



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

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم إقتصادية ، علوم التسيير و علوم تجارية
الشعبة علوم التسيير
التخصص : إدارة أعمال
من إعداد الطالب : شنيبي عبد القادر
بعنوان

أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على أداء العاملين (دراسة حالة مؤسسة الأنايب الناقلة للغاز) بغرداية

أجيزت و نوقشت بتاريخ : 2018/05/21

أمام اللجنة المكونة من السادة

الأستاذ بن شويحة بشير.....(جامعة قاصدي مرباح) رئيسا
الدكتور مولاي لخضر عبد الرزاق.....(جامعة قاصدي مرباح) مشرفا
الأستاذ قواميد ابوبكر.....(جامعة قاصدي مرباح) مناقشا

السنة الجامعية 2018/2017



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم إقتصادية ، علوم التسيير و علوم تجارية
الشعبة علوم التسيير
التخصص : إدارة أعمال
من إعداد الطالب : شنيبي عبد القادر
بعنوان

أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على أداء العاملين (دراسة حالة مؤسسة الأنايب الناقلة للغاز) بغرداية

أجيزت و نوقشت بتاريخ :

أمام اللجنة المكونة من السادة

الأستاذ بن شويجة بشير.....(جامعة قاصدي مرياح) رئيسا

الدكتور مولاي لخضر عبد الرزاق.....(جامعة قاصدي مرياح) مشرفا

الأستاذ قواميد بوبكر.....(جامعة قاصدي مرياح) مناقشا

السنة الجامعية 2018/2017

الإهداء

إلى من ربباني صغيرا.

إلى جميع أفراد الأسرة الكبيرة و الصغيرة.

إلى كل من علمني وأخذ بيدي و أثار لي طريق العلم و

المعرفة.

إلى كل من شجعني في رحلتي إلى التميز والنجاح.

إلى كل من ساندني ووقف بجانبني.

إلى كل زملائي في الدفعة و في العمل .

إلى كل من كان النجاح طريقته ، و التفوق هدفه ، والتميز

سبيله.

إليكم جميعا الشكر و التقدير و الاحترام....

عبد القادر

الشكر

الحمد لله و الشكر له وحده جل شأنه على ما أولانا من نعمة التوفيق في عملنا هذا و أنار لنا الطريق
للعلم و المعرفة

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم : " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

لا يسعني و أنا في هذا المقام إلا أنت أتقدم بأخلص كلمات الشكر و العرفان و بأصدق معاني
التقدير و الإحترام إلى الأستاذ الدكتور المشرف :

مولاي خضر عبد الرزاق

الذي لم يبخل علي بإرشاداته و نصائحه و توجيهاته السديدة التي كان لها بالغ الاثر في إنجاز هذا
العمل ، فجزاه الله عني كل خير

كما أتوجه بالشكر إلى السادة الاساتذة أعضاء اللجنة المناقشة على موافقتهم مناقشة هذه المذكرة
كما أشكر جميع عمال المؤسسة الوطنية للأنابيب الناقلة للغاز بغرداية كل بإسمة على المساعدة و
التسهيلات التي قدموها لي في مرحلة إعداد هذه الدراسة .

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل طاقم كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية من
أساتذة و إداريين كل بإسمة .

و في الأخير أشكر كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إتمام هذه الدراسة و أخص بالذكر
أخي و زميلي الحاج رضوان أشرف فجزاه الله عني كل خير .

عبد القادر

أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين
دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأنابيب الناقلة للغاز بغرداية

ملخص البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الأثر الذي يخلفه التزام المؤسسة الاقتصادية بالمسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين ، و كحالة تطبيقية تم اختيار المؤسسة الوطنية للأنابيب الناقلة للغاز بغرداية ، و لتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبيان لغرض التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة محل الدراسة و خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة يؤدي إلى رفع مستوى أداء العاملين و بالتالي توفير المناخ المناسب و العوامل المساعدة للمورد البشري من أجل تقديم مردود أفضل للمؤسسة كما يكسبها علاقات جيدة مع عملائها وكذا تحسين سمعتها مما يؤدي إلى تحسين أدائها على المدى الطويل ، ومنه الوصول إلى المنافسة مع المؤسسات الكبرى.

L'impact de l'adoption de la responsabilité sociale sur la performance des travailleurs

Étude de cas de la National Gas Pipeline Company à Ghardaïa

Résumé de la recherche

Cette étude vise à mettre en évidence l'impact de l'engagement de l'institution économique en matière de responsabilité sociale sur la performance des employés, et appliqué comme un cas a été choisi la Fondation nationale pour le gazoduc transportant le gaz Ghardaia, et d'atteindre les objectifs du questionnaire d'étude a été mis au point dans le but d'identifier la réalité de l'adoption de la responsabilité sociale par l'institution à l'étude et a conclu l'étude a conclu que l'adoption de la responsabilité sociale par l'institution conduit à élever le niveau de rendement des employés et donc des facteurs climatiques appropriés et de fournir une assistance pour les ressources humaines afin de fournir un meilleur rendement pour l'institution et leur donne de bonnes relations avec leurs clients et Améliorer sa réputation, améliorer la performance à long terme et atteindre la concurrence avec les grandes institutions

قائمة المحتويات

IV.....	الاهداء
V	الشكر
VI.....	ملخص البحث
VII.....	قائمة المحتويات
IX.....	قائمة الجداول
X.....	قائمة الأشكال
X.....	قائمة الملاحق
ب.....	المقدمة
	الفصل الاول : الأدبيات النظرية و التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية و اداء العاملين
2.....	تمهيد
	المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين في المنظمة.
3.....	المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية.
3.....	أولا : نشأة المسؤولية الاجتماعية و نظرياتها .
6.....	ثانيا : مفهوم المسؤولية الاجتماعية
10.....	ثالثا: عناصر وأبعاد المسؤولية الاجتماعية.
15.....	رابعا : أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على أداء المنظمة .
	المطلب الثاني : أداء العاملين و تقييمه
16.....	أولا : مفهوم أداء العاملين و تقييمه .
18.....	ثانيا : المحددات المؤثرة في أداء العاملين
21.....	المطلب الثالث : العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين
25.....	المبحث الثاني : الدراسات السابقة.

الفصل الثاني : الجانب التطبيقي للدراسة

المبحث الأول : دراسة حالة مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز بغرداية.

المطلب الأول : تقديم عام لمؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز بغرداية 28

المطلب الثاني : طريقة وأدوات الدراسة الميدانية. 33

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المطلب الأول : عرض النتائج المتعلقة بالدراسة..... 36

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة..... 43

الخاتمة..... 52

الملاحق

المراجع

المقدمة

المقدمة:

أ. **توطئة :** يعيش المجتمع اليوم في زمن لم تعد فيه الدول تسيطر وحدها على الشؤون الدولية فثمة جهات أخرى تشاركها في ذلك، المنظمات غير الحكومية والبرلمانات الوطنية والشركات الخاصة ووسائل الإعلام والجامعات والمثقفون والفنانون ، وتطلع الحكومات على شواغل المواطنين، وترصد السياسات وتشجع المشاركة السياسية على المستوى المجتمعي. وهي توفر التحليلات والخبرات وتعمل بمثابة آليات للإنذار المبكر، فضلا عن مساعدتها في رصد وتنفيذ الاتفاقات الدولية. ويتمحور عمل بعض هذه المنظمات حول مسائل محددة من قبيل حقوق الإنسان أو البيئة أو الصحة.

و منه لم تعد المنظمات حديثا تقتصر على أداءها المالي والاقتصادي فقط، بل أصبحت هناك مقاييس ومؤشرات أخرى تعتمد عليها سواء كانت هذه المنظمات خاصة أو عامة، خدمية، إنتاجية، صناعية، تجارية أو تسويقية. ولعل من أهم وأبرز هذه المؤشرات نجد مؤشر الأداء الاجتماعي للمنظمة الذي أصبح له دور كبير وجد هام خاصة في الآونة الأخيرة. ومع تزايد الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للأفراد في شتى المجالات ومختلف الميادين، بل أصبح الأداء الاجتماعي للمنظمات ضرورة حتمية من أجل تحقيق التوازن بين استراتيجيات المنظمة وتطبيق أهدافها على المستوى القريب أو البعيد دون المساس بمتطلبات وحاجيات الأفراد.

وقد أصبح الاهتمام بالجانب الاجتماعي للأفراد من طرف المنظمات يعد ركيزة أساسية لزيادة قدراتها التنافسية وتعظيم أرباحها، من خلال ما تساهم به في تطوير أداء العاملين وكذا تنمية كفاءتهم وإكسابهم مهارات جديدة ورفع مستوى أدائهم. وما دام الاهتمام بالجانب الاجتماعي للأفراد والعاملين داخل المنظمة سيؤدي بالضرورة إلى تحسين صورة المنظمة وسمعتها، فإنه سيؤدي حتما الى زيادة استقطابها لموارد بشرية ذات كفاءة وفعالية.

ان تبني المسؤولية الاجتماعية على صعيد إدارة الموارد البشرية تهدف إلى إقامة برامج تنمية وتطوير الموارد البشرية من أجل الحصول على كفاءات وكوادر فعالة داخل المنظمة، لكي يكون لديها رأس مال فكري قوي يتمتع بالقدرة والفاعلية اللازمين بمقاييس المسؤولية الاجتماعية.

و من خلال هذا كله إرتأينا أن نأخذ إحدى المؤسسات الجزائرية كنموذج لمدى تأثير تبني المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين و هي الشركة الجزائرية للأنابيب الناقلة للغاز بغرداية .

ب. مشكلة البحث:

تحتاج عملية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية إلى غرسها في كل عامل في المنظمة، و لن يقتنع العامل بأهمية ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية للمنظمة و مساهمته فيها إلا إذا كان له نصيب كاف من هذه المسؤولية و استشعر أهميتها في حياته المهنية و من ثم أهميتها في المجتمع و البيئة و لدى أصحاب المصلحة ككل. و على اعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المنظمة و تؤثر عليهم، فإن على المنظمة الالتزام بسلوك مسعول تجاههم، و هذه المسؤولية لا تتوقف عند حدود التنظيمات الإدارية و التشريعات القانونية، بل تتعدى إلى أمور أخلاقية كثيرة متعددة الأبعاد، و بغرض التعرف على أهم سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية قمنا بصياغة الإشكالية التالية:

ما مدى أثر تبني ثقافة المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين؟

و بنا أن هذا السؤال يعتبر سؤالاً شاملاً فقد حاولنا تفكيكه إلى أسئلة فرعية :

- ماذا نعني بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ؟

- فيما تتمثل المسؤولية الاجتماعية في إطار موردها البشري ؟

- ما هي أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية المؤثرة على أداء العاملين ؟

ت. فرضيات الدراسة :

تعتبر المسؤولية الاجتماعية إصطلاح هام و مفهوم إقتصادي ذو أهمية فائقة يجمع بين تحقيق مصلحة المؤسسة دون إهمال الدور الاجتماعي لها المتمثل خاصة في الإهتمام بالموارد البشري و تجنب كل ما من شأنه أن يؤثر عليه ، و للإجابة عن التساؤلات وضعنا الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى : تتوقف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عند تلبية هذه الأخيرة لمتطلبات و إحتياجات المجتمع و حل مشاكله فقط .

الفرضية الثانية : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ليست إلا تكاليف زائدة على المؤسسة و لا تعود عليه بأي نفع .

الفرضية الثالثة : لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغيرات مستقلة و أداء العاملين كمتغير تابع .

الفرضية الرابعة : لا توجد فوارق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية بسبب إختلافهم في الجنس و مجال العمل .

ث . أسباب إختيار الموضوع :

يتمثل الهدف الرئيسي للمسؤولية الاجتماعية في معالجة قضايا تهم المجموعات التي تشكل مجتمعاتي المؤسسة ، فمن جهة المؤسسة المسؤولة إجتماعيا تهتم بأمور و قضايا الموظفين حيث تسعى لتوفير أفضل أجواء العمل . و ترجع دواعي إختيار الموضوع إلى الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية و إلى أهدافها و يمكن إجمال أسباب هذا الفضول العلمي إلى الدوافع التالية :

- 1 . حداثة موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و خاصة في المؤسسات الوطنية .
- 2 . يمثل موضوع المسؤولية الاجتماعية من إنشغالات الساعة الراهنة .
- 3 . الإلتجاه المتزايد للمؤسسات الكبرى نحو تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية .
- 4 . توفر الرغبة و الإهتمام الشخصي لدراسة الموضوع .

ج . هيكل الدراسة :

اعتمدنا في الجانب النظري من البحث على الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث تمت الاستعانة بالبحوث المكتبية من أجل التعرض للمفاهيم النظرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية. أما في الجانب التطبيقي، فقد أخذنا المؤسسة الوطنية للأنايب الناقلة للغاز كمثال حي لأثر تبني المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين .

ح . أهداف البحث:

ليس من المقبول أن تهتم المنظمات بالتزاماتها تجاه الأطراف الخارجية مثل المجتمع و البيئة و تحمل مسؤولياتها الأساسية و الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، فالاهتمام بالموارد البشري من شأنه أن يعزز من أدائها الاجتماعي تجاه باقي أصحاب المصلحة، كما أن التزامها المسئول تجاه العاملين يعتبر أيضا خطوة ايجابية لغرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المنظمة ككل هذا من جهة.

و من جهة أخرى تظهر أهمية هذا الموضوع في التعرف بشكل عملي على تجارب شركة وطنية و هي الشركة الوطنية للأنايب الناقلة للغاز التي تتميز في مجال إعداد و تطبيق نشاطات متميزة لممارسة المسؤولية الاجتماعية إلتجاه العاملين و إبراز مدى تأثير تبني المسؤولية الاجتماعية على رفع مستوى أداء العاملين .

خ - مجال وحدود الدراسة:

يمكن تحديد مجال وحدود البحث بالبعدين التاليين:

- **من حيث بعد الموضوع العلمي:** تندرج هذه الدراسة ضمن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين أي أنها ستهتم بصفة خاصة بالأداء الإجتماعي في إطار الموارد البشرية ، الصحة ، الأمن و العمل و الخدمات الإجتماعية كالتأمين ... إلخ .
- **من حيث البعد المكاني:** يتضمن البحث دراسة ميدانية بمؤسسة الأنايب، حيث تم أخذ عينة من مجتمع البحث المتمثلين في عمال المؤسسة (رؤساء ومرؤوسين) وإخضاعهم للدراسة وذلك عن طريق طرح استبيان كوسيلة لجمع البيانات والقيام بتحليلها حتى تتمكن من التوصل إلى نتائج تصدق أو تكذب فرضيات البحث من خلال إجراء المقارنة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية

للمسؤولية الإجتماعية وأداء

العاملين

الفصل الأول : الأسس النظرية و أثر تبني المسؤولية الإجتماعية على أداء العاملين

تمهيد :

تبادر المنظمات خاصة الكبرى منها في الوقت الحاضر بممارسة المسؤولية الاجتماعية ، ولا تقتصر نشاطاتها في هذا المجال على على مجرد تقديم بعض التبرعات ورعاية وتنظيم المؤتمرات وتقديم المبادرات، في اطار العلاقات العامة أو قسم التسويق ، بل من خلال ادراجها في خططها الاستراتيجية وصولا لتحقيق المفهوم العطاء الذكي الذي يضمن فاعلية المبادرات في سد الحاجات من خلال القيام بدراسات معمقة للمجتمع وكذا لامكانيات المنظمة. كما أن تعظيم الربح لم يعد الهدف الرئيسي لمنظمات الأعمال و لا شغلها الشاغل فقد تغيرت نظرة المنظمات لنجاحها و أعادت ترتيب أو لوياتها لأن الزمن الذي تعيشه تغير و ما كان مقبولا بالأمس البعيد أصبح من الممنوعات اليوم ، فالكل متفق على أنه من حق المنظمات أن ترفع من أرباحها ، و لكن في الوقت نفسه يجب أنت تنتبه جيدا على أثر أفعالها على المجتمع الذي تنشط فيه و موردها البشري أي أنه يتوجب عليها أن تضع رفاهية المجتمع و موردها البشري ضمن أهدافها الأساسية ، و هذا ما أصبح يعرف " بالمسؤولية الإجتماعية لمنظمات الأعمال " .

وستتطرق في هذا المبحث لاهم المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من حيث النشأة والمفهوم وعناصر

وأبعاد المسؤولية الاجتماعية وكذا مجالاتها

تقعيد : يقول العالم الأمريكي المشهور في مجال المسؤولية الاجتماعية دانييل فرانكلين " تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الآن الآن الإتجاه السائد بعد أن كانت إستعراضا لفعل الخير في السابق ، إلا أن عددا قليلا من المؤسسات يمارسها بصورة جيدة " ، ففي عالم يتغير فيه كل شيء حيث تتحول الأسواق ، تتطور التكنولوجيا و يتضاعف المنافسون ، يكثر الحديث عن التنمية المستدامة ، البيئة ،رضى العاملين ، توقعات المجتمع و إحتياجاته ... و تتعالى الأصوات من أجل حقوق الإنسان و إحترامها بالرغم من أنها لم تكن موضوعا للإهتمام من قبل و خاصة أن المؤسسات و لعقود طويلة لم تهتم إلا بتحقيق أعظم الأرباح على حساب المجتمع و أطرافه .

المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية.

تعتبر المسؤولية الاجتماعية ظاهرة حديثة تنمو بصورة حثيثة في الدول النامية و تمارس على نطاق واسع في الدول المتقدمة و لذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تصبح شيئا فشيئا من الممارسات الأساسية في ثقافة البلدان خاصة النامية و تؤدي إلى إيجاد نطاق جديد بين القطاعات العامة و الخاصة من أجل تحقيق التنمية الإقتصادية .

أولا: نشأة المسؤولية الاجتماعية ونظرياتها.

(أ) نشأتها :

إن المسؤولية الاجتماعية بطبيعتها لها صفة الديناميكية والواقعية والتطور المستمر كي تتواءم بسرعة وفق مصالحها بحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والايكولوجية، ورغم ذلك يصعب تحديد مراحل دقيقة لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وذلك لتداخل الأحداث وتأثيراتها المتبادلة، غير أنه يمكن القول أنه "في بداية الأمر وعند ظهور الأعمال الكبيرة، كان الاهتمام منصبا على مصالح المالكين لهذه الأعمال واختصرت العديد من الأهداف في إطار تحقيق الأرباح والإنتاج بكفاءة وفاعلية، ومع اشتداد المنافسة و تباين المصالح للمستفيدين المباشرين و غير المباشرين من وجود منظمات الأعمال، فقد اتسعت النظرة لمنظمات الأعمال و اعتبرت كيانات اقتصادية اجتماعية، و من هنا بدأت فكرة المسؤولية الاجتماعية بالظهور و استمرت في التطور منظمات الأعمال"¹، وارتبط نشوءها بقيام المشاريع الصناعية وما عاشته المؤسسات في تلك الفترة من تقدم بفضل مختلف الاختراعات العلمية التي ساهمت بشكل كبير في تحقيق الهدف الأسمى للمؤسسة المتمثل في تعظيم الأرباح، مستترفة بذلك كل الموارد المتاحة من طبيعة وبشرية، حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية، مفترضة أن مسؤولية المؤسسة تنحصر في إنتاج سلع وخدمات مفيدة

¹ أ. هشام مكي، عبد الرحمن بوطيبة، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة - الاتحاد الأوروبي نموذجاً، ملتقى وطني بعنوان دور العلوم الاجتماعية في تحقيق التنمية في الجزائر ص 12 - نوفمبر 2014، جامعة حسيبة بن بوعلي، تيارت.

للمجتمع فقط والتي من خلالها تحقق عوائد مجزية للمالكي، وكان "الخبير الاقتصادي الأمريكي وصاحب جائزة نوبل في الاقتصاد ميلتون فريدمان من ابرز الشخصيات التي بادرت بمناقشة فكرة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، حيث ذكر في كتابه الحرية والرأسمالية المنشور سنة 1962 أن المسؤولية المجتمعية الوحيدة للمؤسسات هي ان يهتم المدراء التنفيذيون وأصحاب المؤسسات بتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح المالية لأصحاب الشركة أو حملة أسهمها، بما يتناسب مع اللوائح والقوانين الحكومية المعمول بها، في اماكن تواجد هذه المؤسسات معتمدا على النظرية القائلة بأن المؤسسات وجدت لتحقيق الارباح"¹.

وقد ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن التاسع عشر والرابع الأول من القرن العشرين ولكن مع تضخم حجم المؤسسات وما رافق ذلك من أزمات اقتصادية واستغلال للأيدي العاملة وتدني الأجور وظهور التكتلات النقابية، برزت مرحلة جديدة كان من خلالها الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية من جهة كتأمين السلامة والأمن في مكان العمل، تقليص ساعات العمل، الرعاية الصحية.... الخ، ومن جهة أخرى وكتخفيف للضغوط الكبيرة التي أفرزها التأثير المتزايد على البيئة اتجهت المؤسسات إلى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية والمرتبطة بالبيئة، الزبائن، المنافسين، الحكومة، الموردين².

وقد أشار **Henry L. Gantt** إلى أن "جمهور المواطنين يكونون على استعداد لخلق أجواء التعارض والتضاد إذا أهملت إدارة الأعمال مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم"³.

بعدها ظهرت مرحلة سميت بـ "نوعية الحياة للفرد"⁴، حيث أصبحت المؤسسة أكثر استيعابا للبيئة ومتغيراتها وتقديم المزيد من السلع والخدمات بما يتناسب مع الارتقاء النوعي الحاصل في مستوى الحياة التي يعيشها الأفراد.

وفي عام 1972 أوصى المؤتمر المنعقد بجامعة كاليفورنيا تحت شعار "المسؤولية الاجتماعية للبيئة لمنظمات الأعمال" بضرورة إلزام كافة المؤسسات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة والمساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد.

وباستجابة العديد من المؤسسات لهذا الطرح الجديد وتبنيها لفكرة المسؤولية الاجتماعية ببعديها الداخلي والخارجي شجع المشرع القانوني على وضع الضوابط والقواعد القانونية ليضفي سمة الإلزام للتحقق من وفاء تلك المؤسسات هذه المسؤولية وليؤكد على أن الالتزام بالأداء الاجتماعي لم يعد خيارا أمام المؤسسات وإنما هو أمر ملزم للاستمرار والبقاء ضمن المجتمع، وفي هذا الصدد دعت لجنة التطوير الاقتصادي بأمريكا المؤسسات إلى إعادة

1 صالح الحموري ، رولا المعاينة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، 2015، ص15.

2 د. طاهر محسن المنصور الغالبي، د. صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال : الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر، ط2، 2008، ص54-62

3 أ.د. تامر ياسر البكري، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2001، ص 7

4 د. تامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 9 4

النظر في أفقها الاجتماعي وأن يكون تأسيسها معتمدا على كونها منظمات اقتصادية-اجتماعية لا يقتصر عملها على تحقيق الأهداف الاقتصادية فقط دون الأهداف الأخرى.¹

وبانتشار الوعي الاجتماعي في إطار المحيط الاقتصادي وبالتتابع المنطقي للتطور الحاصل لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أصبح من الضروري إدماج فكرة المسؤولية في السياسة العامة للمؤسسة ومن الملاحظ أن في مرحلة الاقتصاد المعرفي وثروة المعلومات أصبحت أغلب المؤسسات الغربية تمتلك مدونات أخلاقية تؤطر النظرة الاجتماعية وجوانب تبنيها اتجاه مختلف أصحاب المصالح.

ب): نظرياتها :

تباينت واختلفت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من اقتصادي لآخر ومن مدرسة إدارية لأخرى ومن أهم نظريا المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي :

1- النظرية النيوكلاسيكية " نموذج Sharholder":

هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها " لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين"، ورائد هذه النظرية الاقتصادي الأمريكي ميلتون فريدمان (Milton Friedman) الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة.

2- نظرية الوكالة:

ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة الباحثان "Michael Jensen et William Meckling" اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، والوكالة معناه أن شخصا يسند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء.² وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين والمساهمين في إطار حوكمة المؤسسات، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة: المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية... وحسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للمسيرين.

3- نظرية أصحاب المصالح "Stakeholders":

1 د. تامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره ، ص 9
2 د. بورحلة علال، " تحليل المنظمات"، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006 ، ص 80

يعتبر أصحاب المصالح مجالاً من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دوراً اجتماعياً وهم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها¹. وحسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا ينحصرون فقط في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة.

ثانياً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

(أ) : تعريف المسؤولية الاجتماعية.

لم يكن مصطلح المسؤولية الاجتماعية أحد المصطلحات المستخدمة في الفكر المحاسبي، وقد ورد هذا الاصطلاح لأول مرة في عام 1923 حين أشار شيلدون Sheldon إلى أن مسؤولية أي مؤسسة هي بالدرجة الأولى مسؤولية اجتماعية وأن بقاء أي مؤسسة واستمرارها يحتم عليها أن تلتزم وتستوفي مسؤوليتها الاجتماعية عند أداء وظائفها المختلفة وأخذت الدول إصدار أحكام ذات مغزى ودلالة حول أهمية الوفاء من قبل المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية².

وفي هذا الإطار فقد عرف (Drucker, 1977) المسؤولية الاجتماعية بأنها: "إلتزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه"³.

وعرفها معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية بأنها " السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم " .

تعرف جمعية الإداريين الأمريكيين المسؤولية الاجتماعية بأنها " استجابة إدارة المؤسسات إلى التغير في توقعات المستهلكين والاهتمام العام بالمجتمع والاستمرار وإنجاز المساهمات الفريدة للأنشطة التجارية الهادفة إلى خلق الثروة الاقتصادية"⁴

1 د. ظاهر محسن المنصور الغالبي، د. صالح مهدي محسن العامري، " الإدارة والأعمال"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص 90 .

2 الأستاذ: جنائي محمد علاء الدين، الأستاذ: محمد براق، مداخلة بعنوان مدى إمكانية تطبيق المحاسبة والافصاح عن المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الاقتصادية بالجزائر في ظل قواعد الحوكمة" دراسة ميدانية"، الملتقى الدولي حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة-الواقع والرهانات -جامعة الشلف، يومي 14 و 15 نوفمبر 2016 ص 96 .

3 صالح السحبياني، "المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية"، حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول "القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف"، 23-25 مارس 2009، بيروت، لبنان

4 الأستاذة سعود وسيلة، فرحات عباس، عنوان المداخلة: واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية – دراسة حالة سوسيتي جنرال الجزائر، المؤتمر الدولي الثالث عشر حول " دور المسؤولية الاجتماعية للم ص م في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة –جامعة الشلف. ص 54 .

من التعريف يظهر أن هناك اهتمام واسع بمفهوم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الذي لا يشمل مبادئ تحفيزية للأشخاص فقط بل كذلك العمليات مثل تكييف نظم الإدارة والتكنولوجيا والنتائج والآثار الملموسة في أصحاب المصلحة.

وحسب البنك الدولي فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ما هي "إلا التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم بأساليب تنفيذ قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء" ¹

ويعرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها "الالتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل" ².

ويرى **Robbins** أن "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع" ³.

ونجد أن من أسباب التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية هي الضغوطات الناتجة من المجتمع كالمنظمات غير الحكومية وجمعيات حماية المستهلك والنقابات التي لها تأثير واسع بحشد الرأي العام ضد الممارسات غير الإنسانية وغير الأخلاقية لبعض المؤسسات.

ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية هي "عمل تطوي تقوم به المنظمات أثناء أدائها لأنشطتها إتجاه المجتمع من خلال برمجة مجموعة من الأعمال التي تساهم في تنمية العميل الداخلي والخارجي لها وكذا جميع فئات المجتمع بما يحقق أهدافها ويضمن استمراريتها"

(ب) أهمية المسؤولية الاجتماعية.

تتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمة إنطلاقا من كونها عملية مفيدة لها لمواجهة الانتقادات التي قد تتعرض لها في علاقاتها مع المجتمع ، كما أنها يمكنها أن تجلب العديد من الأمور الإيجابية للمنظمة والمجتمع، ويمكن إيجاز ذلك فيما يلي ⁴:

1 مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية ، مرجع سابق، ص28
2 رقية عيران، " المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية"، منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العرب، ص 113 www.Arabvolunteering.org .
3 عبد الله بن منصور، " إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة تلمسان، 2008 ، ص 241
4 طاهر محسن منصور الغالي، د. صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، مجلة 1997، مجلد 11 ، عدد 2 ، ص52.

* بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة؛
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوزا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛
- كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.

* بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛
- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

* بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.
- وهناك مؤيدين ومعارضون للمسؤولية الاجتماعية، وقد ركز المؤيدون للمسؤولية الاجتماعية مناقشتهم حول القضايا الرئيسية التالية¹:

¹ الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2007، ص 83.

- تحقيق الأرباح يجب أن ينظر إليها بمنظور الأجل الطويل وليس بمنظور الأجل القصير كما كان في الماضي، حيث إنفاق المؤسسة لحل المشاكل الاجتماعية والذي يؤدي إلى خفض الأرباح في الأجل القصير من شأنه خلق ظروف بيئية ملائمة لبقائها ونموها واستمرار تدفق أرباحها في الأجل الطويل؛
 - كسب صورة جيدة للمؤسسة؛
 - المؤسسة التي تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية عادة ما تتجنب وطأة التشريعات والقوانين الحكومية؛
 - تحويل المشاكل الاجتماعية إلى فرص مربحة للمؤسسة؛
 - المؤسسة مصدر المشاكل الاجتماعية حيث تخلق مشكلة تلوث البيئة وأماكن عمل غير صحية.
- وبالمقابل ركز المعارضين مناقشتهم لتبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية:
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أن تؤدي إلى زيادة إنفاق المؤسسة والذي ينعكس على تكلفة السلع والخدمات التي يقدمها وبالتالي تنخفض قدرته على منافسة المؤسسات الأخرى وخاصة الأجنبية منها .
 - يؤدي مزيد من الدور الاجتماعي للمؤسسة إلى خرق قاعدة تعظيم الأرباح وتصبح عاجزة عن الارتقاء بالإنتاجية والاستثمار في البحث وتطوير تكنولوجيات الإنتاج وتقديم منتجات جديدة حيث وجدت المؤسسة أساسا للعمل وتقديم سلع وخدمات بنوعية عالية وأسعار معقولة ومن حقها الحصول على عائد تعيد استثماره مما يسمح لها بالتوسع وبالتالي زيادة تشغيل العمال؛
 - مهما كانت موارد المؤسسة فإن قدرتها محدودة وإذا حملت بأهداف اجتماعية تتجاوز هذه القدرة فستتعرض للمخاطر وبالتالي إلحاق الضرر بالمجتمع ككل؛
 - صعوبة المساءلة والمحاسبة عن الأنشطة الاجتماعية ويرجع سبب ذلك إلى عدم وجود معايير موحدة لقياس الأداء الاجتماعي .

المراجع الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وأهدافها.

المرجع	الهدف
ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> • إثبات القدرة على تقديم المنتج أو الخدمة على الدوام بما يتفق ومتطلبات العملاء • زيادة رضا العملاء عن طريق التنفيذ الفعال للنظام
ISO 9004	<ul style="list-style-type: none"> • تحسين القدرات والأداء العام للعمل لتلبية احتياجات ومتوقعات عملائها وأصحاب المصالح الآخرين .
ISO 14001	<ul style="list-style-type: none"> • وضع وتقييم فعالية التدابير المتخذة من قبل المؤسسة من أجل التعريف بالسياسة والأهداف البيئية والامتثال بها.
OHSAS 18001	<ul style="list-style-type: none"> • الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن أن يتعرض إليها الأفراد فيما يخص الصحة والسلامة في العمل. • التحسين المستمر لنظام التسيير المعمول به في المؤسسة

● إظهار الفئات المستفيدة أن سياسات وعمليات وممارسات المؤسسة تتوافق والحقوق الأساسية للعمل.	SA 8000
● المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية مع الأطراف المستفيدة. ● مساعدة المؤسسة لجمع مختلف احتياجاتهم وتطلعاتهم لتحسين إدارة وتحقيق التوازن بين الأداء الاجتماعي، الاقتصادي والبيئي.	AA 1000
● التقدم نحو التميز	EFQM
● بدء وتنظيم وتنفيذ التنمية المستدامة	SD 21000

Source : DOUAH SOFIANE ; 'Entrepreneuriat durable :facteur d'engagement des PME dans processus d'entrepreneuriat durable' ; mémoire fin d'études en vue d'obtention de magister en science de gestion option : management ; Ecole supérieur de commerce ;Alger ; 2008-2009 ; P 22.

ثالثا : عناصر و أبعاد المسؤولية الاجتماعية ومبادئها.

تستهدف الشركة أثناء ممارستها لمسئوليتها الاجتماعية زيادة مساهمتها في أداء العاملين ، ولتحقيق ذلك الهدف ينبغي على الشركة أن تعمل على أساس مجموعة من العناصر و الأبعاد إضافة إلى المبادئ التي تركز عليها :

أ) عناصر المسؤولية الاجتماعية.

عدد الباحثون العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم تباينوا في ترتيب الأولويات، وبالتالي

يمكن الإشارة إلى العناصر التالية كمؤشرات وهي مبينة في الجدول.

عناصر المسؤولية الاجتماعية

العناصر	العناصر و التوقعات
الإدارة العامة	● مرونة الأشخاص. ● عضوية النقابات العمالية في السياسة العامة للمؤسسة . ● تحفيز الأفراد و التماسك الاجتماعي .
الإطارات الوسطى	● احترام التسلسل الهرمي . ● المشاركة في الإدارة . ● الاتساق في القرارات الإدارية .
العمال	● جاذبية الأجور . ● شروط العمل . ● تطوير العمال . ● التكوين.
ممثلي الأفراد	● احترام الحريات النقابية .

<ul style="list-style-type: none"> ● مشاركة العاملين في السياسة العامة للمؤسسة 	
<ul style="list-style-type: none"> ● احترام العقد و مكافحة الممارسات غير التنافسية . ● الثقة و العلاقات طويلة الأجل . ● التكامل مع نظام الإنتاج: المشتريات، الوقت، النقل،..... ● التكامل مع نظام الجودة . ● السياسات الاجتماعية و البيئية 	الموردون
<ul style="list-style-type: none"> ● الأسعار. ● الابتكار/نوعية المنتج/خدمات ما بعد البيع . ● أخطار بيئية و صحية مرتبطة بالمنتج . ● احترام القوانين(الاجتماعية و البيئية). ● شهادة المنتج (الجودة). 	الزبائن(المستهلكين)
<ul style="list-style-type: none"> ● قيم الأسهم . ● فعالية و شفافية الإدارة(الحوكمة). ● شفافية المعلومات . ● مسؤولية قانونية . ● أخطار مرتبطة بالنشاط(التلوث،الأمن الداخلي) . 	البنوك التأمينات المستثمرين
<ul style="list-style-type: none"> ● المنافسة العادلة و النزاهة . ● المعلومات الصادقة و الأمانة. 	المنافسون
<ul style="list-style-type: none"> ● خلق فرص عمل جديدة . ● دعم الأنشطة الاجتماعية . ● احترام العادات و التقاليد . ● الصدق في التعامل . 	المجتمع
<ul style="list-style-type: none"> ● الاستخدام الأمثل والعدل للموارد . ● المحافظة على البيئة . 	البيئة
<ul style="list-style-type: none"> ● الالتزام بالتشريعات و القوانين . ● المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية . ● احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف . 	الحكومة
<ul style="list-style-type: none"> ● التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك ● احترام دور النقابات العمالية ● التعامل الصادق مع الصحافة. 	جماعات الضغط الاجتماعي

المصدر: د. طاهر محسن منصور الغالي، د. صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، مجلة

1997،، مجلد 11 ، عدد 2 ، PDF البحوث المعاصرة.

ب) أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

حسب Carroll فإن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها وهي تخص المؤسسة ككل وتمثل في¹:

- **المسؤولية الاقتصادية:** باعتبار المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع يجب أن تنتج سلع وخدمات مطلوبة من المجتمع مع تحقيق الربح.
 - **المسؤولية القانونية:** تخص الالتزامات القانونية وجملة التشريعات موحدة في إطار تنظيمي على المؤسسة احترامه والتقييد به.
 - **المسؤولية الأخلاقية:** مجموع سلوكات ونشاطات ليست بالضرورة موحدة في إطار قانوني ولكن كأعضاء في المجتمع نتظر من المؤسسة القيام بها.
 - **المسؤولية التطوعية:** وهي المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المؤسسة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي والأنشطة الخيرية... الخ.
- وتتمثل الممارسات الأكثر شيوعا التي تعتبر أساسية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الأطراف المستفيدين حسب Carroll من خلال العناصر والأبعاد التي حددها للمسؤولية الاجتماعية فيما يلي:

أبعاد وعناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حسب نموذج Carroll

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعد
<ul style="list-style-type: none">● منع الاحتكار و عدم الإضرار بالمستهلكين .● احترام 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 الأطفال صحيا و ثقافيا● حماية المستهلك من المواد المضرة.	قوانين حماية المستهلك	القانوني
<ul style="list-style-type: none">● منع التلوث● منع الاستخدام التعسفي للموارد	حماية البيئة	

¹ د. طاهر محسن المنصور الغالي، د. صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع"، مرجع سبق ذكره، ص93.

● صيانة الموارد و صيانتها		
● منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين ● ظروف العمل ● إصابات العمل ● التقاعد و خطط الضمان الاجتماعي ● عمل المرأة ● عمل المعوقين	السلامة و العدالة	
● مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ● مراعاة حقوق الإنسان	المعايير الأخلاقية	الأخلاقي
● احترام العادات و التقاليد ● مكافحة المخدرات و الممارسات اللاأخلاقية.	الأعراف و القيم الاجتماعية	
● نوع التغذية ● الملابس ● الخدمات ● النقل العام	نوعية الحياة	الخير

المصدر: د. طاهر محسن منصور الغالي، "المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال"، مرجع سبق ذكره، ص 82
ومن خلال الأبعاد التي طرحها Carroll نجد أربع استراتيجيات للمسؤولية الاجتماعية تتبعها المؤسسات الاقتصادية¹ وتتمثل في:

- 1- الإستراتيجية الإستباقية (التطوعية): وهي أن تأخذ المؤسسة القيادة في مجال المبادرة الاجتماعية للإيفاء بمستلزمات المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والتطوعية.
 - 2- الإستراتيجية التكميلية: وهي أن تعمل المؤسسة وفق الحد الأدنى المقبول والمطلوب للإيفاء بمتطلبات والمسؤوليات الاقتصادية والأخلاقية والقانونية.
 - 3- الإستراتيجية الدفاعية: وهي أن تعمل المؤسسة وفق الحد الأدنى المقبول والمطلوب للإيفاء بالمتطلبات والمسؤوليات الاقتصادية والاجتماعية.
 - 4- الإستراتيجية المانعة (التعويقية): وهي قيام المؤسسة بمحاربة الطلبات الاجتماعية.
- ج) مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

هناك تأثير سلبي كبير على المنظمات التي تبدأ في تطبيق مفاهيم المسؤولية الاجتماعية دون تطبيق بعض المبادئ التي أصبح متفق عليها على أنها مبادئ المؤسسات الأخلاقية، وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي¹:

¹ د. طاهر محسن المنصور الغالي، د. صالح مهدي محسن العامري، "الإدارة والأعمال"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2007، ص 92

1. مبدأ الادعان القانوني-احترام سيادة القانون:

أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية، والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة والإمام بها.

2. مبدأ احترام الأعراف الدولية:

أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارساتها للمسؤولية المجتمعية.

3. مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية (أصحاب المصلحة):

أن تقر المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعاً بالمصالح للأطراف المعنية، وتنوعاً في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية، بحيث يجب عليها أن تحدد هذه الأطراف، وأن تكون على دراية بمصالحها واهتماماتها.

4. مبدأ السلوك الأخلاقي:

أن تتصرف المؤسسة في جميع الأوقات بشكل أخلاقي في معاملتها من حيث الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتلق بالاشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية.

5. مبدأ القابلية للمساءلة:

أن تكشف المنظمة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمانة وإلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات المتبعة والآثار المتوقعة على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة.

6. مبدأ الشفافية:

أن تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين.

7. مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان:

أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

¹ صالح الحموري، رولا المعاينة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015، ص72. بتصرف

من هنا نجد أن للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبرى كونها استثمار طويل الأجل يعود على المنظمات بالارباح كما يجنبها الصراعات بينها وبين العاملين ويعزز ولائهم اتجاهها ويجنبها الصراعات مع المنظمات الأخرى وكذا المجتمع الذي تنشط فيه، مما أدى بالمؤسسات لممارستها.

رابعاً : أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على أداء المنظمة .

للمسؤولية الاجتماعية أثر كبير على المنظمات التي تبناها و من المكاسب التي تجنيها منظمات الأعمال من برامج المسؤولية الاجتماعية هي ذاتها تعتبر الحجج المؤيدة للممارسة المسؤولية الاجتماعية و تتمثل فيما يلي:

- ◀ 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 مستقبلاً.

- ◀ القوانين و التشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع، و لكن بوجود المسؤولية الاجتماعية في الأعمال فإنها ستمثل قانوناً اجتماعياً.
- ◀ 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.

المطلب الثاني: أداء العاملين و تقييمه

يقوم العاملون في أية مؤسسة بأداء واجبات ومسؤوليات قصد تحقيق هدف أو مجموعة أهداف استقرت سياسة المؤسسة عليها ، و يلعب تقييم أداء العاملين دوراً مهماً في التعريف بكم و نوع مستوى الانجاز و التأكد من صلاحية أداء العاملين و سلوكهم ، وتصرفاتهم أثناء العمل على مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوب أدائهم ، و على معاملتهم مع زملائهم و مرؤوسيهـم .

أ) مفهوم أداء العاملين :

يقصد بأداء العاملين " المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها " كما يمكن التعريف أيضاً بأنه " تصور مخرجات أو أهداف ظهورها هو نتائج لمدخلات معطاة لكن هذه المدخلات تنوي بها تفجير و تجنيد الطاقات الموجودة داخل المؤسسة لتسليط الضوء من أجل إحراز هذا التصور الذي تسعى إليه المؤسسة " و على هذا الأساس فان هذا المفهوم يعكس كل من الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المؤسسة¹

وفي ضوء ما تقدم يمكن تعريف أداء العاملين بأنه يطلق على العملية الإدارية والفنية التي يتم من خلالها جمع البيانات واستنباط المعلومات الوصفية والكمية التي تدلل على مستويات الأداء المتحقق فعلاً للعاملين لمقارنته بأدائهم السابق وبأداء أقرانهم أو بالمعدلات والمعايير التي توضح ما ينبغي أن يتحقق. وفي ضوء ذلك يتم تقدير مستوى كفاءتهم وفعاليتهم ومدى التحسن أو التراجع الذي رافق مسيرتهم عبر فترة زمنية تقدر عادة بسنة واحدة.

ب) تقييم أداء العاملين

إن تقييم أداء العاملين هو محاولة الوصول لتقييم مدى مساهمة العامل في انجاز الأعمال الموكلة إليه وكذلك سلوكه و تصرفاته في علاقاته مع زملائه و رؤسائه والمتعاملين معه، وأيضا قدراته و إمكاناته الشخصية خلال فترة زمنية محددة قد تكون ثلاثة أشهر، ستة أشهر، سنة، أو عدد محدد من ساعات العمل² كما يعرف تقييم أداء العاملين على أنه "عملية تقديرية لأداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى و نوعية أدائه"، و تعتبر وظيفة منظمة و مستمرة و ضرورية لتسيير الموارد البشرية، لتحقيق فعالية أكبر إذا كانت مرتبطة بإستراتيجية العمل و بأسلوب تسيير المؤسسة³ و تهدف برامج تقييم أداء العاملين بشكل عام إلى تحسين مستوى الانجاز عند الفرد بالإضافة إلى تحقيق الغايات التالية:

- تسهيل تنمية تطوير الفرد.
- تحديد إمكانات الفرد المتوقع استغلالها.
- المساعدة في تخطيط القوى العاملة.
- المساعدة في تحديد مكافئة الفرد.

ج) طرق تقييم أداء العاملين : تنقسم طرق تقييم الأداء إلى:

1. الطرق التقليدية:

وتنقسم إلى:

أ) طريقة التقييم ببحث الصفحات أو الخصائص :

تقوم تلك الطريقة علي تحديد عدد معين من الصفات أو الخصائص و إعطاء الفرد تقديراً معيناً بحسب توافر كل من تلك الخصائص فيه حسب تلك التقديرات و يصبح المجموع ممثلاً للمستوي الذي يعتقد أن التقييم انه يمثل الشخص.

¹ عبد الحسن توفيق محمد " تقييم الأداء " دار النهضة العربية ، القاهرة (مصر) ، 1998 ، ص 3

² محمد المحمدي الماضي، "السياسات الادارية"، مطبعة كلية الزراعة، جامعة القاهرة(مصر) 1994، ص297-253.

³ حمداوي وسيلة، "ادارة الموارد البشرية"، مديرية النشر الجامعية، قالة(الجزائر)، 2004، ص123.

ب) طريقة الترتيب:

و تلك الطريقة تتلخص ببساطة في أن يطلب من كل مشرف أن يقوم بترتيب الأفراد التابعين له ترتيباً تنازلياً من الأحسن إلي الأسوأ علي أساس الأداء العام للعمل , و لا شك أن تلك الطريقة رغم بساطتها و سهولتها إلا أنها ما زالت تعاني من نفس نقط الضعف التي تعاني منها الطريقة الأولى.

ج) طريقة المقارنة بين العاملين:

في هذه الطريقة يتم تقسيم جميع العاملين في إدارة واحدة إلي أزواج بحيث يتم وضع كل موظف في مجموعة مع موظف آخر ثم المقارنة بينهما و بيان أيهما أفضل.
و تتميز هذه الطريقة بأنه إذا قام أكثر من شخص بعملية المقارنة ففي الغالب سوف يصلون إلي نفس النتائج تقريباً عما لو اتبعت أي طريقة أخرى من طرق قياس الكفاءة.

2 - الطرق الحديثة:

أ) طريقة التوزيع الإجباري :

الطريقة الرابعة هي طريقة التوزيع الإجباري و في هذه الطريقة يتم تقييم الشخص علي أساس الأداء العام للعمل.
و تتم العملية علي النحو التالي:

• تتم كتابة الأفراد المطلوب تقييم أدائهم علي بطاقات صغيرة كل اسم علي بطاقة منفصلة.
• يطلب من المشرف أن يوزع البطاقات على خمس مجموعات كالتالي:

أ - المجموعة الأولى - ضعيف.

ب - المجموعة الثانية - اقل من المتوسط.

ج - المجموعة الثالثة - متوسط.

د - المجموعة الرابعة - اعلي من المتوسط.

هـ - المجموعة الخامسة - جيد جداً.

ب) طريقة الاختيار الإجباري:

تقوم تلك الطريقة على تجميع عدد كبير من العبارات التي تصف أداء العمل , و يتم توزيع تلك العبارات في ثنائيات كل منها تعبر عن صفتين إيجابيتين و الأخرى تعبر عن صفتين سلبيتين في الأداء مثال ذلك:

• سريع الملاحظة و الفهم (صفة ايجابية)

• ملاح و حاضر البديهة (صفة ايجابية)

• يتردد في أوقات الأزمات (صفة غير ايجابية)

• يميل إلي تأجيل اتخاذ القرارات المهمة (صفة غير ايجابية)

و يتم إعداد شفرة خاصة بتحديد العبارة التي تعتبر أكثر أهمية في كل ثنائية , و تلك الشفرة لا يعرفها المشرف القائم بعملية التقييم.

ج) طريقة الوقائع الحرجة:

الأساس في تلك الطريقة هو تجميع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل ، و يطلب إلي المشرف أن يلاحظ أداء الأفراد التابعين له و يقرر ما إذا كانت أي من تلك الوقائع تحدث منهم في أدائهم لعملهم ، و يتم تقييم أداء الفرد علي أساس إعداد الوقائع التي حدثت في عمله و مدي خطورتها من حيث نجاح أو فشل العمل.

كما يتحدد أداء العاملين بثلاثة عوامل رئيسة هي:

1- الجهد المبذول: ما يمثله حماس الفرد ورغبته في أدائه لعمله.

2- القدرات والخصائص: هي الإمكانيات التي يمتلكها الفرد وخبرته في العمل.

3- الإدراك: قدرة الفرد على الإحاطة بالمعلومات الكافية عن طبيعة الوظيفة المكلف بها.

ثانيا (المحددات المؤثرة في أداء العاملين و أهميته :

1) المحددات المؤثرة في أداء العاملين:

توجد ثلاثة عوامل مؤثرة في أداء العاملين يمكن حصرها في الآتي:

● الموظف: ما يمتلكه من معرفة ومهارات.

● الوظيفة: ما تتصف به من متطلبات وتحديات.

● الموقف: ما تتصف به البيئة التنظيمية.

كما أن هناك العديد من العوامل التي لها تأثير على أداء العاملين ، رغم الأهمية التي يكتسبها أداء العاملين و تتمثل في عدة عوامل وهي العوامل التي تؤثر على أداء العامل مباشرة و يقيم على أساسها الفرد، مثل سلوك العاملين أثناء العمل، و النتائج التي يحققونها، وقد تكون عوامل الشخصية عناصر مهمة و أساسية في مدى فعالية أداء العاملين، خاصة فيما يتعلق بالتفاعل مع الآخرين و لكن يجب تقييم هذه العوامل بشكل سليم، و ذلك بسبب صعوبة تقييمها موضوعيا، و يمكن عرض هذه العوامل في النقاط التالية :

أ) . العوامل الشخصية :

على الرغم من أن الشخصية تعتبر عنصرا أساسيا للنجاح في أداء العاملين، إلا انه من الصعوبة تقييم عوامل الشخصية للأسباب التالية:

غموض العبارات التي تصف الشخصية، مما يؤدي إلى تقييم غير موضوعي و غير صادق حسب فهم القائم بعملية التقييم .

ليس هناك اتفاق عام على عوامل الشخصية التي تؤثر في أداء الفرد .

تفتقد معظم تقييمات الشخصية المحددات السلوكية التي تساعد الفرد على تغيير و تحسين أدائه بنجاح.

(ب) . عوامل النتائج :

النتائج في العادة هي المحصلة النهائية لأداء العاملين، كما أنها في الغالب الهدف الاول للتقييم و من السهل في معظم الاحيان قياس النتائج، و قد تكون النتائج أرقاما مختصرة مثل وحدات الانتاج أو المبيعات الاجمالية، أو الدخل

الإجمالي قد يتطلب في بعض الوظائف خاصة تلك التي تقدم خدمات و ليس إنتاجا سلعيًا، استخدم الحكم الشخصي لتقييم النتائج، و التي يتم تقييمها من خلال العوامل الآتية:

الكمية: ما هو حجم ما تم انجازه، بالمقارنة مع ما كان متوقعا، و هل أثرت أية ظروف خارج إرادة العامل على الكمية المنجزة سواء كان ايجابيا أو سلبيا .

الجودة: ما هي جودة النتائج؟ و ما هي نوعية العمل الذي أنجز بالمقارنة مع النوعية المتوقعة؟ ما هي العلاقة الموجودة بين النوعية و الكمية؟

التكلفة: ما هي تكلفة تحقيق النتائج؟ مع الاهتمام ببعض العناصر مثل المواد الخام، الآلات و المعدات والخدمات، ما هي التكلفة بالمقارنة مع الميزانية؟

الوقت المحدد للانجاز: هل أنجز العمل المطلوب في الوقت المحدد؟ و إذا لم ينجز لماذا؟ هل يعود التأخر إلى ظروف خارج إدارة العاملين؟ أم يعود إلى سوء التخطيط و الإدارة؟

عوامل السلوك : بالرغم من انه لا يمكن قياس عوامل السلوك بموضوعية مثل النتائج، إلا أنها سهلة و يمكن تقييمها و بالإضافة إلى وضع النتائج في الإطار الملائم لها، و يساعد تقييم عوامل السلوك في تخطيط التطوير المهني للعمل، و يشمل كذلك كلا من التخطيط لتحسين الأداء في عمل الفرد الحالي و التخطيط للتقدم المستقبلي في العمل، و فيما يلي نعرض أمثلة لعدد من عوامل السلوك التي يمكن تقييمها

التخطيط: هي القدرة على النظر إلى الأمام ووضع برنامج عمل ناجح.

تحديد الاولويات: مهارات العامل في التعامل مع الأمور حسب أولوياتها، و هل يقوم بمعالجة الأمور المهمة قبل الأمور الأقل أهمية.

التنظيم: الاهتمام بمدى فعالية انجاز العمل اليومي، و هل يوفق العامل بين العمل المطلوب و الموارد المتاحة بأسلوب فعال.

التفويض: الاهتمام برغبة العامل و قدرته على تحديد و توزيع العمل على الأفراد المؤهلين، و تفويضهم الصلاحية المطلوبة لانجاز العمل بنجاح.

اتخاذ القرارات: الاهتمام بنوعية العامل في الحكم على الأمور، باتخاذ إجراءات حولها و تحمل مسؤولية هذه الأحكام و الإجراءات.

الاتصالات الشفوية: هو الاهتمام بمهارة العامل في التعبير الشفوي عن أفكاره بوضوح و فعالية مع الآخرين، و هل يحرص العامل على وضوح المعلومات التي ينقلها في محادثاته.

الاتصالات الكتابية: و هي الرغبة و المقدرة على التعبير كتابة عن الأفكار بوضوح و بفعالية.

2 (أهمية أداء العاملين :

تتمثل أهمية أداء العاملين في ما يلي :

- 1-دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه.
- 2-يساعد في الترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة، وحتى يتحقق الأداء الفعال ينبغي أن يتصف الأداء بالجدية والنزاهة عند اتخاذ القرارات والابتعاد عن القرارات المزاجية.
- 3-الإسهام في القدرة الدائمة على تقديم نتائج ايجابية ومرضية على فترات .
- 4-يدعم الأداء قائمة المهام الرئيسة الموكولة للإدارة بل يأتي في مقدمتها وأولها بالاهتمام والعناية لتحقيق أهدافها.
- 5-استثمار القدرة لدى الفرد على العمل، والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة اللازمة لأداء عمله.

المطلب الثالث . العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين :

يعتبر المورد البشري من أهم أصحاب المصلحة في المنظمات، لذلك فمن المهم أن يتم الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية تجاهه و تطويرها و تطبيقها بما يحقق علاقة قوية بين المنظمة و العاملين فيها، و من أهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين و أدائهم نجد ما يلي :

- ◀ توفر المنظمة الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية.
- ◀ العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المنظمة لمشاركة العاملين في أرباح المنظمة.
- ◀ منح مكافآت وحوافز الأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين.
- ◀ من مسؤولية المنظمة الصناعية الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات للعمل أو الأمراض المهنية.
- ◀ تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل.
- ◀ إعداد وتنفيذ برامج توعية للأفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل.
- ◀ اعتماد برامج أو سياسة معينة لإيجاد فرص لانجاز أعمال صغيرة للأفراد العاملين.
- ◀ الحفاظ على الأفراد العاملين ومنع تسريحهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغيابات ودوران العمل وحوادث العمل

- ◀ إعداد سياسة تمنع الأفراد العاملين من تسريبهم للمعلومات المهمة أو السرية الخاصة بأعمال المنظمة خاصة الأفراد العاملين في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 - ◀ العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وبث روح التعاون والدافع والحافز بينهم.
 - ◀ اعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار.
 - ◀ إتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع.
 - ◀ إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين والمعوقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة.
 - ◀ محاولة المنظمة لوضع إجراءات معينة للحد من استخدام الأفراد العاملين لموارد المنظمة المختلفة واستخداماتها لأغراض شخصية .
 - ◀ اعتماد برنامج أو نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة...
 - ◀ التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم.
 - ◀ متابعة الأفراد العاملين فيما يتعلق بكل ممارسات حول عقد اتفاقيات غير مشروعة أو غير واضحة بالنسبة للمنظمة.
 - ◀ المحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المنظمة بعدهم جزء من المجتمع.
 - ◀ متابعة كل ما يتعلق بالممارسات المالية الغير مشروعة التي تتم من قبل الأفراد العاملين.
 - ◀ الالتزام بانجاز وتكامل الأعمال في المنظمة خاصة فيما يتعلق باستخدام الأفراد كبار السن والنساء و الأطفال ومحاولة عدم تركهم للعمل .
- و بشكل مفصل، فإن أبعاد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين تظهر على مستوى كل نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية، حيث :

1. الاستقطاب:

- و تأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا النشاط عدة مظاهر من أهمها:
- تأمين حقوق المتقدمين المرشحين للوظيفة من حيث: الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل علني، النزاهة في الاختيار في إجراء المسابقات (البعد عن الرشاوى و الوساطة و استغلال النفوذ) ، قبول الشكاوي و الطعن التحقيق فيها.
- مسابقات التوظيف يجب أن تتم على أسس علمية و موضوعية، و ليس بشكل عشوائي، و يجب أن توافق طبيعة العمل الذي يمتحن فيه المترشح.

- عدم إهمال كل طلبات التوظيف التي تصل إلى المنظمة سواء تم ذلك بالتسليم المباشر أو عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني.
- عدم سحب الموظفين بشكل عمدي من المنافسين الآخرين بطرق غير قانونية و غير أخلاقية.
- استناد عملية الاستقطاب إلى تحديد دقيق و موضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية.
- الموازنة بين الاستقطاب الداخلي و الخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترفيع لعمال المنظمة.
- عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر.

2. المسار الوظيفي:

- مراعاة سياسات التوظيف المتعارف عليها قانونيا و احترامها وعدم خرقها.
- صيانة الحقوق المادية للعامل (الأجور و المرتبات) و ذلك في إطار عقد مسبق بين الطرفين متفق عليه من كليهما.
- تحقيق المساواة و العدالة بين العاملين من حيث الأجور و المكافآت و فرص التدريب و التكوين و الترفيع.
- مراعاة حق الموظف الجديد في التعرف على توصيف دقيق لوظيفته، و مساعدته في الاندماج المهني في الشركة، تعريفه باللوائح القانونية و التنظيمية الداخلية للشركة.
- الحق في توفير مناخ عمل ملائم، و توفير الأمن الصناعي في المنظمة بغية التخفيف من حوادث العمل.
- تمكين العاملين المشاركة في القرارات الإدارية الهامة التي تتعلق بالمنظمة، و المساهمة في حل مشكلاتها.
- حق العمل النقابي، حيث يجب أن تمنح المنظمة ترخيصا يسمح بممارسة حرية العمل النقابي من أجل حماية حقوق العاملين فيها.
- عدم استبعاد أي عامل من حقوقه في التدريب و التكوين من أجل تحسين أدائه و مهاراته.
- حق العامل في الاتصال بشكل مباشر مع الإدارات الأعلى من مستواه التنظيمي.

3. تقييم الأداء:

- الموضوعية و النزاهة في تقييم أداء العاملين، و استعمال معايير تقييم دقيقة.
- يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري و القانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، و في حال الأداء السليم يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهماله.
- عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحص العامل على قدر كاف من التقدير و الاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة.

- لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال، و سيصبح الأمر أكثر استفزازا لهم.

4. برامج تحسين الحياة المهنية:

- برامج تحسين النوعية تمثل مجموعة كبيرة من الأنشطة التي تمارسها منظمات الأعمال بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية و النمو و التقدم و الازدهار للعاملين، لذلك فإنها تمثل أهم المدخل الحديثة لتعزيز قدرة المنظمة على الإيفاء بمتطلبات مسؤولياتها الاجتماعية و الأخلاقية تجاه المجتمع، من هذه البرامج ما يلي:
- جعل مكان العمل جذابا و إعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي و الجسدي و الإرهاق من خلال التركيز على البرامج.
- التقليل من الرتابة و الروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشما أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار و يشمل ذلك إثراء العمل و إغنائه.
- إن أنشطة هذه البرامج تساعد في خلق ثقافة تنظيمية قيمة و تعزز اتجاهات قيم مشتركة بحيث يصبح مكان العمل جذابا و مريحا.
- أن تساهم هذه البرامج في التقليل من حدة انتشار الأمراض المهنية و أمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل و البيئة العامة و التركيز على متطلبات و معايير السلامة المهنية و الالتزام بالتشريعات الخاصة بها و النظر إلى مكان العمل من منطلق واسع.
- أن تسعى منظمة الأعمال إلى توفير جو من الراحة و المتعة في مكان العمل من خلال مجموعة كبيرة من الممارسات منها:
- الاهتمام بالنشرات الجدارية في مكان العمل بما ينشر فيها من مواضيع تساهم في إشاعة جو من المرح و الإشادة بالعاملين.
- يجب أن تحتفل المنظمة بأيام المناسبات الخاصة و تقيم أنشطة ملائمة تتخللها فعاليات يكافأ العاملون من خلالها مع تقديم وجبات جماعية لهم.
- تشكيل لجان اجتماعية لوضع برامج الفعاليات للأنشطة الاجتماعية المختلفة و يمكن للمنظمة أن تدعمها بميزانية سنوية مناسبة.
- بطاقات المناسبات تشعر العاملين بالمنظمة بالأهمية و المشاركة بالأفراح و الشعور بالألفة و التواصل و العمل بروح الجماعة.
- الاحتفالات بمناسبة أعياد ميلاد العاملين.

- الاحتفالات بالإنجازات التي تحقّقها الشركة أو الأفراد سواء من خلال حفلات مسائية أو حفلات شكر و تقدير للعاملين.
- تشجيع روح المرح و إشاعة جو عمل هادئ وودي.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

لغرض إستكمال الجانب النظري للموضوع ، لابد منةمراجعة الأبحاث و الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع و تقديم ما تناولته هذه الدراسات من المتغيرات التي يمكن الإستفادة منها في الدراسة الحالية ، لذا سنعرض في هذا المبحث بعض الدراسات التي تناولت موضوع المسؤولية الإجتماعية .

- دراسة الطاهر خامرة بعنوان " المسؤولية البيئية و الإجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الإقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة " مذكرة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - 2007 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة المؤسسة الإقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال الإلتزام بالمسؤولية البيئية و الإجتماعية ، و قد إستخدم الباحث المنهج الوصفي و التحليلي ، حيث تم إختيار مؤسسة سوناطراك كحالة عملية ، و من أهم النتائج التي أشارت إليها الدراسة أن الأبعاد البيئية و الإجتماعية أصبحت مفروضة على المؤسسات الإقتصادية و باتت مؤشرا هاما في تنافسيتها و متغيرا هاما من متغيرات التنمية المستدامة ، إلا أنه ليس له فيه أداة قياسية للمسؤولية الإجتماعية ، و تبقى الوسيلة الوحيدة تعتمد على أساس ما تتحمله المؤسسة من تكاليف في سبيل ذلك بالإعتماد على التقرير البيئي و الإجتماعي الذي يبرز مدى مساهمة المؤسسة الإقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة ، بينما تهدف دراستنا إلى معرفة تأثير تبني المؤسسة للمسؤولية الإجتماعية على أداء العاملين .

- دراسة نصر الدين بن مسعود ، محمد كنوش بعنوان " واقع و أهمية و قيمة المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإقتصادية " مداخلة في إطار الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الإجتماعية ، جامعة بشار ، 2012 .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية دراسة تطبيقية على إحدى المؤسسات ذات صفة عمومية ، و لتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبيان لجمع البيانات و تم تحليلها بإستخدام برنامج SPSS ، و خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن إعطاء أهمية و قيمة للمسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة الاقتصادية يسمح لها بتقليص بتكاليف التشغيل و تحسين الصورة العامة للمنتجات و نوعيتها و من تم زيادة المبيعات ، الثقة و الإخلاص للعملاء ، زيادة الإنتاجية و النوعية .

- دراسة مقدم وهيبة بعنوان " سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال " مداخلة في الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة ، يومي 13 و 14 ديسمبر 2011 ، جامعة الشلف تبرز هذه الدراسة دور المورد البشري في منظمات الأعمال و قد أخذت ثلاث شركات عربية محل دراسة ، و قد تم التوصل إلى تنمية و تطوير الكفاءات البشرية لفتح مجال تبادل المعلومات وتوظيفها على أحسن وجه.

- دراسة سنيقرة رفيقة مذكرة لاستكمال شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص المؤسسات ص و م بعنوان " أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية " جامعة قاصدي مرباح ، 2012 . 2013 ، نبرز هذه الدراسة واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بالجزائر و قد اختارت مؤسسة " ليند . غاز " كمؤسسة لدراسة الحالة ، و لتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبيان لجمع البيانات و تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS ، و قد خلصت الدراسة إلى ضرورة رفع مستوى الاهتمام بالموارد البشري من خلال أبعاد المسؤولية الاجتماعية في هذه المؤسسات لضمان الاستمرارية و النمو في بيئة تنافسية.
- دراسة عبدالرزاق مولاي ، حسين شنيني بعنوان " أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات " مداخلة في إطار الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية ، ط 2 ، نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي و الأداء البيئي ، جامعة ورقلة ، نوفمبر 2011 . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي يخلفه تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية على أدائها المالي ، حيث تم الإلمام بالجانب النظري فقط للموضوع مع الإعتماد على العديد من الدراسات و المنشورات من حيث تقديم النتائج الهامة ذات الصلة ، و خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن نجاح المؤسسة لا يعتمد فقط على قدرتها على معرفة أكفأ السبل لتحويل المدخلات إلى سلع و خدمات ، بل قدرتها على معالجة القضايا الاجتماعية ، كما أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية يكون مؤثرا على الأداء العام للمورد البشري للمؤسسة عامة .

الفصل الثاني : الجانب التطبيقي للدراسة

المبحث الأول : دراسة حالة مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز.

يهدف هذا المبحث الى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية وتوضيح منهج الدراسة والادوات والطرق المستخدمة فيها، وتحديد مجتمع الدراسة ومنعيراتها بالإضافة الى عرض ومناقشة نتائج الدراسة والتوصيات.

المطلب الأول : تقديم عام لمؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز بغرداية.

أولاً: التطور التاريخي للمؤسسة. تعتبر صناعة الحديد والصلب من أهم الصناعات التي تساهم في التنمية

الاقتصادية، ومن بين المؤسسات التي تعتمد على صناعة الحديد والصلب المؤسسة الوطنية لصناعة الانابيب

بغرداية التي انشأت سنة 1974، حيث قامت الشركة الالمانية بمساعدة المؤسسة الوطنية لفترة طويلة دامت 10

سنوات بعد تسليمها مفاتيح المشروع، وخلال هذه السنوات طرات عليها تغيرات نحددها فيمايلي:

- 05 نوفمبر 1983 تم اعادة هيكله الوحدة وهذا حسب القرار الصادر في الجريدة الرسمية رقم 16 بتاريخ 08 نوفمبر 1983 بمرسوم 627/83.

- في سنة 1986 تم انشاء ورشة التغليف بالزفت في اطار توسيع نشاطها.

- في سنة 1989 انقسمت الى وحدتين هما: وحدة الانابيب والخدمات القاعدية ISP التي تشمل حوالي 390

عاملا، وحدة الخدمات المختلفة UPD التي تشمل حوالي 350 عاملا.

- وفي سنة 1991 تم ضم الوحدتين من جديد نظرا لفشل تسيير وحدة الخدمات المختلفة UPD بسبب الخطأ

في الدراسة التقنية لورشة التغليف الداخلي بالاسمنت للانابيب الناقلة للمياه، حيث اعيدت الوحدة الى حالتها

السابقة، واصبحت تسمى وحدة الانابيب الحلزونية والخدمات القاعدية TUBESSPIRAL.

- وفي سنة 1992 تم انشاء ورشة جديدة للتغليف الداخلي والخارجي للأنابيب مادة البوليثلان من اجل التطور

والتحسين في جودة المنتجات.

- ما بين 1994-1997 شهدت وحدة الانابيب الحلزونية والخدمات القاعدية ركودا في الانتاج بسبب انخفاض

قيمة الدينار وضغط المنافسين بحيث اصبحت قيمة الانبوب جاهزا تساوي قيمة مادته الاولية مما ادى بالمؤسسة

الى تفضيل شراءه جاهزا من الخارج، وهذا ادى الى تقديم التقاعد المبكر للعمال وتقليص في مدة العمل وتسريح

العمال بطريقة غير مباشرة، وذلك لقة العمل مما ادى الى تدخل الدولة باصدار قرار يلزم المؤسسات المستهلكة

بالشراء من المؤسسات المحلية قصد تحسين وضعيتها.

- وفي 08 فيفري 1998 اعيدت هيكله الانابيب واحتفظت بنفس التسمية الى غاية 2000.

- وفي 15 اكتوبر 2000 بعد هيكله الانابيب اصبحت مؤسسة عمومية اقتصادية تحت اسم مؤسسة الانابيب

الناقلة للغاز PIPE GAZ ومديرية مستقلة ماليا اداريا تابعا لمجمع الانابيب GROUPE

ANABIB.

- وفي 20 جانفي 2001 تحصلت مؤسسة الانايبب على شهادة الجودة العالمية ISO 9001 وعلى شهادة المعهد الامريكى للبترول APIGI.

- وفي 20 جانفي 2002 تم ادخال مشروع جديد لمراقبة النوعية SDI يعمل بالاشعة الصينية اشعة X.

- وفي 15 اوت 2006 فكرت مؤسسة PIPE GAZ في مشروع دمج الشركتين PIPE GAZ ومؤسسة ALFA TVS لزيادة راسمالها.

وفي سنة 2007 تم دمج المؤسستين معا واصبحت تحمل اسم PIPE GAZ.

ثانيا: تعريف مؤسسة ALFA PEPE.

أنشأت وحدة الانايبب الحلزونية سنة 1974 وهي من اقدم المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية برأس مال قدره 700.000.000 دينار جزائري، حيث قامت الشركة الالمانية HOCH بالنجاز هذا المشروع بكافة هياكله بالمنطقة الصناعية بنورة التي تبعد بـ 8 كلم من مدينة غرداية، وتبلغ مساحة المؤسسة 24 هكتار وتعد اكبر وحدة انتاج على مستوى ولاية غرداية، بحيث تضم عددا من العمال بلغ 764 عامل.

وفي إطار التحولات الاقتصادية تم دمج شركة PIPE GAZ ببنورة غرداية ومؤسسة ALFA TVS

بالحجار عنابة تحت اسم الجزائرية لصناعة الانايبب ALFA PIPE براس مال قدره

2.500.000.000.00 دينار جزائري ويشغل حاليا 915 عاملا.

ثانيا : أهمية المؤسسة.

تلعب المؤسسة دورا اقتصاديا على مستوى مختلف المؤسسات المحلية والوطنية أو حتى الدولية، مما جعلها تكسب أهمية اقتصادية كبيرة فيمايلي :

- تساهم في تموين اكبر مشاريع سوناطراك مثل G01-G02-GKI.

- تساهم كذلك في تموين مشروع لنقل المياه الصالحة للشرب، ومشروع لنقل البترول من حوض الحمرا الى ارزيو.

- تدعم عدد من الفضاءات المهمة في الاقتصاد الوطني كقطاع الفلاحة والري، وقطاع المحروقات، كما انها تتعامل مع كل من سونطراك وسونلغاز وأخرى.

- تقوم المؤسسة بتشغيل حوالي 915 عامل، مما يعني تقليل حجم كبير من البطالة الموجودة بالمنطقة وهذا التشغيل يشمل جميع المناصب كالمسائقين والأمن الداخلي ، العمال، المهندسون، المسيرين، هذا كله على الصعيد المحلي.

- أما على الصعيد الدولي تلعب دورا فعالا في نشر السمعة الجيدة على مستوى الجودة للمنتجات الوطنية للمؤسسة خصوصا بعد حصولها على شهادة ISO 9100 .

- ساهمت كذلك في فك العزلة على مناطق الجنوب بصفة عامة وعلى وجه الخصوص منطقة غرداية، وساعدها موقعها الاستراتيجي القريب من مناطق البترول كحاسي مسعود وحاسي الرمل وعون امناس على زيادة فعاليتها.

ثالثا: أهداف المؤسسة: تتمثل اهدافها في مايلي:

- المساهمة في تنمية الاستثمارات في المنطقة وذلك بفك العزلة منها.
- الاحتكاك بالمؤسسات الاجنبية من اجل اكتساب الخبرة والتكنولوجية الجديدة.
- محاولة كسب مستثمرين اجانب من خلال التعريف بالمؤسسة.
- تغطية مختلف الحاجات الوطنية لمؤسسات سونطراك، سونلغاز، المياه، الري.
- ايجاد اسواق داخلية وخارجية لتصريف المنتجات للحصول على المادة الأولية.
- المشاركة في المشاريع الوطنية الكبرى.
- تلبية طلبات المستهلكين كما ونوعا في الوقت المناسب.
- توفير العملة الصعبة عن طريق بيع المنتج لعملاء اجانب.
- التخفيض من ديون المؤسسة.

رابعا: نشاط المؤسسة.

أهم نشاط للمؤسسة يتمثل في انتاج الانابيب المصنوعة من الحديد والصلب بغرض نقل البترول والغاز الطبيعي والماء وكل الموانع تحت ضغط عالي، بحيث تبلغ الطاقة الانتاجية للمؤسسة في الحالات العادية 100000 طن سنويا، وتنتج المؤسسة أنابيب يتراوح قطرها ما بين 406 و 1825 ملم ، وهذا القطر يميزها عن بقية المؤسسات الاخرى الام تساهم بنسبة 70% من انتاج المجتمع، كما انها تسعى دائما لتغطية السوق الداخلي وتلبية احتياجات اكبر القطاعات : سونطراك، سونلغاز، مديرية الري، كماأنها تعد أنشطة مختلفة منها:

- بيع مشتقات الحديد للتجار والخواص والمقاولين.
- صناعة الانابيب الخاصة بنقل البترول ، الغاز، الماء، وايضا جميع الموانع تحت الضغط العالي.
- تتمثل المواد الاولية التي تقوم المؤسسة باستعمالها على شكل خامات حديدية، والتي تقوم بشراءها من مصنع الحجار SIDER أو تستوردها من الخارج كالمانيا واليابان وروسيا ، ويصل وزن الخامات الحديدية لحوالي 20 طن ، وتعمل المؤسسة بأربع خطوط انتاجية A.B.C.D بمعدل 24/24 ساعة من خلال ثلاث فرق عمل في اليوم، حيث انها تعمل باستمرار حتى في ايام العطل والاعياد الدينية والوطنية، ويوجد ورشتين لصناعة الانابيب:
- الورشة الاولى: خاصة بتحويل المادة الاولية انبوب حلزوني بالتلحيم الالكتروني الداخلي والخارجي.
- الورشة الثانية: خاصة بالتغليف حسب استعمال كل انبوب.

خامسا: المتعاملون مع المؤسسة.

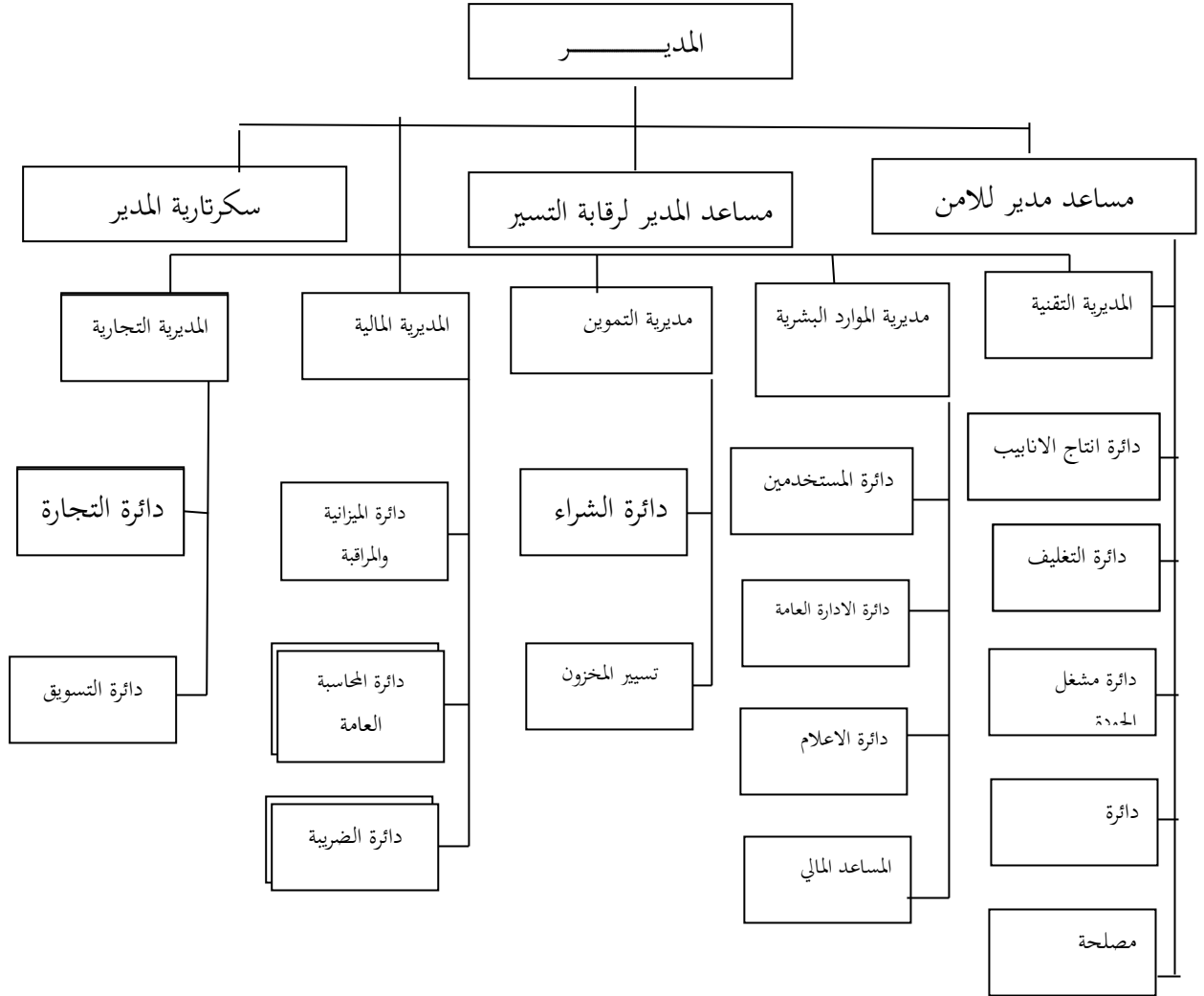
- 1- **العملاء:** العميل الرئيسي يحتل 90% هي مؤسسة سونطراك بالاضافة الى مؤسسات اخرى كسونلغاز ، ومؤسسا توزيع المياه، حيث ان شهادة الايزو جعلها تكسب عملاء من خارج الوطن مثل شركة BRITISH PITRILUM التي تشرف على مشالوع عين صالح لنقل الغاز والشركة الامريكية BICTEL.
- 2- **الموردون:** يمثلون اهم العناصر للمؤسسة: وهم المصادر التي تجلب منها المادة الاولية وكل مستلزمات العملية الانتاجية ، كما أن المؤسسة تقوم بعملية اختيار الموردون المناسبون على اساس معلومات مختلفة كالسعر، شروط الدفع، وتعامل مع موردون داخليون وخارجيون.
- 3- **المنافسون:** تعتبر مؤسسة ALFATUS الجزائرية للانابيب هي المنافسة الوحيدة على المستوى الوطني ، اما على المستوى العالمي نجد مؤسسة BENDER الالمانية.
- 4- **الوسطاء:** هم عناصر الربط بين المستهلكين والمنتجين سواءا تجار جملة او تجزئة أو وكلاء .
- 5- **الحكومة :** هي المسؤولة عن فرض التشريعات والقوانين المتعلقة بنشاط المؤسسة، كفرض الضرائب وتحديد الاسعار، وقوانين الاستيراد .

سادسا: الهيكل التنظيمي.

تتجلى اهميته الهيكل التنظيمي للمؤسسة في تحديد مختلف المسؤوليات وكذلك المهام وهذا من اجل الوصول الى الاهداف السابقة، ومن اجل المساعدة في الرقابة والتنظيم لمختلف العمليات والانشطة: والشكل ادناه يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الشكل رقم 2)

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب ALFA PIPE



المصدر: مديرية الموارد البشرية

- 1- المدير العام: يمثل اعلى سلطة في المؤسسة.
- 2- السكرتارية: جهاز من العاملين المنظم وهو المساعد الايمن للمدير والمسؤولين.
- 3- مساعد الامن الصناعي: مهمته تولى كل ما يخص الامن الداخلي والخارجي للمؤسسة.
- 4- مساعد المدير لرقابة التسيير: مهمته السهر على مراقبة ومتابعة مختلف العمليات لمديريات المؤسسة.
- 5- المديريات: كل حسب المهمة الموكلة لها.

المطلب الثاني: طريقة وأدوات الدراسة الميدانية.

أولاً: منهج الدراسة

يقصد به مجموعة الاجراءات القواعد المتبعة للوصول الى حقائق والاجابة عن التساؤلات التي يثيرها موضوع الدراسة، وقد اعتمدنا على المناهج التالية:

- **المنهج الوصفي:** الذي يقوم على وصف ، مقارنة ، تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها حول الظاهرة المدروسة (الجانب النظري لموضوع الدراسة).
- **المنهج التحليلي:** استعنا به لتحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفريغها باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بهدف الوصول الى المؤشرات التي تؤدي الى استخلاص الأثر الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في مؤسسة الانابيب الناقلة للغاز.

ثانياً: وسائل جمع البيانات.تمت الاستعانة بمايلي:

- **المصادر الثانوية:** والتي تتمثل في المصادر الخارجية التي ليست لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة ، اذ لجأنا الى مراجعة الادبيات النظرية والدراسات السابقة من اجل تكوين الاطار المفاهيمي للدراسة.
- **المصادر الاولية:** تتمثل في المصادر ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، وقد اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمقابلة التي تنفيذ مباشرة في اختبار فرضيات الدراسة وبالتالي تحقيق اهدافها.

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة.

أ) **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من مساعدي المدير والمديرين الفرعيين ورؤساء الدوائر وبعض العمال والإطارات، وهذا في المؤسسة . وقد تم اختيار هذه المؤسسة دون غيرها لأنها تقوم بدور كبير في مجال الاقتصاد، باعتبارها رائدة في مجال صناعة الأنابيب ، ويبلغ عدد عمال المؤسسة حوالي 915 عامل موزعين على مختلف الدوائر والمديريات .

ب) **عينة الدراسة:** تم توزيع 60 استبانته، وتم التسليم للمكلف بالتريصات والتكوين بعد مقابلتنا لمدير الموارد البشرية وقد راعينا في توزيعها أن يتم الإجابة عليها من طرف المسؤولين والأفراد القرب لاتخاذ القرار باعتبارهم الأجدر بالإجابة على أسئلة الاستبانة ، وبلغت نسبة الاسترداد للاستبيانات 83.33 % بتعداد 50 استبانة.

الاستبيانات المقبولة		الاستبيانات المستبعدة		الاستبيانات الضائعة		الاستبيانات المستردة		الاستبيانات الموزعة	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
83.33	50	0	0	16.67	10	83.33	50	100	60

المصدر: من إنجاز الطالب حسب نتائج توزيع الاستبيانات

من بين الصعوبات التي واجهتنا خلال عملية توزيع الاستبيانات قلة استجابة العمال للاجابة على الاستبيان وذلك بسبب طلبهم اتاحة وقت اطول حتى يتسنى لهم الاجابة عليها، ونظرا للتقيد بالوقت المحدد لعرض البحث فكان العدد غير مكتمل بنسبة 100. %

رابعا : متغيرات الدراسة: تشمل الدراسة متغيرين هما:

أ/ المتغير المستقل: ويتمثل في المسؤولية الاجتماعية .

ب/ المتغير التابع: ويتمثل في أداء العاملين .

خامسا : الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

فيما يلي استعراض للأدوات المستعملة في جمع بيانات ومعلومات الدراسة الميدانية:

(أ) المقابلة:

قام الطالب بإجراء مقابلة مع مدير الموارد البشرية ، حيث طرح الطالب مجموعة من الأسئلة تمحورت حول مدى ممارسة المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية ومدى تأثير ذلك على أداء العاملين .

(ب) الاستبيان:

للتأكد من صحة فرضيات الدراسة ، قام الطالب بتصميم استبيان كأداة لجمع البيانات¹، وتوزيعه على عينة من العمال لمعرفة مدى إدراكهم لتبني مؤسسة الأنابيب للمسؤولية الاجتماعية و مدى تأثيرها على أداء العاملين حيث شمل الاستبيان 08 محاور أساسية تتكون من 50 عبارة تقيس المتغيرات ، و الجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (2 - 2) : يوضح متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة
المتغير المستقل الأول (عملية التوظيف)
المتغير المستقل الثاني (جودة حياة العمل)
المتغير المستقل الثالث (ظروف العمل)
المتغير المستقل الرابع (الأجور و المكافآت)
المتغير المستقل الخامس (التكوين و التطوير)

¹ أنظر الملحق رقم 01.

المتغير المستقل السادس (تقييم الأداء)
المتغير المستقل السابع (الخدمات الإجتماعية)
المتغير التابع (أداء العاملين)

مقياس الدراسة:

لقياس الاستبيان تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي كآلي:

الجدول (3-2) : يوضح مقياس ليكرت ذو الخمس درجات

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

ولتقييم المتوسطات الحسابية المتحصل عليها، اعتمد الطالب على الوسط الحسابي المرجح لدرجات الاستجابة لمقياس ليكرت الخماسي ، بحسب طول الفترة الفاصلة بين الدرجات (حاصل قسمة عدد المسافات الفاصلة بين درجات الاستجابة على عدد الدرجات.

صدق وثبات الأداة:

أ. **صدق الأداة:** للتأكد من قدرة الاستبيان على قياس ما صمم فعلا لقياسه وكذا وضوح ودقة فقراته

وسلامتها اللغوية وشمولها لكل العناصر المطلوبة، تمت الاستعانة بنوعين من اختبارات الصدق:

1/ **الصدق الظاهري أو صدق المحكمين :** تم عرض الاستبيان على أساتذة مختصين في التسيير.

2 / **الاتساق الداخلي:** وذلك بحسب معاملات الارتباط بين محاور الاستبيان والتأكد من أن قيمها

ذات معنوية ودلالة إحصائية، وذلك استنادا إلى مخرجات برنامج SPSS

3. تقديم استمارة الإستبيان :

تم تقديم الإستبيان إلى المؤسسة عن طريق إعداده بشكل أنيق و واضح و بطريقة تجذب المستجيب للإجابة عنها ، كما تم تقسيمه إلى أجزاء أساسية :

الجزء الأول : المقدمة حيث وضعنا في هذا الجزء تعريف عن الدراسة و أهميتها ، و تم من خلاله تحفيز الشخص للإجابة على الإستبيان و الإشارة إلى أن إجابته تعتبر هامة و مفيدة لأغراض البحث و أن المعلومات المقدمة سوف تستخدم لغايات البحث و أنها ستعامل بشيء سري ، كما تم التعريف أيضا بالبحث و بموضوع الدراسة المزمع إجراؤها داخل الدراسة .

الجزء الثاني : تضمن مجموعة من الأسئلة حول عملية التوظيف و مدى تبني المؤسسة لممارسات اجتماعية اتجاه مختلف المترشحين لشغل المناصب الشاغرة بها ، و مدى إحترام المؤسسة للمبادئ الأخلاقية و مدى اعتمادها الشفافية و النزاهة و العدالة أثناء القيام بمختلف أنشطة عملية التوظيف .

الجزء الثالث : تضمن هذا الجزء أسئلة حول مدى جودة حياة العمل في المؤسسة ، و شملت بيئة العمل ، ظروف العمل ، التكوين و التطوير ، الأجور و المكافآت ، و ذلك بغرض معرفة مدى اهتمام المؤسسة بتوفير ما يحقق رضا العامل و ما يضمن بقاءه و استمراره في العمل .

الجزء الرابع : تعلق هذا الجزء بعملية تقييم الأداء و ما إذا كانت المؤسسة تقوم بهذه العملية على أكمل وجه محترمة و متقيدة بمعايير للتقييم سليمة في العمل .

الجزء الخامس : تضمن هذا الجزء مجموعة الخدمات الإجتماعية المختلفة التي تتوفر في المؤسسة ، فشملت الأولى أسئلة حول ممارسات إجتماعية مختلفة كإعتراف المؤسسة بالنقابات العمالية ، توفرها على ثقافة تشجع عمل المرأة ، منح فرص عمل للمعوقين ... إلخ ، أما المجموعة الثانية فكانت حول برنامج التأمينات و ما إذا كانت المؤسسة تمنح تعويضات في حالات مختلفة كالمرض مثلاً أو العجز أو الوفاة .

الجزء السادس : تضمن هذا الجزء المعلومات و الخصائص الديمغرافية و الإجتماعية للعمال و هي السن ، الجنس ، الأقدمية ، المستوى التعليمي و طبيعة العمل .

المبحث الثاني : عرض و تحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول : عرض النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة

بعد حصولنا على إستمارة الإستهتبان من الأفراد العاملين (العينة المدروسة) و الذين قاموا ملئها ، تم تفرغ معطياتها في برنامج ال SPSS من أجل الحصول على النتائج و تحليلها و تفسيرها ، نبدأ عرضنا لنتائج الإستهتبان بالبيانات الخاصة بالعمال الذين شكلوا أفراد العينة محل الدراسة و التي شملت 50 عامل و ذلك من خلال الجنس و المستوى التعليمي و طبيعة المنصب الذي يشغله الأفراد داخل المؤسسة .

التحقق من صدق و ثبات الإستهتبان :

إستخدمنا لقياس الصدق لفقرات الإستهتبان معامل ألفا - كرونباخ و فيما يلي عرض لقيمه على مستوى كل محور من محاور الإستهتبان و المبين في الجدول الموالي :

الجدول رقم (2 - 4) : يوضح معامل الصدق و الثبات لمحاور الإستبيان

المحور	عدد العبارات	الثبات (ألفا)	الصدق = الجذر التربيعي للثبات
عملية التوظيف	5	69.8	.835
جودة حياة العمل	6	58.6	.765
ظروف العمل	5	66.6	.816
الأجور و المكافآت	3	31.4	.560
التكوين و التطوير	6	65.3	.808
تقييم الأداء	5	65.9	.812
الخدمات الإجتماعية	7	69.9	.836
أداء العاملين	7	49.7	.705
الإجمالي	44	71.3	.845

من خلال الجدول أعلاه نجد أن عملية التوظيف و الخدمات الإجتماعية هي الأكثر إهتماما و أهمية بالنسبة للعامل .

عرض النتائج المتعلقة بأثر تبني المسؤولية الإجتماعية على أداء العاملين :

1- البعد الأول : عملية التوظيف

الجدول رقم (2 - 5) : يوضح متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور عملية التوظيف

العبارة	المتوسط	الإنحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1 . تميزت مسابقات التوظيف التي تقوم بها المؤسسة بالمصداقية	4.80	0.404	2	مرتفع جدا
2 . واجهت مشاكل تتعلق بالتمييز أثناء التوظيف	1	0.000	5	مرتفع جدا
3 . مؤهلاتك و مستواك متناسب و منصب العمل الذي تشغله	4.82	0.388	1	مرتفع جدا
4 . طبيعة العقد الذي ربطك بالمؤسسة يحفظ كامل حقوقك	4.60	0.495	3	مرتفع جدا
5 . تقوم بأداء أعمال أخرى للمؤسسة إلى جانب عملك	1.48	1.313	4	ضعيف
المتوسط العام	3.34		-	متوسط

المصدر : من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات برنامج ال spss

من خلال الجدول رقم (2 - 5) يتبين أنه يوجد رضى عام بالنسبة للعمال و مدى ملائمة مؤهلاتهم مستواهم التعليمي و المنصي الذي يشغلونه بالمؤسسة و حكمهم بوجود المصداقية في عملية التوظيف داخل المؤسسة .

2- البعد الثاني : جودة حياة العمل :

الجدول رقم (2 - 6) : يوضح متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور جودة حياة العمل

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	العبرة
مرتفع جدا	3	0.582	4.22	1. المؤسسة توفر جوا من الراحة في مكان العمل
مرتفع جدا	1	0.631	4.36	2. تهتم المؤسسة بمكان العمل
مرتفع	4	0.808	4.14	3. تعتمد المؤسسة على برنامج لتسيير مخاطر العمل في المؤسسة
مرتفع	5	1.204	3.98	4. المؤسسة تتوفر على نظام أمن فعال
مرتفع جدا	2	0.904	4.28	5. تقوم المؤسسة بدورات لتوعية العاملين على مخاطر العمل
مرتفع	6	1.076	3.84	6. تطبق المؤسسة برامج للرعاية الصحية
مرتفع		2.033	4.13	المتوسط العام

المصدر من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2 - 6) يتبين أن المؤسسة الوطنية للأنايب الناقلة للغتر تهتم بالمالك الذي يعمل فيه العمال كل حسب مجال إختصاصه مع وجود دورات تحسيسية لمخاطر حوادث العمل مع توفر جو عام من الراحة داخل المؤسسة .

3- البعد الثالث : ظروف العمل :

الجدول رقم (2 - 7) : يوضح متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور ظروف العمل

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	العبرة
مرتفع جدا	1	0.303	4.90	1. يوجد توازن بين حياتك المهنية و حياتك الخاصة
مرتفع	4	0.904	3.80	2. المؤسسة تسعى إلى خلق هذا التوازن
مرتفع جدا	2	0.580	4.50	3. تمنحك المؤسسة مجالا للمشاركة في إتخاذ القرارات
مرتفع جدا	3	0.688	4.34	4. تحرم المؤسسة و تبني الأفكار التي تقترحها
مرتفع	5	0.937	3.54	5. المؤسسة تتوفر على نظام لحل المنازعات
مرتفع جدا	-	2.053	4.22	المتوسط العام

المصدر من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات spss

يبين الجدول رقم (2 - 7) أنه يوجد توازن و إنسجام بين حياة العامل الخاصة و حياته المهنية داخل المؤسسة مع وجود حالة من الرضى الوظيفي لمشاركة بعض العمال و خاصة الإطارات في إتخاذ بعض القرارات التي تخص مصلحة المؤسسة .

4- البعد الرابع : الأجور و المكافآت :

الجدول رقم (2 - 8) : يوضح متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور الأجور و المكافآت

المستوى	الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط	العبارة
مرتفع جدا	1	0.471	4.68	1. أنت راضي عن الأجر الذي تتقاضاه
مرتفع جدا	2	0.490	4.62	2. تتحصل على مكافأة
مرتفع جد	3	1.099	4.34	3. المؤسسة تعتمد العدالة في تقديم المكافآت
مرتفع جدا	-	2.132	4.55	المتوسط العام

المصدر من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2 - 8) نجد أن معظم العمال المشاركين في عملية الإجابة على الإستبيان راضون عن الأجر الذين يتقاضونه و نظام المنح و العلاوات خاصة بعد التقاعد حيث يمنح للعامل مبلغ مغري من الأرباح حسب عدد السنوات التي شغلها بالمؤسسة .

5- البعد الخامس : التكوين و التطوير :

الجدول رقم (2 - 9) : يوضح المتوسطات الحسائية و الإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محور

التكوين و التطوير

المستوى	الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط	العبارة
مرتفع جدا	4	0.580	4.50	1. المؤسسة تمنح فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج تكويني
مرتفع جدا	1	0.381	4.86	2. تحتاج إلى برنامج تكويني
مرتفع	6	1.571	4.02	3. سبق وأن أجرت لك المؤسسة تكوينا
مرتفع جدا	3	0.405	4.80	4. التكوين الذي أجرته لك المؤسسة حسن من أدائك
مرتفع جدا	2	0.388	4.82	5. تحتاج إلى برنامج تكويني آخر
مرتفع جدا	5	1.206	4.34	6. المؤسسة تسعى إلى تطوير مهاراتك
مرتفع جدا	-	2.135	4.56	المتوسط العام

المصدر من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات spss

يبين الجدول رقم (2 - 9) أنه يوجد للمؤسسة برنامج تكويني لشريحة هامة من العمال حيث يتكون جزء منهم على مستوى المؤسسة و جزء بمركب الحجار بعناية و جزء آخر تطلب تكوينه التنقل للخارج (ألمانيا ، الصين ..) الأمر الذي حسن من أداء العمال مع تنويعهم إلى ضرورة توسيع مجال التكوين حسب المتغيرات الحديثة .

6- البعد السادس : تقييم أداء العاملين :

الجدول رقم (2 - 10) : يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محور

تقييم الأداء

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة
مرتفع جدا	4	0.404	4.80	1. تقوم المؤسسة بعملية تقييم الأداء
مرتفع جدا	1	0.495	4.86	2. سبق و أن خضعت لهذه العملية
مرتفع جدا	4	0.404	4.80	3. المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم في كل مرة
مرتفع جدا	3	0.388	4.82	4. تطلعون على نتائج تقييم الأداء من طرف مسؤوليكم المباشرين قبل البث فيها و تسليمها إلى المصالح المعنية
مرتفع جدا	2	0.370	4.84	5. نتائج التقييم تتوافق و نتائج المؤسسة المتوقعة منك
مرتفع جدا	-	2.196	4.85	المتوسط العام

المصدر من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2 - 10) نجد أن عدد كبير تعرضوا لعملية تقييم أدائهم و ذلك لرفع مستوى هذا الأداء و نسبة الجاهزية و الإطلاع على المتغيرات الحديثة (نوعية الآلات ، نظام الأمن ...)

7- البعد السابع : الخدمات الإجتماعية :

الجدول رقم (2 - 11) : يوضح متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور الخدمات الإجتماعية

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة
مرتفع جدا	1	0.370	4.84	1. يستفيد العامل من برنامج التأمين
منخفض	7	1.215	1.44	2. تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز
منخفض	5	1.581	1.90	3. تمنح المؤسسة تعويضات عند الوفاة
مرتفع	2	1.189	4.12	4. يستفيد العمال من خدمات إجتماعية بعد التقاعد
منخفض	4	1.771	2.10	5. تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية
متوسط	3	1.798	2.48	6. تتوفر المؤسسة على خدمات ترفيهية و إجتماعية و نظم نشاطات ثقافية
منخفض	6	1.235	1.84	7. تتوفر المؤسسة على قاعات للراحة و خدمات التغذية و المواصلات
متوسط	-	1.635	2.67	المتوسط العام

المصدر من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات spss

يبين الجدول رقم (2 - 11) أن معظم العمال راضون على نوعية الخدمات الإجتماعية المقدمة من طرف

المؤسسة و نظام التأمين و الخمت المقدمة في المناسبات الدينية و الوطنية و الأعياد و فترة العطل و

الخدمات التي يستفيد منها ذويهم .

المتغير التابع : أداء العاملين

الجدول رقم (2 - 12) : يوضح متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور أداء العاملين

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	العبرة
مرتفع جدا	1	0.646	4.88	1. المصداقية و الشفافية في عمليات الإستقطاب و المقابلة و الإختيار في توظيفك في المؤسسة تعتبر محفزا لأداء العمل المنوط بك
مرتفع جدا	3	0.642	4.42	2. إهتمام المؤسسة بمكان و نوعية حياة العمل قد حسن من أدائك في العمل
مرتفع جدا	2	0.646	4.46	3. الظروف المحيطة بالعمل الذي تقوم به ساعدك على تحسين أدائك بالعمل
مرتفع	6	0.435	4.12	4. نظام الأجور و المكافآت داخل المؤسسة محفز لأداء عملك
مرتفع جدا	5	0.664	4.26	5. جهود المؤسسة في التكوين و التطوير حسنت من أدائك في عملك
مرتفع جدا	4	0.485	4.36	6. المعايير التي تعتمدها المؤسسة في تقييم أداء العاملين تعتبر محفزا لأداء العمل المنوط بك .
مرتفع جدا	1	0.505	4.48	7. الخدمات الإجتماعية المختلفة التي تقدمها المؤسسة حسنت من أدائك
مرتفع جدا	-	2.090	4.37	المتوسط العام

المصدر من إعداد الطالب بالإستعانة بمخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2 - 12) يتبين أنه يوجد رضى عام لدى العاملين عن سمعة المؤسسة من جهة عملية التوظيف و توفير الحو الملائم للعامل و الجو المناسب ليسحن من أدائه و يقدم الأفضل في مشواره المهني داخل المؤسسة .

ANOVA^b

الجدول رقم (2 - 13) : يوضح تباين خط الإنحدار

Modele	Somme des carrés	ddl	Moyennes des carrés	D	Sig
Régression	2.934	7	.419	5.588	.000 ^a
Résidu	3.151	42			
Total	6.085	49	.075		

a. Valeurs prédites :(constantes) ,Moy.x7 ,Moy.x4 ,Moy.x6 ,Moy.x5 ,Moy.x2 ,Moy.x1 ,Moy.x3

b. Variable dépendante :Moy.y

دراسة معاملات خط الإنحدار : الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الإنحدار

Coefficients

الجدول رقم (2 - 14) : يوضح قيم معاملات خط الإنحدار

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig
	A	Erreur standard	Bèta		
(Constante)	1.527	1.429		1.068	.291
1 Moy.x1	-.112-	.169	-.116-	-660-	.513
Moy.x2	-.003-	.097	-.005-	-.034-	.973
Moy.x3	.011	.135	.015	.083	.934
Moy.x4	.273	.108	.375	2.523	.016
Moy.x5	.230	.105	.334	2.189	.034
Moy.x6	.237	.233	.137	1.018	.314
Moy.x7	-.091-	.098	-.177-	-.935-	.355

a.Variable dépendante :Moy.y

حيث :

Moy.x1 : عملية التوظيف

Moy.x2 : ظروف العمل

Moy.x3 : جودة حياة العمل

Moy.x4 : التكوين و التأطير

Moy.x5 : الأجور و المكافآت

Moy.x6 : تقييم الأداء

Moy.x7 : الخدمات الإجتماعية

Moy.y : أداء العاملين

الجدول رقم (2 - 15) : يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.694 ^a	.482	.396	.27390

a.Valeurs prédites :(constantes) ,Moy.x7 ,Moy.x4 ,Moy.x6 ,Moy.x5 ,Moy.x2 ,Moy.x1 ,Moy.x3

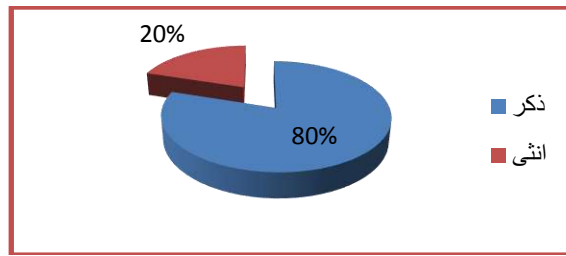
المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة

نبدأ تحليل الإستبيان بالبيانات الخاصة بالعمال الذين شكلوا العينة محل الدراسة و ذلك من خلال الجنس ، مستواهم التعليمي و طبيعة المنصب الذي يشغله أفراد العينة و الأقدمية في المؤسسة و مجال العمل .

أولا : البيانات الشخصية لأفراد العينة

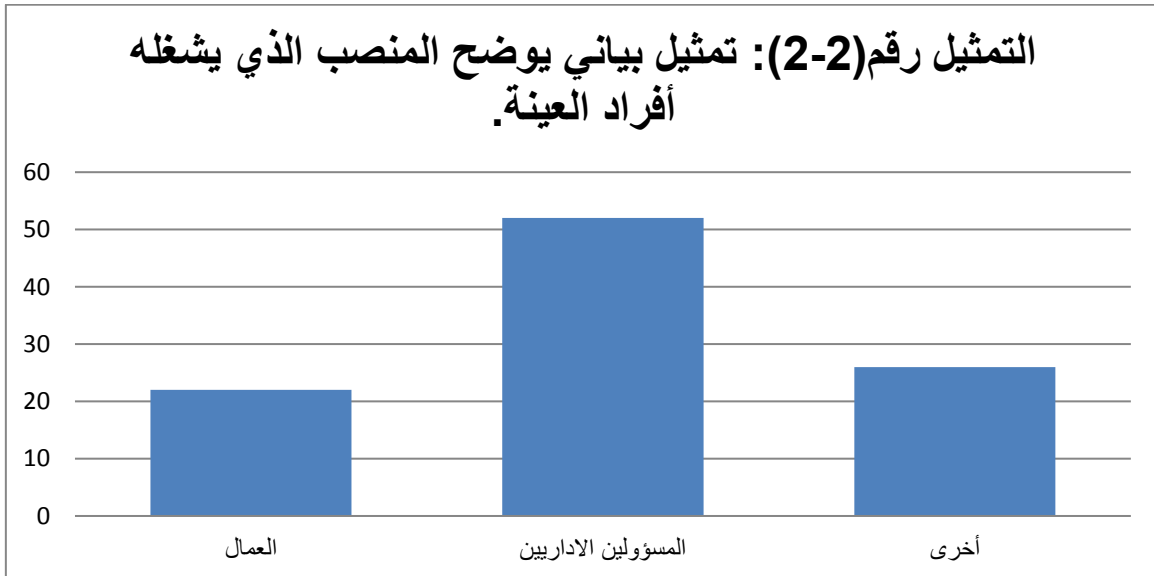
التحليل رقم 01 : طبيعة جنس العينة

الشكل رقم (1 . 2) : الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الجنس



من خلال الشكل البياني الشكل (2 - 2) الذان يوضحان طبيعة جنس العينة نلاحظ أن نسبة 80 % من أفراد العينة هم ذكور ، و 20 % إناث وهي نسبة منخفضة مقارنة بالذكور ، وذلك راجع لطبيعة العمل في مؤسسة الأنايب التي تتعلق بالصناعة الثقيلة أي صناعة الأنايب بالحديد .

التحليل رقم 02 : المنصب الذي يشغله أفراد العينة

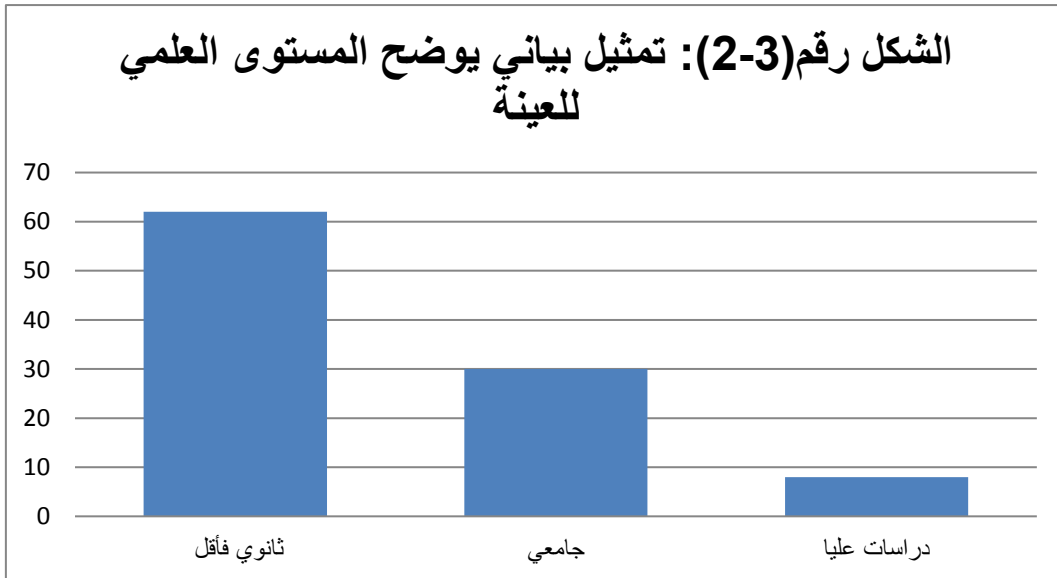


الجدول رقم (2 . 16) توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

النسبة %	التكرار	طبيعة العمل
22	11	العمال
52	26	المسؤولين الإداريين
26	13	أخرى
100	50	المجموع

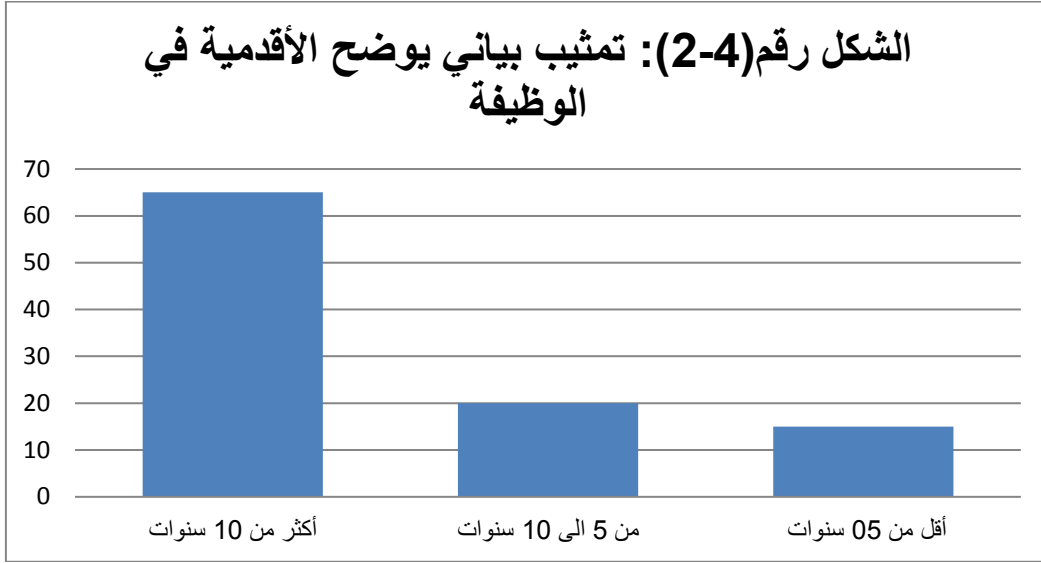
نلاحظ خلال الشكل البياني (2 - 3) ارتفاع نسبة المسؤولين الإداريين في عينة الدراسة بنسبة 52 % ، تليها نسبة أخرى والتي كانت عبارة عن إطارات سامية حسب ما كتب في الاستبيانات بـ: 26%، وهما يمثلان 78 % أي أغلبية العينة وهذا راجع لنوعية الموضوع والذي يمس هذه الفئات التي تستطيع التعبير عن رأيها حول موضوع الدراسة بدون تردد نظر لاتصالها بالإدارة العليا التي تخطط لعمل استراتيجي كهذا.

التحليل رقم 03 : المستوى التعليمي للعينة المدروسة :



نلاحظ من خلال التمثيل البياني الشكل رقم (2 . 4) و الذي يوضح المستوى التعليمي للعينة أن 30% من أفراد العينة ذوي مستوى جامعي و هم يمثلون في الغالب إطارات و أعوان تحكم ، فيما نجد 62 % منهم ذوي مستوى ثانوي فأقل و هم في أغلبهم أعوان تنفيذ و عمال في حين أن الدراسات العليا أي دراسات ما بعد التدرج أعلى من الليسانس سجلت نسبة 8 % أي شهادة مهندس دولة و ماستر .

التحليل رقم 04 : عدد سنوات الأقدمية في المؤسسة :



نلاحظ من خلال التمثيل البياني الشكل (5 . 2) و الذي يوضح عدد سنوات الأقدمية في المؤسسة و يتضح من خلاله أن العينة لها خبرة و أقدمية بنسبة كبيرة حيث أن نسبة 68.5 % و هي نسبة معتبرة من أفراد العينة ذات أقدمية أكثر من 10 سنوات في حين أن ما نسبته 22.5 % من العمال تتراوح أقدميتهم في المؤسسة ما بين الخمس و العشر سنوات و هي راجعة لعملية التوظيف التي باشرتها المؤسسة بعد خروج معتبر لبعض العمال مستفيدين من التقاعد النسبي ، بينما تمثل نسبة 9 % و هي النسبة الأقل للعمال الذين تقل أقدميتهم عن الخمس سنوات و ذلك يرجد لنظام التعاقد التي تلجأ إليه المؤسسة عند إحتياجها لليد العاملة نتيجة إبرامها لعقود مع شركات كبرى .

التحليل رقم (05) : مستوى عمليات التوظيف :

يظهر من الجدول رقم (5 . 1) أن المتوسط العام لعبارات هذا البعد المتعلق بعملية التوظيف داخل المؤسسة بلغ (3.34) و إنحراف معياري (1.827) و قد إحتلت العبارة رقم 03 (مؤهلاتك و مستواك تتناسب و منصب العمل الذي تشغله) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.82) و إنحلاف معياري (0.388) في حين جاءت الفقرة رقم 02 (واجهت مشاكل تتعلق بالتمييز أثناء التوظيف) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1) و إنحراف معياري (0.000) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يشير إلى وجود فهم جيد و مقبول لتطبيق المسؤولية الإجتماعية من خلال عمليات التوظيف .

التحليل رقم (06) : مستوى جودة حياة العمل :

يظهر من الجدول رقم (6.1) الذي يوضح أن المتوسط العام لعبارات المتغير المستقل جودة حياة العمل كبعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مستوى الموارد البشرية و تأثيره على أداء العاملين قد بلغ (4.13) و إنحراف معياري (2.033) و قد إحتلت الفقرة رقم (02) (تهتم المؤسسة بمكان العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.36) و إنحراف معياري (0.631) و هذا يدل على وجود درجة من الموافقة لآراء أفراد العينة ، أي أن المؤسسة تلزم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية من خلال جودة حياة العمل خاصة جانب الأمن الصناعي ، في حين جاءت الفقرة رقم (06) (تطبق المؤسسة برامج للرعاية الصحية) في المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.84) و إنحراف معياري (1.076) مما يدل على عدم وجود إتفاق تام في آراء أفراد العينة حول جودة حياة العمل في المؤسسة و بالتالي فهذه الأخيرة لا تهتم كثيرا بتطبيق برامج للرعاية الصحية للأفراد العاملين لديها ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة قريبة من المرتفعة مما يدل على وجود مستوى مقبول لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في جودة حياة العمل .

التحليل رقم (07) : مستوى ظروف العمل :

يظهر من الجدول رقم (7.1) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بظروف العمل لدى العاملين بلغ (4.22) و إنحراف معياري (2.053) و قد إحتلت الفقرة رقم 01 (يوجد توازن بين حياتك المهنية و حياتك الخاصة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.90) و إنحراف معياري (0.303) مما يدل على أن المؤسسة لا تطبق ضغوط على العاملين و تراعي المسؤولية الاجتماعية في ذلك ، في حين جاءت الفقرة رقم 05 (المؤسسة تتوفر على نظام لحل المنازعات) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي (3.54) و إنحراف معياري (0.937) ، وهذا يعكس عدم وجود نظام لحل المنازعات داخل المؤسسة و هذا لعدم وجود إتفاق تام حول آراء الأفراد العاملين لهذه الفقرة ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود تبني جيد و مقبول من طرف مؤسسة الأنايب الناقلة للغاز للمسؤولية الاجتماعية من خلال ظروف العمل التي توفرها للعاملين .

التحليل رقم (08) : مستوى الأجور و المكافآت :

يظهر من الجدول رقم (8.1) : الذي يوضح متوسط إجابات أفراد العينة حول محور الأجور و المكافآت كمتغير مستقل أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بلغ (4.55) و إنحراف معياري (2.132) و قد إحتلت الفقرة رقم 01 (أنت راضي عن الأجر الذي تتقاضاه) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.68) و إنحراف معياري (0.471) في حين جاءت الفقرة رقم 03 (المؤسسة تعتمد العدالة في تقديم المكافآت) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4.34) و إنحراف معياري (1.099) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة جدا مما يدل على وجود مستوى

عالي من الإهتمام بالأجور و المكافآت و هذا نظرا لحساسية هذا الجانب من طرف العاملين و كذا حفاظا على اليد العاملة في مثل هذا النوع من المؤسسات و طبيعتها مما يفرض عليها الإهتمام بالعمال من خلال تطبيق نظام أجور مناسب للعمالة .

التحليل رقم (09) : مستوى التكوين و التطوير

من خلال الجدول رقم (9.1) : الذي يوضح المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محور التكوين و التطوير نجد أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير بلغ (4.56) و إنحراف معياري (2.135) و قد إحتلت الفقرة رقم 02 (تحتاج إلى برنامج تكويني) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.86) و إنحراف معياري (0.351) في حين جاءت الفقرة رقم 03 (سبق و أن أجرت لك المؤسسة تكويننا) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4.02) و إنحراف معياري (1.571) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة جدا مما يدل على عدم وجود إهتمام كافي من طرف المؤسسة محل الدراسة نحو تحسين العمال عن طريق تخصيص الدورات التكوينية و يمكن أن يكون السبب في ذلك التكاليف التي تتحملها المؤسسة من جراء هاته العملية .

التحليل رقم (10) : مستوى تقييم أداء العاملين .

يظهر من الجدول رقم (10.1) : الذي يوضح المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول عملية تقييم أداء العاملين حيث أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير بلغ (4.85) و إنحراف معياري (2.196) و قد إحتلت الفقرة رقم 02 (سبقو أن خضعت لهذه العملية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.86) و إنحراف معياري (0.495) في حين جاءت كل من الفقرة رقم 1 و 3 في المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4.80) و إنحراف معياري (0.404) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة عالية من الموافقة الشديدة مما يدل على أن مؤسسة الأنايب الناقلة للغاز تعتمد الشفافية و المصداقية في عملية التقييم و بالتالي فهي تتبنى مسؤولية إجتماعية إتجاه عملية التقييم إتجاه الموارد البشرية .

التحليل رقم (11) : مستوى الخدمات الإجتماعية :

من الجدول رقم (11.1) : الذي يوضح المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محور الخدمات الإجتماعية كمتغير من متغيرات المسؤولية الإجتماعية حيث أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير بلغ (2.67) و إنحراف معياري (1.635) و قد إحتلت الفقرة رقم 01 (يستفيد العمل من برنامج التأمين) المرتبة الأولى بمتوسط و إنحراف معياري بلغ (4.84) و إنحراف معياري (0.370) في حين جاءت الفقرة رقم (02) (تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز) في المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا

البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.44) و إنحراف معياري (1.215) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة متوسطة مما يدل على عدم وجو إهتمام كبير مؤسسة الأنايبب الناقلة للغاز بالجانب المتعلق بالخدمات الإجتماعية لكون أن هاته الأخيرة تعتبر تكلفة إضافية بالنسبة .
التحليل رقم (12) : مستوى أداء العاملين :

نلاحظ من الجدول رقم (1 - 12) : الذي يوضح المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول محور أداء العاملين حيث أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير بلغ (4.37) و إنحراف معياري (2.090) و قد إحتلت الفقرة رقم 07 (الخدمات الإجتماعية المختلفة التي تقدمها المؤسسة حسنت من أدائك) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.48) و إنحراف معياري (0.646) في حين جاءت الفقرة رقم 04 (نظام الأجور و المكافآت داخل المؤسسة محفز لأداء عملك) في المراتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (4.12) و إنحراف معياري (0.435) ، كما يظهر من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة جدا مما يدل على وجود رضا للعاملين الذي يعكسه الإتفاق الشبه تام لأفراد العينة و الذي أدى إلى تحسين أدائهم (الرضا) .
العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة :

التحليل رقم (13) : العلاقات الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة
من خلال الملحق رقم (2 - 3) : الذي يوضح العلاقات الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة نلاحظ أن العلاقة بين المحاور في مجملها هي علاقة طردية و ذات دلالة إحصائية عالية جدا أقل من أو تساوي 0.001 و يلاحظ أن المتغير التابع الأول عملية التوظيف Moy x1 ذو علاقة لإرتباطية مع المتغير التابع : أداء العاملين بدرجة من الإرتباط مرتفعة تقدر ب : 48.9 تدل على قوة العلاقة بينهما و بإشارة موجبة تعكس إتجاه العلاقة الطردية بينهما .

في حين أن هناك علاقة طردية متوسطة فيما بين المتغير المستقل الثاني ظروف العمل و المتغير التابع لأداء العاملين ، بمعامل إرتباط يقدر ب 29.9 لإلا أنه هناك علاقة طردية مرتفعة بين المتغيرين المستقلين : الأجور و المكافآت ، التكوين و التطوير و المتغير التابع : أداء العاملين بعاملي إرتباط يقدران ب . : 60.1 ، و 54.9 . و هما قيمتان مرتفعتان تدل كل منهما على قوة العلاقة فيما بينهما و بين المتغير التابع .
إختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الإجتماعية :
حيث الفرضية الرئيسية الثالثة هي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 = α) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الإجتماعية في مؤسسة الأنايبب الناقلة للغاز بسبب إختلافهم في الجنس و مجال العمل في المؤسسة .

علاقة متغيرات الدراسة بالجنس :

الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد فروق ذات إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الأنايب الناقلة للغاز تبعا لمتغير الجنس و تحليل التباين الأحادي Anova يوضح ذلك .

HO : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة تبعا لمتغير الجنس .

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الأنايب الناقلة للغاز تبعا لمتغير الجنس .
التحليل رقم (14) :

من خلال الملحق رقم (2 - 2) : و المتعلق بعلاقة متغيرات الدراسة بجنس أفراد العينة نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية أكبر منة قيمة الدلالة ($\alpha = 0.05$) حيث نرفض H1 و نقبل فرضية الدم HO التي تنص على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الأنايب الناقلة للغاز تبعا لمتغير الجنس " .

علاقة متغيرات الدراسة بمجال العمل :

الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة تبعا لمتغير مجال العمل و تحليل التباين الأحادي Anova يوضح ذلك .
نفترض أن :

HO : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة تبعا لمتغير مجال العمل .

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة تبعا لمتغير مجال العمل .

التحليل رقم (15) :

من الملحق رقم (2 - 4) : الذي يوضح إختيار التحليل الأحادي Anova لعلاقة متغيرات الدراسة بمجال العمل نلاحظ أن مستوى الدلالة مع جميع المتغيرات أقل أو يساوي مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha = 0.05$) و عليه فإننا نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة H1 التي تنص على أنه :

" توجد فروقات ذات صلة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الأنايب الناقله للغاز تبعاً لمتغير النشاط " .

1 . إختبار الفرضيات الخاصة بالعلاقة الإرتباطية من خلال الإندار الخطي :

. من الجدول رقم (2 . 13) : الذي يوضح تباين خط الإندار نجد ما يلي :

- مجموع مربعاتى الإندار يساوي 2.934 و مجموع مربعات البواقي هو 3.151 و مجموع المربعات الكلي يساوي 6.085 .

- درجة حرية الإندار هي 7 و درجة حرية البواقي هي 42 .

- معدل مربعات الإندار هو 0.419 و عدلات البواقي هو 0.075 .

- قيمة إختبار تحليل التباين لخط الإندار هو 5.588 .

- مستوى دلالة الإختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.0005 فرفضها ، و بالتالي

فإن خط الإندار بلائم المعطيات .

5 . 2 دراسة معاملات خط الإندار :

من الجدول رقم (2 - 14) : مقطع خط الإندار يساوي 1.527 الذي يمثل a من معادلة الخط

المستقيم :

$$Kx7 + gx6 + fx5 + ex4 + dx3 + cx2 + bx2 + y = ax1$$

أما ميل خط الإندار فهو متعدد بالنسبة للمتغيرات المستقلة السبعة و قبل التطرق لفرضيات ميل خط

الإندار لمختلف المتغيرات المستقلة ندرس قسم Sig حيث نجد أن متغيرات (التوظيف ، جودة حياة العمل

، ظروف العمل ، تقييم الأداء و الخدمات الاجتماعية) قيمها على التوالي (0.513 ، 0.973 ،

0.934 ، 0.314 ، 0.355) قيم مرفوضة لأنها تحقق فرضية العدم HO لأنها أكبر من 0.05 بينما

قيم الأجور و المكافآت و تغير التكوين و التطوير على التوالي (0.034 ، 0.016) مقبولة لأنها تحقق

الفرضية البديلة H1 فتصبح معادلة الإندار هي : $y = 1.527 + 0.273 \times 4 + 0.230 \times 5$

و بالتالي نستنتج أن الأجور و المكافآت و المتغير المستقل الآخر التكوين و التطوير هما الأكثر أهمية و تأثيراً

على أداء العاملين تطبيق سياسة المؤسسة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الموارد البشرية و منه فإن المتغيرين

المتبقين هما : الأجور و المكافآت و متغير التكوين و التطوير و الجدول رقم (2 . 14) يوضح قيمة معامل

الإرتباط الخطي R الذي يحققه المتغيرين مع المتغير التابع ، حيث يحققان إرتباطاً قدره 69.4 في حين يعود

الباقى لعوامل أخرى الخطأ أو الصدفة ...

الخاتمة

الخاتمة :

لقد تبين من خلال بحثنا هذا من جانبه النظري و التطبيقي أن المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة و التي تؤثر على سلوك و أداء العاملين و تشكل دافعا مهما نحو الإنجاز ، أي أنها من محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال و التي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تمكن المنظمة من تحقيق مركز تنافسي قوي و حصة سوقية معتبرة ، كما أننا نجد أن مستوى المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات بصفة عامة في الجزائر لم يصل بعد إلى ما وصلت إليه في الدول الكبرى ، ومن خلال ما سبق نستنتج النتائج التالية :

1. لا يوجد إتفاق حول مفهوم المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة إلا أنه يمكن إعتبارها كما يلي :
مدى مساهمة منظمات الأعمال في الكثير من الأنشطة الإجتماعية مثل محاربة الفقر و مكافحة التلوث و تحسين الخدمات الصحية و غيرها .
2. توصلنا من خلال الدراسة إنطلاقا من إختبار الفرضيات إلى أنه لا توجد إختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الوطنية للأنايب الناقلة للغاز بسبب إختلافهم في الجنس .
3. توصلت الدراسة إنطلاقا من إختبار الفرضيات إلى أنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية كمتغيرات مستقلة و أداء العاملين في المؤسسة كمتغير تابع .
4. كما توصلت الدراسة إلى أنه يؤثر كل من التكوين و التطوير و عنصر الأجور و المكافآت بشكل أكبر في أداء العاملين و هذا ما أثبتته النتائج المتوصل إليها و ذلك بمعامل إرتباط قدره 69.8 % .
و منه و من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى مجموعة من الإقتراحات و التوصيات و التي نذكر منها :
- التقدير الفعلي لكل منصب و ما يقابله من أجر و وسائل العمل و المستوى الدراسي و نظام المنح العلاوات .
- العمل على حماية حقوق العاملين خاصة الحق في التدريب و التطوير .
- تحسين ظروف العمل من أجل تحقيق مستويات أعلى لأداء العاملين .
- توفير وسائل العمل الضرورية خاصة المتعلقة منها بجانب المعلوماتية حسب متطلبات العمل .

الملحق رقم : 1 - 2

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

السنة الجامعية 2017 / 2018

تخصص إدارة الأعمال

إستمارة الإستبيان

أخي العامل أختي العاملة في جميع المراكز و مسؤوليات العمل بالمؤسسة :

نضع بين أيديكم هذال الإستبيان لإنجاز بحث علمي بغرض الحصول على درجة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال حول موضوع المسؤولية الإجتماعية و أداء العاملين و نظرا لأهمية مؤسستكم قمنا بإختياركم كعينة لدراستنا الميدانية آملمين أن تفضلو بالإستيفاء هذا الإستبيان. للإجابة على الأسئلة المطروحة عليكم و نحن على ثقة من أن إجابتكم ستتصف بالدقة و الموضوعية و الإهتمام بالشكل الذي يؤدي إلى التوصل لنتائج تخدم الهدف الأساسي من هذه الدراسة نحيطكم علما بأن كافة المعلومات التي ستقدمونها ستكون موضوع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية لا غير .

ملاحظة : يكفي للإجابة على الأسئلة بالتأشير في الخانة المناسبة فقط .

البيانات الشخصية :

1. الجنس : ذكر أنثى
2. المستوى التعليمي : جامعي ثانوي فأقل دراسات عليا
3. الأقدمية في المؤسسة : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
4. المنصب الذي تشغله :
5. مجال العمل في المؤسسة : إداري إنتاج خدمات

المتغير المستقل : المسؤولية الاجتماعية

1. المتغير المستقل الأول : عملية التوظيف

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق

تماما

					1. تميزت مسابقات التوظيف التي تقوم بها المؤسسة بالمصداقية
					2. واجهت مشاكل تتعلق بالتمييز أثناء التوظيف
					3. مؤهلاتك و مستواك متناسب و منصب العمل الذي تشغله
					4. طبيعة العقد الذي ربط بالمؤسسة يحفظ كامل حقوقك
					5. تقوم بأداء أعمال أخرى للمؤسسة إلى جانب عملك

2. المتغير المستقل الثاني : جودة حياة العمل

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق

تماما

					1. المؤسسة توفر جوا من الراحة في مكان العمل
					2. تحتم المؤسسة بمكان العمل
					3. تعتمد المؤسسة على برنامج لتسيير مخاطر العمل في المؤسسة
					4. المؤسسة تتوفر على نظام أمن فعال
					5. تقوم المؤسسة بدورات لتوعية العاملين على مخاطر العمل
					6. تطبق المؤسسة برامج للرعاية الصحية

3. المتغير المستقل الثالث : ظروف العمل

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق

تماما

					1. يوجد توازن بين حياتك المهنية و حياتك الخاصة
					2. المؤسسة تسعى إلى خلق هذا التوازن
					3. تمنحك المؤسسة مجالا للمشاركة في إتخاذ القرارات
					4. تحترم المؤسسة و تتبنى الأفكار التي تتبناها أنت
					5. المؤسسة تتوفر على نظام لحل النزاعات

4. المتغير المستقل الرابع : الأجور و المكافآت

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق

تماما

					1. أنت راض عن الأجر الذي تتقاضاه
					2. تحصل على مكافأة و جزء من الأرباح
					3. المؤسسة تعتمد العدالة في تقديم المكافآت

5. المتغير المستقل الخامس : التكوين و التأطير

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق

تماما

					1. المؤسسة تمنح فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج تكويني
					2. تحتاج إلى برنامج تكويني
					3. سبق و أن أجرت لك المؤسسة تكوينا
					4. التكوين الذي أجرته لك المؤسسة حسن من أدائك
					5. تحتاج إلى برنامج تكويني آخر

6 - المؤسسة تسعى إلى تطوير مهارتك

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق

6 . المتغير المستقل السادس : تقييم الأداء

تماما

					1 - تقوم المؤسسة بعملية تقييم الأداء
					2 - سبق و أن خضعت لهذه العملية
					3 - المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم في كل مرة
					4 - تطلعون على نتائج تقييم الأداء من طرف مسؤوليكم المباشرين قبل البث فيها و تسليمها إلى المصالح المعنية
					5 - نتائج التقييم تتوافق و نتائج المؤسسة المتوقعة منك

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق

7 . المتغير المستقل السابع : الخدمات الإجتماعية

تماما

					1 - يستفيد العامل من برنامج التأمين
					2 - تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز
					3 - تمنح المؤسسة تعويضات متالية عند الوفاة
					4 - يستفيد العمال من خدمات إجتماعية بعد التقاعد
					5 - تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية
					6 - تتوفر المؤسسة على خدمات ترفيهية و إجتماعية و تنظم نشاطات ثقافية
					7 - تتوفر المؤسسة على قاعات للراحة و خدمات التغذية و المواصلات

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق

المتغير التابع : أداء العاملين

تماما

					1 - المصداقية و النزاهة في عملية الإختيار و توظيفك في المؤسسة تعتبر محفزا لأداء العمل المنوط بك
					2 - إهتمام المؤسسة بمكان و نوعية حياة العمل قد حسن من أدائك في العمل
					3 - الظروف المحيطة بالعمل الذي تقوم به ساعدك على تحسين أدائك
					4 - نظام الأجور و المكافآت داخل المؤسسة محفز لأداء عملك
					5 - جهود المؤسسة في التكوين و التأطير حسنت من أدائك في عملك
					6 - المعايير التي تعتمدها المؤسسة في تقييم أداء العاملين تعتبر محفزا لأداء العمل المنوط بك
					7 - الخدمات الإجتماعية المختلفة التي تقدمها المؤسسة حسنت من أدائك

* حسب رأيك ما هي جملة مقترحاتك من أجل تحسين جودة حياة العمل و ظروف العمل

..... -

..... -

..... -

الملحق رقم (2 - 2) : يوضح العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة :

correlations									
		Moy.x1	Moy.x2	Moy.x3	Moy.x5	Moy.x4	Moy.x6	Moy.x7	Moy.x8
Moy.x1	Corrélation de pearson	1	-.418-	.510	-.584-	-.463-	-.422	.405	-.489-
	Sig . (bilaterale)		.003	.000	.000	.001	.002	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Moy.x2	Corrélation de pearson	-.418-	1	-.399-	.198	.320	-.354-	-.410-	.247
	Sig . (bilaterale)	.003		.004	.168	.023	.012	.004	.084
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Moy.x3	Corrélation de pearson	.510	-.399-	1	-.285-	-.182-	.275	.738	-.299-
	Sig . (bilaterale)	.000	.004		.045	.207	.054	.000	.035
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Moy.x5	Corrélation de pearson	-.584-	.198	-.285-	1	-.494	-.014-	-.117-	.601
	Sig . (bilaterale)	.000	.168	.045		.000	.924	.417	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Moy.x4	Corrélation de pearson	-.463-	.320	-.182-	.494	1	-.190-	.084	.549
	Sig . (bilaterale)	.001	.023	.207	.000		.186	.563	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Moy.x6	Corrélation de pearson	.422	-.354-	.275	-.014-	-.190-	1	.354	-.044-
	Sig . (bilaterale)	.002	.012	.054	.924	.186		.012	.760
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Moy.x7	Corrélation de pearson	.405	-.401-	.738	-.117-	.084	.354	1	-.170-
	Sig . (bilaterale)	.004	.004	.000	.417	.563	.012		.237
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Moy.y	Corrélation de pearson	-.489-	.247	-.299-	.601	.549	-.044-	-.170-	1
	Sig . (bilaterale)	.000	.084	.035	.000	.000	.760	.237	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

** . la correlation est significative au niveau 0.01(bilateral).

* . la correlation est significative au niveau 0.05(bilateral).

الملحق رقم (2 - 3) : يوضح علاقة متغيرات الدراسة بمتغير الجنس

Anova

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Moy.x1 Inter –groupes	.001	1	.001	.009	.927
Intra –groupes	6.579	48	.137		
Total	6.580	49			
Moy.x2 Inter –groupes	.143	1	.143	.596	.444
Intra –groupes	11.507	48	.240		
Total	11.649	49			
Moy.x3 Inter –groupes	.000	1	.000	.001	.997
Intra –groupes	10.947	48	.228		
Total	10.947	49			
Moy.x5 Inter –groupes	.193	1	.193	.731	.397
Intra –groupes	12.641	48	.263		
Total	12.833	49			
Moy.x4 Inter –groupes	.086	1	.086	.360	.551
Intra –groupes	11.417	48	.238		
Total	11.502	49			
Moy.x6 Inter –groupes	.190	1	.190	4.886	.032
Intra –groupes	1.862	48	.039		
Total	2.051	49			
Moy.x7 Inter –groupes	.886	1	.886	1.930	.171
Intra –groupes	22.043	48	.459		
Total	22.930	49			
Moy.y Inter –groupes	.000	1	.000	.001	.978
Intra –groupes	6.085	48	.127		
Total	6.085	49			

الملحق رقم (2 - 4) : يوضح علاقة متغيرات الدراسة بمتغير مجال العمل

Anova

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Moy.x1 Inter –groupes	1.613	1	1.613	15.592	.000
Intra –groupes	4.967	48	.103		
Total	6.580	49			
Moy.x2 Inter –groupes	5.695	1	5.695	45.906	.000
Intra –groupes	5.955	48	.124		
Total	11.649	49			
Moy.x3 Inter –groupes	3.543	1	3.543	22.964	.000
Intra –groupes	7.405	48	.154		
Total	10.947	49			
Moy.x5 Inter –groupes	.717	1	.717	2.841	.098
Intra –groupes	12.116	48	.252		
Total	12.833	49			
Moy.x4 Inter –groupes	.963	1	.963	4.388	.042
Intra –groupes	10.539	48	.220		
Total	11.502	49			
Moy.x6 Inter –groupes	.361	1	.361	10.236	.002
Intra –groupes	1.691	48	.035		
Total	2.051	49			
Moy.x7 Inter –groupes	5.270	1	5.270	14.324	.000
Intra –groupes	17.660	48	.368		
Total	22.930	49			
Moy.y Inter –groupes	.640	1	.640	5.642	.022
Intra –groupes	5.445	48	.113		
Total	6.085	49			

قائمة المراجع :

الكتب باللغة العربية:

1. صالح الحموري ، رولا المعاينة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، 2015.
2. د. طاهر محسن المنصور الغالي، د.صالح مهري محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر، ط 2 ، 2008.
3. أ.د.تامر ياسر البكري، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2001 .
4. أ.د.فريد فهمي زيارة، "مدخل معاصر"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009 .
5. د.بورحلة علال، "تحليل المنظمات"، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006 .
6. د. طاهر محسن المنصور الغالي، د.صالح مهدي محسن العامري، "الإدارة والأعمال"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007 .
7. طاهر محسن منصور الغالي، د.صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، مجلة1997، مجلد 11 ، عدد 2 ، البحوث المعاصرة.
8. الطيب داودي، الإستراتيجية الذاتية لتمويل التنمية الاقتصادية، دار الفجر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 .
9. د.اسماعيل شعباني، مقدمة في اقتصاد التنمية : نظريات التنمية والنمو استراتيجيات التنمية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ط2.
10. الهيثي خالد عبد الرحيم ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل إستراتيجي ، دار وائل للطباعة ، عمان ، 2003 .
11. برنوطي سعاد نائف ، إدارة الموارد البشرية ، إدارة الأفراد ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2001 .
12. عادل محمد زايد ، * إدارة الموارد البشرية : رؤية إستراتيجية * ، دار النشر و التوزيع الإلكتروني .
13. محمد الصيرفي ، المسؤولية الاجتماعية للإدارة ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الإسكندرية ، مصر ، الطبعة الأولى 2007 ،

الملتقيات و المؤتمرات العلمية :

14. الأستاذ: جناي محمد علاء الدين، الأستاذ: محمد براق، مداخلة بعنوان مدى إمكانية تطبيق المحاسبة والافصح عن المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الاقتصادية بالجزائر في ظل قواعد الحوكمة" دراسة ميدانية"، 2007
 15. "المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية"، حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول "القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف"، 23-25 مارس 2009، بيروت، لبنان.
 16. مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، "كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة"، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف 2004 .
 17. الاستاذة سعود وسيلة، فرحات عباس، عنوان المداخلة: واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية -دراسة حالة سوسيتي جنرال الجزائر، المؤتمر الدولي الثالث عشر -جامعة الشلف. ماي 2008
 18. رقية عيران، "المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني الاجتماعي والمبادرات الطوعية"، منشورات منتدى إدارة عالم التطوع العرب، www.Arabvolunteering.or، فيفري 2010
 19. يوسفات علي ، مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في شركة سونلغاز (ولاية أدرار) من وجهة نظر المستخدمين ، مداخلة ضمن ملتقى المسؤولية الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسات في التنمية يومي 16 ، 17 نوفمبر 2008 .
- ### المذكرات و الأطروحات :
20. عبد الله بن منصور، " إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، جامعة تلمسان، 2008 .
 21. إياد محمد عودة * قياس التكاليف الاجتماعية و مدى مساهمتها بتحقيق الرفاهية الاجتماعية * مشروع بحث لإستكمال متطلبات تخرج لبرنامج ماجستير المحاسبة ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2008 .
 22. ضيافي نوال ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية ، دراسة حالة مجمع شيبالي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة أوبوكر بلقايد ، تلمسان 2010 الجزائر .