة (04) وانحراف معياري قدر بـ (0.50) وهذا يفسر أنّ المؤسسة تعمل على جعل العمال يعملون بوسائل مريحة وهكذا يشعرون بالمسؤولية اتجاه ممتلكات المؤسسة فيستحفظون عليها.

السؤال رقم (29): إعطاء المؤسسة الحرية الكاملة للعمال يؤدي بهم للابتكار وتحسين الأداء.

الجدول رقم (14)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 29 | 7 | 60 | 3 | 2 | 0 | 4 | 0.50 | 80 | 16.96 | موافق | 8 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

يتضح من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (14) أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " تقديم المؤسسة وسائل مريحة للعمل يجعل العمال يحفظون ويهتمون بممتلكات المؤسسة"، بنسبة مئوية قدرها (80%) ومتوسط حسابي بقيمة (04) وانحراف معياري بـ (0.50)، وهذا تفسيره أن المؤسسة تعمل على جعل العمال يعملون بوسائل مريحة وهكذا يشعرون بالمسؤولية اتجاه ممتلكات المؤسسة فيستحفظون عليها.

السؤال رقم (17): التنوع في التوظيف بين الجنسين (ذكوراً وإناثاً) يُنمي شعور العامل بتكافؤ الفرص داخل المؤسسة.

الجدول رقم (15):

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 17 | 11 | 55 | 3 | 1 | 2 | 4 | 0.71 | 80 | 11.94 | موافق | 10 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

كما نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (15) أنّ المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "التنوع في التوظيف بين الجنسين (ذكوراً وإناثاً) ينمي شعور العامل بتكافؤ الفرص داخل المؤسسة"، بنسبة مئوية قدرها (80%) ومتوسط حسابي بقيمة (04) وانحراف معياري بـ (0.71) وهذا

يدل على أن المؤسسة تتنوع بين جنس الذكور والإناث في التوظيف يجعل العمال يشعرون أن لديهم فرص في المؤسسة.

السؤال رقم (24): حرص المؤسسة على توجيه العمال يجعلهم أكثر فهما وأقل إثارة للمشاكل.

الجدول رقم (16)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 24 | 9 | 54 | 8 | 1 | 0 | 3.98 | 0.54 | 79.72 | 15.48 | موافق | 12 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (16) أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "حرص المؤسسة على توجيه العمال يجعلهم أكثر فهما وأقل إثارة للمشاكل"، بنسبة مئوية قدرها (79.7%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.98) وانحراف معياري قدر بـ (0.54) وهذا يدل على أن المؤسسة توجه العمال وهذا يجعل العمال يتفادون إثارة المشاكل والإلزام بتوجيهاتها.

السؤال رقم (27): برمجة أوقات عمل مناسبة بالعمال يجعلهم يلتزمون بأوقات الحضور والانصراف

الجدول رقم (17)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 27 | 8 | 57 | 6 | 0 | 1 | 3.98 | 0.57 | 79.72 | 14.67 | موافق | 13 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (17) أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "برمجة أوقات عمل مناسبة بالعمال يجعلهم يلتزمون بأوقات الحضور والانصراف"، بنسبة مئوية قدرها (79.7%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.98) وانحراف معياري بـ (0.57) وهذا يعود إلى أن المؤسسة ترمج أوقات مناسبة لجميع الموظفين يجعلهم منظمين في أوقات الحضور والخروج.

سؤال رقم (23): توسيع صلاحيات العامل في مهامه يمكنه من تقادي المشاكل قبل حدوثها.

الجدول رقم (18)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض بشدة | معارض | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|------------|-------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 23 | 10 | 52 | 8 | 2 | 0 | 3.97 | 0.60 | 79.44 | 13.74 | موافق | 15 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (18) أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "توسيع صلاحيات العامل في مهامه يمكنه من تقادي المشاكل قبل حدوثها"، بنسبة مئوية قدرها (79.4%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.97) وانحرف معياري قدر بـ (0.60)، فعند إعطاء المؤسسة صلاحيات في أداء المهام يجهلهم يتصرفون ويجدون الحلول قبل حدوث المشاكل.

السؤال رقم (26): إعلام المؤسسة العمال عن وجود اجتماع يجعلهم أكثر حضورا.

الجدول رقم (19)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض بشدة | معارض | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|------------|-------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 26 | 5 | 61 | 5 | 1 | 0 | 3.97 | 0.44 | 79.44 | 18.73 | موافق | 14 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (19) أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "اعلام المؤسسة العمال عن وجود اجتماع يجعلهم أكثر حضورا"، بنسبة مئوية قدرها (79.4%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.97) وانحراف معياري قدر بـ (0.44)، فعندما المؤسسة تخبر الموظفين بوجود اجتماع سوف يجعل الحضور كبير للاجتماع.

السؤال رقم (12): تنظيم المؤسسة دورات تكوينية تتعلق بحوادث العمل التي تحيط ببيئة العمال يجعلهم أكثر حرصاً على تقادي المغامرات والالتزام بقواعد الصحة والسلامة في عمله.

الجدول رقم (20)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 12 | 10 | 50 | 10 | 2 | 0 | 3.94 | 0.63 | 78.88 | 12.71 | موافق | 17 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

يتضح من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (20) أن الباحثين قد عبروا بموافق على العبارة " تنظيم المؤسسة دورات تكوينية تتعلق بحوادث العمل التي تحيط ببيئة العمال يجعلهم أكثر حرصاً على تقادي المغامرات والالتزام بقواعد الصحة والسلامة في عمله "، بنسبة مئوية قدرها (78.8%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.94) وانحراف معياري قدر بـ (0.63) وهذا يدل على أن الدورات التكوينية التي تنظمها المؤسسة للحد من حوادث العمل تجعلهم أكثر حرصاً لاستعمال وسائل الحماية أوقات العمل.

السؤال رقم (21): مراعاة المستوى بين القدرات الخاصة للعمال يشجعهم على الاستجابة لتوجيهات رؤسائهم.

الجدول رقم (21):

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 21 | 9 | 53 | 8 | 1 | 1 | 3.94 | 0.65 | 78.88 | 12.32 | موافق | 18 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (21) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "مراعاة المستوى بين القدرات الخاصة للعمال يشجعهم على الاستجابة لتوجيهات رؤسائهم"، بنسبة مئوية قدرها (78.8%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.94) وانحراف معياري قدر بـ (0.65) وهذا يرجع إلى أن المؤسسة تمنح كل موظف عمل يتناسب مع قدرته وهذا يحفز الموظفين للاستجابة لتوجيهات رؤسائهم.

السؤال رقم (22): توطيد العلاقة بين الإدارة والعمال يسمح بتبادل المعلومات الضرورية بين العمال.

الجدول رقم (22):

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 22 | 8 | 55 | 7 | 1 | 1 | 3.94 | 0.63 | 78.88 | 12.71 | موافق | 16 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

نلاحظ خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (22) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "مراعاة المستوى بين القدرات الخاصة للعمال يشجعهم على الاستجابة لتوجيهات رؤسائهم"، بنسبة مئوية قدرها (78.8%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.94) وانحراف معياري قدر بـ (0.65) وهذا يرجع إلى أن المؤسسة تمنح كل موظف عمل يتناسب مع قدرته وهذا يحفز الموظفين للاستجابة لتوجيهات رؤسائهم.

السؤال رقم (13): ضمان المؤسسة أجر العامل في حالة الغياب ينمي شعور العمال بمكانتهم داخل المؤسسة.

الجدول رقم (23):

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 13 | 9 | 51 | 10 | 2 | 0 | 3.93 | 0.61 | 78.61 | 12.93 | موافق | 21 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (23) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " ضمان المؤسسة أجر العامل في حالة الغياب ينمي شعور العمال بمكانتهم داخل المؤسسة "، بنسبة مئوية قدرها (78.6%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.93) وانحراف معياري قدر بـ (0.61) وهذا يفسر أن المؤسسة تمنح للعامل راتبه عند الغياب، وهذا يجعله يشعر أن له مكانة داخل المؤسسة.

السؤال رقم (14): تقديم المؤسسة للعاملين إجازات اضطرارية يحفز العامل للعمل حتى خارج أوقات العمل.

الجدول رقم (24)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 14 | 8 | 52 | 11 | 1 | 0 | 3.93 | 0.56 | 78.61 | 14.09 | موافق | 20 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (24) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة

" تقديم المؤسسة للعاملين إجازات اضطرارية يحفز العامل للعمل حتى خارج أوقات العمل. "، بنسبة مئوية قدرها (78.6%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.93) وانحراف معياري قدر بـ (0.51) وهذا يدل على أن المؤسسة تمنح عطل اضطرارية وهذا يجعلهم يعملون حتى خارج أوقات العمل.

السؤال رقم(16): وجود روضة خاصة لأبناء عمال المؤسسة يعزز الانضباط في أوقات العمل.

الجدول رقم (25)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 16 | 6 | 56 | 9 | 1 | 0 | 3.93 | 0.51 | 78.61 | 15.47 | موافق | 19 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (25) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " وجود روضة خاصة لأبناء عمال المؤسسة يعزز الانضباط في أوقات العمل "، بنسبة مئوية قدرها (78.6%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.93) وانحراف معياري قدر بـ (0.51) وهذا يفسر أن العمال المؤسسة يرون أن وجود روضة مخصصة لأبنائهم يجعلهم يلتزمون بأوقات عملهم.

السؤال رقم (05): ترك الحرية للعمال في اختيار توقيت العطلة السنوية يجعلهم أكثر استجابة للحضور

في الأوقات الاستثنائية.

الجدول رقم (26)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 5 | 8 | 53 | 8 | 3 | 0 | 3.91 | 0.61 | 78.33 | 12.74 | موافق | 22 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

عند ملاحظة البيانات الإحصائية في الجدول رقم (26) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " ترك الحرية للعمال في اختيار توقيت العطلة السنوية يجعلهم أكثر استجابة للحضور في الأوقات الاستثنائية "، بنسبة مئوية قدرها (78.3%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.91) وانحراف معياري قدر بـ (0.61) وهذا ما قد يعزى إلى أن المؤسسة تترك للموظفين حرية اختيار توقيت العطلة، مما يجعلهم يستجيبون للحضور خارج أوقات العمل.

السؤال رقم (15): تسمح المؤسسة للعاملين باستبدال شريك العمل مما يجعلهم أكثر تناسقاً مع بعضهم في العمل.

الجدول رقم (27)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 15 | 8 | 54 | 8 | 0 | 2 | 3.91 | 0.69 | 78.33 | 11.26 | موافق | 23 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

عند ملاحظة البيانات الإحصائية في الجدول رقم (27) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " تسمح المؤسسة للعاملين باستبدال شريك العمل مما يجعلهم أكثر تناسقاً مع بعضهم في العمل"، بنسبة مئوية قدرها (78.3%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.91) وانحراف معياري قدر بـ (0.69) وهذا ما قد يفسّر أنّ المؤسسة تسمح باستبدال شريك العمل، وهذا ما يجعل العمال أكثر انسجاماً مع بعض.

السؤال رقم(04): عدم فصل المؤسسة للعمال دون سبب هذا ما يضمن لهم مكانتهم داخل المؤسسة والاستقرار.

الجدول رقم (28)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 4 | 8 | 54 | 7 | 1 | 2 | 3.90 | 0.72 | 78.05 | 10.63 | موافق | 25 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

من ملاحظة البيانات الإحصائية في الجدول رقم (28) يتبين أنّ الباحثين قد عبروا بموافق على العبارة " عدم فصل المؤسسة للعمال دون سبب هذا ما يضمن لهم مكانتهم داخل المؤسسة والاستقرار "، بنسبة مئوية قدرها (78.%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.90) وانحراف معياري قدر بـ (0.72) ، وهذا ما قد يرجع إلى أن المؤسسة تشعر بالمسؤولية اتجاه عمّالها ولا تفصلهم إلاّ لسبب، ما يجعل العمال يشعرون بالانتماء داخل المؤسسة وأنّ مكانتها مصونة.

السؤال رقم(11): توفير المؤسسة أجهزة تكنولوجية مطابقة لمواصفات ومقاييس السلامة العامة يجعل العمال يحرصون على أن يكون عملهم دقيقاً ومتطوراً (احترافياً).

الجدول رقم (29):

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 11 | 11 | 47 | 11 | 2 | 1 | 3.90 | 0.73 | 78.05 | 10.48 | موافق | 26 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

من ملاحظة البيانات الإحصائية في الجدول رقم (29) يتبين أنّ الباحثين قد عبروا بموافق على العبارة" توفير المؤسسة أجهزة تكنولوجية مطابقة لمواصفات ومقاييس السلامة العامة يجعل العمّال

يحرصون على أن يكون عملهم دقيق ومتطوراً (احترافياً)، بنسبة مئوية قدرها 78%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.90) وانحراف معياري قدر بـ (0.73) وهذا ما قد يعود إلى أنه عند توفير المؤسسة أجهزة متطورة بمقياس السلامة يجعلهم يعملون بدقة واحترافية.

رقم السؤال (25): استشارة المؤسسة للعمال في القواعد التنظيمية للمؤسسة يجعلهم أكثر تجاوباً مع التغييرات التي تحدث داخل المؤسسة.

الجدول رقم (30)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 25 | 3 | 60 | 8 | 1 | 0 | 3.90 | 0.45 | 78.05 | 17.01 | موافق | 24 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

بملاحظة البيانات الإحصائية في الجدول رقم (30) يتبين أن المبحوثين قد عبروا بموافق على العبارة " استشارة المؤسسة للعمال في القواعد التنظيمية للمؤسسة يجعلهم أكثر تجاوباً مع التغييرات التي تحدث داخل المؤسسة"، بنسبة مئوية قدرها 78%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.90) وانحراف معياري قدر بـ (0.45)، وهذا ما قد يفسر أن المؤسسة تستشير الموظفين في القواعد التنظيمية يجعلهم يتأقلمون مع التغييرات التي تحدث في المؤسسة.

السؤال رقم (09): تقاضي العمال لأجور مناسبة يجعل العامل يعمل دون أي شكوى وتذمر وضجر.

الجدول رقم (31)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 9 | 6 | 54 | 10 | 2 | 0 | 3.88 | 0.75 | 77.77 | 10.05 | موافق | 27 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

بملاحظة البيانات الإحصائية في الجدول رقم (31) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "تقاضي العمال لأجور مناسبة يجعل العامل يعمل دون أي شكوى وتذمر وضجر."، بنسبة مئوية قدرها (77.7%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.88) وانحراف معياري بـ (0.75) وهذا ما قد يعود إلى أن المؤسسة تمنح للموظفين رواتب مناسبة يجعل الموظفين يعملون دون تذمر.

السؤال رقم (10): توفير المؤسسة بيئة عمل مريحة فيها وسائل الصحة والسلامة يجعل العمال يعملون دون خوف على أنفسهم من المخاطر المهنية.

الجدول رقم (32)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 10 | 6 | 53 | 11 | 1 | 1 | 3.86 | 0.63 | 77.22 | 11.59 | موافق | 28 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

يتضح من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (32) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة "توفير المؤسسة بيئة عمل مريحة فيها وسائل الصحة والسلامة يجعل العمال يعملون دون خوف على أنفسهم من المخاطر المهنية."، بنسبة مئوية قدرها (77.2%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.86) وانحراف معياري قدر بـ (0.63) وهذا قد يرجع إلى أن المؤسسة توفر وسائل آمنة ومريحة للموظفين يجعلهم يعملون دون خوف على أنفسهم من المخاطر.

السؤال رقم (06): وجود فرص متساوية بين جميع العاملين ينمي الشعور بالعدالة في تقسيم العمل.

الجدول رقم (33)

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 6 | 7 | 49 | 14 | 2 | 0 | 3.84 | 0.62 | 76.94 | 11.58 | موافق | 30 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

يتضح من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (33) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " وجود فرص متساوية بين جميع العاملين ينمّي الشعور بالعدالة في تقسيم العمل "، بنسبة مئوية قدرها (76.9%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.84) وانحراف معياري قدر بـ (0.62) وهذا قد يعود إلى ان المؤسسة لا تفرق بين الموظفين هذا ما يجعل الموظفين يشعرون بالعدالة في تقسيم العمل.

السؤال رقم (08): منح المؤسسة العاملين تعويضات عادلة يجعل العمال يعملون بعد انتهاء وقت العمل لصالح المؤسسة.

الجدول رقم (34):

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 8 | 5 | 52 | 14 | 1 | 0 | 3.84 | 0.55 | 76.94 | 13.06 | موافق | 29 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (34) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " منح المؤسسة العاملين تعويضات عادلة يجعل العمال يعملون بعد انتهاء وقت العمل لصالح المؤسسة "، بنسبة مئوية قدرها (76.9%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.84) وانحراف معياري قدر بـ (0.55) وهذا قد يرجع إلى أنّ عند منح المؤسسة تعويضات عادلة للعمال يعملون حتى بعد انتهاء الوقت العمل لصالح المؤسسة.

السؤال رقم (07): استخدام أساليب مرنة في مراقبة العمل يحفز العمال على إتقان العمل.

الجدول رقم (35):

| رقم السؤال | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | t test | الاتجاه | رتبة السؤال |
|------------|------------|-------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|-------------|
| 7 | 7 | 48 | 15 | 2 | 0 | 3.83 | 0.63 | 76.66 | 11.21 | موافق | 31 |

المصدر: تحليل نتائج بيانات الاستبانة

من خلال البيانات الإحصائية في الجدول رقم (35) يتبين أن المبحوثين قد عبّروا بموافق على العبارة " استخدام أساليب مرنة في مراقبة العمل يحفز العمال على إتقان العمل "، بنسبة مئوية قدرها (76.6%) ومتوسط حسابي بقيمة (3.83) وانحراف معياري بـ (0.63) وهذا قد يعود إلى أنّ المؤسسة تشعر بثقة في الموظفين في استخدام أساليب مرنة في المراقبة وهذا يجعل الموظفين يعملون بجد وإتقان.

مناقشة نتائج الأسئلة الفرعية:

الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول:

أسفرت نتائج التساؤل الأول الذي ينص على ما يلي: كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية على الولاء التنظيمي لدى العاملين حسب رأي المبحوثين؟ إنّ العامل يجذب نحو المؤسسة التي تشبع حاجياته وتعمل على نظام حوافز يحقق العدل والمساواة بين العاملين، والمؤسسة التي تشاركه في اتخاذ القرارات، والمسؤولية الاجتماعية الداخلية، هي التي تعمل على تجسيد مفهوم الولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة من خلال تطبيق هذه الخصائص.

وهذا ما توصلنا إليه في دراستنا حيث أظهرت النتائج من وجهة نظر العينة أنّ للمسؤولية الاجتماعية الداخلية أثر بليغ في رفع الروح المعنوية للعمال وجعلهم يعملون بأداء متميز وكفاءة عالية وتشكل هوية التنظيمية للعاملين، وكذلك تقديم قدرات فكرية ذهنية لخدمة المؤسسة بالإنجاز والإبداع، وتعتبر هذه الآثار المذكورة أثراً للولاء التنظيمي لدى العاملين نحو المؤسسة.

كما أن نتائج هذا التساؤل تتفق مع دراسة الطالبة هالة يوسف، وإبراهيم القصاص التي توصلت إلى أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الجامعة الفلسطينية لها أثر إيجابي على الانتماء التنظيمي للعاملين، واختلفت مع ما توصلت إليه نتائج دراسة الدكتورة كزير أمال وكزير نسرين بأن المسؤولية الاجتماعية عند الموظفين في الإدارة الجامعية ما هي إلا خوف من المراتب الأعلى منهم.

الإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني:

أسفرت نتيجة التساؤل الثاني الذي ينص على ما يلي: كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية على تنمية الالتزام التنظيمي للعاملين حسب رأي المبحوثين بأن الالتزام التنظيمي للعاملين يزداد داخل المؤسسة وينتشر بين العمال عند تطبيق المسؤولية الاجتماعية بحرص، وبشكل ينطبق مع أهداف الموظفين. وبالتالي يتحقق الالتزام التنظيمي للعاملين بسبب ما تقدمه المؤسسة من جهود لتحسين ظروف العمال، وتحقيق لأهدافهم من طرف المسؤولية الاجتماعية الداخلية مما يؤدي إلى قبول العمال بأهداف وقيم المؤسسة وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المؤسسة وأداء المهام، عن طريق الالتزام التنظيمي، ويتلخص كل هذا في إطار المواطنة التنظيمية.

أظهرت نتائج دراستنا حسب رأي المبحوثين أنه عند تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة بطريقة تجمع فيها أهداف العمال وأهدافها رغبة في تحقيقها، قد يؤدي بالضرورة إلى حرص العاملين على الاستمرار والبقاء فترة أطول داخل المؤسسة و يحدث ما يسمى بالالتزام التنظيمية .

الإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث:

أسفرت نتيجة التساؤل الأخير الذي ينص على ما يلي: كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية في الشعور بالانتماء داخل المؤسسة لدى العاملين حسب رأي المبحوثين؟ بأن المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة تحسن من الظروف الاجتماعية للعاملين وتكسبهم ثقتهم وانتمائهم، وهذا ما يزيد في شعور العمال بالانتماء نحو المؤسسة وانتشار سلوك المواطنة التنظيمية بطريقة غير مباشرة.

وهذا ما توصلنا إليه في دراستنا حيث أظهرت النتائج من وجهة نظر العينة بأن تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة من كل جوانبها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية، تساهم في رفع الروح

المعنوية للعمال، مما يؤدي إلى شعور العمال بالانتماء للمؤسسة من خلال تعاونهم مع بعضهم البعض بدون مقابل وأداء مهام خارج إطار الوظيفة وهذا ما يسمى بالمواطنة التنظيمية.

الاستنتاج العام لدراسة:

جاءت هذه الدراسة لمعرفة رأي المبحوثين، مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة حول تأثير المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة في المواطنة التنظيمية، بعد استعراض نتائج التحليل المتعلقة بإجابات المبحوثين، يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها على النحو التالي:

- أنّ المسؤولية الاجتماعية الداخلية تؤثر على الولاء التنظيمي لدى العاملين عن طريق ترك الحرية للعمال، تقاضي الأجور المناسبة، منح تعويضات عادلة، وكذلك تعامل المؤسسة بعدالة مع العمال.
 - المسؤولية الاجتماعية الداخلية تنمي الالتزام التنظيمي للعاملين عن طريق إشراك العمال في الآراء عن طريق التدريب.
 - المسؤولية الاجتماعية الداخلية تجعل العمال يشعرون بالانتماء التنظيمي للمؤسسة عن طريق الاهتمام والتنويع في التوظيف وضمان الأجر وإعطاء فرص لتعلم مهارات جديدة.
- من خلال ما توصلنا إليه من الإجابة على التساؤلات الفرعية من وجهة نظر المبحوثين يمكن القول أنّ للمسؤولية الاجتماعية الداخلية دور كبير في تنمية المواطنة التنظيمية للعاملين.

الخاتمة:

حاولنا في هذه الدراسة البحث عن دور المسؤولية الاجتماعية الداخلية في تنمية المواطنة التنظيمية للعاملين انطلاقاً من وجهة نظر العمال ، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن اهتمام المؤسسة بالعاملين وتطبيق برنامج المسؤولية سوف يغرس قيام الثقافة التنظيمية للموظفين، من شعور بالانتماء، والالتزام والولاء التنظيمي للمؤسسة حيث أنّ للمسؤولية الاجتماعية الداخلية أثر إيجابي في تنمية المواطنة التنظيمية لدى العاملين، في أي مؤسسة تريد الارتقاء والبقاء والاستمرارية والصعود به فيستحسن أن تضم برامج المسؤولية الاجتماعية الداخلية.

اقتراحات

1. على المؤسسة النظر في موضوع المسؤولية الاجتماعية الداخلية.
2. محاولة تطبيق بعض برامجها للمحافظة على المورد البشري واستقطاب المورد الكفؤ.
3. الاهتمام بالمورد البشري داخل المؤسسة.

قائمة المرجع

المعاجم:

1. بدوي احمد. (2009). معجم العلوم الاجتماعية

الكتب :

2. أنتوني غدنز. (2005). علم الاجتماع (المجلد الطبعة الأولى). بيروت: المنظمة العربية للترجمة.
3. سعد سلمان المشهداني. (2019). منهجية البحث العلمي. لاردان: دار اسامة للنشر والتوزيع .
4. سرحان علي المحمودي. (2019). مناهج البحث العلمي (المجلد الطبعة الثالثة). صنعاء: دار الكتب.
5. محمد صلاح الدين مصطفى، و حمد رجا عبد الحميد. (2010). خطوات البحث العلمي ومناهجه.
6. محمد عبد السلام. (2020). مناهج الباحث في العلوم الاجتماعية والانسانية . مكتبة نور.
7. منصور الغالبي طاهر محسن، و محسن العامري صالح مهدي. (2010). المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات لاعمال (الأعمال والمجتمع). عمان.

الاطروحات والرسائل الجامعية:

8. خليل رزق محمد. (2015). العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات وسلوك المواطن التنظيمية:العدالة التنظيمية كمتغير وسيط.

المقالات والمجلات العلمية :

9. بلقايد محمد جواد، و سعيداني محمد. (4, 2012). اشكال المسؤولية الاجتماعية على المورد البشري في الشركات. مجلة اقتصاديات المال والاعمال ، صفحة 496.

10. بودماغ محمد امين، و قرين ربيع. (1 7, 2021). اثر المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في تنمية سلوك المواطنين التنظيمية عمال الشركة الجزائرية القطرية للصلب جيجل .. مجلة لاقتصاد الجديد، صفحة 507.
11. بوزار خليفة، و سالمي رشيد. (30 جانفي, 2020). (اثر تبني برامج وانشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سلوك المواطنين التنظيمية :دراسة ميدانية بفرع صيدالية للمضادات الحيوية بولاية المدية. مجلة افاق علمية، صفحة 669.
12. حواطي ربيعة، و طعيبة احمد. (21 جوان, 2020). مساهمة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تنمية سلوك المواطنين التنظيمية دراسة ميدانية بمؤسسات قطاع الاتصالات لولاية الجلفة. مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، صفحة 118.
13. محمد كعنوان، و محمد بن عيجة. (11 ماي, 2021). سلوك الكوالمنة التنظيمية دراسة تحليلية. مجلة العوم الإنسانية، صفحة 171.
14. هذلي فواز، و حورية على حاجي. (15 مارس, 2021). مؤشرات المسؤولية الاجتماعية في إدارة الانتاج والعمليات. مجلة شعاع لدراسات الاقتصادية ، صفحة 105.

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



السيد (ة) الكريم (ة) /السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الخاص بدراسة علمية تحت عنوان (دور المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة في تنمية المواطنة التنظيمية لدى العاملين) ونرجو من سيادتكم الإجابة عن الأسئلة المطروحة أدناه.

ونتعهد بأن المعلومات سرية ولا تستخدم إلا في إطار البحث.

البيانات العامة المطلوبة:

السن:

الجنس: ذكر () . أنثى ()

سنوات الخبرة:

الحالة العائلية:

مشكورين على تعاونك

فضلا ضع علامة (√) أمام كل عبارة من العبارات الآتية في الخانة التي تتفق مع رأيكم:

| الرقم | العبارة | موافق دائما | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق على الإطلاق |
|-------|---|-------------|-------|-------|-----------|-----------------------|
| 01 | ضمان المؤسسة للعاملين السرية التامة عند استشارة رؤسائهم مما يجعل المؤسسة محل ثقة للعامل. | | | | | |
| 02 | تدريب العمال على المهارات التي تؤهلهم وظيفياً يحفز العمال على إتقان المهام الموكلة إليهم. | | | | | |
| 03 | إعطاء المؤسسة للعاملين الوقت الكافي لتعلم مهارات جديدة تجعلهم أكثر شعورا بالراحة والاستقرار في العمل. | | | | | |
| 04 | عدم فصل المؤسسة للعمال دون سبب هذا ما يضمن لهم مكانتهم داخل المؤسسة والاستقرار. | | | | | |
| 05 | ترك الحرية للعمال في اختيار توقيت العطلة السنوية يجعلهم أكثر استجابة للحضور في الأوقات الاستثنائية | | | | | |
| 06 | وجود فرص متساوية بين جميع العاملين ينمي الشعور بالعدالة في تقسيم العمل. | | | | | |
| 07 | استخدام أساليب مرنة في مراقبة العمل يحفز العمال على إتقان العمل. | | | | | |
| 08 | منح المؤسسة العاملين تعويضات عادلة يجعل العمال يعملون بعد انتهاء وقت العمل لصالح المؤسسة. | | | | | |
| 09 | تقاضي العمال لأجور مناسبة يجعل العامل يعمل دون أي شكوى وتدمير وضجر. | | | | | |
| 10 | توفير المؤسسة بيئة عمل مريحة فيها وسائل الصحة والسلامة يجعل العمال يعملون دون خوف على أنفسهم من المخاطر المهنية. | | | | | |
| 11 | توفير المؤسسة أجهزة تكنولوجية مطابقة لمواصفات ومقاييس السلامة العامة يجعل العمال يحرصون على أن يكون عملهم دقيق ومتطورا(احترافيا). | | | | | |
| 12 | تنظيم المؤسسة دورات تكوينية تتعلق بحوادث العمل التي تحيط ببيئة العمال يجعلهم أكثر حرصا على تفادي المغامرات والالتزام بقواعد الصحة والسلامة في عمله. | | | | | |
| 13 | ضمان المؤسسة أجر العامل في حالة الغياب ينمي شعور العمال بمكانتهم داخل المؤسسة. | | | | | |
| 14 | تقديم المؤسسة للعاملين إجازات اضطرارية يحفز العامل للعمل حتى خارج أوقات العمل. | | | | | |
| 15 | تسمح المؤسسة للعاملين باستبدال شريك العمل مما يجعلهم أكثر تناسقا مع بعضهم في العمل. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|----|
| | | | | وجود روضة خاصة لأبناء عمال المؤسسة يعزز الانضباط في أوقات العمل. | 16 |
| | | | | التنوع في التوظيف بين الجنسين (ذكورا وإناث) ينمي شعور العامل بتكافؤ الفرص داخل المؤسسة. | 17 |
| | | | | تعامل المؤسسة مع العامل بعدالة بغض النظر عن العرق يجعل العامل يشعر بعدم التمييز بين العمال داخل المؤسسة. | 18 |
| | | | | تقدم المؤسسة مهام تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة فيجعل العمال يشعرون باهتمام المؤسسة بعمالها ويحثون عن تقديم الأفضل. | 19 |
| | | | | الاهتمام وتقدير الكفاءات داخل المؤسسة تحفزهم على مشاركة الخبرات في أداء المهام مع زملائها. | 20 |
| | | | | مراعاة المستوى بين القدرات الخاصة للعمال يشجعهم على الاستجابة لتوجيهات رؤسائهم. | 21 |
| | | | | توطيد العلاقة بين الإدارة والعمال يسمح بتبادل المعلومات الضرورية بين العمال. | 22 |
| | | | | توسيع صلاحيات العامل في مهامه يمكنه من تفادي المشاكل قبل حدوثها. | 23 |
| | | | | حرص المؤسسة على توجيه العمال يجعلهم أكثر فهما وأقل إثارة للمشاكل. | 24 |
| | | | | استشارة المؤسسة للعمال في القواعد التنظيمية للمؤسسة يجعلهم أكثر تجاوبا مع التغييرات التي تحدث داخل المؤسسة. | 25 |
| | | | | اعلام المؤسسة العمال عن وجود اجتماع يجعلهم أكثر حضورا. | 26 |
| | | | | برمجة أوقات عمل مناسبة بالعمال يجعلهم يلتزمون بأوقات الحضور والانصراف | 27 |
| | | | | تقديم المؤسسة وسائل مريحة للعمال يجعل العمال يحفظون ويهتمون بممتلكات المؤسسة. | 28 |
| | | | | إعطاء المؤسسة الحرية الكاملة للعمال يؤدي بهم للابتكار وتحسين الأداء. | 29 |
| | | | | إعطاء المؤسسة العطل للعمال متى يريدون، يجعلهم يشعرون بمدى أهمية إخبار جهة العمل بعدم الحضور للعمل مسبقا. | 30 |
| | | | | الأخذ بأراء العمال في الاجتماعات يحفزهم على الالتزام بالقرارات داخل المؤسسة. | 31 |

وحدة تقرت

المدير

مساعد المدير

كاتبه مكتبية

مصلحة
التمويل

مصلحة
الموارد
البشرية

قسم
الإستغلال

قسم
الصيانة

قسم المالية
والمحاسبة

الأمن
الداخلي

شعبة
الوسائل
العامة

مصلحة
الوقاية
HSE

مصلحة إن أمناس

مصلحة إنتاج جانت

مصلحة إنتاج المنيعه

مصلحة المسيلة

محطة إن أمناس

محطة برج الحواس

مصلحة
أمقيدن

محطة المسيلة
للطاقة الشمسية

محطة باتنة
للطاقة الشمسية

مصلحة إليزي

محطة دبداب

محطة أفرا

محطة برج
عمر إدريس

محطة سوق
أهراس للطاقة
الشمسية

محطة واد نشو-
غرداية للطاقة
الشمسية

محطة إليزي

محطة تين
الكوم

محطة المنيعه

محطة الجلفة
للطاقة الشمسية

محطة جانت
للطاقة الشمسية

محطة طارت

محطة جانت

محطة البرمة

محطة الحجيرة
للطاقة الشمسية

محطة الأغواط
للطاقة الشمسية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية

مصلحة شؤون الطلبة

الرقم: 777/2023

السنة الجامعية: 2023/2022

إلى السيد(ة): مدير مؤسسة سونلغاز-تقرت

الموضوع: تقديم تسهيلات

في إطار التعاون بين الجامعة والمؤسسات الوطنية، تقوم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتدريب الطلبة علميا وعمليا على إنجاز البحوث والدراسات الميدانية، وهذا من أجل إعدادهم وتكوينهم لخدمة قضايا البحث العلمي وتحقيق أهداف المنظومة التعليمية.

وعليه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلاب(ة):

- خولة غرياني

التخصص: علم الاجتماع عمل وتنظيم

المستوى: الثانية ماستر

الأستاذ(ة) المشرف: محجوبي مصطفى

موضوع الدراسة: دراسة ميدانية- دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لتنمية المواطنة

التنظيمية للعاملين.

نحن على يقين بأنكم ستبدلون الجهد الكافي في إطار ما يسمح به القانون لتقديم التسهيلات

الضرورية لطلابنا.

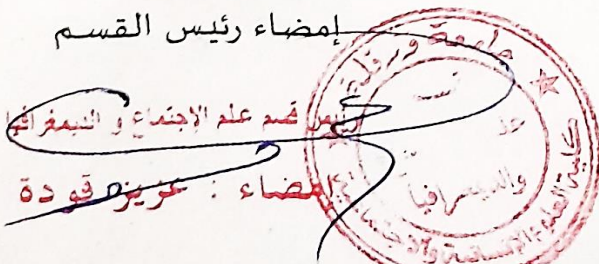
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

ورقلة في: 14 مارس 2023

إمضاء رئيس القسم

رئيس قسم علم الاجتماع و الديمقراطية

إمضاء: عزيزة قودة



Amis
favorable



السويدي من