

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة علوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

بعنوان:

دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة

دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز-المنبعة

تحت إشراف:

بن شاعة وليد

من إعداد الطالبتين:

\* بن تاسة خديجة

\* ودان سارة

قيمت وأجيزت بتاريخ: 2022/09/17

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوقليمينة عائشة	أستاذ محاضر أ	غرداية	رئيسا
بن شاعة وليد	أستاذ محاضر ب	غرداية	مشرفا ومقررا
شنيبي عادل	أستاذ محاضر أ	غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022م



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة علوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

بعنوان:

دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة

دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز-المنيعية

تحت إشراف

بن شاعة وليد

من إعداد الطالبتين:

\* بن تاسة خديجة

\* ودان سارة

قيمت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/09/17

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوقليمينة عائشة	أستاذ محاضر أ	غرداية	رئيسا
بن شاعة وليد	أستاذ محاضر ب	غرداية	مشرفا ومقررا
شنيبي عادل	أستاذ محاضر أ	غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022م

## شكر و عرفان

الحمد لله الذي بفضلہ تتم الصالحات...

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد  
بعد الرضا الحمد لله الذي أنعم علينا بإتمام هذا العمل وسخر  
لنا سبيل إنجازہ.. فالحمد لله

لا يسعنا في هذا المقام إلا التقدم بأسمى عبارات الشكر

والامتنان إلى الأستاذ المشرف: "بن شاعة وليد" على

مجهوداته القيمة وإرشاداته لنا طيلة فترة إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى السادة الموظفين بالشركة  
الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأسرة العلمية بجامعة غرداية..

من القلب... شكرا لكم

بسم الله أبدأ كلامي

....الذي بفضلہ وصلت لمقامي هذا

.....الحمد والشكر لله على ما أتاني

إليك أبي العزيز محمد / إليك أمي الحبيبة حورية

من أفنيا حياتهما وكل غايتهما سماع كلمة نجاح، أهديكما هذه  
الثمرة من ثمار الجهد الذي تلقيته منكما.

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء الذين تطيب الدنيا بوجودهم.....

إلى من تربطني بهم صلة رحم.....

إلى كل من علمني حرفا منذ نعومة أظفري.....

إلى الذين تقاسموا معي مشوار الدراسة، إلى زميلتي وصديقتي وشريكتي في هذا العمل: بن

تاسة خديجة.

إلى من ساعدتنا على إتمام هذه المذكرة الزميلة: آمنة قندور

أهديكم هذا العمل المتواضع راجية من الله تعالى القبول

ودان سارة

بسم الله أبدأ كلامي

....الذي بفضلته وصلت لمقامي هذا

.....الحمد والشكر لله على ما أتاني

إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما وأمدهما بالصحة والعافية...

إلى إخوتي وأخواتي من يقفون بجاني ويشاطرونني عبئ الحياة.

من الله عز وجل أن يكللهم بالعناية والرعاية، ويزيدهم نورا

وهداية.....

إلى شريكتي في هذا العمل، زميلتي وصديقتي: ودان سارة.

إلى كل الزملاء والزميلات.....

إلى من ساعدتنا في إتمام هذا العمل الزميلة: آمنة قندور..

أهديكم هذا العمل المتواضع راجية من الله القبول.

**بن تاسة خديجة**

## الملخص:

تعد المؤسسة المواطنة من أبرز التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة وهدفا تسعى لبلوغه وتحقيقه، وحتى تتمكن من ذلك كان لا بد لها من انتهاج جملة من المداخل التنظيمية، ولعل أبرزها تبني المسؤولية الاجتماعية. هذا ما تهدف إليه هذه الدراسة من خلال التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي في بناء الطرح النظري، وعلى أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، فتمثل المجتمع الإحصائي في العاملين بمديرية التوزيع المنية، وتم اختيار 80 فرد بطريقة عشوائية، وزع عليهم الاستبيان كأداة لجمع البيانات الخام. تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وأسفرت الدراسة على جملة من النتائج أهمها:

- وجود مستوى متوسط لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز من وجهة نظر العاملين فيها.
  - وجود مستوى متوسط لتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز من وجهة نظر العاملين فيها.
  - وجود علاقة طردية إيجابية قوية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز من وجهة نظر العاملين فيها.
  - وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز من وجهة نظر العاملين فيها.
- الكلمات المفتاحية:** مسؤولية اجتماعية، مؤسسة مواطنة، الشركة الجزائرية لتوزيع كهرباء وغاز.

## Résumé:

L'institution de la citoyenneté est l'un des défis les plus importants auxquels sont confrontées les organisations contemporaines et un objectif qu'elle cherche à atteindre et à atteindre, et pour pouvoir le faire, elle a dû adopter un certain nombre d'approches organisationnelles, dont la plus importante est peut-être l'adoption de la responsabilité sociale.

C'est ce que vise cette étude en identifiant le rôle de la responsabilité sociale dans la réalisation de l'institution citoyenne de la Société algérienne pour la distribution d'électricité et de gaz dans la vaccination, où nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive dans la construction de la proposition théorique, et sur la méthode d'étude de cas dans l'aspect appliqué, la communauté statistique était représentée dans les employés de la Direction de la distribution imperméable, et 80 personnes ont été sélectionnées de manière aléatoire, et le questionnaire leur a été distribué comme un outil de collecte de données brutes.

Les données ont été traitées à l'aide du programme du progiciel statistique pour les sciences sociales, et l'étude a donné lieu à un certain nombre de résultats, dont les plus importants sont:

- L'existence d'un niveau moyen d'adoption de la responsabilité sociale dans la Société algérienne de distribution d'électricité et de gaz du point de vue de ses employés.

- L'existence d'un niveau intermédiaire pour atteindre les dimensions de l'institution citoyenne de la Société algérienne de distribution d'électricité et de gaz du point de vue de ses employés.

- L'existence d'une forte relation positive directe entre l'adoption de la responsabilité sociale et la réalisation des dimensions de l'institution citoyenne de la Société algérienne de distribution d'électricité et de gaz du point de vue de ses employés.

- L'existence d'un impact statistiquement significatif de l'adoption de la responsabilité sociale dans la réalisation des dimensions de l'institution citoyenne de la Société algérienne de distribution d'électricité et de gaz du point de vue de ses employés.

**Mots-clés:** Responsabilité sociale, L'institution de la citoyenneté, Société algérienne de distribution d'électricité et de gaz.

## قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

III	شكر و عرفان
IV	إهداء
VI	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال البيانية
XII	قائمة الملاحق
XIII	قائمة الاختصارات والرموز
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية و المؤسسة المواطنة</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية و المؤسسة المواطنة
03	المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية
13	المطلب الثاني: ماهية المؤسسة المواطنة
17	المطلب الثالث: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و المؤسسة المواطنة
19	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
19	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
22	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمؤسسة المواطنة
24	المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و المؤسسة المواطنة معا
26	المطلب الرابع: التعقيب عن الدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: الإطار التطبيقي</b>	
30	تمهيد
31	المبحث الأول: عرض المؤسسة محل الدراسة
31	المطلب الأول: تقديم مجمع سونلغاز
33	المطلب الثاني: تقديم مديرية التوزيع المنبوعة

## قائمة المحتويات

34	المطلب الثالث: مصالح مديرية التوزيع ومهامها
36	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج
36	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
42	المطلب الثاني: عرض و مناقشة نتائج الدراسة
58	المطلب الثالث: اختبار صحة فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج
68	خلاصة الفصل الثاني
69	خاتمة
72	قائمة المصادر والمراجع
76	الملاحق
86	الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
04	عناصر المسؤولية الاجتماعية	1-1
14	نظرية التبادل الاجتماعي	2-1
38	معامل الثبات ألفا كرونباخ	1-2
39	اختبار ثبات وصدق المحاور	2-2
40	إحصائية استمارة الاستبيان	3-2
41	توزيع العينة حسب الجنس	4-2
42	توزيع العينة حسب العمر	5-2
43	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	6-2
45	توزيع العينة حسب طبيعة العمل	7-2
46	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	8-2
47	درجة أهمية بنود الاستبيان	9-2
48	مقياس تحديد الأهمية النسبية	10-2
48	عرض النتائج وفق البعد الاقتصادي	11-2
50	عرض النتائج وفق البعد القانوني	12-2
51	عرض النتائج وفق البعد الأخلاقي	13-2
52	عرض النتائج وفق البعد الخيري	14-2
53	عرض النتائج وفق البعد المدني	15-2
54	عرض النتائج وفق البعد السياسي	16-2
55	عرض النتائج وفق البعد الاجتماعي والاقتصادي	17-2
56	عرض النتائج وفق البعد الثقافي	18-2
58	اتجاه استجابة العينة حول محور المسؤولية الاجتماعية	19-2
59	اتجاه استجابة العينة حول محور المؤسسة المواطنة	20-2
60	معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين	21-2
63	تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط	22-2
64	معاملات مستقيم الانحدار	23-2

قائمة الأشكال البيانية

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	العنوان	الرقم
ح	نموذج الدراسة	1
08	هرم المسؤولية الاجتماعية ل Carroll	1-1
41	توزيع العينة حسب الجنس	1-2
42	توزيع العينة حسب العمر	2-2
44	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	3-2
45	توزيع العينة حسب طبيعة العمل	4-2
46	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	5-2
62	لوحة الانتشار المتنبئ بها	6-2
65	لوحة الانتشار المتحصل عليها	7-2
65	لوحة انتشار البواقي من القيم	8-2

قائمة الملاحق

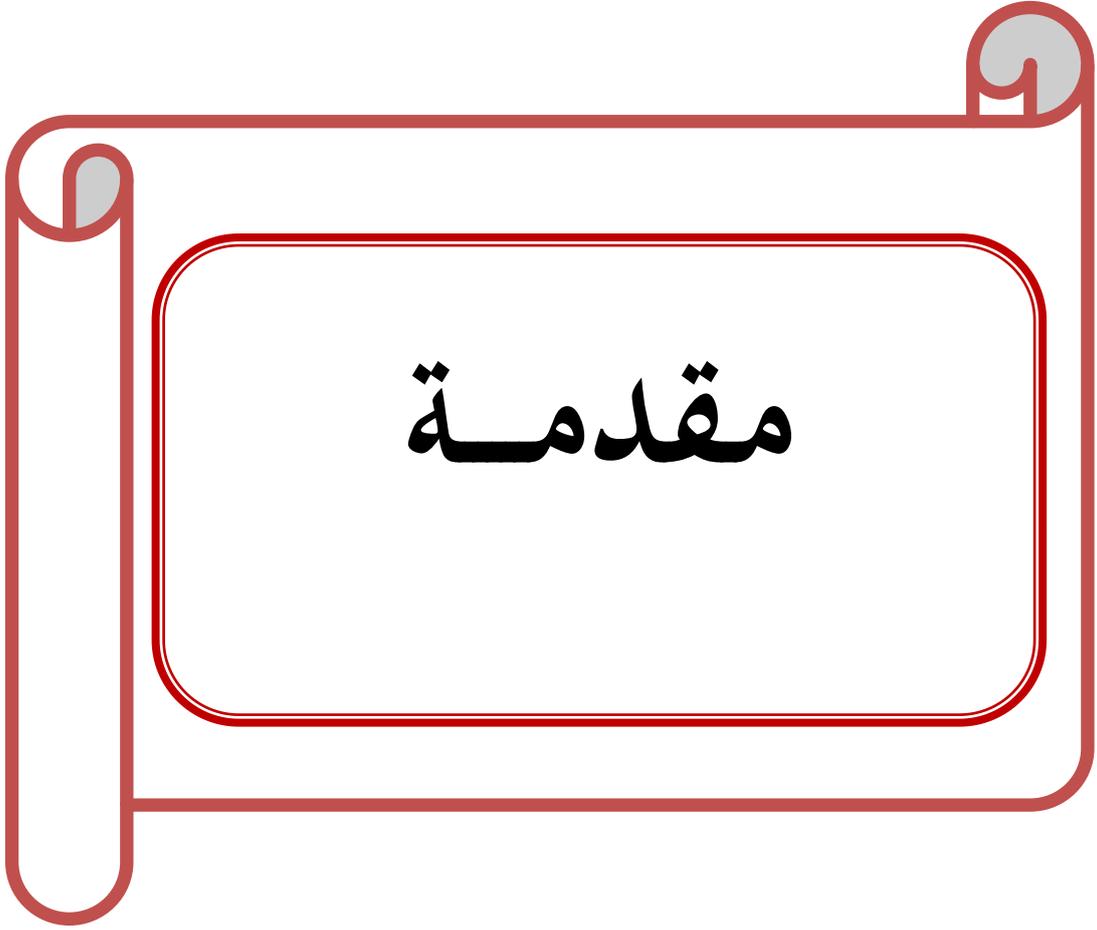
قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
77	الهيكل التنظيمي لسونلغاز مديرية التوزيع المنيعة	01
78	قائمة المحكمين	02
79	استمارة الاستبيان	03
83	مخرجات برنامج SPSS	04

قائمة الاختصارات والرموز

قائمة الاختصارات والرموز

الدلالة بالعربية	الدلالة باللاتينية	الاختصار/الرمز	الرقم
الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز	<b>Société Algérienne de Distribution de L'Electricité et du Gaz</b>	<b>Sonelgaz</b>	<b>01</b>
الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية	<b>Statistical Package for Social Sciences</b>	<b>Spss</b>	<b>02</b>



مقدمة

## توطئة

تناهض المؤسسات في عصرنا الحالي جملة من التطورات والتغيرات المتسارعة، في عالم تسلط فيه الأضواء على الاكتشافات والاختراعات الرقمية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتسعى فيه المنظمات لتعظيم أرباحها، ظهرت العديد من التيارات التي جعلت المنظمات تتبنى اتجاهات حديثة في الإدارة، هذه الاتجاهات جرفت معها الفكر الكلاسيكي لعالم الأعمال (السعي نحو تعظيم الأرباح خصوصا في المنظمات الربحية)، لترسي معالم الوعي الاجتماعي والتحلي بالمسؤولية، ولعل أبرز هذه الاتجاهات: "المسؤولية الاجتماعية".

فالمسؤولية الاجتماعية تعد أسلوب عمل يؤمن الاهتمام بالمجتمع ويحقق سعادة لشرائحه، وبذلك تجعل المنظمات أمام التزام بمراقبة أداءها والبحث في سبل تحسين جودة خدماتها، أخذت بعين الاعتبار مصلحة الفرد والمجتمع.

والمواطنة هي بدايات الشعور بالانتماء وحب الوطن، وهي تعبر عن التفاعل الايجابي بين المنظمة والمحيط الذي تنشط فيه، باعتبار هذا الأخير أسرة للمنظمة، من هنا ينبع الشعور بالقومية والمواطنة التي تحمل بين حروفها أخلاقيات ومبادئ الالتزام بالواجبات قبل التمتع بالحقوق.

وما بين التحلي بالمسؤولية والضمير تجاه المجتمع، والشعور بقيم المواطنة، نجد أن سلوكيات وممارسات الأفراد هي محور التجاذب وهمزة الوصل. إن التزام المنظمة بمسؤولياتها تجاه المجتمع يضمن إلى حد ما رضا الأفراد ودعمهم لرسالة وأهداف المنظمة.

إشكاليات الدراسة:

تعد الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز من أهم المؤسسات الممثلة لقطاع الطاقة في الجزائر، وكونها مؤسسة رائدة في هذا المجال يجعلها أمام تحديات كثيرة، ولعل أبرزها حتمية قيامها بدورها إزاء المسؤولية الاجتماعية، مما يتبادر إلينا طرح الإشكال التالي:

إلى أي مدى تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية؟

ولتوضيح توجهات البحث، وتبعا للإشكالية العامة نطرح الأسئلة الجزئية التالية:

### التساؤلات الجزئية:

1. ما مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين بها؟

2. ما مستوى تحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين بها؟

3. هل يوجد علاقة بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين بها؟

4. كيف يؤثر تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين بها؟

### فرضيات الدراسة

وكتصور لإجابات تساؤلات البحث، نستعين بالفرضيات التالية:

➤ الفرضية العامة للدراسة:

تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة من وجهة نظر العاملين بها.

### ➤ الفرضيات الجزئية

- هناك مستوى مناسب لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة من وجهة نظر العاملين بها.
- هناك مستوى مناسب لتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة من وجهة نظر العاملين بها.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة من وجهة نظر العاملين بها.
- هناك اثر ذو دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة من وجهة نظر العاملين بها.

### أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في المساعدة على إدراك كيفية الوصول إلى مؤسسة مواطنة وهذا من خلال تبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية، والوقوف على أهم التحديات التي تواجهها في سبيل الوصول لهدفها المنشود.

### أهداف الدراسة:

- الاطلاع على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة.
- قياس مدى تحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة.
- التعرف على مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة.

أسباب اختيار الموضوع:

➤ الأسباب الذاتية:

- الميول الشخصي تجاه المسؤولية الاجتماعية، وهذا لكونه يمس الجانب الأخلاقي والتنظيمي للأفراد.

➤ الأسباب الموضوعية:

- اندراج الموضوع ضمن عدد من التخصصات من بينها تخصص إدارة الأعمال.

- إثراء المكتبة الجامعية بمراجع متنوعة.

- حداثة الموضوع وجاذبيته.

حدود الدراسة:

➤ الحدود الجغرافية: أجريت الدراسة على مستوى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الكائن مقرها ببلدية

المنبعة ولاية المنبعة.

➤ الحدود الزمنية: امتدت الدراسة من 2022/2021 وذلك من أجل متابعة كيفية تبني المسؤولية

الاجتماعية بالمؤسسة وكذا الوقوف على واقع المسؤولية الاجتماعية والمواطنة بالمؤسسة محل الدراسة.

➤ الحدود الموضوعية: اقتصرت موضوع الدراسة على تبيان أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تحقيق المؤسسة

المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنبعة، وهذا من وجهة نظر العاملين بها.

➤ الحدود البشرية: أجريت الدراسة على الموارد البشرية المتواجدة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز

بالمنبعة.

محددات الدراسة:

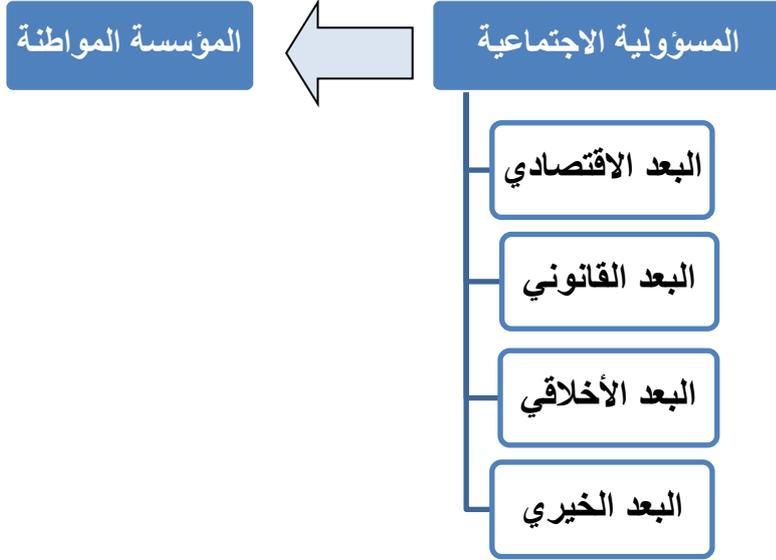
➤ المسؤولية الاجتماعية: وتم التركيز على أبعاد المسؤولية الاجتماعية: البعد الاقتصادي، القانوني،

الأخلاقي والبعد الخيري.

➤ المؤسسة المواطنة: و تم التركيز على أبعاد المؤسسة المواطنة: البعد السياسي، الثقافي، الاجتماعي الاقتصادي والبعد المدني.

أ نموذج الدراسة: كتصور لهذه الدراسة، نطرح النموذج التالي:

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

منهج وأدوات الدراسة:

بغية الوصول إلى أهداف البحث والإجابة على التساؤلات المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالنسبة للفصل النظري، تم الاعتماد في إنجاز هذه الدراسة على مجموعة م الكتب، المذكرات، المواقع والمراجع الالكترونية بالإضافة إلى الملتقيات والأطروحات الجامعية والمجلات العلمية المحكمة، كما لا ننسى المعلومات المقدمة من طرف الشركة محل الدراسة. وأسلوب دراسة الحالة بالنسبة للجانب التطبيقي.

صعوبات الدراسة:

من بين لصعوبات التي واجهتنا في سبيل إنجاز هذا البحث:

➤ انخفاض في حجم العينة بسبب خروج الموظفين لإنجاز مهام خارج الإطار الجغرافي للمؤسسة محل

الدراسة؛

➤ عدم التمكن من استرجاع جميع استمارات الاستبيان؛

➤ صعوبة الحصول على بعض المراجع المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

### تقسيمات الدراسة:

قسمت الدراسة إلى فصلين:

**الفصل الأول:** الإطار النظري والدراسات السابقة: وشمل مبحثين، خصص الأول للأدبيات النظرية، في حين

تناول الثاني الدراسات السابقة.

**الفصل الثاني:** الإطار التطبيقي: وشمل مبحثين، خصص أولهما لعرض المؤسسة محل الدراسة، أما الثاني

فتضمن الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج.

الفصل الأول: عموميات حول  
المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة  
المواطنة

### تمهيد:

أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في السنوات الأخيرة عامل هام ورئيسي بمثابة اللغة المستخدمة للتعبير عن دور هذه المنظمات وقطاع الأعمال في المجتمع ، فهي من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات.

فالمؤسسات أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمن بقائها ومن خلال هذا الفصل سيتم الطرق لمختلف مفاهيم المسؤولية الاجتماعية و المؤسسة المواطنة من تعريف و أهمية و أبعاد و أهداف و مؤشرات قياس و هذا في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فسيتم التطرق فيه إلى الدراسات السابقة المتعلقة بكل من المسؤولية الاجتماعية و المؤسسة المواطنة، كما سيتم التطرق إلى بعض الدراسات التي شملت المفهومين معاً، و من ثم التطرق إلى التعقيب عنها.

### المبحث الأول: مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة

أصبح من الضروري على المؤسسات تكوين بيئة عمل تساعد على ضمان البقاء والاستمرارية وكذلك الانفتاح على المحيط الخارجي ونخص بالذكر الجانب الاجتماعي والدور الممكن أن تؤديه هذه المؤسسات تجاه مجتمعاتها، وفيما يلي سنتطرق إلى مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة.

### المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية و عناصرها و أساسياتها من مبادئ و أهداف و غيرها.

### الفرع الأول: تعريف وعناصر ومبادئ المسؤولية الاجتماعية

#### أولاً-تعريف المسؤولية الاجتماعية:

اختلفت المسؤولية الاجتماعية من حيث مفهومها باختلاف وجهات نظر الباحثين ، فمنهم من يرى أنها واجب يلزم المنظمة بالتقيد به واحترامه، ويرى آخرون أنها تصرف استثنائي خيري تطوعي تقوم به المنظمة بشكل اختياري غير إجباري، وفيما يلي بعض التعاريف المقدمة للمسؤولية الاجتماعية:

اعتبرها بيتر دراكر **Drucker** بأنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم.<sup>1</sup>

فالمسؤولية الاجتماعية هي: "مجموعة القرارات والأفعال التي تتخذا المنظمة لتحقيق الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع، و التي تتمثل في نهاية الأمر جزءا من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة، والتي تسعى لتحقيقها كجزء من إستراتيجيتها".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سعداوي مراد مسعود وزميلته، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسات دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بولايي الأغواط وغرداية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحي فارس المدية، تاريخ النشر: 2019/12/31. ص411.

## الفصل الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة

أما مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة فعرفها: بأنها الالتزام المستمر م قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تخين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي و المجتمع ككل.<sup>2</sup>

### ثانيا-عناصر المسؤولية الاجتماعية:

حدد الباحثون عدد كبيرا من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية، ولكنهم تباينوا في ترتيب أولويات هذه العناصر ومنها ما يلي:

#### الجدول رقم (1-1): عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي اتجاهه
المالكون	تحقيق أكبر ربح ممكن، تعظيم قيمة السهم، زيادة حجم المبيعات، رسم صورة محترمة للمنظمة في بيئتها.
العاملون	العدالة الوظيفية، رواتب وأجور مجزية، فرص تدريب وترقية، إجازات مدفوعة، إسكان العاملين ونقلهم.
الزبائن	أسعار مناسبة، إرشادات بشأن استخدام المنتج، منتجات أمنية عند الاستعمال، الإعلان الصادق.
المجهزون	المشاركة في التعامل، تطوير استخدامات الموارد المجهزة، الاستمرارية في التجهيز.
المنافسون	المنافسة العادلة والنزيهة، المعلومات الصادقة والأمنية.

<sup>1</sup> ثامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ط1، ص27.  
<sup>2</sup> بحوصي مجدوب ، دور مواصفات الإيزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال، يومي 15/14 فيفري 2012، بشار، ص3.

## الفصل الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة

المجتمع	خلق فرص عمل جديدة، دعم الأنشطة الاجتماعية، احترام العادات والتقاليد، الصدق في التعامل.
الحكومة	المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية، الالتزام بالتشريعات والقوانين، احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف.
جماعات الضغط الاجتماعي	التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية، التعامل الصادق مع الصحافة.
البيئة	الاستخدام الأمثل للموارد، المحافظة على البيئة.

المصدر: بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، ص166.

### ثالثاً-المبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية:

تعددت محاولات الباحثين في تسطير مبادئ المسؤولية الاجتماعية لذلك سنحاول تلخيصها في الورد التالي:<sup>1</sup>

➤ مبدأ الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: تقوم المنظمة بحماية وإعادة إصحاح البيئة بفضل تقديم خدمات

وممارسة العمليات والأنشطة التي تراعي البيئة، مع الترويج للتنمية المستدامة.

➤ مبدأ القيم والأخلاقيات: وهي أمان الاستثمار المادي والبشري، حيث يقع على عاتق المنظمات

تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بأصحاب المصالح.

➤ مبدأ المساءلة والمحاسبة: وذلك من خلال إظهار المعلومات الصادقة والبيانات الدقيقة وفقاً للشفافية

حول الأنشطة التي تأخذ بعد القيم بعين الاعتبار .

<sup>1</sup>أمانة قهواجي، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مقدم إلى المؤتمر الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة، جامعة بومرداس، الجزائر، يومي 15/14 نوفمبر 2016، ص 5.

➤ مبدأ تقوية وتعزيز السلطات: وذلك من خلال تحقيق الشراكة المتوازنة ما بين القطاعين العام والخاص، وجهود المستفيدين لتحقيق المصالح المتبادلة، مما يضمن استقرار المجتمع.

➤ مبدأ الأداء المالي والنتائج: وذلك من خلال إيجاد أفضل مستويات الرفاهية الممكنة الناتجة عن الرواتب، الترقيات، تعويض المساهمين والخسائر، المحافظة على الأصول والممتلكات وتعزيز النمو على المدى الطويل.

➤ مبدأ مواصفات موقع العمل: وترتبط مع إدارة الموارد البشرية، حيث يتم اعتبار العاملين شركاء قيمين في العمل، من خلال احترام حقوقهم وتوفير بيئة عمل آمنة وخالية من المضايقات.<sup>1</sup>

➤ مبدأ العلاقات التعاونية: تكون مبنية على العدالة والأمانة مع شركاء العمل.

➤ مبدأ الخدمات ذات الجودة والخدمات عالية الجودة: والتي تكون نتيجة لاحتياجات المجتمع المختلفة.

➤ مبدأ الارتباط المجتمعي: وذلك من خلال تعزيز التواصل بين المجتمع ومؤسساته المختلفة.

الفرع الثاني: دوافع الاهتمام وأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية وفوائدها

أولاً- دوافع الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية:

يمكن إيجاز دوافع تبني المسؤولية الاجتماعية في بدين هما:<sup>2</sup>

❖ البعد الكلي: يتمثل في المتغيرات الكلية ونذكر منها:

الضغط الشعبية والحكومية الدولية: وتبرز من خلال التشريعات الداعية لحماية المستهلك والبيئة والعمل

والأمن والدور الإيجابي للمنظمات في حماية حقوق الإنسان.

<sup>1</sup> طاهر خامرة ، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل مساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2006-2007 ، ص ص 79-80 .

<sup>2</sup> زعور فطيمة الزهراء، المسؤولية الاجتماعية ومساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج -جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر، 201/2019، ص8.

الكوارث والفضائح الأخلاقية: أو كما يسميها البعض ثمن تجاهل التبعات حيث تتعرض الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية تجعلها تتكبد أموالاً طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة تقديم منتجات معيبة.

❖ البعد الجزئي: يتمثل في المتغيرات الخاصة بالمنظمة في حد ذاتها ونذكر منها:

تغيير هدف المنظمة: إن هدف الربح لم يعد كافياً حتى تتمكن المنظمة من الاستجابة لمطالب المجتمع والحفاظ على بقائها وبالتالي تحول هدفها سعياً لإشباع الحاجات الاجتماعية.<sup>1</sup>

تفعيل دور الإدارة: لم تعد إدارة المنظمة مسؤولة عن تحقيق رغبات ومصالح فئة واحدة فقط وهم الملاك وحملة الأسهم، بل أصبحت مسؤولة عن تحقيق التوازن المستمر بين مصالح العديد من ذوي العلاقة مثل العملاء، الرأي العام، النقابات والممولين.

ثانياً- أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية

تكمُن أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية فيما يلي:<sup>2</sup>

✓ تحسين الأداء المالي: حيث أكدت البحوث التي أجريت في هذا المجال على وجود صلة حقيقية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي الإيجابي، كما تشير دراسة حديثة لجامعة "هارفارد" إلى أن الشركات التي تطبق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منشآتها يزيد معدل الربحية فيها إلى 18% عن تلك التي ليس لها برامج في المسؤولية الاجتماعية

زعرور فطيمة الزهراء . مرجع سابق . ص 8.1

<sup>2</sup> بحوصي مجدوب، نفس المرجع السابق، ص 412.

✓ **تخفيض تكاليف التشغيل:** هناك مبادرات كثيرة تستهدف تحسين الأداء البيئي، وتؤدي إلى خفض تكاليف مثل التقليل من استخدام المواد الكيميائية الزراعية، وتقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال استغلالها وإعادة تدويرها في إطار التحلي بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

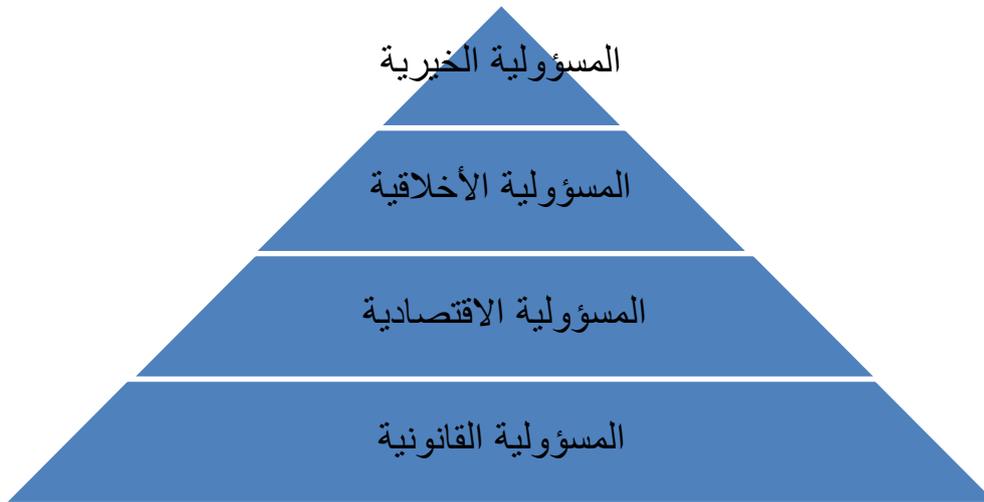
✓ **تحسين سمعة المؤسسات:** تبنى سمعة المؤسسات على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات، والثقة المتبادلة بين المؤسسات وأصحاب المصالح بالإضافة إلى مستوى الشفافية ومدى اهتمامها بالبيئة، فإن التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية يسهم بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.

### الفرع الثالث: أبعاد ونظريات المسؤولية الاجتماعية

#### أولاً-أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

أشار كارول Carroll إلى أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية هي: (البعد الاقتصادي، الأخلاقي، القانوني والبعد المدني) و هي موضحة في الشكل التالي:<sup>1</sup>

#### الشكل رقم (1-1): هرم المسؤولية الاجتماعية لCarroll



المصدر: طاهر محسن الغالي وزميله، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، دار وائل للنشر، الأردن، 2010، ط

3، ص 83.

<sup>1</sup>رشا كامل عبد الكاظم، تأثير المسؤولية الاجتماعية في سمعة المنظمة، مرجع سبق ذكره، ص 18.

(1) **البعد الاقتصادي:** يستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحرّة والاستفادة من التطور التكنولوجي.

(2) **البعد القانوني:** يتمثل في الالتزام بالقوانين ولأنظمة والتعليمات التي على المؤسسات أن لا تخرقها، وعادة ما تحددها الدولة.

(3) **البعد الأخلاقي:** يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية، والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، وفي حقيقة الأمر فإن هذه الجوانب لم توطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعد أمراً ضرورياً لتحسين سمعة المنظمة في المجتمع، فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه.

(4) **البعد الخيري:** يقصد به المبادرات الطوعية غير الملزمة على المؤسسة، والتي تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي، من خلال برامج لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر وقد تكون لعموم المجتمع أو لفئات خاصة منه ككبار السن، ذوي الهمم وغيرهم.

## ثانياً- نظريات المسؤولية الاجتماعية:

من أهم النظريات التي مهدت لظهور مصطلح المسؤولية الاجتماعية ما يلي:

### (1) النظرية النيوكلاسيكية: (نموذج شارهولدر) Sharholder

رائد هذه النظرية هو ميلتون فريدمان والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية تكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين الربحية لفائدة المساهمين، وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي

## الفصل الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة

المناسب لمنظمات الأعمال لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمنظمة، وتعتبر هذه النظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية وأساس هذه النظرية هو: "لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين".<sup>1</sup>

### (2) نظرية الوكالة:

ظهرت هذه النظرية بفضل مساهمة الباحثان ويليام وميشال (Michel & William) اللذان يعتبران المنظمة سوق حرة و عقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، تفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين المساهمين في إطار الحكومة كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على جميع أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة، حيث تستند مسؤولياتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة (المساهمين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية وغيرها)، وحسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للمسيرين.

### (3) نظرية أصحاب المصالح:

يعتبر أصحاب المصالح مجالاً من مجالات المهمة التي تمارس فيها المنظمة دوراً اجتماعياً، وهم الأفراد، الجماعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات العلاقات المختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين ينحصرون فقط في مجموع المساهمين، وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المنظمة والمسؤولية تجاه المجتمع تصبح مسؤولية تجاه أصحاب المصلحة. وقد أكدت هذه النظرية أن المنظمة ليست وحدة آلية ولا آلة اقتصادية وإنما هي وحدة اقتصادية تؤثر وتتأثر بأطراف متعددة.<sup>2</sup>

### الفرع الرابع: إستراتيجيات ومؤشرات قياس المسؤولية الاجتماعية

تنقسم إستراتيجيات ومؤشرات قياس المسؤولية إلى:

<sup>1</sup> Michel rapron et françoisequairelleanoizeleé , mythes et réalité de l'entreprise responsable : edition la découverte , paris , 2004 , p94

<sup>2</sup>إسلام عصام خضر، دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤولياتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية "دراسة حالة"، مقدم لنيل شهادة الماجستير في التجارة، كلية التجارة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، ص29.

أولاً- استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية:

يمكن للمنظمات تبني أربعة استراتيجيات لأدائها الاجتماعي وهي:<sup>1</sup>

(1) إستراتيجية الممانعة أو عدم التبني:

تعرض هذه الإستراتيجية اهتماماً بالأولويات الاقتصادية لمنظمات الأعمال دون تبني دور اجتماعي لأنه يقع خارج نطاق مصالحها التي يجب أن تتركز على تعظيم الربح والفوائد الأخرى، هذه الإستراتيجية تستند أساساً على رؤية للمدى القصير، لأنها تهتم في المقام الأول بتحقيق نتائج مالية أفضل من أي فترة زمنية سابقة، بالعودة لهرم المسؤولية الاجتماعية نجد أن المنظمة التي تتبنى هذا النوع من الاستراتيجيات تكون في المستوى الأول وهو المسؤولية الاقتصادية.

(2) الإستراتيجية الدفاعية:

و تعني القيام بالدور الاجتماعي المحدود جداً بما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة فقط وهو لحماية المنظمة من الانتقادات ويقع هذا الدور ضمن المتطلبات الخاصة بالمنافسة وضغوط الناشطين في مجال البيئة، هذا النوع من الاستراتيجيات يطاول المستوى الثاني من المستويات الأربعة للمسؤولية الاجتماعية وهي المسؤولية القانونية.

(3) إستراتيجية التكيف:

في هذه الإستراتيجية تحطو المنظمة خطوة متقدمة باتجاه المساهمة بالنشطة الاجتماعية، من خلال الإنفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية والقانونية والاقتصادية، بحيث يكون لها دور اجتماعي

<sup>1</sup>مقدم وهيبية، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية) مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 14/13 ديسمبر 2011، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، ص 7.

واضح من خلال التفاعل مع القيم وتوقعات المجتمع، هذه الإستراتيجية ترتقي للمستوى الثالث وهو المسؤولية الأخلاقية، والذي يراعي الجوانب القيمية والسلوك الأخلاقي في المنظمة.

### 4) إستراتيجية المبادرة التطوعية:

تأخذ الإدارة هنا زمام المبادرة في الأنشطة الاجتماعية وذلك بالاستجابة للكثير من المتطلبات الاجتماعية وفقا لتقديرات المدراء بما يتناسب مع المواقف المختلفة، وتتميز هذه الإستراتيجية بأن الأداء الشامل لمنظمة الأعمال يأخذ دائما في الاعتبار أن لا تكون القرارات المتخذة أو التصرفات ذات أثر معاكس لتطلعات المجتمع ومصالحته، هذا النوع من الاستراتيجيات يطال جميع مستويات المسؤولية الاجتماعية وبالأخص المسؤولية الخيرية<sup>1</sup>.

### ثانيا- مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات

هناك أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية وهي:<sup>2</sup>

1) **مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتكوينهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.

2) **مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:** ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة التصدي للأضرار التي

<sup>1</sup>قديري ابراهيم ، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية ، أطروحة دكتوراه ، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق ، 2014/2015 ، ص 54 .

<sup>2</sup>ضيايفي نوال، **مسؤولية الاجتماعية للمؤسسة المورد البشرية**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم لاقتصادية علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2010، ص 36.

تلحق بالبيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

(3) **مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:** ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتكوين الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

(4) **مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتكوين وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

### المطلب الثاني: ماهية المؤسسة المواطنة

سنتناول في هد المطلب تعريف مؤسسة المواطنة ونسلط الضوء على أهميتها وخصائصها.

### الفرع الأول: تعريف وأهمية المواطنة التنظيمية

#### أولاً- تعريف المواطنة

وفي هذا الصدد تعرف "موسوعة كولسير الأمريكية" المواطنة بأنها: "أكثر أشكال العضوية في جماعة سياسية اكتمالا".<sup>1</sup>

ويرى **دستينDustin** أنه ثمة مفهومان للمواطنة، الأول هو التمتع بالحقوق والفرص والواجبات كمواطنين، بينما يتعلق المعنى الثاني بالعضوية في المجتمع وما يتمتع بها المواطن.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حنان مراد، مكانة المواطن والمواطنة في المدن -دراسة استشرافية- دراسة حالة مدينة بسكرة نموذجاً، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 1017/1016م، ص30-31.

تعريف المواطنة التنظيمية: عرفت بأنها تبني المنظمة سلوك تطوعي اختياري، فردي، غير مندرج تحت نظام

الحوافز الرسمي للمنظمة والذي يهدف على تعزيز أداء المنظمة وزيادة فاعليتها وكفاءتها.<sup>2</sup>

ثانياً-أهمية المؤسسة المواطنة:

كما أن المجتمع قد يستفيد من ممارسات المؤسسة المواطنة فإن هذه الأخيرة قد تجني بدورها ثمار التزاماتها نحو

المجتمع. هذه الثمار قد تتجسد في:<sup>3</sup>

- تحسين صورتها ومن ثم سمعتها في المجتمع مما يساهم في تحويل رضا مستهلكي منتجاتها إلى ولاء مما يؤدي

إلى ارتفاع مبيعاتها على المدى الطويل.

- تخفيض مستوى المخاطرة، حيث أثبتت الدراسات أن المستثمرين في البورصة، مع مرور الزمن تتكون لديهم

ثقة أكبر في أسهم المؤسسات المواطنة.

مما يساعدها في الوصول إلى مصادر التمويل المختلفة عند الحاجة وبأقل التكاليف

- جذب الموظفين ذوي الكفاءات العالية، إن السمعة التي تتميز بها المؤسسة المواطنة تجعل الموظفين

يتنافسون من أجل الحصول على منصب عمل بها. مما يمكنها من انتقاء الكفاءات العالية.

-تحسين الأداء المالي، إن العوامل المذكورة أعلاه تساهم مجتمعة في رفع الإيرادات مع التخفيض التكاليف مما

يؤدي لا محالة إلى تحسين الأداء المالي للمؤسسة المواطنة

### الفرع الثاني: أبعاد ونظريات المواطنة التنظيمية

<sup>1</sup> زينب بنت محمد الغريبية، إستراتيجية لتعزيز التربية من اجل المواطنة في المدرسة الحديثة، مجلة تنمية الموارد البشرية، وزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان، ديسمبر 2015، العدد الحادي عشر، ص 12.

<sup>2</sup> بودرع سميرة، المسؤولية الاجتماعية ومساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج -جيجل- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2018/2019، ص.ص 30-31.

<sup>3</sup> بودرع سميرة، نفس المرجع السابق، ص32.

## أولاً-أبعاد المواطنة

وبالنظر إلى هذه التعريفات يمكننا تحديد أربعة أبعاد رئيسية للمواطنة تتمتع بدرجة كبيرة من الديناميكية والترايط الوثيق وتتسم أبعاد المواطنة بالترايط الشديد وعدم الفصل لان الفصل يؤدي إلى الفساد هذه المنظومة التي تبني

عليها المواطنة. وتضم منظومة حقوق وواجبات المواطنة أربعة أبعاد وهي:<sup>1</sup>

**(1)البعد المدني للمواطنة:** التي يشير إلى أسلوب حياة المواطنين في المجتمع الديمقراطي، ويتضمن مجموعة القيم التي تشمل حرية التعبير عن الرأي والمساواة أمام القانون، وحرية الاجتماع وتكوين الجمعيات وللوصول إلى المعلومات. بالإضافة إلى القيود المفروضة على قدرة الحكومة في صنع واتخاذ القرارات المتعلقة بالمواطنين وللجماعات وللمؤسسات ذات المصالح الخاصة في المجتمع.

**(2)البعد السياسي للمواطنة:** الذي يشير إلى مجموعة الحقوق والواجبات السياسية التي تضمن تمتع الفرد بالحق في التصويت والانتخاب وللمشاركة السياسية وتقلد المناصب العامة.

**(3)البعد الاجتماعي الاقتصادي للمواطنة:** الذي يشير إلى مجموعة العلاقات التي تربط ما بين أفراد المجتمع في سياق اجتماعي معين وتتطلب ضرورة تمتعهم بالولاء والانتماء والتضامن الاجتماعي بالإضافة إلى حقوقهم في التمتع بالرفاهية والكفاية الاقتصادية، مثل: تمتعهم بالحق في العمل، وللحد الأدنى من وسائل المعيشة وكسب الرزق والعيش في بيئة آمنة.

**(4)البعد الثقافي للمواطنة:** الذي يشير إلى مدى الوعي بالتراث الثقافي المشترك للمجتمع، وكذلك الاعتراف بأبعاد التنوع الثقافي وحقوق الأقليات، وتأكيد مبدأ المساواة القانونية وحماية الفرد من كافة أشكال التمييز التي تظهر بسبب عضويته في مجموعة أو فئة معينة في المجتمع.

<sup>1</sup>حنان مراد، نفس المرجع السابق، ص 30-31.

ثانياً- نظريات المواطنة التنظيمية:

حاول لعديد من الباحثين إيجاد تفسير علمي وفهم واضح لسلوك المواطنة التنظيمية، فقد تطرقوا لدراساتها من خلال أبعاد وزوايا مختلفة، ومن أشهر النظريات التي حاولت تفسير العلاقة بين الفرد والمنظمة نجد نظرية التبادل الاجتماعي.

(1)- نظرية التبادل الاجتماعي:

ينطوي مفهوم هذه النظرية تحت العلاقات بين الأفراد أو ما بين الأفراد ومشرفهم وترى بعض الدراسات أن الأفراد يتوقعون رد الجميل في العلاقة والمعاملة جراء ما يقومون به من تصرفات وأعمال، وقد تبين بأن سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي إلى حصول علاقة ثابتة ومنسقة بين القناعة بالعمل لدى العاملين وبين مفهوم الأداء المراد تحقيقه.

والجدول الموالي يوضح ما تقدمه المنظمة مقابل ما يقدمه الأفراد وفق نظرية التبادل.

الجدول رقم (1-2): نظرية التبادل الاجتماعي

ما الذي يقدمه العاملون؟	ما الذي تقدمه المنظمة؟
تصرف العاملين بسلوكيات إيجابية تجاه منظمتهم:	ممارسة بعض الأنشطة:
- دعم وتأکید الذات- الالتزام التنظيمي	- الدعم التنظيمي- الدعم القيادي- العدالة التنظيمية.
- المواطنة التنظيمية- الاستغراق الوظيفي.	- تمكين العاملين. _ الثقة التنظيمية- مشاركة العاملين
	- جودة حياة العمل- القيادة التحويلية.

المصدر: صابرين أبو جاسر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي- دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية،

غزة، فلسطين، 2010م، ص36.

(2)- نظرية التعاون:

صاحب هذه النظرية هو "برنارد شاستر" وهي النظرية الثانية التي أعطت تفسيراً علمياً لسلوك المواطنة التنظيمية، وتشير إلى أهمية العمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، ويصبح العمل الجماعي واقعا ملموسا حين يقتنع الأفراد أنه عليهم أن يكافحوا من أجل أهداف مشتركة، أي أن نجاح كل فرد يعني مساعدة الآخرين على النجاح.<sup>1</sup>

المطلب الثالث: العلاقة بين مواطنة المؤسسة والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

يدور الحديث في الساحة الأكاديمية عن المواطنة المسؤولة، أي عن واجبات المواطنة التي ينبغي أن يقوم بها المواطنون لتصبح المواطنة أداة تنمية وبناء ومشاركة عوضا عن كونها تلقي سلبا للحقوق، وإذا اكتسب الفرد المواطنة من خلال الانتماء الجغرافي للمكان ما، فإنه لن يكتسب صفة المواطن المسؤول إلا بالمشاركة الفعلية في مجريات وطنه وشؤونه. و بالتالي تتحول المواطنة من كونها منحة إلى اكتساب، وذلك التحول لا يحدث بالفطرة بل بالتربية على المواطنة<sup>2</sup>

بما أنه لا يمكن إطلاق صفة المواطنة على المؤسسة بسبب اعتمادها معيارا ما أو ماركة معينة، فإنه يتوجب الرجوع لمبادئ وتطبيقات موجودة في الواقع من أجل القول أن مؤسسة ما هي مؤسسة مواطنة أصلا.

وهكذا وانطلاقا من الواقع فإننا نلمس وجود علاقات بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومواطنة المؤسسة، فالمسؤولية الاجتماعية تعطي للمؤسسة مفاتيح من أجل أن تكون مواطنة أكثر وواعية بتأثيراتها على المحيط.

<sup>1</sup> بودرع سميرة، مرجع سبق ذكره، ص 35.

<sup>2</sup> زينب بنت محمد الغربية، مرجع سبق ذكره، ص 12.

و يعود السبب من أن المسؤولية والمواطنة في المنظمات قضية ذات اهتمام واسع لارتباطهما بسلوكيات وممارسات الأفراد، ولعل أبرز ما تحتاجه المنظمة هو الفرد المسؤول اجتماعيا، فهو يؤدي دوره بذاته دون الحاجة إلى توجيهات ورقابة من مسؤله.

و لتوضيح طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والمواطنة التنظيمية، قمنا بمراجعة جملة من الدراسات السابقة، والتي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية أو المؤسسة المواطنة، وحتى دراسات جمعت بين المفهومين في دراسة واحدة، كل هذا ساعدنا في البناء النظري لطبيعة العلاقة بين المفهومين، حيث سنتطرق في الورد التالي إلى الدراسات التي قمنا باختيارها لوضع أساس نظري للدراسة، وكذا تبيان منطلقات الدراسة التطبيقية في المؤسسة محل الدراسة.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

خصص هذا المبحث لتناول الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، والتي تم اعتمادها كمراجع للدراسة الحالية، حيث قسم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، تضمن المطلب الأول الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، أما المطلب الثاني فتناول الدراسات السابقة المتعلقة بالمواطنة التنظيمية، في حين تضمن المطلب الثالث التعقيب على الدراسات السابقة.

### المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

#### أولا: دراسات باللغة العربية

01دراسة وهيبة مقدم بعنوان: " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية في الجزائر"(دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري)-أطروحة دكتوراه في العلوم

الاقتصادية، جامعة وهران، الجزائر. 2014

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، ومدى التزام هذه المؤسسات تجاه الأطراف ذات المصلحة، وشملت الدراسة 110 مؤسسة من المؤسسات الاقتصادية الواقعة في ولايات الغرب الجزائري. وأظهرت الدراسة في نتائجها غياب أي فلسفة أو رؤية واضحة تجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات المبحوثة، كما كشفت الدراسة أن هذه المؤسسات تمارس مسؤولياتها الاجتماعية بشكل متوسط عموماً.

### 02دراسة وائل محمد جبريل بعنوان: " واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية في ليبيا" 2018.

جاءت هذه الدراسة في مقال نشر في مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية بفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية في المنطقة الشرقية في ليبيا من خلال تناول البعاد التالية: (المسؤولية تجاه العملاء، العاملين، المجتمع، البيئة)، وقد تم التوصل إلى جملة من النتائج من بينها: وجود مستوى متوسط لممارسة المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات المبحوثة، إضافة إلى ذلك أظهرت الدراسة أن أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية ممارسة تمثل في بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

### 03دراسة محمد سعيد العمري، أيمن عرابي عبد اللطيف، رندة سلامة الباقي بعنوان: " المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في المملكة العربية السعودية" 2018.

نشرت هذه الدراسة في مقال صدر نشر في مجلة الاقتصاد والمالية. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصناعية عن طريق تنمية الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وتحديد اتجاهات موظفي المؤسسات الصناعية حول أهمية مشاركة منظماتهم في الأنشطة الاجتماعية، وكذلك تحديد العوامل والمعوقات المؤثرة في قيام المؤسسات الصناعية بمسؤولياتها الاجتماعية، من أهم نتائج هذه

الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية هي أكثر المتغيرات تأثيرا في الصورة المجتمعية للمؤسسات الصناعية، وأن مجالات المسؤولية الاجتماعية هي أقل المتغيرات تأثيرا في الصور المجتمعية لهذه المؤسسات.

ثانيا: دراسات باللغة الأجنبية

04-دراسة Latridis بعنوان: "تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على ممارسة الأعمال في حالة معايير إدارة الشهادة الدولية"، 2011م.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات اليونانية على طبيعة ممارسة الأعمال التجارية و مساهمتها في تحقيق النجاح و الوصول إلى الأهداف المخطط لها و توظيف معايير الشهادة الدولية (IMC) و المتغيرات التابعة لهذه الدراسة هي: (النسبة المئوية للشركات المعتمدة و عدد الشركات المتعددة الجنسيات، الاستخدام اليومي للوثائق، و مستوى تغير محتوى الوثائق القياسية، و تواتر عمليات المراجعة الداخلية.) و قد طبقت الدراسة منهج و أساليب مختلطة (استبانة و مقابلات) و بلغ حجم العينة 986 شركة و تم عمل دراسة استكشافية عند تحليل 211 من الشركات الصغيرة و المتوسطة و الكبيرة من خدمات التجارة و التصنيع، و تم اختبار عينة مكونة من 18 شركة تمت دراستها دراسة معمقة، و توصلت الدراسة إلى أن ممارسات المسؤولية الاجتماعية تفضل في التأثير على ممارسة الأعمال التجارية، و أن الشركات لا تقوم بعمل هذه الممارسات من أجل تحسين أداء المسؤولية الاجتماعية للشركات، بل بسبب التنافس و الشرعية.

05-دراسة Crest بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية مصدر للميزة التنافسية" 2019م.

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء مفهوم للمسؤولية الاجتماعية، و معرفة كيف يمكن أن تساهم المسؤولية الاجتماعية في الحصول على ميزة تنافسية للمنظمات، حيث ارتكز الباحث في دراسته على منظمتين هما

Bell Canada و Desjardins الأولى شركة هندية و الثانية هي جمعية تعاونية للخدمات المالية في المؤسسات المصرفية، و قد اعتمد الباحث في دراسته على منهج دراسة الحالة، حيث درس تقارير المسؤولية الاجتماعية من 2002 إلى 2018 للمنظمتين، و تم إجراء مقابلة مع 10 موظفين في كل شركة، و تم جمع البيانات في شهر جويلية 2019 و تم تحليل البيانات، و قد توصل الباحث في دراسته إلى مجموعة من النتائج أهمها: المسؤولية الاجتماعية لها دور في تعزيز الميزة التنافسية إذا تم الالتزام بها بشكل جيد و دمجها في إستراتيجية و قيم و ثقافة المنظمة، و أنها تجلب العديد من المزايا و تحسن تصور أصحاب المصلحة مما يؤدي إلى سمعة أفضل، و أن الشركتين تتمتعان بميزة تنافسية يجب عليهما الاستمرار و الحفاظ عليها.

#### المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمواطنة التنظيمية

##### أولاً: دراسات باللغة العربية

#### 01 دراسة وليد شلاي بعنوان: "الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية" 2016.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الإدارة المحلية بولاية المسيلة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتماد الاستبيان كأداة لقياس الولاء التنظيمي وقياس سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تمثلت عين الدراسة في موظفي الإدارة المحلية بالمسيلة (البلدية، الولاية، الدائرة). وكشفت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى أفراد العينة، و مستوى مرتفع للولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى المبحوثين.

#### 02 دراسة حبيبة بلحاج بعنوان: "التحفيز كآلية لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة" (دراسة حالة

مؤسسة الانجاز والدراسات بولاية سكيكدة، 2020م.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظام الحوافز على تنمية سلوك المواطنة التنظيمية بالمؤسسة، من خلال دراسة حالة مؤسسة الانجاز والدراسات بولاية سكيكدة، حيث تم الاعتماد على الاستبيان في الدراسة

التطبيقية وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها أن المؤسسة محل الدراسة تتبنى نظام مرن للحوافز المادية والمعنوية، مما ساهم في تعزيز وتنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية فيها.

03 دراسة حبيبة بلحاج بعنوان: " تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للموارد البشرية كآلية لتحسين

الفاعلية التنظيمية للمؤسسة" 201م.

نشرت هذه الدراسة في مقال صدر عن المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أهمية تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للموارد البشرية في تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسة، من خلال دراسة حالة مؤسسة الدراسات والانجاز بولاية سكيكدة، و تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستويات المواطنة التنظيمية في المؤسسة المبحوثة كانت بدرجة عالية جدا من الموافقة مما ساهم في تحسين الفعالية التنظيمية بالمؤسسة.

ثانيا: دراسات باللغة الأجنبية

04-دراسة Reza Hoveid & Nahid Naderi بعنوان: " العلاقة بين سلوك المواطنة

التنظيمية و تمكين الموارد البشرية -دراسة حالة جامعة أصفهان، إيران، 2013م.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة تصورات الموظفين نحو التمكين و سلوك المواطنة التنظيمية، و التحقق في العلاقات القائمة بين الموارد البشرية من خلال عناصر التمكين ( المعنى، الحرية في العمل، الكفاءة ، الأثر)، و سلوك المواطنة التنظيمية من خلال أبعاد (الإيثار، الروح الرياضية، المجاملة، الفضيلة المدنية)، و لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي و اختيرت العينة العشوائية الطبقية حجمها 122 موظف، و كانت مأخوذة من مجتمع يبلغ عدده 778 فرد موزعين على قطاعات مختلفة، و لقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية هامة بين التمكين و المواطنة التنظيمية، و أن هناك علاقة بين الأثر و المعنى مع سلوك المواطنة التنظيمية.

05-دراسة Ahmed Almohtaseb & Maha Shehadeh & Jehad Aldehayyat

بعنوان: "التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: نموذج وسيط معتدل " الأردن 2023م.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التمكين النفسي على صياغة الوظائف. علاوة على ذلك، حللت العلاقة بين صياغة الوظائف وسلوك المواطنة التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك، تم اعتبار الضمير كوسيط بين التمكين النفسي وصياغة الوظائف. في حين تم فحص تأثير الوساطة لصياغة الوظائف بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية. تم جمع البيانات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن وتم استخدام AMOS للتحليل. أبرزت النتائج أن التمكين النفسي يمكن أن يؤثر على صياغة الوظائف ، مما قد يؤدي إلى سلوك المواطنة التنظيمية. لذلك ، يمكن أن تتوسط صياغة الوظائف بشكل كبير في العلاقة بين التمكين النفسي وسلوك المواطنة التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك ، كشفت النتائج أن الضمير كونه سمة شخصية مهمة يمكن أن يخفف من العلاقة بين التمكين النفسي وصياغة الوظائف. يمكن اعتبار هذا البحث بمثابة مبدأ توجيهي للباحثين والممارسين الذين يركزون على صياغة الوظائف وسلوك المواطنة التنظيمية. ينصب تركيز هذا البحث فقط على موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقد نظر في سمة شخصية واحدة فقط وهي الضمير. لذلك ، يمكن للدراسات المستقبلية التأكيد على أي قطاع آخر وتضمن سمات شخصية أخرى كمشرفين.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والمواطنة التنظيمية معا

01 دراسة بلمهدي عبد الوهاب، حاج صحراوي حمودي بعنوان: " دور المسؤولية الاجتماعية كآلية

لتحقيق مواطنة المؤسسة" ( دراسة حالة مؤسسة عين الكبيرة-سطيف، الجزائر، 2015م.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور المسؤولية الاجتماعية كآلية لتحقيق مواطنة المؤسسة، حيث تم اختيار مؤسسة الاسمنت لعين الكبيرة بسطيف لدراسة الحالة، وذلك بالمقارنة بين كل من أدائها الاقتصادي، البيئي، والاجتماعي، وخلصت الدراسة لوجود علاقة وطيدة بين المسؤولية الاجتماعية و مواطنة المؤسسة، كما تبين أن المؤسسة المبحوثة تتبنى المسؤولية الاجتماعية كإستراتيجية تمكنه من تحسين مستوى أدائها الاقتصادي والبيئي والاجتماعي.

### 02 دراسة زعرور فطيمة الزهراء، بودرع سميرة بعنوان: " المسؤولية الاجتماعية ومساهمتها في تعزيز

سلوك المواطنة التنظيمية" (دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج-جيجل الجزائر، 2019م.

هدفت هذه الدراسة غلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية وممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى الشركة الإفريقية للزجاج، وكذا الكشف عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية، ومن خلال النتائج المتوصل إليها في الدراسة تبين أن إجابات العاملين نحو سلوك المواطنة التنظيمية في الشركة كانت بدرجة عالية من الموافقة ما يدل على وجود مستوى عالي من المواطنة لدى المبحوثين، كما أفت الدراسة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية.

### 03دراسة لبنى مسعود عبد العظيم بعنوان: " أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية

لدى الجامعات الخاصة" (دراسة تطبيقية على جامعة سيناء، 2020م.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية وسلوك المواطنة التنظيمية بجامعة سيناء، وكذا التعرف على المكاسب التي يمكن أن تجنيها من جراء تبنيها لسلوكيات المواطنة التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن السلوكيات التي تتبعها جامعة سيناء جعلتها تزيد من شعور المتعاملين بالانتماء والمواطنة تجاهها، كما تبين أنه يمكن لجامعة سيناء أن تجني مكاسب

عديدة من خلال التزامها بسلوكيات المواطنة التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية، ومن هذه المكاسب نذكر: تعزيز سمعة الجامعة ودعم أهدافها ورسالتها تجاه أفراد المجتمع.

### 04دراسة العايب عبد الرحمن بعنوان: دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحلي المؤسسات

#### الاقتصادية بروح المواطنة.

هدفت هذه الدراسة إلى تناول الدور الذي تلعبه ممارسة المؤسسات الاقتصادية للمسؤولية الاجتماعية للشركات من أجل التحلي بروح المواطنة.

و توصل الباحث في نتائج دراسته إلى أنه بقدر اهتمام الذي توليه المؤسسة الاقتصادية للمسائل الاجتماعية، تصبح هذه المؤسسة أكثر تحليا بروح المواطنة، فهي بذلك تقوم بتدعيم سمعتها وتحسين صورتها ووضعها الاجتماعي.

و بعد كل ما تقدم نجد أن هناك علاقة بين ممارسة المنظمات والتزامها بمسؤولياتها الاجتماعية من جهة، وبين تحقيقها لسلوك المواطنة التنظيمية من جهة أخرى.

#### المطلب الرابع: التعقيب عن الدراسات السابقة

من خلال الدراسات السابقة تبين ما يلي:

#### بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية:

تعددت المراجع والدراسات التي تضمنت هذا المفهوم، غير أن أغلب الدراسات تناولت المسؤولية الاجتماعية من زوايا أخرى مثل: العناصر والمكونات، إلا أننا ارتأينا أن ندرس المسؤولية الاجتماعية من حيث أبعادها الأربعة: البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي والبعد الخيري.

#### بالنسبة للمؤسسة المواطنة:

هناك وفرة لمراجع المتعلقة بالمواطنة التنظيمية، حيث تناولت بعض الدراسات مفهوم المواطنة من الجانب السياسي، ودراسات أخرى تناولتها من الجانب الاجتماعي، غير أن الدراسة الحالية طرقت لمفهوم المواطنة التنظيمية من خلال أبعاد المؤسسة المواطنة الأربعة: البعد المدني، البعد السياسي، البعد الاجتماعي الاقتصادي والبعد الثقافي.

### بالنسبة لدور المسؤولية الاجتماعي في تحقيق المؤسسة المواطنة:

تمكنا من الوصول إلى عدد لا بأس به من المراجع التي تضم المغيرين معا (المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة معا، لكن وفي حقيقة الأمر ما يجعل الدراسة الحالية تختلف عن سابقتها من الدراسات أنها تبحث بطريقة تحليلية عن بؤر تولد الشعور بالمواطنة التنظيمية من خلال ممارسة المنظمات والتزامها بمسؤولياتها الاجتماعية، أو إن صح التعبير البحث عن كيفية الوصول للمواطنة داخل المنظمة من خلال قيام هذه الأخيرة بأداء واجباتها تجاه أصحاب المصالح.

وعموما فإن تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمة يرمي إلى تبني هذه المنظمة لسلوكيات طيبة والتزامها بواجباتها، كما أن تحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة دليل على انتهاج المنظمة لمبدأ المواطنة التنظيمية.

خلاصة

بعدما تعرفنا على الأساس النظري لمفاهيم الدراسة ومراجعة أدبيات المسؤولية الاجتماعية والتي تعبر بمثابة التزام المنظمة بواجباتها تجاه المجتمع المحلي وأصحاب المصالح (العاملين، الموردين، المساهمين الحكومة..)، ذا الالتزام يجعلها تكتسب صورة حسنة أمام المجتمع ويعزز مكانتها. ومن خلال مراجعة الإطار النظري للمواطنة التنظيمية والتي تعني سلوكيات الأفراد التطوعية التي لا تستدعي مقابل مادي إزاءها، حيث حاولنا من خلال هذا الطرح النظري معرفة الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في الوصول إلى منظمة مواطنة، وأسفرت نتائج الدراسة في شقها النظري عن وجود علاقة ووطيدة بين المسؤولية الاجتماعية والمواطنة التنظيمية، ونحن بدورنا سنستثمر نتائج التحليل النظري في تفسير دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة.

## الفصل الثاني:

دراسة ميدانية بشركة سونلغاز

مديرية التوزيع بالمنبعة

تعد المؤسسة الإطار الذي يزاول فيه الفرد مهامه، وهي أبرز ما يعول عليه في دفع عجلة التنمية في أي قطاع كان سواء في قطاع التعليم، الصحة والطاقة، والحديث عن قطاع الطاقة في الجزائر تتراءى إلى أذهاننا الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، هذه الشركة المخضومة قدمت للجزائر وعلى مدار عقود خدمة التموين بالطاقة الكهربائية والغاز، كما تسع جاهدة تحسين الخدمات الاجتماعية لفائدة عمالها وضمان تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع وبغية الإلمام أكثر بما تطرقنا له آنفا في الطرح النظري، يأتي هذا الفصل بمبحثه ليكشف عن واقع تبني المسؤولية الاجتماعية والوقوف على ضرورة تبني هذا المدخل للوصول إلى مؤسسة مواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنيعة. حيث تضمن المبحثان الآتي:

**المبحث الأول:** تضمن عرض للمؤسسة محل الدراسة وهي "الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز" وتقديم لمديرية التوزيع بالمنيعة، بالإضافة إلى عرض الهيكل التنظيمي ووظائف الشركة.

**المبحث الثاني:** وتضمن الإطار المنهجي للدراسة، توزيع العينة حسب الخصائص ومحاور الدراسة، إضافة إلى اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

## المبحث الأول: عرض المؤسسة محل الدراسة

سنحاول في هذا المبحث تقديم الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، والتعرف على نشأتها، مهامها وأهدافها، ومن ثم التطرق إلى هيكل تنظيمي للشركة، بعد ذلك سنسلط الضوء على مديرية التوزيع بالمنيعة كونها المؤسسة محل الدراسة، حيث سيتناول المطلب الأول تقديمًا لمجمع سونلغاز، في حين سيخصص المطلب الثاني للتعرف على مديرية التوزيع بالمنيعة، أما المطلب الثالث فسيتضمن الهيكل التنظيمي لمديرية وكذا عرض لأهم الوظائف بها.

## المطلب الأول: تقديم مجمع سونلغاز

المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز "Sonelgaz" هي مؤسسة عمومية جزائرية تنشط في مجال إنتاج ونقل الطاقة وتوزيعها، وقد مرت شركة سونلغاز بمراحل عديدة تمثلت فيما يلي:<sup>\*</sup>  
1947: تم إنشاء كهرباء وغاز الجزائر EGA رقم 471002 في 1947/06/05 وهي مكلفة بإنتاج الكهرباء والغاز.

EGA وهي عبارة عن مجمع لأقدم شركات إنتاج وتوزيع الكهرباء ذات الطابع الخاص التي سقطت تحت قانون التأميم في سنة 1946 الصادر على السلطة الفرنسية.

- التطورات التي حدثت بعد 1962: EGA تبنتها السلطات الجزائرية بعد الاستقلال في بضع سنوات فضلًا عن جهود تكوينية للموارد البشرية الجزائرية التي تضمنت تسيير هذه المؤسسة.

1969: إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بمرسوم رقم 59/69 الصادر عن الجريدة الرسمية في أول أوت سنة 1969، تحول اسم EGA إلى سونلغاز التي أصبحت شركة وطنية للكهرباء والغاز، وفي هذا الوقت كانت الشركة من الحجم الكبير أين تجاوز عدد عمالها 6000 موظف، وقد حدد المرسوم مهمة

<sup>\*</sup> وثائق مقدمة من مؤسسة سونلغاز

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعة

رئيسية لها تتمثل في الاندماج بطريقة منسجمة في سياسة الطاقة الداخلية للبلاد. إن احتكار نقل، توزيع، استيراد وتصدير الطاقة الكهربائية المخصصة لسونلغاز قد عزز من مكانة الشركة، كما وجدت نفسها قد اسند إليها تسويق الغاز الطبيعي داخل الوطن وهذا لجميع أصناف الزبائن .

1975 : في هذه المرحلة تم الفصل بين النشاطات الميدانية والنشاطات القاعدية وكذا إنشاء وحدات

كهرباء

1983 : إعادة هيكلة سونلغاز والتي جاء معها ستة مؤسسات حيث أصبحت شركة سونلغاز في هذه

السنة ذات خدمات عمومية وتسيير وتسويق المؤسسة وبذلك تكتسب فروع الأعمال التالية :

KAHRIF:الأشغال الكهربائية

KAHRKIB: تركيب البنى التحتية والإنشاءات الكهربائية

KANAGAZ : أشغال الهندسة المدنية

AMC : صناعة العدادات ومختلف التجهيزات المستعملة في المراقبة

1995 : أصبحت في سنة 1995 هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري برسم 280/95 ليوم

07/09/1995 سونلغاز على رأس نجد مجلس التوجيه الرقابي (. COS) الطاقة، كذلك التدخل في هذا

الميدان خارج حدود الجزائر، وباعتبارها مؤسسة ذات أسهم فعليها اكتساب محفظة سنة 2002 : تحولت

سونلغاز إلى مؤسسة ذات أسهم، هذا التحول أعطى سونلغاز التوزيع في مبادئ أخرى في قطاع الأسهم

وقيم منقولة أخرى مع إمكانية مشاركتها في مساهمات في شركات أخرى.

2004 : أصبحت سونلغاز عبارة عن مجمع (HOLDING) خلال السنوات 2006/2004

أين أصبحت " سونلغاز " مجمع أو مجموعة مؤسسات تم إعادة هيكلة الفروع المكلفة بالنشاطات الرئيسية

- سونلغاز إنتاج كهرباء SPE

- مسير شبكة النقل الكهربائي SDC

- مسير شبكة نقل الغاز GRTG

سنة 2006: تم هيكلة وظيفة التوزيع وقسمت إلى أربعة فروع وهي :

سونلغاز للتوزيع: الجزائر العاصمة (SPA)

سونلغاز للتوزيع: الجهة الوسطى (SDC)

سونلغاز للتوزيع: الجهة الشرقية (SDE)

سونلغاز للتوزيع: الجهة الغربية (SDO)

### المطلب الثاني: تقديم مديرية التوزيع المنيعة

أنشأت مديرية التوزيع المنيعة بعد القرار الرئاسي رقم 15-140 في 27 ماي 2015 الذي يخص الولايات المنتدبة في الجنوب.

إن مديرية التوزيع المنيعة هي مديرية تابعة للمديرية الجهوية سونلغاز توزيع الجنوب الشرقي RDOU الموجود مقرها حاليا بورقلة ، كانت سونلغاز المنيعة سابقا تابعة لامتياز توزيع غرداية ، ثم استقلت عام 2022 وأصبحت تعمل على تغطية كل قطاع الولاية مما أعطى حرية أكبر للمديرية ومنحها موقعا إستراتيجيا هاما ، تقوم المديرية بتسيير الكثير من الزبائن في مجالي الكهرباء والغاز ولها عدة مصالح مثل : الوكالة التجارية ، مقاطعة الكهرباء ، مقاطعة الغاز.

من خلال الهيكل التنظيمي\* يمكن التعرف على أهم الوظائف بمديرية التوزيع المنيعة:

**مدير التوزيع:** يعتبر المسؤول الأول والمباشر على جميع العمليات المتعلقة بتسيير المديرية، حيث يقوم بالمتابعة والإشراف والتنسيق بين جميع الهياكل التابعة إداريا للمديرية، ومن مهامه:

\* أنظر الملحق رقم (01).

❖ التقييم السنوي للميزانية الختامية للمديرية .

❖ يمثل المؤسسة لدى السلطات المحلية.

❖ إصدار القرارات المتعلقة بتسيير المستخدمين (العلاوات، الترقية،..).

❖ يشرف على الموازنات التقديرية.

**مكلف بالإعلام:** تم استحداث هذا المنصب استجابة لإستراتيجية المنظمة، والتي تقتضي التكيف مع متغيرات البيئة الخارجية للمنظمة والانفتاح على المحيط، حيث ترتبط مهامه بالمعاملين مع الشركة مثل: الزبائن، مؤسسات الدولة وغيرها.

**مكلف بالشؤون القانونية:** يهتم بمتابعة المسائل المتعلقة بالنزاعات وتمثيل المؤسسة لدى الجهات القضائية، وكذا متابعة اللجان المكلفة بتسيير الصفقات.

**مهندس الوقاية والأمن:** يسهر على تسيير الشؤون المتعلقة بحفظ النظام العام داخل محيط المؤسسة ومراقبة ممتلكاتها، حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء، مثل وضع العمود الكهربائي في المكان الملائم.

**مكلف بالأمن الداخلي:** تتمثل مهام المكلف بالأمن الداخلي في توفير الأمن، السلامة والحماية داخل المؤسسة.

### المطلب الثالث: مصالـح مديرية التوزيع ومهامها

#### 1) قسم الموارد البشرية:

يهتم هذا القسم بتزويد المديرية بالموارد البشرية وتسيير شؤون العمال وينقسم بدوره إلى قسمين أو مصـلـحتين: مصـلـحة المستخدمين ومصـلـحة التطوير ومكلف بتطوير الموارد البشرية ولكل نشاطات متعلقة بها منها :

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعه

التخطيط-التوظيف - دفع الأجور - حساب مبالغ التقاعد - الترقية - المسار المهني.

### (2)شعبة الأشغال العامة:

يهتم بكل ما يخص بنايات المصلحة وضمان تموينها بالتجهيزات والوسائل المختلفة للسير الحسن لنشاطها

مثل:

صيانة جميع عتاد الإعلام الآلي دوريا.

### (3)قسم المحاسبة والمالية

:يسهر على استعمال أفضل التقنيات لمتابعة النشاطات في المؤسسة ويسجل كل الكتابات المحاسبة انطلاقا

من التقدم النقدي للتحركات المالية وهذه المعلومات تسمح بتقدير إنجازات المؤسسة، ومن مهامه:

-مراقبة التسجيلات المحاسبية لكل العليات -استخراج النتيجة المحاسبية للمديرية-استخراج فروق الجرد-

متابعة حسابات الخزينة.

### (4)قسم تسيير نظام المعلوماتية:

يتكلف بتسيير الشبكة المعلوماتية وتمثل مهامه في:إنشاء بنك المعلومات - حفظ المعلومات المتعلقة بتاريخ

الزبائن - تسيير جميع تجهيزات الإعلام الآلي - صيانة أنظمة الإعلام الآلي.

### (5)قسم العلاقات التجارية:

هو قسم يتكلف بتسيير المصالح التجارية وتمثل مهامها فيما يلي :

استقبال زبائن الكهرباء والغاز -وضع فاتورة الدفع وتسجيلها -متابعة وتحليل ديون الزبائن -تم بمراقبة ورصد

فواتير العداد- القطع والوضع بالخدمة للعدادات.

### (6)قسم استغلال الكهرباء:

يسير شبكة الكهرباء ومن مهامه: إعداد برامج الشبكة الكهربائية ومتابعتها-التدخل في حالة جود عطب أو خطر في الشبكة وإصلاحه- تسيير العدادات وإصلاحها.

#### 7) قسم الدراسات وتنفيذ أشغال الكهرباء والغاز:

يهتم بكل ما يتعلق بأشغال الكهرباء والغاز ومن مهامه: الإعلان عن المناقصات والاتفاقيات وإنجازها-جمع الملفات التقنية للأشغال المبرمجة للإنجاز.

#### 8) قسم استغلال الغاز:

وهو قسم يهتم بشبكة الغاز ومن مهامه: ضمان تسيير شبكة الغاز ومراقبتها-تسيير العتاد الغازي على مستوى المديرية-إعداد مخططات تصاميم شبكات الغاز.

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج

سنتطرق في المطلب الأول إلى الإطار المنهجي للدراسة، أما المطلب الثاني سنتطرق لتوزيع العينة وفق الخصائص ومحاور الدراسة، كما خصص المطلب الثالث لاختبار صحة الفرضيات ومناقشة النتائج.

#### المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات بهدف دراسة واكتشاف العلاقة المفترضة بين متغيري البحث.

#### الفرع الأول: منهجية الدراسة

#### أولاً: المنهج المتبع في الدراسة:

أجريت الدراسة على مستوى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنبوعة وهي بعنوان: "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة" حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يرتبط بالظواهر قصد وصفها بطريقة كمية وكيفية تفسيرها للوصول إلى الأسباب واستخلاص النتائج.

أما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة وفيه تم تصميم الاستبيان وتوزيعه كأداة لجمع البيانات الخام.

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بغية اختبار فرضيات الدراسة، تم إتباع مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" النسخة رقم 26 بالاستعانة ببرنامج "EXCEL" وفيما يخص أساليب التحليل الإحصائية تم استخدام ما يلي:

❖ اختبار صدق وثبات المقياس وكذا قياس الاتساق الداخلي للفقرات باستخدام معامل الثبات " $\alpha$ " ألفا كرونباخ.

❖ التكرارات والنسب المئوية لمعرفة توزيع العينة حسب الخصائص.

❖ جدول اتجاه استجابة العينة لدراسة توزيع العينة حسب المحاور واختبار الفرضيتان الأولى والثانية، ومن ثم الإجابة على التساؤل الجزئيان الأول والثاني.

❖ معامل الارتباط بيرسون "Pearson" لدراسة العلاقة بين متغيري الدراسة واختبار الفرضية الثالثة، ومن ثم الإجابة على التساؤل الجزئي الثالث.

❖ الانحدار الخطي البسيط Simple liner regrassion لاختبار الفرضية الرابعة ومن ثم الإجابة على التساؤل الجزئي الرابع، ولتبيان أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرع الثاني: تصميم أداة الدراسة

يعد الاستبيان أداة أساسية في عملية جمع البيانات الخام والمعلومات اللازمة لتحقيق أغراض البحث، حيث تم تصميمه من قبل الباحثان بعد الدراسة المفصلة والتفحص اللذان أجريا على عدة

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

استبيانات متعلقة بمتغيري الدراسة كل منهما على حدا أو استبيانات لدراسات لمت شمل المتغيرين معا. كما نوه إلى أنه تم الأخذ بعين الاعتبار فرضيات الدراسة كلبنة أساسية في عملية بناء هذا الاستبيان. وقد شمل الاستبيان على مجموعة من الأسئلة المغلقة وذلك لتفادي التشتت والفهم الخطأ لعباراته، والذي يؤدي بدوره إلى انحراف حقائق ومجريات الدراسة عن المسار المخطط له. وتضمن الاستبيان قسمين أساسيين إضافة إلى توطئة للتعريف بأغراض الدراسة والتي يمكن أن تبعث الأمان في نفوس الباحثين وتجعلهم يجيبون على عبارات الاستمارة بكل أريحية وموضوعية، وهاذين القسمين هما:

### القسم الأول: خصائص عينة الدراسة

هي خصائص فردية تختلف باختلاف الباحثين، وهي تعبر عن ميزاتهم الاجتماعية والتعليمية بصورة نوعية أو كمية أو حتى وصفية، ويمكن إيجاز خصائص عينة هذه الدراسة على النحو التالي:

- الجنس: هناك احتمالين: ذكر/أنثى.
- السن: تم تقسيم هذا المتغير إلى فئات عمرية.
- طبيعة العمل: يعبر عن الوظيفة أو المنصب الذي يشغله الباحث أثناء الدراسة.
- المؤهل العلمي: يعبر عن الشهادة العلمية التي يجوزها الباحث أثناء الدراسة.
- الأقدمية: تعبر عن سنوات الخدمة في الشركة وهي تدل على الخبرة المكتسبة في مجال العمل بالشركة.

### القسم الثاني: محاور الدراسة

اشتملت الدراسة على محورين يمثل المحور الأول المتغير المستقل: "المسؤولية الاجتماعية"، أما الثاني فيمثل المتغير التابع: "المؤسسة المواطنة"، حيث تم الاعتماد على أبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي،

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الخيري) لتمثيل المحور الأول، في حين مثلت أبعاد المؤسسة المواطنة (البعد المدني، البعد السياسي، البعد الاجتماعي والاقتصادي، البعد الثقافي) المحور الثاني.

اشتمل كل دور من أدوار المسؤولية الاجتماعية وكل بعد من أبعاد المؤسسة المواطنة على مجموعة من العبارات وهي واردة بشكل مفصل في استمارة الاستبيان.

### الفرع الثالث: اختبار الصدق و الثبات

#### أولاً: اختبار الصدق والثبات الكلي للاستبيان

بغية التعرف على مدى خدمة الاستبيان لأغراض الدراسة، وتبيان مدى وضوح ودقة عباراته، تم عرض هذا الاستبيان على مجموعة من المحكمين المختصين في مجال تحليل البيانات المعالجة الإحصائية، ليتم إجراء بعض التعديلات عليه من ثم يصبح جاهزاً لاختبار.

باستخدام برنامج "SPSS" النسخة رقم 25 تم اختبار ثبات الاستبيان باختبار ألفا كرونباخ والذي يقيس الاتساق الداخلي للفقرات، ومصداقية النتائج. حيث يشترط في هذا الاختبار أن يأخذ ألفا قيمة تتراوح ما بين 0.60 و 1 حيث كلما اقتربت النسبة من 1 كلما زادت مصداقية اعتماد نتائج هذه الدراسة. الجدول الموالي يوضح قيمة ألفا كرونباخ المحصلة في الدراسة:

#### الجدول رقم (2-1): معامل الثبات ألفا كرونباخ

اختبار الثبات	
عدد العبارات	معامل الثبات
32	.928

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ  $\alpha=0.92$  وهي نسبة ممتازة وعالية جدا مقارنة بالنسبة المقبولة 0.60، وهي تدل على أن المبحوثين يفهمون عبارات الاستبيان بالطريقة نفسها وكما يقصد بها في البحث، كما يدل على اتساق وترابط فقرات وعبارات هذا الاستبيان.

### ثانيا: اختبار صدق وثبات المحاور:

الغرض من اختبار صدق وثبات المحاور هو تبيان مدى قدرة الباحث على اعتماد نتائج بحثه، كما يدل الصدق والثبات على أنه لو تم تكرار هذه الدراسة على نفس العينة المبحوثة في نفس الظروف نحصل على نفس النتائج.

الجدول الموالي يوضح اختبار صدق وثبات المحاور

الجدول رقم(2-2): اختبار ثبات وصدق المحاور

المحاور	عدد الأبعاد	عدد العبارات	الثبات	الصدق=الجذر التربيعي للثبات
المسؤولية الاجتماعية	4	16	0.82	0.905
المؤسسة المواطنة	4	16	0.90	0.94
المجموع	8	32	0.92	0.95

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

من خلال قراءة الجدول يتضح لنا أن معامل الثبات العام قوي جدا، وقريب جدا من 1 ، كما نلاحظ أن معاملات ثبات المحاور ( المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة) كانت (0.82) و(0.90) على التوالي، وبلغت معاملات الصدق بالنسبة للمحورين (0.90) بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية و(0.94) بالنسبة للمؤسسة المواطنة، في حين بلغ معامل الصدق العام للدراسة (0.95) وهو معامل قوي جدا وقريب جدا من 1 وهو أكبر من النسبة المقبولة (0.6)، وهذا دليل على أن الاستبيان ككل يتمتع بدرجة كبيرة من

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنبوعة

الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني، كما يدل على أنه لو تم تكرار الدراسة في نفس الظروف الحالية لهذه الدراسة نحصل على نفس النتائج.

### الفرع الرابع: مجتمع وعينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة على الأفراد الموظفين في مديرية التوزيع سونلغاز بالمنبوعة والبالغ عددهم 91 عامل، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان على الكوادر البشرية للشركة، وبحر نفس الأسبوع تم استرجاعها، لتتم معاينة الاستمارات وترقيمها لتصبح جاهزة لعملية المعالجة. والجدول الموالي يوضح إحصائية لاستمارات الاستبيان:

الجدول رقم (2-3): إحصائية استمارات الاستبيان

البيان	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المفقودة	عدد الاستمارات الملغاة	عدد الاستمارات الصالحة
عدد الاستمارات	80	15	5	60
النسبة	100%	19%	6%	75%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال قراءة الجدول أعلاه تبين أن عدد الاستمارات المفقودة كان 15 استمارة بنسبة 19% من الوحدة الإحصائية، وهذا أمر عادي بالنظر لطبيعة نشاط الشركة (خروج الموظفين لبعثات خارج المجال الجغرافي للشركة، كما نلاحظ أن عدد الاستمارات الملغاة بلغ 5 استمارات وهو ما يعزى لنفس الأسباب السابق ذكرها.

تمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS نسخة رقم 26 ، حيث تم تفريغ البيانات في البرنامج لتحليلها.

المطلب الثاني: عرض و مناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: توزيع العينة حسب خصائصها

سنطرق لتوزيع العينة حسب الخصائص الديمغرافية والتي تساعد في تحليل العينة بطريقة كيفية أو وصفية.

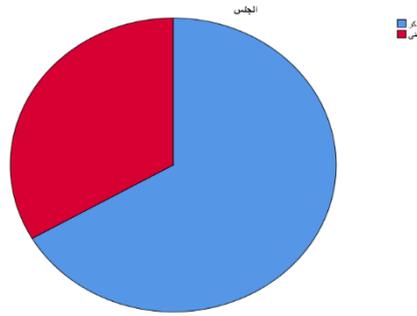
أولاً: توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (2-4): توزيع العينة حسب الجنس

فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	40	66.7%
أنثى	20	33.3%
المجموع	60	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

الشكل رقم (2-1): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: مخرجات برنامج Spss.

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أنه: بلغ عدد الذكور 40 ذكر وهذا ما نسبته 66.6% ، أما الإناث فكان عددهن 20 أنثى وهو ما يوافق نسبة 33.3% أي أن عدد الذكور هو ضعف عدد الإناث، وكتفسير لهذه النتيجة يمكن القول أن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز-مديرية المنيعة- تعتمد

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعه

في توظيفها على فئة الذكور، وهذا الأمر يعزى لطبيعة أنشطة هذه الشركة (تركيب الأعمدة الكهربائية وعدادات الكهرباء .. وغيرها من الأنشطة التي لا تتلاءم إلى حد ما مع البنية الجسدية للأنثى).

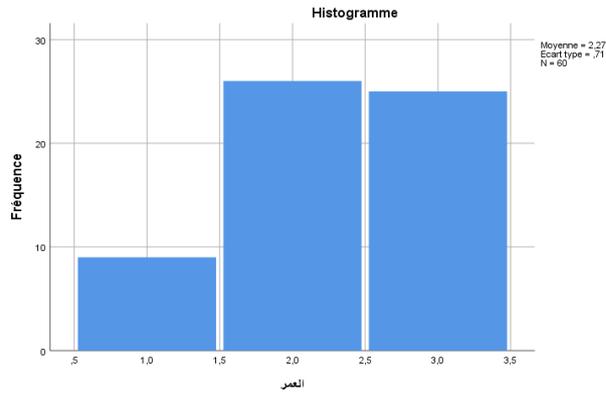
ثانيا: توزيع العينة حسب متغير العمر:

الجدول رقم (2-5): توزيع العينة حسب العمر

فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	9	15%
من 30 إلى 40 سنة	26	43.3%
أكثر من 40 سنة	25	41.7%
المجموع	60	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (2-2): توزيع العينة حسب العمر



المصدر: مخرجات برنامج Spss.

كقراءة للجدول والشكل السابقين نلاحظ أن هناك تباين في تكرارات الفئات العمرية للعينة المبحوثة، فقد حصلت الفئة (من 30 إلى 40 سنة) على أعلى تكرار قدر ب 26 فرد وهذا ما نسبته 43.3%،

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

تليها مباشرة فئة (أكثر من 40 سنة) بتكرار قدره 25 فرد والتي قدر تكرارها ب 41.7 % ، وفي المرتبة الأخيرة فئة (أقل من 30 سنة) بتكرار قدره 9 أفراد أي بنسبة 15%.

و كتفسير لهذه النتائج نقول أن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنيعية تعتمد في استقطاب العمالة على فئة الشباب، حيث تمثل هذه الفئة نسبة كبيرة من عمالتها، باعتبار أن هذه الفئة تتمتع بطاقة وإنتاجية عالية. وهنا نقول أن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنيعية تتبع سياسة تشييب المؤسسات والتي مفادها التركيز على فئة الشباب بدرجة كبيرة في عملية استقطاب الموارد البشرية.

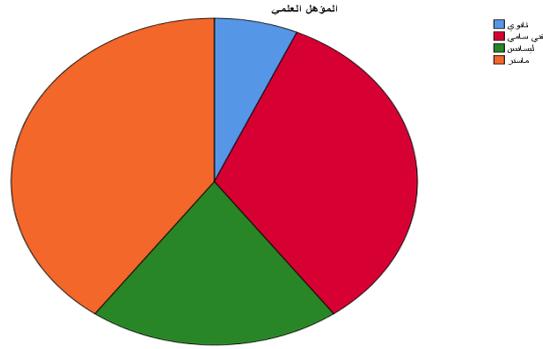
### ثالثا: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم(2-6): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	4	6.7
تقني سامي	20	33.3
ليسانس	12	20.0
ماستر	24	40.0
المجموع	60	100.0

الصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

الشكل رقم (2-3): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: مخرجات برنامج Spss.

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين ما يلي:

احتلت فئة "ماستر" الصدارة بأعلى تكرارا بلغ قدره 24 فرد وهذا ما نسبته 40% ، تليها مباشرة فئة "ثانوي سامي" بتكرار قدره ب 20 فرد، أي بنسبة 33.3% ، ثم تأتي بعدها فئة "ليسانس" بتكرار قدره 12 فرد، وهذا ما يقابله نسبة 20%، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة فئة "ثانوي" بتكرار قدره 4 أفراد يقابله نسبة 6.7%.

و توضيحا لذلك نقول أن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنبوعة تعتمد في توظيفها على مخرجات قطاع التعليم العالي من خريجي الماستر، كما تعتمد في توظيفها بدرجة أقل من سابقتها على خريجي المعاهد وقطاع التكوين المهني، في حين توظف نسبة قليلة جدا من العمالة ذات المستوى الثانوي.

إذا مخرجات قطاع التعليم العالي من حملة شهادات ليسانس والماستر هم كفاءات مهنية عالية الجودة وتناسب شروط التوظيف داخل هذه الشركة.

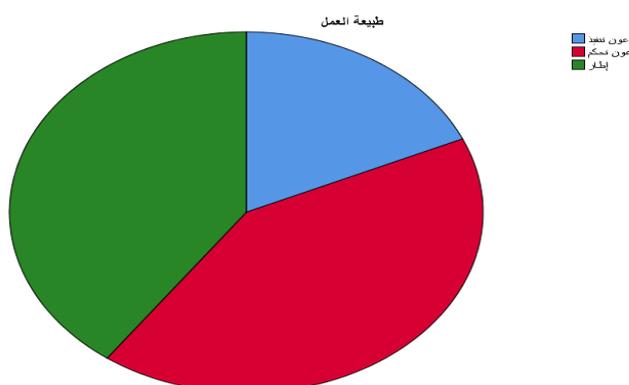
رابعا: توزيع العينة حسب طبيعة العمل

الجدول رقم (2-7): توزيع العينة حسب طبيعة العمل

فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
عون تنفيذ	11	18.3%
عون تحكم	25	41.7%
إطار	24	40.0%
المجموع	60	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

الشكل رقم (2-4): توزيع العينة حسب طبيعة العمل



المصدر: مخرجات برنامج Spss.

انطلاقاً من الشكل والجدول أعلاه نلاحظ:

أكبر تكرار كان من نصيب فئة "عون تحكم" حيث بلغ تكرارها 25 فرداً أي ما نسبته 41.7%، تليها مباشرة فئة "إطار" حيث بلغ تكرارها 24 فرداً، أي بنسبة 40%، وفي الأخير تأتي فئة "عون تنفيذ" والتي حصلت على تكرار قدره 11 فرداً، وهذا ما نسبته 18.3%.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنبوعة

و دلالة هذه النتائج هي أن أعوان التنفيذ طبيعة عملهم هي العمل الميداني (التنقل بين المنشآت ومراكز إنتاج الطاقات) وهذا يفسره التكرار الضعيف لهذه الفئة، في حين أن مهام الإطارات وأعوان التحكم تكون ضمن المجال الجغرافي للشركة، وبما أن العينة عشوائية فإنها اقتضت على العمال المتواجدة داخل المجال الجغرافي للشركة لهذا نرجح أن وجود عدد قليل من أعوان التنفيذ ضمن العينة يعزى لطبيعة العمل المنوط إليهم.

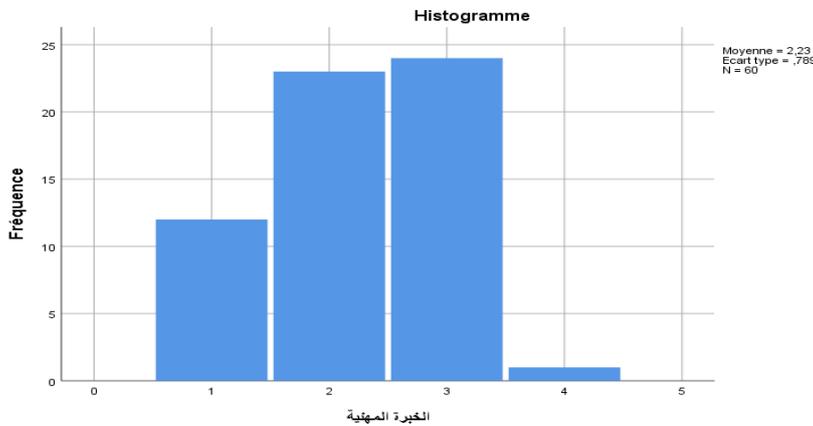
### خامسا: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (2-8): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	12	20.0%
من 5 إلى 10 سنوات	23	38.3%
أكثر من 10 سنوات	25	41.7%
المجموع	60	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (2-5): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: مخرجات برنامج Spss.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ:

قدر تكرارا فئة (أكثر من 10 سنوات) ب 25 فردا بنسبة 41.7%، وهي أعلى نسبة بالمقارنة مع بقية الفئات، حيث أن فئة (من 5 إلى 10 سنوات) حصلت على تكرار قدره 23 فردا بنسبة 38.3%، وأخذت فئة (أقل من 5 سنوات) تكرار قدره 12 فردا أي ما نسبته 41.7%.

و هنا نجد أن أغلب أفراد العينة المبحوثة يشغلون مناصب في الشركة منذ أكثر من 5 سنوات، وتفسير ذلك أن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنيعية تحتفظ بالعمالة المتواجدة لديها وهذا ما جعلها تكتسب خبرة كبيرة في هذا المجال، كما تمنح للشركة مخزون فكري جيد.

### الفرع الثاني: عرض النتائج وفق المحاور

قبل الشروع في عرض النتائج تبعا للمحاور، لا بد من تقديم سلم القياس المعمول به، وهو سلم ليكارت الخماسي، فهو يقيس درجة الموافقة أو عدم الموافقة على عبارات الاستبيان، حيث يكون لكل عبارة درجة تحدد أهمية العبارة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-9): درجة أهمية بنود الاستبيان

البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
النقطة	1	2	3	4	5
الدرجة	[1.79-1]	[2.59-1.80]	[3.39-2.6]	[4.19-3.40]	[5-4.20]

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تم حصر الدرجات من خلال حساب المدى حيث يساوي

$$\text{المدى} = \text{الحدا الأعلى للفئة} - \text{الحدا الأدنى للفئة} = 5 - 1 = 4$$

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

ثم حساب طول الفئة: طول الفئة = عدد الفئات/المدى =  $0.80=4/5$

وتبعاً لقيمة المتوسط الحسابي للفقرات يتم تحديد المجال الذي تقع فيه وبالتالي تحديد توجه استجابة الباحثين، وتم تبسيط هذا المقياس إلى ثلاث فئات (منخفض، متوسط، مرتفع) وهذا للاستفادة منها لاحقاً في التحليل، حيث اعتبرنا أن عدد الفئات هو 3 ونحسب  
طول المدى=المدى ÷ عدد الفقرات =  $3 ÷ 4 = 1.33$ .

الجدول رقم (2-10): مقياس تحديد الأهمية النسبية

الأهمية	منخفض	متوسط	مرتفع
الدرجة	[ 2.33-1 ]	[ 3.66-2.34 ]	[ 5-3.67 ]

المصدر: من إعداد الطالبتين.

عرض النتائج وفق المحاور:

فيما يلي سنقوم بتحليل نتائج إجابات فراد العينة على محاور الدراسة وهي: المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة كالتالي:

أولاً- عرض النتائج وفقاً لمحور المسؤولية الاجتماعية: بهدف معرفة مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية وتم طرح أربعة أبعاد تمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية التالية:

(1) البعد الأول: البعد الاقتصادي

الجدول رقم (2-11): عرض النتائج وفق البعد الاقتصادي

العبارة	غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1: تهدف المؤسسة لتحقيق	15	13	6	15	11	2.90	1.492	محايد

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنبوعة

الربح فقط									
محايد	1.122	2.83	3	19	8	25	5	2: تعتبر المؤسسة اهتمامها بالمجتمع مجرد تكاليف إضافية	
موافق	0.725	4.02	12	41	3	4	0	3: تسعى المؤسسة لتقديم منتجات/خدمات جديدة لتسهيل نمط حياة المواطن	
موافق	0.929	3.87	13	34	6	6	1	4: تلتزم المؤسسة بالاتفاقيات المبرمة بينها وبين مورديها	
موافق	0.575	3.40							البعد الاقتصادي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول السابق أن درجة موافقة الباحثين على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية كانت "موافق" بمتوسط حسابي (3.40)، وانحراف معياري بلغ قدره (0.57)، وهذا يدل على تجانس نسبي في آراء الباحثين حول عبارات هذا البعد، كما نلاحظ من خلال الجدول أن العبارتين الأولى والثانية من هذا البعد حصلتا على درجة "محايد"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (2.90) و(2.83).  
وكتفسير لهذه النتيجة نجد أن آرائهم تباينت حول العبارتين: "تهدف المؤسسة لتحقيق الربح فقط" و"تعتبر المؤسسة اهتمامها بالمجتمع مجرد تكاليف إضافية" وهذا أمر طبيعي حيث قلنا سابقا أن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز هي مؤسسة اقتصادية وهي بالتأكيد تهدف إلى تحقيق الربح لكن مع مراعاة مسؤولياتها الاجتماعية، ومما سلف ذكره نجد أن الموظفين يتفقون على تحقيق البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في الشركة.

البعد الثاني: البعد القانوني

الجدول رقم (2-12): عرض النتائج وفق البعد القانوني

العبارة	غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
5: تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار سلامة المحيط خلال ممارستها لأنشطتها	2	3	10	30	15	3.88	0.958	موافق
6: تقدم المؤسسة تأمينات اجتماعية للعاملين وعائلاتهم	1	3	12	31	13	3.87	0.873	موافق
7: تلتزم المؤسسة بقوانين العمل وتحرص على سلامة وأمن العاملين	5	1	14	28	12	3.68	1.081	موافق
8: تضع المؤسسة نظام معين لتجنب مسببات التلوث والكوارث البيئية	1	9	15	23	12	3.60	1.028	موافق
البعد القانوني						3.75	0.778	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول السابق أن رجة موافقة الباحثين حول البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية كانت "موافق" بمتوسط حسابي بلغ قدره (3.75) وانحراف معياري قدره (0.77) وهو يدل على تجانس آراء الباحثين حول عبارات هذا البعد، وتبعاً لقيمة الانحراف المعياري نجد أن آراء الباحثين تركزت نسبياً حول درجة الموافقة على تحقيق هذا البعد.

البعد الثالث: البعد الأخلاقي

الجدول رقم (2-13): عرض النتائج وفق البعد الأخلاقي

العبارة	غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1: تسعى المؤسسة لتحسين صورتها لدى المجتمع بإقامة علاقات طيبة مع مختلف شرائحه	3	6	8	31	12	3.72	1.059	موافق
2: تهتم المؤسسة بظروف العاملين النفسية والاجتماعية وتتكفل بها	1	9	11	30	9	3.62	0.976	موافق
3: تحترم المؤسسة عادات وتقاليد المجتمع المحلي	1	6	11	36	6	3.67	0.857	موافق
4: تلتزم المؤسسة بأداء أنشطتها بصفة نزيهة وعادلة	0	7	18	19	16	3.73	0.989	موافق
<b>البعد الأخلاقي</b>								<b>موافق</b>
						<b>3.68</b>	<b>0.691</b>	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن درجة موافقة المبحوثين على البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية كانت "موافق" بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (0.69)، مما يدل على أن آراء المبحوثين متجانسة، كما يدل على تمركز نسبي لآراء أفراد العينة حول الموافقة على تحقيق البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في الشركة.

البعد الرابع: البعد الخيري

الجدول رقم (2-14): عرض النتائج وفق البعد الخيري

العبارة	غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
5: تأخذ المؤسسة بعين لاعتبار سلامة المحيط خلال ممارستها لأنشطتها	3	6	12	32	7	3.57	0.998	موافق
6: تقدم المؤسسة للفقراء مساعدات إنسانية	3	11	20	16	10	3.32	1.112	محايد
7: تساهم المؤسسة بشكل تطوعي بدعم الجمعيات الخيرية	3	7	15	24	11	3.55	1.080	موافق
8: تسهم المؤسسة في عملية إصلاحات بعد حدوث الكوارث	2	3	16	25	14	3.77	0.981	موافق
البعد الخيري						3.55	0.750	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول السابق نجد أن درجة إجابات أفراد العينة على تحقيق البعد الخيري من المسؤولية الاجتماعية كانت "موافق"، حيث حصل هذا البعد على متوسط حسابي بلغ (3.55) وانحراف معياري

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

بلغ (0.75)، ومن خلال هذه النتيجة نجد أن آراء المبحوثين تركزت حول الموافقة على تحقيق البعد الخيري

للمسؤولية الاجتماعية بالشركة، ومن ثم هم يوافقون على أن هذا البعد محقق.

المحور الثاني: المؤسسة المواطنة

البعد الأول: البعد المدني

الجدول رقم (2-15): عرض النتائج وفق البعد المدني

العبارة	غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
يتمتع العاملون بجميع حقوق التي تنص عليها قوانين العمل	5	8	17	28	2	3.23	1.015	محايد
تمنح المؤسسة العاملين حرية التعبير والمشاركة بأفكار في مجال نشاطها	3	9	14	31	3	3.37	0.974	محايد
تسهم المؤسسة في تنمية شعور العاملين بأهمية المحافظة على ممتلكاتها	2	1	14	27	16	3.90	0.933	موافق
تتعامل الإدارة مع العاملين بمساواة رغم اختلاف المنصب والنسب	1	9	20	19	11	3.50	1.017	موافق
<b>البعد المدني</b>						<b>3.50</b>	<b>0.713</b>	<b>موافق</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنبوعة

من خلال الجدول نلاحظ أن درجة إجابات المبحوثين حول البعد المدني للمؤسسة المواطنة كانت "موافق" بمتوسط حسابي بلغ (3.50) وانحراف معياري بلغ (0.71)، وهذا يدل على تجانس إجابات الأفراد المبحوثين حول عبارات هذا البعد، وأشارت النتائج لوجود تمركز نسبي في إجابات الأفراد حول الموافقة على تحقيق البعد المدني للمسؤولية الاجتماعية بالشركة، أي أنهم يوافقون على تحقيق هذا البعد.

### البعد الثاني: البعد السياسي

الجدول رقم (2-16): عرض النتائج وفق البعد السياسي

العبارة	غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
5: تساهم المؤسسة في رفع مستوى الوعي السياسي لدى المواطن	7	7	17	27	3.17	1.076	محايد
6: تسمح الإدارة للعاملين بالمشاركة في الانتخابات	1	3	12	37	3.77	0.789	موافق
7: تساعد الإدارة العاملين في التمتع بحقوقهم	1	8	18	23	3.55	0.982	موافق
8: تشجع الإدارة العاملين على الإدلاء بأصواتهم في الانتخابات	0	4	10	39	3.82	0.725	موافق
البعد السياسي					3.57	0.662	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعه

من خلال الجدول أعلاه نجد أن درجة موافقة إجابات الأفراد حول تحقيق البعد السياسي للمؤسسة المواطنة كانت "موافق" بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.72)، وهذا يدل على تجانس آراء المبحوثين حول عبارات هذا البعد، وتبعاً للانحراف المعياري نجد أن إجابات المبحوثين تركزت نسبياً حول الموافقة على تحقيق البعد السياسي للمؤسسة المواطنة بالشركة.

### البعد الثالث: البعد الاجتماعي والاقتصادي

الجدول رقم (2-17): عرض النتائج وفق البعد الاجتماعي والاقتصادي

العبارة	غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
9: تساهم المؤسسة فيرفع مستوى الوعي الاجتماعي لدى المواطن	4	4	11	39	2	3.52	0.930	موافق
10: تسعى المؤسسة لوفير ظروف عمل ملائمة تشجع على بذل مجهودات أكبر ورفع أداء المنظمة	1	9	18	20	12	3.55	1.032	موافق
11: تعمل المؤسسة على تشجيع مواطنين على مشاركة في أعمال تطوعية	1	9	14	24	12	3.62	1.027	موافق
12: تسمح الإدارة للعاملين بتكوين علاقات طيبة فيما	0	6	10	30	14	3.87	0.892	موافق

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

								بينهم
موافق	0.751	3.63	البعد الاجتماعي والاقتصادي					

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن درجة موافقة إجابات الأفراد حول تحقيق البعد الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسة المواطنية كانت "موافق" بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.75)، وهذا يدل على تجانس آراء الباحثين حول عبارات هذا البعد، وتبعاً للانحراف المعياري نجد أن إجابات الباحثين تركزت نسبياً حول الموافقة على تحقيق البعد الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسة المواطنية بالشركة.

### البعد الرابع: البعد الثقافي

#### الجدول رقم (2-18): عرض النتائج وفق البعد الثقافي

العبارة	غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تمتع الإدارة بجميع أشكال التمييز العنصري بين العمال وجماعات العمل	4	2	14	29	11	3.68	1.033	موافق
تساهم الإدارة في إبراز ثقافة المؤسسة	1	6	15	31	7	3.62	0.885	موافق
تسعى الإدارة لتقوية روابط الألفة والمحبة بين العاملين	0	8	17	25	10	3.62	0.922	موافق
تحترم الإدارة عادات الأفراد وطرق تفكيرهم	2	8	11	23	16	3.72	1.106	موافق

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنبوعة

								ومناسبتهم الخاصة
موافق	0.688	3.65						البعد الثقافي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن درجة موافقة إجابات الأفراد حول تحقيق البعد الثقافي للمؤسسة المواطنة كانت "موافق" بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.68)، وهذا يدل على تجانس نسبي في آراء الباحثين حول عبارات هذا البعد، وتبعاً للانحراف المعياري نجد أن إجابات الباحثين تركزت نسبياً حول الموافقة على تحقيق البعد الثقافي للمؤسسة المواطنة بالشركة.

و عموماً وتبعاً للجدول السابقة نجد أن:

- جميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية محققة.

- جميع أبعاد المؤسسة المواطنة محققة.

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

بعدما تطرقنا في الطرح السابق لدراسة نتائج التحليل وفق محاور الدراسة، سيتم اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال جملة من المعادلات والعلاقات المتحصل عليها من خلال المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS نسخة رقم 26.

#### الفرع الأول: اختبار صحة فرضيات الدراسة

##### 1- اختبار صحة الفرضية الجزئية الأولى:

الفرضية كانت: "هناك مستوى مناسب لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنبوعة من وجهة نظر العاملين بها".

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

و عليه تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال دراسة جدول اتجاه استجابة العينة حول محور المسؤولية الاجتماعية، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-19): اتجاه استجابة العينة حول محور المسؤولية الاجتماعية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
الاقتصادي	3.40	0.57	موافق
القانوني	3.75	0.77	موافق
الأخلاقي	3.68	0.69	موافق
المدني	3.55	0.75	موافق
المجموع	3.59	0.53	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لأبعاد محور المسؤولية الاجتماعية تراوحت ما بين (3.40) و(3.75)، حيث حصل البعد الاقتصادي على أقل متوسط حسابي مقارنة ببقية الأبعاد ويرجع السبب في ذلك للعبارتين الأولى والثانية من هذا البعد، فلو قمنا بحذف هاتين العبارتين ستزيد درجة لموافقة على هذا البعد ومن ثم تزيد درجة الموافقة على وتحقيق محور المسؤولية الاجتماعية.

و بما أن النتائج أسفرت على: حصول محور المسؤولية الاجتماعية على درجة "موافق" بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (0.53)، نقوم بتحديد درجة الأهمية النسبية لهذا المحور من خلال جدول درجة الأهمية النسبية الذي تطرنا له سابقا فنجد أن هذا المتوسط تقابله درجة "متوسط"، وبناء على هذه النتيجة فإن الفرضية الجزئية الأولى: "هناك مستوى مناسب لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنيعية من وجهة نظر العاملين بها" صحيحة.

2- اختبار صحة الفرضية الجزئية الثانية:

الفرضية كانت: "هناك مستوى مناسب لتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنبوعة من وجهة نظر العاملين بها".

و عليه تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال دراسة جدول اتجاه استجابة العينة حول محور المؤسسة المواطنة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-20): اتجاه استجابة العينة حول محور المؤسسة المواطنة

البعء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
المدني	3.50	0.71	موافق
السياسي	3.57	0.66	موافق
الاجتماعي والاقتصادي	3.63	0.75	موافق
الثقافي	3.65	0.68	موافق
المجموع	3.59	0.62	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لأبعاد محور المؤسسة المواطنة تراوحت ما بين (3.50) و(3.65)، حيث حصل البعد المدني على أقل متوسط حسابي مقارنة ببقية الأبعاد ويرجع السبب في ذلك للعبارتين الأولى والثانية من هذا البعد، فلو قمنا بحذف هاتين العبارتين ستزيد درجة الموافقة على هذا البعد ومن ثم تزيد درجة الموافقة على وتحقيق محور المؤسسة المواطنة.

و بما أن النتائج أسفرت على: حصول محور المؤسسة المواطنة على درجة "موافق" بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (0.63)، نقوم بتحديد درجة الأهمية النسبية لهذا المحور من خلال جدول درجة الأهمية

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

النسبية الذي تطرنا له سابقا فنجد أن هذا المتوسط تقابله درجة "متوسط"، وبناء على هذه النتيجة فإن الفرضية الجزئية الثانية: "هناك مستوى مناسب لتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنيعية من وجهة نظر العاملين بها" صحيحة.

### 3- اختبار صحة الفرضية الجزئية الثالثة

الفرضية كانت: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنيعية من وجهة نظر العاملين بها".

و عليه تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) وذلك لمعرفة إذا ما كانت هناك علاقة بين المتغيرين أم لا توجد، وما طبيعة هذه العلاقة إن وجدت، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-21): معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين

المحاور	المسؤولية الاجتماعية	المؤسسة المواطنة	مستوى الدلالة
	معامل الارتباط بيرسون		
المسؤولية الاجتماعية	1	0.801	0.000
المؤسسة المواطنة	0.801	1	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط بيرسون بلغ نسبة (0.80)، وهي تدل على وجود ارتباط بين المتغيرين (المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة) وهذه العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 هي علاقة طردية إيجابية قوية بين المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة، حيث أنه

كلما يحصل تبني والتزام بالمسؤولية الاجتماعية تتحقق لنا أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز.

و بناء على هذه النتائج، فإن الفرضية الجزئية الثالثة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنبوعة من وجهة نظر العاملين بها" صحيحة.

#### 5- اختبار الفرضية الجزئية الرابعة:

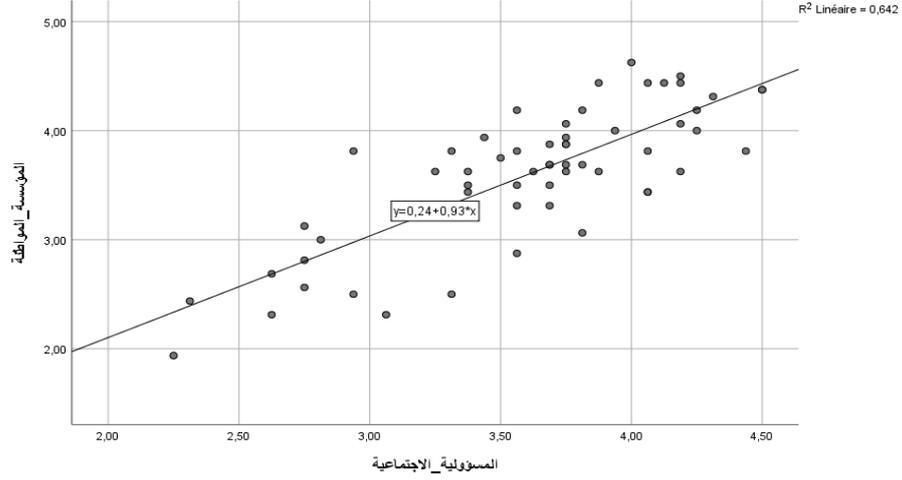
الفرضية كانت: "هناك اثر ذو دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنبوعة من وجهة نظر العاملين بها".

وتم اختبار هذه الفرضية من خلال الانحدار الخطي البسيط Simple Liner Regression والذي يستخدم للتنبؤ بقيمة المتغير التابع، من خلال مجموعة من المتغيرات الوظيفية المستقلة وذلك من خلال تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، وفي هذه الدراسة متغير واحد مستقل وآخر تابع، لذلك قمنا بحساب الانحدار الثنائي أو ما يسمى ب: الانحدار الخطي البسيط.

أولاً: تحليل الانحدار الخطي البسيط باستعمال لوحة الانتشار:

الشكل رقم (2-6): لوحة الانتشار المتنبئ بها

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعه



المصدر: مخرجات برنامج Spss.

من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا أن معادلة الانحدار  $R$  كانت  $y=0.24+0.93*x$  (حيث أن مربع معامل الانحدار الخطي  $R^2=0.642$  وهو قيمة عالية وقوية نسبيا ما يفسر أن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المولطة قوية نسبيا).

ثانيا: تحليل الانحدار الخطي البسيط باستعمال تحليل التباين:

بهدف معرفة معامل الانحدار الخطي البسيط استعملنا طريقة تحليل التباين ANOVA .

- تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط ومدى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية

يساعد تحليل التباين ANOVA على معرفة واختبار معنوية الانحدار، ولمعرفة ذلك تم افتراض ما يلي:

1-الفرضية الصفرية  $H_0$ : الانحدار غير معنوي.

2-الفرضية البديلة  $H_1$ : الانحدار معنوي.

و الجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (2-22): تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط

معلمات	معاملات	اختبار T	القيمة	تفسير النتيجة
--------	---------	----------	--------	---------------

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنبوعة

النموذج	الانحدار	الاحتمالية	
B1	0.240	0.723	معنوية
B	0.931	10.203	معنوية
R	0.801		النموذج معنوي
R <sup>2</sup>	0.642		
اختبار F	104.091		
مستوى الدلالة	0.000		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Spss.

تفسير نتائج الجدول السابق: من خلال الجدول نجد أن:

✓ متوسط أبعاد المؤسسة المواطنة لوحدة واحدة هي (B1=0.240) عندما يكون عامل المسؤولية

الاجتماعية يساوي الصفر.

✓ أي أن الزيادة في عامل المسؤولية الاجتماعية بوحدين تزداد أبعاد المؤسسة المواطنة بنسبة معيارية

قدرها (B=0.931).

✓ يوجد تأثير لتبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية على تحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة لأن القيمة

الاحتمالية (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05).

✓ تشير قيمة الارتباط (R) إلى العلاقة بين المتغيرين وهي حوالي (80%) مما يدل على أنه يوجد

ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة وهذه العلاقة قوية وإيجابية.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

فسر متغير المسؤولية الاجتماعية حوالي (64%) من التباين في مستوى المؤسسة المواطنة بالاعتماد على

قيمة التحديد  $R^2$  وبالتالي يؤثر تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية على تحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة.

و بالتالي نرفض الفرض الصفري  $H_0$  ونقبل الفرض البديل  $H_1$  وهو أن الانحدار معنوي، وبالتالي توجد

علاقة بين المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية والمتغير التابع المؤسسة المواطنة.

### ثالثا: جدول معاملات مستقيم الانحدار

يسمح هذا الجدول بقراءة معادلة مستقيم الانحدار بسهولة كما هو موضح في الجدول الموالي:

#### الجدول رقم (2-23): معاملات مستقيم الانحدار

مستوى الدلالة	القيم	
0.472	0.240	القيمة المتنبئة
0.000	0.931	المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Spss.

معادلة خط الانحدار  $y =$  القيمة المتنبئة  $+ X$  قيمة المتغير المستقل

يبين جدول المعاملات معادلة خط الانحدار والتي كانت مطابقة للنتائج المتحصل عليها من خلال استخدام

لوحة الانتشار، حيث كانت:

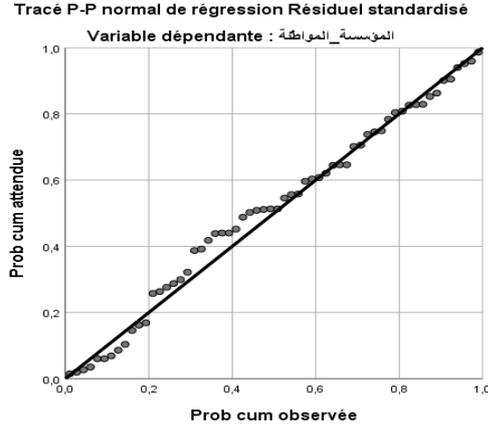
معادلة الانحدار المتنبئ بها هي:  $Y=0.24+0.93*x$

أما معادلة الانحدار المتحصل عليها فهي:  $Y=0.24+0.93*x$

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية

نلاحظ أن القيم متساوية وهذه القيم دالة على وجود انحدار ما بين المتغيرين، أي وجود علاقة بين متغير المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة، وهو موضح جليا في الشكل البياني التالي:

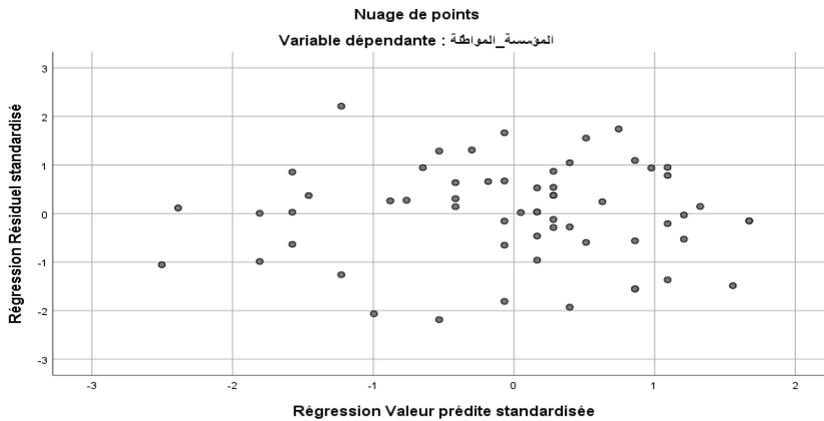
### الشكل رقم (2-7): لوحة الانتشار المتحصل عليها



المصدر: مخرجات برنامج Spss.

من خلال الشكل نلاحظ أن كل النقاط كانت قريبة جدا من خط الانحدار ومتمركزة حوله وأغلب النقاط تقع عليه، وبالتالي فإن البواقي من القيم تتوزع حسب التوزيع الطبيعي وهذا يعتبر أحد شروط إجراء تحليل الانحدار والشكل التالي يوضح شكل انتشار البواقي من القيم:

### الشكل رقم (2-8): لوحة انتشار البواقي من القيم



المصدر: مخرجات برنامج Spss.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنية

من خلال الشكل السابق نلاحظ انتشار القيم المتبقية، كما نلاحظ أنه ليس هناك نمط معين في الانتشار وهذا ما يتطابق مع شرط الخطية والذي يعتبر شرط من شروط الانحدار البسيط.

وبناء على النتائج السابقة، فإن الفرضية الجزئية الرابعة: "هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين بها" صحيحة.

### الفرع الثاني: مناقشة النتائج

#### أولاً: نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى

من خلال المتوسطات الحسابية للفرضية الجزئية الأولى يتبين لنا أن هناك مستوى مناسب لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين فيها، بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (0.53)، وهذا ما يقابل درجة "موافق"، مما يعني أن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية لديها مستوى متوسط لتبني المسؤولية الاجتماعية.

#### ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

من خلال المتوسطات الحسابية للفرضية الجزئية الثانية يتبين لنا أن هناك مستوى مناسب لتحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين فيها، بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (0.63)، وهذا ما يقابل درجة "موافق"، مما يعني أن الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية لديها مستوى متوسط لتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة.

#### ثالثاً: نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنية

من خلال نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون، تبين أن هناك علاقة طردية إيجابية قوية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة، حيث أن معامل الارتباط بيرسون بلغ نسبة (80%)، أي كلما يحصل تبني للمسؤولية الاجتماعية تتحقق لنا أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية.

### رابعاً: نتائج اختبار الفرضية الجزئية الرابعة

من خلال نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين، تبين أن هناك تأثير لتبني المسؤولية الاجتماعية على تحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة، حيث أشارت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) إلى العلاقة بين المتغيرين وهي حوالي (80%)، مما يدل على وجود أثر إيجابي.

## خلاصة

تعرفنا في هذا الفصل على الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية وهذا بعدما تعرفنا على مجمع سونلغاز، كما تطرقنا للهيكل التنظيمي وأهم وظائف الشركة، كل هذا تم التطرق إليه في المبحث الأول من هذا الفصل، ثم بعدها جاء المبحث الثاني ليكشف لنا عن نتائج التحليل واختبار الفرضيات والتي أسفرت نتائجها عن وجود مستوى مناسب لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة محل الدراسة وكذا وجود مستوى مناسب لتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة، كما أسفرت عن وجود علاقة وأثر بين المسؤولية الاجتماعية والمؤسسة المواطنة.

و أوضحت نتائج الدراسة صحة جميع الفرضيات الجزئية المطروحة في الدراسة ومنه أثبتت صحة الفرضية العامة للدراسة.

خاتمة

### خاتمة

نستنتج من خلال ما سبق على أن المسؤولية الاجتماعية لها دور في تحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية، حيث تم دراسة المتغيرين بطريقة وصفية وكمية، بهدف الوصول لأغراض الدراسة، والتي كان من ضمنها الوقوف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة، وكذا قياس مدى تحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بها، فقد تطرقنا في الطرح الأدبي في الفصل الأول لتوضيح المفهومين والتعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأبعاد المؤسسة المواطنة، كما تناولنا جملة من الدراسات السابقة المتعلقة بكل متغير على حدة، وبعدها تناولنا دراسات سابقة للمتغيرين معا.

و تم بعدها في إجراء التحليل الإحصائي على برنامج Spss والذي أسفرت نتائجه على:

- ✓ وجود مستوى متوسط لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين بها.
- ✓ وجود مستوى متوسط لتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين بها.
- ✓ وجود علاقة طردية إيجابية قوية بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين بها.
- ✓ وجود أثر إيجابي بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين بها.

كما أوضحت نتائج الدراسة أن تبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة يساهم في تحقيق أبعاد المواطنة التنظيمية فيها وبالتالي تحول الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بالمنفعة إلى مؤسسة مواطنة.

### توصيات الدراسة:

بناء على النتائج المتوصل إليها تم تقديم أهم التوصيات وهي:  
- ضرورة التركيز على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالشركة.  
\_ الاهتمام بالفئات المهتة في المجتمع، وذلك سعياً نحو تحمل مسؤولياتهم وتحسين صورة الشركة في المجتمع.

\_ ترسيخ وإرساء ثقافة المسؤولية وروح المواطنة لدى العاملين.  
- تشجيع العاملين على التمتع أكثر بحقوقهم والتزامهم بواجباتهم تجاه المجتمع

### آفاق الدراسة:

من خلال هذه الدراسة سنحاول توضيح آفاق بحثية مستقبلية يمكن تقديمها فيما يلي:

- ❖ مدى مساهمة التخطيط الاستراتيجي في تحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة.
- ❖ أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الولاء التنظيمي.
- ❖ دور المؤسسة المواطنة في تعزيز الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

# مصادر و مراجع

## أولاً: الكتب:

- 1- إبراهيم بختي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية (المذكورة، الأطروحة، التقرير، المقال) وفق طريقة ال IMRAD، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2015، الطبعة الرابعة.
- 2- ثامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، الطبعة الأولى.
- 3- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
- 4- عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.

## ثانياً: البحوث الجامعية:

- 5- بودرع سميرة وزميلتها، المسؤولية الاجتماعية ومساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج -جيجل- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2018/2019م.
- 6- صابرين أبو جاسر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي-دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010م.

7- إسلام عصام خضر، دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤولياتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية "دراسة حالة"، مقدم لنيل شهادة الماجستير في التجارة، كلية التجارة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

8- زعرور فطيمة الزهراء وزميلتها، المسؤولية الاجتماعية ومساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج - جيغل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيغل، الجزائر، 2019/201م.

9- ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم لاقتصادية علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2010م.

10- رشا كامل عبد الكاظم، تأثير المسؤولية الاجتماعية في سمعة المنظمة، جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، 2018م.

11- حنان مراد، مكانة المواطن والمواطنة في المدن -دراسة استشرافية- دراسة حالة مدينة بسكرة نموذجاً، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 1017/1016م،

### ثالثاً: المقالات:

12- سعداوي مراد مسعود وزميلته، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسات دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بولايي الأغواط وغرداية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحي فارس المدية، تاريخ النشر: 2019/12/31.

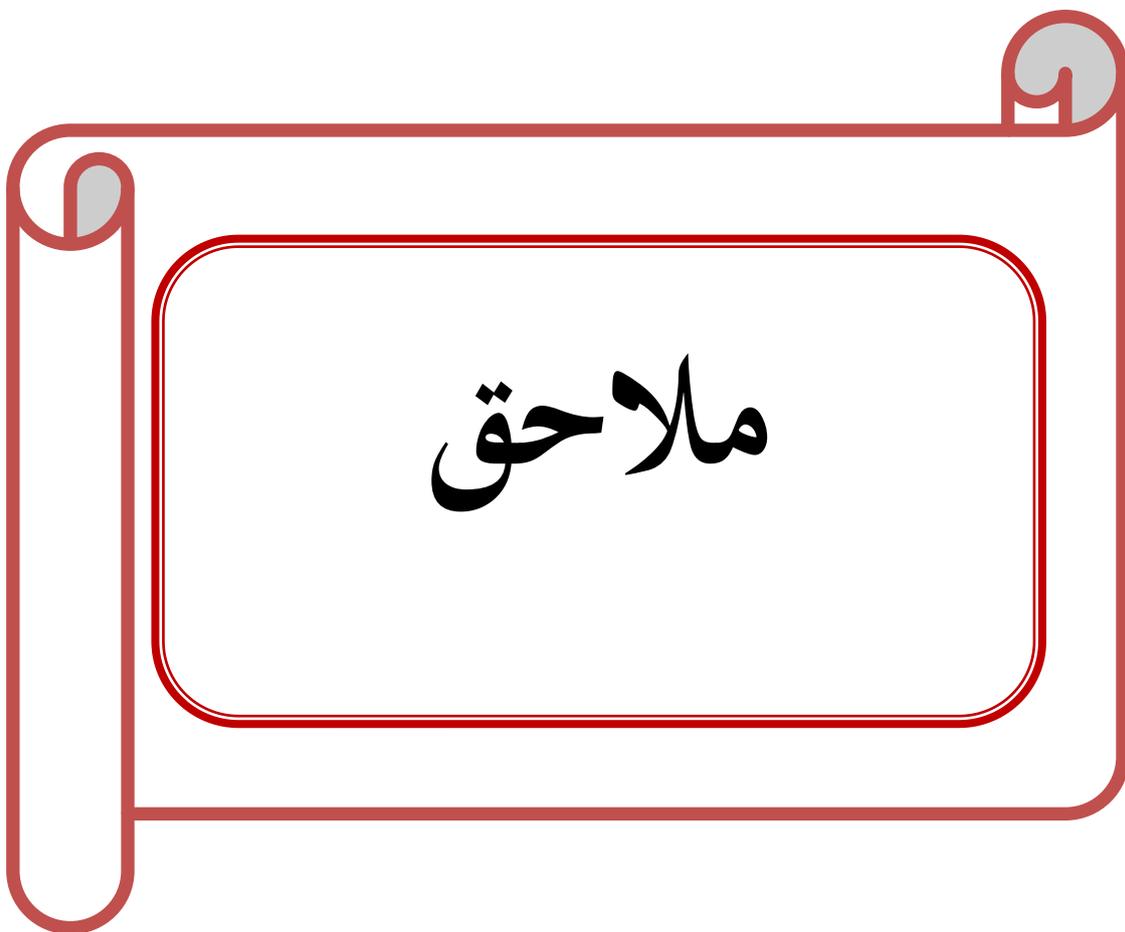
13-زينب بنت محمد الغربية، إستراتيجية لتعزيز التربية من اجل المواطنة في المدرسة الحديثة، مجلة تنمية الموارد البشرية، وزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان، ديسمبر 2015، العدد الحادي عشر.

رابعا: وقائع التظاهرات العلمية: (الملتقيات، المؤتمرات، الأيام الدراسية):

14-بجوصي مجدوب وزميلته، دور مواصفات الإيزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، المنتدى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال، يومي 15/14 فيفري 2012، بشار، الجزائر.

15-أمينة قهواجي وزميلها، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مقدم إلى المؤتمر الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة، جامعة بومرداس، الجزائر، يومي 15/14 نوفمبر 2016.

16-مقدم وهيبية، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية) مقدم إلى المنتدى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 14/13 ديسمبر 2011، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر.



ملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لسونلغاز-مديرية التوزيع المنبوعة



المصدر: سونلغاز: مديرية التوزيع المنبوعة.

الملحق رقم (02): قائمة المحكمين

الرقم	إسم المحكم	الجامعة
01	بلعربي محمد	جامعة غرداية
02	بن الزين حمزة	جامعة غرداية
03	فيها خير مريم	جامعة غرداية
04	بن شاعة وليد	جامعة غرداية

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

التخصص: ماستر إدارة أعمال



استمارة استبيان

تحت إشراف الأستاذ: بن شاعة وليد

من إعداد الطلبة:

❖ بن ناسة خديجة

❖ ودان سارة

أخي الفاضل.. /أختي الفاضلة... السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته...

في إطار التحضير لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال أقوم بدراسة

حول: " دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة" و باعتباركم أحد الموظفين بهذه

المؤسسة، نرجو منكم التكرم بتعبئة هذه الاستمارة بعد القراءة الجيدة للعبارات، ووضع علامة (x) في

الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها، ونحيطكم علما أن المعلومات المقدمة من قبلكم ستستخدم

لأغراض البحث العلمي فقط، وإن دقة وصحة النتائج متوقفة على دقة المعلومات التي تقدمونها لنا فلا

تدخلوا علينا بمعلوماتكم القيمة، لأنكم تعتبرون مساهمين في إنجاز هذا العمل.

## قائمة الملاحق

أولاً: المعلومات الشخصية: ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. العمر: أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة  أكثر من 40 سنة
3. المستوى التعليمي: ثانوي  تقني سامي  ليسانس  ماجستير
4. المستوى التعليمي للوظيفة: عون تنفيذ  عون تحكم  إطار
5. مدة العمل في المؤسسة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

ثانياً: محاور الدراسة:

### ➤ المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>البعد الاقتصادي</b>					
1: تهدف المؤسسة لتحقيق الربح فقط					
2: تعتبر المؤسسة اهتمامها بالمجتمع مجرد تكاليف إضافية					
3: تسعى المؤسسة لتقديم منتجات/خدمات جديدة لتسهيل نمط حياة المواطن					
4: تلتزم المؤسسة بالاتفاقيات المبرمة بينها وبين مورديها					
<b>البعد القانوني</b>					
5: تأخذ المؤسسة بعير لاعتبار سلامة المحيط خلال ممارستها لأنشطتها					
6: تقدم المؤسسة تأمينات اجتماعية للعاملين وعائلاتهم					
7: تلتزم المؤسسة بقوانين العمل وتحرص على سلامة وأمن العاملين					
8: تضع المؤسسة نظام معين لتجنب مسببات التلوث والكوارث البيئية					

## قائمة الملاحق

البعد الأخلاقي				
				9: تسعى المؤسسة لحسين صورتها لدى المجتمع بإقامة علاقات طيبة مع مختلف شرائحه
				10: تهتم المؤسسة بظروف العاملين النفسية والاجتماعية وتتكفل بما
				11: تحترم المؤسسة عادات وتقاليد المجتمع المحلي
				12: تلتزم المؤسسة بأداء أنشطتها بصفة نزيهة وعادلة
البعد الخيري				
				13: تأخذ المؤسسة بعير لاعتبار سلامة المحيط خلال ممارستها لأنشطتها
				14: تقدم المؤسسة للفقراء مساعدات إنسانية
				15: تساهم المؤسسة بشكل تطوعي بدعم الجمعيات الخيرية
				16: تسهم المؤسسة في عملية إصلاحات بعد حدوث الكوارث

### ➤ المحور الثاني: مؤسسة المواطنة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
البعد المدني					
					17: يتمتع العاملون بجميع حقوق التي تنص عليها قوانين العمل
					18: تمنح المؤسسة العاملين حرية التعبير والمشاركة بأفكار في مجال نشاطها
					19: تسهم المؤسسة في تنمية شعور العاملين بأهمية المحافظة على ممتلكاتها
					20: تتعامل الإدارة مع العاملين بمساواة رغم اختلاف المنصب والنسب
البعد السياسي					

## قائمة الملاحق

					21: تساهم المؤسسة في رفع مستوى الوعي السياسي لدى المواطن
					22: تسمح الإدارة للعاملين بالمشاركة في الانتخابات
					23: تساعد الإدارة العاملين في التمتع بحقوقهم
					24: تشجع الإدارة العاملين على الإدلاء بأصواتهم في الانتخابات
<b>البعد الاجتماعي والاقتصادي</b>					
					25: تساهم المؤسسة في رفع مستوى الوعي الاجتماعي لدى المواطن
					26: تسعى المؤسسة لوفير ظروف عمل ملائمة تشجع على بذل مجهودات أكبر ورفع أداء المنظمة
					27: تعمل المؤسسة على تشجيع مواطنين على مشاركة في أعمال تطوعية
					28: تسمح الإدارة للعاملين بتكوين علاقات طيبة فيما بينهم
<b>البعد الثقافي</b>					
					29: تمنع الإدارة جميع أشكال التمييز العنصري بين العمال وجماعات العمل
					30: تساهم الإدارة في إبراز ثقافة المؤسسة
					31: تسعى الإدارة لتقوية روابط الألفة والمحبة بين العاملين
					32: تحترم الإدارة عادات الأفراد وطرق تفكيرهم ومناسباتهم الخاصة

الملحق رقم (04): مخرجات برنامج SPSS

أولاً: نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité		
Alpha de		Nombre d'éléments
Cronbach	,928	32

معامل الثبات الكلي

Statistiques de fiabilité		
Alpha de		Nombre d'éléments
Cronbach	,824	16

معامل ثبات محور المسؤولية

Statistiques de fiabilité		
Alpha de		Nombre d'éléments
Cronbach	,909	16

معامل ثبات محور المؤسسة المواطنة

ثانياً: نتائج استجابة العينة حول أبعاد محور المسؤولية الاجتماعية

Statistiques

		المسؤولية_البعد_الاقتصادي	المسؤولية_البعد_القانوني	المسؤولية_البعد_الأخلاقي	المسؤولية_البعد_الخير
		صادي	ي	قي	ي
N	Valide	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	3,4042	3,7583	3,6833	3,5500
	Médiane	3,2500	4,0000	3,7500	3,5000
	Somme	204,25	225,50	221,00	213,00

ثالثاً: نتائج استجابة العينة حول أبعاد محور المؤسسة المواطنة

Statistiques

		المواطنة_البعد_السياسي	المواطنة_البعد_الاجتماعي	المواطنة_البعد_الثقافي
		المواطنة_البعد_المدني	ي	عي
N	Valide	60	60	60
	Manquant	0	0	0
	Moyenne	3,5000	3,5750	3,6375
	Médiane	3,6250	3,7500	3,7500
	Somme	210,00	214,50	218,25

رابعاً: نتائج معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين

### Corrélations

		المسؤولية_الاجتماعية	المؤسسة_المواطنة
المسؤولية_الاجتماعية	Corrélacion de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	60	60
المؤسسة_المواطنة	Corrélacion de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	60	60

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

خامساً: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط

### Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
المؤسسة_المواطنة	3,5927	,62643	60
المسؤولية_الاجتماعية	3,5990	,53891	60

### Corrélations

		المؤسسة_المواطنة	المسؤولية_الاجتماعية
Corrélacion de Pearson	المؤسسة_المواطنة	1,000	,801
	المسؤولية_الاجتماعية	,801	1,000
Sig. (unilatéral)	المؤسسة_المواطنة	.	,000
	المسؤولية_الاجتماعية	,000	.
N	المؤسسة_المواطنة	60	60
	المسؤولية_الاجتماعية	60	60

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,801 <sup>a</sup>	,642	,636	,37794

a. Prédicteurs : (Constante),

b. Variable dépendante : المؤسسة\_المواطنة

ANOVA<sup>a</sup>

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,868	1	14,868	104,091	,000 <sup>b</sup>
	de Student	8,284	58	,143		
	Total	23,152	59			

a. Variable dépendante : المؤسسة\_المواطنة

b. Prédicteurs : (Constante), المسؤولية\_الاجتماعية

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta	t		
1	(Constante)	,240	,332		,723	,472
	المسؤولية_الاجتماعية	,931	,091	,801	10,203	,000

a. Variable dépendante : المؤسسة\_المواطنة

# فہرس

III.....	شكر و عرفان
IV.....	إهداء
VI.....	الملخص
VIII.....	قائمة المحتويات
X.....	قائمة الجداول
XI.....	قائمة الأشكال البيانية
XII.....	قائمة الملاحق
XIII.....	قائمة الاختصارات والرموز
أ.....	مقدمة
01.....	الفصل الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية و المؤسسة المواطنة
02.....	تمهيد
03.....	المبحث الأول: مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية و المؤسسة المواطنة
03.....	المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية
03.....	الفرع الأول: تعريف وعناصر ومبادئ المسؤولية الاجتماعية
06.....	الفرع الثاني: دوافع الاهتمام وأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية وفوائدها
08.....	الفرع الثالث: أبعاد ونظريات المسؤولية الاجتماعية
10.....	الفرع الرابع: إستراتيجيات ومؤشرات قياس المسؤولية الاجتماعية
13.....	المطلب الثاني: ماهية المؤسسة المواطنة

## الفهرس

- 13..... الفرع الأول: تعريف وأهمية المواطنة التنظيمية.
- 15..... الفرع الثاني: أبعاد ونظريات المواطنة التنظيمية.
- 17..... المطلب الثالث: العلاقة بين مواطنة المؤسسة والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
- 19..... المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
- 19..... المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- 22..... المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمواطنة التنظيمية.
- 24..... المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والمواطنة التنظيمية معاً.
- 26..... المطلب الرابع: التعقيب عن الدراسات السابقة.
- 28..... خلاصة.
- 29..... الفصل الثاني: دراسة ميدانية بشركة سونلغاز مديرية التوزيع المنيعية.
- 30..... تمهيد.
- 31..... المبحث الأول: عرض للمؤسسة محل الدراسة.
- 31..... المطلب الأول: تقديم مجمع سونلغاز.
- 33..... المطلب الثاني: تقديم مديرية التوزيع المنيعية.
- 34..... المطلب الثالث: مصالح مديرية التوزيع ومهامها.
- 36..... المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة ومناقشة النتائج.
- 36..... المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة.
- 36..... الفرع الأول: منهجية الدراسة.
- 38..... الفرع الثاني: تصميم أداة الدراسة.

## الفهرس

39.....	الفرع الثالث: اختبار الصدق و الثبات
41.....	الفرع الرابع: مجتمع و عينة الدراسة.....
42.....	المطلب الثاني: عرض و مناقشة نتائج الدراسة.....
42.....	الفرع الأول: توزيع العينة حسب خصائصها.....
48 .....	الفرع الثاني: عرض النتائج وفق المحاور .....
58.....	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
58.....	الفرع الأول: اختبار صحة فرضيات الدراسة.....
66 .....	الفرع الثاني: مناقشة النتائج.....
68.....	خلاصة.....
69.....	خاتمة.....
72.....	قائمة المصادر والمراجع.....
76.....	الملاحق.....
86.....	الفهرس.....