



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا



كلية الدراسات العليا

المسؤولية الاجتماعية المدركة وأثرها على الإلتزام التنظيمي

”دراسة على عينة من شركات الإتصالات بالسودان“

The Impact of Perceived Social Responsibility on Organizational Commitment

(A study on A Sample of Telecommunication Companies in Sudan)

بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

إشراف الدكتور:

إعداد الطالب :

بشارة موسى بشارة

عثمان القاسم محمد سعيد

1440هـ/2018م

الاستهلال

قال الله تعالى:

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

صدق الله العظيم

سورة التوبة الآية (105)

إهداء

إلى قدوتنا ومعلمنا وقائد امتنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من غرس في نفسي حب العلم منذ نعومة اظفاري اطلال الله في عمره .

والدى الحبيب

إلى من سهرت الليالي من اجل راحتي اطلال الله في عمرها

أمي الحبيبة

إلى من لا معنى للحياة بدونهم ويسكون قلبي حفظهم الله

زوجتي عائشة وابنتي فاطمة

إلى من تشابكت يدي بايدهم تشتاق عيناى لريتهم دائماً

أخوتي وأخواتي

إلى من أناروا دربنا بالعلم والمعرفة

اسادتي الكرام..

إليهم جمعياً أهدي هذا الجهد المتواضع

شكر و تقدير

اول الشكر واخر الشكر الى المنعم البارئ الله عز وجل الذي احاطني برعايته الالهية العظيمة ويسر لي كل عسير والهمني الصبر والقوة في شق طريقي نحو

البحث العلمي

والشكر ذلك الصرح الشامخ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا والشكر الي قسم إدارة الاعمال ممثلا في الاساتذة الاجلاء

كما اتقدم بخالص شكر وتقدير وعظيم امتناني الي الاستاذ الفاضل الدكتور:

بشارة موسى بشارة

لما ابداه لي من حسن رعاية ورحابة صدر وروح علمية مخلصة وما قدمه لي من توجهات ونصائح سديدة وملاحظات قيمة ومثمرة ،فدعائي له بدوام الصحة والعافية.

كما أحمل الشكر إلي كل مكان أمدني بالعلم والمعرفة مكتبة الدراسات العليا ومكتبة الدراسات التجارية وكل من وجهني وعلمني واخذ بيدي في سبيل إنجاز هذا البحث.

المستخلص

إن الإهتمام بدراسة المسؤولية الإجتماعية المدركة من قبل الباحثين ضرورة مهمة لمواكبة التطورات الحاصلة لقطاع شركات الإتصالات واستناداً على نظرية أصحاب المصلحة هدفت الدراسة إلي التعرف على أثر المسؤولية الإجتماعية المدركة على الإلتزام التنظيمي للعاملين بشركات الاتصالات بالسودان.

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمت استبانة لجمع البيانات الممثل من الأفراد العاملين بالشركات وهي (MTN – Sudani - ZAIN) حيث تم توزيع (180) استبانة استرجعت منها (159) استبانة بنسبة استرداد بلغت (88%). لتحليل بيانات الدراسة استخدمت عدة أساليب إحصائية اشتملت على التحليل الوصفي والتحليل العاملي الاستكشافي والتحليل العاملي التوكيدي وتحليل الإعتمادية و تحليل المسار باستخدام برنامج (AMOS) .

توصلت نتائج الدراسة إلي أن هنالك علاقة إيجابية بين المسؤولية الإجتماعية المدركة والإلتزام التنظيمي، حيث أظهرت الدراسة إلي أن هنالك علاقة إيجابية بين كل أبعاد المسؤولية الإجتماعية المدركة والإلتزام الاستمراري ، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة على أن هنالك علاقة إيجابية بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية (المسؤولية الأخلاقية والمسؤولية القانونية والإلتزام المعياري، توصلت الدراسة أخيراً إلي العديد من المضامين النظرية والمضامين النظرية والتطبيقية والمقترحات لبحوث مستقبلية.

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية - الإلتزام التنظيمي.

Abstract

The importance of studying the social responsibility by the researchers is essential to keep abreast of developments in the telecommunications sector. Pursuant to the theory of stakeholders, the study aimed at identifying the impact of perceived social responsibility on the organizational commitment of the employees of telecommunications companies in Sudan.

The study used the descriptive analytical method, where a questionnaire was used to collect the data represented by the individuals working in the companies (MTN - Sudani - ZAIN). 180 questionnaires were distributed, (159) were retrieved, with a response rate of (88%). To analyze the study data, several statistical methods were used, including descriptive analysis, exploratory analysis, empirical global analysis, reliability analysis and path analysis using the AMOS program.

The results of the study showed that there is a positive relationship between perceived social responsibility and the organizational commitment. The study showed that there is a positive relationship between all aspects of perceived social responsibility and the continuous commitment. The results of the study also showed that there is a positive relationship between aspects of social responsibility (moral responsibility and legal responsibility), and the normative commitment. The study finally came to a number of theoretical and applied content and proposals for future research.

Keywords: Social Responsibility - Organizational Commitment



قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	قائمة الموضوعات
ك	قائمة الجداول
ل	قائمة الاشكال
الصفحة	الفصل الأول :الإطار العام للدراسة
1	1-1 المقدمة
1	1-2 مشكلة الدراسة
2	1-3 اسئلة الدراسة
3	1-4 أهداف الدراسة
3	1-5 أهمية الدراسة
3	الاهمية العلمية
4	الاهمية التطبيقية
4	1-6 التعريفات الإجرائية
4	1-7 تنظيم الدراسة
الصفحة	الفصل الثاني:الإطار النظري والدراسات السابقة
	المسئولية الإجتماعية
5	2-1 المقدمة

5	2-2 المسؤولية الاجتماعية
5	2-3 ماهية المسؤولية الاجتماعية
6	2-4 تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات
6	2-5 مفهوم المسؤولية الاجتماعية
7	2-6 معايير المسؤولية الاجتماعية
7	2-7 العوامل التي أدت الى ظهور المسؤولية الاجتماعية
7	2-8 أسباب ظهور المسؤولية الاجتماعية
8	2-9 التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية
10	2-10 عناصر المسؤولية الاجتماعية
11	2-11 أهمية المسؤولية الاجتماعية
12	2-12 مبادئ المسؤولية الاجتماعية
13	2-13 المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية
16	2-14 أبعاد المسؤولية الاجتماعية
	2-2 الالتزام التنظيمي
20	2-2-1 المقدمة
20	2-2-2 مفهوم الالتزام التنظيمي
20	2-2-3 مرتكزات الالتزام التنظيمي
21	2-2-4 أهمية الالتزام التنظيمي
22	2-2-5 خصائص الالتزام التنظيمي
22	2-2-6 محددات الالتزام التنظيمي
23	2-2-7 أنواع الالتزام التنظيمي
24	2-2-8 مراحل تطوير الالتزام التنظيمي
24	2-2-9 قياس الالتزام التنظيمي

25	10-2-2 نتائج الالتزام التنظيمي
27	11-2-2 أبعاد الالتزام التنظيمي
30	3-2 الدراسات السابقة
	4-2 نظرية الدراسة ونموذج وفرضيات الدراسة
38	1-4-2 المقدمة
38	2-4-2 نظرية الدراسة
38	3-4-2 نموذج الدراسة المقترح
39	4-4-2 الفرضية الرئيسية
	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
40	1-3 المقدمة
40	2-3 أسلوب الدراسة
40	3-3 أدوات ومصادر جمع البيانات
40	4-3 مجتمع الدراسة
40	5-3 قياس متغيرات دراسة
44	6-3 جودة المقاييس
45	7-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة
	الفصل الرابع : التحليل ونتائج الدراسة
46	0-4 عرض التحليلي الإحصائي

46	4-1 المقدمة
46	4-2 البيانات المفقودة
46	4-3 الإجابات المماثلة
47	4-4 معدل إستجابة العينة
48	4-5 تحليل البيانات الأساسية لعينة الدراسة
49	4-6 مقياس الدراسة
50	4-7 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
51	4-8 تحليل العامل الاستكشافي
52	4-9 التحليل العاملي للمتغير المستقل
52	4-10 التحليل العاملي للمتغير التابع
53	4-11 تحليل الإعتماذية
54	4-12 التحليل العاملي التوكيدي
54	4-13 مؤشرات جودة النموذج
56	4-14 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل
57	4-15 مؤشرات جودة النموذج
57	4-16 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع
58	4-17 مؤشرات جودة النموذج

59	4-18 التحليل العاملي التوكيدي لنموذج الدراسة
60	4-19 مؤشرات جودة النموذج
61	4-20 تحليل الإعتماذية والصلاحية
62	4-21 تحليل الإرتباط
62	4-22 تحليل الإرتباط بين متغيرات
	4-2 اختبار الفرضيات
63	4-2-1 نمذجة المعادلة البنائية
63	4-2-2 تحليل المسار
64	4-2-3 الفرضية الأولى : العلاقة بين المسئولية الإجتماعية والالتزام المعيارى
66	4-2-5 الفرضية الثانية: العلاقة بين المسئولية الاجتماعية والالتزام الاستمرارى
67	4-2-7 خلاصة الفصل
الصفحة	الفصل الخامس:مناقشة النتائج والتوصيات
69	5-1 المقدمة
69	5-2 مناقشة النتائج
70	5-3 التأثيرات النظرية للدراسة
70	5-4 التأثيرات التطبيقية للدراسة

70	5-5 جوانب القصور في الدراسة
71	5-6 مقترحات للبحوث مستقبلية
71	5-7 الخاتمة
72	المراجع و المصادر
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	رقم الصفحة
1	تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات	6
2	عناصر المسؤولية الاجتماعية	11
3	بعد المسؤولية الاقتصادية	41
4	بعد المسؤولية القانونية	41
5	بعد المسؤولية الأخلاقية	42
6	بعد الالتزام العاطفي	42
7	بعد الالتزام المعياري	43
8	بعد الالتزام الاستمراري	43
9	المتغيرات وعدد فقرات الاستبانة	44
10	مقياس ليكرت الخماسي	44
11	معدل استجابة المبحوثين	47
12	تحليل البيانات الأساسية	48
13	مقياس درجة الموافقة	50
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.	51

52	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل	15
53	التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع	16
54	معامل الإعتمادية	17
57	مؤشرات جودة المطابقة	18
61	معامل الاعتمادية المركبة لعبارات الاستبيان	19
62	تحليل الارتباط بين المتغيرات	20
65	تحليل المسار للفرضية الأولى	21
67	تحليل المسار للفرضية الثانية	22

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	هرم كروول للمسؤولية الاجتماعية	16
2	النموذج العام للالتزام الفرد داخل المنظمة	29
3	نموذج الدراسة المقترح	38
4	التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات المستقلة	56
5	التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات التابعة	58
6	نموذج الدراسة المعدل	60
7	العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام المعياري	64
8	العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام الاستمراري	66

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

1-0 الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة :

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من القضايا الأساسية التي تتطلب أهمية كبيرة من قبل منظمات الأعمال ، ومع تزايد منظمات القطاع الخاص وكبر حجمها وازدياد ارباحها فقد فرض دور اجتماعي جديد لهذه المنظمات تساهم في خلالها الى تحقيق الاهداف والتطلعات المجتمعية .

ظهرت المسؤولية كأتجاه جديد في مجال الادارة بجميع انواع الادارة ، ففي الادارة نجد ان المنتج الجديد خلال دوره حياته يجب ان لا يكون مصدر ضرر للبيئة والعملاء والتسعين يجب ان يتلأ مع المستهلكين .(الصيرفي ، 2007).

ان الاهتمام بدراسة المسؤولية الاجتماعية من قبل الباحثين هو ضروره مهمة لمواكبة التطورات الحاصلة في قطاع شركات الاتصالات وتسعى الدراسة على التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تتعامل مع افراد المجتمع .

ان مفهوم المسؤولية الاجتماعية تجاوز حدود العمل الخيري ويتعداه الى معان أشمل واكثر عمقاً للتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية خلال ترسيخ المبادئ التي تحت على الاهتمام بالحالة والمجتمع والبيئة المحيطة وذلك من خلال وضع التشريعات وسن القوانين والعمل على تطبيقها .

1-2 مشكلة الدراسة :

لكي تفوز منظمات الاعمال برضاء وجذب العملاء والحفاظ على مركزها التنافسي عليها تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية خاصة ان العميل أصبح مهتماً لمعرفة الشركات التي تبذل من قصارى جهدها لتبني برنامج المسؤولية الاجتماعية.

في ظل التغيرات التي تميز محيط الاعمال فإن الشركات مهما كانت طبيعتها وحجمها في تحقيق تفوقها المطلوب من اجل تقديم منتجات تلبي حاجات المستهلكين الحاليه والمستقبليه بالشكل المطلوب ، فاشباع حاجات المستهلك أصبح من الاهداف الاساسية التي تسعى الشركات الى تحقيقها بهدف التوسع من حصه السوقية ، نجد ان الموظف الذي يلتزم بقوانين الشركة تقوم الشركة بتلبية جميع احتياجاته الخاصة به ومن خلاله نحاول معرفة تأثير الالتزام التنظيمي على اداء الموظف ونشاطاته داخل الشركة يعد الالتزام من

الظواهر المهمة في حياة الإنسان بشكل عام ومنظمات الأعمال بشكل خاص نتيجة لذلك قد برزت الحاجة إلى دراسة السلوك الإنساني في الشركات بغرض تحفيز وزيادة التزام العاملين ، يعد الالتزام عنصر حيوي في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الأبداع والإستقرار في الشركات، كما يساعد في تعزيز الثقة بين الإدارة والعاملين.

يمثل الالتزام شعور داخلي وإرتباط وجداني يضغط على الفرد الإرتباط بالمنظمة والعمل من أجل تحقيق مصالحها بالرغم من قلة الدراسات فى موضوع المسؤولية الإجتماعية والالتزام التنظيمى نجد دراسات تناولت المسؤولية الإجتماعية مع متغير آخر مثل دراسة "سمرة 2017م بنوان أثر المسؤولية الإجتماعية على الولاء " ودراسة "عابدين 2016 بعنوان واقع المسؤولية الإجتماعية في شركات التأمين العاملة في قطاع غزة" و دراسة "منشن 2016م بعنوان دور المسؤولية الإجتماعية في تحسين أداء المنظمة" و "على احمد ، 2014م التى تناولت اثر المسؤولية الإجتماعية على الميزة التنافسية " ودراسة "ناهد احمد ، 2015م ودراسة ولاء مشهور فى قطاع الادوية " ام الدراسات التى تناولت الالتزام مثل دراسة "طموس 2015م التى تناولت التمكين الإدارى وعلاقته بالالتزام التنظيمى، ودراسة "فارس ، 2014م" التى تناولت العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمى ودراسة "عاشور 2015م " تناولت الالتزام التنظيمى داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية . الرقم من قلة الدراسات فى هذا الموضوع ان لم تكن الوحيدة يمكن صياغة مشكلة الدراسة فى التساؤل الاتى :-

ماهو اثر تبنى برنامج المسؤولية الإجتماعية المدركة على الالتزام التنظيمى فى شركات الاتصال فى السودان .

3-1 اسئلة الدراسة :

إنطلاقاً من مشكلة الدراسة تم صياغة مجموعة من الأسئلة وتسعى هذه الدراسة للإجابة عليها:

- 1- ما أثر المسؤولية الإجتماعية المدركة (الاقتصادية - القانونية - الأخلاقية) على الالتزام التنظيمى (المعياري - الشعوري - الإستمراري) في شركات الاتصالات السودانية ؟
- 2- ما هو مستوى إدراك العاملين للمسؤولية الإجتماعية المدركة في شركات الاتصالات بالسودان؟
- 3- ما هو مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بشركات الاتصالات بالسودان؟

4- هل توجد علاقة إحصائية بين المسؤولية الإجتماعية والالتزام التنظيمي بشركات الاتصالات بالسودان؟

1-4 اهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الى الاتى :-

1- التعرف على أثر المسؤولية الإجتماعية المدركة على الإلتزام التنظيمي في شركات الاتصالات بالسودان.

2- قياس مستوى إدراك العاملين بشركات الإتصالات بالسودان للمسؤولية الإجتماعية.

3- قياس مستوى إدراك العاملين بشركات الإتصالات للإلتزام التنظيمي .

1-5 أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة فى الامور التالية :-

أ/ الأهمية العلمية :

- تعتبر هذه الدراسة واحدة من الدراسات الميدانية ان لم تكن الوحيدة وهى تحاول الربط بين المسؤولية الإجتماعية والالتزام التنظيمي في شركات الاتصالات السودانية
- من الممكن لنتائج هذه الدراسة أن تفتح افق جديد امام الباحثين الاخرين من اجل دراسة بعض الجوانب الاخرى المرتبطة بموضوع البحث .
- هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى ممارسة هذه الشركات لهذا المفهوم والحصول على بيانات تظهر مدى حرص الشركات على التوجه نحو المسؤولية الإجتماعية واثرها على الإلتزام التنظيمي .
- المساعدة في تحديد طبيعة العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين كل من المسؤولية الإجتماعية والإلتزام التنظيمي.

- ترجع اهمية الدراسة حيث انها تعتبر اضافة حقيقية للمعرفة وإزدياد حقيقى للمراجع التى تتحدث عن الإلتزام التنظيمي وربطه بالمسؤولية الإجتماعية .

ب/ الأهمية التطبيقية :-

- تساعد فى تقديم معلومات لصانعي القرارات في شركات الإتصالات بالسودان عملية من اهمية المسؤولية الإجتماعية واثرها على الإلتزام التنظيمي.

- تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة التي تساهم في تطبيق الإلتزام التنظيمي لشركات الاتصالات من خلال القيام ببرامج المسؤولية الاجتماعية.

- سوف تطبق هذه الدراسة على العاملين بشركات الاتصالات بالسودان الذين يمثلون ركيزة أساسية.

6-1 التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة:

المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية المدركة.

يقصد بالمسؤولية الاجتماعية في هذه الدراسة هي مجموعة من القرارات والافعال نتخذها للوصول الي تحقيق وتقديم القيم السائدة في المجتمع وأبعادها (الاقتصادية - القانونية - الأخلاقية) (نزار عبد الحميد 2004م).

المتغير المستقل: الإلتزام التنظيمي.

يقصد بالإلتزام التنظيمي : هو أي شيء يتعهد به الشخص اتجاه الغير بحيث يشعر من خلال تعهده بالمسؤولية وأبعاده (الميعاري - الشعوري - الاستمراري) (بن غالب، 2005م).

7-1 تنظيم الدراسة :

من أجل محاولة الإحاطة بجميع جوانب الموضوع نقسم الدراسة إلي خمسة فصول حيث يحتوي الفصل الأول على مقدمة ومشكلة الدراسة وأسئلة الدراسة وأهداف الدراسة وأهمية الدراسة، أما الفصل الثاني يتكون من المسؤولية الاجتماعية المدركة والإلتزام التنظيمي والدراسات السابقة ونظرية الدراسة ونموذج فرضيات الدراسة، الفصل الثالث منهجية وأسلوب ومصادر الدراسة ومجتمع ومتغيرات الدراسة والأساليب الإحصائية، الفصل الرابع التحليل الإحصائي ونتائج التحليل ، الفصل الخامس مناقشة النتائج والتأثيرات النظرية التطبيقية ومقترحات لبحوث مستقبلية.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

الفصل الثاني

2-0 الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

2-1 مقدمة:

في هذا الفصل يتم دراسة مجموعة من المفاهيم الرئيسية هي مفهوم المسؤولية الاجتماعية، والعوامل التي أدت الي ظهورها وأسباب المسؤولية الاجتماعية واهمية المسؤولية الاجتماعية ، تعرف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والتطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية واهمية المسؤولية الاجتماعية ، واساسيات المسؤولية الاجتماعية ، واهدافها وابعادها الرئيسية والفرعية وهرم المسؤولية الاجتماعية ، وفوائد تبني المسؤولية الاجتماعية.

2-2 المسؤولية الاجتماعية:

ان مناقشة موضوع المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال من المواضيع المهمة التي أثارت ولا تزال تثير جدلا كبيرا في الأوساط العلمية والأكاديمية ، لقد تشعبت البحوث في اطار المسؤولية الاجتماعية وطرحت وجهات نظر متعددة مثلت تيارات فكرية لتعامل الاعمال مع مجموعاتنا من جهة ومن جهة اخري عكست هذه العلاقة طبيعة التطور الاقتصادي والاجتماعي والقانوني والتشريعي ، فقد درست المسؤولية الاجتماعية لمفهوم ذو علاقة مع العديد من المفاهيم الادارية كالاداء والشفافية والفساد الإداري بشكله العام والتكنولوجيا بشكله الخاص.(منصور ، 2010، ص 47).

2-3 ماهية المسؤولية الاجتماعية:

تحرص المؤسسات الحديثة علي تبني المسؤولية الاجتماعية التي أصبحت جزءا لا يتجزأ من استراتيجياتها للتعامل والتفاعل مع البيئة بكل متغيراتها وعلي هذا الأساس برزت الظروف الاجتماعية والبيئة في مكانة المفهوم.

4-2 تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

التعريف	المصدر
جهد المنظمة في تحسين رفاهية المجتمع من خلال مساهمة موارد المنظمة والممارسات التقديرية للمنظمة.	Ching eti 2015
إلتزام أخلاقي بين المنظمة وأصحاب المصلحة بين قيم المساهمين والعمال والمجتمع.	حسان 2016م
الممارسة الباهرة في إدارة المنظمة لتحقيق النتائج المطلوبة.	Qawasmen & Bourinic 2016
هي تفاعل بيناء مختلف أصحاب المصلحة وإستراتيجية تستخدمها المنظمة لتعزيز صورتها.	Mwangangi 2017

المصدر : إعداد الدارس من الدراسات السابقة

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول بان المسؤولية الاجتماعية هي التزام الشركة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه ، عن طريق المساهمة لمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية والسلوك الأخلاقي ، الذي يرتبط بقضايا التلوث البيئي ومحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية وخلق فرص عمل (الحمد، 2013، ص 40).

5-2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية

هناك عدة تعريفات مختلفة للمسؤولية الاجتماعية نذكر منها : المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة من القرارات والافعال تتخذها للوصول الي تحقيق وتقديم القيم السائدة في المجتمع (البرواري، 2004، ص 52).

المسؤولية الاجتماعية هي التزام منشاه الاعمال تجاه المجتمع الذي يؤخذ بعين الاعتبار توقعات المجتمع من المنشاة في صورة الاهتمام بالعاملين والبيئة.

كما عرفت أيضا علي انها تعهد والالتزام المنظمة بتعظيم تاثيراتها الموجهة وتقليل اثارها السالبة علي المجتمع . وعرفت أيضا علي انها قيام المؤسسات بوضع البرامج والأنشطة التي تؤدي الي تحقيق اهداف اجتماعية تتكامل مع الأهداف الاقتصادية.

عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعلاقاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في ان واحد.

6-2 معايير المسؤولية الاجتماعية التي حددها البنك الدولي هي:

أ - الإدارة والاخلاقيات الجيدة للمؤسسة.

ب- واجبات المسؤولية تجاه العاملين والبيئة

ج - ماهية المؤسسة من التنمية الاجتماعية

يعرف الاتحاد الأوروبي. علي انها مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في اعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح علي نحو تطوعي .

عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية علي انها جميع المحاولات تساهم في تطوير الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية (المغربي، 2007، ص 511).

7-2 العوامل التي أدت الي ظهور المسؤولية الاجتماعية:

ظهرت المسؤولية الاجتماعية كتفاعل لعدة عوامل منها:

أ.تصاعد ضغوط المجتمع مع التوسع في حجم منظمات الاعمال وتعدد علاقاتها

ب. اسهام منظمات الاعمال في تطوير نوعية الحياة والارتقاء بها

ج. ضرورة اسهام منظمات الاعمال في تعزيز القيم الإنسانية والاجتماعية

د. التطوير في وعي الانسان وإدراكه لذات والمجتمع

هـ. أهمية رضا المجتمع وقبوله لاهداف منظمات الاعمال

و. تراكم البحوث العلمية والتطبيقية في هذا المجال(منصور ، 2010، ص 47).

8-2 أسباب ظهور المسؤولية الاجتماعية:

اشارت الدراسات الي ان بروز وتنامي مفهوم المسؤولية جاءت نتيجة للعديد من الأسباب وهي.

أ-العولمة:

سعت هذه المنظمات عموماً واستجابة لتيار العولمة المتنامي والضاغط الي ابراز اهتمامها بحقوق الانسان وتوفير ظروف عمل امن والمحافظة علي البيئة والموارد الطبيعية والالتزام بالقوانين والتشريعات.

ب-الضغوط الحكومية:

تتمثل التشريعات الداعية لحماية المستهلكين والبيئة والعمل والامن والدور الإيجابي للمنظمات في تحقيق حقوق المستهلكين

ج-التطور التكنولوجي:

افرزت التطورات التكنولوجية ثورة في مجالات تقنية الموارد وديناميات التشغيل وتنمية بها العاملين.

د-المنافسة الشمولية:

اتسعت المنافسة بسبب اتساع السوق وحدودها لتتقل المنافسة المحلية والأقلية الي العالمية ومن ابرزها الشركات متعددة الجنسيات

هـ-الكوارث والفضائح الأخلاقية:

من ابرز الكوارث مصنع بوبال الهندية وتشير نوبل النووية في الاتحاد السوفيتي وفضائح الرشوة للعديد من الشركات العالمية منها شركة لوكهيد الامريكية كانت سببا في سن قانون بنظم التعامل مع الرشوة ومسببات الكوارث.

9-2 التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

ان المسؤولية الاجتماعية بطبيعتها ليست جامدة جل لها صفة الديناميكية والواقعية والتطور المستمر كي تتلائم بسرعة وفق مصالحها وحسب المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ، ورغم ذلك يصعب تحديد مراحل دقيقة لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

سنوجز فيما يلي المراحل التي تشكل اطاراً فكرياً لتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية: (الغالبى ، 2007، ص 79).

أ- الثورة الصناعية:

تتميز هذه المرحلة بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية واجور متدنية ينتج من هذا الوضع ان المالكين هم المستفيدون ، ولا وجود للاهتمام بالعاملين والوعي البيئي وهذا يرجع الي كون الثورة وفرت في بدايتها المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة وبدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخاصة القوي العاملة اتجه البحث في كيفية تحسين إنتاجية العاملين وذلك من خلال دراسة الوقت وطريقة انجاز العمل الأفضل بالتركيز علي تحفيز العاملين عن طريق تحسين الأجور المدفوعة مقابل الجهد المبذول .

ويمكن القول ان هنالك وعياً بسيطاً بالمسؤولية الاجتماعية يتجسد في تحسين أجور العاملين.

ب- مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم المؤسسات:

تتميز هذه المرحلة بتخصيص العمل بجزء من العمل لا يحتاج الي تدريب طويل لكي يتقنه واستنزاف موسع للموارد الطبيعية نظراً لتضخم حجم المؤسسات وهذا الامر يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

ج- مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية:

التطور المهم في هذه المرحلة يتمثل في كون الأفكار الاشتراكية ماهي الا تحدي للمؤسسات الخاصة بصورة تحمل مسؤولية اطراف اخري بالإضافة الي المالكين ، حيث ان هذه الأفكار من العلامات البارزة التي دفعت المؤسسات في الغرب الي تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية ، حيث كانت من ابرز مطالب العاملين فيما يتعلق بروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي واصابات العمل والاستقرار الوظيفي.

د- مرحلة الكساد الاقتصادي والنظرية الكينزية:

تمت في هذه المرحلة حصول الكساد العالمي الكبير وانهيار المؤسسات الصناعية وتسريح الالاف العاملين مما ادي الي إضرابات كبيرة ، مما تطلب تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم

حيث ان نظرية كينزا الشهيرة التي تدعو الي تدخل الدولة بحد معقول لاعادة التوازن الاقتصادي، ويرجع ذلك الي اهمال إدارة المؤسسات الاقتصادية خاصة الصناعية منها مسؤولياتها تجاه اطراف متعددة من المستفيدين جعلها في تضارب مع مصانع هؤلاء ان هدفها كان تسويق اكبر كمية من المنتجات دون الاخذ في الاعتبار المستهلك ومصالحة المتعددة.

هـ- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي:

تعزز في هذه المرحلة دور النقابات والضغط بالمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجلس الإدارة كما تعزز في هذه المرحلة أيضاً النظام الاشتراكي.

و- مرحلة جماعات الضغط:

تجسد الاحتياجات في المرحلة السابقة الي بروز جماعات الضغط حيث أصبحت في الفترة الأخيرة قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرار المؤسسات حيث تتمثل جماعات الضغط مصالح شريحة واسعة من المستفيدين كجمعيات مستهلكين جمعيات حماية البيئة ، جمعيات السلام الأخير. ولقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة اكثر تجسيد حيث تم تطوير معايير واضحة ومؤشرات قياس كمية تطلبها كثير من المنظمات الدولية خصوصاً تلك التي تتعلق بالتنمية المستدامة (ابو سمرة ، 2017، ص 80).

ح- مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية:

ننتسم هذه المرحلة بتغيير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة والخصخصة واتساع قطاع الخدمات وازدهار تكنولوجيا المعلومات وانتشار شبكات المعلومات ، حيث ولدت صناعة المعلومات وشبكة الانترنت فيها جرائم جديدة وانواعها والانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالاقتصاد الجديد

10-2 عناصر المسؤولية الاجتماعية:

نجد ان الباحثين حدّدوا عدد كبير من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية ولكنهم يتباينون من ترتيب أولويات هذه العناصر وهي:

جدول رقم (2) عناصر المسؤولية الاجتماعية ودورها الاجتماعي تجاه كل عنصر

العنصر	بعض ما يجب ان تدركه الإدارة من دور اجتماعي تجاه
المالكون	حماية أصول المنظمة ، تحقيق اكبر ربح ، رسم صورة جيدة للمنظمة ، تعظيم قيمة السهم والمنظمة ككل ، زيادة حجم المبيعات
العاملون	عدالة وظيفية ، رعاية صحية ، رواتب واجور مدفوعة ، فرص تقدم وترقية ، تدريب مستمر ، السكان العاملين ونقلهم ، ظروف عمل مناسبة
الزبائن	اسعار مناسبة ، الإعلان الصادق ، منتجات امنة وبنوعية جيدة ، إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه
المنافسون	معلومات صادقة ، عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة ، منفعة عادلة ونزيهة
المجهزون	أسعار عادلة ، الاستمرارية في التجهيز ، تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل
المجتمع	خلق فرص عمل ، احترام العادات والتقاليد ، توظيف المعوقين ، دعم الأنشطة الاجتماعية ، دعم البنية التحتية ، الصدق في التعامل في حالة الكوارث
البيئة	التشجير وزيادة المساحات الخضراء ، المنتجات غير الضارة ، الحد من تلوث الماء والهواء والتربة ، الاستخدام الأمثل للموارد
الحكومة	الالتزام بالقوانين ، إعادة التاهيل والتدريب ، تكافؤ الفرص بالتوظيف ، حل المشكلات الاجتماعية ، تسديد الالتزامات الضريبية
جماعات الضغط	التعامل والصدق مع الصحافة ، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة ، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك ، احترام دور النقابات العمالية والتعامل معها.

المصدر: محمد الصيرفي (2007) ، المسؤولية الاجتماعية للإدارة ، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر

11-2 أهمية المسؤولية الاجتماعية :

إن المسؤولية الاجتماعية تحسن مناخ العمل السائد في منظمة الاعمال وتؤدي الى اشاعه التعاون والترابط بين مختلف الاطراف ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقق عده مزايا بالنسبة للمجتمع والدوله والمؤسسة وأهمها مايلي:- (عابدين ، 2016، ص 15).

أ/ بالنسبة للمؤسسة :

- تحسين مناخ العمل فى المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال خاصة اذا اعتبرنا ان المسؤولية تمثل مهارات طوعية للمؤسسة تجاه اطراف مباشرة او غير مباشرة من وجود المؤسسة .
- تحسين مناخ العمل كما تؤدى الى بث روح التعاون والترابط بين مختلف الاطراف.
- تمثل المسؤولية تجاوباً فعالاً مع المتغيرات الحاصلة فى حاجات المجتمع ، كما ان هناك فوائد اخرى تتمثل فى المردود المادى والاداء المتطور .

ب/ بالنسبة للمجتمع :

- الاستقرار الاجتماعى نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسياده مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة .
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع .
- ازدياد الوعى بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح .
- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة تثقيف الوعى الاجتماعى على مستوى الافراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسى والشعور بالعدالة الاجتماعية .

ج/ بالنسبة للدولة :

- تحقيق الابعاء التى تتحملها الدولة فى سبيل اداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية .
- يؤدى الاهتمام بالمسؤولية الى تعظيم عوائد الدولة سبب وعى المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحية فى تحمل التكاليف الاجتماعية .
- المساهمة فى التطور التكنولوجى والقضاء على البطالة .

12-2 مبادئ المسؤولية الاجتماعية :

تستند المسؤولية الاجتماعية على عدد من المبادئ التى ينبغى العمل بها فى المؤسسة حيث ان هناك تاثير سلبي على المؤسسات التى تبدأ فى تطبيق مفاهيم المسؤولية الاجتماعية دون تطبيق المبادئ التى أصبح متفق عليها على انها مبادئ المؤسسات الاخلاقية ومن هذه المبادئ مايلى: (الحموري، 2005، ص 71)

أ/ مبدأ الأذعان القانوني - إحترام سيادة القانون :

أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لاجراءات راسخه ومحدده والالمام بها.

ب/ مبدأ إحترام الاعراف الدولية :

ان تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والاعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الارشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارساتها للمسؤولية الإجتماعية

ج/ مبدأ إحترام مصالح الاطراف المعنية لأصحاب المصلحة :

ان تقرر المؤسسة وتتقبل ان هنالك تنوعاً بالمصانع والاطراف المعنية وتنوعها في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي تؤثر على تلك الاطراف .

د/ مبدأ السلوك الاخلاقي:

ان تتصرف المؤسسة في جميع الاوقات بشكل اخلاقي في معاملاتها من حيث الأمانة والعدل والتكافل

هـ/ مبدأ القابلية للمساءلة:

ان تكشف المؤسسة بشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والاطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية الى حد ملائم من السياسات والقرارات والاجراءات ومن ضمنها (الفحص والتدقيق الملائمين والاخذ في الاجراءات التصحيحية التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر).

و/ مبدأ الشفافية :

أن تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق تام عن سياستها وقراراتها وأنشطتها ، بما في ذلك التأثيرات المعروفة ، المحتملة على البيئة والمجتمع .

ز/ مبدأ احترام الحقوق الاساسية للانسان :

أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجوده في الاعلان العالمي لحقوق الانسان وهو وثيقة حقوق دولية تمثل الاعلان الذي تبنته الأمم المتحدة في 15 سبتمبر 1948م في قصر شايبو في باريس.

13-2 المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية :

ان المتتبع للأدب الادارى الذى يعالج موضوع المسؤولية الاجتماعية يجد ان هناك مواقف مؤيدة لان تبنى المنظمة مزيداً من الادوار الاجتماعية بالمقابل يكشف بسهولة ان هناك من يعارض هذا التوجه ويعتبره مهدد لوجود منظمات الاعمال الحرة ، ويدعم كلا الطرفين آراهم بحجج قائمة على اسس عقلانية وعملية ، يمكن ان نستعرض آراء الطرفين كالآتي :

أ/ المؤيدون لتبنى المسؤولية الاجتماعية :

يمثل المجتمع الاطار او الوعاء الذى تعمل المنظمة فى ظله ، ان تعارض اهداف المنظمة مزيداً من الادوار الاجتماعية وبالمقابل يكشف سهولة اي هناك من يعارض هذا التوجيه ويعتبره مهدد لوجود منظمات الاعمال الحرة ، ويدعم كلا الطرفين (آراءهم بحجج قائمة على اسس عقلانية وعملية) ويمكن ان نستعرض آراء الطرفين كالآتى:-

أولاً: المؤيدون لتبنى المسؤولية الاجتماعية :

يمثل المجتمع الاطار او الوعاء الذى تعمل المنظمات فى ظله ، ان تعارض الاهداف المنظمة مصالح المجتمع مسألة محسوسة من قبل هذا الفريق باعطاء الاولوية للمجتمع قياساً للمنظمة وهى مستندى الى الحجج التالية : (عبد الباقي، 2004، ص 49).

أ. يتوقع الجمهور من منظمات الاعمال ان تلعب دور كبير فى تحقيق اهدافه وهذا بحسب كونه منظمة الاعمال جزء لايتجزأ من المجتمع الذى تعيش فيه .
ب. يرى أنصار هذا الراى ان الارباح على المدى البعيد يمكن ان تزداد من خلال تبنى المنظمة دور اجتماعى اكبر .

ج. ان الالتزامات الاخلاقية تملى على منظمات الاعمال ان يكون لها دور اجتماعى.

د. الصورة العاملة للمنظمة تكون أفضل عندما تلعب دور اجتماعى أو تمارس نشاط ثقافى ينعكس مستقبلاً على زيادة المبيعات .

هـ. بيئة أفضل نوعية حياه ارقى للمجتمع ككل.

و. تقليل من اجراءات الحكومة وقوانينها المتعلقة بالتدخل فى شؤون الاعمال .

ز. الموازنة بين مسؤولية الحكومة ونفوذها حيث ان المسؤولية تقلل من النقد الموجه لهيمنة منظمات

الاعمال على القرارات المتعلقة بحياة الناس .

ح. مصلحه المالكين حيث يتعزز موقف المنظمة وتزداد مبيعاتها.

ط. امتلاك الموارد حيث ان منظمات الاعمال وخاصة الكبيرة منها تتمتع بموارد مالية ومواد فنية كبيرة .

ي. تدابير وقائية لتجنب المشاكل الإجتماعية المتعقدة التى ستحدث عاجل ام أجل وهذه التدابير يجب ان

تتطور باستمرار فى ضوء احتياجات المصنع

ثانياً: اراء المعارضون لتبنى المسؤولية الإجتماعية:

ان حجج المعارضون تبنى دور إجتماعى اكبر من منظمات الاعمال الخاصه هى فى حقيقتها حجج علمية

وموضوعية تستحق المناقشة ومن اهمها :

1- ان تبنى دور اكبر من قبل منظمات الاعمال الخاصة يؤدى الى حرق قاعده تطعيم الارباح التى هى

جوهر وجود منظمات الاعمال الخاصة فهذه المنظمات وجدت اساس للعمل فى تقديم سلع وخدمات

بنوعية عالية وباسعار معقولة ومن حقها الحصول على عائد تغير استثماره.

2- ذوبان الاهداف الاساسية الاقتصادية للمنشأة واضمحلالها مع مرور الزمن وزيادة مطالبه المجتمع والدوله

3- تحميل منظمات الاعمال كلفه عاليه بالانشطة الإجتماعية المتزايدة حيث ان قدره المنظمة ومواردها

المحدوده اذا ما حملت باهداف إجتماعية تتجاوز هذه القدرة او تحد منها فإن المنظمة سيتعرض للمخاطر.

4- سلطة إضافية اكبر ستنتمتع بها منظمات الاعمال تعزز من نفوذها وقدراتها فاذا كانت منظمات

الاعمال تمتلك الموارد الاقتصادية فإن تعزيز هذه الموارد بسيطه إجتماعياً وهذا يجعل منها قوة كبيرة فى

المجتمع .

5- تفتقد منظمات الاعمال الى المهارات الكافية التى تمكنها من النهوض بالدور الإجتماعى بشكل صحيح

من جانب الى آخر .

6- صعوبة المساءلة القانونية والمحاسبية عن الانشطة الإجتماعية وترجع الصعوبة الى عدم وجود معايير

مطوره لقياس الاداء الإجتماعى .

7- لا توجد جهة عليا رسمية من الجمهور يمكن ان تتابع مدى الانجاز الإجتماعى المتحقق (الغالبى،

2007، ص 69).

فى اطار هذين التناقضين يبدو أن هناك مدخلاً وسيطاً يحاول ان يجعل من منظمة الاعمال نظام مفتوح

على البيئة وضمنه تجد منظمه الاعمال صيغة للموازنة معقولة بين الدور الاقتصادى الذى تلعبه بشكل

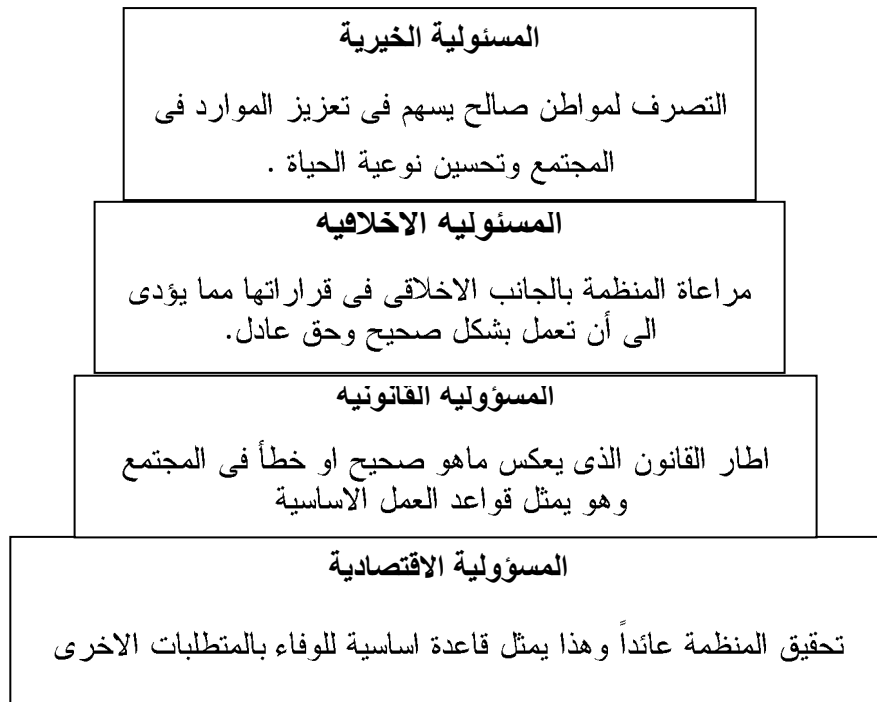
فعال وتنافسى وبين الدور الإجماعى الذى تتبناه وتحاول من خلاله ان تكون مواطناً صالحاً للمجتمع يساهم فى تطويره ومعالجة قضايا الملحة.

14-2 أبعاد المسؤولية الإجتماعية :

عرض بعض الباحثين عنصر المسؤولية الإجتماعية للمنظمات فى إطار عام تغطى مجموعة من الابعاد ، حيث ان هذه العناصر يمكن ان تتكيف لقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة عمل المنظمة ونشاطها وتأثير فئات اصحاب المصانع المختلفين وحسب كرول Carrol فإن المسؤولية الإجتماعية تضم اربعة ابعاد جوهرية وهى : الاقتصاد Economic والاخلاق Ethical والقانون Legal والخيرية Philanthropy وفى هذا الاطار قدم كرول مصفوفة بين فيها الابعاد الاربعة وكيف يمكن ان تؤثر على كل واحد من المستفيدين فى البيئة ان فهم هذه الابعاد يتطلب ايجاد علاقة وثيقة بين متطلبات النجاح فى العمل ومتطلبات تلبية حاجات المجتمع.

وقد وضع كرول هذه العناصر فى شكل هرمى متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب اخر فإن استناد الى بعد على بعد اخر يمثل حاله واقعيه ، كما هو فى الشكل التالى :

الشكل رقم(1) هرم كرول Carroll للمسؤولية الإجتماعية :



المصدر : محمد عاطف محمد ياسين ، واقع وتبنى منظمات الاعمال الصناعية للمسؤولية الإجتماعية .

ذكر الباحث أبعاد مختلفة من المسؤولية الاجتماعية للشركات على أساس نظرية أصحاب المصلحة والبيئة الاجتماعية والاقتصادية وتوفر هذه الأبعاد أطر العمل الأخلاقية بينما ذكرت دراسات أخرى تختلف عن الأبعاد وتمثل هذه الأبعاد انعكاس أعمق في التنمية المستدامة ويرى الباحث أن عدد من الدراسات تناولت المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة وفقاً لـ (Carrol , 1991) ويمكن استخدامها في هذه الدراسة وهي ثلاثة أبعاد المسؤولية الاقتصادية ، المسؤولية القانونية والمسؤولية الأخلاقية.

قام مجموعة من الباحثين (دراسة سمرة 2017) تناول الأبعاد (الاقتصادي والقانوني والأخلاقي) (دراسة عابدين 2016م) تناول الأبعاد (الاقتصادي والقانوني والخيري)، (دراسة ناهد محمد أحمد 2015م) تناولت الأبعاد (الاقتصادي والقانوني والأخلاقي والخيري)، (دراسة سلامة عبد الله 2015م) تناول الأبعاد (الاقتصادي والقانوني والأخلاقي)، (دراسة ابوبكر محمد الحسن 2014م)، تناول الأبعاد (الاقتصادي والقانوني والأخلاقي والخيري).

يرى الدارس أن عدد الدراسات تناولت المسؤولية الاجتماعية بأبعادها وفقاً لـ (Carrol , 1991) أما في هذه الدراسة ركز الدارس على أبعاد مختلفة من المسؤولية الاجتماعية للشركات على أساس أصحاب المصلحة والبيئة الاجتماعية والاقتصادية وهي البعد (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي) من خلال الإطلاع على الأبعاد من الدراسات السابقة.

أ/ المسؤولية الاقتصادية:

وهي أساس المسؤوليات الاجتماعية للشركات وتعني العمل على إنتاج السلع والخدمات التي يرغب المجتمع في بيعها أي على الشركات الوفاء بمسئوليتها الأساسية ووحدات اقتصادية في المجتمع ويقر هذا البعد بضرورة الإستناد على مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي في الإطار بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وبما لا يلحق الضرر بالمجتمع والشركة ، منذ الثورة الصناعية تعتمد شركات الأعمال كمؤسسة اقتصادية كبرى لإنتاج السلع والخدمات وإشباع الحاجات بالإضافة إلى توفير فرص العمل والأجر العادل للعمال والحصول على المواد الخام كإكتشاف موارد جديدة وإدخال تحسينات تكنولوجية على المنتجات ودفع الضرائب لتلبية الإحتياجات العامة وتوليد رأس المال الإستثماري اللازم للنمو الاقتصادي، كل هذه الأمور بالتزامن مع كسب الربح لأصحاب العمل أو المساهمين كخدمة لفرص الإستثمار إذا فعلت الشركة كل هذه الإنجازات مع الإلتزام بطاعة القانون فإنها تستحق الثناء عليها أي أن تحقيق الأرباح هو القاعدة الأساسية وهي التي تبني عليها بقية الأمور والمستويات الأخرى للمسؤولية الاجتماعية حيث بدون تحقيق أرباح لن تكون هنالك شركات لكن السؤال الأهم هو إلي أي مدى ينبغي متابعة زيادة أرباح الأعمال؟. (سمرة 2017م، ص 58).

يلاحظ أن مبدأ الربح أصلاً يجب أن يكون مقبول أي عدم التحول إلى مبدأ تعظيم الربح حسب عقيدة مؤيدي النظرية الكلاسيكية الاقتصادية حيث يذكر أن المسؤولية الاجتماعية بالأعمال واحدة فقط وهي استخدام الموارد والمشاركة في الأنشطة إلى زيادة الأرباح ، قدمت وجهة نظر بديلة للفكر الإقتصادي الكلاسيكي ويقول أن الربح يؤدي ثلاثة وظائف رئيسية :

- أنه يقيس فعالية الأنشطة التجارية.
 - يوفر قسط المخاطر الضروري للشركة للبقاء في العمل.
 - يؤمن إمدادات لمستقبل في رأس المال.
- تمثل مسؤوليات أساسية يجب ان تقتنع بها المنظمات إذن انتاج السلع والخدمات ذات اهمية وقيمه للمجتمع بتكلفه معقوله ونوعيات جيدة ، وفي اطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد والارباح الكافية. (سمرة 2017، ص 59).

ب/ المسؤولية القانونية :

المسؤولية القانونية هي الجزء الثاني في التعريف للأعمال التجارية وتشير إلى التزامات إيجابية وسلبية وضعت على الشركات من خلال القوانين والأنظمة المعمول به في المجتمع الذي تعمل فيه ويرتكز هذا البعد على حماية البيئة، السلامة المهنية والعدالة، قوانين حماية المستهلك في شكل قوانين يفترض على الشركات إحترامها بالشكل الذي يسمح بإرتقاء المجتمع (سمرة ، 2017، ص 60) .

الواجبات القانونية تتبع إحترام القانون ويتم تمرير القوانين التي تنظم سير العمل لأن المجتمع لا يثق دائماً بشركات الأعمال بالقيام بما هو أحق ومع ذلك فإن القوانين لديها بعض أوجه القصور وضمان السلوك المسؤول وهي ذات نطاق محدود لا يمكن أن تعطي كل طارئ، توفر الحد الأدنى الأخلاقي لسلوك الشركات يحدد لنا ما لا يجب القيام به بدلاً من الإيجابية أي ما يجب فعله ويمكن أن ينبع لا إرادياً خوفاً من العقاب .

وتتطوي توقعات القانون وفق قواعد هذا المنظور ويتوقع المجتمع من الأعمال تحقيق المهمة الاقتصادية في إطار المتطلبات القانونية ولكن في حين أن اللوائح قد تتجح في إجبار الشركات على الاستجابة في القضية فإن من الصعب ضمان تطبيقها بشكل عادل لذا القوانين تغير حدود السلوك المقبول لكنها لا تعرف الأخلاق. ويوجد خلاف كبير في مختلف وجهات النظر حول المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه ما يمثل المسؤولية القانونية للأعمال التجارية، جميع وجهات النظر تقبل شروط التقيد بالقانون والأنظمة

المعمول به بالمجتمع الفرق موجود فعلاً فيما يتعلق بطبيعة ونطاق هذا الإلتزام وفيما يتعلق بطبيعة الإلتزامات القانونية. (سمرة 2017، ص 61).

أعتقد البعض أن التنظيم ضروري لتحقيق المسؤولية الإجتماعية ويعارض آخرون هذه الإدعاءات مؤيدين أن المشاركة في هذه الأنشطة وإدارة علاقات المساهمين يجب أن تظل طوعية وقد لاحظ (Carrol 1991) أن المسؤوليات الإجتماعية للشركة تختلف وجهة النظر إليها من حيث الحجم والتصنيف وتتراوح أهميتها بين الإقتصادية والقانونية والأخلاقية مع مرور الوقت كانت هنالك بعض القضايا واعتبارات مطلقة ولم يكن يتوقع أن هذه الإعتبارات الإخلاقية كانت تعبر بسهولة لمتطلبات أحكام القانون . (سمرة ، 2017، ص 62).

هذه مسؤوليات عادة تحدها الحكومة بقوانين وانظمة وتعليمات يجب ان لاتخرقها منظمات الاعمال وان تحترمها في اطار هذه المسؤوليات يمكن الاشارة الى اتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تمييز بسبب الجنس او القومي او غيره.

ج/ المسؤولية الاخلاقية :

على الرغم من أن المسؤولية الاقتصادية والقانون تجسد المعايير الأخلاقية عن الإنصاف والعدالة إلا أن المسؤوليات الأخلاقية تحتضن تلك الأنشطة والممارسات المتوقعة أو المحظورة من قبل أفراد المجتمع بالرغم من أنها ليست مغننة بالقانون فالمسؤولية الأخلاقية تجسد تلك المعايير والقواعد والتوقعات التي تعكس الحرص على المستهلكين والموظفين والمساهمين وما يتعلق بالمجتمع وما هو منصف وعادل مع إحترام أو حماية الحقوق لأصحاب المصلحة من خلال تحديد وتمييز الأبعاد الأخلاقية ذكر (Carrol 1991) صراحة في جوهرها المسؤولية الأخلاقية تنقلب على قيود القانون عن طريق إنشاء الأخلاقيات التي يمكن أن تعيدها الشركات في تصور الأعمال بأنها أخلاقية.

يقتضى في ادارة منظمات الاعمال ان تستوعب الجوانب القيمة والاخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل في حقيقة الامر فان هذه الجوانب لم تؤثر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعد امراً مهماً لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع . (سمرة 2017، ص 65).

2-2 الالتزام التنظيمي

2-2-1 مقدمة :

يهدف هذا المبحث الى تناول موضوع الالتزام التنظيمي من خلال التعرف على مفهوم الالتزام التنظيمي والأهمية وخصائص الالتزام ومحددات الالتزام وأنواع الالتزام، وأبعاد الالتزام ومراحل تطوير الالتزام وقياس الالتزام التنظيمي ونتائج الالتزام التنظيمي .

2-2-2 مفهوم الالتزام التنظيمي :

بدأ الاهتمام بموضوع الالتزام التنظيمي منذ مطلع النصف الثاني من القرن العشرين وحتى الوقت الحاضر ، وكما أشار (Roweden,2000) تحديد بدايات الالتزام عام 1950م برز مفهوم الالتزام في السلوك التنظيمي ، اذ ركزت اغلب الدراسات والبحوث على تفسير طبيعة وعلاقة الفرد بالمنظمة وفقاً لتوافق القيم والاهداف بين الطرفين ، وعلى الرغم من الاهتمام بظاهرة الالتزام بشكل عام من قبل العديد من الدراسات والبحوث الا انها لم تستطيع ان تقدم مفهوم واضحاً محدداً لتداخل مع بعضها المفاهيم النفسية والسلوكية وقبل استعراض المفاهيم التي تتناولها الباحثون واكتساب لمفهوم الالتزام ينبغي الرجوع الى اصل كلمة الالتزام ومصدر اشتقاقها ، وقد ورد مفهوم الالتزام فى اللغة نحو كلمه لزم ولزم الشئ لزوماً ، أى اثبت ودام والزمه الشئ والتزمه ، والالترم هو الاعتناق (بن غالب، 2005، ص 51).

اما معناه اصطلاحاً فقد حدد معنى الالتزام بانه اى شئ يتعهد به الشخص تجاه الغير بحيث يشعر من خلال تعهده بالمسئوليه بذلك

2-2-3 مرتكزات الالتزام التنظيمي:

هنالك ثلاثة مرتكزات يقوم على الالتزام التنظيمي : (الغامري، 1431هـ، ص 71):

أ/ الاحساس بالانتماء (Identification)

ويتضح ذلك فى تعبير الفرد على الفخر بالمؤسسة وقناعاته الذاتية بأهدافها وقيمتها .

ب/ المشاركة والمساهمة الفعالة (Involvement) ، ويتضح من قبل الفرد التى تتبع من رضاه نفسياً بأهمية أنشطتها ودوره الذى يقوم به .

ج/ الولاء (Loyalty):

الذى يعبر عنه الفرد بالرغبة الاكيدة بالاستمرار والعمل في المؤسسة رغم كل الظروف ومضاعفه الجهد ونجد ان علاقة الالتزام بالولاء هى علاقة الجزء بالكل حيث ان الولاء هو احد عناصر الالتزام وليس مرادفاً له

4-2-2 أهمية الالتزام التنظيمى:

يعد الالتزام التنظيمى من ابرز المتغيرات السلوكية التى سلط عليها الضوء حيث اكدت نتائج العديد من الدراسات والابحاث على ارتفاع تكلفة الغياب والتاخير عن العمل وتسرب العماله وانخفاض درجات الرضا الوظيفى لابد من البحث عن اسباب تلك الظواهر السلبية ، وقد اكدت الدراسات الاهمية الواضحه بالالتزام التنظيمى، إذا وضحت الدراسات ان ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمى فى بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى الظواهر السلبية (محمد أحمد ، 2006 ، ص 43).

ومن الاسباب التى تبرز أهمية الالتزام التنظيمى مايلى: (عبد الباقي، 2004، ص 79) يمثل الالتزام التنظيمى عنصر هام فى الربط بين المنظمة والافراد العاملين بها فى الاوقات التى لاتستطيع المنظمات ان تقدم الحوافز الملائمة للموظفين ودفعهم لتحقيق اعلى مستوى .

أ. التزام الأفراد للمنظمات التى يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً اكثر من الرضا الوظيفى فى التنبؤ بالبقاء فى المنظمة او تركهم فى العمل فى منظمات اخرى .

ب. ان الالتزام التنظيمى من اكثر المواضيع التى تشغل اداره المنظمات كونها اصبحت تتولى مسؤولية المحافظة على المنظمة فى حاله صحيحه سليمة تمكنها من الاستقرار والبقاء .

ج. ان التزام الافراد لمنظماتهم يعتبر عاملاً هام فى ضمان نجاح تلك المنظمات واستمرارها وزيادة انتاجها

تكمين اهمية الالتزام فى ترجمه الرغبات والميول والاعتقادات التى تكون داخل الفرد تجاه منظمته الى سلوك ايجابى يدفع المنظمة الى التقدم والبقاء .

5-2-2 خصائص الالتزام التنظيمي :

لقد أورد سالم وحرجوش 1991م بعض خصائص الالتزام التنظيمي كما يل (عبد الباقي، 2004، ص

(39) :

أ. الالتزام التنظيمي حاله غير ملموسه يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات العمال في التنظيم وتحدد مدى ولأئهم .

ب. ان الالتزام التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الانسانية التنظيمية وظواهر ادارية اخرى داخل الهيكل التنظيمي .

ج. ان الالتزام التنظيمي لم يصل الى مستوى الثبات المطلق ، الا ان درجة التغيير التي قد تكون أقل نسباً من درجة التغيير التي تتصل بالظواهر الاداريه الاخرى.

د. ان الالتزام التنظيمي بناء متعدد الابعاد وليس بعداً واحداً رغم انفاق اغلب الباحثين على تعدد أبعاده إلا انهم يختلفون في تحديد هذه الابعاد.

6-2-2 محددات الالتزام التنظيمي :

تعددت اجتهادات الباحثين والدارسين واتجاهاتهم حول العوامل التي تساعد على تكوين الالتزام التنظيمي ومن اهم المحددات مايلي :-

أ. السياسات :

ضروره العمل على تبنى سياسات داخلية تساعد على اشباع حاجات الافراد العاملين في التنظيم ، ومن المعروف ان لدى اى انسان مجموعة من الحاجات المتداخلة تساعد في تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الافراد ، وتفاوت هذه الحاجات عند الافراد من حيث الأهمية والاولويه في العمل على اشباعها وقد اشار ماسلو في نظريه سلم الحاجات الانسانية على الحاجات الفسيولوجيه والحاجه الى الامن والحاجه الى الحب والانتماء والحاجه الى الاحترام والحاجه الى تحقيق ذلك.

ب. وضوح الاهداف :

يساعد وضوح الاهداف التنظيمية الى زياده الالتزام التنظيمي لدى الافراد العاملين ، فكلما كانت الاهداف واضحه كلما كانت عملية ادارك وفهم الافراد للالتزام والولاء التنظيمي اكبر .

ج. العمل على تنمية ومشاركه الافراد العاملين فى التنظيم .

تساعد المشاركة من قبل الافراد العاملين بصوره ايجابيه فى تحقيق اهداف المنظمة.

د. العمل على تحسين المناخ التنظيمى .

المناخ هو ذلك المجال المتضمن للطرف والاساليب والادوات والعناصر والعلاقات المتفاعله داخل المنظمة بين الافراد.

ه. تطبيق أنظمة حوافز مناسبة :

يتطلب المناخ التنظيمى الجيد أنظمة حوافز معنوية وماديه مناسبة فتوافر الانظمة المناسبة يؤدى إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمى وعن المنظمه ككل وبالتالي زياده الالتزام وارتفاع معدلات الانتاج وتقليل التكاليف .

و. العمل على بناء ثقافة مؤسسية :

ان الاهتمام باشباع حاجات العاملين ، والنظر اليهم كاعضاء فى بيئة عمل واحد ترسخ معايير اداء متميز لافرادها وتعمل على توفير درجه كبيرة من الاحترام المتبادل بين الاداره والافراد العاملين واعطائهم دور كبير فى المشاركة فى عمليه اتخاذ القرار يترتب عليه زياده قوه وتماسك المنظمه .

ز. نمط القيادة :

ان الدور الكبير الذى تقوم به الاداره هو اقناع الاخرين فى هو عمل مناسب بضروره انجاز الاعمال بدقه وفعاليه فالاداره الناجحه هى الاداره القادره على كسب التأييد الجماعى لانجاز الاعمال(العوفي ، 2005، ص 34).

7-2-2 أنواع الالتزام التنظيمى :

يمكن تصنيف الالتزام الفرد داخل الشركة تبعاً للاختلاف المصدر الذى يحدد نوع وطبيعته الالتزام

الى نوعين هما :

أ/ الالتزام القيمي (Value commitment)

هو مدى التطابق بين قيم وأهداف الفرد داخل المنظمة .

ب/الالتزام للبقاء Commitment Tostay

هو الرغبة فى البقاء فى المنظمة وبذل اقصى الجهود للمحافظة على عضويتهم فى المنظمة .

8-2-2 مراحل تطوير الالتزام التنظيمي :

يشير المعانى الى ان "يوكنان" ذكر ان الالتزام التنظيمي للفرد يمر بثلاثة مراحل متتابعة وهى: (بطاح ، 2006، ص 189)

أ/ مرحلة التجربة :

وهى تتميز من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمده عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعاً للتدريب والاعداد والتجربة ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصباً على تأمين قبوله فى المنظمة ومحاولة التوقيت بين اتجاهاته واهداف المنظمة ومحاولة اثبات ذاته .

ب/ مرحلة العمل والانجاز :

تتراوح مدة هذه المرحلة بين العامين والاربعة اعوام وخلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الانجاز واهم مايميز هذه الفترة الاهمية الشخصية للفرد وتخوفه من العجز ويتبلور وضوح الولاء للعمل والمنظمة .

ج/ مرحلة الثقة والتنظيم :

وتبدأ تقريباً من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر الى مالانهاية، حيث يزداد ولائه وتتقوى علاقته بالتنظيم والانتقال إلى النضج .

9-2-2 قياس الالتزام التنظيمي :

تقسم معايير الالتزام الى نوعين :

أ/ المعايير الموضوعية :

وهى قياس الالتزام التنظيمي من خلال الآثار السلوكية وذلك باستخدام اهداف قياس موضوعية تبين مدى رغبة الفرد بالبقاء فى التنظيم ،دوران العمل ، كثرة الحوادث ، ومستوى الاداء والغياب. من خلال هذه الظواهر يتم التعرف على درجة التعرف على درجة الالتزام الموجودة في الشركات.

ب/المعايير الذاتية :

وهي قياس الالتزام بواسطة اساليب تقديرية توضح تقدير العاملين بدرجة التزامهم ، ولا يمكن ان تؤدي هذه الاساليب الى بلورة مؤثرات معينة تكشف مستوى الالتزام والتنظيم ويوجد عدد كبير من المقاييس للالتزام التنظيمي نذكر منها (عابدين، 2016، ص 69):

أ. مقياس توشين :

وقد احتوى المقياس على خمس فقرات سداسية الاستجابة وقياس الالتزام التنظيمي كما تتضمن المقاييس ثمانية فقرات اخرى رباعية وخماسية الاستجابة تقيس الالتزام المعنى .

ب. مقياس مارش وسافري :

حيث قدم مقياس للالتزام مدى الحياة يتكون من اربعة فقرات وقد استخدم كاداة لقياس ادراك الفرد لكيفية تعميق التزام مدى الحياة ، وتعزيز استحسان المنظمة وحث الفرد على الالتزام بقيم العمل ، إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة .

ج. مقياس بورتر وزملائه :

وقد اطلق عليه استبانة الالتزام التنظيمي ويتكون المقياس من خمسة عشر فقرة تستهدف قياس درجة الالتزام عند الافراد بالمنظمة وستعين بمقاييس يكون السباعي لتحديد درجة الاستجابة .

د. مقياس جورج وزملائه :

وهو محاولة لقياس الالتزام التنظيمي من خلال ستة فقرات بعد ان تعرفنا على الالتزام التنظيمي على انه سلوك ايجابي فهل نتائجه كلها ايجابية ام هناك نتائج سلبية ؟

10-2-2 نتائج الالتزام التنظيمي:

تتضمن نتائج الالتزام التنظيمي على جميع المستويات نتائج سلبية واخرى ايجابية (محمد أحمد، 2006، ص 49) :

أ/ على مستوى الفرد :

حيث تؤكد ان النتائج الايجابية ان ارتفاع مستوى الالتزام يرتبط بالعديد من النتائج والمخرجات الايجابية للأفراد مثل (زيادة مشاعر الانتماء ، الامان ، التصور الذاتي الايجابي ، القوة ، وجود اهداف واغراض

فى حياة الفرد ،) تؤدى زيادة الالتزام الى زيادة المكافآت اكثر من الافراد الغير ملتزمين حتى يشجعهم ذلك على بذل اقصى جهد .

بينما النتائج السلبية تؤكد ان المزايا والمنافع التى تعود الى الافراد من الالتزام تكون مرتبطة بالتكاليف بالرغم من فوائد الالتزام الا ان هنالك بعض الجوانب السلبية منها :

- قلة الفرص المتاحة للتطوير والنمو الذاتى .
- زيادة الضغوط العائلية والاجتماعية

ب/على مستوى الجماعة :

حيث تتمثل النتائج الايجابية للالتزام لجماعة العمل فيما يلى (محمد، 2003، ص 33):-

- كلما زادت درجة الالتزام عند مجموعة العمل كانت على مستوى استعداد لبذل جهد كبير وبالتالى زيادة فاعلية مجموعة العمل .
- كلما زادت درجة الالتزام عند المجموعة زادت درجة التماسك بينهما .
- نجد ان النتائج السلبية على مستوى جماعة العمل تتمثل فى:
- انخفاض القدرة على الخلق والابتكار والتكيف من خلال استغلال العمالة.
- انخفاض معدل دوران العمل وبالتالى عدم دخول اي افراد فى افكار جديدة .
- التفكير الجماعى يجعل مجموعة العمل اقل انفتاحاً على الاراء والقيم الجديدة.
- زيادة فرصة الصراع بين المجموعة والمجموعات الاخرى .

ج/على مستوى المنظمات :-

بالنسبة للالتزام بالمنظمات نجد ان النتائج الايجابية له تتميز فى الاتى :-

- زيادة فرص الفاعلية بالنسبة للتنظيم وذلك من خلال زيادة الجهد المبذول انخفاض نسبة الغياب والتاخير وانخفاض معدل دوران العمل .
- زيادة جاذبية المنظمة بالنسبة للأفراد الموجودين خارج التنظيم .
- العقد النفسى : هو اعتقاد شخصى فى علاقة متبادلة بين الفرد وطرف اخر كالمؤسسة او صاحب العمل .
- اما النتائج السلبية للالتزام التنظيمى بالمنظمة تتمثل فى :-

انخفاض القدرة على الابتكار والتكيف اذ ان الافراد الذين يلتزمون بدرجة كبيرة للتنظيم يميلون عادة إلى منافسة سياسات المنظمة مما يحدد قدرة المنظمة على الابتكار .

11-2-2 أبعاد الالتزام التنظيمي :

قام مجموعة من الدارسين بدراسة الإلتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية بعدد من الأبعاد وهي (الشعوري، المعيارى، الإستمراري) ، (دراسة فارس 2014) تناولت الأبعاد (الشعوري والمعياري والإستمراري)، (دراسة طموس 2015م) تناولت الأبعاد (الشعوري، الإستمراري، المعيارى)، (دراسة عاشور 2015م) تناولت الدراسة الأبعاد (الشعوري، المعيارى، الإستمراري).

يري الدارس أن عدد الدراسات تناولت الإلتزام التنظيمي بأبعاده وفقاً لـ (Allen & Meye 1990) أما هذه الدراسة تم استخدام الأبعاد كما جاء في (Allen & Meye 1990) وهي البعد (الشعوري والمعياري والإستمراري) وفيما يلي توضيح هذه الأبعاد وهي:

طرح بعض الباحثين الذين اهتموا بدراسة الإلتزام التنظيمي وعلاقته ببعض المتغيرات التنظيمية عدد من الابعاد التى توضح طبيعة ومفهوم الإلتزام وقد اتضح ان هنالك ثلاثة ابعاد وهى الإلتزام الشعورى والإلتزام المعيارى ، الإلتزام الاستمرارى وفيما يلي نوضح هذه الابعاد التى تشكل المدخل الحديث فى دراسة الإلتزام التنظيمي (العديلي ، 1993، ص 35) .

أ- الإلتزام الشعورى (Affective Commitment):

الذي إقترحه ألن وماير (Allen & Meye 1990) حيث رأوا أن الإلتزام الشعوري للفرد يتأثر بدرجة إدراكه للخصائص التي تميز عمله من إستقلالية وأهمية ومهارات مطلوبة كما يتأثر هذا الجانب بالإلتزام درجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في إنجاز القرارات وما يتعلق بها من عمل أو ما يخصه، أي هو ارتباط المحدود وأصحاب هذا التوجه الذين عملون وفق تقييم ذاتي للمتطلبات التي تتطلبها ظروف العمل المختلفة ويكون الإرتباط بين الفرد والمنظمة وفق ما تقدمه له شركاتهم ويرجع الإلتزام الشعوري إلى الشعور بالإنتماء والإلتصاق النفسي للشركة.

يشير الى الارتباط العاطفى او التطابق بقيم واهداف المنظمة فى حيث يصف الإلتزام الشعورى بأنه الدرجة التى يكون بها الفرد مرتبط سايكولوجياً بالمنظمة من خلال جملة من المشاعر مثل (الولاء ، التعلق والحنان ، والسعادة والنماء ، الرغبة) وقد اشار اخر بان الإلتزام الشعورى للفرد قد يتطور اعتماد على

ثلاث اسس ممثله في القيم المشتركة تطابق الاهداف ، صلة الهوية ، الاندماج الشخصي . (طوموس، 2015م).

ب- الالتزام المعيارى (Normative Commitment)

ويقصد به احساس الفرد بالالتزام بالبقاء في المنظمة وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل ، بل المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للمنظمة ويعبر عنه بالارتباط الأخلاقي السامي واصحاب هذا التوجه هم الموظفون أصحاب الضمير الذي يعملون وفق مقتضيات الضمير والمصلحة العامة. (فارس ، 2014م).

ويعكس شعور الفرد الواجب والتعهد باستمرار في العمل داخل المنظمة وان شعور الفرد بالالتزام والواجب بالبقاء مع المنظمة قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله (المنظمة ، التوجيه الثقافي والعائلى) او بعد دخوله المنظمة (التوجيه التنظيمى اما merer Bherscaitch فقد اكد ان الالتزام المعيارى للفرد يتطور اعتماداً على ثلاث اسس وهى:-

1- العادات والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد.

2- العقد السايكولوجى او الارتباط النفسى .

3- العوائد ومعيار التبادل .

ج- الالتزام الاستمرارى : Continuous Commitment

وقد اقترح هذا كل من ألن وماير (Allen & Meye 1990) وينبثق هذا البعد بأن ما يتحكم في درجة إلتزام الفرد تجاه المنظمة التي عمل فيها هي القيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع الشركة مقابل ما سيفقده لو قرر الإلتحاق بجهات اخرى ، أي أن هذا ارتباط مصلحي يقوم بالدرجة الأولى على المنفعة التي يحصل عليها من الشركة، وما دامت المنظمة التي يعمل فيها تقدم له المنافع والعوائد وما يمكن أن تقدمه المنظمات الأخرى ويستمر بالارتباط بها ، أما إذا لاحت بالأفق أي عوائد أفضل من التي تقدمها له الشركة التي يعمل فيها فإنه لن يتردد بالانتقال إلي الوضع الآخر وأصحاب هذا الارتباط هم النفعيون والإنتهازيون وأصحاب الطموحات العالية. (عاشور، 2015).

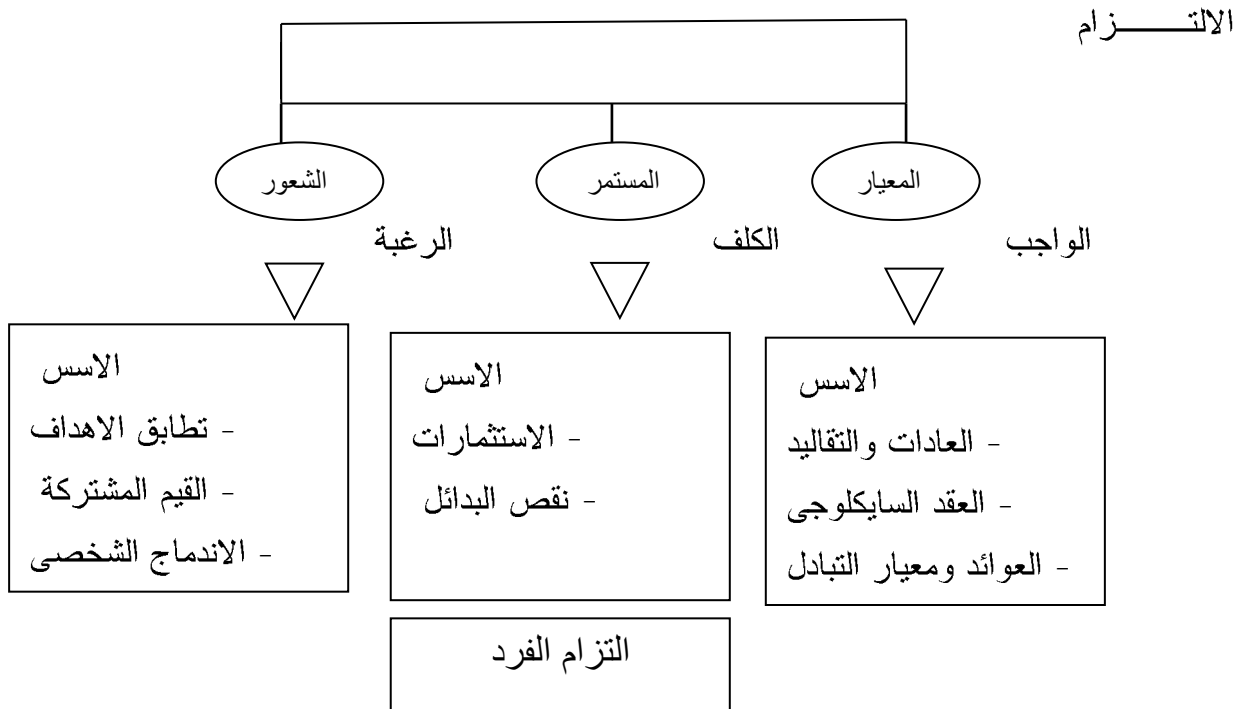
يشير الى الوعى بالتكاليف المصاحبه لترك المنظمة في حين يصف الالتزام المستمر بأنه الدرجة التى يشعر من خلالها الفرد وكأنه معلق فى مكان الى (معبد على العمل فى تلك المنظمة) نتيجة التكاليف المالىة التى تصاحب تركه للمنظمة اذا تكون هذه التكاليف كلف مادية او معنوية ممثله بفقدان المزايا القائمة على (الأقدمية مثل (الترقية ، التقاعد ، تمزيق العلاقات) (Mercr, J.p.p229).

ان مفهوم الالتزام المستمر يتطابق مع مفهوم الالتزام المحسوب من حيث وضع التكاليف والعوائد المرتبطة بعضوية المنظمة مقارنة مع المنظمات الاخرى فقد اكد على ضرورة الالتزام المستمر قد يتطور اعتماداً على عاملين اساسيين هما :

1- زيادة الاستثمارات .

2- قلة البدائل المتوفرة

شكل رقم (2) يوضح النموذج العام لالتزام الفرد داخل المنظمة



Source: Mercr, J.p and Allen, N.d and Hersovlkh (2001) Commitment in the workplace:

Toward A general model Human Besource mangment. Review. Vol 11.pp.229.326

2-3 الدراسات السابقة

هنالك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية ومن هذه الدراسات:

1/ دراسة (سمرة 2017): بعنوان أثر المسؤولية الاجتماعية على الولاء وفقاً لدور العوامل الوسيطة (رضا العميل ، الثقة ، صورة المنظمة) من وجهة نظر العملاء .

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء بنك فلسطين قطاع غزة ، وإختبار دور العوامل الوسيطة مثل (رضا العميل ، الثقة ، صورة المنظمة) على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء وكانت أبعاد المسؤولية الاجتماعية تتمثل في المسؤولية الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية والبيئية التي يتم توجيهها للعملاء والمجتمع ككل. واستخدم المنهج التحليلي الوصفي وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- أوضحت النتائج مدي إهتمام البنك بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء والمجتمع.
- المسؤولية الخيرية كان لها الأثر الأكبر على ولاء العملاء يليها البيئية ثم القانونية ثم الاقتصادية في حين أن الأخلاقية لا يوجد لها تأثير.

2/ دراسة (عابدين 2016م) : بعنوان واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين العاملة بقطاع غزة. هدفت هذه الدراسة بالتعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص لقطاع غزة وإتخذت شركات التأمين نموذجاً للدراسة وقد تكونت عينة الدراسة من 74 من الموظفين واتبعت المنهج الوصفي التحليلي ومن النتائج التي توصلت إليها :

- إن أولي إهتمامات شركات التأمين تنحصر في تعظيم الأرباح للمالكين كما تلتزم بتعويض العاملين أثناء توقفهم عن العمل بسبب الإصابات.
- إن الظروف الاقتصادية الصعبة والواقع السياسي والحصار المستمر كان له الدور الأكبر في إعاقه تطبيق المسؤولية الاجتماعية

3/ دراسة (منشن 2016م) بعنوان دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة والإعتماد على وجه نظر موظفي الإدارة في المؤسسة واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- نال مفهوم المسؤولية الاجتماعية اهتمام المؤسسات وروح الوطنية والدور يعود للوكالات الدولية لنشر هذا المفهوم.

- المؤسسات الجزائرية تهتم بالمسؤولية الاجتماعية وتشتتط المسؤولية الاجتماعية إفصاح المؤسسة عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها.

4/ دراسة (ناهد احمد ، 2015م): بعنوان أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء

هدفت هذه الدراسة على التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء ، استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من النتائج التي توصلت اليها الدراسة :
- توجد علاقة ذات تاثير ايجابي بين المسؤولية الاجتماعية وولاء العمال.
- هناك اثر ايجابي جزئى للمسؤولية الاجتماعية على ولاء العملاء وهو وجود علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية وولاء العملاء.

5/ دراسة (سلامة عبدالله ، 2015م) : بعنوان العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوك المواظبه التنظيمية العدالة التنظيمية كمتغير وسط دراسة ميدانية على شركات المناطق الصناعية المؤهلة فى الاردن

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وسلوك المواظبه التنظيمية العدالة التنظيمية كمتغير وسط دراسة ميدانية على شركات المناطق الصناعية المؤهلة فى الاردن، استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.
من النتائج التي توصلت اليها الدراسة :

- بينت الدراسة ان المسؤولية الاجتماعية كانت تطبق بشكل متوسط لدى الشركات وشارت نتائج الدراسة الى ان تطبيق حقوق الانسان فى الشركات كان متوسط المستوى. - بينت الدراسة ان تطبيق التنوع فى بيئة العمل فى الشركات كان متوسط المدى .

6/ دراسة (ابوبكر محمد الحسن ، 2014م) : بعنوان دور المسؤولية الاجتماعية فى تحسين اداء المنظمات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية فى تحسين أداء المنظمات واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و من اهم النتائج التي توصلت لها:

- ان تبني فكره المسؤولية الإجتماعية من قبل الشركات بحسن من ادائها وصورتها في المجتمع.
- ان الشركات الجزائرية بدأت توجه نظها نحو مفهوم المسؤولية الإجتماعية ولكن بخطه بطيئة ، الشركة تهتم بابعاد المسؤولية الإجتماعية بنسب متفاوتة .

7/ دراسة (طوموس ، 2015م): بعنوان "التمكين الإداري وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى العاملين للهيئات المحلية الكبرى ، قطاع غزة).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر التمكين الإداري لدى العاملين بالهيئات المحلية لقطاع غزة وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت اداة الاستبانة لجمع البيانات .

وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (2637) مفرداً وقد طبقت دراسة على عينة بلغ حجمها (337) موظف بطريقة عشوائية وقد لخصت الدراسة النتائج اهمها:-

- العاملين بالهيئات المحلية يتمتعون بدرجة متبعة من الالتزام التنظيمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاستجابات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الهيئات المحلية الكبرى .
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابة المبحوثين حول الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الهيئات المحلية الكبرى في قطاع غزة .

8/ دراسة (فارس ، 2014م) : بعنوان "العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية ، جامعة الازهر - غزة:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والالتزام التنظيمي في جامعة الازهر وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي واستخدام اداة الاستبانة لجمع البيانات وقد طبقت الدراسة على عينة بلغت 70 موظف وقد لخصت الدراسة عدد من النتائج اهمها :

- وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين الثقة بالمشرفين والالتزام التنظيمي.
- وجود علاقة ارتباطية متوسطة ضعيفة بين الثقة بزملاء العمل والالتزام التنظيمي.
- هنالك علاقة طردية متوسطة بين الثقة بين ادارة الجامعة والالتزام التنظيمي .

9/ دراسة (عاشور ، 2015م) : بعنوان " الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية ، دراسة ميدانية " بمؤسسة ديوان الترقية والتيسير العقاري بمدينة الجلفة ، المديرية العامة .

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت اداة الاستبانة في جمع البيانات وقد طبقت الدراسة على عينة بلغ حجمها (70) عامل من مجتمع الدراسة واختيرت العينة باستخدام المسح الشامل لمجتمع الدراسة وحصلت الدراسة على عدد من النتائج اهمها :-

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة .
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات المبحوثين حول الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة .

10/ دراسة (ال قاسم ، 2012م) : بعنوان اثر استخدام الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الاردنية .

هدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر الالتزام التنظيمي في جودة الخدمة المصرفية المقدمه في المصارف الاردنية ، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بالاضافة إلى المنهج الارتباطي ، وقد استخدمت اداة الاستبانة في جمع البيانات حيث بلغ مجتمع الدراسة (1200) مفردة وقد طبقت الدراسة على عينة بلغ مجموعها (240) مفردة وقد اختيرت العينة بطريقة عشوائية من الطبعة الادارية الوسطى في المصارف وقد حصلت الدراسة على النتائج أهمها:-

- وجود اثر اضع وعال للالتزام التنظيمي على تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنوك التجارية الاردنية .

- شعور الموظفين بالرغبة للاستمرار في البنك تطور لديه قدرة على التوجيه الذاتي في السلوك وبالتالي فانه يؤسس الالتزام بسياسات البنك العليا .

11/ دراسة (فليمان 2007م) : بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة

هدفت الدراسة بشكل رئيسي الى التعرف الى مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي واعتمد الباحث على دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وقد استخدمت اداة الاستبانة في جمع البيانات حيث بلغ

حجم مجتمع الدراسة 181 مشرف تربوى و 240 مشرفة تربوية وقد طبقت الدراسة على عينة تتكون من 103 مشرفاً تربوياً و 175 مشرفاً تربوياً من مختلف مراكز الاشراف التربوى. وهم مجتمع الدراسة .
لخص الباحث النتائج اهمها :

- وجود علاقة ارتباطية ايجابية متوسطة بين الرضا الوظيفى بابعاده الالتزام التنظيمى .
 - وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفى بين المشرفين والمشرفات.
- 12/ دراسة (براهيمى يسن ، 2013م) : بعنوان "دور المسؤولية الاجتماعية فى تحسين فاعلية حوكمة المؤسسات "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية فى تحسين فاعلية حوكمة المؤسسات، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفى التحليلي و من اهم النتائج التى توصلت اليها الدراسة:

- ان المسؤولية الاجتماعية هى التزام المؤسسة تجاه المؤسسة التى يعمل بها وابعاده تتمثل فى البعد الاقتصادى والقانونى والاخلاقي والانسانى وعلاقة المسؤولية بحوكمة الشركات تتمثل فى نظرية اصحاب المصالح.

- تبنى المؤسسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية حوكمة الشركات تؤدى الى تحسين ادائها .

13/ دراسة (leel 2003م) بعنوان الالتزام التنظيمي مدخل متعدد المستويات

هدفت هذه الدراسة إلى موضوع الالتزام التنظيمي مدخل متعدد المستويات سعت هذه الدراسة الى تحليل الدراسة بين الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية والرضا الوظيفي على المستوى الفردي والجماعي وتم التطبيق على احدى شركات التأمين على الحياه فى الولايات المتحدة وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين الالتزام التنظيمي ومستوى الثقة .

14/ دراسة (Straiter 2005) : بعنوان ثقة المشرفين بالمرؤوسين وبمنظمتهم وأثرها على الرضا

والالتزام التنظيمي

هدفت هذه الدراسة إلى موضوع ثقة المشرفين بالمرؤوسين وبمنظمتهم وأثرها على الرضا والالتزام التنظيمي وطبقت الدراسة فى احدى شركات الادوية فى نيوجرسي فى الولايات المتحدة وقد افرزت نتائج

الدراسة بان العلاقة بين ثقة المشرف بالمنظمة والاستخدام التنظيمي الشعوري اقوى من ثقة المشرف بالمرؤسين والالتزام الشعوري .

15/ دراسة (Agheci, etal,2013): بعنوان العلاقة بين تمكين العاملين والالتزام التنظيمي فى ادارة الشباب والرياضة بخرسان رزافى بايران:

Acetionship between employees empowerment with organizational commitment of khorasan Razzarsport and youth administration

هدفت هذه الدراسة لتوضيح العلاقة بين التمكين الوظيفي والالتزام التنظيمي للموظفين العاملين فى ادارة الشباب والرياضة بخرسان رزافى بايران اعتمد الباحثون فى دراستهم على المجتمع الوصفى التحليلي وقد استخدم الباحثون اداه الاستبانة فى جمع البيانات حيث بلغ مجتمع الدراسة (112) مفردة وقد طبقت الدراسة على عينه حجمها (52) مفردة وقد لخصت الدراسة عدد من النتائج اهمها :-
- هناك علاقة ايجابية معتدلة بين التمكين والالتزام التنظيمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث فى عينة البحث بخصوص درجة الالتزام التنظيمي.

16/ دراسة (Dudes, 2012) : بعنوان اثر الالتزام التنظيمي للمدرسين على استقلالية الوظيفة والتمكين والعدالة التوزيعية

Organizational commitment of Principals the Epecls opjop autonomy empowerml and distributire, (ustiro)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي ومعدل دوران العمل لاسميا فى صفوة مديري المدارس وتركز هذه الدراسة على تاثير استغلالية (الوظيفة والتمكين) النفسى وعداله التوزيع على الالتزام التنظيمي وتستخدم الدراسة بيانات من (Wehbased لمسح عدد 1078) من المدراء حيث تم جمع بيانات مديري المدارس الابتدائية والثانوية العامة واعتمدت على تحليل الانحدار وتحليل المسار فى التعامل مع بيانات الدراسة ولخصت الدراسة النتائج التالية :-

- 1- ان الزيادات فى كل هذه المتغيرات يرتبط بشكل كبير مع الزيادة فى الالتزام التنظيمي .
- 2- ان الحصول على الدعم لتحقيق اثار العدالة التوزيعية والمتغيرات الديمقراطية فى العلاقة بين استقلالية الوظيفة والالتزام التنظيمي على العلاقات بين التمكين النفسى والالتزام التنظيمي .

17/ دراسة (Prabhakar and Ram 2011): بعنوان ممارسات إدارة الموارد البشرية المؤدية للالتزام التنظيمي: (Antecedent HRM Practices for organization Commitment)

هدفت هذه الدراسة لمعرفة اثر تصميم العمل والتمكين على مستوى الالتزام التنظيمي وتناولت الدراسة الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة وهي (العاطفي والاستمراري ، المعيارى) واستخدمت الاستبانة فى جمع البيانات وبلغ حجم عينة الدراسة (188) من العاملين الاداريين ولخصت الدراسة النتائج اهمها :

- هناك علاقة بين تصميم العمل والالتزام التنظيمي.

- معظم العاملين غير راضين عن مستوى اشتراكهم فى اتخاذ القرار وانهم بحاجة الى نقدية راجعه ومعلومات حول اليات العمل ومستوى الاداء.

18/دراسة (Awwad and Agli 2010): بعنوان الالتزام التنظيمي لاعضاء هيئة التدريس فى الجامعات الاردنية الجزائرية دراسة تحليلية مقارنة.

The organizational Commitment of faculty members of Jordanian and Algerian Universitks Acomparative analysis:

هدفت هذه الدراسة لتقيم المتغيرات الديمقراطية والدعم التنظيمي المتطور صراع الدور وغموض الدور فى التعرف على الالتزام بين اعضاء هيئة التدريس لثانى جامعات .

- كشفت النتائج ان الالتزام العاطفى والقيمي لدى اعضاء هيئة التدريس فى الجامعات الاردنية اقوى منه عند نظرهم فى الجامعات الجزائرية بينما الالتزام الاستمراري فى الجامعات الاردنية اقل من الجامعات الجزائرية ، ولخصت النتائج اهمها :-

- عرض الدور هو العامل الرئيسى الذى له تاثير قوى على كل اعضاء هيئة التدريس فى الجامعات الاردنية والجزائرية .

- وجدت الدراسة ان التباين فى مستوى التعليم ومستوى الدخل لاعضاء هيئة التدريس فى الجامعات الاردنية الجزائرية هى من الاسباب المهمة لاختلاف فى مستوى الالتزام التنظيمي بين المجموعتين .

من خلال الدراسات السابقة يتضح ان العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والاستخدام التنظيمي هى علاقة ايجابية ، الا أن بعضها توصل الى علاقة ذات تاثير جزئى فى موضوع المسؤولية الإجتماعية والالتزام التنظيمي .

التعليق على الدراسات السابقة :-

اطلع الباحث على عدد من الدراسات السابقة التي اوردها فى اطار مفاهيمى مرجعى يمكن الاستناد اليه فى اتمام الدراسة الحالية . وقد اجريت الدراسة خلال فترات متباعدة وقد اشتملت الدراسة السابقة على بعض محاور الدراسة الحالية ويتضح من خلال استعراض هذه الدراسات انها اتفقت مع الدراسة الحالية فى بعض اهدافها التى سعت لتحقيقها واختلفت مع بعضها الاخر وذلك باختلاف الاهداف من خلال الدراسات السابقة .

يتضح ان العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والالتزام التنظيمى هى علاقة ايجابية ، الا ان بعضها توصل إلى علاقة ذات تاثير جزئى لموضوع المسؤولية الإجتماعية والالتزام التنظيمى .

الاستفادة من الدراسات السابقة :-

أ. اثراء الاطار النظرى لهذه الدراسة :

ب. مثلت نتائج الدراسة السابقة احد المؤشرات الرئيسة لمشكلة الدراسة الحالية.

ج. استرشد الباحث للمناهج العلمية المتبعة فى الدراسات السابقة عند اختياره لمنهج الدراسة.

د. بناء استبانة الدراسة من خلال الاستعانة ببعض الفقرات من الدراسات السابقة

هـ. الاستفادة من المراجع والكتب التى اعتمدت عليها الدراسات .

و. زادت الدراسات السابقة من وعى وادراك الباحث عند اختياره لمجتمع وعينة الدراسة الحالية.

ز. تم ربط نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة .

مايميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة :-

- على حد الباحث ستكون هذه الدراسة من الدراسات القليلة التى تتحدث عن المسؤولية الاجتماعية واثرها على الالتزام التنظيمى وتطبق على عينة من شركات الاتصالات بالسودان .
- الظروف التى تمت فيها الدراسة الحالية هى ظروف استثنائية اختلفت عن الظروف التى تمت بها كافة الدراسات السابقة .



2-4 نظرية الدراسة ونموذج فرضيات الدراسة

2-4-1 مقدمة :

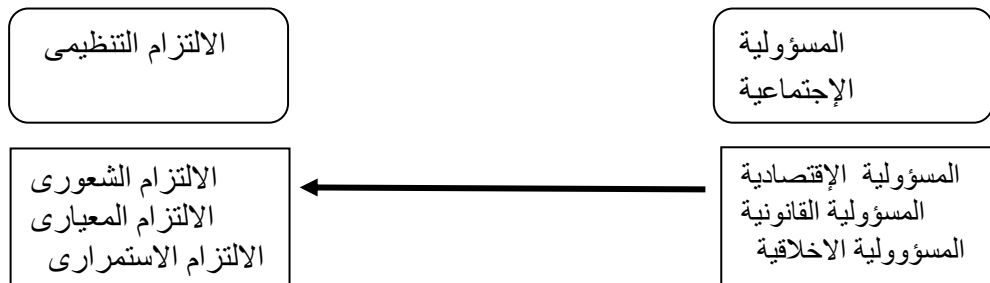
يتناول هذا الجزء نظرية ونموذج الدراسة المخترع وفرضيات الدراسة.

2-4-2 نظرية الدراسة :

استند الدارس على نظرية أصحاب المصلحة وهي إطار مفاهيمي لأخلاقيات الأعمال والإدارة التنظيمية التي تتعامل مع القيم الأخلاقية والمعنوية في إدارة الأعمال أو مع المنظمات الأخرى وقد تم التطرق إلى نظرية أصحاب المصلحة لأول مرة في كتاب الإدارة الإستراتيجية الذي قام بتأليفها العالم إيدورفريمان (Edward Freeman) الذي يوضح فيه كيف يمكن للإدارة أن تلبى مصالح أصحاب المصلحة بالشركات. الغرض من النظرية هو خلق أكبر قدر ممكن من القيمة لأصحاب المصلحة من أجل النجاح والإستدامة مع مرور الوقت يجب على العاملين المحافظة على مصالحهم.

2-4-3 نموذج الدراسة المقترح :

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين المتغير المستقل يتكون من ثلاثة ابعاد وهي المسؤولية الإجتماعية (المسؤولية الإقتصادية ، المسؤولية القانونية ، المسؤولية الأخلاقية) .
اما المتغير التابع هو الالتزام التنظيمي وابعاده : (الشعوري، والمعياري، والاستمراري).



المصدر : اعداد الدارس ، 2017م

1-فرضيات الدراسة :

بناء على نموذج الدراسة والمتغيرات التي يتم تحديدها والعلاقة بين تلك المتغيرات بالاعتماد على هذه الدراسات يمكن صياغة فرضيات الدراسة كالآتي :-

4-4-2 الفرضية الرئيسية :

هنالك علاقة ايجابية بين المسؤولية الإجتماعية المدركة والالتزام التنظيمي .

ومنها تشتق الفرضيات الفرعية الآتية :-

1. توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية الاقتصادية والالتزام الشعوري.
2. توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية القانونية والالتزام الشعوري.
3. توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية الاخلاقية والالتزام الشعوري.
4. توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية الإقتصادية والالتزام المعيارى .
5. توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية القانونية والالتزام المعيارى.
6. توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية الاخلاقية والالتزام المعيارى.
7. توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية الإقتصادية والالتزام المستمر .
8. توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية القانونية والالتزام المستمر .
9. توجد علاقة ايجابية بين المسؤولية الاخلاقية والالتزام المستمر .

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الفصل الثالث

3-0 منهجية الدراسة

3-1 مقدمة:

يتناول هذا الفصل أسلوب الدراسة وعرض مقاييس الدراسة والأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل النتائج ومصادر جمع البيانات بالإضافة إلى مجتمع الدراسة والعينة المستخدمة وتحديد نوعها.

3-2 أسلوب الدراسة :

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأنه يناسب مع الظاهرة موضوع الدراسة مقياس اثر المسؤولية الاجتماعية على الالتزام التنظيمي في الشركات السودانية .

3-3 أدوات ومصادر جمع البيانات :

أ/المصادر الاولى :

يتم الاعتماد على الاستبانة كاداه رئيسية لجمع البيانات الميدانية المتعلقة بالدراسة .

ب/ المصادر الثانوية :

يتم جمع المعلومات من المصادر الثانوية وهي الكتب والمراجع والرسائل العلمية ، الدوريات ، والابحاث ، والدراسات السابقة او الاطلاع على مواقع الانترنت.

3-4 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بشركات الاتصالات بالسودان.

3-5 قياس متغيرات الدراسة :

أ/ القسم الأول :

يحتوى هذا القسم على مصادر قياس متغيرات الدراسة ، فبالنسبة للمتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) تم قياسه بالاعتماد على (12) عبارة :

1- بعد المسؤولية الاقتصادية :-

وهذا البعد تم قياسه بعدد أربعة عبارات تم الاعتماد على دراسة موسى قاسم ورياض عبد الله كما موضح بالجدول أدناه

جدول رقم (3) يوضح بعد المسؤولية الاقتصادية

المصدر	العبارة
موسى قاسم ورياض عبدالله (2014م)	المسؤولية الاقتصادية
	1- الشركة تحقق ربح اقتصادية دون التماس مستويات الاجور
	2- تسعى الشركة الي زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة
	3- صدق في جميع تعاملاتها الاقتصادية بيعاً وشراء بأساليب واضحة
	4- العمل في تحقيق اقصى ربح بطريقة واضحة وشفافة

المصدر اعداد الدارس ، 2017م

2- بعد المسؤولية القانونية :

وهذا البعد تم قياسه بعدد أربعة عبارات تم الاعتماد على دراسة وصفي نزال واخرون ، كما موضح بالجدول أدناه

جدول رقم (4) يوضح بعد المسؤولية القانونية

المصدر	العبارة
وصفي نزال واخرون ، 2011م	المسؤولية القانونية
	1- تلتزم شركتكم بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية والطبية للعمال
	2- تلتزم الشركة بالقوانين الخاصة بالحماية منا لاطفاء المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل
	3- تتبنى ادارة الشركة مبدا الاعتراف بعمل النقابات العمالية
	4- تعمل شركة على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي تقديم الاعانات عند الوفاة او العجز

المصدر ، اعداد الدارس ، 2017م

3- بعد المسؤولية الاخلاقية :

وهذا البعد تم قياسه بعدد أربعة عبارات تم الاعتماد على دراسة فؤاد وآخرون ، كما موضح بالجدول أدناه

جدول رقم (5) يوضح العبارات المتعلقة بقياس بعد المسؤولية الاخلاقية

المصدر	العبارة
فؤاد واخرون ، 2013م	المسؤولية الاخلاقية
	1- تتوافق رسالة الشركة واهدافها مع أهداف وقيم المجتمع
	2- تمتلك الشركة نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الوزاري بشتى انواعه
	3- تسعى الشركة لمراعاة حقوق الانسان
	4- تمتلك الشركة دليل اخلاقي واضح ومعلن لجميع القانونيين فيه

المصدر ، اعداد الدارس ، 2017م

ب/ القسم الثانى : الالتزام التنظيمي

يحتوى هذا القسم على مصادر قياس متغيرات الدراسة ، فبالنسبة للمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) تم قياسه بالاعتماد على (15) عبارة :

1- بعد الالتزام الشعوري:

تم قياسه بعدد (5) عبارة بالاعتماد على دراسة هادي عذاب ، 2013 كما موضح بالجدول أدناه :

المصدر	العبارة
هادي عذاب ، 2013م	الالتزام الشعوري
	1- عملي في هذه الشركة يشعرنى بالسعادة والفخر
	2- اشعر بأن مشاكل هذه الشركة كأنها هي مشاكلي الخاصة
	3- اشعر باحساس قوي بانتمائي لهذه الشركة
	4- اشعر بانني جزء من عائلة هذه الشركة
	5- اشعر بارتباط عاطفي بهذه الشركة

المصدر ، اعداد الدارس ، 2017م

2/ بعد الإلتزام المعياري : تم قياسه بعدد (5) عبارات تم الاعتماد على دراسة هادي عذاب ، 2013م ،
كما موضح بالجدول (6) أدناه

العبارات	المصدر
الالتزام المعياري	هادي عذاب، 2013
1- اشعر باننى ملتزم فى البقاء فى العمل فى هذه الشركة.	
2- ارى من الخطأ مغادرة الشركة حالياً حتى لو كان الامر مقيداً.	
3- ساشعر بالذنب اذا غادرت الشركة فى هذه الظروف	
4- هذه الشركة تستحق اخلاصى وولائى لها.	
5- لا اغادر الشركة حالياً لاننى اشعر بالالتزام ومسؤولية تجاه الاشخاص والعاملين بهذه الشركة	

المصدر ، إعداد الدارس ، 2017م

3/ بعد الالتزام الاستمراري:

تم قياسه بعدد (5) عبارات تم الاعتماد على دراسة هادي عذاب ، 2013م ، كما موضح بالجدول (7) أدناه

العبارات	المصدر
الالتزام الاستمراري	هادي عذاب 2013م
1- ارغب بالاستمرار حالياً فى هذه الشركة.	
2- مغادرة الشركة حالياً يسبب لى العديد من المشاكل والاضطرابات.	
3- بقائى فى هذه الشركة هى مسألة ضرورية.	
4- اشعر بانى لدى خيارات وفرص قليلة جداً للنظر فى مغادرة هذه الشركة .	
5- الفوائد التى احصل عليها فى هذه الشركة هى احدى الاسباب الرئيسية لاستمرارى للعمل بها.	

المصدر ، إعداد الدارس ، 2017م

3-6 جدول رقم (8) يوضح ملخص قياس متغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	عدد العبارات
المسؤولية الاجتماعية		
1	المسؤولية الاقتصادية	4
2	المسؤولية القانونية	4
3	المسؤولية الاخلاقية	4
الالتزام التنظيمي		
4	الإلتزام العاطفي	5
5	الإلتزام المعيارى	5
6	الإلتزام الاستمرارى	5
7	العدد الكلى	27

أعداد الدارس ، 2017م

3-7 جودة المقاييس :

وهى تعنى التأكد من انها سوف تقيس لما اعدت له ويتم التأكد من جودة المقاييس على طريق الاتى :-

3-8 التناسق الداخلى للمقاييس :

يعتبر التناسق الداخلى للمقاييس مؤشراً على تجانس مؤشرات المقاييس التى يقيس مفهومها او نظرية معينة وفق لذلك فان الاسئلة ينبغى ان تكون مترابطة مع بعضها البعض كمجموعة تقيس مفهوم معين وان يتوفر فى كل سؤال فى نفس الوقت القدرة على قياس نفس المفهوم.

جدول (9) يوضح مقياس ليكارت الخماسي

وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
5	4	3	2	1

3-9 صدق الاعتماد:

يعتبر استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (v24 و spss) وذلك لتطبيق الاساليب الإحصائية فى ميادين الدراسة الميدانية.

10-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة :

أ/ أساليب الإحصاء الوصفي :

تم استخدام التكرار ، النسب المئوية ، الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، وذلك لوصف استجابة العينة نحو متغيرات الدراسة.

ب/ أساليب الإحصاء التحليلي :

1- التحليل العامل الاستكشافي :

لقياس الاختلاف بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة .

2- التحليل العامل التوكيدي:

تم استخدام هذا النوع لاجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود او عدم وجود علاقة بين المتغيرات

3- تحليل الاختبار :

الغرض منه التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والتابعة والوسيلة المعدلة .

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي ونتائج التحليل

الفصل الرابع

4-0 التحليل الاحصائي ونتائج التحليل

4-1 مقدمة:

في هذا المبحث يستعرض البحث الاجراءات الاولى قبل تحليل البيانات، معدل إستجابة أفراد العينة، تحليل البيانات الأساسية في عينة الدراسة، التحليل العاملي الاستكشافي، التحليل العاملي التوكيدي الإعتماضية، المتوسطات والانحراف المعياري، الارتباط بالإضافة إلى معرفة علاقة التأثير بين المتغيرات عن طريق تحليل المسار أو تحليل الانحدار.

قد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من شركات الاتصالات السودانية والتي شكلت مجتمع الدراسة ، هذه الشركات هي (MTN ، Sudani ، Zain) وقد جمعت البيانات من مجموعة من موظفي هذه الشركات تم توزيع (180) إستابنة تم توزيعها على النحو التالي: شركة Zain (60) ، Sudani (60) ، MTN (60). عدد الاستبيانات التي تم استرجاعها (159) جميعها صالحة للتحليل ، موزعة على النحو التالي ، شركة Zain (55) ، sudani (54) ، MTN (50).

4-2 البيانات المفقودة Missing data

ان فقدان العديد من البيانات اي تركها دون اجابة من قبل المبحوث تولد العديد من المشكلات اي انها تمثل في بعض الاحيان تحيز المستجيب تجاه السؤال المحدد او نسيان المستجيب لذلك السؤال والقاعدة العامة في التعامل مع البيانات المفقودة هي ان لا تزيد عن 10% من حجم الاسئلة فاذا زادت عن ذلك يجب التخلص من الاستبيان نهائيا باعتباره غير صالح للتحليل وعليه يتم استخدام طريقة المتوسط للتعامل معها اذا قلت عن الحد المقبول يتم حذفها .

4-3 الاجابات المتماثلة : Unengaged responses

ان اعطاء المستجيب اجابة واحدة لكل فقرات الاستبيان قد يعني ذلك عدم اهتمام المستجيب لتلك الاسئلة وخاصة اذا كانت هنالك اسئلة عكسية في الاستبيان اذا يستحيل اعطاءها نفس الاجابة لذلك يجب ان يكون هنالك تشتت في اجابة المستجيب بين اي ان لا يكون هنالك تجانس تمام لتلك الاجابات ويتم التعرف على هذا من خلال احتساب الانحراف المعياري للاجابات فاذا كان هنالك انحراف معياري عالي يعني ان هنالك تشتت في الاجابات والعكس صحيح وعليه اي استبيان يقل الانحراف معياري عن 5. يجب حذفها .

4-4 معدل إستجابات العينة

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الإستبانة الموجه لعينة من (180) حيث تم توزيع إستبانة ، تمكن الدارس من الحصول على (159) إستبانة من جملة الإستبانات الموزعة بنسبة (88.4%) ولم تسترد (21) إستبانة بنسبة (11.6%) من ثم عمل تنظيف للبيانات وعليه تم اعداد ملخص لكل عمليات تنظيف البيانات وكذلك معدل الاستجابة كما في الجدول .

الجدول (10) تنظيف البيانات ونسبة الاستجابة

البيان	الاستجابة	
1. مجموع الاستبانات الموزعة للمستجيبين	180	
2. مجموع الاستبانة التي تم ارجاعها	159	
3. الاستبانات التي لم تسترد	21	
4. الاستبيانات غير الصالحة نسبة لبياناتها المفقودة	0	
5. الاستبيانات غير الصالحة نسبة لاجاباتها المتشابه	0	
6. عدد الاسبانات الصالحة للتحليل	159	
7. نسبة الاستجابة	%88.5	

المصدر :إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية (2017)

احتوت البيانات الاساسية علي ستة عناصر هي أسم الشركة : القسم أو الإدارة :النوع:العمر :المؤهل العلمي ، الخبرة.

حيث نجد فيما يتعلق بأسم الشركة فنجد أن أفراد العينة MTN بنسبة 31.4% و أن نسبة 33.9% من افراد العينة SUDATEL و أن نسبة 34.7% من أفراد العينة ZAIN .

(و فيما يتعلق بالقسم أو الإدارة فنجد أن أفراد العينة بنسبة 14.4% البيع المباشر ، وأن نسبة 12.6% من افراد العينة الترويج و أن نسبة 51.6% من افراد العينة المبيعات و أن نسبة 21.4% من افراد العينة الخدمات المشتركين.

(و فيما يتعلق بالنوع أن العينة شملت (63.4% من الذكور و 36.6% من الاناث)

(أما فيما يتعلق بالعمر فنجد أن أفراد العينة أعمارهم (أقل من 30 سنة بنسبة 3.7% ونسبة 11.9% من الفئة 30 و أقل من 35 سنة وأن نسبة 46.1% كانت أعمارهم من 35 وأقل من 40 و هي الفئة الأكثر اما من 40 و أقل من 45 سنة و ان نسبة 15.9% هي 45 فأكثر)
(اما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فنجد ان 18.9% بكالوريوس ،ونسبة 49.7% ماجستير ،ونسبة 26.3% منهم دكتوراة ونسبة 5.1% أخرى)
اما فيما يتعلق بالخبرة فنجد ان 27.7% 5 سنوات فأقل ،ونسبة 16.3% منهم من 6 الى 10 سنوات ونسبة 33.4% منهم من 11 الي 15 سنة ،ونسبة 18.9% منهم من 16 الى 20 سنة،ونسبة 3.7% منهم اكثر من 20 سنة .

5-4 تحليل البيانات الأساسية :

احتوت البيانات الاساسية علي ستة عناصر وهي أسم الشركة : القسم أو الإدارة :النوع :العمر:المؤهل العلمي: الخبرة.

جدول رقم (11)

العامل الديموغرافي	البيان	العدد	النسبة
إسم الشركة	MTN	50	31.4
	Sudani	45	33.9
	ZAIN	55	34.7
المجموع		159	100%
القسم أو الإدارة	البيع المباشر	23	14.4
	الترويج	20	12.6
	المبيعات	82	51.6
	خدمات المشتركين	34	21.4
المجموع		159	100%
النوع	ذكر	101	63.4
	انثي	58	36.6
المجموع		159	100%

العمر	أقل من 30 سنة	6	3.7
	من 31 وأقل من 35	19	11.9
	من 36 وأقل من 40	73	46.1
	من 40 وأقل من 45	36	22.6
	45 سنة فأكثر	25	17.7
المجموع		159	%100
المؤهل التعليمي	بكالوريوس	30	18.9
	ماجستير	79	49.4
	دكتوراة	42	26.3
	أخرى	8	5.1
المجموع		159	%100
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	44	27.7
	من 6-10 سنة	26	16.3
	من 11-15 سنة	53	33.4
	من 15-20 سنة	30	18.9
	أكثر من 20 سنة	6	3.7
المجموع		159	%100

المصدر : اعداد الدارس من بيانات الدراسة الميدانية(2018)

4-6 مقياس الدراسة:

كما تم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، في توزيع اوزان اجابات أفراد العينة والذي يتوزع من اعلى وزن له والذي اعطيت له (5) درجات والذي يمثل في حقل الاجابة (أوافق بشدة) الى أدنى وزن له والذي اعطى له (1) درجة واحدة وتمثل في حقل الاجابة (لاأوافق بشدة) وبينهما ثلاثه اوزان .وقد كان الغرض من ذلك هو

اتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الاجابه الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة. كما هو موضح في جدول رقم (12).

جدول رقم (12) مقياس درجة الموافقة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	من 80 % فأكثر	درجة موافقة مرتفعة جدا"
أوافق	4	من 70 إلى أقل من 80 %	درجة موافقة مرتفعة
محايد	3	50 إلى أقل من 70 %	درجة موافقة متوسطة
لأوافق	2	20 إلى أقل من 50 %	درجة موافقة منخفضة
لأوافق بشدة	1	أقل من 20 %	درجة موافقة منخفضة جدا

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2016م

وعليه يصبح الوسط الفرضي للدراسة:

الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة على العبارات $(1+2+3+4+5) / (5/15) = 3$ وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة وعليه إذا زادت متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة .

4-7 المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

الجدول (13) أدناه يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد ان

الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات .

الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المسؤولية الاقتصادية	مستقل	4.3354	.53892
المسؤولية القانونية	مستقل	4.1153	.55877
المسؤولية الاخلاقية	مستقل	4.1903	.70288
الالتزام العاطفي	تابع	4.1352	.61799
الالتزام المعياري	تابع	4.2704	.55616

المصدر إعداد الدارسين من بيانات الدراسة الميدانية (2016)

4-8 التحليل العاملي الاستكشافي: *Exploratory Factor Analysis*

يستخدم هذا النوع في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات والعوامل الكامنة غير معروفة وبالتالي فإن التحليل العاملي بهدف إلى اكتشاف العوامل التي تصف إليها المتغيرات ولإختبار الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة ، حيث تقوم عملية التحليل العاملي بتوزيع عبارات الإستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب إنحرافها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى (زغلول ، 2003 : 178) ، ويؤدي التحليل العاملي إلى تقليل حجم البيانات وتلخيصها والإقلال من المتغيرات العديدة إلى عدد ضئيل من العوامل مستنداً في ذلك إلى معامل الارتباط بين متغير وغيره من المتغيرات الأخرى(سامي ، 2009 : 43) ، حيث تستند غربلة متغيرات الدراسة بواسطة التحليل العاملي على عدد من الافتراضات (Hair et al , 2010) كشروط لقبول نتائجها وهي :

1/ وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران.

2/ ألا تقل قيمة (KMO) عن 60% لتناسب العينة.

3/ ألا تقل قيمة إختبار (Bartlett's Test of Sphericity) عن الواحد.

4/ أن تكون قيمة الإشتراكات الأولية (Communities) للنبود أكثر من 50%.

5/ ألا يقل تشيع العامل عن 50%، مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الأخرى.

6/ ألا تقل قيم الجذور الكامنة (Eigen values) عن الواحد.

9-4 التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقلة : تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي أستخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (14) نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 36 عبارة) .

الجدول (14) التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (حجم العينة: 159)

1	2	3	
	.923		المسؤولية_الإقتصادية2
	.749		المسؤولية_القانونية1
		.972	المسؤولية_القانونية3
		.561	المسؤولية_الإقتصادية3
.924			المسؤولية_الاخلاقية1
.945			المسؤولية_الاخلاقية2
.615			المسؤولية_الاخلاقية3
.818			المسؤولية_الاخلاقية4

المصدر : اعداد الدارس من بيانات الاستبيان

10-4 التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابعة : تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي أستخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (14) نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 25 عبارة) .

الجدول (15) التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع (حجم العينة: 159)

1	2	
.952		الإلتزام_العاطفي4
.856		الإلتزام_العاطفي5
.664		الإلتزام_المعياري2
	.572	الإلتزام_المعياري4
	.834	الإلتزام_الاستمراري1
	.806	الإلتزام_العاطفي3

المصدر: اعداد الدارس من بيانات الاستبيان

11-4 تحليل الاعتمادية :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، اذا كانت قيم معامل ألفا كرو نباخ أقرب إلي(1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرو نباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally,1967) إلى أن المصدقية من 0.50-0.60 تكفي وأن زيادة المصدقية لا كثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 ومع ذلك، يعتبر ألفا كرو نباخ من 0.50 فما فوق مقبولة أيضاً في الأدب. (Bowling, 2009) ، ، ، والجدول رقم (4-9) يوضح نتائج اختبار الفا كرو نباخ (Cronbach's alpha) بعد اجراء التحليل العاملي الاستكشافي.

الجدول (16) معامل الاعتمادية ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان بعد التحليل الاستكشافي (حجم العينة 159)

الم	نوع المتغير	المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's alpha
صد	مستقل	المسؤولية الاقتصادية	2	.534
ر:		المسؤولية القانونية	2	.525
إعدا		المسؤولية الاخلاقية	4	.858
د	تابع	الالتزام العاطفي	3	.737
الدا		الالتزام المعياري	3	.682

رس من بيانات الدراسة الميدانية (2016)

12-4 التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis

يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال . تم استخدام المصفوفة التي تتضمن هذه الارتباطات الجزئية في اختبار النموذج وذلك باستخدام برنامج (AMOS 23) analysis of moment structure.

13-4 مؤشرات جودة النموذج

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة، ونذكر منها:

أ. النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية The relative chi-square DF

وهي عبارة عن قيمة مربع كاي المحسوبة من النموذج مقسومة على درجات الحرية، فإذا كانت هذه النسبة أقل من 5 تدل على قبول النموذج، ولكن إذا كانت أقل من 2 تدل على أن النموذج المقترح مطابق تماماً للنموذج المفترض لبيانات العينة

ب. مؤشر حسن المطابقة (GFI) Goodness of Fit Index

يقيس هذا المؤشر مقدار التباين في المصفوفة المحللة، عن طريق النموذج موضوع الدراسة وهو بذلك يناظر مربع معامل الارتباط المتعدد في تحليل الانحدار المتعدد أو معامل التحديد وتتراوح قيمته بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، وكلما كانت هذه القيمة أكبر من 0.9 دل ذلك على جودة النموذج، وإذا كانت قيمته 1 دل ذلك على التطابق التام بين النموذج المقترح والنموذج المفترض (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

ج. مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي:

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

يطابق تماماً النموذج أن على ذلك دل فأقل 0.05 قيمته ساوت وإذا المطابقة جودة مؤشرات أهم من وهو كبيرة بدرجة يطابق أن النموذج على ذلك 0.05 و 0.08 دل البيانات، وإذا كانت القيمة محصورة بين James Lattin and Others, (النموذج رفض عن 0.08 فيتم قيمته زادت إذا أما العينة بيانات 2002 & George A. Marcoulides and Irini Moustaki2002)

د. مؤشر المطابقة المعياري (NFI) Normed Fit Index

تتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell 1996)

هـ. مؤشر المطابقة المقارن (CFI) Comparative Fit Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell 1996)

و. مؤشر المطابقة المتزايد (IFI) Incremental Fit Index

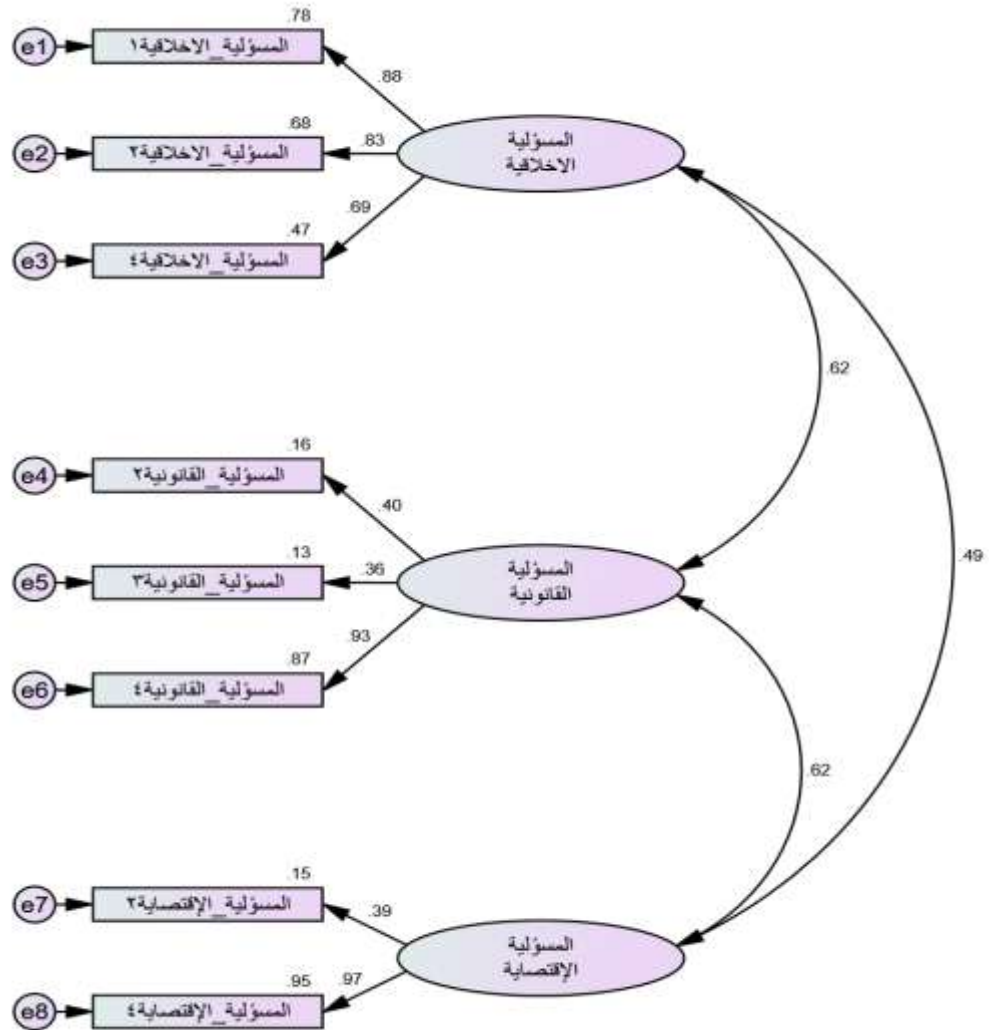
وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (0,1) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996)

ز. مؤشر توكر لويس (TLI) Tucker-Lewis Index

وتتراوح قيمة هذا المؤشر بين (1,0) وتشير القيمة المرتفعة بين هذا المدى إلى تطابق أفضل للنموذج مع بيانات العينة، حيث أن (Joseph F. Hair, JR. and Others 1995)

4-14 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل : تم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

شكل (4) التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل



15-4 مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباير للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.

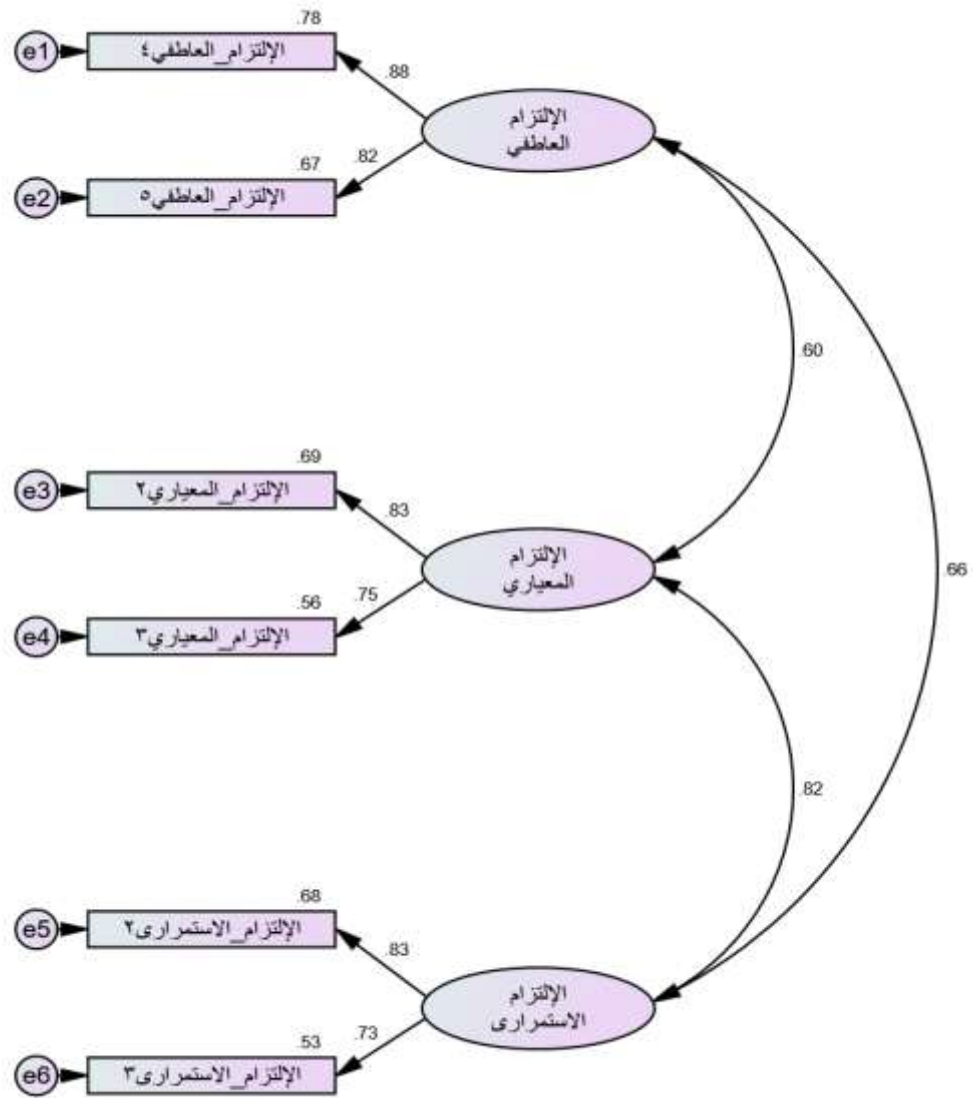
الجدول (17) مؤشرات جودة المطابقة

Measure Estimate		Threshold Interpretation	
CMIN	42.216	--	--
DF	12	--	--
CMIN/DF	3.518	Between 1 and 3	Acceptable
CFI	0.940	>0.95	Acceptable
SRMR	0.074	<0.08	Excellent
RMSEA	0.126	<0.06	Terrible
PClose	0.002	>0.05	Terrible

Unfortunately, your model fit could improve.

16-4 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع : تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. الشكل رقم (5) يوضح التحليل العاملي التوكيدي.

شكل (5) التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع



4-17 مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.

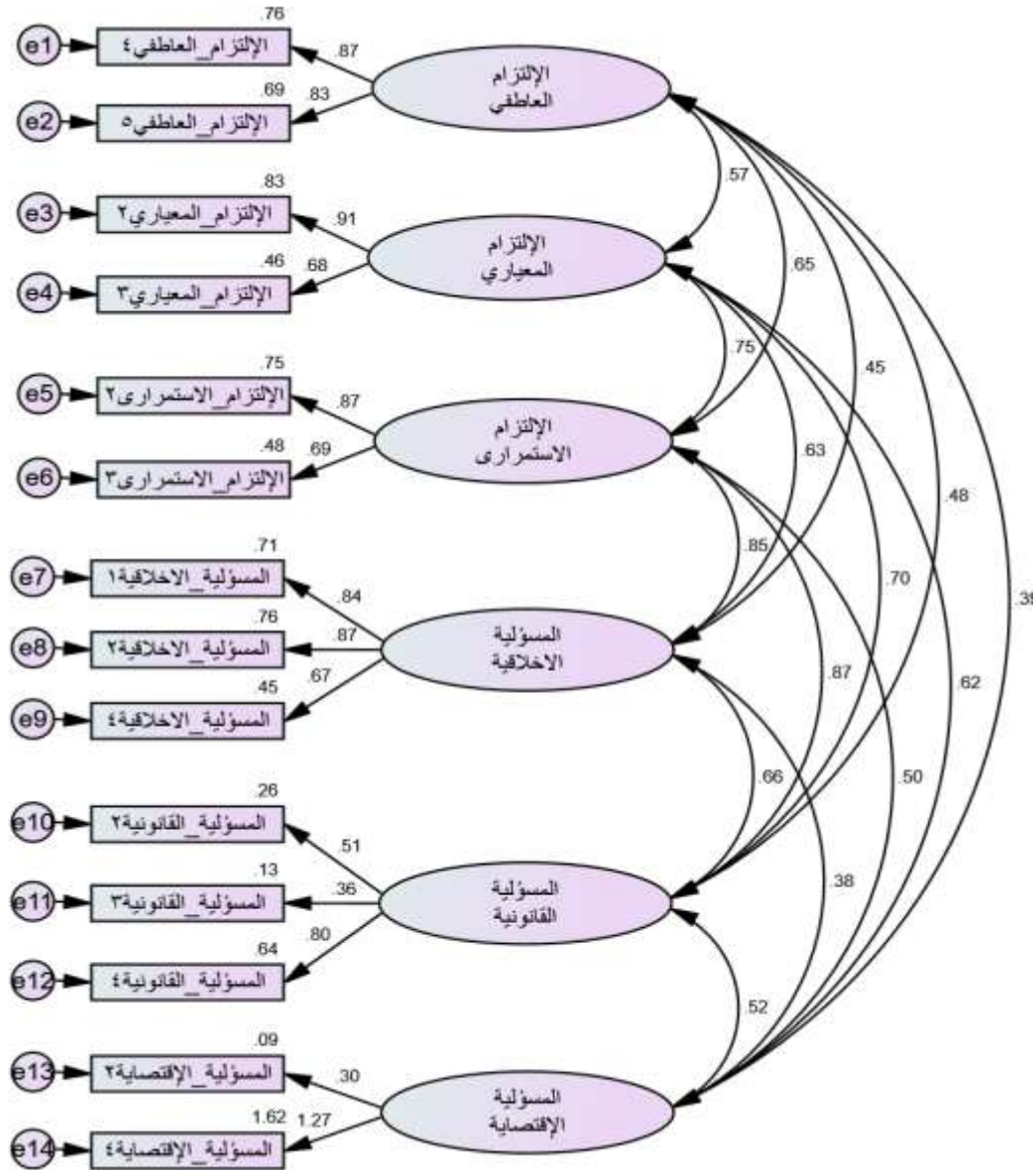
الجدول (18) مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	17.635	--	--
DF	6	--	--
CMIN/DF	2.939	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.963	>0.95	Excellent
SRMR	0.059	<0.08	Excellent
RMSEA	0.111	<0.06	Terrible
PClose	0.043	>0.05	Acceptable

Unfortunately, your model fit could improve

4-18 التحليل العاملي التوكيدي لنموذج الدراسة : تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

الشكل رقم (6) يوضح نموذج الدراسة المعدل



19-4 مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.

الجدول (19) مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	239.197	--	--
DF	60	--	--
CMIN/DF	3.987	Between 1 and 3	Acceptable
CFI	0.833	>0.95	Need More DF
SRMR	0.079	<0.08	Excellent
RMSEA	0.137	<0.06	Terrible
PClose	0.000	>0.05	Terrible

Unfortunately, your model fit could improve.

20-4 تحليل الاعتمادية والصلاحية :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي واستنادا على اقتراح (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 عن طريق (CR) الموثوقية المركبة وكذلك احتساب كل من (AVE،MSV, MaxR(H)) للتأكد من صلاحية النموذج والجدول التالي يوضح الفا بعد التحليل العاملي التوكيدي .

الجدول (20) معامل الاعتمادية المركبة لعبارات الإستبيان (حجم العينة: 159)

	CR	AVE	MSV	ASV					
المسؤولية القانونية	0.796	0.576	0.297	0.243	0.759				
المسؤولية الاخلاقية	0.901	0.616	0.612	0.361	0.545	0.785			
المسؤولية الاقتصادية	0.715	0.479	0.227	0.162	0.441	0.422	0.692		
الإلتزام المعياري	0.860	0.507	0.612	0.294	0.450	0.782	0.476	0.712	
الإلتزام العاطفي	0.885	0.579	0.358	0.205	0.529	0.598	0.218	0.370	0.761

4-21 تحليل الارتباط (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة اذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 – 0.70) اما اذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين

4-22 تحليل الارتباط بين متغيرات

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
المسؤولية_الإقتصادية <--> المسؤولية_الاخلاقية	.422
المسؤولية_القانونية <--> المسؤولية_الاخلاقية	.545
المسؤولية_القانونية <--> المسؤولية_الإقتصادية	.441
الإلتزام_المعياري <--> الإلتزام_العاطفي	.370
الإلتزام_العاطفي <--> المسؤولية_الاخلاقية	.598
الإلتزام_المعياري <--> المسؤولية_الاخلاقية	.782
الإلتزام_العاطفي <--> المسؤولية_الإقتصادية	.218
الإلتزام_المعياري <--> المسؤولية_الإقتصادية	.476
الإلتزام_العاطفي <--> المسؤولية_القانونية	.529
الإلتزام_المعياري <--> المسؤولية_القانونية	.450

2-4 اختبار الفرضيات

4-2-1 Structural Equation Modeling [SEM] نمذجة المعادلة البنائية

أعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة ، وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب ومبررات استخدامه:

4-2-2 تحليل المسار Path Analysis

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة، ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد اهم المؤشرات او العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell, 1996) ويستخدم تحليل المسار فيما يماثل الأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث أن تحليل المسار يعتبر امتداداً لتحليل الانحدار المتعدد، ولكن تحليل المسار، أكثر فعالية حيث أنه يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات، The Modeling of Interactions وعدم الخطية Nonlinearities وأخطاء القياس، والارتباط الخطي المزدوج Multicollinearity بين المتغيرات المستقلة (Jeonghoon, 2002)

كما يختلف تحليل المسار عن تحليل الانحدار المتعدد فيما يلي

- 1- أنه نموذج لاختبار علاقات معينة، بين مجموعة متغيرات، وليس للكشف عن العلاقات السببية، بين هذه المتغيرات.
- 2- يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات.
- 3- إن المتغير التابع يمكن أن يتحول إلى متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع آخر.
- 4- يمكن أن يكون في النموذج متغيرات وسيطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة
- 5- تسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات تابعة او متغيرات مستقلة، والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه في الشكل البياني للنموذج .

مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي قيم تحليل المسار حيث أثبتت بيانات الدراسة وجود الدلالة المعنوية لهذه الفرضية والجدول أدناه يوضح تحليل المسار للمسؤولية الاجتماعية.

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
المسؤولية_الاخلاقية <--- الإلتزام_المعياري	.287	.092	3.137	.002	par_10
المسؤولية_القانونية <--- الإلتزام_المعياري	.788	.331	2.384	.017	par_11
المسؤولية_الاقتصادية <--- الإلتزام_المعياري	1.089	.255	4.264	***	par_12

4-2-4 تفسير الجدول:

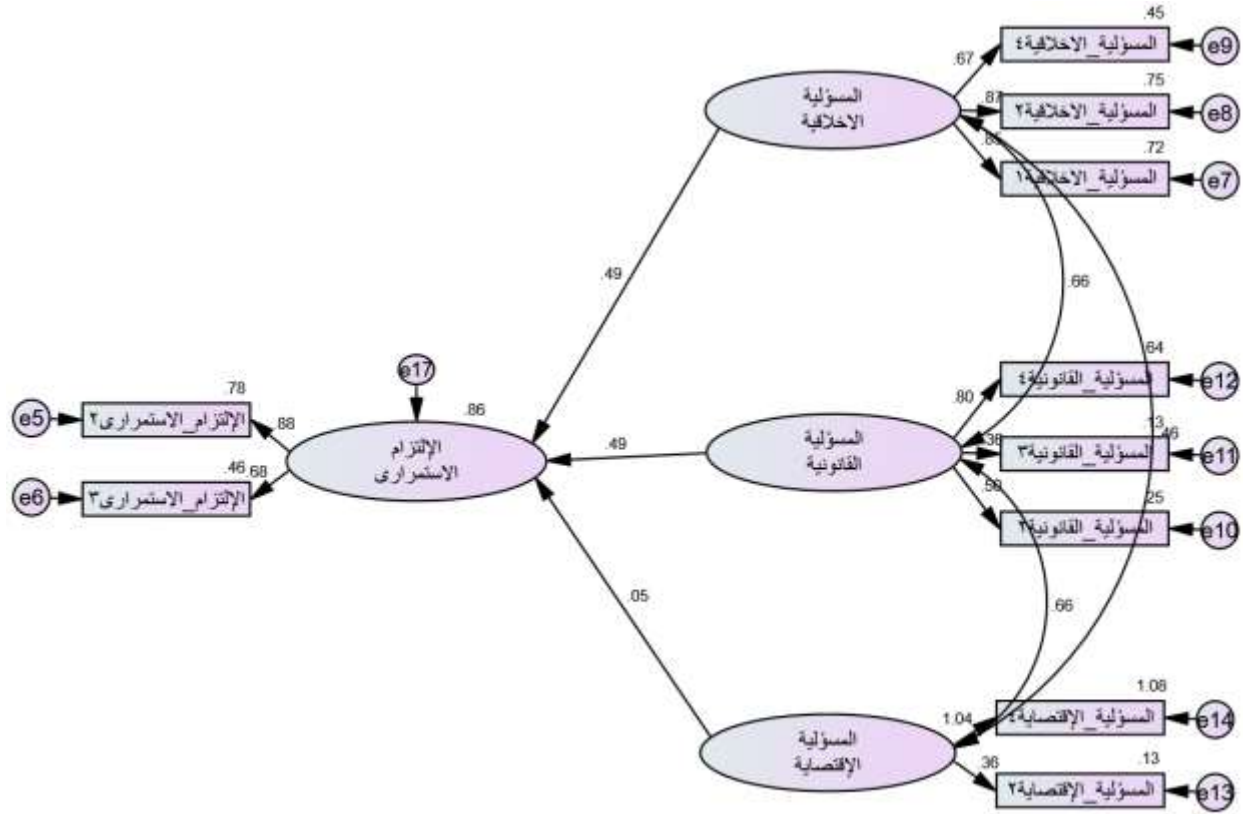
إذا كان مستوي الدلالة (P) *** هذا يعني أنه توجد علاقة قوية جداً بين المسؤولية الاقتصادية والإلتزام المعياري .

إذا كان مستوي الدلالة (0.02) هذا يعني أنه توجد علاقة بين المسؤولية الأخلاقية والإلتزام المعياري .

إذا كان مستوي الدلالة (P) < 0.17 هذا يعني أنه لا توجد علاقة بين المسؤولية الاقتصادية والإلتزام المعياري .

5-2-4 الفرضية الثانية:

توجد علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام الاستمراري.
الشكل رقم (8) العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام الاستمراري



لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام اسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو منقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ، والجدول التالي قيم تحليل المسار حيث أثبتت بيانات الدراسة وجود الدلالة المعنوية لهذه الفرضية والجدول أدناه يوضح تحليل المسار للمسؤولية الاجتماعية.

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
المسؤولية_الاخلاقية <--- الإلتزام_الاستمراري	.338	.076	4.433	***	par_10
المسؤولية_القانونية <--- الإلتزام_الاستمراري	.801	.284	2.815	.005	par_11

6-2-4 تفسير الجدول:

إذا كان مستوى الدلالة (P) *** هذا يعني أنه توجد علاقة قوية جداً بين المسؤولية الأخلاقية والإلتزام الاستمراري .

إذا كان مستوى الدلالة (0.05) هذا يعني أنه توجد علاقة بين المسؤولية القانونية والإلتزام الاستمراري.

7-2-4 خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل واقع الألتزام التنظيمي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية. هذا من خلال الاستبيان الموزع على مختلف أفراد الموظفين في شركات الاتصالات السودانية محل الدراسة عدد ثلاثة شركات حيث تم توزيع 180 استبانة تمكن الدارس من الحصول على 159 إستبانة من جملة الإستبانات موزعة بنسبة 88.4% وتم الاعتماد على برنامج AMOS كأداة مستخدمة من أجل تحليل المعطيات للوصول الى النتائج المطلوبة.

قام الباحث بعمل تنظيف للبيانات قبل التحليل وذلك لغرض التعرف على البيانات المفقودة والاجابات المماثلة، بالإضافة إلي معدل استجابة أفراد العينة، تحليل البيانات الأساسية بعينة الدراسة ، التحليل العاملي الاسترشادي ، التحليل العاملي التوكيدي – الإعتمادية ، المتوسطات والانحرافات المعيارية بالإضافة إلي معرفة التأثيرت بين المتغيرات عن طريق تحليل المسار لمعرفة جدول التوزيع اعتمد الباحث على مؤشرات جودة المطابقة وهي نسبة بين قيمة X ودرجات الحرية ، مؤشر حسن المطابقة ، مؤشر جزر متوسط الخطأ التقريبي ، مؤشر المطابقة المعياري ، مؤشر المطابقة المقارن ، مؤشر المطابقة المتزايد ، مؤشر توكر لويس.

أما بالنسبة لاختبار الفرضيات فقد اعتمد الدارس على عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نموذج المعادلة البنائية وتحديد استخدام تحليل المسار لما يتمتع به هذا الأسلوب بعدة مزايا تتناسب مع طبيعة الدارس في هذا البحث فيما يلي اختبار صحة الفرضيات:

الفرضية	دالة الإثبات
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية المدركة (الإقتصادي ، القانوني، الأخلاقي)، والالتزام التنظيمي (الشعوري، المعياري، الإستمراري).	دعمت
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية المدركة (الإقتصادي ، القانوني، الأخلاقي)، والالتزام الإستمراري .	دعمت
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية المدركة (الإقتصادي ، القانوني، الأخلاقي)، والالتزام المعياري	لم تدعم

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

الفصل الخامس

5-0 مناقشة النتائج والتوصيات

5-1 مقدمة:

تمثلت إشكالية الدراسة في ما هو أثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية في شركات الاتصالات في السودان بالإضافة إلى تناول العديد من الدراسات السابقة (ناهد احمد ، 2015)، (ابوبكر محمد الحسن، 2014م)، (طموس ، 2015م)، (فارس ، 2014م) والعلاقة المباشرة بين متغيرات الدراسة لذلك هدفت الدراسة إلي التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية على الإلتزام التنظيمي . التعرف على مستوي إدراك شركات الإتصالات السودانية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والتعرف على ربط الإلتزام التنظيمي بالمسؤولية الاجتماعية وزيادة الوعي بمفهوم الإلتزام التنظيمي.

5-2 مناقشة النتائج

فيما يلي مناقشة نتائج الدراسة :

- أ- دلت نتائج الدراسة على جود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي من خلال الأبعاد المختلفة حيث اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (ناهد احمد ، 2015م) ، حيث عزز الباحث على وجود أهمية للمسؤولية الاجتماعية في زيادة الالتزام للعاملين أي كلما زادت المسؤولية زاد الالتزام للعاملين تجاه الشركة التي يعملون بها. ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة :
 - وجود علاقة ذات تأثير إيجابي بين المسؤولية الاجتماعية وولاء الموظفين.
 - وجود أثر إيجابي جزئي للمسؤولية الاجتماعية وولاء الموظفين.
- ب- دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة ذات تأثير إيجابي بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والالتزام الاستمراري، اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (أبوبكر محمد الحسن ، 2014م) بعنوان دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمات ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :
 - تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات يحسن من أدائها وصورتها للمجتمع وأن الشركات الجزائرية بدأت توجه نظامها نحو مفهوم المسؤولية الاجتماعية بخطة بطيئة .
- ج- دلت نتائج الدراسة الى عدم وجود علاقة بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والالتزام المعياري وهذا يدل على عدم وجود الوعي الكافي لمفهوم الالتزام التنظيمي وتأكيد صحة ودراسة هذه النتيجة

بالاعتماد على دراسة (طموس: 2015م) حيث أشارت هذه الدراسة إلي أن هنالك ضعف وعدم اهتمام بالالتزام التنظيمي .

3-5 التأثيرات النظرية للدراسة :

تعتبر هذه الدراسة إضافة للمعرفة فيما يختص بالعلاقة بين المتغيرات وبالتالي توفر هذه الدراسة إطاراً نظرياً للباحثين المستقبليين نسبة لأن كثير من الباحثين تناول العلاقة بمتغيرات مختلفة عن الدراسة الحالية لذلك الفائدة النظرية من هذه الدراسة أكثر من غيرها فيما يختص بتوفير الإطار النظري للباحثين المستقبليين .

4-5 التأثيرات التطبيقية للدراسة :

قدمت الدراسة للقائمين بعملية المسؤولية الاجتماعية بشركات الاتصالات في السودان على فهم واتباع الطرق العلمية فيما يخص عملية الالتزام وتطبيقه بالطريقة السليمة وربطه بالمسؤولية الاجتماعية. وأيضاً قدمت نتائج الدراسة نظرة شاملة عن متغيراتها وأكدت على ضرورة الاهتمام بربط البعد الاقتصادي والأخلاقي بالالتزام التنظيمي مما يساعد القائمين على أمر المسؤولية الاجتماعية في أن يكونوا أكثر وعياً وعلماً باتباع الطريقة العلمية للمسؤولية الاجتماعية.

على مدراء شركات الاتصالات العاملة في السودان ان يسعوا لتطبيق المسؤولية الاجتماعية مما يكون له أثر كبير في تحقيق الالتزام التنظيمي للعاملين .

5-5 جوانب القصور في الدراسة :

1/ مجتمع الدراسة الذي اجريت عليه الدراسة هو مجتمع محدود (شركة زين و ام تي ان و سوداني) يمكن تطبيق الدراسة في مجتمعات اخرى .

2/ تم استخدام الاسبانه فقط كأداء لجمع البيانات

3/ تم الاعتماد على اسلوب العينة الميسرة نظرا لقله التكلفة الزمن مما يحد من تعميم نتائج الدراسة .

4/ تناولت هذه الدراسة المسؤولية الاجتماعية من خلال ابعادها (الاقتصادي والقانوني والاخلاقي) وهذه الابعاد لا تمثل كل ابعاد المسؤولية الاجتماعية

6 - 5 مقترحات لبحوث مستقبلية : -

- 1/ يوصي الباحث باجراء بحوث اخرى تستهدف مجتمعات مختلفة لمعرفة برنامج تطبيق مسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي
 - 2/ تناولت الدراسة بعض ابعاد المسؤولية الاجتماعية ولذلك يوصي الباحث بالتطرق الي دراسات مستقبلية لابعاد اخرى للمسؤولية الاجتماعية لم تتطرق اليها الدراسة .
 - 3/ اجريت الدراسة في شركات الاتصالات ولذلك يوصي الباحث باجراءها في البنوك التجارية .
 - 4/ موضوع المسؤولية الاجتماعية اصبح موضوعاً مؤثراً في حياة المنظمات المعاصرة ولارتباطه الشديد بمفاهيم اخرى ، كالكفاءة والاداء فيرى الدارس ان تتوجه بحوث المستقبل الي التعمق في دراسة هذه المفاهيم وتأثيرها اشتركت مع عوامل اخرى تاخذ احياناً دور وسيط واخر معدل من اجل تقوية العلاقة (الثقافة التنظيمية ، العدالة التنظيمية ، ولاء الموظفين.)
- 5-7 الخاتمة:**

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في دراسة ما هو أثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية على الالتزام التنظيمي بالاضافة الى تناول العديد من الدراسات التي أخذت برنامج المسؤولية الاجتماعية مع متغيرات أخرى. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي ربطت المسؤولية الاجتماعية مع الالتزام التنظيمي ، ومن هذه الدراسات (ناهد احمد ، 2015م ، علي احمد ، 2015م ، طموس 2015م ، فارس، 2014م) والعلاقة بين متغيرات الدراسة ، هدفت الدراسة إلي التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية على الالتزام التنظيمي . التعرف على مستوى إدراك شركات الإتصالات السودانية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والتعرف على ربط الالتزام التنظيمي بالمسؤولية الاجتماعية وزيادة الوعي بمفهوم الالتزام التنظيمي. ومن أهم نتائج هذه الدراسة دلت على وجود علاقة ذات دلالة احصائية ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والالتزام العاطفي، كما وصت الدراسة بتطبيق الدراسة في مجتمعات مختلفة واجراء دراسات أخرى لمزيد من التأكد من ضرورة الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية وتوفير برامج تدريبية مستمرة لتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية.

قائمة المراجع و المصادر

قائمة المراجع والمصادر

أولاً : المراجع باللغة العربية

1/ القرآن الكريم

- 1- أحمد بطاح ماهر (2006م) قضايا معاصر للإدارة التربوية، دار الشروق، عمان ، ط1.
- 2- الأعرج حسين عبد المطلب (2008)، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، عمان ، ط1 ،
- 3- ابن عشيبي بشير (2009)، المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية في إطار التنمية المستدامة .
- 4- طاهر محمد منصور . صالح مهدي ، العامري (2010) ، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل .
- 5- السجواني صالح (2009) ، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية - حالة تطبيقية المملكة العربية السعودية .
- 6- السكارنة بلال خلف (2009)، أخلاقيات العمل ، ط1 ، عمان ، دار السيدة للنشر والتوزيع.
- 7- صالح الحموري (2005) ،المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاردن
- 8- صلاح الدين محمد عبد الباقي (2004م) ، السلوك الفاعل في المنظمات ،الاسكندرية ، الدار الجامعية ط1 ،
- 9- الطيب أحمد محمد (1999) ، إحصاء في التربية وعلم النفس ، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة ، ط1
- 10- عبد الباقي صلاح الدين (2005)،مبادئ السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية ، الاسكندرية، مصر
- 11- عبد الرحمن عبد الكريم (2008)، المسؤولية الاجتماعية والسلوك التنظيمي، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر
- 12- الغريوتي محمد قاسم (2000)، نظرية المنظمة والتنظيم ، دار وائل للنشر ، عمان .
- 13- كامل محمد المغربي(2007) ، اصالة المبادئ ووظائف المنشأة وحداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين، دار الفكر ، ط1 عمان الاردن .
- 14- ماهر شعشاعة (1991)، محاسبة المسؤولية الاجتماعية بالتطبيق على الشركات العالمية، الأردن.
- 15- محمد الصيرفي (2007)، المسؤولية الاجتماعية للإدارة ، دار الوفاء للطباعة والنشر ،مصر
- 16- مزياني محمد (2003م) ، العقود النفسي نحو العلاقة بين الافراد و المنظمات ،دار الغرب ، ط1.

- 17- ناصر محمد العديلي (1993)، إدارة السلوك التنظيمي ، الرياض ، ط1
- 18- نجم عبود نجم (2006) ، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال. عمان ، ط1
- 19- نزار عبد الحميد ، أحمد فهمي (2004) ، استراتيجيات التسويق مفاهيم والاسس والوظائف عمان دار وائل للنشر
- 20- نظام موسى ، ادم شقيق إبراهيم حداد (2003) ، التسويق مفاهيم معاصرة ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان الاردن

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

- 1- Agheci, etal,2013, Acetionship between employees empowerment with organizational commitment of khorasan Razzarsport and youth administration
- 2- Awwad and Agli 2010,The organizational Commitment of faculty members of Jordanian and Algerian Universitks Acomparative analysis
- 3- Dudes, 2012, Organizational commitment of Principals the Eppecls opjop autonomy empowerml and distrbutire, (ustiro)
- 4- Leel ,2003. Organizational commitment Multi-level entry
- 5- Mercr, J.p and Allen, N.d and Hersovlkh (2001) Commitment in the workplace: Toword A general model Human Besource mangment. Review. Vol 11
- 6- Narimawat,2007,Effect of job satisfaction, organizational commitment and functional dropout on the performance of lecturers in scientific education institutions
- 7- Prabhakar and Ram 2011,Antecedent HRM Practices for organization Commitment
- 8- Straiter 2005, The trust of supervisors and their organization and their impact on satisfaction and organizational commitment

ثالثاً : الرسائل الجامعية و الدوريات والمقالات

1. سمرة حامد، (2017) ، بعنوان أثر المسؤولية الإجتماعية على الولاء وفقاً لدور العوامل الوسيطة ، رسالة ماجستير منشورة، الجزائر.
2. سعيد بن محمد (2013) النمط القيادي واثره على الالتزام التنظيمي رسالة ماجستير، منشورة ، كلية التربية جامعة المنصورة .
3. طاهر الغالبي(2007) المسؤولية الاجتماعية ، مدخل المسؤولية الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة ، رسالة ماجستير ، منشورة.
4. فؤاد حسين محمد (2012) الابعاد التسويقية والمؤسسة الاجتماعية وانعكاساتها على رضى المستهلك ، مذكرة لنيل درجة الدكتوراة بغداد ،
5. منشن محمد (2016) ، دور المسؤولية الإجتماعية في تحسين أداء المنظمة ، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
6. محمد بن الغالب العوفي (2005م) ، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية .
7. الوزان خالد محمد أحمد(2006م)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي رسالة ماجستير منشورة .
8. عابدين إبراهيم (2016) واقع المسؤولية الإجتماعية لشركات التأمين العاملة ، رسالة ماجستير منشورة .

رابعاً :مواقع الانترنت

- 1- www.wolbank.orgconsulter
- 2- www.sudatel.sd.
- 3- www.sd.zain.com

الملاحق



ملحق رقم (1) الاسبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

برنامج ماجستير العلوم فى إدارة الاعمال



المستجيب /المستجيبة

(السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يقوم الباحث باعداد دراسة لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الاعمال التي تهدف بشكل اساسي لدراسة " المسؤولية الاجتماعية واثرها على الالتزام التنظيمي " دراسة على عينة من شركات الاتصالات بالسودان (زين - سوداني - ام تي ان) ويتطلب اتمام الدراسة الحصول على رأي سعادتك ببعض الموضوعات نظراً لما لديكم من خبرة و ممارسة علمية تتعلق بموضوع الدراسة.

اكون شاكر كثيراً لو تفضلتم ببعض الوقت للإجابة على جميع الاسئلة لهذا الاستبيان ، علماً بأن البيانات لغرض البحث العلمي وستكون سرية للغاية مع خالص شكري وتقديرى لاستجابتكم الطيبة ،،،،

الدارس /عثمان القاسم محمد سعيد

المشرف الدكتور / بشارة موسى بشارة

تلفون: 0910477177

Email: osmanelgsim@gmail.com

سبتمبر 2017م

اولا :البيانات الشخصية:

الرجاء وضع علامة (√) في مربع الأجابة المناسبة :

1/ اسم الشركة :

2/ القسم / الادارة :

3/ النوع:

ذكر	أنثى
<input type="text"/>	<input type="text"/>

4/العمر :

أقل من 30	30 وأقل من 35	35 وأقل من 40	40 وأقل من 45	من 45 فأكثر
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5/المؤهل العلمى :

ثانوي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه	أخرى (اذكرها)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

6/ الخبرة :

5 سنوات فأقل	6	11	16	20
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ثانياً: بيانات المتغير المستقل :

الرجاء وضع علامة (√) أمام ما تراه مناسب :

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
المسؤولية الاقتصادية					
5- الشركة تحقق ربح اقتصادي دون التماس متسويات الاجور					
6- تسعى الشركة الي زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام المنتجات المنافسة					
7- الصدق في جميع تعاملاتها الاقتصادية بيعاً وشراءً بأساليب واضحة					
8- العمل على تحقيق اقصى الارباح بطريقة واضحة وشفافة					
المسؤولية القانونية					
5- تلتزم شركتكم بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية والطبية للعمال					
6- تلتزم الشركة بالقوانين الخاصة بالحماية من الاخطاء المهنية والامراض والحوادث الناتجة عن العمل					
7- تتبنى إدارة الشركة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية					
8- تعمل الشركة على التصريح لدى مصالح					

					الضمان الاجتماعي لتقديم الاعانات عند الوفاء او العجز
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لاوافق بشدة	العبارة
					المسئولية الاخلاقية
					5-تتوافق رسالة الشركة واهدافها مع أهداف وقيم المجتمع
					6-تمتلك الشركة نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الاداري بشتى أنواعه
					7-تسعى الشركة لمراعاة حقوق الانسان
					8-تمتلك الشركة دليل اخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين فيها

ثالثاً: بيانات المتغير التابع :

يرجى وضع علامة (√) امام اختيارك المناسب :

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الالتزام العاطفي					
1- عملي في الشركة يشعرنى بالسعادة والفخر .					
2- اشعر بان مشاكل هذه الشركة كأنها هى مشاكلى الخاصة.					
3- اشعر باحساس قوى بانتمائى لهذه الشركة.					
4- اشعر باننى جزء من عائلة هذه الشركة .					
5- اشعر بارتباط عاطفى فى هذه الشركة.					
الالتزام المعيارى					
1- اشعر باننى ملتزم فى البقاء فى العمل فى هذه الشركة.					
2- ارى من الخطأ مغادرة الشركة حالياً حتى لو كان الامر مقيداً.					
3- ساشعر بالذنب اذا غادرت الشركة فى هذه الظروف					
4- هذه الشركة تستحق اخلاصى وولائى لها.					
5- لا اغادر الشركة حالياً لاننى اشعر بالتزام ومسؤولية تجاه الاشخاص والعاملين بهذه الشركة					

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الالتزام الاستمراري					
6-ارغب بالاستمرار حالياً فى هذه الشركة.					
7-مغادرة الشركة حالياً تسبب لى العديد من المشاكل والاضطرابات.					
8-بقائى فى هذه الشركة مسألة ضرورية.					
9-اشعر بانى لدى خيارات وفرص قليلة جداً للنظر فى مغادرة هذه الشركة .					
10- الفوائد التى احصل عليها فى هذه الشركة هى احدى الاسباب الرئيسية لاستمرارى للعمل بها.					

ملحق رقم (2) محكموا الاستبيان

الدرجة العلمية	الجامعة	اسم المحكم
بروفسور	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	1. الطاهر محمد أحمد
دكتور	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	2. عبد السلام آدم حامد
دكتور	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	3. ميسون علي عبد الكريم