

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية ، علوم التسيير و علوم تجارية
الشعبة : علوم التسيير
التخصص : تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
من إعداد الطالبة : حليل نجمة
بعنوان :

أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة ليند غاز – وحدة ورقلة-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2016/05/21

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ محاضر- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

(أستاذة مساعدة "أ"- جامعة قاصدي مرباح

(أستاذ محاضر- جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

الأستاذ/ حكيم بن جروة

الأستاذة/ ميادة قويدري

ورقلة) مشرفا

الأستاذ / طاهر خامرة

مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2015

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية ، علوم التسيير و علوم تجارية
الشعبة : علوم التسيير
التخصص : تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
من إعداد الطالبة : حليل نجمة
بعنوان :

أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة ليند غاز – وحدة ورقلة-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2016/05/21 أمام اللجنة المكونة من السادة:
الأستاذ/ حكيم بن جروة
الأستاذة/ ميادة قويدري
ورقلة) مشرفا
الأستاذ / طاهر خامرة
مناقشا
(أستاذ محاضر- جامعة قاصدي مرباح ورقلة)
(أستاذة مساعدة "أ"- جامعة قاصدي مرباح
رئيسا

السنة الجامعية: 2016/2015

الإهداء

الحمد لله الذي رفع من أربابه خيرا بالعلم و الإيمان و خذل المعرضين عن الهدى

و عرضهم لكل هون و هلاك

و أشهد أن لا اله إلا الله الذي أخرجنا من بطون أمهاتنا لا نعلم قليلا و لا كثيرا و جعل لنا

السمي و الأبصار و الأفئدة لنشكره بصرفها إلى المعارف النافعة و كان ربك قديرا و أشهد

أن محمدا عبده و رسوله الذي أرسل إلى جميع الثقيلين بشيرا و نذيرا.

إلى قرة العين ... إلى من جعلت الجنة تحت قدميها ... إلى التي حرمت نفسها و أعطتني

من نبع حنانها و سقتني ... إلى من وهبتني الحياة و ربنتي بلطف و علمتني كلمتي

الشرف و الحياة... إلى تلك المرأة العظيمة... صديقتي و حبيبتي " أمي الغالية أطال الله في

عمرها

إلى من بكت العين لاجله و حزن القلب لفراقه الى من شقى و تعب لراحتي إلى من كان

دعوى وفخري في الدنيا إلى أعظم الرجال صبورا... إلى من اشترى لي أول قلم لأخط به

كرامتي و افني حياته من اجل تعليمي ... الرجل العظيم " إلى أبي العزيز رحمه الله

وأسكنه فسيح جنانه .

إلى شموع بيتنا و زهور حياتنا اخوتي و أخواتي و أبنائهم

كل باسمه ، إلى الجدة الغالية، إلى كل الاعمام و العمات والأخوال والخالات وأبنائهم كل

باسمه .

إلى الأستاذة (قويدري ميادة)

إلى كل من عجز اللسان عن ذكرهم و حفظوا في القلب.

إلى كل من قدم لي يد العون و المساعدة في إنجاز هذا العمل من قريب

وبعيد.

إلى كل أصدقائي ورفقائي زملاء الدراسة و العمل

إلى كل طالبة تخصص ماستر تسيير مؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل ثمرة جهدي

نجمة

شكر و تقدير

بعد إنجاز هذا العمل لا يسعني إلا أن أحمد الله عز و جلّ على أن
أمدني بالقوة و الصبر على مواصلة هذا البحث و إتمامه.
كما أتقدّم بجزيل الشكر و عظيم التقدير للأستاذة
بقويري ميادة لتفضله بالإشراف على هذه المذكرة.
و إلى أعضاء لجنة المناقشة كل واحد باسمه .
و إلى كل الأساتذة و اخص بالذكر الأستاذ قوجيل محمد، حجاج
عبد الرؤوف .

و أدين بالشكر و إلى جميع عمال مؤسسة ليندغاز
على معلوماتهم الوافية و أخص بالذكر السيد: ريغي إسماعين.
و لا يفوتني أن أعبر عن تقديري الخالص و أمنياتي إلى كل من
أمدني بيد المساعدة و التشجيع لإعداد هذا البحث و أخص بالذكر:
الطاهر ميدون، خلفاوي حاجة، غرياني عبد الحميد، بوناصر خير
الدين.

الى كل من هو في القلب و عجزا اللسان عن ذكره
و إلى كل من ساندني و لو بكلمة و اطلب من الله أن يثبت أجورهم

نجمه

المخلص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في مؤسسة ليند غاز الجزائر- وحدة ورقلة، استخدمت الباحثة الملاحظة والمقابلة والاستبانة لجمع المعلومات، و اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة (37) عامل، و تم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار البسيط، و خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: المسؤولية الاجتماعية تعتبر سلوك أخلاقي تلتزم به منظمة بشكل مستمر تجاه المجتمع الذي تعيش فيه وفق لابعدها الاربعة وتوجد علاقة طردية بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين فكلما زاد تجسيد أبعاد المسؤولية الاجتماعية يؤدي ذلك إلى زيادة مردودية و تحسين أداء العاملين تبني المؤسسة محل الدراسة.

أن مستوى تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أبعاد المسؤولية الاجتماعية سائد بدرجة متوسطة نسبيا و أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة ، حيث بلغت القوة التفسيرية للانحدار (0.815) .

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية، أداء العاملين، مؤسسات صغيرة و متوسطة

Résumé:

Cette étude a pour but à déjouer l'impact de la responsabilité sociale sur le rendement des employés de la société l'Algérie. Unité de Ouargla .

La chercheuse a utilisé les ressources suivantes observation, interview et questionnaire afin de rassembler toutes les informations nécessaires pour sa recherche, en se basant sur la méthode de sondage et dans le choix des spécimens qui sont au nombre de 37 employés .

L'analyse des informations provenant des questionnaires ont été analysées en utilisant l'ensemble des statistiques de la sociologie (spss) en se basant sur les moyennes arithmétiques, les déviations normales, les coefficients de corrélation et l'analyse de la

simple division pour enfin arriver à plusieurs résultats dont les plus importants sont:

la responsabilité sociale qui est considérée comme un élément qui engage l'organisation d'une manière permanente vis-à-vis la société dont elle fait partie suivant ses quatre dimensions et le rendement des employés car plus on approfondit les dimensions proportions de la performance des employés s'accroît surcroît de la société étudiée .

Le niveau de l'adoption des petites et moyennes sociétés des dimensions de la responsabilité sociale est moyennement répandue et il existe une relation d'un aspect statistique entre les portions de la responsabilité sociale et le rendement des employés dans la société étudiée.

قائمة المحتويات

الصفحة	البداية
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الملاحق
أ - د	مقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين
11-3	المطلب الأول : ماهية المسؤولية الاجتماعية
15-11	المطلب الثاني :.. أداء العاملين
15	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
17-15	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة (عربية و أجنبية)
18-17	المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
19	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
21	تمهيد
22	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
22	المطلب الأول : طريقة المستخدمة في الدراسة
26-22	المطلب الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة و تبات أداة الدراسة.
26	المبحث الثاني : النتائج الدراسة و مناقشتها
30-26	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
39-30	المطلب الثاني : تحليل نتائج و اختبار الفرضيات
40	خلاصة الفصل
44-42	خاتمة
48-46	المراجع
64-50	الملاحق
67-66	الفهرس

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	عناصر المسؤولية الاجتماعية	7-6
2-1	الممارسات للمسؤولية الاجتماعية اتجاه أطراف المستفيدين.	11-10
3-1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.	18
1-2	استبيانات الموزعة والمستردة من أفراد عينة الدراسة	23
2-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الثلاثي..	25
3-2	مقياس ليكارت ذو الثلاث درجات	25
4-2	نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ	26
5-2	توزيع أفراد حسب الجنس	27
6-2	توزيع أفراد حسب الفئة العمرية.	28
7-2	توزيع أفراد حسب المستوى الدراسي	28
8-2	توزيع أفراد حسب العينة الوظيفة الحالية	29
9-2	توزيع أفراد حسب الخبرة	29
10-2	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	31
11-2	تحليل تباين خط الانحدار تباين خط الانحدار	32
12-2	قيم معاملات خط الانحدار	33
13-2	متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات البعد القانوني	34
14-2	متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الأخلاقي	35
15-2	متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الإنساني	37-36
16-2	متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الاقتصادي	38
17-2	متوسطات أبعاد المسؤولية الاجتماعية	39

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	هرم carrol للمسؤولية الاجتماعية	9
1-2	توزيع أفراد حسب الجنس	27
2-2	توزيع أفراد حسب الفئة العمرية.	28
3-2	توزيع أفراد حسب المستوى الدراسي	28
4-2	توزيع أفراد حسب العينة الوظيفة الحالية	29
5-2	توزيع أفراد حسب الخبرة	29

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
50	قائمة المحكمين	01
53-51	استمارة استبيان	02
54	أسئلة المقابلة	03
64-55	spss	04

مقدمة

توطئة.

إن إهتمام المؤسسات الاقتصادية بالجوانب الاجتماعية يتعدى مسؤوليتها الاقتصادية ليشمل بيئتها التي تعيش فيها، فالأطراف المتعاملة معها من موردين، عاملين، عملاء، منافسين.... الخ والمجتمع بصفة عامة، كما أنه أصبح هناك " تقرير حول المسؤولية الاجتماعية " إلى جانب التقارير المالية تعده المؤسسات والذي يعكس الممارسات والمساهمات التي قامت في سبيل خدمة المجتمع كافة، ومن شأن هذه الإهتمام أن يجعل المؤسسة ترتقي لتصبح "مؤسسة مواطنة" تهتم بتطوير وتنمية المجتمع الذي يعتبر مصدر مدخلاتها ومخرجاتها .

فبعد أن كان الإهتمام مركزا على كون مسؤولية المؤسسة تتمحور حول إنتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع، ومن خلالها تحقق المؤسسة عوائد مجزية للمالكين، اتسعت هذه النظرة الضيقة لتذهب إلى أبعد من ذلك، وتؤكد على أن مسؤولية المؤسسة تشمل مختلف الممارسات الاجتماعية التي تقوم اتجاه مجتمعها بصفة عامة وأداء عاملها بصفة خاصة.

أولاً: إشكالية الدراسة.

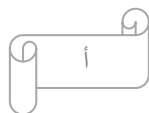
إنطلاقاً من الإهتمام المتزايد بالمسؤولية الاجتماعية في المنظمة بمختلف أبعادها و البحث على من يدعمها لتحسين أداء العاملين ؛
و عليه يمكن طرح الإشكالية التالية.

ما مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما هي المسؤولية الاجتماعية و ماهي أبعادها؟
- 2- ما هي العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين؟
- 3- ما هو مستوى تبني المؤسسة محل الدراسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية؟



ثانيا: فرضيات الدراسة.

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة و الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الأولى: المسؤولية الاجتماعية تعتبر سلوك أخلاقي بشكل طوعي تلتزم به منظمة بشكل مستمر تجاه المجتمع الذي تعيش فيه وفق للبعد القانوني و الاخلاقي و الخيري و الاقتصادي.

الفرضية الثانية: توجد علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين ، باعتبار أن كلما تجسدت أبعاد المسؤولية الاجتماعية يؤدي ذلك إلى زيادة مردودية و تحسين أداء العاملين.

الفرضية الثالثة: تتبني المؤسسة محل الدراسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل متفاوت.

ثالثا: أهداف الدراسة .

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.
 - 2- الكشف عن وجود أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.
 - 3- تحديد أهمية العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين من خلال تطبيق الجيد لعناصر و أبعاد المسؤولية الاجتماعية .
- رابعا: أهمية الدراسة .**

تكمن أهمية الدراسة في كونه يعالج أحد المواضيع الراهنة، إذ يهتم بالمسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين في المؤسسة ،حيث من خلاله يمكن التعرف على أهم مؤشرات التي على أساسها يمكن تقييم المسؤولية الاجتماعية ، حيث أن تبني منظمات للمسؤولية الاجتماعية ستتعاكس على أدائها، الأمر الذي سينعكس بصورة أخرى على الأداء العاملين لهذه المؤسسة و منه على الأداء الاقتصادي للدولة، و بالتالي تحقيق الرفاهية للفرد و المجتمع.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع.

تكمن مبررات اختيار الموضوع فيما يلي:

- ✓ للموضوع علاقة مباشرة مع التخصص العلمي.
- ✓ قياسي بأعمال بحثية سابقة ذات الصلة بالموضوع .
- ✓ أهمية الموضوع خاصة في ظل التدهور الذي آلت إليه جل المنظمات الاقتصادية وبالتالي كان مفروضا عليها تقييم أدائها ثم معرفة وضعيتها وكذلك تصحيح الانحرافات إن وجدت.
- ✓ إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمة.
- ✓ الميول الشخصي للبحث في موضوعي المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بتحسين الأداء العاملين في المؤسسة ومدى مساهمتها في تحقيق أهدافها .

سادسا: المنهج المستخدم.

من أجل الوقوف على حيثيات الموضوع وللإجابة على تساؤلات الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري ، كما انتهجت أسلوب دراسة الحالة في دراسة الميدانية في مؤسسة محل الدراسة ، من خلال المقابلة الشخصية والملاحظة العلمية و استمارة استبيان ومعالجتها باستخدام برنامج (SPSS) نسخة 19 .

سابعا: حدود الدراسة.

1- الحدود المكانية : مؤسسة ليندغاز - وحدة ورقلة -.

2- الحدود الزمنية : تم إجراء هذه الدراسة في سنة 2016 ، من 28 مارس إلى غاية 28 أبريل.

ثامنا: مرجعية الدراسة.

اعتمدت في بحث على عدة مراجع مختلفة منها الكتب ،المذكرات ،المجلات ،المواقع الالكترونية في الفصل النظري، واعتمدت في الجانب التطبيقي على المقابلات الشخصية والزيارات المتكررة لمحل الدراسة الميدانية، للحصول على المعلومات بالإضافة إلى استمارات الاستبيان التي وجهت إلى أفراد عينة الدراسة بغرض الاستقصاء.

تاسعا: هيكل الدراسة.

بغية معالجة الإشكالية المطروحة قمت بتقسيم البحث إلى فصلين:

خصص الفصل الأول لدراسة الجانب النظري للبحث ، من خلال المبحث الأول الذي يعالج موضوع المسؤولية الاجتماعية و علاقتها بالأداء ، ثم تطرقنا في المبحث الثاني إلى الدراسات السابقة التي عالجت موضوع البحث ومقارنتها بالدراسة الحالية لأعرض في الفصل الثاني الدراسة التطبيقية التي قمت بها ، فتطرق في المبحث الأول للإجراءات المنهجية المتبعة في دراسة الميدانية، من خلال توضيح الطريقة والأدوات المستخدمة أما بالنسبة للمبحث الثاني حاولت فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة المتواصل إليها.

عاشرا: صعوبات الدراسة.

- صعوبة الحصول على الوثائق التطبيقية وتميزها بشيء من السرية .
- ضيق الوقت.
- صعوبة في استرجاع استبيانات الدراسة.

الفصل الأول الأدبيات النظرية

تمهيد

تعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات، حيث أن دورها لا يقتصر فقط على الخدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الأرباح، بل يتعدى ذلك ويجب عليها إضافة إلى تحقيق مصالحها الذاتية أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل به، فالمنظمات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمان بقاءها؛

تسعى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة جاهدة لتحقيق المسؤولية الاجتماعية ذلك بتوفير الإمكانيات المادية و المالية و البشرية و هذه الأخيرة تعتبر من أهم مورد لدى المؤسسة، حيث يتوجب على المنظمة أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية تجاهها، والالتزام المسئول تجاه أداء العاملين بالمؤسسة ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام .

وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مختلف مفاهيم حول أداء العاملين و أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية .

وسيتم التعرض إلى ما سبق ذكره من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية.**المطلب الثاني: أداء العاملين في المؤسسة.**

المبحث الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين.

تهدف الدراسة إلى إظهار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين، و فيما يلي استعراض المتغيرات و العلاقة بينهما.

المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية.

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها.

الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

تعددت تعاريف للمسؤولية الاجتماعية و فيما يلي أهم هذه التعاريف:

يرى (Robbins): أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية، مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع. ١

عرفها (Holmes): هي التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، و ذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية: مثل محاربة الفقر و تحسين الخدمات الصحية و مكافحة التلوث، و خلق فرص عمل و حل مشكلة الإسكان و المواصلات و غيرها. ٢

كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة: بأنها الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقياً و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على

^١ عبد الله بن منصور، إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق، مذكرة دكتوراة (غير منشورة)، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2008، ص241.

^٢ عزوي عمر، مولاي لخضر، عبد الرزاق بوزيد سايج، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كميّار لقياس الأداء الاجتماعي، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 15-14 فيفري 2012، ص4.

تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل. ١

بعد استعراض جملة من التعاريف المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن نلخص إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية: هو أداء منظمات الأعمال لالتزاماتها الاقتصادية و القانونية و الاجتماعية و الأخلاقية و البيئية تجاه أصحاب المصلحة.

الفرع الثاني: مبادئ و أهمية المسؤولية الاجتماعية.

أولاً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.

يظهر من خلال ما سبق أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأعمال تقوم على تسع مبادئ أساسية يمكن تلخيصها في الآتي: ٢

- ✓ الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: بفضل تقديم المنظمة لمنتجات وخدمات وممارسة العمليات والأنشطة اليومية التي تراعي البيئة، مع الترويج للتنمية المستدامة.
- ✓ القيم والأخلاقيات: حيث يقع على عاتق منظمات الأعمال تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب المصلحة.
- ✓ المساءلة والمحاسبة: الكشف عن البيانات وتقديم المعلومات الضرورية لطالبيها من أصحاب المصلحة في أي وقت يحتاجونها لاتخاذ القرارات.
- ✓ تقوية وتعزيز السلطات: تحقيق الموازنة بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمع وغيرهم من أصحاب المصلحة.
- ✓ الأداء المالي والنتائج: تعويض المساهمين بالأرباح والعوائد، مع المحافظة على الأصول والممتلكات، وتعزيز النمو على المدى الطويل. ٣

١ ابن مسعود نصر الدين وكنوش محمد، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012، ص3.

٢ عربوة محاد، دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص محاسبة و تمويل، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011، ص5.

٣ بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة الماستر (غير منشورة)، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2014، صص15، 16.

- ✓ مواصفات موقع العمل: اعتبار العاملين شركاء قيّمين في العمل، من خلال احترام حقوقهم وتوفير بيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات.
- ✓ العلاقات التعاونية: لا بد أن تتسم ممارسات منظمات الاعمال بالعدالة والأمانة مع مختلف الشركاء.
- ✓ المنتجات والخدمات ذات الجودة: الاستجابة لحاجيات وحقوق الزبائن بتوفير منتجات وخدمات ذات قيمة وجودة عالية.
- ✓ الارتباط المجتمعي: تعميق العلاقات مع المجتمع، والتعاون والمشاركة لجعله المكان الأفضل للحياة وممارسات الأعمال.
- ثانيا: أهمية المسؤولية الاجتماعية .
- المكاسب التي تجنيها منظمات الأعمال من برامج المسؤولية الاجتماعية هي ذاتها تعتبر الحجج المؤيدة للممارسة المسؤولية الاجتماعية و تتمثل فيما يلي: ١
- ✓ تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين و تطوير صورة المنظمة أمام المجتمع.
- ✓ تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين، و ذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما تحظى به منظمة الأعمال من ثقة لدى المجتمع، و ما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا.
- ✓ القوانين و التشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع، و لكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستمثل قانونا اجتماعيا.
- ✓ إن لم تقم منظمات الأعمال بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية و مساعدة المجتمع في معالجة و حل المشكلات التي يعاني منها، فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع.
- ✓ الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك المنظمات لتعمل في المجتمع لتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم و يصعب علاجها.

١ولاية فريدة، دور الميزانية الاجتماعية في تسيير الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة نفضال ، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص تسيير الموارد البشرية ، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011 ، ص98.

الفرع الثالث: عناصر و أبعاد المسؤولية الاجتماعية.**أولاً: عناصر المسؤولية الاجتماعية .**

إذا كانت المؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف أصحاب المصالح فإن هذه الأخيرة تختلف مكانتها حسب طبيعة تأثيرها على المؤسسة أو حسب البيئة أو الزمن، وقد حدد الباحثون عددا كبيرا من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب الأولويات فهناك بعض العناصر التي تأتي في أولوية متقدمة (كالزبائن) حسب (Carroll)، وعموما يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية، وبالتالي فإن لكل منها توقعات خاصة والجدول التالي يبين ذلك:

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

العناصر	التوقعات
الإدارة العامة	<ul style="list-style-type: none"> ● مرونة الأشخاص ● عضوية النقابات العمالية في السياسة العامة للمؤسسة. ● تحفيز الأفراد و التماسك الاجتماعي.
الإطارات الوسطى	<ul style="list-style-type: none"> ● الاتساق في القرارات الإدارية . ● إحترام التسلسل الهرمي. ● المشاركة في الإدارة.
العمال	<ul style="list-style-type: none"> ● جاذبية الأجور شروط العمل. ● تطوير العمال. ● التكوين.
ممثلي الأفراد	<ul style="list-style-type: none"> ● إحترام الحريات النقابية. ● مشاركة العاملين في السياسة العامة للمؤسسة.
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> ● إحترام العقد و مكافحة الممارسات غير التنافسية. ● الثقة و العلاقات طويلة الأجل. ● التكامل مع نظام الإنتاج: المشتريات ،الوقت
الزبائن(المستهلكين)	<ul style="list-style-type: none"> ● الاسعار و الابتكار ● أخطار بيئية و صحية مرتبطة بالمنتج. ● إحترام القوانين(الاجتماعية و البيئية)

● شهادة المنتج (الجودة....)	
● قيم الاسهم ● شفافية المعلومات. ● مسؤولية قانونية. ● أخطار مرتبطة بالنشاط (التلوث ، الأمن الداخلي)	البنوك التأمينات المستثمرين
● المنافسة العادلة و النزيهة. ● المعلومات الصادقة و الأمنية.	المنافسون
● خلق فرص عمل جديدة. ● دعم الأنشطة الاجتماعية. ● إحترام العادات و التقاليد. ● الصدق في التعامل.	المجتمع
● الاستخدام الأمثل و العادل للموارد. ● المحافظة على البيئة.	البيئة
● الالتزام بالتشريعات و القوانين. ● المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية. ● احترام تكافؤ الفرص. التوظيف.	الحكومة
● التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك. ● احترام دور النقابات العمالية. ● التعامل الصادق مع الصحافة.	جماعات الضغط

المصدر: طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مجلة البحوث المعاصرة، مجلد 11، 2007، ص45.

وباعتبار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة التزام يتوجب على قطاع الأعمال القيام به اتجاه المجتمع، وأن من شأن هذا الالتزام أن يعمل على تعظيم الآثار الايجابية لنشاطات المنظمات على المجتمع وتخفيض الآثار السلبية لتلك، وإزاء هذا الالتزام فإن على المؤسسات العصرية القيام بأداء أربعة أشكال من النشاطات إلى أكبر قدر ممكن من المسؤولية الاجتماعية، يمكن توضيحها من خلال النموذج الذي قدمه Carroll سنة 1979 لحل بين الأبعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

ثانيا : أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

إن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها فحسب)

(Carroll) وهي تخص المؤسسة ككل وتتمثل في ما يلي: ١

1-المسؤولية الاقتصادية: باعتبارها وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع يجب أن تنتج سلع وخدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح.

يستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية، التي يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحررة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي، وبما لا يلحق ضررا بالمجتمع والبيئة، وإنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بكلف معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤولية تحقق المؤسسة الفوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلف مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم^٢.

٢-المسؤولية القانونية: تخص الالتزامات القانونية وجملة التشريعات موحدة في إطار تنظيمي على المؤسسة احترامه والتقيده به^٣.

و هذه المسؤوليات عادة ما تحدها الحكومات بقوانين و أنظمة و تعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال و أن تحترمها، و في حالة عكس ذلك، فإنها تقع في إشكالية قانونية، و في إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئ للجميع دون تغيير بسبب الجنس أو القومية و غيرها^٤.

3-المسؤولية الأخلاقية: مجموع سلوكات ونشاطات ليست بالضرورة موحدة في إطار قانوني، ولكن كأعضاء في المجتمع تنتظر من المؤسسة القيام بها^٥.

١ عبد السلام مخلوفي وسفيان بن عبد العزيز، تأثير معايير المسؤولية الاجتماعية على نشاط الشركات متعدد الجنسيات، الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية علوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة بشار، 2012، ص٧.

٢ طاهر محسن المنصور الغالبي، وائل محمد صبحي ادريسي، الإدارة الاستراتيجية منظور متكامل، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص٥٢٤.

٣ ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية علوم الاقتصاد و علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، ٢٠١٠، ص٣٠.

٤ طاهر محسن المنصور الغالبي، وائل محمد صبحي ادريسي، نفس المرجع السابق، ص٥٢٥.

٥ عرابية رايح وبن داودية وهيبية، المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية، عرض تجارب بعض الشركات العالمية، جامعة حسينية بن بوعلي، شلف، بدون تاريخ، ص٤.

يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب الأخلاقية و السلوكية و المعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها ، و في حقيق الأمر فإن هذه لم توطر بعد بقوانين ملزمة ، لكن احترامها يقيد أمر ضروريا لزياد سمعة المنظم المجتمع و قبولها فعل المنظم أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح و عادل نزيه^١.

٤- **المسؤولية الخيرية:** وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المؤسسة كالدعم المقدم المشاريع المجتمع المحلي والأنشطة الخيرية.... الخ.

هذه مبادرات طوعية غير ملزم للمنظمة ،تبادر فيها بشكل إنساني و تطوعي من قبيل برامج تدريب ،لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر لعموم أو الفئات الخاصة به ككبار السن أو الشباب و غيرها، كما لا ترتبط هذه البرامج بزيادة الأرباح أو الحصة السوقية و غيرها.

مصفوفة هرمية بين فيها Carroll هذه الأبعاد الأربع وكيفية تأثير كل واحد ،والشكل التالي يوضح ذلك^٢:

الشكل رقم (1-1): هرم Carroll المسؤولية الاجتماعية.



المصدر: طاهر محسن المنصور ،صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال (الأعمال و المجتمع)، دار وائل للنشر، ط2، 2002، ص8٢.

و في الجدول الموالي حوصلة لأكثر الممارسات شيعا و التي يمكن اعتبارها أساسية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه أطراف المستفيدين.

^١ صالح سليم الحموري، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بين النظري والتطبيقي، منتدى إدارة عالم التطوع العربي، <http://www.arabvolunteerig.org/corer/avt27162.html> ٠٣/١٨/٠٥:١٣، ٢٠١٤.

^٢ محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبنى منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية ، مذكرة ماستر (غير منشورة)، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ٢٠٠٨، ص٣٢.

الجدول رقم (1-2): الممارسات للمسؤولية الاجتماعية اتجاه أطراف المستفيدين.

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعاد
<ul style="list-style-type: none"> • منع الاحتكار و عدم الإضرار بالمستهلكين. • إحترام قواعد المنافسة و عدم إلحاق الأذى بالمنافسين. 	المنافسة العادلة	الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> • استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي. • استخدام التكنولوجيا في معالجة أضرار المجتمع. 	التكنولوجيا	
<ul style="list-style-type: none"> • عدم المتاجرة بالمواد المضرة. • حماية الاطفال صحيا و ثقافيا. • حماية المستهلك من المواد المضرة. 	قوانين حماية المستهلك	القانوني
<ul style="list-style-type: none"> • منع التلوث. • منع الاستخدام التعسفي للمارد. • صيانة الموارد. 	حماية البيئة	
<ul style="list-style-type: none"> • منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين. • ظروف العمل. • إصابات العمل. • التقاعد خطط الضمان الاجتماعي. • عمل المرأة. • عمل المعوقين. 	السلامة و العدالة	
<ul style="list-style-type: none"> • مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك. • مراعاة حقوق الانسان. 	المعايير الاخلاقية	الأخلاقي

<ul style="list-style-type: none"> ● احترام العادات و التقاليد. ● مكافحة المخدرات و الممارسات اللاأخلاقية. 	<ul style="list-style-type: none"> ● الأعراف و القيم ● الاجتماعية. 	
<ul style="list-style-type: none"> ● نوع التغذية. ● الملابس. ● الخدمات. ● النقل. 	<ul style="list-style-type: none"> ● نوعية الحياة 	الخيرى

المصدر: طاهر محسن المنصور ،صالح مهدي محسن العامري، نفس المرجع السابق، ص83.

المطلب الثانى: أداء العاملين فى المؤسسة.

يعتبر الأداء المحور الرئيسى الذى تنصب حوله جهود المدراء ، كونه يشكل بامتياز أهم أهداف المنظمة ، حيث تتوقف كفاءة أداء أى منظمة و فى أى قطاع كانت على كفاءة أداء العاملين فى المؤسسة ، و التى يفترض أن تؤدي وظائفها التى تسند إليها بكل كفاءة و فعالية .

الفرع الأول: مفهوم أداء العاملين La performance

مفهوم أداء العاملين.

لقد حظي موضوع أداء العاملين باهتمام كبير من طرف إدارة المورد البشرية و إدارة الأعمال و كذا السلوك التنظيمي لاتصاله و الوثيق بالعنصر البشري بشكل خاص و فى المؤسسات الإدارية بشكل عام.

قبل التطرق الى تعريف أداء العاملين لابد من تعريف أداء حيث عرفه نيكولاس(Nickols) " :أنه نتاج السلوك ، فالسلوك هو النشاط الذى يقوم به الأفراد ، أما نتاجات السلوك فهى النتائج التى تمخضت عن ذلك السلوك " ١

قدم الباحثون عدة تعاريف للأداء العاملين أهمها:

^١ عبد البارى إبراهيم ،تكنولوجيا الأداء البشرى فى المنظمات ،منشورات المنظمة العربية الإدارية ،القاهرة ،مصر، 2003، ص15.

هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عملة و يمكن أن نميز بين كمية و نوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل. ١

هو عبارة عن قدرة العاملين التي تسمح بالقيام بمهارات و واجبات الوظيفة بأقل وقت و تكلفة ممكنة و إدراكهم للدور الذي ينبغي القيام هو لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج. ٢

هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها يعني النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة. ٣

من خلال ما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل للأداء العاملين يتمثل في:

عبارة عن قدرة العاملين القيام بمهام و واجبات و مسؤوليات الوظيفة الواضحة العناصر و المعالم بأقل وقت و تكلفة لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج ، في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ ملائم و جيد للعمل مع توافر تعليمات في ظل هيكل تنظيمي يأخذ في الاعتبار كل المتغيرات المحيطة.

الفرع الثاني: مكونات الأداء.

يمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي: ٤

كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء.

-أولاً: كمية الجهد.

تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل في خلال فترة زمنية معينة وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية في خلال فترة معينة ومعبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

^١ عيسى إبراهيم المعيشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية و المالية، قسم إدارة الأعمال 2009، ص32.

^٢ أحمد محمود خالد حلي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص23.

^٣ محمود بن مطلق العماج، علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، الرياض، ٢٠٠٣، ص58.

^٤ الطاهر المجاهدي، التدريب المهني و أثره على الأداء، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2002، ص52، 53.

-ثانيا: نوعية الجهد.

تعني مستوى الدقة أو الجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثير سرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

-ثالثا: نمط الأداء.

فالمقصود به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل به الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة أو ذلك المستخدم في كتابة أو تقرير أو مذكرة وذلك إذا كان العمل ذهني.

إن الأبعاد الثلاثة السابقة يمكن أن تكون من المحاور التي تشتق منها معايير ومقاييس أي عمل من الأعمال^١

نستج من مكونات الأداء أنها المحاور الأساسية في قياس أداء الأفراد ومعرفة الكمية والجهد المبذول وكيفية أداء الفرد لعمله الذي يقوم به وهي الخطوة الثانية في تقييم الأداء فعليه يمكن القول أنه عند الكشف على أداء الفرد يجب مراعاة هذه الأبعاد أو المكونات الثلاثة من أجل الحصول على أداء عالي.

الفرع الثالث : أهمية و أهداف عملية تقييم أداء العاملين.**أولا: تعريف عملية تقييم أداء.**

هو عملية متطورة باستمرار لتقييم وإدارة كل من السلوك و النتائج في مكان العمل.

^١ محمد السعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة للطباعة و النشر، الاسكندرية، 2003، ص209.

ثانياً: أهمية عملية تقييم أداء العاملين.

تتجلى أهمية عملية القياس و التقييم في تحسين مستوى الإنجاز عند الفرد، و كذا تحديد إمكانياته المتوقع استغلالها، و من ثم تجديد مكافآته، كما تساعد في تخطيط القوى العاملة بهذا، و تستهدف العملية غايات ثلاث تقع على ثلاثة مستويات:¹

1- على مستوى المؤسسة: و تتمثل في النقاط التالية:

أ- إيجاد مناخ ملائم من الثقة و التعامل الأخلاقي الذي يقلل من شكاوى العاملين.
ب- رفع مستوى أداء العاملين و استثمار قدراتهم و إمكانياتهم بما يساعد على تقدمهم و تطورهم.

ج- تقييم برامج و سياسات إدارة الموارد البشرية، إذ يمكن أن تستخدم نتائج هذه العملية كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات و مساعدة المؤسسة على وضع معدلات أداء دقيقة.

2- على مستوى الفرد العامل: إن شعور العاملين بأن جميع جهودهم تؤخذ بعين الاعتبار يجعلهم أكثر وعياً بالمسئولية، و يدفعهم إلى العمل باجتهد رغبة في الفوز بتقدير و احترام رؤسائهم معنوياً و مكافآتهم مالياً.

3 – على مستوى المديرين: ليس من السهل على المدير الحكم على أداء العامل، إذ من واجب المديرين تنمية مهاراتهم و إمكانياتهم الفكرية و تعزيز قدراتهم الإبداعية من أجل التقويم السليم لأداء تابعيهم، مما ينعكس إيجاباً على طبيعة العلاقات مع هؤلاء و التقرب منهم لمعرفة مشاكلهم و الصعوبات التي تعترضهم نحو تحقيق الأفضل.

ثالثاً: أهداف عملية تقييم أداء العاملين:

تتجلى أهداف أداء العاملين فيمايلي:²

أ- إنهاء الخدمة و الاستغناء عنها.

ب- الترقية.

¹ عيد المحسن العسائي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، حلب، 2007، ص378
² عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، عمان، 2005، ص 365.

- ت- استخدام المعلومات المرتدة في توجيه و إرشاد العمال.
 ث- اكتشاف القدرات و الطاقات الكامنة للعمال / الموظفين.
 ج- تخطيط مسار التقدم الوظيفي.
 ح- تقييم و تطوير برامج التدريب.
 خ- التأكد من مصداقية الاستقطاب و الاختيار و التعيين.
 د- تنمية الاتصالات الداخلية و التعاون بين أعضاء التنظيم و زيادة الفعالية على مراقبة
 المصروفات

المبحث التائي: الدراسات السابقة.

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة(عربية و أجنبية) التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، و قد تم عرض هذه الدراسة السابقة وفق تتبع زمني من الأقدم إلى الأحدث، ثم بعد ذلك التعقيب على هذه الدراسات و إبراز أهم نقاط التشابه و الاختلاف بينها و بين الدراسة الحالية ، و نختتم المبحث بإبراز جوانب الاستفادة من هذه الدراسات السابقة و ما أضافته إلى الدراسة الحالية.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.

سننترق في هذا المبحث إلى الأبحاث و الدراسات العلمية السابقة التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين .

الفرع الاول: الدراسات العربية.

الدراسة الأول: مقدم وهيبة بعنوان تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية ،دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري(مذكرة دكتوراة في علوم التسيير، جامعة وهران ،سنة2014 و الهدف من الدراسة تعريف رجال الأعمال بثقافة المسؤولية الاجتماعية و إبراز أثارها الايجابية على منظمة و على المجتمع و مختلف أصحاب المصلحة فكانت الاشكالية المطروحة ما مدى تقييم ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لبرامج المسؤولية الاجتماعية فمن بين نتائجها هناك عدة دوافع من شأنها أن تحفز منظمات الأعمال على برامج المسؤولية الاجتماعية منها هذه البرامج تمكن

أن تعزز من سمعة المنظمة تعبر ممارسات المسؤولية الاجتماعية من وسائل إدارة مخاطر البيئية والاجتماعية.

الدراسة الثانية: بوبكر محمد الحسن تحت عنوان (دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة) مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة سنة ٢٠١٤ فالإشكالية المطروحة: ما دور المسؤولية الاجتماعية كأداة تقييمية من بين مجموعة الأساليب التي تعتمد عليها المنظمة في عملية التقييم، من بين توصيات المقترحة بناء ثقافة تنظيمية تقوم على أساس مبادئ المسؤولية الاجتماعية لترسيخ هذا المفهوم إقناع المنظمة بأن المسؤولية الاجتماعية هي خيار لأنه منه، و هو في صالحها، و ليست تكاليف مفروضة عليها تستطيع المضي بهذا المنهج.

الدراسة الثالثة: عمار بن عيشي (دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص علوم تجارية سنة 2006، جامعة محمد بوضياف، مسيلة في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير؛

من فرضياتها يؤدي استعمال نظام تقييم الأداء بفعالية إلى تحسين النتائج الفردية و الجماعية فهذه الدراسة إبراز أهمية موضوعي تقييم أداء التدريب في منظمات بالإضافة إلى أهمية ربط التدريب و البرامج التدريبية بنتائج نظم تقييم الأداء لضمان تنافسيتها في السوق؛

توصلت إلى ينظر الأفراد العاملين بالمؤسسة إلى تقييم الأداء على أنه مهم و نعتقد أن سبب عدم النظر إليه على أنه مهم جدا راجع إلى أن تقييم الأداء بالمؤسسة يتميز بعدم دقة عناصره واتصافها بالعمومية، فالهدف من استخدام نظم الأداء معرفة نقاط القوة و الضعف.

الفرع الثاني: الدراسات الاجنبية:

الدراسة الأولى: ورقة علمية للباحثين (Alaim lapointe et corinume Gendron)

بعنوان : المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة قضية هامشية أم رهان حيوي

« La reponsabilité social d'entreprise dans la pme . optin marginal ou enjeu vital ? » les cahiers de la chaire – collection recherche. Noo6-2005 تعرض هذه الدراسة أهم العراقيل التي تحول دون الممارسة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للمسؤولية الاجتماعية و توضيح المكاسب التي من الممكن أن تحققها هذه المؤسسات فيما لو تبنت سياسة الإدارة برامج المسؤولية الاجتماعية.

الدراسة الثانية: رسالة دكتوراه للباحثة: (Bouyoud Floriane) عنوانها : الإدارة الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، باريس فرنسا ، أبريل 2010.

« social d'entreprise reponsabilité de la Strategique Le management »

وهدفت هذه الدراسة إلى وضع إطار إستراتيجي لدمج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في قلب النظام الإداري لمنظمات الأعمال و حددت ثلاث مراحل لذلك التصميم ثم التنفيذ و الرقابة ، واستعملت الباحثة أسلوب دراسة الحالات و المتمثلة في نقص معارف و نقص مهارات و هذا مؤشر لوجود التدريب.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

سنحاول مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية و استخراج أوجه الشبه و الاختلاف بينها.

الفرع الاول: أوجه الشبه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة .

للمقارنة بين الدراسات السابقة و الدارسة الحالية نبرز أهم نقاط التشابه و الاختلاف فيمايلي:
أولاً: أوجه الشبه .

تكمن في أن جميع الدراسات اعتمدت على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات .

ثانياً: أوجه الاختلاف.

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمن والمكان، نوع القطاع و المتغيرات و الجدول الموالي يوضح أوجه الاختلاف بينهما.
الجدول رقم (1-3) : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

العناصر	الدراسة الحالية	الدراسة السابقة
من حيث المكان و الزمن	تمت الدراسة الحالية في مؤسسة لنيديغاز بورقلة سنة 2016	تمت في بيئة عربية و أجنبية و كانت في السنوات التالية 2005، 2006 ، 2010، 2014.
من حيث نوع القطاع	القطاع الخاص	القطاع العام
من حيث المتغيرات	هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين	تناولت الدراسات السابقة متغيرات المختلفة منها أداء المنظمة ، الإدارة الاستراتيجية ، تقييم أداء العاملين... إلخ

المصدر : من إعداد الطالبة .

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.

- تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء و إعداد الأدبيات النظرية و صياغة فرضيات الدراسة و كذا:
- التعرف على منهجيات الدراسات السابقة، مما فتح المجال للباحثة في إعداد المنهجية المتبعة.
 - ساهمت و بشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان ، من خلال الجانب النظري واستمارات استبيانات الدراسات السابقة.
 - المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات و تحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية.
 - الإلمام بالنتائج متوصل إليها من طرف هذه الدراسة مما مكني الانطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل :

حاولت من خلال هذا الفصل الإحاطة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية و أبعادها (القانوني، الانساني، الاقتصادي، الأخلاقي)، و مفهوم أداء العاملين و مكوناته و محدداته. و إذا رجعنا إلى التعاريف السابقة الذكر نجد أن الاهتمام بالأفراد جزء لا يتجزأ من ممارسات المسؤولية الاجتماعية، إذ بدأ الاهتمام بهم نتيجة للاستغلال التعسفي وسوء ظروف العمل وتحقيق الأرباح على حساب حاجاتهم و متطلباتهم، فتغيرت النظرة التقليدية للمؤسسة اتجاه أفراد المؤسسة وأصبحت طرفا مهما تمارس هذه الأخيرة أدائها الاجتماعي من خلال رعاية شؤونهم ، تحقيق الرفاهية الاجتماعية لهم، الاستقرار النفسي، توفير الأمن و السلامة، توفير الرعاية الصحية والاجتماعية والثقافية لهم ولعائلاتهم... الخ، وغيرها من المميزات التي تمنحهم الثقة والانتماء وتساهم في تنمية قدراتهم الفنية والإنتاجية وكسب ولائهم وبالتالي الاحتفاظ بهم، وهذا ما سنحاول معرفته في دراستنا الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة ليندغاز بولاية ورقلة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تمهيد

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري التي تم التطرق إليه في الفصل السابق وللإجابة عن الإشكالية الرئيسية، سنتناول من خلال هذا الفصل إعداد الدراسة، حيث تأتي أهمية هذا الفصل التطبيقي للربط بين الدراسة النظرية والواقع العلمي في مؤسسة ليند غاز الجزائر -وحدة ورقلة، ولدراسة هذا الجانب من البحث إتمدنا على المعلومات المقدمة من خلال القيام بالمقابلات الشخصية مع مسؤول قسم التجاري للوحدة، كما قمنا بتوزيع استبيان على العاملين في المؤسسة، وتم تحليل النتائج عن طريق برنامج (SPSS v19)، وفي الأخير تم تحليل أهم النتائج واستخلاص النتائج المتعلقة بالدراسة ، وبذلك ستكون دراسة هذا الفصل تتمحور حول ما يلي:

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات.

المبحث الثاني: عرض النتائج الدراسة و مناقشتها.

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سنتولى في هذا الفرع توضيح كيفية إنجاز الدراسة، أي تقديم كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، تحديد المتغيرات وكيفية قياسها، طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع، ووصف كيفية تلخيص المعطيات المجمعة والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل المعطيات واختبار الفروض.

المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة.**الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة:**

مجتمع الدراسة: و من أجل تطبيق هذه الدراسة قمنا بتحديد مجتمع الدراسة لمؤسسة محل الدراسة بحيث يتكوّن من جميع العاملين في المستويات الإدارية لمؤسسة ليند غاز الجزائر -وحدة ورقلة.

عينة الدراسة:تم إختيار عينة عشوائية تتألف من (37) عامل في المستويات الإدارية الثلاثة (العليا الوسطى ،الدنيا من المؤسسة محل الدراسة).

الفرع الثاني :متغيرات الدراسة.

المتغير المستقل: يتمثل في المسؤولية الاجتماعية.

المتغير الثاني: يتمثل في أداء العاملين.

المطلب الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة وثبات أداة الدراسة.**الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة.**

بعد الحصول على البيانات تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج الاحصائي spss النسخة 19 حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

أساليب الإحصاء الوصفي لأجل وصف خصائص مفردات عينة الدراسة باستخراج التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب إجابات أفراد عينة الدراسة.
-معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة ثبات الاستبيان.

-المتوسطات الحسابية؛ لمعرفة درجة موافقة المستجوبين عن الأسئلة.

معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.

- اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لقياس الفرق بين ثلاث متوسطات

فأكثر واختبار صحة الفرضيات لقياس مدى اختلاف إجابات أفراد العينة على فقرات

الاستبيان.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

لمناقشة إشكالتنا ومحاولة معرفة مدى توافق الجانب النظري مع ما هو مطبق في

الواقع؛ فقد استعنت بعدة أدوات للدراسة منها.

أولاً: الاستبيان.

بغية الحصول على المعلومات والتأكد من فرضيات البحث، قمت بوضع الاستبيان كأداة

للوصول إلي الحقائق المتعلقة بالدارسة والموجه إلى عمال المؤسسة محل الدراسة، وقد تم

إعداد الاستبيان على النحو التالي:

- إعداد الاستبيان بشكل أولي بعد تجميع المعلومات و البيانات.
 - عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.
 - الوصول إلى الصيغة النهائية بعد التعديلات و التصحيحات.
 - توزيع الاستبيان على أفراد العينة لتجميع البيانات اللازمة للدراسة .
- ولهذا العرض تم تصميم استبيان في دراستنا هذه بغرض جمع المعلومات، و بعد توزيع الاستبيان كانت الاستبيانات المستردة والقابلة للتحليل كما يلي :

الجدول رقم (2-1): الاستبيانات الموزعة والمستردة من أفراد عينة الدراسة.

إسم المؤسسة	الاستبيان		البيانات	الرقم
	النسبة %	العدد		
مؤسسة ليندغاز	100%	37	عدد الاستثمارات الموزعة	01
الجزائر -وحدة	91,89%	34	عدد الاستثمارات المستلمة	02
ورقلة	10,81%	4	عدد الاستثمارات الملغاة	03
	100%	30	عدد الاستثمارات الصالحة	04

المصدر : من إعداد الطالبة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد الاستثمارات الموزعة قد بلغت (37) استثماراً ، والتي نتج عنها (30) استثماراً استبياناً صالحة للدراسة أما باقي الاستثمارات لعدم تحصيلها من أفراد العينة بسبب التماطل وانتهاء فترة الدراسة.

كما خصص الاستبيان لمعرفة مدى الوعي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية و أثرها على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

ويتكون الإستبيان من جزئيين :

الجزء الأول : ويتكون من محورين:

- **المحور الأول :** يتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وتضم أربعة أبعاد كمايلي:
- البعد القانوني: و يضم (6) عبارات.
- البعد الاخلاقي :و يضم (8) عبارات.
- البعد الانساني:و يضم (10) عبارات.
- البعد الاقتصادي :و يضم (5) عبارات.
- **المحور الثاني:**يتعلق بأداء العاملين ويضم (11) عبارة.

الجزء الثاني : ويتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال مؤسسة محل الدراسة، مثل الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، الوظيفة ، الخبرة المهنية.

وقد كانت الإجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الثلاثي وصنفت إلى ثلاث مستويات وهي كما يلي :فمتوسط هذا المقياس هو $2 = \frac{1+2+3}{3}$ كما نقسم المدى على أعلى درجة تم نضيف لذا اقل درجة $1,66 = 1+3 = 2$

جدول رقم (2-2): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الثلاثي).

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.34
مرتفع	من 2.35 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

و اعتمادا على الفرضيات الدراسة تم تحديد أسئلة الاستبيان بحيث يحقق أهداف الدراسة ، وبغرض التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم اللجوء إلى تفرغ إجابات أفراد العينة الموجودة في الاستبيان وفق مقياس ليكارت ذو الثلاث درجات لبيان آراء أفراد عينة الدراسة حول العبارات الواردة في الاستبيان، وخصّصت ثلاثة أوزان ترجيحية لإيجاد الأوساط الحسابية لآراء عينة الدراسة فخصص الوزن (3) للحالة موافق، و (2) للحالة محايد ، والحالة (1) للحالة غير موافق وعند إجراء التحليل الإحصائي فقد اعتمدت الأوساط الحسابية للمستجيبين، الذي أعتمد للدراسة كما هو موضح في الجدول.

الجدول رقم(2-3): مقياس ليكارت ذو الثلاث درجات.

العنصر	غير موافق	محايد	موافق
الأوزان	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

ثانيا: المقابلة.

هي مجموعة من الأسئلة تم طرحها مباشرة على مدير المؤسسة و مسؤول قسم مبيعات السيد (ريغي إسماعين) بهدف تقصي الحقائق و الوصول إلى نتائج و المعلومات إضافية في ميدان مفهوم المسؤولية الاجتماعية و مفهوم أداء العاملين.

ثالثا: الملاحظة العلمية.

تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتني في التقصي وجمع المعلومات وهذا من خلال تواجدنا في مؤسسة محل الدراسة، و ذلك من خلال زيارة مصالح التابعة لها التي

مكنتنا من جمع العديد من الملاحظات، التي في الغالب ما تصب في فكرة واحدة ساعدت كثيرا في معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في مؤسسة محل الدراسة.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان.

تم إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين بالإضافة للاختبارات الإحصائية اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

أولاً: صدق المحكمون.

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف و مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (3) محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في مجال التسيير من جامعة قاصدي مرباح-بورقلة، كما هو موضح بالملحق رقم (1)، وذلك للحكم على مدى صلاحية وصدق فقرات الاستبيان لقياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ولقد استجبنا لآراء السادة المحكمين وقمنا بما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.

ثانياً: قياس ثبات الاستبيان.

تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الاستبيان وقد كانت النتائج المتحصل عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-4): نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ.

عدد الأسئلة	ألفا كرونباخ	صدق الثبات
40	0,971	0,985

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يبين لنا ان قيمة الفاكرونباخ هي 0.971 أي بنسبة % 97 من العينة يعيدون نفس الإجابة في حالة استجوابهم من جديد وهي نسبة تعبر عن مدى مصداقية المستجوبين وبالتالي تعميم النتائج على مستوى الدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها.

يقدم هذا المبحث عرض لنتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها، من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.

بعد حصولنا على استمارات الاستبيان من الأفراد العاملين (والذين قاموا بملئها، تم تفريغ معطياتها في برنامج SPSS من أجل الحصول على النتائج وتحليلها وتفسيرها، نبدأ عرضنا لنتائج الاستبيان بالبيانات الخاصة في مؤسسة محل الدراسة.

الفرع الأول: الخصائص الشخصية لأفراد العينة.

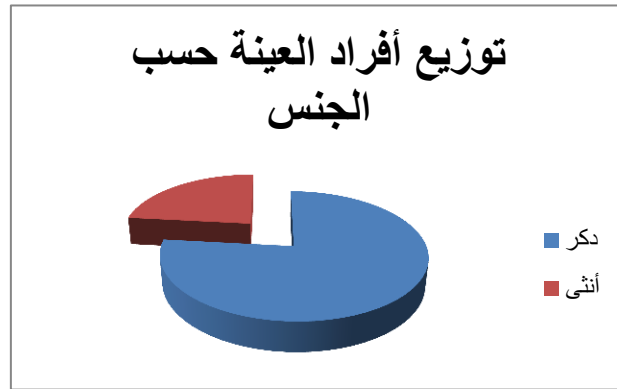
عرض دراسة وصفية إحصائية لأفراد العينة لهذه الدراسة.
أولاً: الجنس.

الجدول رقم (2-5): توزيع

شكل رقم (2-1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

أفراد حسب الجنس.

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	23	76,7%
أنثى	7	23,3%
المجموع	30	100,0%



المصدر: من إعداد الطالبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss.

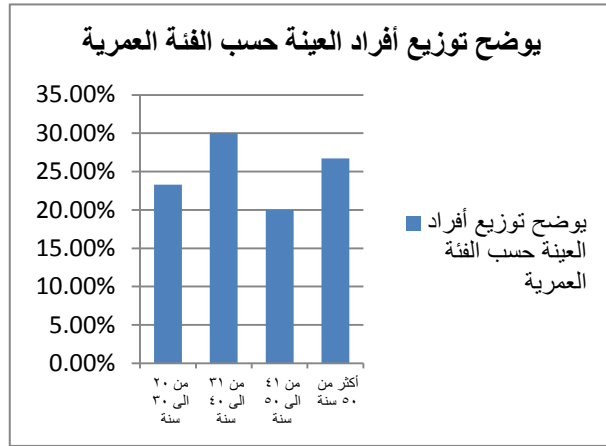
بالاعتماد على spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة المدروسة تضم الذكور أكثر من الإناث؛ حيث بلغ عدد الذكور (23) فرد أي بنسبة (76,7%) في حين بلغ عدد الإناث (7) أفراد فقط أي بنسبة (23.3%).

ثانيا: الفئة العمرية.

شكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية. الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد حسب الفئة العمرية.

العمر	التكرار المطلق	التكرار النسبي
من 20-30	7	23,3%
من 31-40	9	30,0%
من 41-50	6	20,0%
أكثر من 50	8	26,7%
المجموع	30	100,0%



المصدر: من إعداد الطالبة
بالاعتماد على spss.

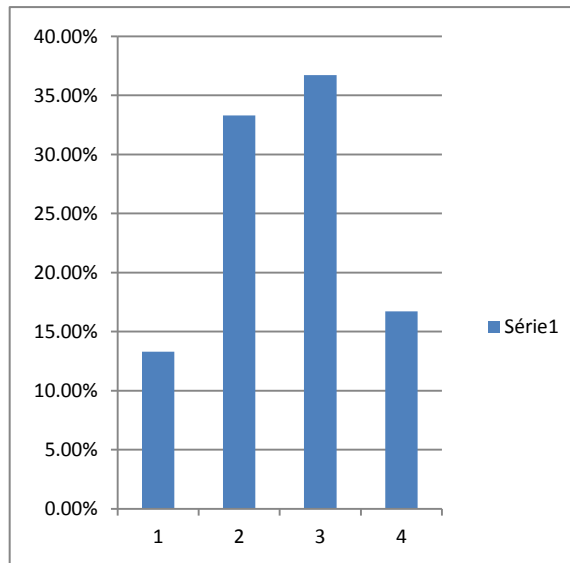
.spss

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن غالبية أفراد العينة بالنسبة للفئة العمرية هي من 31-40 سنة بنسبة (30%) تم تليها الفئة العمرية التي حددت من 50 فما فوق بنسبة (26,7%) وتم تليها الفئة العمرية التي حددت من 20-30 بنسبة (23,3%) وأخيرا الفئة العمرية التي حددت من 41-50 بنسبة (20%).

ثالثا: المستوى الدراسي.

شكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي. الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد حسب المستوى الدراسي.

المستوى الدراسي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
إبتدائي	4	13,3%
متوسط	10	33,3%
ثانوي	11	36,7%
جامعي	5	16,7%
المجموع	30	100,0%

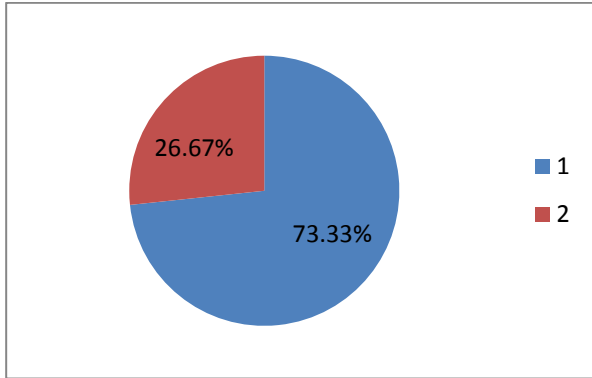


المصدر: من إعداد الطالبة
بالاعتماد على spss.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلب المستوى العمال هم في الطور الثانوي لأفراد الدراسة بنسبة بلغ (36,7%) تم تليها الدراسات الأقل من الثانوية بنسبة (33,3%) بالنسبة للمتوسط في حين بلغت الدراسات الجامعية نسب (16,7%) و الابتدائي بنسبة (13,3%).
رابعاً: الوظيفة الحالية .

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية شكل رقم (2-4):
توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية.



الوظيفة الحالية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
إطار	22	73,33%
تقني	8	26,67%
المجموع	30	100%

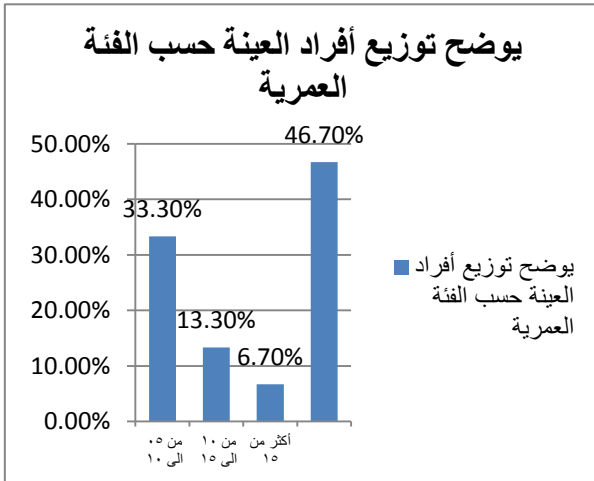
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss.

الطالبة بالاعتماد على spss.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن غالبية أفراد العينة المدروسة هم إطارات بنسبة 73,33% تم يليه الموظفين التقنيون بنسبة (26,67%).

خامساً: الخبرة.

الجدول رقم (2-9): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة. شكل رقم (2-5): توزيع أفراد حسب الخبرة.



الخبرة	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 5 سنوات	10	33,3%
من 5 إلى 10	4	13,3%
من 10 إلى 15	2	6,7%
أكثر من 15	14	46,7%
المجموع	30	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على spss.

بالاعتماد على spss.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن غالبية أفراد العينة المدروسة تبعا لسنوات الخبرة هم فئة أكثر من 15 سنة بنسبة تتراوح (46,7%)، حيث تليها نسبة أفراد العينة لديهم خبرة (أقل

من (05 سنوات أي بنسبة (33,3%)، تم تليها نسبة أفراد العينة لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات أي بنسبة (13,3%)، تم تليها نسبة أفراد العينة لديهم خبرة من 10 إلى 15 سنة أي بنسبة (6,7%).

الفرع الثاني: تفسير نتائج عينة الدراسة.

يظهر من الجدول رقم (2-5) أن غالبية الأفراد كانوا من فئة الذكور بنسبة (76,7%) وهذا راجع إلى أن طبيعة النشاط ونظام العمل الذي تعمل فيه المؤسسة يتناسب مع فئة الذكور أكثر من فئة الإناث.

يظهر من الجدول (2-6) وفيما يتعلق بمتغير العمر فقد تحصلت الفئة العمرية من 30 سنة فما فوق أعلى نسبة بواقع (76.7%)، وهي نتيجة منطقية لأن هاتين الفئتين العمريتين المتتاليتين تعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة وإثبات الكفاءة من خلال التجارب الكبيرة في الإجابة على عبارات الاستبيان.

يظهر من الجدول (2-7): وبالنسبة لمتغير للمستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن نسبة (83,3%) تمثل الأطوار الثلاثة الأولى و أن نسبة (16,7%) مستواهم الدراسي جامعي هذا مؤشر يدل على أن المؤسسة لا تهتم بالحاصلين على شهادات الجامعية.

يظهر من الجدول (2-8) بالنسبة لمتغير الوظيفة لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن نسبة (73,33% هم إدارت ونسبة (26,67%) هم تقنيون هناك استقرار في الوظيفة.

يظهر من الجدول (2-9) وفيما يتعلق بمتغير الخبرة كانت النسب المئوية متقاربة، حيث تحصلت فئة أكثر من 10 سنوات (أعلى نسبة بواقع (46,7%)، أي انه هناك استقرار في العاملة وهذا يدل على أن الأمور جيدة في العمل.

المطلب الثاني: تحليل النتائج و اختبار الفرضيات.

الفرع الأول: تحليل الفرضية الأولى.

الفرضية الأولى: المسؤولية الاجتماعية تعتبر سلوك أخلاقي بشكل طوعي تلتزم به منظمة بشكل مستمر تجاه المجتمع الذي تعيش فيه وفق للبعد القانوني و الاخلاقي و الخيري و الاقتصادي.

من خلال ما تطرقنا إليه في الجانب النظري لمفهوم و أبعاد المسؤولية الاجتماعية، و الزيادة الميدانية للمؤسسة محل الدراسة و من خلال الملاحظة التي قمت بها لمختلف مصالح ، و المقابلة مع مدير المؤسسة و مسؤول قسم المبيعات بحيث يتلخص تعريف المسؤولية الاجتماعية في كونه سلوك أخلاقي غير إجباري تقوم به المؤسسة تجاه المجتمع بشكل مستمر من خلال القيام بمجموعة من الأنشطة التي تعود نفعاً على المؤسسة و المجتمع ككل، بتباعد القوانين التي وضعتها الدولة و إحترام و مراعاة الجانب الانساني و الاجتماعي و تحقيق أقصى الأرباح دون إضرار المؤسسات الأخرى.

و هذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى: المسؤولية الاجتماعية تعتبر سلوك أخلاقي بشكل طوعي تلتزم به منظمة بشكل مستمر تجاه المجتمع الذي تعيش فيه وفق للبعد القانوني و الأخلاقي و الخيري و الاقتصادي.

الفرع الثاني: تحليل الفرضية الثانية.

توجد علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين باعتبار أن كلما تجسدت أبعاد المسؤولية الاجتماعية يؤدي ذلك إلى زيادة مردودية و تحسين أداء العاملين. لتحليل هذه الفرضية نقوم بحساب الانحدار الخطي:

أولاً: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو المسؤولية الاجتماعية و المتغير التابع هو أداء العاملين.

جدول رقم(2-10): الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,815 ^a	,664	,652	,31969	2,333

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

المصدر: مخرجات برنامج spss .

من الجدول أعلاه يظهر أن معامل الارتباط الخطي بين المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين هو (81,5%) أي هناك ارتباط قوي بينهما ، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (66,4%) ، بمعنى أن (66,4%) من تأثير أداء العاملين يعود للمسؤولية الاجتماعية ، والنسبة المتبقية (33,6%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ .

تانيا: تباين خط الانحدار .

جدول رقم (11-2): تحليل تباين خط الانحدار.

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,644	1	5,644	55,223	,000 ^a
	Residual	2,862	28	,102		
	Total	8,506	29			

a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Y

المصدر: مخرجات برنامج spss .

من الجدول السابق نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 5,644 ومجموع مربعات البواقي هو 2,862 ومجموع المربعات الكلي يساوي 8,506؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 28؛
- معدل مربعات الانحدار هو 5,644 ومعدل مربعات البواقي هو 0.102؛
- قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 55,223؛

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها ،وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات .
- ثالثاً:دراسة معاملات خط الانحدار:

جدول رقم (2-12) : قيم معاملات خط الانحدار .

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,480	,241		1,992	,056
	X	,770	,104	,815	7,431	,000

a. Dependent Variable: Y

المصدر: مخرجات برنامج spss .

من الجدول السابق مقطع خط الانحدار يساوي 480، الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم $y = a + bx$ أما ميل خط الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل وقبل التطرق لفرضيات ميل خط الانحدار لمختلف للمتغير المستقل ندرس قيمة Sig نجد أن قيمة المتغير المستقل 0.056 غير مقبولة لأنها لا تحقق الفرضية البديلة فتصبح معادلة الانحدار (y) كالآتي:

$$Y = 0.480 + 0.770x$$

حيث: x المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية.

Y المتغير التابع أداء العاملين.

كما يبين لنا اتجاه العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين من خلال الميل وهو موجب أي العلاقة طردية (هناك تأثير طردي) و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية؛ توجد علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين باعتبار أن كلما تجسدت أبعاد المسؤولية الاجتماعية يؤدي ذلك إلى زيادة مردودية و تحسين أداء العاملين.

الفرع الثالث: تحليل الفرضية الثالثة.

تبنى المؤسسة محل الدراسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل نسبي. للإجابة على هذه الفرضية قامت بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة لمحور المسؤولية الاجتماعية، وذلك وفقاً للأبعاد المكونة له وهي (البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الإنساني، البعد الاقتصادي).

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية.**أولاً: البعد القانوني.**

جدول رقم (2-13): متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات البعد القانوني.

الرقم	البعد القانوني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	تلتزم المؤسسة بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية و الطبية للعمال	2,50	,8610	2	مرتفع
02	طبيعة العقد الذي ربطك بالمؤسسة يحفظ كامل حقوقك	2,40	,7701	5	مرتفع
03	تتوفر المؤسسة على نظام أمن فعال	2,50	,7768	3	مرتفع
04	تتبنى المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية	2,33	,8023	6	متوسط
05	تتوفر مؤسستكم على قوانين لتجنب المخاطر و الأمراض و الحوادث المهنية	2,56	,7279	1	مرتفع
06	تتوفر مؤسستكم على برنامج لتقييم المخاطر	2,43	,7738	4	مرتفع
	كافة الفقرات	2,45	,6505	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج الspss

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات هذا البعد المتعلق بالبعد القانوني داخل المؤسسة بلغ (2,45) و انحراف المعياري يقدر (,650)، وقد احتلت العبارة رقم (5)

تتوفر مؤسستكم على قوانين لتجنب المخاطر و الأمراض و الحوادث المهنية (المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,56) وانحراف معياري (7279,) في حين جاءت الفقرة رقم (4) تتبنى المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ 2,33 وانحراف معياري 8023, كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يشير إلى وجود فهم جيد ومقبول لتتبنى المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد القانوني و هذا ما نلمسه من خلال إلتزام مؤسسة بالتشريعات و القوانين التي وضعتها ا لدولة الجزائرية ،منها القوانين الخاصة بمنح العمال التقاعد و التأمين الاجتماعي،قوانين الصحة و السلامة المهنية، بالإضافة الى قانون منح المرأة فرصة في العمل.

تانيا: البعد الأخلاقي

جدول رقم (2-14):متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الأخلاقي.

الرقم	البعد الأخلاقي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	تتوافق رسالة المؤسسة و أهدافها مع أهداف و قيم المجتمع.	2,50	,7768	1	مرتفع
02	تعتمد مؤسستكم العدالة في توزيع الأجور.	1,90	,8030	8	متوسط
03	تسعى مؤسستكم لتلبية حاجاتك ومتطلباتك.	2,10	,9228	6	متوسط
04	تمتلك مؤسستكم نظاما صارما لمحاربة الفساد الإداري	2,20	,8051	5	متوسط
05	تسعى مؤسسة لمراعاة حقوق الإنسان و كذا احترام عادات و تقاليد المجتمع.	2,20	,8469	4	متوسط
06	تمتلك مؤسسة دليل أخلاقيا واضحا و معلى لجميع العاملين لديها .	2,26	,8276	3	متوسط
07	تقدم مؤسستكم نظام الأجور و المكافآت تحفيزا لعمالها	2,06	,8276	7	متوسط
08	يستفيد العمال من برنامج التأمين	2,50	,8200	2	مرتفع
	كافة الفقرات	2,21	,6893	/	متوسط

المصدر :من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج الspss

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات هذا البعد المتعلق بالبعد الأخلاقي داخل المؤسسة بلغ (2,21) و انحراف المعياري يقدر (6893,) وقد أحتلت العبارة رقم (1) تتوافق رسالة المؤسسة و أهدافها مع أهداف و قيم المجتمع (المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,50) وانحراف معياري (7768,) في حين جاءت الفقرة رقم (2) تعتمد مؤسستكم العدالة في توزيع الأجور (في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1,90) وانحراف معياري(803,) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسط مما يدل اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالبعد الاخلاقي بشكل نسبي و يتجلى ذلك من خلال المحافظة على قيم و عادات و تقاليد المنطقة و عدم قيامها بممارسات غير أخلاقية كالسهرات الليلية المخلة بالحياء و هذا لا يتماشى مع ديننا ، بالإضافة الى إحترام حقوق العمال كالعدالة في توزيع الاجور.

- ثالثا: البعد الإنساني.

جدول رقم(2- 15): متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الإنساني.

الرقم	البعد الإنساني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	تمنح مؤسستكم تعويضات مالية في حالة المرض أو العجز أو وفاة.	2,33	,7581	4	متوسط
02	يستفيد العمال مؤسستكم من برنامج تأميني بعد التقاعد.	2,40	,8136	3	مرتفع
03	تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية.	2,26	,8276	5	متوسط
04	تتوفر المؤسسة على ثقافة تمنح المرأة فرصة العمل.	2,60	,7239	1	مرتفع
05	تتوفر مؤسسة على بيئة عمل تسعى إلى منح المعوقين فرص العمل.	1,43	,6260	10	ضعيف
06	تتوفر المؤسسة على خدمات ترفيهية واجتماعية.	1,66	,7581	8	ضعيف

07	تساهم مؤسسة في إنجاز المشاريع الأساسية للجميع من مدراس و مستشفيات وبرامج إسكان .	1,63	,7184	9	ضعيف
08	تقدم مؤسسة تسهيلات و مساعدات و مناسك الحج و العمرة.	2,50	,7768	2	مرتفع
09	توافق المؤسسة على المشاركة في تسطير برامج لحماية البيئة و المجتمع من طرف الجمعيات و الهيئات	2,06	,7849	7	متوسط
10	تسعى المؤسسة لتحقيق ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الأجور	2,16	,8339	6	متوسط
كافة الفقرات		2,10	,5582	/	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج الspss

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات هذا البعد المتعلق بالبعد الإنساني داخل المؤسسة بلغ (2,10) و إنحراف المعياري يقدر(5582,) وقد احتلت العبارة رقم (4) (تتوفر المؤسسة على ثقافة تمنح المرأة فرصة العمل)، (المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,60) وانحراف معياري (7239,) في حين جاءت الفقرة رقم (5) تتوفر مؤسسة على بيئة عمل تسعى إلى منح المعوقين فرص العمل) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1,43) وانحراف معياري(7239,)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسط مما يدل على إهتمام المؤسسة محل الدراسة البعد الإنساني بشكل نسبي و يظهر ذلك من خلال تقديم تسهيلات و مساعدات للحج و العمرة ،و تقديم تعويضات مالية في حالة المرض أو العجز أو الوفاة،تقديم الملابس و الاقنعة و القفازات غيرها للعمال من أجل المحافظة على صحة و سلامة العمال من الامراض و الأخطار المهنية.

-رابعاً: البعد الاقتصادي.

جدول رقم (2-16): متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات البعد الاقتصادي.

الرقم	البعد الاقتصادي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	تسعى المؤسسة إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع إحترام المنتجات المنافسة لها و البيئة	2,26	,7396	3	متوسط
02	تعتمد مؤسستكم الصدق في تعاملاتها الاقتصادية بأساليب واضحة غير ملتوية.	2,30	,7022	2	متوسط
03	تعتمد مؤسسة على تحقيق أقصى الارباح بطرق شفافية	2,40	,7701	1	مرتفع
04	ترى أن المؤسسة تمنح فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج تكويني	2,03	,8087	5	متوسط
05	سبق وأن أجرت لك المؤسسة تكوينا	2,26	,8276	4	متوسط
	كافة الفقرات	2,25	,6452	/	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج الspss

يظهر من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات هذا البعد المتعلق بالبعد الاقتصادي داخل المؤسسة بلغ (2,25) و إنحراف المعياري يقدر (,6452) وقد احتلت العبارة رقم (1) (تعتمد مؤسسة على تحقيق أقصى الارباح بطرق شفافية)، (المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,40) وانحراف معياري (,7701) في حين جاءت الفقرة رقم (4) ترى أن المؤسسة تمنح فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج تكويني) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2,03) وانحراف معياري (,8087)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسط مما يدل على اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالبعد الاقتصادي بشكل نسبي و هذا راجع لكونها لا يوجد منافسين لها، و تحقيق أقصى الارباح بطرق شفافية و واضحة.

جدول رقم (2-17): متوسطات أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

الاتجاه	القيمة	متوسطات أبعاد
مرتفع	2.45	البعد القانوني
متوسط	2.21	البعد الاخلاقي
متوسط	2.10	البعد الانساني
متوسط	2.25	البعد الاقتصادي
متوسط	2.25	متوسط المحور الاول

المصدر: من إعداد الطالبة .

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول السابق فإن مؤسسة ليند غاز -وحدة ورقلة يشعر عمالها بتوفر المسؤولية الاجتماعية و تشمل الجانب (القانوني بشكل مرتفع، أما باقية أبعاد (الأخلاقي، الإنساني، الاقتصادي) بشكل متوسط؛ أما المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور المسؤولية الاجتماعية بجميع أبعادها و عباراتها بشكل عام كان (2.25) و هو مستوى متوسط مما يشير إلى وجود فهم لتبني المسؤولية الاجتماعية بشكل نسبي، و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة تبني المؤسسة محل الدراسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل متفاوت.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم عرض النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الميدانية والتي تهدف إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في مؤسسة ليند غاز، اشتمل الفصل الأخير على الدراسة التطبيقية التي أجريت في مؤسسة محل الدراسة والتي كان الهدف منها التعرف على نظام أداء العاملين فيها ومدى التزامها بمختلف النشاطات الاجتماعية كتجسيد لمسئوليتها اتجاه عاملها، لقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة قبول الفرضيات الثلاثة:

الفرضية الأولى: المسؤولية الاجتماعية تعتبر سلوك أخلاقي بشكل طوعي تلتزم به منظمة بشكل مستمر تجاه المجتمع الذي تعيش فيه وفق للبعد القانوني و الاخلاقي و الخيري و الاقتصادي.

الفرضية الثانية: توجد علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين باعتبار أن كلما تجسدت أبعاد المسؤولية الاجتماعية يؤدي ذلك إلى زيادة مردودية و تحسين أداء العاملين.

الفرضية الثالثة: تبني المؤسسة محل الدراسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل متفاوت.

الخاتمة

الخاتمة.

يعد أداء العاملين من أثنى موارد المؤسسة كونه يعتبر من أهم العوامل التي تحقق النجاح للمؤسسة في البيئة التي تنشط فيها، و من ثم قدرتها على تحقيق أهدافها المسطرة وذلك من خلال قيامها بمجموعة من الأنشطة التي تعود عليها و على المجتمع .

ومن الملاحظ في الأونة الأخيرة أن هناك بعض الجهود الفردية لبعض مؤسسات الصغيرة و المتوسطة الذين أصبحوا على وعي بمسؤولياتهم الاجتماعية، و هذا ما دعانا إلى طرح الإشكالية التالية " ما مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في مؤسسة ليندغار-وحدة ورقلة- و التي سعينا من خلال هذه الدراسة الإجابة عنها، حيث تبرز هذه الدراسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية و مدى تأثيرها على أداء العاملين ،حيث تعتبر هذه الدراسة في منطقتها دراسة إحصائية وصفية للمسؤولية الاجتماعية السائدة في المؤسسة محل الدراسة من حيث التعرف على أهم أبعاده و كذا مستوى أداء العاملين فيها و هي دراسة تأثيرية و ارتباطية كونها تكشف عن مدى وجود أثر بين المسؤولية و أداء العاملين.

قد أظهرت نتائج الدراسة الإحصائية التي اعتمدت في تحليلها على مجموعة من المؤشرات و الأساليب الإحصائية و المتمثلة في (المتوسط الحسابي، النسب المئوية، الانحراف المعياري و معامل الارتباط...)، بأن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية لم تصل بعد لمستوى المسؤولية الاجتماعية مقارنة إلى ما وصلت إليه الدول الكبرى، فبرغم الإكثار من النقاش عن دور هذه المؤسسات في التنمية وخاصة بعد تقلص دور الدولة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في العقود الأخيرة من القرن الماضي، إلا أن هذا الدور مازال في طوره الأول دون تطور فعال.

ومن خلال الدراسة توصلت إلى مجموعة النتائج و التوصيات التالية:

الاستنتاجات والتوصيات :

استنادا الى ما تم عرضه من مفاهيم عن المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين في الاطار النظري للبحث والنتائج التي توصل اليها البحث في اطاره العملي ، توصل البحث الى عدد من الاستنتاجات والتوصيات .

أولاً: الاستنتاجات .

١. هنالك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين اذ يجب على المنظمات الانتباه اليها والاخذ بها لا نها تحقق اهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمنظمة التي يعملون فيها .
٢. اظهرت نتائج تحليل أن أغلب العاملين متفقون على اهمية ابعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في مؤسسة محل الدراسة، وضرورة توفيرها وبالأخص تقديم الخدمات الصحية ومنع تسرب العاملين باي شكل من الأشكال وبث الروح المعنوية لهم وحثهم دوما على المزيد من العمل .
٣. هناك مستويات متفاوت لتبني المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة محل الدراسة.
٤. تقدم المؤسسة محل الدراسة تسهيلات و مساعدات لمناسك الحج و العمرة.
٥. تقوم المؤسسة بتقييم أداء.
٦. الاهتمام الجدي بدراسة هذه المواضيع وزيادة الحوار خاصة في مجتمعات باعتبار أنها مرتبطة بالحياة المباشرة للفئات المختلفة.
٧. زيادة التطبيقات الإدارية للجوانب الأخلاقية والاجتماعية في منظمات ومتابعة الخروقات الاجتماعية والأخلاقية ومحاسبة المنظمات على أدائها الأخلاقي والاجتماعي .
٨. جذب انتباه إدارات المنظمات الحكومية والخاصة إلى التركيز على حل المشاكل الاجتماعية والمساهمة في رفاهية المجتمع وحثها على كتابة مدونات أخلاقية أو دساتير تتسم بالشفافية وتتماشى مع متطلبات العصر.
٩. مكافأة الانجاز الاجتماعي والأخلاقي وترويجه باعتباره ممثلاً لقاعدة حضارية واجتماعية مقبولة ويقلل من الخروقات والهدر في الموارد .

ثانيا التوصيات .

استنادا الى ما تقدم من استنتاجات بحثية يمكن صياغة عدد من التوصيات وفق الآتي :

١. ضرورة اهتمام المؤسسة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين ضمن اطار الثقافة المنظمة من خلال انشاء وحدات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام وتجاه العاملين بشكل خاص .
٢. من الضروري وضع خطة متكاملة للثقافة المنظمة التي يمكن ان تنتهجها المؤسسة محل الدراسة لكي تستطيع تطبيق وممارسة ابعاد المسؤولية من جانب و أداء العاملين من جانب آخر.
٣. ضرورة تزايد الاهتمام من قبل المؤسسة في تقديم خدمات للأفراد العاملين فيها وخاصة الخدمات الاجتماعية ومشاركة العاملين في وضع سياسات وتشجيعهم على الاهتمام المتزايد بطبيعة عملهم.
٤. يجب ان تسعى المؤسسة لمنع تسرب افراد العاملين من خلال علاج مشكلات الغياب وتخفيض معدلات اصابات العمل .
٥. ضرورة تزايد سعي المشرفين والمديرين في المؤسسة على بث روح التعاون ورفع الروح المعنوية للأفراد العاملين وحثهم على المزيد من العمل وممارسة سلوك افضل تجاه عملهم مع مراعاة تقدمهم في العمل ومنحهم فرص افضل لتطوير مهاراتهم وخبراتهم .
٦. ضرورة التزام المنظمة بعلاج السلوكيات السلبية للعاملين وتطبيق الاجراءات العادلة في تنفيذ القوانين والتعليمات الخاصة بالعاملين والعمل فضلا عن المحافظة على حقوق العاملين وخاصة مكانتهم وسمعتهم وولائهم للمؤسسة لأنها جزء من المجتمع .

ثالثا: آفاق الدراسة.

١. دور الابداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
٢. أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
٣. دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

١. رواية حسن، ادارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، دار الجامعية، الإسكندرية، 211.
٢. طاهر محسن المنصور، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال و المجتمع)، دار وائل للنشر، ط2، 2005.
٣. عبد الباري إبراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003.
٤. عبد المحسن العساني، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، حلب، 2007.
٥. عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، عمان، 2005.
٦. محمد السعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة للطباعة و النشر، الاسكندرية، 2003.

ملتقيات:

١. عزاوي عمر، مولاي لخضر، عبد الرزاق بوزيد سايح، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، -15-14 فيفري 2012.
٢. بن مسعود نصر الدين وكنوش محمد، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012.
٣. عبد السلام مخلوفي وسفيان بن عبد العزيز، تأثير معايير المسؤولية الاجتماعية على نشاط الشركات متعدد الجنسيات، الملتقى الدولي الثالث، منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية علوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة بشار، 2007.
٤. عرابة رابح وبن داودية وهيبية، المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية، عرض تجارب بعض الشركات العالمية، جامعة حسبية بن بوعلی، شلف، بدون تاريخ.

مجلات:

١. طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مجلة البحوث المعاصرة، مجلد 11، 2007.

رابعاً: البحوث الجامعية.

- أطروحات الدكتوراة.

١. عبد الله بن منصور، إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق، مذكرة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2008.

٢. مقدم وهيبة، تقييم مدي إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري (مذكرة الدكتوراة، تخصص: تسيير، جامعة وهران، سنة 2014).

-مذكرات الماجستير.

١. أحمد محمود خالد حلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
٢. الطاهر المجاهدي، التدريب المهني و أثره على الأداء، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2002.
٣. ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية علوم الاقتصاد و علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010.
٤. عريوة محاد، دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص محاسبة و تمويل، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011.
٥. عيسى إبراهيم المعيشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية و المالية، قسم إدارة الأعمال 2009.
٦. محمود بن مطلق العماج، علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، الرياض، 2003.
٧. ويلية فريدة، دور المميزانية الاجتماعية في تسيير الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة نفضال، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية علوم اقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2011.

-مذكرات الماجستير.

١. بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة الماجستير (غير منشورة)، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة محمد خيضر –بسكرة، 2016.
٢. محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية ، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية،، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2007.

الانترنت:

1-<http://hragab.elaphblo.com/198706>، 2010/12/14، p2.

2-صالح سليم الحموري، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بين النظري التطبيق، منتدى إدارة عالم التطوع العربي،

<http://www.arabvolunteerig.org/corer/avt27162.html> ٢٠١٤، ١٣:٠٥/٠٣/١٨.

الملاحق

01 رقم الملحق

قائمة الاستاذة المحكمين

الجامعة	القسم	الدرجة	المحكم	الرقم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم التجارية	أستاذ محاضر	بن جروة حكيم	01
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم التجارية	أستاذ محاضر	بن تقات عبد الحق	02
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم التجارية	أستاذ محاضر	مناصرية رشيد	03
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم التجارية	أستاذ محاضر	قوجيل محمد	04



الملحق رقم: 02 إستمارة الاستبيان.

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: تسيير مؤسسات الصغيرة والمتوسطة



إستمارة استبيان

العنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين .

دراسة ميدانية في مؤسسة ليندغاز بورقلة

أخي الكريم، أختي الكريمة:

أرجو من سيادتكم التكرم بإبداء آرائكم على الأفكار أدناه وذلك بوضع أمام الإجابة التي تتوافق مع اختياركم وذلك بعد قراءة كل الأفكار، (x) إشارة ونحيطكم علما أن الاستبيان لغرض علمي بحت.

لكم مني جزيل الشكر على تعاونكم.

المعلومات الشخصية:

- الجنس: ذكر أنثى
- الفئة العمرية: مابين ٢٠ و ٣٠ سنة مابين ٣١ و ٤٠ سنة مابين ٤١ و ٥٠ سنة أكثر من ٥٠ سنة
- المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- الوظيفة الحالية: اطار تقني
- سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات من 6 إلى ١٠ سنوات من 1١ إلى ١٥ سنة أكثر من ١٥ سنة

المحور الأول : أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
البعد القانوني				
01	تلتزم المؤسسة بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية و الطبية للعمال			
02	طبيعة العقد الذي ربطك بالمؤسسة يحفظ كامل حقوقك			
03	تتوفر المؤسسة على نظام أمن فعال			
04	تتبنى المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية			
05	تتوفر مؤسستكم على قوانين لتجنب المخاطر و الأمراض و الحوادث المهنية			
06	تتوفر مؤسستكم على برنامج لتقييم المخاطر			
البعد الأخلاقي				
07	تتوافق رسالة المؤسسة و أهدافها مع أهداف و قيم المجتمع			
08	تعتمد مؤسستكم العدالة في توزيع الأجور			
09	تسعى مؤسستكم لتلبية حاجاتك و متطلباتك			
10	تمتلك مؤسستكم نظاما صارما لمحاربة الفساد الادراي			
11	تسعى مؤسسة لمرعاة حقوق الإنسان و كذا احترام عادات و تقاليد المجتمع			
12	تمتلك مؤسسة دليل أخلاقيا واضحا و تعلن لجميع العاملين لديها			
13	تقدم مؤسستكم نظام الأجور و المكافآت تحفيزا لعمالها			
14	يستفيد العمال من برنامج التأمين			
البعد الانساني				
15	تمنح مؤسستكم تعويضات مالية في حالة المرض أو العجز أو وفاة			
16	يستفيد العمال مؤسستكم من برنامج تأميني بعد التقاعد			
17	تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية			
18	تتوفر المؤسسة على ثقافة تمنح المرأة فرصة العمل			
19	تتوفر مؤسسة على بيئة عمل تسعى إلى منح المعوقين فرص العمل			
20	تتوفر المؤسسة على خدمات ترفيهية واجتماعية			
21	تساهم مؤسسة في إنجاز المشاريع الأساسية للجميع من مدراس و مستشفيات و برامج إسكان			
22	تقدم مؤسستكم تسهيلات و مساعدات و مناسك الحج و العمرة			
23	توافق المؤسسة على المشاركة في تطوير برامج لحماية البيئة و المجتمع من طرف الجمعيات و الهيئات			
24	تسعى المؤسسة لتحقيق ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الأجور			

البعد الاقتصادي			
25	تسعى المؤسسة إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع إحترام المنتجات المنافسة لها و البيئة		
26	تعتمد مؤسستكم الصدق في تعاملاتها الاقتصادية بأساليب واضحة غير ملتوية		
27	تعتمد مؤسسة على تحقيق أقصى الأرباح بطرق شفافية		
28	ترى أن المؤسسة تمنح فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج تكويني		
29	سبق وأن أجرت لك المؤسسة تكوينا		

المحور الثاني : أداء العاملين

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
01	تقوم مؤسستكم بمقارنة الاداء الفعلي للعامل مع الأداء المخطط له.			
02	تسعى مؤسستكم إلى معالجة الانحرافات بهدف رفع من مستوى أداء العاملين.			
03	تلتزم باللوائح و التعليمات عند تنفيذك لعملك.			
04	تراعي مؤسستكم الجانب الانساني لدى العاملين بالتوافق مع رفع مستوى أدائهم.			
05	يساهم تحديد جدول أعمال زمني للأعمال التي يؤديها الموظف في رفع من مستوى أداء العاملين.			
06	يساهم تخطيط للمسؤولية الاجتماعية في رفع من مستوى أداء العاملين.			
07	يساهم توجيه المسؤولية الاجتماعية في رفع من مستوى أداء العاملين			
08	تساهم الرقابة على للمسؤولية الاجتماعية في رفع من مستوى أداء العاملين.			
09	تقوم المؤسسة بعملية تقييم الأداء			
10	ترى أن المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم			
11	ترى أن نتائج التقييم تتوافق ونتائج المؤسسة المتوقعة منك			

الملحق رقم (3) : أسئلة المقابلة.

- ✓ هل تقوم مؤسستكم بما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية ؟
- ✓ تقوم مؤسستكم بتخطيط للمسؤولية الاجتماعية؟.
- ✓ تضع مؤسستكم خطة للوقت ملائمة مع قدرات العمال؟.
- ✓ تشجع مؤسستكم على تقسيم المهام و تنظيم بشكل أفضل؟.
- ✓ تقوم مؤسستكم بتنظيم الوقت بين الاحتياجات العملية في ادارة و مراعاة الجانب الإنساني؟.
- ✓ يتم تنظيم أعمال عمال مؤسستكم بناء على درجة الأهمية في جدول الأعمال اليومي؟.
- ✓ ما هي أهم برامج المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسستكم؟.
- ✓ ما هي دوافع القيام بالمسؤولية الاجتماعية؟.

سپس: (3) رقم الملحق

Frequency Table

M1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid garce	23	76,7	76,7	76,7
fi	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

M2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20/30	7	23,3	23,3	23,3
31/40	9	30,0	30,0	53,3
41/50	6	20,0	20,0	73,3
+50	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

M3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid be	4	13,3	13,3	13,3
BER	10	33,3	33,3	46,7
BRE	11	36,7	36,7	83,3
BRV	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

M4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid MS	22	73,3	73,3	73,3
MR	7	23,3	23,3	96,7
3,00	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

M5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5***	10	33,3	33,3	33,3
6/10	4	13,3	13,3	46,7
11/15	2	6,7	6,7	53,3
+15	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Frequencies

		k1	k2	k3	k4	k5	k6	s1	s2	s3
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,5000	2,4000	2,5000	2,3333	2,5667	2,4333	2,5000	1,9000	2,1000
Std. Deviation		,86103	,77013	,77682	,80230	,72793	,77385	,77682	,80301	,92289

Frequency Table

k1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	7	23,3	23,3	23,3
	meh	1	3,3	3,3	26,7
	oui	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

k2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	5	16,7	16,7	16,7
	meh	8	26,7	26,7	43,3
	oui	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

k3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	5	16,7	16,7	16,7
	meh	5	16,7	16,7	33,3
	oui	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

k4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	6	20,0	20,0	20,0
	meh	8	26,7	26,7	46,7
	oui	16	53,3	53,3	100,0

k4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	6	20,0	20,0	20,0
meh	8	26,7	26,7	46,7
oui	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

k5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	4	13,3	13,3	13,3
meh	5	16,7	16,7	30,0
oui	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

k6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	5	16,7	16,7	16,7
meh	7	23,3	23,3	40,0
oui	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

s1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	5	16,7	16,7	16,7
meh	5	16,7	16,7	33,3
oui	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

s2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	11	36,7	36,7	36,7
meh	11	36,7	36,7	73,3
oui	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

s3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	11	36,7	36,7	36,7
meh	5	16,7	16,7	53,3
oui	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

s4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	7	23,3	23,3	23,3
meh	10	33,3	33,3	56,7
oui	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

s5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	8	26,7	26,7	26,7
meh	8	26,7	26,7	53,3
oui	14	46,7	46,7	100,0

s6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	7	23,3	23,3	23,3
meh	8	26,7	26,7	50,0
oui	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	
Total	30	100,0	100,0	

s7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	9	30,0	30,0	30,0
meh	10	33,3	33,3	63,3
oui	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

s8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	6	20,0	20,0	20,0
meh	3	10,0	10,0	30,0
oui	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

F1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	5	16,7	16,7	16,7
meh	10	33,3	33,3	50,0
oui	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

F2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	6	20,0	20,0	20,0
meh	6	20,0	20,0	40,0
oui	18	60,0	60,0	100,0

F3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	7	23,3	23,3	23,3
meh	8	26,7	26,7	50,0
oui	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	
Total	30	100,0	100,0	

F4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	4	13,3	13,3	13,3
meh	4	13,3	13,3	26,7
oui	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

F5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	19	63,3	63,3	63,3
meh	9	30,0	30,0	93,3
oui	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

F6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	15	50,0	50,0	50,0
meh	10	33,3	33,3	83,3
oui	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

F7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	15	50,0	50,0	50,0
meh	11	36,7	36,7	86,7
oui	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

F8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	5	16,7	16,7	16,7
meh	5	16,7	16,7	33,3
oui	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

F9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	8	26,7	26,7	26,7
meh	12	40,0	40,0	66,7
oui	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

F10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	8	26,7	26,7	26,7
meh	9	30,0	30,0	56,7
oui	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

T1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	5	16,7	16,7	16,7
meh	12	40,0	40,0	56,7
oui	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

T2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	4	13,3	13,3	13,3
meh	13	43,3	43,3	56,7
oui	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

T4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	9	30,0	30,0	30,0
meh	11	36,7	36,7	66,7
oui	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

T5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	7	23,3	23,3	23,3
meh	8	26,7	26,7	50,0
oui	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

R1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	1	3,3	3,3	3,3
no	10	33,3	33,3	36,7
meh	8	26,7	26,7	63,3
oui	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

R2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	1	3,3	3,3	3,3
no	5	16,7	16,7	20,0
meh	11	36,7	36,7	56,7
oui	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

R3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	1	3,3	3,3	3,3
no	4	13,3	13,3	16,7
meh	6	20,0	20,0	36,7
oui	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

R4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	1	3,3	3,3	3,3
no	5	16,7	16,7	20,0
meh	13	43,3	43,3	63,3
oui	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

R5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	1	3,3	3,3	3,3
no	4	13,3	13,3	16,7
meh	14	46,7	46,7	63,3
oui	11	36,7	36,7	100,0

R4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ,00	1	3,3	3,3	3,3
no	5	16,7	16,7	20,0
meh	13	43,3	43,3	63,3
oui	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

R6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	3	10,0	10,0	10,0
meh	13	43,3	43,3	53,3
oui	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

R7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	2	6,7	6,7	6,7
meh	13	43,3	43,3	50,0
oui	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

R8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	3	10,0	10,0	10,0
meh	12	40,0	40,0	50,0
oui	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

R9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	6	20,0	20,0	20,0
meh	14	46,7	46,7	66,7
oui	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	
Valid				

F8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	5	16,7	16,7	16,7
meh	8	26,7	26,7	43,3
oui	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

R10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	7	23,3	23,3	23,3
meh	13	43,3	43,3	66,7
oui	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,971	40

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

Oneway

ANOVA

X

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,196	3	,399	1,245	,314
Within Groups	8,330	26	,320		
Total	9,527	29			

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,815 ^a	,664	,652	,31969

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,644	1	5,644	55,223	,000 ^a
	Residual	2,862	28	,102		
	Total	8,506	29			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,480	,241		1,992	,056
	X	,770	,104	,815	7,431	,000

a. Dependent Variable: Y

الفهرس

الصفحة	البير
V	الإهداء
VI	الشكر
VII	ملخص الدراسة
IX	قائمة المحتويات
X	قائمة الأشكال
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
	الفصل الأول : الأدبيات النظرية
2	تمهيد
3	المبحث الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين
3	المطلب الأول : ماهية المسؤولية الاجتماعية
4-3	الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
4	الفرع الثاني: مبادئ و أهمية المسؤولية الاجتماعية
5-4	أولاً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية
5	ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية
6	الفرع الثاني: عناصر و أبعاد المسؤولية الاجتماعية
6	أولاً: عناصر المسؤولية الاجتماعية
11-7	ثانياً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
11	المطلب الثاني: أداء العاملين في المؤسسة
11	الفرع الأول: مفهوم أداء العاملين
12	الفرع الثاني: مكونات الأداء
12	أولاً: كمية الجهد
13	ثانياً: نوعية الجهد
13	ثالثاً: نمط الأداء
13	الفرع الثالث : أهمية و أهداف عملية تقييم أداء العاملين
13	أولاً : تعريف أداء العاملين
14	ثانياً: أهمية عملية تقييم أداء العاملين
15-14	ثالثاً: و أهداف عملية تقييم أداء العاملين
15	المبحث الثاني: الدراسات السابقة

15	المطلب الأول: عرض دراسات السابقة
16-15	الفرع الأول: الدراسات العربية
17-16	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية
17	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
18-17	الفرع الأول: أوجه الشبه و الاختلاف بين الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
18	الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
19	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
21	تمهيد
22	المبحث الأول: طريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
22	المطلب الأول: طريقة المستخدمة في الدراسة
22	الفرع الأول: المجتمع و عينة الدراسة
22	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
22	المطلب الثاني: أساليب احصائية المستخدمة و ثبات أداة دراسة
23-22	الفرع الأول: الأدوات الاحصائية المستخدمة
26-23	الفرع الثاني: الادوات المستخدمة في جمع البيانات
26	الفرع الثالث: صدق و ثبات الاستبيان
27	المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها
27	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
30-27	الفرع الأول : الخصائص الشخصية لأفراد العينة
30	الفرع الثاني: تفسير نتائج عينة الدراسة
30	المطلب الثاني: تحليل نتائج و اختبار فرضيات
31-30	الفرع الأول: تحليل و تفسير الفرضية الأول
33-31	الفرع الثاني: تحليل و تفسير الفرضية الثانية
39-33	الفرع الثالث: تحليل و تفسير الفرضية الثالثة
40	خلاصة الفصل
44-42	خاتمة
48-46	المراجع
64-50	الملاحق
67-66	الفهرس

