



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التعلم التنظيمي
دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز - المنيعية

من إعداد الطالبة: بن حكوم فاطمة الزهراء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06 /18

أمام اللجنة المكونة من السادة

الأستاذ خامرة طاهر.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة.....رئيسا.

الأستاذ طواهر عبد الجليل.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مشرفا.

الأستاذ حورية بالطرش.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مناقشا.

السنة الجامعية: 2022-2023م



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التعلم التنظيمي
دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز - المنيعية

من إعداد الطالبة: بن حكوم فاطمة الزهراء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06 /18

أمام اللجنة المكونة من السادة

الأستاذ خامرة طاهر.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة.....رئيسا.

الأستاذ طواهير عبد الجليل.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مشرفا.

الأستاذ حورية بالطرش.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مناقشا.

السنة الجامعية: 2022-2023م

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بفضلہ تتم الصالحات... اللهم لك الحمد

حتى ترضى

و لك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضا

الحمد لله الذي أنعم علينا بإتمام هذا العمل و سخر لنا سبيل إنجازہ،

فالحمد لله

إن قلت شكرا فشكري لن يوفيكم، حقا سعيتم فكان السعي مشكور، إن

جف حبري عن التعبير يكتبكم قلب به صفاء الحب تعبيرا.

لا يسعني في هذا المقام إلا التقدم بجزيل الشكر و الامتتان إلى الأستاذ

المشرف: طواهر عبد الجليل على مجهوداته القيمة و إرشاداته لنا

طيلة فترة إنجاز هذا العمل.

كما نوجه الشكر الموصول إلى كل الذين قدموا لنا يد العون

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأسرة العلمية الجامعية من أساتذة

و إداريين و طلبة.

فشكرا للجميع

الإهداء

بسم الله أبدأ كلامي

....الذي بفضلته وصلت لمقامي هذا، و الحمد لله

إليك أبي العزيز / إليك أمي الحبيبة

من أفنيا حياتهما في السهر على تربيتي و تعليمي، أهديكما هذه

الثمرة من ثمار الجهد الذي تلقيته منكما.

إلى أخي و أخواتي الأعزاء الذين تطيب الدنيا بوجودهم.....

إلى جديتي / إلى عمتي

إلى من تربطني بهم صلة رحم.....

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

إلى الذين تقاسموا معي مشوار الدراسة، صديقاتي من تحلو رفقتهم

إلى عائلة: بن حكوم و برياري

إليهم جميعا أهدي هذا العمل.

بن حكوم فاطمة الزهراء

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز-مديرية التوزيع المنيع، و تم استخدام المنهج الوصفي, وزعت الاستبانة على عينة قوامها 80 فرد، وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS، وخلصت الدراسة في نتائجها إلى: وجود مستوى متوسط لكل من تبني المسؤولية الاجتماعية و أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة، بالإضافة إلى وجود علاقة طردية إيجابية متوسطة نسبيا بلغت نسبتها (79%) بين تبني المسؤولية الاجتماعية وتحقيق أبعاد التعلم التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية, تعلم التنظيمي، الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز.

Abstract

The study aimed to identify the extent of the contribution of social responsibility in achieving organizational learning in the Algerian Company for Electricity and Gas Distribution - Directorate of Distribution Impenetrable, and the descriptive approach was used, the questionnaire was distributed to a sample of 80 individuals, and statistical processing was carried out using the SPSS program, and the study concluded in its results to: The existence of an average level for both the adoption of social responsibility and the dimensions of organizational learning in the company, in addition to the existence of a relatively medium positive relationship of (79%) between the adoption of social responsibility and the achievement of learning dimensions Organizational.

Keywords: Social responsibility, organizational learning, Algerian Electricity and Gas Distribution Company.

قائمة المحتويات

IV	الشكر.....
V	الإهداء.....
VI	الملخص.....
VII	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VII	قائمة الأشكال.....
VII	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة.	
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية.....
03	المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية
09	المطلب الثاني: ماهية التعلم التنظيمي
15	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
15	المطلب الأول: دراسات حول المسؤولية الاجتماعية
19	المطلب الثاني: دراسات حول التعلم التنظيمي
23	المطلب الثالث: التعقيب عن الدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
27	تمهيد.....
28	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
28	المطلب الأول: تقديم مجمع سونلغاز
29	المطلب الثاني: تقديم مديرية التوزيع بالمنية
30	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي و أهم وظائف المديرية
31	المبحث الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة و تفسيرها.....
31	المطلب الأول: منهجية الدراسة
34	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
40	المطلب الثالث: عرض النتائج وفق الأبعاد و اختبار صحة الفرضيات
53	خلاصة الفصل.....
54	خاتمة.....
57	المراجع.....
62	الملاحق.....
70	الفهرس.....

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الفصل الأول		
(1-1)	عناصر المسؤولية الاجتماعية	4
(2-1)	أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة	23
الفصل الثاني		
(1-2)	درجة أهمية بنود الاستبانة	33
(2-2)	مقياس تحديد الأهمية النسبية	33
(3-2)	إحصائية الاستبانة	34
(4-2)	معامل الثبات ألفا كرونباخ	35
(5-2)	اختبار الصدق و الثبات لمحاو الدراسة	35
(6-2)	توزيع العينة حسب الجنس	36
(7-2)	توزيع العينة حسب العمر	37
(8-2)	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	38
(9-2)	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	39
(10-2)	جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات البعد الاقتصادي	40
(11-2)	جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات البعد القانوني	41
(12-2)	جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات البعد الأخلاقي	42
(13-2)	جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات البعد الخيري	42
(14-2)	جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات بعد التعلم المستمر	43
(15-2)	جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات بعد الحوار	44
(16-2)	جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات بعد تعلم الفريق و فرق العمل	44
(17-2)	جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات بعد إنتاج و مشاركة المعرفة	45
(18-2)	جدول اتجاه استجابة العينة حول أبعاد محور المسؤولية الاجتماعية	46
(19-2)	جدول اتجاه استجابة العينة حول أبعاد محور التعلم التنظيمي	47
(20-2)	جدول معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين	48
(21-2)	تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط	50
(22-2)	جدول معاملات مستقيم الانحدار	51

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	نموذج الدراسة	1
6	هرم أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب كارول (CARROLL)	(1-1)
8	إستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية	(2-1)
11	هرم (Munford and Honey) لمستويات التعلم المنظمي	(3-1)
14	نموذج عملية التعلم التنظيمي حسب روبي و ساليس	(4-1)
36	توزيع العينة حسب الجنس	(1-2)
37	توزيع العينة حسب العمر	(2-2)
38	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	(3-2)
39	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	(4-2)
49	لوحة الإنتشار المتنبئ بها	(5-2)
51	لوحة الانتشار المتحصل عليها	(6-2)
52	لوحة انتشار البواقي من القيم	(7-2)

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم
63	الهيكل التنظيمي للشركة	1
64	قائمة المحكمين	2
65	نموذج الاستبانة	3
68	مخرجات برنامج SPSS	4

مقدمة

توطئة:

شهدت العقود القليلة الماضية ظهور جملة من التيارات الاقتصادية و الإدارية، هذه التيارات التي حاولت تقديم مصطلحات و مفاهيم فكرية هدفها التحسين المستمر لأداء المنظمة، و ربطها بالمحيط الذي تنشط فيه، و لعل من أبرز هذه الاتجاهات نجد التعلم التنظيمي، هذا السلوك التنظيمي الذي بزغ فجره منذ مطلع سبعينيات القرن الماضي، أحدث جدلا واسعا بين المفكرين في مجال الاقتصاد و المجالات الاجتماعية على حد سواء، خصوصا و أنه يمس جميع الجوانب و الوظائف الرئيسية في المنظمة.

و تمثل المسؤولية الاجتماعية بمنظورها الإداري و التنظيمي تحديا كبيرا أمام المنظمات في عصرنا الحالي، و ذلك لزيادة اهتمامها بمكونات المحيط الذي تنشط فيه، فالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات هي بمثابة تذكير للمنظمة بواجباتها إزاء المجتمع في نظر الكثيرين، و يرى البعض إن مفهومها يحمل في طياته مبادرات اختيارية تقوم بها المنظمات ذات المكانة العالية و المرموقة بإرادتها، غير أن الآراء جلتها تنصب في كون المسؤولية الاجتماعية سلوك حضاري و اجتماعي و تنظيمي راقى.

تكمن مشكلة هذا البحث في تحديد منطلقات التعلم التنظيمي أو بوادر التعلم في المنظمة من خلال تمسكها و التزامها بمسؤولياتها تجاه الأفراد و المجتمع ككل، أو بالأحرى توضيح الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تمكين المنظمات من التحول إلى منظمات تبحث دوما في سبل التعلم، و من هذا المنطلق تبرز إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي:

إشكالية الدراسة:

إلى أي مدى يساهم تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز-مديرية التوزيع المنيعة ؟

و تندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الجزئية التالية:

1_ هل تلتزم الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز-مديرية التوزيع المنيعة بالمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين فيها؟

2-هل تتبنى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز-مديرية التوزيع المنيعة التعلم التنظيمي من وجهة نظر العاملين فيها؟

3_ هل يوجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و تحقيق التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز-مديرية التوزيع المنيعة من وجهة نظر العاملين فيها؟

(2)-الفرضيات:

الفرضيات

1- تلتزم الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز-مديرية التوزيع المنيعة بالمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين فيها

2- هناك مستوى متوسط لتحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنيعة من وجهة نظر العاملين فيها.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية و تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنيعة من وجهة نظر العاملين فيها.

(3)-دوافع اختيار الموضوع:

المبررات الموضوعية:

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر التعلم التنظيمي و المسؤولية الاجتماعية من الاتجاهات الحديثة في الإدارة.
- تزايد الاهتمام بموضوع التعلم التنظيمي نظرا لدوره في نجاح المؤسسات وتحسين مستواها.

المبررات الشخصية:

- الميل الشخصي تجاه المسؤولية الاجتماعية و الاندفاع الغزيري الإنساني نحو التعلم.

(4)-أهداف الدراسة:

- تشخيص العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي.
- تسليط الضوء على واقع تبني المؤسسة الجزائرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي.
- معرفة كيف تتم عملية التعلم التنظيمي في المنظمة من خلال تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

(5)-أهمية الدراسة:

جاءت هذه الدراسة لتبيين مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز -المنيعة.

(6)-حدود الدراسة :

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

- الحدود الزمنية: امتدت هذه الدراسة من 17 أفريل 2023 إلى 10 ماي 2023 .
- الحدود المكانية: مديرية التوزيع للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنيعة.
- الحدود البشرية: اشتملت الدراسة موظفي مديرية التوزيع للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنيعة.

• **الحدود الموضوعية:** اقتصر موضوع الدراسة على تحديد دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بمديرية التوزيع للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنية، و كذا قياس مدى توافر أبعاد كل من المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي.

7- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع من جانبه النظري، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال الاستبيان الذي تمت معالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 26.

8- مرجعية البحث:

وتمثلت في الكتب والمذكرات والمقالات، و المجلات العلمية، أطروحات الدكتوراه، و رسائل الماجستير بالإضافة إلى بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة بالدراسة.

9- صعوبات الدراسة:

من أهم هذه الصعوبات التي واجهتنا نذكر ما يلي:

- صعوبة الحصول على رد من المحكمين حول صلاحية الاستبيان و مدى خدمته لأغراض البحث ؛
- صعوبة في استرجاع استمارات الاستبيان و هذا ما قد يعزى لطبيعة عمل الشركة.

10- هيكل الدراسة:

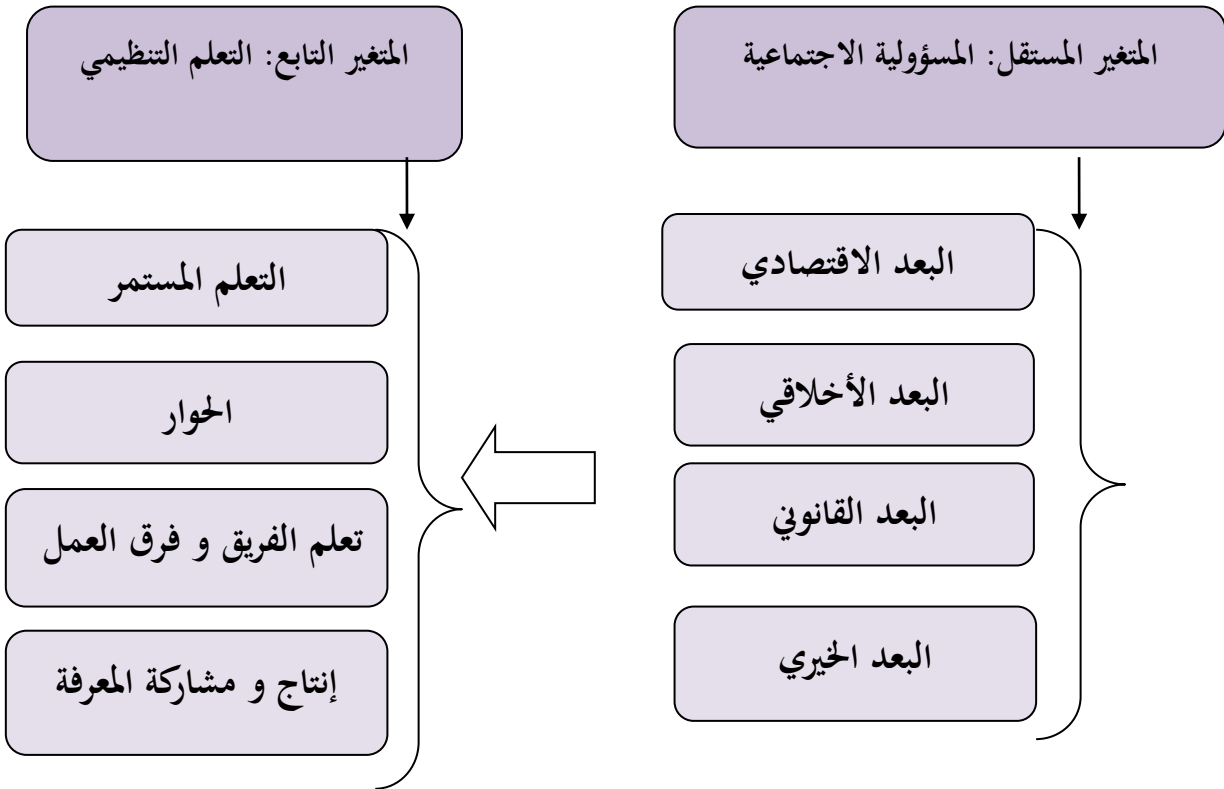
تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة، قسم هذا الفصل إلى مبحثين، تطرقنا في المبحث الأول للأدبيات النظرية حول المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي ، و في المبحث الثاني للدراسات السابقة.

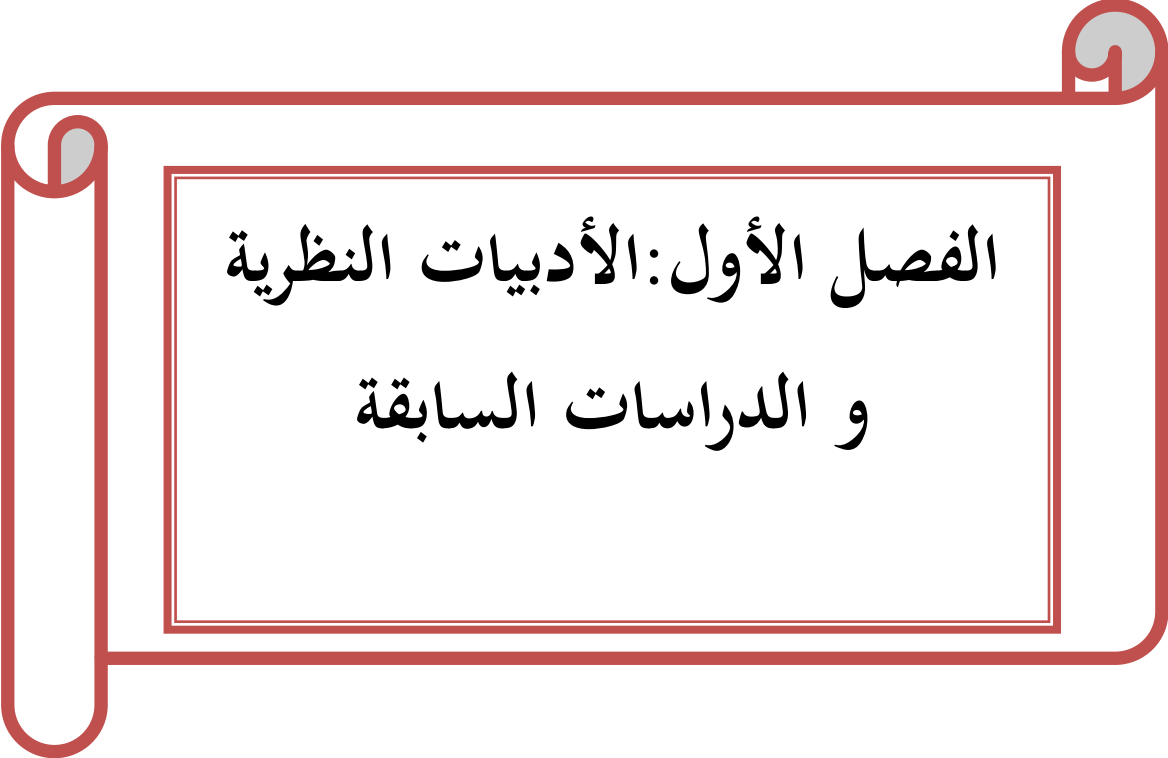
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية، و قسم هو الآخر إلى مبحثين، حيث تناول المبحث الأول تقديم المؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني فقد خصص لعرض و تحليل النتائج و تفسيرها.

11- نموذج الدراسة: كتصور لنموذج الدراسة نطرح الشكل التالي:

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية
و الدراسات السابقة

تمهيد:

تلعب المسؤولية الاجتماعية دورا بارزا في تحسين صورة المؤسسة لدى زبائنها على وجه الخصوص و لدى المجتمع و المحيط الذي تنشط في المؤسسة عموما، و يتجلى هذا الدور في كون اهتمام الإدارة تلتزم بتقديم ما عليها من مهام في سبيل تحقيق نفع للمجتمع الذي تأثر فيه و تتأثر به، الأمر الذي يدفعها للبحث أكثر عن معلومات و معطيات يرغب هذا المجتمع في تحقيقها، و في إطار سعيها لتحقيق رضا الأفراد عنها، تجدد نفسها تتعلم أشياء و حقائق من محيطها و توظفها في أنشطتها و استراتيجياتها.

و من هذا المنطلق ارتأينا أن يتناول الفصل الأول الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة حول المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي، حيث قسم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول الأدبيات النظرية

في هذا المبحث سنحاول التطرق إلى ماهية المسؤولية الاجتماعية في المطلب الأول، و في المطلب الثاني سنتطرق إلى ماهية التعلم التنظيمي.

المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: تعريف و عناصر المسؤولية الاجتماعية

01- تعريف المسؤولية الاجتماعية

يرى كارول (Carroll) أن المسؤولية الاجتماعية الكلية للمنظمة تشمل على مستويات أربعة تبدأ بكفاءة الأداء الاقتصادي، فيجب أن تعمل المنظمة على إنتاج السلع و الخدمات بفعالية و نجاح و أن تسعى لتحقيق مستويات الأرباح المطلوبة في ظلها و الذي يعد المستوى الثاني للمسؤولية الاجتماعية. و يمثل المستوى الثالث اهتمام المنظمة بمسئوليتها الأخلاقية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، إذ يجب مراعاة العدالة و الأمانة في معاملتها مع العاملين بها و المتعاملين معها، أما المسؤوليات التطوعية و التقديرية فهي تمثل المستوى الرابع و تسمى أيضا المسؤولية الخيرية و هي تعني مدى شعور و تقدير المنظمة لمتطلبات بيئتها و العمل على المشاركة فيها.¹

اعتبر بيتر دراكر **Drucker** المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام المؤسسة تجاه المجتمع العاملة به، و أن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع و تباين وجهاتهم".² و قد عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (WBCSD): بأنها الالتزام المستمر م قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع ككل.³ و يعرفها Holmes على أنها "التزام على منطقة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه و ذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية، مثل محاربة الفقر و تحسين الخدمات الصحية مكافحة التلوث، خلق فرص العمل و حل مشكلة الإسكان و المواصلات و غيرها"⁴

¹ مقدم و هيبه و بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفات الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، المجلة الجزائرية للاقتصاد و الإدارة، المجلد 07، العدد الأول، الجزائر، 2014م، ص 8.

² سعداوي مراد مسعود و خلادي راضية، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسات دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية الأغواط و غرداية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحي فارس المدينة، تاريخ النشر: 2019/12/31، ص 411.

³ محوصي مجدوب و بخوش مديحة، دور مواصفات الإيزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال، يومي 14/15 فيفري 2012، بشار، الجزائر، 2012، ص 3.

⁴ سامي غالب عوض العامري، إدراك إدارات البنوك لأهمية الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية، مقدم لنيل درجة الماجستير في المحاسبة، جامعة الأندلس، حضرموت، اليمن، 2017م.

في حين يرى الاتحاد الأوروبي أن المسؤولية الاجتماعية هي "الفكرة التي من خلالها تدمج الشركات الاعتبارات الاجتماعية و البيئية مع العمليات الاقتصادية، و التفاعل مع أصحاب المصالح على أساس تطوع".
و حسب وجهة نظر المفكر ميلتون فريدمان MILTON FRIDMAN بخصوص المسؤولية الاجتماعية فإنه يرى أن الوظيفة الأساسية تنحصر بالدرجة الأولى في تعظيم الأرباح، و أن ممارستها للأنشطة ذات الطبيعة الاجتماعية ستقود إلى زيادة حقيقية على التكاليف، و سينعكس هذا سلبا على عوائدها الاستثمارية، و أرباحها النهائية.¹

(02)- عناصر المسؤولية الاجتماعية: حدد الباحثون عدد كبيراً من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية، و لكنهم تباينوا في ترتيب أولويات هذه العناصر² و الجدول الموالي يبين أهم العناصر المكونة للمسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (1-1): عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي اتجاهه
المالكون	تحقيق أكبر ربح ممكن، تعظيم قيمة السهم، زيادة حجم المبيعات، رسم صورة محترمة للمنظمة في بيئتها.
العاملون	العدالة الوظيفية، رواتب و أجور مجزية، فرص تدريب و ترقية، إجازات مدفوعة، إسكان العاملين و نقلهم.
الزبائن	أسعار مناسبة، إرشادات بشأن استخدام المنتج، منتجات أمنية عند الاستعمال، الإعلان الصادق.
المجهزون	المشاركة في التعامل، تطوير استخدامات الموارد المجهزة، الاستمرارية في التجهيز.
المنافسون	المنافسة العادلة و النزاهة، المعلومات الصادقة و الأمنية.
المجتمع	خلق فرص عمل جديدة، دعم الأنشطة الاجتماعية، احترام العادات و التقاليد، الصدق في التعامل.
الحكومة	المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية، الالتزام بالتشريعات و القوانين، احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف.
جماعات الضغط الاجتماعي	التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية، التعامل الصادق مع الصحافة.
البيئة	الاستخدام الأمثل للموارد، المحافظة على البيئة.

المصدر: بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009م،

ط1، ص166.

¹ سميرة لغويل و نوال زمالي، المسؤولية الاجتماعية: المفهوم، الأبعاد، المعايير، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة تبسة، تبسة، الجزائر، العدد 27، 2016م، ص302.

² بن تاسة خديجة و ودان سارة، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة-دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنطقة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة غرداية، غرداية، الجزائر، 2022م،

الفرع الثاني: مبادئ وأهمية المسؤولية الاجتماعية

01- مبادئ المسؤولية الاجتماعية

يلخص "Tuldes & Kolh" مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و التي نتجت عن منظمات غير حكومية كمنظمة الأمم المتحدة، ، البنك الدولي و منظمة المعايير الدولية في المبادئ التالية:¹

- ✓ التنمية و التطوير في كل المجالات التي تحقق منافع اجتماعية.
- ✓ الشفافية في تخطيط و تنفيذ العمليات.
- ✓ الأداء المبني على الأهداف القابلة للقياس.
- ✓ مكافأة الأداء الجيد و تأنيب الأداء الضعيف.
- ✓ المرونة في الإبداع لتحقيق الأهداف.
- ✓ تفعيل أدوات المراقبة و التقارير.

02- أهمية المسؤولية الاجتماعية

تكمن أهمية تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية:²

أ)-**تحسين الأداء المالي:** حيث أكدت البحوث التي أجريت في هذا المجال على وجود صلة حقيقية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات و الأداء المالي الايجابي، كما تشير دراسة حديثة لجامعة "هارفارد" إلى أن الشركات التي تطبق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منشآتها يزيد معدل الربحية فيا إلى 18% عن تلك التي ليس لها برامج في المسؤولية الاجتماعية.

ب)-**تخفيض تكاليف التشغيل:** هناك مبادرات كثيرة تستهدف تحسين الأداء البيئي، و تؤدي إلى خفض التكاليف مثل التقليل من استخدام المواد الكيميائية الزراعية، و تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال استغلالها و إعادة تدويرها في إطار التحلي بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

ج)-**تحسين سمعة المؤسسات:** تبني سمعة المؤسسات على أساس الكفاءة في الأداء، و النجاح في تقديم الخدمات، و الثقة المتبادلة بين المؤسسات و أصحاب المصالح بالإضافة إلى مستوى الشفافية و مدى اهتمامها بالبيئة، فإن التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية يسهم بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.

¹ عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2015م، ص 53.

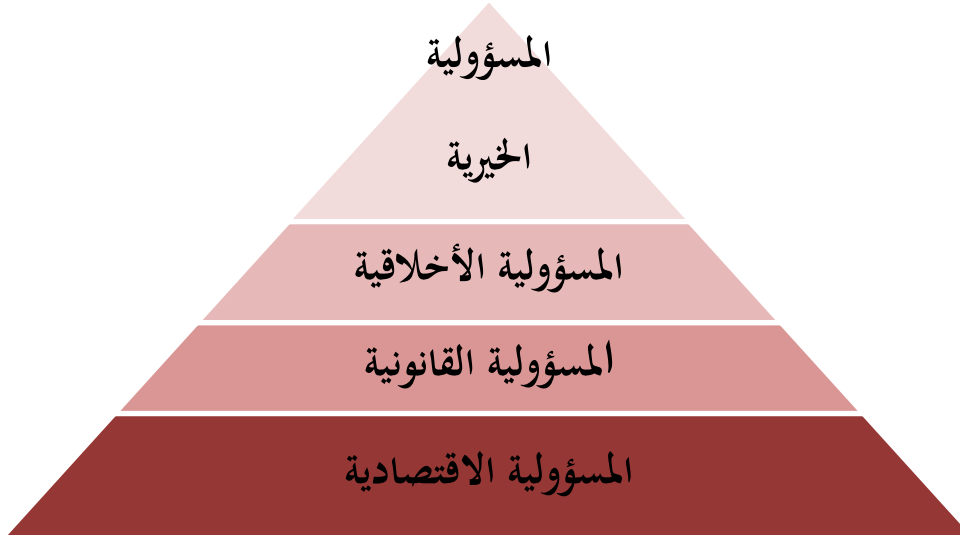
² بحوصي مجدوب و بخوش مديحة، مرجع سبق ذكره، ص412.

الفرع الثالث: أبعاد و استراتيجيات و نظريات المسؤولية الاجتماعية

01- أبعاد المسؤولية الاجتماعية

هناك العديد من الطرق المختلفة للتفكير فيما تتضمنه المسؤولية الاجتماعية، بحيث حددت أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية و التي تعد من أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية شيوعا، و هي المسؤوليات الاقتصادية و القانونية و الأخلاقية و الخيرية، و التي وصفها CARROL كارول في شكل هرم يحتوي على أربعة أبعاد، اثنين أساسيين و هما البعد الاقتصادي و البعد القانوني، و الآخران هما البعد الأخلاقي و البعد الخيري هما البعدان اللذان يرغب فيهما المجتمع و لكنهما لا يفترضان من قبل الشركات بل يكونان طوعا منها.¹ و يمكن توضيح أبعاد المسؤولية الاجتماعية المذكورة سابقا في هرم أبعاد المسؤولية الاجتماعية، و الذي تم وضعه من قبل المفكر كارول (CARROLL)، و ذلك وفق الشكل التالي:

الشكل رقم 1-1: هرم أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب كارول (CARROLL)



المصدر: طاهر محسن الغالي و صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل،

دار وائل للنشر، الأردن، 2010، ط 3، ص 83.

02- استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية:

يمكن للمنظمات تبني أربعة استراتيجيات لأدائها الاجتماعي و هي:²

¹ سعاد عبود و جمال بن سليمان، المسؤولية الاجتماعية و أهميتها في تعزيز قيم المواطنة-في ضوء إدارة الأعمال و المؤسسات، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات و الأبحاث، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد الأول، 2020م، ص 262.

² مقدم وهيبه، سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية) مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 14/13 ديسمبر 2011، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، 2011م، ص 7.

➤ (1) إستراتيجية الممانعة أو عدم التبني:

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

➤ (2) الإستراتيجية الدفاعية:

و تعني القيام بالدور الاجتماعي المحدود جدا بما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة فقط و هو لحماية المنظمة من الانتقادات ويقع هذا الدور ضمن المتطلبات الخاصة بالمنافسة و ضغوط الناشطين في مجال البيئة، هذا النوع من الإستراتيجيات يطاول المستوى الثاني من المستويات الأربعة للمسؤولية الاجتماعية و هي المسؤولية القانونية.

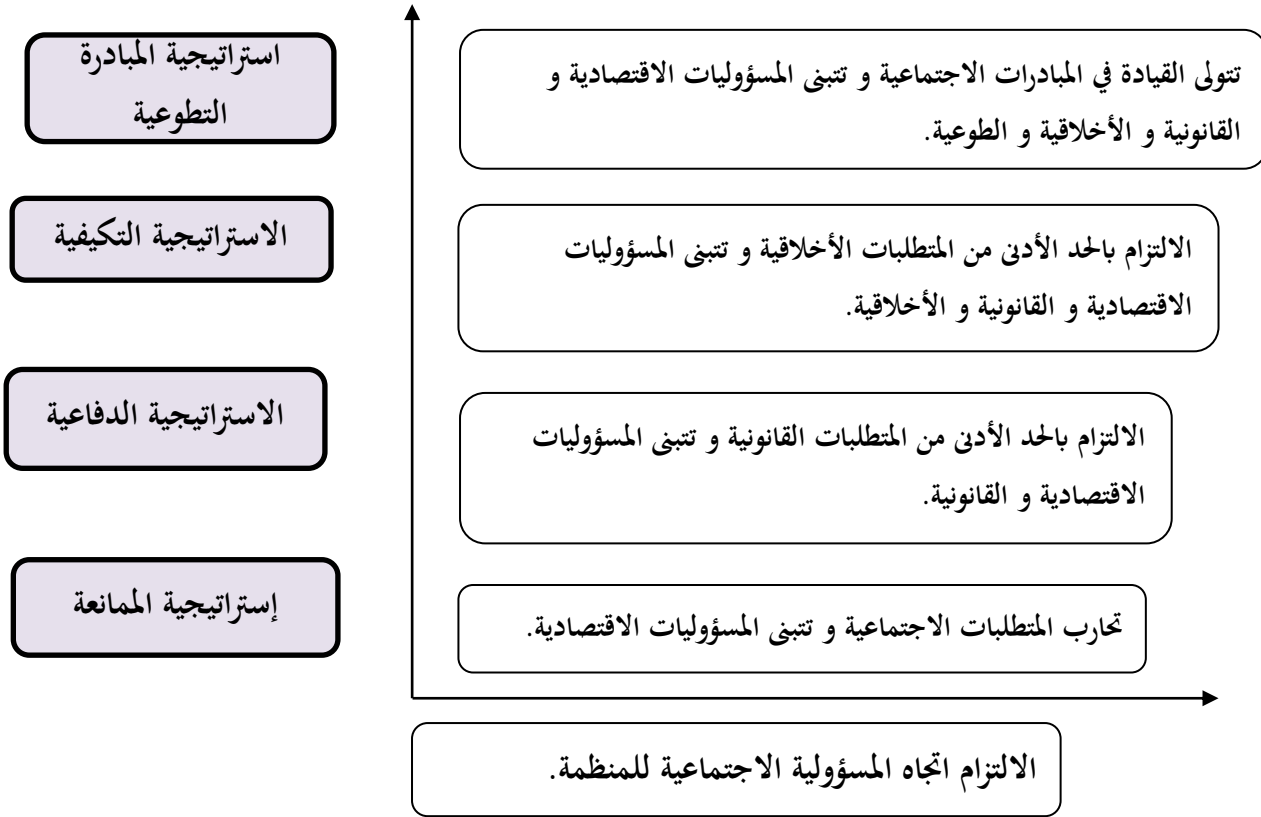
➤ (3) إستراتيجية التكيفية:

في هذه الإستراتيجية تخطوا المنظمة خطوة متقدمة باتجاه المساهمة بالنشطة الاجتماعية، من خلال الإنفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية و القانونية و الاقتصادية، بحيث يكون لها دور اجتماعي واضح من خلال التفاعل مع القيم و توقعات المجتمع، هذه الإستراتيجية ترتقي للمستوى الثالث و هو المسؤولية الأخلاقية، و الذي يراعي الجوانب القيمة و السلوك الأخلاقي في المنظمة.

➤ (4) إستراتيجية المبادرة التطوعية:

تأخذ الإدارة هنا زمام المبادرة في الأنشطة الاجتماعية و ذلك بالاستجابة للكثير من المتطلبات الاجتماعية وفقا لتقديرات المدراء بما يتناسب مع المواقف المختلفة، و تتميز هذه الإستراتيجية بأن الأداء الشامل لمنظمة الأعمال يأخذ دائما في الاعتبار أن لا تكون القرارات المتخذة أو التصرفات ذات أثر معاكس لتطلعات المجتمع ومصالحته، ها النوع من الإستراتيجيات يطاول جميع مسويات المسؤولية الاجتماعية و بالأخص المسؤولية الخيرية.

الشكل رقم (1-2): إستراتيجيات المسؤولية الإجتماعية



المصدر: قدرى إبراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2015م، ص54.

و عليه فإن اختيار الإستراتيجية المناسبة يمكن أن ينعكس بشكل إيجابي على المنظمة على شكل فوائد يمكن أن تجنيها على عدة مستويات تؤكد على أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمنظمة، فالمنظمة تختار إستراتيجياتها الملائمة و ذلك قياسا بالأداء الاقتصادي و الأخلاقي و الاجتماعي، و هنا يتبين مدى التزام المنظمة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية.¹

(07)- نظريات المسؤولية الاجتماعية:

من أهم النظريات التي مهدت للتأصيل العلمي و الشرح الاصطلاحي للمسؤولية الاجتماعية ما يلي:²

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

¹ زعرور فطيمة الزهراء و بودرع سميرة، المسؤولية الاجتماعية و مساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج-جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2019م، ص20.

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

رائد هذه النظرية هو ميلتون فريدمان و الذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية تكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين الربحية لفائدة المساهمين، و أن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب لمنظمات الأعمال لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمنظمة، و تعتبر هذه النظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية و أساس هذه النظرية هو: " لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين".

❖ (2) نظرية الوكالة:

ظهرت هذه النظرية بفضل مساهمة الباحثان ويليام و ميشال (Michel & William) اللذان يعتبران المنظمة سوق حرة و عقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، تفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين المساهمين في إطار الحكومة كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على جميع أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة، حيث تستند مسؤولياتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة (المساهمين، الزبائن، المستهلكين، الموردن، المجتمعات المحلية و المنظمات غير الحكومية و غيرها)، و حسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للمسيرين.¹

❖ (3) نظرية أصحاب المصالح:

يعتبر أصحاب المصالح مجالا من مجالات المهمة التي تمارس فيها المنظمة دورا اجتماعيا، و هم الأفراد، الجماعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات العلاقات المختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين ينحصرن فقط في مجموع المساهمين، و إنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات و قرارات المنظمة و المسؤولية تجاه المجتمع تصبح مسؤولية تجاه أصاب المصلحة. و قد أكدت هذه النظرية أن المنظمة ليست وحدة آلية ولا آلة اقتصادية و إنما هي وحدة اقتصادية تؤثر و تتأثر بأطراف متعددة.²

المطلب الثاني: ماهية التعلم التنظيمي

الفرع الأول: نشأة و تعريف التعلم التنظيمي

أولا: نشأة التعلم التنظيمي

ظهر مصطلح التعلم في المنظمات أو المنظمة المتعلمة في بيئة الأعمال نهاية سنوات الثمانينات من القرن الماضي. غير أن هناك العديد من التيارات التي ساهمت في بروز هذا المصطلح خلال الثلاثين سنة الماضية، و هي:³

- تيار تحسين النوعية مع أعمال Deming.

¹ بن تاسة خديجة و ودان سارة، مرجع سبق ذكره، ص14.

² زعرور فطيمة الزهراء و بودرع سميرة، المسؤولية الاجتماعية و مساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج - جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2019، ص13.

³ بلعللى نسيمه فريال، المنظمات المتعلمة: توظيف للذكاء و المعارف، مجلة دراسات اقتصادية، العدد الأول، 2014م، ص 176.

- تيار التصرف التعليمي Learning L'action الذي تطور في بريطانيا من طرف Revans.
- تيار التطور التنظيمي Organisationnel Développement عبر المؤلفين الأمريكيين Schein و Beckhard.
- أعمال Argyriset Schon حول مصطلح التعلم التنظيمي Organisationnel L'apprentissage.
- تيار التفوق L'excellence عبر مؤلفات Watermanet Peters.
- الأعمال الخاصة بتطور العمل و المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية و فرنسا عبر مؤلفات Lenhardt, Serieyx, Ettighofer, Iussato.
- تفكير Drucker حول ظهور اقتصاد المعرفة و ضرورة تغيير نمط تسيير الأفراد، لأنه يعد حامل للمعرفة و مصدر القيمة المضافة داخل المؤسسة.
- أعمال Senge التي صدر عنها كتاب "La cinquième discipline" الضابط الخامس " (1990) و الذي يدور فحواه حول المنظمة المتعلمة و ماهيتها و كيفية تحقيقها.
- أما في بريطانيا فقد ظهر هذا المصطلح سنة 1988 من خلال كتاب "The Learning Company".

ثانيا: تعريف التعلم التنظيمي

أصبح التعلم التنظيمي شائعا بشكل متزايد بين المنظمات المهتمة بزيادة الميزة التنافسية و الابتكار و الفعالية. **Argyris and Schon** هما من أوائل الباحثين في هذا المجال، و لقد عرفا التعلم التنظيمي على أنه: "اكتشاف الأخطاء و تصحيحها من خلال تغيير النظريات التنظيمية المستخدمة و بفضل يوفّر الأفراد فرصة لاكتشاف لأنفسهم و فهم ذواتهم".¹

و حسب **Senge** فإن مفهوم التعلم التنظيمي و منظمات التعلم لا يعد حديث النشأة، بل تمتد جذوره إلى أدبيات نظريات التنظيم و نظرية النظم، حيث يعرف التعلم التنظيمي بأنه: "الاختيار و المراجعة المستمرة للخبرات و تحويلها إلى معرفة تستطيع المنظمة الحصول عليها و توظيفها في أغراضها الرئيسية".²

و يعرف روبي و سالي **Robey & Sales** التعلم التنظيمي على أنه: "عبارة عن عملية اكتساب المعلومات، ثم تخزينها في ذاكرة المنظمة، ثم الوصول إلى هذه المعلومات، ثم مراجعتها و تنقيحها من حين لآخر". أو أنه يعبر عن: "التصرف المعتمد الذي تقوم به المنظمة لإحداث التغيير المستمر فيها، من خلال التعلم التكيفي و

¹ حمزة معمري و سمرة كحلات، التعلم التنظيمي في قطاع التعليم العالي: أبعاد و رهانات تحويل الجامعة إلى منظمة متعلمة، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، مجلة المفكر، المجلد السادس، العدد الثاني، الجزائر، 2022م، ص 246.

² بريطل فطيمة الزهرة، التعلم التنظيمي مدخل استراتيجي لتطوير المنظمات-دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، المركز الجامعي أفلوا، الجزائر، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و المالية، المجلد 1، العدد الأول، ديسمبر 2017م، ص 106.

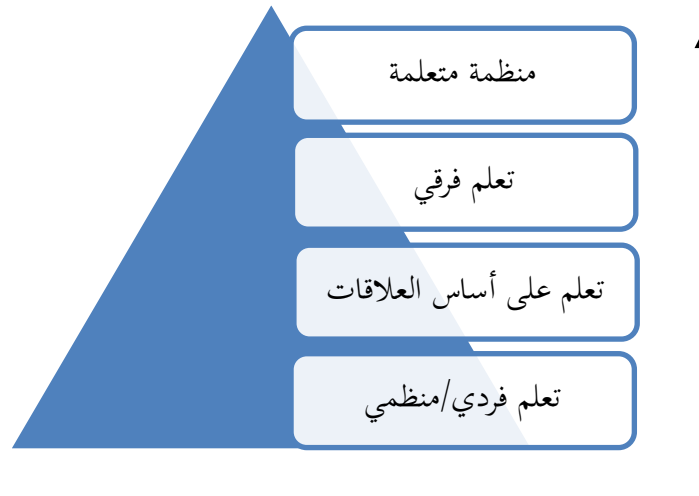
الابتكاري".¹ و قد عرفه Simon على أنه: "الوعي المتنامي بالمشكلات التنظيمية و النجاح في تحديدها من قبل الأفراد العاملين في المؤسسات بما ينعكس على مدخلات و مخرجات المؤسسة ذاتها".²

الفرع الثاني: مستويات و أنواع التعلم التنظيمي

أولاً: مستويات التعلم التنظيمي:

طرح كل من (Munford and Honey) هرم يعكس مستويات التعلم وفقاً لمستويات التنظيم الإدارية المكونة للهيكل التنظيمي لمنظمة متعلمة كما هو موضح في الشكل التالي:³

الشكل رقم (1-3): هرم (Munford and Honey) لمستويات التعلم المنظمي



المصدر: فاضل جميل طاهر، نفس المرجع السابق، ص 125

ثانياً: أنواع/ أنماط التعلم التنظيمي:

صنف كل من (Argyris and Shon) التعلم التنظيمي إلى ثلاثة أنواع:⁴

(أ) - التعلم أحادي الحلقة: حيث يحدث التعلم التنظيمي عندما يتم اكتشاف الأخطاء و تصحيحها، و وفقاً ل (Dodgson) يمكن تصنيف التعلم أحادي الحلقة، كما تم الإشارة إليه باسم التعلم منخفض المستوى من قبل (Fiol and Lyles)، و التعلم الكيفي أو التأقلم من قبل (Senge)، و في إطار هذا النوع يتعلم العاملون من تجارب و ممارسات، و ما يترتب عليه من نتائج و مخرجات.

¹ فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، الطبعة الأولى، ص 15.

² صباح ترغيني، دراسة استطلاعية لمدى ممارسة مؤسسة كوندور-برج بوغريج- للتعلم التنظيمي الخارجي لدعم الابتكار في منتجاتها، جامعة بسكرة، الجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 06، العدد الأول، 2021م، ص 366.

³ فاضل جميل طاهر، تأثير أبعاد التعلم المنظمي في توافر أبعاد المنظمة المتعلمة "دراسة وصفية تحليلية لآراء عينة من العاملين في وزارة التخطيط العراقية"، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2011م، ص 124.

⁴ حمزة معمري و سمرة كحللات، مرجع سبق ذكره، ص 247.

(ب)- **التعلم ثنائي الحلقة:** حيث يحدث هذا التعلم ذو الحلقة المزدوجة عندما يتم الكشف عن تناقضات بين النظرية الرسمية و النظرية المستخدمة لدى الأشخاص و المنظمات، و بعد ذلك يتم مراقبة الخلافات و حلها عن طريق استبدال المعايير أو القيم غير الفعالة بأخرى أكثر فعالية.

(ج)- **التعلم ثلاثي الحلقة:** هو تغيير في نمط التعلم السائد، و يشمل مجموع البدائل المتاحة عند تحديد الاختيارات أو يتضمن تغيير الاستجابات المترتبة عن الخبرات، فهو "تعلم كيفية التعلم" من خلال التفكير في كيفية التعلم في المقام الأول، في هذه الحالة يفكر المشاركون في كيفية تفكيرهم في القواعد و ليس فقط فيما إذا كان يجب تغيير القواعد.

تصنيف (Senge):

قسم **Senge** التعلم الذي تمارسه المنظمات بحسب قدرتها على التكيف أو المبادرة إلى التغيير عبر الابتكار و إتباع سلوك استباقي و ذلك كما يلي:¹

(أ)- **التعلم التكيفي:** و يركز على التغيير التدريجي للتكيف مع ما يحصل في بيئة المنظمة فهو يساعد المنظمة على البقاء و الاستمرار، و لكنه لا يوفر لها الميزة التنافسية.

(ب)- **التعلم التوليدي:** وفق هذا المستوى، تقوم المنظمة ببناء قدرات جديدة و نبذ أساليب العمل السابقة و بشكل مقصود، و يكون ذلك ضروريا في الجانب التشغيلي للمنظمة التي تعمل في بيئة شديدة التغيير، و يترتب على هذا النوع من التعلم تكاليف عالية.

الفرع الثالث: أهمية و مراحل و مقاييس التعلم التنظيمي

أولا: أهمية التعلم التنظيمي:

تكمن أهمية التعلم التنظيمي في النقاط التالية:²

- ❖ زيادة أهمية المعرفة في كل المجالات لتطوير فهمنا للآخرين و لتحقيق مزايا تنافسية، و اختصار الوقت بين إنتاجها و تطبيقها بفضل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
- ❖ التعلم بالنسبة للمؤسسة يعد المتغير الحرج في قدرتها على التعامل مع المتغير المستمر في بيئتها.
- ❖ دور التعلم التنظيمي في تغيير السلوك ليس فقط على المستوى الفردي و إنما على مستوى المنظمة ككل كميدان للفعل الفردي و الجماعي.
- ❖ يقدم أفكارا و تصورات جديدة عن أداء المنظمة و ذلك عبر الالتزام بالمعرفة المنتجة و المستقطبة من مختلف المصادر، و حسن استغلالها خاصة ما تعلق منها بالمعرفة الحرجة.

¹ مصطفى الهدله، أثر التعلم التنظيمي في المرونة الإستراتيجية: دراسة حالة شركة سيرنيل موبايل تيليكوم، بحث مقدم استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2013م، ص37.

² رزيقة رحمون و وسيلة السبتي و يزيد تفرات، التعلم التنظيمي و أثره في تحسين أداء المنظمات، الجزائر، مجلة اقتصاد المال و الأعمال، المجلد 03، العدد الثالث، أكتوبر 2019م، ص521.

- ❖ يشجع التعلم التنظيمي الانفتاح على المحيط الخارجي، و بذلك تتمكن المنظمات من الاستجابة إلى الأحداث و التطورات ورصد كل المؤثرات من خلال القدرة على بناء أنظمة اليقظة.
- ❖ يعد التعلم بالنسبة للمنظمة الأداة الفعالة لإدارة التغيير في بيئة عدم التأكد و التغيير المستمر حيث تكون ملزمة بالتعلم كحتمية لمواكبة التغيير و مواجهة التحديات.

ثانيا: مراحل عملية التعلم التنظيمي:

على الرغم من قبول فكرة التعلم التنظيمي اليوم و أهميته في أداء المنظمات، فإنه لا توجد نظرية أو نموذج متفق عليه من قبل الباحثين يمكن الاستناد عليه دون غيره، فيما يتعلق بوصف المراحل التي تمر بها هذه النظرية. ذلك لأن كل نظرية أو نموذج تحاول أن تشرح عملية التعلم التنظيمي بطريقتها الخاصة، و قدم كل من روبي و ساليس (Robey and Sales) العمليات الأساسية في التعلم التنظيمي المتمثلة في اكتساب المعرفة، و تسهيل عملية الوصول إلى المعلومات في ذاكرة المنظمة، و فيما يلي شرح لمكونات هذا النموذج:¹

(01)- الذاكرة التنظيمية:

و تعرف على أنها: أطر من المعاني المشتركة بين أعضاء المنظمة، وهي تمثل المحور الرئيس لنموذج عملية التعلم التنظيمي، كما يؤكد بعض العلماء و المفكرين أن ذاكرة المنظمة ليست بمعزل عن ذاكرة الأفراد، حيث يتصل الأفراد ببعضهم و يتصرفون بصفة متبادلة، أو بمعنى آخر نتعلم كيف نشترك كأعضاء في الهوية التنظيمية نفسها، و أن نبقي الصور العرضية، و أن نساير الروتين التنظيمي نفسه، و كلها تمثل مكونات الذاكرة التنظيمية.

(02)- اكتساب المعرفة: من أجل تمكين المنظمة من التعلم فإنه لا بد أن تكون لديها القدرة على البحث باستمرار عن معلومات جديدة، و الاستفادة من الخبرات و التجارب التي تمر بها، و دمج ذلك كله في ذاكرتها التنظيمية.

(03)- تسهيل عملية الوصول إلى المعلومات في ذاكرة المنظمة:

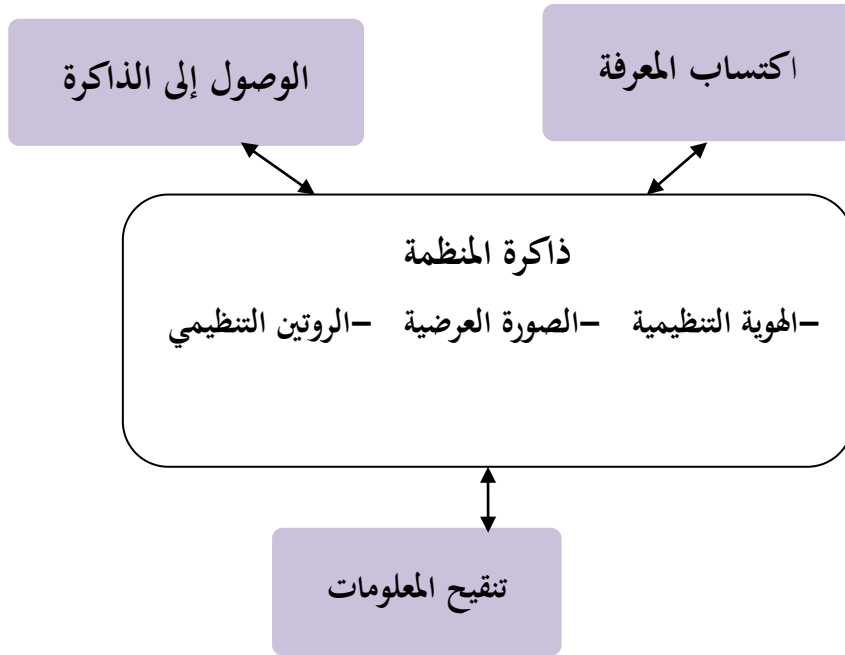
من المهم جدا تصنيف و تنسيق هذه المعلومات، بحيث يكون من السهل على أعضاء المنظمة الوصول على هذه المعلومات عند الحاجة إليها، و تجسيدها في الممارسات بشكل منتظم.

(04)- تنقيح المعلومات الموجودة في ذاكرة المنظمة:

إن مراجعة المعلومات الموجودة في الذاكرة و تنقيحها لا تعني استبعاد و نسيان المعلومات المكتسبة سابقا، و إنما تعني تحديث هذه المعلومات من خلال الاحتفاظ بالمعلومات القديمة و الجديدة في آن واحد، و بالتالي تصبح المنظمة أكثر وعيا بعملية التعلم.

¹ فايز عبد الرحمان الفروخ، مرجع سبق ذكره، ص 26.

الشكل رقم (1-4): نموذج عملية التعلم التنظيمي حسب روبي و سائيس



المصدر: فايز عبد الرحمان الفروخ، مرجع سبق ذكره، ص 27.

ثالثاً: مقاييس التعلم التنظيمي:

اختلف الباحثون في كيفية قياس التعلم المنظمي فطبقاً ل Moilanen فإن¹

➤ استبانة **Pedler** و هي أول أداة قياس كانت تستند إلى دراسة بحثية في بعض الشركات البريطانية و التي أوضحت مفهوم المنظمة المتعلمة، و تضمنت خمسة مجالات قياس رئيسية و هي الإستراتيجية، النظر نحو الداخل، الهياكل، النظر نحو الخارج، وفرص التعلم. و كان التشديد فيها على المنظمة ككل و دور الأفراد في ذلك.

➤ استبانة (**Mayo and Lank**) التي كانت واسعة جداً و تتضمن 187 سؤالاً و تقيس 9 أبعاد، و التشديد فيها كان على تشخيص الأفعال اللازمة لتحقيق أكبر أثر على عملية التطوير في المنظمة المتعلمة و على العوامل التنظيمية و التعلم الفردي و الفرق و الإدارة و القيادة.

➤ استبانة طورت من قبل **Tannenbaum**، و كان الموضوع الرئيس فيها هو بيئة التعلم، كما شدد فيها على العمليات، التدريب، و طرق التعلم المرتبط بالعمل، الدعم الإداري، و التعاون.

➤ -استبانة **Pearn** التي اهتمت بوجهة نظر قيادة و تشجيع التعلم، وكانت سطحية فيما يخص المنظمة المتعلمة ككل، التي اهتمت بالتركيز على طريقة التعلم.

¹ عبد الستار أبراهيم دهام، التعلم المنظمي و أثره في نجاح المنظمات-دراسة ميدانية في شركات وزارة الأعمار و السكان في العراق، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 13، العدد 45، 2007م. ص142.

- استبانة **Sarala** تم تجميع أسئلة هذه الاستبانة تحت الأبعاد التالية: الفلسفة و القيم، الهيكل التنظيمي و العمليات، القيادة و اتخاذ القرار، تنظيم العمل، التدريب و التطوير، التفاعلات الداخلية و الخارجية للمنظمة، و التركيز في هذه الأداة كان حول تحديد ما إذا كانت المنظمة متعلمة أم لا.
- استبانة **Moilanen** و التي طورت من قبل **Watkins and Marsick** و هي الأكثر شمولية، حيث تكونت من أربعة أجزاء وهي: الفرد، الجماعة، المنظمة، و أداء المنظمة. و تتكون من 55 سؤالاً مقسمة على 9 أبعاد هي: التعلم المستمر، الحوار و الاستعلام، تعلم الفريق، النظم، نظام الإتصال، التمكين، القيادة، و الأداء المالي، الأداء المعرفي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث إلى الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب، خصص المطلب الأول لتناول الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، في حين خصص المطلب الثاني لتناول الدراسات السابقة المتعلقة بالتعلم التنظيمي، بينما تناول المطلب الثالث التعقيب عن الدراسة السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

سنتناول في هذا المطلب الدراسات السابقة المتعلقة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين، خصص أولهما لتناول الدراسات المحلية، في حين تناول الفرع الثاني الدراسات الأجنبية التي أجريت خارج البلد.

الفرع الأول: الدراسات المحلية: و هي الدراسات التي أجريت داخل الحدود الجغرافية للجزائر

01-دراسة وهيبية مقدم بعنوان: " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية في الجزائر"(دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري)-أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة وهران، الجزائر. 2014

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

02) دراسة علي فارس و محمد الطاهر طعربي بعنوان: "العلاقة بين الاتجاهات نحو مفهوم المواطنة و المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة"، جامعة سطيف و جامعة الجزائر2، الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 31، 2017م

هدفت هذه الدراسة إلى فحص طبيعة العلاقة بين الاتجاهات نحو مفهوم المواطنة والمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة. وقد تكونت عينة الدراسة من (134) طالباً وطالبة، ولجمع البيانات تم بناء مقياس الاتجاهات نحو مفهوم المواطنة ومقياس المسؤولية الاجتماعية، وبعد المعالجة الإحصائية أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

-توجد علاقة إرتباطية بين الاتجاهات نحو مفهوم المواطنة والمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة.

-توجد علاقة إرتباطية بين الاتجاه نحو مفهوم الهوية والمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة.

-توجد علاقة إرتباطية بين الاتجاه نحو مفهوم الانتماء والمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة.

-توجد علاقة إرتباطية بين الاتجاه نحو مفهوم المشاركة السياسية والمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة

03) دراسة أمجوج صورية و مليك محمد بعنوان: " دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة العمومية دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين لمؤسسة سونلغاز أم البواقي"، قسم العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2019م.

هدفت الدراسة إلى معرفة المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز والدور الذي تلعبه في تحسين أداء المؤسسة العمومية، حيث م الاعتماد في الدراسة على منهج المسح الشامل، كون مجتمع البحث يتكون من 80 مفردة والمتمثل في الموظفين الإداريين لمؤسسة سونلغاز وتندرج الدراسة ضمن الدراسات الوصفية بهدف الوصول على معلومات كافية، كما تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ومن أهم النتائج المتوصل إليها :
*أظهرت الدراسة أن مؤسسة سونلغاز تلتزم بمبدأ المسؤولية الاجتماعية بصفة دائمة من خلال ما تقدمه من برامج كحماية الحقوق وخدمة الصالح العام .

*كشفت الدراسة أن مؤسسة سونلغاز تساهم في تحسين أداء المؤسسة من خلال تطبيق مبدأ المسؤولية .

* بينت الدراسة أن مؤسسة سونلغاز لا تراعي احتياجات ومتطلبات الموظفين .

* أظهرت الدراسة أن العناصر التي تستخدمها المؤسسة تساعد في تحسين أداء المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية من خلال نشر روح التعاون والتنظيم والتسيير الجيد.

04) دراسة طاهر أمينة بعنوان: " أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء الزبون في شركة تيلواز-الشلف-الجزائر"، جامعة حسيبية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 4، 2020م.

استهدفت الدراسة قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء الزبائن لشركة تيلواز الشلف-الجزائر، و ذلك بالاعتماد على المنهج الاستقرائي الاستنباطي، و قد تم اختيار عينة ميسرة من زبائن شركة تيلواز. إذ تم الاعتماد على النسخ الإلكترونية و الورقية حيث بلغ مجموع الإجابات 386 إجابة، و خلصت الدراسة إلى وجود أثر

لمساهمة المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الطوعية) على ولاء زبائن شركة تيلواز، هذا ما يفسره وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين إذ بلغت قيمة معامل الارتباط 59%.

05)-دراسة بن ناسة خديجة و ودان سارة بعنوان:"دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز-المنبعة"، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة غرداية، الجزائر، 2022م.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنبعة، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي في بناء الطرح النظري، و على أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، فتمثل المجتمع الإحصائي في العاملين بمديرية التوزيع المنبعة، و تم اختيار 80 فرد بطريقة عشوائية، وزع عليهم الاستبيان كأداة لجمع البيانات الخام. تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية، و أسفرت الدراسة على جملة من النتائج أهمها:

-وجود مستوى متوسط لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز من وجهة نظر العاملين فيها.

-وجود مستوى متوسط لتحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز من وجهة نظر العاملين فيها.

-وجود علاقة طردية إيجابية قوية بين تبني المسؤولية الاجتماعية و تحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز من وجهة نظر العاملين فيها.

-وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق أبعاد المؤسسة المواطنة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز من وجهة نظر العاملين فيها.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية: هي الدراسات التي أجريت خارج الحدود الجغرافية للبلد.

01)- دراسة وصفي نزال و أحمد أبوا عذبه و أسامة عمر و محمد أبوا حجلة و براء عرفات بعنوان:" أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الإتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء-حالة دراسية لشركة جوال"، مساق مشروع تخرج، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2011م.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الإتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء (حالة دراسية لشركة جوال) حيث تم استخدام المنهج الوصفي، و أجريت الدراسة على

عينة قوامها 100 عميل من عملاء شركة الاتصالات الفلسطينية، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، و تم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. و من أهم ما توصلت إليه الدراسة في نتائجها إلى أن شركة جوال تعمل على زيادة الاهتمام بالبيئة من خلال استخدام وسائل الاتصال التي تجنب البيئة المخاطر المحتملة مستقبلا من خلال الوسائل الحديثة و التكنولوجيا المتطورة.

(02)-دراسة محمد سعيد العمري، أيمن عراي عبد اللطيف، رنده سلامة الباقي بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في المملكة العربية السعودية" 2018.

نشرت هذه الدراسة في مقال صدر نشر في مجلة الاقتصاد و المالية. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصناعية عن طريق تنمية الوعي بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، و تحديد اتجاهات موظفي المؤسسات الصناعية حول أهمية مشاركة منظماتهم في الأنشطة الاجتماعية، و كذلك تحديد العوامل و المعوقات المؤثرة في قيام المؤسسات الصناعية بمسؤولياتها الاجتماعية، من أهم نتائج هذه الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية هي أكثر المتغيرات تأثيرا في الصورة المجتمعية للمؤسسات الصناعية، و أن مجالات المسؤولية الاجتماعية هي أقل المتغيرات تأثيرا في الصور المجتمعية لهذه المؤسسات.

(03)-دراسة وائل محمد جبريل بعنوان: " واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية في ليبيا" 2018.

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

(04)-دراسة سامي غالب عوض العامري بعنوان: " إدراك إدارات البنوك لأهمية الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية-دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في محافظة حضرموت"، مقدم استكمالا للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الأندلس، صنعاء، اليمن، 2018م.

ناقش هذا البحث مشكلة إدراك البنوك العاملة في محافظة حضرموت باليمن لأهمية الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية و كيفية إيجاد نظام لقياس تكاليف المسؤولية الاجتماعية، و قد تم توزيع 106 استبانة استرجع منها 95 استبانة، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية للوصول للنتائج.

و توصلت النتائج إلى وجود مستوى منخفض من الإدراك لدى البنوك المبحوثة لأهمية الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية، و وجود تباين في الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية من قبل المبحوثين بنسب متفاوتة، كما أوضحت النتائج وجود إدراك بأهمية قياس تكاليف المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك المبحوثة.

(05)- دراسة رقية إسماعيل المعايطه بعنوان: " أثر المسؤولية الاجتماعية في بناء الصورة الذهنية للمنظمات دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات الأردنية"، مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2019م.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في بناء الصورة الذهنية لشركة مناجم الفوسفات الأردنية، و تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في شركة الفوسفات الأردنية، و تم اختيار عينة طبقية من مجتمع الدراسة، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبانة و التي تم تحليل معطياتها باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية. و قد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية في بناء الصورة الذهنية للشركة أي أن التزام الشركة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ككل يعزز من الصورة الذهنية للشركة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالتعلم التنظيمي.

الفرع الأول: الدراسات المحلية: و هي الدراسات التي أجريت داخل الحدود الجغرافية للجزائر

(01)-دراسة بوبكر ساخي و أحمد تيغزة بعنوان: " تقدير صدق بنية التعلم التنظيمي وفقاً لنموذج (سينج) بتوظيف النمذجة و التحليل العاملي التوكيدي"، مجلة العلوم النفسي و التربوية، جامعة وهران (2)، وهران، الجزائر، 2018م.

استهدف البحث اختبار صدق بنية التعلم التنظيمي وفقاً لنموذج (سينج) بتوظيف النمذجة و التحليل العاملي التوكيدي، اشتملت الدراسة على عينة حجمها (276) موظف من موظفي المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بالغرب الجزائري (مؤسسة سونلغاز)، استخدم استبيان للتعلم التنظيمي (لسينج)، و استعمل التحليل العاملي التوكيدي باستخدام حزمة (AMOS-22). و أظهرت نتائج الدراسة أن البنية الهرمية لمفهوم التعلم التنظيمي وفقاً لنموذج (سينج) انطوى على مطابقة جيدة للبيانات من جهة، و من جهة أخرى تفوق على النموذجين الآخرين المنافسين: النموذج العاملي الأحادي البعد و النموذج العاملي الخماسي غير الهرمي.

(02)-دراسة بلقاسم جوادي و موسى ذرذاري بعنوان: "التعلم لتنظيمي و علاقته بتمكين العاملين- دراسة ميدانية على عمال مؤسسة توزيع الغاز و الكهرباء بولاية الأغواط-"، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و المالية، جامعة بسكرة و جامعة الأغواط، الجزائر، 2018م.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين التعلم التنظيمي تمكين العاملين لدى عينة من عمال مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالأغواط، و لتحقيق أغراض البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، و على مقياس التعلم التنظيمي و مقياس تمكين العاملين، كما تم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات الخام.

و من أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج هو وجود علاقة إرتباطية موجبة بين التعلم التنظيمي و تمكين العاملين لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء و الغاز لولاية الأغواط.

03)-دراسة صباح ترغيني بعنوان: "دراسة استطلاعية لمدى ممارسة مؤسسة كوندور-برج بوغريج-للتعلم التنظيمي الخارجي لدعم الابتكار في منتجاتها"مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة بسكرة، الجزائر، 2020م.

حاولت هذه الدراسة اختبار و قياس مساهمة التعلم التنظيمي بأبعاده الثلاثة:(التعلم من الزبائن، التعلم من المنافسين، التعلم من الموردين)في الابتكار في المنتجات، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كما اعتمدت على مقارنة كمية بالتطبيق على دراسة حالة مؤسسة كوندور لإنتاج الأجهزة الكهرومنزلية و الإلكترونية، تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان، إضافة إلى مقابلة موجهة مع السيد مدير الجودة. و أظهرت نتائج الدراسة تأثير بعدين من أبعاد التعلم التنظيمي الثلاثة في تطوير المنتجات، في حين لم تكن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للبعد الأول للتعلم التنظيمي في تطوير المنتجات.

04)-دراسة حمزة معمري و سمرة كحلات بعنوان: " التعلم التنظيمي في قطاع التعليم العالي: أبعاد و رهانات تحويل الجامعة إلى منظمة متعلمة"، مجلة المفكر، جامعة الجزائر (2) أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2022م.

حاولت هذه الدراسة الكشف عن اتجاهات التعلم التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، و الكشف عن محفزات ومعوقات تطبيق أبعاد التعلم التنظيمي، مع تحديد النموذج الأنسب لتطبيق مشروع المنظمة المتعلمة كنتيجة لتطبيق التعلم التنظيمي، و كذلك قياس درجة توافر ممارسة التعلم التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر.

و أوضحت نتائج الدراسة أن من محفزات التعلم في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر:التعلم الجماعي، الثقافة، القيادة. و من معوقات التعلم التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر: نقص الموارد، العزلة الفكرية، ضيق وقت التفكير.

05) دراسة لبنى بورويينة و صالح حميمدات بعنوان: " أثر أبعاد المنظمة المتعلمة في تحقيق الإبداع التنظيمي حسب مقياس (DLOQ) ل (Marsick and Watkins) لموظفي سونلغاز- فرع جيجل-"، جامعة جيجل، الجزائر، المجلة الجزائرية للأبحاث و الدراسات، المجلد05، العدد01، 2022م.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر أبعاد المنظمة المتعلمة في تحقيق الإبداع التنظيمي لموظفي شركة سونلغاز-فرع جيجل- بالاعتماد على مقياس (DLOQ) ل (Marsick and Watkins). و باستخدام أسلوب المعاينة العشوائية البسيطة تم توزيع الاستبيان على عينة من الموظفين قدرها 65 مفردة، و توصلت الدراسة لوجود أثر إيجابي لبعد (التمكين الشخصي و القيادة الإستراتيجية) للمنظمة المتعلمة في تحقيق الإبداع التنظيمي للشركة محل الدراسة عند مستوى المعنوية (0.05).

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية: هي الدراسات التي أجريت خارج الحدود الجغرافية للبلد

01-دراسة عبد الستار أبراهيم دهام بعنوان: " التعلم التنظيمي و أثره في نجاح المنظمات، دراسة ميدانية في شركات وزارة الأعمار و الإسكان في العراق"، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد 13، العدد 45، 2007م.

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى التعلم المنظمي و النجاح في هذه الشركات و الأثر بينهما و يهدف البحث إلى تحديد مستوى الأبعاد، و تم جمع البيانات بواسطة الاستبانة و التي تضمنت إجابات 66 مديرا باستعمال الأساليب الاحصائية: المتوسط الحسابي، نماذج الانحدار الخطي البسيط. و برهنت نتائج هذه الدراسة أن لدى الشركات مستوى مقبول من التعلم المنظمي و النجاح، كما كشفت النتائج أن التعلم المنظمي يؤثر معنويا في نجاحها.

02- دراسة فاضل جميل طاهر بعنوان: " تأثير أبعاد التعلم التنظيمي في توافر أبعاد المنظمة المتعلمة، دراسة وصفية تحليلية لآراء عينة من العاملين في وزارة التخطيط العراقية"، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2011م.

هدف هذا البحث إلى دراسة تأثير و علاقة أبعاد التعلم المنظمي في توافر أبعاد المنظمة المتعلمة في وزارة التخطيط العراقية من حيث العلاقة و التأثير إذ حددت أبعاد التعلم المنظمي ب (ديناميكية التعلم، التمكين الإداري، إدارة المعرفة، تطبيق التكنولوجيا) بينما حددت أبعاد المنظمة المتعلمة ب(القيم الثقافية، نقل المعرفة، الاتصال، خصائص العاملين)، استخدمت الاستبانة لجمع البيانات في هذه الدراسة من عينة قصدية لأربعين عامل من العاملين بوزارة التخطيط العراقية بمختلف المواقع الوظيفية. و من أبرز ما توصلت إليه نتائج الدراسة، وجود علاقة ارتباط و تأثير للتعلم المنظمي بالمنظمة المتعلمة في الوزارة المبحوثة.

03-دراسة مصطفى الهدله بعنوان: " أثر التعلم التنظيمي في المرونة الإستراتيجية،دراسة حالة شركة سيريتل موبايل تيليكوم" بحث مقدم استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2013م.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار التعلم التنظيمي بمختلف جوانبه (قدرات التعلم، درجة التعلم على مختلف المستويات، تدفق التعلم) في المرونة الإستراتيجية و ذلك في شركة سيريتل موبايل تيليكوم. و لتحقيق ذلك تم إتباع المنهج الكمي من خلال الاعتماد على الاستبيان (الذي وزع على مديري الوحدات و الأقسام و العاملين في قسم التخطيط) و المقابلات و الملاحظة و الوثائق كأساليب لجمع البيانات اللازمة لاختبار الفرضيات. و أظهرت نتائج الدراسة توفر جميع المتغيرات (قدرات التعلم، درجة التعلم على مختلف المستويات، تدفق التعلم، المرونة الإستراتيجية) بدرجة تراوحت بين العالية و العالية جدا. كما أظهرت وجود تأثير معنوي لكل من (قدرات

التعلم، درجة التعلم على مختلف المستويات، تدفق التعلم) في المرونة الإستراتيجية. و باستخدام نموذج الانحدار المتعدد، أظهرت نتائج الدراسة أن (التعلم على المستوى التنظيمي، التدفق الأمامي للتعلم) هما الأكثر تأثيراً في المرونة الإستراتيجية.

04) دراسة رحمة بنت محمد صالح الغامدي بعنوان: "درجة توفر أبعاد المنظمة المتعلمة بالمدارس الثانوية بمنطقة الباحة"، جامعة الأزهر، مجلة كلية التربية، العدد 167، الجزء الثاني، مصر، 2016م.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة توفر أبعاد المنظمة المتعلمة بالمدارس الثانوية بمنطقة الباحة و الكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات (الجنس، طبيعة العمل، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدورات التدريبية). و استخدم المنهج الوصفي بالاعتماد على مقياس أبعاد المنظمة المتعلمة (DLOQ) المعدل بواسطة (Marsick and Watkins)، و ذلك على عينة طبقية عشوائية مكونة من 396 مديرة/ة و معلم/ة.

و أظهرت نتائج الدراسة أن توفر أبعاد المنظمة المتعلمة بالمدارس الثانوية جاء بدرجة كبيرة، و من أهم ما كشفت عنه النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتقدير توفر أبعاد المنظمة المتعلمة في المدارس تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث على الأداء ككل و الأبعاد هي: (فرص التعلم، الحوار، المشاركة الجماعية، و البيئة الخارجية).

05)-دراسة فاطمة علي الفرجاني و إيمان فرج الطيرة بعنوان: "التعلم التنظيمي و علاقته بالرشاقة التنظيمية دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الإفريقية-بنغازي"، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، ليبيا، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 6 العدد الأول، 2023م.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى التعلم التنظيمي وأبعاده (التعلم التكويني، التعلم التوليدي)، ومستوى الرشاقة التنظيمية وأبعادها (الاستشعار، اتخاذ القرار، الممارسة) في شركة الخطوط الجوية الإفريقية بمدينة بنغازي بليبيا، كما هدفت أيضاً إلى تحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين التعلم التنظيمي والرشاقة التنظيمية وأبعادهما بالشركة، و تم إتباع الدراسة المنهج الوصفي، و تم تطوير استمارة الاستبانة استناداً على بعض الدراسات السابقة، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة (220) موظف و تم اختيار عينة عشوائية بسيطة حجمها (140) موظف، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، و قد كشفت نتائج الدراسة عن وجود مستوى متوسط من التعلم التنظيمي والرشاقة التنظيمية بأبعادهما بالشركة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التعلم التنظيمي والرشاقة التنظيمية.

المطلب الثالث: التعقيب الدراسات السابقة.

سنحاول في هذا المطلب تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (المحلية والأجنبية) واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

الجدول (1 - 2): أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

أوجه المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
أداة جمع المعلومات	الاستبانة	الاستبانة بالإضافة : إلى المقابلة، الملاحظة، النمذجة، حزمة AMOS ₂₂ ، التحليل العملي التوكيدي.
المنهج المستعمل	المنهج الوصفي	المنهج الوصفي ، المنهج الكمي، المنهج الاستقرائي الاستنباطي.
أداة تحليل المعلومات	برنامج الحزمة الإحصائية لعلوم الاجتماعية SPSS	برنامج SPSS ، نموذج المعادلات الهيكلية، أسلوب تحليل مغلف البيانات DEA .
نوع القطاع	القطاع العام	القطاع العام، القطاع الخاص.
من حيث الزمان والمكان	سنة 2023م، بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز، المنبعا، الجزائر.	أجريت الدراسات السابقة ما بين 2007-2023م، أجريت الدراسات المحلية بالجزائر أما الأجنبية فقد أجريت خارج الجزائر (فلسطين، العراق، عمان..الخ).
من حيث العينة	بلغ حجم العينة 80 فرد	اختلاف و تباين كبير في حجم العينة.
من حيث متغيرات الدراسة	المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي.	بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية: ارتبط هذا المفهوم مع مفاهيم مختلفة مثل:(المؤسسة المواطنة، تحسين الأداء، ولاء الزبون، الميزة التنافسية..الخ). بالنسبة للتعلم التنظيمي: ارتبط مع مفاهيم متعددة نذكر منها(دعم الابتكار، تمكين العاملين، المرونة الإستراتيجية، المنظمة المتعلمة..الخ).
من حيث أبعاد متغيرات الدراسة	أبعاد المسؤولية الاجتماعية. أبعاد التعلم التنظيمي.	هناك تشابه في بعض الدراسات التي استخدمت نفس الأبعاد، و هناك اختلاف في المقاييس

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

✚ مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يمكن مجال الاستفادة من الدراسات السابقة كونها:

- ✓ تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحثة لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛
- ✓ ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
- ✓ ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة و كاملة لموضوع الدراسة مما سهل على الباحثة في الانطلاق في الدراسة الحالية؛

- ✓ ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للباحثة في إعداد المنهجية المتبعة؛
- ✓ ساعدت الباحثة في صياغة الفرضيات؛
- ✓ المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الباحثة على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
- ✓ الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر عليه الكثير من الجهد والوقت.

خلاصة الفصل:

يعد تبني المسؤولية الاجتماعية و الالتزام بها من مظاهر أصالة المؤسسات التي تدل على مدى قوة ارتباطها بالمحيط الذي تنشط فيه، و مدى اهتمامها بخدمة المجتمع، و تركيزها على الجوانب الملموسة و الحسية التي تعزز من مكانتها، و تسمح بتحسين صورة المؤسسة، كما يعبر التعلم التنظيمي عن قوة التنسيق و الترابط بين أفراد المنظمة و مدى اهتمامها بمجال التدريب و التطوير خصوصا في مجال تداول المعلومات و المعرفة.

و قد تطرقنا في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، و المتمثلة في المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي، حيث تضمن هذا الفصل مبحثين خصص المبحث الأول لتناول الأدبيات النظرية المتعلقة بمفاهيم الدراسة (ماهية المسؤولية الاجتماعية و ماهية التعلم التنظيمي)، في حين تضمن المبحث الثاني لتناول الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة، و التي تم الاعتماد عليها في بناء الإطار النظري، و كذا تحديد مسار الدراسة الحالية في جانبها التطبيقي.

و من أهم ما يجب الإفصاح عنه بعد تناول للجانب النظري هو أن هناك صعوبة في تصور العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي، لتترك المجال للدراسة التحليلية لإزالة اللبس عن طبيعة هذه العلاقة إن وجدت.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى الأدبيات النظرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي، والدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين، يأتي هذا الفصل لتجسيد المفاهيم التي تم التطرق إليها سابقاً، حيث أجريت الدراسة الميدانية في "الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز - مديرية التوزيع بالمنية".

قسم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

✓ **المبحث الأول: عرض المؤسسة محل الدراسة:** قبل الشروع في دراسة التطبيقية، لا بد من أن نتطرق في هذا المبحث إلى تعريف على المؤسسة محل الدراسة، و عرض الهيكل التنظيمي و أهم وظائف "الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز - مديرية التوزيع بالمنية".

✓ **المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها:** سوف نتطرق في هذا المبحث إلى توزيع العينة حسب خصائصها و عرض نتائج الدراسة و فق المحاور و الأبعاد، بالإضافة إلى اختبار صحة فرضيات الدراسة تحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول: عرض المؤسسة محل الدراسة

سنحاول في هذا المبحث تقديم الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز، و التعرف على نشأتها، مهامها و أهدافها، و من ثم التطرق إلى هيكل تنظيمي للشركة، بعد ذلك سنسلط الضوء على مديرية التوزيع بالمنية كونها المؤسسة محل الدراسة، حيث سيتناول المطلب الأول تقديمًا لمجمع سونلغاز، في حين سيخصص المطلب الثاني للتعرف على مديرية التوزيع بالمنية، أما المطلب الثالث فسيتضمن الهيكل التنظيمي لمديرية و كذا عرض لأهم الوظائف بها.

المطلب الأول: تقديم مجمع سونلغاز

المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز " **Sonelgaz** " هي مؤسسة عمومية جزائرية تنشط في مجال إنتاج و نقل الطاقة و توزيعها، و قد مرت شركة سونلغاز بمراحل عديدة تمثلت فيما يلي:
1947: تم إنشاء كهرباء و غاز الجزائر EGA رقم 471002 في 1947/06/05 وهي مكلفة بإنتاج الكهرباء و الغاز.

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

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

1969: إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بمرسوم رقم 59/69 الصادر عن الجريدة الرسمية في أول أوت سنة 1969، تحول اسم EGA إلى سونلغاز التي أصبحت شركة وطنية للكهرباء و الغاز، وفي هذا الوقت كانت الشركة من الحجم الكبير أين تجاوز عدد عمالها 6000 موظف، وقد حدد المرسوم مهمة رئيسية لها تتمثل في الاندماج بطريقة منسجمة في سياسة الطاقة الداخلية للبلاد. إن احتكار نقل، توزيع، استيراد و تصدير الطاقة الكهربائية المخصصة لسونلغاز قد عزز من مكانة الشركة، كما وجدت نفسها قد اسند إليها تسويق الغاز الطبيعي داخل الوطن وهذا لجميع أصناف الزبائن .

1975 : في هذه المرحلة تم الفصل بين النشاطات الميدانية و النشاطات القاعدية و كذا إنشاء وحدات كهرباء

1983 : إعادة هيكلة سونلغاز والتي جاء معها ستة مؤسسات حيث أصبحت شركة سونلغاز في هذه السنة ذات خدمات عمومية و تسيير و تسويق المؤسسة و بذلك تكتسب فروع الأعمال التالية :

KAHRIF : الأشغال الكهربائية

KAHRKIB : تركيب البنى التحتية و الإنشاءات الكهربائية

KANAGAZ : أشغال الهندسة المدنية

AMC : صناعة العدادات و مختلف التجهيزات المستعملة في المراقبة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

1995 : أصبحت في سنة 1995 هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري بمرسوم 280/95 ليوم 07/09/1995 سونلغاز على رأس نجد مجلس التوجيه الرقابي (. COS) الطاقة، كذلك التدخل في هذا الميدان خارج حدود الجزائر، وباعتبارها مؤسسة ذات أسهم فعليها اكتساب محفظة سنة 2002: تحولت سونلغاز إلى مؤسسة ذات أسهم، هذا التحول أعطى سونلغاز التوزيع في مبادئ أخرى في قطاع الأسهم وقيم منقولة أخرى مع إمكانية مشاركتها في مساهمات في شركات أخرى.

2004 : أصبحت سونلغاز عبارة عن مجمع (HOLDING) خلال السنوات 2006/2004 أين أصبحت " سونلغاز" مجمع أو مجموعة مؤسسات تم إعادة هيكلة الفروع المكلفة بالنشاطات الرئيسية

- سونلغاز إنتاج كهرباء SPE

- مسير شبكة النقل الكهربائي SDC

- مسير شبكة نقل الغاز GRTG

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

سونلغاز للتوزيع: الجزائر العاصمة (SPA)

سونلغاز للتوزيع: الجهة الوسطى (SDC)

سونلغاز للتوزيع: الجهة الشرقية (SDE)

سونلغاز للتوزيع: الجهة الغربية (SDO)

المطلب الثاني: تقديم مديرية التوزيع المنيعة

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

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

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي و أهم وظائف الشركة

من خلال الهيكل التنظيمي¹ يمكن التعرف على أهم الوظائف بمدرية التوزيع المنبوعة:

مدير التوزيع: يعتبر المسؤول الأول و المباشر على جميع العمليات المتعلقة بتسيير المديرية، حيث يقوم

بالمتابعة و الإشراف و التنسيق بين جميع الهياكل التابعة إداريا للمديرية، و من مهامه:

❖ التقييم السنوي للميزانية الختامية للمديرية .

❖ يمثل المؤسسة لدى السلطات المحلية.

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

❖ يشرف على الموازنات التقديرية.

مكلف بالإعلام: تم استحداث هذا المنصب استجابة لإستراتيجية المنظمة، و التي تقتضي التكيف مع

متغيرات البيئة الخارجية للمنظمة و الانفتاح على المحيط، حيث ترتبط مهامه بالمتعاملين مع الشركة مثل:

الزبائن، مؤسسات الدولة و غيرها.

مكلف بالشؤون القانونية: يهتم بمتابعة المسائل المتعلقة بالنزاعات و تمثيل المؤسسة لدى الجهات القضائية، و

كذا متابعة اللجان المكلفة بتسيير الصفقات.

مهندس الوقاية و الأمن: يسهر على تسيير الشؤون المتعلقة بحفظ النظام العام داخل محيط المؤسسة و مراقبة

ممتلكاتها، حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء، مثل وضع العمود الكهربائي

في المكان الملائم.

مكلف بالأمن الداخلي: تتمثل مهام المكلف بالأمن الداخلي في توفير الأمن، السلامة و الحماية داخل

المؤسسة.

1) قسم الموارد البشرية:

يهتم هذا القسم بتزويد المديرية بالموارد البشرية وبتسيير شؤون العمال و ينقسم بدوره إلى قسمين أو مصطلحتين :

مصصلحة المستخدمين ومصصلحة التطوير ومكلف بتطوير الموارد البشرية ولكل نشاطات متعلقة بها منها :

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

2)شعبة الأشغال العامة :

يهتم بكل ما يخص بنايات المصلحة و ضمان تمولينها بالتجهيزات والوسائل المختلفة للسير الحسن لنشاطها

مثل:

صيانة جميع عتاد الإعلام الآلي دوريا.

3) قسم المحاسبة و المالية

¹ أنظر الملحق رقم 01.

: يسهر على استعمال أفضل التقنيات لمتابعة النشاطات في المؤسسة ويسجل كل الكتابات المحاسبة انطلاقاً من التقدم النقدي للتحركات المالية وهذه المعلومات تسمح بتقدير إنجازات المؤسسة، و من مهامه: -مراقبة التسجيلات المحاسبية لكل العمليات -استخراج النتيجة المحاسبية للمديرية-استخراج فروق الجرد-متابعة حسابات الخزينة.

4) قسم تسيير نظام المعلوماتية:

يتكلف بتسيير الشبكة المعلوماتية و تتمثل مهامه في: إنشاء بنك المعلومات - حفظ المعلومات المتعلقة بتاريخ الزبائن - تسيير جميع تجهيزات الإعلام الآلي - صيانة أنظمة الإعلام الآلي.

5) قسم العلاقات التجارية :

هو قسم يتكلف بتسيير المصالح التجارية و تتمثل مهامها فيما يلي : استقبال زبائن الكهرباء والغاز -وضع فاتورة الدفع وتسجيلها - متابعة و تحليل ديون الزبائن -تم مراقبة ورصد فواتير العداد- القطع و الوضع بالخدمة للعدادات.

6) قسم استغلال الكهرباء:

يسير شبكة الكهرباء و من مهامه: إعداد برامج الشبكة الكهربائية و متابعتها-التدخل في حالة جود عطب أو خطر في الشبكة و إصلاحه- تسيير العدادات و إصلاحها.

7) قسم الدراسات و تنفيذ أشغال الكهرباء والغاز:

يهتم بكل ما يتعلق بأشغال الكهرباء والغاز و من مهامه: الإعلان عن المناقصات و الاتفاقيات و إنجازها- جمع الملفات التقنية للأشغال المبرجة للانجاز.

8) قسم استغلال الغاز:

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

المبحث الثاني : عرض وتحليل النتائج وتفسيرها

سنتطرق في هذا المبحث لعرض و تحليل النتائج المتوصل إليها، حيث قسم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، خصص المطلب الأول لعرض منهجية الدراسة المتبعة، في حين خصص المطلب الثاني لتحليل و مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بالثبات و الصدق و عرض لتوزيع العينة حسب خصائصها، كما خصص المطلب الثالث اختبار صحة فرضيات الدراسة.

المطلب الأول : منهجية الدراسة

بغية الوصول لأهداف الدراسة، تم إختيار الاستبيان و الاعتماد عليه كأداة جمع المعلومات و البيانات الأولية ، حيث تم تصميمه بعد مراجعة مجموعة من الاستبيانات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي، مع مراعاة فرضيات الدراسة .

الفرع الأول: منهج الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة أولاً: منهج الدراسة

طبقت هذه الدراسة على مستوى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز مديرية التوزيع المنبوعة حول " دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التعلم التنظيمي "، حيث أن المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي. يرتبط المنهج الوصفي بالظواهر بقصد وصفها و تفسيرها للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة و العوامل التي تتحكم فيها، و استخلاص النتائج.¹ فهو يعبر عن الظاهرة المدروسة و يصفها وصفا كميا و كيفيا دقيقا، باعتباره أحد أشكال التحليل العلمي المنظم لوصف مشكلة ما. فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم إتباع أسلوب دراسة الحالة حيث تم تصميم استبيان و توزيعه بغرض جمع البيانات اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة.

ثانياً: مجتمع و عينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمديرية التوزيع للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنبوعة، حيث تم توزيع الاستمارات بطريقة المعاينة العشوائية على الموظفين بالشركة، و منحهم مدة لا تقل عن يومي عمل للإجابة عن استمارة الاستبيان، و قد شملت عينة الدراسة 80 فرد من الموظفين العاملين بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز-مديرية التوزيع المنبوعة.

ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

قصد الوصول لأهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة هذه البيانات، و ذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" النسخة رقم 26 بالاستعانة ببرنامج الجدول Excel في التحليل و استخراج الرسوم البيانية، و في محاولة منا للوصول لنتائج دقيقة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

❖ اختبار ثبات و صدق المقياس باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ و لقياس الاتساق الداخلي للفقرات.

❖ التكرارات و النسب المئوية لمعرفة توزيع العينة حسب الخصائص الديمغرافية

❖ جداول اتجاه العينة (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، درجة الموافقة) لمعرفة توزيع العينة حسب المحاور و اختبار الفرضيتان الجزئيتان الأولى و الثانية.

¹ إبراهيم بختي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية(المذكورة، الأطروحة، التقرير، المقال) وفق طريقة الـ IMRAD ، الطبعة الرابعة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التنسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 1995-2015.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

❖ معامل الارتباط بيرسون Pearson لدراسة العلاقة بين المتغيرين و بالتالي اختبار الفرضية الجزئية الثالثة.

❖ حساب الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression لتوضيح أثر المتغير المستقل على التابع لاختبار الفرضية الجزئية الرابعة.

الفرع الثاني: شرح للمقياس و إحصائية الاستبانات

أولا: شرح للمقياس المستخدم في الدراسة

قبل تناولنا لنتائج الدراسة وفقا للمحاور كان لا بد لنا من تقديم سلم القياس المعمول به في هذه الدراسة، و الذي تمثل في مقياس ليكارت الخماسي، حيث يعتبر هذا المقياس الأكثر شيوعا، فهو يقيس درجة موافقة أو عدم موافقة الباحثين على عبارات الإستبيان، و يأخذ خمسة احتمالات على أن يكون لكل منها درجة تحدد أهمية العبارة، و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-1): درجة أهمية بنود الإستبانات

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
5	4	3	2	1	النقطة
[5-4.20]	[4.19-3.40]	[3.39-2.60]	[2.59-1.80]	[1.79-1]	الدرجة

المصدر: من إعداد الطالبة.

تم حصر الدرجات من خلال حساب المدى حيث يساوي

$$\text{المدى} = \text{الحد الأعلى للفئة} - \text{الحد الأدنى للفئة} = 4 - 1 = 3$$

$$\text{ثم حساب طول الفئة: طول الفئة} = \text{عدد الفئات} / \text{المدى} = 4 / 3 = 1.33$$

و تبعا لقيمة المتوسط الحسابي للفقرات يتم تحديد المجال الذي تقع فيه و بالتالي تحديد توجه استجابة الباحثين، و تم تبسيط هذا المقياس إلى ثلاث فئات (منخفض، متوسط، مرتفع) و هذا للاستفادة منها لاحقا في التحليل، حيث اعتبرنا أن عدد الفئات هو 3 و نحسب

$$\text{طول المدى} = \text{المدى} \div \text{عدد الفقرات} = 3 \div 4 = 0.75$$

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

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

المصدر: من إعداد الطالبة.

رابعا: إحصائيات استمارات الإستبيان

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول (...): يوضح إحصائيات الاستبانات:

الجدول رقم (2-3): إحصائية الاستبانات

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

المصدر: من إعداد الطالبة.

من خلال قراءة الجدول أعلاه تبين أن عدد الاستبانات المفقودة كان 15 استبانة بنسبة 19% من الوحدة الإحصائية، وهذا أمر عادي بالنظر لطبيعة نشاط الشركة (خروج الموظفين لبعثات خارج المجال الجغرافي للشركة، كما نلاحظ أن عدد الاستبانات الملغاة بلغ 5 استبانة و هو ما يعزى لنفس الأسباب السابق ذكرها. تمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS نسخة رقم 26 ، حيث تم تفرغ البيانات في البرنامج لتحليلها. بعدها تم استرجاع الاستبانات، تم ترقيمها و تفرغها في قاعدة البيانات الخاصة ببرنامج التحليل الإحصائي، لتصبح جاهزة لعملية التحليل الإحصائي.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: اختبار الصدق و الثبات لأداة الدراسة

أولاً- اختبار الثبات الكلي للاستبانة:

تم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام اختبار ألفا كرونباخ Alpha Cronbach و ذلك من خلال برنامج SPSS لمعرفة الاتساق الداخلي لفقرات و أسئلة الاستبانة، و مدى مصداقية اعتماد النتائج. يأخذ معامل الثبات قيمة تتراوح ما بين الصفر و الواحد الصحيح و الدلالة كالتالي:

$0 = \alpha$ ، معناه أنه ليس هناك ثبات في بيانات الاستبانة.

$1 = \alpha$ ، معناه أنه هناك ثبات تام في بيانات الاستبانة.

$0 < \alpha < 1$ ، معناه أنه هناك ثبات نسبي في بيانات الاستبانة.

على ألا تقل نسبة الثبات المحصلة عن النسبة المقبول بها و هي 0.60 ، حيث كلما زادت النسبة عن هذه القيمة كلما زادت مصداقية البيانات، و الجدول الموالي يوضح قيمة ألفا كرونباخ المحصلة في الدراسة:

الجدول رقم (2-4) معامل الثبات ألفا كرونباخ

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

اختبار الثبات الكلي للدراسة	
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
32	0.949

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق، نجد أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغت $\alpha = 0.949$ و هي نسبة عالية بالمقارنة مع النسبة المقبولة 0.60، مما يدل على أن المبحوثين يفهمون عبارات الاستبانة بالطريقة نفسها و مثلما يقصد بها الباحث، كما يدل على اتساق و ترابط عبارات و فقرات الاستبانة.

ثانياً-اختبار الصدق و الثبات لمحاور الدراسة:

تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة، و النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(2-5): اختبار الصدق و الثبات لمحاور الدراسة

المحاور	عدد الأبعاد	عدد العبارات	الثبات	الصدق = جذر التربيعي للثبات
المسؤولية الاجتماعية	4	16	0.888	0.942
التعلم التنظيمي	4	16	0.932	0.965
المجموع	8	32	0.949	0.974

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معامل الثبات الكلي للدراسة قوي جدا و قريب جدا من 1، و أن معاملات ثبات المحاور لكل من محور المسؤولية الاجتماعية و محور التعلم التنظيمي بلغت (0.88) و (0.93) على التوالي، و بمعاملات صدق بلغت (0.94) و (0.96) لكل من محور المسؤولية الاجتماعية و محور التعلم التنظيمي على التوالي، في حين بلغ معامل الصدق الكلي للدراسة قيمة (0.94) و هو معامل قوي جدا، و يمثل نسبة ثبات ممتازة تقدر ب 94% و نسبة صدق تقدر ب 97%، و هذا يدل على أن الاستبيان ككل يتمتع بدرجة كبيرة جدا من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني، كما يدل على أنه لو تكررت الدراسة في نفس الظروف الدراسة الحالية على نفس العينة نصل إلى نفس النتائج.

الفرع الثاني: توزيع العينة حسب خصائصها

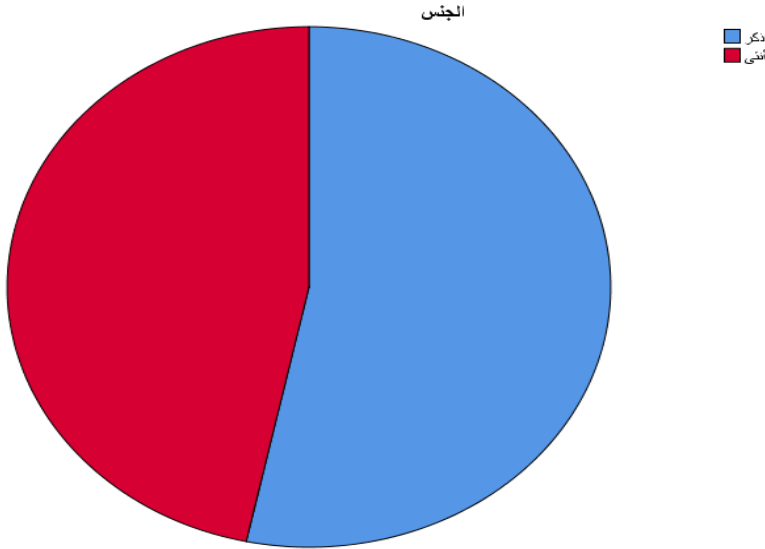
أولا: توزيع العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (2-6): توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	فئات المتغير
53.3	32	ذكر
46.7	28	أنثى
100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

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



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول و الشكل السابقين يتضح أنه: بلغ عدد الذكور 32 ذكر و هذا ما نسبته 53.3 %، أما الإناث فبلغ عددهن 28 أنثى و هو ما يوافق نسبة 46.7 %، و كتفسير لهذه النتيجة نقول أن تواجد الذكور في العينة المدروسة أكثر من الإناث قد يرجع إلى أن مديرية التوزيع لشركة سونلغاز بالمنطقة تعتمد في توظيفها على فئة الذكور بدرجة أكبر من توفيقها للإناث و الأمر يرجع إلى طبيعة العمل داخل الشركة (شركة كهرباء و غاز) و الذي تكون فيه بحاجة إلى عمال ذكور خصوصا الأعمال المتعلقة بشبكات الكهرباء مثل تركيب عدادات الكهرباء و الغاز (أعمال تقنية).

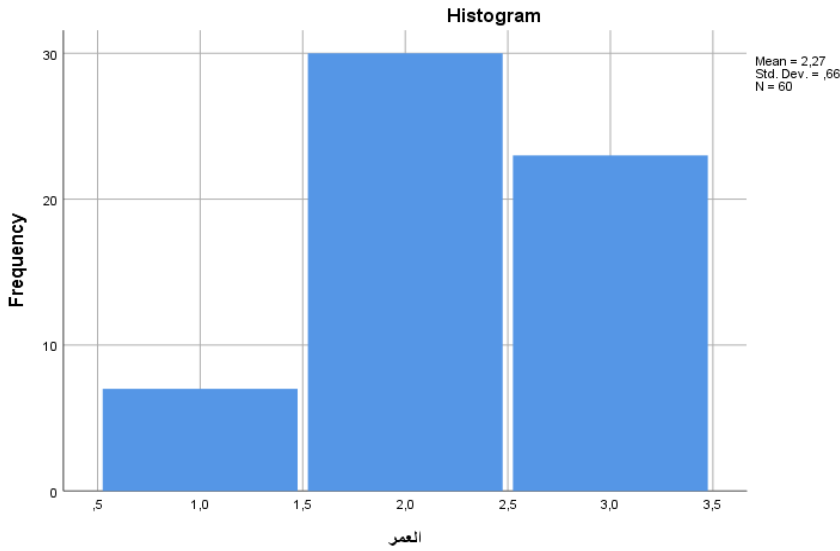
ثانيا: توزيع العينة حسب العمر:

الجدول رقم 2-7: توزيع العينة حسب العمر

فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	7	11.7
من 30 إلى 40 سنة	30	50
أكثر من 40 سنة	23	38.3
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

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



المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

كقراءة للجدول و الشكل السابقين: نلاحظ أن هناك تباين كبير في تكرار الفئات العمرية للعينة المدروسة، حيث حصلت الفئة "من 30 إلى 40 سنة" على أعلى تكرار قدره 30 فرد بنسبة تقدر ب: 50 % ، في حين حصلت فئة "أكثر من 40 سنة" على تكرار بلغ قدره 23 فرد، وهو ما يمثل نسبة 38.3 % و في الأخير فئة "أقل من 30 سنة" و التي قدر تكرارها ب: 7 أفراد أي ما نسبته 11.7 %.

و كتفسير لما قدم سابقا نقول بأن أغلب أفراد عينة الدراسة تزيد أعمارهم عن 30 سنة، أي أنهم يمتلكون طاقة جسمية تمكنهم من شغل هذه الوظائف، و هذا ما تعتمد عليه الشركة في سياسة توظيفها، باعتبار أن فئة الشباب قوة و مورد بشري ذو طاقة و إنتاجية عالية.

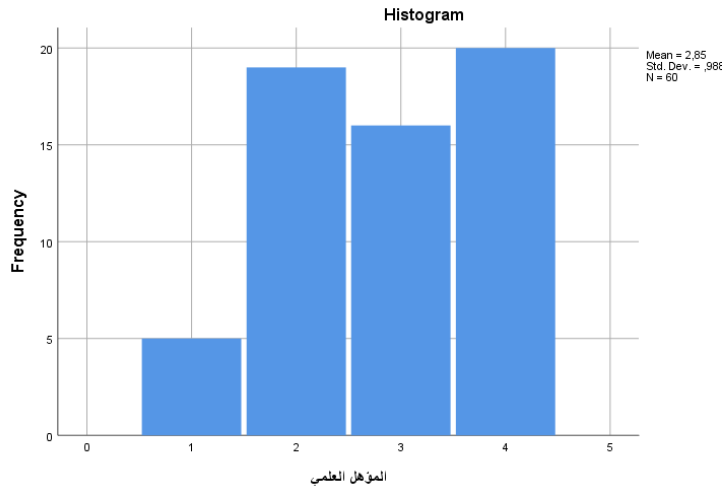
ثالثاً: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم 2-8: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	5	8.3
تقني سامي	19	31.7
ليسانس	16	26.7
ماستر	20	33.3
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

الشكل رقم 2-3: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول و الشكل السابقين نجد:

حازت فئة " ماستر"على أعلى تكرار و الذي بلغ قدره 20 فرد، أي نسبة 33.3 % ، تليها فئة " تقني سامي" و التي قدر تكرارها ب: 19 فرد و هو ما يمثل نسبة 31.7 % ، ثم تأتي بعدها فئة " ليسانس" ، و التي بلغ تكراره 16 فرد، و هو ما يقابل نسبة 26.7 %، في حين أخذت فئة " تقني سامي " أدنى تكرار في المجموعة و الذي قدر ب 5 أفراد، أي ما نسبته 8.3 %.

و تفسيراً لهذه النتائج يمكن القول بأن الشركة تعتمد في توظيفها بدرجة كبيرة على مخرجات قطاع التعليم العالي من خريجي جامعات و إدارات جامعية كونها أخذت أكبر تكرار، بمجموع 36 فرد من أصل 60 فرد

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الذين شملتهم العينة، و الذين ينتمون إلى فئة " ماستر " و " ليسانس "، كما و أنها تستقطب - بدرجة أقل من سابقها - مخرجات قطاع التكوين المهني، فقد اشتملت العينة على 19 فرد من خريجي المعاهد الذين يحملون شهادة تقني سامي، و فيما يخص مستوى الثانوي فإن الشركة تستقطب مخرجاتها بنسب ضئيلة جدا. إذا، مخرجات التعليم العالي من حملة شهادات ليسانس و الماستر كفاءات مهنية عالية الجودة تتوافق من حيث المؤهل العلمي مع شروط التوظيف المتبناة لدى الشركة.

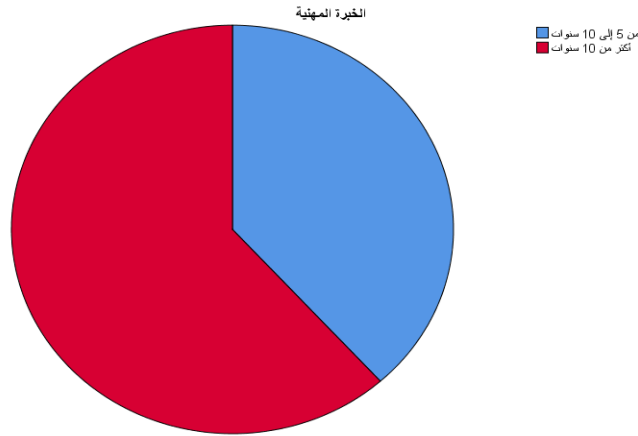
رابعا: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم 2-9: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	0	0
من 5 إلى 10 سنوات	23	38.3
أكثر من 10 سنوات	37	61.7
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم 2-4: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول و الشكل السابقين نلاحظ أنه:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

حازت فئة "أكثر من 10 سنوات" على أعلى تكرار و الذي بلغ قدره 37 فرد، أي ما يمثل نسبة 61.7% و هي أعلى نسبة بالمقارنة مع باقي الفئات، في حين قدر تكرار فئة " من 5 إلى 10 سنوات" ب: 23 فرد، و هذا ما نسبته 38.3% ، أما فئة " أقل من 5 سنوات" لم تتحصل على أي تكرار، أي أنه لم تشتمل العينة على أفراد خبرتهم المهنية تقل عن 5 سنوات.

و تفسير لذلك نجد أن أغلب أفراد العينة المدروسة يشغلون مناصب في الشركة منذ 5 سنوات فأكثر، أي أن الشركة تحتفظ بعمالها، و قد يرجع ذلك لقلة إجراء مسابقات توظيف بالشركة، حيث أن مدة 5 سنوات فأكثر خبرة في الميدان تمنح للشركة مخزون فكري جيد، و في الوقت ذاته يعكس مستوى الخبرة الجيد الذي يمتلكه المستجوبون المنتمون لهذه الفئة حول نشاط الشركة و أدائها.

المطلب الثالث: عرض النتائج وفق الأبعاد و اختبار صحة الفرضيات

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى عرض النتائج وفق الأبعاد و اختبار صحة فرضيات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية، و الهدف من ذلك الإجابة على تساؤلات الدراسة المطروحة سابقا.

الفرع الأول : عرض النتائج وفق الأبعاد

أولاً: البعد الاقتصادي

الجدول رقم (2-10): جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات البعد الاقتصادي

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	1.032	3.55	1: تهدف الشركة لتحقيق الربح فقط
محايد	1.140	3.23	2: لا تعتبر الشركة اهتمامها بالمجتمع مجرد تكاليف إضافية
محايد	1.236	3.28	3: تسعى الشركة لتقديم منتجات/خدمات جديدة لتسهيل نمط حياة المواطن
موافق	1.079	3.77	4: تلتزم الشركة بالاتفاقيات المبرمة بينها و بين مورديها
موافق	3.595	3.45	البعد الاقتصادي

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يبين الجدول أعلاه اتجاه استجابة أفراد العينة حول عبارات البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين (3.23) كأقل متوسط حسابي، و الذي كان من نصيب العبارة رقم (02)، و بين (3.77) كأعلى متوسط حسابي، و الذي حازت عليه العبارة رقم (04)، أما عن

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الانحرافات المعيارية فقد بلغ أكبر انحراف قيمة (1.236) و الذي حازت عليه العبارة رقم (03) في حين حازت العبارة رقم (01) على أقل انحراف معياري و الذي بلغت قيمته (1.032).
و كتفسير للنتائج المتحصل عليها نجد أن كل عبارات البعد الاقتصادي حصلت على درجة "موافق"، باستثناء العبارتين رقم (02) و (03) و اللتين تحصلتا على درجة "محايد" و هذا الأمر عائد لكونهما تحصلتا على أقل متوسط حسابي في المجموعة ، و هنا نقول أن أفراد العينة يجمعون بالموافقة على تحقق العبارات السابقة، ماعدا العبارة رقم (2) و (03) و اللتين شهدتا عزوف و حياد من قبل المبحوثين في الإجابة عنهما.

ثانيا: البعد القانوني

الجدول رقم (2-11): جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات البعد القانوني

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	1.112	2.98	5: لا تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار سلامة المحيط خلال ممارستها لأنشطتها
محايد	1.251	3.17	6: تقدم المؤسسة تأمينات اجتماعية للعاملين
محايد	1.195	3.12	7: تلتزم المؤسسة بقوانين العمل المتعلقة بسلامة و أمن العاملين
محايد	1.191	3.35	8: تضع المؤسسة لوائح معينة لتجنب مسببات التلوث و الكوارث البيئية
محايد	3.632	3.15	البعد القانوني

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال قراءة الجدول أعلاه اتجاه استجابة أفراد العينة حول عبارات البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين (2.98) كأقل متوسط حسابي، و الذي كان من نصيب العبارة رقم (05)، و بين (3.35) كأعلى متوسط حسابي، و الذي حازت عليه العبارة رقم (08)، أما عن الانحرافات المعيارية فقد بلغ أكبر انحراف قيمة (1.251) و الذي حازت عليه العبارة رقم (06) في حين حازت العبارة رقم (05) على أقل انحراف معياري و الذي بلغت قيمته (1.112).

و كتفسير للنتائج المتحصل عليها نجد أن كل عبارات البعد القانوني حصلت على درجة "محايد"، و التي شهدت عزوف و حياد من قبل المبحوثين في الإجابة عنها.

ثالثا: البعد الأخلاقي

الجدول رقم (2-12): جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات البعد الأخلاقي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	1.325	3.65	9: تسعى المؤسسة لتحسين صورتها لدى الجميع بإقامة علاقات طيبة مع مختلف شرائحه
موافق	0.986	4.10	10: تتكفل المؤسسة بظروف العاملين النفسية و الاجتماعية
موافق	0.948	3.52	11: تحترم المؤسسة عادات و تقاليد المجتمع المحلي
محايد	1.003	2.90	12: تلتزم المؤسسة بأداء أنشطتها بنزاهة
موافق	2.883	3.54	البعد الأخلاقي

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يبين الجدول أعلاه اتجاه استجابة أفراد العينة حول عبارات البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين (2.90) كأقل متوسط حسابي، و الذي كان من نصيب العبارة رقم (12)، و بين (4.10) كأعلى متوسط حسابي، و الذي حازت عليه العبارة رقم (10)، أما عن الانحرافات المعيارية فقد بلغ أكبر انحراف قيمة (1.325) و الذي حازت عليه العبارة رقم (09) في حين حازت العبارة رقم (11) على أقل انحراف معياري و الذي بلغت قيمته (0.948). و كتفسير للنتائج المتحصل عليها نجد أن كل عبارات البعد الأخلاقي تحصلت على درجة "موافق"، باستثناء العبارة رقم (12) و اللتين تحصلت على درجة "محايد" و هذا الأمر عائد لكونها تحصلت على أقل متوسط حسابي في المجموعة ، و هنا نقول أن أفراد العينة يجمعون بالموافقة على تحقق العبارات السابقة، ماعدا العبارة رقم (12) و التي شهدت عزوف و حياد من قبل المبحوثين في الإجابة عنها.

رابعا: البعد الخيري

الجدول رقم (2-13): جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات البعد الخيري

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	1.091	2.78	13: تقدم المؤسسة هدايا و جوائز للعاملين
محايد	0.840	2.65	14: تتبرع المؤسسة بمساعدات مالية للفقراء
موافق	1.062	3.42	15: تساهم المؤسسة بشكل تطوعي بدعم الجمعيات الخيرية
محايد	1.244	2.67	16: تساهم المؤسسة في الإصلاحات عند حدوث الكوارث
محايد	3.111	2.88	البعد الخيري

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يبين الجدول أعلاه اتجاه استجابة أفراد العينة حول عبارات البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين (2.65) كأقل متوسط حسابي، و الذي كان من نصيب العبارة رقم (14)، و بين (3.42) كأعلى متوسط حسابي، و الذي حازت عليه العبارة رقم (15)، أما عن الانحرافات المعيارية فقد بلغ أكبر انحراف قيمة (1.244) و الذي حازت عليه العبارة رقم (16) في حين حازت العبارة رقم (14) على أقل انحراف معياري و الذي بلغت قيمته (0.840). و كتفسير للنتائج المتحصل عليها نجد أن كل عبارات البعد الأخلاقي تحصلت على درجة "محايد"، باستثناء العبارة رقم (15) و اللتين تحصلت على درجة "موافق" و هذا الأمر عائد لكونها تحصلت على أعلى متوسط حسابي في المجموعة ، و هنا نقول أن أفراد العينة يجمعون بالموافقة على تحقق العبارة رقم (15)، أما عن العبارة بقية العبارات فقد شهدت عزوف و حياد من قبل المبحوثين في الإجابة عنها.

خامسا: بعد التعلم المستمر

الجدول رقم (2-14): جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات بعد التعلم المستمر

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	0.910	3.45	1- يناقش الموظفون الأخطاء بصراحة بهدف التعلم
موافق	0.926	3.58	2- يمنح الموظفون وقت للتعلم بما يساعدهم في أداء مهامهم
موافق	1.347	3.50	3- يدعم المديرون طلبات الموظفين بخصوص فرص التطوير الذاتي
موافق	1.170	3.43	4- يتعامل الموظفون مع المشكلات باعتبارها فرص للتعلم
موافق	3.370	3.49	بعد التعلم المستمر

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يبين الجدول أعلاه اتجاه استجابة أفراد العينة حول عبارات بعد التعلم المستمر للتعلم التنظيمي ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين (3.43) كأقل متوسط حسابي، و الذي كان من نصيب العبارة رقم (04)، و بين (3.58) كأعلى متوسط حسابي، و الذي حازت عليه العبارة رقم (02)، أما عن الانحرافات المعيارية فقد بلغ أكبر انحراف قيمة (1.347) و الذي حازت عليه العبارة رقم (03) في حين حازت العبارة رقم (01) على أقل انحراف معياري و الذي بلغت قيمته (0.910). و كتفسير للنتائج المتحصل عليها نجد أن كل عبارات بعد التعلم المستمر تحصلت على درجة "موافق"، و هنا نقول أن أفراد العينة يجمعون بالموافقة على تحقق عبارات هذا البعد، .

سادسا: بعد الحوار

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الجدول رقم (2-15): جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات بعد الحوار

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق	1.110	3.57	5-أبادل المعلومات مع زملائي بصراحة و شفافية
موافق	0.998	3.57	6-أحرص دائما على الإصغاء لوجهات نظر الآخرين
موافق	0.926	3.92	7-يتاح لي الاستفسار عما أحتاج من معلومات لأداء مهامي
محايد	0.993	3.28	8-يسمح لي النقاش مع زملائي بخصوص خطط و برامج العمل
موافق	2.880	3.58	بعد الحوار

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يبين الجدول أعلاه اتجاه استجابة أفراد العينة حول عبارات بعد الحوار للتعلم التنظيمي ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين (3.28) كأقل متوسط حسابي، و الذي كان من نصيب العبارة رقم (08)، و بين (3.92) كأعلى متوسط حسابي، و الذي حازت عليه العبارة رقم (07)، أما عن الانحرافات المعيارية فقد بلغ أكبر انحراف قيمة (1.110) و الذي حازت عليه العبارة رقم (05) في حين حازت العبارة رقم (07) على أقل انحراف معياري و الذي بلغت قيمته (0.926). و كفسير للنتائج المتحصل عليها نجد أن كل عبارات البعد الأخلاقي تحصلت على درجة "موافق"، باستثناء العبارة رقم (08) و التي تحصلت على درجة "محايد" و هذا الأمر عائد لكونها تحصلت على أقل متوسط حسابي في المجموعة ، و هنا نقول أن أفراد العينة يجمعون بالموافقة على تحقق هذه العبارات، أما عن العبارة رقم (08) فقد شهدت عزوف و حياد من قبل المبحوثين في الإجابة عنها.

سابعاً: تعلم الفريق و فرق العمل

الجدول رقم (2-16): جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات بعد تعلم الفريق و فرق العمل

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	1.298	3.33	9-تشكل فرق العمل من تخصصات مختلفة
محايد	1.193	3.37	10-يتم تشجيع فرق العمل على التعلم فيما بينها
محايد	1.241	2.95	11-يعمل أعضاء الفريق على اكتساب خبرات عمل جماعية
محايد	1.043	3.12	12-تقوم فرق العمل بتبادل ما تتعلمه من خبرات بطرق مختلفة
محايد	3.907	3.19	بعد تعلم الفريق و فرق العمل

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يبين الجدول أعلاه اتجاه استجابة أفراد العينة حول عبارات بعد تعلم الفريق و فرق العمل ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين (2.95) كأقل متوسط حسابي، و الذي كان من نصيب العبارة رقم (11)، و بين (3.37) كأعلى متوسط حسابي، و الذي حازت عليه العبارة رقم (10)، أما عن الانحرافات المعيارية فقد بلغ أكبر انحراف قيمة (1.298) و الذي حازت عليه العبارة رقم (1) في حين حازت العبارة رقم (12) على أقل انحراف معياري و الذي بلغت قيمته (1.043). و كتفسير للنتائج المتحصل عليها نجد أن كل عبارات بعد تعلم الفريق و فرق العمل تحصلت على درجة "محايد"، و هنا نقول أن هناك عزوف و حياد من قبل المبحوثين في الإجابة عنها.

ثامنا: بعد إنتاج و مشاركة المعرفة

الجدول رقم (2-17): جدول اتجاه استجابة العينة حول عبارات بعد إنتاج و مشاركة المعرفة

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
محايد	0.880	3.07	13- تهتم الشركة بتطوير المخزون الفكري للموظفين
محايد	1.053	3.10	14- تسعى الشركة لاستثمار تجاربها في استحداث خدمات أو عمليات جديدة و مبتكرة
موافق	0.892	3.47	15- أتحصل على المعلومات التي أحتاجها بسهولة
موافق	0.873	3.87	16- تسمح الإدارة العامة بتداول المعرفة بين الموظفين عبر عملية الاتصال
موافق	2.855	3.37	بعد إنتاج و مشاركة المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يبين الجدول أعلاه اتجاه استجابة أفراد العينة حول بعد إنتاج و مشاركة المعرفة ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات ما بين (3.07) كأقل متوسط حسابي، و الذي كان من نصيب العبارة رقم (13)، و بين (3.87) كأعلى متوسط حسابي، و الذي حازت عليه العبارة رقم (16)، أما عن الانحرافات المعيارية فقد بلغ أكبر انحراف قيمة (1.053) و الذي حازت عليه العبارة رقم (16) في حين حازت العبارة رقم (14) على أقل انحراف معياري و الذي بلغت قيمته (0.880).

و كتفسير للنتائج المتحصل عليها نجد أن كل عبارات البعد الأخلاقي تحصلت على درجة "موافق"، باستثناء العبارتين رقم (13) و (14) اللتين تحصلتا على درجة "محايد" و هذا الأمر عائد لكونها تحصلت على أقل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

متوسط حسابي في المجموعة ، و هنا نقول أن أفراد العينة يجمعون بالموافقة على تحقق العبارة رقم (15) و (16)، أما عن بقية العبارات فقد شهدت عزوف و حياد من قبل المبحوثين في الإجابة عنها.

الفرع الثاني: اختبار صحة فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار صحة الفرضية الجزئية الأولى

الفرضية الجزئية الأولى كانت: "هناك مستوى متوسط لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنفعة من وجهة نظر العاملين فيها".

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

الجدول رقم (2-18): جدول اتجاه استجابة العينة حول أبعاد محور المسؤولية الاجتماعية

الدرجة	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
متوسط	موافق	3.595	3.45	البعد الاقتصادي
متوسط	محايد	3.632	3.15	البعد القانوني
متوسط	موافق	2.883	3.54	البعد الأخلاقي
متوسط	محايد	3.111	2.88	البعد الخيري
متوسط	محايد	10.913	3.25	محور المسؤولية الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لأبعاد محور المسؤولية الاجتماعية تراوحت ما بين (3.54) كأعلى متوسط حسابي و الذي حاز عليه "البعد الأخلاقي"، و بين (2.88) كأدنى متوسط حسابي و الذي حاز عليه "البعد الخيري"، و هو ما يفسر حصول هذا الأخير على درجة "محايد" هو و "البعد القانوني"، على غرار بقية الأبعاد التي تحصلت على درجة "موافق"، أما عن مستوى تحقق هذا الأبعاد في العينة المدروسة فإن كل الأبعاد تحققت بمستوى "متوسط".

و عموماً حاز محور المسؤولية الاجتماعية على متوسط حسابي بلغ قدره (3.25)، و هذا المتوسط منحه درجة "محايد"، أي أن أفراد العينة المبحوثة عزفو في إجاباتهم عن عبارات أبعاد هذا المحور، و عند إسقاط قيمة هذا المتوسط على جدول تحديد الأهمية النسبية نجد أنه يقابل مستوى "متوسط" أي أن هناك مستوى متوسط من المسؤولية الاجتماعية في العاملين بمديرية التوزيع سونلغاز بالمنفعة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

و بناءا على النتائج المتحصل عليها فإن الفرضية الجزئية الأولى: "هناك مستوى متوسط لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين فيها" صحيحة.

ثانيا: اختبار صحة الفرضية الجزئية الثانية

الفرضية الجزئية الثانية كانت: "هناك مستوى متوسط لتحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين فيها".

و عليه تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال دراسة جدول اتجاه استجابة العينة حول أبعاد محور التعلم التنظيمي، و النتائج مبينة في الجدول التالي

الجدول رقم (2-19): جدول اتجاه استجابة العينة حول أبعاد محور التعلم التنظيمي

الدرجة	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
متوسط	موافق	3.370	3.49	بعد التعلم المستمر
متوسط	موافق	2.880	3.58	بعد الحوار
متوسط	محايد	3.907	3.19	بعد تعلم الفريق و فرق العمل
متوسط	محايد	2.855	3.37	بعد إنتاج و مشاركة المعرفة
متوسط	موافق	11.967	3.41	محور التعلم التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لأبعاد محور التعلم التنظيمي تراوحت ما بين (3.58) كأعلى متوسط حسابي و الذي حاز عليه "بعد الحوار"، و بين (3.19) كأدنى متوسط حسابي و الذي حاز عليه "بعد تعلم الفريق و فرق العمل"، و هو ما يفسر حصول هذا الأخير على درجة "محايد" هو "بعد إنتاج و مشاركة المعرفة"، على غرار بقية الأبعاد التي تحصلت على درجة "موافق"، أما عن مستوى تحقق هذا الأبعاد في العينة المدروسة فإن كل الأبعاد تحققت بمستوى "متوسط".

و عموما حاز محور التعلم التنظيمي على متوسط حسابي بلغ قدره (3.41)، و هذا المتوسط منحه درجة "موافق"، أي أن أفراد العينة المبحوثة يوافقون على تحقق أبعاد هذا المحور، و عند إسقاط قيمة هذا المتوسط على جدول تحديد الأهمية النسبية نجد أنه يقابل مستوى "متوسط" أي أن هناك مستوى متوسط من التعلم التنظيمي في العاملين بمديرية التوزيع سونلغاز بالمنية.

و بناءا على النتائج المتحصل عليها فإن الفرضية الجزئية الثانية: "هناك مستوى متوسط لتحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين فيها". صحيحة.

ثالثا: اختبار صحة الفرضية الجزئية الثالثة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

الفرضية الجزئية الثالثة كانت: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية و تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنفعة من وجهة نظر العاملين فيها".
و لاختبار صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين، و ذلك لمعرفة إذا ما كانت هناك علاقة بين المتغيرين أم لا، و تبيان نوع هذه العلاقة إن وجدت، و النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-20): جدول معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين

المحاور	محور المسؤولية الاجتماعية	محور التعلم التنظيمي	مستوى الدلالة
	معامل الارتباط بيرسون		
محور المسؤولية الاجتماعية	1	0.795**	0.000
محور التعلم التنظيمي	0.795**	1	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS .

من خلال الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط بيرسون بلغ نسبة (0.79)، و هي تدل على وجود ارتباط بين المتغيرين (المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي) و هذه العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 لأن مستوى الدلالة 0.00 ، و هي علاقة طردية إيجابية متوسطة نسبيا بين المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي ، حيث أنه كلما يرتفع مستوى المسؤولية الاجتماعية يتحقق لنا تبعا لذلك زيادة في مستوى التعلم التنظيمي بمقدار (0.79).

و عليه، و بناء على النتائج المتحصل عليها فإن الفرضية الجزئية الثالثة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية و تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنفعة من وجهة نظر العاملين فيها" صحيحة.

رابعا: اختبار صحة الفرضية الجزئية الرابعة

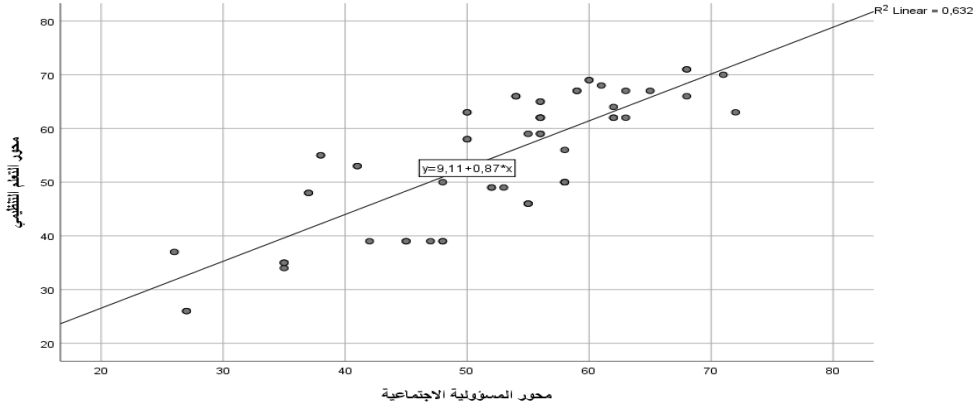
الفرضية الجزئية الرابعة كانت: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني المسؤولية الاجتماعية على تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنفعة من وجهة نظر العاملين فيها".

و تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال الانحدار الخطي البسيط Simple Liner

Regression و النتائج موضحة كالتالي:

1- تحليل الانحدار الخطي البسيط باستعمال لوحة الإنتشار

الشكل رقم (2-5): لوحة الانتشار المتنبئ بها



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا أن معادلة الانحدار R كانت $y=9.11+0.87x$ حيث أن مربع معامل الانحدار الخطي $R^2 = 0.632$ و هو معامل متوسط، ما يفسر أن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي علاقة متوسطة نسبياً.

2- تحليل الانحدار الخطي البسيط باستعمال تحليل التباين:

بهدف معرفة معامل الانحدار الخطي البسيط استعملنا طريقة تحليل التباين ANOVA و النتائج مبينة في الجدول الموالي:

تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط و مدى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية

يساعد تحليل التباين ANOVA على معرفة و اختبار معنوية الانحدار، و لمعرفة ذلك تم افتراض ما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : الانحدار غير معنوي.

الفرضية البديلة H_1 : الانحدار معنوي.

و الجدول الموالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (2-21): تحليل التباين للانحدار الخطي البسيط

معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار T	القيمة الاحتمالية	تفسير النتيجة
B1	9.114	1.960	0.05	معنوية
B	0.872	9.985	0.00	معنوية
R	0.795			
R ²	0.632			
اختبار F	99.700			
مستوى الدلالة	0.000			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

تفسير النتائج: من خلال الجدول أعلاه نجد أن:

- ✓ متوسط أبعاد التعلم التنظيمي لوحدة واحدة هي ($B1=9.114$) عندما يكون عامل المسؤولية الاجتماعية يساوي الصفر.
- ✓ أي أن الزيادة في عامل المسؤولية الاجتماعية بوحدين تزداد أبعاد التعلم التنظيمي بنسبة معيارية قدرها ($B=0.872$).
- ✓ يوجد تأثير لعامل المسؤولية الاجتماعية على تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي لأن القيمة الاحتمالية (0.00) أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05).
- ✓ تشير قيمة الارتباط (R) إلى العلاقة بين المتغيرين و هي حوالي (79%) مما يدل على أنه يوجد ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي، و هذه العلاقة إيجابية.
- ✓ فسر متغير المسؤولية الاجتماعية حوالي (63%) من التباين في مستوى التعلم التنظيمي بالاعتماد على قيمة التحديد R^2 و بالتالي يؤثر عامل المسؤولية الاجتماعية في تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي. و بناء على هذه النتائج، نرفض الفرض الصفري $H0$ و نقبل الفرض البديل $H1$ و هو أن الانحدار معنوي، و بالتالي يوجد علاقة و أثر بين المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية و المتغير التابع التعلم التنظيمي.

3_ جدول المعاملات: يسمح هذا الجدول بقراءة معادلة مستقيم الانحدار بسهولة كما هو موضح أسفل الجدول:

الجدول رقم (2-22): جدول معاملات مستقيم الانحدار

مستوى الدلالة	القيم	
0.05	9.114	القيمة المتنبئة
0.00	0.872	المتغير المستقل

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

معادلة خط الانحدار $y = \text{القيمة المتنبئة} + X \text{قيمة المتغير المستقل}$
 يبين جدول المعاملات معادلة خط الانحدار و التي كانت مطابقة للنتائج المتحصل عليها من خلال استخدام لوحة الانتشار، حيث كانت:

$$y = 9.11 + 0.87x$$

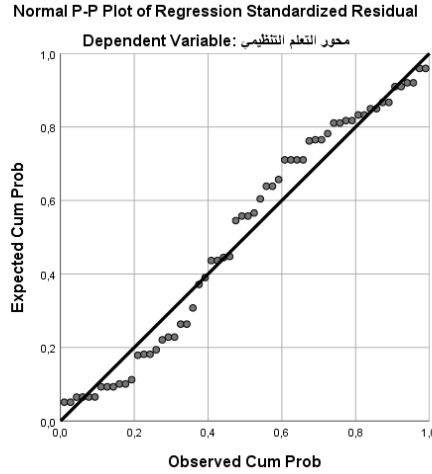
معادلة الانحدار المتنبئ بها هي:

$$y = 9.11 + 0.87x$$

أما معادلة الانحدار المتحصل عليها فهي:

حيث كانت النتائج مطابقة لمعادلة الانحدار المتنبئ بها، و هذه القيم دالة على وجود انحدار ما بين المتغيرين، أي وجود علاقة بين متغير المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي، و هو موضح جليا في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-5): لوحة الانتشار المتحصل عليها

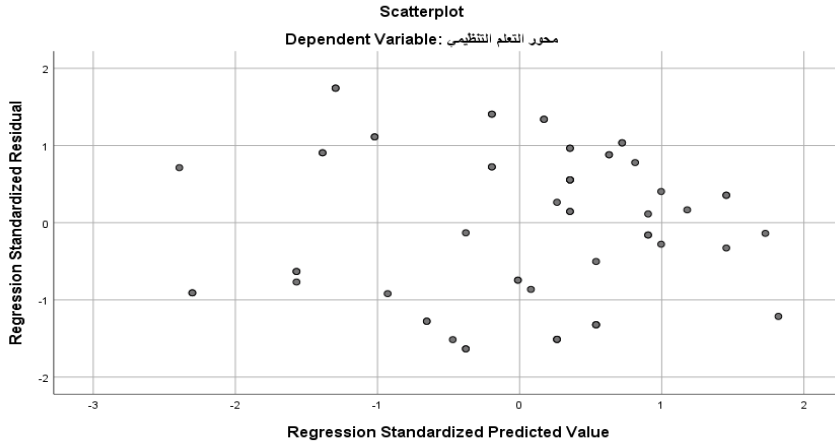


المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

من خلال الشكل أعلاه، نلاحظ أن كل النقاط كانت قريبة جدا من خط الانحدار و متمركزة حوله و يوجد نقاط كثيرة تقع عليه، و بالتالي البواقي من القيم تتوزع حسب التوزيع الطبيعي و هذا يعتبر أحد شروط إجراء تحليل الانحدار و الشكل التالي يوضح شكل انتشار البواقي من القيم.

الشكل رقم(2-7): لوحة انتشار البواقي من القيم



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الشكل السابق، نلاحظ انتشار القيم المتبقية، كما نلاحظ أنه ليس هناك نمط معين في الانتشار و هذا ما يتطابق مع شرط الخطية و الذي يعتبر شرط من شروط الانحدار البسيط. و بناء على النتائج المتوصل إليها، فإن الفرضية الجزئية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتبني المسؤولية الاجتماعية على تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنطقة من وجهة نظر العاملين فيها" صحيحة.

تطرقنا في هذا الفصل إلى تقديم مديرية التوزيع للشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنية، و التي تمثلت في المؤسسة المدروسة، حيث تم إجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي الشركة، و الهدف منها التعرف على واقع كل من المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي في الشركة، بالإضافة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي في العينة المبحوثة، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، و التي تم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية SPSS نسخة 26، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج و هي: وجود مستوى متوسط لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين فيها، بالإضافة إلى وجود مستوى متوسط لتحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين فيها. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية و تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين فيها، إضافة إلى ذلك، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتبني المسؤولية الاجتماعية على تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنية من وجهة نظر العاملين فيها.

خاتمة

خاتمة:

جاءت هذه الدراسة المعنونة ب: " دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التعلم التنظيمي " لتكشف الستار عن الممارسات الإدارية المتعلقة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي و الوقوف على واقع هاذين المفهومين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز-مديرية التوزيع المنبوعة، حيث تناولت الدراسة فصلين تطرق أولها إلى الأدبيات النظرية و التطبيقية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي، في حين تناول الفصل الثاني الدراسة الميدانية، و التي أجريت على العاملين بالشركة.

نتائج الدراسة:

بعد القيام بعملية التحليل الإحصائي أفضت نتائج الدراسة إلى:

- 1- وجود مستوى متوسط لتبني المسؤولية الاجتماعية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنبوعة من وجهة نظر العاملين فيها.
- 2- وجود مستوى متوسط لتحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنبوعة من وجهة نظر العاملين فيها.
- 3- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية و تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنبوعة من وجهة نظر العاملين فيها، و هذه العلاقة طردية إيجابية متوسطة نسبيا، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط حوالي (79%).
- 4- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتبني المسؤولية الاجتماعية على تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنبوعة من وجهة نظر العاملين فيها، فقد فسر متغير المسؤولية الاجتماعية حوالي (63%) من التباين في مستوى التعلم التنظيمي بالاعتماد على قيمة التحديد R^2 و بالتالي يؤثر عامل المسؤولية الاجتماعية في تحقيق أبعاد التعلم التنظيمي.

اقتراحات البحث:

- بعد معالجة و تفسير نتائج الدراسة، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:
- الاهتمام أكثر بتبني المسؤولية الاجتماعية لما لها من آثار إيجابية تعود بالنفع على الشركة.
 - ضرورة تطوير أساليب الاتصال و التعلم في المنظمة بهدف الرفع من مستوى التعلم التنظيمي.
 - إعادة النظر في نظام الحوافز و المكافآت، و المساهمة في تقديم المساعدات و التدخل أثناء الكوارث، و هذا تطبيقا و التزاما بالمسؤولية الاجتماعية التي تقع على عاتق الشركة.

آفاق البحث:

في سبيل فتح باب البحث العلمي المتعلق بموضوع المسؤولية الاجتماعية و التعلم التنظيمي نقترح المواضيع التالية:

خاتمة

-مدى مساهمة التعلم التنظيمي في تحقيق أبعاد المنظمة المتعلمة لدى العاملين بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز.

-دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الولاء التنظيمي لموظفي شركة اتصالات الجزائر.

-أثر المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الرضا الوظيفي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز.

-دور التعلم التنظيمي في تحسين جودة الخدمات-شركة موبيليس نموذجا.

قائمة المراجع

الكتب:

- 01- إبراهيم بختي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية (المذكرة، الأطروحة، التقرير، المقال) وفق طريقة ال IMRAD، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، مخبر جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2015، الطبعة الرابعة.
- 02- ثامر ياسر البكري، التسويق و المسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2001، الطبعة الأولى.
- 03- ناصر جرادات و عزام أبو الحمام، المسؤولية الأخلاقية و الاجتماعية للمنظمات، دار إثراء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2013م.
- 04- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الأعمال، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط 1.
- 05- أنور محمد الشرقاوي، التعلم نظريات و تطبيقات، مكتبة الأنجلو المصرية للطباعة و النشر و التوزيع، مصر، 2012م.
- 06- عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2015م.
- 07- طاهر محسن الغالي و صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات العمل، دار وائل للنشر، الأردن، 2010، ط 3.
- 08- فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، الطبعة الأولى.

البحوث الجامعية:

- 01- أمجوج صورية و مليك محمد بعنوان، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة العمومية دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين لمؤسسة سونلغاز أم البواقي، قسم العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2019م.
- 02- إسلام عصام خضر، دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤولياتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية "دراسة حالة"، مقدم لنيل شهادة الماجستير في التجارة، كلية التجارة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2013م.

- 03- زعرور فطيمة الزهراء و بودرع سميرة، المسؤولية الاجتماعية و مساهمتها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج- جيجل، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2019م.
- 04- فاضل جميل طاهر، تأثير أبعاد التعلم المنظمي في توافر أبعاد المنظمة المتعلمة" دراسة وصفية تحليلية لآراء عينة من العاملين في وزارة التخطيط العراقية"، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2011م.
- 05- سامي غالب عوض العامري، إدراك إدارات البنوك لأهمية الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية، مقدم لنيل درجة الماجستير في المحاسبة، جامعة الأندلس، حضرموت، اليمن، 2017م.
- 06- قدرى إبراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2015م.
- 07- رقية إسماعيل المعايطة، أثر المسؤولية الاجتماعية في بناء الصورة الذهنية للمنظمات دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات الأردنية، مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2019م.
- 08- وهيبه مقدم، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية في الجزائر" (دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري)، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة وهران، الجزائر. 2014.
- 09- مصطفى الهدله، أثر التعلم التنظيمي في المرونة الإستراتيجية: دراسة حالة شركة سيريتل موبايل تيليكوم، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2013م.
- 10- بن تاسة خديجة و ودان سارة، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المؤسسة المواطنة-دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمنية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة غرداية، غرداية، الجزائر، 2022م.

المقالات العلمية:

- 01- بريطل فطيمة الزهرة، التعلم التنظيمي مدخل استراتيجي لتطوير المنظمات-دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، المركز الجامعي أفلوا، الجزائر، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية و المالية، المجلد 1، العدد الأول، ديسمبر 2017م
- 02- بلعلى نسيمه فريال، المنظمات المتعلمة: توظيف للذكاء و المعارف، مجلة دراسات اقتصادية، العدد الأول، 2014م.

قائمة المراجع

- 03-وائل محمد جبريل، واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية في ليبيا، مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية، المجلد 05، العدد 02، 2018م.
- 04-رزيقة رحمون و وسيلة السبتي و يزيد تفرات، التعلم التنظيمي و أثره في تحسين أداء المنظمات، الجزائر، مجلة اقتصاد المال و الأعمال، المجلد 03، العدد الثالث، أكتوبر 2019م
- 05-بوبكر ساخي و أحمد تيغزة، تقدير صدق بنية التعلم التنظيمي وفقا لنموذج (سينج) بتوظيف النمذجة و التحليل العامل التوكيدي، مجلة العلوم النفسية و التربوية، المجلد 04، العدد 04، جامعة وهران (2)، وهران، الجزائر، 2018م.
- 06-سعداوي مراد مسعود و خلادي راضية، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسات دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بولايتي الأغواط و غرداية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحي فارس المدينة، 2019م.
- 07-طاهر أمينة، أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء الزبون في شركة تيلواز-الشلف-الجزائر، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 4، 2020م
- 08-سعاد عبود و جمال بن سليمان، المسؤولية الاجتماعية و أهميتها في تعزيز قيم المواطنة-في ضوء إدارة الأعمال و المؤسسات، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات و الأبحاث، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد الأول، 2020م.
- 09-محمد سعيد العمري و أيمن عرابي عبد اللطيف و زنده سلامة لباقي، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في المملكة العربية السعودية، مقال منشور، مجلة الاقتصاد و المالية، المجلد 04، العدد 02، 2018م. سميرة لغويل و نوال زمالي، المسؤولية الاجتماعية: المفهوم، الأبعاد، المعايير، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة تبسة، الجزائر، العدد 27، 2016م.
- 10-حمزة معمري و سمرة كحلات، التعلم التنظيمي في قطاع التعليم العالي: أبعاد و رهانات تحويل الجامعة إلى منظمة متعلمة، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله، مجلة المفكر، المجلد السادس، العدد الثاني، الجزائر، 2022م.
- 11-مقدم و هيبه و بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفات الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، المجلة الجزائرية للاقتصاد و الإدارة، المجلد 07، العدد الأول، الجزائر، 2014م،

الملتقيات العلمية

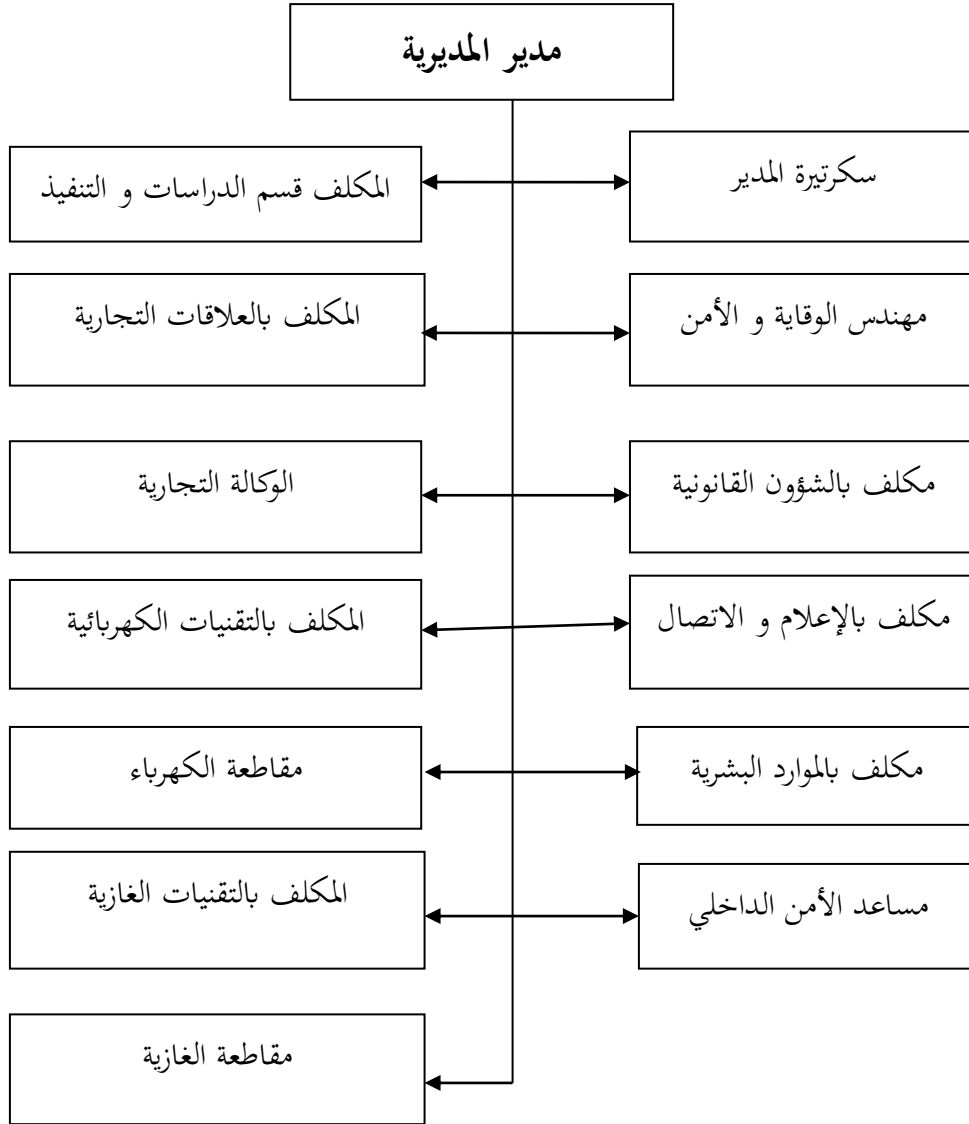
قائمة المراجع

- 01-مقدم وهيبة، سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية) مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 14/13 ديسمبر 2011، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، 2011م.
- 02-محمدي مجدوب و بنحوش مديحة، دور مواصفات الإيزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال، يومي 15/14 فيفري 2012، بشار، الجزائر، 2012.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع سونلغاز-المنبعة



المصدر: سونلغاز: مديرية التوزيع المنبعة.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (02): قائمة المحكمين

الجامعة	إسم المحكم	الرقم
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	حليمي نبيل	01
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	مناصرية رشيد	02
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	عرابة الحاج	03
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	محسن بالحبيب	04
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	طواهير عبد الجليل	05

الملحق رقم (03): استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التس
قسم: علوم التسيير
تخصص: إدارة الأعمال
الطالبة: بن حكوم فاطمة الزهراء



نموذج استمارة الاستبيان

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

في إطار التحضير لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال، نقوم بدراسة حول : " دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التعلم التنظيمي (دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز- مديرية التوزيع بالمنبوعة)", و باعتباركم أحد الموظفين بهذه المؤسسة، نرجو منكم التكرم بتعبئة هذه الاستمارة بعد القراءة الجيدة للعبارات، و وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها، و نحيطكم علما أن المعلومات المقدمة من قبلكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، و إن دقة و صحة النتائج متوقفة على دقة المعلومات التي تقدمونها لنا ، لأنكم تعتبرون مساهمين في إنجاز هذا العمل.

أولا: البيانات العامة: ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

- الجنس: ذكر أنثى
- العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة
- المؤهل العلمي: ثانوي فما أقل جامعي دراسات عليا
- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

ثانيا: محاور الدراسة:

قائمة الملاحق

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية: و يتضمن هذا المحور (4) أبعاد (أبعاد المسؤولية الاجتماعية)

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الاقتصادي					
1: تهدف الشركة لتحقيق الربح فقط					
2: لا تعتبر الشركة اهتمامها بالمجتمع مجرد تكاليف إضافية					
3: تسعى الشركة لتقديم منتجات/خدمات جديدة لتسهيل نمط حياة المواطن					
4: تلتزم الشركة بالاتفاقيات المبرمة بينها و بين مورديها					
البعد القانوني					
5: لا تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار سلامة المحيط خلال ممارستها لأنشطتها					
6: تقدم المؤسسة تأمينات اجتماعية للعاملين					
7: تلتزم المؤسسة بقوانين العمل المتعلقة بسلامة و أمن العاملين					
8: تضع المؤسسة لوائح معينة لتجنب مسببات التلوث و الكوارث البيئية					
البعد الأخلاقي					
9: تسعى المؤسسة لتحسين صورتها لدى الجميع بإقامة علاقات طيبة مع مختلف شرائحه					
10: تتكفل المؤسسة بظروف العاملين النفسية و الاجتماعية					
11: تحترم المؤسسة عادات و تقاليد المجتمع المحلي					
12: تلتزم المؤسسة بأداء أنشطتها بنزاهة					
البعد الخيري					
13: تقدم المؤسسة هدايا و جوائز للعاملين					
14: تتبرع المؤسسة بمساعدات مالية للفقراء					
15: تساهم المؤسسة بشكل تطوعي بدعم الجمعيات الخيرية					
16: تساهم المؤسسة في الإصلاحات عند حدوث الكوارث					

قائمة الملاحق

المحور الثاني: التعلم التنظيمي: و يتضمن هذا المحور (4) أبعاد (أبعاد التعلم التنظيمي).

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: التعلم المستمر					
1- يناقش الموظفون الأخطاء بصراحة بهدف التعلم					
2- يمنح الموظفون وقت للتعلم بما يساعدهم في أداء مهامهم					
3- يدعم المديرون طلبات الموظفين بخصوص فرص التطوير الذاتي					
4- يتعامل الموظفون مع المشكلات باعتبارها فرص للتعلم					
البعد الثاني: الحوار					
5- تبادل المعلومات مع زملائي بصراحة و شفافية					
6- أحرص دائما على الإصغاء لوجهات نظر الآخرين					
7- يتاح لي الاستفسار عما أحتاج من معلومات لأداء مهامي					
8- يسمح لي النقاش مع زملائي بخصوص خطط و برامج العمل					
البعد الثالث: تعلم الفريق و فرق العمل					
9- تتشكل فرق العمل من تخصصات مختلفة					
10- يتم تشجيع فرق العمل على التعلم فيما بينها					
11- يعمل أعضاء الفريق على اكتساب خبرات عمل جماعية					
12- تقوم فرق العمل بتبادل ما تتعلمه من خبرات بطرق مختلفة					
البعد الرابع: إنتاج و مشاركة المعرفة					
13- تهتم الشركة بتطوير المخزون الفكري للموظفين					
14- تسعى الشركة لاستثمار تجاربها في استحداث خدمات أو عمليات جديدة و مبتكرة					
15- أتحصل على المعلومات التي أحتاجها بسهولة					
16- تسمح الإدارة العامة بتداول المعرفة بين الموظفين عبر عملية الاتصال					

1-معامل الثبات الكلي للدراسة

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,949	32

2-معامل الثبات لمحور المسؤولية الاجتماعية

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,888	16

3-معامل الثبات لمحور التعلم التنظيمي

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,932	16

4-معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين

		المسؤولية محور الاجتماعية	التنظيمي التعلم محور
الاجتماعية المسؤولية محور	Pearson Correlation	1	,795**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	60	60
التنظيمي التعلم محور	Pearson Correlation	,795**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5-معامل الانحدار الخطي البسيط

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المسؤولية محور الاجتماعية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التنظيمي التعلم محور

b. All requested variables entered.

قائمة الملاحق

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,795 ^a	,632	,626	7,319

a. Predictors: (Constant), الاجتماعية المسؤولية محور

b. Dependent Variable: التنظيمي التعلم محور

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5341,390	1	5341,390	99,700	,000 ^b
	Residual	3107,343	58	53,575		
	Total	8448,733	59			

a. Dependent Variable: التنظيمي التعلم محور

b. Predictors: (Constant), الاجتماعية المسؤولية محور

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,114	4,649		1,960	,055
	اجتماعية المسؤولية محور	,872	,087	,795	9,985	,000

a. Dependent Variable: التنظيمي التعلم محور

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	31,78	71,89	54,57	9,515	60
Residual	-11,963	12,756	,000	7,257	60
Std. Predicted Value	-2,395	1,820	,000	1,000	60
Std. Residual	-1,634	1,743	,000	,991	60

a. Dependent Variable: التنظيمي التعلم محور

فہرس

الفهرس

الإهداء

الشكر

I.....	الملخص
III.....	قائمة المحتويات
V.....	قائمة الجداول
VI.....	قائمة الأشكال البيانية
VII.....	قائمة الملاحق
VIII.....	قائمة الاختصارات والرموز
أ.....	مقدمة
02.....	الفصل الأول: الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة
06.....	تمهيد
03.....	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
03.....	المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية
03.....	الفرع الأول: تعريف و عناصر المسؤولية الاجتماعية
05.....	الفرع الثاني: مبادئ و أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية
06.....	الفرع الثالث: أبعاد و إستراتيجيات و نظريات المسؤولية الاجتماعية
09.....	المطلب الثاني: ماهية التعلم التنظيمي
09.....	الفرع الأول: نشأة و تعريف التعلم التنظيمي
11.....	الفرع الثاني: مستويات و أنواع التعلم التنظيمي
12.....	الفرع الثالث: أهمية و مراحل و مقاييس التعلم التنظيمي
15.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
15.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
19.....	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالتعلم التنظيمي
23.....	المطلب الثالث: التعقيب عن الدراسات السابقة
25.....	خلاصة
26.....	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الفهرس

27.....	تمهيد.....
28.....	المبحث الأول: عرض للمؤسسة محل الدراسة.....
28.....	المطلب الأول: تقديم مجمع سونلغاز.....
29.....	المطلب الثاني: تقديم مديرية التوزيع المنبوعة.....
30.....	المطلب الثالث: هيكل المؤسسة و أهم وظائفها.....
31.....	المبحث الثاني: منهجية الدراسة و مناقشة النتائج.....
31.....	المطلب الأول: منهجية الدراسة.....
31.....	الفرع الأول: منهج الدراسة و الأساليب الاحصائية المتبعة.....
33.....	الفرع الثاني: شرح للمقياس و إحصائية الاستثمارات.....
34.....	المطلب الثاني: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة.....
34.....	الفرع الأول: اختبار الصدق و الثبات لأداة الدراسة.....
35.....	الفرع الثاني: توزيع العينة حسب الخصائص.....
40.....	المطلب الثالث: عرض النتائج وفق الأبعاد و اختبار صحة الفرضيات.....
40.....	الفرع الأول: عرض النتائج وفق الأبعاد.....
45.....	الفرع الثاني: اختبار صحة الفرضيات.....
53.....	خلاصة.....
54.....	خاتمة.....
57.....	قائمة المصادر و المراجع.....
62.....	الملاحق.....
70.....	الفهرس.....