

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



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم إقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
من إعداد الطالبان: أولادسالم لزهري
صاف يوسف
بعنوان:

واقع المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإقتصادية في ضوء المواصفة
إيزو 26000 دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /..... /2021

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/
مشرفا.	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ الهلة محمد
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/

السنة الجامعية: 2020-2021

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



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم إقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
من إعداد الطالبان: أولادسالم لزهري
صاف يوسف
بعنوان:

واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الإقتصادية في ضوء المواصفة
إيزو 26000 دراسة مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز - ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2021/.... /....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	الأستاذ/
مشرفا.	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	الأستاذ/ الهلة محمد
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	الأستاذ/

الإهداء

إلى أعز شخصين في الوجود والدينا الكريمين حفظهم الله...
تقديرًا وإمتنانًا منا لهما لكل ما قدماه لنا من حب، دعم ودعوات.
إلى إخوتنا، أخواتنا، وعائلتنا وأصدقائنا....
الذين ساندونا وكانوا إلى جانبنا في كل الأوقات.
إلى جميع أساتذتنا الذين درسونا منذ الطور الابتدائي إلى الطور
الجامعي إعترافًا منا بفضلهم ومجهوداتهم.
إلى كل من كانت له بصمة أو مساهمة في حياتنا نهدي هذا
العمل.

لزهر يوسف

الشكر والعرفان

بعد حمد الله تعالى وشكره على تقديره وتوفيقنا لإنجاز هذا العمل نتقدم بالشكر الجزيل والإمتنان إلى أستاذنا المشرف جزاه الله عنا أفضل الجزاء على نصائحه وتوصياته القيمة وسعة صدره طيلة إعدادنا هذه المذكرة، فله منا كل التقدير والاحترام.

الذي لم يبخل علينا بالنصائح والإرشاد فكان مثالا للتعامل وقدوة في العمل. الذي ساعدنا كثيرا في إنجاز هاته المذكرة.

كما نتقدم بالشكر لكل من سعى إلى إثراء هذه المذكرة بالنصح والإرشاد والنقد وعلى رأسهم أعضاء لجنة المناقشة المحترمين.

وشكرنا لكل من لم يسع المجال لذكرهم ولكل من ساهم من قريب أو بعيد وساعدنا في إتمام هذا العمل.

لزهر يوسف

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية وفق المواصفة إيزو 26000 من وجهة نظر عمال مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- ورقلة ، حيث تم الإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وإقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة (60) مفردة، وتم تحليل البيانات الواردة في الإستمارات عن طريق إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss 25) بالإعتماد على المتوسطات الحسابية، الإنحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي، وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة كان بدرجة مرتفعة، وأنه يوجد إدراك لدى المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وأظهرت أن تطبيق إيزو 26000 له تأثير إيجابي على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة .

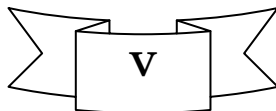
الكلمات المفتاحية: مسؤولية الاجتماعية، مواصفة دولية، إيزو 26000.

Abstract:

This study aims to know the the reality of the application of social responsibility in the economic companies in light of the international standard ISO 26000 from the viewpoint of electrical and gaz distribution institution -sonalgaz- ouargla workers.

Where the questionnaire was relied upon as a main tool for collecting information, and the distribution process was limited to the simple random sample method, so that the study sample population reached (60) individuals, and the data contained in the questionnaires were analyzed by using the Statistical Package for Social Sciences (Spss25) program based on arithmetic averages Standard deviations, correlation coefficients, and the results of the study showed that the application Social Responsibility in the institution under study was of high; that ther is among officials to concept Social Responsibility in the institution under study, and the showed that the application of Social Responsibility has a positive impact on international standard ISO 26000 in the institution under study.

Key words: Social Responsibility, international standard, ISO 26000



قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والمواصفة إيزو 26000	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والمواصفة الدولية إيزو 26000
3	المطلب الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية
11	المطلب الثاني: الإطار النظري للمواصفة الدولية إيزو 26000
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والمواصفة إيزو 26000
17	المطلب الأول: مرجعية الدراسة للمسؤولية الاجتماعية والإيزو 26000
24	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية في الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز-ورقلة- في ضوء المواصفة إيزو 26000	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
30	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
37	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
38	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
38	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
46	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
50	خلاصة الفصل
52	الخاتمة
55	قائمة المراجع
60	قائمة الملاحق
74	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول 1.1	المواضيع المحورية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الإجتماعية إيزو 26000	16
الجدول 2.1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	24
الجدول 1.2	توزيع عينة الدراسة حسب الاستبيانات الموزعة والمسترجعة	32
الجدول 2.2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	33
الجدول 3.2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	34
الجدول 4.2	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	35
الجدول 5.2	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	36
الجدول 6.2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)	37
الجدول 7.2	معامل الثبات الفا كرونباخ للاستبيان	38
الجدول 8.2	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الإقتصادي	39
الجدول 9.2	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد القانوني	40
الجدول 10.2	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأخلاقي	41
الجدول 11.2	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الخيري	42
الجدول 12.2	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المسؤولية الإجتماعية	43
الجدول 13.2	نتائج تحليل T-TEST حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في المسؤولية الإجتماعية تعزى لمتغير الجنس	44
الجدول 14.2	نتائج تحليل ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في المسؤولية الإجتماعية تعزى لمتغير العمر	45
الجدول 15.2	نتائج تحليل ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في المسؤولية الإجتماعية تعزى لمتغير المستوى التعليمي	45
الجدول 16.2	نتائج تحليل ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في المسؤولية الإجتماعية تعزى لمتغير الخبرة	46

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	هرم carroll لمسؤولية الاجتماعية	الشكل 1.1
33	نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الشكل 1.2
34	نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	الشكل 2.2
35	نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	الشكل 3.2
36	نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	الشكل 4.2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
57	الإستبيان	الملحق (01)
59	مخرجات نظام SPSS23	الملحق رقم (02)
69	أسماء الأساتذة المحكمين	الملحق رقم (03)

مقدمة

أ- توطئة:

تعتبر المؤسسة الاقتصادية النبض الذي يطور إقتصاد أي دولة وذلك لإلحاقها تلبية إحتياجاته ومتطلباته من المواد الضرورية وبالجملة، العالية وعلى هذا الأساس ظهرت المنافسة الشديدة بين المؤسسات الأمر الذي يجعل من هذه الأخيرة تبحث بدورها على زيادة مكانتها في السوق وتحسين صورتها المجتمعية حتى تكتسب مكانة جيدة بين منافسيها .

حيث تم إنتهاج بعد جديد للمنافسة ألا وهو المسؤولية الإجتماعية من قبل العديد من المنظمات والهيئات بإعتباره شكل من أشكال الإدارة الحديثة حيث أصبحت المؤسسة ملزمة بإحترام المجتمع والمحيط الذي تنشط فيه، نسعى في هذا البحث إلى إبراز إلتزامات المؤسسة المرتبطة أساسا بقضايا المسؤولية الإجتماعية وذلك بالنظر للمعايير الدولية المخصصة لهذا الغرض المتمثلة في إيزو 26000، محاولين إسقاط كل هذه المضامين على واقع المؤسسة الجزائرية .

ب- إشكالية الدراسة:

بعد الإطلاع على إطار هذا البحث، وأهمية القيام به، والتعرف على الأهداف التي نسعى للوصول إليها، نصل إلى طرح إشكالية بحثنا التي نحاول تناولها وفق سياق نظري وتطبيقي تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

ما هو واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية في ضوء المواصفة إيزو 26000 ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نأخذنا من مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- ورقة ميدانا لدراستنا، كما قمنا بتجزئة هذه الإشكالية إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تطبق مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- ورقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر عمال المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد إدراك لدى مسؤولي مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- ورقة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إتجاهات عمال مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- ورقة نحو المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة)؟

ت- الفرضيات:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بواقع المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة إيزو 26000 في المؤسسة محل الدراسة، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف إختبار صحتها:

الفرضية الأولى: تطبق مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- وحدة ورقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر عمال المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الثانية: يوجد إدراك لدى مسؤولي مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- وحدة ورقة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

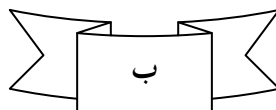
الفرضية الثالثة: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إتجاهات عمال مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- وحدة ورقة نحو المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة).

ث- مبررات إختيار الموضوع:

تتحلى دوافع إختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- المبررات الذاتية:

1- الرغبة في معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والمواصفة إيزو 26000؛



- 2- الميل الشخصي للباحث لمثل هذه المواضيع التي تتعلق عموماً بالمسؤولية الاجتماعية؛
 - 3- الإهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والإطلاع على هكذا مواضيع؛
 - 4- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في تخصص إدارة الأعمال.
- المبررات الموضوعية:

- 1- إزداد أهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الجزائرية ؛
- 2- تزايد الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الإقتصادية؛
- 3- إثراء مكتبة الجامعة بمواضيع متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والمواصفة إيزو 26000.

ج- أهداف البحث:

- نسى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:
- محاولة الإحاطة قدر المستطاع بموضوع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة؛
 - إبراز مستوى تطبيق إرشادات المواصفة إيزو 26000 في المؤسسة محل الدراسة؛
 - محاولة إبراز واقع المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة إيزو 26000 بمؤسسة سونلغاز ورقلة ؛
 - تقديم توصيات عملية تسهم إيجابياً في توفير المقومات الأساسية للمواصفة إيزو 26000 من أجل الوصول إلى مسؤولية إجتماعية ناجحة في المؤسسة محل الدراسة.

ح- أهمية البحث:

- تبرز أهمية البحث من خلال النقاط التالية:
- تسليط الضوء على مفهوم كل من المسؤولية الاجتماعية وإيزو 26000 كأحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة؛
 - التعرف على كيفية توظيف إرشادات إيزو 26000 في مجال المسؤولية الاجتماعية؛
 - لفت نظر المسؤولين في المؤسسات الإقتصادية بأهمية المسؤولية الاجتماعية .

خ- حدود البحث:

- الحدود المكانية:** تمت الدراسة في إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وهي مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- ورقلة (الجزائر).
- الحدود البشرية:** تم إختيار عينة عشوائية من عمال المؤسسة محل الدراسة.
- الحدود الزمنية:** أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية ما بين شهر مارس إلى ماي 2021م.
- الحدود الموضوعية:** لقد تم التركيز في دراستنا على المسؤولية الاجتماعية فتم التركيز على الأبعاد التالية: (البعد الإقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الخيري) والمواصفة إيزو 26000.

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

للإجابة على إشكالية البحث وإثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها، تم إستخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم العامة للمسؤولية الإجتماعية وإيزو 26000، وذلك من خلال الإعتماد على الكتب، المقالات والدوريات المتخصصة التي تناولت موضوع البحث. أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة بوصفه أحد الأساليب التي يعتمد عليها المنهج التحليلي، من خلال الإستبيان.

وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) الإصدار 25 من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على واقع المسؤولية الإجتماعية وفق المواصفة إيزو 26000 بالمؤسسة محل الدراسة.

ذ- مرجعية البحث

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث إختارنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل إقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب والمقالات العلمية الحديثة؛
- مذكرات الماجستير والدكتوراه المنشورة وغير المنشورة؛

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الإعتماد على جمع البيانات من خلال الإستبيان كأداة رئيسية للدراسة، وتم تحليل النتائج بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

ر- صعوبات البحث:

تم التعرض لمجموعة من المعوقات أثناء إجراء البحث، نذكر منها:

- جائحة كوفيد 19، وما خلفته من إجراءات صارمة لدى المؤسسات؛
- قلة الدراسات السابقة التي تجمع بين متغيرات الدراسة وفي نوع المؤسسة الحالية على حد إطلاع الطالبان؛
- صعوبة في ترجمة وضبط المفاهيم، بسبب تداخل العديد من المفاهيم وإستخدامها بشكل مزدوج عند ترجمتها إلى اللغة العربية؛
- صعوبة الإستقبال من المؤسسة عينة الدراسة ؛
- صعوبة توزيع وجمع وإسترداد الإستبيان .

ز- هيكل البحث:

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين: الفصل الأول جاءت فيه الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة كمفهوم المسؤولية الاجتماعية و إيزو 26000، وكما تناول أهم الدراسات السابقة التي درست الموضوع. أما الفصل الثاني فقمنا بإسقاط الجانب النظري على مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- ورقلة، وذلك من خلال إعطاء نبذة عن المؤسسة، والقيام بمختلف التحاليل الإحصائية للوصول لنتائج تجيب على الإشكالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

للمسؤولية الاجتماعية وايزو 26000

تمهيد:

إن تأصيل المسؤولية الاجتماعية في مختلف العمليات الإدارية ذات أهمية متزايدة بشكل متزايد لأسباب إستراتيجية للشركات؛ وللحصول على المنافع المترتبة من ذلك مثل وجود مستويات مرتفعة من الشفافية، وتعزيز الإمتثال للمعايير؛ وتحسين أداء العمليات وإستخدام الموارد والنظم، وتحسين الممارسات للقوى العاملة؛ وزيادة الحوار الإجتماعي الذي يعمل على زيادة المصداقية. ولذلك فإن الشركات الناجحة تعمل على تعزيز مسؤولياتها الإجتماعية بما يقوي علاقاتها مع أصحاب المصلحة والحكومات والمساهمين والشركاء والموردين والزبائن والمستهلكين؛ حيث توفر بيئة يستفيد فيها الجميع .

إن المؤسسة صاحبة الإستراتيجيات الواضحة للمسؤولية الإجتماعية تمتلك ميزة لا تركز على الأسواق المحلية بل تتعداها إلى العالمية؛ ولذا فإنه ليس من الغريب أن تكون المؤسسات الرائدة في تضمين المعايير الإجتماعية والبيئية ومبادئ الإدارة في ممارساتها وقد إهتمت المنظمة الدولية للتقييس ISO بالمسؤولية الإجتماعية وأصدرت المواصفة إيزو 26000؛ وعلى هذا الأساس يهدف هذا الفصل إلى توضيح المعالم النظرية للمسؤولية الإجتماعية وإيزو 26000 من خلال التعرف على ماهية كل متغير، حيث قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين :

- المبحث الأول : الأدبيات النظرية للمسؤولية الإجتماعية وإيزو 26000.
- المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الإجتماعية وإيزو 26000.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية وإيزو 26000

يهدف هذا المبحث إلى الوصول إلى حوصلة شاملة على المسؤولية الاجتماعية وإيزو 26000 وذلك من خلال التعرف عليهما وعلى أبعادهما. وفق مايلي :

المطلب الأول: الاطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

في هذا المطلب سيتم التطرق لتعريف المسؤولية الاجتماعية والتطور التاريخي وأبعادها ومبادئها
الفرع الأول: تطور مفهوم ومراحل الإهتمام المسؤولية الاجتماعية للشركات
يتم التطرق في هذا العنصر مايلي :

أولا : تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات

مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات يمكن إرجاع تطوره إلى أفكار الرأسمالية الحديثة، لعمل أدام سميث " ثروة الأمم " سنة 1776 صرح بأنه عندما تكون الشركة حرة في السعي لتحقيق أرباحها، فإنها تستفيد وتخدم أيضا كل من مصلحتها ومصالح المجتمع معا، وذكر أيضا أنه في رأسمالية الشركات تساعد في إنتاج فوائد للمجتمع على الرغم من أن نواياهم الحقيقية كانت السعي لتعظيم مصلحتهم الشخصية أو الفوائد، في هذه النقطة فإن وجهة نظره أن الشركات في نهاية المطاف ستحقق أكبر فائدة ممكنة للمجتمع.

تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في منتصف 1920 ، عندما حاول البعض من رجال الأعمال العمل على بناء الثقة بالنسبة للمساهمين والمطالبين الاجتماعيين، وقبل 1950 كان يشار الى المسؤولية الاجتماعية للشركات غالبا على أنها المسؤولية الاجتماعية، يعتبر (Bowen,1953) أب المسؤولية الاجتماعية للشركات؛ حيث أشار إليها في كتابه "المسؤوليات الاجتماعية لرجال الأعمال"، وقد عرفها على "أنها إلتزامات من رجال الأعمال لإتباع سياسات، إتخاذ قرارات ومتابعة التوجهات المرغوبة والمتوافقة مع أهداف وقيم مجتمعا".

خلال 1960 و 1970 تم فحص مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات ونوقش أكثر من الجانب الأكاديمي، اقترح العديد من الباحثين مثل (Davis, Frederik, McGuire, Wltan&Carroll) تعاريف عديدة للمسؤولية الاجتماعية للشركات، أغلب تعاريفهم تشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعني تبني مسؤوليات وإلتزامات إضافية للشركات إلى جانب تحقيق الربح وتطبيق القانون، التي أصبحت أكثر قبولا ويرجع ذلك إلى حركة الحقوق المدنية والنزعة الإستهلاكية (حماية المستهلك)، حماية البيئة ورد الفعل العنيف ضد الشركات الكبيرة التي أثرت على توقعات المجتمع من هذه الشركات، وهذا ما جعل الشركات تتصرف بمسؤولية أكبر في حل المشاكل الاجتماعية، إعادة النظر في المعاملة المتساوية والعادلة لقواها العاملة، إنتاج منتجات أكثر أمانا للمستهلكين والتي تعنى بالقضايا البيئية، علاوة على ذلك، كان من المتوقع أن تتصرف هذه الشركات بمسؤولية طوعية خارج مسؤولياتها الإقتصادية والقانونية من أجل تحسين أحوال المجتمع؛ مع ذلك، خلال هذه الفترة كان (Milton Friedman 1970) عنده وجهة نظر معارضة للمسؤولية الاجتماعية للشركات، جادل على أن الربحية هي المسؤولية الاجتماعية النهائية للعمل في حال القيام بها وفقا للقانون وبطريقة أخلاقية، أكد أن رجال الأعمال والمديرين التنفيذيين للشركات هم وكلاء للشركات، لذلك مسؤولياتهم الأساسية هي الشركات، لذلك عند إتخاذهم لقرارات تتعلق بالشركات يجب أن يهتموا أكثر بخدمة منافع ومصالح الشركات من المجتمع لاحقا، هذين المفهومين الواسعين وضعوا كأساس للمسؤولية الاجتماعية للشركات؛ حيث المفهوم الأول يشير إلى مسؤولية الشركات في تحقيق الرفاهية للمجتمع، والثاني يشير إلى مسؤولية الشركات في تحقيق الربح.⁽¹⁾

¹ عباوي حنان، قواعد أحكام، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945 فالمة، 2018/2019، ص ص 20-21.

من 1980 وحتى منتصف 1990 توسع مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وتطورت المفاهيم البديلة والنظريات والنماذج والموضوعات مثل الإستجابة الاجتماعية للشركات، الأداء الاجتماعي للشركات وأخلاقيات العمل، نظرية أصحاب المصلحة، واحدة من مفاهيم المسؤولية الاجتماعية للشركات تهتم بمسؤوليات الشركة إتجاه مختلف أصحاب المصلحة، ليس فقط المساهمين من أجل الحصول على الأموال لمزاولة النشاط، ونتيجة لذلك كثيرا ما إرتبط مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات بمفهوم أصحاب المصلحة لتحديد فئة معينة وأشخاص الشركات يجب التعرف على توجهاتهم ويتم تحديد مجموعات أصحاب المصلحة عموما باسم المساهمين، الموظفين و العملاء، الموردين و المجتمع، المنافسين، جماعات المصالح و الحكومة، وسائل الإعلام المحلية، لذلك بعض الباحثين يعرفون المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها التزامات الشركة إتجاه أصحاب المصالح، أحيانا حتى الإلتزامات المحددة لأصحاب المصالح معروفة، هذا الرأي عن المسؤولية الاجتماعية للشركات بشأن أصحاب المصالح مازال سائد في المجتمع إلى يومنا هذا .

في ظل الألفية الجديدة ساهمت العولمة ونمو الشركات متعددة الجنسيات العاملة عبر أنحاء العالم في زيادة الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، فضلا عن الفوائد في حل المشاكل العالمية مثل: الفقر، التلوث وإنتهاكات حقوق الإنسان، قد أثير طلب الإنخراط في المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل العديد من الشركات لتحسين الظروف الاجتماعية للمجتمع. علاوة على ذلك، بسبب فضائح الشركات والتي نقلتها وسائل الإعلام، حاولت العديد من الشركات الكبرى الغربية بذل المزيد من الجهود إتجاه موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات، فعلى سبيل المثال تم إنتاج تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات من أجل تعزيز سمعة الشركات، وهكذا أصبحت المسؤولية الاجتماعية للشركات جزءا أساسيا من ممارسات الشركات، تعتبر المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل العديد من رجال الأعمال بمثابة إستراتيجية أعمال.

بالإضافة إلى ذلك ذكر كل من (Branco & Rodrigues) أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تم تحليلها وصفها بأنها مصدر للميزة التنافسية وليس كغاية في حد ذاتها، أيضا أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تطورت من إعتبرها عاملا مفيدا لربحية الشركة إلى إمكانية إعتبرها إستثمار للشركة والذي يعود بفوائد على الشركة بأكملها على المدى البعيد، مثل سمعة الشركة، حاليا هناك تحولا من خلال دمج المسؤولية الاجتماعية للشركات في الإستراتيجية الأساسية للشركة.

بالإضافة إلى ذلك خلال العقد الماضي توسع نطاق المسؤولية الاجتماعية للشركات لمعالجة الإهتمامات البيئية، مثل مبادرة الإبلاغ العالمي 2000، التي رأت أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تتعلق بثلاثة مجالات رئيسية هي: البيئة، الموظفين، المستهلكين، المسؤولية الاجتماعية للشركات مرتبطة أيضا بمفهوم الإستدامة الاجتماعية والبيئية على حد سواء في المدى القريب والبعيد، كما تم نشر مفاهيم وممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في ميدان الأعمال وعبر جميع أنحاء العالم.⁽¹⁾

ثانيا : مراحل تطور اهتمام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية

لا يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوما جديدا ، حيث مرت نشأتها بعدة مراحل :

1- مرحلة تعظيم الأرباح للفترة (1888- 1920) :

في هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح والتوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة، ورفع شعار "ما هو جيد لي هو جيد للبلد"⁽²⁾ .

¹ يوسف أسماء ، المسؤولية الاجتماعية للشركات : المفهوم والأبعاد، دوافع الانخراط وتحديات التنفيذ، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، ط1، 2019، ص67.

² مقدم وهيبة، تقييم استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة دكتوراه، جامعة وهران، 2013/2014، ص69.

2- مرحلة إدارة الوصاية من أواخر العشرينات حتى أوائل الستينات :

خلال هذه الفترة كانت مسؤولية الأعمال الأساسية هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين والعاملين ؛ وأن النقود مهمة ولكن الأفراد مهمون أيضا، أما شعار في هذه الفترة فهو " ما هو جيد للشركات فهو جيد للبلد " ⁽¹⁾.

3- مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة من أواخر الستينات حتى الوقت الحاضر:

تقوم المسؤولية الأساسية للأعمال على أن الربح ضروري ولكن الأفراد أهم من النقود، وهذا يحقق المصلحة الخاصة للشركة ومصالح المساهمين والمجتمع ككل، الشعار هو " ما هو جيد للمجتمع هو جيد للبلد " ².

الفرع الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

لقد تم تقديم العديد من التعريفات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية نذكر منها الأتي :

- يقصد بالمسؤولية الاجتماعية بأنها : "قيام المؤسسات بوضع البرامج والأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف إجتماعية تتكامل مع الأهداف الإقتصادية" ⁽³⁾.
- عرفها **P. Drucker** سنة 1977 بأنها : "إلتزام منظمة الأعمال إتجاه المجتمع الذي تعمل فيه ". وقد شكل هذا التعريف منطلق لدراسات لاحقة فتحت الباب واسعا لدراسة الموضوع في إتجاهات وتوجهات مختلفة ⁽⁴⁾.
- عرفها **مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة** بأنها : الإلتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الإقتصادية والعمل على تحسين جودة نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، المجتمع المحلي والمجتمع ككل ⁽⁵⁾.
- يعرف **البنك الدولي** المسؤولية الاجتماعية على أنها : إلتزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد ⁽⁶⁾.
- تعرف **المنظمة العالمية للمعايرة (إيزو)** تعتبر المسؤولية الاجتماعية بأنها ممارسات تقوم بها المنظمة لتحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التي تقوم بها على المجتمع و المحيط لتصبح نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة، تركز المسؤولية الاجتماعية على السلوك الأخلاقي، إحترام القوانين والأدوات الحكومية وتدمج مع النشاطات اليومية للمنشأة ⁽⁷⁾.

¹ صخر أحمد وآخرون، واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات البترولية الجزائرية في ظل المواصفة ISO 26000 دراسة حالة Sonatrach Enafor Entp، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 04 (العدد 01)، 2020، ص 215.

² بن عياد محمد سمير وآخرون، أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال بين الفكرين الاسلامي والوطني، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، ط1، 2019، ص233.

³ نجم عبود، أخلاقيات الإدارة مسؤوليات في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص261.

⁴ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط3، 2010، ص49.

⁵ مشري حسناء، مسالته سفيان، الأصول النظرية والتطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، ط1، 2019، ص98.

⁶ خامرة الطاهر، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل مساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مبراح ورقلة الجزائر، 2007، ص79.

⁷ مقدم وهيبه، بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، الملتقى الدولي الثالث حول المنظمات حول المنظمات والمسؤولية الاجتماعية، جامعة طاهري محمد بشار الجزائر، يومي 14 و15 فيفري 2012، ص9.

- من خلال كل ما سبق فالمسؤولية الاجتماعية للشركات يتلخص مفهومها في أن كل منشأة عليها أن تتعامل مع جميع الأطراف من: مساهمين، مستثمرين، موظفين، عملاء، موردين، والمجتمع الذي تعمل في وسطه والبيئة بشكل مسؤول مبني على أسس أخلاقية ومبادئ وشفافية تعود على هذه الأطراف بالإيجابية، بحيث تحقق النمو والحفاظ على الحقوق.

الفرع الثالث: أهمية ومجالات المسؤولية الاجتماعية

يتم التطرق في هذا العنصر كل من أهمية ومجالات المسؤولية الاجتماعية وفق مايلي :

أولا : أهمية المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية أهمية بالغة من الجوانب التالية :

1- بالنسبة للمؤسسة :⁽¹⁾

تكمن أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسة وفق مايلي :

- تحسين الأداء المالي وزيادة الفوائد الإستثمارية ؛
- إستقطاب العمالة المميزة والإحتفاظ بها وزيادة إنتاج العاملين وكسب رضاهم وتحقيق ولائهم ؛
- تشكيل صورة ذهنية إيجابية لدى أكبر شرائح ممكنة في المجتمع ؛
- تحسين علاقات المنظمة مع عناصر البيئة الخارجية .

2- بالنسبة للمجتمع :

تمثل أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة إتجاه المجتمع المحلي فيما يلي :

- الإستقرار الإجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية ؛
- الإرتقاء بالتنمية إنطلاقا من زيادة التثقيف والوعي الإجتماعي على مستوى الأفراد؛ وهذا يساهم في الإستقرار السياسي والشعور بالعدالة الإجتماعية ؛
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع نتيجة إسهام المنظمات وتقديمها الدعم المادي والمعنوي كالمساعدة في التقليل من مشاكل البطالة والفقر وتحسين الخدمات الصحية والتعليمية وزيادة المداخيل والتعويضات للعاملين والتي تحسن من معيشة البشر؛
- زيادة الوعي بأهمية الإندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح .

3- بالنسبة للدولة :⁽²⁾

تؤدي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة دور كبير بالنسبة للدولة من خلال مايلي :

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والإجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الإجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والتقليل من حدة البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها بعيدا عن تحمل المؤسسات الإقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

ثانيا : مجالات المسؤولية الاجتماعية

في ظل الوعي المتنامي بضرورة الإدارة الرشيدة في المؤسسة، لما تلعبه المؤسسة في الحياة الإقتصادية والإجتماعية، مما يترتب عليه مسؤولية إجتماعية إتجاه المجتمعات، حيث ما يمكن أن تقدمه المؤسسة من عناصر للمسؤولية الإجتماعية كما يلي:

¹خامرة الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص81.

²طاهر محسن منصور الغالي، مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص52.

- 1- المسؤولية الاجتماعية إتجاه المجتمع المحلي : يتمثل هذا النوع من الأنشطة في الخدمات التي تقدم النفع العام لأفراد المجتمع، والمشاركة مع الحكومة في تقديم تلك الأنشطة بغرض التقليل على المشكلات الاجتماعية، وهذا سوف يخلق مناخا جذابا للإستثمار ويوفر الإستقرار الإجتماعي لفئات المجتمع. (1)
- 2- المسؤولية الاجتماعية إتجاه العملاء : إن شريحة العملاء تحظى بأهمية كبيرة لكل لمنظمات الأعمال بدون إستثناء، فوجود منظمة الأعمال مرتبط بإنتاج سلع أو خدمات وهذه يستهلكها الزبائن، وطبيعة التعامل معهم وإقناعهم بإستهلاك هذه المنتجات عمل من أعمال إدارة التسويق في منظمات الأعمال. (2)
- 3- المسؤولية الاجتماعية إتجاه الموظفين : الشركات التي تتمتع بسمعة جيدة في مجال المسؤولية الاجتماعية قادرة على جذب موظفين أفضل، لأن العمال المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى ولقد ثبت أن الصحة المهنية وقضايا السلامة من أهم الأسباب التي تؤثر بقوة على الموظفين في تقييم مكان عملهم ودوافعهم. (3)
- 4- المسؤولية الاجتماعية إتجاه المساهمين : تعد هذه الفئة مهمة في نشاط المنظمة، وتكمن مسؤولية المنظمة إتجاههم بتحقيق أقصى ربح، وتعظيم قيمة الأسهم، وزيادة حجم المبيعات، بالإضافة إلى حماية أصول المنظمة وموحداتها.
- 5- المسؤولية الاجتماعية إتجاه الموردين : ينظر إلى العلاقة بين الموردين ومنظمات الأعمال على أنها علاقة مصالح متبادلة، لذلك يتوقع من الموردين أن يحترموا أعمال المنظمات وتطلعاتهم ومطالبهم المشروعة المتمثلة في توريد بالإستمرار وخاصة بالنسبة للمواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، وأسعار مقبولة، بإضافة إلى الصدق في التعامل، والتدريب على مختلف طرق العمل.
- 6- المسؤولية الاجتماعية إتجاه البيئة : لقد أعيد التركيز في الأدبيات المسؤولية الاجتماعية فيما يخص الجوانب البيئية المفروضة ذاتيا، أي ضمن فلسفة المنظمة، والتقارير البيئية للمنظمة. (4)

الفرع الرابع: أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية

يتم التطرق في هذا العنصر كل من أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق ما يلي :

أولا : أبعاد المسؤولية الاجتماعية

حسب carroll فإن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها البعض وهي تخص المؤسسة ككل وتتمثل في :

- 1- البعد الاقتصادي : لا يشير إلى الربح، كجانب من جوانب الأعمال التجارية، إنما يشير إلى الإلتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسات مثل الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق المستهلك، والإستثمار الأخلاقي. (5)

¹ بومنجل حسين ، "واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، ط1، 2019، ص412.

² فلاق محمد، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية، عمان، الاردن، 2016، ص 58.

³ Gabriel Eweje، Tim Bentley، **CSR and staff retention in New Zealand companies:A literature review** ، Massey University، Département of Management and International Business، Auckland، NZ، Research Working Paper series no.6 ، 2006، p12 ، <https://mro.massey.ac.nz/handle/10179/635>.

⁴ العمري جميلة وآخرون، اثر المسؤولية الاجتماعية على اخلاقيات الأعمال للمؤسسات "دراسة اراء بعض المديرين و رؤساء شركات التأمين في الجزائر"، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات الطبعة الثالثة أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 27 و 28 نوفمبر 2017، ص 439.

⁵ جديدي روضة، جديدي سميحة، الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الوطني حول إشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة حمه لخضر الوادي، يومي 6 و7 ديسمبر 2017، ص5.

- 2- **البعد القانوني** : يندرج البعد القانوني في إطار الإلتزام الواعي والطوعي بالتشريعات والتنظيمات المتعلقة بمختلف جوانب المجتمع سواء كان هذا في الإستثمار أو الأجور أو العمل أو البيئة أو المنافسة أو غيرها، بمعنى أن تكون المؤسسة مسؤولة قانونية وتلتزم بكل النصوص التشريعية والتنظيمية، الوطنية والدولية منها أثناء ممارسة نشاطها الإقتصادي.
- 3- **البعد الأخلاقي** : يمثل البعد الأخلاقي المساهمات والأنشطة التي يتوقع أن تقوم بها المؤسسة دون أن تكون هذه الأخيرة قد فرضت بموجب نص قانوني، بمعنى مسؤولية المؤسسة بشأن مدى تأثير تصرفها إتجاه المجتمع والإذعان لقواعد السلوك والتصرفات السائدة في المجتمع.⁽¹⁾
- 4- **البعد الخيري** : وهو البعد الذي يشتمل على التبرعات والهبات والمساعدات الإجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح . كما قد تتبنى المنظمة في هذا الإطار قضية أساسية من قضايا المجتمع وتعمل على دعمها ومتابعتها.⁽²⁾
- وفي هذا الإطار طور carroll مصفوفة هرمية يوضح فيها هذه الأبعاد الأربعة وكيفية تأثير كل واحد منها على الأخر والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل (1.1): هرم carroll للمسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الخيرية :

إن التصرف كمواطن صالح يساهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة فيه .

المسؤولية الأخلاقية :

عندما تراعي المنظمة الأخلاق في قراراتها فإنها تعمل ما هو صحيح وحق وعادل فتجنب الإضرار بالفئات المختلفة .

المسؤولية القانونية :

تطبيق القوانين حيث أن القوانين هي مرآة تعكس ما هو صحيح أو خطأ في المجتمع ويمثل قواعد العمل الأساسية

المسؤولية الاقتصادية :

كون المنظمة تحقق ربحا فان هذا يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى

Source : ARCHIE B.CAROLL , **The Pyramid Of Corporate Social Responsibility:To Ward The Moral**, Management Of Organizational Stakeholders,1991 , Article in Business Horizons , University of Georgia , p42, www.researchgate.net

¹ ماموني فاطمة الزهراء، واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومدى التزامها بالمواصفة الدولية ايزو 26000 في الجزائر، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 5 (العدد 4) 15 نوفمبر 2020، ص ص 21-49.

² مقدم وهبية، (2013/2014)، مرجع سبق ذكره، ص 80

ثانيا : مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ترتكز المسؤولية الاجتماعية على تسع مبادئ هي:

- 1- **الحماية وإعادة الإصحاح البيئي** : يكون ذلك من خلال تقديم المؤسسة لمنتجات وخدمات وممارسة العمليات والأنشطة اليومية التي تراعي البيئة .
- 2- **القيم والأخلاقيات** : يقع على عاتق المنظمات تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب المصلحة.
- 3- **المساءلة والمحاسبة** : على منظمات الأعمال الكشف عن البيانات وتقديم المعلومات الضرورية لطالبيها من أصحاب المصلحة في أي وقت.
- 4- **الأداء المالي والنتائج** : تقوم منظمات الأعمال بتعويض المساهمين بالأرباح والعوائد، مع المحافظة على الأصول والممتلكات وتعزيز النمو على المدى الطويل.⁽¹⁾
- 5- **الأداء المالي والنتائج** : تعويض المساهمين بالأرباح والعوائد، مع المحافظة على الأصول والممتلكات، وتعزيز النمو على المدى الطويل.
- 6- **مواصفات موقع العمل** : إعتبار العاملين شركاء قيّمين في العمل، من خلال إحترام حقوقهم وتوفير بيئة عمل آمنة وصادقة وخالية من المضايقات.
- 7- **العلاقات التعاونية** : لا بد أن تتسم ممارسات منظمات الأعمال بالعدالة والأمانة مع مختلف الشركاء.
- 8- **المنتجات والخدمات ذات الجودة** : الإستجابة لحاجيات وحقوق الزبائن بتوفير منتجات وخدمات ذات قيمة وجودة عالية.
- 9- **الإرتباط المجتمعي** : تعميق العلاقات مع المجتمع، والتعاون والمشاركة لجعله المكان الأفضل للحياة وممارسات الأعمال.⁽²⁾

الفرع الخامس: مؤشرات قياس الأداء للمسؤولية الاجتماعية

إن تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يتم عبر مجموعة مؤشرات هي:

أولا : مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة

يشمل جميع التكاليف بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، وتقوم المؤسسة بالإلتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء والإنتماء للعاملين، كالإهتمام بجالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والإهتمام بمستقبلهم عند إنتهاء فترة خدماتهم، وتحسين ظروف العمل، تقديم وسائل الأمن الصناعي ويمثل هذا المجال مجالا داخليا من مجالات المحاسبة الاجتماعية.⁽³⁾

¹ الطاوس غريب، مروة حمادية، أهمية أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في ضبط سلوك المؤسسات البيتولية - شركة سوناطراك الجزائرية وشركة البترول الكويتية - الملتقى الدولي الثالث حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة : أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة الجزائر، يومي 27 و28 نوفمبر 2017، ص372.

² بليرك عبد الحليم، السعيد بركة، العلاقة بين الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق القدرة التنافسية للشركات، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 13، ديسمبر 2017، ص105.

³ العقون امنة، أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي دراسة حالة مؤسسة البسكرة للإسمنت، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2018/2019، ص28.

ثانيا : مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة

يشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه؛ حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه الأخيرة تشمل تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية، والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه. (1)

ثالثا : مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع

يتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع، مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية، والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي، ومشاريع التوعية الاجتماعية. (2)

رابعا : مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير المنتج

يشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين؛ حيث يتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج، وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين، وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المترتبة من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين. (3)

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للمواصفة إيزو 26000

في هذا المطلب سيتم التطرق لتعريف إيزو 26000 وأهدافه وإرشاداته وفق مايلي :

الفرع الاول : مفهوم ونشأة المواصفة إيزو 26000

يتم التطرق في هذا العنصر كل من مفهوم ونشأة المواصفة إيزو 26000 وفق مايلي :

أولا : مفهوم المواصفة إيزو 26000

1- نبذة تعريفية مختصرة عن المنظمة العالمية للمعايرة (للتقييس) إيزو:

المنظمة الدولية للمعايير (International Organization for Standardization) إيزو (ISO) هي منظمة غير حكومية لا تهدف للربح، تأسست في عام 1947، وتوجد الأمانة المركزية للمنظمة في جنيف بسويسرا، ويشارك في عضويتها 157 هيئة مواصفات قومية من مختلف دول العالم، وتعمل على رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات ومنح الشهادات المتعلقة بها من أجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على مستوى عالمي في شتى المجالات.

2- تعريف المواصفة:

المواصفة القياسية هي وثيقة أعدت على أساس من الإتفاق، تم اعتمادها بواسطة منظمة معترف بها لتقدم (للاستخدام المتكرر) قواعد وإرشادات أو خواص متعلقة بأنشطة أو بنتائجها بهدف تحقيق الدرجة المثلى للنظام في إطار معين. (4)

¹ حدي حنان، حملاوي إيمان، المسؤولية الاجتماعية كأداة لتعزيز الميزة التنافسية، مذكرة ماستر، جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة الجزائر، 2018/2019، ص16.

² ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان الجزائر، 2010/2009، ص47.

³ عزاوي عمر واخرون، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، الملتقى الدولي الثالث حول المنظمات حول المنظمات والمسؤولية الاجتماعية، جامعة طاهري محمد بشار الجزائر، يومي 14 و15 فيفري 2012، ص 11 .

⁴ زيد المال صافية ميلودي، إيزو 26000: مواصفة دولية لتفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 11(العدد 01)، 2020،

3- تعريف الإيزو 26000:

الإيزو 26000 هي "مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية ومن المزمع إستخدامها من قبل جميع المنظمات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، في كل من الدول المتقدمة والنامية وتلك التي تمر بمرحلة إنتقالية وسوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسئول إجتماعيا والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة".
وتوفر منظمة الإيزو "قيمة مضافة لكل المبادرات الحالية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، من خلال عرض مجموعة من الإرشادات والتوجيهات المتكاملة، تركز على إتفاق عالمي بين الخبراء الذين يمثلون أطراف مختلفة من أصحاب المصالح، وتشجع هذه المواصفة أيضا على الممارسات الجيدة في مجال المسؤولية الإجتماعي في العالم ككل".⁽¹⁾
و تعتبر المواصفة بمثابة دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية في كافة المنظمات بغض النظر عن نشاطها، حجمها أو موقعها، من خلال توفير التوجيهات اللازمة لإدماج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الإستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للمنظمات.⁽²⁾

ثانيا : نشأة المواصفة إيزو 26000

شهدت المواصفة مرحلة إعداد طويلة قبل أن ترى النور؛ حيث "بدأت فكرة مشروع إيزو 26000 إبتداء من سنة 2001 من قبل منظمات حماية حقوق المستهلك، حيث كانت هذه المنظمات قلقة حيال توجهات بعض الشركات متعددة الجنسيات ومتخوفة من إمكانية تأثير نشاطات هذه الشركات على ظروف العمل ومستوى المعيشة، فكانت لجنة (copolco) المسؤولة عن العلاقات مع المستهلكين تم البدء في إجراء دراسة جدوى لوضع مواصفة قياسية للمسؤولية الاجتماعية".
وخلصت هذه اللجنة إلى القدرة على إعداد المواصفات القياسية الدولية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، لذا تم البدء في تفعيل هذا المشروع، ففي "بداية 2003 قامت منظمة الإيزو بتكوين مجموعة إستشارية إستراتيجية (SAG) لتختص بالمسؤولية الاجتماعية بهدف المساعدة في تقرير ما إذا كان هذا المشروع المعد من إيزو قد تضيف أي قيمة للمبادرات والبرامج المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والقائمة بالفعل".
وقد خلصت المجموعة الإستشارية الإستراتيجية إلى ضرورة المضي قدما نحو إعداد المواصفة، وتم إنشاء مجموعة عمل جديدة تقوم بإعداد مواصفة قياسية دولية تقدم التوجيه فيما يختص بالمسؤولية الاجتماعية، وفي يناير 2005 صوت 37 عضوا في الإيزو على إقتراح بند عمل جديد (وهو إقتراح لإعداد مواصفة قياسية جديدة) حول المسؤولية الاجتماعية. وكان التابع الزمني لإصدار مواصفة الإيزو 26000 كما يلي :⁽³⁾

- 1- تم الإنتهاء من مسودة العمل الأولى في عام 2006؛
- 2- المسودة النهائية للمواصفة القياسية الدولية تم إعدادها في سبتمبر 2008؛
- 3- إصدار المواصفة القياسية في ديسمبر 2008؛
- 4- تم نشر هذه المواصفة في 01 نوفمبر 2010.

¹مقدم وهيب، تحسين الأداء البيئي والاجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، الملتقى الوطني حول الإستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر استمرارية أم قطيعة، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم الجزائر، 23-24 أبريل 2012، ص 7.

² بواشرية مراد، نعرونة بوبكر، دور المواصفة القياسية ISO26000 في إرساء المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 03 (العدد 01)، 2019، ص 99.

³ بن عشاوي أحمد، مزهودة نور الدين، واقع المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة البترولية في الجزائر توافقا مع المعايير الدولية (ISO29000، ISO14000، ISO26000)، الملتقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر يومي 25 و 26 نوفمبر 2013، ص 819.

الفرع الثاني: هيكل المواصفة إيزو 26000

تتكون المواصفة العالمية ISO26000 من تمهيد ومقدمة وسبعة بنود أساسية وعدة ملاحق، قد كتبت بلغة بسيطة . وملخص لإهم ما ذكر في البنود على النحو التالي⁽¹⁾:

1- **البند (1) المجال** : تعريف وتحديد المحتوى الذي تغطيه هذه المواصفة، ويحدد القيود أو الإستثناءات، كما أنه ينص

على أن هذه المواصفة الدولية تقدم دليلاً إرشادياً لجميع أنواع المنشآت بغض النظر عن حجمها أو موقعها.

2- **البند (2) المصطلحات والتعريفات والإختصارات** : يحدد هذا البند معاني المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه

المواصفة، وبلغ عدد التعريفات 22 مصطلحاً، أهمها مصطلحاً: المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility) و أصحاب المصلحة (stakeholder)

3- **البند (3) فهم المسؤولية الاجتماعية** : يشرح هذا البند بشكل مفصل مفهوم المسؤولية الاجتماعية ويوضح أهم خصائصها.

4- **البند (4) مبادئ المسؤولية الاجتماعية** : حددت المواصفة سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية هي: القابلية

للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، إحترام مصالح الأطراف المعنية، إحترام سلطة القانون، إحترام الأعراف الدولية للسلوك، إحترام حقوق الإنسان.

5- **البند (5) الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية والتعرف على أصحاب المصلحة والتفاعل معهم** : يتناول هذا البند

إعتراف الشركة بمسؤوليتها الاجتماعية، من خلال تحديد تأثيراتها السلبية في المجتمع، وكذلك الطريقة التي ينبغي بها التصدي لهذه التأثيرات من أجل المساهمة في التنمية المستدامة، و تحديد أصحاب المصلحة وإشراكهم في ممارساتها الاجتماعية.

6- **البند (6) دليل الموضوعات الرئيسة للمسؤولية الاجتماعية** : وهو أهم البنود في المواصفة، وفيه ذكر للمجالات

الأساسية السبع للمسؤولية الاجتماعية والواجب تبنيتها من قبل المنظمات وهي: الحوكمة المؤسسية، حقوق الإنسان، ممارسات العمال، البيئة، الممارسات التشغيلية العادلة مع الأفراد والمنظمات، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع.

7- **البند (7) دليل إرشادي حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية⁽²⁾** : يوضح هذا البند إرشادات مهمة من أجل إدارة

جيدة للمسؤولية الاجتماعية في المنظمة، ويمكن أن تتم هذه الإدارة من خلال أربعة خطوات هي: إلتزام الإدارة العليا، تحديد وتحليل تطلعات أصحاب المصلحة، مرحلة التنفيذ والممارسة، التقييم والمتابعة، المراجعة.

الفرع الثالث: أهداف وإرشادات المواصفة إيزو 26000

تتمثل أهداف وإرشادات المواصفة إيزو 26000 فيما يلي:

أولاً : أهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية إيزو 26000 :⁽³⁾

تتمثل أهداف المواصفة إيزو 26000 فيما يلي :

1- **على مستوى أداء المؤسسات إتجاه المجتمع:**

➤ مساعدة المؤسسات في مخاطبة مسؤولياتها الاجتماعية، وفي نفس الوقت إحترام الإختلافات الثقافية الاجتماعية والبيئية والقانونية وظروف التنمية الإقتصادية؛

¹ مقدم وهيبه ، (2012)، مرجع سبق ذكره ، ص10

² أريج سعيد خليل، قياس المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة إيزو 26000 دراسة حالة مصرف الرشيد، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك ،المجلد 10 (العدد02) ، 2018 ، ص92

³ وهيبه مقدم، بكار بشير، مرجع سبق ذكره، ص ص 16-17

- توفير التوجيهات العملية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق والممارسة العملية، تعزيز مصداقية التقارير المعدة من أجل عرض تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية؛
- التوافق مع الإتفاقات والمبادرات الدولية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات؛
- نشر الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية والتحسيس بأهميتها ومكاسبها للشركات؛
- العمل المشترك على المستوى الدولي في حقل المسؤولية الاجتماعية وتوحيد ممارساتها ليسهل تقييمها بشكل متماثل في الدول المختلفة.

2- على مستوى الأداء البيئي و الدور التنموي:

- جعل من الممارسات العملية للمسؤولية الاجتماعية أداة لتحقيق التنمية المستدامة، والحفاظ على الإنسان والحيوان والبيئة، والإعتماد على القوانين المنظمة لذلك مثل : حقوق الإنسان وقوانين حماية البيئة؛
- إعتبار كل قضايا التنمية كمكون أصيل لمواصفة المسؤولية الاجتماعية؛
- نشر مفاهيم وممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال دمجها في البرامج التنموية والتعليمية والثقافية وبرامج البحث العلمي في الجامعات.

3- على مستوى علاقة المؤسسات بأصحاب المصلحة:

- تحسين العلاقة بين المؤسسة وباقي أصحاب المصلحة المتعاونين معها، وذلك من خلال خلق حوار مشترك بين الطرفين موضوعه عن أهمية تحقيق المنافع المتبادلة؛
- الإلتزام بحقوق كل من العاملين والمستهلكين والموردين، وتحسينها بشكل مستمر، في سبيل أن تتحسن الذهنية إتجاه المؤسسة، وتكتاتف جهود كل الأطراف لتحقيق المصلحة العامة؛
- عدم إهمال حق المجتمع في إستفادته من مزايا تمنحها المؤسسة الإقتصادية الصناعية، مثل: عدالة التوظيف، ومنح المساعدات والهبات لمنظمات المجتمع المدني، والمساهمة في تحقيق التنمية بكافة أشكالها؛
- تحمل تبعات النشاطات الصناعية على البيئة، فان كانت نشاطات ملوثة يجب التخفيف من حدة التلوث، مع محاولة تجنب كل ما من شأنه أن يؤثر سلبا على البيئة و تفاديه.

ثانيا : إرشادات المواصفة المسؤولية الاجتماعية إيزو 26000 (1)

- تقدم إيزو 26000 توجيهات لجميع أنواع المنظمات، بغض النظر عن حجمها أو نشاطها أو موقعها للعمل بأسلوب مسئول اجتماعيا بتقديم إرشادات بخصوص:
- المفاهيم والمصطلحات والتعريفات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛
 - خلفية وإتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية؛
 - المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
 - المواضيع والقضايا الأساسية ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية؛
 - دمج وتنفيذ وتعزيز السلوك المسئول اجتماعيا في المنظمة بأسرها ومن خلال سياساتها وممارساتها ضمن مجال نفوذها؛
 - تحديد أصحاب المصلحة والتعامل معهم؛
 - تبادل الإلتزامات، والأداء و المعلومات الأخرى المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

¹ بن عيشاوي أحمد ، مزهودة نور الدين ،مرجع سبق ذكره ،ص821

الفرع الرابع: مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة إيزو 26000

إن للمسؤولية الاجتماعية مجموعة من المبادئ الأساسية للمؤسسات والتي ينبغي الأخذ بها في المؤسسة وهي⁽¹⁾:

- 1- **مبدأ القابلية للمساءلة** : يقصد من هذا المبدأ ضرورة إستجابة منظمة الاعمال للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة؛ بحيث تكون هذه المساءلة ذات تأثير إيجابي على كل من المنظمة والمجتمع، ويجب أن يتوافق هذا مع حجم أو مدى السلطة، فالمنظمات ذات السلطة المطلقة وجب عليها أن تولي عناية أكبر فيما يتعلق بجودة قراراتها ورؤيتها .
- 2- **مبدأ الشفافية** : يقتضي هذا المبدأ على منظمة الأعمال أن تتحلى بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، وذلك من خلال الإفصاح على نحو واضح ودقيق وبدرجة معقولة عن سياستها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها، ويجب أن تكون هذه المعلومات متاحة ومفهومة ويمكن الوصول إليها من قبل أصحاب المصالح، كما يجب أن تقدم هذه المعلومات في الوقت المناسب وعلى نحو واضح وموضوعي، وذلك لتمكين الأطراف المعنية من تقييم قرارات وأنشطة المنظمة بدقة .
- 3- **مبدأ السلوك الأخلاقي** : يجب أن يبنى سلوك المنظمة على أخلاقيات الأمانة والصدق والعدل، وذلك فيما يتعلق بالإنسان والحيوان والبيئة في كل الأوقات. بالإضافة إلى هذه المبادئ نذكر⁽²⁾:
- 4- **مبدأ إحترام مصالح الأفراد المعنية** : أن تقرر المؤسسة وتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعا في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية .
- 5- **مبدأ إحترام سيادة القانون** : أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة والإمام بها.
- 6- **مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك** : أن تحترم المؤسسة الإتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارستها للمسؤولية المجتمعية .
- 7- **مبدأ إحترام حقوق الإنسان** : أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها إحترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الانسان، وهو وثيقة حقوق دولية تمثل الإعلان الذي تبنته الأمم المتحدة في 10 ديسمبر 1984 في قصر شايبو في باريس الإعلان يتحدث عن رأي الأمم المتحدة عن حقوق الإنسان المحمية لدى كل الناس، ويتألف من 30 مادة ويظهر رأي الجمعية العامة بشأن حقوق الإنسان المكفولة لجميع الناس .

الفرع الخامس: المواضيع المحورية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية إيزو 26000

يتناول دليل المواصفة الدولية الإيزو 26000 سبع مواد أساسية تغطي الفكرة الرئيسية وراء المسؤوليات الاجتماعية، وهذه المواد الأساسية هي⁽³⁾ :

1- الحوكمة المؤسسية :

وتتعلق بالنظام الذي تتخذه المنظمات في إتخاذ قراراتهم وتنفيذ إجراءات لتحقيق أهدافها ويعتبر الأساس في كل منظمة لأنه هو الإطار لإتخاذ القرارات.

¹ محمد فلاق ، مرجع سبق ذكره ، ص ص164-165

² لاسك ارسلان بايز، درمان سليمان صادق، تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية ايزو 26000 وسمعة المنظمة دراسة تحليلية لعينة من اراء المديرين في معامل الاسمنت في

مدينة السلیمانة، مجلة الحقوق والعلوم الاجتماعية - العدد الاقتصادي -، جامعة زيان عاشور الجلفة الجزائر، المجلد 35 (العدد 01)، 2018، ص ص12-13

³ وهيبه مقدم، بكار بشير، مرجع سبق ذكره، ص ص 15

2- حقوق الإنسان :

وهي تتعلق بالحقوق الأساسية التي يستحقها جميع البشر بما في ذلك الحقوق السياسية والمدنية مثل الحق في الحياة والحرية والمساواة، وتلك إشارة إلى الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية مثل الحق في العمل والغذاء والصحة والتعليم والضمان الاجتماعي.

3- الممارسات العمالية :

تهدف إلى تحقيق التوافق مع السياسات والإجراءات المتعلقة بالعمل الذي وجدت من أجله المؤسسة. الممارسات العمالية تتجاوز العلاقة بين المؤسسة وموظفيها. القضايا المتعلقة التي يتعين النظر فيها تشمل: التوظيف والعلاقات العمالية، ظروف العمل والحماية الاجتماعية، الحوار الاجتماعي، الصحة والسلامة في العمل، والتنمية البشرية والتدريب في مكان العمل.

بالإضافة إلى هذه المواضيع نذكر⁽¹⁾ :

4- البيئة :

يجب على المنظمات في جميع الأوقات أن تبذل جهدا للحد من تأثيرها على البيئة من خلال اعتماد نهج شامل لهذه المشكلة، والنظر في الآثار المباشرة وغير المباشرة، وأثر قراراتها وأنشطتها على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والصحية والبيئة .

5- ممارسات التشغيل العادلة:

تشير في إطار مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى الطريقة التي تستخدمها المنظمة بعلاقتها مع المنظمات الأخرى لتحقيق نتائج إيجابية؛ تشمل القضايا المتعلقة بقضايا مكافحة الفساد، المنافسة العادلة.... إلخ.

6- قضايا المستهلك:

المنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات للمستهلكين لديها مسؤوليات إ تجاههم. وتشمل مسؤوليات التثقيف حول المنتج، إعطاء معلومات دقيقة، إرشادات الاستخدام المناسب، شفافية المعلومات التسويقية والترويجية المفيدة، الإتفاقيات، وتعزيز التنمية المستدامة، والتصميم والخدمة التي تتيح إمكانية الوصول للجميع .

7- إشراك وتنمية المجتمع:

المنظمات لها علاقة وتأثير على المجتمعات التي تعمل فيها. وينبغي أن تقوم هذه العلاقة على المشاركة المجتمعية للمساهمة في تنميتها.

ونذكر تلخيص المواضيع المحورية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية إيزو 26000 في الجدول التالي:

¹ كاهي فطيمة، أثر إدراك الزبون لدرجة تبني المسؤولية الاجتماعية على ولائه لها، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2018/2019، ص30

الجدول (1.1): المواضيع المحورية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية إيزو 26000

رقم المادة الفرعية	القضايا (تناولها في البند الفرعي)	المواضيع الأساسية	الرقم		
		حوكمة الشركات (6.2)	1		
(6.3.3)	العناية الواجبة ؛	حقوق الإنسان (6.3)	2		
(6.3.4)	مواقف المخاطرة المتعلقة بحقوق الإنسان ؛				
(6.3.5)	تجنب التورط ؛				
(6.3.6)	حل الشكاوى ؛				
(6.3.7)	التمييز العنصري والجماعات المستضعفة ؛				
(6.3.8)	الحقوق المدنية والسياسية؛				
(6.3.9)	الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية؛				
(6.3.10)	المبادئ والحقوق الجوهرية في العمل؛				
(6.4.3)؛	التوظيف و علاقات العمل			ممارسات العمل (6.4)	3
(6.4.4)	ظروف العمل والحماية الاجتماعية؛				
(6.4.5)	الحوار الاجتماعي ؛				
(6.4.6)	الصحة والسلامة في العمل ؛				
(6.4.7)	التنمية البشرية والتدريب في مكان العمل؛				
(6.5.3)	منع التلوث ؛	البيئة (6.5)	4		
(6.5.4)	الإستخدام المستدام للموارد ؛				
(6.5.5)	تكييف وتخفيف من آثار تغير المناخ ؛				
(6.5.6)	حماية البيئة والتنوع الحيوي وإستعادة البيئة الطبيعية				
(6.6.3)	مكافحة الفساد ؛	الممارسات التشغيلية العادلة (6.6)	5		
(6.6.4)	المشاركة السياسية المسؤولة				
(6.6.5)	المنافسة العادلة ؛				
(6.6.6)	تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة ؛				
(6.6.7)	إحترام حقوق الملكية ؛				
(6.7.3)	تسويق عادل، المعلومات الحقيقية والنزهة وممارسات التعاقدية عادلة ؛	قضايا المستهلك (6.7)	6		
(6.7.4)	حماية صحة وسلامة المستهلكين ؛				
(6.7.5)	الإستهلاك المستدام ؛				
(6.7.6)	خدمة ودعم المستهلك وتسوية النزاعات والشكاوى؛				
(6.7.7)	حماية بيانات المستهلك وخصوصياته ؛				
(6.7.8)	الحصول على الخدمات الأساسية				

(6.7.9)	التعليم والتوعية ؛	7	إشراك المجتمع المحلي وتنميته(6.8)
(6.8.3)	إشراك المجتمع ؛		
(6.8.4)	التعليم والثقافة ؛		
(6.8.5)	توفير فرص العمل وتنمية المهارات؛		
(6.8.6)	تطوير التكنولوجيا والوصول إليها		
(6.8.7)	خلق الثروة و الدخل ؛		
(6.8.8)	الصحة ؛		
(6.8.9)	الإستثمار الإجتماعي؛		

Source : prepared by student Depending on the <https://www.iso.org/publication/PUB100398.html>
kirsten Schmidt·Cristina Rocha· ISO 26000 issue and their use in Design for Sustainability· october
2014.p118.

الإيزو، المواصفة القياسية الدولية أيزو (2010: ISO 26000 الترجمة الرسمية)، دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية .

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والمواصفة إيزو 26000

بعد التطرق إلى الجانب المفاهيمي لمتغيرات الدراسة بتقديم بعض المفاهيم والمصطلحات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والمواصفة إيزو 26000، فالمتتبع لموضوع الدراسة يلحظ وجود عديد الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وسنذكر البعض منها في هذا المبحث.

المطلب الأول: مرجعية الدراسة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والمواصفة إيزو 26000

فيما يلي مجموعة من الدراسات باللغة العربية، والأجنبية والتي قامت بدراسة موضوع الدراسة من قبل، وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم، وقد شملت مقالات كما يلي:

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

يتم التطرق في هذا العنصر إلى ما يلي :

1- دراسة رفيقة سنيقرة، منيرة سلامي : بعنوان أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إتجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار ENSP بحاسي مسعود ورقلة، ولمعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية:وهدفنا الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، كيف يؤثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إتجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشرية في المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار؟ وهذا للتعرف على مدى ممارسة المؤسسة محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية إتجاه الموارد البشرية وأثر ذلك على أداء مواردها البشرية، إعتمدت الدراسة على الإستبيان كأداة للدراسة، حيث تم توزيع 250 إستمارة على عامل وعاملة من مختلف المستويات التنظيمية، وتم الإعتماد على برنامج spss لتحليل النتائج وتوصلت الدراسة إلى مايلي: (1)

- أن المؤسسة محل الدراسة تتبنى المسؤولية الاجتماعية إتجاه الموارد البشرية بمستوى مقبول ؛

¹ سنيقرة رفيقة، سلامي منيرة، أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إتجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار ENSP بحاسي مسعود ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، المجلد 7 (العدد 2)، 2020، صص 183-198.

- وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري ؛
- وجود علاقة تأثير بين بعد عملية التوظيف وأداء الموارد البشرية .
- 2- **دراسة عبد الحفيظي أحمد:** بعنوان آليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الإقتصادية، هدفت الدراسة للتعرف على هاته الآليات ولمعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية: ما هي الآليات المتخذة من قبل المؤسسات في تفعيل المسؤولية الاجتماعية ؟ وتوصلت الدراسة إلى مايلي: ⁽¹⁾
 - المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا إلتزام طوعي من قبل المؤسسة إتجاه المحيط الإجتماعي الذي تتواجد فيه، وذلك من خلال تجنيد كافة طاقاتها المادية والبشرية، بهدف تحقيق التنمية المستدامة، والرفاهية للمجتمع، ومحاربة الظواهر الإجتماعية كالفقر والتلوث البيئي ؛
 - هناك العديد من الأطراف المتفاعلة مع المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة وهي تتمثل في الدولة، جمعيات حماية المستهلك ؛
 - تتمثل آليات خلق المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة كالأتي: خلق كيانات قانونية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية، إنشاء صناديق المسؤولية الاجتماعية، تنمية المجتمعات المحلية، نشر ممارسات وثقافة المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال، الإبداع التكنولوجي المسؤول، الحوكمة .
- 3- **دراسة حساني محمد عبد القادر، شربي محمد الأمين:** بعنوان المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية في قطاع المحروقات الجزائري دراسة حالة المجمع- النفطي بئر السبع بحاسي مسعود، ورقلة ولمعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية: واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات في المجمع النفطي بئر السبع ؟ وهدفت إلى تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي يلتزم بها المجمع النفطي بئر سبع. تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري والتحليلي في دراسة الحالة، وأظهرت النتائج مايلي: ⁽²⁾
 - يوجد وعي وإهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، لدى الشركات النفطية العاملة في قطاع المحروقات الجزائري ممثلة في المجمع النفطي لبئر السبع الذي يضم شراكة بين ثلاث شركات كبرى عاملية رائدة في مجال النفط؛
 - تلتزم الشركات النفطية العاملة في قطاع المحروقات الجزائري بالمسؤولية الاجتماعية للشركات ممثلة في مجمع بئر السبع والذي يسعى جاهدا إلى تحقيق رفاهية المجتمع وحماية البيئة وتحسين ظروف العمل والعمال؛
 - إن عملية الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات لدى الشركات النفطية لا يكلفها خسائر وإنما ينجر عنها تحقيق أرباح مستقبلية وافرة ؛
 - لا ترتبط عملية الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات لدى الشركات النفطية بعمر الشركة؛ كما لاحظنا في حالة المجمع الذي نشأ حديثا ويلتزم بالمسؤولية الاجتماعية وإنما ترتبط بمدى وعي وإهتمام الشركة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات .
- 4- **دراسة بوغليظة إلهام وآخرون :** بعنوان مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل في المؤسسة الإقتصادية دراسة تحليلية من وجهة نظر العاملين في مؤسسة الإسمنت ولاية قسنطينة ولمعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية: إلى مدى تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين في مؤسسة الإسمنت لولاية قسنطينة؟ وهدفت إلى التعرف على مستويات مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين نوعية

¹ عبد الحفيظي أحمد، آليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلمية المستقبل الاقتصادي الجزائر، العدد 7، 2019، ص ص 181-190.

² حساني محمد عبد القادر، شربي محمد الأمين، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية في قطاع المحروقات الجزائري دراسة حالة المجمع- النفطي بئر السبع بحاسي مسعود، ورقلة، الجزائر- ، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، المجلد 18 (العدد 01)، 2018، ص ص 319 - 307 .

الحياة البيئية العملية في المؤسسات الاقتصادية من خلال دراسة لواقع ذلك في مؤسسة الإسمنت لولاية قسنطينة حيث تم توزيع 68 إستمارة إستبيان على العاملين بالمؤسسة، تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري والتحليلي في دراسة الحالة، تم تحليل بيانات الدراسة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS، وأظهرت النتائج مايلي:⁽¹⁾

- لا تساهم المسؤولية الإجتماعية في تحسين نوعية حياة العمل من وجهة نظر العاملين في مؤسسة الإسمنت بولاية قسنطينة ؛
- المسؤولية الإجتماعية تساهم بدرجة متوسطة في تحسين ظروف وتنظيم العمل من وجهة نظر العاملين في المؤسسة محل الدراسة ؛
- لا تساهم المسؤولية الإجتماعية في تحسين الصحة والسلامة المهنية من وجهة نظر العاملين في المؤسسة محل الدراسة ؛
- لا تساهم المسؤولية الإجتماعية في تحسين الخدمات الإجتماعية من وجهة نظر العاملين في المؤسسة محل الدراسة ؛
- تساهم المسؤولية الإجتماعية بدرجة متوسطة في تحسين حقوق العاملين من وجهة نظر العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

5- دراسة Carol Newman and others :The transmission of socially responsible

behaviour through international trade هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ممارسات المسؤولية الإجتماعية للشركات الفيتنامية المحلية وتفاعلها مع الأسواق الخارجية من خلال تطوير مقياس للمسؤولية الإجتماعية للشركات يجمع بين الامتثال لمعايير العمل، وإلتزام الإدارة بالمسؤولية الإجتماعية للشركات، والإجراءات ذات الصلة بمجتمع الشركة؛ وإيجاد علاقة قوية بين هذا المقياس والمشاركة في الأسواق الدولية، أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:²

- أن كلاً من الشركات المصدرة والمستوردة تشارك في المزيد من أنشطة المسؤولية الإجتماعية للشركات؛
- أن المصدرين الفيتناميين إلى الصين أقل مشاركة في الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الإجتماعية للشركات؛
- أن المصدرين إلى الولايات المتحدة يشاركون في المزيد من المسؤولية الإجتماعية للشركات ذات الصلة بالمجتمع.

الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بالمواصفة إيزو 26000

يتم التطرق في هذا العنصر إلى ما يلي :

- 1- دراسة زيد المال صافية ميلودي: بعنوان إيزو 26000 مواصفة دولية لتفعيل المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات، سعت الدراسة إلى توضيح دور المواصفة الدولية إيزو 26000 في تفعيل المسؤولية الإجتماعية ولمعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية: كيف يمكن للمواصفة الدولية إيزو 26000 أن تساهم في تحسين الأداء الإجتماعي والبيئي

¹ بوغليطة إهام وآخرون، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة تحليلية من وجهة نظر العاملين في مؤسسة ولاية قسنطينة، مجلة روى : جامعة حمة لخضر الوادي الجزائر، المجلد 08 (العدد 01)، 2018، ص 65-75.

² Newman, C., Rand, J., Tarp, F., & Trifkovic, N, **The transmission of socially responsible behaviour through international trade**, *European Economic Review*, 101(2018), pp250-267.

للمؤسسات لاسيما أنها من المواصفات القياسية الإختيارية ؟ بالتعرض لمفهوم المواصفة وتحديد الطبيعة القانونية المعتمدة لها من طرف الدولة الجزائرية، أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: (1)

- غياب إستراتيجية وطنية لممارسات المسؤولية الاجتماعية وغياب الدور الإعلامي لتشجيع هذه البرامج في قطاع الأعمال الجزائري وترسيخ ثقافة واعية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لدى المجتمع الجزائري؛
- عدم وجود حوافز تشجيعية لأفضل ممارسات المسؤولية الاجتماعية وغياب أي مؤشر لقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات؛
- عدم تنفيذ القوانين المتعلقة بالعمل ومكافحة الفساد والرشوة والتهرب الضريبي والإحتيال، مما أدى إلى تفشي هذه الظواهر في الكثير من المؤسسات الاقتصادية ؛
- غياب ثقافة العمل الخيري والخلط بين المسؤولية الاجتماعية والعمل الخيري وإكتفاء بعض المؤسسات بالعمل الخيري في مناسبات مختلفة كالدينية التي تشكل شكلا من أشكال المساعدات لا ترقى لأن تكون مدججة في النظام الإداري للمؤسسة، إذ لا تخضع لأي برنامج منظم ودائم ؛
- عدم توسيع دائرة الأشخاص الذين يستفيدون من المؤسسة والذي مزال منحصر في المساهمين والزبائن فلا تأخذ بالمفهوم الحديث للمستفيدين المتمثل في أصحاب المصلحة ، أي كل الأشخاص التي تؤثر وتتأثر في الوقت نفسه من المؤسسة ؛
- ضعف الموارد المالية للمؤسسات وإنعدام خبرتها الفنية والإدارية في المسؤولية الاجتماعية .

2- **دراسة يحيوي إلهام، بوحديد ليلي:** بعنوان تطبيق بنود مواصفة الإيزو 26000 لتشجيع المؤسسات الجزائرية على تبني المسؤولية الاجتماعية ومعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية: كيف يساهم تطبيق بنود مواصفة الإيزو 26000 في تشجيع المؤسسات الجزائرية في تبني المسؤولية الاجتماعية؟ وتهدف هذه الدراسة إلى التطرق إلى المفاهيم النظرية للمسؤولية الاجتماعية وواقع تبنيها بالمؤسسات الجزائرية، ومحاولة التعرف على المواصفة الدولية إيزو 26000 ووضعية تطبيقها بالمؤسسات الجزائرية، وإبراز العلاقة بين تطبيق بنود المواصفة وتبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية وتوصلت الدراسة إلى ما يلي: (2)

- ينصب مفهوم المسؤولية الاجتماعية حول تحمل المؤسسات لمسئولياتها إتجاه أصحاب المصلحة في البيئة التي تعمل بها، ويضمن هذا المفهوم للمؤسسات البقاء والإستمرار ؛
- لقد قامت المنظمة الدولية للتقييس بتأطير المسؤولية الاجتماعية عن طريق إصدار مواصفة إيزو 26000، فهي مواصفة إختيارية وإرشادية تمثل دليلا للمؤسسات حول كيفية تبنيها للمسؤولية الاجتماعية ؛
- حددت المواصفة إيزو 26000 بنودا متمثلة في الحوكمة، حقوق الإنسان، الممارسات التشغيلية، قضايا المستهلك والمجتمع المحلي كأبعاد للمسؤولية الاجتماعية ضمنها دليلا يحوي مجموعة من القضايا داخل كل بعد أو محور للمساعدة في فهم تطبيق المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية بما يحقق النفع للمجتمع ويلبي متطلبات التنمية المستدامة.

3- **دراسة لاسك أرسلان بايز، درمان سليمان صادق:** بعنوان تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية إيزو 26000 وسمعة المنظمة دراسة تحليلية لعينة من آراء المديرين في معامل الإسمنت في مدينة السليمانية، سعت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين مبادئ المواصفة إيزو 26000 وأبعاد سمعة المنظمة، إعتد الباحثان على المنهج الوصفي في الجانب

¹ زيد المال صافية ميلودي، إيزو 26000 : مواصفة دولية لتفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، المجلة الاكاديمية للبحث القانوني الجزائر، المجلد 11(العدد 01) ، 2020 ، صص533-550.

² يحيوي إلهام، بوحديد ليلي، تطبيق بنود 26000مواصفة الإيزو لتشجيع المؤسسات الجزائرية على تبني المسؤولية، مجلة الميدان للميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية الجزائر، المجلد 02، (العدد 06) ، 2019 ، ص ص 85-103.

- النظري والتحليلي في دراسة الحالة، وإعتمد الباحثان على الإستبيان من أجل جمع المعلومات، تكونت عينة الدراسة من المديرين في أغلب معامل الاسمنت في مدينة السليمانية بكرديستان العراق . وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: (1)
- ظهر من بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات المستجيبة أنه لديها الإهتمام بتوجهاتها المجتمعية التي تعزز من رسالتها وأهدافها، وأن المصانع لديها تعتمد عمليات تصنيع حديثة بطريقة تكفل تقليل المخلفات ذات الأثر السلبي على صحة المجتمع ؛
 - تبين أن إدارة المصانع في المنظمات المستجيبة تقبل وتوافق على الفحص والتدقيق لأنشطتها والتجاوب مع نتائجها كإستجابة من قبلها نحو المسائلة عن أنشطتها الصناعية، وأنها تلتزم باللوائح الداعمة لحماية البيئة ؛
 - إتفقت المنظمات المستجيبة على أن إدارة المصانع تسمح لمجلس الإدارة بتشكيل لجان لتواصل مع أصحاب العلاقة تكون ذات سلطة مستقلة وذلك في إطار تطبيقها لمتطلبات مصالح الأطراف المعنية بالمواصفة القياسية إيزو 26000 ؛
 - أن هناك مستويات معنوية من التوافق الإيجابي بين متغير مبادئ المواصفة القياسية ومتغير سمعة المنظمة في المنظمات المستجيبة، وعليه فإنه كلما زاد إعتداد المنظمات المستجيبة على تطبيق المواصفة القياسية كلما أدى ذلك إلى تحسين سمعة المنظمة ؛
 - أنه كلما كان هناك سعي من قبل المنظمات المستجيبة في إعتداد مبادئ المواصفة القياسية فإن ذلك يسهم في تحسين أبعاد سمعة المنظمة والمتمثلة في كل من الإبداع، جودة المنتجات، المواطنة التنظيمية، بيئة العمل، الأداء المالي، القيادة الإدارية والحوكمة.
- 4- **دراسة ماهر محمد الدوري:** بعنوان_ أثر أبعاد المواصفة الدولية الإيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي، عمان الأردن ولمعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية: ما مستوى تطبيق أبعاد مواصفة الإيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في المستشفى التخصصي، عمان الأردن، من وجهة نظر موظفي المستشفى؟ وهدفت هذه الدراسة إلى إختبار أثر أبعاد مواصفة الإيزو الدولية 26000 للمسؤولية المجتمعية (الحوكمة المؤسسية، حقوق الانسان، ممارسات العمل، البيئة، الممارسات التشغيلية العادلة، قضايا المستهلك، مشاركة وتنمية المجتمع) في تحقيق أبعاد الميزة التنافسية (الكفاءة العالية، الجودة العالية، الابتكار العالي، والإستجابة السريعة للعملاء) للمستشفى التخصصي في عمان الأردن.ومن أجل تحقيق هذا الهدف إعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات بإستخدام إستبانة تم تصميمها خصيصاً لأغراض الدراسة تألفت عينة الدراسة من 150 موظفاً من موظفي المستشفى التخصصي من مختلف المستويات الإدارية، وفي الأقسام الإدارية والطبية والتمريضية ؛ وبعد جمع البيانات المطلوبة، تم إستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات وإختبار الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : (2)
- أن متغير البيئة هو المتغير الوحيد والأكثر تأثير في تحقيق الكفاءة العالية ؛
 - وأن متغير الممارسات التشغيلية العادلة ذو تأثير في تحقيق الجودة العالية والابتكار العالي ؛
 - وأن متغير قضايا المستهلك هو الأكثر تأثيراً في تحقيق الإستجابة العالية للعملاء.

¹ لاسك أرسلان بايز، درمان سليمان صادق، تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية إيزو 26000 وسمعة المنظمة دراسة تحليلية لعينة من آراء المديرين في معامل الاسمنت في مدينة السليمانية، مجلة الحقوق والعلوم الاجتماعية - العدد الاقتصادي - جامعة زيان عاشور الخلفة الجزائر، المجلد 35 (العدد 01)، 2018، صص 10-29

² ماهر محمد الدوري، أثر أبعاد المواصفة الدولية الإيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي، عمان، الأردن، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2015، صص 1-128.

5- دراسة سلمى شقرون وآخرون: بعنوان *The impact of ISO26000 social responsibility standard adoption on firm financial performance* هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان اعتماد إيزو 26000 له تأثير على الأداء المالي للشركات ومن أجل تحقيق ذلك تم تطبيق هذه الدراسة على عينة مكونة من شركات فرنسية مدرجة في مؤشر CAC-All-Tradable للفترة 2010-2017، وتم جمع وتحليل المعلومات باستخدام بيانات اللوحة المقطرة بطريقة المربعات الصغرى المعممة الممكنة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: (1)

- أن حوكمة الشركات يمكن أن تحسن الأداء المالي للشركات ؛
- يلاحظ تأثير إيجابي لاعتماد الإيزو 26000 على قضايا علاقات العمل وظروفه والبيئة والمجتمع ؛
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إيزو 26000 والاداء المالي .

الفرع الثالث: الدراسات التي بين جمعت المسؤولية الاجتماعية والمواصفة إيزو 26000

يتم التطرق في هذا العنصر إلى ما يلي :

- 1- **دراسة صخر أحمد وآخرون :** بعنوان *واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الشركات البترولية الجزائرية في ظل معيار إيزو 26000* وهدفت هذه الدراسة إلى البحث على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الشركات البترولية الجزائرية في ظل المواصفة الدولية ISO 26000 وما مدى إلتزام هذه الشركات بالمسؤولية الاجتماعية، ولمعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية: ماهو واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات البترولية الجزائرية في ظل معيار إيزو 26000؟ ومن أجل تحقيق ذلك تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من الشركات البترولية في حاسي مسعود، تتمثل هذه الشركات في شركة SONATRACH . ENAFOR.ENTP ؛ حيث تم جمع المعلومات باستخدام إستمارة الإستبيان وتم إستخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري والتحليلي في دراسة الحالة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : (2)
 - أثبتت الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية إلتجاه البعد الأخلاقي كانت متوسطة ؛
 - تحمل الشركات عينة الدراسة البعد الخيري ؛
 - المؤسسات عينة الدراسة تلتزم بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية على أرض الواقع ولكن بدرجة متفاوتة من بعد لأخر؛
 - الشركات عينة الدراسة لا توفر فرص متكافئة في التوظيف ؛
 - أثبتت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجابات العمال ومتغير الجنس، ومنه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على إجابات العمال.
- 2- **دراسة بوشارب وهيبة، غياد كريمة :** بعنوان *تقييم واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة إيزو 26000 بجامعة سكيكدة* وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية بجامعة سكيكدة، الجزائر مقارنة بما ورد في الدليل الإرشادي للمسؤولية الاجتماعية إيزو 26000؛ ولمعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية: ما مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية وفقا للمواصفة إيزو 26000 في جامعة سكيكدة من وجهة نظر مسؤولي إدارة الجامعة؟ حيث إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري والتحليلي في دراسة الحالة وعلى الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتوصلت دراسة إلى النتيجة التالية :

¹ Salma chakron and athers , **The impact of ISO26000 social responsibility standard adoption on firm financial performance** , Management Research Review Vol. 43 No. 5, 2020 pp. 545-571.

² صخر أحمد وآخرون ، *واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات البترولية الجزائرية في ظل المواصفة ISO 26000 دراسة حالة Sonatrach Enafor Entp*، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية الجزائر، المجلد 04 (العدد 01) ، 2020، ص ص211-230 .

- توصل البحث إلى وجود تطبيق جزئي لكل القضايا الجوهرية الواردة في المواصفة إيزو 26000.⁽¹⁾
- 3- **دراسة بواشرية مراد، نعرورة بوبكر:** بعنوان دور المواصفة القياسية ISO26000 في إرساء المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة تناولت هذه الدراسة توضيح الأدبيات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة والعلاقة بينهما، وتبسيط الضوء على مواصفة إيزو 26000؛ ولمعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية: كيف تساهم مواصفة الإيزو 26000 في إلتزام منظمة الأعمال بمسؤوليتها الاجتماعية للمشاركة في التنمية المستدامة؟ حيث إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري والتحليلي في دراسة الحالة وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:⁽²⁾
- المسؤولية الاجتماعية تنبثق عن التنمية المستدامة التي تعد بمثابة إطارها العام، وبذلك تستمد إتجاهاتها من الإتجاهات والأبعاد الأساسية للتنمية المستدامة، إذ تهتم بشكل أساسي بالجانب الإقتصادي والجانب الاجتماعي وكذا البيئي؛
- تتكون المسؤولية الاجتماعية من مجموعة واسعة من القضايا، تنطوي على نَهج متكامل في إدارة الإقتصاد والبيئة والإهتمامات البشرية؛
- عند إنتهاج وممارسة المسؤولية الاجتماعية، فإن الهدف الأسمى للمنظمة هو مساهمتها في التنمية المستدامة ؛
- التنمية المستدامة هي التنمية التي يجب أن تحقق التوازن بين البعد البيئي والإقتصادي والاجتماعي وتساهم في تحقيق أقصى درجة من النمو في كل بعد منها، دون أن يؤثر النمو في أحدها تأثيراً سلبياً على الأبعاد الأخرى.
- 4- **دراسة أريج سعيد خليل :** بعنوان قياس المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO 26000 دراسة حالة مصرف الرشيد بغداد، العراق وتهدف إلى التعرف على مدى إلتزام مصرف الرشيد في بغداد بالعراق بتطبيق المسؤولية الاجتماعية وفقاً للمواصفة إيزو 26000 من خلال قياس وتشخيص الفجوة بين الواقع الفعلي في المصرف ومتطلبات المواصفة، ولمعالجة هذا الموضوع طرحت الإشكالية التالية: ما مدى إلتزام المنظمة المبحوثة بأداء المسؤولية الاجتماعية إتجاه المجتمع؟ ولأجل تحقيق هذا الهدف إعتمد على المقابلة والمنهج التحليلي دراسة الحالة وإعتماد قائمة الفحص لغرض قياس الفجوة.وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:⁽³⁾
- يتضح أن المعدل الإجمالي المتحقق من قياس مدى توافر متطلبات المسؤولية الاجتماعية في مصرف الرشيد بغداد وفق المواصفة إيزو 26000 يقترب من مطبق كلي وموثق جزئي ؛
- أن مصرف الرشيد في بغداد ينظر للقوانين والتشريعات التي تضمن متطلبات السلامة البيئية والخدمية بأنها مكملتها بعضها البعض الأخر ويهتم بتلبية متطلبات الزبون القانونية والتنظيمية كما يطبق الأنظمة والتعليمات على الجميع، إلا أنه يحتاج إلى الإهتمام أكثر بعملية التوثيق لكيفية إلتزامه بتطبيق هذه القوانين والتشريعات ؛
- يسهم دعم الإدارة العليا في نجاح تطبيق المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير وفاعل، وسرعة الحصول على شهادة المطابقة من الجهات المانحة ؛
- ضعف إسهام المصرف بحل المشكلات الاجتماعية بشفافية من حيث التعامل مع الأجهزة الرقابية والتشريعية والإعلامية في حالة طلب معلومات ذات صلة بالموضوع ؛

¹ و بشارب هبية، غياد كريمة، تقييم واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة إيزو 26000 بجامعة سكيكدة ، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23 (العدد02)، 2020، صص 321- 341.

² بواشرية مراد، نعرورة بوبكر، دور المواصفة القياسية ISO26000 في إرساء المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة ، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 03 (العدد 01) ، 2019 ، ص ص 93-115.

³ أريج سعيد خليل، قياس المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO 26000 دراسة حالة مصرف الرشيد بغداد، العراق ، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك ، المجلد 10 ،(العدد 02)، 2018، ص ص 77-92.

- تم التوصل من خلال المقابلات الشخصية أن مصرف الرشيد في بغداد يمتلك مستلزمات التأهيل للحصول على الشهادة، إلا أنه يواجه بعض المشكلات الداخلية في التوثيق لبعض متطلبات المواصفة فضلا عن بعض التحديات الخارجية التي تعيقه.

5- دراسة Nursyazwani Mohd Fuzi and others : تحت عنوان iso 26000 efforts and corporat social responsipility performance in malysian automtive industry

تهدف هذه الدراسة إلى مراجعة جهود معايير ISO 26000 (الاعتراف بالمسؤولية الإجتماعية وتحديد أصحاب المصلحة والمشاركة)، ومراجعة التحليل الهيكلي لجهود ISO 26000 وأداء المسؤولية الإجتماعية للشركات في صناعة السيارات الماليزية وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

- تتبنى شركة صناعة السيارات الماليزية إيزو 26000 في تحديد أداء المسؤولية الإجتماعية
- تؤثر الأنشطة الإجتماعية بشكل كبير على جهود ISO 26000 وتحسين أداء المسؤولية الإجتماعية للشركات في الشركة. (1)

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية في الدراسات السابقة

حاولنا في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ؛حيث سنوضح نقاط التشابه والإختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي إستفدنا منها خلال اطلاعنا عليها.

الفرع الأول: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد إستعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجراءها نجد هناك أوجه تشابه وإختلاف بين الدراسات السابقة ودراسة الحالية في عدة جوانب، وسنلخصها في النقاط المذكورة في الجدول التالي.

¹Nursyazwani Mohd Fuzi and others, iso 26000 efforts and corporat social responsipility performance in malysian automtive industry,2014, *Int. J. Business Excellence*, Vol. 7, No. 4, pp.515-529.

الجدول رقم(2.1): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

أوجه التشابه والإختلاف	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الزمان والمكان	أُنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2021/2020؛ أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في سونلغاز (ورقلة)، الجزائر .	تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2015 إلى 2020؛ حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: الجزائر، الأردن، العراق، فرنسا، ماليزيا، فيتنام...إلخ
من حيث العينة	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية من : 60 عامل لدى المؤسسة محل الدراسة.	ركزت مختلف الدراسات على عينات مقصودة أي موجهة إلى المديرين ورؤساء الأقسام، والموظفين .
من حيث منهج الدراسة	حاولنا في دراستنا إسقاط الجانب النظري على الواقع حيث إستخدمنا الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.	إستخدمت معظم الدراسات الإستبيان فقط، في حين إعتمدت دراستين على دراسة حالة والمقابلة ثلاث دراسات على منهج الملاحظة وثلاث دراسات على دراسة حالة .
من حيث نوع القطاع	إستهدفت الدراسة قطاع الخدمات حيث كانت على مؤسسة خدمات وهي مؤسسة سونلغاز.	تنوعت الدراسات السابقة في قطاع: إنتاجي وخدمي.
من حيث المتغيرات	إعتمدت دراستنا على متغيرين ألا وهما: المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الخيري)، وإيزو 26000.	تناولت الدراسات السابقة عدة متغيرات ؛حيث ربطت المسؤولية الاجتماعية وإيزو 26000 بمتغيرات متعددة منها: جودة حياة العمل، سمعة المنظمة، الميزة التنافسية، التنمية المستدامة، الموارد البشرية، الأداء المالي...إلخ
من حيث الهدف	تهدف دراستنا إلى الوقوف على واقع المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة إيزو 26000 في المؤسسة محل الدراسة.	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى الوقوف على مدى إلتزام وتبني المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية من جهة أخرى وإلى تطبيق إرشادات إيزو 2600.

المصدر: من إعداد الطالبان

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة إلى:

- بناء خطة البحث وتحديد آخر ما توصلت إليه دراسات موضوع البحث؛
- ضبط متغيرات الدراسة والمصطلحات المتعلقة بالمتغير المستقل إيزو 26000، والمتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)؛
- أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة؛
- الإطلاع على مختلف المناهج المستخدمة والأدوات الإحصائية مما فتح المجال للطالبان في إعداد المنهجية المتبعة؛

- ساهمت مجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الإستييان ؛
- الإمام بالتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكن الطالبان من الإنطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

لقد تم التركيز في هذا الفصل على الجانب النظري لموضوع الدراسة، وتوصلنا إلى مجموعة من النقاط منها:
تعتبر المواصفة القياسية إيزو 26000 بمثابة دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الإجتماعية؛ كما تهدف الى دمج ممارسات المسؤولية الإجتماعية ضمن الخطط الإستراتيجية للشركات .
المسؤولية الإجتماعية هي المسؤولية التي تتحملها الشركات من الجوانب الإقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرة إتجاه المجتمع الذي تعمل فيه .
تساهم المواصفة القياسية إيزو 26000 بشتى أبعادها في تعزيز المسؤولية الإجتماعية، بحيث أن القضايا الجوهرية للمواصفة هي جوهر المسؤولية الإجتماعية .
كما تطرقنا في هذا الفصل إلى بعض الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة وتمكننا من إجراء مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة لإبراز أوجه التشابه وأوجه الإختلاف بينها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع المسؤولية

الإجتماعية في ضوء المواصفة إيزو 26000

لمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز -

ورقة

تمهيد:

يعتبر قطاع الخدمات من القطاعات الحيوية في الإقتصاد الوطني، وشهد هذا الأخير تغيرات حاسمة في العقدين الأخيرين، بحيث أصبح هذا الأخير يحتوي على أكثر من متعامل، ويمكن القول أن مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز - من أهم الناشطين في هذا القطاع.

سنقوم في هذا الفصل بإسقاط الجانب النظري على أرض الواقع من خلال عرض مختلف حيثيات الدراسة الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة محل الدراسة، وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

- في المبحث الأول يتم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛
- وفي المبحث الثاني يتم التطرق إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة .

سيتم في هذا المبحث التعرف على مؤسسة محل الدراسة، وكذا تحديد الإطار المنهجي المتبع في الدراسة الميدانية من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، وأدوات الجمع والتحليل المستخدمة من أجل الوصول للنتائج.

المطلب الأول: طريقة المعتمدة في الدراسة

بغرض التعرف على واقع المسؤولية الإجتماعية في ضوء الموصفة إيزو 26000 في المؤسسة محل الدراسة سيتم التعرف على منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى البرنامج الإحصائي (spss) الإصدار 25، ومن خلال هذا سيتم التوصل إلى النتائج المرجوة.

الفرع الأول: منهج الدراسة:

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نعتمد على المناهج التالية:

- المنهج الوصفي التحليلي: يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن الموضوع المراد دراسته ووصف النتائج التي تم الوصول إليها وتحليلها وتفسيرها وتقييمها أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارفنا عن تلك الظاهرة.
- المنهج الإحصائي: يمكننا من إختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات لمعرفة " واقع المسؤولية الاجتماعية في ضوء الموصفة إيزو 26000 ."

الفرع الثاني: مصادر جمع البيانات:

باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

- المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الملتقيات والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.
- المصادر الأولية: تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم إستبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على عينة من عمال المؤسسة محل الدراسة .

الفرع الثالث: مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز-

قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة سوف نحاول تقديم المؤسسة محل الدراسة ألا وهي مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز- ورقة، وسيتم تقديمها كما يلي:

التعريف بالمؤسسة:

هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر ، ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر القنوات، وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى، في هذه القطاعات لها أهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في ميدان التسويق للكهرباء والغاز نحو الخارج.

في سنة 1947 تم إنشاء المؤسسة العمومية "كهرباء و غاز الجزائر" المعروفة اختصارا بـ (EGA) والتي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك توزيع الغاز، وتضم EGA المؤسسات السابقة للإنتاج والتوزيع ، وقد كانت تندرج تحت قانون أساسي خاص بـ لوبون (LEBON) وشركائه SAE (الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز)، ثم أصبحت تحت قانون التأمين الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946 .

تكفلت الدولة الجزائرية المستقلة بمؤسسة (EGA) فبعد بضع سنوات من ذلك، وبفضل مجهودات معتبرة بذلت في سبيل التكوين وتأطير العاملين الجزائريين مكنتهم من تولي هذه المؤسسة.

تحولت (EGA) في سنة 1969 إلى سونلغاز (الشركة الوطنية للكهرباء والغاز) طبقا للمرسوم 59 - 69 والمؤرخ في 26 جويلية 1969 الوارد في الجريدة الرسمية لـ : 01 أوت 1969 وما لبثت أن أضحت مؤسسة ذات حجم هام، فقد بلغ عدد العاملين فيها نحو 60000 عون، وكان الهدف المقصود من تحويل الشركة هو إعطاء المؤسسة قدرات تنظيمية وتسييرية لكي يكون في مقدورها مرافقة ومساندة التنمية الاقتصادية في البلاد ، والمقصود بوجه خاص هو التنمية الصناعية وحصول عدد كبير من السكان على الطاقة الكهربائية (الإنارة الريفية) وهو مشروع يندرج في مخطط التنمية الذي أعدته السلطات العمومية

تزوجت المؤسسة في سنة 1983 بخمس شركات فرعية للأشغال المتخصصة وهي:

- KAHRIF كهريف : للإنارة وإيصال الكهرباء .
- KAHRAKIB كهركيب : للتركيبات والمنشآت الكهربائية.
- KANAGAZ قنا غاز : لإنجاز شبكات نقل الغاز.
- INERGA إينر غا : للهندسة المدنية.
- ETTERKIB التركيب : للتركيب الصناعي.
- AMC : المؤسسة الوطنية لصنع العدادات وأجهزة القياس .

فبفضل هذه الشركات المتفرعة أصبحت " سونلغاز " تمتلك حاليا منشآت أساسية كهربائية وغازية تفي بإحتياجات التنمية الإقتصادية والإجتماعية للبلاد، وفي 14/12/1991 وطبقا للمرسوم رقم 475 - 91 المؤرخ في 14 ديسمبر 1991 تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) .

وطبقا للمرسوم التنفيذي رقم 25 - 280 والمؤرخ في 17 سبتمبر 1995 يؤكد على أنّ طبيعة سونلغاز هو كونها منشأة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري.

إن إعادة النظر في القانون الأساسي يثبت أن للمؤسسة مهمة الخدمة العمومية الذي يطرح ضرورة التسيير الإقتصادي والتكفل بالجانب التجاري، وضمن الهدف نفسه أصدر المرسوم الرئاسي رقم 02 - 195 المؤرخ في 01 جوان 2002 والذي ينص على أن المنشأة العمومية ذات الطابع الصناعي (SONELGAZ) تتحول إلى مؤسسة ذات أسهم (SONELGAZ. SpA) والتي تتصرف برأس مال إجتماعي يقدر بـ : مئة وخمسين مليار دينار جزائري كامل وقابل للتنفيذ وموقع ومحور من طرف الدولة.⁽¹⁾

¹ وثائق مقدمة من طرف المؤسسة .

في سنة 2004 أضحى مجمعا أو شركة قابضة وقامت خلال السنوات من 2004 إلى 2006 بإعادة هيكلة نفسها في شكل شركات متفرعة حيث أن هذه الفروع مكلفة بالنشاطات الأساسية للمؤسسة وهي: ⁽¹⁾

- سونلغاز إنتاج الكهرباء (SPE) .
 - مسير شبكة نقل الكهرباء (GRTE) .
 - مسير شبكة التوزيع (GRTG) .
- وفي سنة 2006 تمت هيكلة وظيفة التوزيع في أربع شركات فرعية:
- شركة توزيع الكهرباء والغاز الجزائر ومقرها بالجزائر العاصمة
 - شركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب ومقرها بوهران
 - شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق ومقرها بقسنطينة
 - شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط ومقرها بالبليدة.

الفرع الرابع: مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع دراستنا هذه في جميع عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز - ورقلة-، ونظرا لتعذر المسح الشامل لهذا المجتمع قام الطالبان بسحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 60 عامل، حيث قمنا بتوزيع 60 إستبانة وتم إسترجاع 54 إستبانة منها، أي ما يعادل نسبة (90%)، أما عدد الإستبيانات التي لم تسترجع ب(06) إستبانة، أي ما نسبته (10%)، أما فيما يخص الإستبيانات غير صالحة للتحليل فكانت (04) إستبانات أي ما يعادل (6.67%)، والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الإستبيانات الموزعة والمسترجعة.

الجدول رقم (1.2): توزيع عينة الدراسة حسب الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير المسترجع	الغير صالح للتحليل
العدد	60	54	06	04
النسبة المئوية	100%	90%	10%	6.67%

المصدر: من إعداد الطالبان.

الفرع الخامس: خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية لهم، وقد إشمط على (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاها كما يلي:

¹<https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B3%D9%88%D9%86%D9%84%D8%BA%D8%A7%D8%B2>

أ- متغير الجنس:

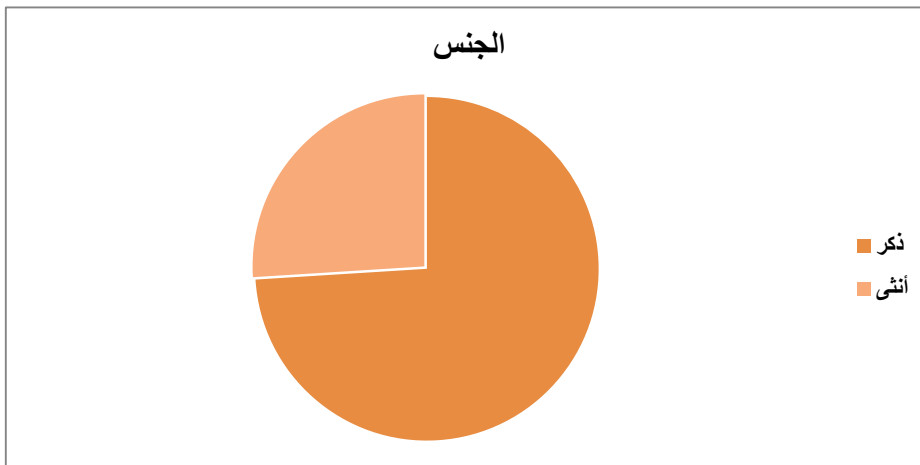
الجدول رقم (2.2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
74%	37	ذكر
26%	13	أنثى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن أكبر نسبة تعود للذكور وتقدر ب (74%) أما الإناث فكانت نسبة (26%)، وقد يعود هذا الاختلاف أن أثناء توزيع الإستبانة كان الذكور أكثر تجاوبا وقابلية للإجابة عنه.

الشكل رقم (1.2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

ب- متغير السن (العمر):

الجدول الموالي يوضح متغير السن حسب الفئات العمرية من 30 سنة أو أقل إلى الفئة العمرية أكثر من 40 سنة ولتوضيح ذلك أكثر لاحظ الجدول التالي:

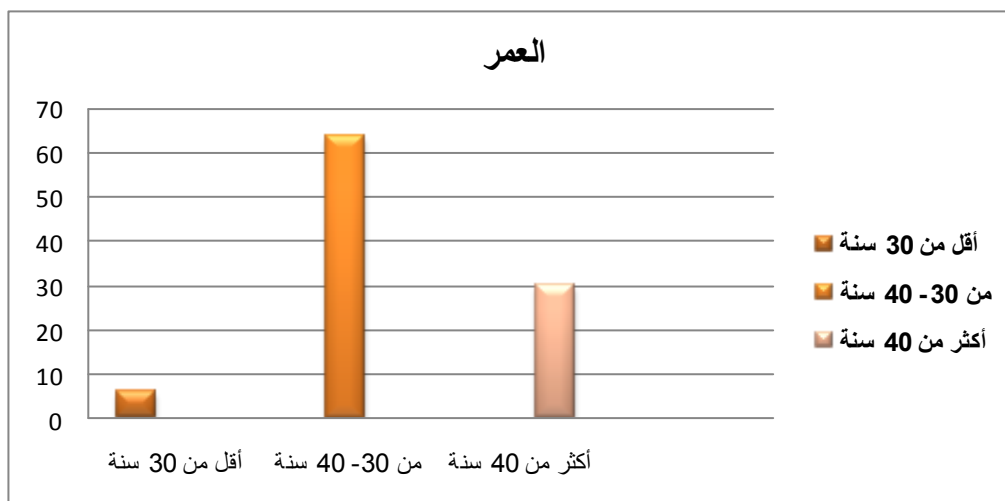
الجدول رقم (3.2): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	فئة العمر
6%	03	أقل من 30 سنة
64%	32	من 30 إلى 40 سنة
30%	15	من 40 فأكثر
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 40 سنة) هم أكبر فئة بنسبة (64%)، ثم تليها الأفراد الذين أعمارهم (أكثر من 40 سنة) بنسبة (30%)، وفي الأخير الأفراد ذوي العمر (أقل من 30 سنة) بنسبة (6%). من خلال ما سبق نستنتج أن أغلبية عمال سونلغاز هم من فئة الشباب ونرجع هذا إلى أن المجتمع الجزائري مجتمع فتي .

الشكل رقم (2.2): توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

ت- متغير المستوى التعليمي:

يعد المستوى التعليمي معياراً أساسياً لتصنيف العينة، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي.

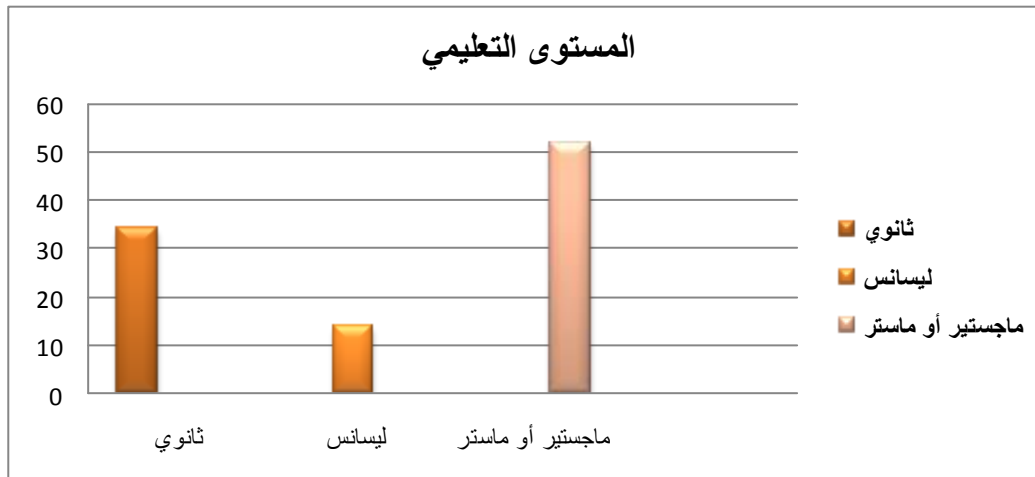
الجدول رقم (4.2): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
34%	17	ثانوي
14%	07	ليسانس
52%	26	ماجستير أو ماستر
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقاً لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي أن أكبر نسبة تعود للأفراد الذين مستواهم ماستر أو ماجستير فكانت (52%)، يليها الأفراد الذين مستواهم ثانوي بنسبة (34%)، وفي الأخير يليها الأفراد الذين مستواهم ليسانس بنسبة (14%). نستنتج مما سبق أن أغلبية عمال سونلغاز يمتلكون مؤهلات علمية جيدة.

الشكل رقم (3.2): نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبان وفقاً لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

ث- الخبرة :

تعتبر مدة الخبرة السنوات العمل التي قضاها العامل في المؤسسة، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة لدى المؤسسة محل الدراسة.

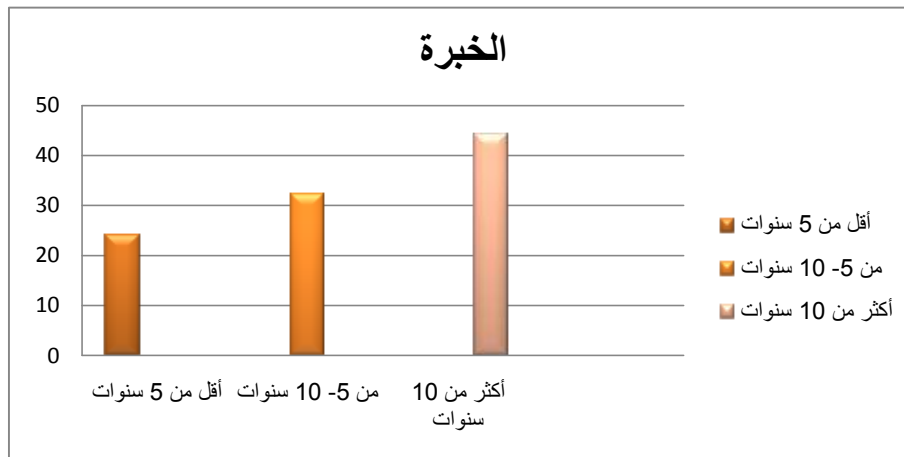
الجدول رقم (5.2): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة	التكرار	الخبرة
24%	12	أقل من 5 سنوات
32%	16	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
44%	22	أكثر من 10 سنوات
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الخبرة، كانت أعلى نسبة للخبرة أكثر من 10 سنوات فقدت ب (44%)، تليها الخبرة (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة (32%)، تليها الفئة (أقل من 5سنوات) بنسبة (24%)، نستنتج أن سونلغاز إستطاعت الحفاظ على أغلبية عمالها لمدة تفوق 10 سنوات، وهذا يعتبر مؤشر جيد يدل على ولاء العمال.

الشكل رقم (4.2):نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تتطلب عملية إنجاز البحوث والدراسات توفر مجموعة من الأدوات لجمع المعلومات ليتمكن الباحث للوصول للنتائج وتحقيق أهداف الدراسة.

الفرع الأول: أداة الدراسة:

لجمع بيانات الدراسة تم الإعتماد على الإستبيان الذي يعتبر الأداة الرئيسية لجمع البيانات، حيث يعتبر الأداة الأنسب لطبيعة البحث. وقد تم إعداد الإستبيان وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق) وقد قسمت الاستبيان إلى قسمين تتمثل فيما يلي:

القسم الأول: ويتضمن هذا القسم المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة).

القسم الثاني: يتضمن المتغير التابع وهي المسؤولية الإجتماعية بأبعادها الأربعة (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الخيري) وشملت على 20 عبارة. وشمل هذا

- موافق تعطى لها 3 درجات؛

- محايد تعطى لها درجتان؛

- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارت" كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (6.2): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

الاتجاه	المتوسط المرجح
منخفض	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على الدراسات السابقة.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم إستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب بإستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية Spss الإصدار 25 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الإستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى Spss وهذا للتوصل إلى ما يلي:

- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والإنحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للإختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة:

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر، وفي هذا الإطار حرص الطالبان على تحقيق الصدق محتوي إستمارة الإستبانة، حيث قام الطالبان بعرضها على الأستاذ المشرف للإستفادة من توجيهاته وكذا مجموعة من الأساتذة المحكمين عددهم خمسة وأسماء المحكمين في الملحق رقم (02) وقد إستجاب الطالبان لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الإستبانة إلى الصورة النهائية. أما الثبات فنقصده به أن الاختبار سيتوصل إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقام الطالبان بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (7.2): معامل الثبات ألفا كرونباخ للإستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المسؤولية الاجتماعية	20	89.2%

المصدر: من إعداد الطالبان وفقاً لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

من خلال الجدول (7.2) يمكن أن نلاحظ قيمة ألفا كرونباخ قدرت ب (89.2%)، وقد تجاوزت هذه القيم الحد المسموح به في دراسات العلوم الاجتماعية والإقتصادية (60%)، وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن تعطىها الإستبانة مرة أخرى، وبعبارة أخرى في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف فإن (89.2%) من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة وهي نسبة توضح المصدقية المرتفعة للإستبيان وبالتالي في هي صالحة للدراسة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة .

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال إختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والإنحرافات المعيارية لأبعاد موضوع الدراسة، ودراسة العلاقة والتأثير بين المتغيرات.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج إختبار فرضيات الدراسة التي تم توصل إليها، وذلك من أجل إثباتها أو نفيها.

الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

نصت الفرضية الأولى على أنه " تطبق مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز - ورقلة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل مرتفع من وجهة نظر عمال المؤسسة "، وبعد القيام بالدراسة الميدانية تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

1- البعد الأول: الاقتصادي

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس البعد الإقتصادي ثم تحليلها.

الجدول رقم (8.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الإقتصادي

الرقم	العبرة	المقاس	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة	الإتجاه العام
01	تحقق مؤسسة سونلغاز أرباح إقتصادية دون المساس برواتب موظفيها.	التكرار	33	13	04	2,58	0,64	2	مرتفع
		النسبة	66	26	08				
02	تهدف مؤسسة سونلغاز للوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة في الأداء.	التكرار	33	13	04	2,58	0,64	2	مرتفع
		النسبة	66	26	08				
03	تساهم مؤسسة سونلغاز في زيادة الدخل الوطني الإجمالي من خلال القيمة المضافة التي تحققها.	التكرار	29	16	05	2,48	0,67	3	مرتفع
		النسبة	58	32	10				
04	تعمل مؤسسة سونلغاز على تحقيق أقصى الأرباح.	التكرار	38	08	04	2,68	0,62	1	مرتفع
		النسبة	76	16	08				
05	تسعى مؤسسة سونلغاز إلى إبراز صورتها الجيدة في مجال عملها.	التكرار	33	13	04	2,58	0,64	2	مرتفع
		النسبة	66	26	08				
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد الإقتصادي								
						2,58	0,64	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

يتضح من خلال رقم (8.2) أن البعد الإقتصادي متواجد في مؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة قياسا بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (3)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد (2.58) بإنحراف معياري (0.64)، والتشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد. ونلاحظ من خلال الجدول أن أكثر عبارة أهمية " تعمل مؤسسة سونلغاز على تحقيق أقصى الأرباح " بمتوسط حسابي (2.68)، تليها العبارات " تحقق مؤسسة سونلغاز أرباح إقتصادية دون المساس برواتب موظفيها " بمتوسط حسابي (2.58)، " تهدف مؤسسة سونلغاز للوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة في الأداء " بمتوسط حسابي (2.58)، " تسعى مؤسسة سونلغاز إلى إبراز صورتها الجيدة في مجال عملها " بمتوسط حسابي (2.58)، وفي

الأخير العبارة " تساهم مؤسسة سونلغاز في زيادة الدخل الوطني الإجمالي من خلال القيمة المضافة التي تحققها " بمتوسط حسابي (2.48) .

2- البعد الثاني: القانوني:

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس البعد القانوني ثم تحليلها.

الجدول رقم (9.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد القانوني

الرقم	العبارة	المقاس	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	الاتجاه العام
01	تلتزم مؤسسة سونلغاز بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية والطبية للعمال.	التكرار	38	08	04	2,68	0,62	2	مرتفع
		النسبة	76	16	08				
02	تساهم مؤسسة سونلغاز في الحفاظ على البيئة وذلك من خلال القوانين والأنظمة التي تطبقها.	التكرار	24	20	06	2,36	0,69	4	مرتفع
		النسبة	48	40	12				
03	تحتزم مؤسسة سونلغاز القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل.	التكرار	36	11	03	2,66	0,59	3	مرتفع
		النسبة	72	22	06				
04	تعمل مؤسسة سونلغاز على التصريح بالعمال لدى مصالح الضمان الإجتماعي عند الوفاة أو العجز.	التكرار	44	05	01	2,86	0,40	1	مرتفع
		النسبة	88	10	02				
05	تلتزم مؤسسة سونلغاز بتوفير حقوق العامل من خدمات إجتماعية كوسائل النقل من وإلى مواقع العمل وتقدم تسهيلات للحصول على سكن.	التكرار	13	19	18	1,90	0,78	5	متوسط
		النسبة	26	38	36				
						2,49	0,61	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

يبين الجدول (9.2) أن البعد القانوني متواجد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة قياسا بأعلى قيمة للمقياس وبالباغة (3)، بحيث بلغ المتوسط حسابي (2.49) بانحراف معياري (0.61) ، والتشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة " تعمل مؤسسة سونلغاز على التصريح بالعمال لدى مصالح الضمان الإجتماعي عند الوفاة أو العجز " بمتوسط حسابي (2.86)، ثم تليها عبارة " تلتزم مؤسسة

سونلغاز بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية والطبية للعمال " بمتوسط حسابي (2.68)، ثم عبارة " تحترم مؤسسة سونلغاز القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل " بمتوسط حسابي (2.66)، ثم بعدها عبارة " تساهم مؤسسة سونلغاز في الحفاظ على البيئة وذلك من خلال القوانين والأنظمة التي تطبقها " بمتوسط حسابي (2.36) بمستوى موافقة منخفضة، وفي الأخير عبارة " تلتزم مؤسسة سونلغاز بتوفير حقوق العامل من خدمات إجتماعية كوسائل النقل من وإلى مواقع العمل، وتقدم تسهيلات للحصول على سكن " بمتوسط حسابي (1.77) وهي أضعف متوسط حسابي.

3- البعد الثالث: الاخلاقي:

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس البعد الأخلاقي ثم تحليلها حسبما يوضح الجدول 10.2 على النحو التالي:

الجدول رقم (10.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأخلاقي

الرقم	العبارة	المقاس	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	الإنتجاه العام
01	تقوم مؤسسة سونلغاز بالترويج لأعمالها بأسلوب أخلاقي.	التكرار	29	16	05	2,48	0,67	3	مرتفع
		النسبة	58	32	10				
02	توفر مؤسسة سونلغاز فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع.	التكرار	19	20	11	2,16	0,76	5	متوسط
		النسبة	38	40	22				
03	تستجيب مؤسسة سونلغاز بسرعة لتصليح الأعطاب والمشاكل التي يتعرض لها الزبائن فور حدوثها	التكرار	27	14	09	2,36	0,77	4	مرتفع
		النسبة	54	28	18				
04	تحترم مؤسسة سونلغاز عادات وتقاليد المجتمع الذي تعمل فيه.	التكرار	30	17	03	2,54	0,61	2	مرتفع
		النسبة	60	34	06				
05	تقوم مؤسسة سونلغاز بإنجاز أعمالها بالأسلوب الذي يتوافق مع قيم وأخلاق المجتمع المحلي.	التكرار	31	17	02	1,58	0,57	1	مرتفع
		النسبة	62	34	04				
	المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للبعد الأخلاقي					2,42	0,67	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات spss الإصدار 25.

نلاحظ من الجدول (10.2) أن البعد الأخلاقي متواجد في المؤسسة محل الدراسة بمستوى مرتفع وذلك قياسا بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (3)، ويتضح ذلك من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ (2.42) بإنحراف معياري (0.67) والتشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، كما نلاحظ أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تقوم مؤسسة سونلغاز بإنجاز أعمالها بالأسلوب الذي يتوافق مع قيم وأخلاق المجتمع المحلي " بمتوسط حسابي (2.58)، وهذا ما تدعمه عبارة " تحترم مؤسسة سونلغاز عادات وتقاليد المجتمع الذي تعمل فيه " بمتوسط حسابي (2.54) ثم عبارة " تقوم مؤسسة

سونلغاز بالترويج لأعمالها بأسلوب أخلاقي " بمتوسط حسابي (2.48)، ثم عبارة "تستجيب مؤسسة سونلغاز بسرعة لتصليح الأعطاب والمشاكل التي يتعرض لها الزبائن فور حدوثها" بمتوسط حسابي (2.36)، وفي الأخير عبارة " توفر مؤسسة سونلغاز فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع " بمتوسط حسابي (2.16) بمستوي موافقة متوسط .

4- البعد الرابع: الخيري

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس البعد الخيري ثم تحليلها.

الجدول رقم (11.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الخيري

الرقم	العبارة	المقاس	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	الاتجاه العام
01	تقدم مؤسسة سونلغاز هبات للمجتمع المحلي (الفقراء والمعوزين).	التكرار	18	19	13	2,10	0,78	2	متوسط
		النسبة	36	38	26				
02	توفر مؤسسة سونلغاز فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع.	التكرار	07	25	18	1,78	0,67	3	متوسط
		النسبة	14	50	36				
03	تساهم مؤسسة سونلغاز في دعم البنى التحتية للمجتمع المحلي من طرق ومستشفيات ومدارس.	التكرار	07	22	21	1,72	0,70	5	متوسط
		النسبة	14	44	42				
04	تساهم مؤسسة سونلغاز في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.	التكرار	22	19	09	2,26	0,75	1	متوسط
		النسبة	44	38	18				
05	توافق مؤسسة سونلغاز على المشاركة في البرامج المسطرة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية والتي تهدف إلى حماية البيئة والمجتمع.	التكرار	05	27	18	1,74	0,63	4	متوسط
		النسبة	10	54	36				
	المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية العام للبعد الخيري					1,92	0,70	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

يوضح لنا الجدول (11.2) أن البعد الخيري متواجد في المؤسسة محل الدراسة بمستوى متوسط، وذلك قياسا بأعلى قيمة في المقياس (3)، ويتضح ذلك من خلال متوسطها الحسابي الذي بلغ (1.92) وانحراف معياري (0.70)، والتشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة يعكس تقارب وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، كما نلاحظ أكثر العبارات أهمية هي العبارة " تساهم مؤسسة سونلغاز في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة " بمتوسط حسابي (2.26)، ثم تليها عبارة " تقدم مؤسسة

سونلغاز هبات للمجتمع المحلي (الفقراء والمعوزين) " بمتوسط حسابي (2.10) بمستوى موافقة متوسطة هذا، ثم عبارة " تخصص مؤسسة سونلغاز جزء من أرباحها لدعم المؤسسات الاجتماعية " بمتوسط حسابي (1.78) بمستوى موافقة متوسطة، ثم عبارة " توافق مؤسسة سونلغاز على المشاركة في البرامج المسطرة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية والتي تهدف إلى حماية البيئة والمجتمع " بمتوسط حسابي (1.74) بمستوى موافقة متوسطة، وفي الأخير عبارة " تساهم مؤسسة سونلغاز في دعم البنى التحتية للمجتمع المحلي من طرق ومستشفيات ومدارس " بمتوسط حسابي (1.72).

الفرع الثاني: عرض نتائج المتعلقة بالفرضية الثانية :

نصت الفرضية الثانية على أنه " يوجد إدراك لدى مسؤولي مؤسسة سونلغاز لمفهوم المسؤولية الإجتماعية"، وبعد القيام بالدراسة الميدانية تم الحصول على النتائج المبينة في الجداول أدناه.
سنحاول عرض النتائج الخاصة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال الجدول التالي ثم تحليلها:

الجدول رقم (12.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه العام
01	البعد الإقتصادي	2.63	0.50	01	مرتفع
02	البعد القانوني	2.48	0.44	02	مرتفع
03	البعد الأخلاقي	2.42	0.49	03	مرتفع
04	البعد الخيري	1.92	0.52	04	متوسط
	المتوسط العام للمسؤولية الاجتماعية	2.36	0.48	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول (12.2) فإن تواجد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.36) وانحراف معياري (0.48) وذلك قياسا بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (3)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية وهذا يعكس درجة موافقة المرتفعة حول محتوى هذه العبارات، وقد يدل على وجود نظرة إيجابية نوعا ما إتجاه المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، أما تواجد الأبعاد فكان البعد أكثر أهمية هو البعد الاقتصادي بمتوسط حسابي (2.63)، يليه البعد القانوني بمتوسط حسابي (2.49)، يليه البعد الأخلاقي بمتوسط حسابي (2.42)، وفي الأخير البعد الخيري بمتوسط حسابي (1.92) ، نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة تمارس المسؤولية الاجتماعية بشكل مرتفع.

الفرع الثالث: عرض نتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة :

نصت الفرضية الثانية على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)" للإجابة على هذه الفرضية تم تجزئتها إلى فرضيات فرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: تنص هذه الفرضية على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمتغير الجنس"، وللإجابة على هذه الفرضية قمنا بصياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية H_0 : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمتغير الجنس."

الفرضية البديلة H_1 : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمتغير الجنس."

الجدول رقم (13.2) : نتائج تحليل T-TEST حول وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى لمتغير الجنس.

المقياس	المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المسؤولية الإجتماعية	ذكر	37	2.30	0.415	2.111	0.03
	أنثى	13	2.50	0.230		

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

من خلال تحليل الجدول (13.2) يتضح أن مستوى الدلالة SIG بلغت (0.03) وهي أقل من α (0.05)، ومنه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية أي أنه يوجد إختلافات ذات دلالة إحصائية نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى لمتغير الجنس، بحيث يبين الجدول أن المتوسط الحسابي لإجابات الإناث بلغ 2.50 وهي درجة مرتفعة، أما المتوسط الحسابي لإجابات الذكور بلغ 2.30 وهي درجة مرتفعة، ومنه نستنتج أن الإناث أكثر رضا على المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: تنص هذه الفرضية على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمتغير السن"، وللإجابة على هذه الفرضية قمنا بصياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية H_0 : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمتغير السن."

الفرضية البديلة H_1 : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمتغير السن."

الجدول رقم (14.2): نتائج تحليل ANOVA حول وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية نحو المسؤولية الإجتماعية
تعزى لمتغير السن .

مستوى الدلالة	قيمة الإختبار "F"	معدل المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
		0.044	2	0.089	بين المجموعات
0.748	0.293	0.152	47	7.130	داخل المجموعات
			49	7.219	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

من خلال تحليل الجدول أعلاه يتضح ان القيمة المعنوية SIG أكبر من α أي $0.748 < 0.05$ وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية أي أنه لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى لمتغير السن.

الفرضية الفرعية الثالثة: تنص هذه الفرضية على أنه "" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمستوى التعليمي"، وللإجابة على هذه الفرضية قمنا بصياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية H_0 : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمستوى التعليمي."

الفرضية البديلة H_1 : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمستوى التعليمي."

الجدول رقم (15.2): نتائج تحليل ANOVA حول وجود إختلافات ذات دلالة نحو المسؤولية الإجتماعية بالنسبة
لمتغير المستوى التعليمي.

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار "F"	معدل المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
		0.275	2	0.549	بين المجموعات
0.156	1.935	0.142	47	6.670	داخل المجموعات
			49	7.219	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

من خلال تحليل الجدول (15.2) يتضح أن القيمة المعنوية SIG أكبر من α أي $0.156 < 0.05$ وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية أي أنه لا يوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الفرعية الرابعة: تنص هذه الفرضية على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمتغير الخبرة "، وللإجابة على هذه الفرضية قمنا بصياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

الفرضية الصفرية H_0 : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمتغير الخبرة. "

الفرضية البديلة H_1 : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى للمتغير الخبرة. "

الجدول رقم (16.2): نتائج تحليل ANOVA حول وجود اختلافات ذات دلالة نحو المسؤولية الإجتماعية تعزى لمتغير الخبرة

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار "F"	معدل المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.178	1.791	0.256	2	0.511	بين المجموعات
		0.143	47	11.392	داخل المجموعات
			49	7.219	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات برنامج spss الإصدار 25.

من خلال الجدول (16.2) يتبين ان القيمة المعنوية SIG أكبر من α أي $0.178 < 0.05$ وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية أي أنه لا يوجد اختلافات ذات دلالة إحصائية نحو المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الخبرة.

المطلب الثاني: مناقشة وتحليل النتائج:

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها من خلال الاستبيان.

الفرع الأول: تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

المتوسط العام للمسؤولية الاجتماعية كان مرتفعا، مما يدل على مستوى الرضا الكبير نحو هذا المحور لدى أفراد العينة، وقد نرجع هذه النتائج لإهتمام المؤسسة بالبعد الإقتصادي كالعامل على تحقيق أقصى الأرباح مثلا والبعد القانوني كالتصريح بالعمال لدى مصالح الضمان الاجتماعي، والبعد الأخلاقي كاحترام المؤسسة لعادات وتقاليد المجتمع الذي تعمل فيه .

1- **البعد الإقتصادي** : يتضح من خلال الجدول رقم (8.2) أن هذا البعد جاء بدرجة قبول مرتفعة قياسا بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (3)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد (2.63) بانحراف معياري (0.64)، والتشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد ونرجع هذا إن المؤسسة محل الدراسة تولي اهتماما بالغا لهذا البعد من وجهة نظر عمال المؤسسة، ونلاحظ من خلال الجدول أن أكثر عبارة أهمية " تعمل مؤسسة سونلغاز على تحقيق أقصى الأرباح " بمتوسط حسابي (2.68) وهذا يدل على وجود درجة عالية من إهتمام المؤسسة عينة الدراسة برؤية المؤسسة وهذا راجع أيضا إلى كون المؤسسة هي عبارة عن مؤسسة إقتصادية تسعى من خلال نشاطاتها إلى تحقيق أقصى الأرباح، تليها العبارات " تحقق مؤسسة سونلغاز أرباح إقتصادية دون المساس برواتب موظفيها " بمتوسط حسابي (2.58)، " تهدف مؤسسة سونلغاز للوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة في الأداء " بمتوسط حسابي (2.58) وهذا يظهر نوع من الرضى لدى الفئة المبحوثة على نظام التكوين و تحسين المستوى في المؤسسة الذي من شأنه تحسين قدرات العمال وتحسين مستوى كفاءتهم وفعاليتهم في أداء الاعمال ، " تسعى مؤسسة سونلغاز إلى إبراز صورتها الجيدة في مجال عملها " بمتوسط حسابي (2.58)، وفي الأخير العبارة " تساهم مؤسسة سونلغاز في زيادة الدخل الوطني الإجمالي من خلال القيمة المضافة التي تحققها " بمتوسط حسابي (2.48).

2- **البعد القانوني**: يبين الجدول (9.2) أن البعد القانوني متواجد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة قياسا بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (3)، بحيث بلغ المتوسط حسابي (2.48) بانحراف معياري (0.61) ، والتشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، ونرجع هذا إن المؤسسة محل الدراسة تولي اهتماما بالغا لهذا البعد من وجهة نظر عمال المؤسسة، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة " تعمل مؤسسة سونلغاز على التصريح بالعمال لدى مصالح الضمان الاجتماعي عند الوفاة أو العجز " بمتوسط حسابي (2.86) وهي أعلى متوسط حسابي وذلك بسبب ان هذه الاجراء متداول بكثرة لدى المؤسسة ولا يمكن حجبها لما تترتب عليه من عقوبات قانونية صارمة على المؤسسة في حالة انكاره و بسبب ان العمال يولون اهمية قصوى لهذه الحالات ومحاوله التعرف عليها بشتى السبل لضمان حقوقهم القانونية ، ثم تليها عبارة " تلتزم مؤسسة سونلغاز بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية والطبية للعمال " بمتوسط حسابي (2.68) وذلك أن المؤسسة تهتم بصحة عمالها، ثم عبارة " تحترم مؤسسة سونلغاز القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل " بمتوسط حسابي (2.66) ويعود هذا إلى صرامة المؤسسة في هذا الجانب خاصة الأمن والسلامة والعقوبات التي تسلطها المؤسسة على المخالفين لها التعليمات لذلك تكونت ثقافة عالية المستوى لدى العمال من أجل تفادي وقوعهم في العقوبات وسلامتهم الجسدية من الأخطار المهنية، ثم بعدها عبارة " تساهم مؤسسة سونلغاز في الحفاظ على البيئة وذلك من خلال القوانين والأنظمة التي تطبقها " بمتوسط حسابي (2.36) بمستوى موافقة منخفضة وهذا راجع إلى كون المؤسسة عاجزة على تطبيق هذه القوانين والأنظمة الداعية إلى الحفاظ على البيئة بسبب قلة الإمكانيات التي ترفع من تكاليف الإنتاج، وفي الأخير عبارة " تلتزم مؤسسة سونلغاز بتوفير حقوق العامل من خدمات إجتماعية كوسائل النقل من وإلى مواقع العمل، وتقديم تسهيلات للحصول على سكن " بمتوسط حسابي (1.77) وهي أضعف متوسط حسابي وهذا راجع أن المؤسسة لا توفر هاته الخدمات للعاملين .

3- البعد الأخلاقي: يبين الجدول (10.2) أن البعد القانوني متواجد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة قياسا بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (3)، بحيث بلغ المتوسط حسابي (2.42) بانحراف معياري (0.67)، والتشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، ونرجح هذا أن المؤسسة محل الدراسة تولي إهتماما بالغا لهذا البعد من وجهة نظر عمال المؤسسة، كما نلاحظ أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة "تقوم مؤسسة سونلغاز بإنجاز أعمالها بالأسلوب الذي يتوافق مع قيم وأخلاق المجتمع المحلي" بمتوسط حسابي (2.58) هذا يثبت أن المؤسسة تلتزم بالقيم الأخلاقية إتجاه المجتمع الذي تعمل فيه عينة الدراسة، وهذا ما تدعمه عبارة "تحتزم مؤسسة سونلغاز عادات وتقاليد المجتمع الذي تعمل فيه" بمتوسط حسابي (2.54) ثم عبارة "تقوم مؤسسة سونلغاز بالترويج لأعمالها بأسلوب أخلاقي" بمتوسط حسابي (2.48) وهذا يثبت وجود مستوى جيد لترويج لأعمال المؤسسة بشكل أخلاقي، ثم عبارة "تستجيب مؤسسة سونلغاز بسرعة لتصليح الأعطاب والمشاكل التي يتعرض لها الزبائن فور حدوثها" بمتوسط حسابي (2.36) وهذا يعكس مدى إلتزام المؤسسة عينة الدراسة بتحمل المسؤولية الأخلاقية إتجاه العملاء مما يحسن الصورة الذهنية للعملاء إتجاه المؤسسة. وفي الأخير عبارة "توفر مؤسسة سونلغاز فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع" بمتوسط حسابي (2.16) بمستوي موافقة متوسط وهذا يعود الى كون فرص التوظيف في المؤسسة عينة الدراسة لا ترقى إلى تكافؤ الفرص العادلة في التوظيف بسبب البيروقراطية و المحاباة في التوظيف .

4- البعد الخيري : يبين الجدول (11.2) أن البعد القانوني متواجد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة قياسا بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (3)، بحيث بلغ المتوسط حسابي (1.92) بانحراف معياري (0.70)، والتشتت المنخفض في إجابات أفراد العينة يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، ونرجح هذا إن المؤسسة محل الدراسة لا تولي إهتماما لهذا البعد من وجهة نظر عمال المؤسسة، كما نلاحظ أكثر العبارات أهمية هي العبارة "تساهم مؤسسة سونلغاز في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة" بمتوسط حسابي (2.26) وهذا ما يثبت ان الشركات عينة الدراسة تعطي أهمية كبيرة في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة. ثم تليها عبارة "تقدم مؤسسة سونلغاز هبات للمجتمع المحلي (الفقراء والمعوزين)" بمتوسط حسابي (2.10) بمستوى موافقة متوسطة هذا ما يثبت أنه لا تحظى بإجماع المستجوبين، ثم عبارة "تخصص مؤسسة سونلغاز جزء من أرباحها لدعم المؤسسات الخيرية" بمتوسط حسابي (1.78) بمستوى موافقة متوسطة أي أن المؤسسة تسعى لتحقيق أقصى الأرباح دون تقديم جزء من أرباحها ثم عبارة "توافق مؤسسة سونلغاز على المشاركة في البرامج المسطرة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية والتي تهدف إلى حماية البيئة والمجتمع" بمتوسط حسابي (1.74) بمستوى موافقة متوسطة أن المؤسسة لا تشارك المؤتمرات المتعلقة بالبيئة وفي الأخير عبارة "تساهم مؤسسة سونلغاز في دعم البنى التحتية للمجتمع المحلي من طرق ومستشفيات ومدارس" بمتوسط حسابي (1.72) بمستوى موافقة متوسطة هذه المرتبة تبين ان المؤسسة عينة الدراسة لا تقدم شي من أرباحها لدعم البنية التحتية للمجتمع الذي تمارس فيه نشاطاتها.

الفرع الثاني: تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول (12.2) فإن تواجد المسؤولية الإجتماعية في مؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.36) وإنحراف معياري (0.65) وذلك قياسا بأعلى قيمة للمقياس والبالغة (3)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول المسؤولية الإجتماعية وهذا يعكس درجة موافقة المرتفعة حول محتوى هذه العبارات، وقد يدل على وجود نظرة إيجابية إتجاه المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة، أما تواجد الأبعاد فكان البعد أكثر أهمية

هو البعد الاقتصادي بمتوسط حسابي (2.63)، يليه البعد القانوني بمتوسط حسابي (2.48)، يليه البعد الأخلاقي بمتوسط حسابي (2.42)، وفي الأخير البعد الخيري بمتوسط حسابي (1.92)، نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة تمارس المسؤولية الإجتماعية بشكل مباشر فهي تنتهجها كإستراتيجية ذلك أن المؤسسة محل الدراسة متحصلة على شهادة إيزو 9001. ونلاحظ أن المؤسسة تهتم أكثر بالبعد الاقتصادي لان المؤسسة إقتصادية بالدرجة الأولى، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الأولى التي تنص على " يوجد إدراك لدى مسؤولي مؤسسة سونلغاز لمفهوم المسؤولية الإجتماعية " .

الفرع الثالث: تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

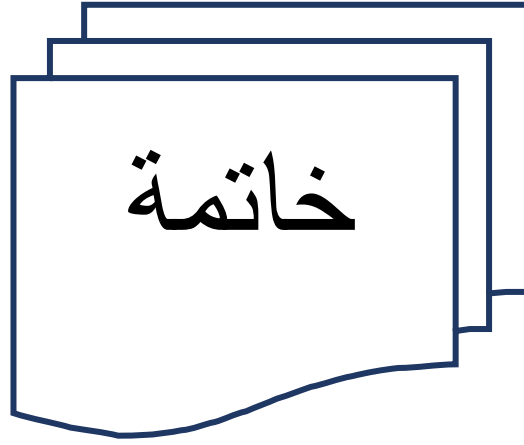
أوضحت النتائج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في المسؤولية الإجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الخبرة) وهذا يعني أن المتغيرات الشخصية لا تؤثر على إجابات الأفراد حول المسؤولية الإجتماعية. وهذه النتيجة تبرز أن عينة الدراسة لا تختلف آرائهم باختلاف المتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الخبرة) أي أن لهم نفس التصورات والإتجاهات حول أبعاد الدراسة .

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل دراسة واقع المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإقتصادية في ضوء المواصفة إيزو 26000 في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز - سونلغاز- المتواجدة في منطقة ورقلة.

حيث تناولنا في المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في جمع وتحليل البيانات المتحصل عليها في الدراسة الميدانية، ووصف للمجتمع والعينة المستهدفة.

أما المبحث الثاني ف جاء لتوضيح النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل عبارات الإستبيان لتحديد درجة الموافقة عليها، الوقوف على طبيعة العلاقة بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية ودراسة مستوى تأثير كل من المتغيرات الشخصية على المسؤولية الإجتماعية، وفي الأخير تطرقنا لمناقشة النتائج المتوصل إليها.



أصبح الاهتمام بالجانب الاجتماعي من التحديات التي تواجه المؤسسة الاقتصادية حيث لم يعد يقتصر دورها على تحقيق الأرباح فقط بل تعدى ذلك إلى وجوب التزامها بمسئوليتها إ تجاه مجتمعها من خلال تبني إستراتيجيات من خلالها يتم الموافقة بين أهداف المؤسسة الاقتصادية والمتمثلة في تعظيم الأرباح بأقل التكاليف ومسئوليتها الاجتماعية.

لهذا حاولنا من خلال هذه الدراسة إظهار واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية في ضوء المواقفة إيزو 26000 في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز -سونلغاز - ورقلة، ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي كانت " ما هو واقع المسؤولية الاقتصادية في المؤسسة الاقتصادية في ضوء المواقفة إيزو 26000 في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز -سونلغاز - ورقلة، والإشكاليات الفرعية وإختبار الفرضيات المصاغة، للإحاطة بكل جوانب الموضوع، تم تقسيم الدراسة إلى فصل تضمن الفصل الأول المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وإيزو 26000 أما الفصل الثاني فأسقطنا المفاهيم النظرية على أرض الواقع، حيث توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقترحات؛ حيث إنطلقنا في دراستنا هاته على ثلاث فرضيات وقبل أن يتم اختبارها سنحاول التذكير بالإشكالية الرئيسية للدراسة التي صيغت على النحو التالي: **ما هو واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية في ضوء المواقفة إيزو 26000 بمؤسسة محل الدراسة؟**

الفرضية الأولى: تطبق مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز - سونلغاز - ورقلة أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر عمال المؤسسة محل الدراسة، وافقت الدراسة هذه الفرضية لأن مستوى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة كان بمستوى مرتفع.

الفرضية الثانية: يوجد إدراك لدى مسؤولي مؤسسة سونلغاز لمفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل مرتفع، وافقت الدراسة هذه الفرضية لأن مستوى إدراك المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة كان بمستوى مرتفع.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية، وأوضحت النتائج أنه لا يوجد هناك فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة).

النتائج:

- المؤسسة محل الدراسة تطبق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بمستوى مرتفع، وهذا راجع لأن المؤسسة تهتم بالبعد الإقتصادي والبعد القانوني وبدرجة أقل البعد الأخلاقي وتعمل البعد الخيري؛

- يوجد إدراك لدى مسؤولي سونلغاز لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة؛

- هناك تأثير إيجابي لتطبيق المواقفة إيزو 26000 في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، لأن ما توفره المواقفة إيزو 26000 من إرشادات وتوجيهات تساعد المؤسسة في تطبيق أفضل للمسؤولية الاجتماعية؛

- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية.

التوصيات: من خلال قيامنا بالدراسة الميدانية وبناء على النتائج المتحصل عليها سنحاول تقديم جملة من التوصيات على النحو التالي:

- على المؤسسة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية كاملة بإبعادها الاربعة خاصة البعد الخيري منها؛
- أن تستجيب المؤسسة لشكاوى زبائنها والإهتمام بجلها ؛
- على المؤسسة ان تقدم جزء من أرباحها لتنمية المجتمع الذي تعمل فيه؛
- أن تساهم في دعم البنى التحتية للمجتمع الذي تعمل فيه؛
- على المؤسسة التخلي على المحاباة في التوظيف وتكريس مبدأ المساواة؛
- أن تعزز الخدمات الاجتماعية لعمالها؛

- التخلّص من التعقيدات والممارسات البيروقراطية في المؤسسة.

آفاق الدراسة:

وفي ختام هذا البحث وبناء على النتائج التي توصلنا إليها، تقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث لمعالجة الجوانب الناقصة في الموضوع:

- مدى إلتزام المؤسسات الجزائرية بتطبيق المسؤولية الإجتماعية ؛
- أثر تطبيق مواصفة المسؤولية الإجتماعية إيزو 26000 على أداء العاملين؛
- دور المسؤولية الإجتماعية في بناء الصورة الذهنية للمؤسسة؛
- إشكالية تطبيق الإيزو 26000 ومدى تأثير ذلك على المؤسسة.



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- الكتب:

1. طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، ط3، 2010 .
2. محمد فلاق ، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ، دار اليازوري ، عمان ، 2016.
3. نجم عبود، أخلاقيات الإدارة مسؤوليات في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2006 .

- المجالات:

1. أحمد عبد الحفيظي، آليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلمية المستقبل الإقتصادي، العدد 7، 2019، ص 181-190.
2. أريج سعيد خليل، قياس المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة ISO 26000 دراسة حالة مصرف الرشيد بغداد، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد 10، (العدد 02)، 2018 .
3. أسماء يوسف، المسؤولية الاجتماعية للشركات : المفهوم والأبعاد، دوافع الإنخراط وتحديات التنفيذ، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، ط1، 2019 .
4. إلهام بوغليطة وآخرون، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة تحليلية من وجهة نظر العاملين في مؤسسة ولاية قسنطينة، مجلة روى، الجزائر : جامعة حمه لخضر الوادي، المجلد 08 (العدد 01)، 2018 .
5. إلهام يجاوي، ليلي بوحديد، تطبيق بنود 26000 لتشجيع المؤسسات الجزائرية على تبني المسؤولية الاجتماعية، مجلة الميدان للميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية، المجلد 02، (العدد 06)، 2019 .
6. بواشرية مراد، نعرورة بوبكر، دور المواصفة القياسية ISO26000 في إرساء المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال للمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 03 (العدد 01)، 2019 .
7. بومنجل حسين، "واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، ط1، 2019 .
8. رفيقة سنيقرة ، منيرة سلامي، أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إتجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمة الابار ENSP بحاسي مسعود ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية الجزائرية: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد 7 (العدد 2)، 2020.
9. زيد المال صافية، ميلودي، إيزو 26000 : مواصفة دولية لتفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 11(العدد 01)، 2020 .
10. صخر أحمد وآخرون، واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات البترولية الجزائرية في ظل المواصفة 26000 ISO دراسة حالة Sonatrach Enafor Entp، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 04 (العدد 01)، 2020.

11. لاسك أرسلان بايز، درمان سليمان صادق ، تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية إيزو 26000 وسعة المنظمة دراسة تحليلية لعينة من آراء المديرين في معامل الاسمنت في مدينة السليمانية، مجلة الحقوق والعلوم الاجتماعية - العدد الاقتصادي -، جامعة زيان عاشور الخلفة، المجلد 35 (العدد 01)، 2018.
 12. محمد عبد القادر حساني، محمد الأمين شربي، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية في قطاع المحروقات الجزائري دراسة حالة المجمع- النفطي بئر السبع بحاسي مسعود، ورقلة، الجزائر-، مجلة الباحث، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد 18 (العدد 01) ، 2018 .
 13. مشري حسناء، مسالته سفيان، الأصول النظرية والتطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، ط1، 2019 .
 - 14.
 15. وهيبه بوشارب، كريمة غياد، تقييم واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة إيزو 26000 بجامعة سكيكدة، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23 (العدد 02)، 2020.
- الملتقيات :
1. الطاوس غريب، مروة حمايدية، أهمية أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في ضبط سلوك المؤسسات البترولية - شركة سوناطراك الجزائرية وشركة البترول الكويتية - الملتقى الدولي الثالث حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثالثة : أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة قاصدي ورقلة، يومي 27 و28 نوفمبر 2017 .
 2. بن عيشاوي أحمد، مزهودة نور الدين، واقع المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة البترولية في الجزائر توافقا مع المعايير الدولية (ISO29000 ، ISO14000 ، ISO26000)، الملتقى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة، يومي 25 و 26 نوفمبر 2013 .
 3. جميلة العمري وآخرون، أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال للمؤسسات "دراسة آراء بعض المديرين ورؤساء شركات التأمين في الجزائر، الملتقى الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثالثة أخلاقيات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 27 و 28 نوفمبر 2017 .
 4. جديدي روضة، جديدي سميحة، الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية كتوجه إستراتيجي لإستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الوطني حول إشكالية إستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة حمة لخضر الوادي، يومي 6 و7 ديسمبر 2017 .
 5. مقدم وهيبه، تحسين الأداء البيئي و الإجتماعي للمؤسسات الصناعية من خلال تبني المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، الملتقى الوطني حول الإستراتيجية الصناعية الجديدة في الجزائر إستراتيجية أم قطيعة، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 23-24 أبريل 2012 .
 6. مقدم وهيبه، بكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية الملتقى الدولي الثالث حول المنظمات حول المنظمات والمسؤولية الاجتماعية، جامعة طاهري محمد بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012 .

- المذكرات والأطروحات:

1. العقون أمينة، اثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019/2018.
2. جدي حنان، حملاوي ايمان، المسؤولية الاجتماعية كأداة لتعزيز الميزة التنافسية، مذكرة ماستر، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، 2019/2018 .
3. عبداوي حنان، قوادرية أحلام، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2019/2018.
4. الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2007.
5. ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010/2009 .
6. ماهر محمد الدويري، أثر ابعاد المواصفة الدولية الإيزو 26000 للمسؤولية المجتمعية في تحقيق الميزة التنافسية في المستشفى التخصصي عمان الأردن، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، 2015 .
7. مقدم وهيبة، تقييم إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، رسالة دكتوراه، جامعة وهران، 2014/2013 .
8. كاهي فطيمة، أثر ادراك الزبون لدرجة تبني المسؤولية الاجتماعية على ولائه لها، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019/2018 .

- الوثائق والمنشورات :

1. وثائق مقدمة من طرف مؤسسة سونلغاز .
2. الإيزو، المواصفة القياسية الدولية أيزو (ISO 26000:2010 الترجمة الرسمية)، دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. ARCHIE B.CAROLL , **The Pyramid Of Corporate Social Responsibility:To Ward The Moral**, Management Of Organizational Stakeholders,1991, Article in Business Horizons, University of Georgia, p42.
2. Gabriel Eweje, Tim Bentley, **CSR and staff retention in New Zealand companies:A literature review**, Massey University, Department of Management and International Business, Auckland, NZ, Research Working Paper series no.6, 2006,p12 .
3. kirsten Schmidt, Cristina Rocha, **ISO 26000 issue and their use in Design for Sustainability**, october 2014.p118.
4. Newman, C., Rand, J., Tarp, F., & Trifkovic, N, **The transmission of socially responsible behaviour through international trade**, European Economic Review, 101(2018), pp250–267.

5. Nursyazwani Mohd Fuzi and others, **iso 26000 efforts and corporat social responsipility performance in malysian automtive industry**,2014, Int. J. Business Excellence, Vol. 7, No. 4, pp.515–529.
6. Salma chakron and others , **The impact of ISO26000 social responsibility standard adoption on firm financial performance** , Management Research Review Vol. 43 No. 5, 2020 pp. 545-571.

- مواقع الانترنت:

- 1- <https://www.iso.org/publication/PUB100398.html>
- 2- <https://www.resarchgate.net>
- 3- <https://mro.massey.ac.nz/handle/10179/635>
- 4- <https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B3%D9%88%D9%86%D9%84%D8%BA%D8%A7%D8%B2>

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
التخصص : إدارة أعمال
القسم : علوم التسيير
إستبيان

السادة والسيدات: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستبيان الذي يدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر بعنوان: "واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية في ضوء المواصفة ايزو 26000"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ولكم منا كل الشكر والتقدير.

إشراف الاستاذ:
د/ الهلة محمد

إعداد الطالبان:
- أولاد سالم لزهري
- صاف يوسف

معلومات :

- المسؤولية الاجتماعية : التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة و يخدم التنمية في آن واحد.
- الايزو 26000 : مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية و من المزمع استخدامها من قبل جميع المنظمات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، في كل من الدول المتقدمة و النامية وتلك التي تمر بمرحلة انتقالية و سوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسئول اجتماعيا و الذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة".

المحور الاول: المسؤولية الاجتماعية

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

درجة القبول			الفقرات	الرقم
موافق	محايد	غير موافق	البعد الاقتصادي	
			تحقق مؤسسة سونلغاز أرباح اقتصادية دون المساس برواتب موظفيها	1
			تهدف مؤسسة سونلغاز للوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة في الأداء	2
			تساهم مؤسسة سونلغاز في زيادة الدخل الوطني الإجمالي من خلال القيمة المضافة التي تحققها	3
			تعمل مؤسسة سونلغاز على تحقيق أقصى الأرباح	4
			تسعى مؤسسة سونلغاز إلى إبراز صورتها الجيدة في مجال عملها	5
موافق	محايد	غير موافق	البعد القانوني	
			تلتزم مؤسسة سونلغاز بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية والطبية للعمال	6
			تساهم مؤسسة سونلغاز في الحفاظ على البيئة وذلك من خلال القوانين والأنظمة التي تطبقها	7
			تحترم مؤسسة سونلغاز القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل	8
			تعمل مؤسسة سونلغاز على التصريح بعمالها لدى مصالح الضمان الاجتماعي عند الوفاة أو العجز	9
			تلتزم مؤسسة سونلغاز بتوفير حقوق للعامل من خدمات اجتماعية كوسائل النقل من وإلى مواقع العمل، وتقديم تسهيلات كالحصول على سكن	10
موافق	محايد	غير موافق	البعد الاخلاقي	
			تقوم مؤسسة سونلغاز بالترويج لأعمالها بأسلوب أخلاقي	11
			توفر مؤسسة سونلغاز فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع	12
			تتحمل مؤسسة سونلغاز الأضرار التي يتعرض لها الزبائن في المؤسسة	13
			تحترم مؤسسة سونلغاز عادات وتقاليد المنطقة الذي تعمل فيه	14
			تقوم مؤسسة سونلغاز بإنجاز أعمالها بالأسلوب الذي يتوافق مع قيم واخلاق المجتمع المحلي	15
موافق	محايد	غير موافق	البعد الخيري	
			تقدم مؤسسة سونلغاز هبات للمجتمع المحلي (الفقراء والمساكين)	16
			تخصص مؤسسة سونلغاز جزء من ارباحها لدعم المؤسسات الخيرية	17
			تساهم مؤسسة سونلغاز في دعم البنى التحتية للمجتمع المحلي من طرق ومستشفيات ومدارس	18
			تساهم مؤسسة سونلغاز في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة	19
			توافق مؤسسة سونلغاز على المشاركة في البرامج المسطرة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية والتي تهدف إلى حماية البيئة والمجتمع	20

المحور الثاني : معلومات شخصية

	أنثى	ذكر	الجنس
	أكثر من 40 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة
ماجستير أو ماستر	ليسانس	ثانوي	المستوى التعليمي
أكثر من 10 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	الخبرة

الملحق رقم (02) : مخرجات نظام SPSS23

1- الخصائص الوصفية للعينة

		الجنس		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ذكر	37	46,8	74,0	74,0
	انثى	13	16,5	26,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Système	29	36,7		
Total		79	100,0		

		العمر		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	أقل من 30 سنة	3	3,8	6,0	6,0
	من 30- 40 سنة	32	40,5	64,0	70,0
	أكثر من 40 سنة	15	19,0	30,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Système	29	36,7		
Total		79	100,0		

الدراسي المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	17	21,5	34,0	34,0
	ليسانس	7	8,9	14,0	48,0
	ماستر - ماجستير	26	32,9	52,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	12	15,2	24,0	24,0
	من 5 - 10 سنوات	16	20,3	32,0	56,0
	أكثر من 10 سنوات	22	27,8	44,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

2- ثبات الإستبيان

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,892	20

3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تحقق مؤسسة سونلغاز أرباح اقتصادية دون المساس برواتب موظفيها	50	1	3	2,58	,642
تهدف مؤسسة سونلغاز للوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة في الاداء	50	1	3	2,58	,642
تساهم مؤسسة سونلغاز في زيادة الدخل الوطني الإجمالي من خلال القيمة المضافة التي تحققها	50	1	3	2,48	,677
تعمل مؤسسة سونلغاز على تحقيق أقصى الأرباح	50	1	3	2,68	,621
تسعى مؤسسة سونلغاز إلى إبراز صورتها الجيدة في مجال عملها	50	1	3	2,58	,642
N valide (liste)	50				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تلتزم مؤسسة سونلغاز بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية والطبية للعمال	50	1	3	2,68	,621
تساهم مؤسسة سونلغاز في الحفاظ على البيئة وذلك من خلال القوانين والأنظمة التي تطبقها	50	1	3	2,36	,693
تحتزم مؤسسة سونلغاز القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل	50	1	3	2,66	,593
تعمل مؤسسة سونلغاز على التصريح بالعمال لدى مصالح الضمان الاجتماعي عند الوفاة أو العجز	50	1	3	2,86	,405
تلتزم مؤسسة سونلغاز بتوفير حقوق العامل من خدمات اجتماعية كوسائل النقل من وإلى مواقع العمل	50	1	3	1,90	,789
N valide (liste)	50				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تقوم مؤسسة سونلغاز بالترويج لأعمالها بأسلوب أخلاقي	50	1	3	2,48	,677
توفر مؤسسة سونلغاز فرص وظيفية متكافئة وعادلة لموظفيها	50	1	3	2,16	,766
تستجيب مؤسسة سونلغاز بسرعة لتصليح الأعطاب والمشاكل التي يتعرض لها الزبائن فور حدوثها	50	1	3	2,36	,776
تحتترم مؤسسة سونلغاز عادات وتقاليده المجتمع الذي تعمل فيه	50	1	3	2,54	,613
تقوم مؤسسة سونلغاز بإنجاز أعمالها بالأسلوب الذي يتوافق مع قيم واخلاق المجتمع المحلي	50	1	3	2,58	,575
N valide (liste)	50				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تقدم مؤسسة سونلغاز هيئات وتبرعات للمجتمع المحلي (الفقراء والمعوزين)	50	1	3	2,10	,789
تخصص مؤسسة سونلغاز جزء من ارباحها لدعم المؤسسات الاجتماعية	50	1	3	1,78	,679
تساهم مؤسسة سونلغاز في دعم البنى التحتية للمجتمع المحلي من طرق ومستشفيات ومدارس	50	1	3	1,72	,701
تساهم مؤسسة سونلغاز في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة	50	1	3	2,26	,751
توافق مؤسسة سونلغاز على المشاركة في البرامج المسطرة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية والتي تهدف إلى حماية البيئة والمجتمع	50	1	3	1,74	,633
N valide (liste)	50				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
البعد الاقتصادي	50	1,00	3,00	2,5800	,50183
البعد القانوني	50	1,20	3,00	2,4920	,44117
البعد الاخلاقي	50	1,20	3,00	2,4240	,49096
البعد الخيري	50	1,00	3,00	1,9200	,52060
N valide (liste)	50				

تحقق مؤسسة سونلغاز أرباح اقتصادية دون المساس برواتب موظفيها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	5,1	8,0	8,0
	محايد	13	16,5	26,0	34,0
	موافق	33	41,8	66,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

تساهم مؤسسة سونلغاز في زيادة الدخل الوطني الإجمالي من خلال القيمة المضافة التي تحققها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	5	6,3	10,0	10,0
	محايد	16	20,3	32,0	42,0
	موافق	29	36,7	58,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

تهدف مؤسسة سونلغاز للوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة في الاداء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	5,1	8,0	8,0
	محايد	13	16,5	26,0	34,0
	موافق	33	41,8	66,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

تعمل مؤسسة سونلغاز على تحقيق أقصى الأرباح

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	5,1	8,0	8,0
	محايد	8	10,1	16,0	24,0
	موافق	38	48,1	76,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

تسعى مؤسسة سونلغاز إلى إبراز صورتها الجيدة في مجال عملها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	5,1	8,0	8,0
	محايد	13	16,5	26,0	34,0
	موافق	33	41,8	66,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

تلتزم مؤسسة سونلغاز بالقوانين التي تسعى لتوفير الرعاية الصحية والطبية للعمال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	4	5,1	8,0	8,0
	محايد	8	10,1	16,0	24,0
	موافق	38	48,1	76,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

تساهم مؤسسة سونلغاز في الحفاظ على البيئة وذلك من خلال القوانين والأنظمة التي تطبقها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	6	7,6	12,0	12,0
	محايد	20	25,3	40,0	52,0
	موافق	24	30,4	48,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

تحتزم مؤسسة سونلغاز القوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	3,8	6,0	6,0
	محايد	11	13,9	22,0	28,0
	موافق	36	45,6	72,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

تعمل مؤسسة سونلغاز على التصريح بالعمال لدى مصالح الضمان الاجتماعي عند الوفاة أو العجز

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	1	1,3	2,0	2,0
	محايد	5	6,3	10,0	12,0
	موافق	44	55,7	88,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

العمل موافق وإلى من النقل كوسائل اجتماعية خدمات من العامل حقوق بتوفير سونلغاز مؤسسة تلتزم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	18	22,8	36,0	36,0
	محايد	19	24,1	38,0	74,0
	موافق	13	16,5	26,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

أخلاقي بأسلوب لأعمالها بالترويج سونلغاز مؤسسة تقوم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	5	6,3	10,0	10,0
	محايد	16	20,3	32,0	42,0
	موافق	29	36,7	58,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

توفر مؤسسة سونلغاز فرص وظيفية متكافئة وعادلة لموظفيها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	11	13,9	22,0	22,0
	محايد	20	25,3	40,0	62,0
	موافق	19	24,1	38,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Système	29	36,7		
Total		79	100,0		

تستجيب مؤسسة سونلغاز بسرعة لتصليح الأعطاب والمشاكل التي يتعرض لها الزبائن فور حدوثها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	9	11,4	18,0	18,0
	محايد	14	17,7	28,0	46,0
	موافق	27	34,2	54,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Système	29	36,7		
Total		79	100,0		

تحترم مؤسسة سونلغاز عادات وتقاليد المجتمع الذي تعمل فيه

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	3	3,8	6,0	6,0
	محايد	17	21,5	34,0	40,0
	موافق	30	38,0	60,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Système	29	36,7		
Total		79	100,0		

تقوم مؤسسة سونلغاز بإنجاز أعمالها بالأسلوب الذي يتوافق مع قيم واخلاق المجتمع المحلي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	2	2,5	4,0	4,0
	محايد	17	21,5	34,0	38,0
	موافق	31	39,2	62,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Système	29	36,7		
Total		79	100,0		

(والمعوزين الفقراء) المحلي للمجتمع وتبرعات هبات سونلغاز مؤسسة تقدم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	13	16,5	26,0	26,0
	محايد	19	24,1	38,0	64,0
	موافق	18	22,8	36,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Système	29	36,7		
Total		79	100,0		

تخصص مؤسسة سونلغاز جزء من ارباحها لدعم المؤسسات الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	18	22,8	36,0	36,0
	محايد	25	31,6	50,0	86,0
	موافق	7	8,9	14,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Système	29	36,7		
Total		79	100,0		

تساهم مؤسسة سونلغاز في دعم البنى التحتية للمجتمع المحلي من طرق ومستشفيات ومدارس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	21	26,6	42,0	42,0
	محايد	22	27,8	44,0	86,0
	موافق	7	8,9	14,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Système	29	36,7		
Total		79	100,0		

تساهم مؤسسة سونلغاز في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	9	11,4	18,0	18,0
	محايد	19	24,1	38,0	56,0
	موافق	22	27,8	44,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Système	29	36,7		
Total		79	100,0		

توافق مؤسسة سونلغاز على المشاركة في البرامج المسطرة من طرف الجمعيات والهيئات المحلية والتي تهدف إلى حماية البيئة والمجتمع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق غير	18	22,8	36,0	36,0
	محايد	27	34,2	54,0	90,0
	موافق	5	6,3	10,0	100,0
	Total	50	63,3	100,0	
Manquant	Systeme	29	36,7		
Total		79	100,0		

5- إختبار T للعينة المستقلة

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاجتماعية المسؤولية	ذكر	37	2,3027	,41532	,06828
	انثى	13	2,5000	,23004	,06380

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المسؤولية الاجتماعية	Hypothèse de variances égales	4,949	,031	-1,621	48	,112	-,19730	,12175	-,44209	,04750
	Hypothèse de variances inégales			-2,111	38,426	,041	-,19730	,09345	-,38640	-,00819

6- تحليل التباين الأحادي

ANOVA

المسؤولية الاجتماعية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,089	2	,044	,293	,748
Intragruppes	7,130	47	,152		
Total	7,219	49			

ANOVA

المسؤولية الاجتماعية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,549	2	,275	1,935	,156
Intragruppes	6,670	47	,142		
Total	7,219	49			

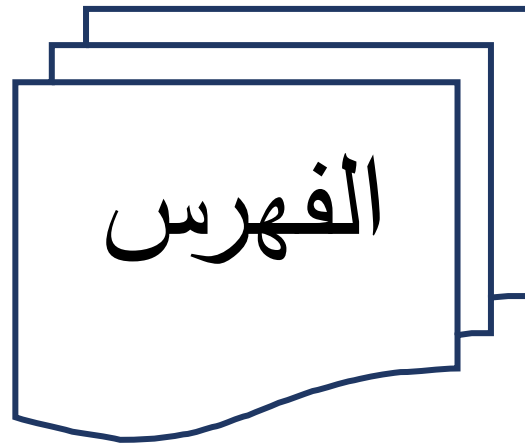
ANOVA

المسؤولية الاجتماعية

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,511	2	,256	1,791	,178
Intragruppes	6,708	47	,143		
Total	7,219	49			

الملحق رقم (03): أسماء الاساتذة المحكمين

البلد	الرتبة	الجامعة	الاستاذ	
الجزائر	أستاذ محاضر (أ)	قاصدي مرباح ورقلة	أسماء يوسف	1
الجزائر	أستاذ محاضر (أ)	قاصدي مرباح ورقلة	بن تفات عبد الحق	2
الجزائر	أستاذ التعليم العالي	قاصدي مرباح ورقلة	عراية الحاج	3
الجزائر	أستاذ محاضر (أ)	قاصدي مرباح ورقلة	الهلة محمد	4
الجزائر	أستاذ محاضر (أ)	قاصدي مرباح ورقلة	بخالد عائشة	5



III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والمواصفة إيزو 26000	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية و إيزو 26000
3	المطلب الأول: الاطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية
3	الفرع الأول: تطور مفهوم ومراحل الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات
5	الفرع الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
6	الفرع الثالث: أهمية ومجالات المسؤولية الاجتماعية
7	الفرع الرابع: أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية
9	الفرع الخامس: مؤشرات قياس الاداء للمسؤولية الاجتماعية
10	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للمواصفة ايزو 26000
10	الفرع الأول: مفهوم المواصفة إيزو 26000
11	الفرع الثاني: هيكل المواصفة إيزو 26000
12	الفرع الثالث: أهداف وإرشادات المواصفة إيزو 26000
14	الفرع الرابع: مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق المواصفة إيزو 26000
14	الفرع الخامس: المواضيع المحورية التي تشملها بنود المواصفة إيزو 26000
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية و المواصفة إيزو 26000
17	المطلب الأول: مرجعية الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية و المواصفة إيزو 26000
17	الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
20	الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة المواصفة إيزو 26000
22	الفرع الثالث: الدراسات التي جمعت بين المسؤولية الاجتماعية والمواصفة إيزو 26000
24	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية في الدراسات السابقة
24	الفرع الأول: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
25	الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع المسؤولية الاجتماعية و المواصفة إيزو 26000 في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز - سونلغاز - ورقلة	

29	تمهيد
30	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
30	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.....
30	الفرع الأول: منهج الدراسة.....
30	الفرع الثاني: مصادر جمع البيانات.....
30	الفرع الثالث: التعريف بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز - سونلغاز - ورقلة.....
32	الفرع الرابع: مجتمع وعينة الدراسة.....
32	الفرع الخامس: خصائص عينة الدراسة.....
37	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
37	الفرع الأول: أداة الدراسة.....
37	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
38	الفرع الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.....
38	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
38	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.....
38	الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى.....
43	الفرع الثاني: عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.....
43	الفرع الثالث: عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.....
46	المطلب الثاني: مناقشة وتحليل النتائج.....
46	الفرع الأول: تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى.....
48	الفرع الثاني: تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.....
49	الفرع الثالث: تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.....
50	خلاصة الفصل.....
52	الخاتمة
55	قائمة المراجع
60	قائمة الملاحق.....
74	الفهرس