

جامعة قاصدي مرياح . ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

اثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

من إعداد الطالبة: محجوبي هناء

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ: / / 2020

أمام اللجنة المتكونة من السادة

الدكتور / (- جامعة قاصدي مرياح . ورقلة) رئيسا

الدكتور / بن ساسي عبد الحفيظ (أستاذ محاضر - ب-جامعة قاصدي مرياح . ورقلة) مشرفا ومقررا

الدكتور / (- جامعة قاصدي مرياح . ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2019-2020

جامعة قاصدي مرباح . ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بغنوان:

اثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

من إعداد الطالبة: محجوبي هناء

نوقشت و أجيزت بتاريخ: / / 2020

أمام اللجنة المتكونة من السادة

الدكتور / (- جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) رئيسا.

الدكتور / بن ساسي عبد الحفيظ (أستاذ محاضر - ب-جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) مشرفا ومقررا.

الدكتور / (- جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019

الاهداء

الى صاحب سيرة العطرة و الفكر المنير الذي كان
له الفضل الاول في بلوغي مستوى التعليم العالي (والدي)
الحبيب اطل الله في عمره

الى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت اقدامها
وقرها في كتابه العزيز (امي الحبيبة).

الى اخوتي كل باسمه من كان لهم بالغ الاثر في كثير من
العقاب والصعاب.

الى من جمعتني بهم الايام صديقاتي الغاليات، الى اساتذة
قسم ادارة اعمال .

الى جميع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وجميع من
وقفو بجواري وساعدوني بكل ما يملكون

اهدي لكم هذا العمل المتواضع.

شكر وتقدير

اولا الشكر لله عز وجل الذي وفقنا وامدنا بالقوة والصبر للإتمام هذا البحث العملي، و الذي
الهمنا الصحة و العافية

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى الاستاذ الدكتور المشرف "بن ساسي عبد الحفيظ" على كل
مقدمه من توجيهات ومعلومات ساهمت في اثراء موضوع ، كما نتقدم بالشكر للأعضاء
لجنة المناقشة الموقرة ، الشكر خاص للأستاذة "حجاج عبد الرؤوف، الحاج عرابة،
مناصرية رشيد، اسماء يوسف" وكل اساتذة قسم ادارة اعمال الذين لم يبخلوا علينا
بإرشاداتهم وتوجيهاتهم ،.

الشكر كل الشكر لوالدي العزيز واختي منال " اللذان تعبنا معي للإتمام هذه المذكرة.

ولا ننسى في هذا المقام ان اتقدم بالشكر لجميع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر

لحسن معاملتهم وصبرهم معنا

محجوبي هناء

المخلص:

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي من خلال دراسة ميدانية في المديرية العملياتية لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ، إعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي و استخدامنا كل من الإستبيان و المقابلة كأدوات لجمع المعلومات ، تم توزيع 60 استبيان على الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة، و قد تم تحليل النتائج بالإعتماد على برنامج SPSS بالإضافة الى مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

- 1- تلتزم المؤسسة بتطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية بمستوى مرتفع ؛
- 2- يوجد مستوى مرتفع من التميز التنظيمي لدى الموظفين الإداريين لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة؛
- 3- هناك علاقة طردية متوسطة بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؛
- 4- هناك تأثير إيجابي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، التميز التنظيمي، مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.

Abstract :

This study aims to recognize the effect of social responsibility on organizational excellence via an empirical study in the operational directorate, of Algeria Telecom corporation Ouargla.

We adopted the descriptive method using the questionnaire and the interview as tools to collect the information. The 60 questionnaires were distributed to the employees in the corporation under study and the results were analyzed depending on "SPSS" statistical package for the social sciences program in addition to a set of statistical tools and methods.

The study concluded several results, the most important are :

- _1 the corporation is committed to apply social responsibility to a high level.
- _2 there is a high level of organizational excellence among the administrative staff of Algeria Telecom corporation.
- _3 there is a positive relationship between social responsibility and organizational excellence in the corporation under study.
- _4 There is a positive effect of applying social responsibility on organizational excellence in the corporation under study.

Keywords : Social Responsibility, organizational excellence, Alger Telecom corporation- Ouargla.

الصفحة	المحتويات
III	الاهداء
IV	الشكر
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الاشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ- ز	مقدمة
	الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي
2	تمهيد
1	المبحث الاول: الاطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
20	خاتمة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر المسؤولية على التميز التنظيمي
32	تمهيد
33	المبحث الاول: عينة وادوات الدراسة
38	المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها
64	خلاصة الفصل
65	خاتمة
69	المراجع
75	الملاحق
84	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
07	بعض نماذج التميز التنظيمي العربية و الاجنبية	الجدول رقم (1-1)
15	اراء المؤيدين و المعارضين للمسؤولية الاجتماعية	الجدول رقم (2-1)
28	اوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	الجدول رقم (3-1)
35	احصائيات الاستبانات الموزعة و الصالحة	الجدول رقم (1-2)
37	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس لكرت ثلاثي)	الجدول رقم (2-2)
38	ثبات الاداة حسب الفاكرومباخ	الجدول رقم (3-2)
38	توزيع افراد العينة حسب الجنس	الجدول رقم (4-2)
39	توزيع افراد العينة حسب العمر	الجدول رقم (5-2)
40	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم (6-2)
40	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	الجدول رقم (7-2)
41	توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي	الجدول رقم (8-2)
41	نتائج اجابات افراد العينة على عبارات البعد الاقتصادي	الجدول رقم (9-2)
42	نتائج اجابات افراد العينة على عبارات البعد القانوني	الجدول رقم (10-2)
43	نتائج اجابات افراد العينة على عبارات البعد الانساني	الجدول رقم (11-2)
44	نتائج اجابات افراد العينة على عبارات البعد البيئي	الجدول رقم (12-2)
45	نتائج اجابات افراد العينة على عبارات البعد الاخلاقي	الجدول رقم (13-2)
46	الانحراف المعياري لمجموع ابعاد المتغير المستقل (ابعاد المسؤولية الاجتماعية)	الجدول رقم (14-2)
47	نتائج افراد العينة على عبارات محور التميز التنظيمي	الجدول رقم (15-2)
49	معامل الارتباط بيرسون بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي	الجدول رقم (16-2)
50	العلاقة الارتباطية بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي	الجدول رقم (17-2)
51	تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى	الجدول رقم (18-2)
51	خط الانحدار	الجدول رقم (19-2)
51	تباين خط الانحدار	الجدول رقم (20-2)
52	قيم معاملات خط الانحدار	الجدول رقم (21-2)
53	المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج	الجدول رقم (22-2)
53	معاملات الارتباط الخطي بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدرجي	الجدول رقم (23-2)
54	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة الخطي المتعدد التدرجي	الجدول رقم (24-2)
56	نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدرجي لقياس اثر الجنس على التميز التنظيمي	الجدول رقم (25-2)
56	تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعا لمتغير السن	الجدول رقم (26-2)

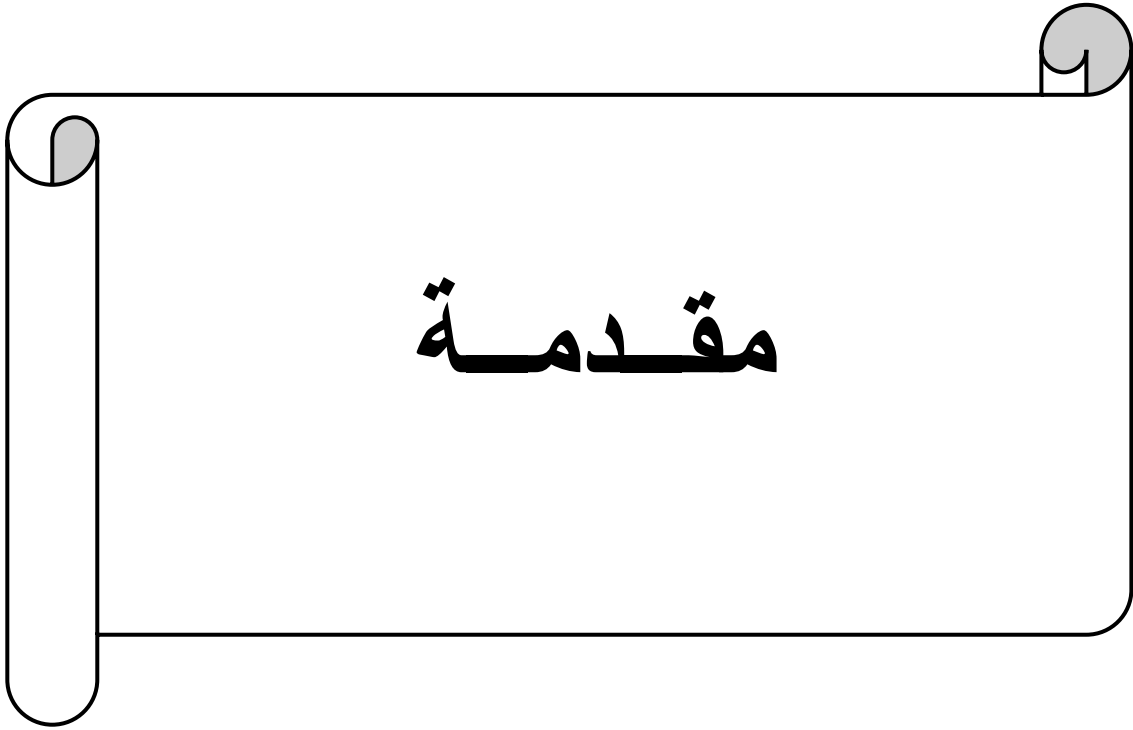
56	تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	الجدول رقم (2-27)
57	تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير الخبرة	الجدول رقم (2-28)
57	تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي	الجدول رقم (2-29)

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ز	نموذج الدراسة	الشكل رقم (1-1)
04	متطلبات ادارة التميز	الشكل رقم (1-2)
08	نموذج المؤسسة الاوروبية للإدارة الجودة	الشكل رقم (1-3)
12	نموذج تميز الاعمال	الشكل رقم (1-4)
18	تدرج الدور الاجتماعي للمنظمة	الشكل رقم (1-5)
43	توزيع افراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم (2-1)
44	توزيع افراد العينة حسب العمر	الشكل رقم (2-2)
45	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (2-3)
45	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	الشكل رقم (2-4)
46	توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي	الشكل رقم (2-5)
56	شكل خط الانحدار	الشكل رقم (2-6)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
76	استمارة الاستبيان	الملحق رقم 01
79	قائمة الاساتذة المحكمين	الملحق رقم 02
79	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	الملحق رقم 03
80	نتائج التحليل الاحصائي SPSS	الملحق رقم 04



توطئة

تشهد بيئة الاعمال في الوقت الراهن تغيرات و تطورات سريعة أدت إلى سعي منظمات الأعمال إلى التواكب و التعايش معها. فسبقا كان هدف المنظمات تعظيم الارباح و زيادة الأداء الاقتصادي و لكن مع مرور الوقت أصبحت تلك الغاية أقل أهمية و ذلك من منطلق ما تفرضه بيئة الأعمال من تحديات تؤكد على الاستثمار في الانشطة التي تنسجم وتنطلق من القيم الأخلاقية و مبادئ المسؤولية الاجتماعية، حيث أصبحت هذه الاخيرة تمثل أهمية كبيرة في نجاح و نمو المنظمة، الأمر الذي يفرض عليها التوفيق بين أهدافها الاقتصادية و المتطلبات الاجتماعية و البيئية في أن واحد.

تعد المسؤولية الاجتماعية من أهم الأساليب التي تستخدمها المنظمة في التعبير عن رؤيتها و طريقة تنفيذ التزاماتها في المجتمع الذي تنشط فيه، لتحقيق القبول العام و النجاح. أيضا بما أن التميز غاية منظمات الأعمال اليوم عبر ابتكاراتها و إبداعاتها في مختلف جوانب أنشطتها، إذ أن السعي نحو التميز يجعل كل منظمة تعمل بصورة دائمة على التفوق على مثيلاتها، وهذا ما يجعلها تسعى إلى التطوير والتحسين المستمر في عملياتها، و تعديل إستراتيجيتها و منتجاتها و خدماتها، و استخدام أدوات و أساليب متجددة و الحفاظ على زبائنها و بناء علاقة حسنة و مستدامة مع جميع أصحاب المصلحة الداخليين و الخارجيين، و ذلك من خلال تبنيها بشكل فعال لأبعاد المسؤولية الاجتماعية المختلفة.

أولا/ إشكالية الدراسة:

و في هذه الدراسة سنحاول التطرق إلى العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي بالإطلاع على الجانب الواقعي للموضوع من خلال دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر (ورقلة) و لإجابة على الاشكالية التالية:

"إلى أي مدى تساهم المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة اتصالات الجزائر في تحقيق التميز التنظيمي؟"

الأسئلة الفرعية:

و يمكن تقسيم هذه الاشكالية إلى اسئلة فرعية التالية:

1- ما طبيعة تبني منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية و فيما تتمثل اهميتها بالنسبة للمؤسسة ؟

2- ما هو التميز التنظيمي، ماهي اهم ابعاده؟

3- هل هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي؟

4- ما هو واقع المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية على التميز التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية؟

ثانيا/ فرضيات الدراسة :

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة و الأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة و بقصد الإجابة على هذه الأسئلة الفرعية

يمكننا صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

1- تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر- بورقلة- بتطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية ؛

2- هناك مستوى متوسط لتمييز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؛

3- هناك علاقة ارتباط بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر؛

4- يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05؛

5_ يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) لتمييز التنظيمي لدى موظفين المؤسسة محل الدراسة تعزى

للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

ثالثا/ أهداف الدراسة:

من خلال الفرضيات التي طرحت سابقا يسعى الباحث إلى تحقيق جملة من الأهداف هي:

1- التعرف على واقع تطبيق المسؤولية للمنظمة محل الدراسة ؛

2- قياس درجة تأثير المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي ؛

3-تحليل العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي ؛

4-التعرف على دور التميز التنظيمي و ابعاده في تعزيز المسؤولية الاجتماعية؛

رابعاً/أهمية الدراسة:

1-التعرف على مدى تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة ؛

2-ابراز و توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي و اهم الابعاد المتعلقة بهما بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة؛

3-التعرف على اهم مصادر التميز التي من خلالها تتوجه اتصالات الجزائر لتحقيق التميز التنظيمي؛

4-التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التميز التنظيمي ؛

خامساً/مبررات اختيار الموضوع:

1-شعورنا بالأهمية البالغة التي يرمي اليها الموضوع ؛

2-الميل الشخصي للموضوع ،بأن كل من المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي في مؤسساتنا لم يرقى بعد الى المستوى

المطلوب الذي يحقق اهداف المؤسسة و ضمان بقائها واستمرارها؛

3-التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية و مدى تبني المؤسسات الجزائرية لها من خلال المؤسسة محل الدراسة؛

سادساً/حدود الدراسة:

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

الحدود البشرية: تمت هذه الدراسة على عينة من العاملين قدرها (60) عاملاً من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر؛

الحدود المكانية: استهدفت الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر -ورقلة-؛

الحدود الزمنية: كانت فترة التريص ممتدة من شهر اوت الى شهر سبتمبر ؛

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للمتغيرين الدراسة المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي من خلال عرض المفاهيم و التعاريف والمصطلحات التي تخص المداخل العامة للمتغيرين و الأثر و العلاقة فيما بينهما.

في الجانب التطبيقي لدراسة الحالة تم الإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية و إستخدام برنامج SPSS في معالجة المعطيات و معرفة مختلف المؤشرات و تحليلها إضافة إلى إستخدام الملاحظة، و كذلك الإعتماد على سجلات المؤسسة.

ثامنا/مصادر جمع المعلومات

اعتمدت الباحثة على مصدرين أساسين لجمع المعلومات:

الثانوية: تتمثل في الكتب و المراجع العربية و الأجنبية، الملتقيات و المقالات و كذا الأبحاث و الدراسات السابقة؛

المصادر الأولية: و تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، وزعت على موظفي المؤسسة اتصالات الجزائر؛

تاسعا/مرجعية الدراسة:

من أجل الجانب النظري للبحث إعتمدنا على المصادر و المراجع التالية:

- الكتب؛
- الدراسات السابقة المتمثلة في مذكرات الماجستير و المقالات؛
- المواقع الإلكترونية.

أما في الجانب التطبيقي إستخدمنا:

- الإستبيان؛
- المقابلة الشخصية؛

● ملاحظة؛

● البرامج و الأدوات الإحصائية التي ساعدت في الحصول على النتائج.

عشرا / صعوبات الدراسة :

أكبر صعوبة واجهتنا في اعداد مذكرتنا هي وباء كورونا الذي اثرا علينا نفسيا و الذي كان عائق كبير في اتمام الجانب التطبيقي؛

صعوبة في توزيع الاستبيان على الموظفين للوصول لعدد العينة المطلوبة نظرا لخروجهم من العمل بسبب وباء كورونا؛

حادي عشر / هيكل الدراسة :

تمت معالجة الموضوع من خلال فصلين كما يلي :

-**الفصل الاول :** يتناول الادبيات النظرية و التطبيقية لأثر مسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي من خلال التركيز على

الاطار العام لمفهوم المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي ،اضافة الى مجموعة من الدراسات السابقة العربية و الاجنبية تتمثل في

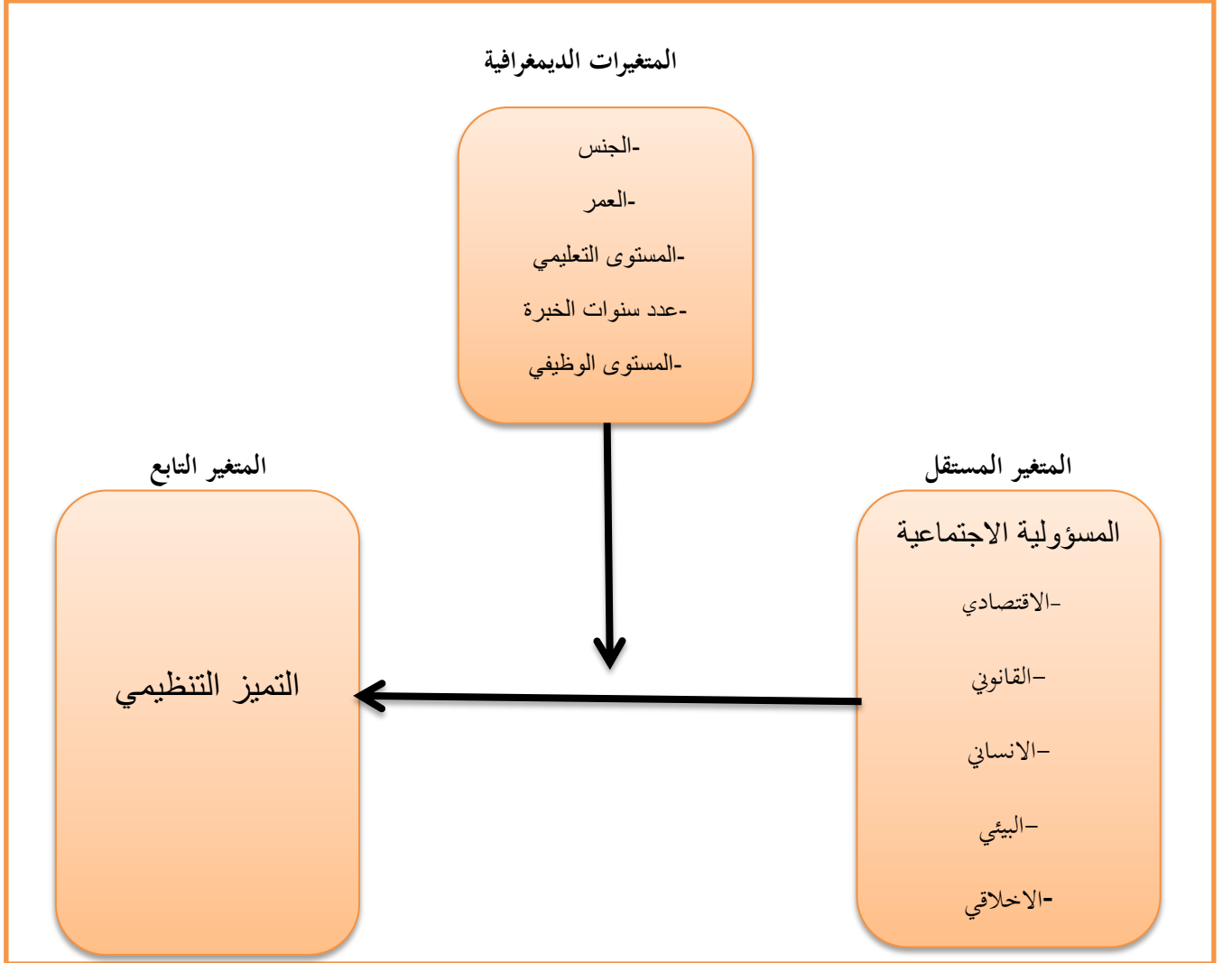
الادبيات التطبيقية؛

-**الفصل الثاني :** يتناول دراسة الميدانية لأثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر وسنعرض فيه

الطريقة و الادوات مع التحليل والمناقشة ؛

ثاني عشر / نموذج الدراسة: يمكن التعرف على نموذج الدراسة من خلال الشكل رقم (1-1)

الشكل (1-1): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الاول

الادبيات النظرية و التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية
و التميز التنظيمي

تمهيد

تعرف منظمات الأعمال في الوقت الراهن بأنها عبارة عن نظام مفتوح تأثر و تتأثر بشكل مباشر بكل ما يحدث حولها في بيئة الأعمال التي تنشط بها، حيث أن دورها لا يقتصر فقط على مصالحها الذاتية و الأرباح بل تعدى ذلك إلى تحقيق مصالح المجتمع التي تعمل فيه .

كما أنها تسعى لتحقيق التميز التنظيمي الذي يعتبر هدفا تعمل أي منظمة على تحقيقه و المحافظة على بقائها و استمرارها و هذا ما يجعلها تهدف باستمرار إلى إختيار إستراتيجية مناسبة لها و إلى تطوير منتجاتها و إيجاد طرق مبتكرة من أجل ضمان رضا زبائنها و ولائهم وتحسين علاقة مع جميع أصحاب المصالح.

و بما أن منظمات الأعمال أصبحت تهتم بالبعد الاجتماعي ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية و هو مفهوم جديد من خلاله تعتبر المنظمة طرفا فاعلا و مسؤولا في البيئة التي تتواجد بها.

و هذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل، حيث سنتعرض إلى الإطار المفاهيمي للتميز التنظيمي في المبحث الأول، من خلال التعرف على أبعادها وأهم نماذجها.

أما في المبحث الثاني، تم التركيز على المسؤولية الاجتماعية من خلال التعرف على اهدافها، و استراتيجياتها مجالاتها واهم ابعادها ؛

المبحث الاول: الادبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي

يهدف هذا البحث للوصول إلى حوصلة شاملة على المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي و ذلك من خلال التعرف عليهما و على أبعادهما.

المطلب الاول: مدخل لتمييز التنظيمي

تعيش المنظمات في الوقت الراهن في عصر المنافسة الشرسة وفي ظل التطور التكنولوجي، من اجل الوصول الى رغبات وعدد اكبر من الزبائن لذلك فان التميز التنظيمي مهم جدا لأي منظمة واصبح خيار مهما في ظل التغيرات المحيطة، فإنها تسعى لكسب أفكار ريادية جديدة من أجل البقاء و التطور حتى الوصول الى الأداء الأفضل و العمل على رفع مستوى كفاءة استخدام الموارد المتاحة من خلال التميز التنظيمي.

الفرع الاول: تعريف التميز التنظيمي وخصائصه**اولا: تعريف التميز التنظيمي**

تعددت التعاريف الخاص بالتميز التنظيمي نذكر منها ما يلي:

1. عرفه Ajaif: أن التميز عبارة عن اسلوب جيد للحياة ويكون في جميع المنظمات سواء كانت صغيرة او كبيرة ،حكومية او غير حكومية سواء تقوم بصناعة سلع و المنتجات او تقدم خدمات.¹
 2. تعريف المؤسسة الاوروبية للإدارة الجودة: يعرف التميز التنظيمي على انه طريقة العمل الشاملة والتي تؤدي الى توازن رغبات اصحاب المصالح (زبائن، موظفين، المجتمع و أصحاب الاسهم) من اجل زيادة احتمال النجاح على المدى البعيد.²
 3. عرفه البيحيصي: بانه تفوق المنظمة على الأداء المتوقع، سواء من منظمة نفسها او ان تتفوق على مثيلاتها في السوق، او ان يفوق توقع العملاء في تلك المنظمة.³
- من خلال التعاريف سابقة الذكر نستخلص ما يلي :

¹ محمود اسماعيل ابو عودة، اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، 2018، ص 20 .

² ماجد محمد الفرا إيهاب عبد ربه سهومود، واقع إدارة التميز بجامعة الأقصى وفق النموذج الاوربي لتمييز EFQM، مجلة الجامعة الاسلامية لدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 23، العدد 02، 2015.

³ محمد بن سعيد العمري، اثر التغير التنظيمي على تميز التنظيمي، دراسة تطبيقية في القطاع الخاص السعودي، المجلة العربية للإدارة، العدد 4، 2017، ص 117 .

ان التميز التنظيمي هو ايجاد طرق جديدة تسعى من خلالها المنظمة الى تحقيق اهدافها على المدى البعيد و أهداف أصحاب المصالح وان تتفوق على منافسيها وكسب رضا عملائها بغية الوصول الى الاداء المتميز .

ثانيا :خصائص التميز التنظيمي

يتمتع التميز التنظيمي بالخصائص التالية:¹

1_قبول الاعمال الصعبة: يعدمن أهم مصادر التميز المؤسسي حيث فرص النمو و التعلم السريع للمنظمات، و تحسين العمليات و بدء العمل من صفر .

2_تحمل المصاعب :فالمصاعب توضح مستويات قدرة المنظمات، اذ ان إرتكاب الاخطاء وتحمل المنظمة للأزمات ومواجهتها ،يسهم في صقل قدرات المنظمة وتميزها .

3_الخبرات البعيدة عن العمل :ان المنظمات المتميزة تتوفر لديها خبرات خارج نطاق العمل، و بتحديد خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص، لاكتساب التميز في الاداء.

4_برامج التدريب :ان النظام المعياري السائد في المنظمات لأنشطة التميز في الاداء تكون اهميته اقل بالنسبة لما يتم تعلمه مباشرة من الفرص التدريبية في تعزيز من تميز المنظمات .

5_الدقة :ويقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بها ،من خلال اختيار أفضل الأساليب لتأدية المهام و بناء مناخ داخلي يؤكد على أهمية دقة التنبؤ في التأثير على تميز المنظمة .

6_توفير القيادة الكفؤة: إذ أن القيادة تعمل كقدوة، و لها دور بارز في تحفيز التميز والتشجيع عليه.

الفرع الثاني: اهداف و متطلبات التميز التنظيمي

اولا: أهداف التميز التنظيمي²

1-فهم مبادئ وتطبيقات نماذج التميز التنظيمي المعتمدة إستخدامها في إدارة التميز التنظيمي ؛

2-إرساء وترسيخ فكر ومفاهيم ومبادئ وأسس نظم الجودة ومعايير التميز لدى كافة العاملين في منظمة ؛

3-دراسة سبل تنفيذ منهجيات فرص لتحسين من خلال تطبيقات ناجحة ؛

²ع الحكيم بن سالم، الياس سليمانى ،سعاد دولي، اثر اساليب التميز التنظيمي على الاداء السياقي، دراسة حالة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراءفرغ بشار، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، العدد 6، 2017، ص595.

4- متابعة نتائج التقييم الذاتي لتمييز حسب متطلبات معايير جوائز التميز المعتمد من قبل منظمة؛

5- ضمان تحقيق المنظمة رضا العاملين والمتعاملين من خلال تميز ادائهم و التمكين المستمر؛

6- توفير مرجعية قطاعات المؤسسة فيما يختص بالتميز .

ثانيا: متطلبات التميز التنظيمي

توجد العديد من المتطلبات التي تزيد من التميز الذي تسعى اليه المؤسسات المتميزة هذه المتطلبات هي:¹

1_بناء استراتيجي متكامل يعبر عن التوجهات الرئيسية للمؤسسة و نظرتها المستقبلية؛

2_هياكل تنظيمية مرنة و متناسبة مع متطلبات الاداء وقابلة للتعديل و التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية ؛

3_نظام معلومات متكامل يضم اليات لرصد المعلومات المطلوبة و تحديد مصادرها و وسائل جمعها ؛

4_نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة يحدد أليات تحليل عمليات و أسس تحديد المواصفات و شروط الجودة؛

5_نظام متطور لإدارة الموارد البشرية بين القواعد و الاليات لتخطيط و استقطاب و تكوين الموارد البشرية و تنميتها و تقوية

ادائها كما يتضمن قواعد و أليات تقويم الاداء و أسس تعويض العاملين و نتائج الاداء،

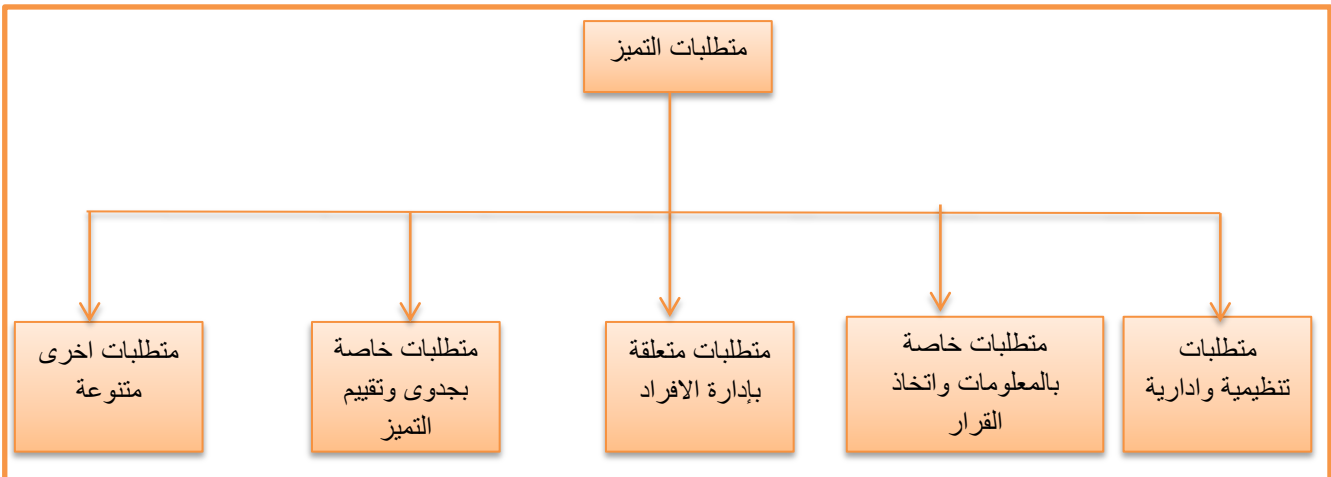
6_نظام متكامل لتقييم الاداء الفردي و أداء مجموعات و فرق العمل و وحدات الأعمال الاستراتيجية و الأداء المؤسسي بغرض

تقويم الانجازات؛

7_قيادة فعالة تتولى وضع الأسس و المعايير و توفير مقومات التنفيذ السليم للخطط و البرامج تؤكد فرص المنظمة لتحقيق إدارة

التميز.

- الشكل رقم (1_2): متطلبات ادارة التميز



المصدر: بودي عبد القادر، بودي عبد الصمد، الادارة الرقمية كإبداع في تسير وتميز منظمات الاعمال، الملتقى الدولي الابداع والتغير التنظيمي في مؤسسات الحديثة، جامعة سعد دحلب كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، البلدة 12-13 ماي، 2010، ص7.

الفرع الثالث: ابعاد التميز التنظيمي و معيقاته

اولا: ابعاد التميز التنظيمي

1- القيادة: وهي مجموعة من الاستراتيجيات والمهارات والسلوكيات التي يتبناها القادة العاملون في المؤسسة، من أجل تحقيق الأهداف الموضوعة بكفاءة و فعالية، و هو قدرة القائد المتميز على استغلال الفرص التنظيمية، و توفير الفرص التطويرية، وقبول الاعمال الابداعية بصورة تساعد المنظمة على مواجهة العمليات المضطربة، و الازمات المتعددة.¹

2- الاستراتيجية: بحيث تظهر خطوات واضحة ومبتكرة لتحقيق رؤية ورسالة المؤسسة وتفاعل اجزائها كخطة موحدة وشاملة ومتكاملة، تربط مزايا المؤسسة بقدراتها على مواجهة التحديات البيئية.²

3- المورد البشري: ترك المنظمات المتميزة نجاحها مرهون باهتمام وتطوير وتمكين مواردها البشرية فهم كالروح للجسد وان إرضائهم هو أقصر طريق لتحقيق أهداف المنظمة ولكسب المستفيدين.³

4- العمليات: وهي أن تكون العمليات مصممة ومنفذة بحيث تهدف الى خفض كل من الكلفة والمجهود والتأخير والمخاطرة للحد الأدنى في تحقيق الحد الأقصى من الانتاجية والفعالية والجودة .

فالمنظمة التي توجد بها عمليات المتميزة تنتج أسلوبا إيجابيا وفعالا لتصميم العمليات، وتركز على منع المشاكل قبل حدوثها وتحافظ على قنوات الاتصال ذات اتجاهين مفتوحة مع العملاء لتطوير وفهم دقيق ومتناهي لاحتياجاتهم وتوقعاتهم.⁴

5- الزبائن: يعد الزبون هو المصدر الحكم على تميز الخدمات ونوعية المنتجات، و فهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء المحتملين والحاليين يعد أفضل وسيلة لتحقيق ولاء الزبون والاحتفاظ به.⁵

¹ نورة عبد الله حزام الشهراني، دور ادارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة الملك خالد، السعودية ، 2017، ص41.

² حنان حسن سليمان، التمكين الاداري المدرسي كألية لتحقيق التميز التنظيمي بالتعليم المصري، مجلة العلوم التربوية، العدد3، 2017، ص364 .

³ مسون عبد الله احمد الشلعة، سحي نذير حميد الصراف، المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي، دراسة استطلاعية للآراء عينة من العاملين في مستشفى السلام، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد41، 2018، ص98 .

⁴ ابراهيم بن زيد حمد الفحلية، تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية، المجلة الدولية التربوية، طبعة3، 2018، ص78.

⁵ صياحي الأخضر، دور القيادة التحويلية في تحقيق التميز التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجمع كوندور بروج بوعرييج ، اطروحة دكتوراة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2019، ص106.

6-الثقافة التنظيمية: وتعني سعي الشركة الى تحقيق أهدافها المستقبلية و التخطيط بشكل جيد للمستقبل و أن تتبع القواعد و الإجراءات العادلة، والنظر للأفكار الجيدة نظرة تقدير، والسعي لمواجهة التحديات والتعامل بفعالية مع المعوقات التي تعيق تحقيق الأهداف.¹

ثانيا: معيقات التميز التنظيمي²

- 1_عدم وضوح قوانين وانظمة المنظمة؛
- 2-ضعف التحفيز وقصور نظام الحوافز وتقديم الحوافز التي تتناسب مع احتياجات المتميزين؛
- 3_ضعف الرؤية الاستراتيجية الداعمة لثقافة التميز، و التركيز على الاهداف قصيرة المدى ؛
- 4_ضعف الاستفادة من نظم المعلومات المتوفرة بشكل كبير بالطريقة التي تسهل عمليات تبادل المعلومات المستمرة بين الاقسام والوحدات؛
- 5_ضعف البنية التحتية اللازمة لتميز التنظيمي كالتقنيات، و وسائل اتصال ووسائل التدريب وغيرها؛
- 6_ضعف التوافق بين أهداف المنظمات وقيمها، و بين أهداف العاملين و قيمهم ؛
- 7_ضعف التوجه للعملاء، و قلة النظم والاليات الوجيهة لخدمة وارضاء العملاء.

الفرع الرابع: نماذج التميز التنظيمي

اولا: اهم النماذج العربية والاجنبية لتميز التنظيمي

سنتكلم في هذا الفرع على أهم النماذج العربية و العالمية و أهم أهدافها، و سنسلط الضوء على النموذج الاوربي نظرا للأهمية البالغة التي يرمي لها ولأن معظم الدول تتبعه في ادارة اعمال منظماتها، و من بينها الجزائر نظرا لتقارب خصائص محيط البيئي لمنظماتها، كما اننا اعتمدنا عليه في الجانب التطبيقي.

¹ ياسين كاسب الخرشفة، خالد خلف الزريقات، و محمود ابراهيم النور، أثر عوامل التغير على تحقيق التميز التنظيمي، مجلة دراسات العلوم الادارية، العدد02، 2013 .
²نورة عبد الله حزام الشهراني ، مرجع سبق ذكره، ص57.

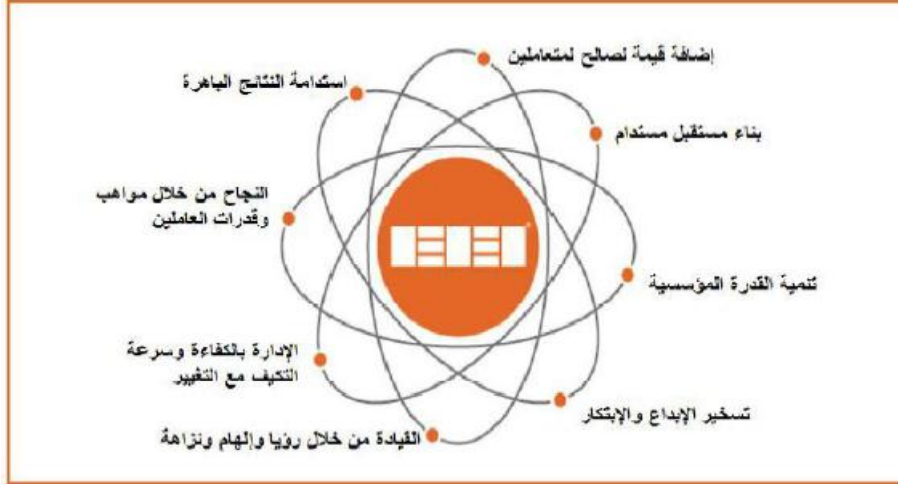
الجدول (1-1) يوضح: بعض النماذج العربية و الأجنبية

النموذج الأمريكي	النموذج الياباني	نموذج دبي	نموذج فلسطين
تمثل جائزة مالكوم بالتدرج لتمييز النموذج الابرز لتمييز في الو-م-ا التي تهدف الى رفع المستوى الوعي حول التميز التنظيمي واهميتها في التميز التنظيمي	تمثل جائزة ديمينج اليابانية النموذج الابرز لتمييز التنظيمي في اليابان اذ تعد من اقدم النماذج التي وضعت معايير تحفيز عمليات الادارة نحو التحسين وتشجيع انشطة التقييم والمعايير	يعتبر نموذج دبي للأداء الحكومي اول برنامج لتمييز الحكومي في العالم حيث له دور كبير وفعال في تطوير الاداء والاساليب المطبقة في المنظمات الحكومية وتم الاستفادة من النموذج الأوروبي للجودة والتميز وهو اداة تعمل على ربط نتائج أداء المؤسسات والدوائر لضمان استمرارية وتحسين وتطوير الاداء المؤسسي	يعتبر نموذج وجائزة فلسطين الدولية لتمييز والابداع اول برنامج وجائزة فلسطينية لتمييز الابداع استخدمتها مؤسسة اتصالات لفلسطينية وتمنح اثلاث فئات مؤسسة متميزة مشروع متميز ذوي احتياجات خاصة
هدف النموذج	هدف النموذج	هدف النموذج	هدف النموذج
تحقيق الاهتمام البالغ بالجودة بوصفه احد العناصر المهمة والحرحة في المافسة والتميز التنظيمي وزيادة الادراك حول متطلبات التميز التنظيمي	تحفيز عمليات الادارة نحو التحسين وتشجيع انشطة التقييم والمعايير	نتائج أداء المؤسسات والدوائر لضمان استمرارية وتحسين وتطوير الاداء المؤسسي	العمل على تشجيع مؤسسات الفلسطينية تطوير ادائهم والارتقاء بمستوى الاداري ومهني تكريم انسان فلسطيني على الابداعات والابتكارات التي يقوم بها
تحسين عمليات الادارة نحو التحسين، وتوجيه قوة المنظمة الشاملة، تعزيز المعنويات إقامة نظم ادارة الشاملة	نشر مفاهيم التميز والابداع والابتكار توفير الخدمات للمواطنين على درجات الفعالية والكفاءة، تحقيق متطلبات وتوقعات المجتمع	تكريم مؤسسات دولية التي قامت بدعم فلسطين وتكريم الشخصيات التي قدمت جهود مميز لفلسطين بما يتفق مع قيم الجائزة	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مجموعة من مراجع سبقي ذكرها

ثانيا: النموذج الاوربي

الشكل رقم (3-1): نموذج المؤسسة الاوروبية للإدارة الجودة



المصدر: نموذج المؤسسة الاوروبية لادارة الجودة، <http://efqm.org/> تم الاطلاع بتاريخ 2020/03/16 على الساعة

07:15

يعتبر النموذج الاوربي لإدارة الجودة و التميز في الاعمال من أفضل النماذج بالعالم، و من أكثر النماذج الشائع استعمالها في العالم تم إنشائه في أوروبا عام 1991 م، و هو أداة تساعد المنظمات في العمل على نظام اداري وفق ممارسات مميزة و تحدد مواقع التميز و فهم المشكلات و ايجاد الحلول الازمة.

و تمنح الجائزة لاربع فئات و هي :

- 1- الدوائر و الوحدات التشغيلية للمؤسسات؛
- 2- مؤسسات القطاع العام؛
- 3- المؤسسات الكبيرة؛
- 4- المؤسسات المتوسطة و الصغيرة¹.

1. أهداف النموذج الاوربي للجودة و التميز EFQM المؤسسة الاوربية للجودة²

أ- إضافة قيمة للعملاء و تلبية احتياجاتهم و توقعاتهم؛

ب - بناء المستقبل المستدام و تسهيل نخضة المجتمع؛

¹https://ar.wikipedia.org/wiki/نموذج_تميز_المؤسسة_الاوربية_لادارة_الجودة, consulté le 13/04/2020.

²غالية عبد الحميد عارف، النموذج الاوربي للجودة EFQM كمدخل لتطوير الاداء ماهيته واليته التطبيق والعقبات المحتملة، المجلة العربية للإدارة جامعة القاهرة مصر، العدد الثاني، 2013، ص23.

ج - التعلم و التحسين المستمر و الابتكار و الإبداع؛

د- المرونة الإدارية في تحديد فعالية و كفاءة الفرص و التهديدات؛

هـ- القيادة ونزاهة الاخلاق في العمل.

2. الحاجة الي نموذج التميز المؤسسي (EFQM)

إن المؤسسات بحاجة إلى وضع اطار إداري مناسب لضمان نجاحها، بغض النظر عن القطاع أو الحجم أو الهيكل أو مدى النضوج، و يعد نموذج التميز الخاص بالمؤسسة الاوروبية لإدارة الجودة إطار عام عملي و غير توصيفي لتمكين المؤسسات من:

أ-تقييم وضعها خلال مسيرة التميز، يساعدها على فهم نقاط القوة الرئيسية لديها و الفجوات المحتملة و ذلك ازاء رؤيتها و رسالتها المعلنة؛

ب-تقديم لغة مشتركة وغط تفكير حول المؤسسة بما يسهل تبادل الأفكار بفاعلية داخل المؤسسة وخارجها؛

ج-دمج و تكامل المبادرات القائمة و المخطط لها، ازالة الازدواجية و تحديد الفجوات؛

د-وضع هيكل أساسي لنظام إدارة المؤسسة.

3-استخدامات النموذج¹:

أ-إطار عام للعمل و مبدأ شامل للتميز؛

ب- آلية للتخطيط الاستراتيجي و التخطيط التشغيلي و التكامل بينهما ؛

ج-يركز على التقييم الذاتي و التحسين المستمر ؛

د- فهم أعمق لما تقوم به من أعمال ؛

هـ- يمكن من التعلم المشترك و المقارنات المعيارية ؛

و- يمكن استخدامه لتقييم و اعتماد موردي للمؤسسة.

¹نادية لطفي عبد الوهاب، سناء محمود سليمان، استخدامات نموذج التميز الأوروبي في تقييم اداء المنظمات بحث تطبيقي في مستشفى النعمان العام، مجلة دنانير، العدد الثامن، 2017، ص25.

ثالثاً: معايير النموذج الاوروبي

يتضمن النموذج تسعة معايير رئيسية منها 4 ممكنات و5 نتائج وهي كالتالي:¹

1-الممكنات

وتمثل طرق عمل تتبعها المنظمات لتكون بمثابة دليل و اجراءات تفصيلية على شكل خطوات عمل، و هياكل متعددة تمنح بموجبها الصلاحيات و المسؤوليات، و التي يجب ان تطبق بكل كفاءة وانتظام من خلال التخطيط المسبق، و الاستراتيجيات التي تتوافق مع الاهداف التي وضعتها المنظمة، و التي يجب ان تخضع بصورة مستمرة لعملية المراجعة و التحسين و التطوير المستمر : و يتضمن الممكنات مجموعة من المعايير و التي يتم توضيحها على النحو التالي :

أ_ القيادة: عبارة عن منظومة من الادارات العليا الموجودة في المنظمة ككل ، و القادة المتميزون هم اللذين يعملون على تطوير و تحقيق الرؤية و الرسالة.

ب_ السياسة الاستراتيجية: تمثل الاطار العام الذي يتم من خلاله تحديد التوجه ،الغايات والاهداف طويلة المدى، إذ ان المؤسسة المتميزة هي التي تطبق رؤيتها من خلال تطوير سياسة موجهة نحو أصحاب المصلحة.

ج-الموارد البشرية: تعبر الموارد البشرية في أي مؤسسة من أهم موجوداتها وأثمنها حيث أن من خلال هذه الموارد تستطيع المنظمة ان تميز نفسها عن باقي المؤسسات المنافسة.

د-الشراكة والموارد: تخطط المنظمات المتميزة وتعمل على ادارة الشركات الخارجية ،الموارد الداخلية ،الموردين ،من اجل تعزيز السياسة والاستراتيجيات ودعمها وضمان فاعلية العملية التشغيلية

هـ_ العمليات: تصمم المنظمات المتميزة وتدير وتحسين العمليات من اجل ارضاء وزيادة قيمة الزبائن ،والجهات ذات العلاقة الاخرى

2-النتائج :

أ-نتائج المتعاملين :لنتائج المتعاملين نوعان :

الانطباعات :وتشير الى مقاييس راي المتعاملين

مؤشرات الاداء :وتشير الى اداء المنظمة الفعلي تجاه المتعاملين

ب-نتائج الموارد البشرية

¹ http://www.12manage.com/methods_efqm_ar.html,consulté le 13/04/2020

ويحتوي هذا المعيار على عنصرين

الانطباعات: وتشير الى مقاييس راي المورد البشري

مؤشرات الاداء: وتشير الى اداء المنظمة الفعلي نحوى المورد البشري

ج-نتائج المجتمع :

يضم هذا المعيار عنصرين و هما :

الانطباعات: وتشير الى مقاييس راي المجتمع

مؤشرات الاداء: وتشير الى أداء المنظمة الفعلي نحو المجتمع

د-نتائج الاداء التنظيمي

يحتوي هذا المعيار على عنصرين، و يعد اهم معيار كونه يعد مؤشرا للأداء التنظيمي بشكل كامل (النتائج النهائية للمنظمة) و التي تهدف عادة المنظمة تحقيقها بحسب خططها.

يوضح الشكل ادناه المعايير الاساسية التسعة لنموذج الاوروي و الدرجات الخاصة بكل معيار.

و تصنف المؤسسات وفق سلم التميز للنموذج الاوروي على الوفق التالي :

ملتزمون بالتميز و تحصل المؤسسة ما بين 200 الى 399 نقطة؛

معرفون بالتميز وتحصل المؤسسة ما بين 400 الى 599 نقط؛

التميز العالمي و تحصل المؤسسة ما بين 600 إلى 1000 نقطة.

الشكل رقم (4-1): نموذج تميز الاعمال



Source : www.efqm.or/efqm-model/model-criteria consulté le 13/04/2020 à 23:01

المطلب الثاني: الاطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال و طبيعة البيئة التي تعمل فيها من المواضيع المهمة التي اثارت و لا تزال تثير جدلا كبيرا في الاوساط العملية، حيث تعددت البحوث في إطار المسؤولية الاجتماعية و طرحت عدت وجهات نظر متعددة مثلت تيارات فكرية لتعامل منظمات الاعمال مع مجتمعاتها، و من جهة اخرى عكست هذه العلاقة طبيعة التطور الاجتماعي و الاقتصادي و كذا القانوني و البيئي.

الفرع الاول: المسؤولية الاجتماعية و اهميتها

اولا: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

1- مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى بعض المؤسسات

- المجلس العالمي للأعمال من اجل التنمية: تعرف المسؤولية الاجتماعية انها التزام المؤسسات الاعمال المتواصل بالسلوك الاخلاقي و بالمساهمة في التنمية الاقتصادية و في الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة فضلا عن المجتمعات المحلية و المجتمع عامة.¹

¹ منظمة العمل العربية ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات القطاع الخاص ،المؤتمر العربي، الدورة الخامسة والاربعون، 15 ابريل- نيسان، 2018، ص8-9.

-تعريف البنك الدولي: عرف المسؤولية الاجتماعية بأنها مدى مساهمة قطاع الاعمال في تحقيق الاهداف التنموية مع الاخذ في عين الاعتبار الانشغالات الاقتصادية والاجتماعية و البيئية من قبل المنظمات الاعمال بطريقة يتم من خلالها تعظيم العوائد و تحقيق الاضرار.¹

-تعريف الاتحاد الاوربي: تعرف على انها مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه يتضمن اعتبارات اجتماعية و بيئية في اعمالها و في تفاعلها مع اصحاب المصالح على النحو التطوعي، و يركز الاتحاد على فكرة ان المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي سن القوانين او وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسؤوليتها نحو المجتمع.²

2: مفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المفكرين

-الغالي و الغامري: انها عقد بين المنظمة و المجتمع تلتزم بموجبه المنظمة بإرضاء المجتمع و بما يحقق مصلحته، و تنظر لها على أنها التزام من قبل المنظمة تجاه الذي تعيش فيه من خلال قيامها بكثير من الانشطة الاجتماعية، مثل محاربة الفقر و مكافحة التلوث و حل الكثير من المشاكل (المواصلات، الاسكان، والصحة) و غيرها من الخدمات.³

-و يعرفها durker : التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه عن طريق مساهمة مجموعة كبيرة من الانشطة الاجتماعية كمحاربة الفقر و تحسين الخدمات و مكافحة التلوث و خلق الفرص العمل و حل مشكلات الاسكان و المواصلات و غيرها.⁴

التعريف الشامل: يقصد بالمسؤولية الاجتماعية مساهمة المنظمة في تقديم الخدمات و المساعدات تجاه المجتمع و ان تعتبر نفسها فرد من افراد المجتمع و الاهتمام بالبيئة التي تنشط بها.

ثانيا : اهمية المسؤولية الاجتماعية⁵

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني الشركات لمزيد من الدور الاجتماع، و على العموم هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة و مفيدة للمؤسسات في علاقتها مع مجتمعها لمواجهة الانتقادات و الضغوط المفروضة عليها،

و من شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع، الدولة و المؤسسة و اهمها مايلي¹ :

¹ عمر محمد درة، محمد رشيد التيجاني و سالم محمد اليافعي، ممارسة ابعاد المسؤولية الاجتماعية واثراها على اداء الشركات البتروكيماوية، مجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث ، العدد6 ، جامعة ظفار ، سلطنة عمان ، 2018، ص103.

² نورة محمد عماد الدين انور ، المسؤولية الاجتماعية لشركات في ظل الازمة الاقتصادية العالمية ، دراسة تطبيقية مقدمة الى مركز المديرية المصري ، مسابقة الابحاث السنوية ، 2010، ص3.

³ مراد محمد المنشي، عماد عبد الوهاب قائد ، العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية للمنظمة ، دراسة حالة جامعة العلوم و التكنولوجيا باليمن ، مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد45 يوليو ، -سبتمبر 2015، ص 117 .

⁴ ابراهيم بن زيد بن حمد الفحلية، تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الجامعات السعودية وفق نموذج التميز التنظيمي العالمية ، مجلة الدولية التربوية المتخصصة ، العدد3، 2018، ص75

⁵ براق محمد ، موساوي ياقوت ، المسؤولية الاجتماعية في اطار حوكمة الشركات ، المدرسة العليا لتجارة الجزائر ، ص258-259.

1/ بالنسبة للمؤسسة :

- أ- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العمال والعملاء من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل كما تؤدي الى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الاطراف؛
- ب- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع تغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛
- ج- كما ان هناك فوائد اخرى تتمثل في الردود المادي والاداء المتطور جراء تبني هذه المسؤولية.

2/ بالنسبة للمجتمع

- أ- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة و سيادة مبدأ التكافؤ الفرص و هو جوهر المسؤولية الاجتماعية.
- ب- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
- ج- زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات و مختلف الفئات ذات المصالح؛
- د- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف و الوعي الاجتماعي على مستوى الافراد و هذا يساهم بالاستقرار السياسي و الشعور بالعدالة.

3/ بالنسبة للدولة

- أ - تخفيف الاعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها؛
- ب - يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل تكاليف الاجتماعية ؛
- ج - المساهمة في تطوير التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيد عن تحمل المسؤولية الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الاطار.

ثالثا- اسباب تطور المسؤولية الاجتماعية

- 1-الظلم الذي أصاب المستهلك و انتهاك حقوقه في السوق جراء التلاعب والغش في الاسعار والسلع وكذا الخدمات نقص المعلومات المقدمة للمستهلك عن السلع والخدمات التي تعرض عليه؛
- 2-عدم توفر متطلبات الامن والسلامة في اماكن العمل بالنسبة للعاملين؛

¹الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، جامعة ورقلة _الجزائر _، 2007، ص87 .

3- التلوث البيئي الذي يتزايد يوم بعد الاخر جراء العمليات الصناعية؛

4- الشكوك الكثيرة التي تعترى أعمال العديد من الشركات الكبيرة و خصوصا ما يتعلق بالرشاوي والاختلاسات؛

5- وجود عملية التمييز أثناء القيام بعملية التوظيف سواء على اساس الجنس، العمر، الديانة او بسبب المحسوبية والوساطة

كذلك عدم قيام منظمات الاعمال بمسؤوليتها المختلفة تجاه المجتمع.¹

الفرع الثاني: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية و مبادئها

اولا: آراء المؤيدين و المعارضين للمسؤولية الاجتماعية

جدول (1-2) آراء المؤيدين و المعارضين للمسؤولية الاجتماعية

آراء المؤيدين للمسؤولية الاجتماعية	آراء المعارضين للمسؤولية الاجتماعية
1. توقعات الجمهور: ارتفاع التوقعات الاجتماعية من المؤسسات و الرأي العام يدعم الاهتمام الاجتماعي والأهداف الاقتصادية.	1. على المؤسسات الاهتمام بالأهداف الاقتصادية و ترك الأهداف الاجتماعية لمؤسسات المجتمع.
2. لأرباح طويلة الأمد: نتيجة العلاقات مع المجتمع وتحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور.	2. متابعة الهدف الاجتماعي يضعف الإنتاجية الاقتصادية مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأرباح.
3. الالتزام الأخلاقي: العمل بما هو صواب وتجنب الأعمال غير الشرعية.	3. الأعمال الاجتماعية تعتبر تكلفة بالنسبة للمؤسسة.
4. صورة المؤسسة: خلق أفضل الصور لجذب جمهور أكثر واكتساح أسواق أكبر.	4. سيادة المؤسسات في المجتمع وخاصة بعد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية فإنها ستصبح أكثر قوة.
5. البيئة: خلق بيئة أكثر استقرارا واجتذابا للعمال المهرة.	5. محدودية الخبرة ونقص المهارة في مواجهة المشاكل الاجتماعية.
6. مصالح حملة الأسهم: رفع قيمة الأسهم على المدى الطويل.	6. إضعاف الأهداف الأخرى للمؤسسة لكونها تستتفر طاقة ليست بالقليلة.
7. امتلاك الموارد: المؤسسة تمتلك الإمكانيات اللازمة لتقديم الدعم الاجتماعي.	7. تعد المسؤولية الاجتماعية مسألة معقدة وصعبة ومن الصعب استيعابها في الكثير من الأحيان.
8. الوقاية خير من العلاج: فالمؤسسة العاملة في المجتمع تسعى إلى حل المشاكل قبل تفاقم الأوضاع.	8. نقصد دعم الجمهور و امكانية اختلاف الآراء قد تؤدي إلى حدوث خلافات المؤسسة في غنى عنها.

¹ غلاي نسيم، الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية للشركات، دراسة حالة بعض مؤسسات تلمسان، أطروحة دكتوراه، جامعة ابي بكر بالفايد، تلمسان، الجزائر، سنة 2014_2015، ص94.

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على المرجع، طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال، الطبعة الخامسة، دار وائل لنشر والتوزيع الاردن، 2016، ص 69-74 .

ثانيا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية¹

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلى المبادئ التالية:

1- مبدأ الالتزام القانوني

أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين و اللوائح السرية المحلية و الدولية، المكتوبة و المعلنة و المنفذة طبقا لإجراءات راسخة و محددة و الإلمام بها.

2- مبدأ احترام الأعراف الدولية

أن تحترم المؤسسات الاتفاقيات الدولية و الحكومية و اللوائح التنفيذية و الإعانات و المواثيق و القرارات و الخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياستها و ممارستها للمسؤولية الاجتماعية.

3- مبدأ احترام المصالح الأطراف المعنية

أن تقر المؤسسة و تتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية و تنوعا في أنشطة و منتجات المؤسسة و غيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.

4- مبدأ القابلية للمساءلة

أن تكشف المؤسسة و بشكل منتظم الجهات المتحكمة و السلطات القانونية و الأطراف المعنية بطريقة واضحة و حيادية و أمنية و الى حد ملائم السياسات و القرارات و الإجراءات و من ضمنها الإجراءات التصحيحية التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر، أيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية و على التنمية المستدامة.

الفرع الثالث: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية واهم مجالاتها في منظمات الاعمال .

اولا: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية

يستلزم تبني المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الاعمال الحديثة عدد من الاستراتيجيات للقيام بعملها بكفاءة وفعالية في ظل المنافسة العالمية، والعمل كذلك على نشر المسؤولية الاجتماعية من خلال الاطراف المساهمة .وهذا ما سنتطرق اليه فيما يلي :

¹ مسعود شريقي، كريمة حاجي، ثقافة منظمات الاعمال والسلوك الاخلاقي لممارستها، الملتقى الثالث حول منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 14_15 فيفري، 2012، ص 3-4.

اولا: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال

1/الاستراتيجية المعرّقة (الممانعة): أن هذا النوع من الاستراتيجيات لا تكون فيه المؤسسة معارضة للمسؤولية الاجتماعية، و إنما يسلكون طرق غير اخلاقية تكون مخالفة للقوانين ما يؤثر ذلك على نشاطات الشركة، وي مكن القول أن هذا النوع من الاستراتيجيات يكون معارضا للمسؤولية الاجتماعية و يضعها خارج اهتمامات الشركة، إذ يركز محور اهتمامه على المكتسبات الاقتصادية اولا.¹

2-الاستراتيجية التكميلية: و هي أن تعمل المؤسسة وفق حد الادنى المقبول و المطلوب للإيفاء بمتطلبات و المسؤوليات الاقتصادي و الاخلاقية و القانونية.²

3-الاستراتيجية الدفاعية: في إطار هذا النمط من التبنى للمسؤولية الاجتماعية فإن المؤسسة الاقتصادية تحاول القيام بالدور اجتماعي محدود جدا ما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة و بالقدر الذي يجعلها تحمي نفسها من الانتقادات الموجهة لها.³

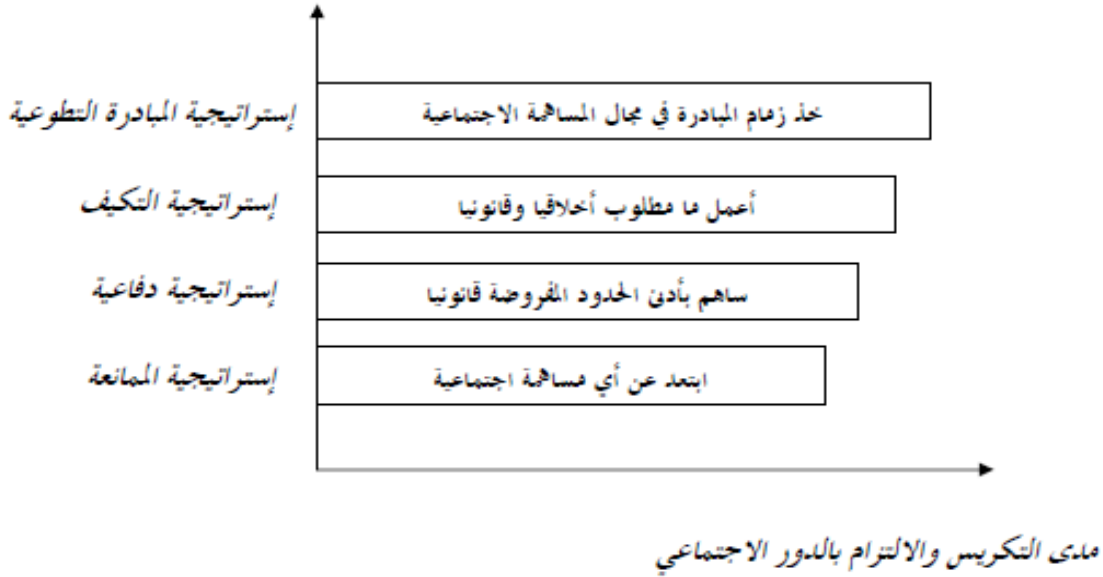
4-استراتيجية المبادرة الطوعية: تشير هذه الاستراتيجية الى ان المؤسسة التي تتبنى هذا النوع من الاستراتيجيات تأخذ زمام المبادرة لتوفير متطلبات الاجتماعية وتكون مصممة لتلبية كل المسؤولية الاقتصادية والاخلاقية والاجتماعية ،ويكن لديها الاستعداد في التعامل مع الاتهامات التي توجه اليها وكذا امكانية الاستجابة لضغوط الخارجية والتهديدات وكذا التشريعات القانونية.⁴

بالإضافة الى ما تم ذكره سابقا فان الادارات التي تتبع مثل هذا النوع من الاستراتيجيات ينبغي ان تتمتع بدرجة من الحرية الكافية في مساندة الاعمال و المبادرات التي من شأنها ان تعزز سمعتها في السوق .

كما يمكن ان نلخص ما ذكر من افكار في المخطط التالي :

¹ محمد عامر راهي العذاري، سعود جايد مشكور العامري، اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي لشركات الصناعة، جامعة القادسية (بدون ذكر التاريخ)، ص10.
² ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2009-2010، ص22 .
³ بوسلامي عمر، دور الابداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية ، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، الجزائر، 2012-2013، ص65.
⁴ جميلة العمري، اسهامات المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، أطروحة دكتورا، 2015-2016، ص28.

الشكل (5-1): تدرج الدور الاجتماعي للمنظمة



Source: schermerhorn R. John "Management," 6 Ed, Wily & sns ,Inc, 2001. P128

ثانيا: مجالات المسؤولية الاجتماعية

انطلاقا من دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة لدى مختلف المتعاملين و زيادة قدرتها التنافسية، فإن هناك مجالات يمكن من خلالها للمؤسسة أن تمارس المسؤولية الاجتماعية، و المتمثلة في الأتي¹:

أ/ المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والموظفين: يعتبر الاستثمار في الموارد البشرية من التوجهات الحديثة للمؤسسات، لذلك فإن المصاريف التي تنفقها في هذا الشأن سيكون لها أثر إيجابي على المدى المتوسط و الطويل، و من ثم فإن المؤسسة يمكنها أن تمارس المسؤولية الاجتماعية من خلال الأنشطة التي تكون في خدمة الموظفين و يمكن ذكر بعض منها في الأتي:

توفير المناخ المناسب للعمل (مهنيا، طبيعيا، قانونيا)، المساواة بين الجنسين في الحقوق و الواجبات، الاهتمام بتكوين الأفراد لتطوير قدراتهم و مواهبهم، الاشتراك في الضمان الاجتماعي؛

الاهتمام بالرعاية الصحية و الاجتماعية للموظفين و أفراد عائلاتهم؛

النظر للمورد البشري على انه مصدر للأداء المتميز.

¹ محمد الصغير قريشي، المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي، دراسة تقييمية لمجموعة البنوك العاملة في الجزائر، مجلة اداء للمؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 6، 2014، ص44-45.

ب/ المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن و المستهلكين : من خلال الأنشطة الموجهة للزبائن و المستهلكين يمكن للمؤسسة تحقيق أرباح و منافع اقتصادية و تحسين سمعتها، و من ثم كسب رضا الزبائن و ثقتهم و زيادة قدراتها التنافسية، لذلك يمكن تجسيد المسؤولية الاجتماعية من خلال بعض الأنشطة و منها:

الاهتمام بطلبات الزبائن و انشغالهم و تحسين ظروف استقبالهم و الرد على الشكاوى المقدمة من طرفهم، احترام الآجال و المواعيد، عدم التدليس في المنتجات و الخدمات و في الدعايات الإشهارية، توفير خدمات ما بعد البيع.

ج/ المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع: يمكن للمؤسسات الاقتصادية أن تشارك الهيئات الحكومية في القضاء على المشاكل الاجتماعية و توفير ظروف الحياة الكريمة لأفراد المجتمع و من ثم خلق استقرار اجتماعي و مناخ استثماري مناسب يعود بالمنفعة على كل الاطراف، و من الأنشطة التي يمكن تقديمها في هذا الإطار نذكر ما يلي:

دفع الضرائب التي تعد التزاما قانونيا و مساهمة اجتماعية تساعد الدولة في توفير الخدمات الأساسية للمجتمع و إنجاز المنشآت الاستثمارية القاعدية، تقديم المساعدة أثناء وقوع الكوارث الطبيعية، المساهمة في امتصاص البطالة من خلال توفير مناصب العمل، المساهمة في القضاء على الانحرافات الأخلاقية من تدخين و مخدرات و غيرها، دعم النوادي الرياضية و الثقافية.

د / المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة: تتجه مختلف الهيئات المحلية و الدولية اليوم نحو المحافظة على البيئة و دعم كل الأنشطة التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة، و من ذلك يمكن للمؤسسات أن تعمل من أجل اقتصاد نظيف من خلال الأنشطة الصناعية الخضراء و عدم تلويث البيئة بالمخلفات الصناعية وغيرها و نشر الوعي البيئي لدى الأفراد العاملين لديها .

الفرع الرابع: ابعاد المسؤولية الاجتماعية و عناصرها

اولا/ ابعاد المسؤولية الاجتماعية

1- البعد الاقتصادي

يقضي هذا البعد مراعاة المعايير الاخلاقية والقيم الاجتماعية السائدة في المجتمع عن طريق احترام العادات و التقاليد ومراعات الجوانب الاخلاقية في الاستهلاك لهذا يتم التركيز على المنتجات والخدمات المقدمة بما يتوافق ونوعية الحياة في المجتمع، كما يتم التركيز على الحاجات الاساسية للمجتمع.¹

2- البعد القانوني

هذه المسؤولية عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وانظمة تعليمات يجب ان لا تخرقها منظمات الاعمال وان تحترمها، و في اطار هذه المسؤوليات يمكن الاشارة الى إتاحة الفرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تمييز بين الجنس او القومية او غيرها.¹

Joël Ernult, ArvindAshta ; *Développement durable, Responsabilité Sociale de L'entreprise, Théorie des* 2007 ; P18¹, Cahiers du CEREN 21, Parties Prenantes : Evolution et Perspectives

3- البعد الاخلاقي: مجموع سلوكيات و نشاطات ليست بالضرورة موحدة في إطار قانوني و لكن كأعضاء في المجتمع ننتظر من المؤسسة القيام².

4- البعد البيئي: ويتجلى من خلال المحافظة على الموارد الطبيعية و حماية البيئة و كذا تأمين الأسس الطبيعية للحياة الإنسانية بممارستها سلوكيات بيئية مسؤولة تحمي المجتمع من أخطار التلوث الذي يخلفه نشاطها، حيث يكون بإمكانها تحقيق هذا المسعى بتبنيها لسياسة بيئية مسؤولة، أضف إلى ذلك سعيها الدائم لإيجاد وتطوير الطرق الضرورية لحماية صحة الإنسان وكل الكائنات الحية من كافة أشكال التلوث.³

5- البعد الانساني: يعكس قيام شركات الاعمال بالتصرف كمواطن منتم، من واجبه الاسهام بالمحافظة على الموارد المجتمع و تحسين نوعية الحياة⁴

6- البعد الاجتماعي : تساهم المؤسسات و المنظمات في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه، و تحسين رفاهية شؤون العاملين بما ينعكس ايجابا على زيادة الانتاجية وتنمية قدراتهم الفنية و توفير الامن المهني، و يعد الاسلوب الاداري المتفتح الذي تتبعه المؤسسات حاسما حيث ان لاعتبار سلوكها الاجتماعي تأثير يتجاوز حدود المؤسسة نفسها.⁵

ثانيا/ عناصر المسؤولية الاجتماعية⁶

1- التعاون: يعبر عن عمل انساني يتشارك فيه مجموعة من الناس من أجل تحقيق اهداف معينة ويجمعهم رابط مشترك، فالتعاون هو مساعدة الناس بعضهم بعضا في الحاجات و فعل الخيرات، و قد يكون اختياريا فرديا او جماعيا او تعاقديا مثل (الجمعيات الخيرية، او اجباريا نتيجة العمل، او الظروف المحيطة به).

2- المشاركة: يعد مفهوم ديموقراطيا يقوم على ضرورة مشاركة افراد المجتمع المحلي في تحقيق التنمية الاجتماعية، و هي أعلى درجات مداخل المسؤولية الاجتماعية، و تكون مشاركة بالراي والجهد و المقترحات، او المشاركة في التخطيط والتنفيذ والتنسيق والمتابعة، او التقويم او العمل او مشاركة ماديا عن طريق المشروعات و التبرعات، بهدف الوصول الى مستوى تنمية أفضل .

عزاوي عمر، مولاي لخضر، بوزيد السايح، دوافع تبني منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية والاخلاقية كمعيار لقياس الاداء الاجتماعي، الملتقى الثالث حول منظمات

¹ الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 2012، ص9.

² ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2009_2010، ص17

³ العزاوي يوسف، البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للمقاولات بالمغرب: رهان الانتقال نحو التنمية المستدامة، مجلة القانون والاعمال، جامعة عبد الملك السعدي بالسعودية، 2018، ص2.

⁴ علي المسترحي، المسؤولية الاجتماعية من الواقع الاحادي الى المنظر الشبكي المتعدد، المجلة العربية للإدارة، العدد(04)، 2017، ص206.

⁵ بن دريد منير و مجموعة من الباحثين، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية و الممارسات التطبيقية، طبعة01، المركز الديمقراطي العربية لدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ، برلين المانيا، 2019، ص35.

ياسر سعيد ابو هريدي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة شركة توزيع الكهرباءي محافظات غزة، رسالة ماجستير، جامعة

الاقصى، غزة، 2017، ص36⁶

3- الاهتمام: يعتبر من أهم أسس العلاقات الاجتماعية و الدوافع للتغير للأفضل و العمل الايجابي لأنه هو الاساس الذي تقوم عليه عناصر المسؤولية الاجتماعية الاخرى كالمشاركة و التعاون.

الفرع الخامس: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و تحقيق التميز التنظيمي

تسعى معظم منظمات الاعمال الى تحقيق رؤيتها و اهدافها المسطرة من اجل بلوغ لأدائها المتميز وتعتبر المسؤولية الاجتماعية في الوقت الراهن من اهم ركائز التي تتبناها المنظمات لتمييزها و يمكن تحديد العلاقة في النقاط التالية:

على المنظمة دائما الحرص على تقديم منتجات و خدمات مفيدة و جديدة لزيائنها تتوافق مع توقعاتهم و قدراتهم الشرائية العمل على تحقيق رفاعية المجتمع والتطلع لشكاويهم و آراءهم لكسب رضاهم و من ثم ولائهم، و تكون صديقة للبيئة و غير ضارة، كما عليها الاهتمام بموردها البشري و الذي يعتبر اهم مصادر قوتها و اهم عناصر الانتاج بحيث يجب ان توفر لهم ظروف عمل جيدة و توفير الراحة لهم ، كما يجب عليها التحلي بالنزاهة و الشفافية مع كل الموظفين و اشراكهم في وضع الاهداف و منحهم الثقة و هذا يشعره بانه فرد فعال في المنظمة وبالتالي يسعى دائما لرفع من انتاجية المؤسسة وان تكون متميزة على مثيلاتها في السوق .

تصميم العمليات و الطاقة الانتاجية ودور المسؤولية الاجتماعية يرتبط بحجم و نوعية الآلات، و طاقة المستخدمة في العمليات الانتاجية والاستخدام الفعال للموارد و الحد من النفايات و استخدام المكونات قليلة الضرر.

التركيز على المفاهيم الاخلاقية و القيمة التي تضبط المفاهيم و الممارسات في جميع وظائفها الادارية بدا من تخطيط وصولا الى الرقابة للحصول على نتائج متميزة المصلحة ترضي جميع اطراف .

كما تعد ثقافة المؤسسة مصدر قوتها و تميزها على مثيلاتها فبقدر وجود ثقافة تنظيميه بقدر وجود مسؤولية اجتماعية قوية و بقدر توافق بين والتجانس بينهما بقدر اتساع وعمل تأثير على تحقيق الاداء المتميز.

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمية**المطلب الاول: الدراسات العربية**

1-اولا :دراسة بعنوان المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي، وهي دراسة قامت بها ميسون عبد الله احمد الشلمة وسجى ندير حميد الصراف، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية الادارة والاقتصاد مجلد 1، العدد41، جامعة الموصل العراقية 2017.

سعت هذه الدراسة الى البحث المسؤولية الاجتماعية بوصفه مدخلا لتحقيق التميز التنظيمي فنتيجة للاهتمام الواسع بموضوع المسؤولية الاجتماعية كونها الداعم الاكبر نحو الاداء الافضل للارتباط الايجابي مع الاداء التنظيمي في تحقيق الاهداف و بتالي الوصول الى النجاح على المدى الطويل لتحقيق نجاح في بيئة اعمال تنافسية .

و لأجل الوصول الى اهداف البحث تم تصميم استمارة استبيان وزعت على العاملين وبلغت عدد الاستمارات وزعت 50استمارة و تم معالجتها من خلال اعتماد المنهج الوصفي التحليلي للاستمارة بهدف اختبار الفرضيات، و قد توصل الى وجود علاقة ارتباط و اثر بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي، كما انها تساهم بشكل فعال في تحقيق الاداء المتميز.

ثانيا :دراسة بعنوان " دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية"دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء محافظات غزة، وهي دراسة قام بها ياسر سعيد ابوهريد، وجاءت في مذكرة ماجستير، أكاديمية الادارة والسياسة لدراسات العليا ،جامعة الاقصى ، غزة، فلسطين، 2017.

تهدف الدراسة الى التعرف على المسؤولية الاجتماعية في شركة كهرباء محافظات غزة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية ،واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كأداة لجمع البيانات متعلقة بمتغيرات الدراسة و تمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين بالشركة، وتم اختيار عينة طبقية العشوائية الذي بلغ عددها 280موظفا لتمثل هذا المجتمع ووزعت عليهم الاستبانة وكانت اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- 1- ان مستوى تطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية لشركة المبحوث فيها كان بدرجة موافقة متوسطة؛
- 2- مستوى توافر الميزة التنافسية كان بدرجة موافقة متوسطة؛
- 3- يوجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية لدى الشركة .

ثالثا :دراسة روضة الجديدي و رحيمة بوصبيح صالح بعنوان " المسؤولية الاجتماعية بين العمل التطوعي وتحقيق الاهداف المستدامة دراسة لعينة من مؤسسات الصناعية بالوادي، جامعة الشهيد جمة لخضر الوادي، الجزائر، مجلة طريق التعلم والتعلم الاجتماعي، العدد06، 2019.

هدف الدراسة هو التعرف الى ما هي أهمية المسؤولية الاجتماعية ومدى تطبيقها من طرف المؤسسات الصناعية بمدينة الوادي.

و استخدمت دراسة المنهج الوصفي التحليلي تمثل مجتمع الدراسة في عينة عشوائية مكونة من 50 مؤسسة تعمل في قطاع الصناعي وتم توزيع الاستبانة على المدراء المؤسسات تم استرجاع 46 استبانة تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS. كانت النتائج ان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين رؤساء المؤسسات الصناعية، كما حضي البعد الاقتصادي بتطبيق عالي من طرف المؤسسة مقارنة بالبعد البيئي، إضافة الى ان المسؤولية الاجتماعية هي عمل تطوعي من وجهة نظرهم و أداة تسويقية يمكن من خلالها تحسين صورة المؤسسة .

رابعاً: دراسة بعنوان "اثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية على الرضا الوظيفي ودور المناخ التنظيمي كمتغير وسيط، دراسة حالة مجموعة من شركات دال بالسودان" وهي دراسة قامت بها عيشة مرجاني شيكة، كلية الاقتصاد و التسيير جامعة الخرطوم، 2016.

سعت الدراسة الى فهم افضل لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر موظفي القطاع الغذائي بمجموعة شركات دال بالسودان، كما هدفت لتعرف على الدور الذي يلعبه المناخ التنظيمي كمتغير وسيط بين مكونات المسؤولية الاجتماعية الداخلية و الرضا الوظيفي، نموذج الدراسة اختبر عن طريق البيانات التي تم دمجها من الاستبيان حيث تم الحصول على 182 نسخة استبيان صالحة للتحليل من موظفي القطاع الغذائي، كان اختبار مفردات العينة بأسلوب العينة العشوائية الطبقية، وقد توصلت الدراسة النتائج التالية :

- 1- هناك بعدان للمسؤولية الاجتماعية الداخلية (حقوق الموظفين، وبيئة العمل الاجتماعية) لهما تأثير معنوي ايجابي على المناخ؛
- 2- التنوع الوظيفي ليس له اي تأثير معنوي ايجابي على المناخ التنظيمي؛
- 3- اكدت الدراسة على دور المناخ التنظيمي كمتغير وسيط بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية .

خامساً: دراسة بعنوان "اثر التغير التنظيمي على التميز التنظيمي" دراسة تطبيقية في القطاع الخاص السعودي"، و هي دراسة قام بها محمد بن سعيد العمري، جامعة الملك سعود ،مملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة مجلد37، العدد4، 2017 .

تناولت هذه الدراسة الى التعرف على اثر التغير التنظيمي على التميز التنظيمي في القطاع الخاص السعودي اجريت على عينة تكونت من 368 موظفا استندت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم جمع البيانات بواسطة الاستبانة و خلصت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها :

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعوامل التغيير التنظيمي على التميز التنظيمي باستثناء عامل (الهيكلة التنظيمي)؛

كما توصلت الدراسة الى عدد من توصيات من شأنها العمل على ايجاد بيئة تعمل على التغير للوصول الى التميز التنظيمي.

سادسا: دراسة بعنوان "تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية" وهي دراسة قم بها ابراهيم بن زيد بن حمد الفحيلة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، المملكة العربية السعودية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 07، العدد 3، 2018 .

سعت الدراسة الى تحقيق التميز التنظيمي المناسب لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في الجامعات السعودية من خلال التعرف الى ابرز النماذج الدولية في التميز التنظيمي و تحليل معايير نموذج التميز المناسب لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في الجامعات السعودية و تشخيص الواقع المسؤولية المجتمعية، وكذا الكشف عن المعوقات و الصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية، لتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي الوثائقي و المنهج الوصفي المسحي معتمدا على الاستبانة كأداة رئيسية للبحث و قدم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (440) من اعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية السعودية توصل الباحث الى النتائج التالية :

أن واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية متوسط و أبرز ملامح تمثلت في توفر استراتيجية المسؤولية المجتمعية بدرجة متوسطة و في ما يتعلق بالصعوبات و المعوقات التي تواجه المسؤولية المجتمعية بينت النتائج عينة الدراسة موافقين وبشدة على معوقات وصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية .

سابعا: دراسة بعنوان "اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني، في قطاع غزة وهي دراسة قام بها محمود اسماعيل ابو عودة، وجاءت في اطار الحصول على درجة ماجستير في الادارة والاعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2018 .

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر جودة خدمة الحياة الوظيفية الى تحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني، لتحقيق ذلك تم استخدام استبانة وقد بلغت العينة (255) و استخدم الباحث اسلوب العينة عشوائية الطبقيّة، وزعت على أصحاب الوظائف الإشرافية في منظمات المجتمع المدني، حيث توصلت النتائج الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى بين كل من (الاجور و المكافآت العادلة والاستقرار و الامان الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية و ظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرار، التقدم و الترقية و برامج التدريب و التكنولوجيا المستخدمة) و تحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني بقطاع غزة .

ثامنا :دراسة بعنوان " اثر تبني نموذج التميز المؤسسي في تطوير الاداء بالمؤسسات الحكومية "دراسة حالة شركات السودانية لتوليد الحراري المحدودة، والذي قامت بها الطالبة هالة ميرغني كلينا جمر" رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015 .

هدفت الدراسة الى تحديد اثر تبني نموذج التميز المؤسسي في تطوير اداء المؤسسات الحكومية، تمثلت مشكلة الدراسة في التزام القادة والتوجه الاستراتيجي والمحافظة على الموارد وخاصة المورد البشري، استخدمت الباحثة للحصول على المنهج الوصفي التحليلي من خلال برنامج الحزمة الاحصائية لدراسة الاجتماعية SPSS وكانت النتائج كالتالي :

-وجود علاقة موجبة بين كل (الترام القادة، التوجه الاستراتيجي، كفاءة العاملين، العمليات وطبيعة العلاقة مع الشركاء والموردين ؛

-الاداء بالشركة كان اكثر المعايير تأثير على العلاقة مع الشركاء والموردين؛

-و اقلها تأثير التزام القادة، اما العمليات، التوجه الاستراتيجي، و كفاءة العاملين كانت تأثيرها متوسط .

تاسعا /دراسة عبد الحكيم بن سالم ،الياس سليمان ،سعاد دولي ،بعنوان "اثر اساليب التميز التنظيمي على الاداء السياقي دراسة حالة الصندوق الوطني الغير أجراء"، مجلة اقتصاد المال والعمال، العدد 06، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين أساليب التميز التنظيمي(التدريب، التمكين، الحوافز)و الأداء السياقي بصفة عامة و قد اعتمدوا في دراستهم هذه على توزيع نسخ استبيان في المؤسسة محل الدراسة ، CASNOS، قد اقتضت دراستهم على عينة من عمال الضمان الاجتماعي لغير الأجراء مكونة من 46 عامل و تم استخدام برنامج إحصائي تمثل في نظام SPSS لمعالجة المعطيات و تحليل النتائج، و توصلنا الى وجود علاقة وطيدة بين أساليب التميز التنظيمي و الأداء السياقي.

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

دراسة Brammer, S, Millington, A &Rayton بعنوان :

The contribution of corporate social responsibility to organisational commitment
International Journal of Human Resource Management, vol. 18,2007

هدفت الدراسة الى ايجاد العلاقة بين الالتزام التنظيمي و المسؤولية الاجتماعية لشركات ،استهدفت مجموعة من شركات الخدمات المالية ،تم توزيع (712) استبانة على الموظفين وتم معالجتها باستخدام الاحصاء الوصفي و تحليلات الانحدار.

اشارت النتائج وجود علاقة ايجابية بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية و الالتزام التنظيمي وكان هناك نسبة عالية من التزام الموظفين داخل المنظمة ،بينما لا يوجد تأثير مباشر بين الجنس و الالتزام التنظيمي.

دراسة JACOB SERFONTEIN,2010 بعنوان :

"The Impact of Strategic Leadership on the Operational Strategy and Performance of Business Organization in South Africa"

هدفت هذه الدراسة الى معالجة الفجوة البحثية في مجال القيادة الاستراتيجية من خلال تحديد العلاقة بين القيادة الاستراتيجية والتميز المؤسسي والاداء التنظيمي، وكانت العينة المختارة لهذه الدراسة اكبر (200) منظمة في جنوب إفريقيا، و اجريت دراسة تجريبية مع (51) من كبار المدراء، و تم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاحصاءات الاستدلالية لتقييم الفرضيات.

توصلت الدراسة الى أهم النتائج أن القيادة الاستراتيجية ترتبط بشكل مباشر وإيجابي مع التميز التنظيمي والأداء في منظمات الاعمال في جنوب افريقيا، و أن القادة و المدراء التنفيذيين في منظمات الاعمال قادرون على ممارسة القيادة الاستراتيجية عالية الأداء لتعزيز توجه الاستراتيجي و التميز التنظيمي وصولا الى الأداء المتميز في منظماتهم.

دراسة Shehadeh, Rana, et al 2016 بعنوان:

"Investigating Critical Factors Affecting the Operational Excellence of Service Firms in Jordan".

هدف هذا البحث لدراسة العوامل الاساسية التي تؤثر على التميز التنظيمي لشركات الخدمات في الأردن، بما في ذلك البنوك، و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التأمين و الطيران و الفنادق و الرعاية الطبية، و تم توزيع (700) استبانة الكترونية و يدوية و استرجاع (368) تم معالجتها ببرنامج SPSS

من اهم النتائج:

وجود تأثير إيجابيا كبير للعوامل المدروسة على التميز المؤسسي، كما لوحظ وجود تباينات في التصورات القطاعات الفرعية للخدمات، حيث سجلت الفنادق أعلى قيمة متوسطة؛

و أن القيادة هي عامل اساسي لدفع التميز التشغيلي دفع الموظفين للعمل بشكل افضل.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

الفرع الاول: ما تتميز به الدراسات الحالية عن السابقة

سنحاول في هذا المطلب تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) و إستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

أوجه التشابه:

يكمن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

1- فيما يخص أداة جمع المعلومات: اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

2- المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلا الدراسات (الحالية والسابقة).

كأداة لتحليل المعلومات لكل من الدراسات السابقة والحالية تم اعتماد على برنامج الإحصائي SPSS:

أوجه الاختلاف:

بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسة السابقة من حيث المكان، الزمان، العينة، المتغيرات، أبعاد.

جدول رقم (3-1) أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث الهدف	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى الوقوف على واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات مختلفة، وكذا الوقوف على واقع التميز التنظيمي بمختلف المؤسسات السابقة الذكر.	تهدف دراستنا إلى التعرف على مدى تبني المسؤولية الاجتماعية ومدى تأثيرها على التميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.
من حيث الزمان والمكان	تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2007 إلى 2018،	أبجرت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2020/2019 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.
مجتمع وعينة الدراسة	الاختلاف كان في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات.	لقد أسقطنا الدراسة على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر

<p>اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات.</p>	<p>التشابه كان في أدوات التحليل والمنهج المستعمل، فمعظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى أدوات دراسة الاستبيان في الدراسة التطبيقية.</p>	<p>أدوات التحليل ومنهج الدراسة</p>
<p>استهدفت الدراسة القطاع الخدماتي، حيث كانت على عينة من المؤسسات ذات الطابع الخدماتي ضمن قطاع الاقتصادي وذلك في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة</p>	<p>تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام (خدماتية، صناعية، تجارية، علمية)، وهذا ما يعطي لدراستنا أكثر مصداقية.</p>	<p>من حيث نوع القطاع</p>

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء و إعداد الأدبيات النظرية و صياغة فرضيات الدراسة بالإضافة إلى:

- 1- تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحث لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛
- 2- ساهمت في الإثراء الفكري للجانب النظري لدراسة وإعداد الجانب التطبيقي؛
- 3- ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل على الباحثة في الانطلاق في الدراسة الحالية؛
- 4- ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للباحث في إعداد المنهجية المتبعة؛
- 5- المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الباحث على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
- 6- الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر علينا الكثير من الجهد و الوقت في إعداد الاستبيان، وتصميم أسئلة المقابلة؛
- 7- ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية والمتغير، التابع التميز التنظيمي

خلاصة الفصل:

بعد إستعراضنا لمختلف المفاهيم النظرية من خلال التطرق لمبشرين في مقدمته تم تناول مجموعة من التعاريف تخص المتغيرين و من ثم التطرق لأهم أبعاده، و بعدها أشرنا إلى العلاقة التي يمكن أن تنشأ بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي. أما فيما يخص الدراسات السابقة التي تم الإشارة إليها و عرضها في المبحث الثاني باعتماد تقسيم الدراسات السابقة إلى ما هو عربي و أجنبي من حيث البيئة المدروسة، و تمت الإستفادة من هذه الدراسات من حيث تعددها بتوضيح مختلف جوانب المشكلة و توضيح الأسس النظرية لهذا الموضوع من خلال حصر أهم الأبعاد الأكثر شمولية و إجابة للموضوع و تقديم عدة مزايا من شأنها تقريب العديد من المفاهيم والأفكار.

الدراسة الميدانية لأثر المسؤولية الاجتماعية
على التميز التنظيمي

تمهيد

بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة للجانب النظري لكل من المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي، و كذا أهم الدراسات السابقة في المجال، في هذا الفصل سنحاول إسقاط الجانب النظري على عينة من موظفين الإداريين لمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية ورقلة مبرزين في ذلك واقع تبني مسؤولية الاجتماعية فيها و كذا أثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي لدى الموظفين في مؤسسة محل الدراسة.

و في هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

- المبحث الأول: يتم التطرق إلى عينة و أدوات الدراسة.

- المبحث الثاني: عرض النتائج، تحليلها و مناقشته.

المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخلا إلى الدراسة الميدانية لأثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي بحيث يتم عرض مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة وعينة الدراسة

نعرض في هذا المطلب تقديم المؤسسة محل الدراسة، إضافة إلى مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة.

الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

1. التعريف بالمؤسسة:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عام، و برأسمال عمومي قدر ب: 61.275.180.000.00 دج، هي ملك لدولة بنسبة % 100، و مقيمة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B001808302 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت و البيانات لزبائنها، مصممة لابتكار سياسات و استخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/ 2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات:

أ_ الجودة و الفعالية و نوعية الخدمات ؛

ب- رغبتها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي؛

ج- هدفها تنمية سمعتها و الحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام و اتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

لها مواقع متعددة ومديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، تعمل تحت وصايتها 08 مفوضيات إقليمية، وهي:

الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة.

ثانيا: التعريف بالمؤسسة العملية لاتصالات الجزائر ورقلة

1/ نشأة المديرية

وفق قرار المديرية العامة رقم /1502 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملياتية للاتصالات بورقلة، و كانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد و المواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر و اتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، و قد كانت تسمى في

بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

2/ أهداف المؤسسة

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

أ- الزيادة و التوسع في عرض الخدمات الهاتفية و تسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية؛

ب- الزيادة في جودة و نوعية الخدمات المعروضة، و جعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال؛

ج- تنمية و تطوير شبكة وطنية للاتصالات، و فعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام؛

د- المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير مؤسسة الإعلام في الجزائر؛

هـ- تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، و كذلك تطوير مراكز المعلومات و التوجيه؛

و- التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، و التي تسمح بنقل و تبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية و المسموعة،... إلخ؛

ن _ العمل على كسب سمعة حسنة و المحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية و التصرفات السلبية.

هذه الاهداف مزيج بين اهداف قصيرة الاجل و اهداف متوسطة تسعى المؤسسة من خلالها الى كسب رضا

و ولاء زبائنها، و زيادة حصتها السوقية و تحقيق ميزة تنافسية.

3:رسالة المؤسسة: "تقديم و تحسين جودة الخدمات و محاولة اشباع رغبات الزبائن من اجل تحقيق ولائهم"

ان رسالة مؤسسة اتصالات الجزائر تعبر عن سبب تواجدها و اهتمامها بتلبية طلبات الزبائن و تحقيق رضاهم من خلال سعيها لتقديم خدمات ذات جودة تشبع رغبات زبائنها.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين الإداريين لمؤسسة اتصالات الجزائر _بورقلة_.

ثانياً: عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في 60 فرداً من الموظفين حيث كانت عينة عشوائية، و لجدول التالي يوضح عينة الدراسة:

الجدول(1-2): احصائيات الاستبيانات الموزعة و الصالحة

الاستمارات الموزعة ورقيا	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الملغاة	الاستمارات الصالحة	
60	60	1	59	العدد
%100	%100	%1.66	%98.33	النسبة المئوية

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على الاستبيانات المعدة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

خلال هذا المطلب سنتطرق إلى التفصيل في أدوات الدراسة المستخدمة، بداية بأدوات جمع المعلومات ثم الأدوات و الأساليب الإحصائية التي اعتمدنا عليها في حساب النتائج.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي باعتباره يصف الدراسة بمعلومات و بيانات كمية و كيفية و اعتمدت في جمع البيانات على الأدوات التالية:

الاستبيان:

يمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي (أنظر الملحق 1)، تم تقسيمه إلى قسمين:

1- القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية للموظفين

2- القسم الثاني: يحتوي على مجموعة من الفقرات الاستقصائية حول المتغيرين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي و تم تقسيمه إلى محورين كالتالي:

أ- المحور الأول: تناول متغير المسؤولية الاجتماعية حيث تضمن خمسة أبعاد كالتالي:

البعد الأول الاقتصادي يضم 5 فقرات؛

البعد الثاني القانوني يضم 5 فقرات؛

البعد الثالث الإنساني و يضم 4 فقرات؛

البعد الرابع البيئي و يضم 4 فقرات؛

البعد الخامس الأخلاقي و يضم 5 فقرات.

ب- المحور الثاني: تناول متغير التميز التنظيمي و احتوى على 25 فقرة.

المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم وسائل جمع المعلومات، و لتأكيد و دعم النتائج والمحصل عليها من الاستبيان وكذلك توضيحها نظرا لاختلاف وجهات النظر استعنا بالمقابلة الشخصية مع مجموعة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر _بورقلة_.

الملاحظة:

تم تدوين بعض الملاحظات التي تعتبر مثالا حيا يؤكد مدى صحة المعلومات، وذلك انطلاقا من محيط المؤسسة .

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية

تمت الاستعانة ببرنامج Excel 2010 في تفرع البيانات الاولية للاستبيان و في تصميم الأشكال البيانية، و تم قياس و تحليل البيانات الأولية بالاعتماد على برنامج SPSS حيث اشتمل ذلك على:

الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرونباخ لقياس مستوى الثبات في فقرات الاستبيان؛
- تم حساب التكرارات و النسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لعينة الدراسة؛
- المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض في استجابات أفراد الدراسة على كل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة؛
- الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل فقرة من متغيرات الدراسة عن متوسطها الحسابي؛
- معامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي ، و تحديد العلاقة بين كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي؛
- اختبار T-test لدراسة الفروقات لعينيتين مستقلتين؛
- اختبار تحليل تباين أحادي ANOVA لمعرفة الفروقات في إجابات العينة و التي تعزي المتغيرات الديمغرافية؛
- كذلك تم الاستعانة ببرنامج Excel في رسم الأشكال.

_للإجابة على العبارات الخاصة بمسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي في الاستبيان تم الإعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، نظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارت الثلاثي كما يلي:

- موافق تعطى لها ثلاثة درجات؛
- محايد تعطى لها درجتان؛
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

و حسب الدراسات السابقة يقسم ليكارت الثلاث كما هو موضح في الجدول:

الجدول(2-2): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت الثلاثي)

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 إلى 1.66	غير موافق (منخفض)
من 1.67 إلى 2.33	محايد (متوسط)
من 2.34 إلى 3	موافق (مرتفع)

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

- حيث يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال المدى (1-3=2) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) و ذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية و هكذا يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول(2-2).

الفرع الثالث: صدق و ثبات الاستبيان:

لقد تمت إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته و ثباته مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من صدق و الثبات.

أولاً: صدق الاستبيان

تم التأكد من صدق الاستبيان باستخدام صدق المحتوى، إذ تم عرض الاستبيان بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين وعددهم 3 محكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس بكلية علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة و ذلك للتأكد من وضوح الفقرات ودقة صياغتها و صلاحيتها لقياس ما صممت لقياسه، بعدها تم الأخذ بملاحظات المحكمين و إضافاتهم و التعديلات التي تتعلق بصياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة ضمن المتغيرات التي تقيسها.

ثانياً: ثبات الاستبيان

يعبر عن مدى استقرار وثبات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، بحيث يوضح ما إذا كانت الاستبيانات الموزعة ستعطي نفس النتائج إذا تم توزيعها مجدداً على نفس افراد العينة وفي نفس الظروف، وتم الاعتماد في ذلك على معامل الثبات ألفا كرونباخ، بالاستعانة ببرنامج spss لحساب وقياس الثبات والاتساق الداخلي حيث لا يجب أن تقل قيمته عن 60 % من اجل الاعتماد على النتائج المتوصل إليها، و بالتالي فالجدول ادناه يوضح معامل الثبات لأبعاد ومتغيرات الدراسة.

الجدول(2-3): ثبات الأداة حسب المعامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	الفاكرونباخ
المحور الاول: المسؤولية الاجتماعية	25	77.8
المحور الثاني: التميز التنظيمي	23	68.6
اثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي	48	80.1

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2_3) يمكن أن نلاحظ قيمة ألفا كرونباخ للمحور الأول المسؤولية الاجتماعية قدرت ب (77.8%)، و المحور الثاني التميز التنظيمي (68.6%)، أما قيمة الثبات الكلية للاستبانة هي (80.1%) و هي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن تعطىها الاستبانة مرة أخرى، و بعبارة أخرى في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد و بنفس الظروف فإن (80.1%) من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة، و هي نسبة توضح المصدقية العالية للاستبانة و بالتالي في هي صالحة للدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تقديم ما توصلنا إليه خلال فترة التبرص بخصوص أثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي بعرض إجابات و توجهات أفراد العينة و تحليلها و مناقشتها و تفسيرها.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

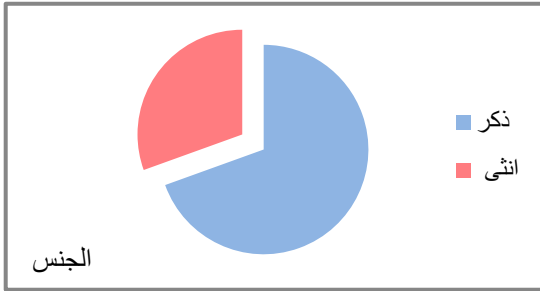
يشتمل هذا المطلب على عرض كل ما جاء في الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة بداية من المتغيرات الشخصية إلى إجاباتهم على عبارات محوري المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي، إضافة إلى عرض نتائج دراسة مجموعة من الارتباطات، بحيث سيتضمن ذلك التعليق على كل ما توصلنا إليه.

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة قسمناه كما يلي:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

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



الجدول (2-4): توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	41	69.5%
انثى	18	30.5%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Excel

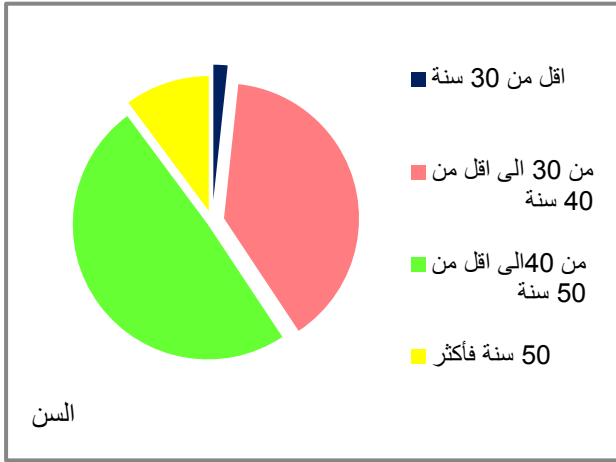
من خلال الجدول (2_4) و الشكل (2_1) نلاحظ تغلب نسبة الذكور في عينة الدراسة على نسبة الاناث حيث كان نسبة الذكور 41 اي بنسبة 69.5% بينما المستجوبات من الاناث في العينة 18 اي بنسبة 30.5%، بالرغم من ان طبيعة عمل إدارية لا تشترط جنس محدد، و هذا الفارق راجع بسبب ازمة وباء كورونا فبتالي لجأت المؤسسة الى تسريح العمال خاصة الاناث للتخفيف من الضغط و الاكتظاظ وفقا للإجراءات السلامة المهنية و هذا ما تم ملاحظته اثناء فترة التبرص.

ثانيا: توزيع العينة حسب السن

الجدول(2-5): توزيع أفراد العينة حسب السن

العمر	العدد	النسبة
اقل من 30 سنة	1	1.7%
من 30 الى اقل من 40 سنة	23	39%
من 40 الى اقل من 50 سنة	29	49.2%
50 سنة فأكثر	6	10.2%
المجموع	59	100%

الشكل (2-2): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Excel

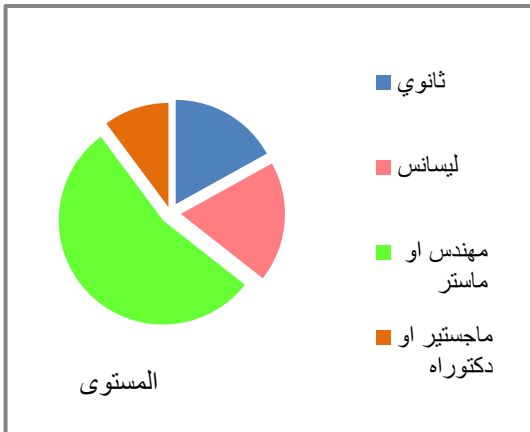
من خلال الجدول و الشكل السابقين نلاحظ اقل فئة عمرية ذوي السن 50 سنة بنسبة(10.2%) رغم اقدمية المؤسسة و ذلك راجع لتقاعد معظم موظفين القداماء كما انه اثناء إنقسام قطاع البريد و المواصلات سنة 2003 الى مؤسستين اتصالات الجزائر و بريد الجزائر اغب كبار السن ذهبوا للعمل في البريد الجزائري، و هذا ما جعل الفئتين العمريتين الغالبتين في عينة الدراسة من 30الى40، و من 41 الى 50 سنة و ذلك بنسبة 39% و 45.2%، و هذه الارقام تشير الى ان معظم الموظفين في المؤسسة محل الدراسة هم من الفئة الشبابية القادرة على العمل، مما يعكس على امكانية التطور المهني والإداري لهذه الفئة، الا انه لاحظنا ان فئة اقل من 30 سنة تكاد منعدمة و هذا راجع لاستهدافنا عينة من موظفين إداريين و المؤسسة لديها اكتفاء بموظفيها في الجانب الإداري، في حين نجد هذه الفئة متمركزة في الجانب التقني .

ثالثا: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول(2-6): توزيع أفراد العينة حسب المستوى

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
ثانوي فأقل	10	16.9%
ليسانس	11	18.6%
مهندس او ماستر	32	54.2%
ماجستير او دكتوراه	6	10.2%
مجموع	59	100%

التعليمي



التعليمي

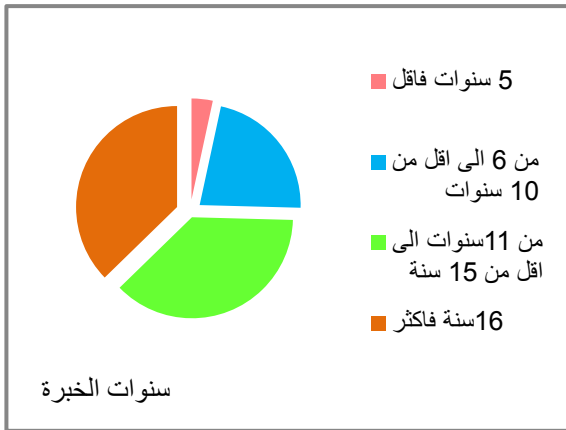
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Excel

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول و الشكل اعلاه الخاص بمستوى التعليمي لأفراد العينة ان الافراد اللذين مستواهم مهندس او ماستر تمثل اكبر نسبة و تقدر ب(54.2%) تليها نسبة (18.6%) و هي نسبة افراد ذات مستوى ليسانس و ذلك راجع لشروط و متطلبات الوظائف التي يشغلونها بحكم ان نشاط المؤسسة تحتاج كما هائلا من المهندسين و الكفاءات ، يليه مستوى التعليمي ثانوي فأقل بنسبة (16.9%) ممثلين في حاملين شهادات ذات التكوين، و اخيرا الحاصلين على شهادة ماجستير او دكتوراة بنسبة (10.2%) و الذين يمثلون نوعا في استثمار المؤسسة في راس المال الفكري و الكفاءات البشرية .

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول(2-7): توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة الشكل: (2-4) توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة



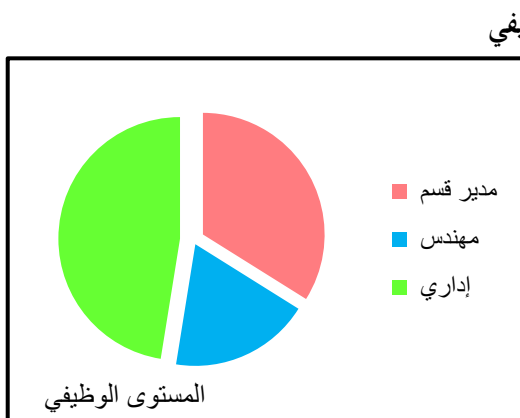
سنوات العمل	العدد	النسبة
5 سنوات فأقل	2	3.4%
من 6 الى أقل من 10 سنوات	13	22%
من 11 سنوات الى أقل من 15 سنة	22	37.3%
16 سنة فأكثر	22	37.3%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Excel

تبين من خلال الجدول (2_7) و الشكل اعلاه تساوي النسبة بين الافراد ذوي الخبرة من 11 الى 15، و من 16 فأكثر بنسبة (37.3%) و ذلك يعود لأقدمية المؤسسة و استقرار لعمالين لديها، و هي نسبة جيدة من العمال اللذين يتميزون بالمعرفة الخاصة بالعمل، تليهم فئة من 6 الى 10 بنسبة (22%) ، اما فئة الافراد ذوي الخبرة اقل من 5 سنوات تمثلت بنسبة (3.4%)، و هذا ما يفسر بان المؤسسة لا تفتح ابوابها لاستقطاب كفاءات جديدة في الادارة خلال سنوات الاخيرة .

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

الجدول(2-8): توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي الشكل (2-5): توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المستوى الوظيفي	العدد	النسبة
مدير قسم	20	33.9%
مهندس	11	18.6%
إداري	28	47.5%
المجموع	59	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Excel

كما يتضح من خلال الجدول (2_8) و الشكل (2) المتعلقان بالمتغير مسمى مستوى وظيفي، نلاحظ ان اغلب افراد العينة كان إداريين بنسبة(47.5%) تليها فئة مدير قسم بنسبة(33.9%)، و بعد ذلك يأتي المهندسين بنسبة (18.6%) وهذا التوزيع طبيعي نظرا لطبيعة التقسيم الاداري للمؤسسة و الذي يتطلب وجود رئيس قسم و معه اعوانه الاداريين.

الفرع الثاني: نتائج محور المسؤولية الاجتماعية

من اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس ليكارت ذي 3 درجات كما تم ذكره سابقا، و النتائج التالية توضح ذلك حسب كل بعد من ابعاد المتغير المستقل:

1- البعد الأول: الاقتصادي

2- الجدول(2-9): نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الاقتصادي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
تعد المسؤولية الاجتماعية استثمارا ناجحا يعود بالفائدة على المؤسسة	2.8	0.51	2	موافق
تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر جاهدا لخفض التكاليف	2.76	0.56	3	موافق
تسعى المؤسسة الى تحقيق اعلى العائدات لمختلف اصحاب المصالح	2.76	0.50	3	موافق
من المهم على المؤسسة المحافظة على مستوى عالي من الاداء باقل استخدام للموارد	2.86	0.39	1	موافق
تعد المسؤولية الاجتماعية ضرورة ملحة لنجاح المؤسسة	2.75	0.57	4	موافق
البعد الأول: الاقتصادي	2.78	0.35	/	موفق

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان البعد الاقتصادي كان اتجاه موافق وذلك بمتوسط حسابي يساوي (2.78%)، و هذا راجع الى ان كل عبارات هذا البعد كانت موافقة، تصدرت في الترتيب الاول عبارة "من المهم على المؤسسة المحافظة على مستوى عالي من الاداء باقل استخدام للموارد" بمتوسط 2.86، في مرتبة الثانية عبارة "تعد المسؤولية الاجتماعية استثمارا ناجحا

يعود بالفائدة على المؤسسة بمتوسط 2.8، تليه العبارة تعد المسؤولية الاجتماعية ضرورة ملحة لنجاح المؤسسة "بمتوسط 2.75، تفي المرتبة الاخيرة العبارتان رقم 2 و 3 بمتوسط 2.76.

كما يدل الجدول أيضا أن مجمل فقرات البعد كانت ذات درجة موافقة مرتفعة وهذا يدل على اهتمام المؤسسة محل الدراسة وحرصها على تحقيق المسؤولية الاقتصادية في مجتمعها لزيادة حصتها السوقية.

3- البعد الثاني: القانوني

الجدول(2-10):نتائج إجابة افراد العينة على عبارات بعد القانوني

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
يجب على المؤسسة ان تلتزم بأعمالها بالاطار القانوني للمجتمع	2.93	0.36	1	موافق
من المناسب احيانا لمؤسسة حرق بعض القوانين والتشريعات	1.76	0.91	5	محايد
من المهم ان تعمل المؤسسة بطريقة تتفق مع توقعات الحكومة والقانون	2.75	0.51	3	موافق
من معايير نجاح المؤسسة مدى تحقيقها لالتزاماتها القانونية	2.63	0.61	4	موافق
من المهم ان تقدم سلع وخدمات توافق في جودتها الحد الادنى من المتطلبات القانونية على الاقل	2.78	0.56	2	موافق
البعد الثاني: القانوني	2.56	0.27	/	موافق

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (2_10) وصف اجابات عينة الدراسة حول البعد القانوني ،حيث نلاحظ ان العبارة رقم 1"يجب على المؤسسة ان تلتزم بأعمالها بالاطار القانوني للمجتمع بمتوسط 2.93، تليها العبارة رقم 5"من المهم ان تقدم سلع وخدمات توافق في جودتها الحد الادنى من المتطلبات القانونية على الاقل بمتوسط 2.78، في المرتبة الثالثة العبارة رقم 3"من المهم ان تعمل المؤسسة بطريقة تتفق مع توقعات الحكومة والقانون" بمتوسط 2.75، اما العبارة 04 " من معايير نجاح المؤسسة مدى تحقيقها

لالتزامها القانونية "في المرتبة الرابعة بمتوسط 2.63، من جهة اخرى نلاحظ وجود عبارة في الاتجاه محايد بمتوسط 1.76 "من المناسب احيانا لمؤسسة خرق بعض القوانين و التشريعات." لاحظنا انا اجابات البعد القانوني كانت في اتجاه موافق و هذا طبيعي لان مؤسسة وطنية يجب عليها الالتزام بالتشريعات و القوانين الحكومية تجاه المجتمع.

3-البعد الثالث: الانساني

الجدول(2-11): نتائج إجابة افراد العينة على عبارات بعد الانساني

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
تعمل المؤسسة باستمرار على المساهمة في العمل التطوعي	2.31	0.65	2	محايد
تخصص المؤسسة دعما ماليا وتقنيا للنشاطات الرياضية والثقافية المحلية	2.08	0.83	4	محايد
يعمل المدراء والموظفين في المؤسسة في النشاطات الانسانية والخيرية	2.25	0.73	3	محايد
تقوم المؤسسة بدعم مشاريع التي من شأنها تساهم في رفاهية المجتمع	2.42	0.72	1	موافق
البعد الثالث: الإنساني	2.25	0.49	/	محايد

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه الإتجاه العام لبعد الانساني حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد 2.25 و لانحراف المعياري 0.49 و هذا ما جعله يأخذ اتجاه محايد، و منه نلاحظ ان جميع العبارات المكونة لهذا البعد هي في إتجاه محايد ، فأول عبارة في الترتيب هي " تقوم المؤسسة بدعم مشاريع التي من شأنها تساهم في رفاهية المجتمع "قد حصل على تأيد بمتوسط حسابي قدره 2.42 و انحراف معياري قدره 0.72، تليها العبارة" تعمل المؤسسة باستمرار على المساهمة في العمل التطوعي" بمتوسط حسابي 2.31 و انحراف معياري 0.65، اما العبارتان " يعمل المدراء والموظفين في المؤسسة في النشاطات الانسانية والخيرية" والعبارة " تخصص المؤسسة دعما ماليا وتقنيا للنشاطات الرياضية والثقافية المحلية "قد حصلوا على أدنى تأيد بمتوسط قدره 2.08 و 2.25 على التوالي.

وهذا راجع لان العمل الانساني داخل المؤسسة اختياري وليس اجباري، وراجع لحرية الافراد للقيام به وقراراتهم الشخصية، و لان قوانين المديرية العامة للمؤسسة تفتقد لتطبيق البعد الانساني.

4/البعد الرابع : البيئي

الجدول(2-12): نتائج إجابة افراد العينة على عبارات بعد البيئي

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
ISO14000تحاول المؤسسة الالتزام بمعايير	2,42	0,67	2	موافق
تساهم المؤسسة في الحد من تلوث البيئي بمكوناتها (المياه،الهواء،التربة) كالتشجير وزيادة المساحات	2,25	0,75	4	موافق
تسعى المؤسسة للاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وخصوصا الغير متجددة	2,56	0,65	1	موافق
لدى المؤسسة وسائل وطرق متعددة لمعالجة مخلفات النشاط	2,41	0,74	3	موافق
البعد الرابع: البيئي	2.41	0.49	/	موافق

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول (2_12) أعلاه نلاحظ ان الإتجاه العام للبعد البيئي حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد 2.41 ، و هذا ما جعله يأخذ اتجاه موافق، وكما نلاحظ ان جميع العبارات المكونة لهذا البعد هي في إتجاه موافق ، فأول عبارة في الترتيب هي "تسعى المؤسسة لاستخدام الامثل لموارد المتاحة وخصوصا الغير متجددة"بمتوسط 2.56، تليها العبارة "تحاول المؤسسة الالتزام بمعايير"ISO1400 بمتوسط 2.42،بعدها العبارتان " لدى المؤسسة وسائل وطرق متعددة لمعالجة مخلفات النشاط" و العبارة " تساهم المؤسسة في الحد من تلوث البيئي بمكوناتها (المياه،الهواء،التربة) كالتشجير وزيادة المساحات الخضراء في بيئة عملها " بمتوسط 2.41 و 2.25 على التوالي، و هذا يدل على ان المؤسسة بالرغم من انها غير مضره للبيئة الا أنها تحاول الحفاظ على البيئة.

5_ البعد الخامس: الخيري

الجدول (2-13): نتائج إجابة افراد العينة على عبارات بعد الأخلاقي

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
يجب على المؤسسة ان تلتزم بالمعايير الاخلاقية الجديدة المتبناة من المجتمع بغية تحقيق اهدافها	2.29	0.85	3	محايد
يتوفر في المؤسسة مبدا عدم الحاق الضرر باي طرف	2.68	0.57	2	موافق
يجب ان يحدد نجاح المؤسسة بمدى تحقيقها لالتزاماتها الاخلاقية	2.73	0.52	1	موافق
ان نزاهة المؤسسة وتصرفاتها الاخلاقية تذهب ابعد من مجرد امتثال للقوانين والتشريعات	2.68	0.68	2	موافق
لا مانع ان تقوم المؤسسة بالتعاضى عن بعض الاخلاقيات لتحقيق مكاسب اقتصادية	1.85	0.94	4	غير موافق
البعد الخامس: الاخلاقي	2.44	0.37	/	موافق

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (13) وصف اجابات عينة الدراسة حول البعد الاخلاقي، حيث نلاحظ ان العبارة "يجب ان يحدد نجاح المؤسسة بمدى تحقيقها لالتزاماتها الاخلاقية" قد حصلت على اعلى تأييد بمتوسط 2.73، تليها العبارتان "يتوفر في المؤسسة مبدا عدم الحاق الضرر باي طرف" و"العبارة "ان نزاهة المؤسسة و تصرفاتها الأخلاقية تذهب أبعد من مجرد امتثال للقوانين و التشريعات" بنفس المتوسط 2.68، تليهما العبارة "يجب ان تلتزم المؤسسة بالمعايير الاخلاقية الجديدة المتبناة من المجتمع بغية تحقيق أهدافها" بمتوسط 2.29، في حين نلاحظ ان عبارة "لا مانع ان تقوم المؤسسة بالتعاضى عن بعض الاخلاقيات لتحقيق مكاسب اقتصادية" كانت في اتجاه غير موافق بمتوسط 1.25. وهذا يدل على ان المؤسسة تلتزم بمعايير الاخلاقية للمجتمع كما انها تراعي لعادات و تقاليد مجتمعها .

التحليل عن طريق متوسط الابعاد:

الجدول(2-14): قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل "المسؤولية الاجتماعية"

الرقم	ابعاد المتغير	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	المتوسط العام لبعء الاقتصادي	2.78	0.35	1	موافق
2	المتوسط العام لبعء القانوني	2.56	0.27	2	موافق
3	المتوسط العام لبعء الإنساني	2.25	0.49	4	محايد
4	المتوسط العام لبعء البيئي	2,41	0,49	5	موافق
5	المتوسط العام لبعء الأخلاقي	2.44	0.37	3	موافق
	المتوسط العام	2.48	/	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول(2_14) تبين ان تقييم الموظفين للمسؤولية الاجتماعية من خلال الابعاد المعتمدة عليها و التي تختلف من بعد الى آخر حيث ان اغلبية الموظفين يقيمون المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الاقتصادي، القانوني، الانساني، البيئي، الاخلاقي تقيما ايجابيا بمتوسط(2.41)، و منه نستنج أن المؤسسة محل الدراسة تمارس المسؤولية الاجتماعية بشكل غير مباشر خاصة المسؤولية الاقتصادية و القانونية ، فهي لا تنتهجها كاستراتيجية بل عبارة عن مجرد إجراءات ، و هذا ما يثبت الفرضية الاولى تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر- بورقلة- بتطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية بمستوى مرتفع .

الفرع الثالث: نتائج محور التميز التنظيمي

الجدول(2-15): نتائج إجابة افراد العينة على عبارات محور التميز التنظيمي

العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
يؤمن القادة في المؤسسة بان التميز هو طريقها وفلسفتها في الإدارة	2,44	0,67	15	موافق
يقوم القادة بتطوير المعرفة للمستويات الإدارية لدعم التزامهم التنظيمي	2,53	0,59	11	موافق
يضمن القادة مرونة المؤسسة و يديرون التغير بفعالية	2,37	0. 71	18	موافق

موافق	10	0.65	2.56	يراقب القادة باستمرار التقدم تجاه أهداف المؤسسة المعلنة
موافق	13	0.70	2.47	يحرص القادة على التحسين المستمر
محايد	20	0.85	2.24	تعتبر الخطة الإستراتيجية واضحة لدى جميع العاملين وقادرة على تحقيق غايات المؤسسة
موافق	17	0.81	2.39	يقوم القادة بوضع الإستراتيجية بناء على القدرات الداخلية
موافق	12	0.72	2.51	يقوم القادة بوضع اهداف حقيقية وطموحة بناء على احتياجات وتوقعات
موافق	16	0.81	2.42	الاستراتيجية تم تطبيقها ومراقبتها بنشر السياسات الداعمة لها باستمرار لضمان تطوير الاداء بالمؤسسة
موافق	18	0.82	2.36	تضع المؤسسة بدائل استراتيجية في حالة وجود نقص في الاستراتيجية المتبعة
موافق	3	0.53	2.76	يساهم التدريب المستمر في رفع كفاءة وتطوير المسار الوظيفي للعاملين
موافق	1	0.40	2.90	الدورات التدريبية التي يتلقاها العاملين تساعد على أداء مهامهم بصورة أفضل
موافق	2	0.55	2.78	معارف وقدرات العاملين يتم تطويرها بشكل مستمر
موافق	7	0.63	2.64	لدى المؤسسة سياسة استثمار في تنمية مهارات وقدرات الأفراد
موافق	9	0.69	2.59	ينظر لقدرات الأفراد على أنها مصدر هام للأداء المتميز
موافق	4	0.63	2.73	تبنى المؤسسة نظم حديثة للإدارة العمليات في تقلص وتميز خدماتها
موافق	8	0.67	2.61	العمليات يتم تصميمها وإدارتها وفق إجراءات موثوقة
موافق	2	0.52	2.78	تساعد العمليات في تسير العمل بصورة أفضل

موافق	9	0,59	2,59	توجد مؤشرات واضحة لقياس أداء العاملين
موافق	14	0,67	2,46	تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة إلى عمليات الضبط وتحسين المستمر
موافق	10	0,62	2,56	توجد علاقات مستديمة مع زبائن مبنية على الثقة المتبادلة والاحترام والصراحة
محايد	19	0,75	2,34	جميع أعضاء المؤسسة لديهم معرفة تامة على احتياجات الزبائن ورغباتهم
موافق	5	0,65	2,68	هناك تشجيع العاملين على الاتصال المباشر بالزبائن
محايد	21	0,90	2,15	يتم إجراء مسح دوري وروتيني لزبائن المؤسسة لتحديد درجة رضاهم وولائهم
موافق	6	0.63	2,66	توجد شبكات معلومات شاملة تساعد المؤسسة في تحديد الاحتياجات الكاملة للزبائن
موافق	/		2.42	التميز التنظيمي

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه المتعلق التميز التنظيمي أن الاتجاه العام كان نحو الاتجاه الموافق، و أن المتوسط العام لفقرات المتغير بلغ 2.33 بانحراف المعياري 0.761، ما يؤكد أن أفراد العينة متفقين على نفس الإجابة، حيث تصدرت الفقرة 12 المرتبة الأولى بمتوسط 2.60 و انحراف 0.40 تدل على ان الدورات التي يتلقاها الموظفين تساهم بشكل فعال في تحسين ورفع من أدائهم، كما تشاركه عبارة "معارف وقدرات العاملين يتم تطويرها بشكل مستمر" بمتوسط 2.78 وانحراف 0.55 ، ان المؤسسة تسعى دائما الى تجديد معارفهم و زيادة كسب الكفاءات، كما ان المؤسسة تخصص قيمة 2% من رقم اعمالها للبرامج التدريبية، و في المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.15 و انحراف 0.90 فقرة "يتم إجراء مسح دوري و روتيني لزبائن المؤسسة لتحديد درجة رضاهم و ولائهم" ، وهذا ما يتوافق مع اراء اغلب الموظفين اثناء المقابلة لان المؤسسة نادرا تهتم بشكاوي زبائنها الا اذا كان الامر ضروري ، و لا تقوم بإجراء مسح دوري لقياس درجة رضا زبائنها، ان المتوسط الحسابي للفقرات جاءت بدرجة مرتفعة و هذا يعكس الدرجة العالية لمستوى التميز التنظيمي لموظفين.

من خلال ما سبق نستنتج ان مستوى التميز التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر مرتفع بدليل ان المتوسط الحسابي بلغ 2.42، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الثانية التي تقول "هناك مستوى متوسط التميز التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر "

الفرع الرابع: عرض نتائج معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي
الجدول (2_16): معامل الارتباط بارسون بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي

	Correlation	المحور الاول: المسؤولية الاجتماعية	المحور الثاني: التميز
المحور الاول: المسؤولية الاجتماعية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 59	,561** 000 59
المحور الثاني: التميز التنظيمي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,561** 000 59	1 59

يوضح الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي حيث نلاحظ ان قيمة sig = 000 و هي قيمة أقل من مستوى الدلالة sig= 0.01 وقيمة معامل الارتباط بلغت $r = 0.56$ ، و هذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة أي ان هناك ارتباط خطي موجب بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي يصل إلى 56.1% وهي نسبة متوسطة، و منه تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التميز التنظيمي ، و هذا يقودنا الى دراسة العلاقة بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي

الجدول(2_17):العلاقة الارتباطية بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي .

الاقتصادي	القانوني	الانساني	البيئي	الاخلاقي	معامل بيرسون	المسؤولية الاجتماعية
0,362	0,285	0,439	0,492	0,331		
0.05	0.029	0.001	0.000	0.010	مستوى الدلالة العينة	التميز التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع العلاقات الارتباطية ذات دلالة إحصائية وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة ابعاد المسؤولية الاجتماعية(الاقتصادي،القانوني، الانساني، البيئي، الاخلاقي)و المتغير التابع التميز التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ،حيث بلغت القيمة الارتباطية بين البعد البيئي والمتغير التابع 49.2%، ثم يأتي بعد ذلك البعد الانساني حيث له علاقة ارتباط مع المتغير التابع بنسبة 43.9%، يليه كل من بعد الاقتصادي والاخلاقي بعلاقة ارتباط مع المتغير التابع

بنسبة 36.2% و 33.1% على التوالي، في حين يأتي بعد القانوني كأضعف علاقة ارتباط بين ابعاد المتغير المستقل بنسبة 28.5%.

و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة "توجد علاقة ارتباط بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر"

ثانيا: معامل الانحدار الخطي:

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

و يمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة (الاقتصادي، القانوني، الانساني، البيئي، الاخلاقي) و المتغير التابع التميز التنظيمي و الجدول التالي يوضح الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.

الجدول رقم (2_18) يوضح تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standar de l'estimation
1	,561	,315	,303	,328

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات spss

يظهر من خلال النتائج الواردة في الجدول (2-18) ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي و هو ما يعبر عنه Sig التي تساوي 0.000 وهي نسبة اقل من 0.05 بمعنى ان الاختبار ذا دلالة بوجود علاقة بين المتغيرين حيث بلغت قيمة R=0.561 عند مستوى (0.05) و هي علاقة متوسطة، و لمعرفة مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التميز التنظيمي قمنا بحساب معامل التحديد الذي يساوي R 2=0.315 بمعنى ان نسبة مساهمة متغير المسؤولية الاجتماعية تقدر ب 56.1% و في حين النسبة 43.9% تتدخل فيها المتغيرات الأخرى.

ثالثاً: تبين الانحدار الخطي:

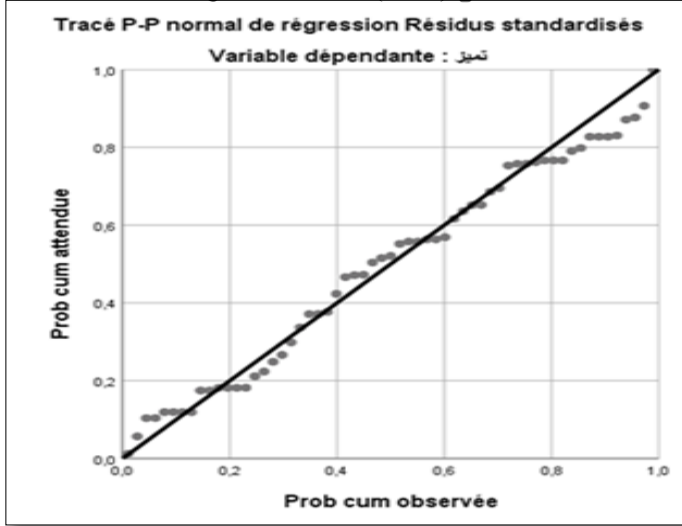
يدرس الجدول الموالي مدى ملائمة خط الانحدار البيانات عند مستوى الدلالة (0.05)

الجدول (2-19): خط الانحدار

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	2,833	1	2,833	26,181	.000
Résidu	6,168	57	0.108		
Total	9,001	58			

المصدر: من إعداد الطالبة وفقاً لمخرجات spss

الشكل (2-6): خط الانحدار



- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.833 و مجموع مربعات البواقي هو 6.168 ومجموع المربعات الكلي يساوي 9.001؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 57؛
- معدل مربعات الانحدار هو 2.833 ومعدل مربعات البواقي 0.108؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 26.181؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.5، ويظهر ذلك من خلال الشكل (2-6)

المصدر: من إعداد الطالبة وفق مخرجات spss

رابعاً: دراسة معاملات الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لتمييز التنظيمي

الجدول(2-20): قيم معاملات خط الانحدار

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	.524	.403		1.300	.199
المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية	.817	.040	.561	5.117	.000

المصدر: من إعداد الطالبة وفق مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار ذات دلالة إحصائية فقد قدرت قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.000) وهي أقل من (0.05)، وعليه يمكن صياغة معادلة خط الانحدار وفق النموذج التالي: $y=a+bx$.

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار ب(0.524) والتي تمثل حرف a من معادلة خط المستقيم، أما ميل خط الانحدار فقد قدرت قيمته ب(0.817) والتي تمثل حرف b، و منه نموذج معادلة خط الانحدار للمؤسسة اتصالات الجزائر -ورقلة - كما يلي:

$$Y=0.524+0.817X$$

من خلال النموذج المتحصل عليه نجد أن هناك تأثير إيجابي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة لأن كل متغيرات الداخلة فيه لها إشارة موجبة، و هي تعني كلما زادت تطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية زادت المؤسسة من تميزها التنظيمي في مؤسسة محل الدراسة ومنه تعتبر المسؤولية الاجتماعية ضرورية لايمكن التخلي عنها.

خامساً: إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

لإظهار المتغيرات المستقلة (أبعادالمسؤولية الاجتماعية) التي دخلت في النموذج، ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار قمنا باستخدام طريقة التحليل التدريجي للتنبؤ بأثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تعزيز التميز التنظيمي.

أ-متغيرات النموذج:

الجدول (21.2): المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	البيئي	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).
2	الاقتصادي	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).

المصدر: من إعداد الطالبة وفق مخرجات spss

يتبين من الجدول أن المتغيرات المستقلة المتبقية هي البعد البيئي و الاقتصادي في النموذج النهائي للدراسة، و هذا لان تحليل متعدد و يترك الابعاد التي تأثيرها بشكل كبير فقط.

ب_ تحليل الانحدار الخطي:

الجدول (2-22): معاملات الارتباط الخطي بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standar de l'estimation
1	.92 ^a	.242.	.229.	34594.
2	.550 ^b	.303.	.278.	33470.

المصدر: من إعداد الطالبة وفق مخرجات spss

يوضح الجدول اعلاه ان معامل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة المتبقية نموذج النهائي و المتغير التابع و قد بلغ معامل الارتباط الخطي (55)، حيث ان هذه المتغيرات المستقلة تتحكم في المتغير التابع بنسبة (30.3) و الباقي يرجع لعوامل اخرى او خطأ.

ج- تحليل التباين خط الانحدار

الجدول(27.2):تحليل تباين خط الانحدار بطريقة لا الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2.180	1	2.180	18.213	.000 ^a
Résidu	6.821	57	120.		
Total	9.001	58			
2 Régression	2.728	2	1.364	135.142	.000 ^b
Résidu	6.274	56	112.		
Total	9.001	58			

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.728 و مجموع مربعات البواقي هو 6.274 و مجموع المربعات الكلي يساوي 9.001؛
- درجة حرية الانحدار هي 2 و درجة حرية البواقي 56؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1.364 و معدل مربعات البواقي 0.112 ؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 135.142؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، و بالتالي خط الانحدار يلائم البيانات المقدمة.

الجدول 2-24: قيم معاملات خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي.

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.629	.226		7.215	.000
البعد البيئي	.392	.092	.492	4.268	.000
2 (Constante)	.970	.369		2.624	.000
البعد البيئي	.341	.092	.482	3.715	.000
البعد الاقتصادي	.281	.127	.255	2.212	.000

المصدر: من إعداد الطالبة وفق مخرجات SPSS

و من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، و عليه يمكن صياغة معادلة الانحدار النهائية:

$$Y = 0.970 + 0.341 X_1 + 0.281 X_2$$

الفرع الخامس: تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الادارين بخصوص اثر ابعاد المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي

للإجابة على السؤال الخامس في هذه الدراسة والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية للإجابات افراد العينة حول التميز التنظيمي تعزي متغيرات الشخصية للأفراد عينة الدراسة؟

حيث كانت الفرضية الرئيسية لهذا السؤال: "لا توجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) لتمييز التنظيمي لدى موظفين المؤسسة محل الدراسة تعزي للمتغيرات الشخصية".

ولهذا الغرض قمنا بإجراء اختبار T-Teste لمتغير الجنس (و الذي يحتمل اجابتين) و اختبار Anova لباقي المتغيرات الشخصية التي اعتمدها الدراسة (و التي تحتمل اكثر من اجابة

1-تأثير الجنس

الجدول(2-25): يوضح نتائج تحليل اختبار T-TEST لدراسة فروق المتغيرات لمتغير الجنس

مستوى الدلالة الإحصائية	Sig	N حجم العينة
000	0.449	59

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

و هي قيمة أكبر من مستوى الدلالة النظري Sig 0.05 يظهر من خلال هذا الجدول ان قيمة ما يعني ان الاختبار غير دال، أي لا يوجد إختلاف في مساهمة تطبيق المسؤولية الاجتماعية من طرف اتصالات الجزائر في التميز التنظيمي باختلاف متغير الجنس.

2-تأثير السن:

الجدول(2-26): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الإداريين تبعاً لمتغير السن.

مستوى الدلالة الإحصائية	Sig	N حجم العينة
000	0.442	59

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير السن للموظفين الإداريين كانت قيمة Sig=0.442 وهي اكبر من 0.05 و بتالي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير السن بخصوص اثر ابعاد المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي .

3-المستوى التعليمي:

الجدول(2-27): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الادارين تبعاً لمتغير المستوى

التعليمي:

مستوى الدلالة الإحصائية	Sig	N حجم العينة
000	0.514	59

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير السن للموظفين الإداريين كانت قيمة sig=0.514 وهي اكبر من 0.05 و بتالي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير السن بخصوص اثر ابعاد المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي التميز التنظيمي باختلاف متغير الجنس.

4-متغير الخبرة:

الجدول(2-28): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الادارين تبعاً لمتغير الخبرة.

N حجم العينة	Sig	مستوى الدلالة الإحصائية
59	0.036	000

المصدر: Spss من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة للموظفين الإداريين كانت قيمة $Sig = 0.036$ وهي أكبر من 0.05 وبتالي وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير الخبرة بخصوص اثر ابعاد المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي . وهذا ما ينفي صحة الفرضية القائلة "لا توجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) لتميز التنظيمي لدى موظفين المؤسسة محل الدراسة تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

5-متغير المستوى الوظيفي:

الجدول(2-29): يوضح تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الادارين تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي .

N حجم العينة	Sig	مستوى الدلالة الإحصائية
59	0.157	000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة للموظفين الإداريين كانت قيمة $Sig = 0.157$ وهي أكبر من 0.05 وبتالي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بخصوص أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي .

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار الفرضيات بالأساليب الاحصائية المناسبة، و كذلك اجراء مقابلات الشخصية مع بعض الموظفين الإداريين في مؤسسة اتصالات الجزائر و باختلاف وظائفهم، من اجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل الى النتائج التالية: كما اسلفنا الذكر ان متغيرات الدراسة هي بعد الاقتصادي ، القانوني، الانساني، البيئي و الاخلاقي كمتغيرات مستقلة والتميز التنظيمي كمتغير تابع.

الفرع الاول: مناقشة محور المسؤولية الاجتماعية.

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (2-14) ان الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية كان مرتفع مما يدل على ان المؤسسة تطبق المسؤولية الاجتماعية ولاكن بشكل غير واضح ولا تتبعها كاستراتيجية، و من خلال المقابلة توصلنا الى مايلي .

البعد الاقتصادي

بناء على الجدول (2-9) كان اتجاه العام لمتوسطات هذا البعد مرتفع (موافق)، أي هناك مستوى مرتفع لهذا البعد في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما تما تأكيداه اثناء قيامنا بالمقابلة تبين ان المؤسسة تسعى لكسب اكبر عدد من العملاء من خلال الاشهار وبتالي زيادة في مبيعات ومنه زيادة في حصتها السوقية و نجاحها، وهذا ما يؤكد الاتجاه القوي لمتوسط عبارة "تعد المسؤولية الاجتماعية ضرورة ملحة لنجاح المؤسسة، كما يرون اغلب الموظفين ان اهمية المسؤولية الاجتماعية تكمن في كونها استثمار يعود على المؤسسة بزيادة الانتاج والربح، والحد من صراعات بين الادارة والعاملين ويزيد من انتمائهم لمؤسستهم وهذا ما يؤكد قوة متوسط عبارة "تعد المسؤولية الاجتماعية استثمارا ناجحا يعود بالفائدة على المؤسسة"، وهو ما يتوافق مع دراسة (عمر محمد درة، محمد عثمان، سالم محمد 2018) في دراستهم بان المسؤولية الاقتصادية تمثل القاعدة التي يستند عليها باقي المسؤوليات وبتالي اذا لم تلتزم بها فلن يتسنى لها البقاء في السوق.

و هو ما أكده كذلك أرشي كارول في اجائه في مجال المسؤولية الاجتماعية ، و ما أطلق عليه هرم كارول، لان المسؤولية الاقتصادية تمثل قاعدة الهرم وكون المؤسسة تحقق ربحا فان هذا يمثل قاعدة اساسية للوفاء بالمتطلبات الاخرى.

البعد القانوني

من خلال الجدول (2-10) يتبين ان اتجاه مجموع متوسطات هذا البعد كان قوي (موافق)، وهذا ما يؤكد اجماع اغلب افراد العينة المستجوبة على ان الجانب القانوني يعتبر من اهم الابعاد الاكثر تأثيرا على مستوى المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

محل الدراسة ، هذا وقد كانت عبارة "يجب على المؤسسة ان تلتزم بأعمالها بالاطار القانوني للمجتمع" و هذا واضح لان المؤسسة وطنية فبتالي هي مجبرة على التزامها بقوانين والتشريعات الحكومية ، و انما تسعى الى تحسين العلاقة مع الحكومات والزبائن والمجتمع ، وكما جاء في المقابلة ان القوانين الدولية تشكل ضغط كبير على المؤسسة وبتالي عليها ان تعمل بطريقة تتوافق مع توقعات الحكومة والقوانين.

البعد الانساني

استنادا الى الجدول (2-11) نجد ان الاتجاه العام للمتوسطات هذا البعد بنسبة (2.25) اي متوسط (محايد)، الا ان هذا البعد يكاد منعدما في المؤسسة محل الدراسة، وهذا راجع لقوانين المديرية العامة التي تفتقد للبعد الانساني الا مكان الزاما بقوانين وهذا نادرا، وكما هو متعرف ان المؤسسات الوطنية في الجزائر نادرا ما تهتم بالمبادرات الخيرية والانسانية والتطوعية و لا يقوم المدراء فيها على تخصيص سياسة لمثل هذه البرامج، وهذا ما يجعل المسؤولية الانسانية منعدمة في مثل هذه المؤسسات ، كما اكدت المقابلة ان هذا البعد يعتبر اختياري يعود لقرارات شخصية وتطوعية من المدراء والموظفين وهذا ما جعل العبارة "يعمل المدراء والموظفين في المؤسسة في النشاطات الانسانية والخيرية" تأخذ الاتجاه المحايد .

البعد البيئي

فيما يخص هذا البعد كان الاتجاه العام للمتوسطات (2.41%) مرتفع، الا انه بحكم ان المؤسسة خدمية و غير مضرّة للبيئة فان مساهمتها تكون متوسطة غالبا .

ومن خلال المقابلة توصلنا الى التالي:

1-ان المؤسسة تستخدم الطاقة الشمسية بدلا من استخدام الكهرباء في خرجاتها الميدانية ليلا ، و هذا لغرضين اولا الحفاظ على الطاقات الغير متجددة و من جهة اخرى اقتصادية لتخفيض التكاليف؛

2-يوجد طرق و اليات لمعالجة مخلفات نشاطها، مثل الكوابل النحاسية بعد الانتهاء من فإنها تقوم بجمعها و بيعها لمؤسسات اعادة تدوير(رسكلت النفايات)، و هذا يعتبر نوع من الحماية البيئية في الوقت ذاته تعتبر فائدة للمؤسسة ؛

3-توجد لدي المؤسسة قوانين صارمة و تطبق بنسبة قوية في المحافظة على منظر العام للمدينة اثناء القيام بعملهم (عندما تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بإيصال الاسلاك فإنها تحرص على اتباع طريقة منظمة و غير عشوائية)؛

في حين انما تعاني من بعض العراقيل لتطبيق مسؤوليتها البيئية منه؛

عدم وجود حوافز لتبني البعد البيئي و ذلك لغياب الثقافة البيئية لدى المجتمع (لا يوجد بيئة مناسبة)؛

عدم صرامة التشريعات و القوانين الخاصة بحماية البيئة ؛

قلة الوعي بين المؤسسات بأهمية الحفاظ على البيئة.

البعد الاخلاقي

من الجدول (2-12) نلاحظ ان الاتجاه العام للمتوسطات (2.44) مرتفع، كانت معظم إجابات الأفراد بمتوسطات حسابية تشير إلى اتجاه مرتفع، و ذلك يعود إلى وجود توافق بين إجابات الأفراد، باعتبار ان الاخلاق شيء ضروري و ترجع الى قيم و مبادئ الافراد إضافة الى الوازع الديني لديهم .

هذا وقد كانت العبارة "يجب ان يحدد نجاح المؤسسة بمدى تحقيقها للالتزامات الاخلاقية" قد حصلت على اعلى متوسط حسابي والذي كان بنسبة 2.73، وهذا يدل على ان الاخلاق نقطة اساسية لنجاح المؤسسة كما انها ترسم صورة خارجية حسنة وانطباع جيد لدى عملاء المؤسسة، و هذا ما لاحظناه بالفعل اثناء فترة تربصنا ان موظفين اتصالات الجزائر يتعاملون مع زبائنهم باحترام وادب، كما ان المؤسسة تسعى دائما الى اهتمام بأطراف المصالح لديها و عدم الحاق الضرر باي طرف منهم، من جهة اخرى فانها تحاول المساهمة في تحسين نوعية حياة أفراد المجتمع.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على محور التميز التنظيمي

أجمع أفراد العينة على الموافقة على عبارات محور التميز التنظيمي الذي اخذ بدوره اتجاه موافق، بحيث يرى غالبية أفراد العينة لديهم القدرة على الوصول لتمييز من خلال الابعاد المدروسة.

و بالتالي تمكنا من تفسير و مناقشة توجهاتهم كالتالي:

-تميز القادة:

كان رأي أغلبية الموظفين ان قادتهم لديهم كفاءات ومهارات يسعون من خلالها الى تحقيق الاهداف المسطرة بكفاءة وفعالية، كما انهم يسعون الى تطوير المعرفة لمختلف المستويات الادارية، بالإضافة الى غرس ونشر لثقافة التميز.

ومن خلال المقابلة توصلنا الى :

1- نمط القيادة السائد لدى المؤسسة هو القيادة التشاركية ؛

2- الادارة العليا في المؤسسة تشارك مع موظفيها لتحقيق رؤيتها خاصة في الجانب الذي يتعلق بإرضاء الزبائن ؛

3- لدى القادة القدرة على مواجهة المشاكل التي تواجههم خاصة في الجانب التنفيذي (التكتيكي)، في حين ان هناك مشاكل تتطلب الى وقت و لانتخص مديرية العملية فقط بل تشترك فيه كل الفروع التابعة لها فعملها ايجاد حل يرضي جميع الاطراف؛

4- رؤساء المصالح يسعون دائما الى التطوير و ايجاد طرق حديثة و جديدة في الجانب التنظيمي للمؤسسة، اما الجانب التقني فالابتكار محدود نظرا لوجود معايير متعارف عليها عالميا و واضحة.

الاستراتيجية:

فيما يخص هذا البعد، فان الاستراتيجية غير واضحة لجميع الموظفين، و هذا راجع لان في المؤسسة محل الدراسة هناك استراتيجية عامة تكون من قبل المديرية العامة بالجزائر و يتم مشاركة الادارة العليا فقط، و يتم تطبيقها فقط من قبل الموظفين .
اما بخصوص الاستراتيجيات على مستوى مديرية الجهوية يتم اشراك العاملين في صياغة الاستراتيجية و وضع الاهداف المتعلقة باحتياجات و رغبات الزبائن، كما ان المؤسسة تقوم بوضع استراتيجيات ومراقبتها بشكل جيد لضمان تطوير أداء المؤسسة.

المورد البشري:

كان المتوسط العام لبعده تميز المورد البشري (2.73) مرتفع، و قد جاء في المرتبة الاولى و هذا يدل على ان الادارة تهتم بتطوير جودة العمل الخاصة بالمورد البشري، و قد تعزي هذه النتيجة الى ان RH من اهم نقاط القوة للمؤسسة، و يعتبر كذلك رأس المال البشري لها ولا بد من تميزها لما لها اهمية كبيرة في عالم الاعمال.

كما جاء في المقابلة :

1- ان المورد البشري يمثل اهم نقطة قوة للمؤسسة و ركيزة اساسية لتمييز المؤسسة؛

2- المؤسسة تخصص نسبة 2% من رقم اعمالها للبرامج التدريبية بغرض رفع الكفاءة لموظفيها وتزويدهم بمعارف جديدة؛

3- كما ان الادارة العليا تشجع التنافس الشريف بشكل كبير بين موظفيها، في حين حظوظ الترقية لديها كبيرة فهي تقوم بترقية العامل الذي تجاوز 5 سنوات ؛

4- تشجيع العاملين على طرح افكارهم و آراءهم و الاستماع لها و احترامها خاصة في التعليمات المفتوحة (التي لها كل الصلاحيات في اتخاذ القرار)؛

5- تمكين العاملين العليا ومنحهم الثقة من قبل الادارة العليا؛

6- سهولة الاتصال بين المستويات الادارية و تنقل المعلومات .

العمليات

يعتبر التطبيق الحقيقي و الفعال لإدارة العمليات نقطة مهمة و اساسية للحصول على نتائج متميزة و انها خطوة مهم و اساسية للحصول على افضل المخرجات و انه خطوة ضرورية لبناء تميز المؤسسة.

من خلال المقابلة توصلنا الى:

1-انه توجد مؤشرات واضحة لقياس اداء العمليات؛

2-تحسين ادارة العمليات للوصول لمخرجات جيدة و متميزة باقل وقت؛

3-زيادة الكفاءة و الفاعلية اكثر في تسير العمليات؛

3-تخفيض التكاليف و الجهود .

العملاء

يعتبر الزبون نقطة انطلاق المؤسسة و سبب تواجدها بحيث يجب على المؤسسة العمل على كسب رضاه و من ثم ولاءه من خلال التطلع الى حاجاته و رغباته والاستماع الى شكاويه و تطلعاته، وفي هذا البعد تم استجواب عينة الدراسة حول تميز العملاء وكانت اغلبية الاجابات في الاتجاه موافق و ذلك لتوافق اجابات افراد العينة، ومن خلال المقابلة التي اجريناها خلال فترة التبرص توصلنا الى مايلي:

تمتلك المؤسسة محل الدراسة قاعدة بيانات شاملة لزيائنها تحتوي على كافة معلوماهم الخاصة التي تساعدهم على تنبؤ بسلوكهم شرائي، و تمتلك مقدمي خدمة لديهم مهارات عالية في التواصل مع الزبائن والاستماع اليهم.

و لكن المؤسسة محل الدراسة لا تقوم باستقصائيات حول رضا وولاء زبائنها.

الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية:

-العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

من خلال الجدول (24.2) الذي يوضح العلاقة الارتباطية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي يتضح لنا أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية والمتغير التابع التميز التنظيمي على المستوى الكلي أو على مستوى كل بعد على حدى، و قد بلغت القيمة الاجمالية للعلاقة (56.1%) وهي قيمة إيجابية و متوسطة، و منه تؤكد وجود علاقة طردية متوسطة بين متغيرات الدراسة.

-دراسة معاملات خط الانحدار:

من خلال الجدول (24.2) الذي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة محل الدراسة، وبناء على النتائج الإحصائية السابقة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار كمايلي $y = Y = 0.524 + 0.817X$ بحيث y يمثل المتغير التابع (التميز التنظيمي) و X متغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)، و هذا يعني أن زيادة بدرجة واحدة في فعالية المسؤولية الاجتماعية

تؤدي زيادة في مستوى التميز التنظيمي بقيمة (0.817)، و مما سبق نستنتج أن للمسؤولية الاجتماعية أهمية بالغة في تعزيز التميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، لذا وجب على مؤسسة زيادة الاهتمام بها و زيادة فعاليتها.

و لتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيراً على المتغير التابع، قمنا بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي. و حسب الجدول (28.2) يتضح لنا بقاء بعدين الأبعاد في النموذج النهائي و هي (البعد البيئي، البعد الاقتصادي)، و حسب الجدول (31.2) الذي يوضح معاملات خط الانحدار التدريجي للمؤسسة محل الدراسة توصلنا إلى معادلة خط الانحدار:

$$Y = 0.970 + 0.341 X_1 + 0.281 X_2$$

و هذا يعني أن زيادة بدرجة واحدة في المسؤولية الاجتماعية تؤدي إلى تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة بقيمة (0.341) البعد البيئي و (0.281) البعد الاقتصادي.

-اختبار الفروقات:

أوضحت النتائج أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في علاقة المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة؛

أما بالنسبة لباقي متغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي) فلا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل كل ما يخص الدراسة الميدانية بداية بتقدم المؤسسة محل الدراسة، ثم عرض عينة و أدوات الدراسة بما

فيها المنهج المستخدم، تمثلت أدوات الدراسة في الاستبيان و المقابلة و الملاحظة حيث تمت الإستعانة بمجموعة من الأساليب و الأدوات الإحصائية للوصول إلى ما مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي، ثم تطرقنا إلى تحليل و مناقشة النتائج المتوصل إليها بناء على ما تم تدوينه خلال فترة التريص من مخرجات المقابلات مع مجموعة من الموظفين و الملاحظات، و كانت نتائج الدراسة كالاتي:

- 1- اتضح ان هناك مستوى مرتفع من تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر، و هذا لأنها تعتبر المسؤولية الاجتماعية عبارة عن استثمار طويل المدى يعود على المؤسسة بالفائدة، كما انها تساهم في رفاهية و تنمية المجتمع، تقوية سمعة المؤسسة، كسب ثقة الحكومة؛
- 2- هناك مستوى مرتفع من التميز التنظيمي لدى موظفين الإداريين بمؤسسة اتصالات الجزائر -ورقلة-؛
- 3-العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل و التميز التنظيمي كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة؛
- 4-اهم الأبعاد المستقلة تأثيرا في التميز التنظيمي هما: البعد الاقتصادي و البعد البيئي.

خاتمة

خاتمة

تناولت هذه الدراسة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، هذ و قد تم معالجة الاشكالية باستخدام منهجية IMRAD، الفصل الاول و الذي كان شامل لمختلف المفاهيم و الاديات التي تخص الجانب النظري لمتغيري الدراسة، و كذلك مجموعة من الدراسات التي لها علاقة بالموضوع، سواء بمتغيريه معا او احدى المتغيرين اما الفصل الثاني و الذي شمل كل من طريقة والاجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، اضافة الى عملية تحليل النتائج المتوصل اليها و مناقشتها.

بغيت الوصول الى الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تحقيق نجاح و تفوق وحل العديد من مشاكل التي تواجه المؤسسة كإخفاض مستوى الاداء و المؤسسة، و تحقيق نتائج غير مسبوقه تتفوق بها على منافسيها، و تلعب المسؤولية الاجتماعية دورا كبيرا في تحقيق التميز التنظيمي، حيث تعمل على تحقيقه من خلال بناء رؤية المشتركة بين جميع اصحاب المصلحة، هذا و قد توصلنا الى مجموعة من النتائج بختبار الفرضيات و المتمثلة فيما يلي:

النتيجة الاولى: اثبتت الدراسة ان مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث كان مستوى المتوسط العام للمتوسطات الحسائية لهذا المحور (2.50) و هو مستوى مرتفع.

و هذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة "تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر- بورقلة- بتطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية بمستوى مرتفع" النتيجة الثانية: اسفرت الدراسة على وجود مستوى مرتفع لتميز التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر ، حيث بلغ الاتجاه العام للمتوسطات هذا المحور (2.57) وهو مستوى مرتفع .

و هذا ما ينفي صحة الفرضية القائلة "هناك مستوى متوسط لتميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة".

النتيجة الثالثة: اثبتت الدراسة على وجود علاقة طردية و متوسطة بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي لدى المؤسسة محل الدراسة.

و هذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة "هناك علاقة ارتباط طردية موجبة بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر"

النتيجة الرابعة: اكدت الدراسة و من خلال تحليل Anova انه توجد فروق ذات دلالة احصائية للتميز التنظيمي، تعزي للمتغيرات الشخصية.

و هذا ما ينفي صحة لفرضية القائلة "يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) لتميز التنظيمي لدى موظفين المؤسسة محل الدراسة تعزي للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)".

نتائج الدراسة

- 1- تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر ان تبني المسؤولية الاجتماعية بحسن من ادائها و صورتها في المجتمع؛
- 2- المؤسسة تهتم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بنسب متفاوتة، حيث تركز بصفة كبيرة على البعد الاقتصادي و القانوني؛
- 3- المؤسسة محل الدراسة تمارس التميز التنظيمي بمستوى عالي و هذا راجع لان المؤسسة تهتم بعناصر التميز التنظيمي خاصة المورد البشري الذي يعتبر الركيزة الاساسية لتفوق المؤسسة في حين انها تهمل بعد الاستراتيجية ؛
- 4- توجد علاقة متوسطة و طردية بين المسؤولية الاجتماعية (المتغير المستقل) و التميز التنظيمي (المتغير التابع)؛
- 5- هناك تأثير ايجابي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي، لان المؤسسة الملتزمة اجتماعيا لا تنطلق من نقطة الصفر في مسيرتها لأنها تكون قد قطعت اشواطاً معتبرة نحو التميز؛
- 6- توجد فروقات بين إجابات المستجوبين فيما يتعلق بمتغير الخبرة ، وباقي المتغيرات لا يوجد فروقات.

التوصيات

على ضوء النتائج المتوصل اليها سابقا نقدم بعض التوصيات والاقتراحات حول المسؤولية الاجتماعية ومساهمتها في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة :

- 1- إلتزام المؤسسة بمسئوليتها الاجتماعية بأبعادها الاقتصادية والقانونية والانسانية والبيئية والاخلاقية سيساهم حتما في الارتقاء للمجتمع وضمان النمو الاقتصادي للوطن؛
- 2- يجب على المؤسسة الإلتزام بمعايير بالمسؤولية البيئية حتى وان كان طبيعة نشاطها غير مضر بالبيئة؛
- 3- ادماج المسؤولية الاجتماعية ضمن رؤية ورسالة المنظمة؛
- 4- الاستفادة من تجارب المؤسسات العالمية في مجال المسؤولية الاجتماعية؛
- 5- لا بد من تبني أساليب و تقنيات التميز التنظيمي و أنظمة الجودة لضمان النمو و الاستمرارية فيظل ما يعرف بإقتصاد المعرفة في كل المجالات؛
- 6- الاهتمام بزبائننا و التطلع لدرجة رضاهم لكسب ولائهم وتحسين في جودة خدماتنا؛
- 7- وجود قيادة تتميز بكفاءة وفعالية و قادرة على صياغة الاهداف وبلوغها و الحرص على التحسين المستمر؛
- 8- وضوح الاستراتيجية و اشراك جميع الموظفين فيها لبلوغ الاداء المتميز و كسب ولائهم؛

9- الاستخدام الامثل للموارد بكفاءة و فعالية خاصة المورد البشري باعتباره طاقة فكرية و ابداعية من خلال التدريب و نشر المعرفة؛

10-المساهمة في انجاز نموذج وطني لتميز يحاكي النماذج العالمية.

افاق الدراسة

المسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية؛

اثر ادارة التغير في تحقيق التميز التنظيمي؛

اثر نمط القيادة على التميز التنظيمي؛

اثر مشاركة المعرفة في تحقيق الاداء المتميز؛

اثر تمكين العاملين في تحقيق التميز التنظيمي



قائمة المراجع

و المصادر

قائمة المراجع و المصادر

المراجع و المصادر بالعربية

1. ابراهيم بن زيد بن حمد الفحيلية، تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الجامعات السعودية وفق نموذج التميز التنظيمي العالمية، مجلة الدولية التربوية المتخصصة، العدد 3، 2018.
2. أحمد حسني صالح عوض الله، أثر خصائص أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية، اطروحة دكتوراة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018.
3. براق محمد، موساوي ياقوت، المسؤولية الاجتماعية في اطار حوكمة الشركات، المدرسة العليا لتجارة الجزائر، 2016.
4. بودي عبد القادر، بودي عبد الصمد الادارة الرقمية كإبداع في تسيير وتميز منظمات الاعمال، الملتقى الدولي الابداع والتغير التنظيمي في مؤسسات الحديثة، جامعة سعد دحلب كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، البليدة 12-13 ماي، 2010، ص7.
5. بوسلامي عمر، دور الابداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، الجزائر، 2012-2013.
6. جميلة العمري، اسهامات المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، اطروحة دكتوراة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2015-2016.
7. حنان حسن سليمان، التمكين الاداري المدرسي كألية لتحقيق التميز التنظيمي بالتعليم المصري، مجلة العلوم التربوية، العدد 3، 2017.
8. روضة الجديدي و رحيمة بوصييع صالح، المسؤولية الاجتماعية بين العمل التطوعي و تحقيق الاهداف المستدامة دراسة لعينة من مؤسسات الصناعية بالوادي، جامعة الشهيد جمة لخضر الوادي، الجزائر، مجلة طريق التعلم والتعلم الاجتماعي، العدد 06، 2019.
9. صياحي الأخضر، دور القيادة التحويلية في تحقيق التميز التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجمع كوندور ببرج بوغريج، اطروحة دكتوراة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2019.
10. ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2009_2010.

11. الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، جامعة ورقلة _الجزائر_، 2007.
12. ع الحكيم بن سالم، الياس سليمان، سعاد دولي، اثر اساليب التميز التنظيمي على الاداء السياقي، دراسة حالة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء فرع بشار، مجلة اقتصاديات المال و الاعمال، العدد 06، 2017 .
13. غالية عبد الحميد عارف، النموذج الاوروبي للجودة EFQM كمدخل لتطوير الاداء ماهيته واليته التطبيق و العقبات المحتملة، المجلة العربية للإدارة جامعة القاهرة مصر، العدد الثاني ، 2013.
14. عزاوي عمر، مولاي لخضر ،بوزيد السايح، دوافع تبني منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية و الاخلاقية كمييار لقياس الاداء الاجتماعي، الملتقى الثالث حول منظمات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 2012.
15. العزاوي يوسف، البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للمقاولات بالمغرب :رهان الانتقال نحو التنمية المستدامة، مجلة القانون و الاعمال، جامعة عبد الملك السعدي بالسعودية، 2018.
16. عمر محمد درة، محمد رشيد التيجاني وسالم محمد اليافعي ،ممارسة ابعاد المسؤولية الاجتماعية واثرها على اداء الشركات البتروكيماوية، مجلة العربية للعلوم و نشر الابحاث، العدد 6، جامعة ظفار ،سلطنة عمان ، 2018.
17. عيشة مرجاني شبيكة، اثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية على الرضا الوظيفي ودور المناخ التنظيمي كمتغير وسيط، دراسة حالة مجموعة من شركات دال بالسودان ،اطروحة دكتوراة، كلية الاقتصاد و التسير جامعة الخرطوم،السودان، 2016.
18. غالية عبد الحميد عارف، النموذج الاوروبي للجودة EFQM كمدخل لتطوير الاداء ماهيته واليته التطبيق و العقبات المحتملة، المجلة العربية للإدارة جامعة القاهرة مصر، العدد الثاني ، 2013.
19. غالية عبد السلام محمود عمامي ،التميز التنظيمي الفلسفة الحديثة في نجاح المنظمات ،المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، (بدون ذكر تاريخ) .
20. غلاي نسيم ،الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية للشركات، دراسة حالة بعض مؤسسات تلمسان _أطروحة دكتوراة ، جامعة ابي بكر القايد ،تلمسان ،الجزائر ،سنة 2014_2015.
21. ماجد محمد الفراء، إيهاب عبد ربه سهمود، واقع ادارة التميز بجامعة الاقصى وفق النموذج الاوروبي لتميز EFQM ، مجلة الجامعة الاسلامية لدراسات الاقتصادية و الادارية، المجلد 23، العدد 02، 2015.
22. محمد الصغير قريشي، المسؤولية الاجتماعية و البيئية في القطاع المصرفي، دراسة تقييميه لمجموعة البنوك العاملة في الجزائر، مجلة اداء للمؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 6، 2014.

23. محمد بن سعيد العمري، اثر التغيير التنظيمي على تميز التنظيمي ،دراسة تطبيقية في القطاع الخاص السعودي، المجلة العربية للإدارة، العدد 4، 2017.
24. محمد عامر راهي العذاري ، سعود جايد مشكور العامري، اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي لشركات الصناعية ،جامعة القادسية (بدون ذكر التاريخ).
25. محمود اسماعيل ابو عودة، اثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة، 2018.
26. مراد محمد النمشي، عماد عبد الوهاب قائد ،العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية للمنظمة ،دراسة حالة جامعة العلوم و التكنولوجيا باليمن ،مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد 45 يوليو-سبتمبر 2015.
27. مسعود شريفى، كريمة حاجي، ثقافة منظمات الاعمال والسلوك الاخلاقي لممارستها، الملتقى الثالث حول منظمات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية ،جامعة بشار، الجزائر، 14_ 15 فيفري، 2012.
28. منظمة العمل العربية، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات القطاع الخاص، المؤتمر العربي، الدورة الخامسة والاربعون، ابريل، نيسان، 2018 .
29. ميسون عبد الله احمد الشلمة، سجي نذير حميد الصراف، المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي، دراسة استطلاعية للآراء عينة من العاملين في مستشفى السلام، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد 41، 2018.
30. نادية لطفي عبد الوهاب، سناء محمود سليمان، استخدامات نموذج التميز الأوروبي في تقييم اداء المنظمات بحث تطبيقي في مستشفى النعمان العام ،مجلة دنانير، العدد الثامن، 2017.
31. نورة محمد عماد الدين انور، المسؤولية الاجتماعية لشركات في ضل الازمة الاقتصادية العالمية، دراسة تطبيقية مقدمة الى مركز المديرية المصري ،مسابقة الابحاث السنوية، 2010.
32. نورة عبد الله حزام الشهري، دور ادارة الكفاءات الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة الملك خالد، السعودية ، 2017 .
33. ياسر سعيد ابو هرييد ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة شركة توزيع الكهرباءي محافظات غزة، رسالة ماجستير، جامعة الاقصى ، غزة، 2017 .
34. ياسين كاسب الخرشفة، خالد خلف الزريقات، ومحمود ابراهيم النور، أثر عوامل التغيير على تحقيق التميز التنظيمي، مجلة دراسات العلوم الادارية، العدد 02، 2013.

المواقع الالكترونية

35. نموذج تميز المؤسسة الاوروبية للإدارة الجودة، <https://ar.wikipedia.org/wiki>

36. نموذج المؤسسة الاوروبية للإدارة الجودة، <http://efqm.org>

37. www.efqm.or/efqm-model/model-criteria

المراجع باللغة الاجنبية

1. Brammer, S, Millington, A &Rayton The contribution of corporate social responsibility to organisational commitment International, **Journal of Human Resource Management**, vol. 18,2007
- 2.Jacob Serfontein **The Impact of Strategic Leadership on the Operational Strategy and Performance of Business Organization in South Africa**",2010 .
- 3.Joël Ernult, Arvind Ashta, Développement durable, Responsabilité Sociale de L'entreprise, Théorie des Parties Prenantes : **Evolution et Perspectives ,Cahiers du CEREN 21**, 2007
- 4.Shehadeh, Rana , **Investigating Critical Factors Affecting the Operational Excellence of Service Firms in Jordan**."2016
5. schermerhorn R.John"Management",6 Ed,Wily & sns, Inc ,2001

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

وعلوم التسيير

تخصص: ادارة اعمال

قسم: علوم التسيير

الموضوع: استبيان

السادة والسيدات موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر: يشرفني ان اتقدم الى سيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان المكمل لإنجاز الجانب التطبيقي
لمذكرة ماستر بعنوان " اثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي"، واعلمكم ان الاجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة لدينا
،وبالسرية التامة ولن تستخدم الا للأغراض البحث العلمي فقط. نشكركم جزيلًا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة .

ولكم منا كل الشكر والتقدير _محجوبي هناء -

ضع علامة (x) في المكان المناسب

اولا: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر () انثى ()

العمر: اقل من 30 سنة () من 30 الى اقل من 40 سنة () من 40 الى اقل من 50 () اكثر من سنة 50 ()

المستوى التعليمي ثانوي فأقل () ليسانس () مهندس او ماستر () ماجستير او دكتوراه ()

عدد سنوات الخبرة: 5 سنوات فأقل () 6-10 سنوات () من 11-15 سنة () 16 سنة فأكثر ()

المستوى الوظيفي: مدير ادارة () مدير قسم () مهندس () اداري ()

ثانيا: العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية: وهي مدى مساهمة منظمات الاعمال في تحقيق الاهداف التنموية، مع الاخذ بعين الاعتبار الانشغالات الاقتصادية
لاجتماعية، البيئية، الاخلاقية والقانونية، بطريقة يتم من خلالها تعظيم الفوائد وتخفيف الاضرار

رقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: الاقتصادي				
1	تعد المسؤولية الاجتماعية استثمارا ناجحا يعود بالفائدة على المؤسسة			
2	تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر جاهدا لخفض تكاليفها			

			تسعى المؤسسة الى تحقيق اعلى العوائد لمختلف اصحاب المصالحة	3
			من المهم على المؤسسة المحافظة على مستوى عالي من الاداء باقل قدر من الموارد	4
			تقدم مؤسسة اتصالات الجزائر خدمات اقتصادية وأسعار مناسبة لزيارتها	5
البعد الثاني: القانوني				
			يجب على المؤسسة ان تلتزم باعمالها بالاطار القانوني للمجتمع	6
			من غير المناسب احيانا لمؤسسة خرق بعض القوانين والتشريعات	7
			من المهم ان تعمل المؤسسة بطريقة تتفق مع توقعات الحكومة والقانون	8
			من معايير نجاح المؤسسة بمدى تحقيقها لالتزاماتها القانونية	9
			من المهم ان تقدم سلع وخدمات توافق في جودتها الحد الادنى من المتطلبات القانونية على الاقل	10
بعد الثالث: الانساني				
			تعمل المؤسسة باستمرار على المساهمة في العمل التطوعي	11
			تخصص المؤسسة دعما ماليا وتقنيا لنشاطات الثقافية المحلية	12
			يعمل المدراء و الموظفين في المؤسسة في النشاطات الانسانية و الخيرية	13
			تقوم المؤسسة بدعم مشاريع التي من شأنها تساهم في رفاهية المجتمع	14
البعد الرابع: البيئي				
			تحاول المؤسسة الالتزام بمعايير ISO14000	15
			تساهم المؤسسة في الحد من تلوث البيئي عبر التشجير وزيادة المساحات الخضراء في بيئة عملها	16
			تسعى المؤسسة لاستخدام الامثل لموارد المتاحة وخصوصا الغير متجددة	17
			لدى المؤسسة وسائل وطرق متعددة لمعالجة مخلفات نشاطها	18
البعد الخامس: الاخلاقي				
			يجب على المؤسسة الالتزام بالمعايير الاخلاقية الجديدة المتبناة من المجتمع بغية تحقيق اهدافها	19
			يتوفر في المؤسسة مبداء عدم الحاق الضرر باي طرف	20
			يجب ان يحدد نجاح المؤسسة بمدى تحقيقها لالتزاماتها الاخلاقية	21
			ان نزاهة المؤسسة وتصرفاتها الاخلاقية تذهب ابعدها من مجرد امتثال للقوانين والتشريعات	22
			لا مانع ان تقوم المؤسسة بالتعاضد عن بعض الاخلاقيات لتحقيق مكاسب اقتصادية	23

المحور الثالث: العبارات المتعلقة بالتميز التنظيمي

التميز التنظيمي: و هو ان يفوق اداء المنظمة الاداء المتوقع سواء من المنظمة او يتفوق على مثيلاتها في السوق ,وان يفوق توقع العملاء من تلك المنظمة

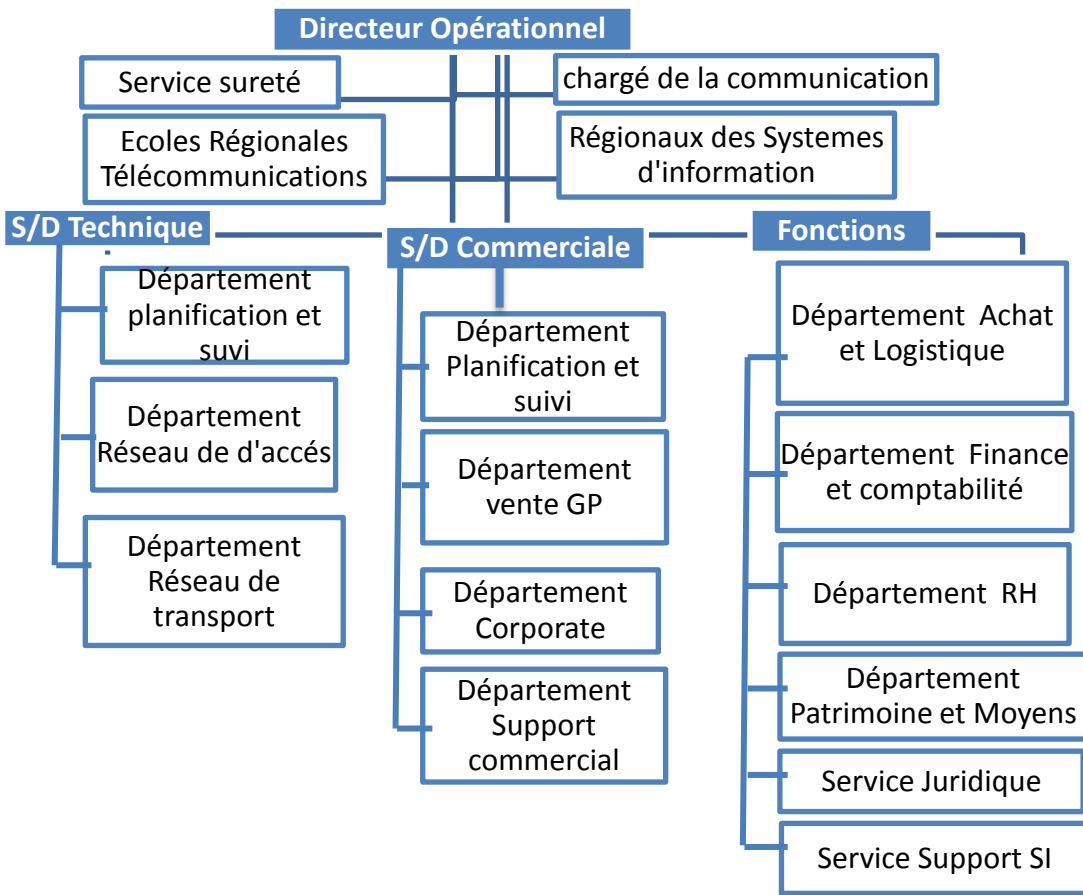
الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: القيادة				
25	يؤمن القادة في المؤسسة بان التميز هو طريقها وفلسفتها في الادارة			
26	يقوم القادة بتطوير المعرفة للمستويات الادارية لدعم التزامهم بثقافة التميز			
27	يضمن القادة مرونة المؤسسة ويديرون التغير بفعالية			
28	يراقب القادة باستمرار التقدم تجاه اهداف المؤسسة المعلنة			

			يحرص القادة على التحسين المستمر	29
البعد الثاني: الاستراتيجية				
			تعتبر الخطة الاستراتيجية واضحة لدى جميع العاملين وقادرة على تحقيق غايات المؤسسة	30
			يقوم القادة بوضع الاستراتيجية بناء على القدرات الداخلية	31
			يقوم قادة المؤسسة بوضع اهداف حقيقية وطموحة بناء على احتياجات وتوقعات الزبائن	32
			الاستراتيجية يتم تطبيقها ومراقبتها ويتم بنشر السياسات الداعمة لها باستمرار لضمان تطوير الاداء بالشركة	33
			تضع المؤسسة بدائل استراتيجية في حالة وجود نقص في الاستراتيجية المتبعة	34
البعد الثالث: المورد البشري				
			يساهم التدريب المستمر في رفع كفاءة وتطوير المسار الوظيفي للعاملين	35
			الدورات التدريبية التي يتلقاها العاملين تساعد على اداء مهامهم بصورة افضل	36
			معارف وقدرات العاملين يتم تطويرها بشكل مستمر	37
			لدى المؤسسة سياسة استثمار مستمر في تنمية مهارات وقدرات الافراد	38
			ينظر لقدرات الافراد على انها مصدر هام للأداء المتميز	39
البعد الرابع: العمليات				
			تبنى المؤسسة نظم حديثة للإدارة العمليات في تقاسم وتميز خدماتها	40
			العمليات يتم تصميمها وادارتها وفق اجراءات موثوقة	41
			تساعد العمليات في تسير العمل بصورة افضل	42
			توجد مؤشرات واضحة لقياس اداء العمليات	43
			تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة الى عمليات ضبط و تحسين مستمر	44
البعد الخامس: العملاء				
			توجد علاقات مستدامة مع زبائن مبنية على الثقة المتبادلة والاحترام والصراحة	45
			جميع اعضاء المؤسسة لديهم معرفة تامة عن احتياجات الزبائن ورغباتهم	46
			هناك تشجيع العاملين على الاتصال المباشر بالزبائن	47
			يتم اجراء مسح دوري وروتيني لزبائن المؤسسة لتحديد درجة رضاهم وولائهم	48
			توجد شبكات معلومات شاملة تساعد المؤسسة في تحديد الفرص كاملة لزبائن	49

الملحق (02): قائمة الاساتذة المحكمين

الرقم	اسماء الاساتذة المحكمين	الرتبة
01	الاستاذ عبد الرؤوف حجاج	استاذ محاضر(أ) جامعة قاصدي مرباح ورقلة
02	الاستاذ عرابة الحاج	استاذ التعليم العالي جامعة قاصدي مرباح ورقلة
03	الاستاذ تيمجغدين نور دين	استاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الملحق رقم(03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة



محور مسؤولية اج

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,778	23

محور تميز

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,686	25

استبانة كلية

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,801	48

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	41	69,5	69,5	69,5
	أنثى	18	30,5	30,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	1	1,7	1,7	1,7
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	23	39,0	39,0	40,7
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	29	49,2	49,2	89,8
	من 50 فأكثر	6	10,2	10,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فأقل	10	16,9	16,9	16,9
	ليسانس	11	18,6	18,6	35,6
	ماستر أو مهندس	32	54,2	54,2	89,8
	دكتوراة أو ماجستير	6	10,2	10,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5 سنوات فأقل	2	3,4	3,4	3,4
	من 6-10	13	22,0	22,0	25,4
	سنة 11-15	22	37,3	37,3	62,7
	من 16 وأكثر	22	37,3	37,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

المستوى الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير قسم	20	33,9	33,9	33,9
	مهندس	11	18,6	18,6	52,5
	إداري	28	47,5	47,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Statistiques

	Moyenne	Ecart type
X24	2,44	,676
X25	2,53	,598
X26	2,37	,717
X27	2,56	,650
X28	2,47	,704
قيادة	2,5390	,65417
X29	2,24	,858
X30	2,39	,810
X31	2,51	,728
X32	2,42	,814
X33	2,36	,826

الملاحق

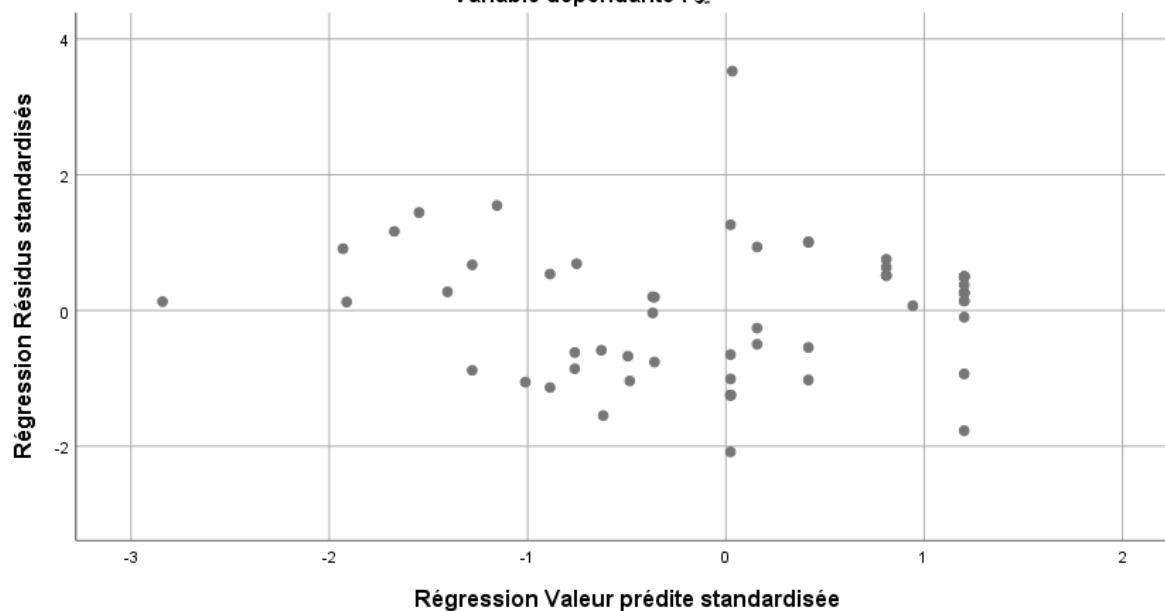
استراتيجية	2,4814	1,01514
X34	2,76	,536
X35	2,90	,402
X36	2,78	,559
X37	2,64	,637
X38	2,59	,698
بشري	2,7356	,34128
X39	2,73	,639
X40	2,61	,670
X41	2,78	,527
X42	2,59	,591
X43	2,46	,678
عمليات	2,6339	,42207
X44	2,56	,623
X45	2,34	,757
X46	2,68	,655
X47	2,15	,906
X48	2,66	,633
عملاء	2,4780	,54963
تميز	2,5725	,39394

Statistiques

	Moyenne	Ecart type
X1	2,80	,518
X2	2,76	,567
X3	2,76	,503
X4	2,86	,392
X5	2,75	,575
اقتصادي	2,7864	,35790
X6	2,93	,365
X7	1,76	,916
X8	2,75	,512
X9	2,63	,613
X10	2,78	,527
قانوني	2,5695	,27746
X11	2,31	,650
X12	2,08	,836
X13	2,25	,733
X14	2,42	,724

انساني	2,2585	,49123
X15	2,42	,675
X16	2,25	,756
X17	2,56	,650
X18	2,41	,746
بيئي	2,4110	,49515
X19	2,29	,852
X20	2,68	,571
X21	2,73	,520
X22	2,68	,600
X23	1,85	,943
أخلاقي	2,4441	,37521
مسؤولية	2,5085	,27061

Nuage de points
Variable dépendante : تميز



الفهرس

الفهرس

الصفحة	الفهرس
III	الاهداء
IV	شكر و تقدير
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ-ز	مقدمة
	الفصل الاول: الادبيات النظرية و التطبيقية لأثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي
2	تمهيد
3	المبحث الاول: الاطار المفاهيمي لأثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي
3	المطلب الاول: مدخل لتمييز التنظيمي
3	الفرع الاول: تعريف التميز التنظيمي و خصائصه
4	الفرع الثاني : أهداف و متطلبات التميز التنظيمي
6	الفرع الثالث: ابعاد التميز التنظيمي و معيقاته
7	الفرع الرابع : نماذج التميز التنظيمي
13	المطلب الثاني :الاطار النظري للمسؤولية الاجتماعية
13	الفرع الاول: المسؤولية الاجتماعية و اهميتها
16	الفرع الثاني: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية ومبادئها
17	الفرع الثالث: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية و اهم مجالاتها في منظمات الاعمال
20	الفرع الرابع: ابعاد المسؤولية الاجتماعية و عناصرها
22	الفرع الخامس: دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التميز التنظيمي
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
23	المطلب الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية
26	المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
27	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية
27	الفرع الاول: ما تتميز به الدراسات الحالية عن السابقة
29	الفرع الثاني : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل الاول

	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي
32	تمهيد
33	المبحث الأول: عينة و أدوات الدراسة
33	المطلب الاول: عينة الدراسة
33	الفرع الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
34	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
35	لمطلب الثاني: أدوات الدراسة
35	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
36	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية
37	الفرع الثالث: صدق و ثبات الاستبيان
38	المبحث الثاني: نتائج الدراسة و مناقشتها
38	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
38	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية
41	الفرع الثاني: نتائج محور المسؤولية الاجتماعية
48	الفرع الثالث: نتائج محور التميز التنظيمي
49	الفرع الرابع: عرض نتائج معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي
55	الفرع الخامس: تحليل التباين الاحادي والتباين الثنائي T-teste لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين
58	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
58	الفرع الاول: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على محور المسؤولية الاجتماعية
60	الفرع الثاني: مناقشة نتائج إجابات الأفراد على محور التميز التنظيمي
62	الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية
64	خلاصة الفصل
65	خاتمة
69	المراجع
74	الملاحق
83	الفهرس