



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

مذكرة مقدمة لاستشهادة ماستر أكاديمي ،الطور الثاني  
في ميدان علوم إقتصادية والتسيير وعلوم تجارية  
فرع علوم التسيير ،تخصص إدارة أعمال

بعنوان :

## دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية –

بمؤسسة إتصالات الجزائر بالمديرية العملية بتقورت

من إعداد الطالبتين :

❖ بن يحي سارة  
❖ كونة سارة

تحت إشراف الأستاذ :

❖ بن الحبيب محسن

لجنة المناقشة :

نوقشت في: 18 جوان 2023

أ.د./...سلامي منيرة .....(أستاذ ، جامعة ورقلة )رئيسا

د/ بن الحبيب محسن (أستاذ محاضر ،جامعة ورقلة ) مشرفا ومقررا

د/ ..... السنة الجامعية 2023/2022 امعة ورقلة ) مناقشا

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



مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني  
في ميدان علوم إقتصادية والتسيير وعلوم تجارية  
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال  
بعنوان:

**دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين**  
دراسة ميدانية -

بمؤسسة إتصالات الجزائر بالمديرية العملية بتقרת

**من إعداد الطالبتين:**

❖ بن يحي سارة  
❖ كنونة سارة

**تحت إشراف الأستاذ:**

❖ بن الحبيب محسن

**لجنة المناقشة:**

أ.د./.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

د. بن الحبيب محسن. (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

د/.....(أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة) مناقشا

**السنة الجامعية 2023/2022**

# الإهداء

أهدي ثمرة عملي هذا المتواضع إلى معنى الحب والحنان ،إلى بسملة الحياة وسر الوجود ، إلى من كان دعائهما سر نجاحي ،وحنانهما بلسم جراحي

والديا الكريمين

إلى من نشأت وترعرعت بينهم أخواتي "عائشة" ، "هاجر" ،أميمة " ،"هديل " "صفية "

وإلي أخي الحبيب " علي إسحاق " و "زوجته"

والى أحبائ قلبي " ضياء ، محمد ، أمين "

وإلى خطيبي "عبد الصمد " ، و جميع الأهل والأحباب

إلى جميع صديقاتي ،الزميلات والزملاء في كلية العلوم الاقتصادية وتسيير والعلوم التجارية

وإلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم هذه الورقة

بن يحي سارة

# الإهداء

إلى والدي العزيز أطال الله في عمره

إلى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميها أُمي الغالية أدامها الله

إلى من أعتبرهم سندي و قوتي في الحياة إخواني و أخواتي الأعزاء كل باسمه

إلى جميع أساتذتي الكرام و إلى الأقارب و الأصدقاء

إلى زميلتي في المذكرة ين يحي سارة

إلى كل من يأمن بأن طلب العلم فريضة

كنونة سارة

## الشكر

الحمد لله والصلاة والسلام على رسوله الكريم

فالشكر لله وحده على فضله وإحسانه ،الذي أنعم علينا بنعمة العلم والإيمان وحثنا على مثابرة الجهد في الحصول عليها بلا حدود لزمان أو مكان و على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل حمدا يليق بجلاله و عظمته

كما نتوجه بالشكر إلى الأستاذ المشرف المحترم " بن الحبيب محسن " لإثراء هذا

### العمل

وبالغ شكرنا و عرفاننا إلى جميع أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الإقتصادية ، علوم

التسيير والعلوم التجارية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

وأخص بذكرى الشكر الجزيل للأستاذ الفاضل المحترم " مناصرية رشيد " ،

و لأختي " عائشة".

وشكرا لكل من ساعدنا لإنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد و كانوا لنا بمثابة

السند ،الدعم والتشجيع .

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين، بالإضافة إلى العلاقة بين متغيرات الدراسة حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع ، كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال الملاحظة والوثائق الرسمية والاستبيان وتمت المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج spss، توصلت الدراسة لنتيجة مفادها وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى العاملين، ووجود علاقة ارتباطية متوسطة بين الرضا الوظيفي والمسؤولية الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة ونقترح توصية لمسؤولي المؤسسة خلق جو ملائم للعمل، وتعزيز نظام الحوافز للعاملين.

## الكلمات المفتاحية

المسؤولية الاجتماعية ، الرضا الوظيفي ، المديرية العملية بتقريت لاتصالات الجزائر

## Abstract

This study aimed to determine the extent to which social responsibility plays a role in promoting employees' job satisfaction in addition to the relationship between the study's variables, where the analytical descriptive curriculum was used to study the topic as well as the case study curriculum through observation, official documents and questionnaire and statistical processing through the spss programme, The study found that there was a high level of job satisfaction among employees and an intermediate correlation between job satisfaction and the social responsibility of the employees of the institution in question. We propose a recommendation for the officials of the institution to create an atmosphere conducive to work, and to strengthen the system of incentives for workers.

## For keywords

Social Responsibility, Job Satisfaction, Practical Directorate of Algeria Communications

## قائمة المحتويات

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي
07	تمهيد
08	المبحث الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي
39	المبحث الثاني : العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي
39	المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية(الدراسات السابقة) للمسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي
44	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني :الدراسة الميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر بالمديرية العملية بتقورت
44	تمهيد
47	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
53	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
88	خلاصة الفصل الثاني
89	خاتمة
92	المراجع
96	الملاحق
107	الفهرس





## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول محتوى نظرية هرزبرج (ذات العاملين )	41
02	جدول مقياس مينوستا الخماسي	38
03	جدول مقياس ليكارت الثلاثي	51
04	ثبات الأداة حسب المعامل ألفا كرونباخ	53
05	جدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس	54
06	جدول توزيع أفراد العينة حسب العمر	54
07	جدول توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	55
08	جدول توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	56
09	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين باتصالات الجزائر حول عبارات المسؤولية الاجتماعية	57
10	قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل ("المسؤولية الاجتماعية")	58
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حول عبارات الرضا الوظيفي	66
12	قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير التابع "الرضا الوظيفي"	72
13	معامل الارتباط بيرسون بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي	70
14	العلاقة الارتباط ما بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة	71
15	تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى	73
16	مدى ملائمة خط الانحدار البيانات عند مستوى الدلالة	74
17	قيم معاملات خط الانحدار	75
18	المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج	76
19	معاملات الارتباط الخطي بطريقة الانحدار المتعدد التدريجي	77

78	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي	20
79	قيم معامل خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي	21
80	نتائج تحليل إختبار t-test لدراسة فروق المتغيرات لمتغير الجنس	22
81	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين بخصوص أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي تبعا لمتغيرات الشخصية(العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية)	23

### قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
21	هرم كاروول للمسؤولية الاجتماعية	01
39	هرم تدرج الحاجات البشرية حسب نظرية ماسلو	02
54	شكل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
55	شكل توزيع أفراد العينة حسب العمر	04
56	شكل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	05
57	شكل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	06
75	خط الانحدار	07

### قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم
97	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	01
98	الاستبيان	02
102	الاستبيان مخرجات spss	03



مقدمة

## توطئة :

حاز مصطلح المسؤولية الاجتماعية على اهتمام الكثير من الباحثين و علماء الادارة في العقود الأخيرة، كما أثار هذا المصطلح جدلا واسعا بين الباحثين فيما بينهم ،و تبلورت حوله وجهتي نظر رئيسيتين الأولى ترى أن المسؤولية الأساسية للمنظمات هي تعظيم الأرباح بقدر الامكان و بالتالي خدمة الملاك و تعظيم ثروتهم الأمر الذي سينعكس في النهاية على المجتمع بشكل عام و ذلك من خلال السلع و الخدمات التي ستقدم له. و صاحب هذا المذهب الاداري الاقتصادي الأمريكي الحائز على جائزة نوبل فريدمان 1970 الذي يرى بأن المديرين هم وكلاء الملاك و بالتالي ليس من صلاحياتهم القيام بأدوار اجتماعية تؤدي الى الاضرار بثروة الملاك.

أما وجهة النظر الأخرى فتري أن المنظمات تضخمت بشكل كبير و تزايد تأثيرها في المجتمع، فبعد تفاقم المشكلات الاجتماعية و الاقتصادية و البيئية في دول العالم ، و التي كانت الشركات الدولية السبب في ظهور البعض منها ، ظهرت ضغوط كبيرة تجاه هذه الشركات في سبيل مواجهة التزاماتها و مسؤولياتها و تصحيح الممارسات غير المسؤولة الصادرة عنها.

## مشكلة الدراسة:

انطلاقا مما سبق تسعى هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في مساهمتها في تنمية الرضا الوظيفي للعاملين للمؤسسة محل الدراسة ، حيث تكمن إشكالية الدراسة حول إبراز الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين لدى مؤسسة اتصالات الجزائر-ولاية تڤرت- و عليه يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

**ما دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بتڤرت-؟**

وتتدرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية هي:

1. ماهو مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى موظفي المديرية العملية لاتصالات الجزائر بتڤرت ؟
2. ماهو مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المديرية العملية لاتصالات الجزائر بتڤرت ؟
3. ماهي طبيعة العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بتڤرت؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية لاجابات أفراد العينة حول تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس ،العمر ، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية)

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية السابقة الذكر سيتم أولا الإجابة على الأسئلة الفرعية السابقة الذكر تمت صياغة الفرضيات التالية:

## الفرضيات :

1. يوجد مستوى مرتفع من المسؤولية الاجتماعية لدى موظفي المديرية العملية لاتصالات الجزائر بتڤرت
2. يوجد مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى موظفي المديرية العملية لاتصالات الجزائر بتڤرت
3. توجد علاقة ارتباطية قوية بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بتڤرت



4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية)

#### أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي. وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

إبراز العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي.

محاولة الإلمام بأهم المفاهيم المرتبطة بكل من المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي للمؤسسة.

قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية تقرت.

قياس أثر المسؤولية الاجتماعية في الرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية تقرت.

#### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية من حيوية الموضوع الذي تطرحه وهو دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية تقرت فالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي تمثل أحد المواضيع الرئيسية و المهمة للدراسة و البحث في موضوع المسؤولية الاجتماعية.

كما تتبثق الأهمية النظرية للدراسة من خلال ما تمثله من اضافة للتراكم المعرفي حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للمنظمة و علاقته و دوره بكل من الرضا الوظيفي و الأداء ....

#### الأهمية العلمية:

تركز هذه الدراسة على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمة و الرضا الوظيفي في تعزيز الرضا الوظيفي من خلال عينة من مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية تقرت تلعب دور هام في الاقتصاد سواء من حيث حجم رأس المال أو من حيث عدد العاملين فيها و بالتالي فإذن نتائجها يمكن أن تكون على قدر كبير من الأهمية من الناحية الاقتصادية و الاجتماعية كونها يمكن ان تساعد هذه المؤسسة في توضيح الممارسات التي قد تؤدي الى تحسين قدرتها على مواجهة تحديات المنافسة الحالية و المستقبلية.

يمكن ان تساعد هذه الدراسة متخذي القرارات و راسمي السياسات في المؤسسة المدروسة و الجهات ذات الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية بالتركيز على المجالات التي تحتاج للمزيد من الاهتمام الذي قد ينعكس ايجابيا على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية.

قد تدفع نتائج الدراسة الشركات للاهتمام في المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي للعاملين فيها الأمر الذي يمكن ان يشكل أرضية صلبة تركز عليها لمواكبة التغيرات البيئية و التنافسية فالباحث يأمل ان تسهم نتائج دراسة في زيادة التلائم بين الشركات المدروسة و المجتمع الذي تعمل به مما يقود لتحسين صورتها الأمر الذي يمكن أن ينعكس على تنافسيتها.

#### حدود الدراسة:

– الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بتقرت - ولاية تقرت.

– الحدود الزمنية: من 10 أبريل 2023 إلى 24 أبريل 2023

- الحدود المفاهيمية: المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل, الرضا الوظيفي كمتغير تابع.
- الحدود البشرية: عمال مؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملية بتقרת

### مبررات اختيار الموضوع:

- من دوافع اختيار الموضوع موضوعية و ذاتية منها:
- يتماشى الموضوع مع طبيعة التخصص حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص ادارة الاعمال.
- محاولة الربط بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي.
- الميل الشخصي لدراسة المسؤولية الاجتماعية ومدى دورها في تعزيز الرضا الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بتقרת.

### منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة:

من أجل الاجابة على التساؤلات المطروحة و اختبار صحة الفرضيات, اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع , أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال الملاحظة العلمية و الاستبيان و المقابلة الشخصية و معالجة الاحصائية عن طريق برنامج spss .

### مرجعية البحث:

- و تمثلت في الكتب و المقالات و مذكرات الدكتوراه و الماجستير السابقة في الموضوع و التي لها علاقة و اهتمام بالموضوع.
- أما الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بتقרת.

### صعوبات الدراسة:

من أهم الصعوبات نذكر مايلي:

- إمتناع بعض أفراد من الإجابة عن الاستبيان بحجة عدم توفر الوقت.
- صعوبة ضبط وتحديد الرضا الوظيفي للعاملين اعتمادا على الدراسات السابقة .
- صعوبة الحصول على رد تحكيم الاستبيان.

### أهداف الدراسة:

- \_ دراسة مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر تقرت.
- \_ قياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر تقرت.
- \_ إبراز دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر تقرت.
- \_ إبراز العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي.

### منهج الدراسة:

لدراسة هذا الموضوع و الإجابة على إشكالية البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي, حيث تم استخدام الوصف لإعداد الإطار النظري و المفاهيمي المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي , و استخدام التحليل في الدراسة التطبيقية لتحليل مدى فعالية المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بتقרת \_





**الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي**

المبحث الأول : الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) للمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي

## تمهيد:

يتناول هذا الفصل المسؤولية الاجتماعية من حيث المفهوم و النشأة و التطور و أهميتها وفوائدها و أبعاد ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات و عناصر المسؤولية الاجتماعية و أنواعها و عدة مفاهيم تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية, كما يتناول كذلك مفهوم الرضا الوظيفي و نظرياته و أهمته و أنواع الرضا الوظيفي و التعرف على خصائص الرضا الوظيفي و العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي و كذلك مؤشرات الرضا الوظيفي, وأخيرا الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

### المطلب الأول: مدخل للمسؤولية الاجتماعية:

#### - تعريف المسؤولية الاجتماعية

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة و تنوعت و قدم الكثير من الباحثين و المنظمات الدولية وجهات نظرهم و تعريفاتهم لهذا المفهوم لكن المتتبع لهذه التعريفات على كثرتها يرى أنها تتمحور حول فكرة رئيسية مفادها أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تتجاوز التزاماتها القانونية و تنحصر فقط بتحقيق الأرباح لملاكها أو حملة الأسهم بل تتعداها الى تحملها مسؤوليات تجاه كافة أصحاب المصالح المرتبطين بهذه المنظمة من عاملين و عملاء و دائنين و موزعين و موردين و المجتمعات المحلية و البيئية و المجتمع بشكل عام و حتى الأجيال المستقبلية و من هذه التعريفات مايلي:(قدري,2014)

- عبر كارول (CARROL,1999) عن المسؤولية الاجتماعية بالتزام رجال الأعمال بإتباع سياسات تؤدي الى اتخاذ قرارات أو انتهاج سلوكيات و أفعال مرغوبة من حيث موائمتها لأهداف و قيم المجتمع.(خضو هلولو,2013:ص 25)
- يرى (CARRILL,1999) أن المنظمات المسؤولة اجتماعيا هي التي تأخذ بعين الاعتبار الموازنة بين الاهتمامات المتنوعة لأصحاب المصالح و ليس فقط تعظيم ثروة حملة الأسهم أو الملاك . حيث يعتقد أن المنظمات المسؤولة اجتماعيا يجب أن تراعي مصلحة الموظفين و الموردين و الموزعين و المجتمعات المحلية و البلد بشكل عام.
- كذلك يرى (MENGUE AND OZANNE,2005) المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على أنها أنشطة الأعمال التي تأخذ بعين الاعتبار النتائج الاجتماعية لتصرفات المنظمة الى أبعد من مجرد التطبيق البسيط للأنظمة و القوانين الحكومية.
- يرى (CARRILL,1999) أن المنظمات المسؤولة اجتماعيا هي التي تأخذ بعين الاعتبار الموازنة بين الاهتمامات المتنوعة لأصحاب المصالح و ليس فقط تعظيم ثروة حملة الأسهم أو الملاك . حيث يعتقد أن المنظمات المسؤولة اجتماعيا يجب أن تراعي مصلحة الموظفين و الموردين و الموزعين و المجتمعات المحلية و البلد بشكل عام.
- كذلك يرى (MENGUE AND OZANNE,2005) المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على أنها أنشطة الأعمال التي تأخذ بعين الاعتبار النتائج الاجتماعية لتصرفات المنظمة الى أبعد من مجرد التطبيق البسيط للأنظمة و القوانين الحكومية.
- في نفس السياق يرى (MAYARD,2007) أن المسؤولية الاجتماعية تعني أنه بالإضافة الى الالتزامات الاقتصادية و القانونية فاعن المنظمة لديها مسؤوليات معينة تجاه المجتمع تتجاوز التزاماتها القانونية و الاقتصادية .(قدري,2014)
- عرف (Drucker) المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه,و هذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع و تباين توجهاتهم.(مقدم,2020:ص 17)
- و عرفت منظمة الأيزو (المنظمة الدولية للتقييس '2010) المسؤولية الاجتماعية بأنها مسؤولية المنظمة تجاه تأثيرات قراراتها و أنشطتها على المجتمع و البيئة و ذلك من خلال سلوك أخلاق يتسم بالشفافية و الذي من شأنه أن يساهم في التنمية المستدامة متضمنة صحة و رخاء المجتمع و يأخذ في

الاعتبار توقعات الأطراف المعنية و يتماشى مع القوانين المطبقة و معايير السلوك الدولية و يدمج عبر المنظمة و يمارس من خلال علاقاتها (الأيزو'26000).ن

### تعريف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة

المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و حماية البيئة و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للعاملين و المجتمع المحلي و المجتمع ككل بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف.(الربابعة,المناصير,2021)

يرى (Rbbins) أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند الى اعتبارات أخلاقية تركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع.(العكازي,2018).

و يرى الدكتور محمد الصيرفي أن فكرة المسؤولية الاجتماعية أصبحت توصف بمفهوم عقد بين منظمات الأعمال و المجتمعات التي تعمل فيها,ينعكس هذا العقد من خلال تغيرات في توقعات تلك المجتمعات تجاه انجازات المشروعات الاجتماعية.(مقدم,2020:ص16)

عرف كل من (طاهر غالبي و صالح العامري)المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام واجب من جانب منظمات الأعمال تجاه المجتمع بشرائحه المختلفة,أخذة بعين الاعتبار التوقعات بعيدة المدى لهذه الشرائح و مجسدة إياها بصور يغلب عليها طابع الاهتمام بالعاملين و البيئة شرط أن يكون هذا التوجه طوعا و متجاوز الالتزامات المنصوص عليها قانونيا.(مقدم,2020:ص16)

الغرفة التجارية العالمية

### المسؤولية الاجتماعية من المنظور الإسلامي

أشارت الكثير من الدلائل القرآنية و الأحاديث الشريفة الى أن الاسلام أعطى أولوية للعمل الخيري و المسؤولية الاجتماعية ابتغاء مرضاة الله و ليس لأي غرض دنيوي,فضلا عما يمكن أن يناله المتطوع في الحياة من بركة و سكينه نفسية و سعادة روحية لا تقدر بثمن.

كما أن عمل الخير و إشاعته و تثبيته من المقاصد الشرعية أو الضرورات الأصلية التي تم حصرها في خمس و هي: المحافظة على الدين, و على النفس,و النسل,و العقل,و المال و زاد بعضهم سادسة و هي المحافظة على العرض.فحقوق المسلم كلها مسؤوليات اجتماعية, و ان كان الفرد مطالباً بمسؤولية اجتماعية,فعلى مستوى الجامعات و الشركات و البنوك تكون المسؤولية الاجتماعية أعظم.

ففي ظل العقيدة السليمة و التوحيد الخاص الله تنظم العلاقات: علاقة العبد بربه,و علاقة الإنسان مع غيره من الناس, و علاقة الإنسان مع البيئة و المحيط.

وعليه يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية هي التزام إنساني أخلاقي ينتج عن الفرد تجاه المجتمع وذلك بالمساهمة في حل المشكلات بأنواعها الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية... مما يعود بالفائدة على المجتمع ككل.فقد أوضحت الدراسات الأخيرة أن الشركات التي تنتهج مبدأ المسؤولية الاجتماعية متفوقة في الأداء عكس الشركات التي لا تتبع منهج المسؤولية الاجتماعية.

### الفرع الثاني : أهمية المسؤولية الاجتماعية

هناك العديد من المزايا و الفوائد التي تحصل عليها المنظمات من تبني أنشطة المسؤولية الاجتماعية و يزداد ايمان المنظمات يوم بعد يوم بأهمية هذا المفهوم نتيجة للدراسات و الأبحاث التي أشارت الى العديد من المزايا بالاضافة الى التجارب الناجحة للمنظمات التي عمقت ممارسات المسؤولية الاجتماعية لديها و طبقنها أو أدخلتها الى استراتيجيتها العامة كمكون رئيسي في هذه الاستراتيجية علاوة على ذلك دفعت بعض التجارب الفاشلة لبعض المنظمات نتيجة ممارساتها التي تجاهلت المجتمع و قضاياه المزيد من المنظمات لظهار نفسها كجزء من مجتمعاتها في حل مشاكلها و المساهمة في تطويرها و تقديم الخدمات لها.

وتتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال الفوائد التي يمكن أن تنتج عنها و التي تنعكس بصورة ايجابية على المنظمة و المجتمع و البيئة و الموظفين و على الرغم من تباين وجهات النظر حولها الا أن هناك اتفاقا عاما بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل صيغة عملية مهمة و مفيدة لمنظمات الأعمال في علاقاتها مع مجتمعاتها و يأتي في مقدمة هذه الفوائد تحسين صورة المنظمة بالمجتمع و ترسيخ المظهر الايجابي لدى العملاء و العاملين و أفراد المجتمع بصورة عامة (الغالبى و العامري 2008).

فعندما تقوم المنظمة ببناء استراتيجيتها لخلق قيمة طويلة الأجل بحيث توائم فيها بين الأداء الاقتصادي و الأداء الاجتماعي و الأداء البيئي تصبح المسؤولية الاجتماعية جزءا من المنظمة و تضيف قيمة طويلة الأجل لها و للمجتمع بشكل عام و تحصل المنظمة على مجموعة من الفوائد تتمثل في تخفيض المخاطر و التكاليف و تعظيم الأرباح و المزايا التنافسية و زيادة مشروعية عملها في المجتمع (MARIANA,2012) بالاضافة الى تحسين الأداء المالي و الزيادة في حجم المبيعات و أثرها الايجابي في الصورة الذهنية و قدرة المنظمة في استقطاب الموظفين و الابقاء عليهم (الحوري و زملائه,2009). كما ان قيام المنظمات بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن الى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها و رسالتها التنموية و الاعتراف بوجودها و المساهمة في انجاح أهدافها وفق ما خطط له مسبقا (عيران'2008).

بالاضافة الى زيادة الفعالية التنظيمية و ولاء الزبون و توفير الأرباح لحملة الأسهم. بالنسبة للموظفين فاهن أهمية المسؤولية الاجتماعية تتجلى في زيادة الدافعية أو الحوافز و العمل كفريق و تقليل النزاعات الداخلية و ازالة الممارسات اللاأخلاقية و تضامن اجتماعي متقدم داخل المنظمة. أما على مستوى المجتمع تساعد المسؤولية الاجتماعية على ترويج الاجتماعي للمنظمة و تحسن تعاونها مع المنظمات غير الحكومية و مع المؤسسات الرسمية و العملاء و الموردين و المنافسين (MARIANA,2012).

و أما فائدة المسؤولية الاجتماعية للمجتمع بذاته تكون بقدرة الحصول على الخدمات التي يحتاجها في مختلف الجوانب الضرورية له كسد النقص في الخدمات التعليمية أو اصبية أو الثقافية أو الاقتصادية (التركستاني,2008). علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع و متطلباته الحياتية و المعيشية الضرورية اضافة الى خلق فرص عمل جديدة من خلال اقامة مشاريع خيرية و اجتماعية ذات طابع تنموي (عيران'2008).

أما المنافع على مستوى البيئة فتتمثل بتخفيض تأثير النشاط الاقتصادي للمنظمة على الهواء و الماء و التربة و المصادر الطبيعية غير المتجددة و خفض استهلاك الطاقة و الترويج لاعادة التدوير والتكوير (MARIANA,2012). أوضح أيضا (الغالبى و العامري,2008:53) أن الدولة هي أحد المستفيدين من ادراك منظمات الأعمال لدورها الاجتماعي و ذلك من خلال تخفيض الأعباء التي تتحملها

الدولة في مجال الخدمات الصحية و التعليمية و الثقافية و الاجتماعية الأخرى و رفد الدولة بمستحققاتها من الضرائب و الرسوم و المساهمة في القضاء على البطالة و التطور التكنولوجي و غيرها من المجالات.و تحظى المسؤولية الاجتماعية بأهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة و المجتمع و كذا الدولة على حد سواء أهمها: (بن حمي,قومي,2020:ص13)

#### \*بالنسبة للمنظمة

- تحسين صورة المظمة و ترسيخ المظهر الايجابي لدى الزبائن و العاملين و الأفراد بصفة خاصة.
- \_ في حالة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة يؤدي الى تحسين مناخ العمل .
- \_ وجود روح التعاون و الترابط بين المنظمة و مختلف الأطراف ذات المصلحة.
- \_ تمثل المسؤولية الاجتماعية صورة ايجابية مع التغييرات الحاصلة في حاجات المجتمع .

#### \*بالنسبة للمجتمع

- \_ زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.
- \_ زيادة التنقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد و المجموعات و المنظمات مما يساهم بالاستقرار السياسي و الشعور بالعدالة الاجتماعية.
- \_ ارتباط المسؤولية الاجتماعية بمفاهيم أساسية كتقليل السرية و الصدق في التعامل مما يؤدي الى ازدهار المجتمع.(العواسا,2011)

#### \*بالنسبة للدولة

- \_ تخفيف الأعباء التي تتحملها في سبيل ادامة مهماتها و خدماتها الصحية و التعليمية و الثقافية و الاجتماعية.
- \_ يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة و الصحيحة في تحمل تكاليف اجتماعية.(العواسا,2011,ص 11)

#### الفرع الثالث: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مجال الأعمال من خلال اهتمام رجال الأعمال به. فكان التركيز في البدء على المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال و ليس لمنظمة الأعمال بشكل خاص. ثم اتسع المفهوم و فأصبح الحديث عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ككل.

تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل متسارع و تأثر بالمتغيرات السياسية و الاقتصادية التي سادت في فترات نشوئه. حيث لرتبط نشوء المسؤولية الاجتماعية خلال مرحلتها الأولى مع قيام المشاريع الصناعية و اعتقاد رجال الأعمال بأنهم يمتلكون هدفا واحدا هو تعظيم الأرباح . ولكن كان الجانب القانوني يكبح جماحهم في تحقيق هذا الهدف.

وقد ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن التاسع عشر و الربع الأول من القرن العشرين ,غير أنها لم تستمر أمام الأزمات الاقتصادية التي شهدها العالم في بدايات القرن العشرين ,و بشكل خاص تجاه مشكلات ندرة الموارد و انخفاض الأجر و ظروف العمل السيئة و ضغوط النقابات,كل هذه المشكلات لفتت الأنظار الى وجود منظور اخر للمسؤولية الاجتماعية لا يرتبط بتعظيم الأرباح.

وقد تزايد الجدل بخصوص بنية و طبيعة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ابتداء م سنة 1920. حيث تحدث العديد من المسيرين علنا حول هذا التوجه الجديد, و كانت الحوارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في تلك الفترة تركز على الدلالات الدينية لمفهوم الخدمة العامة, و الوصاية التي تنص على فكرة العقد الضمني الذي يميز العلاقة بين المنظمة و المجتمع.

كما طورت المنظمات ممارسات جديدة خلال هذه الفترة, حيث تم وضع نهج لدعم التواصل و العلاقات العامة و رعاية التبرعات و الأنشطة الخيرية, غير أن هذا التطور تجمد خلال الثلاثينيات من القرن الثامن عشر بسبب عدم ثقة الناس في المنظمات, خصوصا عقب الأزمة الاقتصادية العالمية 1929. في ظل هذه الظروف أصبح الحديث عن المسؤولية الاجتماعية موضوعا لازما و ليس خياريا.

وبدلا من الاعتماد عاى التطوعات الخيرية, أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال التدخل الحكومي القسري لتحقيق الأهداف الاقتصادية للدولة.

وقد ساهم رجال الأعمال خلال الحرب العالمية الثانية في المجهود الحربي و تعاونوا مع الحكومة, فاستعادت المنظمات مكانتها بين الجمهور الأمريكي.

و استفاد الكثير من المسيرين من هذا المناخ الاجتماعي الملائم للتعبير علنا عن مسؤولياتهم الاجتماعية بوضوح باعتبارها مؤشرا هاما لشرعية المنظمات و شرعية النظام الرأسمالي بعد 1945. حيث يعتبر كتاب (Howard R . Bowen) و عنوانه (المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال) الصادر في 1953, هو نتاج ما ميز هذه الفترة من نقاشات بخصوص المسؤولية الاجتماعية.

و قد عرف (Howard R . Bowen) في كتابه المشار اليه المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال ب الالتزامات التي يتعين عليهم الوفاء بها فيما يتخذونه من قرارات تمس مقاصد المجتمع و قيمه العليا و تتفق مع ضمير المجتمع. و قد جاء هذا التعريف واسعا ففضاضا, لأنه لم يحدد مجالات معينة لهذه المسؤولية الاجتماعية أو أسلوب ممارستها . الا أنه كان له الفضل الأول في الاشارة الى أن رجال الأعمال يتحملون مسؤوليات كبيرة أمام مجتمعهم. دون أن تنحصر مسؤوليتهم في الاطار الضيق لمفهوم الربح و الخسارة, و يعد (Bowen) الأب الروحي للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

و يعود الفضل ل (Bowen) في التمهيد للعديد من الدراسات الهامة في الستينات و السبعينات, حيث جاءت مساهمة (Keith Davis) ما بين 1960 و 1970 من خلال فكرة القانون الحدي للمسؤولية الاجتماعية. و يقوم هذا القانون على التلويح بالتشريع لاجبار منظمات الأعمال بأن عليها الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية, و في حالة عدم تبنيتها للمبادرة الطوعية فسيتم فرضها بالقانون.

وقد بدأ استخدام المصطلح بصورته الحالية أي باضافة لفظة (منظمات الأعمال) بدلا من (رجال الأعمال) في السبعينيات من القرن العشرين. حيث بدأ استخدامه من قبل العديد من الباحثين في ذلك الوقت مثل (Walton & Eells) و (Jules Backman). و ذلك طبقا لما أشار اليه (Archie B. Carroll) في دراسة نشرها في سبتمبر 1999 تحت عنوان "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات " بالدورية العلمية (Society & Business).

و في هذه الفترة أيضا (السبعينيات) ظهرت نظرية أصحاب المصلحة, و الذين امتدوا ليشملوا ليس فقط حملة الأسهم و لكن كل من يتعامل مع منظمة الأعمال: العاملين, العملاء, ومؤسسات و غيرهم. و خلال الثمانينات كثرت الدراسات التي تهدف الى تحديد المقصود من المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال و تلك تربط الالتزام الاجتماعي و الأداء الاقتصادي.

و مع بداية التسعينات خاصة بعد مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة و التنمية سنة 1992 و مع تطور مفهوم التنمية المستدامة بأبعاده الثلاث الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية. بدأت مرحلة جديدة في تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، نتيجة لزيادة الوعي العام بقضايا المجتمع و البيئة و التنمية. و ما يزال هذا المفهوم في تطور و محل دراسة و بحث في الجامعات و مراكز البحث.

حيث استمرت الأبحاث حتى الوقت الحالي و قد تمت الإشارة الى بعضها في فقرة الدراسات السابقة. من الواضح أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية شكل في التسعينات و حتى الآن حجر البناء و نقطة الانطلاق لمواضيع و مفاهيم أخرى ذات علاقة تبنت فكر المسؤولية الاجتماعية و كانت متوافقة جدا معها و نذكر من المواضيع الرئيسية التي أصبحت محط الاهتمام منذ التسعينات :

الأداء الاجتماعي (CORPORATE SOCIAL PERFORMANCE) و نظرية أصحاب المصالح (THEORY OF STAKEHOLDER) و نظرية أخلاقيات الأعمال (BUSINESS ETHIC) و مواطنة الشركات (CORPORATE CITIZENSHIP). و سيتم التطرق إليها بشيء من الإيجاز في الفقرة التالية. (مقدم، 2020:ص 11).

### الفرع الرابع : مفاهيم ذات علاقة بالمسؤولية الاجتماعية

#### الأداء الاجتماعي

يعبر سعي المنظمة لبلوغ أهدافها الاجتماعية عن الأداء الاجتماعي لها اذ لا يمكن للمنظمة تحسين صورتها أمام عملائها بالاعتماد فقط على الأداء الاقتصادي بل أن الأداء الاجتماعي له وزنه و أهميته الكبيرة على صورة المنظمة الخارجية (مزهودة، 2010).

كما قدم كارول في عام 1979 نموذج الأداء الاجتماعي متضمنا ثلاثة عناصر أساسية و هي تعريف رئيسي للمسؤولية الاجتماعية و قائمة المسائل التي توجد أو تتمثل بها هذه المسؤولية الاجتماعية و تحديد فلسفة الشركة في الاستجابة لتلك المسائل أو القضايا و يعتبر كارول أن تعريف المسؤولية الاجتماعية الذي يعبر على النحو كامل عن التزامات الشركة تجاه المجتمع يجب أن يتضمن أربعة أصناف من الأداء الاقتصادي و القانوني و الأخلاقي و الخيري كما يتضمن الأداء الاجتماعي البحث عن الشرعية الاجتماعية من خلال أليات عمل تعطي استجابات مناسبة من الشركة تجاه القضايا الاجتماعية .

#### نظرية المستفيدين

بالرغم من أن مفهوم المستفيد يعود في جذوره الى ثلاثينيات القرن الماضي فاعن التطور الجوهري في هذه النظرية جاء بواسطة فريمان في عام 1984 و الذي قدم شكل بديل للإدارة الإستراتيجية يستجيب للعولمة و التنافسية المتزايدة و التعقيد الكبير في بيئة الأعمال و الذي جعل بحسب رأيه التركيز على ثروة الملاك فقط غير مناسب و ذلك بالقول بأن كل المنظمات لديها مستفيدون يجب أن تؤخذ حاجاتهم بالاعتبار و تدار العلاقات معهم بشكل فعال يجعل المنظمة أكثر تنافسية في المدى البعيد مما يضمن ربحيتها و بقائها. يعود أساس هذه النظرية الى أن المنظمات في ظل العولمة أصبحت كبيرة جدا و لها تأثير واسع يشمل المجتمع بشكل عام الأمر الذي يحتم عليها تحمل مسؤوليات تجاه قطاعات متعددة فيه و ليس فقط ملاكها هذه القطاعات هي ما يعرف بالمستفيدين و الذين يضمنون بالإضافة الى الملاك أطراف أخرى مثل الموظفين و الموردين و الزبائن و الدائنين و المجتمعات المجاورة لعمليات الشركة و البيئة و المجتمع بشكل عام جميع هذه الأطراف تقدم مساهماتها للشركة بأشكال مختلفة و بالمقابل تتوقع تلبية مصالحها من قبل الشركة .



نظرية أخلاقيات الأعمال

لا تشير الأخلاقيات بشكل عام بالقيم و المعايير الأخلاقية التي يستند لها أفراد المجتمع بهدف التمييز بين ما هو صحيح و ما هو خاطئ (الغالبيو العامري،2008).ويمكن أن تعرف أخلاقيات الأعمال على أنها:مواجهة قضايا الصح و الخطأ عند دراسة حالات العمل أو أوضاعه و قراراته و نشاطاته و بشكل اساسي مدى توافر أو تطبيق المبادئ الأخلاقية في ممارسات العمل المختلفة ( cran and matten ،2007).من جانبه يشير فان فيلوك الى أن أخلاقيات الأعمال ما هي إلا الدراسة و التحليل المنهجي للعمليات التي يتم من خلالها تطوير القرار الاداري بحيث يصبح هذا القرار خيارا أخلاقيا أخذ في الاعتبار ما هو صحيح و جيد للفرد و للمجموعات و للمنظمة (الغالبي و العامري،2008:135).في نفس السياق يرى (wiley,1995) أن أخلاقيات الأعمال هي مجموعة من المبادئ و القيم الأخلاقية التي تمثل سلوك منظمة ما و تضع محددات على قراراتها (الغالبي و العامري،2008).

و يعتبر كل من الدين و التاريخ و التقاليد و الأعراف و الثقافة القومية و الوطنية و التكوين القبلي و العائلي و ظهور الجماعات المرجعية و القادة و الأحزاب السياسية و وسائل الاعلام و مدى تطورها و الخبرة العلمية للمجتمع مصادر تساهم في تشكيل أخلاقيات الأعمال في أي مجتمع من المجتمعات (الغالبي و العامري،2008:134).في الأبحاث الأكاديمية و التعليم استخدام تعبير أخلاقيات الأعمال كمصطلح عام لمناقشة المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل أساتذة أخلاقيات الأعمال و في مقررات أخلاقيات الأعمال. لهذا السبب معظم المسائل التي تخص العلاقة بين مجتمع الأعمال و المجتمع درست بداية المنظور الأخلاقي و الكثير من الباحثين البارزين في قضايا المسؤولية الاجتماعية لهم خلفية فلسفية ( spence et al ,2008).

\*مواطنة الشركات

أدخل مصطلح مواطنة الشركات الى المجتمع الأعمال في الثمانينات من القرن الماضي من قبل أصحاب المهن (practitioners) (altman and vidaver,2000)، و قدأخذ من علم السياسة على الرغم من أن بعض الباحثين لا يرونه معادل أو مكافئ للمواطنة الفردية بل منها و تابع لها ( WOOD AND LOGSDON,2002).و الكثير من الشركات مثلا ( MICROSOFT AND EXXONMOBIL )تستخدم مصطلح مواطنة الشركات بشكل مرادف للمسؤولية الاجتماعية و بشكل خاص في الولايات المتحدة الأمريكية و أوروبا (MAY,2007).و منذ نهاية التسعينيات و بداية القرن الواحد و العشرين أصبح هذا المصطلح معروف بشكل أكثر و أجريت العديد من الأبحاث الأكاديمية عليه (MATTEN AND CRANE,2005).بالإضافة لذلك فاعن مفهوم مواطنة الشركات يعطي احساس بالانتماء للمجتمع لذلك أصبح متداول جدا بين المدراء و رجال الأعمال لأنه أصبح من الواضح على نحو متزايد أن الأعمال تحتاج لأن تأخذ حاجات المجتمع الذي تعمل به بعين الاعتبار.و قد عرف المدراء التنفيذيون في دراسة أجريت في الولايات المتحدة الشركة التي تتصرف كمواطن صالح على أنها:الشركة التي تحقق ربحا و تدفع الضرائب و توفر فرص عمل و تنجز عملها بطرق أخلاقية و تعامل موظفيها بشكل جيد و تنتج منتجات موثوقة و لديها سجل بيئي جيد و تعمل على تطوير المجتمع ( MAY ,2007 ).

ميز ماتن و زملائه 2003 بين ثلاث جهات نظر لمواطنة الشركات الأولى هي وجهة النظر المحدودة و التي تحدد مواطنة الشركات بالاحسان أو بالأعمال الخيرية للشركة و الاستثمار الاجتماعي وبعض المسؤوليات المفترضة تجاه المجتمع المحلي. أما وجهة النظر الثانية لمواطنة الشركات تضعها بموضع

مكافئ للمسؤولية الاجتماعية حيث يعتقد أصحابها أن مواطنة الشركات عبارة عن اطار مفاهيمي جديد يوضح دور الأعمال في المجتمع و الطريقة التي يعرف بها هذا الدور .وجهة النظر الثالثة هي وجهة النظر الموسعة لمواطنة الشركات و التي يرى أصحابها أن الشركات دخلت مجال أو نطاق المواطنة من النقطة التي فشلت فيها الحكومات بحماية المواطنة نشأت وجهة النظر هذه من حقيقة أن الشركات أصبحت على نحو متزايد تمتلك قوة أكبر من قوة الحكومات .بنيت بعض نظريات مواطنة الشركات على نظرية العقد الاجتماعي (DION,2001)، لكن على الرغم من الاختلافات البارزة في هذه النظريات هناك اتفاق بشكل عام بين الباحثين على بعض النقاط مثل احساس القوي بمسؤولية مجتمع الاعمال تجاه المجتمع المحلي و الرغبة في تطوير المجتمعات المحلية و أخذ البيئة بعين الاعتبار (SPENCE ET AL, 2008). (قدري, 2014)

### الفرع الخامس :عوامل بروز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى إن بروز و تنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات من أهمها:

**1\_العولمة:**و تعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية,حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسية (MNCs) ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية,و أصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان,و أنها تلتزم بتوفير ظروف عمل امنة للعاملين,و بأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال,كما أنها تهتم بقضايا البيئة و الحفاظ على الموارد الطبيعية.

**2\_تزايد الضغوط الحكومية و الشعبية:**من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك و العاملين و البيئة,الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات,و بخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة و الخروج من السوق بشكل عام.

**3\_الكوارث و الفضائح الأخلاقية:**حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية,مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعيبة,كما حدث في كارثة التلوث النفطي للمياه في ساحل أسكا و التي تسببت فيها شركة (Exxon Valdez) النفطية,أو كما حدث في فضيحتي الرشوة في شركتي (IBM & Banco Nacion) في الأرجنتين,و فضيحة رشوة (Lockheed) في عام 1970 في أمريكا الذي دعا السلطات الأمريكية إلى سن قانون يظم التعامل مع قضايا الرشوة.

**4\_التطورات التكنولوجية المتسارعة:**و التي صاحبته تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها الالتزام بتطوير المنتجات,و تطوير مهارات العاملين,و ضرورة الاهتمام

بالتغيرات في أنواق المستهلكين و تنمية مهارات متخذي القرار.خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات و المعرفة,و زيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي.(خضو هلولو,2013:ص28)

### الفرع السابع :مستويات المسؤولية الاجتماعية:

إن نموذج كاروول (Carroll 1997) هو الأكثر قبولا و استخداما لوصف بناء الأداء الاجتماعي للمؤسسات و بالتالي يحدد نموذج كاروول أربع مستويات للمسؤولية الاجتماعية تتمثل في كل من المسؤولية الاقتصادية,القانونية,الأخلاقية,و الخيرة,حيث:

**المسؤولية الاقتصادية:** تتضمن اقتراح و تقديم سلع وخدمات مصممة خصيصا لاحتياجات المستهلكين مع العمل باستمرار لتوليد الثروة للمساهمين, و منه فاعن للمؤسسة مسؤولية تتمثل في التزامها كي تكون مربحة و منتجة.

**المسؤولية القانونية:** تتمثل في القدرة على تحقيق نشاطاتها في إطار احترام القوانين و اللوائح الموضوعة من قبل المؤسسة, و بالتالي أعمال تتضمن:

أداء بطريقة تتفق مع توقعات الحكومة و القانون؛

الامتثال لمختلف اللوائح الوطنية و الولاية و المحلية؛

التصرف كمواطنين يحترمون القانون؛

الوفاء بجميع التزاماتهم القانونية تجاه أصحاب المصلحة المجتمعين؛

توفير السلع والخدمات التي تلبي على الأقل الحد الأدنى من المتطلبات القانونية.

**المسؤولية الأخلاقية:** و التي تركز على جميع الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة و التي تعتبر عادلة من قبل المؤسسة و التي لا تخضع للطار القانوني و تخص عاى سبيل المثال امتلاك قواعد أخلاقية بالإضافة إلى الصدق في علاقاتها مع موظفيها و عملائها, في الوقت الذي تفي فيه هذه المسؤوليات الأخلاقية , فاعن التوقعات الهامة للأعمال التجارية تشمل توقعاتها:

أداء بطريقة تتفق مع توقعات الأعراف المجتمعية و المعايير الأخلاقية؛

الاعتراف بالقواعد الاخلاقية أو المتطورة التي يعتمدها المجتمع و احترامها؛

منع الأعراف الاخلاقية من التعرض للخطر من أجل تحقيق أهداف العمل؛

باعتبارها مواطنة جيدة من خلال القيام بما ه متوقع أخلاقيا.

**المسؤولية الخيرة:** و تتعلق بجميع التصرفات و الأنشطة المواطنة للمؤسسة التي تتعدى القوانين و اللوائح الأخلاقية و التي تتعلق على سبيل المثال بالنشاطات التطوعية و الخيرية للمؤسسة بغية زيادة رفاهية و تنمية المؤسسة بما في ذلك الممارسات البيئية.

و لقد صورها في هرم يسمى هرم كاروول للمسؤولية الاجتماعية الذي يسوضح لاحقا (بوحبيبة, قطوش, 2022:ص 150)

### **الفرع التاسع : نظريات المسؤولية الاجتماعية:**

تباينت و اختلفت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من اقتصادي لآخر و من مدرسة إدارية لأخرى و من نظرية لأخرى و يدور النقاش لهذه الأفكار حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة. و من أهم النظريات الممهدة للتأهيل العلمي و الشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي:

#### **1\_ النظرية النيوكلاسيكية:**

تعد هذه النظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية حيث تقول ب( لاشيء سوى أعلى الأرباح للمالكين) رائدها هو الاقتصادي الأمريكي ميلتون فريدمان MILTON friedman "الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد حيث يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة

لتحسين المردودية و الربحية لفائدة المساهمين و أن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة.

## 2\_ نظرية الوكالة:

ظهرت نظرية بفضل مساهمة الباحثان "MICHAEL Jensen" و "WILLIAM Meckling" اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة و عقد العمل و ما هو إلا عقد تجاري، و الوكالة عناه أن شخصا يسند مصالحه لشخص اخر كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين باءسناد مهام التسيير إلى المدراء. و تفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين و المساهمين في إطار حوكمة المؤسسات، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة حيث تستند على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة: المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية و المنظمات غير الحكومية... و حسب هذه النظرية فأن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للمسيرين.

## 3\_ نظرية أصحاب الصالح:

يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا و هم الأفراد أو المجموعات أو المؤسسات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة و لهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها. و حسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا يقتصرون فقط في مجموع المساهمين و إنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات و قرارات المؤسسة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة. (عزي، بطاش، 2015: ص 7).

**المسؤولية الخيرية:** التصرف كمواطن صالح يسهم في تحسين نوعية الحياة في المجتمع.

**المسؤولية الأخلاقية:** عندما تراعي المنظمة الأخلاق في قراراتها فأنها تعمل ما هو صحيح و حق و عادل و تتجنب الأضرار بالفئات المختلفة.

**هرم كاروول للمسؤولية الاجتماعية**

**المسؤولية الاقتصادية:** كون المنظمة تحقق ربحا فأن هذا يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى.

<p>تنفيذ إجراءات لتحقيق أهدافها و يعتبر الأساس في كل منظمة لأنه هو الإطار لاتخاذ القرارات.</p>	<p><b>الحوكمة المؤسسية</b></p>
<p>تتعلق بالحقوق الأساسية التي يستحقها جميع البشر. الحقوق السياسية و المدنية (الحق في الحياة, و الحرية و المساواة) الحقوق الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية (الحق في العمل, و الغذاء, و الصحة, و التعليم, و الضمان الاجتماعي)</p>	<p><b>حقوق الإنسان</b></p>
<p>تهدف إلى تحقيق التوافق مع السياسات و الإجراءات المتعلقة بالعمل الذي وجدت من أجله المؤسسة. الممارسات العمالية تتجاوز العلاقة بين المؤسسة و موظفيها . القضايا التي يتعين النظر فيها تشمل (التوظيف و العلاقات العمالية, ظروف العملو الحماية الاجتماعية, و الحوار الاجتماعي ,الصحة و السلامة في العمل, و التنمية البشرية و التدريب في مكان العمل)</p>	<p><b>الممارسات العمالية</b></p>
<p>تحتاج المنظمات إلى أن تبذل جهدا للحد من تأثيرها على البيئة. اعتماد نهج شامل لهذه المشكلة و النظر في الآثار (المباشرة و غير المباشرة ) و أثر قراراتها و أنشطتها على الجوانب الاجتماعية و الاقتصادية و الصحية و البيئية.</p>	<p><b>البيئة</b></p>
<p>تعود هذه الممارسات إلى السلوك الأخلاقي للمنظمات و معاملاتهم مع المؤسسات الأخرى. في إطار مفهوم المسؤولية المجتمعية تشير إلى الطريقة التي تستخدمها المنظمة بعلاقتها مع المنظمات الأخرى لتحقيق نتائج إيجابية. تشمل القضايا المتعلقة بقضايا (مكافحة الفساد, المشاركة السياسية المسؤولية, المنافسة العادلة) تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة و احترام حقوق الملكية.</p>	<p><b>ممارسات التشغيل العادلة</b></p>
<p>المنظمات التي تقدم المنتجات و الخدمات للمستهلكين و العملاء لديهم مسؤوليات تجاههم. تشمل مسؤوليات التثقيف حول المنتج , إعطاء معلومات دقيقة, إرشادات الاستخدام المناسب, شفافية المعلومات التسويقية و الترويجية للقيادة, الاتفاقيات و تعزيز التنمية المستدامة, و التصميم و الخدمة التي تتيح إمكانية الوصول للجميع.</p>	<p><b>قضايا المستهلك</b></p>
<p>المنظمات لها علاقة و تأثير على المجتمعات</p>	

<p>التي تعمل فيها. تقوم هذه العلاقة على المشاركة المجتمعية للمساهمة في تنميتها. المشاركة المجتمعية و التنمية تعتبر جزء من التنمية المستدامة.</p>	<p><b>إشراك و تنمية المجتمع</b></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

## المطلب الثاني: ماهية الرضا الوظيفي

### الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

#### أولا: تعريف الرضا

لغة : الرضا ضد السخط وارتضاه : رآه له أهلا ورضي عنه ،أحبه وأقبل عليه (بضياف عادل - 2010ص90)

#### ثانيا :التعريف الاصطلاحي للرضا الوظيفي :

تعددت وتباينت التعاريف المطروحة لمفهوم الرضا الوظيفي بتباين الحقول المعرفية التي تناولته بالإدارة والبحث ، ولذلك يصعب تحديد وتوحيد تعريفه وقد عرف الباحثون الرضا الوظيفي عدة تعاريف منها :

يعرف الرضا الوظيفي بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة .(الشعلان،2022، ص19)

**تعريف لوك وبورتر :** عرف كل من لوك وبورتر الرضا الوظيفي على أنه يمثل الفرق في إدراك العلاقة بين ما يتوقع الفرد الحصول عليه من وظيفته ،وبين ما هو متحصل عليه بالفعل .(عبد الحليم ،2016)

ويعرف " فروم " الرضا بأنه شعور نحو وظيفته أو عمله ،فالشعور الايجابي يتبعه الرضا بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا .

أي أن الرضا هو مجموعة المشاعر الوجدانية الايجابية التي يشعر بها الفرد إتجاه عمله أو وظيفته .(بوقال،2012 ، ص112-114 ) .

ومن وجهة نظر "هوبوك" :هو عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد .(المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014 )

ويعرفه مركز البحوث بجامعة "ميتشغان" ( MICHIGAN ) الرضا الوظيفي بأنه ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الاوجه المختلفة لإنتمائه الى المشروع .

ويرى الرضا الوظيفي بأنه مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق إنني راض عن وظيفتي .(مراد كشيئب ، 2007 ، ص 19)

ويرى البعض الآخر أن الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها ، ورؤساءه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك المؤسسة والبيئة اللتين يعمل فيهما .(بضياف،2010،ص06)

**تعريف دانيال: " V.DANIEL "** : يرى من المفيد التمييز بين مفهوم الرضا من العمل ،ومفهوم الرضا في العمل ، فقد يكون العاملون راضون في العمل ،ولكن ليس بالعمل نفسه ، أي أن مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل ،وليس خصائص العمل نفسه .(بووذن ،2007، ص34) من خلال هذا التعريف فتحقيق الرضا يكون على الدور الذي يلعبه الجو الاجتماعي أكثر من مميزات وخصائص العمل نفسه .

ينظر له على انه عبارة عن بلوغ مستوى معين من الاشباع لحاجيات الفرد ويتحقق هذا الاشباع بعوامل متعددة منها ما يتعلق ببيئة العمل ومنها ما يتعلق بالوظيفة ومنها ما يتعلق بالفرد ، التي تجعله في الأخير راض عن عمله ومحقق لطموحاته ورغباته .( نسيب ،علي بلحاج ،2021، ص325)

ومن خلال ما سبق : **" الرضا الوظيفي "**

هو عبارة عن حالة نفسية من المشاعر الايجابية التي تشعر الفرد بالارتياح تجاه عمله أو وظيفته نتيجة تحقيق التكافؤ بين الجهد الذي يبذله وما يحصل عليه فعلا .

### الفرع الثاني : أهمية الرضا الوظيفي

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها .إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديرا، موظفا، أو عاملا صغيرا، اتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به(بن عيسى ،2010، ص53). وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلفت ونقصت انتاجيتها وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية(باصفار،2018، ) ، وعموما فإن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى :

- معرفة الحالة النفسية والمعنوية للعاملين ومن ثم الوقوف على الجوانب والمتغيرات المؤثرة على تلك الحالة.
- التمكن من تحديد وإزالة العوامل السلبية التي تؤثر على مخرجات وانتاجية الافراد ومن ثم مستويات الأداء بشكل عام في المؤسسات.
- خفض تكلفة الأداء البشري في المؤسسات ومعرفة المهارت اللازمة للاداء والتي تعجل وتزيد من مستويات الرضا لدى الموظفين .( محمد الرخيص، ص101،2018)
- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي الى انخفاض نسبة غياب العاملين.
- قدرة المنظمة على التفاعل والتكيف مع بيئتها الداخلية والخارجية. ( بن عيسى،2010،)
- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فعندما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشبعت حاجتها المادية و غير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها .
- زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع،ومعدلات الإنتاج كتتحقيق الفعالية الاقتصادية ( ابو رحمة،ص2019، 62 )
- إنخفاض مستوى الشكاوى والظلم والإحباط في العمل والإضرابات، والصراعات والمشاكل بين العمال
- إندماج وتكليف العمال داخل المنظمة.(التوجيه المهني والتميز،)

### الفرع الثالث : خصائص الرضا الوظيفي

تحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي كما هو موضح في النقاط التالية :

- غالباً ما ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن كان الرضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر، وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة .
- يعد الرضا الوظيفي محصلة من الخبرات المرغوبة وغير المرغوبة المرتبطة بالعمل، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل، وإدارته ويتوقف هذا التقدير بدرجة كبيرة على نجاح الفرد أو فشله في تحقيق الأهداف الشخصية، وعلى الأسلوب الذي يقدمه في العمل، وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى الغايات (المطيري، 2022، ص9)
- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظراً لتعدد وتعقد وتداخل جوانب السلوك الإنساني، تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.
- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة من تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل. ( بن عيسى، 2010، ص50 )

### الفرع الرابع : أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي

أولاً: حسب " Ginsberg " أن هناك ثلاثة أنواع من الرضا الوظيفي هي :

- \*الرضا الداخلي : يأتي هذا النوع من الرضا من مصدرين المتمتع التابعه عن انهماك الفرد في عمله وإحساسه بقدراته الشخصية من خلال هذا الانجاز.
- \* الرضا الخارجي : وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه و أهدافه .
- \* الرضا الذاتي (المصاحب ) : ينتج هذا النوع من الرضا بالظروف النفسية و الطبيعية و كذا الوظيفة التي تصاحب عمل الفرد. (مصطفى محمد، 2018، ص16).

### ثانياً : مظاهر الرضا الوظيفي

هناك مظاهر عديدة للرضا الوظيفي، هذه المظاهر مع اختلافها تعددها إلا أنها تؤثر بشكل على العمل معدلاته، فالعامل عندما يرضى عن العمل فذلك يجعله شخصاً قادراً على الأداء. وعموماً يمكن تقسيم مظاهر الرضا إلى مظاهر إيجابية ومظاهر سلبية وذلك على النحو التالي: (الحقيبة التدريبية التوجيه المهني والتميز، 1442هـ، ص26)

#### 1) المظاهر الإيجابية للرضا الوظيفي:

وتعبر عن الاتجاه الايجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد تتمثل في حالة من التفاعل السار معها، وملائمتها لاستعداداته وقدراته ومؤهلاته ويجد إشباعاً لحاجاته ، وهي كالتالي ،

- ✓ التعاون بين الموظف وزملائه في العمل
- ✓ نمو العلاقات الشخصية الوظيفية ايجابيا
- ✓ الشعور بالانتماء للعمل
- ✓ زيادة الولاء التنظيمي للعمل



- ✓ ارتفاع الانتاجية وجودتها للموظف وفريق العمل .
- ✓ مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة .
- ✓ النشاط والاستعداد الدائم . الإحساس بالأمن والإستقرار الوظيفي .
- ✓ التركيز في العمل وتقليل الخطأ . (الخفاف ، 2013 ، ص372)

## 2) المظاهر السلبية للرضا الوظيفي

تمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية والاجتماعية، وأمن أبرز مظاهر عدم الرضا الوظيفي فهي كالتالي • :

- قلة الإنتاج من حيث الكم والكيف
- الإكثار من الحوادث ومن الأخطاء الفنية.
- إساءة استخدام الآلات والدوات والمواد الخام.
- كثرة التغيب والتمارض بعذر أو بدون عذر والإنتقال من عمل لأخر • .
- اللامبالاة والتكاسل والشعور بالإكتئاب.
- التمرد والمشغبة
- سوء التكيف والإحباط والشكوى
- الضجر والملل والشعور بالروتين
- العلاقات السيئة مع الإدارة والزملاء .
- عدم الشعور بالإنتماء للمنظمة
- تشويه صورة المنظمة في المجتمع .(محمد البليهد، 2014 ، ص152،153 )

## الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:.

على الرغم من أن الرضا الوظيفي يتكون من عدد غير محدود من الميول المفضلة لدى كل فرد إلا أن هناك نوعا من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضروريا وهذه المجالات في حقيقتها هي ما تمثل عوامل الرضا الوظيفي.

وكون الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد فقد اختلفت الدراسات في تسمية هذه الأبعاد فقد ذكرها البعض على أساس أنها أبعاد الرضا الوظيفي وذكرها البعض الآخر على أنها محددات الرضا الوظيفي فيما ذكرها آخرون على أنها عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي ونظرا لاختلاف هذه المسميات مع أنها تتفق في المضمون فإنه سيتم معالجتها تحت مسمى العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي. (بوقال، 2012 ، ص125)

### ❖ العوامل الشخصية للرضا الوظيفي : أهمها :

1. احترام الذات ، والذي يتحقق إما بسبب المركز الذي يشغله ، أو طبيعة وظيفته ، وجهة عمله ومعرفة أفراد المجتمع لهذه المكانة أو المنظمة التي ينتمي إليها .
2. المكانة الاجتماعية : كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية ، أو الوظيفة والأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله والعكس صحيح .

3. الاستعداد: كلما كان الاستعداد اجابيا كلما زادت مهارات الفرد، وبالتالي يتحسن أداءه الوظيفي، ويرتفع معدل انتاجيته نظرا لزيادة قدراته، وهذا بدوره يزيد من من رضا العامل عن عمله (العجوري، 2017، ص118).

4. الرضا العام عن الحياة: إن الرضا الوظيفي يرتبط بالرضا العام للفرد، إذ يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم، حيث يتبين أن الموظفين الذين كانوا يواجهون نزاعات أسرية أقل رضا من غيرهم، بحيث ينقلون تلك النزاعات إلى أماكن عملهم، وكذلك عوامل تتعلق بخصائصهم وسماتهم، مثل: السن والتعليم والمستوى الوظيفي (المطيري، 2022، ص88).

#### ❖ العوامل التنظيمية: و تدرج تحت العوامل التالية:

##### • نظام العوائد:

تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الإشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية مهامهم، وأهمها: الأجر، الحوافز والمكافآت و الترقية فيشعر العامل بالرضا إذا كانت العوائد توزع وفقا لنظام محدد ثابت يضمن توفرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل.

##### • الأجر:

إذا اعتمد على الربط بين الرضا وإشباع الحاجات خاصة الفيزيولوجية فإن هذا العامل ضروري جدا لتحقيق الرضا، ومهما يكن المنطلق فإنه لا يمكن إهمال العائد المالي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العامل، وكأنه الاعتراف بما قدمه. (برياع، موساوي، 2016، ص).

##### • الحوافز:

هو أسلوب معين يهدف الى زيادة قدرات العاملين مما ينعكس على الكفاية الانتاجية لهم كما ونوعا ويؤدي الى تحقيق أهداف المنظمة أهداف العاملين فهناك حوافز مادية وحوافز معنوية سلبية. (شنين، مزار، تجاجنة، 2020، ص12).

• فرص الترقية: ويتوقف أثر الترقية في رضا الموظف على مدى توقعه وطموحه، فإذا فاقت الترقية المتوقعة الترقية الفعلية يقل رضا الموظف عن عمله والعكس. (عثمان محادين-2014- ص92)

##### • السياسات التسييرية:

##### • نمط الإشراف:

:ويتضمن درجة تفويض السلطة التي يمنحها المسؤول لموظفيه، ومدى تقديره لهم، ومدى مشاركته لهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل. (العجوري، 2017، ص).

قيم وأهداف المنظمة: كلما شعر الفرد في أي منظمة أنه يعمل من أجل أهداف ذات قيمة أو نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك أثر لا يمكن إنكاره على رضاه لأنه يشعر في هذه الحالة بأنه يعمل من أجل شيء يستحق الجهد والعرق.

##### • سياسة المنظمة:

:وهذه تشمل اللوائح والنظم التي تطبقها المنظمة مثل نظم الاتصال داخل المنظمة حيث أن تحسين نظم الاتصال تؤدي الى مستوى أفضل من الرضا الوظيفي بين العاملين والاجراءات المتبعة في العمل، والتسهيلات و التجهيزات التي توفرها المنظمة. (عويضة، 2008، ص25)

## • ظروف العمل المادية:

تؤثر الظروف المادية المحيط بالعامل المتمثلة في الاضاءة و ، الحرارة و ، التهوية ، الرطوبة ، النظافة و الضوضاء على درجة تقبل الفرد للبيئة العمل ، وبالتالي فان الظروف الجيدة تؤدي الى الرضا الوظيفي وأحس الفرد بالنوع من الراحة أثناء تأدية مهامه والعكس صحيح بحيث ينخفض الرضا عن العمل في غياب ظروف العمل المادية مما يزيد من معدل دوران العمل ومعدل الغياب وهكذا.(شنين 2020،)

## • الظروف الاجتماعية (جماعة العمل):

مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين أحد الابعاد الأساسية للعلاقات التنظيمية وتمثل أحد محاور اهتمام الباحثين في العلوم السلوكية نظرا لان العلاقة تعتبر الوسيلة لإشباع الكثير من الحاجات الاجتماعية لدى الفرد كالتقدير والاحترام والانتماء، وهي بذلك تمثل المفجر لطاقت الفرد الكامنة في مجال العمل وان لم تكن هذه العلاقات بالمستوى المرغوب فإنها تمثل -وفقا لنظرية العاملين( هرزبرج -) مصدر لعدم الرضا الوظيفي. فعلاقات العمل لها دور كبير في صياغة شعور العامل نحو وظيفته فكلما كان الموظف على علاقات طيبة بعمله أسهم ذلك بتوليد شعور بالترابط والتضامن والالفة وأصبحت الاتصالات الرسمية والغير الرسمية سهلة وليس بها معوقات تعقدها كما ان دور المنظمات يمتد الى تنظيم فعاليات متعددة بإضافة جو من الترفيه لتوطيد علاقات العمل على اختلاف مستوياتها مما ينعكس على أداء العامل ورضاه. (بن عيسى 2019، ص58)

## • محتوى العمل :

تؤثر طبيعة ونكوتين المهام التي يؤديها الفرد في عمله على رضا الفرد على عمله ، إذ أن تنوع المهام ، وقلة تكرارها يزيد من الرضا عن العمل ، كما أنه كلما زادت حرية العامل في اختيار طرق أداء العمل ، وحرية اختياره للسرعة التي ينجز بها أعماله ، زاد رضا الفرد عن عمله ، بالإضافة الى كون العمل يمكن العامل من استغلال قدراته وطاقتة ، وتناسب طبيعة العمل مع قدراته وخبراته ، وتوفر فرص الإبداع والنجاح في العمل ، كل ذلك يزيد من شعور الموظف بالرضا عن عمله. ( محادين ، 2014، ص92)

## ❖ العوامل البيئية :

وتلك العوامل ترتبط بالإطار البيئي وثقافة المجتمع ومكانته المهنية بالمجتمع ، أي بمدى تمتع المهنة بمكانة اجتماعية ونظرة الاخرين لها( بن عيسى، 2019، ص56).

الفرع السادس : مؤشرات الرضا الوظيفي:

تظهر حالة رضا أو عدم الرضا على الموظف في عدة ظواهر ، هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجيتها وتطور أدائها، وتسبب تكاليف إضافية مباشرة أو غير مباشرة (تدريب وتأهيل). ولقد صنف علماء النفس التنظيميين مؤشرات يمكن من خلالها معرفة الرضا عن العمل لدى الموظف، وهذه المؤشرات تتمثل في:

## - الغياب:

يعتبر معدل غياب الفرد أو درجة انتظامه مؤشر للتعرف على درجة الرضا للفرد في عمله، فالعامل الراضي يتمسك بعمله ويكون حريصاً على الحضور عكس الفرد الذي يشعر بالاستياء نحو عمله وقد أكد بعض الباحثين على وجود علاقة طردية بين معدل الرضا الوظيفي ومعدل الغياب.

## - التمارض:

تخلق حالة عدم الرضا نوع من التوتر والقلق لدى الفرد، فيدعي المرض وذلك من خلال التردد المستمر على عيادة الشركة التي يعمل بها.

### - دوران العمل:

أظهرت العديد من الدراسات أن هناك علاقة عكسية بين الرضا ومعدل دوران العمل، فكلما زاد رضا العامل زاد الدافع لديه إلى البقاء في وظيفته، وقل احتمال تركه العمل بطريقة اختيارية، أي ينخفض معدل دوران العمل.

### - كثرة الشكاوى:

تعكس نسبة الشكاوى سواء الكتابية أو الشفهية مستوى الرضا الوظيفي، الأمر الذي يوجب الاهتمام بها وتحليلها بدقة لإيجاد الحلول اللازمة.

### - اللامبالاة والتخريب:

يؤدي غياب الانسجام والتوافق بين العامل وزملائه بالمؤسسة التي يعمل بها، وكذلك عدم القدرة على التكيف مع محيط العمل إلى ظهور أشكال من اللامبالاة والتخريب الناتجة عن حالة عدم الرضا الوظيفي.

### - الإضراب:

وهو من أقوى مؤشرات عدم الرضا الوظيفي، والتي من خلالها يسعى العامل لتحقيق مطالبه المتمثلة في زيادة الأجور أو تحسين ظروف العمل.

### - الحوادث والإصابات:

يميل الباحثون إلى افتراض وجود علاقة عكسية بين إصابات العامل والرضا عن العمل، فالعامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا يكون أقرب إلى الإصابة والحوادث. (الحقيبة التدريبية لمنهج التوجيه المهني والتميز، 1442هـ، ص26، 25).

### الفرع السابع : قياس الرضا الوظيفي :

بما أن الرضا الوظيفي يمثل مشاعر فإن القدرة على التعرف عليها والوصول إليها يعتبر عملية ليست سهلة، ولقد استفادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس من حيث أساليبه لدراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية. وهناك طرق واساليب مختلفة لقياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد أساليبه، حيث تختلف في مدى فعاليتها على ما توفره تلك المقاييس من دقة وشمول بالنسبة للبيانات. (باصفار، 2018، ص556)، كما يمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين :

#### أ. المقاييس الذاتية :

تقوم هذه المقاييس على تصميم قوائم و الاستبيانات تصاغ على شكل عبارات تتناول جوانب مختلفة من العمل أو هي عبارة عن أسئلة موجهة الى العاملين بهدف معرفة مدى تقبلهم ورضاهم عن تلك الجوانب، أو باستخدام طريقة المقابلة الشخصية التي يجريها الباحث مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف استخدامها، وأطلق عليها مصطلح المقاييس الذاتية، لأنها تعتمد على ذاتية الباحث في بناء المفردات وتركيبها، وقد بذل الباحثون في السلوك التنظيمي جهودا كبيرة من أجل تطوير بعض المقاييس تكون أكثر صدقا وثبات، ومن أهم الطرق المستخدمة في قياس الرضا الوظيفي مايلي :

1) المقاييس الرتبية أو الاستبيانات ذات المقاييس المقننة : وهي من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي باستعمال قوائم الاستقصاء، ومن أهم المقاييس المستعملة الأتي :

• الاستبانة الوصفية للوظيفة (JDI) :

وتقيس معدلات الرضا لخمس جوانب مختلفة للوظيفة : " وهي الوظيفة نفسها ، الأجر ، فرص الترقية ، الاشراف ، الزملاء ،

• استبانة مینوستا لقياس الرضا الوظيفي (M.S.Q) :

وقد صممه كل من ويز وداوس وانجلاند ولوفجوست 1967 ويستهدف قياس اتجاهات العاملين وميولهم نحو الرضا الوظيفي، ويشمل المقياس على خمس استجابات متدرجة من راضي جدا الى غير راضي اطلاقا، واستجابات المقياس كما يلي: (بن عيسى، 2019، ص62)

راضي جدا	راضي	غير متأكد	غير راضي	غير راضي اطلاقا
5	4	3	2	1

- مقياس الرضا عن الأجر (PSQ) : وهو يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجانب أنظمة الأجر، مثل الرضا عن مستوى الأجر الحالي والرضا عن الزيادات في الأجر، المزايا الإضافية، ادارة نظام الأجر، ويتم الإجابة عليه في مقياس متدرج من خمسة مستويات(خليل أبراهيم، 2020)

## (2) أسلوب الأحداث الحرجة

وهو أسلوب يعرف بطريقة القصة لهيرزبرج يتم من خلاله قياس وتقييم الرضا الوظيفي لدى الأفراد، حيث يطلب من الأفراد أن يصف بعض الأحداث المرتبطة بعمله، و التي حققت لو الرضا أو عدم الرضا، ثم يتم اختبار وفحص الاجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا، فمثلا إذا ذكر العديد من الأفراد مواقف في العمل تعرضو فيها لمعاملة سيئة من المشرف، أو يمتدحون المشرف لمعاملته الطيبة يظهر أن نمط الاشراف يلعب دورا هاما في الرضا الوظيفي لدى الأفراد. (خليل إبراهيم، 2019، ص31،32)

## (3) المقابلات الشخصية

حيث يناقش الرئيس مع مرؤوسيه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، وبناء على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين، وأي عناصر العمل التي ينظر إليها برضاء تام وأي عناصر ينظر إليها برضا أقل.

ويلاحظ أن لكل طريقة من طرق قياس الرضا الوظيفي مزاياها وعيوبها، وعلى الباحث أن يفاضل بين هذه الطرق من حيث:

- ملائمتها لمجتمع البحث ومفردات العينة التي يود اختيارها.
- التسهيلات والامكانيات المتاحة له باستخدام كل طريقة.
- درجة الدقة التي يتوخاها لنتائجه، وطبيعة المؤثرات التي يسعى للوصول إليها، هل هي مؤثرات كمية أم نوعية
- نقاط القوة والضعف التي تنطوي عليها كل طريقة. (بن عيسى، 2019، ص61)

ب. **المقاييس الموضوعية:** تتمثل في قياس اتجاه العاملين، ورضاهم باستخدام أساليب معينة، مثل: الغياب، ومعدل الاستقالة، وترك الخدمة، ومعدل الحوادث في العمل، وكذلك معدل الشكاوى، ومستوى إنتاج الموظف..(المطيري، 2022، ص 88).

## الفرع الثامن : نظريات الرضا الوظيفي

بدأ الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي لأول مرة في المجال الصناعي ، وتعددت الدراسات في مختلف الميادين ، إذ يعد الرضا الوظيفي مطلباً ضرورياً لدى أي موظف في أي عمل ، وسنحاول عرض بعض النظريات التي تناولت هذا الموضوع

## 1) نظريات سلم الحاجات لماسلو Abraham The Need Hierarchy Theory (Masloue 1954)

صاحب هذه النظرية أبراهام ماسلو، وتشير إلى أن الحاجات الإنسانية مرتبة هرميا حسب الأهمية كالتالي :

### ❖ الحاجات الفسيولوجية الأساسية: Physiological NEEDS

وتأتي في أدنى درجات السلم كونها حاجات أساسية وتتضمن المأكل والمشرب والملبس والماء والهواء، العطش، المأوى وغيرها، وتشبع هذه الحاجات من خلال عمل الفرد والحصول على الأجر الذي يقوم بواسطته إشباع احتياجاته الفسيولوجية الدنيا.

### ❖ حاجات الأمن والحماية : Security or Safety NEED

وينتقل الانسان لهذه الاحتياجات بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمن المادية و الأمن النفساني، وتشمل حماية الإنسان لذاته وممتلكاته. وفي المجال التنظيمي فإن الأمن والحماية يأخذ شكل الأمن الوظيفي وضمان بيئة تنظيمية آمنة. وبالرغم من الاعتمادية المتبادلة بين المنظمة والعاملين في تحقيق أهداف كل منهما، إلا أن العاملين أكثر اعتمادا على المنظمة في إشباع حاجاتهم المختلفة. وهذه الاعتمادية تجعل الافراد بحاجة الى التنبؤ في البيئة التنظيمية فيما يتعلق في الكثير من الأمور مثل الأمن الوظيفي والترقية والعدالة والمساواة في المعاملة ...

### ❖ الحاجات الاجتماعية: SOCIAL NEED

تتمثل هذه الحاجات في الإحساس بالحب والانتماء والمودة والعاطفة والشعور والوجدان والقبول الاجتماعي من قبل الآخرين، ويتم إشباع هذه الحاجة من خلال التعاون مع الآخرين في المجتمع.

### ❖ حاجات التقدير والاحترام: SELF RESPECT & SELF ESTEEM

وتشمل هذه الحاجات كل من حاجة تقدير الذات، واحترام الآخرين، الثقة بالنفس، المعرفة الاستقلالية، الكفاءة، الشهرة القوة، التميز، المكانة والمركز الاجتماعي....، ويتم اشباع هذه الحاجة من خلال المركز الوظيفي للفرد والتقدير والتثناء الذي يحصل عليه.

### ❖ حاجات تحقيق الذات والكياسة في العمل } SELF ACTUALISATION } {ACCOMPLISSMENTS

وتمثل حاجة ما يستطيعه الفرد أن يكون "To be what one is capable of becoming" وتشمل حاجة تطوير قدرات الفرد الكامنة، والمعرفة، المهارة، الإبداع، الخلق والابتكار، تحقيق أقصى الطموح، وتقع هذه الحاجة في أعلي درجات سلم الأولويات ويتم إشباع هذه الحاجة من خلال تحقيق الفرد لذاته عن طريق النمو الوظيفي المستمر وتطوير القدرات، والتميز عن الغير. (العميان، 2004، ص288)،

الحاجة الى  
تحقيق الذات

هرم ماسلو للحاجات البشرية

الشكل رقم 02

الحاجة للاحترام

الحاجة للإنتماء

الحاجة الى الأمن

الحاجة الفسيولوجية

## (2) نظرية ذات العاملين :

ترجع هذه النظرية الى المفكر "فردريك هزربرج" عام 1959 (باصفار، 2018)، ومنذ ذلك التاريخ ونظريته موضع إهتمام كثير من الباحثين، وقبل ظهور نظريته كان الرأي الشائع النظر الى الرضا الوظيفي باعتباره ذا بعد واحد فقط، أي العوامل المؤدية الى الرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي تؤدي الى عدم الرضا . (خليل حسين، 2019، ص22).

بالرغم من تعرض نظرية هزربرج للعديد من الانتقادات والبحث والتجريب إلا أن واقع الأمور يشير الى صعودها .(قويدري-2013)، وبموجب هذه النظرية يوجد مجموعتان من العوامل: داخلية وخارجية عوامل داخلية أو دافعية: تتعلق بالعمل مباشرة، يؤدي وجودها في موقف العمل وبشكل ملائم الى الشعور بالرضى والقناعة لدى العاملين، وغيابها الى الشعور بعدم الرضا (العميان، 2004، ص288)، عوامل خارجية أو العوامل الوقائية وهي مرتبطة بالظروف المحيطة بالوظيفة التي ينتج في حالة غيابها عدم الرضا الوظيفي .

ويمثل الجدول العوامل الداخلية انسجاما مع هرم ماسلو للحاجات الاجتماعية والاحترام والتقدير وتحقيق الذات. والعوامل الخارجية انسجاما مع الحاجات الفسيولوجية والأمن والحماية في هرم ماسلو .

تتضمن العوامل الخارجية ما يلي	تتضمن العوامل الداخلية ما يلي
سياسة المنظمة و أسلوب إدارتها أسلوب الإشراف العلاقات بين قمة الهرم الإداري العلاقات بين المشرف و المرؤوسين العلاقات بين المرؤوسين العلاقات بين زملاء في العمل الأجور و الرواتب الأمن الوظيفي المركز الوظيفي	الانجاز في العمل التقدير والاحترام نتيجة الانجاز المسؤولية لإنجاز العمل الترقية احتمالية التطور والتقدم طبيعة العمل ومحتواه

ظروف العمل المادية من إضاءة و تهوية و حرارة....	
-------------------------------------------------	--

### من إعداد الطلبة

### **(3) نظرية الحاجات لمكلياند :**

تفترض هذه النظرية التي ترتبط بكل من ماكلياند و أتكسون ، أن عوامل الدافعية هي عوامل ذاتية تتصل بالقوى والرغبات الداخلية لدى الفرد ،و المتمثلة برغبته في التميز والابداع .

وينعكس ذلك عمليا على الأفراد من هذه الفئة ،لأنهم يفضلون الأعمال ذات الطبيعة غير الروتينية والتي يتوفر فيها درجة من التحدي ،والتي يمكن قياس أثرها ،وبالتالي تزويد من يقومون بها بمعلومات عن إنجازاتهم التي يمكن قياس أثرها ،وبالتالي تزويد من يقومون بها بمعلومات عن إنجازاتهم التي يمكنهم التفاخر بها ،وبذل الأفراد الذين تتوافر لديهم هذه الحاجة جهودا أكبر من غيرهم ،وليس لأن ذلك أمر مطلوب منهم بالضرورة ،ولكن لأنهم يرون في ذلك إنجازا خاصا لأنفسهم وإرضاء لذاتيتهم ،بغض النظر عن ارتباط عملهم المتميز بمكافآت ومنافع مادية .

وترتكز هذه النظرية على ثلاث حاجات هي : (القيوتي،2009، ص65،67)

❖ الحاجة للإنجاز والتميز والتفوق Need for achievement

❖ الحاجة للسلطة والقوة والسيطرة Need for power

❖ الحاجة للإنتماء وإقامة علاقات مع الآخرين Need for affiliatio

### **(4) نظرية العدالة : Equity Theory**

تربط هذه النظرية بين درجة الدافعية لدى الفرد وبين شعوره بعدالة نظام الحوافز المتبع في المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها . إذ يميل الفرد إلى مقارنة أدائه بأداء غيره ،ومقارنة الحوافز التي يتلقاها غيره وفقا لمستوى الأداء . فإذا وجد الإنسان أن هناك عدالة في الحوافز والمكافآت ،أدرك أن الدافعية (وهي الاستعداد لبذل أقصى الجهود في العمل) هي الطريق السليم الواجب عليه اتباعه ،والعكس صحيح . (القيوتي ،2009،ص67).

### **(5) نظرية التوقع :**

طور هذه النظرية فكتور فروم (Victor Vroom)، سنة 1964 وتفسر سبب قيام الفرد باختيار سلوك معين دون غيره . وترى أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد بإعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك ،وإن القيام بذلك السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة، وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد ، وهذا يعني أن حفز الفرد يعتمد على توقعات الفرد كما يلي :

- التوقع الأول : إن الجهد المبذول سيؤدي الى الإنجاز المطلوب
- التوقع الثاني : إن الإنجاز المطلوب سيحقق المكافأة المرغوبه من قبل الفرد والتي بدورها تشبع حاجته وبالتالي تحقق الرضى له . (العديان ،2004، ص292)

### **(6) نظرية العلاقات الانسانية :**

تنفق هذه النظرية في صنف لعنصر البشري وتتشكل أفكارها من نتائج دراسات هاوثورك والأبحاث اللاحقة في جامعتي أوهايو ميتشجن ،وتتلخص هذه الأفكار فيما يلي :



- إن العنصر الإنساني في العمل هو أهم العناصر ،والإنسان في تركيبه المعقد وجوانبه النفسية والاجتماعية والجسمية يتطلب تعاملا واعيا معه حتى تحصل الادارة منه على التعاون المطلوب في أداء العمل
- إن دوافع العمل لا تنحصر حول الأجور والمكافآت المادية حيث أن هناك حاجات نفسية اجتماعية عند العاملين ،أهمها احترام النفس وتأكيد الذات و احترام الآخرين .
- ان العاملين يكونون فيما بينهم جماعات عمل تكون التنظيم غير رسمي ، ولهذه الجماعات أثرها الكبير على تفكير أعضائها و اتجاهاتهم وقيمهم ،وبالتالي على قيمهم و بالتالي على دوافعهم وسلوكهم وعماقتهم مع بعضهم والادارة ،والامر الذي ينعكس في النهاية على انتاجيتهم مما يتطلب من الدارة على التعامل معهم على انهم جماعات لا أفراد منفصلين .
- امن الاتجاه الديمغرافي في معاملة الموظفين كفيل بأن يحقق لهم المناخ الملائم للعمل ، حيث تشبع حاجاتهم لاحتلام الذات والتقدير مما يجعلهم يشعرون بالرضا وارتفاع الروح المعنوية الأمر الذي يفضي على زيادة الانتاجية .
- وعلى هذا الأساس فإن مدرسة العلاقات الإنسانية قد سعت الى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، من خلال تحسين ميول الأفراد وتوفير المطالب الاجتماعية والنفسية لهم ،ورأت أن ذلك يتحقق بتطبيق المفاهيم الجديدة ،التي تمثل الاتجاه الانساني في الفكر الاداري .(قويدري،2013، ص48)

### المبحث الثاني: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي

ومع تزايد الإهتمام بالجوانب الاجتماعية للأفراد يشهد العالم اليوم إعطاء مكانة مرموقة للمسؤولية الاجتماعية التي تسعى لنشر الوعي الاجتماعي والبيئي الجديد ، حيث تساهم في خلق مستويات عالية من الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة تؤدي بدورها الى نتائج تنظيمية أفضل . ويحضى الرضا الوظيفي بإهتمام المديرين في مختلف المنظمات ويرجع ذلك لتزويدهم بالأراء والأفكار التي تساعد على تحسين إتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الرواتب أو الإشراف والتدريب وغيرها ..(أحمد علي،نسيب،2021،

وقد بينت مجمل الدراسات التي أطلع عليها الباحثان إلى وجود علاقة ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي للعاملين وكانت نتائجها وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي بأبعاده بدرجات متباينة .

### المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة):

المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي، من المواضيع التي حظيت بالاهتمام من قبل الباحثين، مع متغيرات متعددة ذات اهمية، وتم ترتيب الدراسات وفق التسلسل الزمني لها، ونذكرها على النحو التالي:

#### المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة (بالمتغير المستقل)المسؤولية الاجتماعية

1. دراسة رولا أحمد كريشان 2012 بعنوان المسؤولية الاجتماعية و أثرها على استراتيجيات المنافسة ,دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية و أثرها على استراتيجيات المنافسة في الشركات الصناعية في الأردن ,و لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستبانة وفقا لأهداف و فرضيات الدراسة ,وقد تم توزيع 80 استبانة على المديرين و رؤساء الأقسام في الشركات الصناعية و قد تم استرجاع ما مجموعه 69 استبانة و بذلك كانت نسبة الاسترداد 86.2%. و تم تحليل البيانات المجموعة باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية spss و توصلت الدراسة المجموعة من النتائج:

تمارس الشركات الصناعية المسؤولية القانونية و المسؤولية الأخلاقية بدرجة عالية جدا و في نفس الوقت تمارس الشركات الصناعية المسؤولية الاقتصادية و المسؤولية الخيرية بدرجة عالية.

تستخدم الشركات الصناعية إستراتيجية التمايز بدرجة عالية جدا كما تستخدم استراتيجية قيادة التكلفة بدرجة عالية و تستخدم كذلك استراتيجية التركيز على التكاليف بدرجة عالية.

2. **دراسة هاجر عزي و مريم بطاش 2015-2016** بعنوان دور المسؤولية الاجتماعية في تعظيم الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة المدينة.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الدور الذي تلعبه فلسفة المسؤولية الاجتماعية في سبيل تعظيم الميزة التنافسية للمؤسسة محل الدراسة و ذلك من خلال الكشف عن العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و إمكانية تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة محل الدراسة,و قد تم استخدام المنهج الوصفي,اعتمد على المسح الأدبي النظري إضافة إلى تصميم استبيان لإجراء استطلاع الآراء ووجهات النظر,حيث تم توزيع 22 استبيان على جميع الإطارات من مدراء و عمال و تم استرجاعهم بالكامل,ومن أبرز النتائج :

وجود دور تلعبه المسؤولية الاجتماعية من خلال أبعادها الأربعة في سبيل تحقيق الميزة التنافسية لدى البنك الخارجي الجزائري \_وكالة المدينة\_ وهذا الدور تساهم فيه المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال بدرجة كبيرة ثم بدرجة أقل المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن و بعدها تجاه البيئة و تليها تجاه المجتمع.

3. **دراسة فضالة خالد 2018- 2019** بعنوان دور الاقتصاد الإسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية, دراسة حالة بنك البركة الجزائري.

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان تميز مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الفكر الإسلامي بالمقارنة مع ما هو عليه في الفكر الغربي, كما تهدف إلى تحديد مدى ممارسة البنوك الإسلامية في الجزائر لمفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال الالتزام بمبادئ الاقتصاد الإسلامي,و قد اختار بنك البركة الجزائري من أجل تحليل مختلف الوثائق و التقارير و المعلومات الصادرة عن البنك و المتعلقة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية,بالإضافة إلى توزيع 80 استمارة على عينة من مديري و رؤساء الاقسام و المصالح لفرع البنك محل الدراسة.

وقد تم التوصل إلى النتائج أهمها: أن التزام البنوك الإسلامية بالمسؤولية الاجتماعية نابع من تعاليم الشريعة الإسلامية السامية. و يراعي بنك البركة الجزائري بعض القواعد الشرعية في تعاملاته المالية و ذلك من خلال استخدام صيغ التمويل الإسلامية,مثل المرابحة,الإجارة,المشاركة,و التي من شأنها أن تساهم في تغطية جوانب المسؤولية الاجتماعية.وأظهرت نتائج تحليل البيانات أن البنك محل الدراسة يختلف في الالتزام بمجالات مسؤوليته الاجتماعية بدرجة متفاوتة,على عكس المسؤولية الاجتماعية في المجال البيئي و التي لم نجد ان هناك اسهامات للبنك فيما يتعلق بحماية البيئة.

4. **دراسة د.بوحبيبة الهام و د.قطوش مريم 2021** بعنوان المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وفق نموذج كارول دراسة حالة مؤسسة SANAK و مؤسسة ENPEC.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم المسؤولية الاجتماعية انطلاقا من التطور التاريخي,و حتى الوصول إلى مقاربات العديد من المفكرين و الهيئات و المنظمات الدولية,مع التطرق إلى خصائصها و فوائد التحلي بها.وتم اختيار نموذج كارول في هذه الدراسة كونه الأكثر شيوعا و استعمالا بين النماذج الأخرى,ويركز على الأداء الاجتماعي لهذه المؤسسات.

و بغرض تحديد مدى فهم وتطبيق المسيرين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية تم استخدام استبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة، حيث تم توزيعه على عينة مكونة من 81 موظف بمؤسستين اقتصاديتين بولاية سطيف، و تم التوصل في الأخير إلى ان الموظفين على دراية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، و أنه يتم تطبيقها في المؤسسات محل الدراسة.

### المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة (بالمتمغير التابع) الرضا الوظيفي :

1. دراسة (د. أمال عبد القادر باصفار -2018) : بعنوان أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء .

حيث هدف البحث إلى بيان أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء ،وقد اتبع البحث المنهج الوصفي وتكونت عينة البحث من 3مصانع للملابس الجاهزة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية وتم استطلاع رأيهم عن طريق أداة البحث (الإستبيان ) .وأظهرت نتائج هذا البحث أن نسبة علاقة الرضا الوظيفي بجودة أداء العاملين تراوحت ما بين النسبة 100/100 والنسبة 66.7 من مجموع أفراد العينة ،وهي نسب عالية

2. دراسة نبيل رحمة (2019) :

هدفت الدراسة الى توضيح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الالتزام التنظيمي بوجود الرضاء الوظيفي كمتغير وسيط في شركة توزيع الكهرباء في غزة ، حيث اعتمد الباحث في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستعانة بأداة الإستبانة لجمع المعلومات من العاملين في شركة توزيع الكهرباء بمحافظة غزة، حيث وزعت 280استمارة على العاملين بالشركة .  
توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- ✓ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الشركة محل الدراسة
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتم التنظيمي والرضا الوظيفي في الشركة محل الدراسة
- ✓ يتوسط الرضا الوظيفي العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الإلتزام التنظيمي بالشركة محل الدراسة

3. دراسة صابر بن عيسى (2019) : بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية -دراسة ميدانية على مستوى ثانويات ولاية بسكرة

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على العلاقة الإرتباطية بين الرضا الوظيفي و جودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية ،حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه الارتباطي ، واستخدم الباحث طريقة الحصر الشامل بأداة الاستبانة ، أي أنه أخذ جميع مفردات المجتمع والبالغ عددهم ب 124 أستاذ ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي و جودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية.

4. دراسة أحمد نسيب ، ياسين علي بلحاج (2021) بعنوان أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة شركة TPL بولاية الوادي .

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي للعاملين بشركة TPL بالوادي ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الإستبانة كأداة للحصول على البيانات ، وسحبت عينة الدراسة بطريقة عشوائية ، حيث قمنا بتوزيع 60 استمارة على العاملين بالشركة وتم استرجاع 40استمارة ، منها 07 غير صالحة للاستخدام. توصلت الدراسة لنتيجة مفادها تأكيد الفرضية الرئيسية التي نصت على وجود

أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة محل الدراسة .

وفي الاخير نقدم وضعية الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في النقاط التالية:

- ✚ استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة، في تصميم الاستبانة المستخدمة في هذه الدراسة، الخاصة بمحور المسؤولية الاجتماعية ومحور الرضا الوظيفي. كذلك ما يتعلق بتحديد المتغيرات وابعادها المختلفة، وكيفية الربط بين المتغيرات وابعادها المتعددة. بالإضافة لكيفية بناء الإطار النظري الخاص بهذه الدراسة.
- ✚ اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، حيث تناولت الدراسة الحالية دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين، وهو ما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة، التي اهتمت بإحدى المتغيرات وعلاقته بمتغير آخر.
- ✚ تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، من حيث تبني المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام أداة الاستبانة لجمع المعلومات.

### خلاصة الفصل الأول

توصلنا من خلال هذا الفصل الى أهمية دراسة المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين ،والذي يعد موضوعا هاما وإلزاميا لكافة المؤسسات في العصر الحالي ، في تحقيق مصلحة المؤسسة الإقتصادية و تميزها ووصولها لأهدافها ، ويمكن تبني التعريف التالي للمسؤولية الاجتماعية " بأنها التزام المنظمات أمام المجتمع من خلال المساهمة بعدد من الأنشطة الإجتماعية ،والأخلاقية التي تحقق الفائدة للمجتمع كمحاربة الفقر والبطالة ، وتحسين المواصلات ،والاهتمام بجوانب البيئة وتقليل التلوث ". وللمسؤولية الإجتماعية أهمية كبيرة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة ، وتحسين مناخ العمل ،وزيادة الإلتزام التنظيمي وتعزيز الرضا الوظيفي للعاملين .

يعتبر هذا الأخير من أكثر المواضيع في علم الإدارة غموضا ،لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري يصعب فهمها، تنبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العمال بالارتياح تجاه عمله نتيجة وجود بعض العوامل التي تساهم في الاستقرار والأمن والولاء للمنظمة منها) :نمط القيادة السائد في المنظمة، الراتب، محتوى العمل ومضمونه، فرص الترقية، علاقات العمل، ساعات وظروف العمل).

وسينم إسقاط الدراسة النظرية على الواقع التطبيقي في المؤسسة بالفصل الثاني

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملية بتقرت

المبحث الأول :طريقة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشها

## تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما والدراسات السابقة لتجسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة في مؤسسة " اتصالات الجزائر " - بالمديرية العملية بتقرت - ، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيلاً لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين :

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

قبل الشروع في دراسة دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي باتصالات الجزائر - تقرت - ، سوف نتطرق في هذا المبحث الى التعرف على المؤسسة محل الدراسة ومنهج الدراسة ،متغيرات الدراسة ،وكذا الأدوات المستعملة .

- المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها ، سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة تحليلها ومناقشتها.

## المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية :

### المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة

يحتوي هذا المطلب على ثلاث فروع الأول تناول تقديم المؤسسة محل الدراسة ، الثاني منهجية الدراسة ، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة .

### الفرع الأول:تقديم المؤسسة عينة الدراسة

تتمثل عينة الدراسة في اتصالات الجزائر- بتقرت - ،ويمكن تقديمها كما يلي :

#### **أولا : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة :**

سنمر بإسهاب الى مراحل التي مرت بها مؤسسة اتصالات الجزائر الى قرار انشاءها ثم أهم المحطات عرجت عليها بالإضافة الى أهدافها ثم تعريف بالمؤسسة اتصالات الجزائر بتقرت .

#### **✓ نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر**

**1- تاريخ اتصالات الجزائر:**وعيا بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الاعلام والاتصال ،باشرت الدولة الجزائرية مند سنة 1999م بالإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهوراوت2000م، بحيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة علي تشاطات البريد و المواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ ،ثم انشاءسلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، احدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"وثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي اطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة ثم في شهر جوان2001م بيع رخصة الإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال ،واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى،حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات"VSAT" وشبكة الرابط المحلي في المناطق الريفية، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004م، والتالي اصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005م ، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية والقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت ، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

#### **2- قانون 2000/03 وميلاد اتصالات الجزائر:**

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 اوت 2000م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات ، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عانقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذا وبعد هذا القرار أصبحت



اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة ليصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. فيعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام و الإتصال تبعت القرار 2000/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003م.

### 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر:

جانفي 2003م، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر واطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003م، لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوراها الذي بدأته منذ الإستقلال، لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى، والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

### تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب(99) عام، وبرأس مال عمومي قدر ب: 50.000.000.000 دج، هي ملك لدولة بنسبة 100%، ومفيد في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B0018083 02 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزابائنها ، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات: الجودة والفعالية ونوعية الخدمات. رغبة منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها الغالية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

لها موقع متعددة مديريات علمية منفصلة تشرف بنفسها على النشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، وكانت تعمل تحت وصايتها 08 مفوضيات إقليمية ، وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة الى أن جاء في بداية عام 2017 قرار الغاء مفوضيات اقليمية والحقها بالمديريات التي تعمل معها في نفس الولاية على ان يتم ضم كل العتاد التابع لها بالإضافة الى المراكز الجهوية وهذا التغيير التنظيمي ادى الى استحداث مراكز جديدة وهذا نتيجة الى دمج مراكز مع بعضها أو الغائها نهائيا

نتيجة لتكنولوجيا الجديدة وتخلي مؤسسة على كوابل النحاسية واستبدالها بكوابل ألياف البصرية وتقنية MSAN بالإضافة الى تقنية FTTH ذات التدفق العالي للإنترنت.

### أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

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

- 1- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال الأكبر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.
- 2- الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.
- 3- تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات ، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
- 4- المشاركة كمثل رسمي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.
- 5- تطوير الخدمات الجديدة(البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية ، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.
- 6- التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة،.....الخ.
- 7- العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

### ✓ المديرية العملية للاتصالات بتقرت

#### 1/نشأة المديرية:

وفق قرار المديرية العامة رقم 2023 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملية للاتصالات بتقرت، وكانت لانطلاق الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي و2 جانفي بتاريخ 2023/02

وذلك ضمن إستحداث العشر ولات الجديدة بالجنوب.

### الفرع الثاني : منهج الدراسة

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

**الملاحظة العلمية :** التي تعتبر أداة مهمة من أدوات البحث العلمي التي تساعد على جمع البيانات والمعلومات من مصادرها وبشكل مباشر، وفق ضوابط معينة وحسب الظروف والإمكانيات، التي كان لها دور في في فسخ المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح ، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل

**الوثائق :** تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول نبذة عن مجتمع اتصالات الجزائر ونشأة المديرية العملية للاتصالات بتقرت، و الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة .

#### الاستبيان :

#### المنهج الإحصائي:

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقوم دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي بالمديرية العملية بتقرت للاتصالات الجزائر، وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة من العمال في المؤسسة محل الدراسة .

### الفرع الثالث: تحديد المتغيرات ومجتمع وعينة الدراسة

**1. مجتمع وعينة الدراسة**

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالوحدة العملية للاتصالات بتقرت ، بلغ عدد عمال المؤسسة 87 عامل موزعين على عدة مستويات وظيفية . قام الباحثين باختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة . تم توزيع 60 استمارة استبيان على العاملين بالمؤسسة محل الدراسة . وتم استرجاع 55 استمارة ، وتم حذف 5 استمارات لعدم استقاءها للشروط المطلوبة للتحليل وبذلك بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 50 استمارة .

**2. متغيرات الدراسة :**

المتغير المستقل : المسؤولية الإجتماعية .

المتغير التابع : الرضا الوظيفي .

**المطلب الثاني : أدوات الدراسة****الفرع الأول : الأدوات الإحصائية المستخدمة :**

قمنا في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، وهذه الأساليب هي:

1. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛

2. مصفوفة الارتباط سبيرمان لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

3. معامل الانحدار المتعدد وذلك لقياس أثر المتغير المستقل (المسؤولية الإجتماعية) على المتغير التابع (الرضا الوظيفي)؛

5. اختبار T-Test لاختبار تأثير متغير المستقل الجنس على المتغير التابع.

6. اختبار One way ANOVA لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة الأخرى على المتغير التابع؛

**الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات****الاستبيان :**

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة ، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية ، والوثائق الرسمية للمؤسسة ، حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة (أنظر الملحق 02)..

**الجزء الأول :** يتعلق بمفهوم المسؤولية الاجتماعية ويحتوي على 23 عبارة .

**الجزء الثاني :** يتعلق بمفهوم الرضا الوظيفي ويحتوي على 24 عبارة .

**الجزء الثالث :** يتعلق بالمعلومات العامة لعينة الموظفين بالمديرية العملية بتقرت لاتصالات الجزائر مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية .)

للإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول، والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من الأفراد إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق تعطى لها ثلاثة درجات؛

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

وحسب الدراسات السابقة يقسم ليكارت الثلاث كما هو موضح في الجدول

**الجدول(2-3): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الثلاثي)**

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

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

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

### الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان:

لقد تمت إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من صدق والثبات.

#### **أولاً: صدق الاستبيان**

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

#### **ثانياً: ثبات الاستبيان**

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

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de cronbach	Nombre d éléments
.624	26

**المصدر:** من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

تم فحص عبارات الإستبانة من خلال مقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول أعلاه لحساب ثبات المقياس فلو حظ أن معامل الثبات الكلي لمؤسسة اتصالات الجزائر قدر بـ 62.4 % نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 60 % كي نعتد على النتائج المتوصل إليها في الدراسة .

نلاحظ أن جل معاملات الثبات لمحاوور الدراسة وأبعادها كانت مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة من خلال ما يظهر بنسبة معامل الثبات الكلي المقدر بـ 0.624 المقدر بـ 62.4 % قد تعطي مصداقية لنتائج الممكن استخراجها بواسطة هذه الأداة وكذلك يظهر من خلال الاستقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير في حالة إعادة إجاباتهم في حالة استجوابهم من جديد على نفس العينة وتحت نفس الظروف .

### المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

#### المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان :

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي أشرنا إليها سابقا.

#### الخصائص الديمغرافية:

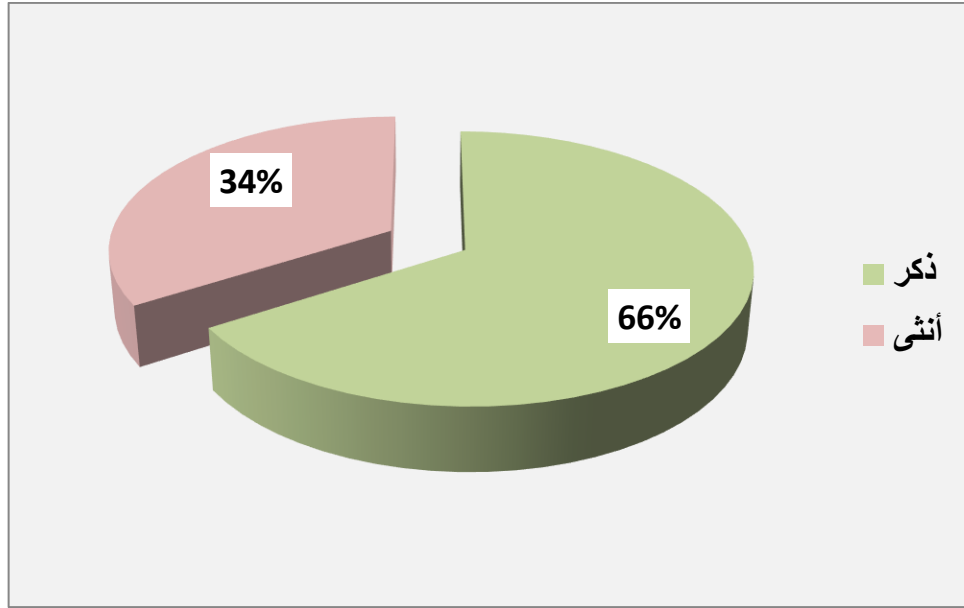
قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة قسمناه كما يلي:

أولا: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول(2-): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	33	66 %
أنثى	17	34 %
المجموع	50	100 %

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات الـ spss



يوضح الشكل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

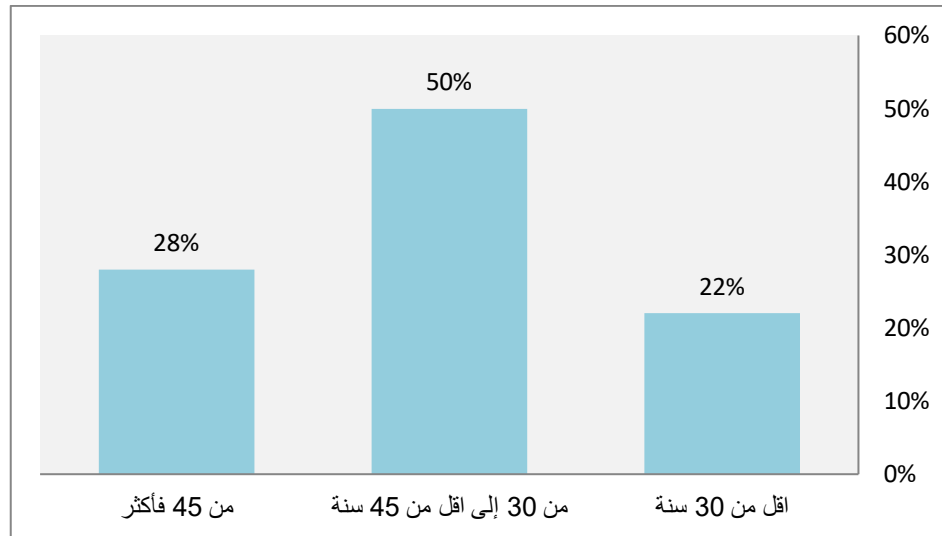
من خلال الجدول (2- ) والشكل (1\_ ) نلاحظ تغلب نسبة الذكور في عينة الدراسة على نسبة الإناث حيث كان عدد الذكور 33 أي بنسبة 66% بينما المستجوبات من الإناث في العينة 17 أي بنسبة 34%، مايبين أن أغلبية المجيبين من فئة الذكور في مؤسسة اتصالات الجزائر وهذا يرجع إلى طبيعة العمل.

ثانيا: توزيع العينة حسب العمر

الجدول(2-):توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
أقل من 30 سنة	11	22%
من 30 إلى أقل من 45 سنة	25	50%
من 45 فأكثر	14	28%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss



### يوضح الشكل توزيع أفراد حسب العمر

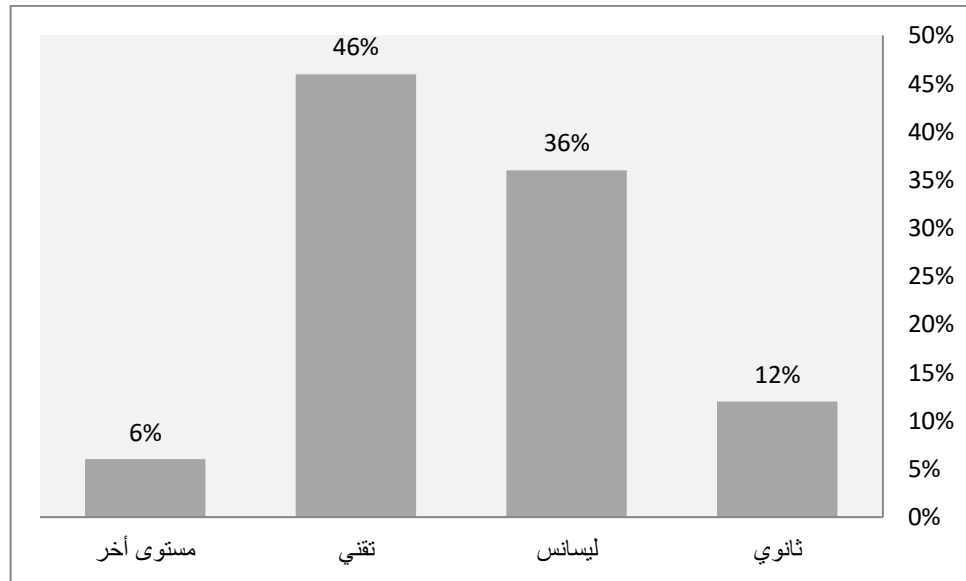
من خلال الجدول (2-) والشكل (2-) السابقين نلاحظ أن نصف العينة 50% أعمارهم تتراوح بين 30 سنة إلى أقل من 45 سنة وهو السن الذي يكون فيه الفرد في أعلى نشاطه ودافعته والذي يعود بالنفع على المؤسسة، وتليها الفئة العمرية التي أعمارهم من 45 سنة فأكثر بنسبة 28%، بينما كانت أقل نسبة للفئة التي أقل من 30 سنة بنسبة 22%.

### ثالثا: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

#### الجدول (2-) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
ثانوي	6	12%
ليسانس	18	36%
تقني	23	46%
مستوى آخر	3	6%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss



### يوضح الشكل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

يظهر من خلال الجدول (2-2) والشكل (2-2) أعلاه الخاص بمستوى التعليمي لأفراد العينة أن الأفراد اللذين لديهم مستوى تقني يمثلون أكبر نسبة وتقدر ب(46%) وهو ما يعادل 23 موظف، تليها نسبة (36%) وهو ما يعادل 18 موظف، وهي نسبة أفراد ذات مستوى ليسانس وذلك راجع لشروط ومتطلبات الوظائف التي يشغلونها بحكم أن نشاط المؤسسة تحتاج كما هائلا من المهندسين والكفاءات، يليه مستوى التعليمي ثانوي بنسبة (12%) أي ما يعادل 6 موظفين ممثلين في حاملين شهادات ذات التكوين. وأقل نسبة (مستوى آخر) بنسبة 6%.

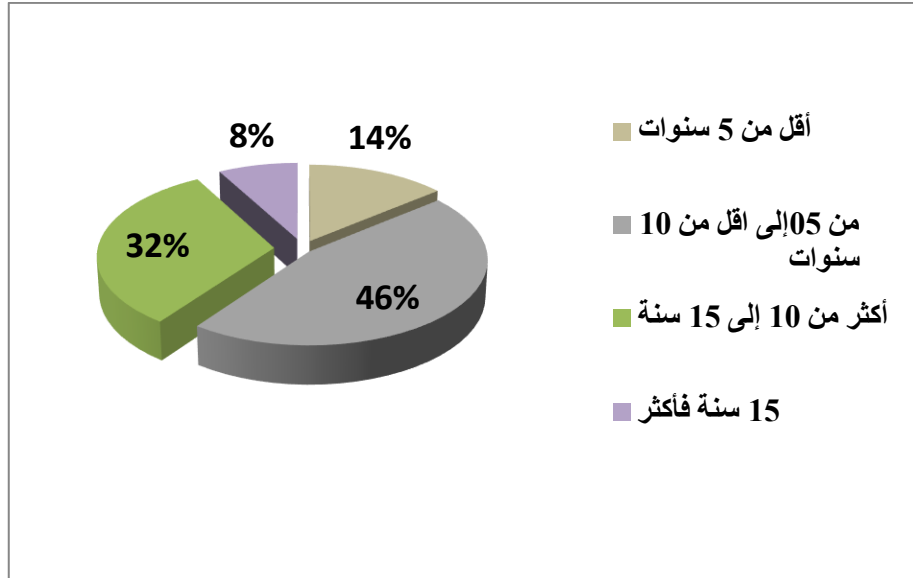
### رابع: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

#### الجدول (2-8): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

سنوات العمل	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	7	14%
من 05 إلى أقل من 10 سنوات	23	46%
أكثر من 10 إلى 15 سنة	16	32%
15 سنة فأكثر	4	8%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات





### يوضح الشكل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

تبين من خلال الجدول (2- ) والشكل (2- ) أعلاه أن يتضح لنا توزيع النسب حسب الخبرة المهنية أن فئة أكثر من 05 إلى 10 سنوات بلغت أكبر نسبة وقدرت بـ 46%، لما يدل على أن كلما زادت فترة الأقدمية للعمال زادت الخبرة المهنية مما يعود بالنفع على المؤسسة، كما تليها فئة (من 10 سنوات 15 سنة) بنسبة 32%، أما فئة الأفراد ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات تمثلت بنسبة (14%)، وهذا ما يفسر بان المؤسسة لا تفتح أبوابها لاستقطاب كفاءات جديدة في الإدارة خلال سنوات الأخيرة، وأقل نسبة للموظفين من 15 سنة فأكثر بنسبة 8%.

### المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية

يهدف هذا المحور إلى تقييم مستوى وواقع المسؤولية الاجتماعية من خلال التطرق إلى نتائج الدراسة التي شملت أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

#### البعد الأول: إشراك المجتمع

جدول : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين اتصالات الجزائر لبعد اشراك المجتمع.

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	تقوم المؤسسة بدعم المؤسسات الأهلية مثل الجمعيات الخيرية	2.74	0.564	1	موافق
2	تقوم المؤسسة بدعم الاقتصاد الوطني والمشاريع الوطنية.	2.24	0.758	3	محايد
3	تساهم الشركة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة	2.22	0.763	4	محايد
4	تقدم الشركة تسهيلات ومساعدات لمساعدة العاملين (الحج - العمرة - الزواج ....)	2.26	0.803	2	محايد

المتوسط العام	2.36	0.722	/	موافق
---------------	------	-------	---	-------

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (إشراك المجتمع) جاءت كلها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.36) وانحراف معياري بلغ (0.722)، وقد احتلت العبارة رقم 01 (تقوم المؤسسة بدعم المؤسسات الأهلية مثل الجمعيات الخيرية). المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.74) وانحراف معياري بلغ (0.564) في حين جاءت العبارة رقم 04 (تقدم الشركة تسهيلات ومساعدات لمساعدة العاملين (الحج - العمرة - الزواج ...)) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.26) وانحراف معياري بلغ (0.803)، وفي المرتبة الأخيرة العبارة 03 (تساهم الشركة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة). بمتوسط (2.22) وانحراف معياري (0.763).

#### البعد الثاني: الممارسات العمالية العادلة

جدول رقم (2-): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات البعد الثاني الممارسات العمالية العادلة.

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	أنا راض عن الأجر الذي أتقاضاه.	2.22	0.840	4	محايد
2	أعتقد أن الحوافز والمكافآت التي تقدمها ادارة المؤسسة جيدة ومناسبة.	2.40	0.832	2	موافق
3	أعتقد أن ادارة المؤسسة توفر فرص ترقية عادلة.	2.34	0.772	3	موافق
4	تقدم ادارة المؤسسة فرص التدريب لجميع العاملين.	2.50	0.646	1	موافق
	المتوسط العام	2.36	0.772	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (الممارسات العمالية العادلة) جاءت كلها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.36) وانحراف معياري بلغ (0.772)، حيث كانت العبارة الأكثر أهمية 04 (تقدم ادارة المؤسسة فرص التدريب لجميع العاملين). بمتوسط (2.50) وانحراف معياري (0.646)، ثم تليها العبارة 02 (أعتقد أن الحوافز والمكافآت التي تقدمها ادارة المؤسسة جيدة ومناسبة). بدرجة موافق بمتوسط (2.40) ثم تليها العبارة 03 (أعتقد أن ادارة المؤسسة توفر فرص ترقية عادلة). بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.34)، حيث احتلت العبارة رقم 01 المرتبة الأخير بدرجة محايد و بمتوسط حسابي (2.22) وانحراف معياري (0.840).

#### البعد الثالث: قضايا المستهلك

جدول رقم (2-): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات البعد الثالث قضايا المستهلك.

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	تسعى ادارة المؤسسة لحماية العاملين والعملاء من المنتجات التي تشكل خطراً على صحتهم.	2.38	0.805	1	موافق

2	توفر المؤسسة خدمات للعملاء بدرجة عالية من الجودة .	2.34	0.772	2	موافق
3	تهتم ادارة المؤسسة بتنقيف الأفراد بشأن حقوقهم.	2.30	0.762	3	محايد
	المتوسط العام	2.35	0.789	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (قضايا المستهلك) جاءت أغلبها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.35) وانحراف معياري بلغ (0.789)، حيث كانت أغلب العبارات في الإتجاه الموافق، العبارة 01 (تسعى ادارة المؤسسة لحماية العاملين والعملاء من المنتجات التي تشكل خطراً على صحتهم). بدرجة موافق بمتوسط (2.38)، ثم تليها العبارة 02 (توفر المؤسسة خدمات للعملاء بدرجة عالية من الجودة .) بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.34)، بينما احتلت العبارة رقم 03 المرتبة الأخيرة (تهتم ادارة المؤسسة بتنقيف الأفراد بشأن حقوقهم). بدرجة محايد بمتوسط حسابي بلغ (2.30) وانحراف معياري بلغ (0.762) المرتبة الأخيرة .

#### البعد الرابع: الممارسات التشغيلية العادلة

جدول رقم (2-): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات البعد الرابع

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الموافقة
1	تمتلك إدارة المؤسسة نظاماً فعالاً للرقابة الداخلية	2.40	0.728	1	موافق
2	تدعم إدارة المؤسسة جهود القضاء على الرشوة.	2.18	0.747	3	محايد
3	يتم تدريب موظفي المؤسسة حول قضايا الفساد وكيفية مكافحته.	2.16	0.765	4	محايد
4	تتبنى إدارة المؤسسة المعايير الأخلاقية في كافة أنشطته ومعاملاته	2.22	0.763	2	محايد
	المتوسط العام	2.24	0.750	/	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (الممارسات التشغيلية العادلة) جاءت كلها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.24) وانحراف معياري بلغ (0.750)، حيث كانت أغلب العبارات في الإتجاه محايد، حيث احتلت العبارة 01 (تمتلك إدارة المؤسسة نظاماً فعالاً للرقابة الداخلية). بدرجة محايد بمتوسط (2.40)، ثم تليها العبارتين 04 (تتبنى إدارة المؤسسة المعايير الأخلاقية في كافة أنشطته ومعاملاته). بدرجة محايد بمتوسط حسابي (2.22)، و احتلت العبارة رقم 03 (يتم تدريب موظفي المؤسسة حول قضايا الفساد وكيفية مكافحته). بدرجة محايد بمتوسط حسابي بلغ (2.16) وانحراف معياري بلغ (0.765) المرتبة الأخيرة .

#### البعد الخامس: حقوق الإنسان

جدول رقم (2-): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات البعد الخامس

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تهتم إدارة المؤسسة بحل الشكاوى التي تتعلق بشكاوى حقوق الإنسان.	2.80	0.757	1	موافق
2	يبتعد العاملین في المؤسسة عن أي شكل من أشكال التمييز العنصري.	2.08	0.751	4	محايد
3	يحترم العاملین في المؤسسة كافة حقوق الإنسان	2.12	0.746	3	محايد
4	يتجنب العاملین في الإدارة التمييز على أساس العرق أو النسب.	2.14	0.728	2	محايد
	المتوسط العام	2.28	0.745	/	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الخامس (حقوق الإنسان) جاءت كلها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.28) وانحراف معياري بلغ (0.745)، حيث كانت كل العبارات في الإتجاه المو محايد، احتلت العبارة 01 (تهتم إدارة المؤسسة بحل الشكاوى التي تتعلق بشكاوى حقوق الإنسان). بدرجة موافق بمتوسط (2.80)، ثم تليها العبارة 04 (يتجنب العاملین في الإدارة التمييز على أساس العرق أو النسب). بدرجة محايد بمتوسط حسابي (2.14)، في حين احتلت العبارة رقم 02 (يبتعد العاملین في المؤسسة عن أي شكل من أشكال التمييز العنصري). بدرجة محايد بمتوسط حسابي بلغ (2.08) وانحراف معياري بلغ (0.751) المرتبة الأخيرة.

البعد السادس: : الحوكمة المؤسسية :

جدول رقم (15-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد السادس

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	الأهداف الحالية للمؤسسة تعكس التزامها بالمسؤولية المجتمعية.	2.44	0.732	3	موافق
2	تقوم إدارة المؤسسة باستخدام الموارد المالية والبشرية بكفاءة.	2.50	0.707	1	موافق
3	يتم تشجيع المشاركة الفاعلة لكافة مستويات العاملین في اتخاذ القرارات .	2.36	0.776	4	موافق
4	تراعى إدارة المؤسسة تحقيق التوازن بين احتياجاتها واحتياجات الأطراف الأخرى من ذوي المصالح .	2.46	0.761	2	موافق
	المتوسط العام	2.44	0.738	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد السادس (الحوكمة المؤسسية) جاءت كلها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.44) وانحراف معياري بلغ (0.738)، حيث كانت أغلب العبارات في الإتجاه موافق، العبارة 02 (تقوم إدارة المؤسسة باستخدام الموارد المالية والبشرية بكفاءة) بدرجة موافق بمتوسط (2.46)، ثم تليها العبارة 04 (تراعى إدارة المؤسسة تحقيق التوازن بين احتياجاتها واحتياجات الأطراف الأخرى من ذوي المصالح). بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.44)، في حين احتلت العبارة رقم 01 (الأهداف الحالية للمؤسسة تعكس التزامها بالمسؤولية المجتمعية..) بدرجة موافق بمتوسط حسابي بلغ (2.36) وانحراف معياري بلغ (0.776) المرتبة الأخيرة.

التحليل عن طريق متوسط الأبعاد:

الجدول (15-2): قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل "المسؤولية الإجتماعية"

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	المتوسط العام لإشراك المجتمع .	2.36	0.722	موافق
2	المتوسط العام للممارسات العمالية العادلة.	2.36	0.772	محايد
3	المتوسط العام قضايا المستهلك.	2.35	0.789	موافق
4	المتوسط العام للممارسات التشغيلية.	2.24	0.750	محايد
5	المتوسط العام لبعد حقوق الإنسان	2.28	0.745	محايد
6	المتوسط العام لبعد الحوكمة	2.44	0.7380	موافق
المجموع	المتوسط العام .	2.34	0.754	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول (2\_ ) تبين أن تقييم الموظفين للمسؤولية الإجتماعية من خلال الأبعاد المعتمدة عليها والتي تختلف من بعد إلى آخر حيث أن أغلبية الموظفين يقيمون المسؤولية الإجتماعية من خلال الأبعاد اشراك المجتمع-الممارسات العمالية-المستهلك- الممارسات التشغيلية- حقوق الإنسان- الحوكمة)تقيما ايجابيا بمتوسط(2.34)، ومنه نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة تطبقها المسؤولية الإجتماعية

, وهذا راجع لأن المؤسسة تعتمد على العموم على جانب المورد الشري لتحقيق أهداف المؤسسة وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي , وهذا ما يثبت الفرضية الأولى وجود مستوى مرتفع من تطبيق الامسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر عمال مديرية العملية بتقريت لاتصالات الجزائر

المحور الثاني: الرضا الوظيفي

البعد الأول: الرضا عن العمل

جدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأول الرضا عن العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	أنا راض عن الوظيفة التي اشغلها	2.26	0.739	2	محايد
2	أشعر بالمتعة في أدائي لعملي.	2.36	0.742	1	موافق
3	اختياري لوظيفتي نابع عن رغبتي ومتوافق مع تخصصي.	2.04	0.718	3	محايد
	المتوسط العام	2.24	0.733	/	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (الرضا عن العمل) جاءت أغلبها بتوجه محايد وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.24) وانحراف معياري بلغ (0.733)، حيث كانت أغلب العبارات في الإتجاه ، محايد حيث إحتلت العبارة 03 (اختيار لوظيفتي نابع عن رغبتي ومتوافق مع تخصصي .) بدرجة محايد بمتوسط (2.04)، ثم تليها العبارة 01 (أنا راض عن الوظيفة التي اشغلها.) بدرجة محايد بمتوسط حسابي (2.26) ،كما كانت العبارة رقم 02 (أشعر بالمتعة في أدائي لعملي.) بدرجة موافق بمتوسط حسابي بلغ (2.36) وانحراف معياري بلغ (0.718).

البعد الثاني: الرضا عن الأجر

جدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الثاني الرضا عن الأجر

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	يتناسب راتبي الذي أتقاضاه مع مؤهلي العلمي	2.24	0.798	4	محايد
2	راضي عن الزيادة السنوية في راتبي	2.31	0.755	3	محايد
3	راتبي يغطي متطلباتي اليومية	2.48	0.728	1	موافق
4	عائدي المالي الشهري مناسب مقارنة مع زملائي في نفس الدرجة الوظيفية بالمؤسسات الأخرى.	2.42	0.738	2	موافق

المتوسط العام	2.36	0.754	/	موافق
---------------	------	-------	---	-------

**المصدر:** من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (الرضا عن الاجر) أغلبها كانت بتوجه موافق ، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.36) وانحراف معياري بلغ (0.754)، حيث كانت أغلب العبارات في الإتجاه الموافق ، حيث إحتلت العبارة 03 (راتبي يغطي متطلباتي اليومية.) بدرجة موافق بمتوسط (2.48)، ثم تليها العبارة 04 (عائدي المالي الشهري مناسب مقارنة مع زملائي في نفس الدرجة الوظيفية بالمؤسسات الأخرى.) بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.42)، تليها العبارة رقم 02 (.راضي عن الزيادة السنوية في راتبي) بدرجة محايد بمتوسط حسابي بلغ (2.31) وانحراف معياري بلغ (0.728) وفي المرتبة الاخيرة العبارة 01(يتناسب راتبي الذي أنقضاه مع مؤهلي العلمي.) بدرجة محايد ومتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري بلغ (0.798). وهذا ما يفسر أن الأجور بالمؤسسة محل الدراسة ترضي العمال وتلبي احتياجاتهم.

**البعد الثالث: الرضا عن الإشراف**

**جدول رقم (17-2):** المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات البعد الثالث الرضا عن الإشراف

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	أجد التقدير من الإدارة لجهدي المبذول عن العمل	2.36	0.793	3	موافق
2	الإدارة موضوعية في تقييم أدائي	2.62	0.751	1	موافق
3	أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل	2.28	0.754	4	محايد
4	اشعر بالرضا التام عن طريقة تعامل الإدارة معي .	2.40	0.769	2	موافق
	المتوسط العام	2.41	0.766	/	موافق

**المصدر:** من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (الرضا عن الإشراف) أغلبها كانت بتوجه موافق ، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.41) وانحراف معياري بلغ (0.766)، حيث كانت أغلب العبارات في الإتجاه الموافق ، حيث إحتلت العبارة 02 (الإدارة موضوعية في تقييم أدائي.) بدرجة موافق بمتوسط (2.62)، ثم تليها العبارة 04 (اشعر بالرضا التام عن طريقة تعامل الإدارة معي .) بدرجة موافق (مرتفع ) بمتوسط حسابي (2.40)، تليها العبارة رقم 01 (أجد التقدير من الإدارة لجهدي المبذول عن العمل.) بدرجة موافق بمتوسط حسابي بلغ (2.36) وانحراف معياري بلغ (0.793) في حين إحتلت العبارة 03 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.28) بدرجة محايد(متوسط).

**البعد الرابع: الرضا عن مستوى العمل**

**جدول رقم (2-18):** المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات البعد الرابع

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	أشعر بأن مناصبي يتناسب مع مؤهلاتي وخبرتي	2.86	0.781	1	موافق
2	أشعر بوجود عدالة في توزيع الأعباء والمهام على الموظفين	2.50	0.781	3	موافق
3	حجم مسؤولياتي ومستوى الدعم والصلاحيات الممنوحة لي تناسبني.	2.52	0.766	2	موافق
	المتوسط العام	2.62	0.776	/	موافق

**المصدر:** من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (الرضا على مستوى العمل) كلها كانت بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.62) وانحراف معياري بلغ (0.776)، حيث كانت كل العبارات في الإتجاه الموافق، حيث كانت العبارة 01 (أشعر بأن مناصبي يتناسب مع مؤهلاتي وخبرتي). بدرجة موافق بمتوسط (2.86)، ثم تليها العبارتين 02 و 03 (أشعر بوجود عدالة في توزيع الأعباء والمهام على الموظفين) و(حجم مسؤولياتي ومستوى الدعم والصلاحيات الممنوحة لي تناسبني). بدرجة موافق. مما يفسر رضا العمال على مستوى العمل لمؤسسة اتصالات الجزائر.

#### البعد الخامس: الرضا عن فريق العمل

جدول رقم (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات البعد الخامس

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحدار المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	اشعر باحترام الاخرين لي في العمل.	2.42	0.746	1	موافق
2	علاقتي بزملائي تتسم بروح الفريق الواحد.	2.46	0.742	2	موافق
	المتوسط العام	2.44	0.744	/	موافق

**المصدر:** من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الخامس (الرضا عن فريق العمل) كانت بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.44) وانحراف معياري بلغ (0.744)، حيث كانت العبارة 02 (علاقتي بزملائي تتسم بروح الفريق الواحد) بدرجة محايد بمتوسط (2.46)، ثم تليها العبارة 01 (اشعر باحترام الاخرين لي في العمل). بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (0.746).

#### البعد السادس: الرضا على ظروف العمل

جدول رقم (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات البعد السادس



الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	راضي عن الأنظمة والقوانين المعمول بها في المؤسسة.	2.40	0.824	2	موافق
2	تهتم المؤسسة بتهيئة مكان العمل من حيث الإضاءة والتكييف والتهوية .	2.16	0.832	4	محايد
3	ظروف الأمن والسلامة المهنية جيدة.	2.26	0.833	3	محايد
4	راضي عن الخدمات الاجتماعية.	2.70	0.822	1	موافق
	المتوسط العام	2.38	0.827	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد السادس (الرضا على ظروف العمل) أغلبها كانت بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.38) وانحراف معياري بلغ (0.827)، حيث كانت أغلب العبارات في الإتجاه الموافق ،حيث كانت العبارة 04 (راضي عن الخدمات الاجتماعية) بدرجة موافق بمتوسط (2.70) ثم تليها العبارة 01 (راضي عن الأنظمة والقوانين المعمول بها في المؤسسة) بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.40) ، ثم العبارتين 02 و03 بدرجة محايد وبنسب متفاوتة .

البعد السابع: الرضا على فرص الترقية وتوقيت العمل

جدول رقم (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات البعد السابع

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	راضي عن فرص التدريب والتأهيل للعاملين	2.46	0.800	2	موافق
2	أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقية	2.68	0.798	1	موافق
3	فرص الترقية متاحة بمعايير عادلة في المؤسسة	2.24	0.782	5	محايد
4	نظام ساعات العمل الصيفي يناسب ظروف العمل بمنطقتي	2.44	0.763	3	موافق
5	نظام ساعات العمل الحالي يلائمني.	2.36	0.763	4	موافق
	المتوسط العام	2.43	0.781	/	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد السابع (الرضا على فرص الترقية وتوقيت العمل) أغلبها كانت بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ

(2.43) وانحراف معياري بلغ (0.781)، حيث كانت أغلب العبارات في الإتجاه الموافق، حيث كانت العبارة 02 (أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقية) بدرجة موافق بمتوسط (2.68)، وبانحراف معياري (0.798) ثم تليها العبارة 01 (راضي عن فرص التدريب والتأهيل للعاملين) بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.46)، وفي المرتبة الأخيرة كانت العبارة 03 في الإتجاه المحايد بمتوسط (2.24) وانحراف معياري (0.782). مما يدل على رضا الموظفين بالمؤسسة على فرص الترقية ومواقيت العمل.

التحليل عن طريق متوسط الأبعاد:

الجدول (15-2): قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير التابع " الرضا الوظيفي "

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	المتوسط العام لرضا عن العمل .	2.24	0.733	محايد
2	المتوسط العام لرضا عن الأجر.	2.36	0.754	موافق
3	المتوسط العام لرضا عن الإشراف.	2.41	0.766	موافق
4	المتوسط العام لرضا عن مستوى العمل.	2.62	0.776	موافق
5	المتوسط العام لبعد الرضا عن فريق العمل.	2.44	0.744	موافق
6	المتوسط العام لبعد الرضا عن ظروف العمل.	2.38	0.827	موافق
7	المتوسط العام ل الرضا على فرص الترقية وتوقيت العمل.	2.43	0.781	موافق
المجموع	المتوسط العام .	2.41	0.754	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول تبين أن تقييم الموظفين لرضا الوظيفي من خلال الأبعاد المعتمدة عليها والتي تختلف من بعد إلى آخر حيث أن أغلبية الموظفين يقيمون الرضا الوظيفي من خلال الأبعاد تقيما ايجابيا بمتوسط (2.41)، ومنه نستنتج أن الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة (اتصالات الجزائر) راضين عن

العمل بها , وهذا راجع لإهتمام المؤسسة بمواردها البشرية التي هي العنصر الرئيسي لتحقيق أهدافها. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية أن هناك مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي من وجهة نظر عمال مديرية العملية بتقوت لاتصالات الجزائر

**عرض نتائج معامل الارتباط بين تكوين معامل الارتباط بيرسون بين المسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي**

	المحور الثاني:	المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية	Correlation	المحور الأول:
المحور الأول: المسؤولية	1	0,557**	corrélacion de pearson sig.(bilatérale)	X
المحور الثاني: الرضا الوظيفي	1	0,557**	corrélacion de pearson sig.(bilatérale)	Y
	50	50		

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

يوضح الجدول(2-) أعلاه قيمة معامل الارتباط بين المسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي حيث نلاحظ أن قيمة sig=000 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة sig=0.01 وقيمة معامل الارتباط بلغت 0.557r، وهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة أي أن هناك ارتباط خطي موجب بين المسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي يصل إلى 55.7 % وهي نسبة متوسطة، ومنه المسؤولية الإجتماعية تساهم بشكل متوسط على الرضا الوظيفي.

**الجدول: العلاقة الارتباط ما بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة .**

	y	اشراك	ممارسات	القضايا	تشغيلية	حقوق	الحوكمة
Y Corrélacion de Pearson	1	,180	,020	,062	-,044	,095	,522**
Sig. (bilatérale)		,211	,892	,669	,760	,512	,000
N	50	50	50	50	50	50	50
اشراك Corrélacion de Pearson	,180	1	-,111	,165	,038	-,357*	,242
Sig. (bilatérale)	,211		,443	,252	,794	,011	,090

N	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,200	-,111	1	,016	-,059	-,051	,048
Sig. (bilatérale)	,892	,443		,912	,684	,725	,739
N	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,062	,165	,016	1	,011	,025	-,077
Sig. (bilatérale)	,669	,252	,912		,940	,863	,595
N	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,044	,038	-,059	,011	1	,120	-,246
Sig. (bilatérale)	,760	,794	,684	,940		,406	,086
N	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,095	-,357*	-,051	,025	,120	1	,044
Sig. (bilatérale)	,512	,011	,725	,863	,406		,762
N	50	50	50	50	50	50	50
Corrélation de Pearson	,522**	,242	,048	-,077	-,246	,044	1
Sig. (bilatérale)	,000	,090	,739	,595	,086	,762	
N	50	50	50	50	50	50	50

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

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

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول (2- ) أعلاه نلاحظ أن جميع العلاقات الارتباط ذات دلالة إحصائية وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة أبعاد المسؤولية الاجتماعية (اشراك المجتمع, الممارسات العملية العادلة, قضايا المستهلك, الممارسات التشغيلية العادلة, حقوق الإنسان, الحوكمة المؤسسية) و المتغير التابع الرضا الوظيفي لمؤسسة اتصالات الجزائر ، حيث بلغت القيمة الارتباط بين بعد اشراك المجتمع والمتغير التابع 18 % ، ثم

يأتي بعد ذلك بعد الممارسات العمالية العادلة حيث له علاقة ارتباط مع المتغير التابع بنسبة 20%، ثم يأتي بعد الحوكمة المؤسسية والمتغير التابع الرضا الوظيفي 52.2% .

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة وجود علاقة ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العمال بالمديرية العملية بتقوت

### ثانيا: معامل الانحدار الخطي:

#### تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) والجدول التالي يوضح الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

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

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,517	,320	,303	,278

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

يظهر من خلال النتائج الواردة في الجدول (2) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي ما يعبر عنه Sig التي تساوي 0.000 وهي نسبة اقل من 0.05 بمعنى أن الاختبار ذا دلالة بوجود علاقة بين المتغيرين حيث بلغت قيمة  $R=0.517$  عند مستوى (0.05) وهي علاقة متوسطة، ولمعرفة مساهمة المسؤولية الاجتماعية قمنا بحساب معامل التحديد الذي يساوي  $R^2=0.320$  بمعنى أن نسبة مساهمة متغير الرضا الوظيفي تقدر ب 51.7% وفي حين النسبة 3.48% تتدخل فيها المتغيرات الأخرى.

### ثالثا: تباين الانحدار الخطي:

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

المصدر:  
الطالبتين

#### ANOVA

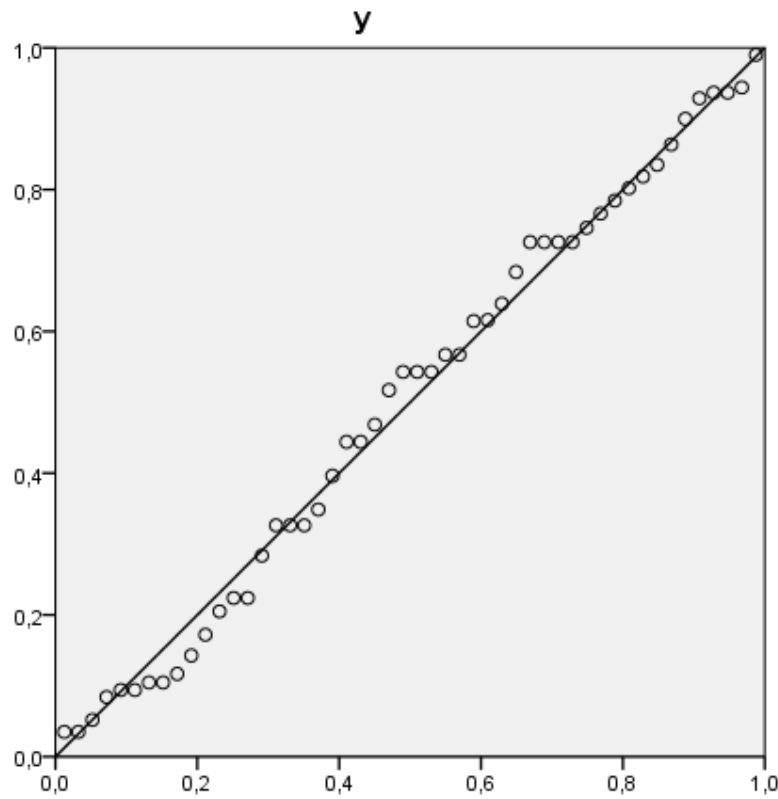
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	2,003	1	2,003	25,012	,000
Résidu	6,103	48	,110		
Total	8,103	49			

من إعداد  
وفقا

لمخرجات spss

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.003 ومجموع الشكل (2-) :خط الانحدار مربعات البواقي هو 6.103 ومجموع المربعات الكلي يساوي 8.103؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 48؛
- معدل مربعات الانحدار هو 2.003 ومعدل مربعات البواقي 0.110؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 25.012؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 ،ويظهر ذلك من خلال الشكل (2-)

الجدول (2-20):خط الانحدار



المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

رابعاً: دراسة معاملات الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للرضا الوظيفي

الجدول(2-21):قيم معاملات خط الانحدار

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	T	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

	A	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	0,707	,396		1,815	,000
الحوكمة	,892	,045	,522	4,238	,000

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss

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

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار ب(0.707) والتي تمثل حرف a من معادلة خط المستقيم، أما ميل خط الانحدار فقدرت قيمته ب(0.892) والتي تمثل حرف b، ومنه نموذج معادلة خط الانحدار للمؤسسة اتصالات الجزائر كما يلي:

$$Y=0.707+0.892X$$

من خلال النموذج المتحصل عليه نجد أن هناك تأثير إيجابي لتطبيق المسؤولية الإجتماعية على الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة لأن كل متغيرات الداخلة فيه لها إشارة موجبة، وهي تعني كلما زاد تطبيق المسؤولية الإجتماعية وابعادها كلما أثر بالإيجاب على الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة ومنه يعتبر تعتبر المسؤولية الإجتماعية ضرورة لا يمكن التخلي عنها.

#### خامسا: إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

لإظهار المتغيرات المستقلة (أبعاد المسؤولية الإجتماعية) التي دخلت في النموذج، ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار قمنا باستخدام طريقة التحليل التدريجي للتنبؤ بأثر تطبيق المسؤولية الإجتماعية على الرضا الوظيفي.

أ-متغيرات النموذج:

الجدول (-2): المتغيرات المستقلة التي دخلت النموذج

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	الحوكمة	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
---	---------	---------------------------------------------------------------------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبة وفق مخرجات spss

يتبين من الجدول أن المتغيرات المستقلة المتبقية هي البعد السادس (الحوكمة المؤسسية) في النموذج النهائي للدراسة، وهذا لان تحليل متعدد ويترك الابعاد التي تأثيرها بشكل كبير فقط.

ب\_ تحليل الانحدار الخطي:

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

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,522 <sup>a</sup>	,272	,257	,12933

a. Prédicteurs : (Constante), الحوكمة

b. Variable dépendante : y

المصدر: من إعداد الطالبة وفق مخرجات spss

يوضح الجدول اعلاه ان معامل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة المتبقية نموذج النهائي والمتغير التابع وقد بلغ معامل الارتباط الخطي (52.2)، حيث ان هذه المتغيرات المستقلة تتحكم في المتغير التابع بنسبة (47.8) والباقي يرجع لعوامل اخرى او خطأ.

ج- تحليل التباين خط الانحدار

الجدول (2.): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2,300	1	2,300	17,961	,000 <sup>b</sup>
Résidus	6,803	48	,107		
Total	9,103	49			



**المصدر:** من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول السابق نجد مايلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.300 ومجموع مربعات البواقي هو 6.803 ومجموع المربعات الكلي يساوي 9.103؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 48 ؛
- معدل مربعات الانحدار هو 2.300 ومعدل مربعات البواقي 0.107؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 17.961؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، وبالتالي خط الانحدار يلائم البيانات المقدمة.

**الجدول 2-25:** قيم معامل خط الانحدار بطريقة الانحدار الخطي المتعدد التدرجي.

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
الحوكمة	1.392	.208	.633	4.761	.000
(Constant)	.726	.159		3.671	.000

**المصدر:** من إعداد الطالبتين وفق مخرجات spss

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

$$Y = 1.392 + 0.726 X$$

**الفرع الخامس:** تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين الادارين بخصوص اثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي

للإجابة على السؤال (04) في هذه الدراسة والذي ينص على : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاجابات الأفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) ؟

حيث كانت الفرضية الرئيسية لهذا السؤال: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية).

ولهذا الغرض قمنا بإجراء اختبار T-Teste لمتغير الجنس (و الذي يحتمل إجابتين) و اختبار ANOVA لباقي المتغيرات الشخصية التي اعتمدها الدراسة (و التي تحتمل أكثر من إجابة).

### 1-تأثير الجنس

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

المتغير	F	T	Sig
الجنس	3.067	0.503	0.086

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

توضح النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور المسؤولية الإجتماعية من طرف موظفي المؤسسة محل الدراسة في تطبيق المسؤولية الإجتماعية باختلاف متغير الجنس، حيث نجد أن مستوى الدالة المحسوب sig:0.086 وهو أكبر من sig:0.050 مستوى الدالة المعتمد.

### 2-تأثير العمر:

الجدول (2-): يوضح تحليل اختبار ANOVA لمتغير العمر

### ANOVA

y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.066	2	.033	1.492	.235
Within Groups	1.037	47	.022		
Total	1.103	49			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفق مخرجات spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر للموظفين الإداريين كانت قيمة Sig=0.235 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير العمر بخصوص أثر أبعاد المسؤولية الإجتماعية على الرضا الوظيفي.

### 3-المستوى التعليمي:

الجدول (2-): يوضح تحليل ANOVA لمتغير المستوى التعليمي:

### ANOVA

y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.020	3	.007	.282	.838
Within Groups	1.083	46	.024		
Total	1.103	49			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفق مخرجات spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي للموظفين الإداريين كانت قيمة  $\text{sig}=0.838$  وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بخصوص أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي.

#### 4-متغير الخبرة المهنية :

الجدول (2- ) : يوضح تحليل اختبار ANOVA لمتغير الخبرة المهنية

### ANOVA

y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.069	3	.023	1.022	.391
Within Groups	1.034	46	.028		
Total	1.103	49			

المصدر: من إعداد الطالبتين وفق مخرجات spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة للموظفين الإداريين كانت قيمة  $\text{Sig}=0.391$  وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً لمتغير الخبرة المهنية أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي .

وهذا ما يثبت الفرضية القائلة :لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لايجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس ،العمر ،المستوى التعليمي ،الخبرة المهنية )

المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة

بعد الحصول على نتائج الاستبيانات التي أجريناها مع عدد من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة إضافة الى الملاحظات المدونة خلال فترة التربص ، توصلنا الى مجموعة من النتائج التي سنناقشها وسنفسرها في هذا المطلب .

### 1. مناقشة النتائج المتعلقة بإجابات الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية :

#### الفرع الاول: مناقشة نتائج اجابات الافراد على محور المسؤولية الاجتماعية

بالنسبة لعبارات المحور الثاني (المسؤولية الاجتماعية, نلاحظ ان أغلب المتوسطات كانت بمستوى مرتفع و هذا يعكس النظرة الايجابية لافراد العينة حول هذه العبارات و قد بلغ المتوسط العام (2.34) و انحراف معياري (0.754) و هي قيمة ايجابية تعكس الموافقة على محتوى هذه العبارات .

#### أولاً: مناقشة اجابات الافراد على بعد إشراك المجتمع

المتوسط الحسابي لعبارات بعد إشراك المجتمع قد بلغ (2.36) و انحراف معياري (0.722), و هذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول حتوى هذه العبارات, و قد احتلت لعبارة رقم (1) (تقوم المؤسسة بدعم المؤسسات الاهلية مثل الجمعيات الخيرية) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.74) و انحراف معياري (0.564) بمستوى مرتفع كانت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.24) و انحراف معياري (0.758) بمستوى منخفض كذلك و في المرتبة الاخيرة العبارة (3) (تساهم الشركة في توفير فرص العمل لذوي الاحتياجات الخاصة ) بمتوسط حسابي (2.22) و انحراف معياري (0.763) بمستوى منخفض .

#### ثانياً: مناقشة اجابات الافراد على بعد الممارسات العمالية العادلة

يتضح لنا من خلال الجدول ان اراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني الممارسات العمالية العادلة جاءت كلها بتوجه موافق, وهذا ما يوضحه لنا المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.36) و انحراف معياري (0.772) حيث احتلت الاهمية الاكثر العبارة رقم (4) (تقدم ادارة المؤسسة فرص لجميع العاملين) بمتوسط حسابي (2.50) و انحراف معياري (6.46) بمستوى مرتفع, و المرتبة الثانية العبارة (2) (أعتقد أن الحوافز و المكافآت التي تقدمها ادارة المؤسسة جيدة و مناسبة) بمتوسط حسابي (2.40) و انحراف معياري (0.832) بدرجة موافق, ثم تليها العبارة (3) (أعتقد أن ادارة المؤسسة توفر فرص ترقية عادلة ) بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.34) و انحراف معياري (0.772) و في الاخير العبارة رقم (1) (أنا راض عن الاجر الذي ألقاضاه) بدرجة محايد و بمتوسط حسابي (2.22) و انحراف معياري (0.840)

#### ثالثاً: مناقشة اجابات الافراد على بعد قضايا المستهلك

يتضح لنا من خلال الجدول أن أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (قضايا المستهلك) جاءت أغلبها بتوجه موافق بمتوسط عام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.35) و انحراف معياري (0.789) حيث كانت أغلب العبارات في الاتجاه موافق, العبارة (1) (تسعى ادارة المؤسسة لحماية العاملين و العملاء من المنتجات التي تشكل خطر على صحتهم) بمتوسط حسابي (2.38) و انحراف معياري (0.805) ثم تليها العبارة (2) (توفر المؤسسة خدمات للعملاء بدرجة عالية من الجودة) بدرجة موافق, بينما احتلت العبارة (3) (تهتم ادارة المؤسسة بتنقيف الافراد و بشأن حقوقهم) بدرجة محايد بمتوسط حسابي (2.30) و انحراف معياري (0.762) المرتبة الاخيرة.

#### رابعاً: مناقشة اجابات الافراد على بعد الممارسات لتشغيلية العادلة

لاحظنا من خلال الجدول ان اراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (الممارسات التشغيلية العادلة) جاءت كلها بتوجه محايد, و هذا ما يوضحه لنا المتوسط الحسابي (2.24) و انحراف معياري (0.750), حيث

كانت أغلب العبارات في الاتجاه المحايد و كانت العبارة (1) في المرتبة الاولى (تمتلك ادارة المؤسسة نظاما فعالا للرقابة الداخلي) بمتوسط حسابي (2.40) و انحراف معياري (0.728) بدرجة محايد في حين احتلت العبارة (4) (تتبنى إدارة المؤسسة المعايير الاخلاقية في كافة أنشطته و معاملاته) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.22) و انحراف معياري (0.763) و في المرتبة الثالثة العبارة رقم (2) (تدعم ادارة المؤسسة جهود القضاء على الرشوة) بمتوسط حسابي (2.18) و انحراف معياري (0.728) و احتلت العبارة (3) (يتم تدريب موظفي المؤسسة حول قضايا الفساد و كيفية مكافحتها) بمتوسط حسابي (2.16) و انحراف معياري (0.765) المرتبة الاخيرة .

#### خامسا: مناقشة نتائج اجابات الافراد على بعد حقوق الانسان

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط العام لعبارات البعد الخامس (حقوق الانسان) قد بلغ (2.28) و انحراف معياري (0.745) , حيث كانت كل العبارات في الاتجاه المحايد , كان في المرتبة الاولى العبارة (1) (تهتم ادارة المؤسسة بحل الشكاوي التي تتعلق بشكاوي حقوق الانسان) بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.80) مما يدل على اهتمام المؤسسة بالفرد و حقوقه كإنسان , ثم تليها العبارة (4) (يتجنب العاملون في الادارة التمييز على اساس العرق أو النسب) بدرجة محايد و بمتوسط حسابي (2.14) , في حين احتلت العبارة (2) (يبتعد العاملون في المؤسسة عن أي شكل من أشكال التمييز العنصري) بدرجة محايد و بمتوسط حسابي بلغ (08.2) و انحراف معياري (0.751) المرتبة الاخيرة .

#### سادسا: مناقشة نتائج اجابات الافراد على بعد الحوكمة المؤسسية

يظهر هذا البعد ان المتوسط العام لعبارات البعد السادس (الحوكمة المؤسسية) و قد بلغ (2.44) و انحراف معياري (0.738) حيث كانت كل العبارات في الاتجاه موافق , احتلت العبارة (2) (تقوم ادارة المؤسسة باستخدام الموارد المالية و البشرية بكفاءة) المرتبة الاولى بدرجة موافق و بمتوسط حسابي (50.2) و انحراف معياري (0.707) الذي يؤكد أهمية المورد البشري ذو الكفاءة العالية للمؤسسة واستخدام المورد المالي بكفاءة و فعالية داخل المؤسسة , تليها العبارة (4) (تراعي ادارة المؤسسة تحقيق التوازن بين احتياجاتها و احتياجات الاطراف الاخرى من ذوي المصالح) بمتوسط حسابي (2.46) و انحراف معياري (0.761) بدرجة موافق , ثم تأتي العبارة (1) (الاهداف الحالية للمؤسسة تعكس التزاماتها بالمسؤولية المجتمعية) بمتوسط حسابي (2.44) و انحراف معياري (0.732) بدرجة موافق , في حين احتلت العبارة (3) (يتم تشجيع المشاركة الفاعلة لكافة مستويات العاملين في اتخاذ القرارات) بدرجة موافق و بمتوسط حسابي (2.36) و انحراف معياري (0.776) المرتبة الاخيرة .

#### مناقشة النتائج المتعلقة بإجابات الدراسة حول الرضا الوظيفي :

بالنسبة لعبارات الرضا الوظيفي نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت بمستوى مرتفع ، وهذا يعكس النظرة الايجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات ، وقد بلغ المتوسط العم (2.41) و لنحراف معياري (0.75) وهي قيمة ايجابية تعكس الموافقة على محتوى هذه العبارات

#### أ. مناقشة نتائج اجابات الافراد على بعد الرضا عن العمل :

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الرضا عن العمل ، قد بلغ 2.24 و انحراف معياري 0.733 و هو ذو قيمة متوسطة وهذا يعكس درجة موافقة مقبول على محتوى هذه العبارات ، فنجد أن اعلى متوسط حسابي كان العبارة ، وقد احتلت العبارة (أشعر بالمتعة في أداء عملي) المرتبة 1 بمتوسط حسابي (2.36) و انحراف معياري (0.742) ، تليها العبارة 1 (أنا راض عن الوظيفة التي أشغلها) بمتوسط حابي (2.26) و انحراف معياري (0.739) ، وهذا يدل على وجود درجة متوسط من الرضا والقبول لدى الأفراد العينة حول الرضا عن العمل ، أي على الرغم من أن لديهم رضا عن العمل إلا أنها غير مرضية لهم

**ب. مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد الرضا على الأجر :**

المتوسط الحسابي لبعد الرضا على الأجر، قد بلغ (2.36) وانحراف معياري (0.754) ، وهو ذو قيمة مرتفعة وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات ، وقد احتلت العبارة 3 (راتبي يغطي متطباتي اليومية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.48) وانحراف معياري (0.728) ، وتليها العبارة 4 (عائدي المالي الشهري مناسب مقارنة مع زملائي في نفس الدرجة الوظيفية بالمؤسسات الأخرى) بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (2.42) وانحراف معياري (0.738) ، وهذا يدل على وجود درجة من الرضا والقبول لدى الأفراد العينة بشكل مرتفع حول الرضا على الأجر ولقد جاءت العبارة 1 (يتناسب راتب الذي أتقاضاه مع مؤهلي العلمي) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.798) ، أي على الرغم من أن لديهم رضا على الأجر إلا أن البعض منهم يرى بأن مؤهله العلمي لا يتناسب مع الراتب الذي يتقاضاه ، وبالنظر إلى المتوسط العام الرضا على الأجر نلاحظ وجود نظرة إيجابية حول هذا الأخير في المؤسسة

**ج. مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد الرضا على الاشراف :**

المتوسط الحسابي لعبارات نمط الاشراف كان (2.41) وانحراف معياري (0.766) وهو متوسط حسابي مرتفع فالعبارة (الادارة موضوعية في تقييم أدائي) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.62) وانحراف معياري (0.751) تم تليها العبارة رقم 4 (أشعر بالرضا تام عن طريقة تعامل الإدارة معي) بمتوسط حسابي (0.40) وانحراف معياري (0.769) ، تم تليها العبارة 01 (أجد تقدير من الادارة لجهدي المبذول عن العمل) زمن خلال ماسبق يتضح أن هناك درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة ، أي وجود رضاعن نمط الاشراف وهذا ما يعطي دافعتقوي لزيادة الرضا الوظيفي من خلال تقدير الادارة لجهودهم المبذولة عن العمل

**د. مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد الرضا عن مستوى العمل :**

المتوسط الحسابي لعبارات (الرضا عن مستوى العمل) كان (2.62) وانحراف معياري (0.776) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة كما ان المتوسط الحسابي لكل عبارات هذا البعد كان مرتفع وهذا يدل على وجود رضا مرتفع عن مستوى العمل فهو يتحقق لهم الاحترام والتقدير كما أن هناك وضوح تام في الصلاحيات وامهام المنوطين بها وبالتالي لا وجود لضغوط العمل ما يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا لديهم .

**هـ. مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد الرضا فريق العمل :**

المتوسط الحسابي لعبارات (الرضا عن فريق العمل) كان (2.44) وانحراف معياري (0.744) ويدل على وجود درجة قبول مرتفعة لأفراد العينة حول عبارات هذا البعد فكانت كل العبارات ذات مستوى مرتفع فنجد أن أعلى متوسط حسابي كان للعبارة (أشعر بالاحترام الآخرين لي في العمل) بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (0.742) ، أما عبارة (علاقتي بزملائي تتسم بروح الفريق الواحد) المرتبة الأخيرة ومتوسط مرتفع أيضا (2.42) وانحراف معياري (0.746) وهذا ناتج عن طبيعة العمل في قطاع الاتصالات إذ أن العمل كفريق واحد واضح وجلي ، وبالتالي زرع الود والاحترام بين الموظفين .

**و. مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد الرضا على ظروف العمل :**

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الرضا على ظروف العمل ، قد بلغ (2.38) وانحراف معياري (0.827) وهو ذو قيمة مرتفعة وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى العبارات وقد احتلت العبارة (راضي عن الخدمات الاجتماعية المرتبة الأولى بمتوسط (2.70) وانحراف معياري (0.822) ، وتليها العبارة 1 (راضي على الأنظمة والقوانين المعمول بها في المؤسسة) ، وهذا يدل على وجود درجة من

الرضا والقبول لدى أفراد العينة بشكل مرتفع حول ظروف العمل، ولقد جاءت العبارة 3 (ظروف الأمن والسلامة المهنية جيدة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2.26) وانحراف معياري (0.822)، أي على الرغم من أن لديهم رضا عن ظروف العمل إلا أن البعض منهم يرى بأن ظروف السلامة والأمن غير مرضية لهم .

### ز. مناقشة نتائج إجابات الأفراد على بعد الرضا عن فرص الترقية وتوقيت العمل :

المتوسط الحسابي لعبارات فرص الترقية وتوقيت العمل قد بلغ (2.43) وانحراف معياري (0.781) وهو مرتفع ويعكس درجة الموافقة مرتفعة فنجد أن أعلى متوسط حسابي في العبارة 2 (أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقيات)، وهذا يدل على وجود عدالة ومساواة فيما يخص الترقية و أنها تركز على معايير موضوعية، في حين نجد العبارة (نظام ساعات العمل الصيفي يناسب ظروف العمل الصيفي بمنطقتي) بمتوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.763) وهي تدل على ارتفاع مستوى الرضا للعاملين عن النظام الوقت بالمؤسسة محل الدراسة .

### مناقشة الارتباط و الانحدار بين متغيرات الدراسة

#### 1 العلاقات الارتباطية:

من خلال نتائج الدراسة اتضحت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي من خلال معامل الارتباط الذي قدر ب 0.556 أي أن القيمة الاجمالية للعلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي قدرت ب (55.7 %) و هي قيمة ايجابية و هي نسبة متوسطة و هذا يعني وجود علاقة طردية متوسطة و في اتجاه ايجابي بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي أي أن كلما زاد تطبيق المسؤولية الاجتماعية و أبعادها كلما أثر بالايجاب على الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة، كما اتضح المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) يفسر من التغيرات تحدث في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) و هذا يعني تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

#### 2 معامل الانحدار:

يظهر من خلال الجدول (2\_21) قيم معاملات خط الانحدار، اتضح أن تأثير المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي تأثير موجب و دال احصائيا حسب معادلة الانحدار الخطي التي تساعد على التنبؤ بزيادة الرضا الوظيفي بمعلومية المسؤولية الاجتماعية، كانت المعادلة كالتالي  $(y=1.392+0.726x)$  و منها نستنتج أن زيادة المسؤولية الاجتماعية و لو بقيمة 1 سيزداد الرضا الوظيفي بقيمة 0.726 و سيظهر هذا من خلال تحسين ممارسة المسؤولية الاجتماعية و يكون بالبحث عن نقاط القوة و تثمينها و نقاط الضعف و معالجتها انطلاقا من محددات أو مسببات المسؤولية الاجتماعية و ذلك لتحقيق الرضا الوظيفي.

### خلاصة الفصل الثاني

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بتقרת حول دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين ، حيث تم التطرق فيه الى المؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية ، حيث اقتصرت على 50 استمارة صالحة للتحليل الاحصائي ، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الاحصائية SPSS وبعدها تعرضنا لتفسير و مناقشة نتائج الاستبيان ، وذلك بغية الاجابة على فرضيات الدراسة خصت فيما يلي :

اتضح أنه يوجد مستوى مرتفع من المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين وهذا راجع الى اهتمام المؤسسة بالموارد البشرية التي تعد اهم عنصر في زيادة الاداء وتحقيق الاهداف المؤسسة

أن العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة مقبولة



## خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي و ذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث, و للإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين, حيث تناولنا في الفصل الأول جانب الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي و بعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع و فيما يخص الفصل الثاني تطرقنا للدراسة التطبيقية و قمنا بدراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بتقرت.

و يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام الفرد أو المنظمة تجاه المجتمع الذي يعمل فيه و هذا الالتزام يكون اقتصادي, اجتماعي, بيئي, خيري, مما يعود بالفائدة على المجتمع ككل, و المسؤولية الاجتماعية أصبحت تطبق في أغلب المؤسسات و المنظمات العالمية, على غرار الدور الذي تلعبه في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

و من خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي الذي يعتبر العامل مهم للمؤسسة و الفرد و المجتمع, كما حاولنا إبراز مدى أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسات المختلفة و منها مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بتقرت .

### أولا اختبار الفرضيات

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري و التطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على أربعة فرضيات أساسية, و التي سيتم اختبارها كمايلي:

- الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تقرت و منه تحقق الفرضية الأولى بعد تسجيل مستوى مرتفع من المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تقرت.
- الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع للرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تقرت و منه تحقق الفرضية الثانية بعد تسجيل مستوى مرتفع للرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تقرت.
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تقرت.

تبين من خلال هذه الدراسة أنه يوجد ارتباط خطي موجب بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي أي أن المسؤولية الاجتماعية تساهم بشكل فعال على الرضا الوظيفي, و منه تحقق الفرضية الثالثة بعد تسجيل علاقة ارتباطية قوية بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل و الرضا الوظيفي كمتغير تابع.

- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس, العمر, المستوى العلمي, سنوات الخبرة المهنية)

تبين لنا من خلال الجدول (2) لتحليل اختبار T أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد العينة حول الرضا الوظيفي للمتغيرات الشخصية .

### ثانيا: نتائج الدراسة

- يتضح أن مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر مرتفع لأنها تعتمد على المورد البشري لتحقيق أهدافها.
- لا توجد فروق بين إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية ( العمر, المستوى العلمي, سنوات الخبرة المهنية,..)
- هناك مستوى مرتفع للرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تقريت و ذلك يرجع الاهتمام بالمورد البشري.
- بروز المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة محل الدراسة و ذلك من خلال تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- يعبر مستوى أداء العاملين بالمؤسسة على الرضا الوظيفي للعامل فكلما كان الرضا الوظيفي مرتفع فكلما زاد أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.
- وجود علاقة الارتباطية متوسطة بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل و الرضا الوظيفي كمتغير تابع.

### ثالثا: التوصيات

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ✓ اهتمام المؤسسات اكثر بمدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية .
- ✓ زيادة اهتمام الشركات بالرضا الوظيفي للعاملين فيها لما له من أثر في رفع مستوى أداء هذه الشركات.
- ✓ لتحفيز المادي و المعنوي للعاملين لزيادة مستوى الرضا الوظيفي.
- ✓ أن تحقق التوازن بين المتطلبات و بين الأجور الممنوحة للعاملين لديها مع مراعاة المتطلبات المعيشية.
- ✓ المزيد من الاهتمام للمؤسسات بتشجيع و دعم المجتمع المحلي مثل المبادرات الخيرية و المساهمة في حل المشاكل و التخفيف من الأضرار التي تحل بالمجتمع (المخدرات ,الفساد الأخلاقي...).
- ✓ عمل لجان خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات لحل المشكلات الادارية.
- ✓ عقد الندوات و المؤتمرات و اللقاءات مع المجتمع المدني لمناقشة قضايا المجتمع المختلفة قصد توطيد العلاقة بالمجتمع.
- ✓ عمل حوارات مع العاملين و الأخذ باقتراحاتهم بهدف اشعارهم بالمسؤولية تجاه مؤسساتهم و أنهم جزء منها,

## قائمة المراجع

### الكتب :

- (1) مصطفى محمد- الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء- الطبعة الأولى المملكة الأردنية الهاشمية - دار ابن النفيس للنشر والتوزيع -2018 .
- (2) \_ خالد الربابعة ,عبد السلام عيسى المناصير، كتاب نظريات الحوكمة و المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الإدارة، عمان، دار أمجد للنشر و التوزيع ،2021 .
- (3) إيمان عباس الخفاف ، الذكاء الإنفعالي تعلم كيف تفكر انفعاليا ، دار المناهج ،2013
- (4) د.عثمان حمادين ،القيادة التبادلية والتحويلية والرضا الوظيفي –وجهة نظر تربوية معاصرة ،دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ،عمان ،الطبعة الأولى،2016.
- (5) د.مقدم وهيبة ، كتاب المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، عمان دار الأيام للنشر و التوزيع الطبعة الاول ،2020،
- (6) المجموعة العربية للتدريب والنشر –الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني -2014 /1442هـ، الحقيبة التدريبية التوجيه المهني والتميز
- (7) محمد فلاق ، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال
- (8) محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان –الأردن ، الطبعة الخامسة،2009
- (9) محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الرابعة ، عمان –الأردن ،2008 .

### المذكرات :

- (1) بضياف عادل ، مدى فعالية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الجامعيين ، دراسة ميدانية بسوق أهراس ، مقدمة لنيل شهادة الماجستير، إختصاص علم النفس المجتمع والتنظيم، كلية العلوم النسانية والعلوم الجتماعية ، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا ، جامعة منتور قسنطينة -2010/2009.
- (2) بوذوون نبيلة- محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية- دراسة ميدانية مؤسسة سوناريك-وحدة فرجوة-جامعة محمود المنتور قسنطينة -مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية –كلية العلوم الإنسانية واعلوم الإجتماعية –قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطوفونيا –قسنطينة 2007/2006.

- (3) بوقال نسيم- أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين - دراسة حالة- جامعة منتوري - مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير -قسم علوم التسيير- قسنطينة 2012/2011.
- (4) مراد كشيّش - الرقابة التنظيمية والرضا الوظيفي المؤسسة المينائية بسكيدة نموذجاً-مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية- كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة منتوري قسنطينة -2007/2006.
- (5) إيهاب أحمد عويضة - أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة- استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال- الجامعة الإسلامية- غزة عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم ادارة الأعمال -2008.
- (6) سامية عدنان إبراهيم العجوري-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الصحفيات الفلسطينيات في فلسطين " دراسة ميدانية " - بحث مكمّل لنيل شهادة الماجستير- كلية الاداب -جامعة العلوم الاسلامية غزة -أفريل 2017 .
- (7) جلال عبد الحليم- الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية - دراسة ميدانية بجامعتي فرحات عباس سطيف 1 ومحمد لمين دباغين سطيف 2- أطروحة دكتوراه العلوم - تخصص إدارة الموارد البشرية - كلية العلوم الاجتماعية والانسانية - جامعة محمد لمين دباغين - سطيف -2016/2015 .
- (8) محمد فارس خليل إبراهيم- أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بالتطبيق على بنك الخرطوم في الفترة من 2016 -2019 - بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس في ادارة الأعمال - كلية العلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال- جامعة العلوم والتقانة -2020 .
- (9) صابر بن عيسى- الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية - دراسة ميدانية على مستوى ثانويات ولاية بسكرة -أطروحة دكتوراه -تخصص النشاط البدني والرياضي التربوي - معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية -جامعة محمد خيضر بسكرة - 2019/2018 .
- (10) نبيل موسى سعيد أبو رحمة- الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة - مذكرة ماجستير- كلية الادارة والتمويل- جامعة الأقصى -غزة - 2019 .
- (11) رولا أحمد كريشان ، المسؤولية الاجتماعية و أثرها على استراتيجيات المنافسة ، رسالة ماجستير في الادارة ,جامعة عمان العربية، 2012 .
- (12) قدرى ابراهيم ، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء، أطروحة دكتوراه ، ادارة الاعمال ,جامعة دمشق ، 2015/2014،
- (13) إسلام عصام خضو هلولو ، دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ،رسالة ماجستير ، ادارة اعمال ,الجامعة الاسلامية \_ غزة - 2013 -
- (14) اسمهان علي العواسا، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء التنظيمي للمصارف التجارية الأردنية ،رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ,جامعة مؤتة، 2011 .

- (15) فضالة خالد ، دور الاقتصاد الإسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، دراسة حالة بنك البركة الجزائري، أطروحة دكتوراه شعبة دراسات في العلوم التجارية، تخصص إدارة تسويقية، 2019/2018 .
- (16) هاجر عزي، مريم بطاش، دور المسؤولية الاجتماعية في تعظيم الميزة التنافسية للمؤسسة ، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة المدينة جامعة يحي فارس\_ المدينة\_ مذكرة ماستر تخصص إدارة و تسيير المؤسسة، 2015/2016 .

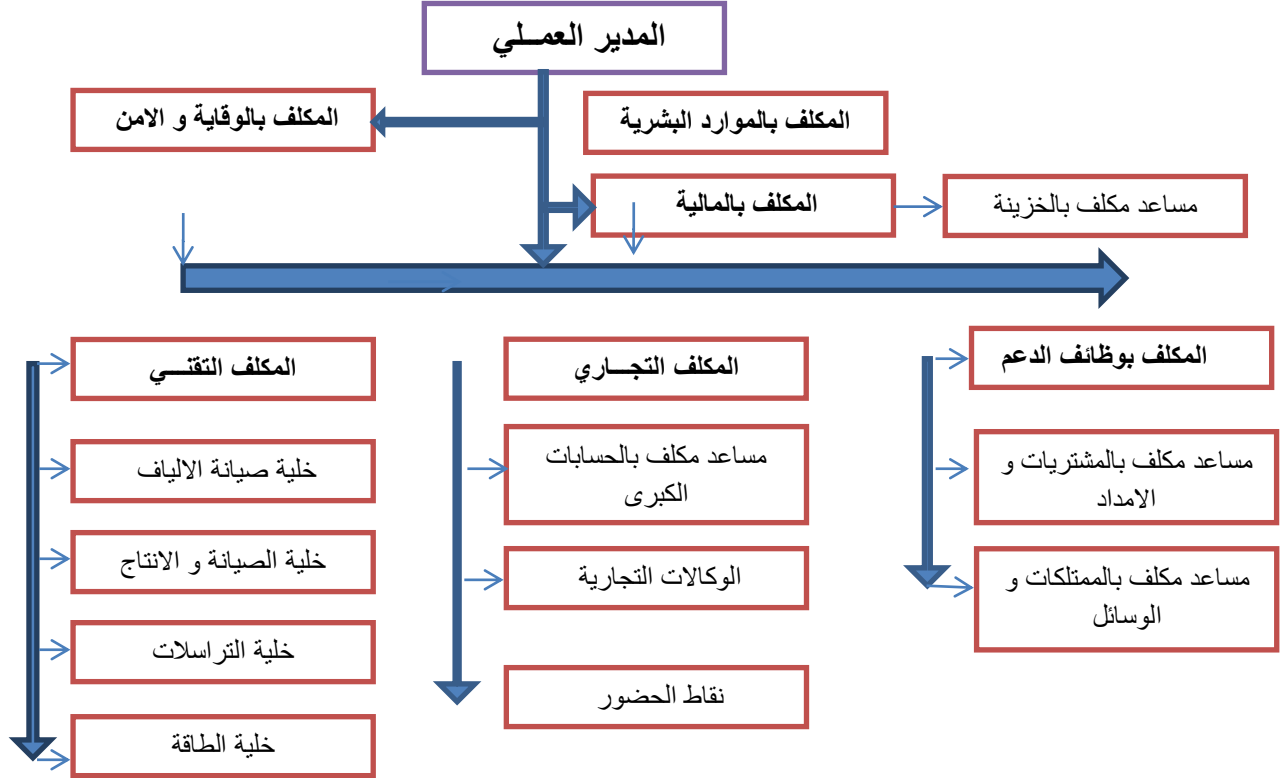
### المقالات :

- (1) ط.د.فاطمة العكازي، د.محمد فلاق ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، العدد الثاني، 2018
- (2) د. أمال عبد القادر باصفار –الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء – مجلة بحوث التربية النوعية –كلية الاقتصاد المنزلي –جامعة الملك عبد العزيز-جدة –المملكة العربية السعودية –العدد 39- يناير 2018
- (3) د.أريج بنت أحمد الشعلان –العلاقات الإنسانية السائدة بين القائدات والمعلمات وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمات في المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض – مجلة الدراسات التربوية والإنسانية- كلية التربية – جامعة الجوف –المجلد 15-العدد 1-2022.
- (4) د.بوحبيبة الهام ،د.قطوش مريم ، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وفق نموذج كارول ،مجلة الراصد العلمي علمية و دولية، العدد الأول، 2022
- (5) د.فلاح بن فرج السبيعي، أثر تبني برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على سياسات إدارة الموارد البشرية، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 42، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية.
- (6) د.نبيل موسى أبو رحمة –الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة – مجلة السياسة العالمية – جامعة غزة فلسطين –المجلد 6- العدد 1 – 2022 .
- (7) د.ياسر موسى محمد علي –د.إلهام منصور – أ.سمية عبد الله أحمد المصطفى – أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي للعاملين بالصندوق القومي للمعاشات بولاية الخرطوم – مدرسة العلوم الإدارية – العدد الأول – ديسمبر 2018.
- (8) مها محمد الرخيص- أبعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي"دراسة تحليلية توصيفية" – مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية- المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث – المجلد الأول – العدد الأول – مارس 2017.
- (9) نوره محمد البليهد – مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية – المجلة الدولية التربوية المتخصصة –كلية التربية – جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن – المجلد 3- العدد 10- أكتوبر 2014 .
- (10) النيرة غلاب ساري المطيري – أنماط القيادة التربوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية في محافظة حفر الباطن- مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية – المجلد 2- العدد 14- 30 سبتمبر 2022 .
- (11) ياسين أحمد علي - أحمد نسيب –أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية –دراسة حالة شركة TPL بولاية الوادي –مجلة إدارة أعمال الدراسات الاقتصادية –جامعة أبو بكر بلقايد –تلمسان –المجلد 7 – العدد 1- 2021.

## الملاحق

## الملحق 01

### الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بتقوت



## الملحق 02

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية والتسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

استبيان حول :

## دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين - دراسة ميدانية بمؤسسة المديرية العملية لاتصالات الجزائر - بتقרת

المستجيب الكريم :

السلام عليكم ورحمة الله

يقوم الباحثان بدراسة ميدانية ((إستبيان )) وذلك تكملة لإنجاز مذكرة تخرج في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر ،لذا يرجى التكرم من سيادتكم بالإجابة على عبارات الدراسة ، علما أن إجاباتكم ستعامل بشكل جماعي ولغايات البحث العلمي فقط .

(شاكرين لكم سلفا جهودكم وحسن تعاونكم )

الطالبتان: بن يحي سارة / ككونة سارة

### لمحور الأول: البيانات العامة:

1. الجنس	<input type="checkbox"/> أنثى	<input type="checkbox"/> ذكر
2. العمر	<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> من 30 إلى 45 سنة
	<input type="checkbox"/> من 45 سنة فأكثر	
3. المستوى العلمي	<input type="checkbox"/> ثانوي	<input type="checkbox"/> ليسانس
	<input type="checkbox"/> تقني	<input type="checkbox"/> مستوى آخر أذكره
4. الخبرة المهنية	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> من 05 إلى 10 سنوات
	<input type="checkbox"/> سنوات من 10 إلى 15 سنة	<input type="checkbox"/> من 15 سنة فأكثر

### المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية أولا : إشراك المجتمع :

العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1. تقوم المؤسسة بدعم المؤسسات الأهلية مثل الجمعيات الخيرية			
2. تقوم المؤسسة بدعم الاقتصاد الوطني والمشاريع الوطنية.			
3. تساهم الشركة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة			
4. تقدم الشركة تسهيلات ومساعدات لمساعدة العاملين (الحج -العمره - الزواج ....)			

### ثانيا: الممارسات العمالية العادلة



العبارات	موافق	محايد	غير موافق
5. أنا راض عن الأجر الذي أتقاضاه.			
6. أعتقد أن الحوافز والمكافآت التي تقدمها ادارة المؤسسة جيدة ومناسبة			
7. أعتقد أن ادارة المؤسسة توفر فرص ترقية عادلة.			
8. تقدم ادارة المؤسسة فرص التدريب لجميع العاملين.			

**ثالثا: قضايا المستهلك**

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
9. تسعى ادارة المؤسسة لحماية العاملين والعملاء من المنتجات التي تشكل خطراً على صحتهم.			
10. توفر المؤسسة خدمات للعملاء بدرجة عالية من الجودة			
11. تهتم ادارة المؤسسة بمتقيد الأفراد بشأن حقوقهم.			

**رابعا: الممارسات التشغيلية العادلة**

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
12. تمتلك إدارة المؤسسة نظاماً فعالاً للرقابة الداخلية			
13. تدعم إدارة المؤسسة جهود القضاء على الرشوة.			
14. يتم تدريب موظفي المؤسسة حول قضايا الفساد وكيفية مكافحته.			
15. تتبنى إدارة المؤسسة المعايير الأخلاقية في كافة أنشطته ومعاملاته			

**خامسا: حقوق الإنسان**

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
16. تهتم إدارة المؤسسة بحل الشكاوى التي تتعلق بشكاوى حقوق الإنسان.			
17. يبتعد العاملين في المؤسسة عن أي شكل من أشكال التمييز العنصري.			
18. يحترم العاملين في المؤسسة كافة حقوق الإنسان			
19. يتجنب العاملين في الإدارة التمييز على أساس العرق أو النسب			

**سادسا: الحوكمة المؤسسية :**

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
20. الأهداف الحالية للمؤسسة تعكس التزامها بالمسؤولية المجتمعية			
21. تقوم إدارة المؤسسة باستخدام الموارد المالية والبشرية بكفاءة			
22. يتم تشجيع المشاركة الفاعلة لكافة مستويات العاملين في اتخاذ القرارات			
23. تراعى إدارة المؤسسة تحقيق التوازن بين احتياجاتها واحتياجات الأطراف الأخرى من ذوي المصالح .			

**المحور الثالث: الرضا الوظيفي أولا: الرضا عن العمل**

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
24. أنا راض عن الوظيفة التي اشغلها			
25. أشعر بالمتعة في أدائي لعملي.			
26. اختياري لوظيفتي نابع عن رغبتني ومتوافق مع تخصصي			

**ثانيا: الرضا عن الأجر**

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
----------	-------	-------	-----------

			27. يتناسب راتبي الذي أتقاضاه مع مؤهلي العلمي
			28. راضي عن الزيادة السنوية في راتبي
			29. راتبي يغطي متطلباتي اليومية
			30. عائدي المالي الشهري مناسب مقارنة مع زملائي في نفس الدرجة الوظيفية بالمؤسسات الأخرى

ثالثا : الرضا على الإشراف

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
31. أجد التقدير من الإدارة لجهدي المبذول عن العمل			
32. الإدارة موضوعية في تقييم أدائي			
33. أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل			
34. اشعر بالرضا التام عن طريقة تعامل الإدارة معي			

رابعا: الرضا عن مستوى العمل

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
35. أشعر بأن مناصبي يتناسب مع مؤهلاتي وخبرتي			
36. أشعر بوجود عدالة في توزيع الأعباء والمهام على الموظفين			
37. حجم مسؤولياتي ومستوى الدعم والصلاحيات الممنوحة لي تناسبني			

خامسا : الرضا عن فريق العمل

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
38. اشعر باحترام الاخرين لي في العمل			
39. علاقتي بزملائي تنسم بروح الفريق الواحد			

سادسا : الرضا على ظروف العمل

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
40. راضي عن الأنظمة والقوانين المعمول بها في المؤسسة			
41. تهتم المؤسسة بتهيئة مكان العمل من حيث الإضاءة والتكييف والتهوية			
42. ظروف الأمن والسلامة المهنية جيدة.			
43. راضي عن الخدمات الاجتماعية			

سابعا : الرضا على فرص الترقية وتوقيت العمل

العبارات	موافق	محايد	غير موافق
44. راضي عن فرص التدريب والتأهيل للعاملين			
45. أشعر بأنني حصلت على ما أستحقه من ترقية			
46. فرص الترقية متاحة بمعايير عادلة في المؤسسة			
47. نظام ساعات العمل الصيفي يناسب ظروف العمل بمنطقتي			

.48 نظام ساعات العمل الحالي يلائمني

**الملحق (03)****مخرجات الـ SPSS**

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	33	66.0	66.0	66.0
أنثى	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	11	22.0	22.0	22.0
من 30 إلى 45 سنة	25	50.0	50.0	72.0
من 45 سنة فأكثر	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	6	12.0	12.0	12.0
ليسانس	18	36.0	36.0	48.0

تقني	23	46.0	46.0	94.0
مستوى آخر	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الخبرة

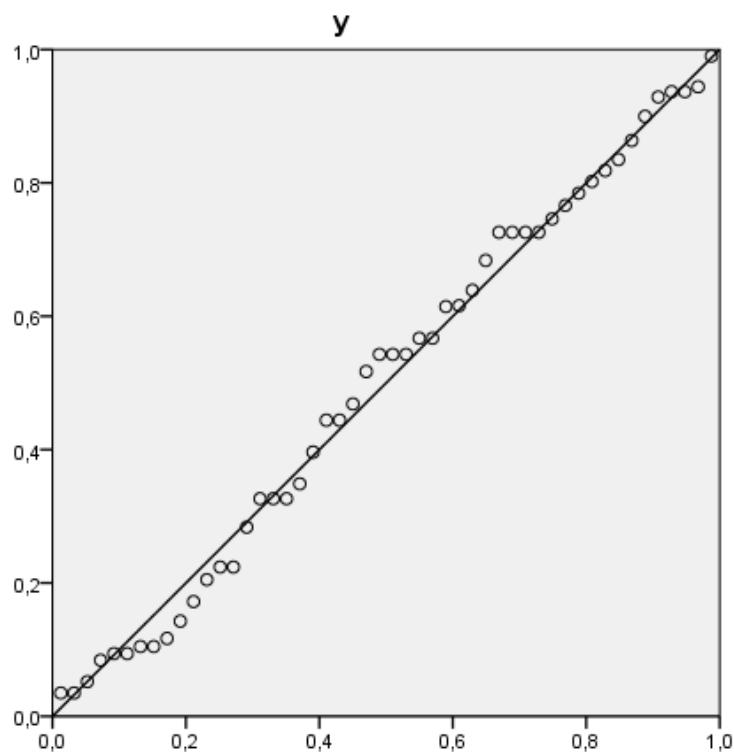
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	7	14.0	14.0	14.0
من 05 إلى 10 سنوات	23	46.0	46.0	60.0
من 10 إلى 15 سنة	16	32.0	32.0	92.0
من 15 سنة فأكثر	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

	y	اشراك	ممارسات	القضايا	تشغيلية	حقوق	الحكومة
y	1	,180	,020	,062	-,044	,095	,522**
		,211	,892	,669	,760	,512	,000
	N	50	50	50	50	50	50
اشراك	,180	1	-,111	,165	,038	-,357*	,242
	,211	,443	,252	,794	,011	,090	
	N	50	50	50	50	50	50
ممارسات	,200	-,111	1	,016	-,059	-,051	,048
	,892	,443	,912	,684	,725	,739	

	N	50	50	50	50	50	50	50
الفضايا	Corrélation de Pearson	,062	,165	,016	1	,011	,025	-,077
	Sig. (bilatérale)	,669	,252	,912		,940	,863	,595
	N	50	50	50	50	50	50	50
تشغيلية	Corrélation de Pearson	,044	,038	-,059	,011	1	,120	-,246
	Sig. (bilatérale)	,760	,794	,684	,940		,406	,086
	N	50	50	50	50	50	50	50
حقوق	Corrélation de Pearson	,095	-,357*	-,051	,025	,120	1	,044
	Sig. (bilatérale)	,512	,011	,725	,863	,406		,762
	N	50	50	50	50	50	50	50
الحركة	Corrélation de Pearson	,522**	,242	,048	-,077	-,246	,044	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,090	,739	,595	,086	,762	
	N	50	50	50	50	50	50	50

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

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



**ANOVA**

y

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.066	2	.033	1.492	.235
Within Groups	1.037	47	.022		
Total	1.103	49			

**ANOVA**

y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,069	3	,023	1,022	,391
Intragroupes	1,034	46	,022		

Total	1,103	49			
-------	-------	----	--	--	--

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2,300	1	2,300	17,961	,000 <sup>b</sup>
Résidus	6,803	48	,107		
Total	9,103	49			

الفهرس

III	الإهداء
-----	---------

V	الشكر
vii	الملخص
viii	فهرس المحتويات
X	فهرس الجداول
ix	فهرس الأشكال
ix	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
	<b>الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي</b>
06	تمهيد
07	<b>المبحث الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي</b>
08	المطلب الأول : المسؤولية الاجتماعية
08	الفرع الأول : تعريف المسؤولية الاجتماعية
10	الفرع الثاني : أهمية المسؤولية الاجتماعية
13	الفرع الثالث : تطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية
15	الفرع الرابع : مفاهيم ذات علاقة المسؤولية الاجتماعية
18	الفرع الخامس : عوامل بروز المسؤولية الاجتماعية
19	الفرع السادس : مستويات المسؤولية الاجتماعية
20	الفرع السابع : نظريات المسؤولية الاجتماعية
22	الفرع الثامن : (أبعاد ) المحاور الأساسية التي تشملها بنود مواصفة المسؤولية الاجتماعية لإيزو 26000
24	المطلب الثاني : ماهية الرضا الوظيفي
24	الفرع الأول : تعريف الرضا الوظيفي
25	الفرع الثاني : أهمية الرضا الوظيفي
26	الفرع الثالث : خصائص الرضا الوظيفي
27	الفرع الثالث : أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي



28	الفرع الرابع : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
31	الفرع الخامس : مؤشرات الرضا الوظيفي
32	الفرع اسادس : قياس الرضا الوظيفي
34	الفرع السابع : نظريات المفسرة للرضا الوظيفي
39	المبحث الثاني : العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي
39	المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية(الدراسات السابقة) للمسؤولية الإجتماعية والرضا الوظيفي
39	المطلب الأول : الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
41	المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي
44	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني :الدراسة الميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر بالمديرية العملية بتقرت
46	تمهيد
47	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
47	المطلب الأول : الطريقة المعتمدة
47	الفرع الأول : تقديم المؤسسة عينة الدراسة
49	الفرع الثاني : منهج الدراسة
50	الفرع الثالث : تحديد المتغيرات ومجتمع وعينة الدراسة
50	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
50	الفرع الأول : الأدوات الاحصائية المستخدمة
51	الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
52	الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان
53	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
53	المطلب الأول : عرض النتائج الدراسة
82	المطلب الثاني : مناقشة النتائج الدراسة
88	خلاصة الفصل الثاني
89	خاتمة

92	المراجع
96	الملاحق
107	الفهرس