



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

المسؤولية الاجتماعية كآلية لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة ميدانية لعينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

من أعداد الطالبة: بركة صباح

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 19 / 06 / 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	أستاذ - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الدكتور: عبد الحفيظ بن ساسي
مشرفا ومقررا	أستاذ - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الدكتور: بشير بن شويحة
عضوا مناقشا	أستاذة - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الدكتورة: حورية بالأطرش

السنة الجامعية: 2022/2023



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

المسؤولية الاجتماعية كآلية لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة ميدانية لعينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

من إعداد الطالبة: بركة صباح

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 19 / 06 / 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	أستاذ - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الدكتور: عبد الحفيظ بن ساسي
مشرفا ومقررا	أستاذ - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الدكتور: بشير بن شويحة
عضوا مناقشا	أستاذة - جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الدكتورة: حورية بالأطرش

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

بسم الله وكفى والصلاة والسلام على المصطفى، وبعد:

أهدي ثمرة جهدي هذا:

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما

إلى زوجي وأولادي حسام و رزان وجواد.

إلى كل أفراد أسرتي كبيرهم وصغيرهم.

إلى كل زملائي وزميلاتي دفعة 2023 إدارة أعمال.

وإلى كل من سخرهم الله لي عوناً وسنداً.

وفي الأخير أرجو من الله تعالى أن ينفعنا به وينفع به

خيرنا، آمين.

كلمة شكر

الحمد لله الذي أنعم علينا بنور العلم وكرمنا بالقلم
الحمد لله أن وفقني وأعانني على اتمام هذا العمل من غير حول مني
ولا قوة،

وبعد شكره عز وجل لا يسعني إلا أن أتقدم بعميق شكري وامتناني
واحترامي إلى الدكتور بشير بن شويحة على تفضله بالإشراف على
هذا البحث وعلى كل ما قدمه لي من تصويبات قيمة وتوجيهات
سديدة ، وعلى ما بذله من جهد ووقت في سبيل إنجاز هذا البحث
فجزاه الله عنا كل خير .

وأتوجه بشكري وتقديري - سلفاً - للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة
المناقشة على قراءتهم وتوجيهاتهم.

كما لا يفوتني أن أدوّن شكري إلى كل الأساتذة الذين ساهموا في
إثراء هذا العمل.

الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك في محاولة منا لإبراز الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تحقيق أهداف المؤسسة، وعلى هذا الأساس تمت معالجة الدراسة إنطلاقاً من الإشكالية التي تم طرحها بالشكل التالي: ما مدى مساهمة أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين؟ وكيف يظهر ذلك على الموظفين لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

ويهدف الإجابة على الإشكالية تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث منه، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الإعتماد الاستبيان وذلك من خلال على توزيعه على عينة من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة والتي بلغ عددها 118 إستبياناً، وبعد معالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) تم التوصل إلى أن المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية، أداء وظيفي، اتصالات الجزائر.

Abstract:

The study aims to know the role of social responsibility in improving the job performance of workers, in an attempt to highlight the role played by social responsibility in achieving the objectives of the institution, and on this basis the study was addressed based on the problem that was posed as follows: To what extent do the dimensions of social responsibility contribute to improving the level of job performance of workers?

In order to answer the problem, the descriptive approach was used in the theoretical side of the research, as for the applied aspect, the questionnaire was adopted through its distribution to a sample of employees of Algeria Telecom in Ouargla, which amounted to 118 questionnaires, and after processing it using the statistical package program for social sciences (SPSS), it was concluded that social responsibility contributes to improving the level of job performance of workers.

Keywords: social responsibility, job performance, Algeria Telecom

فهرس المحتويات

I	الإهداء
II	كلمة شكر
III	الملخص
IV	فهرس المحتويات
V	قائمة الأشكال والجداول
VI	قائمة الملاحق
أ	مقدمة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي

2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لآراء عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

22	تمهيد
23	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
29	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
45	خلاصة الفصل الثاني
46	خاتمة
51	قائمة المراجع
56	الملاحق
64	الفهرس

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	متغيرات الدراسة	(1 - 2)

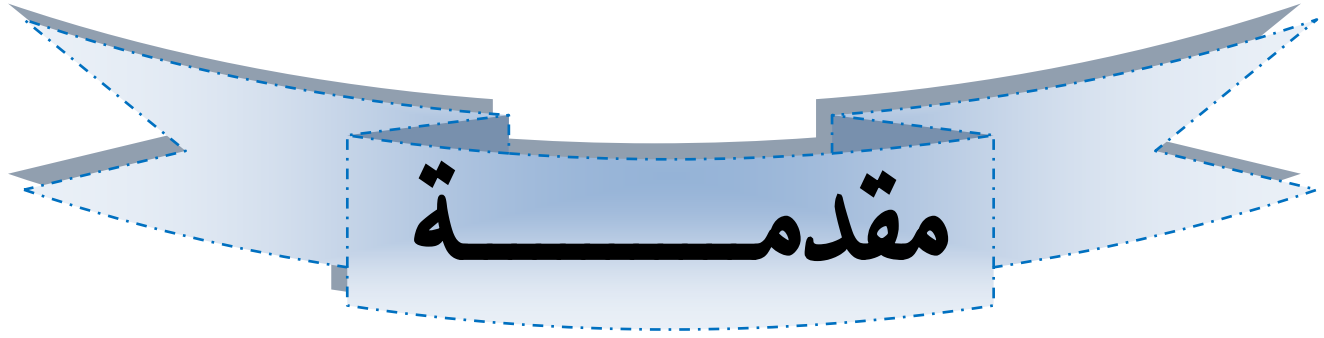
قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
06	أصحاب المصلحة وأهدافهم	(1-1)
09	أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب كارول	(2-1)
25	عدد الإستبيانات الموزعة والمسترجعة والمعتمدة في التحليل	(1-2)
28	نتائج معامل ألفا كرونباخ لإستبيان الدراسة	(2-2)
29	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(3-2)
29	توزيع عينة الدراسة حسب السن	(4-2)
30	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي	(5-2)
30	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	(6-2)
31	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	(7-2)
31	تقييم المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بظروف العمل	(8-2)
32	تقييم المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالالتزام بالخدمات الاجتماعية	(9-2)
33	تقييم المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بمطالب العاملين	(10-2)
33	تقييم المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بتكافؤ الفرص	(11-2)
34	تقييم الأداء الوظيفي	(12-2)
35	ترتيب المتوسطات في محور المسؤولية الاجتماعية	(13-2)
36	ترتيب المتوسطات في محور الأداء الوظيفي	(14-2)

36	(15-2) متوسط الأداء بين الذكور والإناث
37	(16-2) نتائج إختبار t-test لعينتين مستقلتين
37	(17-2) متوسط الأداء حسب طبيعة العمل
38	(18-2) نتائج إختبار شرط التجانس
38	(19-2) إختبار ANOVA للفروق في الأداء حسب المسمى الوظيفي
39	(20-2) نتائج تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي
39	(21-2) نتائج تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
58	إستمارة أسماء الأساتذة المحكمين	الملحق رقم (01)
59	إستمارة الإستبيان	الملحق رقم (02)
63	مخرجات برنامج SPSS	الملحق رقم (03)



توطئة:

بداية كما نعرف يشهد عالمنا المعاصر اليوم تطورات سريعة على جميع الأصعدة لاسيما ما تعلق منها بالجانب الثقافي، الاجتماعي، الاقتصادي، التكنولوجي وغيره وهو ما أدى في الجانب الاقتصادي منه إلى ظهور العديد من الشركات والمؤسسات التي تجاوزت العمل على مستوى حدودها الجغرافية وتعدته إلى العالمية وهو ما أثر بشكل كبير على التنافسية بين المؤسسات و انعكس بشكل كبير على أداءها تجاه محيطها ونظرا لهاته التنافسية جعلت الكثير منها تفكر حصرا في تعظيم أرباحها دون مراعاة لنتائج أعمالها على الأطراف ذات الصلة بنشاطها وهو ما استدعى تدخلا لتعديل هذه الانحرافات حيث تطالب المؤسسات بعدم اقتصر نظرتها على مصالحها بل يجب عليها كذلك مراعاة مصالح الأطراف المتأثرة بنشاطها وهو بما يعرف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية سيحقق للمؤسسة العديد من المكاسب على المستوى القصير والبعيد في آن واحد. كما ستساهم في رفع معدلات تنافسيتها في السوق الذي تنشط فيه وكما هو معلوم كذلك أن عنصر العاملين يعد عنصرا من العناصر الهامة ذات الصلة بنشاط المؤسسة إذ أن الاهتمام بهذا العنصر تحت مظلة المسؤولية الاجتماعية سيساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وذلك من خلال تحسين مستويات الأداء الوظيفي لديهم هذا وفي ظل تواجد المؤسسة في بيئة تنافسية شديدة أين يصعب فيها الحصول على عمال جدد ذوي خبرة وكفاءة ويعد الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية اتجاه هذه الفئة مدخلا من المداخل التي تعتمدها المؤسسات في الرفع من مستويات الأداء لذا العاملين بها ستساهم في تحقيق أهداف المؤسسة. ونظرا لأهمية كل من موضوعي المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي حاولنا من خلال هذه المذكرة البحثية دراسة العلاقة بينهما، وكيف يمكن للمسؤولية الاجتماعية أن تساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين؟

إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق تم طرح إشكالية دراستنا بالصيغة التالية:

"ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين؟"

التساؤلات الفرعية: انطلاقا من الإشكالية الرئيسية، فإنه يمكننا صياغة عدة تساؤلات فرعية نذكر منها:

- 1- هل تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بالمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين؟
- 2- هل يتمتع الموظفون بالمؤسسة بأداء جيد؟
- 3- هل توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة حسب جنسهم؟
- 4- هل توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة حسب طبيعة عملهم (الفئة الوظيفية)؟

الفرضية الرئيسية: بغرض الإجابة على الإشكالية الرئيسية سيتم الاعتماد في ذلك على الفرضية الرئيسية التالية:
"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإلتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر".

الفرضيات الفرعية: ولتبسط وتيسير طريقة الإجابة على الفرضية الرئيسية سيتم الاعتماد على الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- هناك التزام عال من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بالمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين؛
- 2- يتمتع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛ بأداء جيد
- 3- لا توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر حسب الجنس؛
- 4- لا توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر حسب طبيعة عملهم (المسمى الوظيفي).

مبررات إختيار الموضوع: تتلخص أهم مبررات وأسباب اختيار الموضوع في الآتي:

- الرغبة الشخصية في البحث ومعالجة المواضيع ذات الصلة بتحسين مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسات؛
- كثرة الحديث في الآونة الأخيرة وتبني العديد من المؤسسات لممارسات المسؤولية الاجتماعية رغبة منها في تحقيق مفهوم المواطنة ونتائجه الإيجابية على المؤسسة؛
- وجود دلائل عن تنامي موضوع المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وذلك عقب حدوث الكثير من الأزمات الإقتصادية والمالية والتي كان سبب ظهورها الرئيس هو البعد عن أخلاقيات الإدارة والمسؤولية الاجتماعية؛
- حداثة الموضوع في ميدان البحث العلمي في قطاع الخدمات؛
- ملائمة الموضوع لتخصص إدارة الأعمال؛
- لفت الانتباه لأهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية ودوره في تحسين مستوى أداء العاملين بالمؤسسات.

أهداف الدراسة: من بين أهم الأهداف التي سعت الدراسة إلى تحقيقها تتمثل فيالآتي:

- التعرف عن قرب والتعمق في مجال المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة اتصالات الجزائر
- تحليل وتفسير مدى التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه عمالها
- تقييم أداء الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر
- الإقتراب من إحدى المؤسسات المحلية والتعرف على طبيعة ممارساتها الإدارية في مجال المسؤولية الاجتماعية من أجل معرفة النقاخص والسلبيات وتقديم الحلول الممكنة؛
- البحث عن العلاقة بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين؛

- التوصل إلى نتائج يمكن من خلالها صياغة بعض التوصيات والاقتراحات التي تساعد المؤسسة على تبني أكثر للمسؤولية الاجتماعية، والتي ستساهم في خدمة أهداف المؤسسة والموظفين على حد سواء.

أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في كونها إحدى المحاولات التي تناولت الربط بين موضوع المسؤولية الاجتماعية من جهة، والأداء الوظيفي للعاملين من جهة أخرى في مؤسسة ذات طابع خدمي بالجزائر؛
- تكتسب الدراسة أهميتها أيضا من خلال الأبحاث المتزايدة في موضوع المسؤولية الاجتماعية الذي كثر التركيز عليه مؤخرا في المؤسسات الإقتصادية، والذي يدعم التوجه المستقبلي للمؤسسات في بذل المزيد من مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية:

من أجل الإحاطة بالموضوع والإلمام به وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة، إرتأينا أن تكون الحدود المكانية للدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة، وذلك من خلال توزيع استبيان على عينة غير عشوائية من موظفيها.

- الحدود الزمانية:

تمت الدراسة في الفترة الممتدة بين : أبريل 2023 إلى غاية ماي 2023.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، وهو ما يساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للدراسة.

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي منها، فقد تم الاعتماد على الأسلوب التحليلي للحصول على المعلومات وذلك من خلال الاعتماد على الاستبيان، وعرض مختلف النتائج المتعلقة بتأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعينة المدروسة، ومن ثم استخلاص بعض النتائج والتوصيات.

هيكل وخطة البحث:

بغية معالجة إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها، تم الاعتماد في هيكلية البحث على خطة مكونة من: مقدمة عامة وفصلين، فصل نظري وآخر تطبيقي، وخاتمة عامة.

حيث تم من خلال المقدمة العامة طرح إشكالية البحث والتصور العام للموضوع، أما في الفصل الأول وهو الفصل النظري فقد تم التطرق إلى مبحثين، خصص الأول منه للمفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، فيما خصص الثاني لمختلف الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع. أما الفصل الثاني وهو الفصل التطبيقي للبحث، فقد خصص للدراسة الميدانية والذي ينقسم بدوره إلى مبحثين، تم التطرق في المبحث الأول منه إلى تبيان الطرق والأدوات التي استخدمت في جمع البيانات والمعلومات، وفي المبحث الثاني تم عرض ومناقشة النتائج مع التفسير وإثبات صحة الفرضيات من عدمه وفي الأخير عرض خاتمة عامة تتضمن النتائج المستخلصة ومجموعة من التوصيات والمقترحات.

صعوبات الدراسة:

- ضيق الوقت لانجاز البحث والتعمق أكثر في الموضوع؛
- قلة الدراسات والمراجع التي تناولت الربط والعلاقة بين موضوعي المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي للعاملين، وذلك في حدود بحثنا واطلاعنا؛
- من الصعوبات التي واجهتنا أيضا عند إجراء الدراسة الميدانية هو صعوبة التواصل مع الموظفين بالمؤسسة لجمع المعلومات، بالنظر لكون عينة الدراسة شملت أغلب مستويات الموظفين (إداريين ومهنيين...) وذلك راجع لطبيعة عملهم الميداني وعدم امكانية تواجدهم بالمؤسسة بصفة مستمرة، وهو ما استدعى منا التنقل لمرات عديدة لمناطق عملهم.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية
والأداء الوظيفي

تمهيد:

تواجه اليوم عديد المؤسسات صعوبات وتحديات كبيرة بهدف البقاء والإستمرارية في السوق، وذلك راجع للظروف المحيطة بها والتي تميزها بيئة شديدة التنافس وتغيرات مستمرة وسريعة في عديد الجوانب ذات الصلة بنشاط المؤسسة، لذا تحاول المؤسسات جاهدة لتحقيق استقرار على المستوى الداخلي لاسيما ما تعلق منه بالجانب الوظيفي، والعمل قدر الإمكان على توفير أحسن الظروف التي تسمح للعمال من أداء وظائفهم في أحسن الظروف.

هذا ولم يعد نشاط المؤسسة نشاطا يقتصر على تحقيق أهداف المؤسسة فحسب، بل تعدى ذلك إلى ضرورة العمل على تحقيق أهداف الأشخاص والجماعات والأطراف ذات الصلة بنشاط المؤسسة، وأصبحت في حاجة ملحة الى ضرورة وضع تصوراتها وأنشطتها وأهدافها ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية الذي يضمن للمؤسسة تحقيق أهدافها، ويجنبها إلحاق الضرر بكل ما له علاقة بهاته المؤسسة.

ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا الفصل من الدراسة الى العناصر التالية:

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي

شهد العالم اليوم تغيرات كبيرة نتيجة التقدم العلمي الكبير الذي ولد ثورة معلوماتية هائلة تناقلها الأفراد في مختلف أنحاء العالم عبر شبكة الانترنت، فتركت أثارا بالغة العمق على قيمهم وتوجهاتهم وتعاملاتهم، على الرغم من الخصوصيات التي تميز المجتمعات عن بعضها سواء في الجانب الثقافي أو الاجتماعي والاقتصادي.. ، لذلك فقد كانت هناك بعض مظاهر التحول والتغير في مختلف مجالات الحياة التي أثرت بشكل مباشر في طبيعة علاقات الأفراد وتعاملاتهم ووظائفهم، ومما لا شك فيه أن الأداء الوظيفي للأفراد هو مؤشر لحصيلة الجهود البشرية من خلال ما مدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المؤسسات التي يعملون بها تبعا للتوجهات العالمية للاقتصاد، والتي على ضوءها يمكن أن يحدد التزاماتهم وواجباتهم انطلاقا من المسؤولية الاجتماعية التي يستشعرونها.

المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية

لقد ظهر في السنوات الأخيرة مصطلح المسؤولية الاجتماعية كأداة للتقليل أو الحد من الأضرار التي تسببها الممارسات الاقتصادية غير السليمة والانعكاسات غير المرغوبة للعولمة، وكذلك بغية توجيه اهتمام منظمات الأعمال باتجاه قضايا المجتمع والبيئة، كما أن تراجع دور الدولة بشكل كبير في العملية الإنتاجية والاقتصادية زاد في تنامي هذا التوجه وذلك لعدم قدرتها على مواصلة الدعم الاجتماعي، إضافة إلى عدم تمكن الرأسمالية من تحقيق العدالة الاجتماعية وتركيزها على الجانب الربحي والمادي للمؤسسة فقط، لذلك أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية يحظى باهتمام العديد من المنظمات الدولية والإقليمية التي سعت إلى ترسيخ مبادئها وقواعدها من خلال الاتفاقيات الدولية ومدونات قواعد السلوك، وذلك بما يساهم في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها منظمات الأعمال.

الفرع الأول: المسؤولية الاجتماعية: النشأة والمفهوم

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية كردة فعل اتجه النظرة الضيقة والأحادية للمؤسسات، والتي تركز على تحقيق مصالحها دون مراعاة لمصالح الأطراف الأخرى، وستتناول في هذا الجزء من البحث أهم الظروف والعوامل التي ساهمت في ظهور هذا التوجه، والتطرق إلى أهم المفاهيم والمصطلحات المرتبطة به.

أولا: نشأة المسؤولية الاجتماعية

يعود أصل المسؤولية الاجتماعية إلى عهد الثورة الصناعية، حيث ساهم انتشار الآلات إلى ظهور وتشكل المدن الصناعية، مما زاد من الحاجة أكثر إلى توفر البنى التحتية كالإضاءة، السكك الحديدية، أنظمة الصرف الصحي وغيرها، حيث أقيمت القنوات وشبكات المواصلات وتغير شكل الحياة بالكامل، مما أدى اتساع الفجوة بين الأغنياء والفقراء الذين اشتدت معاناتهم بسبب التغيرات الصناعية والبيئية، كما أن تزايد نطاق أنشطة رجال الأعمال أدى إلى تنامي الثروة لديهم وارتفاع معدلات أرباحهم، مما أدى إلى أحادية الاستجابة للمشكلات

الاجتماعية والبيئية، إذ يرى القطاع الخاص أن الدولة هي المسؤولة دائما عن التكفل بأبناء المجتمع وتأمين احتياجاتهم¹، ولقد ورد مصطلح المسؤولية الاجتماعية لأول مرة عام 1923 حينما أشار (Oliver sheldon) أن مسؤولية الإدارة هي مسؤولية اجتماعية ناتجة من رقابتها على البشر، وليس من تطبيقها للطرق الفنية في العمل، وبالتالي فإنه يقع على الإدارة مسؤوليتان حيث تتمثل المسؤولية الأولى في المسؤولية اتجاه العنصر الإنساني في الصناعة أي اتجاه العاملين، ومسؤولية أمام العنصر الإنساني الذي تخدمه الإدارة، أي مسؤولية اتجاه المجتمع². حيث تزايد الجدل حينها بخصوص بنية وطبيعة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وغلب في تلك الفترة تأثير النظرة الدينية المتعلقة بدلالات المسؤولية الاجتماعية والنظرة التي تنص على فكرة العقد الضمني الذي يميز العلاقة بين المؤسسة والمجتمع³، لتظهر بعدها الأهمية الكبيرة للمسؤولية الاجتماعية وبداية تشكل المصطلح وضوابطه، لتصبح المسؤولية الاجتماعية بعدها حديث الرأي العام وذلك بدء من ثلاثينيات القرن الماضي نتيجة للأزمة العالمية وقتها، وازداد الضغط على المسيرين وتوجب عليهم عدم التركيز فقط على اهتمامات ملاك الشركات وحاملي الأسهم، وإنما الاهتمام أيضا بمصالح أطراف أخرى كالعاملين والمستهلكين⁴، لتظهر بعد ذلك بوضوح في العديد من الأعمال العلمية خاصة عند صدور كتاب (Bowen) عام 1953 عن المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال، والذي يؤكد فيه على أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام من قبل رجال الأعمال للتصرف وفق أهداف وقيم المجتمع، وتم النظر إلى المسؤولية الاجتماعية على أنها إجراء مكمل وتصحيحي لبعض حالات الفشل الاجتماعي في الاقتصاد الحر⁵.

ثانيا: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يرجع تأصيل مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى سنة 1953 بالتزامن مع صدور كتاب (Bowen) بعنوان المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال (Social Responsabilités of the Businessman)، والذي لقي

¹ محمد سعيد العمري وآخرون، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في المملكة العربية السعودية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، 2018، ص 134.

² أحمد محيي خاف صقر، المسؤولية المجتمعية في العالم العربي والعالمي، الطبعة 01، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2019، ص - ص 44 - 45.

³ Acquier, A, Gond, J P, Aux sources de la responsabilité sociale de l' entreprise: à la découverte d' un ouvrage fondateur, social responsabilités of the businessman, d' Howard Bowen, Revue finance contrôle stratégie, Vol 10, N° 02, 2007, P 10.

⁴ Delphine Gendre-Aegerter, la perception du dirigeant de PME de sa responsabilité sociale: une approche par la cartographie cognitive, Thèse présentée à la Faculté des Sciences économiques et sociales de l'Université de Fribourg, pour l'obtention du grade de Docteur ès Sciences économiques et sociales, Fribourg, France, 2008, p-p 129-130.

أحمد محيي خاف صقر، المرجع السابق، ص 45. 5

رواجاً كبيراً واهتماماً من قبل الباحثين والأكاديميين والمنظمات الدولية، حيث تم وضع مجموعة من المبادئ الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية التي أصبحت محل إجماع على المستوى الدولي¹.

1- تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

تباينت وجهات النظر في إعطاء تعريف محدد للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وذلك نظراً لاختلاف الزاوية التي ينظر إليها للموضوع، وسنختار في هذا الجزء مجموعة من التعريفات حسب وجهة النظر التي تبنته وذلك كما يلي:

عرف (Howard Bowen) المسؤولية الاجتماعية بأنها "مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات واتخاذ القرارات والقيام بالأنشطة التي تتلاءم مع أهداف وقيم المجتمع"²؛

وعرفها (Drucker) بالقول "أنها التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وهذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم"³؛

أما (Robbins) فيرى "أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة المدى تهتم بها المؤسسة بشكل يعزز صورتها الذهنية لدى المجتمع"⁴؛

وهناك من عرّف المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزام منشأة الأعمال اتجاه المجتمع والذي يأخذ بعين الاعتبار توقعات المجتمع من المنشأة في صورة الاهتمام بالعاملين وبالبيئة بحيث يمثل هذا الالتزام ما هو أبعد من مجرد أداء الالتزامات المنصوص عليها قانوناً"⁵.

من خلال التعريفات السابقة يمكننا القول بأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام من طرف المؤسسة يتعين عليها بموجبه الحرص على اتخاذ القرارات وتنفيذ البرامج والأنشطة بما لا يؤثر سلباً على الأفراد والمجتمعات.

2- المسؤولية الاجتماعية من خلال نظرية أصحاب المصلحة

تُعد نظرية أصحاب المصلحة إحدى أهم النظريات المفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وحدود تطبيقها، حيث يركز مفهوم المسؤولية الاجتماعية حسب النظرية إلى أنه على الشركات والمؤسسات الاقتصادية أن لا تسعى إلى خدمة مصالح وأهداف المساهمين فيها فحسب، وإنما عليها أيضاً مراعاة مصالح

¹ محمد جصاص، فاطمة الزهراء تليلاني، تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات، شركة كوكا كولا كنموذج، الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، 2016، ص 05.

² محمد نصار ذيب المرشد، المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية للإدارة الإستراتيجية في الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 1999، ص 32.

³ نعمة عباس الخفاجي، طاهر محسن منصور الغالي، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 289.

⁴ عبد الله بن منصور، إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص تسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2008، ص 241.

محمد طاهر نصير، حسين محمد اسماعيل، التسويق في الإسلام، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 60.⁵

الأطراف الأخرى ذات الصلة بميدان نشاطها كالعلاء والمستثمرين والموظفين والمجتمع المحيط، وذلك في إطار الالتزام بتحسين حالة العالم¹، أي أن ما أكدته نظرية أصحاب المصلحة هو أن الشركة ليست وحدة آلية ولا هي آلة اقتصادية لصنع النقود من أجل حملة الأسهم، وإنما هي وحدة اقتصادية اجتماعية تؤثر وتتأثر بأطراف متعددة هم أصحاب المصلحة²، بمعنى أن المسؤولية الاجتماعية في الأخير هي التزام من طرف المنظمة للعمل بالطرق التي تخدم مصالحها ومصالح أصحاب المصلحة الخارجيين³.

ويوضح الجدول الآتي فئات أصحاب المصلحة وتطلعاتهم التي تلتزم المؤسسة المسؤولة اجتماعيا بأدائها وهي:

الجدول رقم (01-01): أصحاب المصلحة وأهدافهم

صاحب المصلحة	الأهداف
الإدارة العليا	الحوكمة، ثقافة المؤسسة، الاستراتيجيات، الكفاءة، الأداء...
المساهمون	الربح، قيمة السهم في البورصة...
الزبائن	خصائص المنتج، نوعية الخدمة، ثقافة الزبون...
الحكومة	أمن المجتمع، احترام القوانين، دفع الضرائب..
المجتمع المحلي	الآثار البيئية والاجتماعية، دفع الرسوم، المساهمة المالية..
العمال	مطالب الموظفين، ظروف العمل، الأداء الوظيفي، تكافؤ الفرص، الخدمات..
الموردون	سعر وحجم الشراء، الاستمرارية، الشراكة...
البنوك	أنظمة الدفع ومرونتها، إمكانية الإقراض
المستثمرون	معلومات حول السيولة وقابلية السداد..
شركات التأمين	مستوى التعاون مع المؤسسة في مجال التأمينات

المصدر: وهبية مقدم وبابا عبد القادر، المسؤولية الاجتماعية ميزة إستراتيجية خالقة للقيمة، مجلة *économie et management*

مطبوعات كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2008، ص 423.

الفرع الثاني: مبادئ ومستويات المسؤولية الاجتماعية

ترتكز المسؤولية الاجتماعية على مجموعة من المبادئ والأبعاد نوجزها فيما يلي:

¹ سحر محمد صفا الله، المنطقة العربية في مؤتمر دافوس خلال السنوات الخمس الأخيرة 2014-2019، مركز الحضارة للبحوث والدراسات، العدد 14، 2019، ص 97.

² نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الطبعة 01، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص- ص 197-198.

³ Schermerhorn J R, Management, John Wiley & Sons, Canada. 2001, P 126.

أولاً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

تتمثل أهم مبادئ المسؤولية الاجتماعية في النقاط الآتية¹:

1- مبدأ القابلية للمساءلة: وهو أن تستجيب المؤسسة للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة من قبل السلطات القانونية من خلال زيارات الفحص والتدقيق، وأن توافق على مسؤوليتها في التجاوب مع هذه الزيارات بشكل إيجابي؛

2- مبدأ الشفافية: ينبغي أن تتحلى المؤسسة بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، وأن تفصح على نحو واضح ودقيق وتام سياستها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من طرف المؤسسة؛

3- مبدأ السلوك الأخلاقي: وهو أن تتصرف المؤسسة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات، وتبني سلوكها على أخلاقيات الأمانة والعدل والنزاهة والتكامل، وذلك فيما يتعلق بنتائج أعمالها على الأشخاص أو الحيوانات أو البيئة بشكل عام؛

4- مبدأ احترام مصالح الأطراف الأخرى: ينبغي أن تحترم المؤسسة وتضع في اعتبارها مصالح الأطراف ذات الصلة بأنشطتها، وأن تكون على دراية بمصالح واهتمامات هذه الأطراف؛

5- مبدأ احترام سيادة القانون: أي ينبغي على المؤسسة أن تلتزم بجميع القوانين واللوائح المحلية والدولية، المكتوبة والمعلنة، والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة؛

6- مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك: إن المواقف التي تعترض المؤسسة لا توفر الحد الأدنى من حماية المجتمع والبيئة، فإنه ينبغي على المؤسسة أن تسعى جاهدة إلى احترام المعايير الدولية للسلوك في ذلك؛

7- مبدأ احترام حقوق الإنسان: ينبغي أن تحرص المؤسسة وتلتزم بتنفيذ السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الميثاق العالمي لحقوق الإنسان.

ثانياً: مستويات المسؤولية الاجتماعية

لقد جاءت مساهمة (Carroll) بنقله نوعية في توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث رأى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات يجب أن تشمل على اهتمامات المجتمع الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية من

¹ أحمد محمد الجموري، المسؤولية الاجتماعية بنظرة عصرية، ط01، دار الكنوز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 215.

المؤسسات في وقت ما¹، وانطلاقاً من هذه الرؤية ميّز (Carroll) بين أربع أبعاد رئيسة للمسؤولية الاجتماعية يجب أخذها بعين الاعتبار عند تخطيط وتنفيذ وتقييم برامج المسؤولية الاجتماعية من جانب أي منظمة، وذلك بهدف المساهمة في تنمية وخدمة المجتمع، وتمثل هذه الأبعاد في الآتي²:

أولاً: المسؤولية الاقتصادية: يركز مفهوم المسؤولية الاقتصادية على الأساس الذي أنشئت من أجله المؤسسات وهو تقديم السلع والخدمات للمجتمع، على أن يتم ذلك مع الالتزام والحرص على مراعاة مواصفات الجودة الشاملة وضمان تحقق الكفاءة والفعالية المطلوبة، وتجنب أساليب الاحتكار والمغالاة في الأسعار وإهدار موارد المجتمع، والحرص على التقليل من آثار ومخلفات العملية الإنتاجية المضرّة بالبيئة وخفض معدلات التلوث...؛

ثانياً: المسؤولية القانونية: تتمثل المسؤولية القانونية في ضرورة احترام المؤسسة للوائح والتعليمات المنظمة للعمل، واحترام قوانين العمل في المجتمع (سواء كان هذا في مجال الاستثمار أو الأجور أو العمل أو البيئة أو المنافسة أو غيرها) وتجنب ارتكاب تجاوزات في حق العمال أو المستهلكين، كما يضم مفهوم المسؤولية القانونية ضرورة احترام المؤسسة للمواثيق والمعاهدات الوطنية والإقليمية والدولية؛

ثالثاً: المسؤولية الأخلاقية: على الرغم من أن المسؤولية الاقتصادية والقانونية تجسد المعايير الأخلاقية من جوانب الإنصاف والعدالة، إلا أن المسؤولية الأخلاقية تتضمن تلك الممارسات المتوقعة والمحظورة من قبل أفراد المجتمع على الرغم من أنها ليست مقننة بقوة القانون³، حيث تستند هذه المسؤولية إلى مبادئ ومعايير أخلاقية وكذلك إلى أعراف وقيم اجتماعية، وفي إطارها توجد مؤشرات عديدة تدرج في إطار تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ومراعاة مبادئ حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها⁴؛

رابعاً: المسؤولية الخيرية (العمل التطوعي): يرتبط هذا البعد بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام، وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملبس ونقل.. كما يمثل هذا البعد المزايا والمنافع التي يرغب المجتمع في الحصول عليها من المؤسسة بشكل مباشر، مثل دعم مشروعات المجتمع المحلي بمختلف أنواعها⁵.

¹ Nadjeb Masoud, How to win the battle of ideas in corporate social responsibility: the international Pyramid model of CSR, international journal of corporate social responsibility, 2017, P 02.

² مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات - المواصفة القياسية إيزو 26000، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015، ص- ص، 39-40.

³ عثمان القاسم محمد سعيد، المسؤولية الاجتماعية المدركة وأثرها على الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2018، ص 19.

⁴ حسين بورغدة، عماد مساعدي، دور إستراتيجية تعلم الموارد البشرية في تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 01، العدد 01، 2017، ص 565.

⁵ محمد فلاق وآخرون، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتعزيز الممارسات التسويقية المستدامة:

.AL-RIYADA For Business Economics, vol 04, N° 01, 2018, P 85.

وقد وضع (carroll) هذه الأبعاد في شكل هرمي يحتوي على الأبعاد الأربعة المذكورة بحيث: اثنان منها أساسيان وهما البعدين الاقتصادي والقانوني، والآخران هما البعد الأخلاقي والخيري وهما البعدان اللذان يرغبان فيهما المجتمع، ولكنهما لا يفرضان على المؤسسات بل يكونان طوعاً منها¹. وفي الجدول الموالي تفصيلاً لأكثر الممارسات انتشاراً للمسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف المستفيدين وذلك كما يلي:

الجدول رقم (01-02): أبعاد وعناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حسب نموذج (carroll)

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعد
<ul style="list-style-type: none"> ● منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين ● احترام قواعد المنافسة وعدم الإضرار بالمنافسين 	المنافسة العادلة	الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> ● استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي ● استخدام التكنولوجيا في معالجة أضرار المجتمع 	التكنولوجيا	
<ul style="list-style-type: none"> ● عدم المتاجرة بالمواد المضرة ● حماية الأطفال صحياً وثقافياً ● حماية المستهلك من المواد المضرة 	قوانين حماية المستهلك	القانوني
<ul style="list-style-type: none"> ● منع التلوث ● منع الاستخدام التعسفي للموارد ● صيانة الموارد و صيانتها 	حماية البيئة	
<ul style="list-style-type: none"> ● منع التمييز على أساس العرق أو الجنس.. ● ظروف العمل ● إصابات العمل ● التقاعد و خطط الضمان الاجتماعي ● عمل المرأة ● عمل ذوي الاحتياجات الخاصة 	السلامة والعدالة	
<ul style="list-style-type: none"> ● مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ● مراعاة حقوق المستهلك 	المعايير الأخلاقية	الأخلاقي

¹ Emilia Herman et al, Ethics between theory and practice social responsibility in the Romanian business environment, 8th International Strategic Management Conference, Published by Elsevier Ltd, 2012. P 704.

<ul style="list-style-type: none"> ● احترام العادات و التقاليد ● مكافحة المخدرات و الممارسات اللاأخلاقية 	الأعراف و القيم الاجتماعية	
<ul style="list-style-type: none"> ● نوع التغذية ● الملابس ● الخدمات ● النقل العام 	نوعية الحياة	الخيرى

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، "المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال"، مرجع سبق ذكره، ص 82

وبناء عليه فإن المؤسسة عندما تتبنى فلسفة المسؤولية الاجتماعية في ممارساتها ونشاطاتها، فإنه عليها الأخذ بعين الاعتبار المجالات الاقتصادية والاجتماعية والقانونية والبيئية، حيث أن إهمال أي مجال منها سيؤثر سلبا على باقي المجالات¹.

الفرع الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على المؤسسة والمجتمع

إن لتبني المؤسسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة وانعكاسات تظهر نتائجها على مستوى المؤسسة ذاتها وعلى المجتمع بصفة عامة، وهذا ما سيتم تناوله من خلال هذا المطلب.

أولاً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

يرى أنصار توجه تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية أن المؤسسة هي بمثابة جزء من المجتمع الذي تنشط فيه، وأن حرصها على خدمة هذا المجتمع والقيام بمساعدته والمساهمة في تطويره فإن ذلك سينعكس إيجابا عليها وسيؤدي إلى خدمة أهدافها ومصالحها على المدى البعيد، وتتمثل أهمية المسؤولية الاجتماعية فيما يلي²:

- إن تبني المؤسسة للدور الاجتماعي سيساهم في زيادة أرباحها مستقبلا، حيث أن تحقيق الالتزام والتعاون من طرف المؤسسة سيساهم في بناء الرضا والثقة لدى المجتمع والرفع من معدلات التعامل معها في المستقبل؛
- إن الالتزام الاجتماعي والأخلاقي للمؤسسات سيخفف من حالة الاستياء والنقد الموجه إلى المؤسسات كونها مهتمة فقط بزيادة أرباحها دون مراعاة مصالح الأطراف الأخرى (مالكين، عمال، مستهلكين، بيئة...)
- إن تبني المؤسسة للدور الاجتماعي سيساهم في تحسين صورتها ورفع قيمة أسهمها لدى المجتمع وسينعكس مستقبلا على زيادة المبيعات، وتحسين الأداء لدى الموظفين، كما أن مساهمتها الاجتماعية ستعزز من الميزة التنافسية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها وهي خلق الشهرة والسمعة الإيجابية؛

¹ Rachael A.Truscott, Jennifer L. Bartlett, Stephane A. Tywoniak, The reputation of the corporate social responsibility industry in australia, Australasian marketing journal, vol 17, N°2, 2009, P 85 .

² طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة 05، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2016، ص 69.

- إن التطور الصناعي المتسارع والتوسع في مجالات الخدمة رافقته العديد من الآثار السلبية التي لا يمكن للدولة أن تتحمل نتائجها لوحدها نظرا لمحدودية مواردها وإمكاناتها، وبالتالي فإنه على المؤسسات أن تخصص جزء من مواردها لمجابهة ذلك في سبيل تحقيق بيئة أفضل ونوعية حياة أرقى للمجتمع ككل؛
- إن تحقيق الالتزام الاجتماعي من طرف المؤسسة سوف ينعكس على المكانة الاجتماعية والمادية للمجتمع، فتقلص معدل البطالة سيؤدي حتما إلى التقليل من الجرائم، والمجتمع الذي يحقق الرفاه اجتماعيا واقتصاديا وثقافيا سيكون مجتمعا رشيدا¹؛
- إن العمل خارج إطار المسؤولية الاجتماعية ستنعكس آثاره السلبية على أصحاب الأعمال أنفسهم باعتبارهم جزء من المجتمع وسيكونون أحد ضحاياه، فالتلوث مثلا هو خطر يهدد مصلحة الجميع بما فيها المؤسسة ذاتها²؛
- إن القوانين والتشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة بالمجتمع ولكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستكون بمثابة القانون الاجتماعي³.

ثانيا: انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على المؤسسة والمجتمع

للمسؤولية الاجتماعية انعكاسات كبيرة تظهر نتائجها على مستوى المؤسسة والمجتمع وذلك كما يلي⁴:

1- انعكاساتها على المؤسسة:

- إنتاجية عالية وتحسين أداء العاملين؛
- ولاء أكبر للعاملين؛
- رضا عالي للمستهلكين؛
- تحسين سمعة المؤسسة وبالتالي زيادة مبيعاتها؛
- انخفاض عدد الدعاوى القضائية؛
- ارتفاع قيمة اسهم المؤسسة.

2- انعكاساتها على المجتمع:

- تعزيز الحقوق الأساسية (الصحة، التعليم، حقوق العاملين....)؛
- المساهمة في التطوير والتنمية؛
- تحسين علاقات أصحاب المصالح؛
- تحسين الوضع بين المستثمرين؛

¹ بشير العلاق، إدارة الحملات الإعلانية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 60.

² نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص 212.

³ ثامر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة 01، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001، ص 52.

⁴ Schiebel, Walter, "Corporate Ethics As A factor For Success" (Boku) Vienna, October, 2000. P 05-06.

- تخفيض تكاليف التشغيل الداخلية؛
- تحقيق تنسيق افضل في العمليات؛
- تحديد التأثيرات غير المالية؛
- التكيف المستمر.

المطلب الثاني: الأداء الوظيفي

يعتبر العنصر البشرى من أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات في تنفيذ أنشطتها وبرامجها وتحقيق أهدافها وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للأداء الوظيفي للعاملين، ولا تزال إدارة المؤسسات تبحث عن كيفية تجعل هذا العنصر الإنساني يقدم أفضل ما لديه لصالح المؤسسة، مما يؤدي ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسات نحو النمو والتطور وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأرباح، أو تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية، حيث أن أفضل استغلال لعناصر الإنتاج أو المدخلات يعتمد بصورة أساسية على العنصر البشرى، أو العاملين في المؤسسة. فما المقصود بالأداء الوظيفي وفيما تتمثل أهميته بالنسبة للمؤسسات، وما هي أهم العوامل المؤثرة فيه؟

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته

سنتناول في هذا الفرع أهم التعاريف المتعلقة بالأداء الوظيفي وأهميته، وذلك من خلال الآتي:

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي:

يعرف توماس جلبريت الأداء الوظيفي على أنه "كل ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسات التي يشتغلون بها"¹.

ويعرفه أحمد زكي بدوي بأنه "تأدية العمل تبعاً لتوجيهات وإشراف صاحب العمل وفقاً لأحكام القانون وأنظمة العمل"².

كما يعرف الأداء الوظيفي على أنه "النتائج النهائية من حيث الكم النوع والتكلفة التي أسفرت عنها الممارسة الفعلية لأوجه النشاط المختلفة خلال فترة زمنية محددة"³.

من خلال ما سبق نستطيع القول أن الأداء الوظيفي هو عبارة عن مجموع المهام والأنشطة التي يؤديها العامل في المؤسسة في مجال عمله، بغية المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة بطرق فعالة، وذلك وفقاً للإمكانيات المتاحة والإجراءات العامة المنظمة للعمل.

¹ صلاح الدين عبد الباقي، الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 175.

² أحمد زكي بدوي، علاقات العمل في الدول العربية، دار النهضة العربية، مصر، 1995، ص 101.

³ محمد بن عبد الله العثمان، تفويض السلطة و أثره على كفاءة الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية، الرياض، 2003 ص 73.

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي

يمكن تلخيص أهمية الأداء الوظيفي في المؤسسة من خلال العناصر التالية¹:

- الأداء الوظيفي هو الأساس الذي تقوم عليه المؤسسات، لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير الأنشطة المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة؛
- يمكن الأداء الوظيفي العامل من الحصول على الكفاءة المهنية في العمل، ويمنح العاملين المثابرة والاجتهاد؛
- يساهم الأداء الوظيفي في عملية تطوير الذات، واكتساب العاملين أساليب جديدة تمكنهم من الوصول إلى الإبداع، وبالتالي بناء مهمات تؤدي إلى زيادة مستوى الانجاز داخل المؤسسات؛
- كما تتضح أهمية الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة من خلال²:
- إذا كان الأداء مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب؛
- تعود أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمؤسسة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة، حيث أن تطور المؤسسة من مرحلة لأخرى إنما يعتمد أساسا على مستوى الأداء بها؛
- أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المؤسسة فقط، بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

الفرع الثاني: مؤشرات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

سيتم من خلال هذا العنصر التطرق إلى أهم أنواع الأداء الوظيفي، كما سنقوم بعرض أهم العوامل التي تؤثر فيه وذلك كما يلي:

أولا: مؤشرات الأداء الوظيفي

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات وأهمها³:

- الإنتاجية ؛ - الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل ؛ - مدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة ؛ - القدرة على الإبداع والابتكار ؛ - درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين ؛ - مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات.

¹ سيد هاشم حسين، السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الرياضية، الطبعة الأولى، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2018، ص 356.

² شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، 2010، ص 65.

³ محمد الشوابكة، العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة الجامعة الأردنية، 2008، ص 41.

وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى ما يلي¹:

- **الفعالية:** الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقا لهذا المفهوم فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخططة مسبقا، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.
- **الكفاءة:** وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.

كما تجدر الإشارة إلى أن أداء الفرد يحاط بالعديد من المؤشرات المترابطة والمتداخلة فيما بينها، وحتى يتسنى إدارة الأفراد بكفاءة لا بد أولا من فهم العوامل والمحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته، وتؤكد الدراسات في علم الإدارة أن الأداء الفردي يحدث نتيجة التفاعل بين القدرة على العمل والدافعية وكذا الدعم التنظيمي والإدراك²؛

- **القدرة:** هي عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله، مثل القدرة على القيام بالعمل كما هو مخطط له، ويمكن بناء هذه القدرات من خلال عملية التدريب والتعلم، ويجب أن تكون هذه القدرات تتناسب مع الوظيفة التي ينم أدائها؛

- **الدافعية:** هي منبع السلوك ووقود الأداء، وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحددة؛

- **الدعم التنظيمي:** يشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المؤسسة برعاية رفاهية أعضائها من خلال معاملاتهم بعدالة ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات؛

- **الإدراك:** يشير الإدراك إلى العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات، أو أنه عملية استقبال المؤثرات الخارجية وتفسيرها من قبل الفرد تمهيدا إلى ترجمتها إلى سلوك معين، وتعتبر هذه العملية الأساس الذي تقوم عليه سائر العمليات الأخرى.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

تتعدد وتنوع العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، ولعل من أهمها ما يلي³:

1- عوامل إدارية تنظيمية: والمتمثلة فيما يلي:

- المناخ المناسب الداعم للعمل والإنتاجية في المؤسسة؛
- العلاقات بين الموظفين ورؤسائهم وبين الموظفين أنفسهم؛

¹ يوسف الدولية، اثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الكويتية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، عمان 2007، ص 25.

زيد صالح الحسن، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة حلوان، مصر، 2009، ص 101.

³ أسامة يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية واثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غزة، كلية التجارة، 2012، ص 25-26.

- مدى تحديد المهام الوظيفية بدقة؛
- نمط الإشراف؛
- مستويات التدريب؛
- مدى تحديد واجبات الموظف؛
- مدى توفر الموارد المادية والظروف المناسبة للعمل.

2- عوامل بيئية خارجية: تتلخص هذه العوامل في النقاط التالية:

- القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف؛
 - الظروف الاقتصادية وظروف سوق العمل؛
 - التشريعات الحكومية؛
 - السياسات النقايبية؛
- ## 3- عوامل تتعلق بالموظف: وتتلخص هذه العوامل في النقاط التالية:

- مستوى الرغبة والدافعية اتجاه العمل؛
- نمط الشخصية ومستوى القدرات العقلية للموظف؛
- مستوى الانضباط؛
- العوامل المرتبطة بالظروف العائلية.

الفرع الثالث: معايير تقييم الأداء الوظيفي و آليات تحسينه

سيتم من خلال هذا العنصر التطرق إلى أهم النقاط التي يتم الاعتماد عليها في تقييم الأداء الوظيفي، كما سنقوم بعرض أهم الآليات المساهمة في تحسينه وذلك من خلال العناصر الآتية:

أولاً: تقييم الأداء الوظيفي

يعرف تقييم الأداء بأنه العملية التي يتم بمقتضاها قياس مدى التزام العامل بسلوكيات العمل المطلوب منه والنتائج التي تحققت من الالتزام بهذه السلوكيات خلال فترة التقييم¹.
وتساهم عملية تقييم الأداء في تحقيق ما يلي²:

¹ عوض بن سعيد العمري، القيم الشخصية وعلاقتها بمستوى الأداء لدى طلاب الكليات العسكرية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، الرياض 2003، ص 40.

² سعد زناد دروش، وأحمد مصطفى، إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، القاهرة، مصر، 2018، ص84.

- يعد أساسا جوهريا في عمليات التطوير الإداري، فهو يتناول جوانب عديدة متشابكة، منها ما يتصل بالتنظيم وإجراءات العمل، ومنها ما يتصل بالموظفين ذاتهم، حيث تسهم نظم تقييم الأداء في توفير معلومات مهمة على مستوى أداء الموظفين وتساعد في تحديد الأساس الواقعي الذي يجب إن تبدأ منه جهود التطوير الإداري؛
 - يساعد في الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة لدى الموظفين، ويمكن أن يكون مدخلا لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار؛
 - يسهم في تحسين وتطوير أداء الموظفين، فهو يساعد القيادات في اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة الموظفين والعمل على تطويرها، إلى جانب تحديد نوع التوجيه اللازم لدفع سلوكهم وإصلاح جوانب النقص فيه؛
 - يكشف عن قدرات الموظفين، ومن ثم ترقيتهم إلى وظائف أعلى أو نقلهم إلى الوظائف التي تناسبهم؛
- ويتم تقييم الأداء الوظيفي من خلال ما يلي¹:

- 1- معايير تصف النتائج:** توضح ما يراد تحقيقه من قبل الفرد الذي يقيم أدائه من إنجازات يمكن قياسها وتقييمها من حيث الكم، الجودة، التكلفة، الزمن والعائد، حيث تمثل هذه الانجازات الأهداف المطلوبة منه، ومما لا شك فيه أن هذه المعايير تعد من أهم المعايير المستخدمة في وصف الأداء الجيد للموظفين؛
- 2- معايير تصف الخصائص الشخصية:** يقصد بها المميزات الشخصية التي يتحلى بها الفرد أثناء تأدية عمله والتي تمكنه من أدائه بكفاءة وفعالية، مثل الأمانة والإخلاص والولاء والانتماء.. ؛
- 3- معايير تصف السلوك:** يقصد بالسلوك مجموع الأفعال التي تصدر عن الفرد الخاضع للتقييم، ومن بين هذه السلوكيات نجد التعاون، المواظبة على العمل، المبادرة، تحدي الصعوبات، حسن التعامل.. ؛

ثانيا: آليات تحسين الأداء الوظيفي

- تعتبر عملية تحسين الأداء الوظيفي واحدة من أهم الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها باستمرار، وذلك استنادا لمختلف عمليات التقييم التي تجربها المؤسسة على مختلف العاملين بها، وذلك بغية الرفع من إنتاجيتهم والسعي إلى توفير الشروط والظروف المناسبة لهم، حيث تعتمد هذه الآليات على ما يلي²:
- 1- تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء؛
 - 2- تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول: مثل اللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل..؛
 - 3- الاتصالات المباشرة إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء، ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة؛
- ولتحسين أداء العاملين توجد مجموعة من الأساليب المستخدمة في ذلك والمتمثلة في³:

¹ باديسي كريمة، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة دراسات اقتصادية، 2016، العدد 03، ص 245.
محمود ربحاني، السلوك التنظيمي في المؤسسات المعاصرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2018، ص 142.

³ Jonis, Semah R, corporate Theory, USA, pearson prentice Hall, 2012. P 205-

أ- ما يتعلق منها بالموظف: وذلك عن طريق:

- التركيز على مواطن القوة لدى الموظف وما الذي يجب عليه عمله، واتخاذ اتجاه إيجابي عنه بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها؛
- التركيز على ما يرغب فيه الموظف وما يؤديه، وذلك على اعتبار وجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء والتي تؤدي إلى زيادة الأداء من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها والتي يؤديونها بشكل فعال؛
- الربط بين الأهداف الشخصية للموظف، إذ يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتماماته وأهدافه، والاستفادة منها من خلال إظهار التحسينات المطلوبة؛

ب- ما يتعلق منها بالوظيفة:

- إن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصا كبيرة لتحسين الأداء، حيث يساهم محتوى الوظيفة في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها، وذلك إذا كانت هذه الوظيفة تفوق مهاراته وإمكانيته، وبالتالي فإن تحسين الوظيفة سيعطي دفعا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب، وبذلك بما يساهم في زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد العاملين بالمؤسسة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنعرض أهم الدراسات التي لها علاقة بموضوع البحث من خلال متغيرات الدراسة والمتمثلة في المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي وذلك كما يلي:

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

- **دراسة رضوان محمد العناني 2009** الموسومة ب: محاسبة المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الأردنية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس الدور الذي تلعبه شركات الاتصالات الأردنية من هواتف أرضية ثابتة وخلوية متنقلة في تنمية مجتمعها المحلي، بدءاً من الحد من مزار التلوث الإشعاعي الناتج وكذلك مساهمة هذه الشركات في توفير فرص العمل مما يساهم في الحد من البطالة، إضافة لدعم الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية، ولتحقيق أهدافها اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي في تحليل البيانات الخاصة بمجتمع الدراسة التي حصل عليها الباحث من المقابلات الشخصية والدراسة المتفحصية لتقارير محاسبة المسؤولية في شركات الاتصالات الأردنية، إذ توصلت الدراسة إلى أن شركات الاتصالات الأردنية تساهم في تنمية مجتمعها المحلي الذي تعمل فيه عن طريق دعم الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية بدرجة متوسطة حوالي 56%، وأن هناك تبايناً واضحاً بين أداء شركات الاتصالات الأردنية في تنمية مجتمعها المحلي الذي تعمل فيه عن طريق دعم الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية، إضافة إلى أن شركات الاتصالات الأردنية لا تساهم في تنمية مجتمعها المحلي الذي تعمل فيه عن طريق توفير فرص عمل دون أن يكون لديها حاجة فعلية . وقد أوصت الدراسة بضرورة توعية إدارات شركات الاتصالات الأردنية بدورها في تحمل مسؤولياتها نحو مجتمعها الذي تعمل فيه، خصوصاً في ظل تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية، وكذلك تنمية الدور الذي تلعبه شركات الاتصالات الأردنية في خدمة وتنمية مجتمعها المحلي الذي تعمل فيه بشكل خاص وفي الأردن بشكل عام عن طريق توجيه بعض استثماراتها نحو مشاريع ذات صبغة اجتماعية تساهم في توفير فرص عمل مما يساهم في الحد من البطالة وتنمية الجوانب الثقافية والاجتماعية والرياضية.

- **دراسة بودرية رمزي سنة 2017** الموسومة ب: المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وتأثيرها على صورة المؤسسة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية الشاملة في بعض المؤسسات الجزائرية، كما هدفت إلى معرفة وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في بناء صورتها الذهنية نظرياً، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم إستبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، والتي تمثلت في الأفراد الذين يشغلون منصب المسير في مجموعة من المؤسسات والبالغ عددها 25 مؤسسة، والذين تم توزيع إستبانة عليهم من أجل الوصول إلى تحديد مستوى المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات محل الدراسة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود مستوى متوسط للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في المؤسسات الجزائرية المبحوثة، ووجود مستوى مرتفع للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المدني في هذه المؤسسات.

- دراسة **Konkolewsky 2018** المعنونة ب: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتأثيرها على بيئة العمل. وهي دراسة قامت بها المنظمة الأوروبية لأمن وصحة العمل، حيث قام الباحث وهو مدير المنظمة الأوروبية للأمن والصحة في العمل بالربط بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وبين بيئة العمل الصحية، حيث اعتبر الباحث أن برامج المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها المؤسسات تعد أداة فاعلة يمكن الاستفادة منها في التحديد الدقيق لمعايير السلامة المهنية والصحية بين كل من أصحاب العمل والعاملين والمجتمع ككل، وقد أشار إلى أن 77% من أفراد عينة الدراسة التي أجريت في أوروبا من خلال المقابلات التي أجريت مع العاملين، أن حماية العاملين مهنيًا وصحيًا تعد شيئاً ضرورياً وأنه يجب على المؤسسات أن تساهم وتدعم ذلك لتحقيق نتائج جيدة على المستويين القريب والبعيد.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي

- دراسة **قمرش زهرة 2016** الموسومة ب: تقييم فعالية برامج تدريب الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر المتدربين، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة القائمة بين فعالية البرامج التدريبية والأداء الوظيفي من وجهة نظر المتدربين بمركب تكرير البترول سكيكدة، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة مكونة من 325 مفردة من موظفي المركب وفقاً لطريقة العينة الحصصية من جميع الفئات العمالية المستفيدة من الدورات التدريبية المتواجدة على مستوى المركب (عون تنفيذ، عون تحكم، إطار)، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات واختبار فرضياتها من خلال استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصلت الدراسة وجود علاقة بين أبعاد العملية التدريبية والأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى أن العملية التدريبية تدار على مستوى المركب محل الدراسة بشكل منهجي وعلمي.

- دراسة **مازن الجساسي 2011** الموسومة ب: أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، حيث تلعب الحوافز دوراً كبيراً في التأثير على أداء العاملين سواء بشكل ايجابي أو بشكل سلبي، وأن عدم توفرها وعدم توزيعها بشكل عادل قد ينعكس مباشرة على أداء العاملين، وتتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: ما هو أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان؟، حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

أولاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- على إعتبار أن الدراسة الحالية تعتبر إمتداداً للدراسات والبحوث السابقة فقد تمت الاستفادة منها فيما يلي:
- تتقاطع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، وذلك بناء على ماورد من توصياتها القاضية بتسليط الضوء أكثر على هذا النوع من الدراسات؛
- قدمت للباحث إطاراً نظرياً عن الموضوع وساهمت في تسهيل وتبسيط بعض المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة، كما قدمت صورة واضحة عن نتائج الاهتمام بمثل هذه المواضيع من طرف المؤسسات؛
- ساهمت في تحديد بعض الجوانب التي تخص منهجية البحث وما تعلق منها بالجانب الميداني للدراسة؛
- كما ساهمت في بناء و تصميم نموذج الدراسة وما تعلق أيضاً بتحديد بعض فقرات الإستبيان؛
- شكلت أرضية إنطلاق للدراسة الحالية، وذلك بما أفادته في إعداد أدوات الدراسة وعلى ما أتبع من خطوات وإجراءات منهجية وتحليلية لإعداد البحث؛
- أفادت في الرجوع إلى عديد المراجع والمصادر ذات الصلة بموضوع الدراسة.

ثانياً : أوجه الإختلاف عن الدراسات السابقة

بعد إلقاء نظرة متفحصة أمكن أن نستشف أهم ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة وذلك في الجوانب التالية:

- تناولت الدراسة الحالية العلاقة أو الأثر بين موضوعي أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، في حين ركزت الدراسات السابقة على العلاقة بين متغير أبعاد المسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات الأخرى (كالصورة الذهنية للمؤسسة، بيئة العمل داخل المؤسسة وغيرها...)، لذا فالدراسة الحالية تعد من أولى الدراسات التي تتناول الربط بين المتغيرين (أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي) وذلك ضمن حدود بحثنا واطلاعنا في الموضوع؛
- إنصب الإختيار لإجراء الدراسة الميدانية على مؤسسة ذات طابع خدمي وهي مؤسسة نشطة في قطاع الإتصالات من خلال إعتداد موظفي هذه المؤسسة كمجتمع وعينة لإجراء الدراسة؛
- إختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في حدودها المكانية والزمانية، حيث أجريت الدراسة في البيئة المحلية مما يؤكد الحاجة الماسة إلى إجراء هذا النوع من الدراسات محلياً، وتبرز أهميتها خاصة عند تزامنها مع تنامي دعوات وأصوات العديد من الهيئات العالمية و المحلية الداعية إلى ضرورة تبني أكثر للمسؤولية الاجتماعية ضمن أبعادها المتعددة من طرف المؤسسات.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل اتضح لنا أن المسؤولية الاجتماعية تعبر عن مجموعة من المبادئ والقيم والقواعد التي توجّه ممارسات المؤسسة ضمن الإطار المسؤول، والتي تعتبر بمثابة الدعامة والمرجعية التي تسمح للمؤسسات من ممارسة أنشطتها بشكل يمكنها من كسب المزيد من الثقة لدى جميع الأطراف سواء الداخلية منها والخارجية، وهو ما يساهم بشكل أو بآخر في اتجاه تحقيق أهداف المؤسسة.

كما أن المؤسسة وهي تسعى جاهدة لتحقيق أهدافها التي أشئت من أجلها، والتي تتأتى من خلال رفع كفاءتها وفعاليتها وحسن التسيير والإدارة فيها، هذا الأخير الذي تثبت نجاحته عن طريق تعزيز وتحسين أداء المؤسسة الذي لا يتحقق إلا من خلال رفع مستوى أداء موظفيها، فنجاح أي مؤسسة كما هو معلوم مقيد بمستويات أداء الموظفين فيها، لذا فإن من أهم المداخل التي تعتمد عليها المؤسسات في الرفع من كفاءة وحسن أداء عاملها يعتمد بشكل كبير على مدى وضعها للأعمال والمهام ضمن الإطار العام للمسؤولية الاجتماعية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من موظفي
مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة حول المسؤولية
الاجتماعية والأداء الوظيفي

تمهيد:

لقد تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية وتحديد أهم الأسباب والدوافع التي أدت إلى الاهتمام بهذا المفهوم، وكذا توضيح أهم النتائج التي ستتحقق للمؤسسة جراء تبنيها ضمن أنشطتها لأبعاد المسؤولية الاجتماعية سواء في جوانبها المرتبطة بالميدان الاقتصادي أو القانوني أو الأخلاقي وحتى الجانب المتعلق بعامل الدعم الاجتماعي والخيري منها.. وأهمية ذلك على دعم أداء المؤسسة المرتبط بشكل كبير بمستوى أداء موظفيها وأهميته بالنسبة للمؤسسة اعتبارا بأن العامل هو نقطة بداية نشاط المؤسسات الحديثة مع التركيز عليه في فهم حاجياته والظروف التي تسمح بممارسة أنشطته ضمن الإطار المناسب ومحاولة إشباعها بشكل يمكن أن يؤدي إلى بناء علاقات طويلة معه وكسب ولائه.

ويقصد التعرف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية وانعكاس ذلك على مستوى أداء عاملها، قمنا من خلال هذا البحث بدراسة إحدى المؤسسات الخدمية النشطة في قطاع الإتصالات والتي تحتل مركزا مهما في مجال أعمالها وهي مؤسسة اتصالات الجزائر.

وقصد الوصول إلى النتائج والأهداف المسطرة قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، حيث سنتناول في المبحث الأول منه الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، أما في المبحث الثاني سنقوم بتحليل متغيري الدراسة وسنتكلم عن النتائج المتوصل إليها ومناقشتها من أجل ربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها للتوصل إلى أهم الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

يعد قطاع الاتصالات من بين القطاعات الصعبة في التسيير، إذ أن المؤسسات النشطة في هذا القطاع تسعى جاهدة إلى تحسين ظروف عمل الموظفين فيها وذلك بغية ضمان حسن سير هذه المؤسسات والمساهمة في تحقيق أهدافها، ولأجل إتمام الدراسة قمنا بإسقاط المفاهيم النظرية على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر لمعرفة مدى تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين بها.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب شرح الطريقة التي تم اعتمادها في إنجاز الدراسة، وذلك من خلال العناصر الآتية:

الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1- نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر

بسبب التسارع الذي تشهده تكنولوجيا الاعلام والاتصال، قامت الدولة الجزائرية منذ 1999 بتعديلات في قطاع البريد والمواصلات، وقد كان ذلك بسن قانون جديد للقطاع في شهر اوت 2000م، حيث جاء القانون لفصل أنشطة البريد عن أنشطة الاتصال، حيث أصبح الأول ممثلا في مؤسسة بريد الجزائر، والثاني في مؤسسة اتصالات الجزائر.

نص القرار 3/2000 المؤرخ في 05 اوت 2000 على استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر التي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة اتصالات في الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الاخيرة او كلت له مهمة المراقبة.

2- الإطار القانوني للمؤسسة

هي مؤسسة عمومية اقتصادية حديثة النشأة، تأسست بموجب القانون 3/2000 المؤرخ في 05 أوت وقد فرض هذا القانون لمؤسسة اتصالات الجزائر نظاما أساسيا لمؤسسة عمومية اقتصادية مسماة بـ " اتصالات الجزائر" وهي شركة ذات اسهم برأسمال قدره 115.000.000.000,00 ألف دينار جزائري، بدأت رسميا نشاطها منذ 01 جانفي 2003، لها مواقع متعددة ومديريات عملياتية منفصلة تشرف على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة تعمل تحت وصايتها 13 مديرية جهوية وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة، الاغواط، البليدة، تيزي وزو، تلمسان، باتنة. ومن بين المديريات العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر، وقع اختيارنا على المديرية العملية بمدينة ورقلة.

3- مؤسسة اتصالات الجزائر، فرع ورقلة

مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة هي عبارة عن مؤسسة محتكرة من طرف الدولة، فهي إدارة عمومية وفي نفس الوقت مؤسسة خدماتية ذات طابع تجاري، وتعتبر ثالث وحدة تنظيمية، حيث تقوم بجملة من المهام إضافة إلى التنسيق بين كل الوكالات التجارية التابعة لها، تسعى الدولة الى توزيع وزيادة مهامها وسلطتها لتتمكن من تسيير أنشطتها بنفسها دون العودة إلى المديرية الإقليمية، مما يؤدي الى زيادة الانتاجية وتحسين الاداء الكلي للمؤسسة، وكانت المؤسسة تقوم بتسيير خمسة وكالات تجارية وهي: ورقلة، حاسي مسعود، حي النصر، تقرت، تماسين، وفي سنة 2023 تم انشاء مديرية عملية تابعة للولاية الجديدة تقرت، وبهذا تم ضم إليها كل من الوكالات التجارية تقرت وتمادسين. وتحتوي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة على دوائر ومصالح رئيسية هامة جدا، وتقع هذه الوحدة في شارع "روايح عبد الرحمان" بمدينة ورقلة. وقد بلغ عدد العاملين بالمؤسسة 433 عاملا بمختلف وحداتها.

وتجدر الإشارة إلى أن من أهم الموردین الذين تتعامل معهم المؤسسة هم:

- بالنسبة لأشغال: ربط الشبكة الهاتفية مؤسسة مبنية على أساس إتفاقية مع مجموعة كبيرة من المؤسسات التي تعمل في هذا المجال، على أساس دفتر شروط موحد بأسعار موحدة تمت صياغته على المستوى المركزي، ويتم الطلب من المؤسسات التي لديها اعتماد من طرف المؤسسة الأم لاتصالات الجزائر؛
 - بالنسبة للمشتريات: الأجهزة، والأثاث المكتبي، والتجهيز بالحواسيب يتم عن طريق المناقصات؛
 - مشتريات البنزين والمازوت: يتم اقتنائها من نفضال؛
 - بالنسبة للصيانة: هناك مراكز خاصة للصيانة كل واختصاصه (صيانة المبردات، صيانة الكهرباء،...)
 - أما بالنسبة للبناء: هناك مورد من الخارج يتم معه إبرام الاتفاقيات وذلك بالتنسيق مع مكاتب الدراسات.
- مهام المؤسسة:**

- تقديم خدمات الهاتف النقال؛

- تقديم خدمات الانترنت بواسطة السلكي ADSL؛

- تقديم خدمات الانترنت بواسطة اللاسلكي 4G؛

- صيانة خطوط الهاتف الثابت.

أهداف المؤسسة:

- ايصال خدمة الانترنت لكل الافراد والمنازل عبر التراب الوطني؛
- تطوير خدمة الانترنت ومسايرتها مع متطلبات التطور التكنولوجي مثل (4G او ADSL) وزيادة سرعة التدفق العالي للنت؛
- تطوير الجانب الفني والتسيير من أجل التحسين في الأداء داخل المؤسسة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

إستهدفنا بالدراسة موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة، حيث تتمثل وحدات مجتمع الدراسة في مجموع الأفراد العاملين بالمؤسسة بمختلف فئاتهم الوظيفية والبالغ عددهم 433 عاملاً وعاملة، ونظراً لصعوبة إجراء عملية مسح شامل لكل موظفي المؤسسة لجأنا إلى إختيار عينة غير عشوائية من هذا المجتمع لدراستها، ثم تعميم نتائج دراسة هذه العينة على مجتمع الدراسة ككل.

ثانياً: عينة الدراسة

تم الاعتماد على طريقة العينة غير العشوائية في سحب عينة الدراسة، حيث تضمنت العينة 137 عاملاً لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وتم توزيع استمارات الإستبان عليهم ليتم استرجاع 125 استمارة، منها 118 صالحة للمعالجة، وتم استبعاد 07 منها وذلك نظراً لعدم صلاحيتها وعدم إمكانية معالجتها، وعموماً يمكننا توضيح عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة وكذلك القابلة للمعالجة وذلك وفقاً للجدول الموالي:

الجدول رقم (2-1): عدد الإستبانات الموزعة والمسترجعة والمعتمدة في التحليل

النسبة المئوية	عدد العاملين	البيان
100 %	137	الإستبانات الموزعة
91.24 %	125	الإستبانات المسترجعة
5.10 %	07	الإستبانات غير الصالحة
86.13 %	118	الإستبانات المعتمدة

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

شملت الدراسة متغيرين، أولهما مستقل والثاني تابع، ويمكن الإشارة إليهما كما يلي:

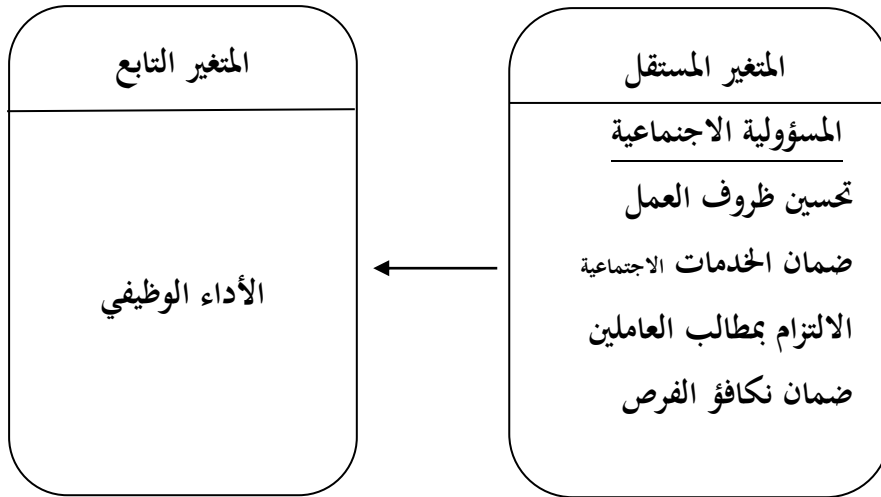
أولاً: المسؤولية الاجتماعية

وهو المتغير المستقل في الدراسة، حيث سنحاول دراسة مدى تطبيقه في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر العاملين، ومدى تأثيره في الأداء الوظيفي.

ثانياً: الأداء الوظيفي

وهو المتغير التابع في الدراسة، والذي تم التطرق إليه في الجزء النظري من البحث ليتم في الجانب التطبيقي منه دراسة مدى تأثره بمتغير المسؤولية الاجتماعية، ومن هذا المنطلق سنعطي تصور للمتغيرين من خلال هذا المخطط:

الشكل رقم (1-2): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: أداة الدراسة

من أجل الإجابة على إشكاليات الدراسة والتأكد من فرضياتها، قمنا بتوزيع الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، والذي قمنا من خلاله بإستطلاع آراء العينة حول حقيقة وواقع تطبيق مؤسسة اتصالات الجزائر للمسؤولية الاجتماعية وما هو مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لدى هذه المؤسسة.

أولاً: التحضير للإستبيان

كون هذه الدراسة تهدف إلى إبراز دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وبغرض الحصول على البيانات والمعلومات المساعدة على ذلك تم الإستعانة بالملاحظة عند إعداد وتصميم الإستبيان وذلك من خلال الزيارات الميدانية المتعددة للمؤسسة والمتواجدة على مستوى مدينة ورقلة، والقيام بزيارات لبعض النقاط المعتمدة من طرف المؤسسة والموزعة عبر مختلف أنحاء مدينة ورقلة، وذلك بهدف المعاينة عن قرب لظروف العمل على مستوى المؤسسة والفروع التابعة لها.

وحتى تتمكن من جمع البيانات التي تخدم الدراسة بدقة، قمنا باستشارة المتخصصين في الميدان وذلك بغرض استخلاص وصياغة أهم أسئلة وعناصر الإستبيان التي تخدم أهداف الدراسة.

ثانياً: تصميم الإستبيان

بما أن الإستبيان موجه إلى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بغرض تحليل واقع المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي على مستوى المؤسسة، فقد تم تقسيمه إلى ثلاث محاور رئيسية وذلك كما يلي:

- 1- المحور الأول: تضمن أسئلة تتعلق بالمتغيرات الشخصية للعينة المستجوبة، حيث تضمن هذا المحور العناصر الآتية: (الجنس، السن، المستوى العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة المهنية).
- 2- المحور الثاني: تضمن هذا المحور الأسئلة الخاصة بتقييم مستوى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة والمرتبطة بـ: (ظروف العمل، الالتزام بالخدمات الاجتماعية، تحقيق مطالب العاملين، ضمان تكافؤ الفرص) وقد تجسدت في عشرين سؤالاً.
- 3- المحور الثالث: تضمن هذا المحور الأسئلة الخاصة بتقييم مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، والتي تم تجسيدها في عشرة أسئلة.

ثالثاً: توزيع الاستبيان

بغرض توزيع أكبر عدد ممكن من الاستمارات تمّ التنقل إلى مؤسسة اتصالات الجزائر وفروعها المعتمدة والمتواجدة عبر مستوى مدينة ورقلة بمختلف مناطقها، وتوزيع الاستبيان على مختلف العاملين بها، وإجراء مقابلات معهم لشرح عناصر وأسئلة الاستبيان، وذلك لإبعاد الغموض عنها والحصول على بيانات أكثر مصداقية وواقعية عن موضوع الدراسة.

الفرع الثاني: الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات

خلال هذه المرحلة تم فرز الإجابات من الاستمارات التي تم توزيعها وذلك لبناء قاعدة معطيات بالاعتماد على برنامج Excel، وذلك بعد استبعاد الاستمارات الملغاة وتفرغ الإجابات من الاستمارات المعتمدة في التحليل.

كما تم الاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي (3 درجات) وإعطاء درجة لكل إجابة (غير موافق 1، محايد 2، موافق 3)

- غير موافق: من 1 إلى 1.66؛
- محايد: من 1.67 إلى 2.33؛
- موافق: من 2.34 إلى 3.

وبغرض معالجة معطيات الاستبيان تمّ الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 25 لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، كما تم الاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية التي تتناسب ومتغيرات الدراسة وهي:

- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق أداة الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب الإجابات لمفردات عينة الدراسة؛

- المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة المستجوبين على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة ومستوى أداء الموظفين بها؛
- اختبار (t-test) للتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي للعاملين بين الذكور والإناث؛
- اختبار ANOVA للتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة حسب الفئة الوظيفية؛
- معامل الارتباط لبيرسون لدراسة العلاقة بين المتغيرين.

الفرع الثالث: قياس صدق وثبات أداة الدراسة

بقصد التحقق من قدرة الاستبيان على قياس ما ينبغي قياسه وقبل توزيع الاستبيان على عينة البحث تمت دراسة الصدق الظاهري للأداة وذلك من خلال مراجعتها من طرف أساتذة محكمين في التخصص، حيث تم عرض أداة الدراسة عليهم لإبداء ملاحظاتهم حول عبارات ومحاور الاستبيان، وإسداء النصح حول ما يرونه ضرورياً للتعديل في صياغة بعض العبارات وحذف البعض الآخر، وقد تمت الاستفادة من ملاحظاتهم في بناء وتصميم الصيغة النهائية للاستبيان.

وبقصد معرفة مدى جاهزية إستمارات الأسئلة الموجهة لدراسة ومعالجة المشكل المطروح سيتم اختبار أداة القياس من خلال دراسة معامل الارتباط الداخلي بغرض دراسة صدق وثبات الاستبيان وهي مرحلة يراد منها تقييم الأداة المستعملة في الدراسة، وقد تم الإعتماد في ذلك على معامل Cronbach's Alpha الذي يأخذ قيمة من 0 - 1 والتي تعبر عن نسبة الثبات للعينة المختارة والذين يعيدون نفس الإجابة إذا أعيد استجوابهم في نفس الظروف، وقد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ الإجمالية 0.838 وهي نسبة مقبولة جداً، في حين بلغت قيمة معامل الصدق 0.914 وهذا ما بين أن إجابات أفراد عينة الدراسة تتصف بالثبات والصدق، وهي نفس ما تم ملاحظته بالنسبة لمتغيري الدراسة المستقل منها والتابع والتي بلغت على التوالي 0,787 و 0,742، وعموماً الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-2): نتائج معامل ألفا كرونباخ لإستبيان الدراسة

عدد فقرات الاستمارة	معامل الثبات ألفا كرونباخ	قيمة معامل الصدق
20	0.787	0.886
10	0.742	0.860
30	0.830	0.914

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية

سنقوم من خلال هذا المبحث للتطرق إلى نتائج الدراسة وتفسيرها وفقا للفرضيات الموضحة، حيث سيتم دراسة خصائص العينة إنطلاقا من البيانات الأولية إلى جانب إجابات العينة على العبارات التي تضمنها الإستبيان للوصول أخيرا إلى اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للعينة

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	95	80.5 %
أنثى	23	19.49 %
المجموع	118	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

إن الوصف الإحصائي لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس كما هو موضح في الجدول (2-3) يبيّن أن الذكور يشكلون الفئة الأكبر في العينة المدروسة حيث بلغت نسبتهم 80.5 % ، بينما بلغت نسبة الإناث 19.49 % وهو نسبة تدل على أن غالبية العمال في المؤسسة هم من فئة الذكور، وهذا راجع في تقديرنا إلى طبيعة العمل داخل هذه المؤسسة.

2- توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول رقم (2-4): توزيع عينة الدراسة حسب السن

السن	العدد	النسبة
أقل من 30	26	22.1 %
من 30 - 40	47	39.8 %
أكثر من 40	45	38.1 %
المجموع	118	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة العمرية (من 30 - 40 سنة) تحصلت على أعلى نسبة بواقع 39.8 % تليها الفئة العمرية (أكثر من 40 سنة) بنسبة 38.1%، ثم فئة (أقل من 30 سنة) بنسبة 22.1%.

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

الجدول رقم (2-5): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

النسبة المئوية	العدد	المستوى العلمي
32.2 %	38	ثانوي فأقل
63.5 %	75	جامعي
4.23 %	5	دراسات عليا
100 %	118	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أظهرت نتائج تحليل الإستبيان أن عمال وموظفي مؤسسة اتصالات أغليبتهم من ذوي المستوى الجامعي، أي بنسبة بلغت 63.5% من مجموع عينة الدراسة، أما فئة الأقل من ثانوي والدراسات العليا فبلغت 32.2% و 4.23% على التوالي، وهو ما يقودنا إلى القول بأن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد في التوظيف على أصحاب المؤهلات العلمية الجامعية أكثر مقارنة بباقي المستويات، وهو ما يشير إلى حرص الإدارة على الرفع من كفاءة العمل على مستوى المؤسسة.

4- توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

الجدول رقم (2-6): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	العدد	المسمى الوظيفي
27.9 %	33	عامل مهني
69.4 %	82	موظف إداري
2.5 %	3	مسؤول إداري
100 %	118	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن الفئة الغالبة من العينة المختارة للدراسة هي من فئة موظف إداري، والتي بلغت نسبة 69.4 %، في حين بلغت فئتي العامل المهني والمسؤول إداري ما نسبته 27.9 % و 2.5% تواليًا.

5- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة	العدد	الخبرة المهنية
13.5 %	16	أقل من سنة
25.42 %	30	من سنة إلى خمس سنوات
61.01 %	72	أكثر من خمس سنوات
100 %	118	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن فئة (أكثر من خمس سنوات) هي الفئة الغالبة في عينة الدراسة، وذلك بنسبة قدرت بـ 61.01 %، في حين كانت أقل نسبة لفئة (أقل من سنة) حيث قدرت النسبة بـ 13.5 %، وهو ما يدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تملك عدد كبير من العمال أصحاب الخبرة المهنية.

الفرع الثاني: عرض نتائج اختبار الفرضيات

أولاً: نتائج تقييم متغيرات الدراسة (المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي):

سنقوم من خلال هذا الجزء من البحث بعرض النتائج المتعلقة بتقييم متغيرات الدراسة حسب آراء العينة المستجوبة وذلك كما يلي:

1- نتائج تقييم متغير المسؤولية الاجتماعية:

الجدول رقم (2-8): تقييم المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بظروف العمل

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
01	أرى أن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر لي الظروف المناسبة لأداء العمل	1.83	0.66	محايد	5
02	تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على نظام أمن فعال داخل محيطها	2.38	0.78	موافق	4
03	تحرص المؤسسة دائما للتعريف بمخاطر العمل وتسعى جاهدة للحد منها	2.87	0.82	موافق	2
04	تتوفر المؤسسة على وسائل فعالة تضمن التكفل الآني بحوادث العمل	2.56	0.81	موافق	3
05	توفر المؤسسة للعمال برامج الرعاية الصحية أثناء تأدية أعمالهم	2.96	0.84	موافق	1
	المجموع	2.49	0.75	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول الاتجاه العام لآراء العاملين حول واقع التزام مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسؤولية الاجتماعية والمتعلقة بظروف العمل، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه لاحظنا أن المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارات الخاصة بهذا المجال والمقدرة بـ 05 عبارات هو 2.49 بانحراف معياري قدره 0.75، وعليه فقد كان الاتجاه العام للبعد ضمن المجال موافق، أما بالنسبة للعبارات فقد جاءت مرتبة حسب أعلى متوسط كما يلي (05، 03، 04، 02، 01) بالقيم (2.96، 2.87، 0.763، 2.38، 1.83) وانحراف (0.84، 0.82، 0.81، 0.78، 0.66) أي أن أغلب عبارات المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بظروف العمل كانت في اتجاه موافق.

الجدول رقم (2-9): تقييم المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالالتزام بالخدمات الاجتماعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
06	تلتزم المؤسسة بضمان تحقيق الاستفادة من برامج التأمين المختلفة	2.43	0.72	موافق	4
07	تلتزم المؤسسة بضمان التكفل بالعمال في حالات العجز أو المرض	2.01	0.85	محايد	5
08	تلتزم المؤسسة بضمان تحقيق التعويضات للعمال	2.87	0.53	موافق	2
09	توفر المؤسسة للعمال خدمات ذات صلة بالإطعام والمواصلات	2.55	0.79	موافق	3
10	تتوفر المؤسسة على خدمات ترفيهية متنوعة تخص الموظفين والعمال	2.98	0.41	موافق	1
	المجموع	2.57	0.62	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول الاتجاه العام لآراء العاملين حول التزام مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالخدمات الاجتماعية، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه لاحظنا أن المتوسط الحسابي الإجمالي للعبارات الخاصة بهذا المجال والمقدرة بـ 05 عبارات هو 2.57 بانحراف معياري 0.62 وعليه كان الاتجاه العام للمجال موافق، أما بالنسبة للعبارات فقد توزعت كما يلي وهي مرتبة حسب أعلى متوسط: الاتجاه الموافق خص جل العبارات (10، 08، 09، 06) بالقيم (2.98، 2.87، 2.55، 2.43) بانحراف معياري (0.41، 0.53، 0.79، 0.72) عل التوالي، أما اتجاه محايد فقد ضم العبارة 07 فقط بالقيمة (2.01) وانحراف معياري (0.85).

الجدول رقم (2-10): تقييم المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بمطالب العاملين

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
11	تلتزم المؤسسة بتلبية الحاجيات والمتطلبات المتعلقة بأداء العمل	2.41	0.77	موافق	2
12	تعترف مؤسسة اتصالات الجزائر بالحق النقابي وتلتزم بقوانينه المنظمة له	2.02	0.81	محايد	3
13	أتقاضى من حين لآخر مكافآت ومنح نظير مجهوداتي في العمل	2.55	0.79	موافق	1
14	أرى أن الجهد المبذول أثناء العمل يتناسب والأجر المحصل عليه	1.65	0.92	غير موافق	4
15	تمنحني المؤسسة من حين لآخر مجالاً للمشاركة في اتخاذ القرارات	1.58	0.84	غير موافق	5
المجموع		2.09	0.80	محايد	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول الاتجاه العام لآراء العاملين حول واقع تطبيق مؤسسة اتصالات الجزائر للمسؤولية الاجتماعية المتعلقة بمطالب العاملين، حيث نلاحظ من النتائج أن المتوسط الحسابي الإجمالي الخاص بعبارات هذا المجال هو 2.09 بانحراف معياري قدر بـ 0.80 وعليه فقد كان الاتجاه العام للمجال محايد، أما بالنسبة لترتيب العبارات فقد جاءت كما يلي (11، 13) بالقيم (2.41، 2.55) بانحراف معياري (0.77، 0.79) على التوالي بإتجاه موافق، في حين جاءت العبارة (12) في اتجاه محايد بمتوسط حسابي 2.02 وانحراف معياري 0.81، أما العبارات (14، 15) فقد كانت في اتجاه غير موافق بمتوسطات حسابية (1.65، 1.58) وانحراف معياري (0.92، 0.84) على التوالي.

الجدول رقم (2-11): تقييم المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بضمان تكافؤ الفرص

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
16	تمنح المؤسسة فرص العمل للمرأة دون تمييز بينها وبين الرجل	2.43	0.81	موافق	4
17	تمنح مؤسسة اتصالات الجزائر فرص عمل لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة	1.95	0.90	محايد	5
18	توفر المؤسسة ظروف عمل مناسبة للموظفين بغض النظر عن مناصبهم	2.61	0.43	موافق	1
19	المؤسسة ملتزمة بعدم التمييز في التعامل بين العمال على أساس الجنس	2.45	0.79	موافق	3
20	تعتمد المؤسسة على نظام يضمن تحقيق العدالة والشفافية في توزيع الأجور	2.51	0.76	موافق	2
المجموع		2.39	0.73	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول الاتجاه العام لآراء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر حول واقع تطبيق المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية المتعلقة بضمان تكافؤ الفرص، إذ نلاحظ من خلال النتائج المحصل عليها أن المتوسط الحسابي لعبارات هذا المجال والمقدرة بـ 05 عبارات هو 2.39 بانحراف معياري قدره 0.73، وعليه كان الاتجاه العام للمحور ضمن المجال موافق، أما ترتيب العبارات فكان كالتالي (18، 20، 19، 16، 17) بالقيم (2.61، 2.51، 2.45، 2.43، 1.95) بانحراف معياري (0.43، 0.76، 0.79، 0.43، 0.90) على التوالي.

2 - نتائج تقييم متغير الأداء الوظيفي

الجدول رقم (2-12): تقييم مستوى الأداء الوظيفي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الرتبة
1	أحرص دائما على تحقيق مبادئ المؤسسة	2.43	0.72	موافق	8
2	أحرص دائما على إنجاز العمل المطلوب بدقة وفي الوقت المحدد لذلك	2.55	0.79	موافق	7
3	تزداد قدرتي لتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل	2.86	0.61	موافق	4
4	ألتزم بأنظمة وقوانين العمل المحددة داخل وخارج المؤسسة	2.56	0.71	موافق	6
5	دائما ما أقوم بالتنسيق والتعاون مع زملائي في أداء العمل	2.34	0.74	موافق	10
6	أحرص على تنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المرسومة	2.91	0.27	موافق	2
7	أحرص دائما على تطوير وتحسين العمل المكلف به	2.88	0.43	موافق	3
8	أشعر بالرغبة والحماس والمرونة عند إنجاز العمل	2.77	0.54	موافق	5
9	أحترم أوقات العمل الرسمية وأتجنب كثرة الغيابات	2.38	0.78	موافق	9
10	أسعى دائما إلى المساهمة في التقليل من التكاليف المتعلقة بأداء العمل	2.96	0.84	موافق	1
المجموع		2.66	0.70	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول يتضح لنا أن العبارات الخاصة بتقييم مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر تتراوح متوسطاتها الحسابية بين 2.96 و 2.34 بانحرافات معيارية 0.84 و 0.74 على التوالي، حيث كانت أعلى قيمة للعبارة العاشرة "أسعى دائما إلى المساهمة في التقليل من التكاليف المتعلقة بأداء العمل"، بينما أقل قيمة كانت للعبارة الخامسة "دائما ما أقوم بالتنسيق والتعاون مع زملائي في أداء العمل"، أما المجال الكلي لمدى ولاء الزبائن للمؤسسة فإن المتوسط الحسابي له يساوي إلى 2.66 بانحراف معياري 0.70 وعليه كان الإتجاه العام للمحور ضمن مجال موافق.

ثانيا: نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: هناك التزام عال من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بالمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين.

للتأكد من صحة الفرضية نستخدم طريقة المتوسطات الحسابية ، وذلك من أجل تحليل واقع تطبيق المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين، وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-13): ترتيب المتوسطات في محور المسؤولية الاجتماعية

الترتيب	المجال	المتوسط	القياس
02	المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بظروف العمل	2.49	عالي
01	المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالالتزام بالخدمات الاجتماعية	2.57	عالي
04	المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بمطالب الموظفين	2.09	متوسط
03	المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بضمان تكافؤ الفرص	2.39	عالي
	أبعاد المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالعاملين	2.41	عالي

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن عبارات المحور الخاص بأبعاد المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالعاملين قد جاءت أغلبها ضمن المستوى العالي، باستثناء بُعد (المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بمطالب الموظفين) التي بلغ متوسطها 2.09 أي بمستوى متوسط، لكن ومن خلال النتائج المحصل عليها والموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط العام للمحور قد بلغ ما قيمته 2.41 أي بمقياس عالي حسب سلم ليكارت، ومنه يمكننا القول أن مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة والمرتبطة بالعاملين كان بمستوى عالي، وهذا ما يقودنا إلى إثبات الفرضية الأولى التي مفادها أن هناك التزام عالي من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بأبعاد المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالعاملين. كما نلاحظ أيضا وحسب آراء العينة أن بعد المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالالتزام بالخدمات الاجتماعية قد تحصل على أعلى قيمة (من حيث مستوى التطبيق) وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.57 وانحراف معياري بلغ 0.62، في حين كانت أقل قيمة لبعدها المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بمطالب الموظفين، وذلك بمتوسط حسابي بلغ 2.09 وانحراف معياري 0.80.

الفرضية الثانية: يتمتع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بأداء جيد

لإثبات هذه الفرضية أو نفيها نستخدم طريقة المتوسطات الحسابية من أجل تحليل واقع الأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وذلك اعتمادا على النتائج المحصل عليها حسب الجدول (2-12) كما يلي:

الجدول رقم (2-14): ترتيب المتوسطات في محور الأداء الوظيفي

الفقرة	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
ترتيبها	08	07	04	06	10	02	03	05	09	01
المتوسط	2.74	2.27	2.27	2.14	2.12	2.12	2.12	2.00	1.84	1.65
القياس	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق	موافق

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القياس الخاص بعبارات محور تقييم مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة كانت كلها في الاتجاه المرتفع، لذا لاحظنا أن المتوسط الإجمالي حسب الجدول (2-12) قد بلغ بـ 2.66 بانحراف معياري 0.70 فكان الاتجاه العام لمحور الأداء الوظيفي في الاتجاه المرتفع حسب سلم ليكارت، ومنه فإنه يمكن القول أن الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة هو أداء متميز، وهو ما يقودنا إلى إثبات صحة الفرضية الثانية التي تنص على أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛ يتمتعون بأداء جيد الفرضية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة حسب الجنس.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة حسب الجنس.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة حسب الجنس.

الجدول رقم (2-15): متوسط الأداء بين الذكور والإناث

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	الأداء الوظيفي
3.72	16.43	الذكور	
3.85	17.11	الإناث	

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لأداء الذكور يساوي 16.43 بانحراف معياري 3.72 وأداء الإناث يساوي 17.11 بانحراف معياري 3.85، ومن خلال هاته النتائج نلاحظ أنه لا توجد فروق في الولاء حسب متغير الجنس، وللتأكد من النتائج نستخدم اختبار t-test لعينتين مستقلتين، وقد أظهرت النتائج ما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-16): نتائج اختبار t-test لعينتين مستقلتين

اختبار t		إختبار التباين		الأداء الوظيفي
Sig	قيمة t	Sig	F	
0.150	-1.444	0.881	0.025	

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة t تساوي إلى -1.444 عند مستوى الدلالة sig=0.150 وهي أكبر من مستوى الدلالة المطلوبة sig=0.05، ومنه نقبل الفرضية H0 التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بين الذكور والإناث.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر حسب طبيعة عملهم (المسمى الوظيفي).

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر حسب طبيعة عملهم.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر حسب طبيعة عملهم.

الجدول رقم (2-17): متوسط الأداء حسب طبيعة العمل (المسمى الوظيفي)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستوى العلمي	الأداء الوظيفي
3.75	15.41	مسؤول إداري	
3.66	17.09	موظف إداري	
4.36	16.21	عامل محني	

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لأداء فئة مسؤول إداري بلغ 15.41 بانحراف معياري 3.75 وأداء فئة موظف إداري يساوي 17.09 بانحراف معياري 3.66 أما أداء فئة عامل مهني يساوي إلى 16.21 بانحراف معياري 4.36، ومن خلال ما تم عرضه نلاحظ أنه لا توجد فروق جوهرية في الأداء حسب المسمى الوظيفي للعاملين، وللتأكد من النتائج نستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA.

1- التأكد من شرط التجانس

الجدول رقم (2-18): نتائج اختبار شرط التجانس

الأداء الوظيفي	قيمة F	درجة الحرية	Sig
	0.73	2	0.43

من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن قيمة اختبار التجانس $F = 0.73$ عند مستوى معنوية $sig = 0.43$ وهي أكبر من مستوى الدلالة $sig = 0.05$ ومنه نستطيع القول أن شرط التجانس محقق.

2 - اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA

الجدول رقم (2-19): اختبار ANOVA للفروق في الأداء حسب المسمى الوظيفي

الأداء الوظيفي	قيمة اختبار التباين F	Sig
	2.576	0.06

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA: $F = 2.576$ عند مستوى معنوية $sig = 0.07$ وهي أكبر من مستوى الدلالة $sig = 0.05$ ومنه نقبل الفرضية H_0 التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر حسب المسمى الوظيفي.

اختبار الفرضية الرئيسية:

بعد عملية جمع وتفريغ وتحليل نتائج الإستهيين تم اختبار الفرضية التي تم اعتمادها لمعالجة إشكالية الدراسة، ليتم بعدها قبول أو رفض الفرضية، علما أن مجال الثقة المعتمد في الدراسة هو 95%.
نص الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإلتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر".

الفرضية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإلتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر (إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05)
 الفرضية H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإلتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر (إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل أو يساوي 0.05).

الجدول رقم (2-20): نتائج تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي

المتغيرات	F	R	R ²	B	Sig
المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي	16.31	0.55	0.34	0.58	0.000

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في الأداء الوظيفي للعاملين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط R ما قيمته 0.55 والتي تؤكد الارتباط الإيجابي بين المتغيرين، أما قيمة معامل التحديد R² فقد بلغت 0.34، أي أن الأداء الوظيفي للعاملين مفسر بما نسبته 34% من التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالعاملين، أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى عوامل ومتغيرات أخرى، وتؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت 16.31 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05، كما بلغت B قيمة 0.58 وهي قيمة موجبة ودالة إحصائية، أي أن الزيادة بمقدار وحدة واحدة في أبعاد المسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى الزيادة في الأداء الوظيفي بنسبة 58% وذلك وفقا للمعادلة $Y=2.21+0.58X$ ، كما أن مستوى الدلالة المحسوبة =sig 000.0 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية القائلة بأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالعاملين والأداء الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

الجدول رقم (2-21): نتائج تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي

المسؤولية الاجتماعية	ظروف العمل	الخدمات الاجتماعية	مطالب العاملين	ضمان تكافؤ الفرص		
0.55	0.53	0.62	0.49	0.59	معامل الارتباط بيرسون R	الأداء الوظيفي
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	Sig	
118					N	

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

كما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالعاملين والأداء الوظيفي، والتي تدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين كل بعد من هذه الأبعاد (ظروف العمل، الخدمات الاجتماعية، مطالب العاملين، ضمان تكافؤ الفرص) والأداء الوظيفي للعاملين، حيث كانت نتائج معاملات الارتباط لهذه الأبعاد على التوالي (0.53، 0.62، 0.49، 0.59) عند مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.000$.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

الفرع الأول: مناقشة نتائج تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة

سيتم من خلال هذا العنصر مناقشة النتائج المتعلقة بتحليل البيانات الشخصية التي نخص أفراد العينة، وذلك من خلال الآتي:

1 - تحليل الفقرة رقم (1) لعينة الدراسة حسب متغير الجنس

من خلال النتائج المتوصل إليها فيما يتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، لاحظنا أن أغلب أفراد العينة كان من جنس الذكور، وهذا راجع حسب تقديرنا إلى اعتمادنا في توزيع استمارات الاستبيان على مختلف الفئات العمالية في المؤسسة بمن فيهم العمال في الميدان، وبالنظر إلى طبيعة هذه الأعمال التي تتطلب مجهودا بدنيا أكبر وهي ذات صلة بفئة الذكور أكثر منه عن فئة الإناث، لذلك لاحظنا تغلب نسبة الذكور في عينة الدراسة.

2 - تحليل الفقرة رقم (2) لعينة الدراسة حسب متغير السن

من خلال النتائج المتوصل إليها فيما يتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب عامل السن، لاحظنا أن الفئة العمرية (من 30 إلى 40 سنة) قد تحصلت على أعلى النسب في عينة الدراسة، تليها الفئة العمرية (أكثر من 40 سنة)، بينما جاءت الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) في المرتبة الأخيرة من حيث النسبة في عينة الدراسة، وما يعني أن أغلبية أفراد العينة هم من فئة أقرب أكثر لمرحلة الشباب.

3 - تحليل الفقرة رقم (3) لعينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي

من خلال الأرقام المقدمة فيما سبق والمتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي، لاحظنا أن تصدر الترتيب كان لفئة المستوى الجامعي بنسبة تفوق 63% من مجموع مفردات العينة، تليها فئة ثانوي فأقل، بينما النسبة القليلة من العينة كانت لفئة دراسات عليا، وهو ما يعني أن أغلبية العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر وحسب العينة المدروسة هم من ذوي الكفاءات العلمية.

4 - تحليل الفقرة رقم (4) لعينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

أظهرت النتائج المتعلقة بتحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة فيما تعلق منها بمتغير المسمى الوظيفي، أن أكبر فئة حسب العينة المختارة للدراسة كانت لفئة موظف إداري بنسبة بلغت 69.4 %، أما فئة العمال المهنيين فقد قاربت نسبة هاته الفئة 30%. وفي قراءة لهذه النسبة فإنه نستطيع القول أن العينة المختارة قد توزعت بين الموظفين الإداريين والعمال المهنيين في المؤسسة، وهو ما يسمح لنا باتخاذ صورة أكثر شمولية عن عمال المؤسسة وآرائهم حول واقع تطبيق هذه المؤسسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب فئات عمالية متعددة.

5 - تحليل الفقرة رقم (5) لعينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

إن النتائج المتحصل عليها والمتعلقة بتحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية، فإنه لاحظنا أن أكبر فئة حسب هذا المتغير كانت لأصحاب الخبرة المهنية الأكثر من خمس سنوات، وذلك بنسبة بلغت 61.01 %، أما فئة العاملين المقدر سنوات عملهم بالمؤسسة بين سنة وخمس سنوات فقد قاربت نسبتهم 30%. أما فئة أقل من سنة فلم تتجاوز نسبتهم 13%، وفي قراءة للنسب المتحصل عليها، فإنه نستطيع القول أن العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر ذوو خبرة مهنية كبيرة، وهو ما يدل على استقرار العمالة بالمؤسسة، وكذلك فإن الإجابات المحصل عليها من العينة تستند على مدة عمل طويلة بالمؤسسة، تمكن من التعرف على واقعية ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة عبر فترة زمنية طويلة.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الأولى

ينص مضمون الفرضية أنه هناك التزام عال من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بالمسؤولية الاجتماعية، إذ سنحاول في هذا العنصر مناقشة الفرضيات الجزئية لهاته الفرضية المتعلقة بمستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في كل بعد من أبعادها المرتبط بالعاملين وذلك كما يلي:

1- من خلال الجدول رقم (2-8) والمتعلق بتقييم المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بظروف العمل لاحظنا أن المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا العنصر قد بلغ 2.49 بانحراف معياري 0.75، وقد احتلت الفقرة رقم (5): (توفر المؤسسة للعمال برامج الرعاية الصحية أثناء تأدية أعمالهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.96 وانحراف معياري 0.84، في حين جاءت الفقرة رقم (1): (أرى أن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر لي الظروف المناسبة لأداء العمل) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.83 وانحراف معياري قدره 0.66.

كما يظهر من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام لأغلبية فقرات هذا العنصر جاءت في اتجاه موافق أي أن تطبيق المؤسسة لعنصر المسؤولية الاجتماعية فيما يتعلق منه بظروف العمل هي بمستوى عالي، وهو ما يدل على اهتمام المؤسسة بالظروف التي تسمح للعمال من تأدية مهامهم بشكل جيد.

2- من خلال الجدول رقم (2-09) يظهر أن المتوسط الحسابي العام لفقرات عنصر الالتزام بضمان الخدمات الاجتماعية قد بلغ 2.57 بانحراف معياري 0.62، وقد احتلت الفقرة رقم (10): (تتوفر المؤسسة على خدمات ترفيهية متنوعة تخص الموظفين والعمال) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.98 وانحراف معياري 0.41، في حين جاءت الفقرة رقم (7): (تلتزم المؤسسة بضمان التكفل بالعمال في حالات العجز أو المرض) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.01 وانحراف معياري 0.85، كما يظهر من الجدول أن الاتجاه العام لفقرات هذا العنصر جاءت في اتجاه الموافقة، أي أن تطبيق مؤسسة اتصالات الجزائر للمسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب هو بدرجة مرتفعة.

3- يظهر من الجدول رقم (2-10) أن المتوسط الحسابي لفقرات عنصر المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بمطالب العاملين بلغ 2.09 بانحراف معياري 0.80، ولاحظنا أن فقرة (تمنحني المؤسسة من حين لآخر مجالا للمشاركة في اتخاذ القرارات) جاءت بأقل نسبة والمقدرة بـ 1.58 بانحراف معياري 0.84، كما أن الاتجاه العام لآراء العاملين حول واقع التزام مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسؤولية الاجتماعية ذات الصلة بمطالب العاملين كان بدرجة متوسطة.

4- من الجدول رقم (2-11) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لفقرات عنصر المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بضمان تكافؤ الفرص قد بلغ 2.39 بانحراف معياري قدره 0.73 بدرجة موافق على سلم ليكارت، أي أن تطبيق المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية المتعلق بضمان تكافؤ الفرص هو بدرجة مرتفعة، أما بالنسبة لترتيب فقرات هذا العنصر فقد احتلت الفقرة رقم (18) (توفر المؤسسة ظروف عمل مناسبة للموظفين بغض النظر عن مناصبهم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.61 وانحراف معياري 0.43، بينما جاءت الفقرة رقم (17): (تمنح مؤسسة اتصالات الجزائر فرص عمل لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة) في المرتبة الأخيرة من حيث التطبيق في المؤسسة، وذلك بمتوسط حسابي قدره 1.95 وانحراف معياري بلغ 0.90.

هذا ومن خلال تتبع نتائج الجدول رقم (2-13) يتضح لنا أن قيمة المتوسط الحسابي الخاصة بالنتيجة الإجمالية العامة لجميع فقرات محور المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالعاملين قد بلغ 2.41 بانحراف معياري قدره 0.232 ضمن المجال موافق، حيث يمكن تفسير النتيجة المتحصل عليها وحسب الفئة المختارة للدراسة أن مؤسسة اتصالات الجزائر ملتزمة بتطبيق وتجسد مفهوم المسؤولية الاجتماعية خصوصا ما ارتبط منها بالعاملين في المؤسسة، وهي نفس الملاحظات التي تم التوصل إليها بالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية ذات الصلة بهذا العنصر، كما لاحظنا أن عنصر المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالالتزام بالخدمات الاجتماعية قد جاء في المرتبة الأولى في ترتيب العناصر من حيث مستوى التطبيق في المؤسسة، مما يعني أن مؤسسة اتصالات الجزائر تراعي وتهتم بجانب توفير الخدمات الاجتماعية لموظفيها وعمالها، والتي تعد

من بين أهم الاستراتيجيات التي تعتمدها المؤسسة في الحفاظ على موظفيها، في حين أن المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بمطالب الموظفين وحسب ما أظهرته النتائج اتضح أنها ذات تقييم أقل مقارنة بعناصر المسؤولية الاجتماعية الأخرى، وهو ما يشير إلى أن هذا الجانب من المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة هو الأقل تطبيقا واهتماما في المؤسسة.

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الثانية

ينص مضمون الفرضية أن موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، يتمتعون بأداء جيد وبعد القيام بالدراسة الميدانية أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات محور الأداء الوظيفي قد بلغ 2.66 بانحراف معياري 0.70 ضمن المجال موافق، وهو ما يعني أن الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة هو بدرجة عالية، أي أن أداء العاملين بالمؤسسة هو أداء جيد ومتميز ناتج عن إيلاء المؤسسة واهتمامها بشكل كبير بالظروف التي تساعد العمال وتمكنهم من أداء مهامهم وواجباتهم بشكل جيد، وهي عوامل من شأنها أن تؤدي بالعامل إلى الاستقرار بالمؤسسة وتجنب التحول عنها، وهو ما من شأنه أن يساهم في توفير المؤسسة للتكاليف الناتجة عن البحث عن عمال وموظفين جدد بالمؤسسة.

ثالثا: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

والتي مفادها أنه لا توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة حسب الجنس، حيث بينت نتائج الدراسة حسب اختبار t-test أن قيمة $\text{sig} = 0.150$ وهي أكبر من مستوى الدلالة المطلوب $\text{sig} = 0.05$ ، وهو ما قادنا إلى القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات بين الذكور والإناث من العاملين.

رابعا: نتائج اختبار الفرضية الرابعة

تنص الفرضية على أنه لا توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة حسب طبيعة عملهم (المسمى الوظيفي)، ومن خلال النتائج المتوصل إليها حسب نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA وجدنا أن قيمة $\text{sig} = 0.07$ وهي أكبر من مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.05$ وهو ما قادنا إلى قبول فرضية العدم أي القول بأن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة لا يختلف حسب مختلف المستويات الوظيفية للعاملين.

خامسا: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

والتي مفادها أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالعاملين يؤثر في مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة، وبعد القيام بالدراسة الميدانية واختبار صحة هذه الفرضية من خلال معامل الارتباط "بيرسون" أظهرت النتائج أن هناك علاقة تأثير موجبة ومتوسطة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية

المرتبطة بالعاملين) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، حيث بلغ معامل الارتباط 0.55 عند مستوى الدلالة 0.000.

وبتتبع أبعاد وعناصر المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، لاحظنا أن أكثر العناصر ارتباطا هي المسؤولية ذات الصلة بتحقيق الخدمات الاجتماعية وذلك بقيمة مقدارها 0.62 تليها عناصر ضمان تكافؤ الفرص وظروف العمل بقيمة مقدارها 0.59 و 0.54 على التوالي، بينما لاحظنا أن عنصر المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بمطالب العاملين كان أقل العناصر ارتباطا، وذلك بقيمة قدرها 0.49، في حين بلغت درجة المعنوية لجميع عناصر المسؤولية الاجتماعية قيمة $\text{sig} = 0.000$.

وفي قراءة لأهم النتائج المتوصل إليها بعد الدراسة الميدانية للمؤسسة محل الدراسة يتبين لنا أن القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين بلغت 55% وهي قيمة إيجابية تؤكد الأثر الفاعل للإلتزام المؤسسة المبحوثة بالمسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالعاملين على أدائهم الوظيفي، كما تدل هاته النتيجة على الدور الذي أصبحت تلعبه المسؤولية الاجتماعية والإلتزام بها في مختلف المجالات خاصة ما تعلق بجانب الخدمات الاجتماعية، وذلك من خلال الحرص على ضمان تقديم خدمات اجتماعية راقية وذات فائدة للعاملين، وكذا مراعاة التنوع فيها حسب تنوع فئات وطبقات عاملين، وكذلك من خلال الحرص على ضمان مبدأ تكافؤ الفرص بين العاملين وتجنب كل ما من شأنه الاسهام في عدم تحقيق معاملات عادلة وشفافة بين مختلف العاملين بالمؤسسة، وما تعلق أيضا بجانب المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بتوفير أحسن الظروف الخاصة بالعمل بالمؤسسة، وهي كلها عناصر ستساهم في استقرار معدل دوران العاملين بالمؤسسة وتمكنهم من رسم صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة التي يشتغلون بها، والذي سينعكس بشكل إيجابي على نتائج وأنشطة المؤسسة المختلفة.

خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بأثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك بعد إجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وقد شملت الدراسة 118 مفردة من أصل 137، حيث تم الإستعانة بالأساليب الإحصائية كبرنامج spss25 من أجل تحليل البيانات الخاصة بالدراسة للوصول إلى النتائج، مروراً باختبار الفرضيات التي تؤكد مصداقية النتائج المتوصل إليها، هذا إلى جانب محاولة تقديم نظرة ميدانية عن واقع وحقيقة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة، وذلك للخروج بجملته من التوصيات التي من شأنها المساهمة في تحسين أداء المؤسسة في التعامل مع العاملين بها، حيث توصلت الدراسة من خلال نتائجها إلى الأثر الفاعل الذي يحققه الالتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالعاملين على أدائهم الوظيفي.

خاتمة

خاتمة:

تزايدت في السنوات الأخيرة الأزمات الاقتصادية والمالية والكوارث الأخلاقية والبيئية للشركات الكبرى، وهو ما أثبت أن الحرية المطلقة للسوق تؤدي إلى مفاسد كبرى في كل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، لذلك ظهرت بعض المفاهيم الحديثة كمفهوم المسؤولية الاجتماعية التي من شأنها إعادة التوازن بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومعالجة الهوة بين العوائد المالية للشركات وواجباتها تجاه مختلف أصحاب المصلحة بما فيها العاملين والمستهلكين والمجتمع والبيئة.

وقد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير كما تزايد في الآونة الأخيرة الحديث عنها والتي يقصد بها إهتمام المؤسسات بمصالح المجتمع وتحمل مسؤولية الآثار الناجمة عن نشاطات المؤسسة الاقتصادية على مختلف الأطراف التي تتأثر بأنشطة المؤسسة، والتي يعد عنصر العمالة بالمؤسسة أحد هذه الأطراف.

كما أنه وفي السنوات الأخيرة لاحظنا أن العديد من المؤسسات أصبحت تولي اهتماما كبيرا بالعنصر البشري باعتباره أهم مورد في المؤسسة. وبالنظر إلى طبيعته المعقدة والحساسة، حاول الكثير من الباحثين إيجاد الطرق والممارسات الكفيلة بمعاملته بالكيفية التي تحفزه وتوجهه نحو تحقيق أهداف المؤسسة، خاصة من جانب الرؤساء أو المشرفين، و أطلق على مجموع هذه الممارسات بتسيير الأداء الوظيفي.

كما أن الإفتتاح الذي يشهده العالم اليوم ونظرا لاشتداد المنافسة بين المؤسسات، أصبحت هذه الأخيرة لا تركز فقط على استقطاب العاملين فحسب، بل تعمل أيضا على الحفاظ عليهم لأطول مدة ممكنة ومحاوله كسب ارتباطهم الدائم بالمؤسسة، وذلك لما له من آثار إيجابية على المؤسسة ونتائجها، ومن هذا المنطلق حاولنا من خلال دراستنا هذه إلى البحث عن الأثر بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، ذلك كون أن الممارسات ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة من شأنها أن تساهم في تحقيق أهدافها والتي من بينها تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وربط علاقات طويلة ومستمرة معهم، حيث حاولنا من خلال هاته الدراسة تحليل وتشخيص واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في إحدى المؤسسات الجزائرية النشطة في قطاع الإتصالات وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وذلك من وجهة نظر موظفيها، ودراسة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بها، وكيف يمكن لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة أن يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة. ولهذا الغرض تمت معالجة الإشكالية الرئيسية للدراسة والمتمثلة في:

ما مدى مساهمة أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين؟ وكيف يظهر ذلك على الموظفين لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

ومن خلال عرض الجانب النظري والتطبيقي للدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

• في الجانب النظري:

- إن ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء كنتيجة للممارسات التي تسببت في إلحاق الضرر بالحيط الذي تعمل فيه المؤسسة، وكردة فعل اتجه النظرة الضيقة والأحادية للمؤسسات التي تركز على تحقيق مصالحها دون مراعاة لمصالح الأطراف الأخرى؛
- لقد ساهم مفهوم المسؤولية الاجتماعية في استخدامه كأداة للتقليل أو الحد من الأضرار التي تسببها الممارسات الاقتصادية غير السليمة لبعض المؤسسات؛
- إن المسؤولية الاجتماعية هي التزام من طرف المؤسسة يتعين عليها بموجبه الحرص على اتخاذ القرارات وتنفيذ البرامج والأنشطة بما لا يؤثر سلبا على الأفراد والمجتمعات؛
- تركز المسؤولية الاجتماعية على مجموعة من المبادئ أهمها: مبدأ القابلية للمساءلة، الشفافية، السلوك الأخلاقي، احترام مصالح الأطراف الأخرى واحترام سيادة القانون، احترام حقوق الإنسان؛
- إن تبني المؤسسة للدور الاجتماعي سيساهم في تحسين صورتها ورفع قيمة أسهمها لدى المجتمع وسينعكس مستقبلا على زيادة المبيعات، وتحسين الأداء لدى الموظفين، كما أن مساهمتها الاجتماعية ستعزز من الميزة التنافسية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها وهي خلق الشهرة والسمعة الإيجابية؛
- يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي تعتمد عليها المؤسسات في تنفيذ أنشطتها وبرامجها وتحقيق أهدافها وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للأداء الوظيفي للعاملين؛
- يعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن مجموع المهام والأنشطة التي يؤديها العامل في المؤسسة في مجال عمله، بغية المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة بطرق فعالة، وذلك وفقا للإمكانيات المتاحة والإجراءات العامة المنظمة للعمل؛
- الأداء الوظيفي هو الأساس الذي تقوم عليه المؤسسات، لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير الأنشطة المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة؛
- إذا كان الأداء مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب؛
- أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المؤسسة فقط، بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة؛
- يتم الحكم على فعالية أداء الأفراد من خلال مجموعة من المؤشرات أهمها: الإنتاجية، الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل، مدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة، القدرة على الإبداع والابتكار، درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين، مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات؛

• في الجانب التطبيقي:

- إن مؤسسة اتصالات الجزائر تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية المرتبطة بالعاملين خاصة ماتعلق بالخدمات الاجتماعية وتكافؤ الفرص وظروف العمل وتحقيق مطالب العاملين.
- إن مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة هو أداء جيد ومتميز.
- أثبتنا صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر بين الذكور والإناث من العاملين؛
- أثبتنا صحة الفرضية الرابعة التي مفادها أنه لا توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وذلك بالنظر إلى طبيعة عملهم (المسمى الوظيفي)،
- أما بالنسبة لإختبار الفرضية الرئيسية للدراسة التي تنص على أن الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية يساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين وذلك فيما تعلق منها بـ (ظروف العمل، الإلتزام بالخدمات الاجتماعية، الإلتزام بمطالب العاملين، ضمان تكافؤ الفرص)، فقد تبين لنا من خلال النتائج المحصل عليها وجود علاقة تأثير طردية موجبة بين المتغيرين، وهو مايدل على أن الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية في كل عنصر من العناصر المرتبطة بالعاملين أثناء ممارسة المؤسسة لأنشطتها سيساهم بدرجة ما في الرفع من مستويات الأداء لدى العاملين بهذه المؤسسة.
- أما فيما يتعلق بعناصر المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، لاحظنا أن أكثر العناصر ارتباطا بالمتغير التابع هو عنصر المسؤولية الاجتماعية ذات الصلة بضمان الإلتزام بالخدمات الاجتماعية، تليها كل من عنصر ضمان تكافؤ الفرص وظروف العمل، بينما لاحظنا أن عنصر المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بمطالب العاملين كان أقل العناصر ارتباطا بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.

توصيات الدراسة:

- العمل على زيادة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات لرفع مستوى التنسيق والتشاور والتكامل بين المستويات الادارية المختلفة، والمساهمة في تحسين مستويات الأداء؛
- إن المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بمطالب الموظفين وحسب ما أظهرته النتائج اتضحت أنها ذات تقييم أقل في المؤسسة مقارنة بعناصر المسؤولية الاجتماعية الأخرى، وهو ما يشير إلى أن هذا الجانب من المسؤولية

- الاجتماعية هو الأقل تطبيقا واهتماما في المؤسسة، وعليه فإنه على المؤسسة ضرورة مراجعة قراراتها المتعلقة بمطالب العاملين والعمل على تحقيقها ذلك لضمان استقرار أكبر على مستوى العمالة بالمؤسسة؛
- العمل على تنمية وتطوير القدرات الابداعية والابتكارية لدى الموظفين لكي تكون لديه القدرة على توليد الأفكار الابداعية التي تعمل على تطوير مستوى أدائهم الوظيفي؛
- إنشاء مصلحة متخصصة بمتابعة الجوانب ذات الصلة بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة؛ والتي تعمل على تحديث مدونات تماشى والتطورات الحاصلة في بيئة الأعمال؛
- ضرورة فهم ودراسة العناصر المكونة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات وأهمية التقيد بها، وتجنب الممارسات غير المسؤولة منها، باعتبار ذلك أحد المرتكزات الهامة لضمان نجاح المؤسسة وديمومتها في المجتمع.

آفاق الدراسة: للراغبين في مواصلة البحث في الموضوع يمكن تقديم الآفاق الدراسية التالية:

- تقييم واقع إلتزام المؤسسات الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية- دراسة مقارنة -
- الأثر الفاعل لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على التنمية المستدامة.
- فاعلية الإلتزام ببرامج المسؤولية الاجتماعية وأثرها على تنافسية المؤسسات.
- الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة وتأثيراتها على أصحاب المصلحة.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: باللغة العربية

1- الكتب:

- 1- أحمد زكي بدوي، علاقات العمل في الدول العربية، دار النهضة العربية، مصر، 1995.
- 2- أحمد محمد الجموري، المسؤولية الاجتماعية بنظرة عصرية، ط01، دار الكنوز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 3- أحمد محيي خاف صقر، المسؤولية المجتمعية في العالم العربي والعالمي، الطبعة 01، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2019.
- 4- بشير العلاق، إدارة الحملات الإعلانية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 5- ثامر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة 01، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2001.
- 6- سعد زناد دروش، وأحمد مصطفى، إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، الدار الجامعية، مصر، 2018.
- 7- سيد هاشم حسين، السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الرياضية، الطبعة الأولى، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2018.
- 8- صلاح الدين عبد الباقي، الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية، مصر، 2016.
- 9- طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة 05، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2016.
- 10- محمد طاهر نصير، حسين محمد اسماعيل، التسويق في الإسلام، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 11- محمود ريجاني، السلوك التنظيمي في المؤسسات المعاصرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2018.
- 12- نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الطبعة 01، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 13- نعمة عباس الحفاجي، طاهر محسن منصور الغالبي، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

2- الأطروحات والمذكرات:

- 1- أسامة يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية واثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غزة، كلية التجارة، 2012.
- 2- زيد صالح الحسن، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة حلوان، مصر، 2009.
- 3- شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، 2010.
- 4- عبد الله بن منصور، إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، تخصص تسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2008.
- 5- عثمان القاسم محمد سعيد، المسؤولية الاجتماعية المدركة وأثرها على الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في العلوم في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2018.
- 6- عوض بن سعيد العمري، القيم الشخصية وعلاقتها بمستوى الأداء لدى طلاب الكليات العسكرية، ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض 2003.
- 7- محمد الشوابكة، العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة الجامعة الأردنية، 2008.
- 8- محمد بن عبد الله العثمان، تفويض السلطة و أثره على كفاءة الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية، الرياض، 2003.
- 9- محمد نصار ذيب المرشد، المسؤولية الاجتماعية الأخلاقية للإدارة الإستراتيجية في الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 1999.
- 10- مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات - المواصفة القياسية إنيزو 26000، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2015.
- 11- يوسف الدويلة، اثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الكويتية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، عمان 2007.

3- المجلات العلمية والمكتبيات:

- 1- باديسي كريمة، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة دراسات اقتصادية، 2016، العدد 03.
- 2- حسين بورغدة، عماد مساعدية، دور إستراتيجية تعلم الموارد البشرية في تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 01، العدد 01، 2017.

- 3- محمد جصاص، فاطمة الزهراء تليلاني، تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات، شركة كوكا كولا كنموذج، الملتقى الدولي الثالث عشر 6- حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2016.
- 4- محمد سعيد العمري وآخرون، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في المملكة العربية السعودية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، 2018،
- 5- محمد فلاق وآخرون، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتعزيز الممارسات التسويقية المستدامة: AL-RIYADA For Business Economics, vol 04, N° 01, 2018.

ثانيا: باللغة الأجنبية

1- الكتب:

- 1- Jonis, Semah R, corporate Theory, USA, pearson prentice Hall, 2012.
- 2- Schermerhorn J R, Management, John Wiley & Sons, Canada. 2001.
- 3- Schiebel, Walter, "Corporate Ethics As A factor For Success" (Boku) Vienna. 2000.

2- المذكرات والمجلات العلمية:

- 1- Acquier, A, Gond, J P, Aux sources de la responsabilité sociale de l' entreprise: à la découverte d' un ouvrage fondateur, social responsabilités of the businessman, d' Howard Bowen, Revue finance contrôle stratégie, Vol 10, N° 02, 2007.
- 2- Delphine Gendre-Aegerter, la perception du dirigeant de PME de sa responsabilité sociale: une approche par la cartographie cognitive, Thèse présentée à la Faculté des Sciences économiques et sociales de l'Université de Fribourg, pour l'obtention du grade de Docteur ès Sciences économiques et sociales, Fribourg, France, 2008 .
- 3- Emilia Herman et al, Ethics between theory and practice social responsibility in the Romanian business environment, 8th International Strategic Management Conference, Published by Elsevier Ltd, 2012.
- 4- Nadjeb Masoud, How to win the battle of ideas in corporate social responsibility: the international Pyramid model of CSR, international journal of corporate social responsibility, 2017.

5- Rachael A. Truscott, Jennifer L. Bartlett, Stephane A. Tywoniak, The reputation of the corporate social responsibility industry in australia, Australasian marketing journal, vol 17, N°2, 2009.

الملاحق

الملحق رقم 01 : أسماء الأساتذة المحكمين للاستبانة

الدرجة العلمية	إسم ولقب الأستاذ
أستاذ محاضر - جامعة ورقلة	الدكتور بشير بن شويجة
أستاذ محاضر - جامعة ورقلة	الدكتور الصادق لشهب
أستاذ محاضر - جامعة الجلفة	الدكتور محمد شلوح
أستاذ مساعد - جامعة تيسمسيلت	الدكتور مصطفى صوم



الملحق رقم 02: إستمارة الإستبيان



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة أعمال

استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد: في إطار التحضير لمذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في إدارة الأعمال بجامعة قاصدي مرباح ورقلة والتي هي بعنوان "المسؤولية الاجتماعية كآلية لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية لعينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وعليه يشرفني مشاركتكم من خلال الإجابة على عبارات هذا الاستبيان، كما أحيطكم علما أن استخدام هذه الإجابات ستكون لأغراض البحث العلمي فقط وأنها ستحظى بالسرية التامة.
نشكر لكم تعاونكم معنا.

الرجاء وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة

- المحور الأول: بيانات عامة

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : أقل من 30 من 30-40 أكثر من 40
- 3- المستوى الدراسي: ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا
- 4- المسمى الوظيفي: عامل مهني موظف إداري مسؤول إداري
- 6- سنوات الخبرة: أقل من سنة من سنة إلى خمس سنوات أكثر من عشرين سنة

- المحور الثاني: تقييم مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بظروف العمل				
01	أرى أن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر لي الظروف المناسبة لأداء العمل			
02	مؤسسة اتصالات الجزائر تتوفر على نظام أمن فعال داخل محيط المؤسسة			
03	تحرص المؤسسة دائما على التعريف بمخاطر العمل وتسعى جاهدة للحد منها			
04	تتوفر المؤسسة على وسائل فعالة تضمن التكفل الآني بحوادث العمل			
05	توفر المؤسسة للعمال برامج الرعاية الصحية أثناء تأدية أعمالهم			
المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالالتزام بالخدمات الاجتماعية				
06	تلتزم المؤسسة بضمان تحقيق الاستفادة من برامج التأمين المختلفة			
07	تلتزم المؤسسة بضمان التكفل بالعمال في حالات العجز أو المرض			
08	تلتزم المؤسسة بضمان تحقيق التعويضات للعمال			
09	توفر المؤسسة للعمال خدمات ذات صلة بالإطعام والمواصلات			
10	تتوفر المؤسسة على خدمات ترفيهية واجتماعية متنوعة تخص الموظفين والعمال			
المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بمطالب الموظفين				
11	تلتزم المؤسسة بتلبية الحاجيات والمتطلبات المتعلقة بأداء العمل			
12	تعترف مؤسسة اتصالات الجزائر بالحقوق النقابي وتلتزم بقوانينه المنظمة له			
13	أتقاضى من حين لآخر مكافآت ومنح نظير مجهوداتي في العمل			
14	أرى أن الجهد المبذول أثناء العمل يتناسب والأجر المحصل عليه			
15	تمنحني المؤسسة من حين لآخر مجالا للمشاركة في اتخاذ القرارات			
المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بضمان تكافؤ الفرص				
16	تمنح المؤسسة فرص العمل للمرأة دون تمييز بينها وبين الرجل			
17	تمنح مؤسسة اتصالات الجزائر فرص عمل لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة			
18	توفر المؤسسة ظروف عمل مناسبة لجميع الموظفين بغض النظر عن مناصبهم			
19	المؤسسة ملتزمة بعدم التمييز في التعامل بين العمال على أساس الجنس			
20	تعتمد المؤسسة على نظام يضمن تحقيق العدالة والشفافية في توزيع الأجور			

— المحور الثالث: تقييم مستوى أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر:

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
01	أحرص دائما على تحقيق مبادئ المؤسسة			
02	أحرص دائما على إنجاز العمل المطلوب بدقة وفي الوقت المحدد لذلك			
03	تزداد قدرتي لتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل			
04	ألتزم بأنظمة وقوانين العمل المحددة داخل وخارج المؤسسة			
05	دائما ما أقوم بالتنسيق والتعاون مع زملائي في أداء العمل			
06	أحرص على تنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المرسومة			
07	أحرص دائما على تطوير وتحسين العمل المكلف به			
08	أشعر بالرغبة والحماس والمرونة عند إنجاز العمل			
09	أحترم أوقات العمل الرسمية وأتجنب كثرة الغيابات			
10	أسعى دائما إلى المساهمة في التقليل من التكاليف المتعلقة بأداء العمل			

نشكر لكم حسن تعاونكم معنا.

الملحق رقم 3: مخرجات برنامج SPSS

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,787	20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,742	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,830	30

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes		
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatéral)
الأداء الوظيفي	Hypothèse de variances égales	,025	,881	-1,444	115	,150
	Hypothèse de variances inégales			-1,444	145,423	,150

Test d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
الأداء الوظيفي	Basé sur la moyenne	,73	2	115	,43

ANOVA

الأداء الوظيفي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	68,21	2	32,09	2,576	,06
Intragroupes	2142,43	115	11,52		
Total	2156,15	117			

Corrélations

		الأداء الوظيفي	المسؤولية الاجتماعية
الأداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	1	,55**
	Sig. (bilatérale)		,00
	N	118	118
المسؤولية الاجتماعية	Corrélation de Pearson	,55**	1
	Sig. (bilatérale)	,00	
	N	118	118

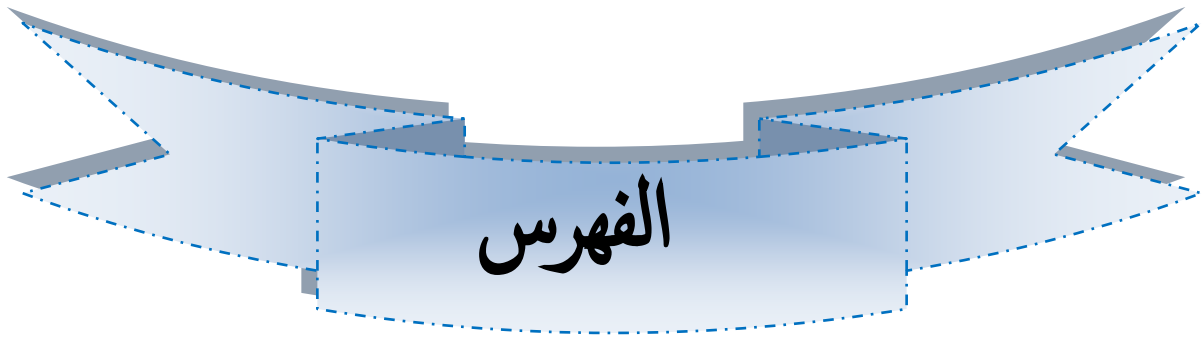
** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		الأداء الوظيفي	ظروف العمل	الخدمات الاجتماعية	مطالب العاملين	تكافؤ الفرص
الأداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	1	,53**	,62**	,49**	,59**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	118	118	118	118	118
ظروف العمل	Corrélation de Pearson	,53**	1	,33**	,29**	,18**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,002
	N	118	118	118	118	118
الخدمات الاجتماعية	Corrélation de Pearson	,62**	,33**	1	,15**	,38**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,004	,000
	N	118	118	118	118	118
مطالب العاملين	Corrélation de Pearson	,49**	,29**	,15**	1	,09
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,004		,081

N		118	118	118	118	118
تكافؤ	Corrélation de Pearson	,59**	,18**	,38**	,09	1
الفرص	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,081	
N		118	118	118	118	118

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



الرقم	الفهرس العام
I	الإهداء
II	كلمة شكر
III	ملخص الدراسة
IV	فهرس المحتويات
V	قائمة الأشكال والجداول
VI	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي	
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي
3	المطلب الأول: المسؤولية الاجتماعية
3	الفرع الأول: المسؤولية الاجتماعية: النشأة والمفهوم
6	الفرع الثاني: مبادئ ومستويات المسؤولية الاجتماعية
10	الفرع الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية
12	المطلب الثاني: الأداء الوظيفي
12	الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته
13	الفرع الثاني: مؤشرات الأداء الوظيفي
15	الفرع الثالث: معايير تقييم الأداء الوظيفي وآليات تحسينه
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
18	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
19	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي
20	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

21

خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة حول المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي

22

تمهيد

23

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

23

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة

23

الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

25

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

25

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

26

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

26

الفرع الأول: أداة الدراسة

27

الفرع الثاني: الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات

28

الفرع الثالث: قياس صدق وثبات أداة الدراسة

29

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية

29

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

31

الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للعينة

31

الفرع الثاني: عرض نتائج إختبار الفرضيات

40

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

40

الفرع الأول: مناقشة نتائج تحليل البيانات الشخصية للعينة

41

الفرع الثاني: مناقشة نتائج إختبار الفرضيات

45

خلاصة الفصل الثاني

46

الخاتمة

51

قائمة المراجع

56

الملاحق

