

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



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير
تخصص إدارة وتسيير الموارد البشرية

بعنوان :

أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO 26000

" دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في

"(Projet MENA RS - 26000)

إعداد الطالب: عبد الله مرزق

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 08 جويلية 2019.

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د/ أحمد بن عيشاوي.....(أستاذ - جامعة ورقلة) رئيسا
أ.د/ عبدالقادر دبون.....(أستاذ - جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا
د/ عبد الرؤوف حجاج.....(أستاذ محاضر "أ" - جامعة ورقلة) مناقشا
د/ باديس بوخلوة.....(أستاذ محاضر "أ" - جامعة ورقلة) مناقشا
د/ أحمد دروم.....(أستاذ محاضر "أ" - جامعة الجلفة) مناقشا
د/ عبد اللطيف أولاد حيمودة.....(أستاذ محاضر "أ" - جامعة غرداية) مناقشا

السنة الجامعية 2019/2018

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلَى
رَبِّنَا مُحَمَّدٍ

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وراعاهما وأطال في عمهما

- رب ارحمهما كما ربياني صغيرا -

إلى كل إختوتي وأختاتي الأعزاء وكافة الأهل والأقارب

إلى كل الأصدقاء والأحبة

إلى كل من يعرّفنا من قريب أو بعيد ويكن لنا الاحترام والتقدير

- اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلَى
رَبِّنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَسَلِّمْ -

عبد الله

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وأخيراً على حسن توفيقه في إنتمام هذا العمل المتواضع فهو على كل شيء قدير،
وصلى اللهم على محمد وعلى آله وصحبه إلى يوم الدين.

أقدم بخزير الشكر وعظيم التقدير والامتنان إلى:

- ❖ الأستاذ الدكتور عبد القادر دبون على إشرافه على هذا البحث، وما قدمه لنا من نصائح وإرشادات قيمة طوال فترة البحث.
 - ❖ الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لنكرهم بالموافقة على مناقشة هذا العمل المتواضع.
 - ❖ أساتذتي الأفاضل بجامعة ورقلة الذين كانوا لي شرف التكوين بين أيديهم في مرحلة الدكتوراه.
 - ❖ السيد خدام محمد وجميع عمال المعهد الوطني للتقييس IANOR على المساعدة والتوجيهات القيمة.
 - ❖ السيدة طاوسي خديجة وكل عمال مؤسسة SASACE لتسهيل الدراسة الميدانية بالمؤسسة.
 - ❖ السيد سليم عثمانى مدير مؤسسة NCA-Rouiba والسيدة تونسي كهيته وكل عمال المؤسسة،
للمساعدة في إجراء الدراسة الميدانية في المؤسسة.
- وأخيراً لا ننسى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد لإنتمام هذا العمل المتواضع.

ملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى محاولة إبراز أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية للقضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO 26000، حيث تم إجراء الدراسة الميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في مشروع (RS MENA) وبذلك تم اختيار مؤسستي رويبة -NCA Rouiba للعصائر ومؤسسة SASACE للتغليف، كما امتدت الدراسة من 2015 إلى غاية نهاية 2018.

لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على الإطارات العاملة في المؤسستين محل الدراسة، وتحليل البيانات المتحصل عليها تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: مستوى تبني المؤسستين محل الدراسة لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية مرتفع، بالإضافة إلى وجود أثر لأخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار الدولي ISO 26000 وذلك من وجهة نظر أفراد العينة في المؤسستين محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال، مسؤولية الاجتماعية، ISO 26000 مشروع (RS MENA).

Abstract:

This study aims to highlight the impact of business ethics in strengthening the adoption of the Algerian economic institutions of the essential issues of the Social Responsibility according to the standard ISO 26000. We conducted the field study in two Algerian companies ROUIBA - NCA of Juices and SASACE for packing that are integrated in SR-MENA project, for the period 2015- 2018.

To achieve the aim of the study, a questionnaire has been designed and distributed to the staff of two companies and we used SPSS to analyze the collected data. The study concluded to several results, the most important of which are the high level of adoption of business ethics and social responsibility by the two companies, in addition to the impact of business ethics on strengthening the social responsibility in accordance with ISO 26000.

Keywords: business ethics; social responsibility; ISO 26000; SR-MENA project.

قائمة المحتويات

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
X	جدول المختصرات
أ	مقدمة عامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأساس النظري لأخلاقيات الأعمال
16	المبحث الثاني: إطار مفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية
34	المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة الدولية ISO 26000
50	خلاصة
الفصل الثاني: دراسات السابقة حول أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية	
52	تمهيد
53	المبحث الأول: دراسات باللغة العربية
61	المبحث الثاني: دراسات تناولت باللغة الأجنبية
71	المبحث الثالث: أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.
74	خلاصة
الفصل الثالث: طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها في مؤسستي NCA- Rouiba للعصائر و SASACE للتغليف.	
76	تمهيد
77	المبحث الأول: مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية (MENA RS-ISO 26000)

86	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
100	المبحث الثالث: تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة في مؤسستي روية للعصائر و SASACE للتغليف.
105	خلاصة
الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية	
107	تمهيد
108	المبحث الأول: مستوى أخلاقيات الأعمال في المؤسسات المبحوثة
113	المبحث الثاني: مستوى المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المبحوثة
125	المبحث الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
164	خلاصة
165	خاتمة عامة
174	قائمة المراجع
183	الملاحق
220	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
18	مراحل تطور الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية	(1-1)
27	ملخص لمستويات المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول	(2-1)
41	ملخص المواصفة ISO 26000	(3-1)
78	عدد الأفراد المدريون في قضايا المسؤولية الاجتماعية.	(1-3)
86	مصادر المقياس المستعملة في الاستبيان (المتغير المستقل)	(2-3)
87	مصادر المقياس المستعملة في الاستبيان (المتغير التابع)	(3-3)
91	توزيع فقرات متغير أخلاقيات الأعمال	(4-3)
91	توزيع فقرات متغير المسؤولية الاجتماعية	(5-3)
93	عدد الاستثمارات المسترجعة والمفقودة	(6-3)
93	عدد الاستثمارات المقبولة والملغاة	(7-3)
95	الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة	(8-3)
95	المتوسطات المرجحة والاتجاهات الموافقة لها	(9-3)
96	المتوسطات المرجحة للأبعاد والمتغيرات والمستويات الموافق لها	(10-3)
97	معاملات الارتباط بين فقرات محور أخلاقيات الأعمال مع الأبعاد التي تنتمي لها	(11-3)
97	معاملات الارتباط بين فقرات محور المسؤولية الاجتماعية مع الأبعاد التي تنتمي لها	(12-3)
98	معاملات الارتباط بين الأبعاد والمتغيرات التابعة لها	(13-3)
99	معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	(14-3)
100	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(15-3)
101	توزيع عينة الدراسة حسب السن	(16-3)
102	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(17-3)
103	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	(18-3)
104	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	(19-3)
108	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة اتجاه أخلاقيات الأعمال	(1-4)
109	إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد أخلاقيات المؤسسة.	(2-4)
110	إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد أخلاقيات المدراء	(3-4)

112	إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد أخلاقيات العاملين	(4-4)
113	اتجاهات أفراد العينة اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات	(5-4)
115	إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد الحوكمة المؤسسية	(6-4)
116	إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد حقوق الانسان	(7-4)
117	إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد ممارسات العمل	(8-4)
119	إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد المسؤولية اتجاه البيئة	(9-4)
121	إجابات المبحوثين فيما يخص بعد ممارسات التشغيل العادلة	(10-4)
122	إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد المسؤولية اتجاه الزبائن	(11-4)
124	إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص بعد المسؤولية اتجاه المجتمع	(12-4)
125	اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح (Tolerance)	(13-4)
126	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية	(14-4)
127	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية.	(15-4)
129	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز الحوكمة المؤسسية	(16-4)
130	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على الحوكمة المؤسسية في المؤسسات المبحوثة	(17-4)
131	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز حقوق الانسان	(18-4)
132	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز حقوق الانسان في المؤسسة	(19-4)
133	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفق بعد ممارسات العمل	(20-4)
134	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفق بعد ممارسات العمل	(21-4)
135	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية اتجاه البيئة	(22-4)
136	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	(23-4)
137	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على ممارسات التشغيل العادلة	(24-4)

138	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز تبني ممارسات التشغيل العادلة	(25-4)
139	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على المسؤولية اتجاه الزبائن	(26-4)
140	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	(27-4)
141	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	(28-4)
142	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	(29-4)
144	نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب الجنس	(30-4)
145	التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب العمر	(31-4)
146	تباين آراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب متغير المستوى التعليمي	(32-4)
147	نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا	(33-4)
148	التباين آراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب متغير الخبرة	(34-4)
149	نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا	(35-4)
150	التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب المستوى الوظيفي	(36-4)
151	نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا	(37-4)
153	نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب الجنس	(38-4)
154	التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب العمر	(39-4)
156	التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب متغير المستوى التعليمي	(40-4)
157	نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا	(41-4)
158	التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب متغير الخبرة العملية.	(42-4)
160	نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا	(43-4)
160	التباين في آراء المستجوبين نحو المسؤولية الاجتماعية حسب متغير المستوى الوظيفي	(44-4)
162	نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا	(45-4)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
05	مصادر أخلاقيات الأعمال	(1-1)
07	أبعاد وركائز أخلاقيات الأعمال	(2-1)
25	هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية	(3-1)
40	مخطط تفصيلي للمواصفة ISO 26000	(4-1)
44	القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة القياسية ISO 26000	(5-1)
85	أصحاب المصلحة لمؤسسة SASACE	(1-3)
88	أنموذج الدراسة	(2-3)
100	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(3-3)
101	توزيع عينة الدراسة حسب السن	(4-3)
102	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	(5-3)
104	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	(6-3)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
184	استبانة موجهة للتحكيم	01
193	الاستبانة النهائية	02
198	قائمة المحكمين	03
199	الجدول الأصلية المستخرجة من برنامج SPSS بعد تفرغ البيانات	04

جدول المختصرات

الدلالة بالعربية	الدلالة بالغة الأجنبية	الرمز
الجمعية الفرنسية للتقييس	Association Française de Normalisation	AFNOR
المسؤولية الاجتماعية للشركات	Corporate Social Responsibility	CRS
المعهد الوطني للتقييس	L'Institut Algérien de Normalisation	IANOR
المنظمة الدولية للتقييس	International Organization for Standardization	ISO
منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	Middle East and North Africa	MENA
الوكالة السويدية للتعاون الدولي للتنمية	Swedish International Development Cooperation Agency	Sida
الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical Package for Social Science	SPSS
الأمم المتحدة	United Nations	UN
البنك الدولي	The World Bank	WB
مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة	World Business Council for Sustainable Development	WBCSD

مقدمت عامت

❖ توطئة

منذ القدم وحتى بدايات القرن الثامن عشر كانت المؤسسات بسيطة وصغيرة كونها كانت لا تنشط سوى في بعض المجالات البسيطة والتقليدية مثل مجال الزراعة والفلحة وكذا بعض الحرف والأنشطة الصغيرة وبالتالي كانت لها الحرية المطلقة في كيفية عملها دون الاكتراث لنتائج وآثار أنشطتها اتجاه بيئتها ومحيطها، أي أنها غير مسؤولة عن نتائج وآثار أعمالها.

وفي السنوات الأخيرة، وبعد التطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده قطاع الأعمال، وكذا آثار ما يسمى بالعولمة التي أدت إلى اتساع نطاق بعض المؤسسات لتتعدى حدود الدول والقارات، مما يزيد من تعقد أعمالها وتفاقم آثارها، حيث أصبحت تترتب عليها العديد من المسؤوليات ومنها: مسؤولية قانونية، اقتصادية وأخلاقية، وذلك من خلال قيام هذه المؤسسات بالسلوك الصحيح اتجاه البيئة والمجتمع، ومن هنا ظهر مصطلح المسؤولية الاجتماعية والتي تشمل كل المسؤوليات سابقة الذكر والتي تقع على عاتق المؤسسات اتجاه جميع الأطراف ذات المصلحة المباشرة أو غير المباشرة.

نظرا لأهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية قامت العديد من المنظمات الدولية بتقديم تعريفات مختلفة لها ودعت إلى ضرورة الالتزام بها، وذلك على غرار: منظمة الأمم المتحدة، البنك الدولي، مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة، ومنظمة التقييس الدولية ISO، حيث أصدرت هذه الأخيرة عام 2010 مواصفة قياسية دولية تساعد المؤسسات بجميع أنواعها وباختلاف قطاعاتها وحتى في جميع الدول سواء المتقدمة منها أو النامية، وتقدم لهم إرشادات بشأن موضوع المسؤولية الاجتماعية وكيفية تطبيقها والالتزام بها، وتُعرفُ هذه المواصفة باسم "ISO 26000" والتي تركز على سبع قضايا جوهرية للمسؤولية الاجتماعية وهي: الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة والمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.

ومن أجل إضفاء الطابع الأخلاقي والإنساني على الأعمال التجارية والاقتصادية، وخاصة بعد تزايد الفضائح والمعضلات الأخلاقية وتزايد الانتقادات الموجهة لقطاع الأعمال، أصبح لزاما على المؤسسات تقديم تنازلات والرضوخ لمطالب بعض المنظمات الدولية التي تنادي بضرورة التزام المؤسسات بأخلاقيات الأعمال، ومنه أصبح على المؤسسات مراعاة القيم والاعتبارات الأخلاقية عند تأدية مهامها وتحقيق أهدافها، ومنه أصبح موضوع أخلاقيات الأعمال أحد أهم المواضيع

المعاصرة في مجال الإدارة، حيث أن العديد من الدول خاصة المتقدمة منها وضعت مناهج دراسية بشأن أخلاقيات وقيم الأعمال وإنشاء مراكز للأبحاث، بالإضافة إلى تأليف العديد من الكتب والمجلات والدوريات المتخصصة في هذا المجال.

❖ الإشكالية:

صنّف أرشي كارول في عام 1973¹ المسؤولية الاجتماعية إلى أربعة أصناف وفق تدرج هرمي كالتالي: مسؤولية اقتصادية، مسؤولية قانونية، مسؤولية أخلاقية ومسؤولية خيرية. إضافة إلى أن المواصفة الدولية "ISO 26000" هي الأخرى مبنية أساساً على عدة مبادئ أهمها الشفافية والالتزام بالقيم الأخلاقية وغيرها من المبادئ، والتي تهدف إلى تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية من خلال الالتزام بأخلاقيات الأعمال.

بناءً على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقاً للمعيار الدولي "ISO 26000" بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في مشروع (RS MENA)؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تبني مفهوم أخلاقيات الأعمال من قبل المؤسسات محل الدراسة.
- إلى أي مدى تلتزم المؤسسات محل الدراسة بالقضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفق المعيار الدولي ISO 26000؟
- إلى أي مدى تؤثر أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وفقاً للمعيار ISO 26000؟

❖ فرضيات الدراسة:

- للإجابة على الإشكالية السابقة نقدم الإجابات المؤقتة التالية في شكل فرضيات رئيسية كالتالي:
- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفق المعيار الدولي ISO 26000. في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في برنامج المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (Proj et MENA - ISO 26000 - RS).

1 - Archie B. Carroll. **Carroll's pyramid of CSR: taking another look.** 1 International Journal of Corporate Social Responsibility, 2016, p05.

- الفرضية الرئيسية الثانية: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

- الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أبعاد المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

❖ مبررات اختيار الموضوع:

- يعود اختيارنا لهذا الموضوع إلى عدة أسباب ذاتية وموضوعية نذكر منها:
- الرغبة الشخصية في دراسة كل ما له علاقة بمجال الأخلاقيات والقيم الاجتماعية خصوصا في مجال الإدارة والأعمال.
- قلة الدراسات في هذا الموضوع على حد إطلاع الباحث، خصوصا تلك التي تربط بين متغيري الدراسة، ومحاولة المساهمة ولو بالقليل لتغطية هذا النقص، خاصة في البيئة الجزائرية.
- محاولة إفادة المؤسسات الجزائرية بدراسة واقعية من شأنها تغيير النظرة السائدة من كون موضوع المسؤولية الاجتماعية ما هو إلا عبارة عن تكاليف زائدة تقع على عاتق المؤسسة.
- محاولة التعريف بأثر أخلاقيات الأعمال كأحد المقاربات لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، وما يترتب عنها من فوائد للمؤسسة والمحيط الذي تعمل فيه.

❖ أهداف الدراسة:

- يمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:
- محاولة التعرف على مدى استيعاب المؤسسات الاقتصادية لموضوع المسؤولية الاجتماعية.
- محاولة التعرف على أهم المفاهيم المرتبطة بموضوعي أخلاقيات الأعمال وكذا المسؤولية الاجتماعية.
- تقديم دراسة تطبيقية تهدف إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة الدولية أيزو 26000 في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في برنامج المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط وكذا أثر أخلاقيات الأعمال في تعزيزها.
- الاستفادة من الدراسات السابقة والتجارب الناجحة لبعض مؤسسات الأعمال الرائدة والتي تطبق المسؤولية الاجتماعية ولها سمعة جيدة في مجال أخلاقيات الأعمال ومحاولة الاستفادة منها وتكييفها حسب ما يتوافق مع وضعية وحالة المؤسسة.

❖ أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الموضوع في النقاط التالية:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها ركزت على تناول موضوع مهم ومعاصر وهو المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية التي تقع على عاتق المؤسسات الاقتصادية اتجاه المجتمع بجميع أطرافه.
- التعمق في دراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية والتي تعالج العلاقة بين المؤسسة وبيئتها الداخلية والمتمثلة في المالكين، أصحاب الأسهم، العمال، والبيئة الخارجية مثل الزبائن، الخضوع لقوانين الدولة التي تعمل بها وكذا علاقتها بالمجتمع الذي تعمل به.
- محاولة لفت نظر المسؤولين في المؤسسات الاقتصادية بأهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية وضرورة تقييد عمل المؤسسة بإطار أخلاقي يحدد ما هو صحيح ومقبول وما هو خاطئ ومرفوض.
- تكمن أهمية الدراسة الحالية كونها تربط بين موضوع أخلاقيات الأعمال ومدى قدرتها على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

❖ حدود الدراسة:

لهدف السيطرة والتحكم في موضوع الدراسة ومعالجة إشكالية البحث، وضعت الحدود التالية لدراستنا:

1- الحدود الموضوعية:

تتناول دراستنا بشكل أساسي معالجة أثر أخلاقيات الأعمال بأبعاده الثلاث (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) على تنمية وتعزيز القضايا الجوهرية السبعة للمسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة الدولية أيزو 26000 وهي (الحوكمة المؤسسية، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية اتجاه الزبائن، المسؤولية اتجاه البيئة والمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع)، بالإضافة إلى المتغيرات الضابطة والمتمثلة في المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة العملية، المستوى الوظيفي) وأثرها على اتجاهات وآراء أفراد العينة.

2- الحدود المكانية:

شملت الدراسة الميدانية المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في برنامج المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (Projet MENA RS – ISO 26000) وهما مؤسسة رويبة للعصائر ومؤسسة SACAC للتغليف والتعليب، والمتواجدة في ضواحي العاصمة.

3- الحدود الزمنية: امتدت دراستنا بصفة عامة على مدى ثلاث سنوات، ابتداء من تاريخ التسجيل الأول في مرحلة الدكتوراه بداية من نوفمبر 2015 إلى غاية نهاية 2018.

4- الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة من إطارات المؤسستين محل الدراسة، حيث شملت المدراء ونوابهم ورؤساء الأقسام والمصالح وغيرهم من إطارات المؤسسات المبحوثة.

❖ منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

لقد اعتمدنا في دراستنا لهذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي، ففي الجانب النظري سمح لنا باستعراض وتحليل المفاهيم الخاصة بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية تمهيدا لفهم العلاقة بين أبعاد أخلاقيات الأعمال والقضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة الدولية أيزو 26000. أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة من أجل إسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية متخذين كنموذج لذلك المؤسسات الجزائرية المشاركة في برنامج المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (Projet MENA RS – ISO 26000) وهما SASACE للتغليف. NCA- Rouiba

❖ صعوبات الدراسة:

- لا يخلو أي عمل أو دراسة من الصعوبات، ومن جملة الصعوبات التي واجهناها في إعداد هذه الدراسة ما يلي:
- قلة الدراسات التطبيقية في مجال أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية خصوصا في البيئة الجزائرية.
 - صعوبة الحصول على المعلومات في الدراسة الميدانية، ذلك أن العديد من المؤسسات الاقتصادية رفضت التعامل معنا وعدم السماح لنا بإجراء الدراسة فيها، إلا أنه وبالإصرار واستعمال بعض العلاقات تم تسهيل إجراء الدراسة الميدانية في المؤسسات المرغوبة والمناسبة.
 - صعوبات في الدراسة الميدانية، خصوصا ما تعلق بالاستبيان كون أن بعض أفراد العينة يتخوفون من الاستبيان، ويعتبرونه أداة للرقابة من طرف المدير أو من طرف آخر.

❖ هيكل الدراسة:

- تمت دراسة هذا الموضوع من خلال أربعة فصول، كما يلي:
- الفصل الأول:** يضم هذا الفصل الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى المواصفة الدولية أيزو 26000 المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- الفصل الثاني:** يعالج هذا الفصل العديد من الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيري الدراسة، حيث تم تحليلها ودرستها والاستفادة من نتائجها، بالإضافة إلى توضيح أهم ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة.
- الفصل الثالث:** تم التطرق فيه إلى طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها.
- الفصل الرابع:** تم فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية وذلك باختبار الفرضيات المطروحة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال
والمسؤولية الاجتماعية

تمهيد:

مع بدايات القرن العشرين ظهرت بوادر أزمة بين قطاع الأعمال والمجتمع، وذلك بتزايد الآثار السلبية على البيئة والمجتمع، وبهذا تزايد اهتمام الكتاب والباحثين في دراسة العلاقة بين المجتمع وقطاع الأعمال من مؤسسات وشركات، وفي سنة 1953 قام **هوارد بوين** بتأليف كتاب بعنوان "المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال"¹، حيث أكد فيه على ضرورة التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية عن طريق تحمل مسؤولية الآثار الناجمة عن نشاطاتها وبمراعاة أهداف وتطلعات المجتمع.

كما يلاقي موضوع أخلاقيات الأعمال اهتماما واسعا من طرف العديد من الدول خاصة المتقدمة والمتطورة منها حيث قامت بوضع مناهج دراسية خاصة بأخلاقيات وقيم الأعمال بالإضافة إلى تأليف العديد من الكتب والمجلات والدوريات المتخصصة في هذا المجال، فعلى سبيل المثال لا الحصر يوجد في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها أكثر من 500 مقرر دراسي حول أخلاقيات الأعمال تُدرّس في الجامعات بدوام كامل، وأن 90 بالمئة منها تقدم نوعا من التدريب في هذا المجال، كما هناك أكثر من 16 مركزا بحثيا حول أخلاقيات وقيم الأعمال.

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى الأدبيات النظرية للدراسة، وذلك من خلال ثلاثة مباحث أساسية، حيث سنتناول في المبحث الأول موضوع أخلاقيات الأعمال، كما سنتطرق في المبحث الثاني إلى المسؤولية الاجتماعية، أما المبحث الثالث والأخير فسيعالج موضوع المسؤولية الاجتماعية وفق المعيار الدولي أيزو 26000، وذلك كما هو موضح فيما يلي:

- ❖ المبحث الأول: الأسس النظرية لأخلاقيات الأعمال.
- ❖ المبحث الثاني: إطار مفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية.
- ❖ المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار الدولي أيزو 26000.

1- Jean Pasquero, **La responsabilité sociale de l'entreprise**, trajectoire d'une idée, Repenser la responsabilité sociale de l'entreprise, Corinne Gendron et Bernard Girard, Armand Colin, Paris, 2013/2014, P53.

المبحث الأول: الأسس النظرية لأخلاقيات الأعمال.

يعالج هذا المبحث الأساس النظري لموضوع أخلاقيات الأعمال، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب، وبذلك تم التطرق إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال في المطلب الأول، أما المطلب الثاني فتناول أبعاد وركائز أخلاقيات الأعمال، أما المطلب الثالث فيحتوي أهم الإشكالات الأخلاقية وأساليب إرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال

من خلال هذا المطلب سنحاول تعريف لأخلاقيات الأعمال وبيان أهميتها، وكذا أهم مصادرها، كما هو موضح فيما يلي:

أولاً- تعريف أخلاقيات الأعمال

- تعريف الأخلاق حسب معجم المعاني: هي أحد أقسام الفلسفة وهو علم نظري يحدد مبادئ عمل الانسان في العالم، والغرض منها تحديد الغاية العليا للإنسان، أو هو علم بالفضائل وكيفية التحلي بها والردائل وكيفية تجنبها¹.
 - تعريف الأخلاقيات حسب (ياغي): هو مجموعة المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة، وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو صحيح ومقبول وما هو خطأ ومرفوض اتجاه موقف معين².
 - وفي تعريف (William .H. Shaw) فإن أخلاقيات الأعمال هي "مجموعة من المبادئ والمعايير الأخلاقية التي "يجب" أن تغطي تصرف منظمات الأعمال، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي"³.
 - وتعرف أخلاقيات الأعمال حسب (P.W.Van Valock)، على أنها الدراسة المنهجية للخيار الأخلاقي الذي يتم من خلالها اختيار ما هو جيد⁴.
- من خلال التعريفات السابقة يمكن تلخيص تعريف أخلاقيات الأعمال كما يلي: اتخاذ المؤسسة لقراراتها وقيامها بنشاطاتها وفق إطار أخلاقي، بما يضمن الالتزام بالمبادئ والمعايير الأخلاقية.

¹ - معجم المعاني (معجم إلكتروني)،

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82/>

بتاريخ الزيارة 2018/12/11 على الساعة: 10:34.

² - سعيد بن عوض، أخلاقيات العمل الإداري لدى مديري مدارس التعليم العام للبنين بمدينة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى، كلية التربية، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 09.

³ - وليام ه شاو (William .H. Shaw)، أخلاقيات منظمات الأعمال، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص 7.

⁴ - زروقي يحيى، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يد، 2017/2016، ص 27.

ثانياً - أهمية أخلاقيات الأعمال:

مما لا شك فيه أن وجود إطار واضح ومحدد للأخلاقيات والقيم في مجال الأعمال مع تفعيل هذا الإطار من شأنه أن يحقق العديد من المزايا سواء بالنسبة للمؤسسة أو بالنسبة لباقي أطراف المصلحة، في الأجل القصير أو طويل المدى أو كلاهما، وفيما يلي يمكن أن نوضح أهمية تفعيل الإطار الأخلاقي لعمل المؤسسات كما يلي:

- تصحيح الفكر التقليدي الخاطئ الذي يرى بأن هناك تعارض بين المنافع والمصالح والأهداف داخل المؤسسة وبين وحداتها التنظيمية ومستوياتها الإدارية (عدم وجود تعارض في مصالح الأطراف الداخلية)، والتحول إلى مفهوم توافق وتجانس الأهداف والمصالح والمنافع.
- بناء وتنمية الصورة الذهنية الايجابية عن المؤسسة لدى المجتمع، مما يدعم مركزها التنافسي والاجتماعي، وتنمية الثقة بين المؤسسة وبقية الأطراف ذات العلاقة.
- التقليل من التصرفات غير الأخلاقية من شأنه أن يوفر إطار من الحماية للمؤسسة من المنافسين.
- تعزيز المكانة التنافسية للمؤسسة وتعزيز استقرارها.¹
- التوافق مع أهداف وتوقعات ومصالح الأطراف ذات العلاقة وتجنب أسباب الصراع والنزاع والصدام معهم، الذي من شأنه أن يهدد استقرار المؤسسة وبقائها.
- التوافق مع ثقافة المجتمع وتوسيع نطاق المصالح المشتركة والذي من شأنه تعزيز استمرارية وبقاء المؤسسة.²
- تنفيذ الفكرة التي ترى بأن هناك تعارض بين تحقيق المصالح الذاتية للمؤسسة مثل تعظيم الأرباح وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية، وأنها تقلل من الكفاءة في الأداء، وتبني المنظور الحديث الذي يرى بأن الالتزام بالأطر الأخلاقية له علاقة كبيرة ويساهم في تحقيق عائد مادي حتى وإن كان على المدى الطويل.³
- إن الالتزام بالمعايير الأخلاقية أصبح ضرورة للولوج إلى السوق العالمية والحصول على شهادات التميز المعروفة مثل: (شهادة الأيزو 9000، الأيزو 14000، وذلك بالالتزام بالمعايير الأخلاقية في شتى وظائف المؤسسة، في كل من وظيفة الإنتاج والتوزيع والاستهلاك بشكل أخلاقي.⁴

¹ - مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات وقيم العمل في الجهاز الحكومي والمنظمات العامة، دار الجامعة للنشر، الإسكندرية، 2011، ص 93

² - نفس المرجع السابق، ص 94.

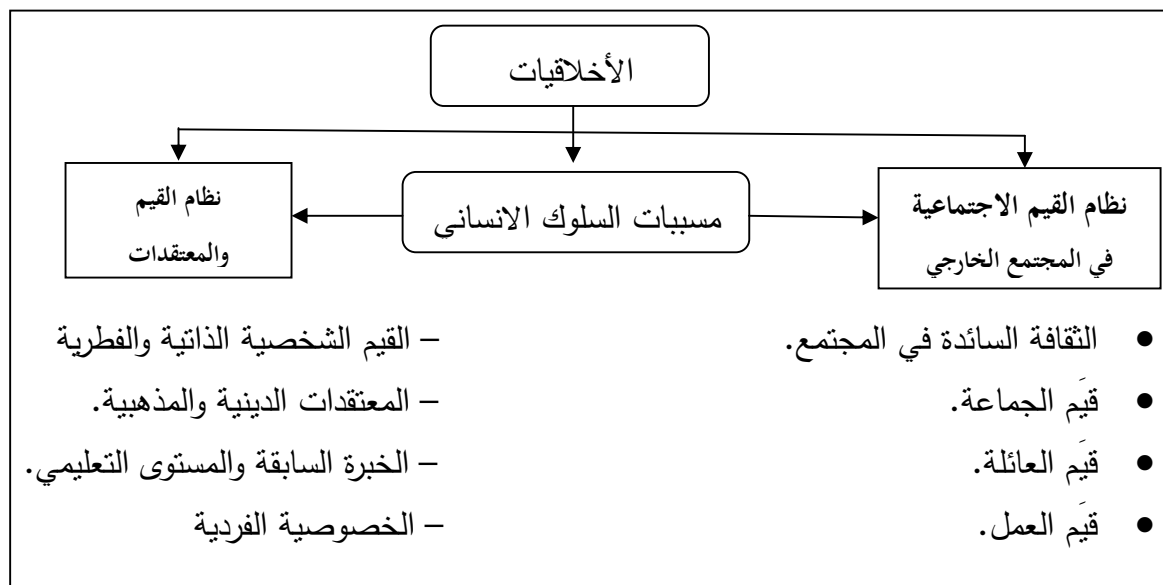
³ - منصور الغالبي ومحسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 137.

⁴ - منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص 104.

ثالثاً - مصادر أخلاقيات الأعمال

تستند المؤسسات ممثلة بالمدرء والعاملين في اتخاذ القرارات الصحيحة والأخلاقية، إلى معايير وأطر أخلاقية مختلفة، حيث تختلف هذه المعايير والقواعد من مؤسسة إلى أخرى، وذلك حسب اختلاف مصادر هذه القواعد والقيم الأخلاقية، وفيما يلي شكل توضيحي يبين أهم مصادر أخلاقيات الأعمال¹:

الشكل رقم(1-01): مصادر أخلاقيات الأعمال



المصدر: محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط01، 2012، ص 106.

إجمالاً يمكن تحديد أهم مصادر أخلاقيات الأعمال التي تتجسد في السلوك الأخلاقي من خلال ما يلي:

- 1- **العائلة (الأسرة):** تمثل الأسرة المصدر الأول لبناء سلوك الفرد، حيث يستمد الطفل التصرف المقبول من خلال عملية التعارف الاجتماعية المبكرة، ويتطور لديه مقياس أخلاقي داخلي من خلال إرشادات الآخرين ومن خلال الملاحظة، ولهذا ركزت الأديان والحضارات السابقة على بناء العائلة وأكدت على تماسكها وبنائها بشكل سليم، لأنها المنبع الأول لبناء سلوك أخلاقي جيد.²
- 2- **ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته:** بعد المصدر الأول ألا وهو العائلة يأتي في المرتبة الثانية المجتمع لأن سلوك الفرد يتأثر بالعديد من المؤثرات الخارجية وفي مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته، لأن الفرد اجتماعي بطبعه فهو يؤثر ويتأثر بمحيطه الخارجي، كما أنه لا يستطيع العيش في معزل عن المجتمع فهو بطبعه يميل إلى الانتماء إلى جماعة فيتأثر بقيمها وعاداتها وأعرافها.³

¹ - محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 106.

² - جبار عبيد كاظم الدراجي، أخلاقيات العمل الإداري للمدرء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه فلسفة في الإدارة العامة، جامعة سانت كليمنتس العالمية، العراق، 2011، ص 67.

³ - وافية شراد، مساهمة أخلاقيات الأعمال في مكافحة الفساد الإداري، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد الرابع والعشرون، ديسمبر 2013، ص 146.

- 3- **قيم الجماعة:** تقوم الجماعة التي ينتمي إليها الفرد بدور كبير في التأثير عليه في اعتناق اتجاه معين، سواء كانت هذه الجماعة أصدقاء المدرسة أو الجامعة أو زملاء العمل، حيث أن العامل يتأثر بالسلوك السائد بين زملائه في العمل حول ظروف العمل في المؤسسة وكذا موقفهم من إدارة المؤسسة التي يعملون فيها، ويمكن القول بأن درجة تأثير الجماعة على الفرد تتناسب وقوة العلاقة التي تربط بينهم، أي أنه كلما كانت العلاقة قوية كان التأثير قوي والعكس صحيح¹.
- 4- **قيم العمل:** تعتبر بيئة العمل جزءاً لا يتجزأ من البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد، حيث أن بيئة العمل تتأثر بمجموعة القيم والمثل العليا بحيث تبدو ملزمة للعاملين، وإذا كانت معرفة الأخلاق والقيم الأخلاقية مهمة فإن ترجمة الأخلاق إلى سلوكيات وممارسات عملية تعد ركناً أساسياً للسلوك الأخلاقي ضمن بيئة العمل².
- 5- **نظام القيم الذاتية:** إن سلوك الفرد باختلاف مستواه الإداري في العمل سواء مدير أو عامل بسيط هو الذي يحدد السلوك الأخلاقي للأعمال، كما أن سلوك الأفراد يتأثر بمجموعة من العوامل و القيم الذاتية المرتبطة بالشخصية والمعتقدات التي يؤمن بها الفرد، بالإضافة إلى مؤثرات أخرى³.
- 6- **القيم الدينية والمذهبية:** يعتبر الدين أهم مصادر الأخلاق وذلك لأنه لا تخلو ديانة سواء سماوية أو غير سماوية من الحث على مكارم الأخلاق والقيم الحميدة، بحيث يشكل الدين وسيلة من وسائل الضبط للسلوك الانساني في المجتمعات، كما أن الديانات تختلف من حيث درجة التركيز على علاقة الفرد بالخالق وكذا علاقة الفرد بالآخر في داخل المجتمع المعني، ولهذا فإن معتقدات الفرد الدينية والمذهبية لها الأثر الكبير في توجهاته وسلوكه، كما أنها تكسبه مقياساً لما هو مقبول وصحيح أو ما هو مرفوض وخطأ أخلاقياً عند اتخاذ قرار اتجاه مشكلة أو قضية معينة⁴.
- 7- **الخبرة السابقة والتراكمية والمستوى التعليمي:** تعتبر الخبرة التراكمية التي يتمتع بها الفرد مصدراً مهماً في تكوين سلوكياته في العمل، كما أن المستوى التعليمي ينعكس على سلوكه بحيث أنه من المفترض كلما زاد مستواه التعليمي زاد سلوكه القويم والأخلاقي، وهذا يعود لما اكتسبه من علم وخبرة سابقة تكسبه سلوك أخلاقي معين في مواجهة الإشكالات والقضايا المطروحة⁵.

¹ - محمد عبد الفتاح ياغي، مرجع سبق ذكره، ص123.

² - عواد محمد العطوي، أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء، دراسة تطبيقية على منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2013، ص12.

³ - بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسويق، فرع إدارة منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2013، ص22.

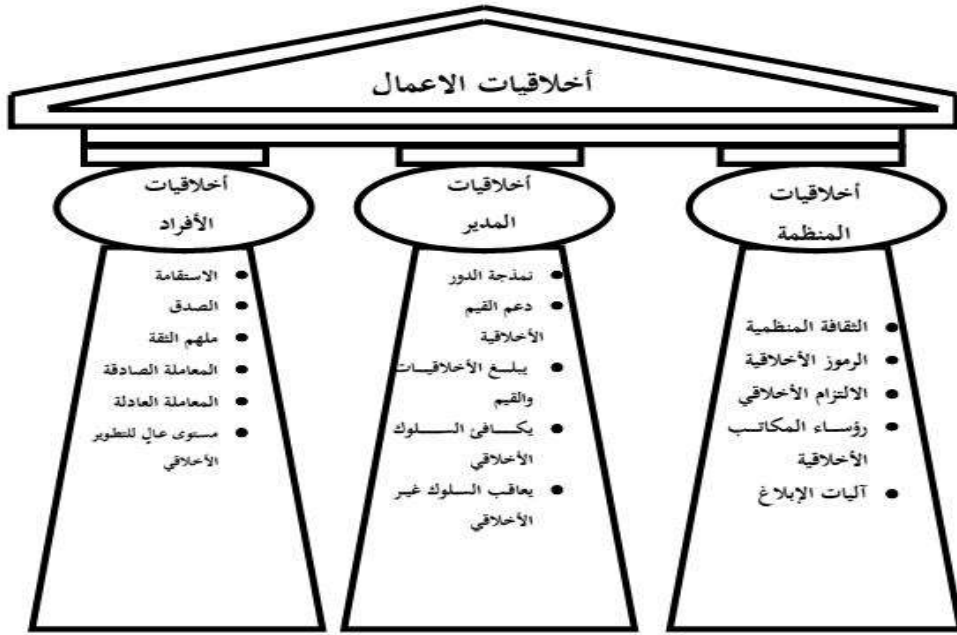
⁴ - عواد محمد العطوي، مرجع سبق ذكره، ص12.

⁵ - وافية شراد، مرجع سبق ذكره، ص147.

والجدير بالذكر أن هناك من يقسم مصادر أخلاقيات الأعمال في المؤسسات إلى ثلاثة مكونات أساسية وذلك حسب نوعية المؤثرات في السلوك الأخلاقي للمؤسسات (النظام الداخلي للمؤسسة، المؤثرات على الفرد سواء العامل أو المدير، مؤثرات البيئة الخارجية).

المطلب الثاني: أبعاد وركائز أخلاقيات الأعمال

تنقسم أبعاد أخلاقيات الأعمال إلى ثلاثة أقسام رئيسية، يمكن تلخيصها من خلال الشكل التالي:
الشكل رقم(1-02): أبعاد وركائز أخلاقيات الأعمال



المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة، مرجع سابق، ص116.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن أخلاقيات الأعمال تنقسم إلى ثلاثة أبعاد وركائز أساسية، وفيما يلي تفصيل لذلك:

أولاً- أخلاقيات المؤسسة:

مما لا شك فيه أن تميز المؤسسة بأخلاقيات عالية في تسيير شؤونها سواء داخل المؤسسة أو خارجها يستلزم توفر شروط أخلاقية جيدة للعمل وكذا للتنظيم بالمؤسسة، ولعل من أهم هذه الشروط ما يلي:

- التعامل مع العمال وفق أطر أخلاقية مما يساهم في استقطاب الكفاءات والمبدعين من سوق العمل¹.

- ضرورة تحديد وصياغة أهداف المؤسسة ورسالتها وغايتها وفق إطار أخلاقي يحقق التوازن والموضوعية بينها وبين الأطراف ذات المصلحة في بيئة ومجتمع المؤسسة.

¹ - بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ص68.

- ضرورة تعامل المؤسسة مع أطراف المصلحة وفق أطر أخلاقية، واعتماد أنشطة داعمة لأهداف وتنمية المجتمع¹.
 - ضرورة الالتزام بأسس ومعايير أخلاقية عند اتخاذ القرارات خصوصا عند تحديد مواصفات المنتج وتسعيه وعند التعامل مع العملاء وغيرها في مجالات العلاقات والتفاعل بين المؤسسة وأطراف العلاقة في بيئة ومجتمع المؤسسة.
 - عدم التفرقة والتمييز في عمليات التوظيف سواء على أساس اللون أو العرق أو الدين².
 - أداء أنشطة ومهام المؤسسة وفق معايير وقيم أخلاقية محددة، بالإضافة إلى ممارسة وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والمتابعة والرقابة والتقييم الصحيح أيضا وفق إطار أخلاقي يحقق للمؤسسة ثقة وتأييد الأطراف ذات العلاقة داخل وخارج المؤسسة.
 - تعامل المؤسسة مع الفرص والقيود في البيئة، وتقييمها وفق أطر أخلاقية مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بالمراعاة مع تطلعات وأهداف المجتمع وحل مشكلاته³.
 - إطار عمل آمن ومريح تسوده المحبة والإخاء.
 - توفير أدوات عمل آمنة وموثوقة.
 - أهداف واضحة تترك هامشا مهما للمبادرة والإبداع الفردي.
 - تحديد دقيق للوظائف وتوصيف المهام.
 - التدريب المستمر مما يتلاءم مع متطلبات العمل.
 - تفويض المسؤوليات على أساس الثقة والكفاءة.
 - توفير قاعات في المؤسسة مخصصة للاستراحة.
 - توفير قاعة للطعام ملائمة ومريحة للعمال⁴.
- كما إن عدم استيفاء مثل هذه الشروط في المؤسسة سيؤدي حتما إلى عدم نشر القيم الأخلاقية المهمة فيها، وعدم إعطاء معنى المؤسسة المفترض.

ثانيا- أخلاقيات المدراء:

يعتبر المدير هو القوة الفاعلة في المؤسسة، حيث يهتم بحل المشاكل ويضع الخطط، ويتأقلم مع الواجبات الإدارية الموكلة إليه، وفي جميع الأحوال أيا تكن ملامح أو خصائص المدير، فإن القيم

¹ - مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات وقيم العمل في الجهاز الحكومي والمنظمات العامة: مدخل لضمان جودة الإصلاح الإداري ومنع مسببات الفساد في الجهاز الحكومي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2011، ص ص82،81.

² - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص74.

³ - مصطفى محمود أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص83.

⁴ - جان بولس وآخرون، أخلاقيات المهن والأعمال في الإدارة والمال، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب للنشر، لبنان، 2016، ص52.

الأخلاقية التي يتصف بها تعتبر الميزة المثلى في نشاطاته، بالإضافة إلى ذلك يجب أن يتحلى المدير بصفات خاصة، على الرغم من انعكاساتها السلبية في بعض الأحيان، ومن أهم هذه الصفات:

- على القائد الإداري أن يكون عادلاً ما استطاع وأن يبذل جهداً كبيراً من أجل تعزيز المؤسسة التي تساهم بدورها في تحسين الأوضاع الاجتماعية عامة وأوضاع العاملين خاصة، فالتضامن الاجتماعي مع أفراد المؤسسة من أهم ما يُطلب من القائد الإداري أخلاقياً، كما أن واجباته الأخلاقية تفرض عليه ضرورة تجاوز النظرة الفردية عبر تنمية الفضائل في ذاته وذوات الأفراد الذين يعملون بتوجيهاته.

- حسن الاستماع للطرف الآخر ومحاولة فهمه مما يعزز التواصل داخل المؤسسة وخارجها.

- على القائد الإداري الأخلاقي حث العاملين في المؤسسة على المشاركة المسؤولة في مصير المؤسسة التي يعملون فيها، فالمؤسسة التي يشترك معظم العاملين بشؤونها العامة تنعم في جو من الحرية الصحيحة، ولكي يقدم معظمهم على الاشتراك في مكونات جسم المؤسسة، عليهم الاعتماد على القيم التي تجذبهم وتهيئهم لخدمة الآخرين¹.

- عدم وجود تضارب للمصالح مثل أن يعمل المدير في مؤسسة ويعمل مستشاراً لأحد مورديها أو يتقاضى هدايا وأجور من منافسيها، أو أن يمتلك حصة في مؤسسة منافسة أو كمورد أو كعميل للمؤسسة التي يعمل بها، ومثال ذلك ما تعتمد عليه شركة كريسز في ميثاقها للعمل، حيث أنه لا يجوز للمدراء امتلاك ما يزيد عن واحد في الألف من أسهم شركة منافسة أو موردة أو عميلة للمؤسسة².

كما أن هناك صفات وخصائص تؤهل المدير لقيادة الأفراد والتأثير في سلوكهم بشكل أخلاقي، وقد أجرى كل من داني كوكس (Dany Cox) وجون هوفر (John Hoover) دراسة على مجموعة من القادة الإداريين واستطاعا تلخيص صفات القائد الإداري إلى صفات شخصية وأخرى قيادية فيما أطلق عليها صفات كوكس وهوفر³:

- أ- **الصفات الشخصية، على القادة الإداريين الاتصاف بالصفات الذاتية التالية:**
- النشاط العالي: يترفع القائد عن صغائر الأمور وينغمس في القضايا الهامة في حال اكتشافه أنها مهمة ومثيرة.
 - الإنجاز: القائد الفعال لديه القدرة على إنجاز الأولويات.
 - الشجاعة: على المدير أن يتحلى بالشجاعة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل، وقد يلجأ إلى سبل المخاطرة أحياناً لإنجاز بعض الأعمال مع تحمله لجميع النتائج،
 - العمل بدافع الإبداع: يتميز القادة الفعالون بالإبداع والابتكار في أداء أعمالهم.

¹ - جان بولس وآخرون، مرجع سبق ذكره ص 56، 55.

² - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 73.

³ - جان بولس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 58، 57.

- العمل بتفانٍ والتزام: القادة الفعالون يقومون بأعمالهم بتفانٍ وعطاء كبيرين.
- تحديد الأهداف: على القادة والمدراء ضرورة تحديد الأهداف وذلك لاتخاذ القرارات المناسبة.
- الحيوية والنشاط المستمر.
- امتلاك الحنكة: القائد الفعال هو ذلك الشخص الذي يمتلك مستوى عالٍ من الحنكة، بحيث يتمكن من تنظيم المواقف، فهو لا يتجاوب مع المشاكل بل يتوقف عندها لحلها ومعالجتها.
- مساعدة الآخرين على التطور والنمو: القادة الحقيقيون هم الذين لا يسعون إلى التطور الذاتي فقط، بل يتعدى ذلك إلى تطوير مهارات وأداء العمال الآخرين كذلك، وهنا يكون جو العمل سليماً وصحيحاً، بحيث يتم تبادل الأفكار بحرية، وبهذا التعاون تصبح المؤسسة بعمالها فريقاً متكاملًا يتصدى أصعب المشاكل والصعوبات.
- السمعة الطيبة والأمانة والأخلاق الحسنة.
- الهدوء والالتزان في معالجة الأمور والرزانة والتعقل عند اتخاذ القرارات.
- القوة البدنية والسلامة الصحية لأنها تساعد على تحمل مشقة العمل.
- المرونة وسعة الأفق.
- القدرة على ضبط النفس عند اللزوم.
- المظهر الحسن.
- احترام النفس واحترام الغير.
- القدرة على الابتكار وحسن التصرف.
- اتسام علاقاته مع زملائه ومرؤوسيه بالتعاون والتكامل¹.
- التفاعل الاجتماعي: من خلال العمل مع جماعة والتعاون والتكيف مع الجماعة والشعور بمشكلاتهم.
- اليقظة والشجاعة: أي الحذر والاستعداد الدائم لمواجهة أي طارئ، وإدارة المؤسسة بحيوية ونشاط والتغلب على الخوف والعمل بجرأة لتحقيق الأهداف.
- الحماس والإيجابية والمبادأة: وهي القدرة على الابتكار والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة وأن له دوراً فعالاً وأن يكون لديه الطموح والقدرة على حل المشكلات بسهولة².
- ب- الصفات القيادية:** هناك العديد من الصفات القيادية الواجب توفرها في المدراء، كالمهارات والقدرات الفنية والتي يمكن تنميتها عن طريق التدريب، ومن أهم هذه الصفات³:
 - الإلمام الكامل بالعلاقات الإنسانية وعلاقات العمل.
 - الإلمام الكامل بالقوانين المؤسسة للعمل.

¹ - جان بولس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 59.

² - فانتن عوض، القيادة والإشراف الإداري، الطبعة الأولى، دار أسامة، عمان، الأردن، 2010، ص 34.

³ - جان بولس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 60.

- القدرة على اكتشاف الأخطاء، وتقبل النقد البناء.
- القدرة على اتخاذ القرارات السريعة في المواقف العاجلة دون تردد.
- الثقة بالنفس عن طريق الكفاءة العالية من أجل اكتساب ثقة الغير.
- أن يتمتع بسعة الصدر والأفق وامتداد التفكير وسداد الرأي والاتزان العاطفي والنضج العقلي.
- إنكار الذات: أي الابتعاد عن الأنانية وتجنب المصالح الشخصية.
- الامتياز الفردي: أي القدرات العقلية والصحية والمظهر الخارجي والثقافة العلمية وفن الخطابة والتحدث بلباقة.
- الأخلاق الحميدة: أي الصفات والخصال النبيلة مثل التواضع والرغبة في المعرفة وموضوعية الحكم وواقعيته... الخ.¹

ثالثا- أخلاقيات العمال:

- حسب لوكس Lucas فإن العاملين في منظمات الأعمال لديهم التزامات أخلاقية تذهب إلى أكثر من مجرد تعظيم الأرباح وإطاعة القوانين، حيث أن العاملين في منظمات الأعمال لديهم دائما آفاق اتخاذ القرار ولا يتصرفون بصورة غير عقلانية وذلك بإعطاء اهتمامات لأشياء أخرى بخلاف الأرباح المباشرة والبقاء داخل دائرة القانون².
- كما يستمر Lucas في تحديد الالتزامات التي يتمسك بها العاملون في منظمات الأعمال والتي تترتب على حسب طبيعة الأعمال والدور الذي تؤديه في المجتمع، وفيما يلي أهم الصفات الأخلاقية الواجب توفرها في العاملين بالمؤسسة لتصبح المؤسسة مؤسسة أخلاقية تلتزم بأخلاقيات الأعمال:
- الالتزام بأوقات العمل حضورا وأداءً وتعاملاً وانصرافاً، وعدم إضاعته في المكالمات الهامشية أو في مقابلة الزائرين من أقارب أو أصدقاء أو ما شابه.
 - الوفاء بكمية العمل الواجب إنجازها في الوقت المحدد له.
 - التمسك بأداب التعامل مع زملائه في العمل.
 - التقيد بتعليمات العمل الصادرة عن رؤسائه.
 - الاهتمام بالمتعاملين معه من الجمهور.
 - الأمانة في الأداء والدقة في الإنجاز.
 - البعد عن المحاباة والتمييز بين المتعاملين معه من الجمهور.
 - عدم استعمال أدوات العمل مثل: استعمال هاتف المؤسسة في مكالمات شخصية لا علاقة لها بالعمل.

¹ - فانتن عوض، مرجع سبق ذكره، ص34.

² - وليام هـ شاو، مرجع سبق ذكره، ص28.

- المحافظة على أسرار العمل، مثل المعلومات الشخصية للزبائن أو المعلومات السرية لمعاملات المؤسسة وغيرها..¹

كما أن هناك صفات أخلاقية مشتركة واجب توفرها في الأفراد سواء مدراء أو عمال، نذكر منها:

01- الأمانة:

الأمانة هي القدرة على الصدق في الكلام والمواقف و إرادة البحث عن الإنصاف في العلاقات، أما المستخدمون الذين يبنون علاقاتهم في العمل على القوانين والأنظمة بعيدا عن توفر عنصر الأمانة، فتبقى علاقاتهم تشوبها الشكوك في صحتها أو حسن نية واضعيها²، وبالمقابل فإن الأمانة تدخل الرضا إلى النفس، ويكون رضاها هو المكافأة لها حتى ولو لم يأتي بمنفعة مادية، فالمجانبة تحقق للإنسان أحيانا كثيرة كسبا معنويا، ورضا ذاتيا يبلغ هذا الانسان معه أسمى ما فيه من غبطة وسرور.

02- النية الحسنة:

النية الحسنة هي القوة الخفية الكامنة في النفس، وتظهر في الأعمال البشرية وغايتها الخير، تضفي النية الحسنة على القوانين والأنظمة معنى إنساني محببا، وتساعد على تقديم العلاقات التوافقية بين الناس على غيرها من العلاقات النزاعية، كما تساعد النية الحسنة على تنمية روح التعاون والألفة بين الأفراد، كما أن النصوص القانونية والقواعد النظامية تبقى جافة إذا لم تكن وفق أطر إنسانية وأخلاقية، فالعامل الذي يعمل بالحد الأدنى ويقول بأعماق نفسه إن هذا العمل يكفي لما أتقاضاه من أجر يختلف عن العامل الذي يبذل جهده في العمل ولا يقيم أهمية لأجره، فهو يبذل جهده لأن نيته حسنة³.

المطلب الثالث: أهم الإشكالات الأخلاقية وأساليب إرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسة.

أولاً- أهم الإشكالات والمعضلات الأخلاقية:

التعرف على أهم الإشكالات والمعضلات الأخلاقية التي تواجه المؤسسات يعتمد أساسا على معرفة العديد من الأمور التي من بينها طبيعة عمل المؤسسة وكذا طبيعة البيئة التي تعمل فيها، ولكن يمكن تصنيف أهم الإشكالات الأخلاقية التي تواجه المؤسسات حسب العلاقات التي تربط المؤسسة بالأطراف سواء الداخلية والخارجية، كما يلي:

1- العلاقات مع الأطراف الخارجية مثل الزبائن والمنافسين:

- تجاوز المصالح مع هذه الأطراف.
- التحايل عن طريق زخرفة أجزاء وقطع قديمة في شكل جديد وبيعها كونها منتجات جديدة.

¹ - أحمد بن داود المزاجي الأشعري، الوجيز في أخلاقيات العمل، دار خوارزم العلمية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008، ص52.

² - جان بولس وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص61.

³ - نفس المرجع السابق، ص62.

- الخداع والكذب على المستهلكين بشأن نتائج فحص المنتجات والسلع.
- التأثير على المنافسة في السوق بطرق غير مشروعة، أي المنافسة غير النزيهة.
- تسريب معلومات وبيانات شخصية للزبائن ونشاطاتهم إلى أطراف أخرى.
- استقطاب العاملين في المؤسسات المنافسة بطرق غير مشروعة.

2- العلاقات المتعلقة بالموارد البشرية (التوظيف والترقيات):

- عدم الصدق مع العاملين وإجبارهم على القيام بأعمال فوق طاقتهم وخارج اختصاصهم.¹
- التمييز بين العاملين بدواعي غير مرتبطة بالكفاءة والخبرة والمهارة في العمل.
- التمييز غير الموضوعي في الأجور والرواتب وسوء استخدام نظام الحوافز والمكافآت.
- التجاوزات الأخلاقية مثل التحرش الجنسي.

3- المشاكل فيما يخص مدى التزام العاملين بواجباتهم ومسؤولياتهم اتجاه المؤسسة:

- قبول العمال للهدايا والرشوة مقابل اتخاذ قرارات أو أداء أعمال معينة لصالح صاحب الهدية والرشوة.
- استخدام أدوات وموجودات المؤسسة لأغراض شخصية لا علاقة لها بالعمل، مثل الانترنت والهاتف، والتجهيزات الورقية والمكتبية وغيرها.
- فقدان روح التفاهم والتواصل بين المدراء والعاملين.²

4- المشاكل الناجمة عن الممارسات الإدارية سواء من الرؤساء أو المرؤوسين:

- تعارض المصالح العامة للمؤسسة مع المصالح الشخصية والذاتية للمدراء والعاملين، وهذا ما يسمى بالدوامة الأخلاقية، حيث تعد من بين أكثر المشاكل والعقبات الأخلاقية تعقيدا، خصوصا مع ارتباطها بالعائد المالي للأفراد.
- تقديم معلومات مضللة وكاذبة، وذلك من خلال نشر معلومات وبيانات خاطئة عن أداء المؤسسة أو عن منتجاتها أو ظروف العمل، وهذا يعتبر كذب وهو أحد أكبر المشاكل الأخلاقية في مجال الاتصالات في المؤسسة.³
- استغلال المناصب الإدارية لتحقيق مصالح شخصية.

¹ - منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية المنظمات المتوسطة والصغيرة، مرجع سبق ذكره، ص 110.

² - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 67.

³ - بودراع أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 40.

- عدم تطبيق نظام العقوبات والجزاءات - فمن أمن العقوبة أساء الأدب - حيث أن العقوبة لا تُراد لذاتها وإنما لتقويم سلوك الأفراد المنحرفين وإعطاء صورة جدية في تطبيق النظام داخل المؤسسة، بالإضافة إلى الإحسان إلى المتفوقين وذلك لتحفيزهم للمزيد من العطاء والاستمرار في التميز وحسن السلوك¹.
- طلب الرؤساء من المرؤوسين القيام بأعمال غير قانونية وغير أخلاقية أو مضرة بالمؤسسة.
- عدم وجود نظام داخلي في المؤسسة يضبط سلوك العاملين وفق إطار أخلاقي².

5- المشاكل الأخلاقية الناجمة عن الممارسات والخداع بهدف الاحتيال على الموردين:

- الخداع فيما يخص حقوق الملكية للمنتج وكذا براءة الاختراع.
- استمرار طلب التجهيز رغم انعدام السيولة وشح الموارد وقرب الإفلاس.
- تقديم معلومات مغلوطة وإشاعات كاذبة حول الموردين.

6- المشكلات الأخلاقية الناجمة عن التزامات المؤسسة نحو المجتمع والبيئة:

- المخلفات الضارة الناجمة عن العمليات الإنتاجية للمؤسسة.
- الاستخدام التعسفي واستنزاف الموارد الطبيعية خصوصاً غير المتجددة³.

ثانياً - وسائل ترسيخ أخلاقيات الأعمال في المؤسسة.

مما لا شك فيه أن إتباع أخلاقيات الأعمال أمر ضروري ومهم لكل مؤسسة ولكن هذه الأخلاقيات لن تتجسد إذا لم تقم المؤسسة بوضع معايير وأسس أخلاقية تضبط سلوك الأفراد داخل المؤسسة، وكذا علاقة المؤسسة بمحيطها ومجتمعها الخارجي، وفيما يلي أهم النقاط الضرورية لإرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسة.

1- تنمية الرقابة الذاتية:

العامل الناجح هو الذي يراقب ذاته قبل أن يراقبه المدير، وهو الذي يراعي المصلحة العامة للمؤسسة قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس العامل فستنجح المؤسسة بلا شك، لأنها كسبت ولاء العمال، هذه الرقابة الذاتية تمنع من الخيانة، وتعين على الأمانة⁴.

وفي دراسة أجرتها مجموعة روبرت هاف انترناشيونال، حيث قامت باستطلاع رأي عن طريق الاستبانة على أكثر من 1400 عامل، وكانت النتائج أن (58%) من العمال أكدوا بأن الاستقامة والنزاهة هما من أكثر الصفات تعجبهم في المرشّحين للوظائف.

¹ - محمد أحمد وسوسن عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 124.

² - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 67.

³ - منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية المنظمات المتوسطة والصغيرة، مرجع سبق ذكره، ص 111.

⁴ - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 65.

كما يشتهر اليابانيون بجديتهم الذاتية في أداء العمل، حيث يعتبرون بأن العمل هو سبب وجود المواطن الياباني، وهو ما يعرف بالـ (YORUKI) أي: النزعة الذاتية للبحث عن الذات من خلال العمل، ولهذا نسبة الغياب عن العمل في اليابان (2%) فقط، كما أن الحكومة اليابانية حاولت تخفيض ساعات العمل ففشلت، لأن الموظفين يريدون بقاء ساعات عمل طويلة، ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية: تعزيز الانتماء للمؤسسة، تحمل المسؤولية، والإفناع بأهمية العمل وأدائها بشكل صحيح.

2- وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة:

الممارسات غير الأخلاقية تنتج أحياناً من ضعف الأنظمة في المؤسسة أو عدم وضوحها، ولتفادي ذلك يجب وضع لائحة الجزاءات داخل المؤسسة، للتشهير بالعقوبات والجزاءات جراء الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ التعليمات والالتزامات والواجبات المكلف بها العامل¹.

3- القدوة الحسنة:

ضرورة أن يتمتع القادة والمدراء بقيم أخلاقية عالية حتى يكونوا قدوة حسنة للعاملين، فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاقيات العمل داخل المؤسسة فكيف للعامل البسيط أن يحرص على الأخلاق في أداء مهامه.

4- محاسبة المقصرين من المدراء والعاملين:

لابدّ من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام الأخلاقي داخل المؤسسة، وهو مهمة الأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام.

5- التقييم المستمر للأداء:

يؤدي تقييم الأداء المستمر والدوري الذي يتم بطريقة أخلاقية وشفافة على تحفيز العمال وتطوير قدراتهم إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً ونزيهاً، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يساعد المدراء على معرفة مستويات أداء العمال وكفاءاتهم ومواطني إبداعهم².

6- وضع مدونة أخلاقية والعمل على تفعيلها:

تعمل المدونة الأخلاقية على تحديد وتأطير السلوك داخل المؤسسة وفق إطار أخلاقي، حيث توضح ما هو مقبول وصائب وما هو خطأ ومرفوض، وكذا تحديد العقوبات الموافقة عن كل سلوك غير أخلاقي وغير مقبول داخل المؤسسة أو له علاقة بعمل المؤسسة، والعمل على تفعيل نظام العقوبات والجزاءات وذلك للحد من السلوك والأعمال غير الأخلاقية وغير المقبولة.

¹ - محمد أحمد وسوسن عبد الفتاح، الرضا والولاء الوظيفي: قيم وأخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار زمزم للنشر، الأردن، 2011، ص122.

² - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص66،67.

7- تأسيس مكتب يعنى بالشؤون الأخلاقية:

من الجيد إقامة مكتب أو جهة تعنى بالقضايا الأخلاقية وتستعين بها المؤسسة لحل المشاكل أو المعضلات الأخلاقية، ومن أهم مسؤولياته متابعة سلوك الأفراد سواء العمال أو المدراء وتقييم أدائهم من الجانب الأخلاقي، بل وحتى الاستعانة به في حالة اتخاذ بعض القرارات خصوصاً التي تعالج بعض القضايا التي لها أبعاد أخلاقية، وذلك لإضفاء الطابع الأخلاقي على قرارات المؤسسة.

المبحث الثاني: إطار مفاهيمي حول المسؤولية الاجتماعية.

من خلال هذا المبحث سوف حاول وضع إطار مفاهيمي لموضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وذلك من خلال التعرف على مفهومها وأهم مراحل نشأتها، وكذا أهمية تطبيقها، والآراء المتعارضة بشأن ضرورة الالتزام بها من قبل المؤسسات كمطلب أول، أما في المطلب الثاني فنتناول أهم محدداتها عن طريق التعرف على أهم مستوياتها والأطراف ذات العلاقة بها، ثم استراتيجيات المؤسسات في التعامل معها.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

قبل التطرق إلى تعريف للمسؤولية الاجتماعية لابد أن نتعرف على نشأة وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، وذلك كالآتي:

أولاً- نشأة مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

في بدايات القرن العشرين ظهر الكثير من الجدل بشأن العلاقة بين منظمات الأعمال والمجتمع، وهذا ما أدى إلى بؤار ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وفيما يلي أهم مراحل نشأة وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

في بداية الأربعينيات من القرن الماضي (1940) بدأ ظهور الخطاب الاقتصادي القانوني حول مشروعية وضرورة العمل الخيري لمنظمات الأعمال (حيث كان القانون قبل ذلك يلزم المدراء و المسؤولين على تحقيق المصالح الشخصية لمنظمات الأعمال وتعظيم الفوائد للمساهمين والمالكين فقط)¹.

وفي سنة 1953 قدم (هاورد باون) كتابه المشهور *Social responsibilities of the businessman* (المسؤوليات الاجتماعية لرجل الأعمال)، حيث أسس أول تعريف للمسؤولية الاجتماعية بأنها: "الالتزام منظمات الأعمال بأداء أنشطتها بحيث تتوافق مع أهداف و قيم المجتمع" وبذلك سمي أب المسؤولية الاجتماعية.

¹ - Jean Pasquero, *La responsabilité sociale de l'entreprise*, trajectoire d'une idée, Repenser la responsabilité sociale de l'entreprise, Corinne Gendron et Bernard Girard, Armand Colin, Paris, 2013/2014, P53.

أما في الستينيات فقد طور "كيث ديفد" القانون الحديدي للمسؤولية الاجتماعية، و في السبعينات برزت نظرية أصحاب المصلحة، و خلال الثمانينات ازداد عدد الدراسات التي تهدف إلى ضبط مفهوم المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال وكيفية قياس عوائدها على المنظمات والمؤسسات الاقتصادية والمجتمع¹.

بعد مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة و التنمية الذي عقد عام 1992 تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير، وفي عام 1998 أطلق المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة برنامجاً يهدف إلى التحديد الدقيق للمسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال و كيفية تحويله من مجرد مفهوم نظري إلى ممارسات عملية في منظمات الأعمال، و في عام 2000 أطلق السكرتير العام للأمم المتحدة مبادرة تعرف بالاتفاق العالمي، وهي مبادرة تدعو منظمات الأعمال إلى الالتزام الطوعي بعشرة مبادئ متفق عليها تشمل: حقوق الإنسان و حماية البيئة و مكافحة الفساد و غيرها.

ثانياً - مراحل تطور اهتمام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية:

تطور الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية من خلال المراحل الثلاثة التالية:

أ- مرحلة إدارة تعظيم الأرباح: خلال الفترة الممتدة بين نهاية القرن التاسع عشر والى غاية بداية العشرينيات من القرن العشرين أي 1880-1920، في هذه المرحلة كان الهدف الأساسي و المسؤولية الرئيسية لمنظمات الأعمال هي تعظيم الأرباح وتحقيق المصالح الشخصية، وهنا اعتمدت منظمات الأعمال مقولة: "أن النقد و الثروة هي الأكثر أهمية بالنسبة لمنظمات الأعمال وأن ما هو جيد لي جيد للبلد"².

ب- مرحلة إدارة الوصاية: من أواخر العشرينيات حتى بداية الستينيات: وهنا كان الهدف الأساسي لمنظمات الأعمال هو تحقيق وتعظيم الأرباح ولكن مع مراعاة مصالح بعض الأطراف الأخرى مثل المساهمين و العاملين، وفي هذه المرحلة تبنت منظمات الأعمال مقولة أن النقود مهمة و لكن الأفراد مهمون أيضاً، و أن ما هو جيد للمؤسسات جيد للبلد³.

ج- مرحلة إدارة نوعية الحياة: من أواخر الستينيات إلى غاية وقتنا الحاضر، وتمتاز هذه المرحلة بأن المسؤولية الأساسية لمنظمات الأعمال تقوم على مبدأ أن الربح مهم جداً، لكن الأفراد أهم من النقود، أي

¹ - مقدم وهيبه، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية، دراسة حالة ثلاث شركات عربية- مداخلة ضمن فعاليات المنتدى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، يومي 13/14 ديسمبر 2011، ص 05.

² - نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 202، 203.

³ - نفس المرجع السابق، ص 202.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية

أن المنظمات تعمل على تحقيق المصلحة الذاتية بمراعاة مصالح باقي الأطراف مثل: المساهمين والعمال والزبائن والمنافسين والبيئة والمجتمع ككل...¹

وفيما يلي تلخيص لأهم المراحل التاريخية للاتجاهات السائدة نحو المسؤولية الاجتماعية:

الجدول رقم (1-01): مراحل تطور الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية

المرحلة (1): إدارة تعظيم الأرباح (1800-1920)	المرحلة (2): إدارة الوصايا من أواخر العشرينات - بداية الستينات	المرحلة (3): إدارة نوعية الحياة من أواخر الستينات - الوقت الحاضر	الاتجاهات
التوجه (الهدف الأساسي)	المصلحة الذاتية. مصلحة المساهمين والعمال.	المصلحة الذاتية. مصلحة المساهمين، العمال. مصلحة المجتمع، الزبائن، البيئة، المنافسين...	المصلحة الذاتية الصرفة
القيم الاقتصادية	ما هو جيد للمنظمات هو جيد للبلد. الربح الملائم. - النقود مهمة ولكن الأفراد مهمون أيضا - دعنا لا نغش الزبون. - للعمل حقوق محددة يجب الاعتراف بها - مساعلة الإدارة تكون من قبل المالكين، الزبائن، العاملين، الموردين، المساهمين.	- ما هو جيد لمجتمعنا جيد لبلدنا. - الربح ضروري ولكن الأفراد أهم. - دع البائع يحترس. - ضرورة احترام كرامة العامل. - مساعلة الإدارة من طرف، المالكين، المساهمين، والمجتمع.	- ما هو جيد لي جيد لبلدي. - تحقيق أقصى ربح ممكن. - النقود والثروة أكثر أهمية. - العمل سلعة تباع وتشتري. - مساعلة الإدارة من قبل المالكين فقط
القيم التكنولوجية	التكنولوجيا مهمة لكن الأفراد مهمون أيضا	- الأفراد أهم من التكنولوجيا.	- التكنولوجيا مهمة جدا.
القيم الاجتماعية	- نعتزف بأن للعاملين حاجات أبعد من الحاجات الاقتصادية. - أنا فردي ولكن أعتزف بقيمة مشاركة الجماعة. - القليل من الاحترام للأقليات ولكن مازال هناك تمييز.	- نستخدم الفرق كوحدة كلية. - المشاركة الجماعة سر نجاحنا. - المساواة وعدم التمييز.	- مشكلات العاملين يجب تركها في البيت. - أنا فرد صارم أدير أعمالي كما أشاء. - العنصرية ضد الأقليات

المصدر: نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر

والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 203.

بعد التعرف على نشأة ومراحل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية نتناول أهم التعاريف للمسؤولية الاجتماعية وذلك من وجهات نظر مختلفة، بالإضافة إلى أهميتها.

¹ - مقدم وهيبية، مرجع سابق ص 06.

ثالثاً- تعريف المسؤولية الاجتماعية:

يعتبر (هاورد بوين) أول من وضع حجر الأساس لموضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وذلك بإصداره لكتاب المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال سنة (1953)، حيث يرى بأن مسؤولية رجال الأعمال هو اتخاذ القرارات وتنفيذ سياسات وأنشطة المؤسسة بمراعاة تطلعات وأهداف المجتمع بجميع أطرافه وفئاته، كما أن الكتاب والباحثين لم يتفقوا على تعريف واحد للمسؤولية الاجتماعية حيث نلاحظ أن هناك اختلاف وتباين في تعريفها كل من وجهة نظره، وفيما يلي أهم التعريفات للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

- حسب معجم المعاني فالمقصود بالمسؤولية الاجتماعية هو التزام المؤسسة بممارسة نشاطها بشكل لا يضر بعملائها أو المجتمع ككل وتكريس جزء من مواردها لتعزيز الجهود الوطنية.¹
- يعرف دراكر (Drucker) المسؤولية الاجتماعية بأنها "الالتزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه" أي أنه حدد ما على المؤسسة القيام به من أجل حل ومعالجة المشاكل الاجتماعية.²
- تعريف كارول (Carroll) المسؤولية الاجتماعية: "هي التزام المؤسسة خلال عملية صنع القرارات والآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات³، كما تشمل المسؤولية الاجتماعية للأعمال التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية التي يتوقعها المجتمع من المؤسسات"⁴.
- كما قدم جونسون (Johnson, 1971) وجهة نظر ثانية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وهي أن المنظمات تنفذ برامج اجتماعية لإضافة أرباح للمؤسسة، وهذا الرأي ينظر على أن المسؤولية الاجتماعية تعظيم للأرباح على المستوى الطويل.⁵
- في حين يرى (مرزوق العتيبي) أن المسؤولية الاجتماعية هي توظيف المؤسسة لأنشطتها المختلفة بما يخدم مصالح المجتمع وعدم إلحاق الضرر به من خلال ممارسة تلك الأنشطة، وتعزيز قبول المجتمع ودعمه لأهدافها التي يجب أن لا تتعارض مع المصلحة العامة للمجتمع.⁶

¹ - معجم المعاني، www.almaany.com، بتاريخ: 2018/12/11، 12:08.

² - أم كلثوم جماعي، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، مداخلة ضمن فعاليات المنتدى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 15/14 فيفري 2012. ص04.

³ - ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مجلة تنظيم والعمل، مجلة إلكترونية تصدر عن مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات، جامعة معسكر العدد05، 2014، ص04.

⁴ - ARCHIE B. CARROLL, A History of Corporate Social Responsibility: Concepts and Practices, The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility, Edited by Andrew Crane and others. Oxford University Press, Feb 2008, P43.

⁵ - ARCHIE B. CARROLL, Corporate Social Responsibility Evolution of a Definitional Construct, BUSINESS & SOCIETY, Vol. 38 No. 3, September 1999, P274.

⁶ - ميسر ابراهيم الجبوري وأسيل زهير رشيد النك، المسؤولية الاجتماعية والالتزام بالجودة وانعكاساتها على القيم المنظمة، المجلة العربية للإدارة، من إصدار المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، 2014، ص15.

- أما محسن منصور الغالبي: فقد عرّف المسؤولية الاجتماعية بأنها مبادرات والتزامات المؤسسة والتي لها تأثير إيجابي على المجتمع أو بعض فئاته، وذلك في إطار أربعة مستويات: اقتصادية، قانونية، أخلاقية، خيرية.¹

وبدورها قامت العديد من المنظمات الدولية بتعريف المسؤولية الاجتماعية كما يلي:

- **منظمة الأمم المتحدة (UN):** لا تضيف منظمة الأمم المتحدة تعريفاً آخر إلى التعاريف العديدة القائمة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، غير أنها توسّع المفهوم باستخدام عبارة "تحلي المؤسسات والشركات بروح المواطنة العالمية"، التي تغطي كلاً من حقوق ومسؤوليات الشركات عبر الوطنية في السياق الدولي، حيث يظهر تحلي المؤسسات عبر الوطنية بسلوك المواطنة الصالحة من خلال التحلي بالعديد من القيم والمبادئ المنفق عليها عالمياً في ممارسات المؤسسات وفي دعم السياسات العامة الملائمة في مجالات حقوق الإنسان، وفي ظروف العمل وحماية البيئة.²

- **البنك الدولي (The World Bank):** يعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية بأنها: تحقيق الأهداف الاقتصادية للمؤسسة بالتزامن مع الأداء البيئي والاجتماعي مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة، كما يرى أن المجتمع بجميع أطرافه خصوصاً أصحاب المصلحة هم شركاء ولهم حصة مشروعة في المؤسسة³، وذلك من خلال العمل مع العمال والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين المستوى المعيشي لجميع أفراد المجتمع بأسلوب يخدم مصالح المؤسسة والمجتمع في آن واحد.

- **مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (WBCSD):** فقد عرفها بأنها الالتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل.⁴

- **الجمعية الفرنسية للتقييس (Afnor):** عرّف المسؤولية الاجتماعية بأنها: مسؤولية المؤسسة عن تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، مما يؤدي إلى سلوك أخلاقي وشفاف، بما يحقق⁵:

¹ - منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص83.

² - الأمم المتحدة، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع والاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم

المتحدة للتجارة والتنمية، 2004، ص28

³ - The World Bank, **opportunities and options for governments to promote social responsibility in Europe and Central Asia**. Evidence from Bulgaria, Croatia, and Romania, Working document, United States of America, First printing, March 2005, P23.

⁴ - فاطمة الزهراء عراب، المسؤولية الاجتماعية للاستثمار الأجنبي المباشر و دورها في التنمية في الدول النامية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، يومي 14 و 15 فيفري 2011، ص02.

⁵ - Florence Meaux, Alain Jounot, **Entreprises performantes et responsables C'est possible**, Afnor, France, 2014, p13.

- المساهمة في التنمية المستدامة، بما في ذلك صحة ورفاه المجتمع.
- الأخذ في عين الاعتبار توقعات أصحاب المصلحة.
- احترام القوانين والتشريعات بما يتماشى مع معايير السلوك الدولية.
- دمجها في المؤسسة وتنفيذها في علاقاتها مع جميع أطراف المصلحة الداخليين والخارجيين.

وفي ضوء ما سبق يمكننا تعريف المسؤولية الاجتماعية بأنها: تحقيق المؤسسة لأهدافها بمراعاة تطلعات المجتمع الذي تعمل فيه واحترام عاداته وتقاليده وأعرافه، وكذا تحقيق مصالح جميع الأطراف ذات المصلحة من المؤسسة.

من خلال ما سبق يمكن تلخيص المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في النقاط التالية:

- هي أداة القطاع الخاص للمساهمة في التنمية المستدامة.
- هي مسؤولية المؤسسة اتجاه أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين.
- نشاطات المسؤولية الاجتماعية تشمل الإنسان والبيئة.
- لها العديد من الأبعاد: أخلاقية، اجتماعية، اقتصادية¹.

رابعا- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

يمكن إظهار أهمية المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال في ثلاثة أوجه رئيسية وهي: بالنسبة للمؤسسة، ثم بالنسبة للمجتمع، وأخيرا بالنسبة للدولة، وذلك كما يلي:

◀ بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى الزبائن والعمال.
- تحسين علاقة المؤسسة بأصحاب المصالح.
- تحسين مناخ العمل.
- تحسين الوضع بين المستثمرين².
- مساعدة المؤسسة على مواكبة التغيرات في حاجات ومتطلبات المجتمع.
- بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف ذات العلاقة بعمل المؤسسة.

¹ - عابد عبدالله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص11.

² - فانتن باشا و صباح بنوناس، آليات تعزيز المسؤولية الاجتماعية لأخلاقيات الأعمال في التسويق- نموذج كوتلر وأرمسترونغ للتسويق الاجتماعي، ورقة بحثية ضمن الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية: التنوع، الأخلاقيات والإنصاف: نظرة حول ممارسات تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، يومي 25 و 26 فيفري 2014، ص06.

- بالإضافة إلى فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية¹.

◀ بالنسبة للمجتمع:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر العدالة الاجتماعية، وسيادة مبدأ التكافؤ في الفرص.
- تبني المسؤولية الاجتماعية يساهم في تحسين نوعية الحياة في المجتمع.
- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع، مع توليد شعور عالٍ بالانتماء من قبل الأفراد خصوصاً ذوي الاحتياجات الخاصة، والأقليات والمرأة والشباب وغيرهم.
- زيادة الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع نتيجة ارتباط المسؤولية الاجتماعية بالعديد من المفاهيم السامية مثل الشفافية والصدق².

◀ بالنسبة للدولة :

- تبنّي المسؤولية الاجتماعية من شأنه تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.
- وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية يؤدي إلى تعظيم عوائد الدولة.
- تحمّل المؤسسات الاقتصادية الخاصة للمسؤولية الاجتماعية يساهم في التطور التكنولوجي كما يساعد الدولة في القضاء على العديد من الآفات مثل البطالة وغيرها.

خامساً - المسؤولية الاجتماعية بين مؤيد ومعارض:

منذ ظهور موضوع المسؤولية الاجتماعية وهناك تباين واختلاف في وجهات النظر حولها، حيث أن هناك العديد من الكتاب والباحثين لهم وجهة نظر مؤيدة للمسؤولية الاجتماعية وتنادي بضرورة الالتزام بها، كما أن هناك وجهة نظر ثانية تعارض موضوع تبني المؤسسات الاقتصادية للمسؤولية الاجتماعية، ومن الملاحظ أن لكلا الطرفين العديد من الحجج والبراهين، يمكن تلخيصها فيما يلي:

01 - الآراء المؤيدة للمسؤولية الاجتماعية:

من أهم الكتاب والباحثين المؤيدين للمسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال **هاورد بوين** والذي يدعى أب المسؤولية الاجتماعية الذي يرى بأن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام المؤسسة اتجاه المجتمع

¹ - عزاوي عمر وآخرون، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كميّار لقياس الأداء الاجتماعي، مداخلة ضمن فعاليات المنتدى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 14/15 فيفري 2012. ص 17.

² - وائل محمد إدريس ومنصور الغالي، الإدارة الإستراتيجية : المفاهيم والعمليات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2011، ص 205.

الذي تعمل فيه، بالإضافة إلى آرشي كارول والذي دعا إلى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية كما قام بتأليف العديد من الكتب والمقالات في هذا المجال، بالإضافة إلى بول سامويلسون (Paul Samuelson) وهو أول أمريكي حاصل على جائزة نوبل في الاقتصاد سنة 1970، حيث يرى أنه يجب تعميق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في جميع أنشطة المؤسسة، وفيما يلي يمكن تلخيص حجج المؤيدين للمسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال كما يلي:

- اعتبار المسؤولية الاجتماعية وسيلة لتحسين العلاقة بين المؤسسة والمجتمع، وأساس بقاء المؤسسة.
- تعتبر الأعمال مصدر لإثارة المشكلات، مثل تلوث الماء والهواء ونضوب الموارد خاصة غير المتجددة.
- يجب أن تتصرف المؤسسة كمواطن صالح وذلك بالوفاء بالتزاماتها نحو المجتمع¹.
- المسؤولية الاجتماعية وسيلة لإشباع حاجات المجتمع، بناءً على القدرة الشرائية للطبقات الفقيرة.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية التزاماً أخلاقياً للمؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين سمعة وصورة المؤسسة أمام المجتمع.
- تحقيق أرباح مستقبلية وذلك عن طريق رفع قيمة أسهم المؤسسة على الأمد الطويل لما تحظى به المؤسسة من ثقة لدى المجتمع².

02 - الآراء المعارضة للمسؤولية الاجتماعية:

على الرغم من الحجج التي يعتمدها المؤيدون للمسؤولية الاجتماعية إلا أن هناك العديد من الكتاب والباحثين لهم وجهة نظر معارضة للمسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال ومن أهم الحجج التي يعتمدها المعارضون أنها تتعارض مع الهدف الأساسي الذي أنشأت من أجله المؤسسات الاقتصادية ألا وهو تحقيق وتعظيم الأرباح، وبالتالي فهي تتسجم مع مبادئ الفكر الكلاسيكي والذي يعتبر الهدف الأساسي لمنظمات الأعمال وهو تحقيق أكبر عائد اقتصادي ممكن.

ومن أهم الرواد في هذا الاتجاه المعارض للمسؤولية الاجتماعية ميلتون فريدمان (M. Fredman) حيث يرى أن هدف المؤسسات هو تعظيم أرباح أصحاب المؤسسة من مالكيين ومساهمين خصوصاً في ظل الاقتصاد الحر³، وأن منظمات الأعمال لا تكسب النقود لكي تعطىها لأي شخص كان، بل إنها تعود إلى العاملين وحملة الأسهم، أي أن فريدمان يرى بأنه مهام المؤسسة اقتصادية بحتة، وأن لا مجال للجانب الاجتماعي في عمل المؤسسة، بمعنى آخر ليس من مهام المؤسسة تقديم إعانات للجمعيات

¹ - وليد حميد رشيد الأميري، المسؤولية الاجتماعية للمصارف: في إطار العلاقة بين رأس المال الفكري ورأس المال التمويلي، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2017، ص180.

² - ثامر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 52.

³ - Milton Friedman, **Capitalism and Freedom**, The University of Chicago Press, 1962, Reissued with new Preface 1982, US America, P115.

الخيرية وصرف الأموال لا يكون إلا في الأمور التي من شأنها أن تحقق عائدا اقتصاديا، كما يرى أن الحكومة هي المسؤولة عن حل المشاكل الاجتماعية ودعمها¹.

يمكن حصر حجج المعارضين لفكرة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في النقاط التالية:

- إذا التزمت المؤسسات بمهام المسؤولية الاجتماعية فإنها ستتحول إلى ما يشبه المنظمات الحكومية.
- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية عمل تطوعي ولا يمتلك القانون قوة إلزامية تحدها.
- في حال انفردت المؤسسة بإنفاق تكاليف على برامج المسؤولية الاجتماعية دون المؤسسات المنافسة الأخرى فإنها سوف تعاني تكاليف زائدة مما ينعكس على ارتفاع أسعار السلع التي تتعامل بها وهذا يؤثر سلبا على موقعها وقدرتها التنافسية أمام المنافسين الآخرين.
- ضعف الخبرة والمهارة في التعامل مع المشاكل الاجتماعية التي تعترض عمل منظمات الأعمال.
- تكلف برامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مبالغ عالية، وهذا من شأنه أن ينعكس سلبا على المجتمع، وذلك من خلال ارتفاع أسعار السلع والخدمات.
- ليس من مسؤولية مدراء المؤسسة حل المشاكل الاجتماعية، وإنما يقع هذا على عاتق الدولة والجهات التابعة لها.
- تعد المسؤولية الاجتماعية معقدة وصعبة، وذلك لأن القرارات المتعلقة بها يجب أن تكون مدروسة ومعمقة، وتتضمن العديد من المتغيرات والتي يصعب في كثير من الأحيان استيعابها، وخصوصا بالنسبة للمؤسسات الصغيرة².

في ضوء ما سبق يمكننا القول بأنه على الرغم من وجهة الرأي المعارض للمسؤولية الاجتماعية الذي يرى بأن أهداف قطاع الأعمال هي اقتصادية بحتة، إلا أنه بالإمكان تحقيق هذه الأهداف بمراعاة مصالح أصحاب المصلحة وتطلعات المجتمع قدر الإمكان.

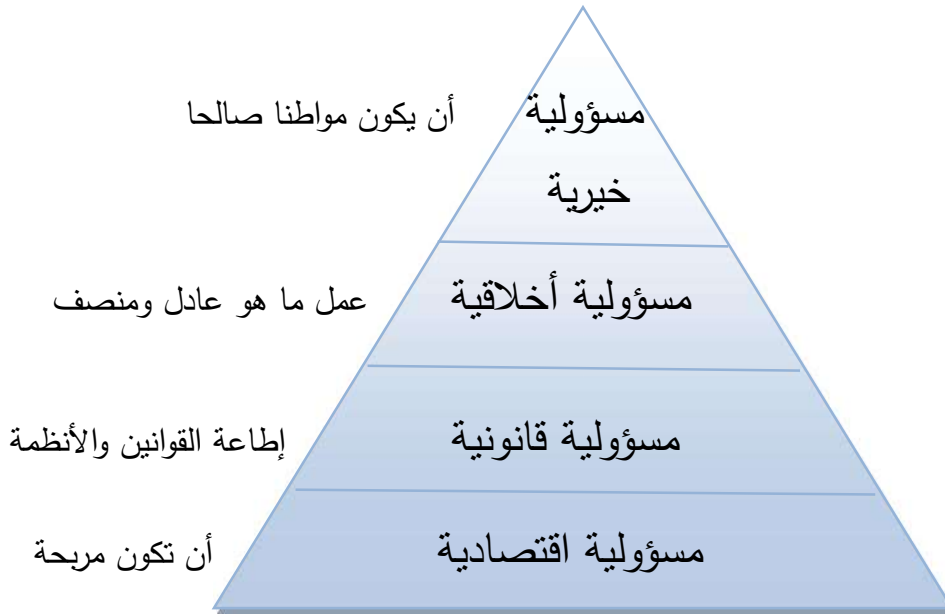
¹ - وليد حميد رشيد الأميري ، مرجع سبق ذكره، ص 179.

² - ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 53،54.

المطلب الثاني: عناصر ومستويات المسؤولية الاجتماعية (هرم كارول)

في سنة 1979 قام أرشي كارول بتقسيم المسؤولية الاجتماعية التي تقع على عاتق منظمات الأعمال إلى أربعة مستويات، كما قام بترتيبها ترتيبا تصاعديا في شكل هرمي، وذلك حسب أهمية كل مستوى، وهي كالتالي: مسؤولية اقتصادية، مسؤولية اجتماعية، مسؤولية أخلاقية، مسؤولية خيرية (إنسانية)¹، نظرا لأهمية هذه الدراسة تم تسميت هذا التصنيف باسمه، (هرم كارول)، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-03): هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية



Source: Archie B. Carroll. **Carroll's pyramid of CSR: taking another look.** | International Journal of Corporate Social Responsibility, 2016, p05.

من خلال الشكل السابق نستنتج أن للمسؤولية الاجتماعية أربعة أبعاد أساسية وهي: المسؤولية الاقتصادية وتليها المسؤولية القانونية، ثم المسؤولية الأخلاقية وأخيرا وفي قمة الهرم المسؤولية التطوعية أو الخيرية، يمكن تفصيلها كالتالي:

أولا- المسؤولية الاقتصادية:

يعتبر الهدف الأساسي من إنشاء المؤسسات الاقتصادية والقيام بأي نشاط اقتصادي هو تحقيق عائد اقتصادي ومردود مادي مجزي مقابل إنتاج سلع وتقديم خدمات وتلبية حاجات ورغبات الزبائن والمستهلكين، وعليه يمكن القول أن المسؤولية الاقتصادية هي أساس أي نشاط وهو يمثل القاعدة الأساسية التي تستند عليها باقي المسؤوليات فبدون تحقيق المسؤولية الاقتصادية لا تستطيع المنظمات أن

¹ - Archie B. Carroll. **Carroll's pyramid of CSR: taking another look.** | International Journal of Corporate Social Responsibility, 2016, p05

تفي بباقي المسؤوليات التي تقع على عاتقها اتجاه المجتمع، سواء المسؤوليات القانونية أو الأخلاقية أو الخيرية، أي أنه إذا لم تف المؤسسة بهذه المسؤولية فإنها لن تستطيع الوفاء بأية مسؤولية أخرى، وهذا يوافق إلى درجة كبيرة طرح العالم الاقتصادي ميلتون فريدمان وكذا رواد المدرسة الكلاسيكية، حيث أشاروا بأن المسؤولية الأساسية لقطاع الأعمال هو إنتاج سلع وخدمات ذات جودة وبمواصفات عالية وتسويقها وفي المقابل تحقيق عائد ومردود اقتصادي، وأن يعاد استثمار جزء من هذه الأرباح وبذلك تنمو الأعمال وتزدهر وما ينتج عن ذلك من عملية توظيف جديدة¹.

ومنه يمكن القول بأن المسؤولية الاقتصادية هي المسؤولية الأساسية للمؤسسة والتي تتمثل في تحقيق أفضل عائد من خلال تلبية حاجات ورغبات الزبائن والمستهلكين فقط².

ثانيا- المسؤولية القانونية:

بعد أن تحقق المؤسسة المسؤولية الاقتصادية التي تقع على عاتقها تأتي المسؤولية الثانية ألا وهي المسؤولية القانونية، حيث أن المؤسسة مطالبة بالامتثال للقوانين واللوائح والتشريعات الصادرة عن الهيئات الحكومية التابعة للدولة، بالإضافة إلى القوانين والأحكام الدولية التي تنظم العلاقة بين المؤسسة والمجتمع، ويضمن حقوق وواجبات كلا منهما اتجاه الآخر³.

يمكن القول بأن المسؤولية القانونية للمؤسسة تتمثل في عمل المؤسسة وفق جملة من القوانين والتشريعات التي من شأنها ضمان علاقة جيدة بين المؤسسة والمجتمع بكافة فئاته وعليه يجب على المؤسسة التصرف كمواطن صالح يحترم ويطبق ويطيع القانون، ومن أمثلة القوانين التي على المؤسسة احترامها ما يلي: قوانين حماية المستهلك، قوانين حماية المنافسة والتجارة، قوانين حماية البيئة، قوانين حماية العاملين...⁴

ثالثا- المسؤولية الأخلاقية:

بعدما تحقق المؤسسة المسؤولية الاقتصادية والمسؤولية القانونية تأتي في الدرجة الثالثة المسؤولية الأخلاقية، والمقصود بها أن تراعي المؤسسة الأخلاق عند اتخاذها للقرارات وأداء أنشطتها، أي أن تعمل ما هو مقبول وصحيح وعادل، وأن تتجنب الإضرار بالمجتمع بكافة فئاته وخصوصا الأطراف ذات العلاقة بعمل المؤسسة⁵.

¹ - منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، مرجع سبق ذكره، ص 88.

² - إيمان بن عزوز، تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خلال الفترة 2009-2013، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم المالية، تخصص دراسات مالية واقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016، ص 20.

³ - منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، مرجع سبق ذكره، ص 89.

⁴ - إيمان بن عزوز، مرجع سبق ذكره، ص 21.

⁵ - منصور الغالبي ومحسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 83.

ومنه يمكن القول بأن المسؤولية الأخلاقية تمثل السلوك الموجه لقرارات المؤسسة، بحيث تراعي المؤسسة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع (المقبولة أخلاقياً)، بحيث تحقق أهداف وطموح الفئات التي لها علاقة بعمل المؤسسة، والابتعاد عن كل ما هو غير مقبول وخاطئ، وكمثال للمسؤولية الأخلاقية سلوك المدراء الذي يجب أن يتسم بالعدالة والنزاهة والاستقامة والإخلاص والتميز بكل القيم الإيجابية والفاصلة التي يتوقعها المجتمع من المؤسسة¹.

رابعاً- المسؤولية الخيرية (الإنسانية):

تمثل المسؤولية الخيرية مبادرات طوعية وغير ملزمة وهي أن تعمل المؤسسة كأنها مواطن صالح يسهم في تحسين نوعية حياة المجتمع، وذلك بالقيام بنشاطات وأعمال استجابة لتطلعات المجتمع بجميع أطيافه بمن فيهم الزبائن والعمال، البيئة والمجتمع ككل، ومن أمثلة ذلك: دعم الأنشطة الثقافية والرياضية وكذا دعم الجمعيات الخيرية، وجمعيات حماية البيئة وغيرها من الأعمال الإنسانية الخيرة، وهذا كله خدمة لسمعتها والتزاماً اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه².

مما سبق يمكن القول بأن المسؤولية الخيرية تأتي في قمة هرم المسؤولية الاجتماعية وتتمثل في كافة المبادرات الطوعية التي تحقق طموح وتطلعات المجتمع بكافة فئاته وأطيافه، ومن الملاحظ أن هناك العديد من الأشخاص يخلطون بين المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية الخيرية بحيث أنهم يحصرون المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بالقيام بأنشطة خيرية فقط أي الالتزام بالمسؤولية الخيرية، دون باقي المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية، وهذا خطأ كبير، حيث أن المسؤولية الاجتماعية هي مجموع هذه المسؤوليات كلها.

الجدول (1- 02): ملخص لمستويات المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول.

نمط المسؤولية	الوصف
المسؤولية الاقتصادية	إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بغية تمكين المؤسسة من تلبية متطلبات المالكين وحملة الأسهم والدائنين.
المسؤولية القانونية	القوانين التي من المتوقع أن تلتزم بها الإدارة.
المسؤولية الأخلاقية	الالتزام بالمعتقدات السائدة في المجتمع بشأن السلوك الصحيح والمقبول.
المسؤولية الخيرية والتطوعية	التزامات طوعية بشكل كلي تلتزم بها المؤسسة اتجاه المجتمع، مثل دعم الجمعيات الخيرية.

المصدر: وليد حميد رشيد الأميري، المسؤولية الاجتماعية للمصارف: في إطار العلاقة بين رأس المال الفكري ورأس المال التمويلي، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2017، ص 185.

¹ - منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، مرجع سبق ذكره، ص 90.

² - إيمان بن عزوز، مرجع سبق ذكره، ص 22.

المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية واستراتيجيات التعامل معها. أولاً- مجالات المسؤولية الاجتماعية (أطراف المصالح)

تضم المسؤولية الاجتماعية التي تقع على عاتق منظمات الأعمال اتجاه العديد من الأطراف والفئات ذات العلاقة، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، المتمثلة في: المالكين، العاملين، الزبائن والمستهلكين، المجتمع، البيئة، المنافسين، الحكومة، جماعات الضغط، الأقليات والفئات ذات الاحتياجات الخاصة وغيرهم، ويمكن تفصيل ذلك فيما يلي:

1. المالكون:

تعتبر فئة المالكين أحد أهم الأطراف التي لها علاقة بعمل المؤسسة، حيث تعتبر المستفيد الأول والمباشر من عمل المؤسسة، وتستمد هذه الفئة أهميتها في كونها تتحمل مخاطر الاستثمار من خلال المخاطرة بأموالهم الخاصة مقابل توقع عائد مجزي مقارنة بحجم الاستثمار¹، ومن أهم توقعات هاته الفئة ما يلي:

- تحقيق أكبر ربح ممكن وتعظيم قيمة السهم وقيمة المؤسسة ككل.
- تحسين سمعة المؤسسة وحماية أصولها وزيادة حجم مبيعاتها².

2. العاملون:

تشمل هاته الفئة مجموع الأشخاص الذين يعملون في المؤسسة، سواء إداريين أو تقنيين أو فنيين وغيرهم ممن يربطهم عقد عمل مع المؤسسة، حيث أن لهم مصالح مهمة في المؤسسة لا تقتصر على الرواتب فقط بل تتعداها إلى العديد من التوقعات، ومن أمثلتها:

- رواتب وأجور مجزية، توفر فرص ترقية، عدالة وظيفية، تدريب وتطوير وظيفي مستمر.
- توفير ظروف عمل مناسبة تتعلق بالمكان وأدوات العمل، بالإضافة إلى توفر الرعاية الصحية.
- إجازات مدفوعة الأجر، سكن ونقل وظيفي.
- أن تتفهم المؤسسة ظروفه الشخصية والاجتماعية.
- توفير الأمن الوظيفي الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي.
- أن يتلقى من المؤسسة تقديراً ملموساً نظير جهوده وإنجازاته³.

3. الزبائن:

حسب العديد من الدراسات ظهر بأن هذه الفئة تأتي في الدرجة الأولى من حيث الأهمية بالنسبة للعديد من المدراء والمنظمات، حيث تتنافس المنظمات في سبيل إرضاء الزبون وإشباع رغباته وكسب

¹ - منصور الغالبي ومحسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص85.

² - بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ص167.

³ - أحمد بن داود المزجاجي الأشعري، الوجيز في أخلاقيات العمل، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 2008، ص53.

رضاه، كما تتبنى العديد من المنظمات مبدأ أن الزبون مَلِك يجب إرضاءه، وكذا مقولة أن الزبون على حق دائماً، وكسب رضا الزبون مع فقد عملية البيع أَرْحَ من كسب عملية البيع مع فقد رضا الزبون.. وغيرها من العبارات التي تبين مدى ضرورة الاهتمام بالزبائن ومدى أهمية هاته الفئة، وفيما يلي أهم توقعات الزبائن والمستهلكين من المنظمات¹:

- إنتاج منتجات بنوعية جيدة.

- أسعار مناسبة تتناسب مع القدرة الشرائية.

- جودة المنتجات وسهولة الحصول عليها.

- الإعلانات التجارية الترويجية الصادقة.

- توفير خدمات ما بعد البيع.

- منتجات آمنة عند الاستعمال.

4. البيئة:

مع تطور الأعمال وكبر حجم المنظمات وما يقابله من تزايد مستمر في الآثار السلبية التي تخلفها على البيئة الطبيعية مثل تلوث الماء والهواء وتلوث الأرض، وللدرد من ذلك أصبح هناك العديد من المسؤوليات التي تقع على عاتق المنظمات اتجاه البيئة الطبيعية مثال ذلك ما يلي:

- وجود قسم خاص أو وحدة خاصة تعنى بالاهتمام بالبيئة في الهيكل العام للمؤسسة.

- الاستخدام الأمثل للموارد خصوصاً الموارد غير المتجددة.

- تطوير وتنويع الموارد وصيانة الآلات المستعملة.

- إدماج العاملين في البرامج والأنشطة البيئية.

- الحد من تلوث الماء والهواء والأرض.

- التشجير وزيادة المساحات الخضراء.

- إنتاج منتجات غير ضارة بالبيئة.²

- تبني سياسة بيئية واضحة.

- وجود مدونة أخلاقيات بيئية.³

5. المجتمع:

مما لا شك فيه أن للمجتمع علاقة كبيرة بقطاع الأعمال ذلك أنه يؤثر ويتأثر به، كما أن أغلب المدراء والقادة ورجال الأعمال يعملون على توطيد العلاقة مع المجتمع بمختلف شرائحه وفئاته، حيث أن على قطاع الأعمال مواكبة التغيرات التي تطرأ على المجتمع والتجاوب معها، فمثلاً بعد الحرب العالمية الثانية

¹ - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 167.

² - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 168.

³ - منصور الغالبي ومحسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 92، 96.

في الولايات المتحدة الأمريكية قررت مؤسسة جنرال موتورز أن تخفض سعر سيارة شيفروليه وذلك لكي تكون في متناول القدرة الشرائية لعدد كبير من المجتمع، ولم تستغل الطلب المتراكم طوال فترة الحرب، وهنا نلاحظ أن مؤسسة جنرال موتورز غلّبت المكاسب والعلاقات العامة مع الجماهير، واكتفت بأرباح قليلة في الفترة القصيرة مقابل أرباح كبيرة في الفترة الطويلة، أي أنها اعتمدت نظرة وخطة طويلة المدى، وقد اعتبر الكتاب والباحثون هذا العمل التزام مؤسسة جنرال موتورز بمسؤوليتها الاجتماعية¹، ومنه يمكن القول بأن المجتمع وخصوصاً المجتمع المحلي يتوقع الكثير من الأمور من منظمات الأعمال، ويمكن إيجازها أهمها فيما يلي:

- المساهمة في دعم البنية التحتية، وتوظيف الأقليات.
- خلق فرص عمل جديدة.
- دعم الأنشطة الرياضية والثقافية.
- الصدق في التعامل وتزويد المجتمع بالمعلومات الصحيحة والصادقة.²
- احترام عادات وتقاليد وقيم المجتمع السائدة.
- المساهمة والمشاركة في تقليل آثار الأزمات والكوارث.

6. المنافسون:

تمثل هذه الفئة مجموع المنظمات التي تعمل في نفس نشاط المؤسسة، أو تعمل على إنتاج نفس السلع أو تقدم نفس الخدمات التي تقدمها المؤسسة، ومن الملاحظ أنه وفي السنوات الأخيرة هناك منافسة شديدة وفي شتى المجالات بين العديد من المنظمات، حيث تتعدى هذه المنافسة في كثير من الأحيان ما هو مسموح به ومشروع لتتحول إلى صراع وتجسس وخداع لكسب أسرار بعضهم البعض، وذلك لتحقيق مكانة وقدرة تنافسية أكبر على المنظمات المنافسة، وللدخول في إطار التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية يقع على عاتقها العديد من الالتزامات اتجاه هذه الفئة، ومن أهمها ما يلي:

- التزام المؤسسة بمنافسة عادلة ونزيهة، أي أن الأفضل والأحسن هو الأحق بتحقيق نتائج أفضل.³
- عدم استقطاب العاملين والموظفين بطريقة غير شريفة ونزيهة.
- عدم الإضرار بمصالح المنافسين.
- توفير معلومات صادقة وأمانة.⁴

¹ صلاح الشنواني، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مدخل لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1999، ص 44.

² - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 168.

³ - منصور الغالي ومحسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 102.

⁴ - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 167.

7. الحكومة:

- تتوقع الحكومة من المؤسسات في إطار التزامها بالمسؤولية الاجتماعية العديد من التوقعات نذكر أهمها:
- احترام الحقوق المدنية للجميع دون تمييز.
 - تعزيز سمعة الدولة والحكومة عند التعامل الخارجي وعدم التورط في أنشطة مخالفة للقوانين الدولية أو التغطية عن أنشطة غير مشروعة مثل التهريب، غسيل الأموال... وغيرها¹.
 - المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية السائدة في المجتمع مثل البطالة.
 - تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها.
 - الالتزام بالتشريعات والقوانين الصادرة عن الحكومة.
 - المساهمة في الإنفاق على البحث والتطوير.
 - احترام تكافؤ الفرص في التوظيف.

8. جماعات الضغط:

تعتبر جماعات الضغط هي الممثل الشرعي والقانوني للعديد من الفئات، حيث تطالب هذه الجماعات منظمات الأعمال بالعديد من المطالب والحقوق التي ترى بأنها من حقوق الفئات التي تمثلها، ومن أمثلة هذه الجماعات: النقابات العمالية، جمعيات حماية البيئة، جمعيات حماية المستهلك وغيرها من الجماعات التي تمارس ضغوطا على المؤسسة للرضوخ للعديد من المطالب التي تخدم الفئات التي تمثلها هذه الجماعات، ويمكن تلخيص أهم مطالب هذه الجماعات فيما يلي:

- الصدق في التعامل ونشر المعلومات الصحيحة والصادقة عن حالة المؤسسة وتطورها.
- احترام مبدأ الاستشارة عند اتخاذ القرارات، خصوصا القرارات المصيرية.
- احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها.
- احترام رأي الأقليات وأصحاب المهن².
- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك.
- التعامل الصادق مع الصحافة والإعلام.
- احترام أنشطة حماية البيئة³.

9. الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة:

مما لا شك فيه أنه لا يخلو أي مجتمع عن وجود أقليات سواء عرقية أو دينية أو مذهبية أو أي نوع آخر من الأقليات مثل الفئات القليلة في المجتمع كالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وتنتظر هذه

¹ - منصور الغالبي ومحسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 101.

² - منصور الغالبي ومحسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 106.

³ - بلال خلف السكارنة، مرجع سبق ذكره، ص 167.

الأقليات من منظمات الأعمال أدوارا مختلفة اتجاههم ضمن مسؤوليتها الاجتماعية بحيث تساهم في تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم، ومن بين هذه التوقعات ما يلي¹:

- عدم التعصب ونشر روح التسامح والإخاء نحو الأقليات خصوصا في أماكن العمل.
- الحق في التعليم وإقامة الشعائر الدينية.
- المساواة في التوظيف والعدالة في الترقية إلى المناصب العليا.
- توفير ظروف عمل خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة مثل التجهيزات والأدوات الخاصة بهم.
- المساهمة في دمجهم في المجتمع المحلي مع الحفاظ على هويتهم الخاصة.
- تكافؤ الفرص والعدالة في الأجور وكافة الامتيازات الأخرى.
- احترام خصوصية المرأة وتوفير أماكن خاصة بها مع توفير الاحترام وعدم الابتزاز والتحرش.

10. الشباب:

أما بالنسبة لفئة الشباب يجب على المؤسسات مراعاة تطلعاتهم وأهدافهم في إطار التزامها بالمسؤولية الاجتماعية، ومن أهمها:

- توفير أنشطة رياضية وشبابية لشغل أوقات فراغهم.
- السماع لآرائهم والعمل بها.
- تشجيعهم على التفكير التشاركي والديمقراطي وقبول الرأي الآخر والتسامح وعدم التطرف والتعصب للرأي أو القومية أو المذهب...²

وفي الختام يمكن القول بأنه على منظمات الأعمال الوفاء بجميع التزاماتها اتجاه جميع الأطراف ذات المصلحة وذات العلاقة بعمل المؤسسة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وذلك في إطار ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية، لضمان علاقة جيدة بين المؤسسة والمجتمع بجميع أطرافه، وبالتالي فالمسؤولية الاجتماعية هي سعي منظمات الأعمال لتلبية احتياجات ورغبات وتطلعات جميع الأطراف ذات المصلحة وليس الاهتمام ببعض فقط دون الآخر.

ثانيا- إستراتيجيات تعامل المؤسسات الاقتصادية مع المسؤولية الاجتماعية³:

تختلف منظمات الأعمال في تعاملها اتجاه المسؤولية الاجتماعية ومدى تبنيها لها، فمنها من ترى بعدم الأخذ بها مطلقا والاكتفاء بتحقيق المصالح الاقتصادية فقط (إستراتيجية الممانعة)، ومن المنظمات من تأخذ بالمسؤولية الاجتماعية ولكن بشكل محدود في إطار ما ينص عليه القانون (إستراتيجية دفاعية)، ومنها من ترى ضرورة تبنيها بدرجة أكثر بالعمل وفق إطار قانوني وأخلاقي (إستراتيجية التكيف)، أما

¹ - منصور الغالبي ومحسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 103

² - منصور الغالبي ومحسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 104، 105.

³ - ميسر ابراهيم الجبوري وأسيل زهير رشيد التّك، مرجع سبق ذكره، ص 391.

الإستراتيجية الأخيرة فتدعوا إلى الالتزام التام بالمسؤولية الاجتماعية بكل مستوياتها بما فيها الجانب الخيري والطوعي (إستراتيجية المبادرة الطوعية)، وفيما يلي تفصيل أكثر لهاته الإستراتيجيات الأربع:

❖ إستراتيجية الممانعة (عدم التبني):

تعتمد نظرية الممانعة أو عدم التبني على النظرة التقليدية في الدور الاجتماعي لمنظمات الأعمال، حيث ترى أن أولى أولوياتها هي تعظيم الأرباح وتحقيق أقصى عائد ممكن، وأن هذا هو الهدف الأساسي لقيام ووجود المنظمات، وبالتالي ترى منظمات التي تتبنى هاته الإستراتيجية بأنها غير ملزمة بأية مسؤولية اتجاه أي طرف من الأطراف، بالإضافة إلى أن المسؤولية الوحيدة لمنظمات الأعمال هي المسؤولية الاقتصادية، وأن ما ينتج عنه من ممارسات مفيدة للمجتمع أو أي طرف آخر ما هو إلا ناتج عرضي فقط.

ومن بين الأسباب التي تدفع المنظمات إلى تبني هذه الإستراتيجية هي أنها ترى بأن الإنفاق على أنشطة اجتماعية ما هي إلا تكاليف لا تعود عليها بالنفع وبالتالي يمكن الاستغناء عنها، وأن أي قرار محتمل يجب دراسته من الزاوية الاقتصادية، أي مقارنة التكاليف مع العائد المتوقع، وأن القرارات التي لا تعود بالفائدة ولا تحقق أرباح للمؤسسة ترفض حتى ولو كانت جيدة من الناحية الاجتماعية.¹

❖ الإستراتيجية الدفاعية:

تعمل المؤسسة في إطار هذه الإستراتيجية على تبني دور اجتماعي محدود جداً، وهذا ما يتطابق والنصوص والمتطلبات القانونية المفروضة عليها، أي أن المؤسسة تلتزم بالمسؤولية القانونية المفروضة عليها وهي الحد الأدنى من المسؤولية الاجتماعية، وذلك من أجل حماية المؤسسة من الانتقادات وضمان بقاء المؤسسة سليمة من الجانب القانوني وعدم الوقوع في المساءلة القانونية.² كما نلاحظ أن المنظمات التي تتبنى الإستراتيجيتين السابقتين ترى أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا تكاليف يجب التقليل منها أو تفاديها وعدم تحملها.³

❖ إستراتيجية التكيف:

حسب هذا النوع من الإستراتيجيات فإن المنظمات تتقدم بخطوات في مجال تبني أنشطة اجتماعية أكثر من المنظمات التي تبنت الإستراتيجيات السابقة، حيث تساهم المؤسسة في الأنشطة الاجتماعية من خلال الالتزام بالمسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والإنفاق على الجوانب المرتبطة بها.⁴

¹ - منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، مرجع سبق ذكره، ص 96.

² - أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 391.

³ - منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، مرجع سبق ذكره، ص 96.

⁴ - أحمد المعاني وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 391.

ويمكن تصنيف هذا النمط من الاستراتيجيات في المستوى الثالث من الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وذلك حسب تقسيم آرشي كارول لأبعاد المسؤولية الاجتماعية والمسمى بهرم كارول وذلك بالالتزام المؤسسة بالمسؤولية الأخلاقية أي أن المؤسسة تراعي القيم والسلوك الأخلاقي عند اتخاذها للقرارات.¹

❖ إستراتيجية المبادرة الطوعية:

ضمن هذا النوع من الاستراتيجيات في مدى التزام المنظمات للمسؤولية الاجتماعية نجد أن المنظمات تتبنى دورا اجتماعيا كبيرا، حيث تأخذ مصالح وتطلعات المجتمع عند اتخاذ كل قراراتها، بل وأكثر من ذلك فإن إدارة المؤسسة تأخذ زمام المبادرة في الفعاليات والأنشطة الاجتماعية. وهنا ترى إدارة المؤسسة بأنه من الضروري المساهمة في الارتقاء بنوعية الحياة في المجتمع، كما ترى بأن التوفيق بين الأداء الاجتماعي والأداء الاقتصادي هو سر نجاح المؤسسة، أي أنها تأخذ بعين الاعتبار الأداء الشامل واعتبار الأداء الاجتماعي هو ضرورة للنجاح في البيئة المعاصرة للأعمال. بالعودة إلى هرم المسؤولية الاجتماعية المذكور سابقا (هرم كارول) نجد أن هذا النوع من المنظمات التي تتبنى هذا النمط من الاستراتيجيات يأتي في قمة الهرم من حيث الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ويسعى إلى المبادرة الطوعية لها.

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية وفق المعيار الدولي (ISO 26000):

من خلال هذا المبحث سنعالج موضوع المسؤولية الاجتماعية وفق المعيار الدولي ISO 26000، حيث سنتطرق في المطلب الأول إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومراحل إعداد المواصفة الدولية أيزو 26000، أما في المطلب الثاني نستعرض ملخص هذه المواصفة وهيكلها، وكيفية استخدامها وتطبيقها، وفي المطلب الثالث تناول أهم المبادئ والقضايا الجوهرية التي اعتمدها المواصفة الدولية أيزو 26000.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفق المعيار (ISO 26000):

قبل تعريف المعيار الدولي ISO 26000، لابد من التعرف على المنظمة الدولية للتقييس وكذا المقصود بـ "المواصفة".

❖ **المنظمة الدولية للتقييس (ISO):** * هي إتحاد عالمي يشمل هيئات التقييس الوطنية (الدول الأعضاء بالمنظمة)، وهي منظمة دولية غير حكومية لا تهدف للربح، تأسست عام 1947، ويقع مقر الأمانة

¹ - منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، مرجع سبق ذكره، ص 97.

* ISO: International Organization for Standardization.

المركزية للمنظمة في جنيف بسويسرا، حيث يشارك في عضويتها 163¹ هيئة مواصفات وطنية من مختلف دول العالم، و تعمل على رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات ومنح الشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على مستوى عالمي في شتى المجالات².

❖ **المواصفة:** تعرّف منظمة الأيزو (ISO) **المواصفة** بأنها وثيقة تم تأسيسها باتفاق جماعي وموافق عليه من قبل هيئة تقييس معروفة، والتي تقدم (للاستخدام العام أو المتكرر) القواعد والمبادئ التوجيهية والخصائص بالنسبة للأنشطة أو نتائجها، لتحقيق الدرجة المثلى للنظام في سياق معين³.

أولاً- تعريف المعيار (ISO 26000):

هي مواصفة قياسية دولية أصدرتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، تقدم إرشادات مساعدة للمؤسسات لكيفية دمج برامج المسؤولية الاجتماعية في قرارات وأنشطة المؤسسة، وهي مصممة لتستخدمها المؤسسات بجميع أنواعها سواء في القطاع العام أو الخاص، وفي جميع الدول سواء المتقدمة منها أو النامية⁴، كما تعتبر المواصفة طوعية وغير إلزامية وبذلك فإنها على غير المواصفات الأخرى لا تمنح شهادات مطابقة لهذه المواصفة، غير أن بعض الجهات أصدرت شهادات للمطابقة لهذه المواصفة مثل هونغ كونغ بالإضافة إلى سويسرا⁵، كما تقدم المواصفة إرشادات حول كيفية عمل المؤسسات بطريقة مسؤولة اجتماعيا، أي التصرف بطريقة أخلاقية وشفافة تساهم في صحة ورفاهية المجتمع⁶.

كما تقدم المواصفة الدولية ايزو 26000 توجيهات لجميع أنواع المنظمات، بغض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها للعمل بأسلوب مسؤول اجتماعيا بتقديم إرشادات متعلقة بما يلي⁷:

- المفاهيم والمصطلحات والتعريفات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية.
- خلفية واتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية.
- المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

¹ - أيزو، المسؤولية المجتمعية ISO 26000، مجلة المنظمة الدولية للتقييس (ISO Focust)، جنيف، سويسرا، 2010، ص 02.

² - فلاق محمد، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الأيزو 9000، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2013/2014، ص 105.

³ - أيزو، المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000 (الترجمة الرسمية)، دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، طبع من طرف ISO، جنيف، سويسرا، 2010، ص x.

⁴ - <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:ar 20/11/2018, 17:24>

⁵ - Marcin Geryk, **ISO 26000 Among Other ISO Standards**, Emerging Challenges in Modern Management, Entrepreneurship and Management, University of Social Sciences Publishing House, Volume XIX, Issue 6, Part I, P286.

⁶ - ISO, Idem.

⁷ - مقدم وهيبة، تحسين الأداء البيئي و الاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية المنعقد بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بشار، يومي 14-15 فيفري 2012 ص 09.

- المواضيع والقضايا الأساسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية.
- دمج السلوك المسؤول اجتماعيا في المؤسسة من خلال دمجها في سياساتها وممارساتها.
- تحديد أصحاب المصلحة والتعامل معهم¹.

ثانيا- مراحل إعداد المواصفة الدولية ISO 26000:

بعد إدراك منظمة الأيزو لأهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية، وأنها أمر جوهري في بقاء واستمرار المؤسسات واعتبارها مدخل لتحقيق التنمية المستدامة، قررت المنظمة الدولية للتقييس ISO إصدار مواصفة قياسية دولية تعنى بموضوع المسؤولية الاجتماعية، وفق عدة مراحل والتي تأثرت بالعديد من التطورات وأهمها تلك المبادئ التي توصلت إليها قمة الأرض الخاصة بالبيئة في مدينة ريودي جانيرو 1992، وكذا انعقاد القمة العالمية الخاصة بالتنمية المستدامة (WSSD) في جنوب أفريقيا سنة 2002²، ويمكن تقسيم مراحل إعداد المواصفة إلى ثلاث مراحل أساسية، كما يلي:

❖ المرحلة الأولى (2001-2002):

وهي مرحلة أولية، حيث في أبريل 2001 طلب مجلس إدارة منظمة الأيزو من اللجنة المسؤولة عن العلاقات مع المستهلكين التابعة لمنظمة الأيزو (ISO Committee on Consumer Policy) والتي يرمز لها بـ (COPOLCO) أن تبحث في مدى إمكانية قيام منظمة الأيزو بإعداد مواصفات قياسية دولية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية³، حيث في جوان 2002 خلصت اللجنة إلى أن منظمة الأيزو من منظور المستهلك قادرة على إعداد مواصفات قياسية دولية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية، وبناء على ذلك قدمت توصية لمجلس إدارة الأيزو لتفعيل قيامها بإنشاء مجموعة استشارية تتألف من كل الأطراف المعنية الرئيسية للقيام بالمزيد من البحث في هذا الموضوع⁴.

❖ المرحلة الثانية (2003-2005) مرحلة إعداد المسودة الأولية:

في بداية عام 2003، قامت منظمة الأيزو بتكوين مجموعة استشارية إستراتيجية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية (ISO Advisory Group on Social Responsibility) ويرمز لها بـ (SAG) بهدف المساعدة في تقرير ما إذا كانت مشاركة الأيزو في مجال المسؤولية الاجتماعية قد تضيف أية قيمة للمبادرات والبرامج

¹ - أحمد بن عيشاوي ونورالدين مزهودة، واقع المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة البترولية في الجزائر توافقا مع المعايير الدولية (ISO26000) (ISO 14000, ISO 29000)، مداخلة ضمن ملتقى دولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ص821.

² - فلاق محمد، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص105.

³ - الأيزو، المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية، جنيف، سويسرا، 2006، ص03.

⁴ - بحوصي مجذوب وبخوش مديحة، دور مواصفة الأيزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية المنعقد بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بشار، يومي 14-15 فيفري 2012، ص07.

القائمة بالفعل، وقد اشتملت المجموعة على ممثلين من كل أنحاء العالم ممن يمثلون قطاعا عريضا من اهتمامات الأطراف المعنية، التي تشتمل على المنظمات التجارية والحكومية والبيئية وكذا العمال والمستهلكين إلى جانب المنظمات غير الحكومية، وبعد أكثر من ثمانية عشر شهرا من المناقشات المكثفة والتطوير، أعدت المجموعة تقريرا شاملا يتضمن نظرة عامة عن المبادرات العالمية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وعلى بعض القضايا المحددة التي يجب على الأيزو أن تضعها في عين الاعتبار، وخلصت المجموعة الاستشارية (SAG) إلى أن منظمة الأيزو يجب أن تمضي قدما في عملها بشأن المسؤولية الاجتماعية، بشرط الالتزام بمجموعة من التوصيات الهامة، وكانت أعمال المجموعة الاستشارية الإستراتيجية (SAG) هي المحور الرئيسي في إحدى مؤتمرات الأيزو الدولية التي تم عقدها حول المسؤولية الاجتماعية¹، خلال الفترة من 21-22 جوان 2004 والذي استضافته مدينة ستوكهولم من قبل هيئة المواصفات السويدية (SIS)، حيث كان هدف المؤتمر هو الحصول على المزيد من الآراء والمقترحات الدولية للمساهمة في قرار الأيزو الخاص بالاستمرار في أعمال التقييم الخاص بالمسؤولية الاجتماعية، وقد شارك في المؤتمر 355 مشاركا من 66 دولة يمثلون مجموعات الأطراف المعنية الرئيسية، وقد تماشت القضايا والتحديات التي تم طرحها أثناء المؤتمر بصورة ملحوظة مع ما جاء به تقرير المجموعة الاستشارية الإستراتيجية (SAG)².

وبناءً عليه وبالإضافة إلى الردود الإيجابية والتمثيلية مع المؤتمر، اقترح مجلس الإدارة الفنية (ISO Technical Management Board) ويرمز لها (TMB) ضرورة إنشاء مجموعة عمل (WG) جديدة تقوم بإعداد مواصفة قياسية دولية تقدم التوجيهات فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، حيث قام مجلس الإدارة الفنية أيضا بتعيين قيادة مشتركة لمجموعة العمل من معهدي المعايير الوطنية بالبرازيل والسويد، ويعتبر هذا النظام الجديد للتوأمة بين دولة نامية وأخرى متقدمة، أحد التدابير التي أدخلها مجلس الإدارة الفنية لتعزيز مشاركة الدول النامية التي تمثل 110 من مجموع الأعضاء المنتمين لمنظمة الأيزو والبالغ عددهم 156 هيئة³.

وفي جانفي 2005 صوت 37 عضوا⁴ في الأيزو على اقتراح بند عمل جديد لإعداد مواصفة قياسية جديدة حول المسؤولية الاجتماعية الذي يعد الوثيقة الأساسية لتقديم الخطوط الإرشادية الرئيسية لإعداد

¹ - الأيزو، المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص03.

² - مقدم وهيبية، تحسين الأداء البيئي و الاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بشار، يومي 14-15 فيفري 2012، ص08.

³ - بحوصي مجذوب وبخوش مديحة، مرجع سبق ذكره، ص07.

⁴ - أحمد بن عيشاوي ونورالدين مزهودة، مرجع سبق ذكره، ص 819.

المواصفة، وقد حاز هذا الاقتراح على أغلبية كافية ضمت 32 دولة، وبهذا أعربت هذه الدول عن استعدادها للمشاركة في إعداد مواصفة قياسية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية¹.

❖ المرحلة الثالثة (2008-2010) مرحلة إعداد وإصدار المواصفة النهائية:

في ديسمبر 2008 وبعد 6 سنوات من عمل أكثر من 400 خبير من 80 بلدا من جميع قطاعات المجتمع و60 خبيرا من 34 مؤسسة اتصال بالشراكة بين البلدان المتقدمة والنامية تم إعداد مذكرة تفاهم مع منظمة العمل الدولية والميثاق العالمي، ومنظمة التعاون والتنمية، حيث تم التصويت على المسودة النهائية لمواصفة الأيزو 26000 في ديسمبر 2008².

وفي الختام وفي سنة 2010 تم إطلاق مواصفة بشأن المسؤولية الاجتماعية سميت بـ ISO 26000 بعد العديد من السنوات من المفاوضات والنقاشات بين مختلف الجهات المعنية المختلفة في جميع أنحاء العالم، حيث شارك في تطويره ممثلون عن الحكومات والمنظمات غير الحكومية والصناعة ومجموعات المستهلكين ومنظمات العمال في جميع أنحاء العالم، مما يعني أنه يمثل إجماعا دوليا، كما تجدر الإشارة إلى أن 09 هيئات تقييس وطنية عربية شاركت في إعداد هذه المواصفة، وهي: مصر، الجزائر، تونس، المغرب، السعودية، اليمن، الأردن، الإمارات العربية المتحدة، سوريا³.

ثالثا- أهداف المواصفة الدولية أيزو 26000:

يمكن تقسيم أهداف المواصفة الدولية أيزو 26000 إلى ثلاثة مستويات أساسية، كما يلي:

01- على مستوى أداء المؤسسات:

يمكن تحديد أهداف المواصفة أيزو 26000 بالنسبة للمؤسسة في النقاط التالية:

- تعمل المواصفة على مساعدة المؤسسات على تصميم وبناء إستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية ومحاولة دمجها في عمل المؤسسة، بالإضافة إلى القدرة على تعديل هذه الإستراتيجية للعمل في جميع البيئات القانونية والثقافية والسياسية⁴.
- دفع المؤسسات على إشراك العاملين والمجتمعات وشركاء العمل في الإستراتيجية الخاصة بالمؤسسة.
- توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق⁵.
- تعزيز مصداقية التقارير المعدة من أجل عرض تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- التوافق مع الاتفاقيات و المبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

¹ - الإيزو، المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 04.

² - فلاق محمد، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص 105.

³ - <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:ar 20/11/2018, 17:24>.

⁴ - المعهد البريطاني للمعايير <https://www.bsigroup.com/ar-AE/-ISO-26000> بتاريخ 20/11/2018 : 20:04.

⁵ - إيمان بن عزوز، مرجع سبق ذكره، ص 43.

- نشر الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية وبيان مدى أهميتها بالنسبة للمؤسسة.
- العمل المشترك على المستوى الدولي في حقل المسؤولية الاجتماعية و توحيد ممارساتها ليسهل تقييمها بشكل متماثل في الدول المختلفة¹.
- تحسين قدرة المؤسسة على جذب واستقطاب العاملين والزبائن وكسب رضاهم وولائهم.
- تحسين نظرة المستهلكين والمالكين والجهات المانحة والرعاة والمجتمع المالي إلى المؤسسة².

02- على مستوى الأداء البيئي و الدور التنموي:

- جعل من الممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية أداة لتحقيق التنمية المستدامة، و الحفاظ على الانسان و الحيوان و البيئة، و الاعتماد على القوانين المنظمة لذلك مثل: قانون حقوق الانسان وقوانين حماية البيئة³.
- اعتبار كل قضايا التنمية كمكون أصيل لمواصفة المسؤولية الاجتماعية.
- نشر مفاهيم وممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال دمجها في البرامج التنموية و التعليمية و التثقيفية و برامج البحث العلمي في الجامعات.
- إدارة القضايا الاجتماعية والبيئية الخاصة بالمؤسسة⁴.

03- على مستوى علاقة المؤسسة بأصحاب المصلحة:

- تحسين علاقة مع أصحاب المصلحة خصوصا الشركات والحكومات والإعلام والموردين والمؤسسات المنافسة والعملاء والمجتمع ككل، وذلك من خلال فتح حوار مشترك بين المؤسسة وكل الأطراف ذات المصلحة موضوعه أهمية تحقيق المنافع المتبادلة.
- الالتزام بحقوق كل من العاملين والمستهلكين والموردين، وتحسينها بشكل مستمر، في سبيل أن تتحسن الذهنية اتجاه المؤسسة، و تتكاتف جهود كل الأطراف لتحقيق المصلحة العامة⁵.
- عدم إهمال حق المجتمع في استفادته من مزايا تمنحها المؤسسات الاقتصادية والصناعية، مثل عدالة التوظيف، و منح المساعدات لمنظمات المجتمع المدني، والمساهمة في تحقيق التنمية بكافة أشكالها.
- تحمل تبعات النشاطات الصناعية على البيئة، فان كانت نشاطات ملوثة يجب التخفيف من حدة التلوث، مع محاولة تجنب كل ما من شأنه أن يؤثر سلبا على البيئة و تفاديه⁶.

1 - أحمد بن عيشاوي ونورالدين مزهودة، مرجع سبق ذكره، ص820.

2 - المعهد اللبناني للتقييس، <http://www.libnor.gov.lb/CustomPage.aspx?id=70> بتاريخ 2017/09/11 : 23:53.

3 - مقدم وهيبة، تحسين الأداء البيئي و الاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص08.

4 - المعهد البريطاني للمعايير : <https://www.bsigroup.com/ar-AE/-ISO-26000> بتاريخ 2018 /11 /20 : 20:04.

5 - مقدم وهيبة و بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، المجلد 7، رقم 1، جامعة وهران2، 2014، ص17.

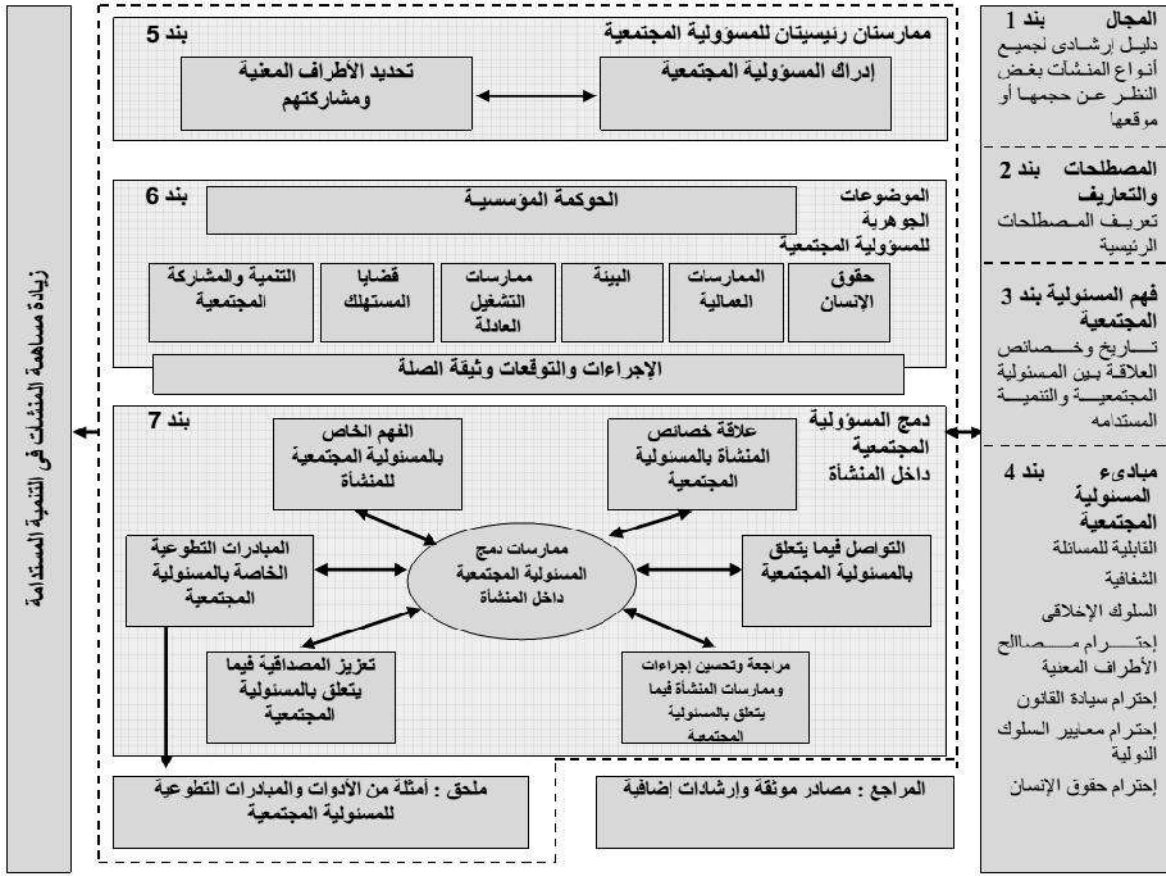
6 - أحمد بن عيشاوي ونورالدين مزهودة، مرجع سبق ذكره، ص820.

المطلب الثاني: مكونات المعيار الدولي (ISO 26000) وأهم مبادئه:

من خلال هذا المطلب سنحاول التعرف على مكونات المواصفة الدولية أيزو 26000 وكيفية استخدامها وكذا أهم المبادئ الأساسية التي تتكون منها، وهذا ما سنوضحه فيما يلي:

أولاً- مكونات المعيار ISO 26000 وكيفية استخدامه: تتكون المواصفة الدولية ISO 26000 من: تمهيد ومقدمة وسبعة بنود وعدة ملاحق. وهذا ما سنوضحه من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (1-04): مخطط تفصيلي للمواصفة ISO 26000



المصدر: دليل إرشادي حول المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000، ص9.

ويمكن تلخيص كيفية استخدام وتطبيق المواصفة الدولية أيزو 26000 كما يلي:

من خلال (البند 01) تقوم المؤسسة بالتعرف على المجال الذي يحدد المحتوى الذي تغطيه المواصفة أيزو 26000 وتحديد القيود والاستثناءات الخاصة بحالة المؤسسة، كما تقدم المواصفة تعريف لأهم المصطلحات الرئيسية التي لها علاقة بالمسؤولية الاجتماعية (البند 02)، وذلك لتسهيل فهم المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية وإدراك أهميتها في تحقيق التنمية المستدامة (البند 03)¹، من هنا ينبغي على المؤسسات استعراض مبادئ المسؤولية الاجتماعية (البند 04) مع ضرورة احترام وتطبيق هذه

¹ - أيزو، المسؤولية الاجتماعية ISO 26000، مجلة المنظمة الدولية للتقييس (ISO Focust)، جنيف، سويسرا، 2010، ص02.

المبادئ جنباً إلى جنب مع المواضيع الجوهرية السبعة (البند 06) ، ولكن قبل هذا ينبغي على المؤسسات النظر في ممارستين أساسيتين للمسؤولية الاجتماعية هما الاعتراف بمسؤوليتها الاجتماعية ضمن دائرة نفوذها، وتحديد أصحاب المصلحة وكيفية التعامل معهم (البند 05).

بعد فهم المؤسسة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية وكذا القضايا الجوهرية المتعلقة بها، ينبغي على المؤسسة أن تسعى إلى إدماج المسؤولية الاجتماعية خلال قراراتها وأنشطتها، وذلك باستخدام توجيهات (البند 07)¹، وهذا من خلال جعل ممارسات المسؤولية الاجتماعية جزءاً من سياساتها، وثقافتها التنظيمية، واستراتيجياتها وعملياتها، وبناء الكفاءة الداخلية للمسؤولية الاجتماعية، والقيام بالاتصالات الداخلية والخارجية بشأن المسؤولية الاجتماعية، والمراجعة بشكل منتظم لهذه الإجراءات والممارسات المتعلقة بها.²

كما أن التوجيهات بشأن المواضيع الأساسية والجوهرية والممارسات المدمجة للمسؤولية الاجتماعية متاحة في (المراجع) كما أن هناك أمثلة ومبادرات تطوعية مختلفة للمسؤولية الاجتماعية مذكورة في (الملاحق)³، وفيما يلي جدول يلخص أهم ما جاءت به المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000:

الجدول رقم (1-03): ملخص مواصفة الأيزو 26000.

رقم البند	عنوان البند	محتوى البند
البند 01	المجال	يقوم هذا الجزء بتعريف محتوى ومجال المواصفة القياسية الإرشادية ومدى تغطيتها وحدود قابليتها للتطبيق، كما تقدم دليلاً إرشادياً لجميع أنواع المؤسسات بغض النظر عن حجمها أو موقعها.
البند 02	المصطلحات والتعريفات	يحدد هذا البند معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه المواصفة القياسية الدولية، وبلغ عددها 27 مصطلحاً.
البند 03	فهم المسؤولية الاجتماعية	يشرح هذا البند بشكل مفصل مفهوم المسؤولية الاجتماعية ويوضح أهم خصائصها، كما يناقش السياق التاريخي والمعاصر للمسؤولية الاجتماعية ويتناول المواضيع ذات الصلة التي تهم الأطراف المعنية.
البند 04	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	يوضح هذا البند مبادئ المسؤولية الاجتماعية، حيث حددت المواصفة سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية هي: القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف المعنية، احترام سلطة القانون، احترام الأعراف الدولية للسلوك، احترام حقوق الإنسان.
البند 05	إدراك المسؤولية	يتناول هذا البند اعتراف المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية، من خلال

¹ - أيزو، المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000 (الترجمة الرسمية)، دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ix .

² - بحوصي مجذوب وبخوش مديحة، مرجع سبق ذكره، ص 13.

³ - الإيزو، المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 09.

اجتماعية والمشاركة مع الأطراف المعنية	تحديد تأثيراتها السلبية في المجتمع، وكذلك الطريقة التي ينبغي بها التصدي لهذه التأثيرات من أجل المساهمة في التنمية المستدامة، وكذا تحديد أصحاب المصلحة وإشراكهم في ممارساتها الاجتماعية.
البند 06	دليل إرشادي حول الموضوعات الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية
البند 07	دليل إرشادي حول دمج المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة
الملحق أ	ملحق حول الآليات والمبادرات التطوعية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
الملحق ب	الاختصارات
قائمة المراجع	قائمة المراجع
الفهرس	الفهرس

المصدر: دليل إرشادي حول المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000، ص7.

ثانيا- المبادئ الأساسية للمواصفة الدولية أيزو 26000:

من خلال الشكل والجدول المذكورين أعلاه، نلاحظ أن البند الرابع، أشار إلى أن المواصفة الدولية أيزو 26000 تركز على سبعة مبادئ أساسية للمسؤولية الاجتماعية⁴، وهي كالتالي:

¹ - مقدم وهيبية، تحسين الأداء البيئي و الاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص10.

² - بحوصي مجذوب وبخوش مديحة، مرجع سبق ذكره، ص10.

³ - أيزو، المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000 (الترجمة الرسمية)، دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، صix.

⁴ - Menel Ibtissem MANKOURI, *Éthique des affaires et responsabilité sociale des entreprises : cas de l'Algérie*, Faculté des sciences économiques, Université de Kassdi Marbah, Ouargla, Journal de la performance des institutions algériennes N n°7/2015. P14. .

1- مبدأ القابلية للمساءلة:

ينص هذا المبدأ على ضرورة أن تتحمل المؤسسة مسؤولية اتخاذ القرارات والأنشطة وكذا نتائجها وتأثيراتها¹، بحيث تكون المساءلة ذات تأثير إيجابي على كل من المؤسسة والمجتمع، ويشير هذا المبدأ إلى أن المؤسسة ينبغي أن تقبل وتوافق على الفحص والتدقيق الملائمين وأن توافق أيضا على تحمل مسؤوليتها في التجاوب مع نتائج هذا الفحص والتدقيق².

2- مبدأ الشفافية:

والمقصود به أنه على المؤسسة أن تقوم بالإفصاح على سياساتها وقراراتها وكذا أنشطتها بشكل واضح ودقيق وبدرجة معقولة وواقعية، وأن تكون هذه المعلومات متاحة في الوقت المناسب ومفهومة ويمكن الوصول إليها مباشرة من قبل الأطراف ذات العلاقة والمصلحة بعمل المؤسسة³.

3- مبدأ السلوك الأخلاقي:

يقصد بهذا المبدأ أن تتصرف المؤسسة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات، كما يجب أن يبنى سلوك المؤسسة في التعامل مع كل الأطراف ذات العلاقة على أخلاقيات الأمانة والعدل والصدق.

4- مبدأ احترام مصالح أصحاب المصلحة:

يحث هذا المبدأ المؤسسة على أن تحترم وتضع في اعتبارها مصالح كل الأطراف ذات العلاقة والمتأثرين بعمل المؤسسة، وأن لا يقتصر على المالكين والعاملين فقط بل يجب أن يتعدى ذلك إلى كل الأطراف⁴.

5- مبدأ احترام سيادة القانون:

أي أن المؤسسة يجب أن توافق على احترامها للقانون بشكل إلزامي، كما يقصد بسيادة القانون هيمنته بحيث أنه لا يحق لأي فرد أو جهة أو مؤسسة أن تكون فوق القانون، وهنا يجب أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية⁵.

¹ - Afnor, **ISO 26000 Responsabilité sociétale** - comprendre, déployer, évaluer, création AFNOR Éditions, France, 2010, p23.

² - أيزو، أيزو 26000 (الترجمة الرسمية)، دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص10

³ - فلاق محمد، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص110.

⁴ - درمان سليمان صادق وناسك أرسلان بايز، تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية ISO 26000 وسمعة المنظمة: دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين في معامل الاسمنت في مدينة السليمانية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، العدد الاقتصادي، المجلد17، العدد 35، 2018، ص 12.

⁵ - أسماء طه وعلاء دهام، مدى تبني المنظمات العامة للمواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 : دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في الهيئة العامة للاتصالات السلكية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة بغداد، العدد 44، 2015، ص159.

6- مبدأ احترام معايير السلوك الدولية:

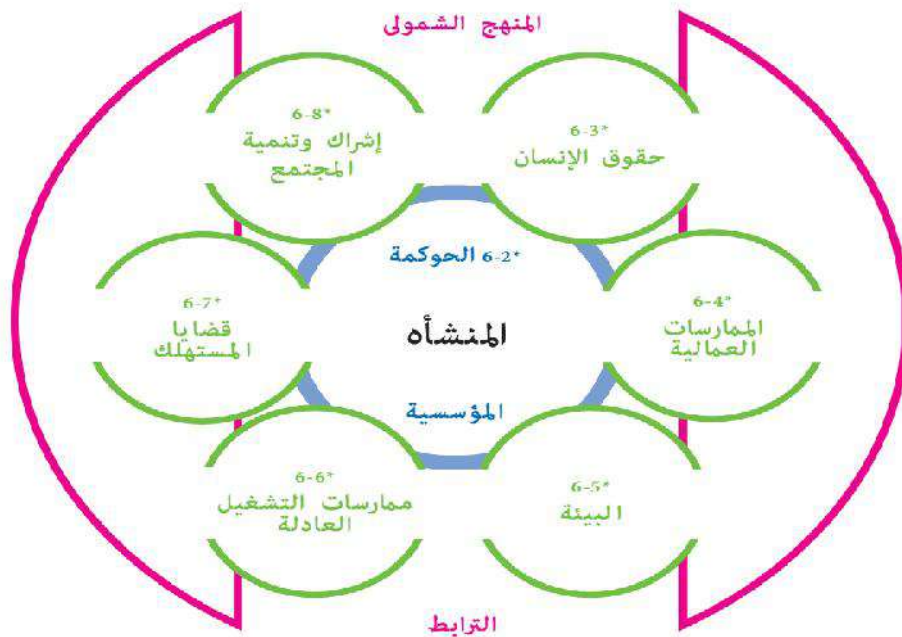
يقصد بهذا المبدأ أن على المؤسسات أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون، ومنه على المؤسسات احترام الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارساتها للمسؤولية الاجتماعية¹.

7- مبدأ احترام حقوق الإنسان:

وفق هذا المبدأ يجب على المؤسسة أن تحترم حقوق الإنسان وأن تعترف بأهميتها²، كما يجب أن تنفذ السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان لعالمي لحقوق الإنسان³.

المطلب الثالث: القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفق المعيار (ISO 26000).

اعتمدت المواصفة القياسية أيزو 26000 على سبعة مواضيع جوهرية تمثل القضايا والمجالات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية وهي: الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، الممارسات العمالية، البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، قضايا المستهلك والزبائن، إشراك المجتمع وتنميته⁴، ومن خلال الشكل التالي يمكن توضيح باختصار أهم المواضيع والقضايا المحورية للمواصفة القياسية أيزو 26000. الشكل(1-05): القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة القياسية ISO 26000.



المصدر: www.iso.org/publication/PUB100259.html بتاريخ 20 / 11 / 2018 : 20:04

¹ - درمان سليمان صادق وناسك أرسلان بايز، مرجع سبق ذكره، ص12.

² - فلاق محمد، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص112

³ - أيزو، أيزو 26000 (الترجمة الرسمية)، دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص10.

⁴ - مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات: المواصفة القياسية ISO 26000، الطبعة الأولى، المجموع العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015، ص 93.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000 مبنية على سبعة مواضيع جوهرية ومحورية، وفيما يلي تفصيل أكثر لكل قضية من القضايا السبع:

1- الحوكمة المؤسسية:

تمثل الحوكمة المؤسسية النظام الذي يحكم اتخاذ وتنفيذ قرارات المؤسسة لتحقيق أهدافها، كما تعتبر العامل الأكثر تأثيراً في تمكين المؤسسة من تحمل مسؤولية تأثير قراراتها وأنشطتها وكذا التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه جميع أطراف المصلحة¹، ومن بين النقاط المهمة التي على المؤسسات مراعاتها لتحقيق الحوكمة المؤسسية مايلي:

- على المؤسسة دمج مبادئ المسؤولية الاجتماعية المذكورة في (البند 04) في المواصفة أيزو 26000.
- ضرورة إنشاء نظام للحوافز المادية وغير المادية لتحسين وتشجيع الأداء الاجتماعي.
- ضرورة تصميم المؤسسة لاستراتيجياتها وأهدافها ضمن التزامها بالمسؤولية الاجتماعية.
- أن تهيئ الظروف الملائمة لممارسة المسؤولية الاجتماعية وكذا خلق ثقافة الحوكمة في المؤسسة.
- ضرورة استخدام الموارد المالية والطبيعية والبشرية بكفاءة عالية².

2- حقوق الانسان:

تتعلق حقوق الانسان بالحقوق الأساسية التي يستحقها جميع البشر، حيث أن هناك فئتين من حقوق الانسان، تتعلق الفئة الأولى بالحقوق المدنية والسياسية، مثل الحق في الحياة والحرية والمساواة أمام القانون وكذا حرية التعبير، أما الفئة الثانية فتتعلق بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مثل الحق في العمل والغذاء والصحة والتعليم والضمان الاجتماعي، كما أن حقوق الإنسان تتميز بأنها متصلة وغير قابلة للتصرف أو التجزئة، و بأنها عالمية ومترابطة³.

لا احترام حقوق الانسان فإنه يجب على المؤسسة تحمل ممارسة واجب الاجتهاد لتحديد ومنع ومعالجة التأثيرات السلبية الفعلية أو المحتملة على حقوق الانسان والناجمة على قراراتها وأنشطتها، ومن أجل ذلك يترتب على المؤسسة ما يلي:

- ضرورة احترام المؤسسات لحقوق الانسان في جميع مجالاتها وأنشطتها.
- وضع سياسة واضحة لحقوق الانسان داخل المؤسسة ودعمها في المجتمع الذي تعمل فيه.
- دمج سياسة حقوق الانسان في جميع أنحاء المؤسسة.

¹ - أيزو، أيزو 26000: دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 21.

² - حروش رفيقة، نحو إستراتيجية جديدة لمكافحة الفقر في الجزائر وفق المواصفة الدولية للمسؤولية المجتمعية ISO SR 26000، مداخلة ضمن مجمع مداخلات المنتدى الدولي حول تقييم سياسات الإقلال من الفقر في الدول العربية في ظل العولمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، يومي 08-09 ديسمبر 2014، ص 507.

³ - مقدم وهيبة وبيكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 15.

- تتبع أداء المؤسسة والتزاماتها اتجاه حقوق الانسان لاتخاذ التعديلات اللازمة.
- معالجة الآثار السلبية المترتبة عن قراراتها وأنشطتها، وعدم المشاركة في نشاطات منتهكة لحقوق الانسان مثل إشراك الأطفال في العمل¹.

3- ممارسات العمل:

تشمل ممارسات العمل للمؤسسات كل السياسات والممارسات المتعلقة بالعمل المؤدى داخل المؤسسة، كما تمتد هذه الممارسات لتشمل العلاقة بين المؤسسة وموظفيها المباشرين أو المسؤولين الخاصة بالمؤسسة داخل مكان العمل، حيث تشمل: توظيف وترقية العمال، الإجراءات التأديبية والشكاوى، نقل وتغيير مواقع العمال، إنهاء عقد العمل، التدريب وتنمية المهارات، الصحة والأمن الصناعي، وغيرها من ظروف العمل²، كما تتحمل الحكومات المسؤولية الرئيسية لضمان المعاملة العادلة والملائمة للعمال، ويتحقق ذلك من خلال³:

- تبني التشريعات التي تتوافق مع الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وقواعد العمل بمنظمة العمل الدولية.
- ضرورة تطبيق القوانين من خلال تطوير وتمويل أنظمة للتفتيش المحلية للعمل.
- التأكد من أن العمال والمؤسسات يمتلكون ما هو ضروري للحصول على العدالة.
- أما على مستوى المؤسسات فيجب تحقيق ما يلي:
- التأكد أن العمل يؤدي من قبل عمال (رجال ونساء) معترف بهم قانونيا كموظفين.
- عدم تخلي المؤسسة عن التزاماتها اتجاه العمال المفروضة من قبل القانون.
- الاعتراف بأهمية تأمين العمل الوظيفي⁴.
- ضرورة توفير فرص متساوية للعمال جميعا دون تمييز.
- الابتعاد عن ممارسات الفصل التعسفي أو التمييزي.
- حماية البيانات الشخصية للعامل والمحافظة على سريتها.
- ضرورة توفير ظروف عمل مناسبة كتوفير الصحة والسلامة المهنية⁵.
- ضرورة تماشي ظروف العمل مع القوانين والقواعد المحلية ومع معايير العمل الدولية.
- تطبيق على الأقل الحد الأدنى من الشروط المحددة في معايير العمل الدولية.

1 - حروش رفيقة، مرجع سبق ذكره، ص 507.

2 - أيزو، أيزو 26000: دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 33.

3 - حروش رفيقة، مرجع سبق ذكره، ص 508.

4 - أيزو، أيزو 26000: دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 35.

5 - مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات: المواصفة القياسية ISO 26000، مرجع سبق ذكره، ص 94.

4- قضايا البيئة:

يقع على عاتق المؤسسات الحد من الآثار السلبية الناتجة عن قراراتها وأنشطتها وذلك على مختلف الجوانب الاجتماعية والاقتصادية¹، إلا أن لأنشطة المؤسسات آثار كبيرة على البيئة وذلك بالتزامن مع ما يواجه المجتمعات من تحديات بيئية منها: استنزاف الموارد الطبيعية، التلوث، التغير المناخي، تدمير البيئات الطبيعية، انهيار الأنظمة البيئية بالإضافة إلى ما ينتج عن الزيادة السكانية في العالم من متطلبات واحتياجات، ولمساهمة المؤسسة في حل هذه المشاكل عليها أن تحترم وتعزز المبادئ البيئية التالية:

- **المسؤولية البيئية:** أي تحمل الأعباء البيئية الناتجة عن أنشطة المؤسسة.
- **إدارة المخاطر البيئية:** من خلال تفعيل الأنشطة التوعوية وبرامج الطوارئ للحد من الأعباء البيئية والصحية الناتجة عن الحوادث المهنية².
- **المنهجية الوقائية:** يجب على المؤسسة تجنب التدهور البيئي أو كل ما يضر بصحة الانسان، وهذا ما تم الاتفاق عليه في إعلان "ريو" الخاص بالبيئة والتنمية وما تلاه من إعلانات و اتفاقيات.
- **المسبب للتلوث:** يجب على المؤسسة أن تتحمل تكلفة التلوث الناجم عن أنشطتها ومنتجاتها وخدماتها بحسب حجم العبء البيئي على المجتمع، وإجراء العلاج المطلوب³، من خلال ما يلي:
 - منع انبعاث الغازات الضارة في الهواء الصادرة عن المؤسسة، ومنع تصريف المياه وتلويثها.
 - وضع نظام لإدارة نفاياتها بإعادة الاستخدام والتدوير ومعالجتها.
 - المشاركة في حماية واستعادة البيئة الطبيعية من خلال المحافظة عليها.

5- ممارسات التشغيل العادلة:

المقصود بممارسات التشغيل العادلة هو التزام المؤسسة بالسلوك الأخلاقي في تعاملاتها مع باقي الأطراف من مؤسسات وأفراد، ويشمل ذلك العلاقات مع المؤسسات والوكالات الحكومية بالإضافة إلى العلاقة مع المؤسسات المنافسة وكذا الشركاء والموردين والمقاولين وغيرهم. إن التصرف بأخلاقيات جيدة هو أمر أساسي لإنشاء ودعم علاقات معترف بها ومثمرة بين المؤسسات، ولذا فإن احترام وتعزيز وتشجيع معايير السلوك الأخلاقي تشكل الأساس لجميع ممارسات التشغيل العادلة التالية: منع الفساد، ممارسات المشاركة السياسية المسؤولة تعتمد على احترام سيادة القانون، التقيد

¹ - مقدم وهيبه ويكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 14.

² - فلاق محمد، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص 117.

³ - حروش ربيعة، مرجع سبق ذكره، ص 509.

بالمعايير الأخلاقية، قابلية المساءلة والشفافية، المنافسة العادلة واحترام حقوق الملكية¹، وكل هذا يتحقق إذا كانت المؤسسات تتعامل بالصدق والأمانة والنزاهة، كما يجب على المؤسسة القيام بالإجراءات التالية:

- وضع سياسة لمكافحة كل أنواع الفساد والرشوة والابتزاز.
- تدريب ورفع وعي الموظفين والمندوبين حول الفساد وكيفية مكافحته وضرورة الإبلاغ عنه.
- المساهمة في سياسة الدولة بطريقة شفافة ومسؤولة².
- القيام بأنشطتها بطريقة تتماشى مع القواعد والقوانين التنافسية والتعاون مع الهيئات المعنية.
- تشجيع المنافسة العادلة والنزاهة³.
- ضرورة تطبيق السياسات والممارسات التي تعزز حقوق الملكية.

6- قضايا المستهلك:

يقع على عاتق المؤسسات التي تقدم منتجات وخدمات للزبائن والمستهلكين مسؤوليات اتجاههم⁴، إذ يتناول (البند 06) من المواصفة القضايا المتعلقة بشكل أساسي بالعملاء والمستهلكين ومنها: ممارسات التسويق العادلة، حماية الصحة والسلامة والاستهلاك المستدام وتسوية المنازعات ومعالجتها، حماية البيانات والمعلومات، الحصول على الخدمات والمنتجات الأساسية والتعليم وغيرها⁵، واعتمدت المواصفة في التعامل مع الزبائن والمستهلكين على عدد من المبادئ، من ضمنها المبادئ الثمانية التي تشكل جزءا من الخطوط الإرشادية للأمم المتحدة لحماية المستهلك، وهي:

- ضرورة توفير الأمن والسلامة للمستهلك من خلال توفير منتجات وخدمات آمنة.
 - الإعلام الصحيح والصادق خصوصا في الإعلانات الترويجية والتسويقية.
 - الحق في الاختيار بين مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات وبأسعار تنافسية وجودة مقبولة.
 - حق المستهلكين في المساهمة في إبداء الآراء وتطوير المنتجات والخدمات.
 - الحق في التعويضات عن الأضرار الناجمة عن المنتجات والخدمات الضارة.
 - الحق في التثقيف ونشر الوعي بين المستهلكين.
 - ضرورة توفير بيئة صحية تحقق رفاهية الأجيال الحاضرة والمستقبلية.
- بالإضافة إلى مبادئ أخرى مثل: ضرورة احترام الخصوصية وتوفير منحج وقائي لتفادي المخاطر والكوارث التي تهدد صحة الإنسان والبيئة، وتحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة.

¹ - مقدم وهبية ويكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 15.

² - حروش رفيقة، مرجع سبق ذكره، ص 501.

³ - أيزو، أيزو، دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 51، 50.

⁴ - مقدم وهبية ويكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 16.

⁵ - حروش رفيقة، مرجع سبق ذكره، ص 510.

7- إشراك المجتمع وتنميته:

ترتبط المؤسسات علاقة كبيرة بالمجتمع الذي تعمل فيه، حيث أن هناك تأثير متبادل بينهما، فالمؤسسات تؤثر على المجتمع وتتأثر بأوضاعه وحالته، وبهذا على المؤسسات المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تنمية المجتمع، حيث أن التنمية المجتمعية أحد الركائز الثلاث (التنمية الاجتماعية، التنمية الاقتصادية، التنمية البيئية) التي تحقق التنمية المستدامة.¹

ومن بين أهم القضايا التي تضمنتها المواصفة في إطار التزامها بتنمية المجتمع ما يلي:

• إشراك المجتمع المحلي.

- التشاور بانتظام مع ممثلي المجتمع المحلي والمشاركة في أنشطة التنمية الاجتماعية.
- الاشتراك في الجمعيات المحلية، للمساهمة في تحقيق المصلحة العامة والأهداف الإنمائية للمجتمع.
- الحفاظ على علاقات شفافة مع المسؤولين الحكوميين المحليين والممثلين السياسيين.
- التشاور مع الجماعات المهمشة وغير الممثلة ومحاولة إشراكهم².

• التعليم والثقافة.

يعتبر التعليم والثقافة أساس كل من التنمية الاجتماعية والاقتصادية وجزء من هوية المجتمع، والحفاظ على تعزيز التعليم والثقافة المتوافقة مع احترام حقوق الانسان له آثار ايجابية على التماسك الاجتماعي والتنمية³، لهذا ينبغي على المؤسسات تحقيق الإجراءات التالية:

- تشجيع ودعم التعليم على جميع المستويات والدخول في إجراءات لتحسين جودة التعليم.
- تشجيع التحاق الأطفال بالتعليم الرسمي والمساهمة في القضاء على الحواجز التي تحول دون حصول الأطفال على التعليم مثل عمالة الأطفال في بعض الدول الفقيرة.
- تعزيز الأنشطة الثقافية وتشجيع احترام الثقافات المحلية والتقاليد.
- توفير فرص العمل وتنمية المهارات.
- ضرورة خلق الثروة في المجتمع وزيادة الدخل والتوزيع العادل.
- المساهمة في الاستثمار المجتمعي والبنية التحتية لتحسين الجوانب الاجتماعية للمجتمع⁴.

¹ - مقدم وهيبه ويكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص16.

² - فلاق محمد، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص122.

³ - أيزو، أيزو 26000: دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص64.

⁴ - حروش ربيعة، مرجع سبق ذكره، ص511.

خلاصة

من خلال هذا الفصل حاولنا التطرق إلى أهم مواضيع الجانب النظري المتعلقة بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، حيث تناولنا أولاً موضوع أخلاقيات الأعمال وضرورة القيام بأنشطة المؤسسة واتخاذ قراراتها وفق إطار أخلاقي، فقمنا بتعريفها وتحديد أهميتها وتوضيح أهم مصادرها، كما تطرقنا إلى أبعادها وركائزها، إضافة إلى دراسة أهم المشاكل والمعضلات الأخلاقية ووسائل ترسيخ الأخلاقيات في عمل المؤسسات.

وتناولنا ثانياً موضوع المسؤولية الاجتماعية والتي هي عبارة عن ضرورة التزام المؤسسة بمسؤولياتها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وكذا تحقيق أهداف المؤسسة بمراعاة أهداف وتطلعات المجتمع بجميع فئاته وأطرافه، وفي ضوء ذلك تطرقنا إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال التعرف على التطور التاريخي لها وتعريفها، وكذا أهمية الالتزام بها، كما تم التعرف على حجج المؤيدين والمعارضين لها، وأهم أبعادها واستراتيجيات التعامل معها.

وفي الأخير تناولنا أهم ما جاءت به المواصفة الدولية أيزو 26000 الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، حيث تطرقنا إلى تعريف المواصفة وأهم مراحل إعدادها، بالإضافة إلى أهميتها وأهدافها، كما تم تحليل هيكل المواصفة وكيفية استخدامها وتطبيقها، كما تم التعرف على أهم المبادئ الأساسية والقضايا الجوهرية السبعة للمسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة الدولية أيزو 26000.

وبعد انتهائنا من الإطار النظري والمفاهيمي لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يجدر بنا الآن أن نتناول أهم الدراسات السابقة التي تطرقت إلى هذا الموضوع أو بعض جوانبه، سواء العربية منها أو الأجنبية، ومحاولة مناقشتها وتحليلها بغية الاستفادة منها، مع إبراز أهم جوانب التشابه والاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية.

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

تمهيد:

في هذا الفصل سنتناول الدراسات السابقة التي تعتبر بمثابة قاعدة وأساس الدراسة، إذ بعد عملية البحث والتنقيب المكتبي والالكتروني للحصول على دراسات ذات علاقة بموضوعنا هذا خاصة الدراسات التي تدرس العلاقة بين متغيري الدراسة، تبين أن هناك نقصا كبيرا في توفر الدراسات التي تعالج موضوع المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، سواء في البيئة المحلية، أو العربية، أما في البيئة الغربية فقد لفت انتباهنا أن هناك اهتماما كبيرا بهذا النوع من المواضيع الحديثة والمعاصرة.

وعلى إثر ذلك تحصلنا على جملة من هذه الدراسات والتي اخترنا من بينها 25 دراسة ذات القيمة العلمية، حيث قمنا بتحليل وتلخيص 11 أطروحة دكتوراه، و 11 مقالة علمية، إضافة إلى مذكرة ماجستير وورقتين بحثيتين، وذلك وفق ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم، كما أبرزنا أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين دراستنا محل البحث، وبناء على كل ما سبق قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، كالتالي:

- ❖ **المبحث الأول:** دراسات باللغة العربية
- ❖ **المبحث الثاني:** دراسات باللغة الأجنبية
- ❖ **المبحث الثالث:** أهم ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة.

المبحث الأول: دراسات باللغة العربية

المطلب الأول: الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أخلاقيات الأعمال

01- دراسة خدير نسيم (2015/2014)¹، بعنوان:

مساهمة أخلاقيات القيادة الإدارية في ريادة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية:

دراسة حالة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الرائدة في صناعة المواد الغذائية الواسعة الاستهلاك. هدفت الباحثة من خلال هذه الأطروحة إلى التعرف على مساهمة أخلاقيات القيادة الإدارية في ريادة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وذلك في سرد الجانب النظري وتحليله، بالإضافة إلى دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الرائدة في قطاع صناعة المواد الغذائية الواسعة الاستهلاك.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتطوير استبانة تتكون من 35 فقرة، وتوزيعها على ثلاث من أكبر المؤسسات الرائدة في قطاع صناعة المواد الغذائية واسعة الاستهلاك بالجزائر وهي مؤسسة سيفيتال و مؤسسة كوليتال ومؤسسة عمر بن عمر، حيث تم توزيع 95 استبانة واسترجاع 83 استبانة قابلة للدراسة، كما قامت الباحثة بإجراء 60 مقابلة مع الإطارات الأقرب إلى قادة المؤسسات لكونهم الأكثر احتكاكا بالقيادة الإدارية، كما قامت الباحثة بتحليل هاته البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي:

- أثبتت الدراسة أن أفراد العينة في المؤسسات المبحوثة يتمتعون بمقومات بدنية ونفسية عالية جدا.
- أثبت التحليل الإحصائي للمقابلات الشخصية توافر المهارات القيادية لدى قادة المؤسسات المبحوثة مما يمكنهم من ضمان السير السليم لنشاطهم، كتشجيع العمل الجماعي، حسن إدارة الوقت، التغيير والتطوير،... وغيرها.
- أثبتت الدراسة الميدانية أن توافر سلوك الأخلاقيات لدى قادة المؤسسات المبحوثة مرتفع جدا.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤشرات الخاصة بقياس أخلاقيات القيادة الإدارية تعزى لمتغير السن والخبرة.
- وجود علاقة ارتباط قوية جدا بين ممارسات السلوك الأخلاقي للقيادة الإدارية والريادة في قطاع النشاط بالمؤسسات محل الدراسة.

¹ - خدير نسيم، مساهمة أخلاقيات القيادة الإدارية في ريادة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الرائدة في صناعة المواد الغذائية الواسعة الاستهلاك، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2015/2014.

02- دراسة موسى محمد يعقوب محمد (2012)¹، بعنوان:

أثر تطبيق معايير التميز وأخلاقيات الأعمال في نتائج الأعمال.

دراسة واقع الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية.

هدف الباحث من خلال هذه الأطروحة إلى دراسة أثر تطبيق معايير التميز وأخلاقيات الأعمال على نتائج الأعمال وذلك بدراسة واقع الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية، بالاستناد إلى المعايير الأوروبية لإدارة الجودة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة تتكون من 50 عبارة، وتم توزيعها على عينة تتكون من 117 مفردة، ولتحليل هذه البيانات قام الباحث بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واختبار فرضيات الدراسة، وبهذا توصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها:

- مستوى أهمية معايير التميز وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً.
- مستوى نتائج أعمال المؤسسات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية من وجهة نظر أفراد العينة كان مرتفعاً.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لتطبيق معايير التميز (القيادة، الإستراتيجية، العاملين، الموارد والشراكات، العمليات) على نتائج أعمال المؤسسات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لتطبيق معايير التميز (القيادة، الإستراتيجية، العاملين، الموارد والشراكات، العمليات) على أخلاقيات أعمال المؤسسات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية عند مستوى دلالة (0.05).
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأخلاقيات الأعمال على نتائج الأعمال في المؤسسات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية عند مستوى دلالة (0.05).
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لتطبيق معايير التميز (القيادة، الإستراتيجية، العاملين، الموارد والشراكات، العمليات) على نتائج أعمال المؤسسات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية بوجود أخلاقيات الأعمال كمتغير وسيط عند مستوى دلالة (0.05).

¹ - موسى محمد يعقوب محمد، أثر تطبيق معايير التميز وأخلاقيات الأعمال في نتائج الأعمال: دراسة واقع الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2012.

03- دراسة جبار عبيد كاظم الدراجي (2011)¹، بعنوان:

أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين.

هدف الباحث من خلال هذه الأطروحة إلى التعرف على مدى توفر السلوك الأخلاقي في العمل الإداري للمدراء العاملين في الوزارات العراقية وذلك من وجهة نظر الموظفين، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى دراسة ميدانية عن طريق تطوير استبانة تتكون من 54 فقرة، وتم توزيعها على عينة تقدر بـ 500 موظف يعملون في الوزارات العراقية بشتى أقسامها المختلفة.

لمعالجة البيانات اعتمد الباحث على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، واستعمل العديد من الأدوات الإحصائية مثل: معامل الارتباط بيرسون، معادلة سبيرمان، براون، الاختبار T لعينة واحدة، من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث، أن مدراء الأقسام الإدارية يتمتعون بمستوى عالٍ من الأخلاقيات في العمل الإداري وذلك من وجهة نظر الموظفين.

المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية

04- دراسة مقدم وهيبة (2013/2014)²، بعنوان:

تقييم مدى استجابة مؤسسات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية

"دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري"

هدفت الأطروحة إلى تقييم ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لبرامج المسؤولية الاجتماعية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، كما قامت بتطوير استبانة تتكون من 51 فقرة وعملت على تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، كما اعتمدت الباحثة على مجتمع دراسة يتكون من مجموع المؤسسات الجزائرية التي تعمل في 7 ولايات من الغرب الجزائري، حيث وزعت 200 استبانة على 200 مؤسسة بشكل عشوائي، واسترجعت 140 وقامت باستبعاد 30 منها، ومنه العينة النهائية للدراسة هي 110 مؤسسة تعمل في الغرب الجزائري على اختلاف حجمها، وملكيته (عمومية وخاصة ومختلطة) وكذا اختلاف طبيعة نشاطها.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

- المؤسسات المدروسة لا تمتلك أي فلسفة أو رؤية واضحة اتجاه المسؤولية الاجتماعية، أي أنها لا تملك فلسفة تؤيد أو تعارض المسؤولية الاجتماعية.
- المؤسسات المبحوثة تمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة عموماً.

¹ - جبار عبيد كاظم الدراجي ، أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه فلسفة تخصص الإدارة العامة، جامعة سانت كليمنتس العالمية، قسم الإدارة العامة، بغداد، العراق، 2011.

² -مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة مؤسسات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية "دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، بجامعة وهران، الجزائر، 2013/2014.

- مسؤولية المؤسسات المبحوثة اتجاه المساهمين والزبائن جيدة.
- المسؤولية الاجتماعية نحو الموارد البشرية و الموردين والبيئة متوسطة.
- المؤسسات لا تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.
- أهم العراقيل التي تحول دون ممارسة المسؤولية الاجتماعية هي الجانب المالي، لأن الأداء المالي للمؤسسات ضعيف، بالإضافة إلى عدم إدراك المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية والخطب بينها وبين العمل الخيري، وغياب الدولة في هذا المجال بالإضافة إلى غياب الثقافة التنظيمية الواعية لدى المدراء والمسيرين.

05- دراسة مسان كرومية (2014/2013)¹، بعنوان:

المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر

دراسة حالة المؤسسات العاملة في ولاية سعيدة.

- هدفت الباحثة من خلال هذه الأطروحة إلى بحث مدى التزام المؤسسات الإنتاجية العاملة بولاية سعيدة (غرب الجزائر) بالمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بحماية المستهلك والحفاظ على حقوقه وتحقيق رضاه.
- لتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة من فئتين، الأولى عينة من مديري ورؤساء أقسام بالمؤسسات محل الدراسة وكان عددهم 70 فردا، أما الفئة الثانية فهي عينة من المستهلكين وكان عددهم أيضا 70 فردا.
- لدراسة العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع استخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية ومنها: معامل الارتباط بيرسون، الانحدار المتعدد، التباين أحادي الاتجاه وذلك بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:
- التزام المؤسسات المبحوثة بالمسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة وهذا على غرار رضا المستهلك
 - أشار التحليل الإحصائي على أن المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الثلاث تؤثر على رضا المستهلك
 - وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ورضا المستهلك.

¹ - مسان كرومية، المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر، دراسة حالة المؤسسات العاملة في ولاية سعيدة. أطروحة دكتوراه علوم، تخصص إدارة الأفراد وحكمة المؤسسات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2013.

06- دراسة محمد فلاق (2013)¹، بعنوان:

المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية،

شركتي "سونطراك الجزائرية وأرامكو السعودية" أنموذجاً.

هدفت الدراسة (مقال) إلى التعرف على مدى تبني الشركات النفطية العربية للمسؤولية الاجتماعية، حيث تم دراسة مؤسسة سونطراك الجزائرية وكذا مؤسسة أرامكو السعودية كنموذجين عن المؤسسات النفطية العربية، لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على تحليل الأرقام والبيانات في التقارير عن المسؤولية الاجتماعية الصادرة عن الشركتين.

بعد الدراسة التي قام بها الباحث توصل إلى العديد من النتائج ومن أهمها:

- المؤسساتان تساهمان في تنمية مجتمعاتهما المحلية وذلك عن طريق دعم الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية ولكن بدرجة متوسطة، وأن هناك تبايناً واضحاً في الأداء الاجتماعي للشركتين.
- أما فيما يخص المسؤولية الاجتماعية للمؤسستين اتجاهاً الموارد البشرية فيلاحظ وجود اهتمام كاف في بعض المجالات المتعلقة بالموارد البشرية.
- من خلال الدراسة نلاحظ أنه مازال هناك عدم دراية كافية من جانب مؤسسة سونطراك الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية كإستراتيجية واضحة ومنظمة، فهي تعتمد على أنشطة اجتماعية أقرب إلى الأعمال الخيرية، عكس مؤسسة أرامكو السعودية التي لها إستراتيجية واضحة في هذا المجال.

07- دراسة فؤاد محمد حسين الحمدي (2003)²، بعنوان:

الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاسها على رضا المستهلك.

دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من

المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية.

هدفت الدراسة (أطروحة دكتوراه) إلى معالجة نقطتين مهمتين وهما: دراسة مدى التزام المؤسسات المصنعة للمواد الغذائية في اليمن بالأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على رضا المستهلك، وتحديد درجة رضا المستهلك اليمني اتجاه الأنشطة التي تقوم بها تلك المؤسسات. لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة، وتوزيعها على عينة من 140 مديراً، بالإضافة إلى توزيع 600 استمارة على عينة من المستهلكين في العاصمة اليمنية صنعاء.

¹ - محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية- شركتي "سونطراك الجزائرية وأرامكو السعودية" أنموذجاً، "مجلة الباحث"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 12، 2013.

² - فؤاد محمد حسين الحمدي (2003)، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاسها على رضا المستهلك: دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2003.

- بغية دراسة صحة الفرضيات اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية أهمها: أسلوب (Mann-whitney) وهو اختبار لا معلمي بديل عن اختبار (t-test) لمعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى أسلوب تحليل المسار (Path analysis) لتحديد معاملات الارتباط البسيطة. من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:
- درجة التزام المؤسسات محل الدراسة بالأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية كان أعلى قليلا من الوسط الفرضي.
 - مستوى رضا المستهلكين اتجاه الخدمات التي تقدمها المؤسسات كان ضعيفا.

المطلب الثالث: الدراسات التي جمعت بين المتغيرين معا

08- دراسة عطاء الله بشير نويقة (2016)¹، بعنوان:

أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة.

- هدفت الدراسة (مقال) إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية، وهذا من خلال دراسة تطبيقية استقصائية لآراء العاملين في الإدارة العليا في البنوك التجارية السعودية العاملة في منطقة مكة المكرمة.
- لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث منهجية البحث الوصفي، حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة، وتم توزيعها على مدرء الإدارة العليا، حيث تم استرجاع 140 استبانة من مجموع 150 استبانة تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة الذين يمثلون الإدارة العليا في البنوك التجارية المبحوثة. بعد جمع البيانات وتحليلها بالطرق الإحصائية، توصل الباحث إلى نتائج أهمها:
- وجود مستوى مرتفع لأبعاد أخلاقيات الأعمال (الاستقلالية والموضوعية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية) من وجهة نظر المستجوبين.
 - مستوى أبعاد المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو العملاء، المسؤولية نحو البيئة، المسؤولية نحو المجتمع المحلي) في المؤسسات المبحوثة كان مرتفعا وفقا لوجهة نظر أفراد العينة.
 - مستوى مرتفع لأبعاد الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، زيادة المرونة، وزيادة الابتكار)، حسب آراء أفراد العينة،

¹ - عطاء الله بشير نويقة، أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد 43، العدد الأول، 2016.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال (الاستقلالية والموضوعية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، زيادة المرونة، وزيادة الابتكار) وفقا لوجهة نظر المستجوبين
- وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية نحو العملاء، المسؤولية نحو البيئة، المسؤولية نحو المجتمع المحلي) على تحقيق الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، زيادة المرونة، وزيادة الابتكار) في البنوك التجارية العاملة بمنطقة مكة المكرمة.
- وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات الأعمال بأبعادها (الاستقلالية والموضوعية، الأمانة والاستقامة، النزاهة والشفافية) والمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية نحو العملاء، المسؤولية نحو البيئة، المسؤولية نحو المجتمع المحلي)

09- دراسة أ د بومدين يوسف (2015)¹، بعنوان:

أخلاقيات الأعمال وارتباطها بالممارسات السليمة للحوكمة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إداري وإسلامي.

تناولت هذه المقالة دراسة موضوع أخلاقيات الأعمال وارتباطها بالممارسات السليمة للحوكمة في مؤسسات الأعمال المعاصرة من منظور إداري وإسلامي والمنافع المترتبة عنها، كما تهدف الدراسة إلى عرض وتقديم إطار نظري لأخلاقيات الأعمال والحوكمة في مؤسسات الأعمال المعاصرة، بالإضافة إلى محاولة إظهار بعض المبادئ الأخلاقية في مؤسسات الأعمال، ولف انتباه القارئ على المؤسسات بأهمية الممارسات السليمة للحوكمة.

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بغية تقديم ركائز أخلاقيات الأعمال وكذا الحوكمة في مؤسسات الأعمال المعاصرة وذلك من خلال التقديم النظري لمختلف الجوانب ذات الصلة بالموضوع من أجل ممارسة وتطوير الحكامة المؤسسية في المؤسسات الاقتصادية المعاصرة.

من خلال ما سبق توصل الباحث إلى العديد من النتائج، أهمها:

- هناك العديد من التعريفات لأخلاقيات الأعمال ولكنها بشكل عام يدل على معرفة ما هو صحيح وما هو خاطئ في بيئة أو موقف العمل، ومن ثم أداء الشيء الصحيح بالطريقة الأخلاقية.
- يبرز التطور الأوسع في مجال أخلاقيات الأعمال في قطاع التعليم والتدريب، حيث أصبحت مادة الأخلاق تدرس وتصدر في الكتب والمجلات المتخصصة وعلى نطاق واسع، كما تعكف الكثير من كليات الأعمال والتجارة في العالم على الاستفادة من مصادر الأخلاق والاعتماد عليها لإعداد جيل المستقبل من قادة مؤسسات الأعمال لإدارة أعمالهم بشكل أخلاقي وفعال.

¹ - بومدين يوسف، أخلاقيات الأعمال وارتباطها بالممارسات السليمة للحوكمة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إداري وإسلامي، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد 00، جامعة الشلف، الجزائر، 2015.

10- دراسة مراد سليم عطيان وآخرون (2016)¹، بعنوان:

المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها على أداء الأعمال،

دراسة ميدانية على المؤسسات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية.

هدفت الدراسة (مقال) إلى تحديد مدى التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة الإنتاج والعمليات، وقياس تأثير ذلك على أدائها، وقام الباحث بالدراسة الميدانية في المؤسسات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي.

لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة ووزعت على عينة من الأفراد العاملين في الإدارات الرئيسية للمؤسسات الأردنية الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، والبالغ عددها 36 مؤسسة، حيث تم توزيع 180 استبانة وتم استرجاع 132 استبانة، أي ما يعادل 73.3 بالمئة، وبعد تحليل البيانات المتحصل عليها، خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود درجة التزام عالية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في: تطوير المنتجات الجديدة، تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية، واختيار موقع المشروع، والترتيب الداخلي لموقع الإنتاج والعمليات، إدارة سلاسل التوريد، وإدارة الصيانة، تصميم العمل.
- وجود أثر ذو دلالة معنوية لأنشطة الإنتاج والعمليات على أداء الأعمال.

11- دراسة أسامة محمد خليل الزيتاني (2014)²، بعنوان:

دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية

"مجمع الشفاء الطبي نموذجاً".

هدفت الدراسة (مذكرة ماجستير) إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية "مجمع الشفاء نموذجاً".

لمعالجة إشكالية هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى تطوير استبانة تتكون من 92 عبارة، كما اختار الباحث مجتمع الدراسة يتكون من مجمل الأشخاص أصحاب المواقع الإشرافية (رئيس شعبة، رئيس قسم، مشرف ترميض، نائب مدير دائرة، مدير عام) العاملين في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة، حيث كانت العينة النهائية محل الدراسة 152 مفردة. من خلال هذه الدراسة تم استخلص الباحث النتائج التالية:

¹ - مراد سليم عطيان وآخرون، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها على أداء الأعمال، دراسة ميدانية على المؤسسات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 43، العدد 1، 2016.

² - أسامة محمد خليل الزيتاني، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية "مجمع الشفاء الطبي نموذجاً"، مذكرة ماجستير تخصص قيادة وإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، 2014.

- تم ترتيب محاور أخلاقيات المهنة كالتالي: أخلاقيات نحو الإدارة العليا أولاً، أخلاقيات المهنة نحو الزملاء ثانياً، أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي، وأخيراً أخلاقيات المهنة نحو العاملين.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ممارسات أخلاقيات المهنة بأبعادها وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي.

12- دراسة جنان شهاب أحمد (2013)¹، بعنوان:

أخلاقيات العمل منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات،

دراسة تحليلية لآراء العاملين في مؤسسة الشاكري للمبرات الاجتماعية.

هدفت هذه الدراسة (مقال) إلى محاولة دراسة علاقة الارتباط والأثر بين متغير أخلاقيات العمل وأبعاده (أخلاقيات القيادة، أخلاقيات الفرد، أخلاقيات الأنشطة، أخلاقيات البنى التنظيمية) وبين متغير المسؤولية الاجتماعية، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير الاستبانة ووزعها على عينة من العاملين في مؤسسة الشاكري للمبرات الاجتماعية والبالغ عددهم 58 فرداً ضمن مختلف فروع المؤسسة في العراق.

من خلال البحث استطاع الباحث تشخيص حقيقة وواقع توفر المتغيرات في المؤسسة المبحوثة، وكانت أغلب النتائج إيجابية في توافر متغيرات أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة المبحوثة، بالإضافة إلى وجود أثر بين المتغيرين، غير أن المتغير المستقل الفرعي (أخلاقيات القيادة) كان الأكثر تأثيراً على المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)، مما يدل على أهمية السلوك الأخلاقي للقيادة وارتباطه بكل المتغيرات الأخرى في المؤسسة.

المبحث الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

المطلب لأول: الدراسات التي تناولت متغير أخلاقيات الأعمال

13- دراسة (Peter Wai-Hong Wong, 2006)²، بعنوان:

A study of business ethical practices in Australian organizations:
a multiple case study

هدف هذا البحث إلى محاولة التعرف على كيفية اتخاذ المدراء للقرارات عند مواجهة معضلة أخلاقية، وذلك في ضوء الانهيارات الأخلاقية في بعض الشركات على مستوى العالم، لتحقيق أهداف الدراسة استعمل منهج وصفي، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة، حيث قام بالمقابلة وجها لوجه مع 14

¹ - جنان شهاب أحمد، أخلاقيات العمل منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، دراسة تحليلية لآراء العاملين في مؤسسة الشاكري للمبرات الاجتماعية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، المجلد 15، العدد 4، 2013.

² - Wong, PW, A study of business ethical practices in Australian organizations: a multiple case study, PhD thesis, Southern Cross University, Lismore, Australia, 2006

مشاركا مقسمين إلى ثلاث فئات (5 من كبار الموظفين في القطاع الحكومي، خمسة من كبار المدراء التنفيذيين، وأربعة من المدراء في الإدارة العليا والوسطى) في أستراليا، وبعد تحليل البيانات المتحصل عليها في الجانبين النظري والتطبيقي استخلص الباحث النتائج التالية:

- تؤكد النتائج أنه ليس هناك نظرية واحدة أو نهج وحيد لأخلاقيات الأعمال، أي أنه لا يوجد توافق في الآراء بخصوص أخلاقيات الأعمال.

- تشير النتائج إلى أنه في حال مواجهة معضلة أخلاقية فإن المشاركين في اتخاذ القرار يسعون جاهدين إلى اتخاذ القرارات الرشيدة والمتخفة، ولكن يرى المشاركون في الدراسة بأن اتخاذ القرار يتأثر ويشده بالمصلحة الذاتية للفرد.

- أعرب المشاركون في الدراسة عن اعتقادهم بأنه يمكن التوفيق بين الأعمال والأخلاق، ولكن إلى أي مدى يمكن التوفيق بينهما، حيث أنه من خلال المقابلة وكذا الملاحظة يرى الباحث بأن معظم المشاركين يميلون إلى تحقيق الأرباح قبل الأخلاق، أي أن الاهتمام بأخلاقيات الأعمال في حال عدم تعارض الأخلاق مع الأرباح.

14- دراسة (Branko Mihailovi , 2015)¹، بعنوان:

ROLE OF BUSINESS ETHICS IN MANAGEMENT
OF HUMAN RESOURCES

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات الأعمال في إدارة الموارد البشرية، حيث توصل الباحث إلى أن الحافز الذي يدفع إلى تطوير أخلاقيات الأعمال كحقل للبحث والممارسة المهنية خصوصا في مجال إدارة الموارد البشرية في العقود الأخيرة، تأتي من عدة مصادر:

أولا- التطور السريع للتكنولوجيا وتطبيقاتها في الاقتصاد أدت إلى تغييرات وزيادة القائمة التقليدية للمشاكل الأخلاقية في الأعمال، كما أن التكنولوجيا كثفت المشاكل القديمة، وخلقت أخرى جديدة ومعقدة.

ثانيا- أدت الأحداث الاجتماعية والثقافية خلال الستينات من القرن الماضي إلى مراجعة أكثر تواترا من القواعد الأخلاقية التقليدية، وساعدت كل هذه القوى والمصالح لإعادة: متطلبات الحصول على الاعتراف والقبول مثل حقوق الطلاب والنساء والأقليات العرقية، بالإضافة إلى حاجة جديدة للعناية بالبيئة والتنوع العرقي والديني والثقافي المتزايد في مكان العمل، بالإضافة إلى دراسة الطرق القديمة لممارسة الأعمال التجارية وإعادة التفكير حول ما هو صواب وما هو خطأ، كما أن المشكلات الأخلاقية في الاقتصاد زادت فمن الصعب اعتماد مجموعة مشتركة من القيم والقواعد الأخلاقية.

¹ - Branko Mihailovi and other, Role of Business Ethics in Management of Human Resources, **Journal of Economics**, Institute of Agricultural Economics, Belgrade, Vol :61, 1, 2015.

ثالثاً- البحوث والدراسات الأكاديمية المختلفة وكذا التطور الذي يتبعه في شتى المجالات، أدى إلى ظهور مشاكل أخلاقية، حيث أوجدت أرضاً خصبة للباحثين والدارسين للبحث على حلول أخلاقية تبين ما هو صواب وما هو خطأ في العديد من المجالات بما فيها مجال الأعمال التجارية.

رابعاً- تزايد الفضائح في مجال التجارة والمحاسبة والقطاع المالي، والتلاعب في العلوم وإنتاج المنتجات الخطرة مثل المخدرات، وكذا استغلال الأطفال في العمل، والكوارث البيئية والتلوث الصناعي واستنفاد الموارد الطبيعية، بالإضافة إلى التفاوت المتزايد في الأجور والعلاوات للمدراء والعمال وبعض القضايا الأخلاقية الكبرى، كل هذه سلسلة من الفضائح الأخلاقية تعتبر بمثابة دعوة قوية للانضمام لفكرة أخلاقيات العمل.

وأخيراً خلص الباحث إلى أن أخلاقيات العمل أمر ضروري للنجاح على المدى الطويل، وهذا صحيح سواء على مستوى الاقتصاد الكلي (سلوك غير أخلاقي يمكن أن يؤدي إلى تشوهات في السوق)، وعلى مستوى الاقتصاد الجزئي (هذا المستوى غالباً ما ترتبط بالثقة مع الموردين والعملاء والموظفين والمجتمع)، حيث كل مؤسسة لديها العديد من المسؤوليات، سواء اجتماعية أو أخلاقية وهذا غرار المسؤوليات الاقتصادية التي تقع على عاتقها.

15- دراسة (Poonam Kain and Sonika Sharma, 2014)¹، بعنوان:

Business Ethics as Competitive Advantage for Companies in the Globalized Era

عالج هذا البحث أخلاقيات الأعمال في عصر العولمة في قطاع تكنولوجيا المعلومات بالهند، ويعمل الباحث على تحقيق الأهداف التالية:

- دراسة الميزة التنافسية باعتماد معيار الأخلاقيات في بيئة العمل.
 - دراسة ومقارنة وتحليل تصورات العمال فيما يتعلق بالممارسات الأخلاقية، وطريقة التوظيف التي تعتمد عليها الصناعات الهندية في مجال تكنولوجيا المعلومات.
 - تقييم ومقارنة وتحليل العوامل المؤثرة في رضا العاملين اتجاه أخلاقيات وممارسات التوظيف.
- لتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، كما قام بدراسة استقصائية للحصول على البيانات المطلوبة، وذلك باختيار عينة عشوائية تتكون من 100 عامل في مؤسسات تنشط في مجال تكنولوجيا المعلومات في منطقة بنغالور بالهند، لذلك طور الباحث استبانة تنقسم إلى جزئين، الجزء الأول يتكون من 14 فقرة، للتحقق من المعيار الأخلاقي للعدالة الداخلية في المؤسسة، في حين الجزء الثاني يتكون من 16 فقرة للتحقق من المعيار الأخلاقي للمؤسسة اتجاه الخارج، لتحليل البيانات استعان الباحث ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS ver 17).

¹ - Kain & Sharma, Business Ethics as Competitive Advantage for Companies in the Globalized Era, *Apeejay-Journal of Management Sciences and Technology*, Vol:3, 1, June 2014.

من خلال تحليل البيانات تحصل الباحث على النتائج التالية:

- يوفر قادة الأعمال بعض الأفكار والآراء الأخلاقية في مكان العمل، بالإضافة إلى تحديد برامج التشغيل التي تعمل على تحسين السلوك الأخلاقي للموارد البشرية العاملة، كما تم تحديد الاستراتيجيات التي تمكن قادة الأعمال على تعزيز الأخلاق في ثقافات أعمالهم، وأن استثمارات المؤسسات في مجال الأخلاقيات توتي ثمارها، ولكن لا يزال هناك مجال للتحسين والتطوير.
- تشمل العناصر التي تعتبر جزءا من برنامج الأخلاقيات: (مدونة أخلاقية) تحدد معايير السلوك الأخلاقي في مكان العمل وأن تكون خطية ومكتوبة، التدريب على المعايير الأخلاقية، توفير موارد لتقديم المشورة حول القضايا الأخلاقية، توفير وسيلة للإبلاغ عن الانتهاكات المحتملة السرية أو المجهولة، تقييم أداء السلوك الأخلاقي ونظم لتأديب المخالفين، أما العنصر الأخير فقد ذكر مجموعة من القيم أو المبادئ التوجيهية.
- التقييم والانضباط هما العنصرين الأكثر أهمية، وذلك للحد من السلوك السيئ في العمل، نظراً لأن البيانات تظهر أن الانضباط والأخلاق كجزء من تقييم الموظف، وهما من أقوى الأدوات في برامج أخلاقيات الأعمال.
- الالتزام الأخلاقي مهم جدا لبناء ثقافة قوية وذلك لأنها تعمل على تحسين سلوك العاملين، والثقافة تشمل كل شيء، بدءاً من طريقة لباس الموظفين، إلى طريقة التعامل مع العملاء، وكذا طريقة التعامل مع أرباب العمل وغيرها.
- الأخلاق هو أحد مكونات الثقافة، وتقيس الدراسة أحد الجوانب الهامة من الثقافة الأخلاقية، ألا وهو: مدى الثقة بالإدارة، بما في ذلك أخلاقيات المدراء في جميع المستويات، وكذا نموذج السلوك المناسب، و تشير النتائج أن قوة الثقافة الأخلاقية تشير إلى مدى التزام الموظفين في جميع المستويات بالمؤسسة لفعل ما هو صواب وناجح، وكذلك مدى التمسك بالقيم والمعايير المحددة.

16- دراسة (Md. Abdul Jalil and other, 2010)¹، بعنوان:

Implementation Mechanism of Ethics in Business Organizations

قام الباحثون من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية الممارسات الأخلاقية، وآليات تنفيذ تلك الممارسات الأخلاقية في منظمات الأعمال، لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث سمح لهم باستعراض أهم ما تناولته الكتب والمجلات التي تعالج موضوع أخلاقيات الأعمال.

¹ - Md. Abdul Jalil and other, Implementation Mechanism of Ethics in Business Organizations, *Journal of International Business Research*, International Islamic University, Malaysia (IIUM), Vol. 3, No. 4, 2010.

من أهم النتائج التي تحصل عليها الباحثون من هذه الدراسة ما يلي:

- الممارسات الأخلاقية في المؤسسات تساعد على خلق علاقات ايجابية مع المؤسسات الأخرى، ويمكن أن تضع أيضا علاقات ايجابية طويلة الأمد مع العملاء سواء الحاليين أو المحتملين.
- من الضروري جداً أن يكون هناك مدونة أخلاقية في كل مؤسسة تجارية، ويجب أن تطبق بنود هذه المدونة الأخلاقية في المؤسسة بطريقة فعالة.
- التحلي بأخلاقيات الأعمال يُمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها بنجاح، ويضمن لها رضا جميع أطراف المصلحة الذين لهم علاقة بعمل المؤسسة، وذلك يتم عن طريق إعداد وتنفيذ قواعد مدونة لأخلاقيات الأعمال تنظم وتحدد التصرفات والممارسات المقبولة والصحيحة، وكذا التصرفات غير الصحيحة.

المطلب الثاني: الدراسات التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية

17- دراسة (Kareem M. Shabana. and other, 2016)¹ بعنوان:

The Institutionalization of Corporate Social Responsibility Reporting

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العديد من المتغيرات على نشر المؤسسات للتقارير عن المسؤولية الاجتماعية، حيث قدم الباحثون نموذج من ثلاث مراحل للإبلاغ عن ممارسات المسؤولية الاجتماعية، وهنا حاول الباحثون التحقق من صحة الفرضيات الثمانية والمقسمة إلى ثلاثة مراحل. اعتمد الباحثون على مجتمع للدراسة يتكون من مجموع المؤسسات المتداولة علنا والعاملة في قطاع الأعمال في الولايات المتحدة الأمريكية، أما عينة الدراسة فهي الشركات التي ظهرت في مجلة (Fortune 500) في كُلِّ من السنوات: 1997، 1992، 2002، 2006، وهذه السنوات تعكس تواريخ مهمة في تطور الإبلاغ عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، حيث بلغ العدد النهائي للمؤسسات محل الدراسة إلى 140 مؤسسة في سنة 1992 و 189 مؤسسة سنة 1997 و 184 مؤسسة سنة 2002 و 184 مؤسسة سنة 2006.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- المؤسسات التي تعمل في مجالات خطيرة هي الأكثر نشرًا لتقارير عن مسؤوليتها الاجتماعية.
- العمل في قضايا مثيرة للجدل ليست سببا في نشر تقارير عن المسؤولية الاجتماعية.
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين اهتمام أصحاب المصالح ونشر تقارير عن المسؤولية الاجتماعية.
- التغطية الإعلامية ليس لها تأثير مباشر على نشر المؤسسات تقارير عن المسؤولية الاجتماعية.
- المؤسسات التي لها علاقة كبيرة مع أصحاب المصالح هي الأكثر نشرًا لتقارير المسؤولية الاجتماعية.
- كثافة الإعلانات ليست سبب في نشر تقارير عن المسؤولية الاجتماعية.

¹ - Kareem M. Shabana, The Institutionalization of Corporate Social Responsibility Reporting, *Business & Society Review*, Vol: 1, 29, 2016.

- حجم المؤسسة كان له تأثير كبير في نشر تقارير عن المسؤولية الاجتماعية، حيث المؤسسات كبيرة الحجم كانت الأكثر نشرًا لتقارير عن المسؤولية الاجتماعية..
- تدويل الشركات لم يكن له أثر في نشر تقارير عن المسؤولية الاجتماعية.

18- دراسة هبري آسيا (2014/2015)¹، بعنوان:

Le Role de la Responsabilité Sociale dans la Réalisation de La performance et le Renforcement de Système de Pilotage de L'entreprise -Cas de la Compagnie Pétrolière SONATRACH-

- هدفت الباحثة من خلال هذه الأطروحة إلى التعرف على العلاقة بين المؤسسة الاقتصادية ومختلف أطراف المصالح ذات العلاقة بها داخليا وخارجيا، وذلك للحفاظ على التوازنات العامة للنشاط اتجاه المجتمع والبيئة والمتطلبات العامة لاستمرار وبقاء المؤسسة الاقتصادية، أي تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية بمراعاة أهداف أطراف المصالح بما فيها البيئة والمجتمع.
- لتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم تطوير استبانة مكونة من 30 عبارة مقسمة إلى العديد من المحاور، وتوزيعها على عينة النهائية عبارة عن 290 مفردة، وتمت معالجة البيانات المتحصل عليها بالاعتماد على العديد من الأساليب الإحصائية واستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، مما سبق يمكن تلخيص أهم النتائج الدراسة فيما يلي:
- وجود علاقة ارتباط كبيرة بين تطبيقات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وتحقيقها لنجاحة كبيرة، بشرط التعامل الإيجابي مع أطراف المصالح وفق ما تقتضيه معايير التقييس العالمية.
 - أدى عمل مؤسسة سونطراك بنظام الأمن والصحة والسلامة المهنية إلى تخفيض شدة الإصابات بالإضافة إلى انخفاض معدلات الحوادث أثناء العمل.
 - تعزيز سياسة المؤسسة اتجاه أطراف المصلحة أدى إلى تقوية نظام القيادة المبني على اعتبارات ومتطلبات التنمية المستدامة.

¹ - Hebri Assia, **Le role de la responsabilité sociale dans la réalisation de la performance et le renforcement de système de pilotage de l'entreprise** –cas de la compagnie pétrolière SONATRACH, Thèse pour l'obtention de diplôme de doctorat en science, Option: Gestion, Université Abou Baker Belkaid, Telemcen, 2014-2015.

19- دراسة بدر الدين طالب (2013)¹، بعنوان:

Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale
- le cas du secteur industriel algérien -

دوافع التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية حالة القطاع الصناعي بالجزائر.

هدف الباحث من خلال هذه الأطروحة إلى محاولة الإجابة على الإشكالية التالية: ما هي أهم الدوافع الحقيقية لإشراك قطاع الأعمال في المسؤولية الاجتماعية بالجزائر؟
بغية تحقيق أهداف الدراسة تم مراجعة المنشورات والدراسات السابقة، بالإضافة إلى تطوير استبانة مكونة من 34 عبارة وتوزيعها على عينة من المؤسسات الصناعية العاملة في الجزائر، والمقدر عددها بحوالي 400 مؤسسة، وبعد استرجاع الاستمارات وتصفيتها، اعتمد الباحث على 94 استبانة قابلة للدراسة، حيث قام بمعالجة البيانات بمجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، من خلال ما سبق تم الحصول على النتائج التالية:
- من أهم النتائج التي تحصل عليها الباحث هي التزام 39 بالمئة من مجموع المؤسسات محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية، و 55 بالمئة لم تلتزم بمسؤوليتها الاجتماعية.
- أهم ما يدفع المؤسسات للالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية في القطاع الصناعي بالجزائر هي:
القيم النسبية لرجل الأعمال، أي التزامه بالمبادئ والقيم والنتائج الأخلاقية، القيم المثالية لرجل الأعمال، ومحاولة اكتساب وتحقيق المزايا التنافسية، الإعانات التي تقدمها الدولة، الرادع القانوني، حجم المؤسسة، أما باقي المتغيرات لم تكن لها أي دافع للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ومن أمثلة ذلك: السن، المستوى التعليمي والحياة المهنية لرجال الأعمال، القيم الواقعية، رفاهية العاملين، الافتقار إلى الوسائل، توقعات الزبائن، التجارة الدولية، الشركة الأم، ضغط المؤسسات غير الحكومية، ضغط وسائل الإعلام.

20- دراسة (Floriane BOUYOUD, 2010)²، بعنوان:

LE MANAGEMENT STRATÉGIQUE DE LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE DES ENTREPRISES

هدفت الدراسة إلى محاولة وضع إطار إستراتيجي لدمج المسؤولية الاجتماعية في النظام الإداري للمؤسسة، حيث قامت الباحثة بتحديد ثلاث مراحل لذلك وهي التصميم، التنفيذ، وأخيرا الرقابة.

¹ -Badreddine TALEB, **Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale: le cas du secteur industriel algérien**, Thèse pour l'obtention du Doctorat en sciences de Gestion, Aix-Marseille Université, France, 2013.

² - Florence Meaux, Alain Jounot, **Entreprises performantes et responsables C'est possible**, Afnor, France, 2014,

من أهم نتائج الدراسة، وضع نموذج وأداة لدمج المسؤولية الاجتماعية في إستراتيجية المؤسسة وذلك لتحسين الأداء من خلال ثلاث أوجه: الأداء البيئي والأداء الاجتماعي، بالإضافة إلى الأداء الاقتصادي، كما يلي:

بخصوص الأداء البيئي، تم تخفيض التلوث الناجم عن عمل المؤسسات، عن طريق الحد من عيوب الجودة وتخفيض التكاليف الخفية، وتحسن العلاقات مع أصحاب المصلحة، وقدرة المؤسسات على التكيف مع البيئة من خلال مؤشرات الإدارة البيئية، وأخيرا المؤسسة تنظم إستراتيجيتها الخارجية.

من حيث الأداء الاجتماعي، وكان الهدف الرئيسي هو تحسين ظروف العمل من خلال تمكين الجهات الفاعلة، وقد تحقق هذا الهدف باستخدام المؤشرات الاجتماعية وإجراء التحسينات عليها، من خلال إثراء الأنشطة والمهام، وتوفير تدريب متكامل، خصوصا التدريب الإداري، وذلك لتحسين الاتصالات الداخلية وتحسين المهارات الإدارية، وكذا تحسين إدارة الوقت والحد من العمل الإضافي، وأخيرا تحسين الدافع والحافز من خلال إقامة نظام عادل من الجزاء والعقاب.

شهد الأداء الاقتصادي العديد من التحسينات، وخاصة فيما يتعلق بالاستثمار وذلك من خلال إعداد التقارير المالية، وتقليل التكاليف، وزيادة القيمة المضافة للجهات الفاعلة والحد من التكاليف الخفية، ومراقبة الإدارة الإستراتيجية ورصد المؤشرات الاقتصادية، وأخيرا تحسين إدارة المشاريع على المستوى الاقتصادي والمالي.

المطلب الثالث: الدراسات التي تناولت المتغيرين معا

21- دراسة منال ابتسام وعبد السلام (2015)¹، بعنوان:

Éthique des affaires et responsabilité sociale des entreprises - cas de l'Algérie -

هدفت هذه المقالة إلى تسليط الضوء على الجوانب النظرية والتاريخية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، والعقبات التي تحول دون تطبيقها في الجزائر. أهم الاستنتاجات التي توصل إليها الباحثان ما يلي:

- أخلاقيات الأعمال تغطي العديد من الجوانب وهي: الحكم الرشيد، التسيير الجيد، ودور المؤسسة والمسؤولية التي تقع على عاتقها.
- أهمية الممارسات الأخلاقية في الأعمال التجارية تتمثل في أن الأخلاق في الوقت الحاضر واحدة من أهم العوامل في تقييم الأعمال للمساهمين والمستثمرين، حيث أنه أصبح العديد من المؤسسات

¹ - Menel Ibtissem, Éthique des affaires et responsabilité sociale des entreprises: cas de l'Algérie, **Journal de la performance** des Entreprises algériennes, Faculté des sciences économiques, Université de Kassdi Marbah, Ouargla, n°7, 2015.

تختار ما يسمى بالأنشطة "الأخلاقية" أو "المسؤولة"، وهذه الإجراءات تساعد على الحفاظ على علاقة دائمة مع أصحاب المصلحة وتحديد أولويات الأرباح على المدى الطويل.

- بينت النتائج أن المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال في الجزائر لا تتعدى كونها في مرحلة بدائية، وأنه ما يزال هناك غموض وعدم إدراك ووعي بوسائل وأدوات الحكم الرشيد، ونفس الشيء بالنسبة لموضوع أخلاقيات الأعمال، وهذا ما يتطلب المزيد من الجهد لتحسين الوضع وتطويره.

22- دراسة (David Jayaseelan and Latha Krishnadas Mazumder, 2015)¹ بعنوان:

The role of business ethics and social responsibility in achieving competitive advantage and ensuring sustainable business
(An empirical study on industrial companies in UAE)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، وتمت هذه الدراسة على عينة تتكون من (65) مديرا في الإدارة العليا بالشركات الصناعية الناشطة في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان ما يلي:

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال (الاستقلالية والموضوعية والصدق والنزاهة والحيادية والشفافية) على تحقيق أبعاد الميزة تنافسية (أقل تكلفة والابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية محل الدراسة.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، والمسؤولية اتجاه المستهلكين، والمسؤولية اتجاه المجتمع) على تحقيق أبعاد الميزة تنافسية (أقل تكلفة والابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية محل الدراسة.

23- دراسة (Mridula Goel and Preeti E. Ramanathan, 2014)² :

Business Ethics and Corporate Social Responsibility
- Is there a dividing line -

من خلال هذه الورقة البحثية هدف الباحث إلى تقديم وتحليل مفاهيم أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وذلك لأهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية والفائدة منها، وهذا وفق سياق النموذج الشامل لأخلاقيات الأعمال.

¹ - David Jayaseelan and Latha Krishnadas Mazumder, The role of business ethics and social responsibility in achieving competitive advantage and ensuring sustainable business: An empirical study on industrial companies in UAE, **The Business and Management Review**, International Conference on Restructuring of the Global Economy, Rome, Italy, 22-23 June 2015, Volume 6 Number 3.

² - Mridula Goel and Ms Preeti E. Ramanathan, Business Ethics and Corporate Social Responsibility: Is there a dividing line, **Procedia Economics and Finance Review**, Vol 11, 2014.

درس الباحث المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في إطار نظرية أصحاب المصلحة، ومن المفترض أن تمارس المؤسسات المسؤولية الاجتماعية، باعتبار أن المؤسسة جزء لا يتجزأ من النظم الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، لذلك يجب أن تتحلى أنشطتها وهيكلها وكذا عملياتها بالمسؤولية، وذلك لما لها من تأثير على جميع أصحاب المصلحة، وعلى المجتمع الذي يدعم وجودها. من خلال ما سبق يمكن استخلاص النتائج التالية:

- إن الأخلاق في الأعمال التجارية لا تزال موضوع جدل، ولا يمكن حصرها في تعريف واحد.
- من الصعب بمكان قياس مدى التزام المؤسسات بأخلاقيات الأعمال وكذا المسؤولية الاجتماعية.
- يرى الباحث بأن الأفراد يميلون إلى إتباع المعايير الاجتماعية ما لم تكن هناك تكلفة لذلك.
- مما لاشك فيه أن كل المؤسسات توافق على موضوعي أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، ولكن هذا لا يتعدى كونه مجرد كلام لا غير، أما التطبيق فهناك القلة القليلة من المؤسسات التي تمارس مسؤوليتها الاجتماعية، و تمارس أنشطتها وفق نظام من الأخلاقيات.

24- دراسة (NOR SUZIWANA HJ TAHIR, 2013)¹ بعنوان:

IMPACT OF ISLAMIC WORK ETHICS ON CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PRACTICES AMONG MANAGERS OF SELECTED PUBLIC LISTED COMPANIES IN MALAYSIA

- هدف الباحث من خلال هذه الأطروحة إلى محاولة التعرف على أثر أخلاقيات العمل الإسلامي على ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث قامت الباحثة بتطوير استبانة وتوزيعها على مدراء الشركات المدرجة في بورصة ماليزيا، ومن أهم نتائج الدراسة التي تحصلت عليها الباحثة ما يلي:
- وجود علاقة إيجابية بين تطبيقات أخلاقيات العمل الإسلامي والمسؤولية الاجتماعية.
 - حجم المؤسسات ونوع القطاع الذي تعمل فيه له دور مهم في التزام المؤسسة بالممارسات الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية التي تقع على عاتقها.
 - كما أن المدراء والمدراء التنفيذيون أفراد العينة الملتزمون بالبعد الديني كانوا الأكثر التزاما بتطبيق أخلاقيات العمل الإسلامي والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

¹ - Nor Suziwana HJ Tahir, **Impact of Islamic Work Ethics on Corporate Social Responsibility (CSR) Practices Among Managers of Selected Public Listed Companies in Malaysia**, a dissertation submitted in fulfillment of the requirement for the degree of doctor of philosophy in Business Administration, International Islamic University, Malaysia, 2013.

25- دراسة (K.V. Bhanu Murthy, 2007)¹، بعنوان:

Business Ethics and Corporate Responsibility – A New Perspective.

طبيعة الدراسة: مداخله ضمن ملتقى بعنوان ISO 26000 والإرشادات بشأن المسؤولية الاجتماعية وأثارها المترتبة على الدول النامية، المنعقد يومي 17/16 أبريل 2007، بجامعة نيودلهي، الهند.

هدف الباحث إلى دراسة موضوعي أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال وذلك من منظور جديد، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث باستعراض أهم ما توصل إليه الكتاب والباحثون في هذا المجال، وفيما يلي أهم النتائج المتوصل إليها:

يرى الباحث أن التحدي الرئيسي يتمثل في تطوير إستراتيجية لوضع المعايير التي تأخذ الاهتمام بالقضايا الرئيسية، وضرورة توفير معايير قابلة للقياس تتميز بالموضوعية، كما أن هناك نقلة نوعية في فلسفة العمل، ويرى الباحث أن هذا التحول يؤدي إلى ظهور منظور جديد لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، وحدد الباحث مسؤولية المؤسسات في ثلاث نقاط مهمة وهي: الحكم الراشد، المسؤولية الاجتماعية للشركات، المساءلة البيئية، كما أكد الباحث على أهمية دور الإدارة العليا في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال التحول التنظيمي.

المبحث الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

المطلب الأول أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات السابقة فيما بينها واختلفت وتباينت في العديد من النقاط كما اشتركت في نقاط أخرى، وكذلك الحال مع الدراسة الحالية فقد اشتركت واختلفت مع الدراسات السابقة في العديد من النقاط، ويمكن تحديد أوجه التشابه والاختلاف من خلال النقاط التالية:

- من حيث مجتمع وعينة الدراسة:

من خلال تحليل وتلخيص الدراسات السابقة نلاحظ أن هناك تباين من باحث لآخر في دراسة عينة ومجتمع الدراسة، فتنوعت الدراسات حسب العديد من المعايير، فمثلا يمكن تقسيم الدراسات حسب طبيعة الملكية للمؤسسات محل الدراسة الميدانية، فمنهم من قام بالدراسة على مؤسسات خاصة، ومنهم من قام بدراسته على مؤسسات ذات ملكية عامة، وآخرون قاموا بالدراسة التطبيقية على مؤسسات مختلفة الملكية بين خاصة وعامة ومختلطة، أما في دراستنا الحالية فقد قمنا بالدراسة الميدانية في مؤسستين اقتصاديتين ذات ملكية خاصة.

¹ - K.V. Bhanu Murthy, Business Ethics and Corporate Responsibility -A New Perspective, Paper presented at Workshop on: ISO 26000 Guidance on Social Responsibility and the implications for Developing Countries, New Delhi, 16-17 April 2007.

ويمكن تقسيم الدراسات حسب معيار آخر ألا وهو حجم المؤسسات محل الدراسة، حيث هناك من قام بالدراسة على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومنهم من قام بالدراسة على المؤسسات الكبيرة أو على المؤسسات متعددة الجنسيات، غير أن دراستنا الحالية أقيمت على مؤسسة ذات حجم كبير (روبية للعصائر) حيث أن عدد عمالها أكثر من 500 عامل، ومؤسسة متوسطة وهي (SASACE) والتي عدد عمالها (194 عامل).

وفي المقابل اختلفت الدراسات من حيث مجال الدراسة، حيث هناك دراسات أقيمت في قطاعات مختلفة سواء في قطاع الخدمات أو القطاع الصناعي أو القطاع المالي أو غيرها من القطاعات، وهناك من قام بالدراسة الميدانية في قطاعات متنوعة، وهذا ما يتفق مع الدراسة الحالية حيث أنه لم يتم الأخذ بعين الاعتبار نمط القطاع وطبيعة النشاط.

- من حيث أداة الدراسة:

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في كيفية إعداد وتحليل أداة الدراسة، كما أنه من أهم النقاط المشتركة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. على الرغم من اشتراك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات إلا أن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو عدم الاعتماد على الاستبانة كأداة وحيدة فقط للدراسة، بل محاولة التأكد من صحة البيانات المتحصل عليها من الاستبانة عن طريق أدوات أخرى مثل المقابلة، بالإضافة إلى دراسة وتحليل التقارير ذات العلاقة بموضوع أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات محل الدراسة مثل تقرير منظمة الإيزو حول مشاركة المؤسسات محل الدراسة في برنامج المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط.

كما اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل ومعالجة البيانات المتحصل عليها من الاستمارات المسترجعة من عينة الدراسة.

ونلاحظ أن أغلب الدراسات السابقة خصوصاً التي تعالج موضوع المسؤولية الاجتماعية تختار عينة تتكون من المدراء ورؤساء الأقسام والقادة، وهذا ما يتفق مع عينة الدراسة الحالية، حيث تم توزيع الاستبانة على الإطارات العاملة بالمؤسستين محل الدراسة.

- من حيث الهدف:

اختلفت الدراسات السابقة من حيث الهدف، فمنها من حاول دراسة أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بمتغيرات أخرى، ومنها من درس موضوع المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمتغيرات أخرى، وعلى الرغم من أهمية الدراسات السابقة في إثراء المعرفة واعتبارها لبنة في الصرح العلمي الإنساني، إلا أنه على حد علم الباحث يوجد نقص كبير في الدراسات التي عالجت العلاقة بين المتغيرين، أي أثر أخلاقيات

الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية خصوصا في البيئة المحلية (الجزائر)، وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة كونها تطرقت إلى موضوع المسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO 26000 .

المطلب الثاني: أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

- على الرغم من تعدد وتنوع الدراسات السابقة، فإن أهمية الدراسة الحالية تكمن فيما يلي:
- تتميز الدراسة عن باقي الدراسات السابقة في كونها عالجت موضوع جديد، ومحاولة الربط بين اثنين من أهم المواضيع المعاصرة والحديثة ألا وهما موضوع الأخلاقيات في قطاع الأعمال وأثرها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO 26000.
 - كما تتميز الدراسة الحالية كونها عالجت موضوع المسؤولية الاجتماعية وفق معيار ISO 26000، حيث أن هذا المعيار صدر حديثا في أكتوبر 2010.
 - من أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، هو اختيار المؤسسات محل الدراسة، حيث اختار الباحث عينة من المؤسسات الجزائرية ذات السمعة الجيدة في مجال أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، وبالخصوص المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في برنامج المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (Projet MENA RS – ISO 26000).

خلاصة:

تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في مشروع (RS MENA)، ومن أجل ذلك تم تحليل عدد كبير من الدراسات التي تناولت موضوعات ذات العلاقة، سواء الدراسات التي عالجت موضوع أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بمتغيرات أخرى، والتي بلغ عددها سبعة، ثلاثة منها باللغة العربية وأربعة باللغة الأجنبية، أو الدراسات التي عالجت موضوع المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمتغيرات أخرى، وعددها ثمانية، نصفها باللغة العربية والباقي باللغة الأجنبية، و في الأخير دراسات جمعت بين المتغيرين معا (أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية)، وكان عددها عشرة، خمسة باللغة العربية والباقي باللغة الأجنبية.

بلغ مجموع الدراسات السابقة التي تم تحليلها ودراستها، خمسة وعشرون دراسة، تنوعت بين أطروحات دكتوراه ومقالات وأوراق بحثية، حيث ركز الباحث على الدراسات ذات الأثر والفائدة العلمية، وكان عدد أطروحات الدكتوراه التي تم دراستها 11 أطروحة، بالإضافة إلى 11 مقالة، ومذكرة ماجستير، وورقتين بحثيتين.

تنوعت الدراسات لتشمل البيئة المحلية والعربية والأجنبية، حيث كان مجموع الدراسات في البيئة المحلية 8 دراسات بالجزائر، بالإضافة إلى دراستين في كل من العراق وفرنسا والهند وماليزيا، في حين تم معالجة دراسة واحدة لكل من الدول التالية: السودان، فلسطين، السعودية، اليمن، عمان، أبوظبي (الإمارات المتحدة العربية)، بلغراد (صربيا)، أستراليا، الولايات المتحدة الأمريكية.

كما تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في الإطار النظري للبحث وتكوين فكرة شاملة عن موضوع الدراسة، بالإضافة إلى التعرف على الأداة المناسبة للدراسة لجمع وتحليل البيانات كما تم التعرف على البيئات والقطاعات المختلفة التي تمت فيها دراسة موضوع أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية.

الفصل الثالث:

طبيعة الدراسة الميدانية

وكيفية إجرائها .

تمهيد:

من خلال الفصلين السابقين حاولنا الإحاطة بكل الجوانب المتعلقة بالموضوع، حيث تناولنا في الفصل الأول الجانب النظري، أما الثاني فقد عالجننا من خلاله الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع حيث تم تحليل ومناقشة العديد من الدراسات العربية والأجنبية.

وما تناولناه سابقا يعتبر خلاصة ما توصلنا إليه من خلال البحث في الكتب والمقالات والدراسات السابقة، إلا أنه ليس كافيا إذ لابد من إسقاطه على الواقع الميداني بغية التعرف على مدى توافق ما توصلنا إليه في الجانب النظري مع الواقع العملي في الجزائر، أي مدى تأثير أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وذلك بالاعتماد على مواصفة الأيزو 26000، وقد وقع اختيارنا على مؤسستين رائدتين في مجال المسؤولية الاجتماعية، وهما مؤسسة رويبة NCA - ROUIBA (لإنتاج العصائر الطبيعية) وكذا مؤسسة SACACE (لتصنيع الأكياس المنسوجة من مادة البولي بروبيلين)، ذلك كونهما المؤسستان اللتان مثلتا الجزائر في مشروع المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (Projet MENA RS – ISO 26000)

وفي هذا الفصل سنحاول التعرف على مشروع المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط عامة وتجربة الجزائر فيه خاصة، بالإضافة إلى طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها، وفي الختام نقوم بعرض وتحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال ثلاث مباحث وهي كالتالي:

- ❖ **المبحث الأول:** مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية (MENA RS – ISO 26000)
- ❖ **المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
- ❖ **المبحث الثالث:** تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

المبحث الأول: مشروع المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط

" Projet MENA RS –ISO 26000 "

من خلال هذا المبحث سنحاول التعرف على مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية، وأهم نتائجه بصفة عامة، ومن ثم دراسة حالة الجزائر، وتحليل مشاركة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في المشروع وخاصة مؤسستي NCA-Rouiba ومؤسسة SASACE.

المطلب الأول: التعريف بالمشروع وأهم نتائجه.

أولاً- التعريف بالمشروع:

يعمل هذا المشروع على المساهمة في وضع إستراتيجية للتنمية المستدامة من خلال تحقيق التكامل الفعّال لمبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وفقا للمعيار (ISO 26000) وذلك في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وهذا بالتعاون مع هيئات التقييس الوطنية للبلدان المشاركة، حيث شاركت ثمانية بلدان عربية وهي: الجزائر، مصر، العراق، الأردن، لبنان، المغرب، تونس، سوريا*، كما تم تمويل المشروع من قبل الوكالة السويدية للتعاون الدولي للتنمية (Sida).

يهدف المشروع إلى تشجيع المؤسسات على اعتماد واستخدام معيار ISO 26000 الخاص بالمسؤولية الاجتماعية وذلك في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والتي يرمز لها بـ(MENA¹) ويمتد هذا المشروع بين 2011 إلى 2014، إلا أنه تأخر إلى بعد 2014، كما يهدف هذا المشروع إلى تطوير القدرات المحلية فيما يتعلق بالمعيار ISO 26000 وتمكين المؤسسات من تطبيق ودمج مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية في أنشطتها².

ثانياً- المساعدة التي تقدمها منظمة الأيزو للمؤسسات المشاركة:

1. تحديد هوية المؤسسات التجريبية المشاركة بالتعاون مع هيئات التقييس الوطنية والخبراء الوطنيين المشاركين في المشروع.
2. التأكيد على إدارة المؤسسات المختارة بضرورة التزامها بتعزيز وتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO 26000.
3. تعيين خبراء دوليين من طرف منظمة (ISO) لدعم الخبراء الوطنيين عن طريق التدريب والقيام بالزيارات إلى البلدان المشاركة، بالإضافة إلى المراقبة والتوجيه عن بعد.

* عضوية سوريا في منظمة التقييس الدولية (ISO) معلقة حاليا بسبب الظروف والحالة الأمنية فيها.

¹ MENA : Middle East and North Africa : الأوسط وشمال إفريقيا.

² - www.rse-et-ped.info/projet-mise-en-oeuvre-diso2600-en-mena-moyen-orient-afrique-du-nord/ 27/01/2019. 22:00h

4. تقديم المساعدة من قبل الخبراء الوطنيين وبالإستعانة بالخبراء الدوليين للمؤسسات المشاركة وذلك من خلال تقديم المشورة التقنية والفنية في جميع مراحل تنفيذ المشروع وهذا في سياق المبادرات التالية:
- توفير الشروط المطلوبة في المشروع، من خلال: تحليل الفجوة، خطة العمل وتحديد الأطراف أصحاب المصلحة، إعداد تقارير التقدم، وما إلى ذلك..
 - تقديم دورات تدريب وتوعية للموظفين بشأن قضايا المسؤولية الاجتماعية.

ثالثا- أهم نتائج المشروع:

من أهم النتائج المتحصل عليها بعد إتمام المشروع ما يلي:

- تدريب 109 من الخبراء الوطنيين على معيار ISO 26000 في الدول المشاركة.
 - أكثر من 4600 مشارك في فعاليات توعية وطنية بشأن المسؤولية الاجتماعية.
- الجدول (3-01): عدد الأفراد المدربين في قضايا المسؤولية الاجتماعية والمشاركين في فعاليات التوعية.

الأفراد المشاركين في فعاليات التوعية الوطنية	المؤسسات المشاركة في المشروع	المشاركين في دورات التدريب الوطنية	الخبراء الوطنيين	البلد المشارك
476	16	56	16	الجزائر
1050	13	68	14	مصر
190	8	60	15	العراق
1000	15	47	16	الأردن
438	13	41	16	لبنان
700	13	56	16	المغرب
800	13	48	16	تونس
4654	91	375	109	المجموع

Source :Impact study of the SR MENA Project, International Organization for Standardization, Geneva, 2016, P06.

- تطبيق 91 مؤسسة تجريبية لمعيار ISO 26000 في الدول المشاركة.
- إنشاء آلية تبادل إقليمية لتبادل الخبرات والأفكار بين الدول المشاركة بشأن المسؤولية الاجتماعية.
- تعزيز القدرات البشرية والمؤسسية الوطنية في البلدان المختارة في منطقة شمال إفريقيا والشرق الأوسط لتنفيذ وتطبيق مبادئ ISO 26000
- زيادة الوعي بالمسؤولية الاجتماعية على المستوى الوطني في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.
- تقديم الدعم التقني للمؤسسات المختارة لتسهيل تنفيذ معيار ISO 26000.
- وضع لجنة تنسيق مشتركة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا للمسؤولية الاجتماعية.

المطلب الثاني: مشاركة الجزائر في مشروع (MENA RS –ISO 26000)

من خلال هذا المطلب سنحاول التعرف على أهم نتائج مشاركة المؤسسات الجزائرية في مشروع المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (MENA RS)، بالإضافة إلى دور المعهد الوطني للقياس في المشروع.

أولاً- دور المعهد الوطني للقياس (IANOR) في مشروع (MENA RS) بالجزائر:

يعتبر المعهد الوطني للقياس (IANOR) المسؤول عن تطوير ونشر المعايير الجزائرية، كما يساهم في تطبيق الاتفاقيات والمعاهدات الدولية في مجالات القياس التي تكون الجزائر طرفاً فيها، وبهذا يعتبر المسؤول الرئيسي عن تعزيز وتطوير معيار ISO 26000 في الجزائر.

يعتبر المعهد الوطني للقياس (IANOR) الجهة المسؤولة عن تمثيل الجزائر في مشروع المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (RS MENA) والذي تدمم مدته أربعة سنوات (من 2011 إلى سنة 2014)، حيث يتم على مرحلتين، الأولى خلال سنة 2011 أما المرحلة الثانية بين 2012 إلى 2014، حيث يتأسس المعهد الوطني لجنة توجيهية وطنية، والتي تجتمع بانتظام لمراجعة تقدم العمل وتقديم التقارير إلى منظمة القياس الدولية (ISO)¹.

ثانياً- المؤسسات الجزائرية المشاركة في مشروع (RS MENA):

تعتبر الجزائر أحد أهم الدول المشاركة في مشروع المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط، حيث تم فتح الباب أمام الشركات والمؤسسات الجزائرية للمشاركة في المشروع، مع العلم أن كل سنة يتم فتح الباب للمؤسسات للترشح للمشاركة والانضمام للمشروع، وبعد ذلك يتم اختيار المؤسسات التي تستوفي الشروط الأولية، ومنه تم اختيار المؤسسات التالية²:

سنة 2011:

- روية للعصائر الطبيعية (NCA- Rouiba).
- مركز (CETIM) للدراسات والخدمات التكنولوجية لصناعة مواد البناء.

سنة 2012:

- مؤسسة خطوط الأنابيب الوطنية (ENAC)
- مؤسسة كوندور (CONDOR)
- المؤسسة الجزائرية للتغليف (SASACE)
- مؤسسة حداد (ETRHB) للأشغال العمومية.

سنة 2013:

- مجمع صيدال (Groupe SAIDAL)

¹ - موقع المسؤولية الاجتماعية في الجزائر 22.32 27/01/2019 www.rsealgerie.org/fr/iso_26_000-43.html
² - موقع المعهد الوطني للقياس: 22:55 16/04/2017 www.IANOR.dz

- SEAAL (جمعية المياه والصرف الصحي في الجزائر).
- الشركة الوطنية للأشغال العمومية (COSIDER).
- SOCOTHYD للمواد شبه الصيدلانية.
- الهيئة الوطنية للرقابة التقنية على الأشغال العمومية (CTTP).
- المدرسة الوطنية للإدارة (ENSM).
- الشركة الوطنية للمرافق الهيدروليكية.

سنة 2014:

- MULTICATERING
- AMIMER ENERGIE مؤسسة عمير للتصنيع الغذائي
- ORIFLAME
- مؤسسة نافطال فرع الوقود (NAFTAL).

في ضوء ما سبق نلاحظ أن المؤسسات الجزائرية المشاركة، تنوعت حسب الملكية بين مؤسسات عامة وأخرى خاصة، وكذا اختلفت في القطاع الذي تنتمي إليه، بالإضافة إلى اختلاف حجمها. على الرغم من العدد المذكور سابقا من الشركات والمؤسسات المشاركة في مشروع المسؤولية الاجتماعية إلا أنه من خلال المقابلة مع السيد خدام محمد المسؤول عن موضوع المسؤولية الاجتماعية بالمعهد الوطني للتقييس أكد على أن عدد من المؤسسات لم تنقيد بما عليها من التزامات للمشاركة في المشروع، كما أن بعض المؤسسات انسحبت منه، وهذا ما تؤكد نتائج المشروع الموضحة فيما يلي.

ثالثا- أهم نتائج مشاركة الجزائر في مشروع (RS MENA):

في الجزائر يتطور تطبيق المسؤولية الاجتماعية بسرعات مختلفة حسب قطاع وحجم المؤسسات، لكن الاتجاه العام هو تعزيز هذه الممارسات، وبينما يجري إحراز تقدم وتشجيع فإن الرؤية تكون محدودة في بعض الأحيان فيما يتعلق بالظروف التي يمكن فيها للمبادرات المسؤولة اجتماعياً أن تتطور ونقيد المجتمع، وفيما يلي أهم نتائج مشاركة الجزائر في مشروع (RS MENA)¹:

- 1- تعزيز القدرات البشرية والمؤسسية الوطنية لتنفيذ وتطبيق مبادئ ISO 26000، وذلك من خلال:
 - تدريب 16 خبيراً وطنياً للمساعدة في نشر الوعي بشأن المسؤولية الاجتماعية.
 - تدريب أكثر من 27400 من العاملين في المؤسسات المشاركة في مجال المسؤولية الاجتماعية.

¹ - موقع المسؤولية الاجتماعية في الجزائر، 22.32، 27/01/2019 www.rsealgerie.org/fr/iso_26_000-43.html

2- تقديم الدعم التقني للمؤسسات المختارة لتسهيل تطبيق معيار ISO 26000:

شاركت 16 مؤسسة جزائرية في مشروع (مينا) للمسؤولية الاجتماعية، غير أن عدد المؤسسات التي استطاعت تحقيق النتائج المطلوبة منها وفق البرنامج 11 مؤسسة، حيث أنجزت المشاريع القابلة للتنفيذ الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، كما تمكنت 4 مؤسسات من بناء خطة عمل جيدة بعد تحليل الثغرات.

3- دراسة حالة المؤسسات الجزائرية المشاركة في المشروع:

قدمت الجزائر ثلاث دراسات حالة نموذجية، حيث أن المؤسسات الثلاث المختارة قامت باستيفاء جميع الشروط وفقا للنموذج المتفق عليه، وتشمل دراسات الحالة مؤسستين اقتصاديتين ومؤسسة ذات طابع عمومي.

- الشركة الجزائرية لتغليف الأكياس SASACE (Société Algérienne de Sacs Enduits): قامت الشركة بإنشاء مدونة أخلاقيات، وإشراك أصحاب المصلحة بالإضافة إلى الاندماج في نظام الإدارة المتكامل.
- مؤسسة روية لإنتاج العصائر الطبيعية (NCA-Rouiba): استطاعت دمج المسؤولية الاجتماعية في سياسات المؤسسة، بالإضافة إلى تحقيق مستوى جيد من الوعي بين العاملين وأصحاب المصلحة بشأن قضايا المسؤولية الاجتماعية، والمساهمة في إنشاء موقع إلكتروني مخصص للمسؤولية الاجتماعية في الجزائر.
- المنظمة الوطنية للمراقبة التقنية للأشغال العامة (CTTP): قامت هذه المؤسسة بدمج المسؤولية الاجتماعية في الإستراتيجية والسياسة العامة للمؤسسة¹.

4- أداء خبراء المشروع الوطني:

أظهرت النتائج أن خبراء المشروع الوطني عموما يتميزون بمستوى جيد من الكفاءة والمهارة مما يساعد في تقديم المشورة للمؤسسات فيما يخص موضوع المسؤولية الاجتماعية.

5- مستوى دمج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المشاركة:

- أغلب المؤسسات المشاركة كانت قادرة على دمج المسؤولية الاجتماعية في عملها، وبصورة مختلفة من مؤسسة إلى أخرى حسب وضعية كل مؤسسة، من جهة أخرى هناك اختلاف في تحديد إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية من مؤسسة لأخرى.
- ارتفاع وعي الموظفين بشأن قضايا المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المشاركة وذلك بعد إقامة دورات تدريبية.

¹ - تقرير منظمة ISO حول مشروع مينا، ص 05.

6- درجة الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية في الجزائر:

مما لاشك فيه أن تنظيم 7 مناسبات وطنية توعوية في شكل ندوات وملتقيات علمية كان له الأثر الكبير والمهم جدا في توسيع نطاق فهم المسؤولية الاجتماعية في الجزائر، وهذا لتمكين المشاركين من التعامل على نطاق واسع جدا مع الأفراد والمؤسسات وأصحاب المصالح. وفي الختام عموما فإن مشروع (RS MENA) للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO 26000 مفيد لمعظم المؤسسات الجزائرية المشاركة، كما أن غالبية المؤسسات المشاركة لديهم خطة عمل مثيرة للاهتمام والتي وسعت كثيرا من نطاق التحليل الاستراتيجي.

المطلب الثالث: دراسة حالات نموذجية لمؤسسات اقتصادية جزائرية مشاركة في مشروع (RS MENA)

في هذا المطلب سنستعرض تجربة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في مشروع المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط، وهي مؤسستي رويبة للعصائر الطبيعية، SASACE للتغليف.

أولا- دراسة حالة مؤسسة رويبة للعصائر الطبيعية (NCA-Rouiba):

تأسست هذه الشركة العائلية عام 1966، وتعمل على إنتاج مجموعة من المشروبات والعصائر الطبيعية، وفي عام 1990 أصبحت أول شركة في الجزائر تستخدم عبوات (Tetra Pak*) مما يساعد على الحفاظ على كل من القيمة الغذائية وطعم العصير بالإضافة إلى كونها عبوات صحية، في 27 ماي 2011 تم إدراج مؤسسة رويبة في بورصة الجزائر¹، وتعتبر مؤسسة رويبة للعصائر أول المؤسسات الجزائرية التي قدمت طلبا للمشاركة في مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية، وهذا في سنة 2011 أي في المرحلة الأولى للمشروع، وفيما يلي سنحاول تلخيص تجربة مشاركة المؤسسة في المشروع:

1. خطوات دمج المسؤولية الاجتماعية في عمل المؤسسة:

من خلال مشاركة مؤسسة رويبة للعصائر الطبيعية في مشروع (RS MENA) قامت بالعديد من الخطوات لدمج معيار (ISO 26000) الخاص بالمسؤولية الاجتماعية في إستراتيجية المؤسسة²:
أ- أنشأت مؤسسة رويبة لجنة مكرسة لتنفيذ المعيار ووضع خطة عمل، ساعدت العملية على تحديد أكثر من 50 من أصحاب المصلحة الرئيسيين، وشمل ذلك تنقيح وتحديث المدونات الأخلاقية وكذا العقود مع المقاولين والموردين لتشمل الشروط المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية والإدارة البيئية وقد أدرجت الأبعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية في نظم الإدارة المتكاملة.

* TetraPak: مؤسسة رائدة عالميا في مجال التعبئة والتغليف للمنتجات الغذائية،

¹ - http://www.sgbv.dz/ar/?page=details_societe&id_soc=29 بتاريخ 2019/01/27 22:00

² - تقرير منظمة الأيزو حول مشروع مينا، مرجع سبق ذكره، ص. 13- 14.

ب- قامت المؤسسة بتطوير إطار جديد للعلاقات مع الموظفين بالتعاون مع نقابات وممثلي العمال لإدراج تدابير وسياسات تمنع التمييز وتعزز الرفاهية الاجتماعية في مكان العمل، كما تم طرح سياسة جديدة للأجور والمكافآت. إضافة إلى ذلك أقامت مؤسسة روية "مرصدًا لمراقبة ظروف العمل والأجواء السائدة في المؤسسة.

ت- شاركت مؤسسة روية في عدد من مبادرات المسؤولية الاجتماعية على المستويين الوطني والدولي، مثل رعاية المعهد الجزائري للحوكمة لتعزيز الممارسات الاجتماعية في الجزائر، بالإضافة إلى المساعدة في تطوير مدونة أخلاقيات منتجي المشروبات في الجزائر من خلال جمعية منتجي المشروبات.

ث- وأخيراً عقدت المؤسسة العديد من الاجتماعات والمؤتمرات والأيام المفتوحة لزيادة الوعي بمبادرات المؤسسة وقضايا المسؤولية الاجتماعية في الجزائر.

2. أهم ما حققته مؤسسة روية من خلال المشاركة في مشروع (RS MENA):

- تحسين أداء الموظفين وتحفيزهم.
- تحقيق برنامج فعال لإدارة النفايات وفرزها وكذا إعادة التدوير والاسترجاع.
- الحد من انبعاث الغازات الضارة المسببة للاحتباس الحراري.
- تخفيض استهلاك المياه والتقليل من التلوث خلال عملية الإنتاج.
- تحسين التواصل مع المجتمع المحلي من خلال التبرعات والتكافل الاجتماعي ورعاية المبادرات الخيرية.
- إنتاج تقرير التنمية المستدامة وفقا لمبادرة التقارير العالمية (GRI)¹.

ثانيا- دراسة حالة مؤسسة (SASACE):

مؤسسة SASACE هي مؤسسة وطنية خاصة، تعمل في مجال تصنيع وبيع الأكياس (التغليف) المصنعة بمادة البولي بروبيلين، حيث يبلغ عدد عمالها أكثر من 194، ويقدر رأس مالها بحوالي 517 مليون دينار جزائري، ويقع مقر عملها بمنطقة بوسماعيل بولاية تيبازة، كما تعتبر مؤسسة SASACE أحد أهم المؤسسات الجزائرية المشاركة في مشروع (RS MENA)² وفيما يلي عرض بسيط لتجربة المؤسسة من خلال مشاركتها في المشروع:

¹ - تقرير منظمة الايزو حول مشروع ميناء، مرجع سبق ذكره 13.

² - http://www.rsealgerie.org/mai/phototheque/photos/sasace_ps_pf_calcul.jpg 27/01/2019 22:32

1- الخطوات التي اتخذتها مؤسسة SASACE لتطبيق معيار (ISO 26000)¹:

تسعى المؤسسة من خلال هذا المشروع إلى تطبيق ودمج معيار (ISO 26000) في إستراتيجيتها وعملها ولذلك قامت بالخطوات التالية:

أ- إنشاء اللجنة التوجيهية الدائمة (ISO 26000):

تعتبر اللجنة التوجيهية الجهة المسؤولة عن نشر ومراقبة تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتعزيزها على سلسلة القيمة* للمؤسسة، ومدى التأثير الناتج عن ذلك، كما أصدرت اللجنة خطة عمل خاصة بمعيار ISO 26000، وذلك من خلال:

- القيام بعملية تقييم دورية للممارسات الاجتماعية للمؤسسة مما يؤدي إلى تحسين خطط العمل السنوية.
- مراجعة السياسات في ضوء توصيات معيار ISO 26000 ودمجها في المحاور التوجيهية والأهداف الإستراتيجية والتشغيلية للعمليات.
- إضفاء الطابع الرسمي على الالتزامات الاجتماعية ودمجها في سياسات المؤسسة ومدونتها الأخلاقية.
- إقامة حملات توعية إعلامية وتدريبية لجميع العاملين بخصوص الممارسات الاجتماعية للمؤسسة، وهذا بتطبيق معيار ISO 26000 واحترام حقوق الإنسان.

ب- العمل كمؤسسة مواطنة تقوم بتحسين ممارساتها من خلال:

- تعزيز الشراكات التجارية المحلية وتشجيع بدء أعمال تجارية جديدة ومثال ذلك التعاون مع الشركاء في إنشاء: شركة لإنتاج الحبر المائي، شركة إعادة تدوير البلاستيك، شركة تجديد وتحديث المحركات).
- تعزيز المبادرات الثقافية في الجزائر بالشراكة مع المعهد الوطني للتقييس (IANOR) والإسهام في إثراء التراث الجزائري التقليدي.

- تعزيز نشر المسؤولية الاجتماعية بالتعاون مع مراكز التدريب والمدارس والجامعات.
- المساهمة في تحسين قابلية تشغيل الشباب في المنطقة ومحاولة توفير ورشات تدريب لتحسين ممارساتهم المهنية وزيادة فرصهم في الحصول على عمل.
- القيام بحملة محو الأمية لفائدة العمال خلال العمل داخل المؤسسة بالتعاون مع جمعية "اقرأ".

ج- تطوير لوحة القيادة بما يضمن التزام دمج الممارسات الاجتماعية في اتخاذ القرار.

د- تحديد مجال تأثير المؤسسة (أصحاب المصلحة):

حددت المؤسسة أصحاب المصلحة (الداخليين/الخارجيين)، فبالإضافة إلى أصحاب المصلحة الكلاسيكيين (العلاء، الموردين والعمال) تم تحديد هوية جميع الجهات الخارجية التي تؤثر على نشاط

¹ - تقرير منظمة الإيزو حول مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية. مرجع سبق ذكره، ص 11، 12.

* سلسلة القيمة: سلسلة النشاطات التي تساهم في قيمة المنتج أكثر من تكلفته. عادة كل المنتجات تمر من خلال سلسلة القيمة التي تبدأ بالبحث والتطوير والهندسة وتنتقل إلى التصنيع ثم تنتقل إلى الزبون أو يتم التخلص منها.

المؤسسة أو تؤثر فيه، وقد عقدت SASACE اتصالات مباشرة ومنظمة ورسمية¹، للتعرف على توقعاتهم واقتراحاتهم، ليتم دراستها والتعامل معها حسب جدواها، وفيما يلي شكل يوضح أهم أصحاب المصلحة لمؤسسة SASACE:

الشكل رقم (01-3) يوضح: أصحاب المصلحة لمؤسسة SASACE



المصدر: تقرير منظمة الأيزو حول مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية، مرجع سابق، ص18.

2- أهم النتائج المحققة من مشاركة مؤسسة SASACE في مشروع (RS MENA):

- المشاركة والمساهمة في المبادرات المحلية لتعزيز ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الجزائر (مثل: منصة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية).
- إعداد تقرير التنمية المستدامة وفقاً للمبادرة العالمية للتقارير (GRI) سنة 2014.
- تعزيز الثقافة المحلية خصوصاً ما يتعلق بالجانب الاجتماعي والبيئي.
- المساهمة في إنشاء أول مختبر تحاليل وطني للبوليمر القابل للتحلل البيولوجي.
- الترويج لمبادئ التنمية المستدامة والتأكيد على التزامات المؤسسة اتجاه أصحاب المصلحة.
- توفير التدريب لطلاب المدارس والجامعات في عدة فروع وتخصصات، وضمان نقل رأس مال معرفي، نتيجة لسنوات طويلة من الخبرة الصناعية.
- المشاركة في العديد من المبادرات المحلية، من خلال تطوع إطارات المؤسسة في عملية التدريب.
- عملت المؤسسة على استبدال الأحبار العادية بأحبار مائة غير ضارة وصديقة للبيئة².

¹ - تقرير منظمة الأيزو حول مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص18.

² - 36 34:

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا بمحاولة إسقاط الإطار النظري لموضوع الدراسة على أرض الواقع، وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في مشروع (RS MENA) للمسؤولية الاجتماعية، وهذا ما يتطلب توفر إطار منهجي واضح يحدد طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها، وذلك باختيار أنموذج للدراسة، وأداة مناسبة تتوافق مع أهداف وظروف البحث بغية الوصول إلى أفضل النتائج وأدقها.

المطلب الأول: كيفية بناء أنموذج وأداة الدراسة وتطبيقها

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهم الإجراءات المنهجية، حيث سنتناول كيفية اختيار أنموذج الدراسة، ثم أهم مراحل تطوير أداة الدراسة (الاستبانة)، بالإضافة إلى كيفية تطبيقها في المؤسسات محل الدراسة. أولاً- أنموذج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والمتمثلة في التعرف على أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال (المتغير المستقل) على تعزيز أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO 26000 (أبعاد المتغير التابع)، ولهذا قمنا بتصميم وتطوير أنموذج للدراسة اعتمادا على الأدبيات والدراسات السابقة.

01- أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال).

لدراسة المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) قمنا بترتيب الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وفق التسلسل الزمني، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3) يوضح: مصادر المقياس المستعملة في الاستبيان (المتغير المستقل).

أخلاقيات الأعمال			الدراسات السابقة
أخلاقيات العمال	أخلاقيات المدراء	أخلاقيات المؤسسة	
X		X	Peter Wai (2006)
		X	Md. Abdul Jalil(2010)
	X		جبار عبيد كاظم الدراحي (2011)
X	X	X	جنان شهاب أحمد (2013)
X			أسامة محمد خليل الزيتاني (2014)
X	X	X	Poonam Kain(2014)
	X		خدير نسيم (2015/2014)
		X	بومدين يوسف (2015)
X			Branko Mihailovi (2015)
	X		David Jayaseelan (2015)
	X		عطاء الله بشير نويقة (2016)

المصدر: من إعداد الطالب بناء على تحليل الدراسات السابقة.

من خلال الجدول السابق، وبعد ترتيب وتحليل عشرة دراسات سابقة، منها خمسة دراسات عربية وخمسة دراسات أجنبية، نلاحظ تقاطع العديد من هذه الدراسات في بعض الأبعاد، ومنه تم دراسة متغير أخلاقيات الأعمال من خلال ثلاثة أبعاد وهي: أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال.

02 - أبعاد المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)

لدراسة المتغير التابع ألا وهو المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، قمنا بتجميع الدراسات السابقة وترتيبها زمنياً، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-3) يوضح: مصادر المقياس المستعملة في الاستبيان (المتغير التابع).

المسؤولية الاجتماعية							المتغير
اتجاه تجمع	اتجاه الزنازن	ممارسات التشغيل العادية	اتجاه البيئة	اتجاه العمال	حقوق الانسان	الحوكمة المؤسسية	الدراسات السابقة
X	X		X				فؤاد محمد حسين الحمدي (2003)
X	X	X	X	X	X	X	مواصفة الأيزو 26000 (2010)
X	X		X	X			محمد فلاق (2013)
X	X		X	X			مقدم وهيبية (2014/2013)
X	X		X	X			مسان كرومية (2014/2013)
X	X		X	X			Hebri Assia (2015/2014)
X	X		X				David Jayaseelan (2015)
X	X		X				عطاء الله بشير نويقة (2016)
X	X		X	X			إيمان بن عزوز (2016)

المصدر: من إعداد الطالب بناء على تحليل الدراسات السابقة.

مما سبق نلاحظ أنه تم تجميع وترتيب الدراسات السابقة ترتيباً زمنياً، وبعد التحليل نلاحظ أن هذه الدراسات تشترك في العديد من الأبعاد، كما اعتمدنا على الأبعاد السبعة المكونة للمسؤولية الاجتماعية وفق مواصفة الأيزو 26000، ذلك كونها شاملة وتشترك مع باقي الدراسات السابقة الأخرى في العديد من الأبعاد للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

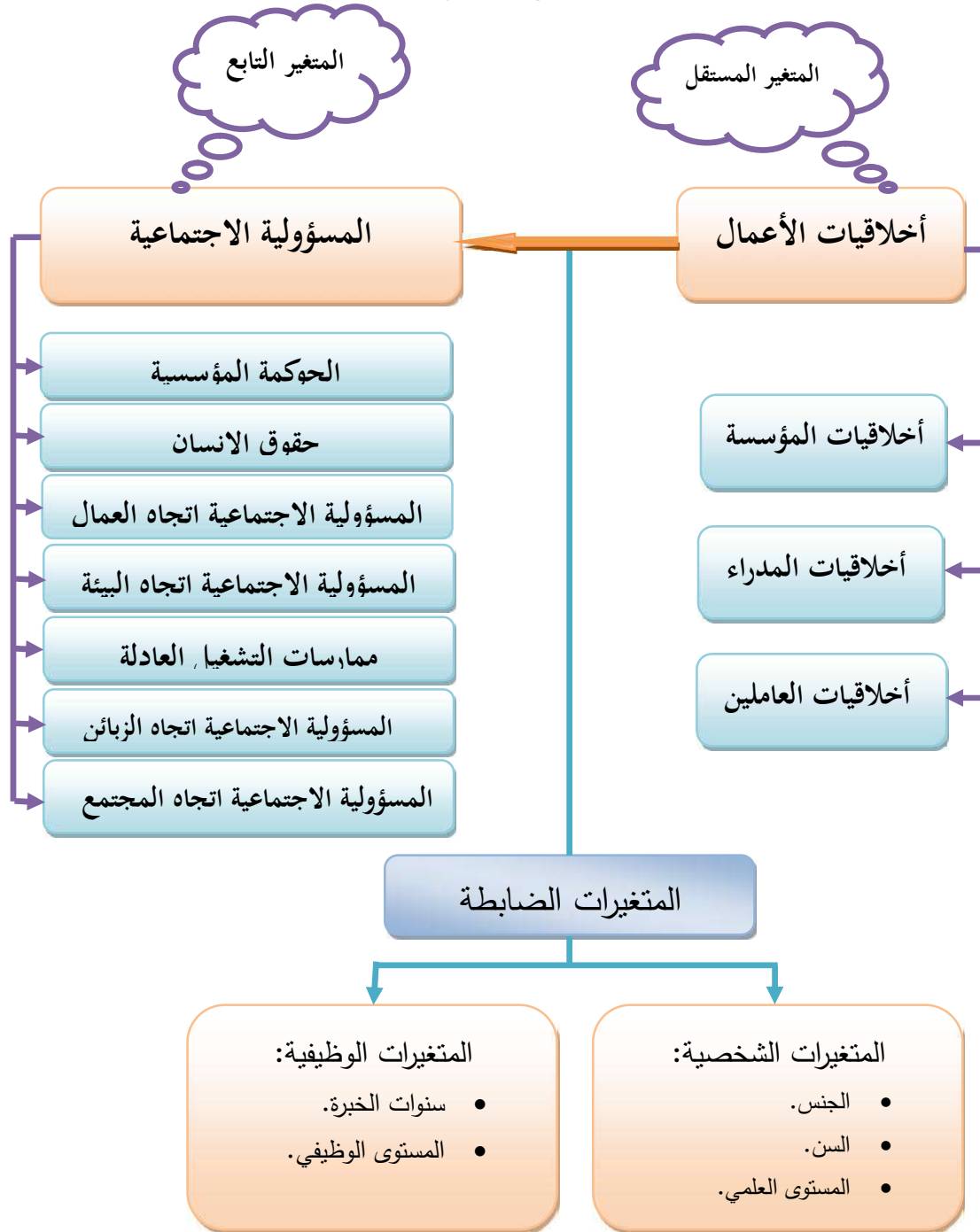
وعليه يمكننا القول أننا سوف نعتمد في دراستنا على قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال الأبعاد التالية: الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، المسؤولية

الفصل الثالث: طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها.

الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.

وفي ضوء ما سبق، وبعد اتضاح أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال)، وأبعاد المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات)، وكيفية الحصول عليها، يمكننا تمثيل أنموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2-3) يوضح: أنموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على تحليل الدراسات السابقة.

ثانياً- مراحل تطوير أداة الدراسة.

اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان كأداة للدراسة، وهو عبارة عن جدول منظم لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة¹، ويساعد هذا الاستبيان على قياس اتجاهات المبحوثين حول أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في الجزائر.

01 - بناء أداة الدراسة (الاستبانة).

لتحقيق أهداف الدراسة قمنا باختيار الاستبانة كأداة لجمع البيانات الضرورية ذلك لأنها تعتبر من أدوات البحث العلمي لجمع البيانات، كما تم الاستعانة بباقي أدوات البحث العلمي مثل: المقابلات الشخصية، الملاحظة لتأكيد ودعم صحة البيانات المتحصل عليها.

انطلاقاً من نموذج الدراسة المذكور سابقاً، واعتماداً على الدراسات السابقة والأدب النظري تم تطوير وتصميم استبانة وذلك لتحقيق أهداف وأغراض الدراسة، كما أننا راعينا أن تكون الأداة شاملة وتغطي جميع متغيرات وأبعاد الدراسة، كما حرصنا على أن تعطي صورة واقعية عن حقيقة الممارسات المرتبطة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى تفادي المصطلحات الغامضة والأسئلة القابلة للتأويل، ومنه تم صياغة عبارات وفقرات تتميز بالوضوح والبساطة، وبعد وضع صورة أولية لأداة الدراسة، قمنا باختبار صدق محتواها، كما يلي:

02 - صدق أداة الدراسة:

ويقصد بصدق الأداة أن استمارة الدراسة صالحة للقياس أم لا، وأنها تشتمل على كل العناصر والأبعاد التي تدخل في الدراسة، بالإضافة إلى وضوح وبساطة فقرات ومفرداتها، وبذلك تكون الاستبانة مفهومة وسهلة وبسيطة بالنسبة للمبحوثين، ويسهل عليهم الإجابة على كافة الأسئلة بدون تأويل أو تحيز. للتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بقياس الصدق الظاهري، حيث قمنا بعرض النموذج الأولي للاستبانة على الأستاذ المشرف وبعد التشاور وإبداء موافقته قمنا بعرضها وتحكيمها، وذلك بعرضها على العديد من المحكمين من مختلف الجامعات الجزائرية، وطلبنا منهم إبداء آرائهم حول مدى انتماء العبارات بالنسبة للمحاور والأبعاد التابعة لها، بالإضافة إلى مدى سلامة التعبير اللغوي للعبارات المكونة للاستبانة. كما أكدنا على ضرورة إعطاء ملاحظات واقتراحات بشأن تعديلات في صياغة العبارات أو حذف ما يرويه غير مناسب أو إضافة عبارات جديدة، ومن أجل تسهيل مهمة المحكمين قمنا بتصميم نموذج استبانة خاص بالمحكمين، وذلك لتسهيل مهمتهم*.

تم إرسال الاستبانة للتحكيم ابتداء من يوم نوفمبر 2016 إلى غاية مارس 2017، ويمكن تقسيم المحكمين إلى مجموعتين، الأولى وهي مجموعة من الأكاديميين والأساتذة الجامعيين الذين يدرسون

¹ - علي سليم العلوانة، أساليب البحث العلمي في العلوم الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 1996، ص163.

* - للاطلاع على الاستبانة الخاصة بالتحكيم، أنظر إلى الملحق رقم (01)، ص192.

بالعديد من الجامعات الجزائرية والذين لديهم اهتمامات وتخصصات لها علاقة بالموضوع*، أما المجموعة الثانية وهي مجموعة من المهنيين الذين لديهم قدر كبير من الخبرة والذين يشغلون مناصب ذات علاقة بالموضوع، ومنهم خبراء في مجال المسؤولية الاجتماعية في الجزائر، كما تم الاعتماد على المقابلة لبعض هؤلاء الخبراء لمناقشة الاستبانة وتحكيمها ومحاولة الخروج بأداة قابلة لقياس ومعالجة إشكالية الدراسة، وتحقيق أهدافها.

وبعد استرجاع ردود المحكمين تم دراسة وتحليل آرائهم، ودراسة ملاحظاتهم، والتي كانت في الغالب تحتوي على نفس الملاحظات والتي يمكن إدراجها في النقاط التالية:

- أغلب ردود المحكمين إيجابية، بحيث اتفق أغلب المحكمين على صلاحية الاستبانة وقابليتها لقياس مشكلة الدراسة.

- أغلب ملاحظات المحكمين كانت تدور على ضرورة تبسيط فقرات الاستبانة وصياغتها بأبسط صورة ممكنة.

- كما أكد جل المحكمين على عدم استعمال المفردات الأكاديمية قدر المستطاع، وذلك باستبدالها بكلمات يستطيع أفراد العينة من فهمها.

- ضرورة تقليل عدد الفقرات إلى أقل عدد ممكن، بحيث تم إجراء تعديل وفق ذلك وتم اختيار 51 سؤالاً لدراسة المشكلة بالإضافة إلى خمسة أسئلة للبيانات الشخصية والوظيفية، بحيث أصبح مجموع العبارات إلى 56 عبارة.

- ضرورة الحذر عند صياغة بعض الفقرات بطريقة عكسية في الاستبانة، خصوصاً عند المعالجة الإحصائية، حتى لا تؤثر سلباً على نتائج الدراسة.

03- الصورة النهائية لأداة الدراسة.

بعد التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، وانطلاقاً من ملاحظات وآراء المحكمين قمنا ببناء الاستبانة الجديدة في الشكل النهائي**، وتتكون مما يلي:

الصفحة الأولى: عبارة عن رسالة تعريفية بطبيعة الدراسة وأهدافها، بالإضافة إلى تحفيز المستجوبين على ضرورة الإجابة، مع ضمان سرية المعلومات وإنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، بالإضافة إلى بيان طريقة الإجابة.

الجزء الأول: البيانات الشخصية، حيث يتناول هذا الجزء المعلومات الوظيفية والشخصية لأفراد العينة، ويحتوي على خمسة أسئلة وهي: نوع الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي.

* - للاطلاع على قائمة الأساتذة الجامعيين المحكمين، يرجى الاطلاع على الملحق رقم (03)، ص 206.

** - للاطلاع على الاستبانة النهائية يمكن مراجعة الملحق رقم (02)، ص 201.

الجزء الثاني: يحتوي على الفقرات المتعلقة بالمتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال)، وينقسم إلى ثلاثة محاور وزعت فقراتها كما يلي:

الجدول رقم (3-4) يوضح: توزيع فقرات متغير أخلاقيات الأعمال.

المحور	الأبعاد	الفقرات
أخلاقيات الأعمال	أخلاقيات المؤسسة	الفقرات من 01 - 05.
	أخلاقيات المدراء	الفقرات من 06 - 10.
	أخلاقيات العاملين	الفقرات من 11 - 16.

المصدر: من إعداد الطالب.

الجزء الثالث: يتناول الفقرات المتعلقة بالمتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)، وينقسم إلى سبعة أبعاد، وزعت فقراتها كما يلي:

الجدول رقم (3-5) يوضح: توزيع فقرات متغير المسؤولية الاجتماعية.

المحور	الأبعاد	الفقرات
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية وفق معيار RS 26000	الحوكمة المؤسسية	الفقرات من 17 - 21.
	حقوق الانسان	الفقرات من 22 - 26.
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال	الفقرات من 27 - 31.
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	الفقرات من 32 - 36.
	ممارسات التشغيل العادلة	الفقرات من 37 - 41.
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	الفقرات من 42 - 46.
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	الفقرات من 47 - 51.

المصدر: من إعداد الطالب.

ثالثا- تطبيق أداة الدراسة (الاستبانة).

المقصود هنا بتطبيق أداة الدراسة هي الخطوات والإجراءات التي تم من خلالها توزيع الاستبانة على عينة الدراسة.

01- مجتمع وعينة الدراسة.

قبل الشروع في أي دراسة لابد على الباحث من تحديد مجتمع الدراسة المناسب، والذي يعرفه صالح النجار وآخرون، بأنه المجموعة الكلية أو المجموعة الكاملة من الناس، أو الأحداث، أو الأشياء¹. للقيام بالدراسة الميدانية قمنا باختيار مجموعة من المؤسسات التي شاركت في مشروع (Mena RS- 26000 Projot ISO)، المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط وفقا للمعيار الدولي أيزو

¹ - صالح النجار وآخرون، أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي، دار حامد، عمان، 2009، ص 86.

26000 المبرمج في المدة ما بين 2011 و2014، ولكن البرنامج تأخر إلى ما بعد ذلك، ولقد شاركت الجزائر ممثلة بمجموعة من المؤسسات (حوالي 12 مؤسسة ما بين عمومية واقتصادية) إلا أنه وفي النهاية استطاعت ثلاث مؤسسات فقط من النجاح وتحقيق نتائج جيدة في هذا المشروع، ومن بينها مؤسستين اقتصاديتين وهما مؤسسة روية للعصائر الطبيعية (NCA ROUIBA) ومؤسسة (SACACE) لتصنيع الأكياس المنسوجة من مادة البولي بروبيلين، بالإضافة إلى مؤسسة عمومية وهي المؤسسة الوطنية للمراقبة التقنية للأشغال العمومية (CTTP)، وقد تم استبعاد هذه الأخيرة لكون الدراسة تقتصر على المؤسسات الاقتصادية فقط.

بناءً على طبيعة الدراسة وأهدافها فإن مجتمع الدراسة المستهدف هو مجموع الإطارات بمختلف المستويات الإدارية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة دنيا) بالمؤسستين الاقتصاديتين سابقتي الذكر. حاولنا استعمال توزيع الاستبانة على كل أفراد مجتمع الدراسة أي استعمال أسلوب الحصر الشامل، وذلك لكي تتمتع الدراسة بأكثر دقة ومصداقية، حيث قمنا وبالتعاون مع مسؤولي الإدارة في كلا المؤسستين بتوزيع الاستبانة على مجموع إطارات المؤسستين بمختلف المستويات الإدارية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة دنيا)، حيث قمنا بتوزيع حوالي 46 استبانة في مؤسسة روية للعصائر الطبيعية، أما مؤسسة SACACE، فقد أرسلنا الاستبانة إلى المسؤولة الإدارية عبر البريد الإلكتروني وهي بدورها قامت بطبعة وتوزيعه على مجموع أفراد عينة الدراسة بالمؤسسة والبالغ عددهم 18.

02- توزيع أداة الدراسة (الاستبانة):

بعد ضبط الشكل النهائي لأداة الدراسة، تم توزيع هذه الأداة على عينة الدراسة المختارة سابقا، وذلك وفقا للخطوات التالية:

- عرض الاستبانة النهائية على المشرف الذي أعطى موافقته على توزيع الاستبانة على أفراد العينة.
- بعد تحديد مجتمع وعينة الدراسة تم الاتصال بالمؤسستين محل الاختيار، ورغم صعوبة الأمر في البداية إلى أنه وبعد شرح أهداف الدراسة قُوبِلَ طلب توزيع الاستبانة بالقبول، حيث قمنا بمحاولة إجراء مقابلات مباشرة مع مدراء المؤسستين، ومنه تم المقابلة فعلا مع المدير العام لمؤسسة روية للعصائر السيد سليم عثمانى، بالإضافة إلى مقابلة السيدة تونسي كهينة المكلفة بالإدارة في مؤسسة روية، أما بالنسبة لمؤسسة SACACE فقد تم إجراء مقابلة مباشرة مع السيدة طاوسي خديجة وهي المكلفة بموضوع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، كما أن السيدتين كهينة وخديجة يعتبران خبيرتين معتمدتين من طرف المعهد الوطني للتقييس في مجال المسؤولية الاجتماعية وهما المسؤولتين عن تطبيق مؤسستيهما للمسؤولية الاجتماعية.
- لضمان الموضوعية وعدم التحيز وبعد الاتفاق مع إدارتي المؤسستين على أن يتم توزيع الاستبانة من طرف أحد العمال في إدارة المؤسسة، وبعد عملية توزيع الاستبانة قمنا بعملية استرجاع الاستثمارات حيث

تمت بحلول منتصف جوان 2018، حيث تم استرجاع (51) استثماراً من مجموع (64) استثماراً موزعة، أي بنسبة بلغت حوالي (80%)، في حين تم فقد (13) استثماراً، بنسبة بلغت حوالي (20%)، وفيما يلي يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-6): عدد الاستثمارات المسترجعة والمفقودة.

النسبة %	العدد	الاستثمارات
100	64	الاستثمارات الموزعة
80	51	الاستثمارات المسترجعة
20	13	الاستثمارات المفقودة

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الاسترجاع كبيرة، حيث بلغت حوالي (80%) وذلك راجع إلى تأكيدنا لأفراد العينة أن هذه البيانات لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي مع ضمان سرية المعلومات الشخصية والوظيفية بالإضافة إلى عدم الحاجة لذكر الاسم واللقب في البيانات الشخصية، بالإضافة إلى وضوح العبارات، وبعد الاطلاع على الاستبيانات المسترجعة تم إلغاء استمارتين، وذلك لعدم الإجابة عن بعض العبارات، ومنه عدد الاستثمارات القابلة للدراسة هي (49) استثماراً، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-7): الاستثمارات المقبولة والاستثمارات الملغاة.

النسبة %	العدد	الاستثمارات
100	51	الاستثمارات المسترجعة
04	02	الاستثمارات الملغاة
96	49	الاستثمارات المقبولة

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال الجدول رقم (3-7) نلاحظ أن نسبة الاستثمارات الملغاة بلغت حوالي (04%)، أما عدد الاستثمارات الصالحة (49)، أي بنسبة بلغت (96%)، وهي نسبة الاستثمارات المقبولة والصالحة للدراسة، وهي مجموع الاستثمارات القابلة للتفريغ في برنامج SPSS ودراستها وتحليلها.

المطلب الثاني: اختبار صلاحية أداة الدراسة.

قبل البدء في عرض نتائج الدراسة وتحليلها، لا بد من اختبار صلاحية أداة الدراسة، ولتحقيق ذلك قمنا بإجراء العديد من الاختبارات الإحصائية المتخصصة.

أولاً- المفاهيم والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها وكذا اختبار الفرضيات، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الذي يرمز له اختصاراً بـ (SPSS) النسخة السابعة عشر، وبذلك قمنا بالعديد من الاختبارات والأساليب الإحصائية ونذكر منها:

- مقاييس الإحصاء الوصفي: لوصف خصائص مجتمع الدراسة اعتمدنا على التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري لمعرفة طبيعة اتجاهات أفراد العينة، وتقدير مدى تحقق الأبعاد والمتغيرات التي تشكل الدراسة.

- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس مدى صدق أداة الدراسة قمنا بقياس العلاقة الارتباطية بين الفقرات والأبعاد والمتغيرات التابعة لها عن طريق استخدام معامل الارتباط بيرسون.

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): وذلك من أجل قياس ثبات الدراسة، حيث يأخذ هذا المعامل قيم تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد فهذا يعني أن الدراسة تتميز بثبات أكثر.

- معامل تضخم البيانات (Inflation Factory Variance-VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance)، للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

- معامل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis): لقياس أثر بُعد أو متغير واحد على بعد أو متغير واحد آخر.

- معامل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis): لقياس أثر مجموعة من الأبعاد والمتغيرات المستقلة على أبعاد ومتغيرات تابعة.

- اختبار (T-test) للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة اتجاه متغيرات الدراسة تبعا للعوامل الشخصية والوظيفية التي تقسم إلى فئتين، مثل نوع الجنس (ذكر/ أنثى).

- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA (One Way Analysis of Variance): للتعرف على وجود فروق ذات دلالة إحصائية من عدمها في آراء المستجوبين اتجاه متغيرات الدراسة تبعا للعوامل الشخصية والوظيفية التي تقسم لأكثر من فئتين.

- اختبار (LSD) للمقارنات البعدية: من أجل التعرف على صالح الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين فئات المتغيرات الشخصية والوظيفية، وذلك في حال وجود فروق ذات دلالة معنوية من خلال اختبار تحليل التباين الأحادي.

ثانيا- الطريقة المستخدمة في قياس الاتجاهات والمستويات

للإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في محاولة التعرف على أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار أيزو 26000، كان لزاما علينا التعرف على اتجاهات المبحوثين نحو الفقرات المكونة لأبعاد ومتغيرات الدراسة، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على الأسئلة المغلقة في أداة الدراسة (الاستبيان) والمصممة وفق نموذج ليكرت الخماسي الذي يعد الأنسب لمثل هذه الدراسات، حيث كانت اقتراحات الإجابة كالاتي: (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا)، ليتم الاختيار بينها للإجابة على السؤال المطروح، ومن ثم نقوم بالتعليق على نتائج الإجابات بعد تحويلها إلى أرقام و نسب مئوية و تحصيل النتائج التي تم استنتاجها من الإجابات الواردة في الاستبيان، ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا أوزان لاحتمالات الإجابة الخمسة سابقة الذكر، وفيما يلي توضيح لذلك:

الجدول رقم (3-8): الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة..

الأوزان	خيارات الإجابة
5	دائما
4	غالبا
3	أحيانا
2	نادرا
1	أبدا

المصدر: معز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية، جدة، 2008، ص 540، (بتصرف).

انطلاقا من الأوزان الموضحة في الجدول السابق ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية (5÷4=0.8)، وبعد ذلك تم إضافة 0.8 إلى أقل قيمة في المقياس وهو الواحد، أي (1+0.8=1.8)، ومنه مجال المتوسط المرجح من 1 حتى 1.79 يوافق الاتجاه أبدا)، ثم (1.8+0.8=2.6)، أي أن المجال من 1.8 حتى 2.59 توافق الاتجاه نادرا)، وهكذا حتى نصل إلى مجال الاتجاه دائما والذي يتراوح متوسطه المرجح بين (4.2 و5)، وفيما يلي جدول يوضح المتوسط الحسابي المرجح الاتجاه الموافق له:

الجدول رقم (3-9) يوضح: المتوسطات المرجحة والاتجاهات الموافقة لها

الاتجاه	المتوسط الحسابي
أبدا	(1 - 1.79)
نادرا	(1.8 - 2.59)
أحيانا	(2.6 - 3.39)
غالبا	(3.4 - 4.19)
دائما	(4.2 - 5)

المصدر: معز عبد الفتاح، مرجع سبق ذكره، ص 541، (بتصرف).

مما سبق نستنتج بأن تحديد الاتجاه العام نحو كل فقرة من فقرات الاستبانة يكون وفق ما يلي:

- إذا كان المتوسط المرجح للعبارة يتراوح ما بين (1.0- 1.79) فهذا يعني أن الاتجاه العام هو أبدا.
- إذا كان المتوسط المرجح للعبارة يتراوح ما بين (1.8- 2.59) فهذا يعني أن الاتجاه العام هو نادرا.
- إذا كان المتوسط المرجح للعبارة يتراوح ما بين (2.6- 3.39) هذا يعني أن الاتجاه العام هو أحيانا.
- إذا كان المتوسط المرجح للعبارة يتراوح ما بين (3.4- 4.19) فهذا يعني أن الاتجاه العام هو غالبا.
- إذا كان المتوسط المرجح للعبارة يتراوح ما بين (4.2- 5.00) فهذا يعني أن الاتجاه العام هو دائما.

لتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد ومتغير، تم استخدام المقياس الثلاثي (مرتفع، متوسط، منخفض)، ولتحديد القيم الموافقة لها تم اللجوء إلى حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد الفئات المذكورة سابقا للحصول على طول الخلية (3/4=1.33)، وبعد ذلك نقوم بإضافة هذا العدد إلى أقل قيمة وهي الواحد، وتستمر الإضافة حتى الوصول إلى أعلى قيمة وهي العدد خمسة، والنتائج تظهر في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-10) يوضح: المتوسطات المرجحة للأبعاد والمتغيرات والمستويات الموافق لها.

المستوى	المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	(2.33 - 1)
متوسط	(3.67 - 2.34)
مرتفع	(5 - 3.68)

المصدر: من إعداد الطالب.

من خلال الجدول السابق نستنتج أن تحديد مستوى الأهمية للأبعاد والمتغيرات في هذه الدراسة سوف تكون وفق ما يلي:

- إذا كانت قيمة المتوسط المرجح تتراوح بين (1.00- 2.33) فهذا يعني أن مستوى التحقق منخفض.
- إذا كانت قيمة المتوسط المرجح تتراوح بين (2.34- 3.67) فهذا يعني أن مستوى التحقق متوسط.
- إذا كانت قيمة المتوسط المرجح تتراوح بين (3.68- 5.00) فهذا يعني أن مستوى التحقق مرتفع.

المطلب الثالث: اتساق وثبات أداة الدراسة

أولاً- الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

بعد التأكد من الصدق الظاهري ننتقل إلى اختبار آخر يسمى بالاتساق الداخلي لأداة الدراسة، حسب (أمسكران) فإنه يمكن التعرف على مدى الاتساق الداخلي من خلال التعرف على الارتباط بين الفقرات المكونة لكل بُعد والبعد ككل،¹ ومن أجل ذلك قمنا بحساب معامل الارتباط (بيرسون) بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

¹ - أمسكران، طرق البحث في الإدارة: مدخل لبناء المهارات، ترجمة علي بسيوني، دار المريخ للنشر، الرياض، 2006، ص 294.

الجدول رقم (3-11): معاملات الارتباط بين فقرات محور أخلاقيات الأعمال مع الأبعاد التي تنتمي لها.

محور أخلاقيات الأعمال					
أخلاقيات العاملين		أخلاقيات المدراء		أخلاقيات المؤسسة	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.79**	11	0.90**	06	0.91**	01
0.76**	12	0.90**	07	0.93**	02
0.83**	13	0.84**	08	0.86**	03
0.75**	14	0.84**	09	0.79**	04
0.71**	15	0.79**	10	0.79**	05
0.777**	16	**دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) *دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن جميع معاملات الارتباط موجبة، أي أن هناك علاقة طردية بين جميع فقرات أخلاقيات الأعمال والأبعاد التابعة لها، كما نلاحظ أن أعلى قيمة كانت التي تربط الفقرة (02) والبعد الذي تنتمي إليه بقيمة بلغت (0.93)، أما أن أقل قيمة كانت مقابل الفقرة (15) بقيمة بلغت (0.70)، كما أن كل معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01).

الجدول رقم (3-12): معاملات الارتباط بين فقرات محور المسؤولية الاجتماعية مع الأبعاد التي تنتمي لها.

محور المسؤولية الاجتماعية							
المسؤولية اتجاه البيئة		ممارسات العمل		حقوق الانسان		الحوكمة المؤسسية	
معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة
0.745**	32	0.847**	27	0.797**	22	0.695**	17
0.823**	33	0.844**	28	0.811**	23	0.886**	18
0.813**	34	0.855**	29	0.895**	24	0.863**	19
0.714**	35	0.897**	30	0.545**	25	0.831**	20
0.880**	36	0.712**	31	0.564**	26	0.813**	21
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع		المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن		ممارسات التشغيل العادلة			
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.706**	47	0.642**	42	0.823**	37		
0.763**	48	0.871**	43	0.836**	38		
0.631**	49	0.851**	44	0.440**	39		
0.755**	50	0.768**	45	0.850**	40		
0.319*	51	0.803**	46	0.738**	41		
*دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)				**دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات برنامج SPSS.

من خلال الجدول (3-12)، نلاحظ أن جميع معاملات الارتباط موجبة، أي أن هناك علاقة طردية بين جميع فقرات المسؤولية الاجتماعية والأبعاد التابعة لها، حيث نلاحظ أن أعلى قيمة كانت التي تربط الفقرة (30) والبعد الذي تنتمي إليه بقيمة بلغت (0.897)، أما أن أقل قيمة كانت مقابل الفقرة (51) بقيمة بلغت (0.319)، كما أن كل معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05). وفي الأخير يمكن القول بأن أداة الدراسة تتمتع بمصدقية عالية وصلاحية كبيرة للتطبيق الميداني، وذلك بسبب قوة الارتباط الداخلي بين جميع الفقرات والأبعاد التابعة لها.

ثانياً- الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد المقاييس لبيان مدى صدق أداة الدراسة، حيث من خلاله سوف نقيس مدى ارتباط كل بعد من الأبعاد بالمتغير الذي ينتمي إليه، ومن أجل ذلك تم استخدام معامل الارتباط (بيرسن)، وفي الجدول التالي توضيح لذلك:

الجدول رقم(3-13): معاملات الارتباط بين الأبعاد والمتغيرات التابعة لها

المسؤولية الاجتماعية		أخلاقيات الأعمال	
معامل الارتباط	البعد	معامل الارتباط	البعد
0.89**	الحوكمة المؤسسية	0.90**	أخلاقيات المؤسسة
0.79**	حقوق الانسان	0.91**	أخلاقيات المدراء
0.91**	ممارسات العمل	0.68**	أخلاقيات العاملين
0.62**	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	**دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)	
0.85**	ممارسات التشغيل العادلة	* دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)	
0.53**	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن		
0.69**	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع		

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن جميع المعاملات موجبة، ومنه وجود علاقة طردية بين جميع الأبعاد والمتغيرات التابعة لها، كما نلاحظ أن كل معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، ومنه يمكننا القول بأن أداة الدراسة تتميز بمصدقية عالية وصالحة للقياس.

ثالثاً- ثبات أداة الدراسة

بعد التأكد من صلاحية أداة الدراسة نقوم الآن بالتأكد من ثباتها، بحساب معامل الثبات الذي يقيس مدى استقرار الاستبانة وعدم تناقضها، أي أنها ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حال ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، ومنه استقرار نتائج الدراسة وعدم تغييرها بشكل كبير في حالة إعادة توزيعها عدة مرات في أوقات مختلفة، ولحساب معامل الثبات اعتمدنا

على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يعد من أفضل الطرق للدلالة على ثبات أداة الدراسة، وحسب (أمسكران) فإن معامل الثبات كلما اقترب من (1) كلما كان ثبات أداة الدراسة أعلى، من خلال الجدول التالي سنوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل بُعد من أبعاد الدراسة، بالإضافة إلى معامل ثبات المتغيرات الرئيسية، ومعامل الثبات الكلي:

الجدول رقم(3-14) يوضح: معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة.

ألفا كرونباخ	أبعاد الدراسة
0.93	أخلاقيات الأعمال
0.94	أخلاقيات المؤسسة
0.94	أخلاقيات المدراء
0.95	أخلاقيات العاملين
0.94	المسؤولية الاجتماعية
0.94	الحوكمة المؤسسية
0.94	حقوق الانسان
0.94	ممارسات العمل
0.95	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة
0.94	ممارسات التشغيل العادلة
0.95	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن
0.95	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع
0.94	الاتجاه العام

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات برنامج SPSS.

من خلال الجدول (3-14) نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ الإجمالي بلغ (0.94) وهذه نسبة ثبات ممتازة وتدل على ثبات عالٍ جداً تتمتع به أداة الدراسة ككل، وقد تم رصد معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات للمحور الأول والذي يعالج موضوع أخلاقيات الأعمال (0.94)، أما المحور الثاني فقد بلغ معامل الثبات له (0.93)، كما أن معاملات الثبات لكل بُعد من أبعاد الدراسة تراوحت ما بين (0.94 و 0.95)، وهي نسب ممتازة تعبر على مدى ثبات أداة الدراسة.

المبحث الثالث: الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

في هذا المبحث سنقوم بتحليل معطيات المحور الأول من أداة الدراسة، والمتمثل في البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، الأول يعالج الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، السن، المستوى التعليمي)، أما المطلب الثاني فيدرس الخصائص الوظيفية للمبحوثين (سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

المطلب الأول: الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة

في هذا المطلب سنعمل على تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث تم تقسيم هذا المطلب إلى ثلاث فروع وهي أولاً تحليل توزيع أفراد العينة حسب الجنس (ذكر/أنثى)، ثانياً توزيع أفراد العينة من حيث السن، وفي الأخير توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، وفيما يلي أهم النتائج المحصل عليها.

أولاً- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

يمثل الجدول التالي تلخيصاً للنتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجدول رقم (3-15): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

نوع الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	37	75.5%
أنثى	12	24.5%
المجموع	49	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (3-15) بأن الجنس الغالب في عينة الدراسة هم الذكور بنسبة تفوق (75%) من مجموع أفراد العينة، أي 37 ذكراً، فيما بلغت نسبة الإناث حوالي (25%)، حيث بلغ مجموع الإناث في العينة المدروسة سوى 12 أنثى، وفيما يلي يمكننا تمثيل النتائج السابقة في الشكل التالي.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

إن البيانات أعلاه توضح مدى تركيز العنصر الذكوري في المؤسسة، ويمكن تفسير هذا التفاوت الكبير بين الجنسين في طبيعة ومتطلبات العمل في المؤسسات محل الدراسة، حيث أن نشاط المؤسسات المبحوثة تعمل في المجال الصناعي وتعتمد بدرجة كبيرة على الجانب الفني والتقني، كما أن مقر المؤسسات المبحوثة يقع في المنطقة الصناعية وبعيدة نوعاً ما على المحيط العمراني وهو ما يمكن اعتباره سبباً في التفاوت بين عدد الجنسين في العينة.

ثانياً- تحليل خصائص العينة من حيث السن:

لتحليل خصائص العينة من حيث السن قسمنا أفراد العينة إلى أربعة فئات عمرية، و فيما يلي الجدول يوضح تقسيم أفراد العينة حسب السن:

الجدول رقم(3-16): توزيع عينة الدراسة حسب السن.

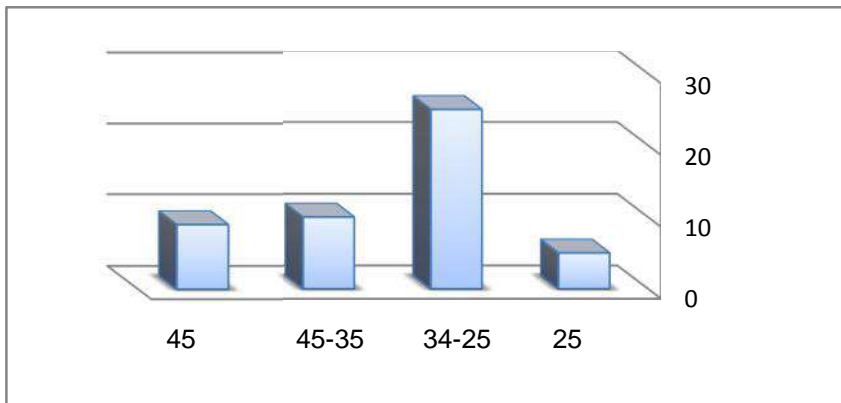
العمر	التكرار	النسبة%
أقل من 25	05	10
من 25-34	25	51
من 35-45	10	21
أكثر من 45	09	18
المجموع	49	100

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة المدروسة هم من فئة الشباب، حيث جاءت الفئة العمرية البالغة من (25-34 سنة) في المرتبة الأولى وبنسبة بلغت (51%)، تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية من (35-45 سنة)، حيث بلغت حوالي (21%)، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفئة العمرية (أكثر من 45 سنة)، بنسبة بلغت حوالي (18%)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) وذلك بنسبة لا تتعدى (10%).

كما يمكننا تمثيل النتائج السابقة التي تبين توزيع أفراد العينة حسب السن في الشكل التالي.

الشكل رقم (3-4): توزيع عينة الدراسة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

مما سبق يمكن أن نلاحظ أن غالبية أفراد العينة هم من فئة الشباب حيث لا تتعدى أعمارهم عن 45 سنة وذلك بنسبة فاقت (80%) من مجموع أفراد العينة ويمكن تفسير ذلك في أن نسبة الشباب في الجزائر كبيرة جدا تفوق (70%)، بالإضافة إلى رؤية إدارة المؤسستين محل الدراسة في الاهتمام بفئة الشباب وإعطائهم أولوية عند التوظيف نظرا للإنتاجية العالية وما يتميزون به من نشاط، كما يمكن تفسيره على أنه نابع من التزام المؤسستين بالمسؤولية اتجاه فئة الشباب.

ثالثا- تحليل خصائص العينة من حيث المستوى التعليمي:

لتحليل خصائص عينة الدراسة من حيث المستوى قمنا بتقسيمها إلى ثلاثة مستويات تعليمية، المستوى الأول هو المستوى العالي (ماجستير/ دكتوراه)، ثم المستوى الثاني وهو التعليم الجامعي (ليسانس/ مهندس)، وفي الأخير المستوى المتدني وهو مستوى التعليم الثانوي فما أقل.

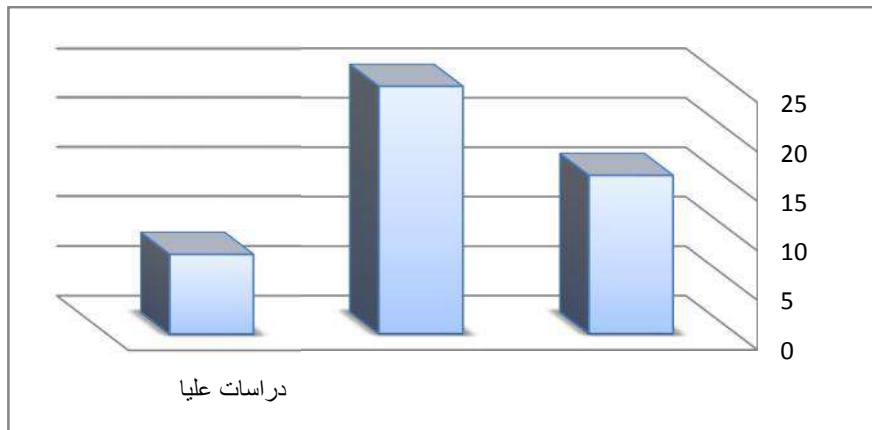
الجدول رقم(3-17): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
32.7	16	ثانوي فأقل
51	25	جامعي (ليسانس)
16.3	08	دراسات عليا (ماجستير/ دكتوراه)
100	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم(3-17)، نلاحظ أن عدد أفراد العينة ذوو المستوى الجامعي جاء في المرتبة الأولى بنسبة حوالي(51%)، يليها عدد الأفراد ذوو المستوى المتدني (الثانوي فأقل) بنسبة حوالي (33%)، وفي المرتبة الأخيرة أصحاب المستوى العالي بنسبة بلغت حوالي (16%)، كما يمكننا تمثيل النتائج السابقة في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-5): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

ويمكن تفسير النتائج السابقة والتي تبين أن أغلب أفراد العينة هم من أصحاب الشهادات إلى طبيعة المناصب التي يشغلونها، حيث أن أفراد العينة هم إطارات فاعلة ويشغلون مناصب مهمة في المؤسسات محل الدراسة، كما يمكن تفسير طغيان هذه الفئة هو طبيعة عمل المؤسسات المبحوثة، حيث أنها تعتمد أساساً على المهندسين في المجال الصناعي.

المطلب الثاني: الخصائص الوظيفية لأفراد عينة الدراسة

من خلال هذا المبحث سنقوم بدراسة وتحليل أهم الخصائص الوظيفية لأفراد العينة، وذلك من خلال جانبين مهمين وهما الخبرة العملية والمستوى الوظيفي.

أولاً- تحليل خصائص العينة من حيث الخبرة:

لتحليل خصائص العينة من حيث الخبرة قسمنا سنوات الخبرة إلى أربعة أقسام حسب درجة القدم وعدد السنوات التي قضاها العامل في المؤسسة، وفيما يلي جدول يوضح أهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (3-18) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

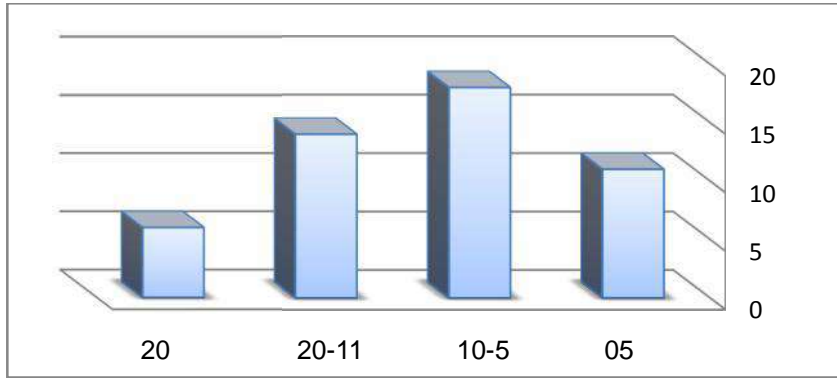
النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
22.4	11	أقل من 05
36.7	18	من 5-10
28.6	14	من 11-20
12.2	06	أكثر من 20
100.0	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (3-18)، نلاحظ أن في المرتبة الأولى الأفراد الحاملون لخبرة عملية من 5 إلى 10 سنوات، بنسبة بلغت حوالي 37%، بما مجموعه 18 فرداً من أفراد العينة، تليها الفئة التي لها خبرة من 11-20 سنة، بنسبة تفوق 28%، أي ما مجموعه 14 فرداً من أفراد العينة، في حين جاءت فئة الأشخاص الذين لهم خبرة تقل عن 05 سنوات بما مجموعه 11 فرداً أي بنسبة بلغت أكثر من 22%، وفي الأخير حلت الفئة التي تفوق 20 سنة خدمة بنسبة بلغت حوالي 12% أي 06 أشخاص.

فيما يلي تمثيل النتائج السابقة التي تبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-6): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الشكل السابق، يمكننا القول بأن ما مجموعه 20 عاملاً يملكون خبرة عالية تفوق 11 سنة خدمة، بنسبة تفوق (40%)، كما أن ما نسبته (65%) من أفراد العينة يملكون خبرة جيدة ما بين (5 إلى 20 سنة) خبرة عملية وهذا ما يسمح للعامل بأداء عمله بكفاءة وفعالية،

ثانياً- تحليل خصائص العينة من حيث المستوى الوظيفي.

فيما يلي تحليل أهم النتائج المتعلقة بتوزيع أفراد العينة من حيث المستوى الوظيفي، حيث تم تقسيم المستوى الوظيفي إلى ثلاث مستويات (إدارة عليا والذي يشغلون منصب مدير عام أو نائب مدير عام، إدارة وسطى ممثلة في مدير مديرية أو نائبه أو رئيس قسم أو نائبه، إدارة دنيا وهي فئة تشمل رئيس شعبة أو رئيس فرقة)، وفيما يلي توضيح لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-19): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي.

النسبة %	التكرار	المستوى الوظيفي
4	02	إدارة عليا
43	21	إدارة وسطى
53	26	إدارة دنيا (تشغيلية)
100.0	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (3-19)، نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم من الإدارة الدنيا بنسبة فاقت (53%)، تليها الأفراد العاملين من الإدارة الوسطى بنسبة حوالي (43%)، وفي الأخير الأفراد العاملين في الإدارة العليا، يمكننا اعتبار نتائج توزيع العاملين حسب المستوى الوظيفي طبيعي، لأنه يتوافق مع الواقع العملي في المؤسسات المبحوثة.

خلاصة.

من خلال هذا الفصل حاولنا التطرق إلى طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها، عن طريق ثلاثة مباحث، حيث حاولنا في المبحث الأول التعرف على مشروع المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (Projet MENA RS – ISO 26000)، بالإضافة إلى عرض حالات نموذجية لمؤسسات اقتصادية جزائرية شاركت في هذا المشروع وأهم ما حققته من نتائج.

أما في المبحث الثاني فقد تم التعريف بطبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها وذلك من خلال تحديد الإطار المنهجي للدراسة كمطلب أول، وذلك بالتعرف على كيفية بناء أنموذج الدراسة ثم مراحل تطوير أداة الدراسة، وكيفية تطبيقها، كما تم التعرف على عينة الدراسة والمكونة من إطارات مؤسستي (NCA-Rouiba) للعصائر و(SACACE) للتغليف، أما في المطلب الثاني فقد حاولنا إبراز أهم الأساليب والمفاهيم الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة، حيث تم التأكد من مدى صلاحية أداة الدراسة، عن طريق اختبار الصدق البنائي ومنه توصلنا إلى أنها تتمتع باتساق داخلي عالٍ وذلك ما تعكسه العلاقة الطردية بين جميع الفقرات والأبعاد التابعة لها، كما توصلنا إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للدراسة ككل بلغ أكثر من (0.94) وهذا ما يدل على أن الدراسة تتمتع بثبات ممتاز وهذا ما يدعم مصداقيتها.

أما في المبحث الثالث والأخير فقد تم تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، حيث توصلنا إلى نتائج مفادها أن الذكور يمثلون ما نسبته (75%) من أفراد العينة، كما أن أغلب المبحوثين من الشباب، بالإضافة إلى أن أغلبهم من أصحاب الشهادات الجامعية، أما بالنسبة للخصائص الوظيفية فنلاحظ أن أغلب أفراد العينة من ذوي الخبرة المتوسطة، مع ملاحظة أن أغلب المبحوثين ينتمون إلى الإدارة التشغيلية.

وعلى ضوء ما سبق وبعد التعرف على الطريقة والمنهجية المتبعة، وكذا دراسة وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية، سنحاول في الفصل التالي تحليل آراء المستجوبين اتجاه متغيرات وأبعاد الدراسة، بالإضافة إلى دراسة مدى صحة الفرضيات وتحليل أهم النتائج المتحصل عليها.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة نتائج

الدراسة الميدانية.

تمهيد:

بعدما تعرفنا على طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها في الفصل السابق، ننتقل الآن إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها ومحاولة تحليلها وتفسيرها، حيث سنحاول دراسة مستوى أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات محل الدراسة، وذلك عن طريق قياس اتجاهات المبحوثين حول فقرات الدراسة المكونة لأبعاد ومتغيرات الدراسة، وبعد ذلك سنعمل على اختبار فرضيات الدراسة الميدانية، حيث سنسعى أولاً إلى التعرف على طبيعة الأثر والعلاقة الارتباطية لأبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) بصفة مستقلة ومجموعة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة من وجهة نظر إطارات المؤسسات محل الدراسة، وفي الختام سنقوم بدراسة وتحليل التباين في اتجاهاتهم وآرائهم حول أبعاد ومتغيرات الدراسة تبعاً لاختلاف العوامل الشخصية والوظيفية.

وفي هذا الإطار سنتناول هذا الفصل المتعلق بعرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية وفق التقسيم التالي:

- **المبحث الأول:** مستوى أخلاقيات الأعمال في المؤسسات المبحوثة.
- **المبحث الثاني:** مستوى المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المبحوثة
- **المبحث الثالث:** اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: مستوى أخلاقيات الأعمال في المؤسسات من وجهة نظر أفراد العينة

من خلال هذا المبحث سنعمل على دراسة وتحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو محور أخلاقيات الأعمال، وسنتناول ذلك من خلال مطلبين، الأول دراسة اتجاهات المبحوثين اتجاه أخلاقيات الأعمال وأبعاده بشكل كلي، أما في المطلب الثاني فقد عالج اتجاهات المبحوثين اتجاه الفقرات المكونة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، أي دراسة كل بُعد على حدة.

المطلب الأول: اتجاهات أفراد العينة اتجاه متغير أخلاقيات الأعمال وأبعاده (بشكل كلي)

في هذا المطلب سنقوم بدراسة وتحليل معطيات المتغير المستقل ألا وهو أخلاقيات الأعمال، وذلك من خلال ثلاثة أبعاد أساسية وهي أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين، كما هو موضح فيما يلي:

الجدول (1-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة اتجاه أخلاقيات الأعمال

المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التبني
أخلاقيات المؤسسة	3.86	1.05	2	مرتفع
أخلاقيات المدراء	3.53	1.04	3	متوسط
أخلاقيات العاملين	4.03	0.67	1	مرتفع
أخلاقيات الأعمال	3.82	0.76		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (1-4) نلاحظ أن مستوى أخلاقيات الأعمال في المؤسسات المبحوثة كان مرتفعاً وذلك من وجهة نظر أفراد العينة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (3.82)، وانحراف معياري يقدر بـ (0.76)، أما من حيث ترتيب أبعاده فقد احتل بُعد أخلاقيات العاملين المرتبة الأولى، يليه بُعد أخلاقيات المؤسسة حيث سجلنا تحقيقه بمستوى مرتفع، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة جاء بُعد أخلاقيات المدراء بمستوى تبني متوسط.

مما سبق نستنتج أن مستوى أخلاقيات الأعمال في المؤسسات المبحوثة وفق إجابات أفراد عينة الدراسة مرتفع، وهذا ما يتوافق مع الدراسات التالية: (موسى محمد يعقوب محمد، 2012)، (عطاء الله بشير نويقة، 2016) ودراسة (جنان شهاب أحمد، 2013).

من أجل التفصيل أكثر سوف نقوم بتحليل إجابات المبحوثين في عينة الدراسة اتجاه كل بعد من أبعاد أخلاقيات الأعمال كل على حدة.

المطلب الثاني: اتجاهات أفراد العينة اتجاه فقرات الدراسة المكونة لأبعاد أخلاقيات الأعمال

من خلال هذا المطلب سنقوم بدراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة اتجاه الفقرات المكونة لأبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين)، أي دراسة كل بُعد على حدة (بشكل جزئي)، كما هو موضح فيما يلي:

أولاً- تحليل إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بُعد أخلاقيات المؤسسة.

يحتوي بُعد أخلاقيات المؤسسة على الفقرات المرقمة من (01 إلى 05)، ومن أجل تحليلها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وبذلك نستطيع تحديد الاتجاه الغالب على كل فقرة، ومن ثم الاتجاه الغالب على البعد ككل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(4-2): إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بُعد أخلاقيات المؤسسة.

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أخلاقيات المؤسسة
غالبًا	3	1.26	4.00	تمتلك المؤسسة قيمة تنظيمية مبنية على الأخلاق.
غالبًا	1	1.21	4.10	قامت المؤسسة بصياغة قانون داخلي مبني على أسس أخلاقية
غالبًا	4	1.36	3.83	تدرك المؤسسة أهمية خلق ثقافة أخلاقية تتعلق بعمل الأفراد وتطوير مهاراتهم في اتخاذ القرارات الصحيحة
أحيانًا	5	1.29	3.28	تقوم المؤسسة بتنظيم ندوات ودورات تدريبية تعمل على التوعية الأخلاقية في العمل بشكل دوري.
غالبًا	2	1.01	4.06	لدى المؤسسة فهم دقيق لما يجب أن يكون عليه السلوك الصحيح والمناسب.
مرتفع		1.05	3.86	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على جمل عبارات بُعد أخلاقيات المؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح للبعد (3.86) وانحراف معياري (1.05). انطلاقاً من نتائج الجدول السابق يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لبعد أخلاقيات المؤسسة من حيث موافقة أفراد العينة المدروسة تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل، وذلك بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

✓ جاءت العبارة رقم (02) والتي تضمنت: "قامت المؤسسة بصياغة قانون داخلي مبني على أسس أخلاقية" في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.10) وانحراف معياري (1.21).

✓ جاءت العبارة رقم (05) التي تضمنت "لدى المؤسسة فهم دقيق لما يجب أن يكون عليه السلوك الصحيح والمناسب" في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.06) وانحراف معياري (1.01).

✓ جاءت العبارة رقم (01) التي تضمنت "تمتلك المؤسسة قيما تنظيمية مبنية على الأخلاق" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.00) وانحراف معياري (1.26).

✓ جاءت العبارة رقم (03) التي تضمنت "تدرك المؤسسة أهمية خلق ثقافة أخلاقية تتعلق بعمل الأفراد وتطوير مهاراتهم في اتخاذ القرارات الصحيحة" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.83) وانحراف معياري (1.36).

✓ جاءت العبارة رقم (04) التي تضمنت "تقوم المؤسسة بتنظيم ندوات ودورات تدريبية تعمل على التوعية الأخلاقية في العمل بشكل دوري" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.28) وانحراف معياري (1.29).

في ضوء ما سبق يمكننا القول بأن أفراد العينة في المؤسسات المبحوثة لديهم قناعة ورضا كبيرين بأخلاقيات المؤسسة، وأن المؤسسة تتمتع بمستوى عال من الأخلاقيات.

ثانياً- تحليل إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد أخلاقيات المدراء.

يحتوي بعد أخلاقيات المدراء على الفقرات المرقمة من (06 إلى 10)، ومن أجل تحليلها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك لتحديد الاتجاه الغالب على كل فقرة، وعلى البعد ككل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(4-3): إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد أخلاقيات المدراء

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أخلاقيات المدراء	
3	غالباً	1.31	3.55	يتصرف المدراء بأسلوب يحظون من خلاله بثقة واحترام العاملين	06
1	غالباً	1.28	3.81	يعمل مدراء المؤسسة على مكافحة السلوكيات غير الأخلاقية والتقليل منها داخل المؤسسة	07
5	أحياناً	1.19	3.14	يعمل المدراء على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشاكل	08
2	غالباً	1.22	3.71	يتميز مدراء المؤسسة بالقيم الأخلاقية الحسنة (الصدق، الثقة)	09
4	غالباً	1.04	3.45	يفضل مدراء المؤسسة أسلوب النصح بدلاً من العقاب في حالة مخالفة أو تقصير بعض العمال في أداء بعض أعمالهم	10
متوسط		1.04	3.53	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على جُل عبارات بُعد أخلاقيات المدراء، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (3.53) والانحراف المعياري (1.04).

انطلاقاً من نتائج الجدول السابق يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لبُعد أخلاقيات المدراء من حيث موافقة أفراد العينة المدروسة تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل قوة، بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

✓ جاءت العبارة رقم (07) التي تضمنت "يعمل مدراء المؤسسة على مكافحة السلوكيات غير الأخلاقية والتقليل منها داخل المؤسسة" في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.81) وانحراف معياري (1.28).

✓ جاءت العبارة رقم (09) التي تضمنت "يتميز مدراء المؤسسة بالقيم الأخلاقية الحسنة (الصدق، الثقة)" في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.71) وانحراف معياري (1.22).

✓ جاءت العبارة رقم (06) التي تضمنت "يتصرف المدراء بأسلوب يحظون من خلاله بثقة واحترام العاملين" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.55) وانحراف معياري (1.31).

✓ جاءت العبارة رقم (10) التي تضمنت "يفضل مدراء المؤسسة أسلوب النصح بدلا من العقاب في حالة مخالفة أو تقصير بعض العمال في أداء بعض أعمالهم" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.45) وانحراف معياري (1.04).

✓ جاءت العبارة رقم (08) التي تضمنت "يعمل مدراء المؤسسة على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشاكل" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.14) وانحراف معياري (1.19).

مما سبق يمكننا القول بأن مدراء المؤسسة يتمتعون بمستوى مقبول من الأخلاقيات، بالمقارنة مع نتائج الدراسات السابقة، نلاحظ أن الدراسة الحالية تتوافق إلى حدٍ ما مع دراسة (جبار عبيد كاظم الدراجي، 2011)، غير أن الاختلاف كان في مستوى الأخلاقيات للمدراء، حيث أن الدراسة الحالية توصلت إلى توفر مستوى متوسط من الأخلاقيات بينما الدراسة السابقة توصلت إلى توفر مستوى مرتفع من الأخلاقيات لدى مدراء المؤسسات المبحوثة.

ثالثاً- تحليل إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد أخلاقيات العاملين.

يحتوي بعد أخلاقيات العاملين على الفقرات المرقمة من (11 إلى 16)، من أجل تحليلها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وبذلك تحديد الاتجاه الغالب على كل فقرة، ومن ثم الاتجاه الغالب على البعد ككل، وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي:

الجدول رقم(4-4): إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد أخلاقيات العاملين

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أخلاقيات العاملين	
6	غالباً	1.00	3.77	يؤدي العاملون مهامهم بكل أمانه وصدق ونزاهة.	11
4	غالباً	0.82	4.10	تتميز العلاقات التي تربط العمال بالمودة والاحترام.	12
1	دائماً	0.81	4.20	يعمل العمال بجهد من أجل تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة	13
2	غالباً	0.87	4.16	يلتزم العمال بأوقات العمل (احترم أوقات الدخول والخروج).	14
5	غالباً	0.88	3.81	يقوم العمال بالتبليغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي داخل المؤسسة	15
3	غالباً	0.84	4.14	يؤدي العمال مهامهم وفق القانون مهما كانت العراقيل والصعوبات	16
	مرتفع	0.67	4.03	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول رقم(4-4) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على جُل عبارات بعد أخلاقيات العاملين، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (4.03) والانحراف المعياري (0.67)، انطلاقاً من نتائج الجدول السابق يمكن ترتيب الفقرات المُشكلة لبعد أخلاقيات العاملين من حيث موافقة أفراد العينة المدروسة تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل قوة، وذلك بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة كما يلي:

- ✓ جاءت العبارة رقم (13) في المرتبة الأولى والتي تنص على: "يعمل عمال المؤسسة بجهد من أجل تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة"، من حيث درجة موافقة أفراد عينة الدراسة، بمتوسط حسابي مرجح بلغ (4.20) وانحراف معياري يقدر بـ (0.81).
- ✓ جاءت العبارة رقم (14) في المرتبة الثانية والتي تضمنت "يلتزم العمال بأوقات العمل (احترم أوقات الدخول والخروج)"، من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.16) وانحراف معياري (0.87).

✓ جاءت العبارة رقم (16) التي تضمنت "يؤدي العمال مهامهم وفق القانون مهما كانت العراقيل والصعوبات" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.14) وانحراف معياري (0.84).

✓ جاءت العبارة رقم (12) التي تضمنت "تتميز العلاقات التي تربط العمال بالمودة والاحترام" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.10) وانحراف معياري (0.82).

✓ جاءت العبارة رقم (15) التي تضمنت "يقوم العمال بالتبليغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي داخل المؤسسة" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.81) وانحراف معياري (0.88).

✓ جاءت العبارة رقم (11) التي تضمنت "يؤدي العاملون مهامهم بكل أمانه وصدق ونزاهة" في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد العينة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.77) وانحراف معياري (1.00).

المبحث الثاني: تحليل معطيات محور المسؤولية الاجتماعية (المتغير التابع)

من خلال هذا المبحث سنقوم بدراسة وتحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو محور المسؤولية الاجتماعية، حيث تم تناول ذلك من خلال مطلبين، الأول دراسة اتجاهات المبحوثين اتجاه المسؤولية الاجتماعية وأبعاده كمتغيرات كلية، أما في المطلب الثاني فقد عالج اتجاهات المبحوثين اتجاه الفقرات المكونة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، أي كلُّ بُعد على حِدَا (بشكل جزئي).

المطلب الأول: اتجاهات أفراد العينة اتجاه متغير المسؤولية الاجتماعية.

من خلال هذا المطلب سنحاول دراسة وتحليل معطيات المتغير التابع ألا وهو محور المسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال القضايا الجوهرية السبعة للمعيار الدولي ISO 26000، وهي: الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، وفيما يلي يمكن تلخيص النتائج المتحصل عليها في الجدول التالي:

الجدول رقم(4-5): اتجاهات أفراد العينة اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التبني
الحوكمة المؤسسية	4.08	0.87	3	مرتفع
حقوق الانسان	3.97	0.88	4	مرتفع
ممارسات العمل	3.80	0.94	6	مرتفع
المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	4.31	0.63	2	مرتفع

الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

مرتفع	7	0.89	3.75	ممارسات التشغيل العادلة
مرتفع	1	0.53	4.60	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن
مرتفع	5	0.69	3.89	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع
مرتفع		0.60	4.06	المسؤولية الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (4-5) نلاحظ أن مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المبحوثة كان مرتفعاً من وجهة نظر أفراد العينة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (4.06) والانحراف المعياري (0.60)، كما نلاحظ أن جميع الأبعاد حققت مستويات مرتفعة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.75-4.60) في حين أن الانحرافات تراوحت بين (0.53 و 0.94).

أما من حيث ترتيب أبعاده فقد جاءت كالتالي: بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن في المرتبة الأولى، يليه بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، وفي المرتبة الثالثة جاء بُعد الحوكمة المؤسسية، أما في المرتبة الرابعة فقد حل بُعد حقوق الانسان، وفي المرتبة الخامسة جاء بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، وحلّ في المرتبة السادسة بُعد ممارسات العمل، وأخيراً وفي المرتبة السابعة بُعد ممارسات التشغيل العادلة.

على ضوء ما سبق نستنتج أن المؤسسات محل الدراسة تتبنى المسؤولية الاجتماعية بدرجة مرتفعة، أما بالمقارنة مع الدراسات السابقة فنلاحظ أن هذه النتيجة تتوافق مع نتائج الدراسات التالية: (عطاء الله بشير نويقة، 2016)، (مراد سليم عطيان وآخرون، 2016) ودراسة (جنان شهاب أحمد، 2013)، من حيث مستوى تبني المؤسسات المبحوثة للمسؤولية الاجتماعية، كما تتقاطع الدراسة الحالية مع دراسة كل من (مقدم وهيبية، 2013/2014) و(مسان كرومية، 2013/2014) ودراسة (محمد فلاق، 2013) حيث أن هذه الدراسات الثلاث توصلت إلى أن مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية كان بدرجة متوسطة في المؤسسات المبحوثة، من أجل التفصيل أكثر سوف نقوم بتحليل إجابات المبحوثين اتجاه كل بُعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية على حدة.

المطلب الثاني: اتجاهات أفراد العينة اتجاه الفقرات المكونة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

فيما يلي تحليل لإجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص أبعاد المسؤولية الاجتماعية (حوكمة المؤسسة، حقوق الانسان، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع) كل على حدة، كما هو موضح فيما يلي:

أولاً- تحليل إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بُعد الحوكمة المؤسسية. يحتوي بُعد الحوكمة المؤسسية على الفقرات المرقمة من (17 إلى 21)، ومن أجل تحليلها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لها، وبذلك تحديد الاتجاه الغالب على كل فقرة، ومن ثم الاتجاه الغالب على البعد ككل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (4-6): إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بُعد الحوكمة المؤسسية

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الحوكمة المؤسسية	
4	غالباً	1.04	3.96	تعمل المؤسسة على الاستغلال الأمثل للموارد المالية والطبيعية والبشرية	17
2	غالباً	1.05	4.16	تحرص المؤسسة على العمل وفق إطار قانوني وأخلاقي	18
3	غالباً	1.23	4.12	تقوم المؤسسة بالإفصاح عن المعلومات الصحيحة والصادقة حول أداؤها بشكل دوري ومنتظم	19
4	غالباً	1.11	3.96	تتبع المؤسسة عند اتخاذها القرارات مصالح جميع الأطراف ذات الصلة مثل: المجتمع، العمال، الزبائن، البيئة.	20
1	دائماً	0.86	4.20	تعمل المؤسسة على تطوير الاستراتيجيات والأهداف التي تعكس التزامها بمسؤولياتها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه	21
	مرتفع	0.87	4.08	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول رقم (4-6) أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة مرتفعة على جُل عبارات بُعد الحوكمة المؤسسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (4.08) والانحراف المعياري (0.87). انطلاقاً من نتائج الجدول السابق يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لبُعد الحوكمة المؤسسية من حيث موافقة أفراد العينة المدروسة تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل قوة وذلك بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له كما يلي:

- ✓ جاءت العبارة رقم (21) في المرتبة الأولى والتي تضمنت "تعمل المؤسسة على تطوير الاستراتيجيات والأهداف التي تعكس التزامها بمسؤولياتها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه"، من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.20) وانحراف معياري (0.86).
- ✓ جاءت العبارة رقم (18) في المرتبة الثانية والتي تنص على "تحرص المؤسسة على العمل وفق إطار قانوني وأخلاقي"، من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.16) وانحراف معياري (1.05).

✓ جاءت العبارة رقم (19) في المرتبة الثالثة، والتي تضمنت "تقوم المؤسسة بالإفصاح عن المعلومات الصحيحة والصادقة حول أدائها بشكل دوري ومنتظم" من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.12) وانحراف معياري (1.23).

✓ وفي المرتبة الرابعة جاءت العبارتين رقم (17،20) في المرتبة الرابعة والثلاثين تضمنتا ما يلي على التوالي: "تعمل المؤسسة على الاستغلال الأمثل للموارد المالية والطبيعية والبشرية"، "تراعي المؤسسة عند اتخاذها القرارات مصالح" حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح للعبارتين (3.96) وانحراف معياري (1.05 و 1.11) على التوالي.

في ضوء ما سبق نستنتج أن المؤسسات المبحوثة تهتم بموضوع الحوكمة المؤسسية، وهذا ما هو واضح في إجابات أفراد العينة، وما يدعم ذلك إشراف مدير مؤسسة روية للعصائر الطبيعية على إنشاء موقع إلكتروني لنشر مفهوم الحوكمة والتعريف بأهميتها في الجزائر، بالإضافة إلى الإشراف على العديد من المحاضرات والملتقيات في مجال الحوكمة ورعايتها ماديا ومعنويا.

ثانيا- تحليل إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد حقوق الانسان.

يحتوي بعد حقوق الانسان على الفقرات المرقمة من (22-26)، ومن أجل تحليلها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وبذلك تحديد الاتجاه الغالب على كل فقرة، والاتجاه الغالب على البعد ككل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(4-7): إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد حقوق الانسان

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حقوق الانسان	
3	غالبا	1.25	3.82	تعمل المؤسسة على احترام حقوق العمال في جميع الظروف.	22
5	غالبا	1.15	3.79	تضمن المؤسسة للعاملين حرية الرأي والتعبير.	23
4	غالبا	1.13	3.81	تضمن المؤسسة للعاملين الحق في التعلم.	24
1	أبدا	0.96	4.55	تقوم المؤسسة بتوظيف أطفال دون سن 18، لأداء بعض الأعمال	25
2	غالبا	1.36	3.89	تحتترم المؤسسة حق العمال في إنشاء النقابات.	26
مرتفع		0.88	3.97	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول رقم(4-7) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على أغلب عبارات بعد حقوق الانسان، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (3.97) والانحراف المعياري (0.88).

انطلاقاً من نتائج الجدول السابق يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لُبعد حقوق الانسان من حيث موافقة أفراد العينة تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل قوة وذلك بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

- ✓ جاءت العبارة رقم (25) في المرتبة الأولى، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (4.55) والانحراف المعياري (0.96)، مع العلم أن هذه العبارة تم طرحها في الاستمارة الموجهة لأفراد العينة بطريقة سلبية تقوم المؤسسة بتوظيف أطفال دون سن 18 لأداء بعض الأعمال" أم المعالجة في برنامج SPSS فقد تم بطريقة ايجابية وذلك لكي تتناسب مع باقي العبارات من حيث المعالجة.
- ✓ جاءت العبارة رقم (26) "تحتزم المؤسسة حق العمال في إنشاء النقابات" في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.89) وانحراف معياري (1.36).
- ✓ جاءت العبارة رقم (22) التي تضمنت "تعمل المؤسسة على احترام حقوق العمال في جميع الظروف" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.82) وانحراف معياري (1.25).
- ✓ جاءت العبارة رقم (24) تضمنت: "تضمن المؤسسة للعاملين الحق في التعلم" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.81) وانحراف معياري (1.13).
- ✓ جاءت العبارة رقم (23): "تضمن المؤسسة للعاملين حرية الرأي والتعبير" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.79) وانحراف معياري (1.23).

ثالثاً- تحليل إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد ممارسات العمل.

يحتوي بعد ممارسات العمل على الفقرات المرقمة من (27-31)، ولتحليلها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لها، وذلك لتحديد الاتجاه الغالب على كل فقرة، ومن ثم الاتجاه الغالب على البعد ككل، وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي:

الجدول رقم(4-8): إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد ممارسات العمل

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات العمل	
4	غالباً	1.24	3.57	توفر المؤسسة نظام أجور مناسب يتوافق مع الجهود المبذولة من طرف العاملين.	27
3	غالباً	1.17	3.63	توفر المؤسسة البرامج التدريبية اللازمة من أجل تنمية قدرات ومهارات العاملين.	28
5	غالباً	1.19	3.43	تراعي المؤسسة الظروف الاقتصادية والاجتماعية للعمال لتحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والعملية	29
2	غالباً	1.09	3.98	توفر المؤسسة الظروف المناسبة لأداء العمل مثل التهوية،	30

الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

				الإضاءة، فترات الراحة، العطل.	
1	دائماً	0.96	4.43	توفر المؤسسة معدات الأمان والسلامة اللازمة للوقاية من الحوادث و الأمراض المهنية	31
	مرتفع	0.94	3.80	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول رقم (4-8) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على جُل عبارات بعد ممارسات العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (3.80) وانحراف معياري يقدر بـ (0.94). انطلاقاً من نتائج الجدول السابق يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لبُعد ممارسات العمل من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل قوة وذلك بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له، كما يلي:

- ✓ جاءت العبارة رقم (31) التي تضمنت "توفر المؤسسة معدات الأمان والسلامة اللازمة للوقاية من الحوادث و الأمراض المهنية" في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.43) وانحراف معياري (0.96).
- ✓ جاءت العبارة رقم (30) التي تضمنت "توفر المؤسسة الظروف المناسبة لأداء العمل مثل التهوية، الإضاءة، فترات الراحة، العطل" في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.98) وانحراف معياري (1.09).
- ✓ جاءت العبارة رقم (28) التي تضمنت "توفر المؤسسة البرامج التدريبية اللازمة من أجل تنمية قدرات ومهارات العاملين" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.63) وانحراف معياري (1.17).
- ✓ جاءت العبارة رقم (27) التي تضمنت "توفر المؤسسة نظام أجور مناسب يتوافق مع الجهود المبذولة من طرف العاملين" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.57) وانحراف معياري (1.24).
- ✓ جاءت العبارة رقم (29) التي تضمنت "تراعي المؤسسة الظروف الاقتصادية والاجتماعية للعمال لتحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والعملية" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.43) وانحراف معياري (1.19).

في ضوء ما سبق يمكننا القول بأن المؤسسات محل الدراسة تهتم بممارسات العمل وهذا كما هو واضح في النتائج المبينة في الجدول السابق والذي يبين مستوى عالٍ من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، ولعلّ ما يدعم هذه النتيجة، أن مؤسسة روية للعصائر قامت بالتعاقد مع عيادة طبية

وفتحت فرعا لها في المؤسسة لتقديم خدمات صحية للعمال وعائلاتهم، كما تتضمن العديد من التخصصات بما فيها جراحة الأسنان*،

بالمقارنة مع نتائج الدراسات السابقة نلاحظ توافق هذه النتيجة مع دراسة (مسان كرومية، 2014/2013)، كما أنها تتوافق إلى حدٍّ ما مع دراسة (مقدم وهيبة، 2014/2013)، حيث توصلت هذه الأخيرة إلى أن مستوى التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال كان بدرجة متوسطة.

رابعا- تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة:

يحتوي بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة على الفقرات المرقمة من (32-36)، ولتحليلها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وبذلك تحديد الاتجاه الغالب على كل فقرة، ومن ثم الاتجاه الغالب على البعد ككل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (4-9) يوضح: إجابات المبحوثين فيما يخص بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	
2	دائما	0.81	4.37	تسعى المؤسسة جاهدة إلى الحد من التلوث البيئي (الماء والهواء والتربة)	32
1	دائما	0.77	4.47	تسهر المؤسسة على تطوير منتجاتها لتكون صديقة للبيئة وغير ملوثة لها.	33
2	دائما	0.63	4.37	تقتني المؤسسة معدات وتقنيات تساهم في الحفاظ على البيئة	34
4	غالبا	1.00	4.00	تعمل المؤسسة بإقامة ندوات ودورات تدريبية للعمال للحفاظ على البيئة	35
3	دائما	0.78	4.35	تسهر المؤسسة على احترام القوانين والتشريعات المتعلقة بحماية البيئة.	36
مرتفع		0.63	4.31	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (4-9) نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على جُل عبارات بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (4.31) والانحراف المعياري (0.63).

* - تم التحصل على هذه المعلومة من خلال المقابلة مع السيدة تونسي كهيبة المسؤولة عن المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة رويبة للعصائر.

انطلاقاً من نتائج الجدول رقم (4-9) يمكننا ترتيب الفقرات المشكلة لبُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة من حيث موافقة أفراد العينة تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل قوة وذلك بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له كما يلي:

✓ جاءت العبارة رقم (33) التي تضمنت "تسهر المؤسسة على تطوير منتجاتها لتكون صديقة للبيئة وغير ملوثة لها" في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.47) وانحراف معياري (0.77).

✓ جاءت العبارتين رقم (32) و(34) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة والتي تضمنتا على التوالي "تقتني المؤسسة معدات وتقنيات تساهم في الحفاظ على البيئة" والعبارة "تسعى المؤسسة جاهدة إلى الحد من التلوث البيئي (الماء والهواء والتربة)" وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.37) وانحراف معياري (0.81 و0.63).

✓ جاءت العبارة رقم (36) التي تضمنت "تسهر المؤسسة على احترام القوانين والتشريعات المتعلقة بحماية البيئة" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.35) وانحراف معياري (0.78).

✓ جاءت العبارة رقم (35) التي تضمنت "تعمل المؤسسة بإقامة ندوات ودورات تدريبية للعمال للحفاظ على البيئة" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.00) وانحراف معياري (1.00).

في ضوء ما سبق نستنتج أن المؤسسات محل الدراسة تهتم بالجانب البيئي، وهذا ما يظهر من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة، ولعل ما يثبت صحة هذه النتيجة ويدعمها، أن كلا المؤسستين محل الدراسة متحصلة على المواصفة الدولية أيزو* 14000 والتي تبين أن المؤسستين تعملان وفق المعايير الدولية التي تحافظ على البيئة، بالإضافة لما قامت به مؤسسة SASACE من تطوير لأخبار مائية غير ضارة بالبيئة*.

بمقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، نلاحظ أنها تتوافق مع الدراسات التالية: (عطاء الله بشير نويقة، 2016)، و(مسان كرومية، 2014/2013)، كما أن دراسة (مقدم وهيبية، 2014/2013) توصلت إلى نتيجة مفادها أن المؤسسات المبحوثة تلتزم بمسئوليتها الاجتماعية اتجاه البيئة بمستوى متوسط.

* ISO 14000: مواصفة دولية تعنى بالبيئة، وهي تساعد المؤسسات على كيفية تقليل تأثير العمليات السلبية على البيئة.
** تم التحصل على هذه المعلومة من خلال المقابلة مع السيدة طاوسي خديجة والمسؤولة عن المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة SASACE.

خامسا - تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بعد ممارسات التشغيل العادلة.

يتكون بعد ممارسات التشغيل العادلة من الفقرات المرقمة من (37-41)، ومن أجل تحليلها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك لتحديد الاتجاه الغالب على كل فقرة، ومن ثم الاتجاه الغالب على البعد ككل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (4-10) يوضح: إجابات المبحوثين فيما يخص بعد ممارسات التشغيل العادلة

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات التشغيل العادلة	
2	غالبا	1.08	3.92	تعمل المؤسسة على مكافحة كل أشكال الفساد والرشوة.	37
5	أحيانا	1.26	3.31	تقيم المؤسسة ندوات ومحاضرات للعمال لزيادة وعيهم بمخاطر الفساد وطرق محاربتة.	38
1	دائما	0.89	4.47	تؤدي المؤسسة أنشطتها وفق القواعد والقوانين التنافسية اتجاه المنافسين (المنافسة النزيهة)	39
4	غالبا	1.39	3.35	تعمل المؤسسة على تشجيع المنافسة (العادلة والنزيهة) بين العمال عن طريق منح الحوافز والمكافآت	40
3	غالبا	1.28	3.69	تتجنب المؤسسة كافة أنواع الطرد التعسفي أو المعاملات غير العادلة من باب التهديد أو الترهيب للعمال.	41
	مرتفع	0.89	3.75	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول رقم (4-10) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على أغلب عبارات بعد ممارسات التشغيل العادلة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (3.75) والانحراف المعياري (0.89). انطلاقاً من نتائج الجدول السابق يمكن ترتيب الفقرات المشكّلة لبعد ممارسات التشغيل العادلة من حيث موافقة أفراد العينة المدروسة تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل قوة، بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

- ✓ جاءت العبارة رقم (39) في المرتبة الأولى والتي تضمنت "تؤدي المؤسسة أنشطتها وفق القواعد والقوانين التنافسية اتجاه المنافسين (المنافسة النزيهة)" من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.47) وانحراف معياري (0.89).
- ✓ جاءت العبارة رقم (37) في المرتبة الثانية والتي تنص على "تعمل المؤسسة على مكافحة كل أشكال الفساد والرشوة" من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.92) وانحراف معياري (1.08).

✓ جاءت العبارة رقم (41) التي تضمنت "تتجنب المؤسسة كافة أنواع الطرد التعسفي أو المعاملات غير العادلة من باب التهديد أو الترهيب للعمال" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.69) وانحراف معياري (1.28).

✓ جاءت العبارة رقم (40) التي تضمنت "تعمل المؤسسة على تشجيع المنافسة (العادلة والنزيهة) بين العمال عن طريق منح الحوافز والمكافآت" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.35) وانحراف معياري (1.39).

✓ جاءت العبارة رقم (38) التي تضمنت "تقيم المؤسسة ندوات ومحاضرات للعمال لزيادة وعيهم بمخاطر الفساد وطرق محاربتة" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.31) وانحراف معياري (1.26).

مما سبق نلاحظ أن المؤسسات محل الدراسة تحقق ممارسات تشغيل عادلة بمستوى مرتفع حسب آراء أفراد عينة الدراسة، ولعل ما يدعم هذه النتيجة أنه ومن خلال المقابلة مع ممثلي الإدارة في كلا المؤسستين نلاحظ أنه تم اعتماد مدونة لأخلاقيات العمل والتي من شأنها مكافحة كل سلوك غير مقبول وكذا تحديد السلوك المقبول والصحيح داخل المؤسسة.

سادسا - تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن:

يتكون بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن من الفقرات المرقمة من (42-45)، ومن أجل تحليلها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وبذلك تحديد الاتجاه الغالب على كل فقرة، ومن ثم الاتجاه الغالب على البعد ككل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (4-11): إجابات المبحوثين فيما يخص بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	
5	دائما	0.76	4.39	تقدم المؤسسة منتجاتها بأسعار مناسبة وتنافسية تتوافق والقدرة الشرائية للزبائن	42
3	دائما	0.66	4.67	تسعى المؤسسة على تقديم منتجات ذات نوعية وجودة عالية.	43
4	دائما	0.79	4.47	تتميز إعلانات المؤسسة بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها.	44
1	دائما	0.52	4.75	تعمل المؤسسة على أن تكون منتجاتها آمنة وغير ضارة.	45
2	دائما	0.64	4.71	تتضمن منتجات المؤسسة إرشادات ومعلومات واضحة بكيفية الاستعمال و مدة الصلاحية.	46
	مرتفع	0.53	4.60	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول (4-11) نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على كل عبارات بُعد المسؤولية اتجاه الزبائن، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (4.60) والانحراف المعياري (0.53). انطلاقاً من نتائج الجدول السابق يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن من حيث موافقة أفراد العينة المدروسة تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل قوة وذلك بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

✓ جاءت العبارة رقم (45) التي تضمنت "تعمل المؤسسة على أن تكون منتجاتها آمنة وغير ضارة" في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.75) وانحراف معياري (0.52).

✓ جاءت العبارة رقم (46) التي تضمنت "تتضمن منتجات المؤسسة إرشادات ومعلومات واضحة بكيفية الاستعمال و مدة الصلاحية" في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.71) وانحراف معياري (0.64).

✓ جاءت العبارة رقم (43) والتي تنص على: "تسعى المؤسسة على تقديم منتجات ذات نوعية وجودة عالية" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة، وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.67) وانحراف معياري (0.66).

✓ جاءت العبارة رقم (44) والتي تضمنت "تتميز إعلانات المؤسسة بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.47) وانحراف معياري (0.79).

✓ جاءت العبارة رقم (42) والتي تنص على "تقدم المؤسسة منتجاتها بأسعار مناسبة وتنافسية تتوافق والقدرة الشرائية للزبائن" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.39) وانحراف معياري (0.76).

مما سبق نستنتج أن مستوى اهتمام المؤسسات محل الدراسة بالزبائن مرتفع، وذلك راجع لأهمية الزبون بالنسبة للمؤسسات، كما نلاحظ أن المؤسسات محل الدراسة وكثاكر منها على أهمية الزبائن تحصلت على المواصفة ISO 9000 والتي تؤكد على أن هاته المؤسسات تراعي اهتمامات وتطلعات الزبائن، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة كل من (بشير نويقة، 2016) و (مقدم وهيبة، 2013/2014).

سابعا- تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع:

يتكون بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع من الفقرات المرقمة من (47 إلى 51)، ومن أجل تحليلها قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وبذلك تحديد الاتجاه الغالب على كل فقرة، ومن ثم الاتجاه الغالب على البعد ككل، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (4-12): إجابات المبحوثين فيما يخص بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	
5	أحيانا	1.36	3.16	تقوم المؤسسة برعاية أنشطة ثقافية ورياضية.	47
3	غالبا	1.07	3.75	تقوم المؤسسة بتقديم إعانات مادية ومعنوية لجمعيات خيرية مثل جمعيات حماية الطفولة، مراكز رعاية المعاقين...	48
2	غالبا	0.99	4.16	تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والقيم السائدة في المجتمع.	49
4	غالبا	1.16	3.65	توفر المؤسسة فرص عمل جديدة للتقليل من نسبة البطالة وسط المجتمع الذي تعمل فيه.	50
1	دائما	0.57	4.73	تستقبل المؤسسة طلاب الجامعات ومراكز التكوين لإجراء التبرصات وتنمية مهاراتهم.	51
مرتفع		0.69	3.89	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتبين من خلال الجدول رقم (4-12) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على جل عبارات بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح له (3.89) وانحراف معياري (0.69). انطلاقاً من نتائج الجدول السابق يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع من حيث موافقة أفراد العينة المدروسة تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل قوة وذلك بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

- ✓ جاءت العبارة رقم (51) التي تضمنت "تستقبل المؤسسة طلاب الجامعات ومراكز التكوين لإجراء التبرصات وتنمية مهاراتهم" في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.73) وانحراف معياري (0.57).
- ✓ جاءت العبارة رقم (49) التي تضمنت "تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والقيم السائدة في المجتمع" في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (4.16) وانحراف معياري (0.99).
- ✓ جاءت العبارة رقم (48) التي تضمنت "تقوم المؤسسة بتقديم إعانات مادية ومعنوية لجمعيات خيرية مثل جمعيات حماية الطفولة، مراكز رعاية المعاقين، دور الأيتام..." في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.75) وانحراف معياري (1.07).
- ✓ جاءت العبارة رقم (50) التي تضمنت "توفر المؤسسة فرص عمل جديدة للتقليل من نسبة البطالة وسط المجتمع الذي تعمل فيه" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.65) وانحراف معياري (1.16).

✓ جاءت العبارة رقم (47): "تقوم المؤسسة برعاية أنشطة ثقافية ورياضية" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي مرجح (3.16) وانحراف معياري (1.36).

مما سبق يمكننا القول بأن المؤسسات محل الدراسة تراعي اهتمامات المجتمع وتساهم في تنميته، وما يدعم ذلك ما تقوم به مؤسسة روية للعصائر الطبيعية من مساهمات مادية لدعم التراث الصحراوي في الجنوب الجزائري. والمساعدة على وضع العشب الاصطناعي لإحدى الملاعب الجوارية في منطقة روية*.

في ضوء ما سبق وبالمقارنة مع نتائج الدراسات السابقة نلاحظ أن هذه النتيجة تتوافق مع ما خلصت إليه دراسة (عطاء الله بشير نويقة، 2016) و(مسان كرومية، 2013/2014)، غير أنها تتعارض مع ما توصلت إليه دراسة (مقدم وهيبة، 2013/2014)، حيث توصلت إلى نتيجة مفادها أن المؤسسات المبحوثة لا تلتزم بمسئوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

سنعمل من خلال هذا المبحث على اختبار فرضيات الدراسة وذلك بدراسة طبيعة الأثر والعلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) وبين أبعاد المتغير التابع وهو (المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وفق معيار ISO 26000).

من أجل اختبار الفرضيات الإحصائية للدراسة الميدانية سنعتمد على تحليل الانحدار، لكن قبل ذلك سنقوم بالتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، وذلك بحساب معامل تضخم التباين (Inflation Factory Variance- VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل، والقاعدة تقول أنه إذا كان معامل تضخم البيانات (VIF) أكبر من (10) وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أقل من (0.05)، فإنه يمكن القول بأن هذا المتغير أو البعد له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى، وبالتالي سيؤدي ذلك إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار، والجدول التالي يوضح أهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول (4-13): اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح (Tolerance)

المتغير المستقل	VIF	Tolerance
أخلاقيات المؤسسة	2.85	0.35
أخلاقيات المدراء	2.89	0.34
أخلاقيات العمال	1.22	0.82

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

* تم التحصل على هذه المعلومات من خلال محاضرة قدمها مدير مؤسسة روية للعصائر السيد سليم عثمان في جامعة بسكرة.

من خلال الجدول رقم (4-13) نلاحظ أن قيم معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة أقل من (10)، حيث تراوحت بين (1.22 و 2.89)، كما أن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (0.34 - 0.82) وهي قيم أكبر من (0.05)، ومنه يمكننا القول بأنه لا يوجد ارتباط عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل (Multicollinearity)، وبناءً عليه يمكننا استعمال الانحدار الخطي دون حذف أي بُعد من أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال).

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقاً للمعيار الدولي أيزو 26000 في المؤسسات محل الدراسة".

من أجل اختبار صلاحية هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط، وكما لاحظنا أساسية يمكن القول بأن اختبار هذه الفرضية يمثل جوهر البحث لأنها تحقق الهدف الأساسي له، وفيما يلي أهم النتائج المحصل عليها:

أولاً- أثر أخلاقيات الأعمال (بصفة كلية) على تعزيز المسؤولية الاجتماعية (بصفة كلية).

الجدول (4-14): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

المتغيرات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std Error	معامل الانحدار Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)
الثابت	1.31	0.21	-	6.07	-
أخلاقيات الأعمال (X ₁)	0.69	0.06	0.87	12.5	0.00
معامل الارتباط (R)	0.87	نموذج الانحدار البسيط =			
معامل التحديد (R ²)	0.77	Y= 1.31+ 0.69X ₁ + e _i			
قيمة (F)	156.41				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-14) نلاحظ أن قيمة (F) بلغت (156.41)، وبقيمة معنوية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ومنه يمكننا القول بأن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

كما يتضح من الجدول السابق أن المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) يُفسر ما قيمته (77%) من التباين والتغير في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)، وهي قوة تفسيرية عالية، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين.

بالاعتماد على اختبار ستودنت (T) نلاحظ أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (12.5) وبقية معنوية (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ومنه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) على المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) بصفة كلية.

وبناءً على ما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مؤسستي روية للعصائر و SASACE للتغليف، وفقاً للمعيار الدولي أيزو 26000.

بالمقارنة مع نتائج الدراسات السابقة نلاحظ أن هذه النتيجة تتوافق مع نتائج الدراسات التالية: (عطاء الله بشير نويقة، 2016)، (أسامة محمد خليل الزيتاني، 2014)، ودراسة (جنان شهاب أحمد، 2013)، و(بدر الدين طالب، 2013) بالإضافة إلى دراسة (Nor Suziwana Hj Tahir, 2013).

ثانياً- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المبحوثة. لمعرفة أي الأبعاد المستقلة المكونة لأخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) الأكثر تأثيراً على المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) في المؤسسات المبحوثة، استخدمنا الانحدار الخطي المتعدد، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-15): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

المتغيرات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std Error	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة sig
الثابت	1.70	0.25	-	6.83	-
أخلاقيات المؤسسة (X ₁₁)	0.18	0.06	0.31	2.76	0.01
أخلاقيات المدراء (X ₁₂)	0.34	0.06	0.58	5.14	0.00
أخلاقيات العمال (X ₁₃)	0.10	0.07	0.11	1.52	0.14
معامل الارتباط (R)	0.89				
معامل التحديد (R ²)	0.80				
قيمة (F)	61.62				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال معطيات الجدول (4-15) أن نتائج اختبار فيشر كانت كما يلي: قيمة (F) المحسوبة (61.62)، وقيمتها الاحتمالية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($=0.05$)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

من خلال نتائج الجدول السابق نلاحظ أن أبعاد المتغير المستقل، أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تفسر ما قيمته (80%) من التباين والتغير في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، أي أن هناك أثرا ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية، مع ملاحظة أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين.

في ضوء نتائج معاملات الانحدار (B)، وبالاعتماد على اختبار ستودنت (T) يمكننا القول بأن المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال ببعديه (أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات المدراء) لهما أثر على متغير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المبحوثة، بدلالة أن قيم (T) المحسوبة بلغت (2.76) و (5.14) وبقيمة احتمالية بلغت (0.01) و (0.00) على التوالي، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة ($=0.05$).
مما سبق يمكننا القول أن:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات المدراء) على المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO26000) في المؤسستين محل الدراسة.

كما نلاحظ أيضا من الجدول السابق أن بعد أخلاقيات العمال ليس له تأثير على متغير المسؤولية الاجتماعية، حيث بلغت قيم (T) المحسوبة (1.52)، وبقيمة معنوية بلغت (0.14) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة ($=0.05$)، ومنه يمكننا القول أن:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العاملين على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار الدولي أيزو 26000 في المؤسستين المبحوثتين،

المطلب الثاني: اختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار الدولي ISO 26000.

سنقوم في هذا المطلب باختبار الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الأولى والتي من خلالها نقوم بدراسة أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفق المعيار ISO 26000 (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع)، ويتفرع عن هذه الفرضية سبعة فرضيات فرعية، وهي:

- ✓ الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز الحوكمة المؤسسية للمؤسسات.
- ✓ الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز حقوق الانسان داخل المؤسسات الاقتصادية.
- ✓ الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفق بعد ممارسات العمل.
- ✓ الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة.
- ✓ الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز ممارسات التشغيل العادلة.
- ✓ الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن.
- ✓ الفرضية الفرعية السابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.

أولاً- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز الحوكمة المؤسسية

من أجل اختبار صلاحية هذه الفرضية الفرعية قمنا بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز الحوكمة المؤسسية في المؤسسات المبحوثة، ويمكننا تلخيص النتائج المتحصل عليها في الجدول التالي:

الجدول (4-16): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز الحوكمة المؤسسية.

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري Std Error	معامل الانحدار Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)
الثابت	0.71	0.41	-	1.73	-
أخلاقيات الأعمال (X ₁)	0.88	0.10	0.77	8.36	0.00
معامل الارتباط (R)	0.77	نموذج الانحدار البسيط =			
معامل التحديد (R ²)	0.60	$Y_{11} = 0.71 + 0.88X_1 + e_i$			
قيمة (F)	69.98				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-16) نلاحظ أن قيمة (F) بلغت (69.98)، وقيمتها المعنوية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية. كما يتضح من نفس الجدول السابق أن المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) يُفسر ما قيمته (60%) من التباين والتغير في بُعد الحوكمة المؤسسية التابع لمتغير (المسؤولية الاجتماعية)، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين.

بالاعتماد على اختبار ستودنت (T) نلاحظ أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (8.36) وبقيمة معنوية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، وعليه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) على الحوكمة المؤسسية في المؤسسات المبحوثة، مما سبق نستنتج ما يلي:

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 =) لأخلاقيات الأعمال على الحوكمة المؤسسية في المؤسسات المبحوثة".

لمعرفة أيُّ الأبعاد المستقلة (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) الأكثر تأثيراً على بُعد (الحوكمة المؤسسية) في المؤسسات المبحوثة، استخدمنا اختبار الانحدار الخطي المتعدد والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (4-17): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على الحوكمة المؤسسية.

المتغيرات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std Error	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة sig
الثابت	1.15	0.50	-	2.32	-
أخلاقيات المؤسسة (X ₁₁)	0.20	0.13	0.25	1.59	0.12
أخلاقيات المدراء (X ₁₂)	0.43	0.13	0.52	3.34	0.00
أخلاقيات العمال (X ₁₃)	0.15	0.13	0.12	1.15	0.26
معامل الارتباط (R)	0.79				
معامل التحديد (R ²)	0.62				
قيمة (F)	24.74				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم (4-17) أن نتائج اختبار فيشر، كانت كما يلي: قيمة (F) المحسوبة (24.74)، وقيمة احتمالية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أبعاد المتغير المستقل، أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تُفسر ما قيمته (62%) من التباين والتغير في بُعد الحوكمة المؤسسية التابع للمتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، أي أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال على الحوكمة المؤسسية، مع ملاحظة أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين.

يتبين من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول السابق ومن متابعة نتائج معاملات الانحدار (B)، واختبار ستودنت (T)، أن المتغير المستقل ببُعد أخلاقيات المدراء له تأثير على الحوكمة المؤسسية في المؤسسات المبحوثة، بدلالة أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (3.43) وقيمة احتمالية بلغت (0.00) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد أخلاقيات المدراء على الحوكمة المؤسسية في المؤسسات المبحوثة.

كما نلاحظ أيضاً أن بُعدي أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات العاملين) ليس لهما تأثير على الحوكمة المؤسسية، حيث بلغت قيم (T) المحسوبة (1.59) و(1.15)، وقيم معنوية بلغت (0.12) و (0.26) على التوالي وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعدي أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات العاملين على الحوكمة المؤسسية في المؤسسات المبحوثة.

ثانياً- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على حقوق الانسان.

من أجل اختبار صلاحية الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: "اختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز حقوق الانسان" قمنا بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط، والنتائج موضحة في الجدول التالي:
الجدول(4-18): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز حقوق الانسان.

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري Std Error	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)
الثابت	0.44	0.49	-	0.91	-
أخلاقيات الأعمال (X ₁)	0.77	0.12	0.67	6.20	0.00
معامل الارتباط (R)	0.67				
معامل التحديد (R ²)	0.45				
قيمة (F)	30.39				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-18)، نلاحظ أن ($F=30.39$)، وقيمة معنوية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($=0.05$)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

كما يتضح من نفس الجدول السابق أن المتغير المستقل، (أخلاقيات الأعمال) يفسر ما قيمته (45%) من التباين والتغير في المتغير الفرعي التابع "حقوق الانسان"، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، أي وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

يتبين من معطيات الجدول السابق وبالاعتماد على نتائج اختبار ستودنت (T) نلاحظ أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (6.20) وقيمة معنوية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($=0.05$)، ومنه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) على حقوق الانسان في المؤسسات المبحوثة.

بناء على ما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$) للمتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) على حقوق الانسان في المؤسسات المبحوثة".

لمعرفة أي الأبعاد المستقلة (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) أكثر تأثيراً على المتغير الفرعي التابع (حقوق الانسان)، استخدمنا الانحدار الخطي المتعدد، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (4-19): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز حقوق الانسان في المؤسسة.

المتغيرات	معامل الانحدار B	خطأ معياري Std Error	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة sig
الثابت	1.81	0.49	-	3.68	-
أخلاقيات المؤسسة (X_{11})	0.18	0.13	0.22	1.43	0.16
أخلاقيات المدراء (X_{12})	0.58	0.13	0.69	4.5	0.00
أخلاقيات العمال (X_{13})	-0.29	0.13	-0.22	-2.21	0.03
معامل الارتباط (R)	0.80				
معامل التحديد (R^2)	0.64				
قيمة (F)	20.08				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم (4-19) أن نتائج اختبار فيشر كانت كما يلي: قيمة (F) المحسوبة بلغت (20.08)، وبقية احتمالية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية.

كما نلاحظ أن أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تفسر ما قيمته (64%) من التباين والتغير في المتغير الفرعي (حقوق الانسان)، وهي قوة تفسيرية مرتفعة تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال على حقوق الانسان، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

يتبين من خلال معطيات الجدول السابق نلاحظ أن نتائج معاملات الانحدار (B)، واختبار ستودنت (T)، أن المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال ببُعديه (أخلاقيات المدراء وأخلاقيات العمال) لهما أثر على بُعد حقوق الانسان في المؤسسات المبحوثة، بدلالة أن قيم (T) المحسوبة بلغت (4.5) و (-2.21) على التوالي وبقية احتمالية بلغت (0.00) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبُعدي أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المدراء وأخلاقيات العمال) على حقوق الانسان في المؤسسات المبحوثة، مع ملاحظة وجود علاقة عكسية بين أخلاقيات العمال وحقوق الانسان.

كما نلاحظ أيضا أن بُعد أخلاقيات المؤسسة ليس له أثر على حقوق الانسان، حيث بلغت قيم (T) المحسوبة (1.43)، وقيمتها المعنوية (0.16) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05 =)، وعليه يمكننا القول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المؤسسة على حقوق الانسان في المؤسسات المبحوثة.

ثالثا- أثر أخلاقيات الأعمال على بعد ممارسات العمل:

من أجل اختبار صلاحية هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار اثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، وفيما يلي جدول يلخص أهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (4-20): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفق بعد ممارسات العمل.

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري Std Error	معامل الانحدار Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)
الثابت	0.18	0.45	-	0.41	-
أخلاقيات الأعمال (X ₁)	0.95	0.12	0.77	8.21	0.00
معامل الارتباط (R)	0.77	نموذج الانحدار البسيط =			

$Y_{13} = 0.18 + 0.95X_1 + e_i$	0.59	معامل التحديد (R^2)
	67.46	قيمة (F)
	0.00	مستوى الدلالة

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة (F) بلغت (67.46)، وقيمة معنوية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($=0.05$)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية. كما يتضح من نفس الجدول السابق أن المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) يُفسر ما قيمته (59%) من التباين والتغير في بُعد ممارسات العمل، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مع وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

يتبين من معطيات الجدول السابق أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (8.21) وقيمة معنوية (0.00) أقل من مستوى الدلالة ($=0.05$)، وعليه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) على بُعد ممارسات العمل في المؤسسات المبحوثة، مما سبق نستنتج ما يلي:

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على "وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$) لأخلاقيات الأعمال على ممارسات العمل في المؤسسات المبحوثة".

لمعرفة أي الأبعاد المستقلة (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) أكثر أثراً على بُعد (ممارسات العمل) في المؤسسات المبحوثة، استخدمنا الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على ممارسات العمل، وفيما يلي جدول يلخص أهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (4-21): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفق بُعد ممارسات العمل.

المتغيرات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std Error	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة sig
الثابت	1.27	0.49	-	2.62	-
أخلاقيات المؤسسة (X_{11})	0.31	0.13	0.34	2.45	0.02
أخلاقيات المدراء (X_{12})	0.51	0.13	0.57	4.02	0.00
أخلاقيات العمال (X_{13})	-0.11	0.13	-0.08	-0.87	0.39
معامل الارتباط (R)	0.83				
معامل التحديد (R^2)	0.69				
قيمة (F)	33.86				
مستوى الدلالة	0.00				

نموذج الانحدار المتعدد = $Y_{13} = 1.27 + 0.31 X_{11} + 0.51 X_{12} + e_i$

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم (4-21) أن نتائج اختبار فيشر كانت كما يلي: قيمة (F) المحسوبة (33.86)، وقيمة احتمالية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، كما يتضح أن أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تُفسر ما قيمته (69%) من التباين والتغير في بُعد ممارسات العمل، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، وتدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال على ممارسات العمل، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

يتبين من خلال الجدول السابق أن المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال ببعديه (أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات المدراء) لهما تأثير على بُعد ممارسات العمل في المؤسسات المبحوثة، بدلالة أن قيم (T) المحسوبة بلغت (2.45) و (4.02) وقيم احتمالية (0.02) و (0.00) على التوالي، وهي قيم أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات المدراء) على ممارسات العمل في المؤسسات المبحوثة، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرات.

كما نلاحظ أيضاً أن بُعد أخلاقيات العمال ليس له تأثير على ممارسات العمل، حيث بلغت قيم (T) المحسوبة (-0.87)، وقيمة معنوية بلغت بين (0.39) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمال على ممارسات العمل في المؤسسات المبحوثة.

رابعاً- أثر أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة.

من أجل اختبار صلاحية هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار اثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، وفيما يلي جدول يلخص أهم النتائج المتوصل إليها:

الجدول (4-22): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على المسؤولية اتجاه البيئة

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري Std Error	معامل الانحدار Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)
الثابت	2.35	0.37	-	6.39	-
أخلاقيات الأعمال (X ₁)	0.51	0.09	0.62	5.45	0.00
معامل الارتباط (R)	0.62	نموذج الانحدار البسيط =			
معامل التحديد (R ²)	0.39	Y ₁₄ = 2.35 + 0.51X ₁ + e _i			
قيمة (F)	29.68				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-22) نلاحظ أن قيمة (F) بلغت (29.68)، وقيمة معنوية (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية. كما يتضح من نفس الجدول السابق أن أبعاد المتغير المستقل، (أخلاقيات الأعمال) تفسر ما قيمته (39%) من التباين والتغير في بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، وهي قوة تفسيرية مرتفعة نسبياً، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

بناءً على معطيات الجدول السابق نلاحظ أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (5.45) وقيمة معنوية (0.00) أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، وعليه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) على المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في المؤسسات المبحوثة. بناءً على ما سبق نستخلص النتيجة التالية:

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 =) لأخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في المؤسسات المبحوثة".

لمعرفة أي الأبعاد المستقلة (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) الأكثر تأثيراً على بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في المؤسسات المبحوثة، استخدمنا الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، وفيما يلي جدول يلخص أهم النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (4-23): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال

على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة.

المتغيرات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std Error	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة sig
الثابت	1.63	0.42	-	3.90	-
أخلاقيات المؤسسة (X ₁₁)	0.08	0.11	0.13	0.71	0.48
أخلاقيات المدراء (X ₁₂)	0.09	0.11	0.15	0.84	0.40
أخلاقيات العمال (X ₁₃)	0.51	0.11	0.54	4.61	0.00
معامل الارتباط (R)	0.70	نموذج الانحدار المتعدد =			
معامل التحديد (R ²)	0.49	Y ₁₄ =1.63 +0.08 X ₁₁ + e _i			
قيمة (F)	14.40				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال معطيات الجدول (4-23) أن نتائج اختبار فيشر كانت كما يلي: قيمة (F) المحسوبة (14.40)، وبقيمة احتمالية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، كما نلاحظ أن أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تُفسر ما قيمته (49%) من التباين والتغير في بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، ومنه نستنتج أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

يتبين من خلال الجدول السابق أن بُعد أخلاقيات العمال له تأثير على المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (4.61)، وقيمتها المعنوية بلغت (0.00) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين أخلاقيات العمال وبُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في المؤسسات المبحوثة.

كما نلاحظ أيضاً من الجدول السابق أن المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال يُبعده (أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات المدراء) ليس لهما تأثير على بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في المؤسسات المبحوثة، بدلالة أن قيم (T) المحسوبة بلغت (0.71) و (0.84) و يقيم احتمالية (0.48) و (0.40) على التوالي، وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة (0.05 =)، وعليه يمكننا القول أنه ليس هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات المدراء) على المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في المؤسسات المبحوثة.

خامساً - أثر أخلاقيات الأعمال على بعد ممارسات التشغيل العادلة.

من أجل اختبار صلاحية هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفق بعد ممارسات التشغيل العادلة، وفي الجدول التالي عرض لأهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول (4-24): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على ممارسات التشغيل العادلة.

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري Std Error	معامل الانحدار Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)
الثابت	0.09	0.38	-	0.24	-
أخلاقيات الأعمال (X ₁)	0.96	0.10	0.81	9.75	0.00
معامل الارتباط (R)	0.82	نموذج الانحدار البسيط =			
معامل التحديد (R ²)	0.67	Y ₁₅ =0.09 +0.96X ₁ + e _i			
قيمة (F)	94.6				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-24) نلاحظ أن قيمة (F) بلغت (94.6)، وقيمتها المعنوية (0.00) أقل من مستوى (0.05)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، كما نلاحظ من نفس الجدول السابق أن المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) يُفسر ما قيمته (67%) من التباين والتغير في بُعد ممارسات التشغيل العادلة، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مع وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين. يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (9.75) وقيمتها المعنوية (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) على ممارسات التشغيل العادلة في المؤسسات المبحوثة، مما سبق نستنتج ما يلي:

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأخلاقيات الأعمال على ممارسات التشغيل العادلة في المؤسسات المبحوثة".

لمعرفة أي الأبعاد المستقلة (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) الأكثر تأثيراً على بُعد ممارسات التشغيل العادلة، استخدمنا اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على ممارسات التشغيل العادلة، والجدول التالي يلخص أهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (4-25): تحليل الانحدار لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز تبني ممارسات التشغيل العادلة.

المتغيرات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std Error	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة sig
الثابت	0.95	0.42	-	2.28	-
أخلاقيات المؤسسة (X ₁₁)	0.22	0.11	0.25	2.01	0.051
أخلاقيات المدراء (X ₁₂)	0.56	0.11	0.65	5.09	0.00
أخلاقيات العمال (X ₁₃)	0.00	0.11	0.00	0.01	0.99
معامل الارتباط (R)	0.87	نموذج الانحدار المتعدد =			
معامل التحديد (R ²)	0.75	Y ₁₅ = 0.95 + 0.56X ₁₂ + e			
قيمة (F)	44.48				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم (4-25) أن نتائج اختبار فيشر كانت كما يلي: قيمة (F) المحسوبة (44.48)، وقيمة احتمالية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، كما نلاحظ أن أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تُفسر ما قيمته (75%) من التباين والتغير في بُعد ممارسات التشغيل العادلة، وهي قوة تفسيرية مرتفعة تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد

أخلاقيات الأعمال وممارسات التشغيل العادلة، مع ملاحظة وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

يتبين من خلال الجدول السابق، أن بُعد أخلاقيات المدراء له أثر على ممارسات التشغيل العادلة، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (5.09)، وقيمتها المعنوية (0.00)، أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

كما نلاحظ أيضاً أن البعدين (أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات العمال) ليس لهما تأثير على بُعد ممارسات التشغيل العادلة في المؤسسات المبحوثة، بدلالة أن قيم (T) المحسوبة بلغت (2.01) و (0.01)، وقيم احتمالية (0.051) و (0.99) على التوالي، وهما قيمتان أكبر من مستوى الدلالة (0.05 =).

سادساً - أثر أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن.

للتأكد من صلاحية هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، وفيما يلي جدول يوضح أهم النتائج: الجدول (4-26): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن.

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري Std Error	معامل الانحدار Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)
الثابت	3.27	0.34	-	9.56	-
أخلاقيات الأعمال (X ₁)	0.35	0.09	0.50	3.97	0.00
معامل الارتباط (R)	0.50				
معامل التحديد (R ²)	0.25				
قيمة (F)	15.79				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-26) نلاحظ أن قيمة (F) بلغت (15.79)، وقيمة معنوية (0.00) أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، وعليه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، كما يتضح أن المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) يفسر ما قيمته (25%) من التباين والتغير في بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن التابع للمتغير (المسؤولية الاجتماعية)، وهي قوة تفسيرية ضعيفة نوعاً ما، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

في ضوء معطيات الجدول السابق نلاحظ أن قيمة (T) المحسوبة تقدر بـ (3.97) وقيمتها المعنوية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن في المؤسسات المبحوثة.

بناءً على ما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 =) للمتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن في المؤسسات المبحوثة".

لمعرفة أي الأبعاد المستقلة (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) الأكثر تأثيراً على بُعد (المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن) في المؤسسات المبحوثة، استخدمنا اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، وفيما يلي جدول يلخص أهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (4-27): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن.

المتغيرات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std Error	معامل الانحدار Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة sig
الثابت	2.55	0.38	-	6.72	-
أخلاقيات المؤسسة (X ₁₁)	-0.03	0.097	-0.05	-0.25	0.80
أخلاقيات المدراء (X ₁₂)	0.09	0.10	0.17	0.88	0.38
أخلاقيات العمال (X ₁₃)	0.46	0.10	0.58	4.54	0.00
معامل الارتباط (R)	0.64	نموذج الانحدار المتعدد: Y ₁₆ =2.55 +0.46 X ₁₃ + e _i			
معامل التحديد (R ²)	0.41				
قيمة (F)	10.38				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم (4-27) أن نتائج اختبار فيشر كانت كما يلي: قيمة (F) المحسوبة (10.38)، وقيمة احتمالية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، وعليه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، كما نلاحظ أن أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تفسر ما قيمته (41%) من التباين والتغير في بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبياً، أي أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

كما يتبين من خلال الجدول السابق، أن بُعد أخلاقيات العمال له تأثير على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (4.54)، وقيمتها المعنوية (0.00)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن في المؤسسات المبحوثة، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

كما نلاحظ من خلال معطيات الجدول السابق أن المتغيرين المستقلين (أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات المدراء) ليس لهما تأثير على بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن في المؤسسات المبحوثة، بدلالة أن قيم (T) المحسوبة بلغت (0.25) و (0.88) وقيمتيهما الاحتماليتين بلغتا (0.80) و (0.38) على التوالي، وهما قيمتين أكبر من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أنه ليس هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات المدراء) على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن في المؤسسات المبحوثة.

سابعا- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.

من أجل اختبار صلاحية هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، وفيما يلي أهم النتائج المحصل عليها:

الجدول رقم (4-28): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري Std Error	معامل الانحدار Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)
الثابت	2.18	0.45	-	4.86	-
أخلاقيات الأعمال (X ₁)	0.45	0.12	0.49	3.91	0.00
معامل الارتباط (R)	0.50				
معامل التحديد (R ²)	0.25				
قيمة (F)	15.32				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (4-28) نلاحظ أن قيمة (F) بلغت (15.32)، وقيمتها المعنوية (0.00) أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، ومنه يمكننا القول أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، كما يتضح من نفس الجدول السابق أن المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) يفسر ما قيمته (25%) من التباين والتغير في بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، وهي قوة تفسيرية متوسطة نوعاً ما، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

يتبين من خلال الجدول السابق وبالاعتماد على اختبار ستودنت (T) نلاحظ أن قيمة (T) المحسوبة (3.91) وقيمتها المعنوية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05 =)، وعليه يمكننا القول أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) على المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.

وبناءً عليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 =) لأخلاقيات الأعمال على حقوق الإنسان في المؤسسات المبحوثة".

لمعرفة أي الأبعاد المستقلة (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) أكثر تأثيراً على بُعد (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع) في المؤسسات المبحوثة، استخدمنا الانحدار الخطي المتعدد، والنتائج موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (4-29): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.

المتغيرات	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std Error	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة sig
الثابت	2.57	0.544	-	4.73	0.00
أخلاقيات المؤسسة (X ₁₁)	0.28	0.14	0.43	2.03	0.048
أخلاقيات المدراء (X ₁₂)	0.09	0.14	0.13	0.61	0.55
أخلاقيات العمال (X ₁₃)	-0.02	0.14	-0.02	-0.13	0.89
معامل الارتباط (R)	0.53	نموذج الانحدار المتعدد = $Y_{17} = 2.57 + 0.28X_{11} + e_i$			
معامل التحديد (R ²)	0.29				
قيمة (F)	5.99				
مستوى الدلالة	0.00				

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم (4-29) أن نتائج اختبار فيشر كانت كما يلي: قيمة (F) المحسوبة (5.99)، وقيمتها الاحتمالية (0.00) أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه يمكننا القول بأن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، كما نلاحظ أن أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تُفسر ما قيمته (29%) من التباين والتغير في بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، وهي قوة تفسيرية متوسطة، تدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، بالإضافة إلى وجود علاقة طردية بين الأبعاد المستقلة والبعد التابع.

يتبين من خلال معطيات الجدول السابق أن بُعد أخلاقيات المؤسسة له أثر على المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، ذلك أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (2.03)، وقيمتها المعنوية (0.048) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه يمكننا القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات المؤسسة على المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في المؤسسات المبحوثة، مع ملاحظة وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

كما نلاحظ أيضا أن البعدين المستقلين (أخلاقيات المدراء وأخلاقيات العمال) ليس لهما أثر على بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في المؤسسات المبحوثة، حيث أن قيم (T) المحسوبة بلغت (0.61) و (-0.13) وقيمهما الاحتمالية (0.55) و (0.89) على التوالي، وهما قيمتان أكبر من مستوى الدلالة (=0.05)، وعليه يمكننا القول أنه ليس هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المدراء وأخلاقيات العمال) على المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في المؤسسات المبحوثة.

المطلب الثالث: اثر البيانات الشخصية والوظيفية على آراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال

سنتناول في هذا المطلب اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أبعاد المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)، كما نتفرع عن هذه الفرضية خمسة فرضيات فرعية، وهي:

- ✓ الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى للجنس.
- ✓ الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير العمر.
- ✓ الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- ✓ الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- ✓ الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى للمستوى الوظيفي.

أولاً- أثر البيانات الشخصية على آراء المستجوبين اتجاه متغير أخلاقيات الأعمال

فيما يلي سنقوم باختبار أثر التغير في البيانات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي) لأفراد عينة الدراسة على آرائهم نحو المتغير المستقل بأبعاده (أخلاقيات الأعمال، أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال).

01- أثر نوع الجنس على آراء المستجوبين اتجاه متغير أخلاقيات الأعمال.

بما أن عامل الجنس يحتوي على فئتين فقط هما (ذكور/إناث) سنقوم بإجراء اختبار (Independent-Samples T-test) لاختبار هذه الفرضية، وفيما يلي ملخص لأهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول (4-30): نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب الجنس

الأبعاد	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية (df)	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
أخلاقيات المؤسسة	ذكر	37	3.84	1.03	1	0.57	0.45
	أنثى	12	3.90	1.16	47		
أخلاقيات المدراء	ذكر	37	3.40	1.05	1	0.09	0.77
	أنثى	12	3.93	0.92	47		
أخلاقيات العمال	ذكر	37	4.04	0.68	1	0.21	0.65
	أنثى	12	4.03	0.68	47		
أخلاقيات الأعمال	ذكر	37	3.78	0.74	1	0.497	0.485
	أنثى	12	3.96	0.85	47		
	المجموع	49	3.82	0.76	48		

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق نستنتج ما يلي:

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) تعزى لمتغير الجنس، بدلالة أن قيمة مستوى المعنوية بلغت (0.485) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0.05).

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تعزى لمتغير الجنس، بدلالة أن القيم الاحتمالية بلغت على التوالي (0.45)، (0.77)، (0.65)، وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0.05)، مما سبق نستخلص النتيجة التالية:

إثبات الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه أخلاقيات الأعمال بأبعاده (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تعزى لمتغير الجنس.

وهذه النتيجة تبين أن أفراد العينة لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس، أي أن العمال من كلا الجنسين يحملان نفس التصورات والاتجاهات فيما يخص موضوع أخلاقيات الأعمال بأبعاده (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال).

02- أثر السن على آراء المستجوبين اتجاه متغير أخلاقيات الأعمال.

للتعرّف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقاً لاختلاف متغير السن، استخدمنا اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وفيما يلي يمكن تلخيص النتائج في الجدول التالي:

الجدول (4-31): التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب العمر.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية (df)	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
أخلاقيات المؤسسة	بين المجموعات	1.59	3	0.53	0.46	0.71
	داخل المجموعات	51.67	45	1.15		
	المجموع	53.28	48			
أخلاقيات المدراء	بين المجموعات	1.42	3	0.47	0.42	0.74
	داخل المجموعات	50.45	45	1.12		
	المجموع	51.87	48			
أخلاقيات العمال	بين المجموعات	0.29	3	0.09	0.20	0.90
	داخل المجموعات	21.38	45	0.48		
	المجموع	21.66	48			
أخلاقيات الأعمال	بين المجموعات	0.49	3	0.16	0.27	0.85
	داخل المجموعات	27.47	45	0.61		
	المجموع	27.96	48			

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (4-31) نستنتج ما يلي:

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير السن، بدلالة أن قيمة مستوى المعنوية بلغ (0.85) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0.05).

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تعزى لمتغير السن، بدلالة أن القيم الاحتمالية بلغت على التوالي (0.71) (0.74) (0.90)، وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0.05).

على ضوء ما سبق تستخلص النتيجة التالية:

إثبات الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه أخلاقيات الأعمال بأبعاده (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تعزى لمتغير السن.

وهذه النتيجة تبين أن أفراد العينة لا تختلف آرائهم باختلاف السن، أي أن العمال من كل الفئات العمرية لهم نفس التصورات والاتجاهات فيما يخص موضوع أخلاقيات الأعمال بأبعاده (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال)، كما نلاحظ توافق هذه النتيجة مع دراسة (خدير نسيمه، 2015/2014).

03- أثر المستوى التعليمي على آراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال:

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات المبحوثين نحو أخلاقيات الأعمال تعزى إلى اختلاف المستوى التعليمي، وفيما يلي جدول يلخص النتائج المتحصل عليها:

الجدول (4-32): تباين آراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب متغير المستوى التعليمي.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية (df)	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
أخلاقيات المؤسسة	بين المجموعات	7.35	2	3.68	3.68	0.033
	داخل المجموعات	45.93	46	0.998		
	المجموع	53.28	48			
أخلاقيات المدراء	بين المجموعات	8.46	2	4.23	4.48	0.017
	داخل المجموعات	43.41	46	0.94		
	المجموع	51.87	48			
أخلاقيات العمال	بين المجموعات	3.155	2	1.58	3.92	0.027
	داخل المجموعات	18.51	46	0.40		
	المجموع	21.67	48			
أخلاقيات الأعمال	بين المجموعات	5.13	2	2.56	5.16	0.009
	داخل المجموعات	22.84	46	0.496		
	المجموع	27.96	48			

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-32) نستنتج ما يلي:

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أخلاقيات الأعمال تعزى لاختلاف المستوى التعليمي، بدلالة أن قيمة مستوى المعنوية بلغ (0.009) وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05).

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تعزى لاختلاف المستوى التعليمي، بدلالة أن القيم الاحتمالية بلغت على التوالي (0.033)، (0.017)، (0.027)، وهي قيم أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما سبق نستخلص النتيجة التالية:

رفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه أخلاقيات الأعمال بأبعاده (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

لتحديد صالح الفروق لكل فئة من الفئات على حدٍ قما باختبار (LSD) للمقارنة البعدية، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (4-33) يوضح: نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حد

Mean Difference (I-J)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئة	الأبعاد
دراسات عليا	ليسانس	ثانوي فأقل					
-	-	-	1.25	3.61	16	ثانوي فأقل	أخلاقيات المؤسسة
0.99*	-	1.11*	0.26	4.72	8	ليسانس	
-	-	-	0.95	3.74	25	دراسات عليا	
-	-	-	1.24	3.23	16	ثانوي فأقل	أخلاقيات المدراء
1.01*	-	1.22*	0.54	4.45	8	ليسانس	
-	-	-	0.87	3.44	25	دراسات عليا	
-	-	-	0.62	4.15	16	ثانوي فأقل	أخلاقيات العمال
0.69*	-	-	0.37	4.50	8	ليسانس	
-	-	-	0.70	3.81	25	دراسات عليا	
-	-	-	0.80	3.69	16	ثانوي فأقل	أخلاقيات الأعمال
0.88*	-	0.86*	0.31	4.55	8	ليسانس	
-	-	-	0.72	3.67	25	دراسات عليا	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-33) نستنتج ما يلي:

- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة الحاصلين على شهادة الليسانس وباقي فئات المستوى التعليمي (ثانوي فأقل، دراسات عليا)، نحو متغير أخلاقيات الأعمال لصالح الفئة ذات المستوى التعليمي (ليسانس).
- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة الحاصلين على شهادة الليسانس وباقي فئات المستوى التعليمي (ثانوي فأقل، دراسات عليا)، نحو بُعد أخلاقيات المؤسسة لصالح الفئة ذات المستوى التعليمي (ليسانس).
- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة الحاصلين على شهادة الليسانس وباقي فئات المستوى التعليمي (ثانوي فأقل، دراسات عليا)، نحو بُعد أخلاقيات المدراء لصالح الفئة ذات المستوى التعليمي (ليسانس).
- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة للفئة (ليسانس) والفئة ذات المستوى التعليمي (دراسات عليا) نحو بُعد أخلاقيات العمال لصالح الفئة ذات المستوى التعليمي (ليسانس).

ثانياً- أثر البيانات الوظيفية على آراء المستجوبين اتجاه متغير أخلاقيات الأعمال.

فيما يلي سنتعرف على أثر التغير في البيانات الوظيفية (سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) على آراء المستجوبين اتجاه المتغير المستقل (أخلاقيات الأعمال) وأبعاده (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال)، وفيما يلي توضيح لأهم النتائج المتحصل عليها:

01- أثر عدد سنوات الخبرة على آراء المستجوبين اتجاه متغير أخلاقيات الأعمال.

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات الباحثين نحو أخلاقيات الأعمال تعزى إلى الاختلاف في سنوات الخبرة، وفيما يلي جدول يلخص أهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول (4-34) يوضح: التباين آراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب متغير الخبرة.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية (df)	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
أخلاقيات المؤسسة	بين المجموعات	1.33	3	0.44	0.38	0.76
	داخل المجموعات	51.95	45	1.15		
	المجموع	53.28	48			
أخلاقيات المدراء	بين المجموعات	4.85	3	1.62	1.55	0.22
	داخل المجموعات	47.02	45	1.05		
	المجموع	51.87	48			

0.04	2.94	1.18	3	3.55	بين المجموعات	أخلاقيات العمال
		0.40	45	18.12	داخل المجموعات	
			48	21.66	المجموع	
0.25	1.41	0.80	3	2.41	بين المجموعات	أخلاقيات الأعمال
		0.57	45	25.55	داخل المجموعات	
			48	27.96	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-34) نلاحظ ما يلي:

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أخلاقيات الأعمال تعزى لاختلاف سنوات الخبرة، بدلالة أن قيمة مستوى المعنوية بلغ (0.25) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بُعدي (أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات المدراء) تعزى لاختلاف متغير الخبرة العملية، وهذا ما تدل عليه القيم الاحتمالية التي بلغت على التوالي (0.76)، (0.215)، وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بُعد أخلاقيات العمال تعزى للتغير في سنوات الخبرة، لأن قيمة مستوى المعنوية بلغت (0.04) وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05).

مما سبق نستنتج ما يلي:

إثبات الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه أخلاقيات الأعمال ببُعدية (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء) تعزى لمتغير الخبرة
نفي الفرضية الصفرية وقبول البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه بُعد أخلاقيات العمال تعزى لمتغير الخبرة العملية.

لتحديد صالح الفروق لكل فئة من الفئات على حدا قمنا باختبار (LSD) للمقارنة البعدية، وكانت

النتائج كما يلي:

الجدول رقم (4-35): نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا

Mean Difference (I-J)				الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئة	الأبعاد
أقل من 5 سنوات	5 من 10 إلى	11 من 20	أكثر من 20					
-	0.68*	-	-	0.53	4.30	11	أقل من 5 سنوات	أخلاقيات العمال
-	0.54*	-	-	0.64	4.15	18	5 10	
-	-	-	-	0.77	3.62	14	11 20	
-	-	-	-	0.36	4.14	6	20	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم(4-35) نستنتج ما يلي:

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (أقل من 5 سنوات) والفئة ذات الخبرة (من 11 إلى 20 سنة)، نحو بُعد أخلاقيات العمال لصالح الفئة ذات الخبرة (أقل من 5 سنوات)،

✓ كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة للفئة (من 5 إلى 10 سنوات) والفئة ذات الخبرة (من 11 إلى 20 سنة) نحو بُعد أخلاقيات العمال لصالح الفئة ذات الخبرة (من 5 إلى 10 سنوات).

02- أثر المستوى الوظيفي على آراء المستجوبين اتجاه متغير أخلاقيات الأعمال.

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات المبحوثين نحو أخلاقيات الأعمال تعزى إلى اختلاف المستوى الوظيفي والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-36): التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب المستوى الوظيفي.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية (df)	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
أخلاقيات المؤسسة	بين المجموعات	7.76	2	3.88	3.92	0.027
	داخل المجموعات	45.52	46	0.99		
	المجموع	53.28	48			
أخلاقيات المدراء	بين المجموعات	2.28	2	1.14	1.06	0.35
	داخل المجموعات	49.59	46	1.08		
	المجموع	51.87	48			
أخلاقيات العمال	بين المجموعات	0.33	2	0.16	0.35	0.71
	داخل المجموعات	21.34	46	0.46		
	المجموع	21.66	48			
أخلاقيات الأعمال	بين المجموعات	2.01	2	1.00	1.78	0.18
	داخل المجموعات	25.96	46	0.56		
	المجموع	27.96	48			

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-36) نستنتج ما يلي:

- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أخلاقيات الأعمال تعزى لاختلاف المستوى الوظيفي، بدلالة أن قيمة مستوى المعنوية بلغت (0.18) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية (0.05).
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد أخلاقيات الأعمال (أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تعزى لاختلاف متغير المستوى الوظيفي، بدلالة أن القيم الاحتمالية بلغت على التوالي (0.35)، (0.71)، وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية (0.05).
- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بُعد أخلاقيات المؤسسة تعزى لاختلاف المستوى الوظيفي، بدلالة أن قيمة مستوى المعنوية بلغت (0.027) وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05).

في ضوء ما سبق نستخلص النتائج التالية:

إثبات الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه أخلاقيات الأعمال ببُعديها (أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العمال) تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه بُعد أخلاقيات المؤسسة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

لتحديد صالح الفروق لكل فئة من الفئات على حدا قمنا باختبار (LSD) للمقارنة البعدية، وكانت

النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (4-37) يوضح: نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا

Mean Difference (I-J)			الانجراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئة	الأبعاد
إدارة دنيا	إدارة وسطى	إدارة عليا					
-	-	-	1.56	2.30	2	إدارة عليا	أخلاقيات
1.89*	-	-	0.64	4.19	21	إدارة وسطى	
-	-	-	1.18	3.71	26	إدارة دنيا	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (4-37) نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (إدارة وسطى) والفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة دنيا)، نحو بُعد أخلاقيات المؤسسة لصالح الفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة وسطى).

المطلب الرابع: أثر العوامل الشخصية والوظيفية على آراء المبحوثين اتجاه المسؤولية الاجتماعية.

من خلال هذا المطلب سنقوم باختبار أثر العوامل الشخصية والوظيفية على آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه المتغير التابع وأبعاده (المسؤولية الاجتماعية، الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع)، والتي تمثل الفرضية الرئيسية الثالثة وما يتفرع عنها من فرضيات فرعية، والموضحة كما يلي:

❖ **الفرضية الرئيسية الثالثة:** لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أبعاد المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

تتفرع عن هذه الفرضية خمسة فرضيات فرعية، وهي:

✓ الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى للجنس.

✓ الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير العمر.

✓ الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى للمستوى التعليمي.

✓ الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

✓ الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى للمستوى الوظيفي.

أولاً- أثر التغير في البيانات الشخصية على آراء المستجوبين نحو متغير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: فيما يلي سنقوم باختبار أثر التغير في البيانات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي) لأفراد عينة الدراسة على آرائهم نحو المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) وأبعاده (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع).

01- أثر اختلاف الجنس على آراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

بما أن متغير الجنس يحتوي على فئتين فقط هما (ذكور/إناث)، سنقوم بإجراء اختبار (Independent-Samples T-test) لاختبار هذه الفرضية، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-38): نتائج اختبار فرق المتوسطين لأراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب متغير الجنس

الأبعاد	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية (df)	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
الحوكمة المؤسسية	ذكر	37	3.99	0.929	1	1.77	0.19
	أنثى	12	4.37	0.60	47		
حقوق الانسان	ذكر	37	3.33	0.93	1	0.25	0.62
	أنثى	12	3.63	0.71	47		
ممارسات العمل	ذكر	37	3.6919	1.00	1	1.65	0.21
	أنثى	12	4.17	0.66	47		
المسؤولية اتجاه البيئة	ذكر	37	4.26	0.59	1	0.54	0.47
	أنثى	12	4.45	0.75	47		
ممارسات التشغيل العادلة	ذكر	37	3.68	0.86	1	1.27	0.27
	أنثى	12	3.97	0.99	47		
المسؤولية اتجاه الزبائن	ذكر	37	4.54	0.57	1	2.11	0.15
	أنثى	12	4.78	0.34	47		
المسؤولية اتجاه المجتمع	ذكر	37	3.84	0.69	1	0.00	0.98
	أنثى	12	4.07	0.68	47		
المسؤولية الاجتماعية	ذكر	37	3.90	0.62	1	0.48	0.49
	أنثى	12	4.20	0.53	47		
	المجموع	49	3.97	0.60	48		

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

بناءً على معطيات الجدول رقم (4-38) نستنتج ما يلي:

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) تعزى لمتغير الجنس، لأن مستوى المعنوية بلغت (0.49) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0.05).

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع) تعزى لمتغير الجنس، لأن القيم الاحتمالية بلغت بين (0.15) و (0.98) وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

على ضوء ما سبق نستخلص النتيجة التالية:

إثبات الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء العينة الدراسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية اتجاه الزبائن، المسؤولية اتجاه المجتمع) تعزى لمتغير الجنس.

يمكن تفسير هذه النتيجة على أن أفراد العينة لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس، أي أن العمال من كلا الجنسين يحملان نفس التصورات والاتجاهات فيما يخص موضوع المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية اتجاه الزبائن، المسؤولية اتجاه المجتمع).

02- أثر السن على آراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة طبقا لاختلاف متغير السن، استخدمنا تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-39): التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب العمر .

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية (df)	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
الحوكمة المؤسسية	بين المجموعات	2.92	3	0.97	1.31	0.28
	داخل المجموعات	33.39	45	0.74		
	المجموع	36.31	48			
حقوق الانسان	بين المجموعات	1.29	3	0.43	0.54	0.66
	داخل المجموعات	36.03	45	0.80		
	المجموع	37.31	48			
ممارسات العمل	بين المجموعات	0.79	3	0.26	0.28	0.84
	داخل المجموعات	41.84	45	0.93		
	المجموع	42.64	48			
المسؤولية اتجاه البيئة	بين المجموعات	2.08	3	0.69	1.84	0.15
	داخل المجموعات	16.97	45	0.38		
	المجموع	19.05	48			
ممارسات التشغيل العادلة	بين المجموعات	1.81	3	0.60	0.75	0.53
	داخل المجموعات	36.41	45	0.81		
	المجموع	38.22	48			

0.43	0.95	0.27	3	0.80	بين المجموعات	المسؤولية اتجاه الزبائن
		0.28	45	12.72	داخل المجموعات	
			48	13.52	المجموع	
0.32	1.22	0.57	3	1.72	بين المجموعات	المسؤولية اتجاه المجتمع
		0.47	45	21.25	داخل المجموعات	
			48	22.97	المجموع	
0.64	0.57	0.22	3	0.65	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
		0.38	45	16.96	داخل المجموعات	
			48	17.61	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

على ضوء معطيات الجدول (4-39) نستنتج ما يلي:

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير السن، لأن مستوى المعنوية بلغت (0.64) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0.05).

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع)، بدلالة أن القيم الاحتمالية بلغت ما بين (0.15) و(0.84) وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0.05).
بناءً على ما سبق نستخلص النتيجة التالية:

إثبات الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة نحو القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية السبعة (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية اتجاه الزبائن، المسؤولية اتجاه المجتمع) تعزى لمتغير السن.

يمكن تفسير هذه النتيجة على أن أفراد العينة لا تختلف آرائهم باختلاف السن، أي أن العمال من كل الفئات العمرية لهم نفس التصورات والاتجاهات فيما يخص موضوع المسؤولية الاجتماعية (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع)، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة (بدر الدين طالب، 2013).

03- أثر المستوى التعليمي على آراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات المبحوثين نحو المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) وأبعاده تعزى إلى اختلاف المستوى التعليمي، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول (4-40): التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب متغير المستوى التعليمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية (df)	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
الحوكمة المؤسسية	بين المجموعات	3.85	2	1.93	2.73	0.076
	داخل المجموعات	32.46	46	0.71		
	المجموع	36.31	48			
حقوق الانسان	بين المجموعات	2.61	2	1.31	1.73	0.19
	داخل المجموعات	34.71	46	0.75		
	المجموع	37.32	48			
ممارسات العمل	بين المجموعات	2.17	2	1.09	1.23	0.30
	داخل المجموعات	40.47	46	0.88		
	المجموع	42.64	48			
المسؤولية الاجتماعية البيئية	بين المجموعات	1.47	2	0.74	1.93	0.16
	داخل المجموعات	17.57	46	0.38		
	المجموع	19.05	48			
ممارسات التشغيل العادلة	بين المجموعات	7.41	2	3.70	5.53	0.007
	داخل المجموعات	30.82	46	0.67		
	المجموع	38.22	48			
المسؤولية الاجتماعية الزبائن	بين المجموعات	0.44	2	0.22	0.77	0.47
	داخل المجموعات	13.08	46	0.28		
	المجموع	13.52	48			
المسؤولية الاجتماعية المجتمع	بين المجموعات	0.70	2	0.35	0.72	0.49
	داخل المجموعات	22.27	46	0.48		
	المجموع	22.97	48			
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	1.83	2	0.92	2.67	0.08
	داخل المجموعات	15.78	46	0.34		
	المجموع	17.61	48			

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

بناءً على معطيات الجدول (4-40) نستنتج ما يلي:

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو متغير المسؤولية الاجتماعية تعزى لاختلاف المستوى التعليمي، لأن قيمة مستوى المعنوية بلغ (0.08) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع) تعزى لاختلاف المستوى التعليمي، لأن القيم الاحتمالية بلغت بين (0.076) و (0.49) وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بُعد ممارسات التشغيل العادلة التابع لمتغير المسؤولية الاجتماعية تعزى لاختلاف المستوى التعليمي، لأن مستوى المعنوية بلغت (0.007) وهي أقل القيمة المقبولة (0.05).

على ضوء ما سبق نستخلص النتائج التالية:

إثبات الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع) تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

نفي الفرضية الصفرية وقبول البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة نحو بُعد ممارسات التشغيل العادلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

لتحديد صالح الفروق لكل فئة من الفئات على حدا قمنا باختبار (LSD) للمقارنة البعدية، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (4-41) يوضح: نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا

Mean Difference (I-J)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئة	الأبعاد
دراسات عليا	ليسانس	ثانوي فأقل					
-	-	-	1.03	3.61	16	ثانوي فأقل	ممارسات التشغيل العادلة
1.07*	-	1.01*	0.34	4.62	8	ليسانس	
-	-	-	0.76	3.55	25	دراسات عليا	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

بناءً على معطيات الجدول (4-41) نستنتج ما يلي:

- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة الحاصلين على شهادة الليسانس والفئة ذات المستوى التعليمي (ثانوي فأقل)، نحو بُعد ممارسات التشغيل العادلة لصالح الفئة ذات المستوى التعليمي (ليسانس)،
- ✓ كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة للفئة (ليسانس) والفئة ذات المستوى التعليمي (دراسات عليا) نحو بُعد ممارسات التشغيل العادلة لصالح الفئة ذات المستوى التعليمي (ليسانس).

ثانياً - أثر البيانات الوظيفية على آراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

فيما يلي سنتعرف على أثر التغير في البيانات الوظيفية (سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) على آراء المستجوبين اتجاه المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) وأبعاده (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع).

01- أثر عدد سنوات الخبرة على آراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

لاختبار هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات المبحوثين نحو المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى اختلاف سنوات الخبرة. الجدول (4-42): التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب متغير الخبرة العملية.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية (df)	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
الحوكمة المؤسسية	بين المجموعات	5.314	3	1.77	2.57	0.07
	داخل المجموعات	31.0	45	0.69		
	المجموع	36.3	48			
حقوق الانسان	بين المجموعات	4.20	3	1.40	1.90	0.14
	داخل المجموعات	33.12	45	0.74		
	المجموع	37.23	48			
ممارسات العمل	بين المجموعات	2.73	3	0.91	1.03	0.39
	داخل المجموعات	39.91	45	0.89		
	المجموع	42.46	48			
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	2.45	3	0.816	2.21	0.10
	داخل المجموعات	16.60	45	0.37		

			48	19.04	المجموع	البيئة
0.16	1.81	1.37	3	4.12	بين المجموعات	ممارسات التشغيل العادلة
		0.76	45	34.10	داخل المجموعات	
			48	38.22	المجموع	
0.017	3.78	0.91	3	2.72	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن
		0.24	45	10.80	داخل المجموعات	
			48	13.52	المجموع	
0.49	0.82	0.40	3	1.19	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع
		0.48	45	21.78	داخل المجموعات	
			48	22.97	المجموع	
0.07	2.48	0.83	3	2.50	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
		0.34	45	15.11	داخل المجموعات	
			48	17.61	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

بناءً على معطيات الجدول (4-42) نستنتج ما يلي:

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الاجتماعية تعزى لاختلاف سنوات الخبرة، لأن قيمة مستوى المعنوية (0.07) وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0.05).

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية اتجاه المجتمع)، تعزى لاختلاف متغير الخبرة العملية، لأن القيم الاحتمالية بلغت ما بين (0.07) (0.49)، وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0.05).

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن تعزى لاختلاف سنوات الخبرة، لأن مستوى المعنوية بلغت (0.017) وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المقبول (0.05).

على ضوء ما سبق نستخلص ما يلي:

إثبات الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية اتجاه المجتمع) تعزى لمتغير الخبرة.

نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن تعزى لمتغير الخبرة.

لتحديد صالح الفروق لكل فئة من الفئات على حدٍ اقنا بإجراء اختبار (LSD) للمقارنة البعدية، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(4-43): نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدٍ

البُعد	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	Mean Difference (I-J)		
					أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
الزبائن المسؤولة اتجاه	أقل من 5 سنوات	11	4.78	0.32	-	0.55*	-
	من 5 إلى 10 سنوات	18	4.73	0.36	-	0.50*	-
	من 11 إلى 20 سنة	14	4.23	0.75	-	-	-
	أكثر من 20 سنة	6	4.73	0.27	-	0.50*	-

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

بناءً على معطيات الجدول رقم(4-43) نستنتج ما يلي:

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (أقل من 5 سنوات) والفئة ذات الخبرة (من 11 إلى 20 سنة)، نحو بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن لصالح الفئة ذات الخبرة (أقل من 5 سنوات).

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (من 5 إلى 10 سنوات) والفئة ذات الخبرة (من 11 إلى 20 سنة)، نحو بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن لصالح الفئة ذات الخبرة (من 5 إلى 10 سنوات).

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (أكثر من 20 سنة) والفئة ذات الخبرة (من 11 إلى 20 سنة)، نحو بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن لصالح الفئة ذات الخبرة (أكثر من 20 سنة).

02- أثر المستوى الوظيفي على آراء المستجوبين اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

لاختبار هذه الفرضية قما باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات المبحوثين اتجاه متغير المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى الاختلاف في المستوى الوظيفي، وفيما يلي أهم النتائج المتحصل عليها:

الجدول(4-44): التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب تغير المستوى الوظيفي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية (df)	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
الحوكمة المؤسسية	بين المجموعات	2.08	2	1.04	1.39	0.26
	داخل المجموعات	34.24	46	0.74		
	المجموع	36.31	48			

0.050	3.19	2.28	2	4.55	بين المجموعات	حقوق الانسان
		0.71	46	32.77	داخل المجموعات	
			48	37.32	المجموع	
0.026	3.965	3.14	2	6.27	بين المجموعات	ممارسات العمل
		0.79	46	36.37	داخل المجموعات	
			48	42.64	المجموع	
0.26	1.38	0.54	2	1.07	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة
		0.39	46	17.97	داخل المجموعات	
			48	19.05	المجموع	
0.12	2.25	1.71	2	3.41	بين المجموعات	ممارسات التشغيل العادلة
		0.76	46	34.81	داخل المجموعات	
			48	38.22	المجموع	
0.56	0.59	0.169	2	0.34	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية الزبائن
		0.287	46	13.18	داخل المجموعات	
			48	13.52	المجموع	
0.004	6.27	2.46	2	4.92	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية المجتمع
		0.39	46	18.05	داخل المجموعات	
			48	22.97	المجموع	
0.03	3.79	1.25	2	2.49	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
		0.33	46	15.12	داخل المجموعات	
			48	17.61	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

بناءً على معطيات الجدول (4-44) نستنتج ما يلي:

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الاجتماعية تعزى لاختلاف المستوى الوظيفي، لأن قيمة مستوى المعنوية (0.03) وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية المقبول (0.05).

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الحوكمة المؤسسية، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن) تعزى لاختلاف متغير المستوى الوظيفي، لأن القيم الاحتمالية لها بلغت على التوالي (0.26)، (0.26)، (0.12)، (0.56) وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية المقبول (0.05).

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد المسؤولية الاجتماعية (حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع)

الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

تعزى لاختلاف المستوى الوظيفي، لأن قيم مستوى المعنوية بلغت على التوالي (0.05)، (0.026)، (0.004) وهي قيم أقل من مستوى المعنوية المقبول (0.05).
في ضوء ما سبق نستخلص ما يلي من نتائج:

إثبات الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه (الحكومة المؤسسية، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن) تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لآراء أفراد عينة الدراسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع) تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

لتحديد صالح الفروق لكل فئة من الفئات على حدا قمنا باختبار (LSD) للمقارنة البعدية، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم(4-45): نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا

Mean Difference (I-J)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئة	الأبعاد
إدارة دنيا	إدارة وسطى	إدارة عليا					
-	-	-	1.13	2.00	2	إدارة عليا	حقوق الانسان
-	-	1.57*	.35	3.57	21	إدارة وسطى	
-	-	1.38*	1.08	3.38	26	إدارة دنيا	
-	-	-	0.88	3.40	49	المجموع	
-	-	-	0.57	2.20	2	إدارة عليا	ممارسات العمل
-	-	1.83*	0.49	4.03	21	إدارة وسطى	
-	-	1.55*	1.12	3.75	26	إدارة دنيا	
-	-	-	0.94	3.81	49	المجموع	
-	-	-	0.57	2.60	2	إدارة عليا	المسؤولية اتجاه المجتمع
-	-	1.54*	0.49	4.14	21	إدارة وسطى	
-	-	1.19*	0.72	3.79	26	إدارة دنيا	
-	-	-	0.69	3.89	49	المجموع	
-	-	-	0.00	2.91	2	إدارة عليا	المسؤولية الاجتماعية
-	-	1.17*	0.31	4.08	21	إدارة وسطى	
-	-	1.06*	0.72	3.97	26	إدارة دنيا	
-	-	-	0.60	3.98	49	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS.

من خلال معطيات الجدول رقم (4-45) نستنتج ما يلي:

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (إدارة ووسطى) والفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة عليا)، نحو متغير المسؤولية الاجتماعية لصالح الفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة ووسطى)، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (إدارة دنيا) والفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة عليا)، نحو متغير المسؤولية الاجتماعية لصالح الفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة دنيا).

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (إدارة ووسطى) والفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة عليا)، نحو بُعد حقوق الانسان لصالح الفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة ووسطى)، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (إدارة دنيا) والفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة عليا)، نحو بُعد حقوق الانسان لصالح الفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة دنيا).

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (إدارة ووسطى) والفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة عليا)، نحو بُعد ممارسات العمل لصالح الفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة ووسطى)، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (إدارة دنيا) والفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة عليا)، نحو بُعد ممارسات العمل لصالح الفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة دنيا).

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (إدارة ووسطى) والفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة عليا)، نحو بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع لصالح الفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة ووسطى)، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء أفراد عينة الدراسة لفئة (إدارة دنيا) والفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة عليا)، نحو بُعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع لصالح الفئة ذات المستوى الوظيفي (إدارة دنيا).

خلاصة:

من خلال الفصل الرابع تناولنا أهم نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها ومناقشتها، كما حاولنا قياس مستوى أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المبحوثة، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات الإحصائية ومحاولة مناقشتها، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية أهمها تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

خلصنا في هذا الفصل إلى أن هناك مستوى مرتفع لأخلاقيات الأعمال من وجهة نظر أفراد العينة، وهذا ما يعكسه ارتفاع مستوى بعديه (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات العاملين)، في حين جاء بعد أخلاقيات المدراء بمستوى متوسط، وبناء عليه يمكننا القول أن على المؤسسات الاهتمام أكثر بمجال الأخلاقيات وذلك عن طريق دعم القيم الأخلاقية، أما بالنسبة لمتغير المسؤولية الاجتماعية فقد لاحظنا أنه يتحقق بمستوى مرتفع وذلك بارتفاع مستوى أغلب أبعاده (الحوكمة المؤسسية، المسؤولية اتجاه العمال، المسؤولية اتجاه الزبائن، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية اتجاه البيئة، المسؤولية اتجاه المجتمع) عدا بُعد حقوق الإنسان حيث تحقق بمستوى متوسط فقط، مما سبق يمكننا القول أن على المؤسسات تحقيق مزيد من الحقوق والحريات داخل المؤسسة وخارجها.

بعد القيام باختبار الفرضيات خالصنا إلى العديد من النتائج، أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 =) بين أبعاد أخلاقيات الأعمال وأبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل مستقل ومجتمع من وجهة نظر أفراد العينة، كما توصلنا إلى أن أخلاقيات الأعمال تفسر ما قيمته (69%) من التغير والتباين في المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المبحوثين.

كما خالصنا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية مستوى معنوية (0.05 =) في تصورات المبحوثين اتجاه متغيرات وأبعاد الدراسة (أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية) تعزى إلى التغير في العوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)، باستثناء اختلاف آرائهم اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى للتغير في المستوى الوظيفي، كما تباينت آرائهم اتجاه المسؤولية الاجتماعية لصالح الأعلى مستوى وظيفي.

خامته عامته

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة حاولنا الإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في دراسة أثر أخلاقيات الأعمال بأبعاده الثلاثة (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) على تعزيز القضايا الجوهرية السبعة للمسؤولية الاجتماعية وفق المعيار الدولي أيزو 26000 (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع)، وقد قمنا بالدراسة الميدانية في مؤسستي NCA- Rouiba للعصائر، ومؤسسة SASACE لتصنيع الأكياس المنسوجة من مادة البولي بروبيلين، ولقد تم اختيار هاتين المؤسستين لكونهما من بين المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي شاركت في برنامج المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (Proj et MENA RS – ISO 26000).

لمعالجة إشكالية الدراسة تم الاستعانة بالمقابلة والاستبانة كأداتين لجمع البيانات، كما تم تقسيم الدراسة إلى قسمين رئيسيين، الأول يتعلق بالجانب النظري للدراسة الذي تم تقسيمه إلى فصلين، تناولنا في الفصل الأول منه الإطار المفاهيمي لموضوعي أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية وكذا موضوع المعيار الدولي أيزو 26000، أما في الفصل الثاني فقد تناولنا من خلاله الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، حيث تم تحليلها ومناقشتها ومحاولة الاستفادة من نتائجها والطريقة المتبعة فيها، بالإضافة إلى محاولة إظهار أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، أما القسم الثاني فقد اهتم بالجانب التطبيقي للدراسة، وذلك من خلال الفصلين، ففي الفصل الثالث درسنا الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، أما في الفصل الرابع فقد تم تحليل النتائج المتحصل عليها واختبار الفرضيات، وفي الأخير توصلنا إلى أهم النتائج التالية:

أولاً- نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة الحالية تم التوصل إلى أهم النتائج التالية، والتي يمكن تقسيمها إلى قسمين كالتالي:

1- النتائج النظرية:

يمكن تلخيص نتائج الدراسة في الشق النظري في النقاط التالية:

- من خلال العديد من التعريفات المذكورة في الدراسة يمكن تقديم تعريف لأخلاقيات الأعمال كما يلي: هي القيام بنشاطات المؤسسة واتخاذ قراراتها وفق إطار أخلاقي، بما يضمن سلوك المؤسسة بطريقة أخلاقية.

- مما لا شك فيه أن وجود إطار واضح ومحدد للأخلاقيات والقيم في مجال الأعمال وتفعيله من شأنه أن يحقق العديد من المزايا سواء بالنسبة للمؤسسة أو بالنسبة لباقي أطراف المصلحة، في الأجل القصير أو طويل المدى أو كلاهما، ولعل من أبرز هذه المزايا بناء وتنمية الصورة الذهنية الايجابية عن المؤسسة لدى المجتمع، مما يدعم مركزها التنافسي والاجتماعي، وتنمية الثقة بين المؤسسة وبقية الأطراف ذات العلاقة.

- تنفيذ الفكرة التي ترى بأن هناك تعارض بين تحقيق المصالح الذاتية للمؤسسة مثل تعظيم الأرباح وبين الالتزام بالمعايير الأخلاقية، وأنها تقلل من الكفاءة في الأداء، وتبني المنظور الحديث الذي يرى بأن الالتزام بالأطر الأخلاقية له علاقة كبيرة ويساهم في تحقيق عائد مادي حتى وإن كان على المدى طويل الأجل.

- تنقسم أخلاقيات الأعمال إلى ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين.

- لإرساء أخلاقيات الأعمال في عمل المؤسسات، يجب اتخاذ العديد من الإجراءات ومن أهمها: تنمية الرقابة الذاتية للعمال والمدراء، وضع الأنظمة الدقيقة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة، ضرورة أن يتمتع القادة والمدراء بقيم أخلاقية عالية حتى يكونوا قدوة حسنة للعاملين، التقييم المستمر للأداء، محاسبة المقصرين من المدراء والعاملين، وضع مدونة أخلاقية والعمل على تفعيلها..

- يعتبر (هاورد بوين) أول من وضع حجر الأساس لموضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وذلك بإصداره لكتاب (Social responsibilities of the businessman, 1953) المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال ، حيث يرى بأن مسؤولية رجال الأعمال هو اتخاذ القرارات وتنفيذ سياسات وأنشطة المؤسسة بمراعاة تطلعات وأهداف المجتمع بجميع أطرافه وفئاته، وبهذا سمي هاورد بوين بـ "أب المسؤولية الاجتماعية".

- من خلال دراسة وتحليل التعاريف المختلفة يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية بأنها تحقيق المؤسسة لأهدافها وذلك بمراعاة تطلعات المجتمع الذي تعمل فيه واحترام عاداته وتقاليده وأعرافه، وكذا تحقيق مصالح جميع الأطراف ذات المصلحة من عمل المؤسسة.

- منذ ظهور موضوع المسؤولية الاجتماعية وهناك اختلاف في الآراء، حيث أن هناك العديد من الكتاب والباحثين ومنهم هاورد بوين وآرشي كارول وغيرهم ينادون بضرورة تحمل المؤسسات

للمسؤولية الاجتماعية، كما أن هناك وجهة نظر ثانية تعارض فكرة المسؤولية الاجتماعية ومن أهم روادها **ملتون فريدمان**، حيث يرى بأنه مهام وأهداف المؤسسة هي اقتصادية بحتة، وأن لا مجال للجانب الاجتماعي في عمل المؤسسة، بمعنى آخر ليس من مهام المؤسسات الاقتصادية تقديم إعانات للجمعيات الخيرية وصرف الأموال لا يكون إلا في الأمور التي من شأنها أن تحقق عائد اقتصادي، ومن الملاحظ أن لكلا الطرفين لديه العديد من الحجج والبراهين.

- تقدم المواصفة القياسية أيزو 26000 إرشادات مساعدة للمؤسسات لكيفية دمج برامج المسؤولية الاجتماعية في قراراتها وأنشطتها، وهي مصممة لتستخدمها المؤسسات بجميع أنواعها سواء في القطاع العام أو الخاص، وفي جميع الدول سواء المتقدمة منها أو النامية، كما تعتبر المواصفة طوعية وغير إلزامية وبذلك فإنها على غير المواصفات الأخرى لا تمنح شهادات مطابقة لهذه المواصفة.

- اعتمد المعيار أيزو 26000 على سبعة مواضيع جوهرية تمثل القضايا والمجالات الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية وهي: الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، الممارسات العمالية، البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، قضايا المستهلك والزبائن، إشراك المجتمع وتنميته

- من اجل الإجابة على إشكالية الدراسة تم الاستعانة بتجارب ودراسات سابقة في نفس مجال الدراسة، حيث تم تحليل جملة من الدراسات السابقة وتلخيصها، تنوعت بين أطروحات ومقالات وأوراق بحثية، كما أنها تشمل البيئة المحلية والعربية والأجنبية.

- كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة في الإطار النظري للبحث وتكوين فكرة شاملة عن موضوع الدراسة، بالإضافة إلى التعرف على الأداة المناسبة لجمع وتحليل البيانات، كما تم التعرف على البيئات والقطاعات المختلفة التي تمت فيها دراسة موضوع أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية.

- من أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، هو اختيار المؤسسات محل الدراسة، حيث تم اختيار المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في برنامج المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (Projet MENA RS – ISO 26000) وهما مؤسستي NCA-Rouiba للعصائر الطبيعية ومؤسسة SASACE لتصنيع الأكياس المنسوجة من مادة البولي بروبيلين ، والكائن مقرهما بضواحي الجزائر العاصمة.

2- نتائج الدراسة الميدانية:

من خلال تحليل البيانات المتحصل عليها وذلك باستخدام أدوات الدراسة (الاستبانة والمقابلة)، تم استخلاص العديد من النتائج، نذكر أهمها:

- يرى أفراد عينة الدراسة بأن مستوى أخلاقيات الأعمال مرتفع بالمؤسسة، كما تشير النتائج بأن أخلاقيات المؤسسة وأخلاقيات العاملين جيدة ومرتفعة، في حين يرى أفراد عينة الدراسة بأن مستوى أخلاقيات المدراء متوسط، ولهذا على المؤسسات والقيادة العليا ضرورة الاهتمام بالجانب الأخلاقي للمدراء واعتبار القيم والاعتبارات الأخلاقية أهم المعايير عند توظيفهم.

- بعد إجراء الدراسة الميدانية تم التوصل إلى أن المسؤولية الاجتماعية تتحقق بمستوى عالٍ وبأغلب أبعادها، غير أن بعد حقوق الإنسان لم يتحقق سوى بمستوى متوسط فقط، ومنه على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تحقيق مزيد من الحقوق والحريات داخل المؤسسة وخارجها.

- بالنسبة للفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأخلاقيات الأعمال بأبعادها الثلاث (أخلاقيات المؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين) على تعزيز المسؤولية الاجتماعية (بصفة كلية) وفق المعيار الدولي 26000 ISO. في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في برنامج المسؤولية الاجتماعية في شمال إفريقيا والشرق الأوسط (Projet MENA RS – ISO 26000). وبعد إجراء الدراسة الميدانية تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على "وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 =) لأخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المبحوثة"، كما يمكن تلخيص نتائج الفرضية الرئيسية الأولى كما يلي:

رقم الفرضية	الفرضية	صحتها
الفرضية الرئيسية الأولى	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05 =) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار الدولي ISO 26000 في المؤسستين محل الدراسة.	رفض

للتأكد أكثر من صحة النتائج تم القيام باختبار الانحدار المتعدد لمعرفة أكثر الأبعاد المستقلة تأثيرا على المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)، وكانت النتائج كما يلي:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$)) لأخلاقيات المؤسسة على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية وفق المعيار الدولي ISO 26000.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$)) لأخلاقيات المدراء على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية وفق المعيار الدولي ISO26000.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$)) لأخلاقيات العاملين على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية وفق المعيار الدولي ISO26000.

الفرضية الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الأولى:

تتص الفرضية الرئيسية الثانية على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)) لأخلاقيات الأعمال (بصفة كلية وجزئية) على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة الدولية ISO 26000 (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، ممارسات التشغيل العادلة، المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع) في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية محل الدراسة، وبعد تحليل البيانات المتحصل عليها تمت الإجابة على هذه الفرضية من خلال سبعة فرضيات فرعية، حيث تم رفض جميع هذه الفرضيات الفرعية، كما هو موضح في الجدول التالي:

رقم الفرضية	الفرضية	صحتها
الفرضية 1.1	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$)) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز الحوكمة المؤسسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.	رفض
الفرضية 2.1	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$)) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز حقوق الانسان في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.	رفض
الفرضية 3.1	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$)) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز ممارسات العمل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.	رفض
الفرضية 4.1	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$)) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات اتجاه البيئة.	رفض
الفرضية 5.1	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$)) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز ممارسات التشغيل العادلة في المؤسسات المبحوثة.	رفض
الفرضية 6.1	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$)) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات اتجاه الزبائن.	رفض
الفرضية 7.1	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($=0.05$)) لأخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات اتجاه المجتمع.	رفض

- الفرضية الرئيسية الثانية:

لاختبار صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات المبحوثين نحو أخلاقيات الأعمال تعزى إلى اختلاف في العوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) غير أنه ولاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام اختبار (Independent-Samples T-test) كون متغير الجنس يحتوي على فئتين فقط، وفيما يلي جدول يوضح أهم نتائج دراسة صحة الفرضيات الفرعية التابعة للفرضية الرئيسية الثالثة:

رقم الفرضية	الفرضية	صحتها
الفرضية 1.2	لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى للجنس.	قبول
الفرضية 2.2	لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير العمر.	قبول
الفرضية 3.2	لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير المستوى التعليمي.	رفض
الفرضية 4.2	لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير سنوات الخبرة.	قبول
الفرضية 5.2	لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال تعزى للمستوى الوظيفي.	قبول

- الفرضية الرئيسية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (لآراء المستجوبين اتجاه أبعاد المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) من أجل اختبار صحة الفرضيات الفرعية التابعة لهذه الفرضية الرئيسية الرابعة، حيث قمنا باستخدام اختبار (Independent-Samples T-test) لاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى كون متغير الجنس يحتوي على فئتين فقط، بالإضافة إلى اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار صحة باقي الفرضيات الفرعية، وفيما يلي جدول يوضح أهم نتائج دراسة صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الرابعة:

رقم الفرضية	الفرضية	صحتها
الفرضية 1.3	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (آراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس	قبول
الفرضية 2.3	لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (آراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير العمر.	قبول
الفرضية 3.3	لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (آراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.	قبول
الفرضية 4.3	لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (آراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.	قبول
الفرضية 5.3	لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) (آراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية تعزى للمستوى الوظيفي.	رفض

ثانيا - الاقتراحات:

بناءً على النتائج السابقة نطرح جملة الاقتراحات التالية:

- على المؤسسات الجزائرية خصوصا الاقتصادية، الاهتمام أكثر بالجانب الأخلاقي والاجتماعي عند اتخاذها لقراراتها وكذا أدائها لمهامها وأنشطتها.
- على المؤسسات الجزائرية الاهتمام أكثر بموضوع أخلاقيات الأعمال وذلك من خلال المشاركة في إقامة ندوات ومحاضرات ودورات تدريبية سواء للعمال والمدراء داخل وخارج المؤسسة بغية نشر الوعي أكثر بخصوص هذا الموضوع.
- من الضروري اعتماد المؤسسات الجزائرية على مدونة لأخلاقيات العمل وذلك لتحديد إطار أخلاقي يحكم السلوك داخل المؤسسة وخارجها بحيث يحدد السلوك المقبول وكذا السلوك الخاطئ والمرفوض، بالإضافة إلى ضرورة إرساء القيم الأخلاقية الجيدة داخل المؤسسة وخارجها.
- على المؤسسات الاقتصادية أن تولي اهتمام أكبر بموضوع المسؤولية الاجتماعية اتجاه جميع أطراف المصلحة، خصوصا اتجاه فئة العمال، وذلك لما له من أثر مباشر على أداء هذه المؤسسات.
- أهمية تبني المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية وذلك عن طريق إتباع إستراتيجية مناسبة لضمان دمجها في إستراتيجية وثقافة المؤسسة وضروة التقيد بها.
- على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الاطلاع على تجارب المؤسسات الدولية الرائدة في مجال أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ومحاولة الاستفادة من خبراتها وتجاربها.

- على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التعاون مع المعهد الوطني للتقييس IANOR من أجل الاستفادة من خبراته ومحاولة إدماج موضوع المسؤولية الاجتماعية في عمل المؤسسة وذلك من خلال تطبيق وتنفيذ المعيار الوطني للمسؤولية الاجتماعية NA 26000.
- من أجل زيادة الوعي في قطاع الأعمال يجب على الدولة ممثلة في وزارة التجارة أو وزارة الصناعة أو أي جهة حكومية إقامة جائزة سنوية أو دورية لأفضل مؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وذلك لتحفيز المؤسسات في الجزائر على التنافس أكثر في مجال المسؤولية الاجتماعية.

ثالثا- آفاق الدراسة:

- من خلال الدراسة الحالية والتي تعالج العلاقة بين موضوع أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، حاولنا قدر المستطاع الإحاطة بأهم الجوانب المتعلقة بالموضوعين، إلا أنه ومن خلال القيام بهذا البحث تبادر إلى ذهننا العديد من الاقتراحات تصلح كمواضيع مستقبلية جديرة بالدراسة، ومن أمثلة ذلك ما يلي:
- المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.
 - مدى التزام المؤسسات الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار الوطني NA 26000 وكيفية دمجها في إستراتيجية المؤسسة.
 - دور أخلاقيات الموارد البشرية في تعزيز أداء المؤسسات الاقتصادية في الجزائر.
 - المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق التوازن بين الأداء الاجتماعي والاقتصادي للمؤسسة
 - دور المدونة الأخلاقية في تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المؤسسة.
 - المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز سمعة المؤسسات الاقتصادية.
 - دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية.
 - المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
 - المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية ودوره في تعزيز سلوك المواطننة التنظيمية.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
 بِحَمْدِ اللَّهِ الْعَلِيِّ الْعَظِيمِ
 -

قائمة المراجع

أولاً - باللغة العربية

أ - الكتب

1. أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2011.
2. أحمد بن داود المزجاجي الأشعري، الوجيز في أخلاقيات العمل، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 2008.
3. أمسكران، طرق البحث في الإدارة - مدخل لبناء المهارات، ترجمة علي بسيوني، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2006.
4. ثامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
5. جان بولس وآخرون، أخلاقيات المهن والأعمال في الإدارة والمال، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب للنشر والتوزيع، لبنان، 2016.
6. صالح النجار وآخرون، أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي، دار حامد للنشر، عمان، 2009.
7. صلاح الشنواني، التنظيم والإدارة في قطاع الأعمال، مدخل لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1999.
8. عابد عبدالله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
9. علي سليم العلوانة، أساليب البحث العلمي في العلوم الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 1996.
10. فانتن عوض، القيادة والإشراف الإداري، الطبعة 01، دار أسامة، عمان، الأردن، 2010.
11. محمد أحمد وسوسن عبد الفتاح، الرضا والولاء الوظيفي: قيم وأخلاقيات العمل، الطبعة الأولى، دار زمزم للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
12. محمد عبد الفتاح ياغي، الأخلاقيات في الإدارة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
13. مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات: المواصفة القياسية ISO 26000، الطبعة الأولى، المجموع العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2015.
14. مصطفى محمود أبو بكر، أخلاقيات وقيم العمل في الجهاز الحكومي والمنظمات العامة: مدخل لضمان جودة الإصلاح الإداري ومنع مسببات الفساد في الجهاز الحكومي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2011.
15. معز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، جدة، 2008.

16. منصور الغالبي، إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
17. منصور الغالبي ومحسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
18. ميسر ابراهيم الجبوري وأسيل زهير رشيد التكت، المسؤولية الاجتماعية والالتزام بالجودة وانعكاساتها على القيم المنظمية، المجلة العربية للإدارة، من إصدار المنظمة العربية للتنمية الإدارية- جامعة الدول العربية، 2014.
19. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
20. وائل محمد إدريس ومنصور الغالبي، الإدارة الإستراتيجية: المفاهيم والعمليات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
21. وليام هـ شاو (William .H. Shaw)، أخلاقيات منظمات الأعمال، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
22. وليد حميد رشيد الأميري، المسؤولية الاجتماعية للمصارف: في إطار العلاقة بين رأس المال الفكري ورأس المال التمويلي، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2017.

ب- الرسائل العلمية:

❖ أطروحات الدكتوراه:

23. إيمان بن عزوز، تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خلال الفترة 2009-2013، أطروحة دكتوراه في العلوم المالية، تخصص دراسات مالية واقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016.
24. جبار عبيد كاظم الدراحي، أخلاقيات العمل الإداري للمدراء في الوزارات العراقية من وجهة نظر الموظفين، أطروحة الدكتوراه في الإدارة العامة، جامعة سانت كليمنتس العالمية، العراق، 2011.
25. خدير نسيم، مساهمة أخلاقيات القيادة الإدارية في ريادة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الرائدة في صناعة المواد الغذائية الواسعة الاستهلاك، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2015/2014.
26. زروقي يحيى، أخلاقيات الأعمال والفساد الإداري للموظف العام، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان 2017/2016.

27. فلاق محمد، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو 9000، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2014/2013.
28. فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاسها على رضا المستهلك، دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2003.
29. مسان كرومية، المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر: دراسة حالة المؤسسات العاملة في ولاية سعيدة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014/2013.
30. مقدم وهيبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013.
31. موسى محمد يعقوب محمد، أثر تطبيق معايير التميز وأخلاقيات الأعمال في نتائج الأعمال: دراسة واقع الشركات العاملة بنظم الجودة والتميز بمدينة جياذ الصناعية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2012.

❖ مذكرات الماجستير:

32. أسامة محمد خليل الزيتاني، دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية "مجمع الشفاء الطبي نموذجاً". مذكرة ماجستير تخصص قيادة وإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بالمشاركة مع جامعة الأقصى، غزة، 2014.
33. بودراع أمينة، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين، دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2013.
34. سعيد بن عوض، أخلاقيات العمل الإداري لدى مديري مدارس التعليم العام للبنين بمدينة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى، كلية التربية، المملكة العربية السعودية، 2008.

35. عواد محمد العطوي، أخلاقيات العمل ودورها في تحقيق كفاءة الأداء، دراسة تطبيقية على منسوبي قيادة قطاع حرس الحدود بحقل، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2013.

ج- المجالات العلمية:

36. أسماء طه وعلاء دهام، مدى تبني المنظمات العامة للمواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 : دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في الهيئة العامة للاتصالات السلكية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العدد 44، 2015.
37. بومدين يوسف، أخلاقيات الأعمال وارتباطها بالممارسات السليمة للحوكمة في منظمات الأعمال المعاصرة من منظور إداري وإسلامي، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد 00، جامعة الشلف، 2015.
38. جنان شهاب أحمد، العمل منظور إداري معاصر في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات: دراسة تحليلية لأراء العاملين في مؤسسة الشاكري للمبرآت الاجتماعية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، العراق، المجلد 15، العدد4، 2013.
39. درمان سليمان صادق وناسك أرسلان بايز، تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية ISO 26000 وسمعة المنظمة: دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين في معامل الاسمنت في مدينة السلمانية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، العدد الاقتصادي، المجلد17، العدد 35، 2018.
40. ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مجلة تنظيم والعمل، جامعة مجلة إلكترونية تصدر عن مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات، جامعة معسكر، العدد05، 2014.
41. عطاء الله بشير نويقة، أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، المجلد 43، العدد الأول، 2016.
42. محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية، شركتي "سونطراك الجزائرية وأرامكو السعودية" نموذجا، مجلة الباحث، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، عدد 12، 2013.
43. مراد سليم عطيانى وآخرون، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها على أداء الأعمال، دراسة ميدانية على المؤسسات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، عمان، الأردن، المجلد 43، العدد1، 2016.

44. مقدم وهيبة و بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية أيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، *المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة*، المجلد 7، رقم 1، جامعة وهران 2، 2014.
45. وافية شراد، مساهمة أخلاقيات الأعمال في مكافحة الفساد الإداري، *مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية*، جامعة بسكرة، العدد الرابع والعشرون، ديسمبر 2013.

د - الملتقيات والمؤتمرات:

46. أحمد بن عيشاوي ونورالدين مزهودة، واقع المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة البترولية في الجزائر توافقا مع المعايير الدولية (ISO 14000, ISO 29000 ISO26000)، مداخلة ضمن ملتقى دولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 26/25 نوفمبر 2013.
47. أم كلثوم جماعي، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 15/14 فيفري 2012.
48. بحوصي مجذوب وبخوش مديحة، دور مواصفة الإيزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية المنعقد بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012.
49. حروش رفيقة، نحو إستراتيجية جديدة لمكافحة الفقر في الجزائر وفق المواصفة الدولية للمسؤولية المجتمعية ISO SR 26000، مداخلة ضمن مجمع مداخلات الملتقى الدولي حول تقييم سياسات الإقلال من الفقر في الدول العربية في ظل العولمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، يومي 08-09 ديسمبر 2014.
50. عزاوي عمر وآخرون، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كميّار لقياس الأداء الاجتماعي، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، يومي 15/14 فيفري 2012.
51. فاتن باشا و صباح بنوناس، آليات تعزيز المسؤولية الاجتماعية لأخلاقيات الأعمال في التسويق- أنموذج كوتلر وأرمسترونغ للتسويق الاجتماعي، ورقة بحثية ضمن الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية: التنوع، الأخلاقيات والإنصاف: نظرة حول ممارسات تسيير الموارد البشرية في

المؤسسات الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، يومي 25 و 26 فيفري 2014.

52. فاطمة الزهراء عراب، المسؤولية الاجتماعية للاستثمار الأجنبي المباشر و دورها في التنمية في الدول النامية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول: **منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، 14 و 15 فيفري 2011.

53. مقدم وهيبية، تحسين الأداء البيئي و الاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثالث بعنوان **منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية** المنعقد بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بشار، يومي 14-15 فيفري 2012.

54. مقدم وهيبية، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية، دراسة حالة ثلاث شركات عربية، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الخامس حول **رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، يومي 13/14 ديسمبر 2011.

هـ - المنشورات:

55. الأمم المتحدة، **كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع والاتجاهات والقضايا الراهنة**، منشورات الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، 2004.

56. أيزو، **المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسؤولية الاجتماعية**، جنيف، سويسرا، 2006.

57. أيزو، **المسؤولية المجتمعية ISO 26000**، مجلة المنظمة الدولية للتقييس (Focust ISO)، جنيف، سويسرا، 2010.

58. أيزو، **المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000 (الترجمة الرسمية)**، دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية، طبع من طرف ISO، جنيف، سويسرا، 2010.

ثانيا- باللغة الأجنبية:

59. Archie B. Carroll. **Carroll's pyramid of CSR: taking another look**, 1 International Journal of Corporate Social Responsibility, 2016,

60. Archie B. Carroll, **A History of Corporate Social Responsibility: Concepts and Practices**, The Oxford Handbook of Corporate Social Responsibility, Edited by Andrew Crane and others. Oxford University Press, Feb 2008,

61. Archie B. Carroll, Corporate Social Responsibility Evolution of a Definitional Construct, **BUSINESS & SOCIETY**, Vol.38 No.3, September 1999.

62. Archie B. Carroll. **Carroll's pyramid of CSR: taking another look.** International Journal of Corporate Social Responsibility, 2016,
63. Floriane Bouyouf, **Le Management Stratégique De La Responsabilités,** Thèse pour l'obtention du Doctorat en sciences de Gestion, Conservatoire National Des Arts et Métiers (CNAM), Paris, France, Avril 2010.
64. Branko Mihailovi and other, Role of Business Ethics in Management of Human Resources, **Journal of Economics**, Institute of Agricultural Economics, Belgrade, Vol :61, 1, 2015.
65. Hebri Assia, **Le role de la responsabilité sociale dans la réalisation de la performance et le renforcement de système de pilotage de l'entreprise** –cas de la compagnie pétrolière SONATRACH, Thèse pour l'obtention de diplôme de doctorat en science, Option: Gestion, Université Abou Baker Belkaid, Telemcen, 2014-2015.
66. David Jayaseelan and Latha Krishnadas Mazumder, The role of business ethics and social responsibility in achieving competitive advantage and ensuring sustainable business: An empirical study on industrial companies in UAE, The Business and Management Review, **International Conference on Restructuring of the Global Economy**, Rome, Italy, 22-23 June 2015, Volume 6 Number 3.
67. K.V. Bhanu Murthy, Business Ethics and Corporate Responsibility -A New Perspective, Paper presented at Workshop on: **ISO 26000 Guidance on Social Responsibility and the implications for Developing Countries**, New Delhi, 16-17 April 2007.
68. Nor Suziwana HJ Tahir, Impact of Islamic Work Ethics on Corporate Social Responsibility (CSR) Practices Among Managers of Selected Public Listed Companies in Malaysia, a dissertation submitted in fulfillment of the requirement for the degree of doctor of philosophy in Business Administration, International Islamic University, Malaysia, 2013.
69. Kain & Sharma, Business Ethics as Competitive Advantage for Companies in the Globalized Era, **Apeejay-Journal of Management Sciences and Technology**, Vol:3, 1, June 2014.
70. Kareem M. Shabana, The Institutionalization of Corporate Social Responsibility Reporting, **Business & Society Review**, Vol: 1, 29, 2016.
71. Marcin Geryk, **ISO 26000 Among Other ISO Standards**, Emerging Challenges in Modern Management, Entrepreneurship and Management, University of Social Sciences Publishing House, Vol XIX, Issue 6, PartI.
72. Md. Abdul Jalil and other, Implementation Mechanism of Ethics in Business Organizations, **Journal of International Business Research**, International Islamic University, Malaysia (IIUM), Vol. 3, No. 4; October 2010.
73. Florence Meaux, Alain Jounot, **Entreprises performantes et responsables C'est possible**, Afnor, France, 2014,

74. Menel Ibtissem, Éthique des affaires et responsabilité sociale des entreprises: cas de l'Algérie, **Journal de la performance** des Entreprises algériennes, Faculté des sciences économiques, Université de Kassdi Marbah, Ouargla, n°7, 2015.
75. Milton Friedman, **Capitalism and Freedom**, The University of Chicago Press, 1962, Reissued with new Preface 1982, US America,
76. Mridula Goel and Ms Preeti E. Ramanathan, Business Ethics and Corporate Social Responsibility: Is there a dividing line, **Procedia Economics and Finance Review**, Vol 11, 2014.
77. Jean Pasquero, **La responsabilité sociale de l'entreprise**, trajectoire d'une idée, Repenser la responsabilité sociale de l'entreprise, Corinne Gendron et Bernard Girard, Armand Colin, Paris, 2013/2014,
78. Badreddine TALEB, **Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale**: le cas du secteur industriel algérien, Thèse pour l'obtention du Doctorat en sciences de Gestion, Aix-Marseille Université, France, 2013.
79. Wong, PW, **A study of business ethical practices in Australian organizations**: a multiple case study, PhD thesis, Southern Cross University, Lismore, Australia, 2006.
80. Afnor, **ISO 26000 Responsabilité sociétale** -comprendre, déployer, évaluer, création AFNOR Éditions, France ,2010,
81. The World Bank, **opportunities and options for governments to promote social responsibility in Europe and Central Asia**. Evidence from Bulgaria, Croatia, and Romania, Working document, United States of America, First printing, March 2005,

ثالثا - المراجع الالكترونية:

www.almaany.com	معجم المعاني	.82
www.iso.org	المنظمة الدولية للتقييس أيزو	.83
www.ianor.dz	المعهد الوطني للتقييس	.84
www.bsigroup.com	المعهد البريطاني للمعايير	.85
www.libnor.gov	المعهد اللبناني للتقييس	.86
www.rsealgerie.org	موقع المسؤولية الاجتماعية الجزائر	.87

الملاحق

الملحق رقم (01): استبانة آراء المحكمين

عنوان المشروع البحثي:

أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO 26000
دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المشاركة في
(Projet MENA RS - 26000).

بيانات عن المحكم

اسم المحكم:

الجهة التي يعمل بها (جامعة/ مؤسسة)

الدرجة العلمية:

التخصص العام:

التخصص الدقيق:

البريد الإلكتروني:

الهاتف:

بيانات عن الباحث:

اسم الطالب :	مرزق عبد الله
الجهة المنتمي إليها:	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
الشهادة المحضر لها:	دكتوراه
التخصص العام :	علوم التسيير
التخصص الدقيق :	إدارة وتسيير الموارد البشرية
البريد الإلكتروني:	mrezabdou@gmail.com
الهاتف :	

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

طلب تحكيم الاستبانة

الأستاذ الفاضل:.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة تحت عنوان: "أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وفق معيار ISO 26000، وهي دراسة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير فرع إدارة الموارد البشرية.

بعد الإطلاع على العديد من الدراسات السابقة حول هذا الموضوع تم صياغة محاور وأسئلة الاستبيان. الدراسة تشمل متغيرين رئيسيين هما: المتغير الأول وهو أخلاقيات الأعمال والذي تم تقسيمه إلى ثلاثة محاور وهي كالآتي: أخلاقيات المؤسسة والمتمثلة في الثقافة الأخلاقية للمؤسسة، أخلاقيات المدراء، أخلاقيات العاملين، أما المتغير الثاني فقد تناولنا القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا معيار ISO 26000 وتشمل سبعة أبعاد وهي كالتالي. الحوكمة المؤسسية، احترام حقوق الانسان، ممارسات العمل، البيئة الطبيعية، ممارسات التشغيل العادلة، قضايا المستهلك، المشاركة في تنمية المجتمع.

وفي الختام يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة لإبداء آرائكم وتضمينها خبراتكم ومقترحاتكم لجعلها مقياساً صالحاً للدراسة، وذلك من خلال:

- بيان مدى صلاحية الفقرات.
- حذف أو إضافة أو تعديل الفقرات إلى الشكل المناسب.
- ملائمة الفقرة للمتغير الرئيس الذي تنطوي تحته.

علما أن المقياس المستخدم هو مقياس ليكرت الخماسي:

5	4	3	2	1
دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

وفي الختام تقبلوا فائق الاحترام والشكر و التقدير

مرزق عبد الله

أهم التعريفات الخاصة بمتغيرات الدراسة الرئيسية

أولاً - أخلاقيات الأعمال:

هي مجموع المبادئ والقيم الأخلاقية التي تمثل سلوك المؤسسة وتضع محددات على قراراتها، وتعتمد المؤسسة المتخلقة على ثلاثة ركائز رئيسية وهي: أخلاقيات المؤسسة وتشكل أساساً من الثقافة الأخلاقية، وأخلاقيات المدراء والقادة، ثالثاً وأخيراً أخلاقيات العاملين (أخلاقيات الموارد البشرية).

ثانياً - المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

هي التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل جديدة... وغيرها

ثالثاً - ISO 26000 : هو معيار دولي أطلقتته المنظمة الدولية للتقييس (أيزو) في 01 نوفمبر 2010 يقدم توجهات بخصوص المسؤولية الاجتماعية والهدف منه مساعدة المؤسسات على المشاركة في التنمية المستدامة، وذلك عن طريق تشجيع المؤسسات على تبني ودمج المسؤولية الاجتماعية في جميع أنشطتها واستراتيجياتها وكذا علاقاتها مع جميع الأطراف ذات العلاقة بما مثل العمال البيئة، المجتمع، ..

❖ المحور الأول: البيانات الشخصية:

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : اقل من 25 من 25-34 من 35-45 45 فأكثر
- 3- المستوى التعليمي ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا
- 4- سنوات الخدمة في المؤسسة : أقل من خمس سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة
- 5- المستوى الإداري (الوظيفي): إدارة عليا إدارة وسطى إدارة دنيا

❖ المحور الثاني: أخلاقيات الأعمال

التعديلات المقترحة	ملائمتها للمحور		مدى أهميتها		مدى وضوحها			العبارة
	غير ملائمة	ملائمة	غير هامة	هامة	تحدد	تعديل	واضحة	
أولاً - أخلاقيات المؤسسة								
								تمتلك المؤسسة ثقافة تنظيمية مبنية على الأخلاق.
								لدى المؤسسة قيم مشتركة وفهم دقيق لما يجب أن يكون عليه السلوك الصحيح والمناسب
								تقوم المؤسسة بإجراء ندوات ودورات تدريبية تعمل على التوعية الأخلاقية في العمل.
								تتوفر المؤسسة على قانون داخلي مبني على أسس أخلاقية.
								تشجع المؤسسة العمال على الإبلاغ عن الممارسات غير أخلاقية.
								تدرك المؤسسة أهمية خلق ثقافة أخلاقية تتعلق بعمل الأفراد وتطوير مهاراتهم في اتخاذ القرارات الصحيحة و المناسبة وفق أطر أخلاقية.
								يوجد في تاريخ المؤسسة أبطال ونجوم يؤدون أعمالهم بكل صدق ونزاهة ويتميزون بقيم أخلاقية عالية.
ثانياً - أخلاقيات المدراء								
								يتصرف المدراء بأسلوب يحظون من خلاله بثقة واحترام العاملين.
								يتصرف المدراء بشكل مثالي ليكونوا قدوة للعاملين.
								يتصف مدراء المؤسسة بالموودة والتسامح.
								يعمل مدراء المؤسسة على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشاكل.
								يتميز مدراء المؤسسة بالقيم الأخلاقية العالية (الأمانة، الصدق، الثقة..).
								تؤثر صلة القرابة على أخلاقيات بعض المدراء وبالتالي تؤثر سلباً على سير العمل.
								يفضل مدراء المؤسسة أسلوب النصيح بدلا من العقاب في حالة مخالفة أو تقصير بعض العمال في أداء بعض أعمالهم.
								يعمل مدراء المؤسسة على مكافحة السلوكيات غير الأخلاقية

								داخل المؤسسة.
								يقدم مدراء المؤسسة المكافآت والحوافز للعاملين ذوو السلوك الأخلاقي.
								يعمل مدراء المؤسسة على تنمية وتعزيز السلوك والقيم الأخلاقية داخل المؤسسة.
ثالثا - أخلاقيات العاملين								
								تؤدي واجباتك ومهامك بكل أمانه وصدق ونزاهة.
								يحرص العمال على الشفافية في التعامل مع الرؤساء (مدراء المؤسسة) عن طريق تقديم المعلومات الصادقة والصحيحة.
								يلتزم العمال بأوقات العمل (احترام أوقات الدخول والخروج).
								من المقبول استعمال هاتف المؤسسة لإجراء اتصالات شخصية في حالة عدم استعماله من طرف المؤسسة.
								تعمل على التبليغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي داخل المؤسسة.
								تقوم بأخذ بعض ممتلكات المؤسسة البسيطة مثل الأقلام والأوراق.. من أجل الاستعمال الشخصي.
								تتعامل مع مديرك وفق القانون المعمول به داخل المؤسسة مهما كانت النتائج.
								يتصرف العمال داخل المؤسسة بطريقة أخلاقية.
								يعمل عمال المؤسسة بجهد من أجل تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة.
								تتميز العلاقات التي تربط العمال بالمودة والاحترام.

❖ المحور الثالث - المسؤولية الاجتماعية وفق معيار ISO 26000

التعديلات المقترحة	ملائمتها للمحور		مدى أهميتها		مدى وضوحها			العبارة
	غير ملائمة	ملائمة	غير هامة	هامة	تجاذف	تعدل	واضحة	
								أولا - الحوكمة المؤسسية: هي النظام الذي يحكم اتخاذ وتنفيذ قرارات المؤسسة لتحقيق أهدافها، ومن أهم مبادئها: القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف الأخرى وكذا احترام سيادة القانون..
								تحتزم المؤسسة القواعد والإجراءات القانونية وتعمل على تطبيقها
								تضمن المؤسسة للمالكين المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة

								بالمؤسسة
								تقوم المؤسسة بالإفصاح على المعلومات الصحيحة والصادقة عن أداؤها بشكل دوري ومنتظم
								تعمل المؤسسة في إطار قانوني وأخلاقي.
								تعمل الإدارة على حماية ممتلكات وأصول المؤسسة.
								تراعي المؤسسة عند اتخاذها القرارات مصالح جميع الأطراف ذات العلاقة مثل المجتمع، البيئة، العمال، الزبائن..
								تعمل المؤسسة على الاستغلال الأمثل والكفاء للموارد المالية والطبيعية والبشرية.
								تعمل المؤسسة على تشجيع المشاركة الفعالة لكافة العمال في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
								تتميز المؤسسة بالعدالة بين جميع العمال وعدم التمييز بينهم سواء على أساس عرقي أو ديني أو نوع الجنس.
								تعمل المؤسسة على تطوير الاستراتيجيات والأهداف التي تعكس التزامها بمسؤولياتها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه
ثانيا- حقوق الإنسان								
								تعمل المؤسسة على احترام حقوق العمال عند قيامها بجميع الأنشطة.
								تضمن المؤسسة للعاملين حرية الرأي والتعبير حتى ولو كان معارضا لآراء وتوجهات المؤسسة
								تضمن المؤسسة للعاملين الحق في التعلم.
								تبتعد المؤسسة عند عملية التوظيف عن كافة أنواع التمييز سواء على أساس عرقي أو مذهبي
								تقوم المؤسسة بتوظيف عمال من جميع الفئات: شباب، نساء، عمال ذوي احتياجات خاصة، دون تمييز عنصري
								تقوم المؤسسة بتوظيف أطفال دون سن 18 لأداء بعض الأعمال.
								تعمل المؤسسة على احترام حق العمال في إنشاء نقابات عمالية داخل المؤسسة.
								تقدم المؤسسة سلع وخدمات تراعي القدرة الشرائية لكافة فئات المجتمع بما فيها الفقراء

التعديلات المقترحة	ملائمتها للمحور		مدى أهميتها		مدى وضوحها			العبارة
	غير ملائمة	ملائمة	غير هامة	هامة	تهدف	تعمل	واضحة	
ثالثا - ممارسات العمل (العلاقة التي تربط بين المؤسسة وعمالها وكذا مسؤولياتها داخل مكان العمل)								
أي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العمال.								
								توفر المؤسسة فرص عادلة للترقية تعترف بقدرات ومهارات العمال.
								تعمل المؤسسة على حماية البيانات الشخصية للعمال والحفاظ على سريتها.
								توفر المؤسسة البرامج التدريبية اللازمة من أجل تنمية قدرات ومهارات العاملين.
								توفر المؤسسة نظام أجور عادل ويوازي الجهود المبذولة من قبل العاملين.
								توفر المؤسسة الظروف المناسبة لأداء العمل مثل التهوية الإضاءة، ساعات الراحة، العطل،...
								تقوم المؤسسة بدفع أجور العمال بطريقة مباشرة في حساباتهم الشخصية مثل الحساب البريدي أو البنكي.
								تقدم المؤسسة مقابل مادي للعمال مقابل ساعات العمل الإضافية
								تتوفر المؤسسة على أنظمة وقواعد الصحة والسلامة المهنية
								توفر المؤسسة معدات الأمان والسلامة اللازمة للوقاية من الأمراض والحوادث المهنية.
								تحترم المؤسسة الظروف الاقتصادية والاجتماعية للعمال وذلك لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعملية لدى العمال.
رابعا - المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة.								
								تسعى المؤسسة جاهدة إلى الحد من التلوث البيئي (تلوث الماء والهواء والتربة)
								تقوم المؤسسة بإنتاج منتجات صديقة للبيئة وغير ملوثة لها
								تقتني المؤسسة معدات وتقنيات تساهم في الحفاظ على البيئة.
								تقوم المؤسسة بإقامة ندوات ودورات تدريبية للعمال للتوعية البيئية (للحفاظ على البيئة)

التعديلات المقترحة	ملائمتها للمحور		مدى وضوحها		مدى وضوحها			العبارة
	ملائمة غير	ملائمة	غير هامة	هامة	تحذف	تعديل	واضحة	
								تقدم المؤسسة إعانات للجمعيات التي تهدف إلى الحفاظ على البيئة.
								سبق وأن قامت المؤسسة بعملية التشجير وزيادة المساحات الخضراء داخل وخارج المؤسسة.
								تحترم المؤسسة القوانين والتشريعات المتعلقة بحماية البيئة.
								تقوم المؤسسة باستعمال مواد أولية غير ضارة للبيئة عند عملية الإنتاج.
<p>خامسا - ممارسات التشغيل العادلة (السلوك الأخلاقي في تعامل المؤسسة مع الأطراف الأخرى مثل: العمال، المنافسين والموردين، المؤسسات الحكومية...)</p>								
								تعمل المؤسسة على مكافحة كل أشكال الفساد والرشوة.
								تقيم المؤسسة ندوات ومحاضرات تدريبية للعمال لزيادة وعيهم بمخاطر الفساد بكافة أنواعه وكيفية محاربه.
								تؤدي المؤسسة أنشطتها وعملها وفق القواعد والقوانين التنافسية (المنافسة العادلة والشريفة).
								تقدم المؤسسة أجور وحوافز تكفي حاجات العمال لديها ولا تضطرمهم إلى أداء ممارسات غير مقبولة (مثل تقبل الرشوة).
								تعمل المؤسسة على تشجيع المنافسة العادلة والنزاهة بين العمال عن طريق منح الحوافز والمكافآت.
								تساهم المؤسسة في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وسط المجتمع الذي تعمل فيه.
								تتصرف المؤسسة كفرد صالح في المجتمع وتقوم بأداء أنشطتها بحيت تراعي مصالح جميع الأطراف في المجتمع.
								تتجنب المؤسسة كافة أنواع الطرد التعسفي أو المعاملات غير العادلة من باب التهديد أو الترهيب للعمال.
<p>سادسا - المسؤولية الاجتماعية اتجاه قضايا المستهلك (الزبائن)</p>								
								تقدم المؤسسة منتجات وخدمات بأسعار مناسبة وتنافسية تتوافق والقدرة الشرائية للزبائن والمستهلكين.
								تقدم المؤسسة منتجات ذات نوعية وجودة عالية.

التعديلات المقترحة	ملائمتها للمحور		مدى أهميتها		مدى وضوحها			العبارة
	غير ملائمة	ملائمة	غير هامة	هامة	تحدف	تعديل	واضحة	
								تقوم المؤسسة بتوفير منتجاتها باستمرار ودون انقطاع.
								تميز إعلانات المؤسسة بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها.
								تقدم المؤسسة منتجات آمنة وغير ضارة.
								تتضمن منتجات المؤسسة إرشادات ومعلومات واضحة بكيفية الاستعمال و مدة صلاحية المنتج.
								تقوم المؤسسة بدفع تعويضات مناسبة للزبون في حال تعرضه لأضرار جراء استعماله للمنتج.
								تعمل المؤسسة على التطوير المستمر لمنتجاتها بما يتوافق ورغبات وتطلعات زبائنها.
								تقدم المؤسسة خدمات أثناء وبعد البيع.
								تسمع المؤسسة لأراء واقتراحات وشكاوى الزبائن.
سابعاً - المساهمة في تنمية المجتمع								
								تقوم المؤسسة برعاية أنشطة ثقافية ورياضية.
								تقوم المؤسسة بتقديم إعانات ومساعدات مادية ومعنوية لجمعيات خيرية مثل جمعيات حماية الطفولة، مراكز رعاية المعاقين، دور الأيتام..
								تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والقيم السائدة في المجتمع
								تقوم المؤسسة بتوفير فرص عمل جديدة للحد من نسبة الفقر والبطالة وسط المجتمع الذي تعمل فيه.
								تساهم المؤسسة في إحياء المناسبات الدينية والوطنية.
								تساهم المؤسسة في إنشاء مراكز تعليمية وصحية وثقافية (مدارس، مستشفيات، مسرح..).
								تقوم المؤسسة باستقبال وتدريب طلاب الجامعات ومراكز التكوين أثناء وبعد الدراسة.
								تراعي المؤسسة مصالح المجتمع عند قيامها بأنشطتها.
								تعمل المؤسسة جاهدة إلى بناء علاقات جيدة مع المجتمع الذي تعمل فيه بكل أطيافه ومؤسساته المختلفة.

وشكراً...

الملحق (02): الاستبانة في الشكل النماذجي

Université Kasdi Merbah Ouargla

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.

Faculté des sciences économiques et commerciales

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Département des sciences de gestion

قسم علوم التسيير

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة تحت عنوان: "أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وفقا لمعيار ISO 26000، وهي دراسة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير فرع تسيير وإدارة الموارد البشرية. نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة بموضوع دراستنا، فيرجى منكم التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة، بعد قراءة عبارات الاستبانة قراءة متأنية، ضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن آرائكم، حسب الواقع الذي تعملون فيه. ونفيدكم علماً بأن ما تدلون به من إجابات لن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي مع المحافظة على سريتها، وفي الأخير أقدم لكم جزيل الشكر والتقدير على تعاونكم.

Salutations

Le chercheur mène une étude sous le titre : "L'impact de l'éthique des affaires sur le renforcement de la responsabilité sociale des entreprises conformément à la norme ISO 26000, cette étude est faite dans le but d'obtention d'un diplôme de doctorat. en sciences de gestion spécialisée en gestion des ressources humaines.

Je mets entre vos mains ce questionnaire et vous demande de bien vouloir coopérer avec nous pour nous aider à la collecte d'informations pertinentes au sujet de notre étude, S'il vous plaît remplir le questionnaire ci-joint, après avoir lu le contenu du questionnaire attentivement, Cochez (x) dans la case qui reflète vos opinions, en fonction de domaine dans le quelle vous travaillez.

Sachant que vos réponses ne sont utilisées qu'à des fins de recherche scientifique tout en préservant leur confidentialité,

Enfin, je vous remercie pour votre coopération.

❖ البيانات الشخصية (Données personnelles):

- 1- الجنس (Sexe): ذكر (Masculin) أنثى (Feminin)
- 2- السن (Age): أقل من 25 (Moins de 25 ans) من 25 إلى 34 (Entre 25-34) أكثر من 35 (Plus de 35 ans)

3- المستوى التعليمي (Niveau d'instruction):

- ثانوي فأقل (Secondaire ou moins) ليسانس (Licence) دراسات عليا (Etudes supérieures)

4- الخبرة المهنية (Expérience professionnelle):

- أقل من خمس سنوات (Moins de 5 ans) من 5 إلى 10 سنوات (Entre 5 et 10 ans) أكثر من 10 سنوات (Plus de 10 ans)
- من 11 إلى 20 سنة (De 11 à 20 ans) أكثر من 20 سنة (Plus de 20 ans)

5- المستوى الإداري (Le niveau administratif):

- إدارة عليا إدارة وسطى إدارة دنيا

أبدا Jamais	نادرا Rarement	أحيانا Parfois	غالبا Souvent	دائما Toujours	العبارة	الرقم
					تمتلك المؤسسة قيما تنظيمية مبنية على الأخلاق. L'entreprise a des valeurs organisationnelles basées sur l'éthique	01
					قامت المؤسسة بصياغة قانون داخلي مبني على أسس أخلاقية. L'entreprise a rédigé un règlement intérieur basé sur des principes éthiques.	02
					تدرك المؤسسة أهمية خلق ثقافة أخلاقية تتعلق بعمل الأفراد وتطوير مهاراتهم في اتخاذ القرارات الصحيحة. L'entreprise reconnaît l'importance de créer une culture morale liée au travail des individus et de développer leurs compétences pour prendre les bonnes décisions	03
					تقوم المؤسسة بتنظيم ندوات ودورات تدريبية تعمل على التوعية الأخلاقية في العمل بشكل دوري. L'entreprise organise régulièrement des séminaires et des sessions de formation qui favorisent la sensibilisation de l'éthique dans le travail.	04
					لدى المؤسسة فهم دقيق لما يجب أن يكون عليه السلوك الصحيح والمناسب. L'entreprise a une compréhension approfondie de ce qui devrait être le comportement correct et approprié	05
					يتصرف المدراء بأسلوب يحظون من خلاله بثقة واحترام العاملين. Les directeurs agissent de manière ce que les employés leur fassent confiance et ce respectent	06
					يعمل مدراء المؤسسة على مكافحة السلوكيات غير الأخلاقية والتقليل منها داخل المؤسسة. Les directeurs d'entreprise agissent pour lutter contre les comportements contraires à l'éthique et les réduire au sein de l'entreprise.	07
					يعمل المؤسسة على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشاكل. Les directeurs d'entreprise font à ce que les employés participent à la prise de décision et la résolution des problèmes	08
					يتميز مدراء المؤسسة بالقيم الأخلاقية الحسنة (الصدق، الثقة) Les directeurs d'entreprise sont caractérisés par de bonnes valeurs morales (Honnêteté, confiance)	09
					يفضل مدراء المؤسسة أسلوب النصح بدلا من العقاب في حالة مخالفة أو تقصير بعض العمال في أداء بعض أعمالهم. Les directeurs d'entreprise préfèrent le style des conseils plutôt que la punition en cas de violation ou d'une négligence de certains travailleurs dans l'exercice de certaines de leurs fonctions.	10
					يؤدي العاملون مهامهم بكل أمانة وصدق ونزاهة. Les travailleurs exercent leurs fonctions avec toute sincérité, honnêteté et intégrité.	11

رقم	العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
		Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
12	تتميز العلاقات التي تربط العمال بالمودة والاحترام. Les relations entre les travailleurs sont caractérisées par l'affection et le respect.					
13	يعمل عمال المؤسسة بجهد من أجل تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة. Les employés travaillent dur pour atteindre l'intérêt général de l'entreprise.					
14	يلتزم العمال بأوقات العمل (احترام أوقات الدخول والخروج). Les employés respectent les heures de travail (Respect des temps d'entrée et de sortie).					
15	يقوم العمال بالتبليغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي داخل المؤسسة. Les employés signalent tout comportement illégal ou immoral au sein de l'entreprise.					
16	يؤدي العمال مهامهم وفق القانون مهما كانت العراقيل والصعوبات. Les travailleurs exercent leurs fonctions conformément à la loi, quels que soient les obstacles et les difficultés.					
17	تعمل المؤسسة على الاستغلال الأمثل للموارد المالية والطبيعية والبشرية. L'entreprise doit tirer profit au maximum l'utilisation des ressources financières, naturelles et humaines.					
18	تحرص المؤسسة على العمل وفق إطار قانوني وأخلاقي. L'entreprise tient à travailler conformément au cadre juridique et éthique					
19	تقوم المؤسسة بالإفصاح عن المعلومات الصحيحة والصادقة حول أدائها بشكل دوري ومنتظم L'entreprise divulgue des informations correctes et honnêtes sur ses performances de manière continue et régulière..					
20	تراعي المؤسسة عند اتخاذها القرارات مصالح جميع الأطراف ذات الصلة مثل: المجتمع، العمال، الزبائن، البيئة.. L'entreprise prend en considération lors de la prise de décisions les intérêts de toutes les parties concernées, telles que: la société, les travailleurs, les clients, l'environnement ..					
21	تعمل المؤسسة على تطوير الاستراتيجيات والأهداف التي تعكس التزامها بمسؤولياتها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه L'entreprise élabore des stratégies et des objectifs qui démontrent son engagement envers ses responsabilités envers la communauté dans laquelle elle exerce ses activités					
22	تعمل المؤسسة على احترام حقوق العمال في جميع الظروف. L'entreprise tient à respecter les droits des travailleurs en toutes circonstances					
23	تضمن المؤسسة للعاملين حرية الرأي والتعبير. L'entreprise garantit aux travailleurs la liberté d'opinion et d'expression.					

رقم	العبارة	دائما Toujours	غالبا Souvent	أحيانا Parfois	نادرا Rarement	أبدا Jamais
24	تضمن المؤسسة للعاملين الحق في التعلم. L'entreprise garantit aux travailleurs le droit à l'instruction..					
25	تقوم المؤسسة بتوظيف أطفال دون سن 18، لأداء بعض الأعمال L'entreprise emploie des enfants de moins de 18 ans					
26	تحترم المؤسسة حق العمال في إنشاء النقابات. L'entreprise respecte le droit des travailleurs à créer des syndicats.					
27	توفر المؤسسة نظام أجور مناسب يتوافق مع الجهود المبذولة من طرف العاملين. L'entreprise fournit un système de salaire approprié, qui correspond aux les efforts des employés.					
28	توفر المؤسسة البرامج التدريبية اللازمة من أجل تنمية قدرات ومهارات العاملين. L'entreprise élabore des programmes de formation nécessaires pour développer les compétences et les capacités des employés.					
29	تراعي المؤسسة الظروف الاقتصادية والاجتماعية للعمال لتحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والعملية. L'entreprise prend en compte les conditions économiques et sociales des travailleurs pour parvenir à un équilibre entre leur vie personnelle et professionnelle.					
30	توفر المؤسسة الظروف المناسبة لأداء العمل مثل التهوية، الإضاءة، فترات الراحة، العطل. L'entreprise garantit des conditions nécessaire pour les travail tels que la ventilation, l'éclairage, les périodes de repos, les vacances..					
31	توفر المؤسسة معدات الأمان والسلامة اللازمة للوقاية من الحوادث و الأمراض المهنية L'entreprise dispose du matériel de sécurité pour la prévention des accidents et des maladies professionnelles.					
32	تسعى المؤسسة جاهدة إلى الحد من التلوث البيئي (الماء والهواء والتربة) L'entreprise s'efforce de réduire la pollution de l'environnement (eau, air et sol)					
33	تسهر المؤسسة على تطوير منتجاتها لتكون صديقة للبيئة وغير ملوثة لها. L'entreprise veille développer ses produits de manière à non être polluante..					
34	تقتني المؤسسة معدات وتقنيات تساهم في الحفاظ على البيئة. L'entreprise acquiert du matériel et des techniques qui contribuent à la préservation de l'environnement.					
35	تعمل المؤسسة بإقامة ندوات ودورات تدريبية للعمال للحفاظ على البيئة. L'entreprise organise des séminaires et des cours de formation pour les travailleurs afin de préserver l'environnement.					
36	تسهر المؤسسة على احترام القوانين والتشريعات المتعلقة بحماية البيئة. L'entreprise respecte les lois et règlements de protection de l'environnement					
37	تعمل المؤسسة على مكافحة كل أشكال الفساد والرشوة. L'entreprise lutte contre toutes les formes de corruption et de pot-de-vin.					

رقم	العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
38	تقيم المؤسسة ندوات ومحاضرات للعمال لزيادة وعيهم بمخاطر الفساد وطرق محاربه. L'entreprise organise des séminaires et des conférences pour sensibiliser les travailleurs aux dangers de la corruption et aux moyens de la combattre					
39	تؤدي المؤسسة أنشطتها وفق القواعد والقوانين التنافسية اتجاه المنافسين (المنافسة النزيهة) L'entreprise exerce ses activités en conformité avec les règles de concurrence et les lois envers les concurrents (concurrence loyale).					
40	تعمل المؤسسة على تشجيع المنافسة (العادلة والنزيهة) بين العمال عن طريق منح الحوافز والمكافآت L'entreprise encourage les travailleurs à une concurrence juste et honnête. en leur offrant des incitatifs et des récompenses.					
41	تتجنب المؤسسة كافة أنواع الطرد التعسفي أو المعاملات غير العادلة من باب التهديد أو الترهيب للعمال. L'Entreprise évite toutes sortes de licenciements arbitraires ou des comportements injustes comme la menace ou l'intimidation envers les travailleurs.					
42	تقدم المؤسسة منتجاتها بأسعار مناسبة وتنافسية تتوافق والقدرة الشرائية للزبائن L'entreprise propose ses produits à des prix compétitifs compatibles avec le pouvoir d'achat des clients					
43	تسعى المؤسسة على تقديم منتجات ذات نوعية وجودة عالية. L'entreprise cherche à fournir des produits de haute qualité.					
44	تميز إعلانات المؤسسة بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها. Les annonces de l'entreprise sont crédibles lors de la promotion de leurs produits.					
45	تعمل المؤسسة على أن تكون منتجاتها آمنة وغير ضارة. L'entreprise fait de sorte que ses produits soit sécurisés et non toxiques.					
46	تتضمن منتجات المؤسسة إرشادات ومعلومات واضحة بكيفية الاستعمال و مدة الصلاحية. Les produits de l'entreprise comprennent des renseignements claires et le mode d'emploi du produit et sa validité.					
47	تقوم المؤسسة برعاية أنشطة ثقافية ورياضية. L'entreprise parraine des activités culturelles et sportives					
48	تقوم المؤسسة بتقديم إعانات مادية ومعنوية لجمعيات خيرية مثل جمعيات حماية الطفولة، مراكز رعاية المعاقين، دور الأيتام... L'entreprise apporte un soutien financier et moral aux associations caritatives telles que les associations de protection de l'enfance, les centres de soins pour handicapés, les orphelinats					
49	تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والقيم السائدة في المجتمع. L'entreprise respecte les coutumes, les traditions et les valeurs de la communauté					
50	توفر المؤسسة فرص عمل جديدة للتقليل من نسبة البطالة وسط المجتمع الذي تعمل فيه L'entreprise offre de nouvelles opportunités d'emploi, pour réduire le taux de chômage au milieu de la communauté dans laquelle elle opère.					
51	تستقبل المؤسسة طلاب الجامعات ومراكز التكوين لإجراء التريصات وتنمية مهاراتهم. L'entreprise accueille les étudiants d'universités et les stagiaires des centres de formation pour un stage de formation et développer leurs compétences.					

الملحق (03): قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اسم المحكم	مكان العمل
01	الأستاذ الدكتور بن عيشاوي أحمد	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
02	الأستاذ الدكتور دبون عبد القادر	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
03	الدكتور رشيد مناصرية	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
04	الدكتور دروم أحمد	جامعة زيان عاشور - الجلفة.
05	الدكتور هزرشي طارق	جامعة زيان عاشور - الجلفة.
06	الدكتور بن أحمد لخضر	جامعة زيان عاشور - الجلفة.
07	الدكتور فلاق محمد	جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف.
08	الدكتورة بوطورة فضيلة	جامعة العربي التبسي - تبسة.
09	الدكتور مسعودي بلقاسم	مدير الوكالة الوطنية للاستثمار (ANDI)

الملحق (04): الجداول الأصلية المستخرجة من برنامج SPSS بعد تفرغ البيانات

معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.939	51

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	37	75.5	75.5	75.5
Valid	12	24.5	24.5	100.0
Total	49	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
25	5	10.2	10.2	10.2
34	25	51.0	51.0	61.2
Valid 45	35	10	20.4	81.6
45	9	18.4	18.4	100.0
Total	49	100.0	100.0	

توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

		التعليمي	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
			16	32.7	32.7	32.7
Valid	ليسانس		25	51.0	51.0	100.0
	دراسات عليا		8	16.3	16.3	49.0
Total			49	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5	11	22.4	22.4	22.4
10 5	18	36.7	36.7	59.2
Valid 20 11	14	28.6	28.6	87.8
20	6	12.2	12.2	100.0
Total	49	100.0	100.0	

توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

الوظيفي		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
دارة عليا		2	4.1	4.1	4.1
Valid		21	42.9	42.9	46.9
إدارة دنيا		26	53.1	53.1	100.0
Total		49	100.0	100.0	

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة اتجاه أخلاقيات الأعمال

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أخلاقيات	49	3.8227	.76327
أخلاقيات	49	3.8571	1.05357
أخلاقيات	49	3.5347	1.03954
أخلاقيات	49	4.0340	.67184
Valid N (listwise)	49		

إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد أخلاقيات المؤسسة.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تمتلك المؤسسة قيما تنظيمية مبنية على الأخلاق.	49	4.0000	1.25831
قامت المؤسسة بصياغة قانون داخلي مبني على أسس أخلاقية	49	4.1020	1.21183

تدرك المؤسسة أهمية خلق ثقافة أخلاقية تتعلق بعمل الأفراد وتطوير مهاراتهم في اتخاذ القرارات الصحيحة	49	3.8367	1.35933
تقوم المؤسسة بتنظيم ندوات ودورات تدريبية تعمل على التوعية الأخلاقية في العمل بشكل دوري.	49	3.2857	1.29099
لدى المؤسسة فهم دقيق لما يجب أن يكون عليه السلوك الصحيح والمناسب.	49	4.0612	1.00847
Valid N (listwise)	49		

إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد أخلاقيات المدراء

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يتصرف المدراء بأسلوب يحظون من خلاله بثقة واحترام العاملين	49	3.5510	1.30801
يعمل مدراء المؤسسة على مكافحة السلوكيات غير الأخلاقية والتقليل منها داخل المؤسسة	49	3.8163	1.28571
يعمل المدراء على إشراك العاملين في اتخاذ القرارات وحل المشاكل	49	3.1429	1.19024
يتميز مدراء المؤسسة بالقيم الأخلاقية الحسنة (الصدق، الثقة)	49	3.7143	1.22474
يفضل مدراء المؤسسة أسلوب النصح بدلا من العقاب في حالة مخالفة أو تقصير بعض العمال في أداء بعض أعمالهم	49	3.4490	1.04206
Valid N (listwise)	49		

إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد أخلاقيات العاملين

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يؤدي العاملون مهامهم بكل أمانه وصدق ونزاهة.	49	3.7755	1.00551
تتميز العلاقات التي تربط العمال بالمودة والاحترام.	49	4.1020	.82272
يعمل العمال بجهد من أجل تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة	49	4.2041	.81598
يلتزم العمال بأوقات العمل (احترم أوقات الدخول والخروج).	49	4.1633	.87433
يقوم العمال بالتبليغ عن أي سلوك غير قانوني أو غير أخلاقي داخل المؤسسة	49	3.8163	.88208
يؤدي العمال مهامهم وفق القانون مهما كانت العراقيل والصعوبات	49	4.1429	.84163
Valid N (listwise)	49		

اتجاهات أفراد العينة اتجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
المسؤولية الاجتماعية	49	3.9778	.60576
المؤسسية	49	4.0816	.86979
	49	3.9753	.88175
	49	3.8082	.94248
البيئة	49	4.3102	.62990
التشغيل	49	3.7469	.89235
	49	4.6000	.53072
	49	3.8939	.69174
Valid N (listwise)	49		

إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد الحوكمة المؤسسية

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعمل المؤسسة على الاستغلال الأمثل للموارد المالية والطبيعية والبشرية	49	3.9592	1.04002
تحرص المؤسسة على العمل وفق إطار قانوني وأخلاقي	49	4.1633	1.04775
تقوم المؤسسة بالإفصاح عن المعلومات الصحيحة والصادقة حول أدائها بشكل دوري ومنتظم	49	4.1224	1.23546
تتراجع المؤسسة عند اتخاذها القرارات لصالح جميع الأطراف ذات الصلة مثل: المجتمع، العمال، الزبائن، البيئة.	49	3.9592	1.11727
تعمل المؤسسة على تطوير الاستراتيجيات والأهداف التي تعكس التزامها بمسؤولياتها اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه	49	4.2041	.86553
Valid N (listwise)	49		

إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد حقوق الانسان

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعمل المؤسسة على احترام حقوق العمال في جميع الظروف.	49	3.8163	1.25289
تضمن المؤسسة للعاملين حرية الرأي والتعبير.	49	3.7959	1.15433
تضمن المؤسسة للعاملين الحق في التعلم.	49	3.8163	1.13051
تقوم المؤسسة بتوظيف أطفال دون سن 18، لأداء بعض الأعمال	49	1.6939	1.27809
تحتترم المؤسسة حق العمال في إنشاء النقابات.	49	3.8980	1.35777
Valid N (listwise)	49		

إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد ممارسات العمل

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
توفر المؤسسة نظام أجور مناسب يتوافق مع الجهود المبذولة من طرف العاملين.	49	3.5714	1.24164
توفر المؤسسة البرامج التدريبية اللازمة من أجل تنمية قدرات ومهارات العاملين.	49	3.6327	1.16715
تراعي المؤسسة الظروف الاقتصادية والاجتماعية للعمال لتحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والعملية	49	3.4286	1.19024
توفر المؤسسة الظروف المناسبة لأداء العمل مثل التهوية، الإضاءة، فترات الراحة، العطل	49	3.9796	1.08953
توفر المؤسسة معدات الأمان والسلامة اللازمة للوقاية من الحوادث و الأمراض المهنية	49	4.4286	.95743
Valid N (listwise)	49		

إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد المسؤولية اتجاه البيئة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تسعى المؤسسة جاهدة إلى الحد من التلوث البيئي (الماء والهواء والترية)	49	4.3673	.80865
تسهر المؤسسة على تطوير منتجاتها لتكون صديقة للبيئة وغير ملوثة لها.	49	4.4694	.76654
تفتني المؤسسة معدات وتقنيات تساهم في الحفاظ على البيئة	49	4.3673	.63554
تعمل المؤسسة بإقامة ندوات ودورات تدريبية للعمال للحفاظ على البيئة	49	4.0000	1.00000
تسهر المؤسسة على احترام القوانين والتشريعات المتعلقة بحماية البيئة.	49	4.3469	.77865
Valid N (listwise)	49		

إجابات المبحوثين فيما يخص بعد ممارسات التشغيل العادلة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعمل المؤسسة على مكافحة كل أشكال الفساد والرشوة.	49	3.9184	1.07697
تقيم المؤسسة ندوات ومحاضرات للعمال لزيادة وعيهم بمخاطر الفساد وطرق محاربتهم.	49	3.3061	1.26168
تؤدي المؤسسة أنشطتها وفق القواعد والقوانين التنافسية اتجاه المنافسين (المنافسة النزيهة)	49	4.4694	.89214
تعمل المؤسسة على تشجيع المنافسة (العادلة والنزيهة) بين العمال عن طريق منح الحوافز والمكافآت	49	3.3469	1.39270
تتجنب المؤسسة كافة أنواع الطرد التعسفي أو المعاملات غير العادلة من باب التهديد أو الترهيب للعمال	49	3.6939	1.27809
Valid N (listwise)	49		

إجابات المبحوثين في عينة الدراسة فيما يخص بعد المسؤولية اتجاه الزبائن

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تقدم المؤسسة منتجاتها بأسعار مناسبة وتنافسية تتوافق والقدرة الشرائية للزبائن	49	4.3878	.75874
تسعى المؤسسة على تقديم منتجات ذات نوعية وجودة عالية.	49	4.6735	.65789
تتميز إعلانات المؤسسة بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها.	49	4.4694	.79325
تعمل المؤسسة على أن تكون منتجاتها آمنة وغير ضارة.	49	4.7551	.52164
تتضمن منتجات المؤسسة إرشادات ومعلومات واضحة بكيفية الاستعمال و مدة الصلاحية.	49	4.7143	.64550
Valid N (listwise)	49		

إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص بعد المسؤولية اتجاه المجتمع

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تقوم المؤسسة برعاية أنشطة ثقافية ورياضية.	49	3.1633	1.35933
تقوم المؤسسة بتقديم إعانات مادية ومعنوية لجمعيات خيرية مثل جمعيات حماية الطفولة، مراكز رعاية المعاقين...	49	3.7551	1.07103
تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والقيم السائدة في المجتمع.	49	4.1633	.98630
توفر المؤسسة فرص عمل جديدة للتقليل من نسبة البطالة وسط المجتمع الذي تعمل فيه	49	3.6531	1.16460
تستقبل المؤسسة طلاب الجامعات ومراكز التكوين لإجراء التريصات وتنمية مهاراتهم.	49	4.7347	.56919
Valid N (listwise)	49		

اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح (Tolerance)

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	أخلاقيات	.351	2.850
	أخلاقيات	.346	2.893
	أخلاقيات	.817	1.224

تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على المسؤولية الاجتماعية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 ^a	.769	.764	.29426

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات الأعمال

		ANOVA ^b				
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Regression	13.544	1	13.544	156.414	.000 ^a	
1 Residual	4.070	47	.087			
Total	17.613	48				

- a. Predictors: (Constant), أخلاقيات الأعمال
b. Dependent Variable: المسؤولية الاجتماعية

		Coefficients ^a					95.0% Confidence Interval for B	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.317	.217		6.076	.000	.881	1.754
	أخلاقيات	.696	.056	.877	12.507	.000	.584	.808

- a. Dependent Variable: المسؤولية الاجتماعية

تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز

المسؤولية الاجتماعية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.804	.791	.27682

- a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

		ANOVA ^b				
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Regression	14.165	3	4.722	61.620	.000 ^a	
1 Residual	3.448	45	.077			
Total	17.613	48				

- a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات
b. Dependent Variable: المسؤولية الاجتماعية

		Coefficients ^a					95.0% Confidence Interval for B	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
		B	Std. Error	Beta				
	(Constant)	1.705	.249		6.835	.000	1.202	2.207
1	أخلاقيات	.177	.064	.308	2.765	.008	.048	.306
	أخلاقيات	.336	.065	.577	5.140	.000	.204	.468
	أخلاقيات	.100	.066	.111	1.517	.136	-.033	.232

- a. Dependent Variable: المسؤولية الاجتماعية

تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز الحوكمة المؤسسية

		ANOVA ^b				
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
Regression	21.723	1	21.723	69.977	.000 ^a	
1 Residual	14.590	47	.310			
Total	36.313	48				

- a. Predictors: (Constant), أخلاقيات
b. Dependent Variable: المؤسسية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.712	.411		1.735	.089
	أخلاقيات	.881	.105	.773	8.365	.000

a. Dependent Variable: **المؤسسية**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 ^a	.598	.590	.55716

a. Predictors: (Constant), **أخلاقيات**

تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على الحوكمة المؤسسية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.623	.597	.55191

a. Predictors: (Constant), **أخلاقيات المدراء, أخلاقيات المؤسسة, أخلاقيات العمال**

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	22.606	3	7.535	24.739	.000 ^a
	Residual	13.707	45	.305		
	Total	36.313	48			

a. Predictors: (Constant), **أخلاقيات المدراء, أخلاقيات المؤسسة, أخلاقيات العمال**

b. Dependent Variable: **الحوكمة المؤسسية**

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Coefficients Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.152	.497		2.317	.025	.151	2.154
	أخلاقيات	.203	.128	.246	1.592	.118	-.054	.460
	أخلاقيات	.435	.130	.520	3.337	.002	.172	.697
	أخلاقيات	.151	.131	.116	1.149	.257	-.113	.415

a. Dependent Variable: **المؤسسية**

تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز حقوق الانسان

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.671 ^a	.450	.438	.66109

a. Predictors: (Constant), **أخلاقيات**

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	16.778	1	16.778	38.390	.000 ^a
	Residual	20.541	47	.437		
	Total	37.319	48			

a. Predictors: (Constant), **أخلاقيات**

b. Dependent Variable:

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.443	.487		.909	.368	
	أخلاقيات	.775	.125	.671	6.196	.000	1.000 1.000

a. Dependent Variable:

تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز حقوق الانسان بالمؤسسة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.642	.618	.54501

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

ANOVA ^b						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	23.952	3	7.984	26.879	.000 ^a
	Residual	13.367	45	.297		
	Total	37.319	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

b. Dependent Variable:

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.805	.491		3.676	.001	
	أخلاقيات	.180	.126	.215	1.431	.159	.351 2.850
	أخلاقيات	.582	.129	.687	4.525	.000	.346 2.893
	أخلاقيات	-.286	.130	-.218	-2.211	.032	.817 1.224

a. Dependent Variable:

تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية

وفق بعد ممارسات العمل

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.589	.581	.61033

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات

ANOVA ^b						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	25.129	1	25.129	67.459	.000 ^a
	Residual	17.508	47	.373		
	Total	42.637	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات

b. Dependent Variable:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.184	.450		.410	.684		
1 أخلاقيات	.948	.115	.768	8.213	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable:

تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفق بعد ممارسات العمل

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.693	.673	.53932

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

Model		ANOVA ^b				Sig.
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	
1	Regression	29.548	3	9.849	33.861	.000 ^a
1	Residual	13.089	45	.291		
	Total	42.637	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

b. Dependent Variable:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.271	.486		2.616	.012		
1 أخلاقيات المؤسسة	.306	.125	.342	2.452	.018	.351	2.850
1 أخلاقيات المدراء	.512	.127	.565	4.020	.000	.346	2.893
1 أخلاقيات	-.112	.128	-.080	-.875	.386	.817	1.224

a. Dependent Variable:

تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622 ^a	.387	.374	.49837

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات

Model		ANOVA ^b				Sig.
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	
1	Regression	7.372	1	7.372	29.680	.000 ^a
1	Residual	11.673	47	.248		
	Total	19.045	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات

b. Dependent Variable: البيئة

Model		Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.348	.367		6.392	.000		
	أخلاقيات	.513	.094	.622	5.448	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: البيئة

تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.490	.456	.46464

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

Model		Sum of Squares	ANOVA ^b			Sig.
			Df	Mean Square	F	
1	Regression	9.330	3	3.110	14.405	.000 ^a
	Residual	9.715	45	.216		
	Total	19.045	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

b. Dependent Variable: البيئة

Model		Coefficients ^a			T	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
	(Constant)	1.633	.419		3.902	.000		
1	أخلاقيات	.076	.107	.128	.710	.481	.351	2.850
	أخلاقيات	.093	.110	.153	.843	.403	.346	2.893
	أخلاقيات	.509	.110	.543	4.614	.000	.817	1.224

a. Dependent Variable: البيئة

تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز ممارسات التشغيل العادلة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.669	.662	.51888

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات

Model		Sum of Squares	ANOVA ^b			Sig.
			Df	Mean Square	F	
1	Regression	25.568	1	25.568	94.966	.000 ^a
	Residual	12.654	47	.269		
	Total	38.222	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات

b. Dependent Variable: التشغيل

Model		Coefficients ^a				t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Tolerance			VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	.092	.382		.240	.812			
	أخلاقيات	.956	.098	.818	9.745	.000	1.000	1.000	

a. Dependent Variable: التشغيل

تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز ممارسات التشغيل العادلة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.731	.46280

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

ANOVA ^b						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	28.584	3	9.528	44.484	.000 ^a
	Residual	9.638	45	.214		
	Total	38.222	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

b. Dependent Variable: التشغيل

Model		Coefficients ^a				t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Tolerance			VIF	
		B	Std. Error	Beta					
	(Constant)	.949	.417		2.275	.028			
1	أخلاقيات	.215	.107	.254	2.007	.051	.351	2.850	
	أخلاقيات	.556	.109	.648	5.086	.000	.346	2.893	
	أخلاقيات	.001	.110	.001	.011	.991	.817	1.224	

a. Dependent Variable: التشغيل

تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على المسؤولية اتجاه الزبائن

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.501 ^a	.251	.236	.46404

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات

ANOVA ^b						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	3.400	1	3.400	15.787	.000 ^a
	Residual	10.120	47	.215		
	Total	13.520	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات

b. Dependent Variable:

Model		Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3.267	.342		9.555	.000		
	أخلاقيات	.349	.088	.501	3.973	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable:

تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	.409	.370	.42137

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	5.530	3	1.843	10.382	.000 ^a
	Residual	7.990	45	.178		
	Total	13.520	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

b. Dependent Variable:

Model		Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.551	.380		6.719	.000		
	أخلاقيات	-.025	.097	-.049	-.255	.800	.351	2.850
	أخلاقيات	.088	.100	.172	.882	.382	.346	2.893
	أخلاقيات	.455	.100	.576	4.542	.000	.817	1.224

a. Dependent Variable:

تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 ^a	.246	.230	.60708

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	5.646	1	5.646	15.321	.000 ^a
	Residual	17.322	47	.369		
	Total	22.968	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات

b. Dependent Variable:

Model		Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.176	.447		4.865	.000		
	أخلاقيات	.449	.115	.496	3.914	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable:

تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.534 ^a	.285	.238	.60392

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

Model		ANOVA ^b				Sig.
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	
1	Regression	6.556	3	2.185	5.992	.002 ^a
	Residual	16.412	45	.365		
	Total	22.968	48			

a. Predictors: (Constant), أخلاقيات, أخلاقيات, أخلاقيات

b. Dependent Variable:

Model		Coefficients ^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
	(Constant)	2.572	.544		4.727	.000		
1	أخلاقيات	.284	.140	.432	2.031	.048	.351	2.850
	أخلاقيات	.086	.143	.130	.606	.548	.346	2.893
	أخلاقيات	-.019	.144	-.019	-.134	.894	.817	1.224

a. Dependent Variable:

نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب الجنس

	Group Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أخلاقيات	37	3.8432	1.03186	.16964
	12	3.9000	1.16463	.33620
أخلاقيات	37	3.4054	1.05355	.17320
	12	3.9333	.92376	.26667
أخلاقيات	37	4.0360	.67716	.11132
	12	4.0278	.68473	.19766

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances t-test for Equality of Means

		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
أخلاقيات	Equal variances assumed	.567	.455	-.161	47	.873	-.05676	.35361	-.76812	.65461
	Equal variances not assumed			-.151	16.978	.882	-.05676	.37657	-.85134	.73782
أخلاقيات	Equal variances assumed	.090	.766	-1.551	47	.128	-.52793	.34039	-1.21271	.15686
	Equal variances not assumed			-1.660	21.092	.112	-.52793	.31798	-1.18903	.13317
أخلاقيات	Equal variances assumed	.212	.648	.037	47	.971	.00826	.22555	-.44548	.46200
	Equal variances not assumed			.036	18.516	.971	.00826	.22686	-.46740	.48392

التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب العمر

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
أخلاقيات	Between Groups	.490	3	.163	.268	.848
	Within Groups	27.473	45	.611		
	Total	27.964	48			
أخلاقيات	Between Groups	1.594	3	.531	.462	.710
	Within Groups	51.686	45	1.149		
	Total	53.280	48			
أخلاقيات	Between Groups	1.421	3	.474	.422	.738
	Within Groups	50.450	45	1.121		
	Total	51.871	48			
أخلاقيات	Between Groups	.285	3	.095	.200	.896
	Within Groups	21.380	45	.475		
	Total	21.666	48			

تباين آراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب متغير المستوى التعليمي

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
أخلاقيات	Between Groups	7.350	2	3.675	3.681	.033
	Within Groups	45.930	46	.998		
	Total	53.280	48			
أخلاقيات	Between Groups	8.461	2	4.231	4.483	.017
	Within Groups	43.410	46	.944		
	Total	51.871	48			
أخلاقيات	Between Groups	3.155	2	1.577	3.920	.027
	Within Groups	18.511	46	.402		
	Total	21.666	48			

نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) التعليمي	(J) التعليمي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
أخلاقيات		ليسانس	-1.11250*	.43268	.013	-1.9834	-.2416

	دراسات عليا	-.12350	.31991	.701	-.7675	.5205
	ليساتس	1.11250*	.43268	.013	.2416	1.9834
	دراسات عليا	.98900*	.40589	.019	.1720	1.8060
	دراسات عليا	.12350	.31991	.701	-.5205	.7675
	ليساتس	-.98900*	.40589	.019	-1.8060	-.1720
أخلاقيات	ليساتس	-1.22500*	.42065	.006	-2.0717	-.3783
	دراسات عليا	-.21500	.31101	.493	-.8410	.4110
	ليساتس	1.22500*	.42065	.006	.3783	2.0717
	دراسات عليا	1.01000*	.39460	.014	.2157	1.8043
	دراسات عليا	.21500	.31101	.493	-.4110	.8410
	ليساتس	-1.01000*	.39460	.014	-1.8043	-.2157
أخلاقيات	ليساتس	-.35417	.27468	.204	-.9071	.1987
	دراسات عليا	.33250	.20309	.108	-.0763	.7413
	ليساتس	.35417	.27468	.204	-.1987	.9071
	دراسات عليا	.68667*	.25768	.011	.1680	1.2053
	دراسات عليا	-.33250	.20309	.108	-.7413	.0763
	ليساتس	-.68667*	.25768	.011	-1.2053	-.1680

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

التباين آراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب متغير الخبرة

ANOVA

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
أخلاقيات	Between Groups	1.332	3	.444	.385	.765
	Within Groups	51.948	45	1.154		
	Total	53.280	48			
أخلاقيات	Between Groups	4.851	3	1.617	1.547	.215
	Within Groups	47.020	45	1.045		
	Total	51.871	48			
أخلاقيات	Between Groups	3.547	3	1.182	2.936	.043
	Within Groups	18.119	45	.403		
	Total	21.666	48			

نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
						Lower Bound	Upper Bound	
أخلاقيات	5	10	.36869	.41119	.375	-.4595	1.1969	
		20	.33377	.43290	.445	-.5381	1.2057	
		20	.02424	.54529	.965	-1.0740	1.1225	
		10	5	-.36869	.41119	.375	-1.1969	.4595
			20	-.03492	.38287	.928	-.8061	.7362
			20	-.34444	.50649	.500	-1.3646	.6757
	20	11	5	-.33377	.43290	.445	-1.2057	.5381
			10	.03492	.38287	.928	-.7362	.8061
			20	-.30952	.52427	.558	-1.3655	.7464
		5	10	-.02424	.54529	.965	-1.1225	1.0740
			20	.34444	.50649	.500	-.6757	1.3646
			20	.30952	.52427	.558	-.7464	1.3655
أخلاقيات	5	10	.73131	.39120	.068	-.0566	1.5192	
		20	.80909	.41186	.056	-.0204	1.6386	

		20	.60909	.51879	.247	-.4358	1.6540
		5	-.73131	.39120	.068	-1.5192	.0566
10	5	20	.07778	.36426	.832	-.6559	.8114
		20	-.12222	.48187	.801	-1.0928	.8483
		5	-.80909	.41186	.056	-1.6386	.0204
20	11	10	-.07778	.36426	.832	-.8114	.6559
		20	-.20000	.49878	.690	-1.2046	.8046
		5	-.60909	.51879	.247	-1.6540	.4358
20		10	.12222	.48187	.801	-.8483	1.0928
		20	.20000	.49878	.690	-.8046	1.2046
		10	.14562	.24284	.552	-.3435	.6347
5		20	.68398*	.25566	.010	.1691	1.1989
		20	.16414	.32204	.613	-.4845	.8128
		5	-.14562	.24284	.552	-.6347	.3435
10	5	20	.53836*	.22612	.022	.0829	.9938
		20	.01852	.29912	.951	-.5839	.6210
أخلاقيات		5	-.68398*	.25566	.010	-1.1989	-.1691
		10	-.53836*	.22612	.022	-.9938	-.0829
20	11	20	-.51984	.30962	.100	-1.1435	.1038
		5	-.16414	.32204	.613	-.8128	.4845
20		10	-.01852	.29912	.951	-.6210	.5839
		20	.51984	.30962	.100	-.1038	1.1435

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال حسب المستوى الوظيفي

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
أخلاقيات	Between Groups	7.763	2	3.882	3.923	.027
	Within Groups	45.517	46	.989		
	Total	53.280	48			
أخلاقيات	Between Groups	2.281	2	1.141	1.058	.355
	Within Groups	49.590	46	1.078		
	Total	51.871	48			
أخلاقيات	Between Groups	.325	2	.162	.350	.707
	Within Groups	21.341	46	.464		
	Total	21.666	48			

نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) الوظيفي	(J) الوظيفي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
أخلاقيات	دارة عليا	إدارة دنيا	-1.89048*	.73611	.014	-3.3722	-.4088
		دارة دنيا	-1.40769	.72993	.060	-2.8770	.0616
	إدارة دنيا	دارة دنيا	1.89048*	.73611	.014	.4088	3.3722
		دارة دنيا	.48278	.29185	.105	-.1047	1.0702
	إدارة دنيا	دارة دنيا	1.40769	.72993	.060	-.0616	2.8770
		دارة دنيا	-.48278	.29185	.105	-1.0702	.1047

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب الجنس

Independent Samples Test		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
المؤسسية	Equal variances assumed	1.773	.189
	Equal variances not assumed		
	Equal variances assumed	.253	.617
	Equal variances not assumed		
	Equal variances assumed	1.653	.205
	Equal variances not assumed		
البيئة	Equal variances assumed	.539	.466
	Equal variances not assumed		
التشغيل	Equal variances assumed	1.267	.266
	Equal variances not assumed		
	Equal variances assumed	2.114	.153
	Equal variances not assumed		
	Equal variances assumed	.001	.978
	Equal variances not assumed		

التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب العمر

		ANOVA				
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
المؤسسية	Between Groups	2.923	3	.974	1.313	.282
	Within Groups	33.390	45	.742		
	Total	36.313	48			
	Between Groups	1.293	3	.431	.538	.658
	Within Groups	36.026	45	.801		
	Total	37.319	48			
	Between Groups	.793	3	.264	.284	.837
	Within Groups	41.844	45	.930		
	Total	42.637	48			
البيئة	Between Groups	2.076	3	.692	1.835	.154
	Within Groups	16.969	45	.377		
	Total	19.045	48			
التشغيل	Between Groups	1.809	3	.603	.745	.531
	Within Groups	36.413	45	.809		
	Total	38.222	48			
	Between Groups	.803	3	.268	.947	.426
	Within Groups	12.717	45	.283		
	Total	13.520	48			
	Between Groups	1.721	3	.574	1.215	.315
	Within Groups	21.247	45	.472		
	Total	22.968	48			
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	.647	3	.216	.572	.636
	Within Groups	16.966	45	.377		
	Total	17.613	48			

التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب متغير المستوى التعليمي

		ANOVA				
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
المؤسسية	Between Groups	3.853	2	1.927	2.730	.076
	Within Groups	32.460	46	.706		
	Total	36.313	48			
	Between Groups	2.614	2	1.307	1.732	.188
	Within Groups	34.705	46	.754		
	Total	37.319	48			
	Between Groups	2.172	2	1.086	1.234	.300
	Within Groups	40.465	46	.880		
	Total	42.637	48			
البيئة	Between Groups	1.473	2	.736	1.928	.157
	Within Groups	17.572	46	.382		
	Total	19.045	48			
التشغيل	Between Groups	7.407	2	3.704	5.529	.007
	Within Groups	30.815	46	.670		
	Total	38.222	48			
	Between Groups	.436	2	.218	.767	.470
	Within Groups	13.084	46	.284		
	Total	13.520	48			
	Between Groups	.698	2	.349	.721	.492
	Within Groups	22.270	46	.484		
	Total	22.968	48			
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	1.830	2	.920	2.670	.080
	Within Groups	15.780	46	.340		
	Total	17.610	48			

نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا

Multiple Comparisons

LSD	Dependent Variable	(I) التعليمي	(J) التعليمي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
التشغيل		ليسانس	ليسانس	-1.01250*	.35441	.006	-1.7259	-.2991
			دراسات عليا	.06050	.26204	.818	-.4670	.5880
		ليسانس	دراسات عليا	1.01250*	.35441	.006	.2991	1.7259
			دراسات عليا	1.07300*	.33246	.002	.4038	1.7422
		دراسات عليا	ليسانس	-.06050	.26204	.818	-.5880	.4670
			ليسانس	-1.07300*	.33246	.002	-1.7422	-.4038

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

التباين الأحادي لآراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية حسب متغير الخبرة العملية.

		ANOVA				
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
المؤسسية	Between Groups	5.314	3	1.771	2.571	.066
	Within Groups	31.000	45	.689		
	Total	36.313	48			
	Between Groups	4.196	3	1.399	1.900	.143
	Within Groups	33.123	45	.736		
	Total	37.319	48			

	Between Groups	2.728	3	.909	1.025	.390
	Within Groups	39.909	45	.887		
	Total	42.637	48			
البيئة	Between Groups	2.449	3	.816	2.213	.100
	Within Groups	16.596	45	.369		
	Total	19.045	48			
التشغيل	Between Groups	4.119	3	1.373	1.812	.159
	Within Groups	34.103	45	.758		
	Total	38.222	48			
	Between Groups	2.722	3	.907	3.781	.017
	Within Groups	10.798	45	.240		
	Total	13.520	48			
	Between Groups	1.185	3	.395	.816	.492
	Within Groups	21.783	45	.484		
	Total	22.968	48			
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	2.501	3	.834	2.482	.073
	Within Groups	15.113	45	.336		
	Total	17.613	48			

نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا

Multiple Comparisons

LSD Dependent Variable	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
		10 5	.04848	.18747	.797	-.3291	.4261
	5	20 11	.55325*	.19737	.007	.1557	.9508
		20	.04848	.24861	.846	-.4522	.5492
		5	-.04848	.18747	.797	-.4261	.3291
	10 5	20 11	.50476*	.17456	.006	.1532	.8563
		20	.00000	.23092	1.000	-.4651	.4651
		5	-.55325*	.19737	.007	-.9508	-.1557
	20 11	10 5	-.50476*	.17456	.006	-.8563	-.1532
		20	-.50476*	.23903	.040	-.9862	-.0233
		5	-.04848	.24861	.846	-.5492	.4522
	20	10 5	.00000	.23092	1.000	-.4651	.4651
		20 11	.50476*	.23903	.040	.0233	.9862

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

التباين في آراء المستجوبين نحو المسؤولية الاجتماعية حسب تغير المستوى الوظيفي

		ANOVA				
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
المؤسسية	Between Groups	2.075	2	1.038	1.394	.258
	Within Groups	34.238	46	.744		
	Total	36.313	48			
	Between Groups	4.550	2	2.275	3.194	.050
	Within Groups	32.769	46	.712		
	Total	37.319	48			

	Between Groups	6.269	2	3.135	3.965	.026
	Within Groups	36.367	46	.791		
	Total	42.637	48			
البيئة	Between Groups	1.074	2	.537	1.375	.263
	Within Groups	17.971	46	.391		
	Total	19.045	48			
التشغيل	Between Groups	3.411	2	1.705	2.254	.117
	Within Groups	34.811	46	.757		
	Total	38.222	48			
	Between Groups	.339	2	.169	.591	.558
	Within Groups	13.181	46	.287		
	Total	13.520	48			
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	4.918	2	2.459	6.267	.004
	Within Groups	18.050	46	.392		
	Total	22.968	48			
	Between Groups	2.495	2	1.247	3.795	.030
	Within Groups	15.119	46	.329		
	Total	17.613	48			

نتائج اختبار (LSD) لتحديد صالح الفروق بين كل فئة من الفئات على حدا

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
دارة عليا	2	2.0000	1.13137	.80000	-8.1650	12.1650	1.20	2.80
	21	3.5714	.35376	.07720	3.4104	3.7325	2.80	4.20
دنيا	26	3.3769	1.07678	.21117	2.9420	3.8118	1.00	5.00
Total	49	3.4041	.88175	.12596	3.1508	3.6573	1.00	5.00
دارة عليا	2	2.2000	.56569	.40000	-2.8825	7.2825	1.80	2.60
	21	4.0286	.48697	.10627	3.8069	4.2502	3.00	5.00
دنيا	26	3.7538	1.11901	.21946	3.3019	4.2058	1.00	5.00
Total	49	3.8082	.94248	.13464	3.5375	4.0789	1.00	5.00
دارة عليا	2	2.6000	.56569	.40000	-2.4825	7.6825	2.20	3.00
	21	4.1429	.49454	.10792	3.9177	4.3680	3.40	5.00
إدارة دنيا	26	3.7923	.71662	.14054	3.5029	4.0818	2.20	5.00
Total	49	3.8939	.69174	.09882	3.6952	4.0926	2.20	5.00

Multiple Comparisons

المسؤولية الاجتماعية

LSD

(I) الوظيفي	(J) الوظيفي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
دارة عليا	إدارة دنيا	-1.16871*	.42425	.008	-2.0227	-.3147
	إدارة عليا	-1.06044*	.42068	.015	-1.9072	-.2136
	إدارة دنيا	1.16871*	.42425	.008	.3147	2.0227
إدارة دنيا	إدارة دنيا	.10827	.16820	.523	-.2303	.4468
	إدارة عليا	1.06044*	.42068	.015	.2136	1.9072
	دارة عليا	-.10827	.16820	.523	-.4468	.2303

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

الفہرہ

الفهرس

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
X	قائمة المختصرات
أ	مقدمة عامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار الدولي ISO 26000	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأسس النظرية لأخلاقيات الأعمال
03	المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات الأعمال
03	أولاً- تعريف أخلاقيات الأعمال
04	ثانياً- أهمية أخلاقيات الأعمال
05	ثالثاً- مصادر أخلاقيات الأعمال
07	المطلب الثاني: أبعاد وركائز أخلاقيات الأعمال
07	أولاً- أخلاقيات المؤسسة
08	ثانياً- أخلاقيات المدراء
11	ثالثاً- أخلاقيات العاملين
12	المطلب الثالث: الإشكالات الأخلاقية وأساليب إرساء أخلاقيات الأعمال في المؤسسة
12	أولاً- أهم الإشكالات والمعضلات الأخلاقية
14	ثانياً- وسائل ترسيخ أخلاقيات الأعمال في المؤسسة
16	المبحث الثاني: إطار مفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية
16	المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
16	أولاً- نشأة مفهوم المسؤولية الاجتماعية

17	ثانيا- مراحل تطور اهتمام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية
19	ثالثا- تعريف المسؤولية الاجتماعية
21	رابعا- أهمية المسؤولية الاجتماعية
22	خامسا- المسؤولية الاجتماعية بين مؤيد ومعارض
25	المطلب الثاني: عناصر ومستويات المسؤولية الاجتماعية
25	أولا- المسؤولية الاقتصادية
26	ثانيا- المسؤولية القانونية
26	ثالثا- المسؤولية الأخلاقية
27	رابعا- المسؤولية الخيرية (الانسانية)
28	المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية واستراتيجيات التعامل معها
28	أولا- مجالات المسؤولية الاجتماعية
32	ثانيا- استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية
34	المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة الدولية ISO 26000
34	المطلب الأول: ماهية المواصفة الدولية ISO 26000.
35	أولا- تعريف المعيار ISO 26000
36	ثانيا- مراحل إعداد المواصفة ISO 26000
38	ثالثا- أهداف المواصفة ISO 26000
40	المطلب الثاني: مكونات المواصفة ISO 26000 وكيفية تطبيقه
40	أولا- هيكل المواصفة الدولية ISO 26000 وكيفية استخدامها
42	ثانيا- المبادئ الأساسية للمواصفة الدولية ISO 26000
44	المطلب الثالث: القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة ISO26000
50	خلاصة
الفصل الثاني: دراسات السابقة حول أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية	
52	تمهيد
53	المبحث الأول: دراسات باللغة العربية
53	المطلب الأول: دراسات تناولت متغير أخلاقيات الأعمال
55	المطلب الثاني: دراسات تناولت متغير المسؤولية الاجتماعية
58	المطلب الثالث دراسات تناولت المتغيرين معا.
61	المبحث الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

61	المطلب الأول: دراسات تناولت متغير أخلاقيات الأعمال
65	المطلب الثاني: دراسات تناولت متغير المسؤولية الاجتماعية
68	المطلب الثالث دراسات تناولت المتغيرين معا
71	المبحث الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
71	المطلب الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
73	المطلب الثاني: أهم ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة
74	خلاصة
الفصل الثالث: طبيعة الدراسة الميدانية وكيفية إجرائها.	
76	تمهيد
77	المبحث الأول: مشروع مينا للمسؤولية الاجتماعية (MENA RS-ISO 26000)
77	المطلب الأول: نظرة عامة حول المشروع وأهم نتائجه
77	أولاً- التعريف بالمشروع
77	ثانيا- المساعدة التي تقدمها منظمة ISO للمؤسسات المشاركة في المشروع
78	ثالثا- أهم نتائج المشروع
79	المطلب الثاني: مشاركة الجزائر في مشروع (MENA RS -ISO 26000)
79	أولاً- دور المعهد الوطني للتقييس IANOR في مشروع (RS MENA)
79	ثانيا- المؤسسات الجزائرية المشاركة في مشروع (RS MENA)
80	ثالثا- أهم نتائج مشاركة الجزائر في مشروع (RS MENA)
82	المطلب الثالث: دراسة حالات نموذجية لمؤسسات اقتصادية جزائرية مشاركة في مشروع (RS MENA)
82	أولاً- دراسة حالة مؤسسة روية للعصائر الطبيعية (NCA-Rouiba)
83	ثانيا- دراسة حالة مؤسسة (SASACE)
86	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
86	المطلب الأول: كيفية بناء أنموذج وأداة الدراسة وتطبيقها
86	أولاً- أنموذج الدراسة
89	ثانيا- مراحل تطوير أداة الدراسة
91	ثالثا- تطبيق أداة الدراسة
94	المطلب الثاني: اختبار صلاحية أداة الدراسة

94	أولاً- المفاهيم والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
95	ثانياً- الطريقة المستخدمة في قياس الاتجاهات والمستويات
96	المطلب الثالث: اتساق وثبات أداة الدراسة
96	أولاً- الاتساق الداخلي لأداة الدراسة
98	ثانياً- الصدق البنائي
98	ثالثاً- ثبات أداة الدراسة
100	المبحث الثالث: تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
100	المطلب الأول: الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة
100	أولاً- تحليل خصائص العينة من حيث الجنس
101	ثانياً- تحليل خصائص العينة من حيث السن
102	ثالثاً- تحليل خصائص العينة من حيث المستوى التعليمي
103	المطلب الثاني: تحليل الخصائص الوظيفية لأفراد عينة الدراسة
103	أولاً- تحليل خصائص العينة من حيث الخبرة
104	ثانياً- تحليل خصائص العينة من حيث المستوى الوظيفي
105	خلاصة
الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية	
107	تمهيد
108	المبحث الأول: مستوى أخلاقيات الأعمال في المؤسسات المبحوثة
108	المطلب الأول: اتجاه أفراد العينة اتجاه متغير أخلاقيات الأعمال (بشكل كلي)
109	المطلب الثاني: اتجاهات أفراد العينة اتجاه فقرات أبعاد أخلاقيات الأعمال
109	أولاً- اتجاهات أفراد العينة نحو بعد أخلاقيات المؤسسة
110	ثانياً- اتجاهات أفراد العينة نحو بعد أخلاقيات المدراء
112	ثالثاً- اتجاهات أفراد العينة نحو بعد أخلاقيات العاملين
113	المبحث الثاني: مستوى المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المبحوثة
113	المطلب الأول: اتجاهات أفراد العينة نحو متغير المسؤولية الاجتماعية (بشكل كلي)
114	المطلب الثاني: اتجاهات أفراد العينة اتجاه فقرات أبعاد المسؤولية الاجتماعية
115	أولاً- تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بعد الحوكمة المؤسسية
116	ثانياً- تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بعد حقوق الإنسان

117	ثالثا- تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بعد ممارسات العمل
119	رابعا- تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بعد المسؤولية اتجاه البيئة
121	خامسا- تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بعد ممارسات التشغيل العادلة
122	سادسا- تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بعد المسؤولية اتجاه الزبائن
123	سابعا- تحليل إجابات المبحوثين فيما يخص بعد المسؤولية اتجاه المجتمع
125	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
126	المطلب الأول: اختبار فرضية أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز المسؤولية الاجتماعية (بصفة كلية)
126	أولا- أثر أخلاقيات الأعمال (بصفة كلية) على المسؤولية الاجتماعية
127	ثانيا- أثر أبعاد أخلاقيات على المسؤولية الاجتماعية (بصفة كلية)
128	المطلب الثاني: اختبار أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على أبعاد المسؤولية الاجتماعية (بصفة جزئية)
129	أولا- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على الحوكمة المؤسسية
131	ثانيا- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على حقوق الانسان
133	ثالثا- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على ممارسات العمل
135	رابعا- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على المسؤولية اتجاه البيئة
137	خامسا- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على ممارسات التشغيل العادلة
139	سادسا- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على المسؤولية اتجاه الزبائن
141	سابعا- أثر أبعاد أخلاقيات الأعمال على المسؤولية اتجاه المجتمع
143	المطلب الثالث: أثر البيانات الشخصية والوظيفية على آراء المستجوبين نحو أخلاقيات الأعمال
143	أولا- أثر البيانات الشخصية على آراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال
148	ثانيا- أثر البيانات الوظيفية على آراء المستجوبين اتجاه أخلاقيات الأعمال
152	المطلب الرابع: أثر البيانات الشخصية والوظيفية على آراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية
152	أولا- أثر البيانات الشخصية على آراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية
158	ثانيا- أثر البيانات الوظيفية على آراء المستجوبين اتجاه المسؤولية الاجتماعية
164	خلاصة
165	خاتمة
174	قائمة المراجع
183	الملاحق
220	الفهرس