



جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة_ الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
التخصص : تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

بغنوان :

أثر المسؤولية الاجتماعية على تعزيز انتماء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حالة مجموعة من المؤسسات بتقרת_ ورقلة

من إعداد الطالبة : ميرة بن قويدر

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ :

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د/محمد عادل عياض..... (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ/فتيحة علالي..... (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مشرفا ومقرا

أ/طاهر خامرة..... (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2015/2014

إلى أمي العزيزة

إلى التي حملتني وهنا على وعن، ووفرت لي شروط الراحة
التامة، أمي العزيزة حفظها الله.

إلى الذي حثني على العلم و العمل كل أيام حياته
أبي الكريم رحمه الله واسكنه فسيح جنانه.

إلى إخوتي و أخواتي ، خاصة أختي الغاليتين حليلة
وخضرة حفظهما الله وكل أفراد عائلتي

إلى كل الأصدقاء والصدقات ، و إلى كل

الأحباب خاصة العزيزة مباركة، ليلي، وداد انصار،

سهم، صبرينة، زهرة، أمينة، نادية، حليلة، خديجة،

فاطمة، سعدية ولا أنسى العزيزتين أمال وفوزية.

و إلى زملائي وزميلاتي في الدراسة، لكل من وقف

بجانبي وساندني في هذا العمل المتواضع.

ميرة بن قويدر

شكر

نحمد الله عز وجل حمدا كثيرا مباركا على توفيقه لإتمام هذا البحث راجينا منه التوفيق والسداد.

كما أتقدم بالشكر الجزيل والثناء الخالص والتقدير إلى كل من مد لنا يد المساعدة وساهم في

تذليل ما واجهناه من صعوبات طيلة أطوار إنجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة. وأخص بالذكر

الأستاذة المشرفة: علائي فتية، التي لو تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة، اعترافا وتقديرا لجميل صبرها وحسن توادعها راجينا من المولى عز وجل أن يزيدها بهما رفعة. طاقم وأساتذة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة" قاصدي مزاب".

كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة مقدم وهيبة والأستاذة المحترمة أسماء يوسف على ملاحظتهما القيمة ونصائحهما لنا في كل خطوة. والأساتذة الكرام: بن جروة حكيم

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من: عبد الغني الزاوي و بدر الدين عطاء الله على نصائحهم القيمة.

علي، ياسين والصدیق العزيز رياض على مساندتهم في الاتصال بالمؤسسات و لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إعداد هذا العمل من الزملاء والأهل والأصدقاء.

ميرة بن قويدر

الملخص:

تناولت هذه الدراسة المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الستة التي تمس جميع أصحاب المصالح ، وقد تمت الدراسة على مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي بلغ عددها تسعة مؤسسات وذلك لمعرفة مدى تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها وما إذا كان هذا الأثر يساهم في تعزيز الانتماء لدى العاملين في مؤسساتهم. حيث يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارة الوسطى في المؤسسات محل الدراسة، والبالغ عددهم 53 عامل. تم توزيع استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم استرداد 49 استمارة قابلت للدراسة، أدخلت في برنامج spss لمعالجة المعطيات المجمعة من عينة الدراسة. و في الأخير أظهرت الدراسة عدة نتائج من أهمها، تطبيق المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة فيما يتعلق الموردن الذي لقي حضا من الاهتمام من قبل المسيرين مما ساهم بالمقابل في تعزيز الانتماء لدى العاملين في المؤسسات محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية : مسؤولية الاجتماعية , مؤسسات صغيرة و متوسطة، انتماء وظيفي، أصحاب المصالح.

Résumé:

Cette étude a traité la responsabilité sociale des entreprises par ses six dimensions touchant l'ensemble des parties prenantes. Elle a été fait sur un ensemble de petites et moyennes entreprises qui leur nombre n'a pas dépassé neuf entreprises. C'était pour savoir à quel niveau elles ont adopté la responsabilité sociale et est ce que ceci a donné un effet positif sur l'appartenance de leurs travailleurs. La population interrogée dans cette étude est les travailleurs qui se trouvent au niveau intermédiaire, leur nombre a été fixé par 53 individus qui ont été touchés par notre questionnaire. Nous n'avons récupéré que 49 formulaires remplis correctement et qui nous avons pu les traiter par le programme SPSS. Enfin, cette étude a montré plusieurs résultats, le plus important est l'application des principes de responsabilité sociale par les entreprises étudiées surtout concernant les fournisseurs. Et par la suite cette vision responsable de l'entreprise a renforcé l'appartenance des travailleurs.

Mots clés: responsabilité sociale, petite et moyennes entreprise, appartenance des travailleurs, les parties prenantes.

قائمة المحتويات

I	الإهداء
II	الشكر
III	المخلص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة

الفصل الأول : الأسس النظرية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية على انتماء العاملين

3	المبحث الأول : المسؤولية الاجتماعية وانتماء العاملين
14	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

20	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة
24	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
44	الخاتمة
48	المراجع
51	الملاحق
59	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
7	عناصر المسؤولية الاجتماعية	1-1
20	يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة	1-2
21	متغيرات الدراسة	2-2
23	يوضح ليكرات ذو الخمس درجات	3-2
29	معامل ثبات الكلي للاستبيان	4-2
29	صدق وثبات الاستبيان لجميع محاور الدراسة	5-2
30	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي	6-2
31	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	7-2
32	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين	8-2
33	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	9-2
34	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين	10-2
35	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	11-2
35	متوسطات أبعاد المسؤولية الاجتماعية	12-2
36	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لانتماء العاملين	13-2
39	العلاقة بين المتغير التابع والمستقل	14-2
39	معاملات خط الانحدار المرفوضة	15-2
40	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة والمتبقية والمتغير التابع	16-2
40	تباين خط الانحدار	17-2
41	جدول يبين قيم معاملات خط الانحدار	18-2

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
24	تمثيل بياني يوضح طبيعة جنس العينة	1_2
25	تمثيل بياني يوضح العمر لعينة الدراسة	2_2
26	تمثيل بياني يوضح الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة	3_2
27	تمثيل بياني يوضح عدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة	4_2
28	تمثيل بياني يوضح المؤهل العلمي لعينة الدراسة	5_2
28	تمثيل بياني يوضح عدد سنوات الخبرات	6_2

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
50	استمارة الاستبيان	.1
50	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	.2
54	العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	.3
55	اختبار أنوفا لأثر المسؤولية الاجتماعية لمتغير الحالة الاجتماعية	.4
56	اختبار أنوفا لأثر المسؤولية الاجتماعية لمتغير عدد سنوات الخبرة	.5
56	اختبار أنوفا لانتماء العاملين لمتغير الحالة الاجتماعية	.6
56	اختبار أنوفا لانتماء العاملين لمتغير عدد سنوات الخبرة	.7



تواجه المؤسسات اليوم ضغوطات اجتماعية و بيئية من طرف المجتمع المدني، و الناتجة عن المخلفات السلبية التي تفرزها أنشطتها، و هذا ما يجعل المؤسسة مطالبة بأن تلعب دور اجتماعي و بيئي حتى تحافظ على مكانتها في السوق . و على نفس الاتجاه و مع تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها، تطورت الوظائف المتعلقة بها لم يبق المرتجى من الأهداف تحقيق الربح وتعظيمه فحسب، بل اتسع ليشمل أبعادا اجتماعية و بيئية أخرى ، و هذا ما أصبح يصطلح عليه حديثا بالمسؤولية الاجتماعية.

إن وضع وتنفيذ برنامج للمسؤولية الاجتماعية في إطار سعى المؤسسة نحو تحقيق أهدافها، باعتبار أن المسؤولية الاجتماعية تثير جدلية بين المزايا المحققة منها، وبين التكاليف المترتبة عنها، على اعتبار أن القيام بمتطلبات المسؤولية الاجتماعية يترتب عنه تكاليف إضافية ترفع من التكاليف الكلية للمؤسسة وقد تحفض من أرباحها ومكاسبها المالية. ولجانبا من اعتبار ارتباط الأرباح بالأداء بالمؤسسة، فإن هناك من ينظر إلى المسؤولية الاجتماعية وعلى الرغم من تكاليفها الإضافية التي تؤثر في الأداء المالي، على أنها من الآليات التي تساهم في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة. وهي عامل مهم من عوامل الإنتاج وتحفيزها ورفع الدافعية وكمحصلة لذلك زيادة إنتاجيتها، كما تخلق نوعا من الولاء وروح المسؤولية والتعاون لدى العاملين بالمؤسسة، وكلها مؤشرات تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها المرجوة في المجالين الاقتصادي والاجتماعي على حدا سواء.

إشكالية البحث:

في ظل التحديات الحاصلة والبيئة الدينامكية التي يعيشها العالم اليوم جعلت من المؤسسات تعيد تفكيرها موردها البشري التي كان ينظر إليه بنظرة ضيقة وأصبح اليوم ميزة تنافسية تسعى كل مؤسسة لاكتسابها فقد زاد هذا الاهتمام بالموارد البشري ما جعل المؤسسات إلى أن تصبح أكثر استجابة من السابق في مجال أدائها الاجتماعي إذا أن الاستجابة الاجتماعية للمؤسسات تتطلب منها إنجاز الأداء الاجتماعي تجاه الأفراد العاملين والأطراف الأخرى في بيئتها الخارجية وذلك تحقيق أهدافها المرجوة وخاصة البقاء في السوق وتحسين صورتها في المجتمع، وعلى ضوء ما تقدم ذكره يمكن بلورة وطرح الإشكالية التالية:

ما أثر المسؤولية الاجتماعية في تعزيز انتماء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

وللإجابة على الإشكالية السابقة قمنا بصياغة التساؤلات الفرعية التالية :

- 1 - ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية؟ وما هي أهم المجالات التي تقوم بخدمتها؟
- 2 - فيما تكمن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتعزيز انتماء العاملين؟
- 3 - ما واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة؟
- 4 - هل تعزز انتماء العاملين من خلال تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمسؤولية الاجتماعية؟

فرضيات الدراسة :

للإجابة على التساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية :

فرضيات الدراسة : للإجابة على التساؤلات السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية :

- الفرضية الأولى : يوجد تطبيق لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.
- الفرضية الثانية : يوجد انتماء للعاملين قوي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

– **الفرضية الثالثة:** درجة ممارسة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للمسؤولية الاجتماعية ضعيف تجاه كل أصحاب المصلحة.

– **الفرضية الرابعة:** توجد علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقلة وبين انتماء العاملين في المؤسسات محل الدراسة كمتغير تابع.

مبررات اختيار الموضوع :

تعود مبررات اختيار هذا الموضوع إلى جملة من الأسباب منها الميول الشخصي لهذا الموضوع و الرغبة الملحة للتعرف عليه أكثر لما له من أهمية بالغة في عصرنا اليوم. حيث يمكننا هذا الاختيار من الدخول في بيئة عمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومعرفة مدى تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ومعرفة الأثر الذي تتركه على العاملين لديها.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة الأهمية المتزايدة لهذا الموضوع الذي أعيد التركيز عليه بقوة في عالم منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها وأحجامها، بحيث يدعم هذا الموضوع التوجه المستقبلي للمنظمات قيد البحث في بذل المزيد إزاء مسؤولياتها الاجتماعية. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها في كونها تؤسس نظريا وتطبيقيا الربط المنطقي للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتعزيز انتماء العاملين بمؤسساتهم . سوف نتعرف على مدى ممارسة مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والحصول على بيانات تظهر مدى حرص المؤسسات محل الدراسة على التوجه نحو المسؤولية الاجتماعية واثار هذا التوجه نحو تعزيز انتماء العاملين لديها.

أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في الآتي:

– التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كل من منطقتي تقرت_ ورقلة .

– تقييم دور المسؤولية الاجتماعية على تعزيز انتماء العاملين.

– الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها لتركيز المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لتعزيز انتماء العاملين لمؤسساتهم.

مجال وحدود الدراسة :

من حيث البعد المكاني يتضمن البحث دراسة ميدانية شملت تسعة مؤسسات صغيرة ومتوسطة في كل من منطقتي تقرت وورقلة، حيث تم أخذ عينة من مجتمع الدراسة والمتمثلة في عمال الإدارة الوسطى وتم إخضاعهم للدراسة عن طريق طرح الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والقيام بتحليلها حتى تتمكن من التوصل إلى نتائج تثبت أو تنفي فرضيات البحث. أما من حيث البعد الزمني

تمثل البعد الزمني لدراستنا في الفترة الممتدة ما بين 2015/2014.

منهج البحث والأدوات المستخدمة :

اعتمدنا في دراستنا على منهجين الأول وصفي والثاني مقارن (تطبيقي) دراسة حالة ، حيث قمنا بجمع معلومات حول موضوع الدراسة وتحليلها تحليلا دقيقا للخروج بنتائج عن الإشكالية العلمية المدروسة في الجانب النظري، كما تم الاعتماد على استمارة الاستبيان في الدراسة الميدانية كأداة لجمع البيانات اللازمة لاختبار ومعرفة واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأثر هذه الأخيرة على تعزيز الانتماء لدى العاملين. فرضيات البحث قمنا بجمع معلومات حول موضوع الدراسة وتحليلها.

صعوبات الدراسة :

يعتبر موضوع بحثنا موضوعا جديدا نسبيا كما أنه لم يلقي الاهتمام الكافي به في بيئتنا وخاصة من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذا وجب علينا تسليط الضوء عليه ومعرفة مدى تطبيقية من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومن بين الصعوبات التي اعترضتني للقيام بهذا البحث ما يلي :

– نقص الكتب باللغة العربية وعدم توفرها في المكتبة؛

هيكل البحث :

لمعالجة هذا الموضوع والإحاطة بجوانبه، ارتأيت تقسيمه إلى فصلين نظري وتطبيقي، فالفصل النظري تم تقسيمه إلى بحثين يتمحور المبحث الأول في المسؤولية الاجتماعية وانتماء العاملين والذي يشمل تعريفهما، أهميتهما، أبعاد المسؤولية الاجتماعية . والثاني يتمحور في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وانتماء العاملين. أما المبحث الثاني فيتمحور في الدراسات السابقة، أهم ما تتميز به هذه الدراسات عن دراستنا الحالية والتعقيب عليها. وبالنسبة للفصل التطبيقي فسنقوم فيه باختيار ومعرفة مدى تطابق المفاهيم والقواعد النظرية مع واقع التطبيقي، من خلال إجراء الدراسة التطبيقية لمجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.



الفصل الأول

الأسس النظرية لتطبيق

المسؤولية الاجتماعية على انتماء العاملين

تمهيد الفصل

شهدت بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تطورات سريعة وجذرية، حيث لم يعد المجتمع ينظر إلى المؤسسات نظرة تقليدية والتي كانت تركز على تحقيق أكبر ربح، بل بدأت نظرة المجتمع تأخذ أبعاداً جديدة أكثر تعقيداً، وهي اعتبار أن المؤسسات جزءاً من أجزاء المجتمع ككل، وأن عليها مشاركة المجتمع وتحمل مسؤوليتها تجاهه، ويتحتم عليها أيضاً أن تستجيب لتوقعات وتطلعات المجتمع، وذلك بالمساهمة في إشباع حاجاته الاقتصادية والاجتماعية و حماية بيئته، كما يجب أن لا يشعر أفراد المجتمع أن ثمن وجود هذه المؤسسات يفوق ما يمكن أن يجنوه منها في شكل فوائد ومنافع، حيث أن استمرار المؤسسة مرهون بقدرتها على خدمة المجتمع وبالتالي فإن الهدف النهائي للمؤسسة هو هدف اجتماعي يتم تحقيقه أساساً عن طريق خدمة جميع أصحاب المصالح ، وخاصة العاملين في المؤسسة لاعتبارهم المحرك الرئيسي للمؤسسة وأحد أصحاب المصالح التي تمسهم المسؤولية الاجتماعية لذلك وجب على المؤسسة الحرص الشديد على الحفاظ على هذا المورد والقيام بمسؤوليتها الاجتماعية تجاهه وذلك لغرض تعزيز انتمائه للمؤسسة التي يعمل فيها وبذلك يتم تحقيق أكبر إنتاجية، وبغرض التعرف أكثر على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها وأثرها على العاملين قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية :

المبحث الأول : المسؤولية الاجتماعية وانتماء العاملين

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

المبحث الأول : المسؤولية الاجتماعية وانتماء العاملين

من أجل التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأثرها على تعزيز انتماء العاملين قمنا بتقسيم هذا البحث إلى ثلاث مطالب: المطلب الأول والذي يتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها وكذا أبعادها والمطلب الثاني والذي يتناول انتماء العاملين وأهميته وكذا مظاهر تجسيد المسؤولية الاجتماعية على العاملين.

المطلب الأول : أساسيات المسؤولية الاجتماعية

لقد أثار مصطلح المسؤولية الاجتماعية الكثير من التغيير في مجال تسيير المؤسسات. ففي مرحلة سابقة كان الربح الهدف الرئيسي لأي مؤسسة وهو ما يعرف بالمرحلة التقليدية، والتي تركز على تحقيق المصالح الذاتية للمؤسسة على حساب المجتمع الذي تعمل فيه، وكرد فعل ونتيجة لتغير الظروف أدركت المؤسسات أن نجاحها يعتمد على مدى تقبل المجتمع الذي تعمل فيها لها ولمارساتها نحوه ومدى مسؤوليتها نحوه حيث أن نجاحها يتوقف على التزامها بثلاث معايير للمسؤولية الاجتماعية: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأفراد المجتمع، دعم المجتمع ومساندته، حماية البيئة سواء من حيث الالتزام بتوافق المنتج الذي تقدمه المؤسسة للمجتمع مع البيئة، أو من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ومعالجة المشاكل البيئية المختلفة. وهذا ما سيتم التطرق له في هذا المطلب الذي نتناول فيه عنصرين أساسيين الأول : مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها والثاني أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

1 - تعريف المسؤولية الاجتماعية:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منطلقاتها ومضامينها، ووفقاً لاختلاف طبيعة عمل المؤسسات وقدراتها المادية والبشرية والبيئة المحيطة بها والأنظمة والتشريعات التي تحكم وتنظم عملها . ونظراً لازدياد أهمية المسؤولية الاجتماعية فقد ظهر العديد من التعريفات التي حاولت تحديد التعريف الدقيق للمسؤولية الاجتماعية، وأهمها: فقد عرفت المسؤولية الاجتماعية في أدبيات علم الاجتماع بأنها الشعور الواعي والمدرک للالتزامات الفرد تجاه جماعته ومجتمعه خصوصاً عندما تكون الجماعة والمجتمع بحاجة ماسة إلى جهود الفرد وتضحياته وعطاءته التي ينبغي أن تستمر وتتصاعد بمرور الزمن.¹

¹ وليد بن عبد العزيز الخراشي، دور الأنشطة الطلابية في تنمية المسؤولية الاجتماعية ، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، قسم الدراسات الاجتماعية خدمة اجتماعية، 2004، ص 49.

و على هذا النحو تعبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عن التزام هذه الأخيرة بالعمل على التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على البيئة و المجتمع الذي تعمل فيه . أي الحرس على تحقيق اثر ايجابي لنشاطها على كل المتعاملين بما فيهم: المستهلكين، العاملين، المجتمعات المحلية، المستثمرين/ المالكين، الحكومة، المنافسين بشكل عام بهدف تحسين الحياة لجميع هذه الأطراف.¹ كما تعرف المنظمة العالمية للمعايير المسؤولية الاجتماعية بأنها نشاطات للمؤسسة لتتحمل المسؤولية الناتجة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع، والبيئة المحيطة بها لتصبح بذلك نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع ومع مبادئ التنمية المستدامة، وترتكز المسؤولية الاجتماعية على السلوك الأخلاقي، احترام القوانين والأدوات الحكومية حيث تدمج هذه المرتكزات في النشاطات اليومية للمؤسسة.²

و عليه فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ليست فقط الوفاء بالتزاماتها ولكن أيضا لتجاوز وزيادة في رأس المال البشري والبيئية والعلاقات مع أصحاب المصلحة".³

— تعرف كذلك: " مجموعة القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزءا من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة والساعية إلى تحقيقها كجزء من إستراتيجيتها".⁴

— تعرفها جمعية الإداريين الأمريكيين "بأنها استجابة إدارة الشركات إلى التغير في توقعات المستهلكين والاهتمام العام بالمجتمع والاستمرار بإنجاز المساهمات الفردية للأنشطة التجارية الهادفة إلى خلق الثروة الاقتصادية".⁵

يمكننا من خلال هذه التعاريف السابقة تعريف المسؤولية الاجتماعية على الالتزام الأخلاقي والمشاركة الطوعية والتصرف المسؤول تجاه أصحاب المصالح وترسيخ صورة المؤسسة الجيدة في ذهنياتهم.

يتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحمل هذه الأخيرة لكل الآثار السلبية التي يمكن أن تحدثها نشاطات على البيئة والمجتمع بحيث تهدف إلى تحقيق منافع اقتصادية و اجتماعية على حد سواء . ويتحقق هذا المسعى أولا من خلال احترام أخلاقيات الأعمال واحترام القوانين واللوائح الحكومية التي تنظم النشاط العام للمؤسسات. كما يجب على المسيرين أن يتم تنظيم ممارسة المسؤولية الاجتماعية ف من خلال اعتبارها جزء لا يتجزأ من سياساتها العامة .

أهمية المسؤولية الاجتماعية :

¹ فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك ، مذكرة مقدمة لنيل درجة دكتوراة فلسفة في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية ، بغداد، 2003، ص 40.

² مهري شفيقة، الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال (غير منشورة) ، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2011، ص06.

³ Benabou djilali, Boumesbah Nabik, **La responsabilité sociale interne, quelle place dans les pratiques du management** Intervention proposée droit : Intervention: Troisième Forum international sur : Les organisations d'entreprises et la responsabilité sociale 14 et 15 Février 2012, universite de Bechar, 2012, p02.

⁴ ثامر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص27.

⁵ محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص17.

هناك عدة مزايا للمؤسسة أن تحققها من خلال تبنيها للمسؤولية الاجتماعية بشرط أن يكون القائمين على المؤسسة مؤمنين ومقتنعين فعلا بفلسفة المسؤولية الاجتماعية ، حيث أن هذه الأخيرة تعود على المؤسسة و المجتمع وكذا الدولة بعدة فوائد ونذكر من بينها ما يلي¹:

أ - بالنسبة للمؤسسة :

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة ؛
- تحسين مناخ العمل و بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛

ب - بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع و التجاوب الفعال مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛
- تحقيق التنمية المستدامة بما فيه من الصحة والرفاهية في المجتمع
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛
- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة تثقيف و الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

ج - بالنسبة للدولة :

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
 - تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
 - المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجرد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بعيداً عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.
- وتأسيساً على ما سبق، يمكن القول أن المؤسسات إذا ما تبنت فلسفة المسؤولية الاجتماعية فإن ذلك سيعزز من سمعتها وعلامتها التجارية، كما أن ذلك سينمي درجة الرضا لدى أصحاب المصالح من خلال الاستماع لآراء ووجهات نظر الجمهور وجماعات الضغط، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة مما يعزز زيادتها في السوق، وهذا ما سعت إلى تحقيقه العديد من المؤسسات من خلال تبنيها لفلسفة المسؤولية الاجتماعية كإستراتيجية عمل تسترشد بها في ممارسة نشاطها.

¹ عزراوي عمر، مولاي لخضر عبد الرزاق، بوزيد سايج، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأخلاقية كمييار لقياس الأداء الاجتماعي ، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14 و15 فيفري 2011 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2011، ص 17.

2 - عناصر المسؤولية الاجتماعية :

يندمج مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات ضمن منطلق فكرة أصحاب المصالح حيث أن المقصود بأصحاب المصالح هم كل الأشخاص والجهات التي تربطها بالمنظمة مصلحة سواء كان بشكل مباشر أو غير مباشر.¹ فلسؤولية الاجتماعية للمؤسسة مرتبط ببعدين أحدهما داخلي يتمثل في إسهام في تطوير العاملين وتحسين حياتهم ، والثاني خارجي يتمثل في مبادرات التدخل لمعالجة المشاكل التي يعاني منها المجتمع .

مؤشرات قياس المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة:²

المالكون : وتمثل فئة أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط المؤسسة. التي يمكن قياسها من خلال:

- تحقيق أكبر ربح ممكن، تعظيم قيمة السهم والمؤسسة ككل؛

- رسم صورة محترمة للمؤسسة في بيئتها، وحماية أصول المؤسسة.

العاملون : تشمل هذه الفئة جميع العاملين في المؤسسة من إداريين وفئات أخرى، والتي يمكن قياسها من خلال:

- أجور ورواتب مجزية وتدريب وتطوير مستمر؛

- فرص تقدم وترقية وعدالة وظيفية؛

- ظروف عمل مناسبة ورعاية صحية؛

الزبائن : تمثل هذه الفئة أهمية كبيرة لكل منظمات الأعمال بدون استثناء فوجود المؤسسة مرتبط بإنتاج السلع أو الخدمات التي يستهلكها الزبائن وكيفية التعامل معهم وإقناعهم، والتي يمكن قياسها من خلال:

- منتجات بنوعية جيدة وأسعار مناسبة؛

- جودة عالية وميسورية الحصول عليها والإعلان الصادق.

المجتمع المحلي : تمثل هذه الفئة شريحة مهمة من المستفيدين لذلك تنظر المؤسسات إلى توطيد العلاقة مع المجتمع المحلي لتدعيم

النظرة الايجابية لها من قبل المجتمع المحلي، والتي يمكن قياسها من خلال :

- المساهمة في دعم البنية التحتية وتوظيف المعاقين؛

- خلق فرص عمل جديدة ودعم الأنشطة الاجتماعية؛

- المساهمة في حالة الطوارئ والكوارث والصدوق في التعامل وتزويده بالمعلومات الصحيحة؛

- احترام العادات والتقاليد السائدة.

البيئة : ويقصد بها البيئة الطبيعية من تربة وماء وهواء، والتي يمكن قياسها من خلال:

- الحد من تلوث الماء والهواء والتربة والتشجير وزيادة المساحات الخضراء؛

¹ أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز ، "الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال" ، الملتقى الدولي الثالث حول : منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14_15 فيفري 2011، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2011، ص07.

² العمري جميلة، أثر المسؤولية الاجتماعية على الموارد البشرية، الملتقى العلمي الدولي حول : سلوك المؤسسات الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية يومي: 20_21 نوفمبر 2012 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مباح ورقلة، 2012.

- الاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها؛
- استخدام المنتجات الغير ضارة (الصديقة للبيئة).

الحكومة : وهي الممثل القانوني للدولة، والتي يمكن قياسها من خلال:

- الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجهات الصادرة من الحكومة، احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف؛
- تسديد الالتزامات الضريبية والمساهمة في الصرف على البحث والتطوير؛
- المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة؛
- المساعدة في إعادة التأهيل والتدريب.

جماعات الضغط الاجتماعي : وهي تمثل فئات كثيرة وعديدة ازدادت بسبب التقدم التكنولوجي والسياسي والاجتماعي

والثقافي ولكل جماعة مطالب خاصة بها، والتي يمكن قياسها من خلال :

- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك واحترام أنشطة جماعات حماية البيئة؛
- احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد منها والتعامل الصادق مع الصحافة.

كما يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الموالي :¹

¹ عجيلة محمد شنيني عبد الرحيم، فعالية محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال- مفاهيم و أسس، مداخلة في الملتقى الثالث بعنوان : منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية ، جامعة بشار، 14- 15 فيفري 2012، ص10.

الجدول رقم (1_1) : عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	بعض ما يجب أن تدرجه المؤسسة من دور اجتماعي تجاهه
المالكون	تحقيق أكبر الأرباح، تعظيم قيمة السهم، زيادة قيمة المؤسسة، رسم صورة محترمة للمؤسسة في المجتمع، سلامة الموقف القانوني والأخلاقي.
العاملون	أجور ومرتبات مجزية، فرص ترقية متاحة وجيدة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل صحية مناسبة، عدالة وظيفية، مشاركة بالقرارات.
الزبائن	منتجات بأسعار مناسبة ونوعية جيدة، إعلان صادق وأمين، منتجات آمنة عند الاستعمال، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق.
البيئة	ربط الأداء البيئي برسالة المنظمة، تقليل المخاطر البيئية، وجود مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة، اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة، مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية، معالجة المخلفات.
المجتمع المحلي	دعم البنية التحتية، احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة، محاربة الفساد الإداري و الرشوة؛ دعم مؤسسات المجتمع المدني، دعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم.
الحكومة	الالتزام بالتشريعات والقوانين الصادرة من الحكومة ، تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم بصدق ، تعزيز سمعة الدولة والحكومة في التعامل الخارجي، احترام الحقوق المدنية للجميع دون تمييز.
الموردون	استمرار التعامل العادل، أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة، تطوير المواد المجهزة، تسديد الالتزامات والصدق بالتعامل، تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل.
المنافسون	منافسة عادلة ونزيهة وعدم الإضرار بمصالح الآخرين، عدم سحب العاملين من الآخرين طرق غير نزيهة.
الأقليات وذوي الحاجات الخاصة	عدم التعصب ونشر روح التسامح نحو الأقليات، دعم الجمعيات التي تساعد المعوقين على الاندماج في المجتمع، تشجيع التفكير العلمي عند الشباب ونشر ثقافة التسامح، الاهتمام بكبار السن والمتقاعدين، الحفاظ على الطفولة واحترام حقوق الطفل.
جماعات الضغط الأخرى	التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والنقابات، التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الإعلام، الصدق والشفافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة.

المصدر : عجيلية محمد شيبني عبد الرحيم، فعالية محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال- مفاهيم و أسس، مداخلة في المنتدى الثالث بعنوان : منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية ، جامعة بشا، 14- 15 فيفري 2011 ،ص10.

المطلب الثاني : الانتماء الوظيفي وأهميته

يعتبر العاملين لدى المؤسسات رأس مالها الحقيقي، لذلك وجب على المؤسسات أن تقوم بجذب العاملين المميزين والاحتفاظ بهم وتحفيزهم قصد زيادة انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها لأن الانتماء يعتبر نهج وطريقة حياة بالنسبة للمؤسسات التي تسعى لتأسيس قاعدة صلبة من العاملين المخلصين.

يوجد عدة أنواع للانتماء كتب عنها الكثير من المفكرين والأدباء والباحثين ومن بين هذه الانتماءات الانتماء الوظيفي والذي يخصص دراستنا وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى عنصرين أساسيين الأول : ويخص مفهوم الانتماء وأهميته والعنصر الثاني مظاهر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في المؤسسة.

1 - تعريف الانتماء

يدل مفهوم الانتماء في اللغة على الاندماج أو الرغبة أو الالتزام أو القبول وقد كان لعلماء السبق في البحث في هذا

المجال وذلك نظرهم إلى الإنسان بأنه كائن اجتماعي، يعيش مع الآخرين في مجتمع وتربطه بهم علاقات تشعره بالثقة والمسؤولية تجاههم بالانتماء للمجتمع الذي تعيش فيه. كما وأظهر لوثانز (Luthans, 1992) أن الانتماء التنظيمي هو ذلك الموقف الإنساني الإيجابي، المتحصل بفعل إخلاص العاملين لمنظمتهم واستمرارية نشاطهم الفاعل فيها والارتباط الوثيق ومداومة البقاء الناجح من خلالها.¹

كما يعرف القاعود والطاهات (1995) الانتماء بأنها لاعتزاز والفخر والعمل الجاد الدؤوب من اجل الصالح العام وهو الانتساب الحقيقي للدين والوطن فكراً وعملاً، وهو تربية الضمير، وكلما كان الضمير حياً في نفس المواطن كلما كان انتمائه عميقاً وحقيقياً.²

إن مقتضيات الإدارة الحديثة تتطلب لتطويرها ورفقيها توافر مبدأ الانتماء الوظيفي، والقاضي بتكريس الفكر الوظيفي والمؤسسي في عقول المنتسبين للوظائف على اختلاف درجاتهم ومواقعهم الوظيفية . ففكر الانتماء الوظيفي من شأنه تحقيق التواصل والفهم المشترك والمتبادل بين أركان الإدارة بمستوياتها المختلفة (العليا والوسطى والدنيا)

فالانتماء التنظيمي هو الشعور بالإخلاص والولاء الذي يبديه الفرد تجاه عمله وانعكاس ذلك على تقبله لأهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق أهدافها . حيث يكون لدى الفرد الرغبة في إعطاء كل وقته وجهده من أجل الإسهام في نجاح المنظمة واستمرارها والاستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية .

ومفهوم الانتماء التنظيمي مختلف تماماً عن مفهوم الرضا عن العمل، مشيراً إلى أن الفرد قد يكون راضياً عن عمله ولكنه يكره المنظمة التي يعمل فيها ويرغب في ممارسة العمل نفسه في منظمة أخرى، والعكس صحيح. وأن هناك عدة خصائص للانتماء هامة يمكن استنتاجها من خلال التعاريف السابقة وأهمها :

- الانتماء شعور يوجد لدى كافة الأفراد؛
- الانتماء حاجة إنسانية طبيعية وفطرية؛
- الانتماء متنوع وله أشكال عديدة ومميزة؛
- الانتماء يؤدي إلى تمثل معايير الجماعة وسلوكها.³

¹ انتصار محمد طه سلامه، مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2003، ص 40.

² نبيل يعقوب سمارة حموتو، قيم الانتماء والولاء المتضمنة في مناهج التربية الوطنية للمرحلة الأساسية الدنيا في فلسطين، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في المناهج وطرق التدريس (غير منشورة)، تخصص اجتماعيات، الجامعة الإسلامية، غزة، عمادة الدراسات العليا كلية التربية قسم مناهج وتكنولوجيا التعليم ، 2009، ص 19.

³ نايف بن ناصر المطيري، العوامل الشخصية والوظيفية وعلاقتها بالانتماء الوظيفي ، دراسة مسحية مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية (غير منشورة) ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2006، ص 15.

2 - أهمية الشعور بالانتماء :

إن الانتماء أحد الأهداف الإنسانية الذي تسعى جميع المؤسسات إلى تحقيقه لما له من آثار إيجابية على الفرد والمنظمة في الوقت نفسه، حيث يساعد على استقرار العمل فضلاً عن تنمية الدوافع الإيجابية لدى العاملين وزيادة رضاهم . فالشعور بالانتماء يعتبر من الحاجات الهامة بل والضرورية للعامل وبدون ذلك فإن الفرد يشعر بالتوتر والضيق وضعف العزيمة وضعف الدافع للعمل البناء وضعف البذل والتضحية . كما أن تحقيق الانتماء بين العاملين في المنظمة يقلل من دوران العمل ومن مصروفات المنشأة على التوظيف، كما أنه يزيد من الإنتاجية، إذ يرجع كثير من المختصين في الإدارة تفوق الإدارة اليابانية إلى ارتفاع مستوى الانتماء التنظيمي لدى الموظف الياباني، فالمشاركة والاحترام جعلتا من اليابانيين وحدة بشرية متعاونة لحل المشكلات، فالموظف الياباني يعطي الحقوق الفردية أولوية ثانوية في مقابل مصلحة منظمته . يعد هذا في غاية الأهمية لمعظم المؤسسات التي بدأت بتوجيه عناية فائقة لهذا الموضوع، خصوصاً أن بعض الباحثين ذكروا أن زيادة تكاليف المؤسسات وتحملها أعباء مالية جاء نتيجة زيادة حدة المنافسة المحلية والعالمية التي تستدعي منها تعزيز مبدأ الانتماء و ضرورة الاهتمام بنشره بين الموظفين من خلال خلق البيئة النموذجية داخل العمل

عوامل تعزيز الانتماء :

إيجاد بيئة عمل مناسبة مع تقديم الحوافز المادية والمعنوية، وتطبيق مبادئ الإدارة الحديثة كل ذلك يسهم في زيادة شعور الموظف بانتمائه إلى شركته، حيث يأتي هنا الدور الأكبر للمديرين في تقديم المحفزات مع الاعتراف بما حققوه من إنجازات، إضافة إلى استخدام السلوك الداعم للمرؤوسين وإقامة علاقات ود و صداقة معهم، وحسن السيطرة على المواقف المختلفة التي يمر بها كلاهما. و في هذا السياق هناك عدة عوامل تساهم في تعزيز صورة المؤسسة بالمجتمع، وبالتالي مردودات إيجابية لها وللعاملين فيها وكذا زيادة انتماء العاملين لديها ومن بين هذه العوامل نذكر ما يلي¹:

- الأجر المناسب والعادل؛
- علاقات إنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين؛
- أمن وظيفي؛
- مسار وظيفي ثابت؛
- إشراك العاملين في صنع القرارات؛
- القيادة الديمقراطية؛
- تقديم المزايا والخدمات للعاملين وأسرتهم

¹ أليداني إلياس، علي عبد الله، "المنظمة المعاصرة بين إشكالية الوصول للأهداف الإستراتيجية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في ظل التحديات الراهنة"، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14_15 فيفري 2012، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2012، ص9.

المطلب الثالث : علاقة المسؤولية الاجتماعية بانتماء العاملين

يمكن توضيح علاقة المسؤولية الاجتماعية بانتماء العاملين وكيف تساهم المسؤولية الاجتماعية في تعزيز هذا الانتماء حيث أن العاملين في المؤسسة يعتبرون من أهم أصحاب المصلحة في المؤسسات ، لذلك فمن المهم أن يتم الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية تجاههم و تطويرها و تطبيقها بما يحقق علاقة قوية بين المؤسسة و العاملين فيها، و من أهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين لدى المؤسسة.¹

- توفر المنظمة الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية
- العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المنظمة لمشاركة العاملين في أرباح المنظمة
- منح مكافآت وحوافز الأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين؛
- من مسؤولية المنظمة الصناعية الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات للعمل أو الأمراض المهنية
- تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل؛
- إعداد وتنفيذ برامج توعية للأفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل؛
- اعتماد برامج أو سياسة معينة لإيجاد فرص لانجاز أعمال صغيرة للأفراد العاملين؛
- الحفاظ على الأفراد العاملين ومنع تسريحهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغيابات ودوران العمل وحوادث؛
- إعداد سياسة تمنع الأفراد العاملين من تسريحهم للمعلومات المهمة أو السرية الخاصة بأعمال المنظمة خاصة الأفراد العاملين في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين و بث روح التعاون والدافع والحافز بينهم؛
- اعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار؛
- إتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع؛
- إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين والمعوقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة؛
- محاولة المنظمة لوضع إجراءات معينة للحد من استخدام الأفراد العاملين موارد المنظمة المختلفة واستخداماتها لأغراض شخصية؛
- اعتماد برنامج أو نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة... وغيرها من البرامج؛
- التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم؛

¹ مقدم وهبية، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال ، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة يومي 13_14 ديسمبر 2011، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة شلف، 2011، ص 13_15.

- متابعة الأفراد العاملين فيما يتعلق بكل ممارسات حول عقد اتفاقيات غير مشروعة أو غير واضحة بالنسبة للمنظمة
- المحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المنظمة بعدهم جزء من المجتمع؛
- متابعة كل ما يتعلق بالممارسات المالية الغير مشروعة التي تتم من قبل الأفراد العاملين؛
- الالتزام بإنجاز وتكامل الأعمال في المنظمة خاصة فيما يتعلق باستخدام الأفراد كبار السن والنساء والأطفال ومحاولة عدم تركهم للعمل؛

و بشكل مفصل فإن أبعاد المسؤولية الاجتماعية للموارد البشرية تظهر على مستوى كل نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية والمتمثلة في :

أ - الاستقطاب :

و تأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا النشاط عدة مظاهر من أهمها¹:

- تأمين حقوق المتقدمين المرشحين للتوظيفة من حيث: الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل علني، النزاهة في الاختيار في إجراء المسابقات (البعد عن الرشاوى و الوساطة و استغلال النفوذ) ، قبول الشكاوي و الطعن التحقيق فيها
- مسابقات التوظيف يجب أن تتم على أسس علمية و موضوعية، و ليس بشكل عشوائي، و يجب أن توافق طبيعة العمل الذي يمتحن فيه المترشح؛
- عدم إهمال كل طلبات التوظيف التي تصل إلى المنظمة سواء تم ذلك بالتسليم المباشر أو عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني؛
- عدم سحب الموظفين بشكل عمدي من المنافسين الآخرين بطرق غير قانونية و غير أخلاقية
- استناد عملية الاستقطاب إلى تحديد دقيق و موضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية؛
- الموازنة بين الاستقطاب الداخلي و الخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترفيع لعمال المؤسسة؛
- عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر.

ب - المسار الوظيفي :

- مراعاة سياسات التوظيف المتعارف عليها قانونيا و احترامها وعدم حرقها؛
- صيانة الحقوق المادية للعامل (الأجور و المرتبات) و ذلك في إطار عقد مسبق بين الطرفين متفق عليه من كليهما
- تحقيق المساواة و العدالة بين العاملين من حيث الأجور و المكافآت و فرص التدريب و التكوين؛
- مراعاة حق الموظف الجديد في التعرف على توصيف دقيق لوظيفته، و مساعدته في الاندماج المهني في الشركة، تعريفه باللوائح القانونية و التنظيمية الداخلية المؤسسة؛
- الحق في توفير مناخ عمل ملائم، و توفير الأمن الصناعي في المنظمة بغية التخفيف من حوادث العمل؛

¹ نفس المرجع السابق، ص 14.

- تمكين العاملين المشاركة في القرارات الإدارية الهامة التي تتعلق بالمؤسسة، و المساهمة في حل مشكلاتها؛
- حق العمل النقابي، حيث يجب أن تمنح المؤسسة ترخيصاً يسمح بممارسة حرية العمل النقابي من أجل حماية حقوق العاملين فيها؛
- عدم استبعاد أي عامل من حقوقه في التدريب و التكوين من أجل تحسين أدائه و مهاراته؛
- حق العامل في الاتصال بشكل مباشر مع الإدارات الأعلى من مستواه التنظيمي.

ج- تقييم الأداء :

- الموضوعية و النزاهة في تقييم أداء العاملين، و استعمال معايير تقييم دقيقة؛
- يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري و القانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، و في حال الأداء السلبي يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهماله؛
- عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحرص العامل على قدر كاف من التقدير و الاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة؛
- لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال، و سيصبح الأمر أكثر استفزازاً لهم.

د- برامج تحسين الحياة المهنية¹:

- برامج تحسين النوعية تمثل مجموعة كبيرة من الأنشطة التي تمارسها منظمات الأعمال بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية و النمو و التقدم و الازدهار للعاملين، لذلك فإنها تمثل أهم المداخل الحديثة لتعزيز قدرة المنظمة على الإيفاء بمتطلبات مسؤولياتها الاجتماعية و الأخلاقية تجاه المجتمع، من هذه البرامج ما يلي¹ :
- جعل مكان العمل جذاباً و إعطاء العمل معنى متجدداً تقل فيه حالات الضغط النفسي و الجسدي و الإرهاق من خلال التركيز على البرامج؛
- التقليل من الرتابة و الروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشتمل أيضاً إعادة تصميم العمل باستمرار و يشمل ذلك إثراء العمل و اغنائه؛
- إن أنشطة هذه البرامج تساعد في خلق ثقافة تنظيمية قيمة و تعزز اتجاهات قيم مشتركة بحيث يصبح مكان العمل جذاباً و مريحاً؛
- أن تساهم هذه البرامج في التقليل من حدة انتشار الأمراض المهنية و أمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل و البيئة العامة و التركيز على متطلبات و معايير السلامة المهنية و الالتزام بالتشريعات الخاصة بها و النظر إلى مكان العمل من منطلق واسع؛
- أن تسعى المؤسسات إلى توفير جو من الراحة و المتعة في مكان العمل من خلال مجموعة كبيرة من الممارسات منها:

¹ نفس المرجع السابق، ص14.

- الاهتمام بالنشرات الجدارية في مكان العمل بما ينشر فيها من مواضيع تساهم في إشاعة جو من المرح و الإشاعة بالعاملين؛
 - يجب أن تحتفل المنظمة بأيام المناسبات الخاصة و تقييم أنشطة ملائمة تتخللها فعاليات يكافأ العاملون من خلالها مع تقديم وجبات جماعية لهم؛
 - تشكيل لجان اجتماعية لوضع برامج الفعاليات للأنشطة الاجتماعية المختلفة و يمكن للمنظمة أن تدعمها بميزانية سنوية مناسبة؛
 - بطاقات المناسبات تشعر العاملين بالمنظمة بالأهمية و المشاركة بالأفراح و الشعور بالألفة و التواصل و العمل بروح الجماعة؛
 - الاحتفالات بمناسبة أعياد ميلاد العاملين؛
 - الاحتفالات بالإنجازات التي تحقها الشركة أو الأفراد سواء من خلال حفلات مسائية أو حفلات شكر و تقدير للعاملين؛
 - تشجيع روح المرح و إشاعة جو عمل هادئ وودي.
- كما تجدر بنا الإشارة ان كل أبعاد بالمسؤولية الاجتماعية وحتى التي لا تمس العاملين بصفة مباشرة و لكن من شأنها تعزيز ولاء العاملين للمؤسسة و زيادة انتمائهم ، فمن واجب المسيرين أخذها بعين الاعتبار حتى تحسن من صورة المؤسسة الداخلية و الخارجية و تحقق أهدافها في ظل المنافسة و تحديات البيئة.¹

¹ نفس المرجع السابق، ص15.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية

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

المطلب الأول : الدراسات السابقة (عربية وأجنبية)

1 -الدراسات العربية

أ - الدراسة الأولى : زكية مقري، عبد الحليم بليزاك (2012)، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تنمية الموارد

البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال مقاطعة باتنة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على المورد البشري في المؤسسات الجزائرية، شملت هذه عينة الدراسة (20) عامل، أين تم الاعتماد على إطارات المؤسسة كما تم الاعتماد على أسلوب العينة القصدية. حيث تم الاستعانة باستمارة الاستبيان. وقد خلصت هذه الدراسة ل وجد علاقة ارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية مجتمعة وتنمية الموارد البشرية (بين البعد الاقتصادي البعد القانوني البعد الأخلاقي و البعد الخيري والبيئي وتنمية الموارد البشرية).

ب -الدراسة الثانية : ضيافي نوال (2009)، بعنوان " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية"، دراسة

ميدانية على مستوى مؤسسة شي علي للأنايب _ بسطيف.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الخاصة ومدى التزام مؤسسة شي علي للأنايب بالمسؤولية الاجتماعية وتحسينها على المورد البشري، حيث تم استخدام الاستبيان في هذه الدراسة واختيرت عينة عشوائية من فئة العمال الإداريين والعمال بالمصنع يقدر عددهم ب 20عاملا(رؤساء ومرؤسين) موزعين في مختلف وحدات المؤسسة.وقد كانت إشكالية البحث كالتالي : كيف يمكن للمؤسسة أن تكون مسؤولة اجتماعيا عن مواردها البشرية؟ أما فيما يخص نتائج الدراسة المتوصل إليها إلى أن تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية يحقق فؤاد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية، المحافظة على البيئة،... الخ، وللمؤسسة أيضا من خلال خلق العلاقات الجيدة مع المساهمين، المستهلكين، العمال... الخ.

2 - الدراسات الأجنبية :

أ - الدراسة الأولى :

La responsabilité sociale interne, quelle place dans les pratiques du management ?

Présenté par BENABOU Djilali et BOUMESBAH Nabil, 2012.

بن عبو الجليلي و بومصباح نبيل ،المقال بعنوان المسؤولية الاجتماعية الداخلية و مكانتها في الممارسات الإدارية. حيث تشير الدراسة إلى أن جل المؤسسات اليوم تعمل على تجسيد المسؤولية الاجتماعية في معاملاتها الخارجية كوسيلة لتحقيق مكانة في السوق متجاهلة للجانب الداخلي و المتعلق بالعاملين. فالعمال هم الشريك الأساسي و الزبون الأول للمؤسسة و كذا العنصر الأساسي لتحقيق أهداف المؤسسة . حيث يرى الباحثين أن الكثير من الممارسات الإدارية المتعلقة بالعمال تفتقر إلى ادني مظاهر المسؤولية الاجتماعية بل حتى الإنسانية و الأخلاقية . لهذا خلصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في الممارسات الإدارية اليومية و التي من شأنها خلق جو عمل يعمل على تحقيق الوفاء و النمو لكفاءات البشرية و بالتالي تحيق أهداف المؤسسة.

ب - الدراسة الثانية :

La responsabilité Sociétale et la performance de GRH dans les entreprises, article présenté par: MAAZOUZ Mokhtar et DJAIZ Karim, 2012.

معزوز مختار و دجيز كريم المقال بعنوان " المسؤولية الاجتماعية و أداء الموارد البشرية " يرى الباحثين أن العلاقة الموجودة بين مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و أداء الموارد البشرية في المنظمة ، يمكنها أن تظهر في أول نظرة نسبية أي لا صلة بينهما، وذلك أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تهتم بالبيئة والمجتمع، بينما مفهوم أداء الموارد البشرية يستنطق الخطوات دقيقة بين الموارد المتاحة والنتائج المحصل عليها، لكن يمكن أن يخضع كلي المفهومين إلى نفس المؤشرات ونفس المعايير في إطار التنمية المستدامة. و عليه هدفت الدراسة إلى تبيان العلاقة الموجودة بين المفهومين و العوامل المرتبطة بهما للوصول إلى الحلول المثلى في تسيير الموارد البشرية و اعتبرت أن المسؤولية الاجتماعية وسيلة لتجديد و تطوير وظيفة الموارد البشرية.

المطلب الثاني: أوجه الاختلاف و التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أ - أوجه الاختلاف :

فيما يخص الدراسات السابقة ركزت على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية و دورها في تنميتها أما الدراسة الحالية فقد ركزت على تعزيز انتماء العاملين وتقوية هذا الانتماء من خلال تبني كل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة بما فيها الغير متعلقة مباشرة بالموارد البشرية أي المسؤولية الاجتماعية اتجاه كل المتعاملين و أثرها على تعزيز انتماء العمال لمؤسستهم. فيما يخص عينة ومجتمع الدراسة اختارت الدراسات السابقة عينات قليلة جدا كما تمت الدراسة في مؤسسة واحدة، عكس دراستنا التي تمت على مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي قدر عددها (09) مؤسسات والعينات كانت لا بأس بها نظرا لتوجهنا للعينة القصدية لتجنب التحريف وعدم الإلمام بكامل جوانب المسؤولية الاجتماعية من طرف جميع العمال.

فيما يخص زمن ومكان الدراسة ، فالدراسات السابقة كانت بين 2009 و 2012 أما الدراسة الحالية كانت في 2015، كما أن تطبيق الدراسات السابقة يختلف عن مكان تطبيق الدراسة الحالية حيث شملت جملة من المؤسسات الموجودة في ولاية ورقلة.

فيما يخص توزيع الاستبيان دراسة زكية مقري، عبد الحليم بليزاك (2012) وكذا دراسة ضيافي نوال (2009) تم توزيع 20 استمارة استبيان بعكس الدراسة الحالية حيث تم توزيع 53 استمارة استبيان وتم استرجاع 49 استبيان أي ما يعادل نسبة 92%.

ب أوجه التشابه :

- إتباع العينة القصدية كما في بعض الدراسات المذكورة سابقا وذلك لعدم معرفة الكافية للعمال في الإدارة الدنيا ببعض جوانب المسؤولية الاجتماعية.
- اعتماد الاستبيان في كل من الدراسة السابقة والدراسة الحالية كأفضل وسيلة للوصول إلى النتائج المرجوة.
- الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية و دورها في تنمية الموارد البشرية

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل نجد أن المسؤولية الاجتماعية أصبحت ضرورة في ظل التغيرات الاقتصادية الحالية نظرا لأهميتها البالغة حيث يتم تجسيدها من خلال أبعادها الثلاث (البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد البيئي)، والأثر الكبير الذي تتركه على العمال في المؤسسة لأنهم يعتبرون رأس مالها والمحرك الرئيسي وكذا المساهمة في تعزيز انتماء العمال لديها وتقوية هذا الانتماء من خلال ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه موردها البشري

لهذا وجب على جميع المسؤولين في الإدارات وأصحاب المؤسسات أن يعيروا جل اهتمامهم نحو هذا المورد الذي يعتبر ميزة تنافسية وأن يتحملوا مسؤوليتها الاجتماعية اتجاهه، الذي يعتبر بقاءه ورضاه عن عمله والتمسك بهذا العمل من أسباب التي تقوي الانتماء لديه للمؤسسة التي يعمل بها وبالتالي تقدم وتطور وبقاء المؤسسة في السوق وتحسين صورتها في المجتمع.

الفصل الثاني

دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بقرية - ورقلة

تمهيد الفصل

لقد تطرقنا في الدراسة النظرية إلى أهم عناصر اشكاليتنا وبشكل موجز بالإضافة إلى بعض الدراسات ذات الصلة بالموضوع محل البحث، نحاول في هذا الفصل معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على تعزيز انتماء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وذلك من خلال إسقاط المفاهيم النظرية ومحاوله مطابقتها مع ما يجري على أرض الواقع. وقد اخترنا لذلك مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، للتعرف على مدى تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية ومعرفة أثرها على تعزيز انتماء العاملين باستعمال الاستبيان كأداة للبحث وبالتالي إبراز هذا الأثر ومدى مساهمتها في تعزيز الانتماء لدى العاملين في المؤسسات محل الدراسة. وبغرض معرفة الأثر الذي تتركه المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في المؤسسات محل الدراسة قمنا بإجراء دراسة ميدانية على مجموعة من المؤسسات متمثلة في (09) مؤسسات في كل من منطقتي تقرت وورقلة وعليه تم تقسيما هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول : طريقة وأدوات جمع الدراسة.

المبحث الثاني : عرض نتائج الاستبيان وتحليلها وتفسيرها.

المبحث الأول : طريقة وأدوات الدراسة

يتم في هذا الفصل توضيح أهم الأدوات والطرق المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول : طريقة الدراسة

يحتوي هذا المطلب على طريقة اختيار عينة الدراسة وكذا العينة وتحديد المتغيرات قياسها وطريقة جمعها.

1. مصادر معلومات الدراسة

لقد تم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات :

- 1_1 المصادر الأولية : وتتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم الاستبيان، وحصر وتجميع المعلومات في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها في برنامج SPSS (Statistical Package For Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- 2_1 المصادر الثانوية : وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، و المقالات ، والأبحاث والدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على تعزيز انتماء العاملين.

2. مجتمع وعينة الدراسة

- 1-2 مجتمع الدراسة : تكون مجتمع الدراسة من العاملين بالإدارة الوسطى .مجموعة من المؤسسات باختلاف قطاع نشاطها حيث بلغ عدد المؤسسات (09) مؤسسات صغيرة ومتوسطة في منطقتي تقرت وورقلة.
- 2-2 عينة الدراسة : قام الباحث بسحب عينة قصدية متمثلة في عمال الإدارة الوسطى بسيطة قدرها (53) عامل، حيث تم توزيع (53) إستبانة على عمال الإدارة الوسطى في المؤسسات محل الدراسة وتم استرجاع (49) استبيان أي بنسبة 92% و بلغ عدد الإستبانات التي لم يتم استرجاعها 04 إستبانات أي بنسبة 8% . و يوضح الجدول التالي عدد الاستبيانات الموزعة في كل مؤسسة والمستردة.

جدول رقم (2_1) : يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة على عينة الدراسة.

الرقم	اسم المؤسسة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المستردة	نسبة الاستبيانات المستردة
1.	مؤسسة سيفنكو لصناعة البيوت البلاستيكية _تقرت_	15	12	80%
2.	مطاحن جديع _تقرت_	12	11	91.66%
3.	ملبنة العائلة _تقرت_	4	4	100%
4.	مؤسسة تضامن فردية وشركائه _ورقلة_	4	4	100%
5.	مؤسسة مومن لإنتاج السميد والدقيق _ورقلة_	4	4	100%
6.	مؤسسة ضيف مسعود لنقل البضائع _ورقلة_	2	2	100%
7.	مؤسسة غويبي نورة لتجارة بالجملة للأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية _ورقلة_	2	2	100%
8.	مؤسسة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب _ورقلة_	4	4	100%
9.	مؤسسة العربي لتجارة بالجملة للأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية _ورقلة_	2	2	100%
	المجموع	53	49	92.45%

المصدر : من إعداد الطالِق

المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات وقياس المتغيرات

1_ أداة جمع البيانات

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، تم الاستعانة ببرنامج spss النسخة 19 حيث تم الاعتماد

على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

- ✓ استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة؛
- ✓ استخدام المتوسطات الحسابية؛
- ✓ استخدام الانحرافات المعيارية؛
- ✓ اختبار ألفا_ كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- ✓ معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات؛
- ✓ اختبار تحليل التباين الأحادي (Oen way ANOV).

2_ الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لاختبار فرضيات البحث والمساعدة في إبراز مدى التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح أثرها على تعزيز الانتماء العاملين وهذا ما ستظهره نتائج التحليل الإحصائية.

استمارة الاستبيان والتي تشمل 7 محاور أساسية تتكون من 51 عبارة تقيس المتغيرات، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (2_2) : يوضح متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	عبارات الاستبيان
البعد الأول (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي)	X1_X7
البعد الثاني (المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة)	X8_X12
البعد الثالث (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين)	X13_X16
البعد الرابع (المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين)	X17_X26
البعد الخامس (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين)	X27_X32
البعد السادس (المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين)	X33_x 36
المتغير التابع (انتماء العاملين)	Y1_Y15
المجموع	51

المصدر : من إعداد الطالبة

3_ صدق وثبات الاستبيان

أولاً : صدق المحكمين

قام الباحث بإجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته وذلك بتحكيم الاستبيان على مجموعة من المحكمين، ولقد استجبتنا لأرائهم وقمنا بما يلزم من حذف وتعديل على ضوء الآراء المقترحة من قبلهم والملحق رقم (02) بين قائمة الأستاذة المحكمين الخاصة بالاستبيان.

ثانياً- ثبات الاستبيان : من اجل استخدام معامل ثبات للأداة تم استخدام معامل كرونباخ الفا من اجل تحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

ثالثاً : تقديم استمارة الاستبيان

تم تقديم الاستبيان إلى المؤسسات بطريقة أنيقة و جذابة وبخط واضح لتسهيل القراءة والإجابة عن الأسئلة حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء رئيسية كما هو موضح في الملحق رقم (01) :

الجزء الأول : ويتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

الجزء الثاني : ويتضمن المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية بأبعدها الستة (اتجاه المجتمع المحلي، اتجاه البيئة، اتجاه المساهمين، اتجاه العاملين، اتجاه المستهلكين، اتجاه الموردين) وتضم 36 عبارة.

الجزء الثالث : يتعلق بانتماء العاملين ويضم 15 عبارة.

ولإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث تم الاستعانة بمقياس ليكرت ذو البعد الخمس درجات لاختبار فرضيات الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2_3) : يوضح ليكرت ذو الخمس درجات

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
01	02	03	04	05	الأوزان

المصدر : من إعداد الطالبة

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة فيتم ذلك من خلال إيجاد:

- المدى (RANGE) = أكبر قيمة - أصغر قيمة = $4 = 1 - 5$

- ثم قسمة المدى على عدد الفئات $0.8 = 5/4$ وبعد ذلك يضاف (0.8) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالتالي :

[1.8 ; 1] غير موافق بشدة (منخفض جدا) .

[2.6 ; 1.8] غير موافق (منخفض)

[3.4 ; 2.6] محايد (متوسط)

[4.2 ; 3.4] موافق (مرتفع)

[5 ; 4.2] موافق بشدة .

المبحث الثاني : عرض النتائج والمناقشة

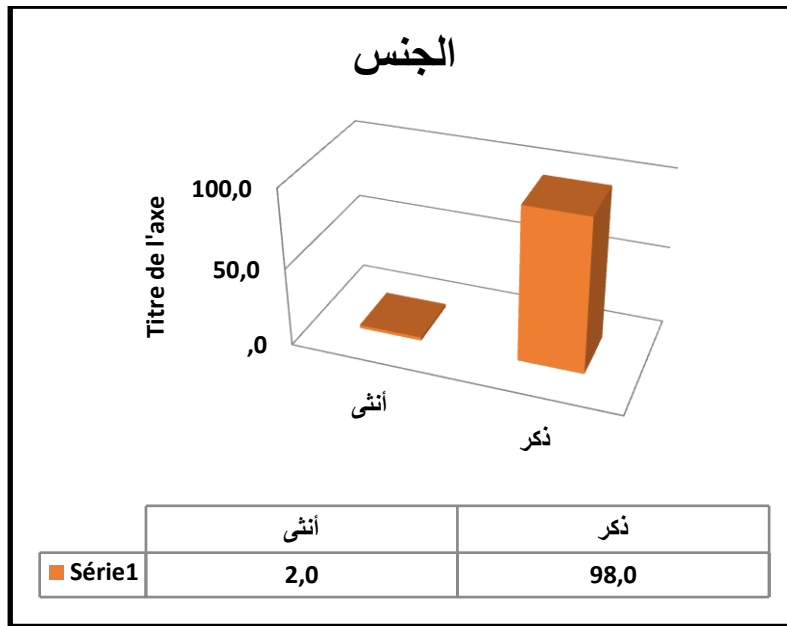
المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

خصائص وسمات عينة الدراسة

بعد حصولنا على استمارات الاستبيان من عينة الدراسة والمتمثلة في 53 عامل في الإدارة الوسطى لمجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والبالغ عددهم 09 مؤسسات في منطقتي تقرت وورقلة، وذلك من خلال (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

أولا : البيانات الشخصية

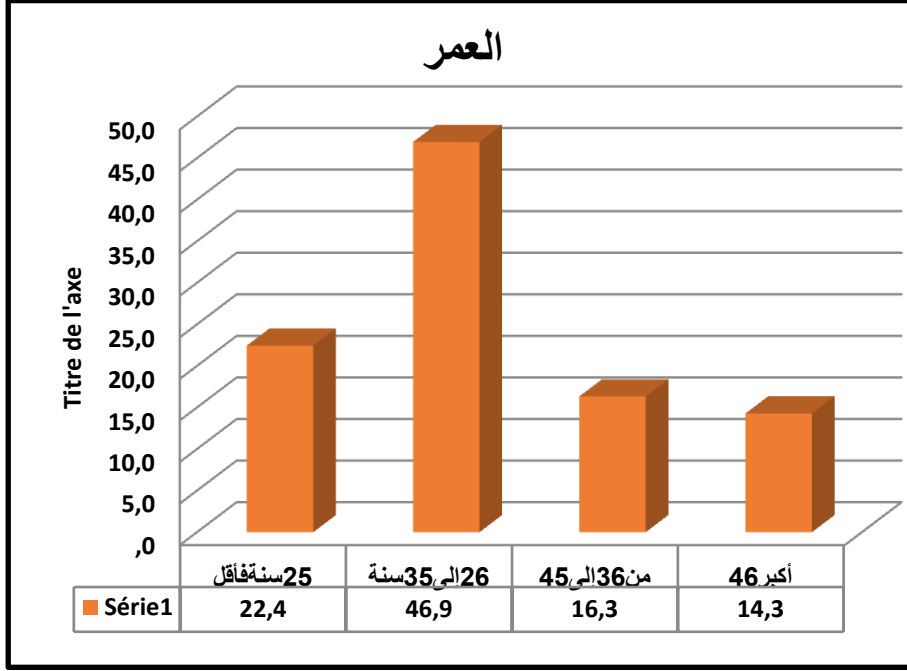
الشكل رقم (2_1) : تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس



المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة برنامج spss19

من خلال التمثيل البياني الشكل رقم (2_1) يظهر أن نسبة عدد الذكور 98% في حين بلغت نسبة عدد الإناث 2%. هذا يشير إلى أن عدد الذكور أكثر من عدد الإناث في الدراسة ويعود ذلك لطبيعة نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذي يحتاج إلى الجهد وكثرة التنقل إلى خارج مكان العمل وهذا ما يصعب على فئة الإناث تحمله.

الشكل رقم (2_2) : تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر



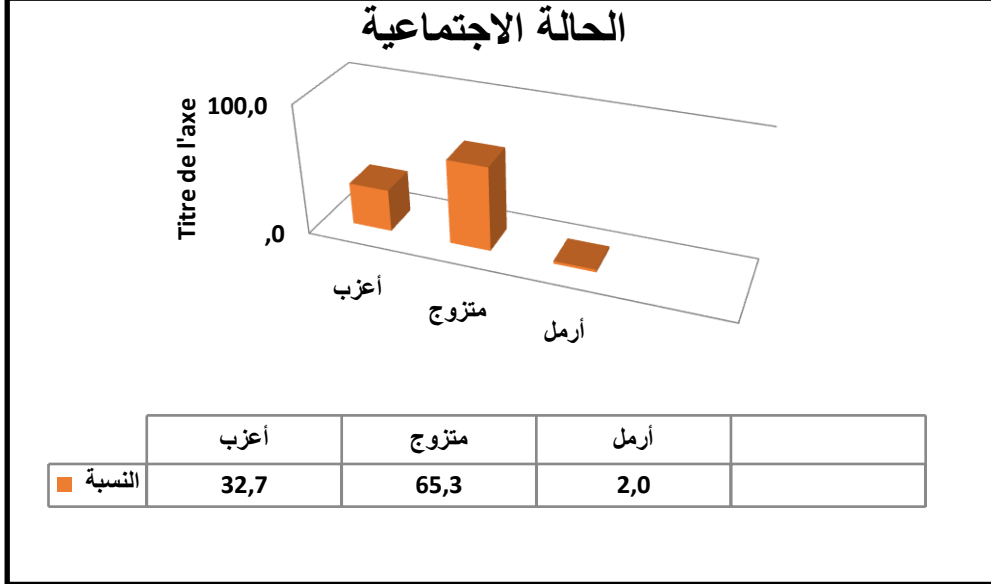
المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة بنتائج برنامج spss19

يتضح من التمثيل البياني الشكل رقم (02) لتوزيع أفراد العينة بحسب الفئات العمرية ، إلى أن نسبة 46.9% من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم ما بين 26 إلى 35 سنة ، أي بنسبة 38.7 % ، والذي يشير إلى أن أغلب العاملين في المؤسسات الصغيرة من جيل الشباب ، في حين وجدت نسبة 22.4% ضمن فئة 25 سنة فأقل وهذا دلالة على وجود عمال جدد و ذوي خبرة جديدة في هذه المؤسسات ، كما أن الفئة التي أعمارهم ما بين 36 إلى 45 نسبتها 16.3% ووجد أن حوالي 14.3% ضمن فئة أكثر من 46 سنة ذو الخبرة والأقدمية وهي نسبة منخفضة نوعا ما.

ومما سبق نستنتج أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتبنى مسؤولية اجتماعية في توظيف الشباب وتقليل من نسبة البطالة وكذا تبادل الخبرات بين الفئات واكتساب التجربة من قبل الشباب خلال احتكاكهم بالعمال القدامى في العمل وهذا ما تم لمسه من خلال النتائج المتوصل إليه من خلال وجود نسبة لا بأس بها من فئة العمال ذوي الخبرة تقدر ب : 14.3% من مجموع العمال.

ثالثا : الحالة الاجتماعية

الشكل رقم (2_3) : تمثيل بياني يوضح الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة

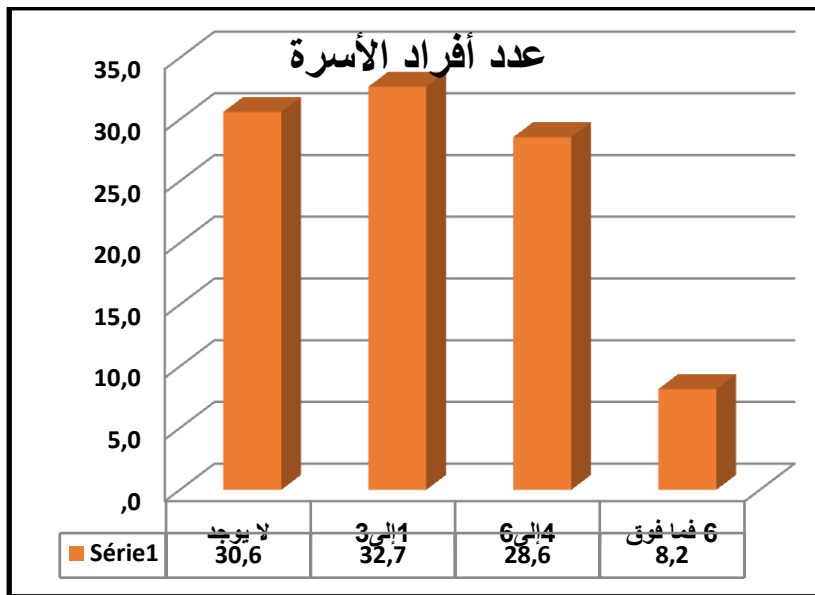


المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

يتضح من التمثيل البياني الشكل رقم (03) أن الحالة الاجتماعية للعمال تتوزع بين 65% متزوج و 33% أعزب، وأما النسبة المتبقية وهي نسبة 2% فهي تخص فئة العمال الأرامل ، ومن خلال هذا التمثيل البياني يتضح لنا أن حل الحالة الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تغلب عليها فئة المتزوجين وهذا ما يزيد من مسؤولياتهم محاولة تمسكهم بالعمل.

ثالثا : عدد أفراد الأسرة

الشكل رقم (2_4) : تمثيل بياني يوضح عدد أفراد الأسرة لعينة الدراسة

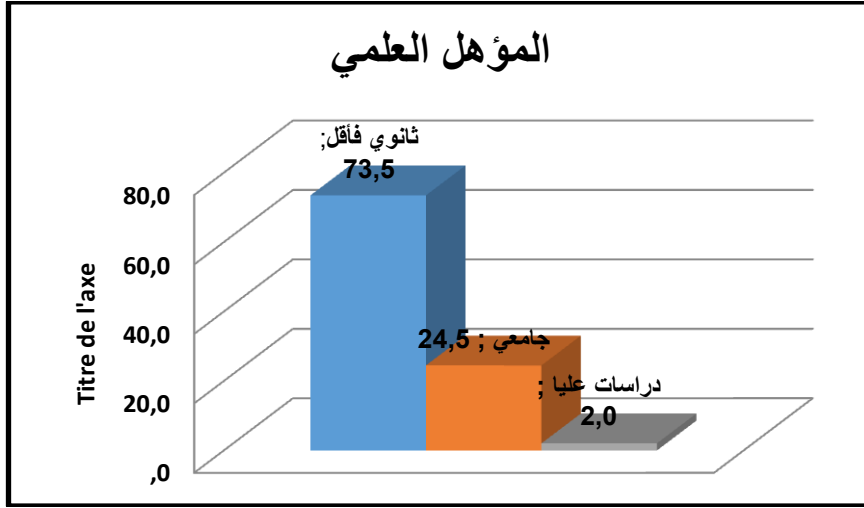


المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

يتضح من خلال التمثيل البياني الشكل رقم (04) أن عدد أفراد الأسرة للعمال يتراوح عددهم من 1 إلى 3 فرد وبنسبة تقدر ب: 32,7% ، وهذا ما يحفز العمال على العمل أكثر لتلبية حاجات الأسرة، تليها نسبة 30,6% من الإجابات أن العمال الذين لا يوجد لديهم أطفال وهذا ينقص من مسؤوليتهم وعدم تحملهم لمسؤوليات أكثر، وتأتي في المرتبة الثالثة ما نسبته 28,6% من إجابات العمال الذين يتراوح عدد الأطفال لديهم من 4 إلى 6 أطفال وهذا يزيد من مسؤوليتهم وتحمل مسؤولية أكبر وهي نسبة لا بأس بها ، وتأتي في المرتبة الأخيرة نسبة 8,2% من الإجابات أن عدد الأطفال لدى العمال أكثر من 6 أطفال وهي نسبة قليلة مقارنة بالنسب السابقة، ويتضح لنا من خلال هذا التحليل أن معظم العمال لديهم أطفال وهذا سبب قد يزيد من تحملهم لمسؤوليات أكثر ومحاولة التمسك بالعمل.

خامسا : المؤهل العلمي

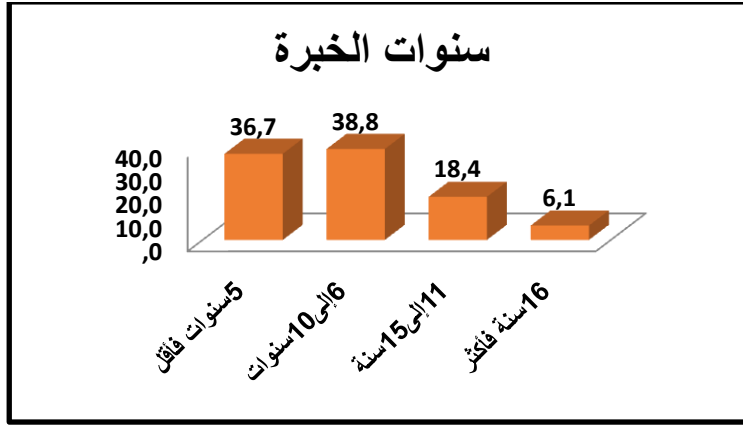
الشكل رقم (2_5) : تمثيل بياني يوضح المؤهل العلمي لعينة الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

يلاحظ من خلال التمثيل البياني رقم (05) والمتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي. أن نسبة 73,5% من المستجيبين مستوى التعليمي لديهم ثانوي فأقل، في حين شكلت نسبة 24,5% من العمال ذوي مستوى الجامعي، وما نسبته 2% وهي نسبة ضعيفة جدا للعمال ذوي الدراسات العليا، وهذا دليل على ضعف الكفاءات والمهارات البشرية في هذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك لتغلب نسبة المستوى التعليمي الثانوي فأقل على كل من المستويين المستوى الجامعي والدراسات العليا وهذا راجع لنشاط المؤسسة الذي لا يتطلب وجود كفاءات عالية وذات تخصص.

الشكل رقم (2_6) : تمثيل بياني يوضح سنوات الخبرة لعينة الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

يوضح من خلال التمثيل البياني رقم (06) توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة، حيث شكلت استجابات الأفراد من 6 إلى 10 سنوات خبرة قدرت ب: 38.8% وهي نسبة معتبرة وهي دليل على وجود خبرة لا بأس بها في العمل، وتليها استجابات للأفراد ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات و بنسبة 36.7% وهي النسبة معتبرة و دليل على أن هناك استقطاب كبير للأفراد من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة وهذا للتقليل من نسبة البطالة ، تليها بعد ذلك فئة الأفراد ذوي الخبرة ما بين 11 إلى 15 سنة بنسبة 18,4%، وفي الأخير فئة الأفراد ذوي الخبرة الأكثر من 16 سنة بنسبة 6.1% وهي نسبة ضعيفة جدا وهذا يدل على عدم وجود خبرة كبيرة وأقدمية في معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومعظم العمال من فئة الشباب.

المطلب الثاني : تحليل محاور الاستبيان

أولا : معامل الثبات الكلي للاستبيان

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان كطريقة لقياس الثبات كما هو موضح في الجدولين التاليين :

جدول رقم (2_4) : معامل الثبات الكلي للاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المسؤولية الاجتماعية وأثرها على تعزيز الانتماء لدى العاملين	51	0.822

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

من خلال الجدول رقم (2_4) يمكن أن نلاحظ قيمة ألفا كرونباخ تقدر ب 0.822 وهي أكبر من 0.62 ، أي قيمة الثبات للاستبيان ككل 0.822 وهو ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يفسر عنها الاستبيان نتيجة تطبيقه أو

بصفة أخرى أن نسبة 82% من العينة المختارة سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة ما قمنا باستجوابهم من جديد وفي نفس الظروف وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

ثانيا : صدق وثبات الاستبيان لجميع المحاور الدراسة

جدول رقم (2_5) : يوضح صدق وثبات الاستبيان لجميع محاور الدراسة

المحور	عدد العبارات	الثبات
المجتمع المحلي	7	0.790
البيئة	5	0.776
المساهمين	4	0.768
العاملين	10	0.784
المستهلكين	6	0.802
الموردين	4	0.817
انتماء العاملين	15	0.837
الإجمالي	51	0.822

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss19

يوضح الجدول رقم (2_5) صدق فقرات الاستبيان حيث يمكن أن نلاحظ أن أكبر قيمة لألفا كرونباخ كانت من نصيب محور انتماء العاملين حيث بلغت نسبة 83% وهي قيمة جيدة وهذا يدل على وجود انتماء قوي للعاملين إلا أنه عموماً كانت نسب الثبات لباقي محاور الاستبيان كانت معتدلة، بينما كانت نسبة الثبات لجميع محاور الاستبيان تساوي حوالي 82% وهي قيمة جيدة يمكن الاعتماد عليها في ثبات عبارات الاستبيان وبالتالي فإن الاستبيان حقق المستويات المطلوبة في كل من الصدق والثبات.

الفرع الثالث : تحليل البيانات ومناقشة فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الأولى : يوجد تطبيق لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

من أجل التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمحاورها الخمسة اعتمدنا على المتوسطات الحسابية بشكل أساسي، لكل محور على حد ثم تم حساب المتوسط الحسابي العام الكلي لجميع المحاور و النتائج موضحة من خلال الجداول التالية :

البعد الأول : المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي

جدول رقم (2_6) : يبين قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي

لعينة الدراسة.

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاستجابة
1. تسعى المؤسسة في دعم البنية التحتية و إقامة المشاريع الملية ذات الطابع التنموي	3.53	1.004	6	مرتفع
2. تحاول المؤسسة تلبية حاجات المجتمع الذي تعمل فيه	3.65	0.856	4	مرتفع
3. تسعى المؤسسة إلى خلق فرص عمل والمساهمة في الحد من مشكلة البطالة	4.10	0.552	1	مرتفع
4. تحاول المؤسسة المساهمة في كل المناسبات التي تقام في المجتمع الذي تعمل فيه	3.47	0.838	7	مرتفع
5. تلاقى المؤسسة تقديرا من قبل أفراد المجتمع الذي تعمل فيه	3.90	0.427	2	مرتفع
6. تراعي المؤسسة مصالح المجتمع المحلي عند القيام بنشاطها	3.55	0.919	5	مرتفع
7. تسعى المؤسسة إلى بناء علاقات ايجابية مع مؤسسات المجتمع المحلي	3.73	0.407	3	مرتفع
المتوسط العام	3.70	0.715	—	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج spss19

٤٥ متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي

يتبين من خلال الجدول رقم (2_7) أن المتوسط العام لفقرات بعد المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي بلغ متوسطه (3.70) وبانحراف معياري (0.71) وقد احتلت الفقرة 03 في العبارة التالية (تسعى المؤسسة إلى خلق فرص عمل والمساهمة في الحد من مشكلة البطالة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.55)، وتأتي في المرتبة الأخيرة الفقرة 04 بعبارة (تحاول المؤسسة المساهمة في كل المناسبات التي تقام في المجتمع الذي تعمل فيه) بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (0.83) كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية للفقرات في هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة وهذا يدل على تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي وخاصة فيما يتعلق بخلق فرص عمل والحد من مشكل البطالة وهذا ما يؤدي بالضرورة لأن تلاقى تقديرا من قبل أفراد المجتمع الذي تعمل فيه وتحسين صورتها اتجاهه واتجاه عمالها وتقوية الانتماء لديهم للتمسك أكثر بالعمل.

جدول رقم (2_7) : بين قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة لعينة الدراسة

العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاستجابة
1. تسعى المؤسسة لاستخدام التقنيات الحديثة للحد منكل أشكال التلوث البيئي	3.49	1.255	2	مرتفع
2. تعد حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم الإدارة وثقافة المؤسسة بشكل عام	3.37	0.779	4	متوسط
3. تعمل المؤسسة لجعل كل نشاطها مطابق لقوانين الأمن والسلامة البيئية	3.63	1.071	1	مرتفع
4. تحاول المؤسسة التقليل من استعمال المواد الأولية غير متجددة في عملية الإنتاج	3.49	0.797	3	مرتفع
5. تسعى المؤسسة إلى تقديم منتجات وخدمات مصاحبة للبيئة	3.29	1.083	5	متوسط
المتوسط العام	3.52	1.66	—	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج spss19

متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

يظهر من خلال الجدول رقم (2_8) أن المتوسط العام لفقرات بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة بلغ (3.52) وبانحراف معياري (1.66) وقد احتلت الفقرة 03 المرتبة الأولى في عبارة (تعمل المؤسسة لجعل كل نشاطها مطابق لقوانين الأمن والسلامة البيئية). بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (1.07)، وقد احتلت الفقرة 05 والمتمثلة في العبارة التالية (سعى المؤسسة إلى تقديم منتجات وخدمات مصاحبة للبيئة) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.29) وانحراف معياري (1.08)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود مسؤولية اجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من جانب البيئة فهي تسعى للتقليل من مسببات التلوث ومطابقة معايير الأمن والسلامة البيئية ، فيمكن الحكم على أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تكون محيرة على تطبيق مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه البيئة نظرا للقوانين المفروضة عليها والتي يجب تطبيقها.

البعد الثالث : المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين

جدول رقم (2_8) : يبين قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين لعينة الدراسة

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاستجابة
1. تهتم المؤسسة بتعظيم أرباح المساهمين وزيادة حجم المبيعات وحماية أصول المنظمة ومجوداتها	3.65	0.606	1	مرتفع
2. إيمان المساهمين بأهمية المشاركة المجتمعية للمؤسسة	3.39	0.659	2	متوسط
3. تقوم المؤسسة بتقديم نتائج الأعمال وتقارير الأرباح بكل شفافية ووضوح	3.31	1.092	4	متوسط
4. هناك إقبال للعديد من المساهمين على الاستثمار في المؤسسة	3.39	0.576	3	متوسط
المتوسط العام	3.43	0.733	—	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج spss19

٤٥٠ متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين

يوضح الجدول رقم (2_8) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين بلغ (3.43) وانحراف معياري (0.73) وقد احتلت الفقرة 01 المتمثلة في العبارة التالية (تهتم المؤسسة بتعظيم أرباح المساهمين وزيادة حجم المبيعات وحماية أصول المؤسسة ومجوداتها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.60) في حين جاءت الفقرة 03 في المرتبة الأخيرة ذات العبارة (تقوم المؤسسة بتقديم نتائج الأعمال وتقارير الأرباح بكل شفافية ووضوح) بمتوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (0.57)، كما يظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا البعد جاءت بدرجة متوسطة وهذا راجع لحجم المؤسسات محل الدراسة التي لا تتطلب مساهمين كثر في ممارسة نشاطها.

البعد الرابع : المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين

جدول رقم (2_9) : يبين قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين لعينة الدراسة

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاستجابة
1. يكون اختيار العاملين بكفاءة والجدارة وليس لاعتبارات شخصية وواسطة ومحسوبية	3.73	0.616	4	مرتفع
2. تهتم المؤسسة بالسلوك الأخلاقي للعاملين	4.04	0.540	1	مرتفع
3. تقوم المؤسسة بتوفير الرعاية الاجتماعية والصحية المناسبة للعاملين	4.00	0.458	2	مرتفع
4. تهتم المؤسسة بالالتزام بإعطاء العاملين مستحقاتهم المادية في مواعيدها المحددة	3.59	0.830	7	مرتفع
5. توفير فرص مناسبة للتدريب والترقية يكون حسب الأداء	3.90	0.677	3	مرتفع
6. المؤسسة تتوفر على نظام جيد للحوافز	3.71	0.708	5	مرتفع
7. تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية	2.92	1.410	10	متوسط
8. يستفيد العمال من خدمات اجتماعية وصحية	3.046	1.046	9	متوسط
9. توفر المؤسسة خدمات النقل والإطعام للعمال	3.41	1.080	8	متوسط
10. طبيعة العقد الذي ربط بالمؤسسة يحفظ كل حقوقك	3.67	0.641	6	مرتفع
المتوسط العام	3.60	0.800	_	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج spss19

60 متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين

يوضح الجدول رقم (2_9) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بلغ (3.60) وانحراف معياري (0.800) وقد احتلت الفقرة 02 المتمثلة في العبارة التالية (تهتم المؤسسة بالسلوك الأخلاقي للعاملين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.540) في حين جاءت الفقرة 07 المرتبة الأخيرة بعبارة (تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية) بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (1.410)، كما يظهر الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود اهتمام بجانب مسؤولية اجتماعية اتجاه العاملين أما فيما يخص عدم اعتراف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالنقابات العمالية فهذا راجع لحجم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأن الاتصال بين العمال والإدارة يكون مباشرا وهي تعتمد في الاتصال بالعلاقات وكذا عدد العمال يكون قليل مما يضمن سهولة انتقال المعلومة.

البعد الخامس : المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين

جدول رقم (2_10) : يبين قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين لعينة الدراسة

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1. تسعى المؤسسة لتقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة	3.55	0.794	5	مرتفع
2. توفر المؤسسة خدمات ما بعد البيع	3.67	1.099	4	مرتفع
3. تقوم المؤسسة بتقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج	3.53	0.838	6	مرتفع
4. تحاول المؤسسة دائما معرفة رغبات الزبون وتسعى لتلبيتها	4.06	0.725	1	مرتفع
5. تخصص المؤسسة مصلحة خاصة تهتم بالمستهلك وانشغالاته	3.67	0.849	3	مرتفع
6. تتوافق منتجات المؤسسة مع حاجات الزبون	3.94	0.684	2	مرتفع
المتوسط العام	3.73	0.831	—	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج spss19

٤٦ متوسطات إجابات أفراد العينة لفقرات محور بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين

يوضح الجدول رقم (2_10) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين بلغ (3.73) وانحراف معياري (0.83) وقد احتلت الفقرة 04 المتمثلة في العبارة التالية (تحاول المؤسسة دائما معرفة رغبات الزبون وتسعى لتلبيتها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.72) في حين جاءت الفقرة 03 بعبارة (تقوم المؤسسة بتقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (0.79)، كما يظهر من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على وجود تبني جيد للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين وهذا ما يزيد من الإقبال على الطلب على منتجات المؤسسة.

البعد السادس : المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين

جدول رقم (11_2) : يبين قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين لعينة الدراسة

العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاستجابة
1. تربط المؤسسة علاقات طيبة مع مورديها	3.86	0.583	2	مرتفع
2. تقوم المؤسسة باحترام العقد المبرم مع مورديها	3.94	0.642	1	مرتفع
3. تقوم المؤسسة بتسديد الالتزامات في مواعيدها المستحقة والصدق في التعامل	3.71	0.958	4	مرتفع
4. هناك إقبال للعديد من الموردين على التعامل مع المؤسسة	3.73	0.574	3	مرتفع
المتوسط العام	3.82	0.684	—	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

توضح الجدول رقم (11_2) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين بلغ (3.82) وانحراف معياري (0.684) وقد احتلت الفقرة 02 المتمثلة في العبارة التالية (تقوم المؤسسة باحترام العقد المبرم مع مورديها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.64) في حين جاءت الفقرة 03 المرتبة الأخيرة في العبارة المتمثلة ب: (تقوم المؤسسة بتسديد الالتزامات في مواعيدها المستحقة والصدق في التعامل) بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.95)، كما يظهر من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة وهذا يدل على اهتمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمورديها وكسب رضاهم وهي تقوم بمسؤولية اجتماعية اتجاههم احترام العقود المبرمة معهم وهذا يؤدي إلى وجود إقبال للموردين نحو هذه المؤسسات.

جدول رقم (12_2) : متوسطات أبعاد المسؤولية الاجتماعية

الرقم	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الاتجاه
1.	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي	3.70	مرتفع
2.	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	3.45	مرتفع
3.	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين	2.52	متوسط
4.	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	3.25	متوسط
5.	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين	3.73	مرتفع
6.	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	3.81	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	3.41	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

من خلال الجدول رقم (2_12) يتبين النتائج الإحصائية أن مستوى ممارسة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.41)، ونجد هذه الممارسة مرتفعة فيما يتعلق بالأبعاد التالية المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهم على التوالي القيم التالية (3.70، 3.73، 3.81).

في حين تعتبر ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه كل من العاملين والبيئة والمساهمين متوسطة، وسجلت أقل نسبة لممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بنسبة (3.25).

- اختبار الفرضية الثانية: يوجد انتماء للعاملين قوي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة. من أجل التعرف وجود انتماء للعاملين قوي في المؤسسات محل الدراسة اعتمدنا على المتوسطات الحسابية بشكل أساسي، محور الانتماء ثم تم حساب المتوسط الحسابي العام الكلي للمحور و النتائج موضحة من خلال الجداول التالية :

جدول رقم (2_13): يبين قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لانتماء العاملين لعينة الدراسة

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاستجابة
1. أنني مستعد لبذل كل الجهد من أجل نجاح هذه المؤسسة	4.22	0.344	2	مرتفع
2. أتحدث بكل الفخر والاعتزاز عن المؤسسة التي أعمل فيها	4.20	0.416	3	مرتفع
3. أشعر بالولاء الكامل لهذه المؤسسة	4.14	0.417	4	مرتفع
4. أشعر بسعادة بالغة حين أخبر الآخرين أنني أنتمي إلى هذه المؤسسة	4.12	0.485	5	مرتفع
5. تطابق قلبي الشخصية مع قيم الجهة التي أعمل فيها	4.06	0.434	6	مرتفع
6. مؤسستي تحفزني ماديا ومعنويا للبقاء والعمل فيها	3.65	1.023	11	مرتفع
7. ليس لدي مانع في تغيير المؤسسة التي أعمل فيها أمام الآخرين	2.10	0.844	13	متوسط
8. أحجل من الحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها أمام الآخرين	2.00	0.583	14	متوسط
9. كان خطأ أكيد حين قررت اختيار هذه المؤسسة	1.90	0.427	15	متوسط
10. لم أكتسب الكثير ببقائي في هذه المؤسسة	2.14	0.875	12	متوسط
11. تحقيق أهداف المؤسسة تعني بالضرورة تحقيق أهدافي الشخصية	3.86	0.542	8	مرتفع
12. لا تعاني المؤسسة من غياب العمال عن العمل	3.73	0.616	10	مرتفع
13. لا تعتمد المؤسسة في نشاطها على المناصب المؤقتة	3.86	0.500	9	مرتفع
14. تحاول المؤسسة على البقاء في اتصال دائم مع العمال	3.90	0.469	7	مرتفع
15. معدل خروج ودخول العمال للعمل داخل المؤسسة غير مرتفع	4.24	0.480	1	مرتفع
المتوسط العام	3.47	0.563	-	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة بمخرجات برنامج spss19

60 المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لفقرات محور انتماء العاملين

يوضح الجدول رقم (2_13) أن المتوسط العام لفقرات هذا المحور بلغ (3.47) وانحراف معياري (0.56) وقد احتلت الفقرة 15 المتمثلة في العبارة التالية (معدل خروج ودخول العمال للعمل داخل المؤسسة غير مرتفع) المرتبة الأولى. بمتوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.48) في حين جاءت الفقرة 09 في المرتبة الأخيرة بعبارة (كان خطأ أكيد حين قررت اختيار هذه المؤسسة). بمتوسط حسابي (1.9) وانحراف معياري (0.42)، كما يظهر من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلبية فقرات هذا المحور جاءت بدرجة مرتفعة وهذا ما يدل على وجود انتماء قوي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهذا ما أدى بالضرورة إلى أن معدل خروج ودخول العاملين للعمل جاء بالمرتبة الأخيرة وتمسك العاملين بمناصبهم.

اختبار الفرضيات :

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى : يوجد تطبيق لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة.

والتي تم الإجابة عليها من خلال المتوسطات الحسابية المتعلقة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

1 علاقات متغير أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالحالة الاجتماعية

الفرضية الفرعية الأولى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية. وتحليل التباين الأحادي ANOVA يوضح ذلك.
نفرض أن :

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر للمسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

من خلال الملحق رقم (03) والمتعلق بعلاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالحالة الاجتماعية للعينه نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية أكبر من قيمة الدلالة (0.05) حيث نرفض فرضية H1 ونقبل فرضية H0 التي تنص على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية"

2 علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بعدد سنوات الخبرة

الفرضية الفرعية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة. وتحليل التباين الأحادي ANOVA يوضح ذلك.
نفرض أن:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تعزى تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

من خلال الملحق رقم (04) : المتعلق بعلاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بعدد سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية أقل من قيمة الدلالة (0.05) حيث نرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية H1 التي تنص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة "

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد انتماء قوي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

حيث تم الإجابة عليها من خلال المتوسطات الحسابية.

1 علاقات متغير الانتماء بالحالة الاجتماعية

الفرضية الفرعية الأولى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء العاملين تعزى لمتغير للحالة الاجتماعية. وتحليل التباين الأحادي ANOVA يوضح ذلك. نفرض أن :

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء العاملين تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

من خلال الملحق رقم (05) : المتعلق بعلاقة الانتماء العاملين لأفراد عينة الدراسة بالحالة الاجتماعية نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية أكبر من قيمة الدلالة (0.05) حيث نرفض الفرضية H1 ونقبل الفرضية العدم H0 التي تنص على أنه: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية "

الفرضية الفرعية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء العاملين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة. وتحليل التباين الأحادي ANOVA يوضح ذلك. نفرض أن:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء العاملين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

H1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء العاملين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

من خلال الملحق رقم (06) : المتعلق بعلاقة انتماء العاملين لأفراد عينة الدراسة بعدد سنوات الخبرة، نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية أقل من قيمة الدلالة (0.05) حيث نرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية H1 التي تنص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء العاملين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة "

6. العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

- لإجابة على الفرضية الثالثة : درجة ممارسة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للمسؤولية الاجتماعية ضعيف تجاه كل أصحاب المصلحة.

من الملحق رقم (07) : الذي يوضح العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة نلاحظ أن العلاقة بين المحاور في مجملها هي علاقة طردية متوسطة وذات دلالة إحصائية أكبر من أو تساوي 0.001 ويلاحظ أن المتغير المستقل السادس والمتمثل في بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين ذو علاقة ارتباطية مع المتغير التابع : انتماء العاملين بدرجة ارتباط مرتفعة نوعا ما تقدر ب: 41.2 تدل على وجود قوة علاقة بينهما وإشارة موجبة تعكس اتجاه العلاقة الطردية بينهما. في حين أن هناك علاقة طردية متوسطة فيما بين باقي المتغيرات المستقلة الباقية (بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي ، بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين، بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين) والمتغير التابع انتماء العاملين بمعاملات ارتباط تقدر ب : (15.2، 18.4، 20.1، 7.5، 15) وهي قيم متوسطة تدل على ضعف العلاقة بينهم وبين المتغير التابع.

اختبار الفرضيات الخاصة بالعلاقة الارتباطية من خلال الانحدار الخطي :

- الفرضية الرابعة : توجد علاقة ارتباطية قوية بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقلة وبين انتماء العاملين في المؤسسات محل الدراسة كمتغير تابع.

تباين خط الانحدار : لدينا

الفرضية الصفرية : خط الانحدار لا يلائم المعطيات

الفرضية البديلة : خط الانحدار يلائم المعطيات

جدول رقم (2_14): بين العلاقة بين المتغير التابع والمستقل

Corrélations			
		المسؤولية الاجتماعية	انتماء العاملين
المسؤولية الاجتماعية	Corrélation de Pearson	1	.254
	Sig. (bilatérale)		.078
	N	49	49
انتماء العاملين	Corrélation de Pearson	.254	1
	Sig. (bilatérale)	.078	
	N	49	49

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

من خلال الجدول (2_14) يتبين لنا أن معامل الارتباط 0.254 عند مستوى المعنوية 0.078 أي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا يعني أنه توجد علاقة ضعيفة بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل وانتماء العاملين كمتغير تابع. ولتوضيح أي الأبعاد الأكثر تفسيراً لقيم المتغير التابع والتي يظهرها الجدولين التاليين :

جدول رقم (2_15) : يوضح معاملات خط الانحدار المرفوضة

Variables exclues ^b						
Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	.149 ^a	1.113	.272	.162	.975	
	-.003 ^{-a}	-.019-	.985	-.003-	.864	
	-.089 ^{-a}	-.618-	.540	-.091-	.863	
	.015 ^a	.098	.922	.015	.825	
	.002 ^a	.015	.988	.002	.867	

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes),
b. Variable dépendante : انتماء العاملين

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

من الجدول رقم (2_15) نلاحظ أن متغيرات (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين) قيمها على التوالي (0.975، 0.864، 0.863، 0.825، 0.867) قيم مرفوضة لأنها تحقق فرضية العدم H0 لأنها أكبر من 0.05 بينما قيمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين (0.003) مقبولة لأنها تحقق الفرضية البديلة H1.

جدول رقم(2_16) : معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R- deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.412 ^a	.170	.152	.25894
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين. Valeurs prédites : (constantes),				

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

من الجدول رقم (2_16) نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.170 أي أن بعد الموردين يستطيع التعبير 17% من قيم المتغير التابع (انتماء العاملين) أما القيم المتبقية تفسرها متغيرات أخرى مع وجود خطأ عشوائي.

جدول رقم(2_17) : يبين تباين خط الانحدار

ANOVA ^b						
	Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.644	1	.644	9.608	.003 ^a
	Résidu	3.151	47	.067		
	Total	3.796	48			
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين. Valeurs prédites : (constantes),						
b. Variable dépendante : انتماء العاملين						

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

من الجدول رقم (2_17) نلاحظ أن مستوى المعنوية للاختبار يساوي 0.003 وهي أصغر من 0.05 أي أن هناك معنوية إحصائية لمعادلة الانحدار.

جدول رقم(2_18) : يوضح معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.811	.218		12.904	.000
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	.174	.056	.412	3.100	.003

a. Variable dépendante : انتماء العاملين

المصدر : من إعداد الطالبة بالاستعانة ببرنامج spss19

من الجدول رقم (2_18) نلاحظ أنه توجد معنوية للمعاملات الانحدار تتمثل في 2.811 عند مستوى معنوية يساوي

0.174 عند مستوى معنوية تساوي 0.003 وعليه يمكن كتابة المعادلة بالشكل التالي : $y = 2.811 + 0.174k$

K: المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين

خلاصة الفصل

ارتأينا من خلال هذا الفصل التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وكذا أثرها على تعزيز انتماء العاملين والمعرفة هذا الواقع والأثر قمنا بدراسة ميدانية شملت تسعة مؤسسات صغيرة ومتوسطة. حيث تبين لنا من خلال النتائج التي تم التوصل إليها وجود تبني لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك بنسب متفاوتة لأبعادها وكذا وجود انتماء قوي للعاملين في المؤسسات محل الدراسة، كما لمسنا أن المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين لقيت الاهتمام الأكبر من بين الأبعاد الأخرى من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الذاتفة

إن المسؤولية الاجتماعية، أصبحت اليوم تتبوأ حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية في الدول المتقدمة التي تخطت الدور التقليدي للمؤسسات وهي تحقيق أكبر ربح، بل أصبحت المسؤولية الاجتماعية ثقافة مغروسة لدى جميع الأفراد ومختلف مستوياته بسبب الإجراءات والسياسات المتبعة من قبل الدول المتقدمة، في حين أن في مجتمعنا وخاصة في الاقتصاد الجزائري يزداد الأمل والترقب لغرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية بالرغم من الجهود المبذولة من قبل الدولة لترسيخ هذا المفهوم لما له من أهمية بالغة تعود على المؤسسة والمجتمع ككل بالفائدة، ولكن المسؤولية الاجتماعية لم تحظى بالاهتمام الكافي من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فهي تراها مجرد تكلفة تحول دون تحقيق أهدافها وهي تحقيق الأرباح.

حيث تبينا لنا من خلال الجانب النظري الذي تم التطرق فيه إلى المسؤولية الاجتماعية ف إذا التزمت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمسؤولية الاجتماعية ونفذتها بطريقة مرضية لجميع الأطراف فإنها ستجني عدة فوائد أهمها تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة عند الجمهور وبالتالي كسب ثقته وخلق سلوك إيجابي تجاه المؤسسة ومنتجاتها، وزيادة المبيعات وإخلاص العملاء وزيادة الإنتاجية وكسب الرضا والولاء من قبل العاملين لديها والمجتمع ككل.

ومن بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي تؤثر بشكل مباشر على المؤسسة هو جانب العاملين الذي يعتبر في الوقت الحاضر ميزة تنافسية تسعى كل المؤسسات لاكتسابها حيث يعتبر موردا لا يمكن تقليده لذا وجب على المؤسسة الاهتمام بهذا المورد والالتزام بمسؤوليتها اتجاه وتحقيق الرضا بغرض تعزيز انتمائه للمؤسسة.

وكي نسقط ما درسناه في الجانب النظري ونجيب على اشكالياتنا الرئيسية وهي "ما أثر المسؤولية الاجتماعية على تعزيز انتماء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟"

فقد تم إجراء دراسة ميدانية في مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتم استخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات وإفراجها في برنامج SPSS ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي :

النتائج :

➤ يتبين من خلال النتائج الإحصائية أن مستوى ممارسة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.41)، ونجد هذه الممارسة مرتفعة فيما يتعلق بالأبعاد التالية المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهم على التوالي القيم التالية (3.70، 3.73، 3.81).

➤ أما فيما يخص الفرضية الفرعية الأولى والتي توجد تنص على أنه هناك فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية. والتي أظهرتها نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA فقد كانت النتيجة كما يلي: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية"

➤ أما فيما يخص الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة. و التي أظهرتها نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA فقد كانت النتيجة كما يلي: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة "

- أظهرت نتائج المتوسط الحسابي المتعلقة بالانتماء العاملين والتي جاءت بدرجة مرتفعة وهذا ما يدل على وجود انتماء قوي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهذا ما أدى بالضرورة إلى أن معدل خروج ودخول العاملين للعمل جاء بالمرتبة الأخيرة وتمسك العاملين بمناصبهم.
- أما فيما يخص الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء العاملين تعزى لمتغير للحالة الاجتماعية وأظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA فقد كانت النتيجة كما يلي: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".
- أما فيما يخص الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء العاملين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة. و أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA وكانت النتيجة كما يلي: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية لانتماء العاملين تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة".
- هناك علاقات ارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة حيث نلاحظ أن العلاقة بين المحاور في مجملها هي علاقة طردية متوسطة وذات دلالة إحصائية أكبر من أو تساوي 0.001 ويلاحظ أن المتغير المستقل السادس والمتمثل في بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين ذو علاقة ارتباطية مع المتغير التابع: انتماء العاملين بدرجة ارتباط مرتفعة نوعا ما تقدر ب: 41.2 تدل على وجود قوة علاقة بينهما وبإشارة موجبة تعكس اتجاه العلاقة الطردية بينهما.
- في حين أن هناك علاقة طردية متوسطة فيما بين باقي المتغيرات المستقلة الباقية (بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي ، بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين، بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين) والمتغير التابع انتماء العاملين بمعاملات ارتباط تقدر ب : (7.5، 15، 15.2، 18.4، 20.1) وهي قيم متوسطة تدل على ضعف العلاقة بينهم وبين المتغير التابع.

التوصيات :

وبناء على ما تم ذكره سابقا يمكن إدراج بعض التوصيات التي نراها أكثر أهمية ومن بينها ما يلي :

1. أن تعمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وجعله من الثقافة التنظيمية لها وتطبيق مسؤوليتها الاجتماعية تجاه جميع أصحاب المصالح؛
2. ضرورة الاهتمام بالموارد البشري من خلال توفير الجو المناسب للعمل وإشراكه في القرارات وتوفير نظام حوافر الذي من شأنه يساهم في التنافسية بين العمال ومن ثم يزيد في المردودية؛
3. الاهتمام أكثر بالقضايا المجتمعية والتي من شأنها تجعلها تحسن صورتها في ذهنية المجتمع وهذا ما يساهم بالإقبال عليها والولاء لمنتجاتها وخدماتها؛
4. الاهتمام أكثر بقضايا العمال وأوضاعهم الاجتماعية، وأن ينظر إليهم بمثابة القوة الدافعة نحو تحقيق أهداف المؤسسة، ولتبقى الصورة الذهنية للمؤسسة في أذهان عمالها لتزداد ثقتهم وانتمائهم للمؤسسة التي يعملون فيها ، وخاصة فيما يتعلق بمنحهم الحق النقابي الذي يعتبر غائب في جميع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أفاق الدراسة :

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من المواضيع الحديثة والهامة والتي ينبغي التعمق فيها والقيام بالعديد من الدراسات حولها للتعريف بالمسؤولية الاجتماعية التي يعتبر تطبيقها من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا يلاقي الاهتمام المطلوب، وكذا السعي لترسيخ ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات وإعطائها المزيد من الأهمية بالنسبة للأبحاث العربية والجزائرية على وجه الخصوص.

ومن هذا المنطلق فإن لهذا الموضوع أفاقا تتجه نحو التعمق في هذا المفهوم في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك فيما يلي:

- ❖ دراسة واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- ❖ دراسة مقارنة لواقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الكبيرة فيما يخص تطبيق المسؤولية الاجتماعية؛
- ❖ دراسة دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية؛
- ❖ دراسة دور المَقاول في تعميق ثقافة المسؤولية الاجتماعية.

قائمة المراجع

الكتب :

1. ثامر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001.
2. محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2007.

المذكرات :

3. انتصار محمد طه سلامه، "مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2003.
4. شفيقة مهري، "الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئة في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال (غير منشورة)، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2011.
5. فؤاد محمد حسين الحمدي، "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك"، مذكرة مقدمة لنيل درجة دكتوراة فلسفة في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2003.
6. نايف بن ناصر المطيري، "العوامل الشخصية والوظيفية وعلاقتها بالانتماء الوظيفي"، دراسة مسحية مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2006.
7. نبيل يعقوب سمارة حمتو، "قيم الانتماء والولاء المتضمنة في مناهج التربية الوطنية للمرحلة الأساسية الدنيا في فلسطين"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في المناهج وطرق التدريس (غير منشورة)، تخصص اجتماعيات، الجامعة الإسلامية، غزة، عمادة الدراسات العليا كلية التربية قسم مناهج وتكنولوجيا التعليم، 2009.
8. نوال ضيافي، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أو بكر بلقايد، تلمسان، 2009.
9. وليد بن عبد العزيز الخراشي، "دور الأنشطة الطلابية في تنمية المسؤولية الاجتماعية"، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، قسم الدراسات الاجتماعية خدمة اجتماعية، 2004.

المنتقيات :

10. إلياس ألعيداني، عبد الله علي، "المنظمة المعاصرة بين إشكالية الوصول للأهداف الإستراتيجية وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في ظل التحديات الراهنة"، مداخلة في المنتدى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14_15 فيفري 2012، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2012.

11. أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز، "الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال"، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14_15 فيفري 2012، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2012.
12. جميلة العمري، "أثر المسؤولية الاجتماعية على الموارد البشرية"، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي حول: سلوك المؤسسات الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية يومي: 20 و21 نوفمبر 2012 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012.
13. زكية مقري، عبد الحليم بليزاك، "أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تنمية الموارد البشرية"، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14 و14 فيفري 2012 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2012.
14. عجيلة محمد، شنيبي عبد الرحيم، "فعالية محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال"، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث بعنوان: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14 و15 فيفري 2012، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2012.
15. عمر عزاوي، عبد الرزاق لخضر مولاي، سايب بوزيد، "دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأخلاقية كمييار لقياس الأداء الاجتماعي"، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14 و15 فيفري 2012 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 2012.
16. وهبية مقدم، "سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال"، مداخلة في الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة يومي 13_14 ديسمبر 2011، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة شلف، 2011.

المراجع باللغة الأجنبية :

17. Benabou Djilali, Boumesbah Nabil, La responsabilité sociale interne, quelle place dans les pratiques du management , Intervention: Troisième Forum international sur : Les organisations d'entreprises et la responsabilité sociale 14 et 15 Février 2012, université de Bechar. 2012 .
18. Maazouz Mokhtar et Djaiz Karim , La responsabilité Sociétale et la performance de GRH dans les entreprises. Intervention: Troisième Forum international sur : Les organisations d'entreprises et la responsabilité sociale 14 et 15 Février 2012 , université de Bechar 2012.

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية

قسم علوم التسيير

استمارة استبيان

أخي الكريم: أختي الكريمة:

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " تأثير المسؤولية الاجتماعية على تعزيز انتماء العاملين " دراسة ميدانيةو ذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماستر من جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

يرجى منكم التكرم بتعبئة الإستبانة المرفقة، بعد قراءة كل عبارة من عبارات الإستبانة قراءة متأنية ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها حسب الواقع في المؤسسة التي تعملون بها .علماً بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط و تتوقف على دقتها صحة النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة.
شاكرين حسن تعاونكم.

الباحث:

بن قويدر ميرة

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: 25 سنة فأقل 26 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 أكبر من 46
3. الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج أرمل
4. عدد أفراد الأسرة: لا يوجد 1_3 4_6 6 فما فوق
5. المؤهل العلمي: ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا
6. سنوات الخبرة: 5 سنوات فأقل 6_10 سنوات 11_15 سنوات
- 16 سنة فأكثر

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	ثانيا: المسؤولية الاجتماعية 1. فيما يلي مجموعة من الفقرات وأمام كل فقرة خمسة درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (x) أمام درجة الإجابة التي تتوافق مع رأيك:	الرقم
البعد الأول: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي.						
					تسعى المؤسسة في دعم البنية التحتية وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي.	1.
					تحاول المؤسسة تلبية حاجات المجتمع الذي تعمل فيه.	2.
					تسعى المؤسسة إلى خلق الكثير من فرص العمل والمساهمة في الحد من مشكلة البطالة.	3.
					تحاول المؤسسة المساهمة في كل المناسبات مع المجتمع المحلي	4.
					تلاقي المؤسسة تقديرا من قبل المجتمع	5.
					تراعي المؤسسة مصالح المجتمع المحلي عند القيام بنشاطها	6.
					تسعى المؤسسة إلى بناء علاقات ايجابية مع مؤسسات المجتمع المختلفة	7.
البعد الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة.						
					تستخدم الشركة تقنيات حديثة لتجنب مسببات تلوث البيئة.	8.
					تعد حماية البيئة من أهم مرتكزات قيم الإدارة وثقافة المؤسسة بشكل عام.	9.
					تساهم المؤسسة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على البيئة.	10.
					تحاول المؤسسة إدخال مواد في عملية الإنتاج أقل تلوثا للبيئة.	11.
					تسعى المؤسسة إلى الحد من كل أشكال التلوث البيئي.	12.
البعد الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين						
					تهتم المؤسسة بتعظيم أرباح المساهمين وزيادة حجم المبيعات وحماية أصول المنظمة ووجوداتها.	13.

					14. إيمان المساهمين بأهمية المشاركة المجتمعية للمنظمة.
					15. تقوم المؤسسة بتقديم نتائج الأعمال وتقارير الأرباح بكل شفافية ووضوح.
					16. هناك إقبال للعديد من المساهمين على الاستثمار في الشركة.
البعد الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين					
					17. يكون اختيار العاملين بالكفاءة والجدارة وليس لاعتبارات شخصية وواسطة ومحسوبية.
					18. تهتم المؤسسة بالسلوك الأخلاقي للعاملين.
					19. تقوم المؤسسة بتوفير الرعاية الاجتماعية والصحية المناسبة للعاملين.
					20. تهتم المؤسسة بالالتزام بإعطاء العاملين مستحقاتهم المادية في مواعيدها المحددة.
					21. توفير فرص مناسبة للتدريب والترقية يكون حسب الأداء .
					22. المؤسسة تتوفر على نظام جيد للحوافز
					23. تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية
					24. يستفيد العمال من خدمات اجتماعية بعد التقاعد
					25. يتوفر لدى المؤسسة قاعات للراحة وخدمات التغذية والمواصلات
					26. طبيعة العقد الذي ربط بالمؤسسة يحفظ كل حقوقك
البعد الخامس: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين					
					27. تسعى المؤسسة لتقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة.
					28. توفر المؤسسة خدمات ما بعد البيع .
					29. تقوم المؤسسة بتقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج.
					30. تحاول المؤسسة دائما معرفة رغبات الزبون وتسعى لتلبيتها
					31. تخصص المؤسسة مصلحة خاصة تهتم بالمستهلك وانشغالاته

					تتوافق منتجات المؤسسة مع حاجات الربون	32.
البعد السادس: المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين						
					تربط المؤسسة علاقات طيبة مع مورديها.	33.
					تقوم المؤسسة باحترام العقد المبرم مع مورديها	34.
					تقوم المؤسسة بتسديد الالتزامات في مواعيدها المستحقة, والصدق في التعامل.	35.
					هناك إقبال للعديد من الموردين على التعامل مع المنظمة.	36.
لا	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	ثالثا: انتماء العاملين(المنغير التابع) 2. فيما يلي مجموعة من الفقرات وأمام كل فقرة خمسة درجات للإجابة يرجى وضع إشارة (x) أمام درجة الإجابة التي تتوافق مع رأيك:	الرقم
					أني مستعد لبذل كل الجهد من أجل نجاح هذه المؤسسة	01
					أتحذت بكل الفخر والإعتزاز عن المؤسسة التي أعمل فيها	02
					أشعر بالولاء الكامل لهذه المؤسسة	03
					أشعر بسعادة بالغة حين أخبر الآخرين أنني أتمني إلى هذه المؤسسة	04
					تطابق قلبي الشخصية مع قيم الجهة التي أعمل فيها	05
					المؤسسة التي أعمل فيها تحفزني مادياً ومعنوياً لتقديم أفضل الأداء	06
					ليس لدي مانع في تغيير المؤسسة التي أعمل فيها	07
					أحجل من الحديث عن المؤسسة التي أعمل فيها أمام الآخرين	08
					كان خطي أكيد حين قررت اختيار هذه المؤسسة	09
					لم ألتسب الكثير ببقائي في هذه المؤسسة	10
					تحقيق أهداف المؤسسة يعني بالضرورة تحقيق أهدافي الشخصية	11
					لا تعاني المؤسسة من غياب العمال عن العمل	12
					لا تعتمد المؤسسة في نشاطها على المناصب المؤقتة	13
					تحاول المؤسسة على البقاء في اتصال دائم مع العمال	14
					معدل خروج ودخول العمال داخل المؤسسة غير مرتفع	15

الملحق رقم (02) : قائمة الأستاذة المحكمين للاستبيان

الرقم	اسم ولقب الأستاذة(ة)	اسم الجامعة
1.	الدكتور الأستاذة: باديس بخلوة	جامعة قاصدي مرباح_ ورقلة_
2.	الدكتور الأستاذة: عبد الرؤوف حجاج	جامعة قاصدي مرباح_ ورقلة_
3.	الدكتورة الأستاذة: وهيبة مقدم	جامعة عبد الحميد ابن باديس_ مستغانم_
4.	الأستاذة: أسماء يوسف	جامعة قاصدي مرباح_ ورقلة_
5.	الأستاذة: عمار حميود	جامعة قاصدي مرباح_ ورقلة_
6.	الأستاذة: خالد رجم	جامعة قاصدي مرباح_ ورقلة_
7.	الأستاذة: طاهر خامرة	جامعة قاصدي مرباح_ ورقلة_

المصدر : من إعداد الطالبة

الملحق رقم (03) : العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

Corrélations								
		المسؤولية الاجتماعية عينة المحلي	البيئة	المساهمين	العاملين	المستهلكين	المسؤولية تجاه الموردين	انتماء العا ملين
المسؤولية الاجتماعية للم حلي	Corrélation de Pearson	1	,673**	,627**	,576**	,392**	,152	,378**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,005	,296	,007
	N	49	49	49	49	49	49	49
البيئة	Corrélation de Pearson	,673**	1	,669**	,718**	,428**	,372**	,375**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,002	,009	,008
	N	49	49	49	49	49	49	49
المساهمين	Corrélation de Pearson	,627**	,669**	1	,742**	,490**	,371**	,282*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,009	,050
	N	49	49	49	49	49	49	49
العاملين	Corrélation de Pearson	,576**	,718**	,742**	1	,613**	,514**	,429**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,002
	N	49	49	49	49	49	49	49
المستهلكين	Corrélation de Pearson	,392**	,428**	,490**	,613**	1	,352*	,331*
	Sig. (bilatérale)	,005	,002	,000	,000		,013	,020
	N	49	49	49	49	49	49	49
المسؤولية تجاه الموردين	Corrélation de Pearson	,152	,372**	,371**	,514**	,352*	1	,473**
	Sig. (bilatérale)	,296	,009	,009	,000	,013		,001
	N	49	49	49	49	49	49	49
انتماء العاملين	Corrélation de Pearson	,378**	,375**	,282*	,429**	,331*	,473**	1
	Sig. (bilatérale)	,007	,008	,050	,002	,020	,001	
	N	49	49	49	49	49	49	49

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (04) : المسؤولية الاجتماعية والحالة الاجتماعية

ANOVA					
المسؤولية الاجتماعية					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.049	2	.025	.106	.900
Intra-groupes	10.681	46	.232		
Total	10.730	48			

الملحق (05) : المسؤولية الاجتماعية وسنوات الخبرة

ANOVA					
المسؤولية الاجتماعية					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.817	3	.606	3.058	.038
Intra-groupes	8.913	45	.198		
Total	10.730	48			

الملحق (06) : الانتماء والحالة الاجتماعية

ANOVA					
انتماء العاملين					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.123	2	.061	.768	.470
Intra-groupes	3.673	46	.080		
Total	3.796	48			

الملحق رقم (07) : انتماء العاملين وعدد سنوات الخبرة

ANOVA					
انتماء العاملين					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.684	3	.228	3.297	.029
Intra-groupes	3.112	45	.069		
Total	3.796	48			

الفهرس

الصفحة	الموضوع
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول : الأسس النظرية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية على انتماء العاملين	
02	تمهيد الفصل الأول
03	المبحث الأول : المسؤولية الاجتماعية وانتماء العاملين
03	المطلب الأول : أساسيات المسؤولية الاجتماعية
05_03	أولاً : تعريف المسؤولية الاجتماعية وأهميتها
07_06	ثانياً : عناصر المسؤولية الاجتماعية
08	المطلب الثاني : الانتماء الوظيفي وأهميته
08	أولاً : تعريف الانتماء الوظيفي
09	ثانياً : أهمية الشعور بالانتماء

09	ثالثا : عوامل تعزيز الانتماء
13_10	المطلب الثالث : علاقة المسؤولية الاجتماعية باتتماء العاملين
14	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية
15_14	المطلب الأول : الدراسات السابقة(عربية وأجنبية)
16_15	المطلب الثاني : أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
20	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة
20	المطلب الأول : طريقة الدراسة
23_21	المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات وقياس المتغيرات
28_24	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
24	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
28	المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان
46_44	الخاتمة
49_48	المراجع
57_51	الملاحق
60_59	الفهرس
