



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير - تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

بعنوان:

أخلاقيات الأعمال وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - ورقلة -

من إعداد الطالبة: أسماء بن العمودي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2015/05/25

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ / عياض عادل..... (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ / مناصرية رشيد.....(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مشرفا و مقرا

أ / مقدم ليلى.....(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2015/2014



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

بعنوان:

أخلاقيات الأعمال وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - ورقلة -

من إعداد الطالبة: أسماء بن العمودي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2015/05/25

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ / عياض عادل.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ / مناصرية رشيد.....(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مشرفا ومقرا

أ / مقدم ليلي.....(أستاذ محاضر "أ" ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2015/2014

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي شعلة عملي إلى من سار سراجا منيرا ليقتبس أنوار العلم
أهدي إلى الذين اقتديت بهم واهتديت بهم.

أهدي إلى اللذان قال فيهما: بعد بسم الله الرحمن الرحيم:
"فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٌ وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا".

إلى رمز الأمل، أعز ما أملك، أطل الله في عمرها ورعاها لمن تحب إليك "أمي".

إلى من تعب وضاق مرارة الشقاء من أجلي، إلى من اشترى لي أول قلم فكان الشمعة التي
احترقت لتسير درب حياتي "إليك أبي الغالي".

إلى دعمي في الحياة وأعز ما أملك إلى إخوتي زهور، ظريفة، حنان، نوال، دلال، إيمان، صفاء،
عز الدين، فؤاد، عادل.

إلى جميع الأهل والأقارب.

إلى جميع الصديقات والزميلات والزملاء ثانية ماستر 2015

*** أسماء ***

شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

" من اصطنع إليكم معروفا فجازوه، فإن عجزتم عن مجازاته فادعوا له حتى تعلموا أنكم قد شكرتم، فإن الله يحب الشاكرين "

يا رب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، تباركت يا رب وتعاليت وأصلي وأسلم على حبيبنا وسيدنا محمد وعلى آله وصحبه الطاهرين. لا يسعني وأنا في هذا المقام، إلا أن أتقدم بوسع الشكر والتقدير إلى من لم يخل علي بنصائحه وإرشاداته لإكمال هذا البحث، كما أشكر له طول صبره في تحمّل قراءته وتصحيح فصليه، إلى أستاذتي الذين درسوني خلال الخمس سنوات في الجامعة كما لا يفوتني أن نتقدم بجزيل الشكر إلى مؤطري الأستاذ مناصرية رشيد، الذي ساعدني بتوجيهاته.

والشكر الكبير إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد لإتمام هذا العمل المتواضع.

*** أسماء ***



الملخص:

سعى هذه الدراسة إلى تقديم أهم المفاهيم حول أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، ودراسة العلاقة بينها من خلال دراسة حالة لعينة من المدراء بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن طريق الاستبيان كأداة لجمع المعلومات في الدراسة الميدانية واستخدام برنامج SPSS لمعالجة المعطيات المجمعة من عينة الدراسة والمتمثلة في مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وتوصلت الدراسة إلى أن أخلاقيات الأعمال تساهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال تبني هذا النوع من المؤسسات لأبعادها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والبعد الخيري، ووجود علاقة بين متغيرات الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات الأعمال، أبعاد المسؤولية الاجتماعية، المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة.

Abstract:

This study sought to provide the most important concepts about business ethics and social responsibility, and the study of the relationship between them through the status of a sample of managers some SMEs study by the questionnaire as a tool to collect information in the field study and use of SPSS program for processing the data collected from the study sample and of group of SMEs.

The study found that business ethics contribute to the promotion of social responsibility by adopting this kind of economic institutions to Oavaddha and legal and ethical dimension and the good, and the existence of a relationship between the variables of the study.

Key words: social responsibility, business ethics, the dimensions of social responsibility, small and medium-sized enterprises.



قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
I	الإهداء
II	الملخص
III	الفهرس
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
VII	ملخص البحث
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية	
15	تمهيد
16	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
24	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسات صغيرة ومتوسطة	
26	تمهيد
27	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
30	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها
38	خلاصة الفصل
40	الخاتمة
44	قائمة المراجع
46	الملاحق

قائمة الجداول		
الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية	1-1
28	يوضح الجدول معدل توزيع الاستبيان على مؤسسات الصغيرة والمتوسطة	1-2
29	يوضح مقياس لكارت الثلاثي	2-2
30	يوضح قيم المتوسط المرجح والاتجاه المرفق له	3-2
31	يوضح معامل ألفا كروم باخ	4-2
32	يوضح خصائص عينة الدراسة	5-2
34	يوضح مقاييس الإحصاء الوصفي لعبارات المتغير المستقل أخلاقيات الأعمال	6-2
35	يوضح مقاييس الإحصاء الوصفي لعبارات المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية	7-2
36	يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات أبعاد المسؤولية الاجتماعية تبعا لمتغير الجنس	8-2
37	يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات أبعاد المسؤولية الاجتماعية تبعا لمتغير السن	9-2
37	يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات أبعاد المسؤولية الاجتماعية تبعا لمتغير المؤهل العلمي	10-2
37	يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	11-2
38	يوضح قيمة معامل وقيمة التباين لمتغير التابع	12-2
38	يوضح تحليل تباين خط الانحدار	13-2

قائمة الأشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
21	يوضح مصادر أخلاقيات الأعمال	1-1
43	يوضح تباين خط الانحدار	1-2



مقدمة

مقدمة:

في ظل التغيرات العالمية التي يشهدها عالم الأعمال اليوم خاصة مع التطور الثقافي والاجتماعي لا يمكن للمؤسسات الاقتصادية أن تخلق القيمة لأطراف معينة على حساب أطراف أخرى بداعي أنها غير مهمة في نظرها، فعالم الأعمال اليوم يفرض على المؤسسات أن تكون أكثر استجابة من السابق في مجال أدائها الاجتماعي.

إن جوانب السلوك الأخلاقي وضرورة العمل بأخلاقيات الأعمال لا ترتبط بمجتمعات محددة، بل إنها أصبحت موضوعاً حيوياً مهماً تواجهه مؤسسات الأعمال في الدول المتقدمة والنامية، فارتبط مفهوم الأخلاقيات بالعديد من المواضيع كالإدارة والعاملين والعمل والقيادة والمديرين فهو يرشد ويعزز السلوك الجيد.

كما تعد المسؤولية الاجتماعية قراراً استراتيجياً تتبناه المنظمة ويتم تنفيذه وتفعيله بأنشطتها المختلفة، إذ تختلف المؤسسات في مستويات تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية، حيث تطبق بعض هذه المؤسسات المسؤولية الاجتماعية مرغمة بالقانون والبعض الآخر يطبقها طواعية ورغبة بالمساهمة في تحسين المجتمع ويتحدد مدى مسؤولية كل منظمة من خلال أدائها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع، والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد.

و استناداً لما سبق فإن إشكالية بحثنا تتمحور حول: الى اي مدى يمكن أن تساهم أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

ومن أجل معالجة هذه الإشكالية تم طرح التساؤلات التالية:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية وما هي أبعادها؟

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات نظرة المدراء لتطبيق المسؤولية

الاجتماعية وخصائصهم الديمغرافية في مؤسسات محل الدراسة ؟

- ما تأثير اخلاقيات الاعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة؟

الفرضيات:

- يقصد بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مدى مساهمة المؤسسة في الكثير من الأنشطة الاجتماعية، وتمثل أبعادها في البعد الاقتصادي والقانوني والأخلاقي والبعد الخيري.

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات نظرة المدراء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية.

- لا توجد تأثير ذو دلالة احصائية لأخلاقيات الاعمال في تعزيز ابعاد المسؤولية الاجتماعية.

مبررات اختيار الموضوع:

- __ التعرف على مفاهيم الدراسة الحالية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
- __ شعور بأهمية الموضوع خصوصا و أن البيئة الاقتصادية و الجزائرية تعيش نوع من المنافسة فبقاء و استمرار المؤسسة و نموها متوقف على قدرة مديريها على تبني المسؤولية الاجتماعية.
- __ إثراء مكتبتنا بهذا النوع من البحوث خصوصا اننا لم نصادف بحث يتناول هذا الموضوع على مستوى كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في محاولة الربط ما بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل من خلال تحليل إطار نظري ضمن أدبيات الإدارة في هذا المجال وتحديد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال تطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

أهداف الدراسة:

- توضيح أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى المسيرين وأهمية تبنيها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة في جانبها النظري على دراسة أخلاقيات العمل وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وبالنسبة للجزء التطبيقي تحدد الدراسة فيما يلي:

الحدود المكانية: تم إجراء دراسة الحالة على مستوى عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية ورقلة.

الحدود الزمانية: من 22 /03/ 2015 إلى غاية 20 /04/ 2015.

المنهج المتبع والأدوات المستخدمة:

وللإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة اعتمدنا على منهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث، وذلك بالاعتماد في جزئه النظري على مجموعة الكتب، الرسائل الجامعية، الملتقيات، المجالات، مواقع الانترنت أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال الاستبيان للحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع البحث ومعالجتها إحصائيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 19.

مرجعية الدراسة: يحتوي البحث عن مجالات من مختلف الجامعات، ومذكرات وكتب عربية وأجنبية.

صعوبة البحث:

- ✓ قلة المراجع الخاصة بهذا الموضوع؛
- ✓ عدم تعاون بعض المؤسسات معنا في الحصول على المعلومات.

هيكل البحث:

سعيًا للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها وكذا من أجل اختبار صحة الفرضيات، تناولنا الموضوع من خلال

فصلين كالتالي:

الفصل الأول: متعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

الفصل الثاني: تعلق بالدراسة الميدانية حيث تناول دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

والتطبيقية لأخلاقيات الأعمال

والمسؤولية الاجتماعية في م.ص.م

تمهيد:

أجبرت العولمة المؤسسات على إعادة النظر في ثقافتها والاهتمام أكثر بمواردها البشرية استجابة للمطالب الاجتماعية، فهذه الاستجابة تتطلب منها القيام بأعمال مسؤولة بغية تحسين الاداء الاجتماعي، وهذا التوجه يتطلب الالتزام بأخلاقيات العمل بما فالمؤسسة عليها أن تبحث عن كل شيء يسير عملها بأن تنسجم والمعايير الأخلاقية في العمل خاصة في عالم العولمة، إذ تهتم أخلاقيات الأعمال بالاعتبار الأساسي لمعنى وهدف الوجود الإنساني والمبادئ الأخلاقية التي تعتمد عليها الفعاليات الاقتصادية، إذ أن هناك أبعاداً عديدة للمسؤولية الاجتماعية.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بأخلاقيات الأعمال.

المبحث الأول: أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة

المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

إن الهدف الرئيسي للمؤسسات هو جمع الأرباح دون مراعاة للمشاكل التي يعاني منها المجتمع لدى من الضروري الأخذ بعين الاعتبار الأهداف الاجتماعية.

الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية في النصف الأول من القرن العشرين معروف بشكل واضح، حيث تحاول المنشآت جاهدة لتعظيم أرباحها وبشتى الوسائل ولكن مع النقد المستمر الحاصل لمفهوم تعظيم الأرباح فقد ظهرت دوافع أخرى منها إعطاء مسؤولية اتجاه البيئة التي تعمل فيها، وبالرغم من صعوبة تحديد مفهوم دقيق للمسؤولية الاجتماعية إلا أن هناك عدة تعاريف نذكر منها:

تعريف بيتر دراكر (Peter drucker1977) «التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه» وقد فتح هذا التعريف باب واسعاً لدراسة هذا الموضوع باتجاهات مختلفة.¹

كما جاء به هولمس (Holmes 1985) حول المسؤولية الاجتماعية بأنها «التزام على منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل القضاء على الفقر، تحسين الخدمات الصحية... إلخ».²

عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (WBCSD) المسؤولية الاجتماعية على أنها «الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقياً في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية حياة القوى العاملة وعائلاتهم، وكذلك المجتمع المحلي والمجتمع ككل».³

كما عرفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) المسؤولية الاجتماعية على أنها «التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على البيئة والعمل مع الموظفين وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين نوعية حياة جميع الأطراف».¹

1 صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية، بيروت، لبنان، 2009، ص40.

2 عمر عزواي، سايح بوزيد، دور المسؤولية الاجتماعية و البيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمؤسسات والحكومات المنعقد بجامعة قاصدي مرياح، ورقلة 2011، ص404.

3 world business council for sustainable development (WBCSP); meting changing esceptations: corporate social responsibility 1999 ;p03.

الفرع الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني المؤسسة لمزيد من الدور الاجتماعي وعلى العموم هناك إتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمؤسسة تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة.

1- بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تحاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.²

2- بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة والسيادة، مبدأ تكافؤ الفرص،
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع،
- زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.

3- بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية،
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة،
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات.³

الفرع الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

إن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث (Carroll) يشير إلى جوهرها بأربعة أبعاد رئيسية وهي الاقتصادي، الأخلاقي، القانوني، والخير (philquotrophy) والجدول التالي يوضح خلاصة الممارسات الأكثر شيوعا في دول العالم:

1 marie françoise guyonnaud et frédérique williard ;du mangement envirommental audéveloppment durable de entreprises ; france:Ademe ;Mars2004 ;p05.

2 الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة(حالة سوناطراك)، رسالة ماجستير في اقتصاد و تسيير البيئة، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، 2007، ص82.

3 نجم عبود، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق للنشر و التوزيع، عمان-الأردن 2006، الطبعة الثانية، ص196.

جدول رقم (1-1): يوضح ابعاد المسؤولية الاجتماعية

العناصر الفرعية	العناصر الرئيسية	البعد
- منع الاحتكار وعدم الأضرار بالمستهلكين - احترام قواعد المنافسة وعدم الحاق الأذى بالمنافسين	المنافسة العادلة	الاقتصادي
- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يمكن أن يوفرها - استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة	التكنولوجيا	
- عدم الاتجار بالمواد الضارة على الاختلاف أنواعها - حماية الأطفال صحيا و ثقافيا - حماية المستهلك من المواد المزورة و المزيفة	قوانين حماية المستهلك	القانوني
- منع تلوث المياه والهواء و التربة - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها - منع الاستخدام التعسفي للموارد - صيانة الموارد و تنميتها	حماية البيئة	
- منع التمييز على أساس العرف،الجنس أو الدين - ظروف العمل ومنع عمل الأحداث وصغار السن - التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي	السلامة والعدالة	
- مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك - مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف - مراعاة حقوق الإنسان	معايير الأخلاقية	الأخلاقي
- احترام العادات والتقاليد - مكافحة المخدرات و الممارسات الأخلاقية	الأعراف والقيم الاجتماعية	
- نوع التغذية - الملابس،الخدمات،النقل العام،الذوق العام	نوعية الحياة	الخير

المصدر: ظاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال

(الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر، عمان الطبعة الثانية، 2008، ص 81 و 82.

ولغرض فهم هذه المكونات الأربعة للمسؤولية الاجتماعية التي قدمه كارول فإننا نجد علاقة وثيقة بين متطلبات النجاح في العمل ومتطلبات تلبية حاجات المجتمع وخاصة في إطار الأبعاد الاقتصادية والقانونية حيث تمثل هذه الأبعاد مطالب أساسية للمجتمع يجب تليتها من قبل الأعمال، وأن تلعب دورا كبيرا في ما يخص عناصر البعد الأخلاقي.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول أخلاقيات الأعمال

إن للأخلاق أهمية بالغة لما لها من تأثير كبير في حياة الأفراد والجماعات والأمم، فقد حضي موضوع أخلاقيات الأعمال باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة وأصبحت المؤسسات تتسابق لإصدار مدونات أخلاقية وتعيد صياغة الأهداف والسياسات بطريقة تبرز فيها المسؤولية الأخلاقية للمنظمة.

الفرع الأول: ماهية أخلاقيات الأعمال

1- مفهوم أخلاقيات الأعمال وأهميتها:

لو تتبعنا تطور الفكر الإداري في الوقت الحاضر نلاحظ المرحلة التي تتمثل بعصر المعرفة والمعلوماتية التي فيها احتلت المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات والبرمجيات فضاء واسعاً وتطبيقات مهمة في المؤسسات المعاصرة، نرى أن هذه المرحلة ركزت من جانب آخر على المبادئ والقيم في تطوير أداء الأفراد العاملين إذا أصبح الفرد الآن أفضل مورد من موارد المنظمة وأن نخبة كبيرة من بين هؤلاء الأفراد هم رأس مال فكري.

أن هذا العصر الذي يركز على الأهداف والقيم والأخلاقيات والمعرفة أصبح فيه الفرد يبني بناءاً من الداخل روحياً وفكرياً فهو الذي يتمثل بالمعارف والمهارات والقدرات والسلوك في إطار الثقافة التنظيمية الذي فيه أصبح توجه المؤسسات والمدراء نحو انتقالية جديدة تركز على أخلاقيات العمل من خلال السلوك الفردي والسلوك الخاص بالمنظمة، لذا يجب عليها مواكبة التغيير الذي يحصل في البيئة الخارجية.

إن الأخلاقيات في مكان الأعمال من وجهة نظر الفكر الإداري هي أن الأعمال الأخلاقية هي الأعمال الجديدة إذا ارتبط هذا المفهوم بالعديد من المواضيع والمهام التنظيمية كالإدارة والعاملين والعمل والقيادة والمديرين لأنها ترشد وتعزز السلوك الجيد والسلوك غير الجيد ويمكن ملاحظة إن المعضلة الأخلاقية تكمن في أن المدير أو المسؤول في العمل وحتى الفرد العامل يواجهون جميعاً موقفاً أو حالة معينة تتضمن تحديات أخلاقية معيارية أو ما يعتقد هؤلاء الأفراد.

قبل التطرق إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال تجدر الإشارة إلى مفهوم الأخلاق حيث تعرف بأنها «صفة في النفس تظهر آثارها في الكلام والسلوك العملي والمظهر الخارجي والصحة المختارة».¹

1 سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات الأعمال (ضرورة تنمية ومصلحة شرعية)، العدد 242، العام 1431-2010، إدارة الثقافة والنشر، 2010، ص 11.

وبعد التطرق إلى مفهوم الأخلاق تتطرق الآن إلى مفهوم أخلاقيات الأعمال عرفها Peter Drucker «بأنها العلم الذي يعالج الاختبارات العقلانية على أساس القيم بين الوسائل المؤدية إلى الأهداف»¹

تعد أخلاقيات العمل اليوم من الأمور المهمة لشغل الوظيفة في المنظمة إذ يتم التأكيد عليها من إدارتها لأنها تعد بمثابة الرقابة الذاتية للفرد لأنه يستطيع أن يميز بين الصواب والخطأ في سلوكه أثناء العمل، ولهذا يتم استقطاب الأفراد ذوي الأخلاقيات العالية للعمل في المنظمة على أساس أن هؤلاء الأفراد هم الذين يجلبون الأخلاقيات لها أو أن المنظمة تستمد أخلاقياتها من الأفراد العاملين فيها.²

يضيف آخر بأنها «مجموعة من المعايير والمبادئ من البدائل التي تهيمن على السلوك الإداري وتمثل خطوطا توجيهية للمديرين في صنع القرار وانتقاء البديل الأخلاقي من البدائل المتاحة والذي يرضي أطراف المصالح».³

ويمكن تعريفها أيضا «بأنها تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة داخل المنظمة والتي تؤثر على قرارات الجهات الفاعلة أو على المنظمة عموما».⁴

«المعايير أو المبادئ في السلوك الانساني والتي تستخدم للحكم أو السيطرة على سلوك الأفراد».⁵

2- أهمية أخلاقيات الأعمال:

- تلعب أخلاقيات الأعمال دورا كبيرا في نجاح المؤسسات و يمكن إبراز أهميتها في النقاط التالية:
- تسهل عملية صنع القرار وتحقق الاحترام كل الأطراف سواء من داخل أو من خارج المؤسسة،
- تولد لدى العاملين الشعور بالثقة والفخر وبالانتماء للمؤسسة،
- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي من داخل أو خارج المؤسسة،
- إن الحصول على شهادات عالمية كشهادات الإيزو أو جوائز الجودة الشاملة يقترن بالالتزام من قبل المؤسسة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج و التوزيع والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومات بعبارة أخرى الشهادة الدولية بالالتزام المعايير الفنية في الإنتاج تحمل في طياتها اعترافا بمضمون أخلاقي واجتماعي مهم أظهرته منظمة الأعمال.⁶

1 نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 17.

2 - Daft, Richard L., (2003), Management, South-Western & College Publishing Co., Canada.p326.

3 زكريا مطلق الدوري، أحمد على صالح، إدارة الاعمال الدولية منظور سلوكي و استراتيجي، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن 2008، ص 435.

4 - Andre boyer ,l'impossible ethique des entreprises, éditions d'organisation, 2002, p04.

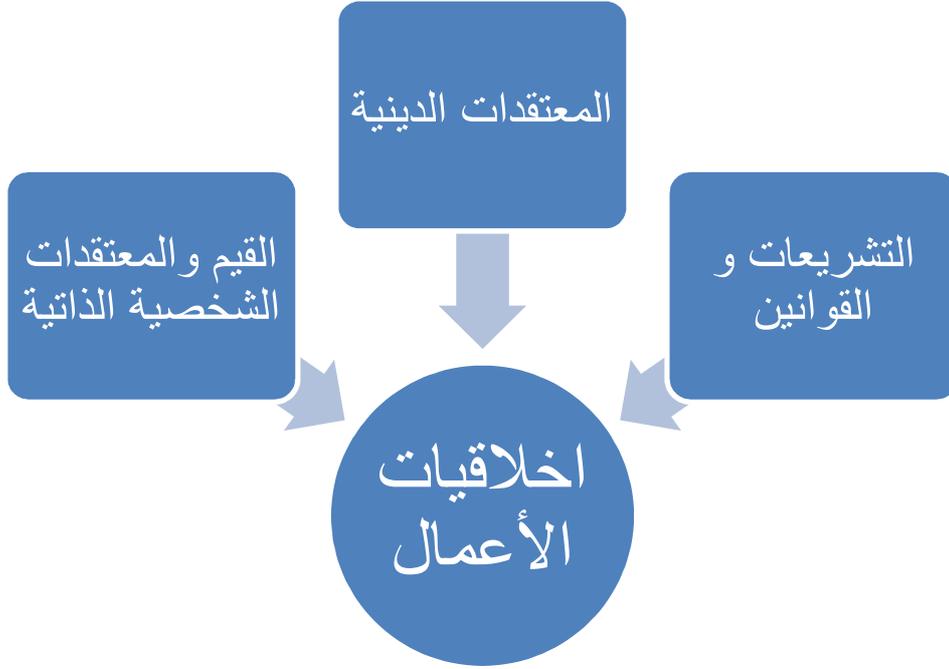
5 تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل، عمان، الاردن 2009، ص 186.

6 برحومة عبد الحميد، مهدي فاطمة الزهراء، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال التجارية اليابانية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2014، ص 05.

الفرع الثاني: مصادر اخلاقيات الأعمال

تستمد أخلاقيات الأعمال مصادرها من ثلاثة أركان أساسية وهي موضحة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-1): يوضح مصادر أخلاقيات الأعمال



من اعداد الباحثة بالاعتماد على مصادر سابقة

- القوانين والتشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الموثقة التي تحدد سلوكيات الأفراد والمؤسسات والقيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين،
- العمليات التربوية والاجتماعية والمعتقدات الدينية التي تستند على القيم المتبادلة والمشاركة بين الأفراد،
- الاعتقادات الشخصية للفرد من خلالها تتحد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحرته في التصرف المناسب وفقا لذلك.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال

يعتبر استطلاع الأبحاث والدراسات السابقة من المراحل المنهجية في البحث العلمي بهدف التعرف على المساهمات السابقة فيما يتعلق بموضوع البحث، وسنذكر منها:

المطلب الأول: دراسات السابقة عن المتغير التابع

دراسة (الطاهر خامرة، 2007) بعنوان "المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل بمساهمة المؤسسة الاقتصادية في

تحقيق التنمية المستدامة" مذكرة ماجستير جامعة قاصدي مرباح ورقلة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال الالتزام بالمسؤولية البيئية والاجتماعية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار مؤسسة سونطراك كحالة عملية، ومن أهم النتائج التي أشارت إليها الدراسة أن الأبعاد البيئية والاجتماعية أصبحت مفروضة على المؤسسات الاقتصادية وباتت مؤشرا هاما في تنافسيتها ومتغيرا هاما من المتغيرات التنمية المستدامة، إلا أنه ليس فيه أداة قياسية للمسؤولية الاجتماعية، وتبقي الوسيلة الوحيدة تعتمد على أساس ما تتحمله المؤسسة من تكاليف في سبيل ذلك بالاعتماد على التقرير البيئي والاجتماعي الذي يبرز مدى مساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة. بينما تهدف دراستنا إلى معرفة إلى أي مدى تساهم أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وقد تم اختيار عينة من مؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ولاية ورقلة كحالة تطبيقية ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبيان لغرض جمع البيانات حول المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. إلا أن الدراسة السابقة لم ترتبط على أخلاقيات الأعمال.

دراسة (نصر الدين بن مسعود، محمد كنوش، 2012) بعنوان "واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في

المؤسسة الاقتصادية" مداخل في إطار الملتقي الدولي الثالث حول مؤسسات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهمية وقيمة المؤسسة الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية دراسة تطبيقية على إحدى المؤسسات الوطنية ذات صفة عمومية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبيان لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS لخصت الدراسة نتيجة مفادها أن إعطاء أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة الاقتصادية يسمح لها بتقليل تكاليف التشغيل وتحسين الصورة العامة للمنتجات ونوعيتها ومن ثم زيادة المبيعات، الثقة والإخلاص للعملاء زيادة الإنتاجية ونوعية، بينما تهدف دراستنا إلى معرفة مدى مساهمة أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وقد تم اختيار عينة من مؤسسات الصغيرة والمتوسطة كحالة عملية، وتم إعداد استبيان لغرض جمع البيانات حول المسؤولية الاجتماعية إلا أن هذه الدراسة لم ترتبط بمتغير أخلاقيات الأعمال.

المطلب الثاني: دراسات المتعلقة بمتغير المستقل

دراسة (بلال خلف السكارنة، 2012) أخلاقيات الأعمال وأثرها في إدارة الصورة الذهنية في مؤسسات الأعمال.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصال الخلوية الأردنية في تطبيق أخلاقيات الأعمال ضمن الأبعاد التالية (احترام القوانين، العدالة وعدم التحيز، السرعة والإتقان، احترام الوقت) وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد أخلاقيات الأعمال والمتغيرات الشخصية، كما هدفت الدراسة إلى تقييم أثر أخلاقيات الأعمال في إدراك الصورة الذهنية، وتم جمع المعلومات عن طريق الاستبيان، واستخدم الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية وقد توصلت الدراسة إلى أن شركات الاتصال الخلوية الأردنية اظهرت مستوى عال من الاهتمام بأخلاقيات العمل بأبعادها الأربعة وكذلك وجود أثر معنوي لأخلاقيات الأعمال بأبعادها مجتمعة في إدارة الصورة الذهنية ككل بالإضافة إلى وجود أثر معنوي لأخلاقيات العمل بأبعادها مجتمعة في إدارة الصورة الذهنية الذاتية، بينما تهدف دراستنا إلى معرفة مدى مساهمة أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وقد تم اختيار عينة من مؤسسات الصغيرة والمتوسطة كحالة عملية، وتم إعداد استبيان لغرض جمع البيانات حول المسؤولية الاجتماعية إلا أن هذه الدراسة لم ترتبط بمتغير أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

دراسة (عبد الحكيم جريبي والهيام شيلي) أخلاقيات الأعمال كركيزة لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية فرع قسنطينة.

وهدف الدراسة إلى التعمق في مفاهيم كلا من الميزة التنافسية المستدامة وأخلاقيات الأعمال وكذلك معرفة مختلف الأساليب الخاصة بتحقيق الميزة التنافسية ومعايير أخلاقيات الأعمال ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى:

كشفت الدراسة انه يمكن القول أن المؤسسة حققت ميزة تنافسية مستدامة عندما تتمكن من تحقيق قيمة مضافة بفضل استراتيجية التي تتبناها في الوقت الذي يعجز فيه منافسوها القيام بذلك، وتكون هذه الميزة مستمرة متواصلة على المدى الطويل، كما توصلت الدراسة أيضا على ان اعتماد المؤسسة على المعايير أخلاقيات الأعمال يمكنها من التميز بين ما هو صحيح وما هو خطأ، وكذا تمكنها من جني آثار ربحية في الجانب الاقتصادي والاجتماعي بينما تهدف دراستنا إلى معرفة مدى مساهمة أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وقد تم اختيار عينة من مؤسسات الصغيرة والمتوسطة كحالة عملية، وتم إعداد استبيان لغرض جمع البيانات حول المسؤولية الاجتماعية إلا ان هذه الدراسة لم ترتبط بمتغير أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

خلاصة الفصل:

نستخلص من كل ما سبق ذكره ان اخلاقيات الاعمال تفرض على المؤسسات الالتزام بمعايير ومبادئ التي تهتم على سلوك العمال في المؤسسات.

لابد للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية و الاهتمام بالعمال لما هذا الاخيرة من اهمية في تحقيق اهداف المؤسسة.

ان المسؤولية الاجتماعية ما هي الا بعد من ابعاد اخلاقيات الاعمال هناك علاقة متداخلة بين المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال.



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدها تطرقنا إلى الجانب النظري للدراسة من خلال التعريف بالمصطلحات المتعلقة بأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية سنحاول في هذا الفصل إسقاط تلك المفاهيم على أرض الواقع، وقد وقع اختيارنا على مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية ورقلة وستكون الدراسة من خلال استبيان يحوى على مجموعة من الأسئلة. سنتناول الدراسة في مبحثين الأول نخصه لتحديد طريقة جمع البيانات والأدوات المستخدمة في ذلك، أما المبحث الثاني سنخصصه لتحليل هاته البيانات ومناقشتها واختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

سنستولى في هذا المبحث توضيح كيفية إنجاز الدراسة والعينة، أي تقديم كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، تحديد المتغيرات وكيفية قياسها، طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع والأدوات الإحصائية في تحليل المعطيات واختبار الفروض.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

يتضمن هذا المطلب كيفية اختبار مجتمع الدراسة والعينة وتحديد المتغيرات.

الفرع الأول: تحديد منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف دراستنا والتي تدور حول أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الصغيرة والمتوسطة ونسعى للإجابة على الإشكالية المطروحة والمتمثلة في كيف تساهم أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الصغيرة والمتوسطة واعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل وتقييم عينة الدراسة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية ورقلة واستهدفنا المدراء حيث وزعت الاستمارة على مديرين تم توزيع (50) استمارة وتم استرجاع (43) استمارة وهي عينة الدراسة.

جدول (1-2): يوضح الجدول معدل توزيع الاستبيان على مؤسسات الصغيرة و المتوسطة

بيانات موزعة	بيانات المسترجعة	بيانات غير مسترجعة
50 استبيان	43	7
%100	%86	%14

المصدر: من إعداد الباحثة

الفرع الثالث: طبيعة المتغيرات

يمكن تحديد متغيرات الدراسة بالشكل التالي:

المتغير التابع: المسؤولية الاجتماعية الذي يمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية أما المتغير المستقل يتمثل في أخلاقيات الأعمال.

المطلب الثاني: الأدوات

الأدوات التي تم استخدامها في هذه الدراسة جاءت كما يلي:

الفرع الأول: الاستبيان

تم تصميم استبيان لهذه الدراسة، وقد وجه للمدرين ورؤساء الأقسام، حيث اعتمدنا في تصميمه على الإطار النظري والاستبيانات أخرى للدراسات السابقة للموضوع وتكييفها وفقاً لأسئلة وفرضيات الدراسة وقد جاء الاستبيان في شكله النهائي كما يلي:

الجزء الأول: ويشمل البيانات العامة لأفراد عينة الدراسة من المديرين ورؤساء الأقسام وهذه البيانات متمثلة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي.

الجزء الثاني: يشمل محاور أخلاقيات الأعمال

الجزء الثالث: يشمل محور أبعاد المسؤولية الاجتماعية

وقد تم استخدام مقياس Likert الثلاثي لقياس اتجاهات إفراد عينة الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام فيما يخص المحاور الخاصة بالاستبيان المطبقة في المؤسسة حيث تم وضع أمام كل فقرة الاختيارات الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول (2-2): يوضح مقياس لكارث الثلاثي

المقياس	موافق	محايد	غير موافق
الوزن	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثة

ويتم تحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح والاتجاهات المرفقة لها، وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3): يوضح قيم المتوسط المرجح والاتجاه المرفق له

الاتجاه المرفق	قيم المتوسط الحسابي المرجح
قليل	(1.66 - 1)
متوسط	(2.34 - 1.67)
مرتفع	(3 - 2.35)

المصدر: من إعداد الباحثة

الفرع الثاني: صدق الاستبيان

اعتمدنا في حساب صدق الاستبيان أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية على:

قياس ثبات الاستبيان: استخدمنا طريقة ألفا كروم باخ لقياس ثبات الاستبيان.

الأساليب الإحصائية:

بعد الحصول على البيانات تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج spss الاحصائي وقمنا باستخدام الاختبارات

الاحصائية التالية:

- 1- مقاييس الاحصاء الوصفي وذلك لوصف العينة وإظهار خصائص باستخراج النسب المئوية والتكرارات؛
- 2- معامل الاتساق ألفا كروم باخ؛
- 3- اختبار فرضية الارتباط بين المتغيرات؛
- 4- اختبار تحليل التباين ANOVA؛
- 5- تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

معامل ألفا كروم باخ:

يعتبر هذا المعامل من أهم العوامل فمن خلاله يتم التأكد من صحة الاستبيان فكان معامل يساوي 84 % .
كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-4): يوضح معامل ألفا كروم باخ

عدد الاسئلة	معامل الفا كروم باخ
30	0.845

بما أن قيمة معامل الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان ألفا كروم باخ تساوي 84.5 % وهي قيمة جيدة جدا لأنها تفوق الحد الأدنى الذي يساوي 62 % والذي يدل الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

سنحاول في هذا المبحث عرض النتائج من خلال المعالجة الاحصائية وذلك عن طريق تقديمها في شكل جداول للقيام بمناقشتها وتحليلها واختبار الفرضيات من أجل الوصول إلى الاستنتاجات وتقديم التوصيات.

المطلب الأول: النتائج

الفرع الأول: الاحصاءات الوصفية

أولاً: خصائص عينة الدراسة: تعتبر المدخل المناسب لمعرفة خصائص المجتمع المدروس ومدى تجانسه أو تباينه فضلاً على أنها تمكننا من فهم وتحليل البيانات والمعلومات الكمية الأخرى.

الجدول رقم (2-5): يوضح خصائص عينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
1	الجنس	الذكور	35	81.4
		الإناث	8	18.6
2	السن	أقل من 30 سنة	14	32.6
		من 30 إلى 39 سنة	13	30.2
		من 40 سنة فما فوق	16	37.2
3	المؤهل العلمي	أقل من الثانوي	3	7
		ثانوي	23	53.5
		جامعي	17	39.5

من خلال الجدول (2-5) قدرت نسبة الذكور بـ 81.4%، من مجموع العينة المدروسة، أما نسبة الإناث فهي منخفضة جداً مقارنة مع نسبة الذكور وتقدر نسبتهم بـ 8% من مجموع العينة المدروسة ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى ثقافة مديري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة في عدم جدارة المرأة في تحمل مسؤولية العمل حسب قطاع النشاط وطبيعة نظام العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وفيما يتعلق بمتغير العمر فقد تحصلت الفئة العمرية (من 40 سنة فما فوق) على أعلى نسبة بـ (37.2%) يلي ذلك الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة (32.6%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية ومقاربة وهذا نظراً لطبيعة توظيف

من طرف مديري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لأن هاته الفئة العمرية تسعى أكثر من غيرها للبحث عن الخبرة وإثبات الكفاءة من خلال التجاوب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان وفي الاخير فئة العمرية (من 30 إلى 39 سنة).

وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن (53.5%) مستواهم الدراسي ثانوي ونسبة (39.5%) لهم مستوى تعليمي جامعي، هذا المؤشر دال على توجه خريجي الجامعات إلى العمل في المؤسسات العائلية وهذا يدل أيضا على أن المؤسسة تستقطب يد عاملة ذات شهادات عليا من أجل تطوير وتحسين أداءها.

الجدول رقم (2-6) يوضح مقاييس الإحصاء الوصفي لعبارات المتغير المستقل اخلاقيات الاعمال

رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	أنجز عملي دون أن أحتاج إلى رقابة	2.06	0.935	14	متوسط
02	أساهم في حل مشاكل المؤسسة وأعتبرها مشاكلتي	2.18	0.732	13	متوسط
03	أحاول تحمل ضغوط العمل في جميع الحالات	2.41	0.663	10	مرتفع
04	سبب وجودي في هذه المؤسسة هو الأجر الذي أتحصل عليه شهريا	2.51	0.668	6	مرتفع
05	تعاملتي الجيد مع الآخرين واجب ألتزم به في جميع الحالات وليس مبادرة شخصية يمكن التنازل عنها	2.41	0.698	9	مرتفع
06	لا أطيع الأوامر التي تتعارض مع القانون أو أخلاقيات العمل في المؤسسة	2.34	0.686	12	متوسط
07	أقول الحقيقة في جميع الحالات مع رؤسائي وزملائي ومع زبائن المؤسسة	2.37	0.724	11	مرتفع
08	أبلغ المسؤولين عن التصرفات الأخلاقية للآخرين في المؤسسة	2.51	0.631	7	مرتفع
09	في إطار العمل لا أستخدم معاملة تفضيلية لأقربائي أو أصدقائي عن الآخرين	2.51	0.631	5	مرتفع
10	أحترم الوقت وأتقيد بمواقيت العمل حتى لا أسبب تأخير أعمال الآخرين	2.62	0.618	2	مرتفع
11	خلال العمل لا أشتغل بقضايا شخصية أو مع بعض زملائي أو تبادل الزيارات معهم	2.48	0.631	8	مرتفع
12	أبذل جهدا كبيرا في الإجابة الصادقة عن استفسارات رؤسائي وزملائي وزبائن المؤسسة	2.72	0.503	1	مرتفع
13	أبذل جهدا كبيرا في الإجابة الصادقة عن استفسارات رؤسائي وزملائي وزبائن المؤسسة	2.55	0.502	3	مرتفع
14	أعبر عن رأيي عندما يكون ذلك ممكنا	2.53	0.702	4	مرتفع
	المتوسط العام	2.44	0.316	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على مخرجات برنامج spss

الجدول رقم(2-7) يوضح مقاييس الإحصاء الوصفي لعبارات المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	تحرص المؤسسة على تحقيق الربح	2.97	0.152	1	مرتفع
02	تسعى المؤسسة إلى التميز عن المؤسسات الأخرى	2.69	0.513	6	مرتفع
03	تساهم المؤسسة في دعم الاقتصاد المحلي و الوطني	2.76	0.427	3	مرتفع
04	تهدف المؤسسة للوصول إلى مستوى اعلى من الكفاءة في العمل	2.74	0.441	4	مرتفع
05	تقوم المؤسسة بالترويج لإعمالها بشكل اخلاقي	2.58	0.626	11	مرتفع
06	تنجز المؤسسة اعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع المحلي	2.69	0.513	7	مرتفع
07	توفر المؤسسة فرص وظيفة متكافئة و عادلة للجميع	2.34	0.650	14	متوسط
08	تحترم المؤسسة عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه	2.53	0.630	12	مرتفع
09	تساهم المؤسسة في الحفاظ على البيئة	2.76	0.479	2	مرتفع
10	تلتزم المؤسسة بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع	2.72	0.503	5	مرتفع
11	تتحمل المؤسسة الأضرار التي قد يتعرض لها العملاء اثناء تواجدهم في المؤسسة	2.58	0.663	10	مرتفع
12	تتأكد المؤسسة من التزام العاملين بتعليمات و إجراءات الصحة و السلامة و البيئة المهنية	2.58	0.586	9	مرتفع
13	تقدم المؤسسة منح وهبات لدعم المجتمع المحلي	2.23	0.718	15	متوسط
14	تخصص المؤسسة جزء من أرباحها لدعم المؤسسات الخيرية و الاجتماعية	2.62	0.535	8	مرتفع
15	تساهم المؤسسة في دعم البنى التحتية للمجتمع المحلي(كطرق، المدارس)	1.93	0.736	16	مرتفع
16	تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة	2.34	0.650	13	متوسط
	المتوسط العام	2.57	0.280	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على مخرجات برنامج spss

الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

الجدول رقم (2-8): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات أبعاد المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس

ANOVA
المتغير التابع ابعاد المسؤولية الاجتماعية

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.000	1	.000	.000	.992
Within Groups	3.309	41	.081		
Total	3.309	42			

الجدول رقم (2-9): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات أبعاد المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير العمر

ANOVA
المتغير التابع ابعاد المسؤولية الاجتماعية

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.434	2	.217	3.015	.060
Within Groups	2.876	40	.072		
Total	3.309	42			

الجدول رقم (2-10): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات أبعاد المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

ANOVA
المتغير التابع ابعاد المسؤولية الاجتماعية

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.036	2	.018	.220	.804
Within Groups	3.273	40	.082		
Total	3.309	42			

جدول رقم (2-11): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 ^a	.343	.327	.23033

a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل اخلاقيات الاعمال
b. Dependent Variable: المتغير التابع ابعاد المسؤولية الاجتماعية

جدول رقم (2-12): يوضح قيمة معامل وقيمة التباين المسموح به لمتغير التابع

		Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.300	.277		4.690
	المتغير المستقل اخلاقيات الاعمال	.519	.112	.585	4.624

a. Dependent Variable: المتغير التابع ابعاد المسؤولية الاجتماعية

جدول رقم (2-13): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.134	1	1.134	21.380	.000 ^a
	Residual	2.175	41	.053		
	Total	3.309	42			

a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل اخلاقيات الاعمال
b. Dependent Variable: المتغير التابع ابعاد المسؤولية الاجتماعية

المطلب الثاني: التحليل والمناقشة

الفرع الاول: مناقشة نتائج الاحصاءات الوصفية

أولاً: مناقشة نتائج محور أخلاقيات الأعمال

يظهر من الجدول رقم (2_6) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بأخلاقيات الاعمال بلغ (2.44) وانحراف معياري (0.316) وقد احتلت الفقرة رقم 12 (أبذل جهدا كبيرا في الإجابة الصادقة عن استفسارات رؤسائي وزملائي وزبائن المؤسسة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.72) وانحراف معياري (0.503) في حين جاءت الفقرة رقم 01 (أنجز عملي دون أن أحتاج إلى رقابة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.06) وانحراف معياري (0.935)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤشر على وجود تحلى عمال هذا النوع من المؤسسات بأخلاقيات عمل مرتفعة.

ثانياً: مناقشة نتائج محور ابعاد المسؤولية الاجتماعية

يظهر من الجدول رقم (2_7) أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بلغ (2.57) وانحراف معياري (0.280) وقد احتلت الفقرة رقم 01 (تحرص المؤسسة على تحقيق الربح) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.97) وانحراف معياري (0.152) في حين جاءت الفقرة رقم 15 (تساهم المؤسسة في دعم البنى التحتية للمجتمع

المحلي (قطرق، المدارس) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1.93) وانحراف معياري (0.736)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا البعد جاءت بدرجة مرتفعة مما يؤثر على تبنى المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات وتفصيل النتائج

أولاً: اختبار تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة المدرء للمسؤولية الاجتماعية

1- اختيار الفرضية الرئيسية الثانية: وهي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة المدرء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية وسبب اختلافهم في الخصائص الشخصية كالجنس والسن والمستوى التعليمي، والتي تنفرع إلى الفرضيات الجزئية التالية:

1-1- علاقة المتغيرات بالجنس:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات المدرء تبعاً للجنس، لاختبار صحة الفرضية نستخدم تحليل التباين الاحادي لتحديد ANOVA يوضح ذلك: نفترض أن:

H_0 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات نظرة المدرء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس.

H_1 توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات نظرة المدرء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس

من الجدول رقم (2-8): المتعلق بعلاقة متغيرات الدراسة تبعاً لمتغير الجنس نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية أكبر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي نرفض فرضية القبول H_1 ، ونقبل فرضية العدم H_0 ، والتي تنص لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات نظرة المدرء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعاً لمتغير الجنس، ومنه جنس المستجوبين لا يؤثر على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث أن الجنس ليس عائق أمامهم فالعامل سواء كان ذكر أو أنثى وهذا راجع لتفتح المرأة وتوجهها لعالم الشغل وميلها لتحقيق الذات.

1-2- علاقة متغيرات الدراسة بالسن:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات المدرء تبعاً للسن، لاختبار صحة الفرضية نستخدم تحليل التباين الاحادي لتحديد ANOVA يوضح ذلك: نفترض أن:

H_0 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات نظرة المدرء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغير السن.

H_1 توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات نظرة المدرء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تبعا لمتغير السن.

من خلال الجدول (2-9): المتعلقة بمتغيرات الدراسة تبعا لمتغير العمر نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية أكبر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي نرفض فرضية القبول H_1 ، ونقبل فرضية العدم H_0 ، والتي تنص لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات نظرة المدرء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا لمتغير السن، ومنه سن المستجوبين لا يؤثر على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث أن العمال يقدمون أفضل ما لديهم سواء شباب أو غير ذلك.

1-3- علاقة المتغيرات بالمستوى التعليمي:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات المدرء تبعا للمستوى التعليمي، لاختبار صحة الفرضية نستخدم تحليل التباين الاحادي لتحديد ANOVA يوضح ذلك:

نفترض أن:

H_0 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات نظرة المدرء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

H_1 توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات نظرة المدرء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

من خلال الجدول (2-10): المتعلقة بمتغيرات الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي نلاحظ أن قيمة الدلالة المعنوية أكبر من $\alpha = 0.05$ وبالتالي نرفض فرضية القبول H_1 ، ونقبل فرضية العدم H_0 ، والتي تنص لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات نظرة المدرء لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبعا لمتغير المستوى التعليمي، ومنه المستوى التعليمي لا يؤثر على متغيرات الدراسة وهذا راجع ايضا لميل العاملين ذوي مستوى العلمي المتوسط إلى القطاع الخاص، على عكس الذين مستواهم العلمي مرتفع فأغلبهم يتجهون إلى شغل مناصب حكومية أو إنشاء أعمال خاصة بهم.

ثانيا: اختبار فرضيات الخاصة بالعلاقة الارتباطية من خلال الانحدار الخطي

1- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

من خلال الجدول (2-11): يظهر ان معامل الارتباط الخطي بين أخلاقيات الاعمال وأبعاد مسؤولية الاجتماعية هو (58.7%) أي هناك ارتباط جيد بينها، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (34.3%)، بمعنى أن اخلاقيات الاعمال تؤثر بنسبة (34.3%) على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ويعود اخلاقيات عمل عالية، والنسبة المتبقية (65.7%) ترجع لعوامل أخرى.

2- تباين خط الانحدار:

الفرضية الصفرية H_0 : خط الانحدار لا يلائم المعطيات

الفرضية البديلة H_1 : خط الانحدار يلائم المعطيات

يوضح الجدول رقم 2-13 تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية

التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة":

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.134 ومجموع مربعات البواقي هو 2.175 ومجموع المربعات الكلي يساوي 3.309؛

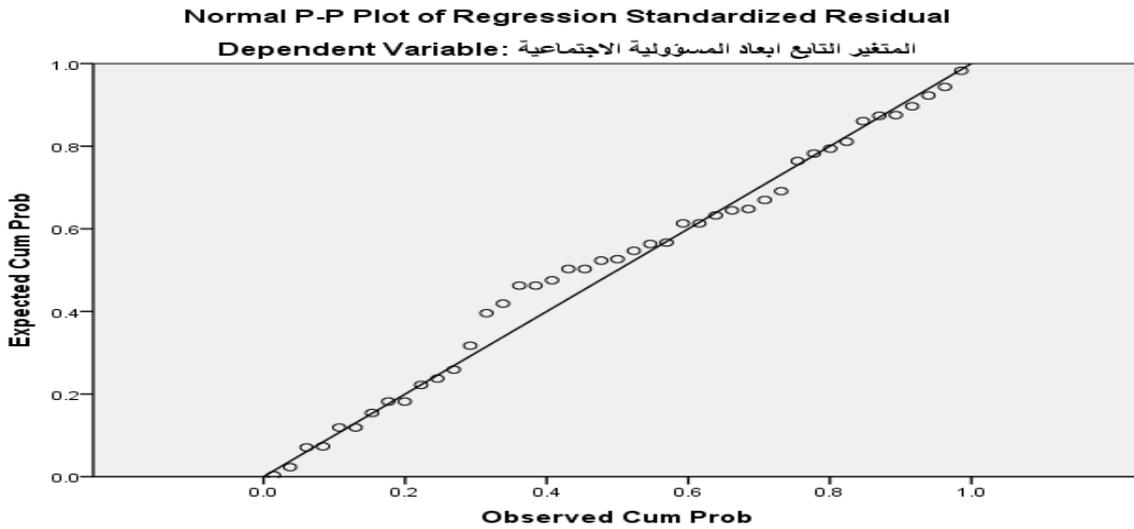
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 41؛

- معدل مربعات الانحدار هو 1.134 ومعدل مربعات البواقي هو 0.053؛

- قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 21.38؛

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم

المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك:



3- دراسة معاملات خط الانحدار:

من خلال الجدول رقم (2-12): مقطع خط الانحدار يساوي 1.3 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم، وقيمة المتغير

المستقل تقدر بـ 0.519 وقيم المتغير (0.112 و 0.277) فهي قيم مرفوضة تحقق فرضية العدم H_0 أما عن قيم الثبات SIG

تقدر بـ 0.00 و 0.00 فهي مقبولة فهي تحقق فرضية H_1 فتصبح معادلة الانحدار كالتالي: $Y=aX +B$

ومنه معادلة خط الانحدار: $y=1.3x+0.519$

خلاصة الفصل:

بعد ما تعرضنا في الفصل الأول على الجانب النظري حاولنا ومن خلال هذا الفصل إسقاطه على الجانب التطبيقي وذلك من خلال عينة من مؤسسات الصغيرة والمتوسطة قصد الإطلاع أكثر على دور اخلاقيات الاعمال وأهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، تم الاستعانة بالاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات من مجتمع الدراسة، والتي أجاب عليها أغلب مديري المؤسسات.

وقد توصلت الطالبة إلى مجموعة من النتائج كانت أهمها أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتبنى المسؤولية الاجتماعية وأن لا تقتصر على المؤسسات الكبيرة.



الخاتمة:

لقد نمت وتطورت المسؤولية الاجتماعية كنتيجة طبيعية لإخفاق الأعمال في الاستجابة لاحتياجات بيئتها الاجتماعية ومصالح الأطراف الأخرى فيها، فهي نتاج المشكلات الكثيرة والأزمات العديدة التي ارتبطت بحرية الأعمال ونظرتها الضيقة لمصلحتها الذاتية على حساب المجتمع الذي تعمل فيه، لهذا لم يكن ممكنا الاستمرار بحرية الأعمال خاصة بعد أن بدأت شركات الأعمال تواجه ظروفًا جديدة ووعيا اجتماعيا وبيئيا ومفاهيم جديدة تقوم على المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال من أجل مراعاة مصالح الأطراف الأخرى ومصلحة المجتمع ككل.

حيث تساهم أخلاقيات الأعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكانت الإشكالية العامة للبحث كما يلي:

الى أي مدى يمكن أن تساهم أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟
بعد استيفاء البحث من خلال فصلين الأول نظري والآخر تطبيقي، تمكنا من التوصل إلى النتائج الدراسة والتوصيات والآفاق بالشكل التالي:

اختبار الفرضيات:

قامت درستنا على ثلاث فرضيات رئيسية

تمثلت الفرضية الأولى: يقصد بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مدى مساهمة المؤسسة في الكثير من الأنشطة الاجتماعية، وتمثل أبعادها في البعد الاقتصادي والقانوني والأخلاقي والبعد الخيري.

حيث حاولنا إثبات هذه الفرضية من خلال أسئلة الجزء الثاني من الاستبيان وتوصلنا إلى إثبات صحة الفرضية حيث استنتجنا ان هناك وجود توافر مرتفع للأبعاد المتناولة في الدراسة للمسؤولية الاجتماعية وفي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية ورقلة والتي جاء في مقدمتها البعد الاقتصادي.

تمثلت الفرضية الثانية: المقصود بأخلاقيات الاعمال السلوك المستحب من افراد العمل، حيث تساهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال متغيرات الشخصية.

حيث حاولنا اثبات هذه الفرضية من خلال الجزء الاول و الجزء الثاني حيث أثبتنا صحة الفرضية بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متغيرات الدراسة ومتغيراتهم الشخصية.

تمثلت الفرضية الرئيسية الثالثة: في عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مدينة ورقلة تساهم أخلاقيات الاعمال في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بدرجة كبيرة جدا.

حيث حاولنا اثبات هذه الفرضية من خلال الجزء الثاني والثالث حيث نفي صحة الفرضية بوجود علاقة بين متغيرات الدراسة بدرجة كبيرة جدا، ومن خلال ذلك نستنتج النتائج التالية:

- أن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تتبنى المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال أبعادها المتمثلة في البعد الاقتصادي بدرجة الأولى وبالإضافة إلى ابعاد الاخرى والمتمثلة في البعد الاخلاقي والقانوني والبعد الخير، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

- كما توصلت الدراسة انطلاقا من اختبار فرضيات إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى

تبنى أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب اختلافهم في الجنس عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- توصلت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تبنى ابعاد المسؤولية الاجتماعية في

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب اختلافهم في السن عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- توصلت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تبنى أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب اختلافهم في المستوى التعليمي عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

- توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين المتغير المستقل أخلاقيات الاعمال و المتغير التابع أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. وذلك بنسبة متوسطة جدا.

بالإضافة إلى ان الدراسة توصلت أن أخلاقيات الأعمال تؤثر على المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة وذلك بمعامل ارتباط قدره 58.5%.

التوصيات:

- يجب على هذا النوع من المؤسسات الاستفادة من العمال ذوي شهادات عليا نظرا لأهميتهم في المنظمة من خلال تحسين أداء المؤسسة و دفع بها إلى الاحسن.
- اهتمام صاحب هذا النوع من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بإستقطاب عاملين ذو اخلاقيات عالية.
- ضرورة تزايد سعي المشرفين والمديرين في المؤسسات على بث روح التعاون ورفع الروح المعنوية للأفراد العاملين وحثهم على المزيد من العمل وممارسة سلوك أفضل تجاه عملهم مع مراعاة تقدمهم في العمل ومنحهم فرص أفضل لتطوير مهاراتهم وخبراتهم.
- ضرورة التزام المنظمة بتطبيق العديد من القواعد الخاصة بأخلاقيات العمل كتسريب المعلومات وعلاج السلوكيات السلبية للعاملين وتطبيق الإجراءات العادلة في تنفيذ القوانين والتعليمات الخاصة بالعاملين والعمل فضلا عن المحافظة على حقوق العاملين وخاصة مكائهم وسمعتهم وولائهم للمنظمة لأنها جزء من المجتمع.
- العمل على إيجاد وتفعيل مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة والالتزام بها من الجميع.
- قيام المؤسسات بتقديم منتجات آمنة وخالية من الأخطار عند الاستعمال وان تحتوي منتجاتها على الإرشادات المطلوبة.
- التأكيد على أهمية قيام المؤسسات بدعم مؤسسات المجتمع المدني، وزيادة مساهمتها في إنشاء مراكز تعليمية وترفيهية وصحية.
- ضرورة فهم ودراسة وتحليل العناصر المكونة للمبادئ الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية، باعتبار ذلك أحد أهم المرتكزات الهامة لضمان نجاح الشركة وديمومتها، خاصة في ظل تنوع وتشعب وتعقد المخاطر المتعلقة بأعمالها.
- العمل على تطوير مناهج (أخلاقيات) الاعمال في الجامعات الرسمية والخاصة التي تدرس تخصص ادارة الاعمال.

آفاق الدراسة:

- ويمكن في الأخير أن نقترح بعض المواضيع في شكل آفاق لمواصلة البحث منها:
- مدى تبنى مسيري المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية.
- دور أخلاقيات الاعمال في تحسين اداء مؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
- اثر الانماط القيادية في تحسين اخلاقيات الاعمال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.



قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

أ) الكتب:

- 1- تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل، عمان الأردن، 2009.
- 2- زكريا مطلق، الدوري أحمد علي صالح، إدارة الأعمال الدولية، منظور سلوكي واستراتيجي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
- 3- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان الأردن، 2008.
- 4- نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006.

ب) الرسائل والمذكرات:

- 5- الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية، مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة (حالة سوناطراك)، رسالة ماجستير في اقتصاد وتسيير البيئة، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2007.

ج) المؤتمرات والمجلات:

- 6- برحومة عبد الحميد، مهديد فاطمة الزهراء، دور الثقافة التنظيمية في ترسيخ أخلاقيات الأعمال التجربة اليابانية، الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
- 7- بلال خلف السكارنة، أخلاقيات الاعمال وأثرها في ادارة الصورة الذهنية في منظمات الاعمال(دراسة ميدانية شركات الاتصال الاردنية)، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الثالث و الثلاثون، 2012.
- 8- سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات الأعمال (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)، العدد 242، إدارة الثقافة والنشر، 2010.
- 9- صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية، بيروت، لبنان، 2009.

- 10- عمر عزوي سايح بوزيد، دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية، الملتقي الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمؤسسات والحكومات المنعقد بجامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2011.
- 11- عبد الحكيم جربي، إلهام شبلي، أخلاقيات الأعمال كركيزة لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في المؤسسات الاقتصادية (دراسة ميدانية بمجمع صيدال لصناعة الأدوية فرع قسنطينة)، الملتقي الوطني الثالث حول تسيير موارد بشرية المنعقد بجامعة محمد خيضر بسكرة 2014.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Andre boyer l'impossible ethique des entreprises, editions d'organisation, 2002.
- 2- Daft richard l (2003) management south-western & college publishing canada.
- 3- Marie françoise guyonnaud et fredirique williard du mangement envirommental audeveloppmunt durable de entrprises france: ademe 2004.
- 4- World business council for sustainable development (wbcs); meting changing esceptions: corporate social responsibility 1999.



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: تسيير مؤسسات صغيرة و متوسطة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد:

في إطار إعداد مذكرة ماستر بعنوان (اخلاقيات الأعمال و أهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة) نتوجه إلى سيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان بغرض جمع المعلومات اللازمة، لذا نرجو منكم التفضل بالإجابة بدقة على فقرات الاستبيان المرفق وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة علما ان اجابتم ستحضى بالسرية التامة والاستخدام لأغراض البحث العلمي فقط.

الطالبة: بن العمودي اسماء

المحور الأول: المعلومات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

السن:

المؤهل العلمي:

اقل من ثانوي ثانوي جامعي

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
01	تحرص المؤسسة على تحقيق الربح			
02	تسعى المؤسسة إلى التميز عن المؤسسات الأخرى			
03	تساهم المؤسسة في دعم الاقتصاد المحلي و الوطني			
04	تهدف المؤسسة للوصول إلى مستوى اعلى من الكفاءة في العمل			
05	تقوم المؤسسة بالترويج لإعمالها بشكل اخلاقي			
06	تنجز المؤسسة اعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للمجتمع المحلي			
07	توفر المؤسسة فرص وظيفة متكافئة و عادلة للجميع			
08	تحترم المؤسسة عادات وتقاليد وأخلاق المجتمع الذي يعمل فيه			
09	تساهم المؤسسة في الحفاظ على البيئة			
10	تلتزم المؤسسة بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع			
11	تتحمل المؤسسة الأضرار التي قد يتعرض لها العملاء اثناء تواجدهم في المؤسسة			
12	تتأكد المؤسسة من التزام العاملين بتعليمات و إجراءات الصحة و السلامة و البيئة المهنية			
13	تقدم المؤسسة منح وهبات لدعم المجتمع المحلي			
14	تخصص المؤسسة جزء من أرباحها لدعم المؤسسات الخيرية و الاجتماعية			
15	تساهم المؤسسة في دعم البنى التحتية للمجتمع المحلي (كطرق، المدارس)			
16	تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة			

المحور الثالث: اخلاقيات الاعمال

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
01	ينجز العمال عملهم دون رقابة			
02	ساهم العمال في حل مشاكل المؤسسة وأعتبرها مشاكله			
03	يحاول العمال تحمل ضغوط العمل			
04	سبب وجود العمال في هذه المؤسسة هو الأجر الذي تحصلون عليه شهريا			
05	يلتزم العمال بالتعامل الجيد مع الآخرين في جميع الحالات وليس مبادرة شخصية يمكن التنازل عنها			
06	لا يطبق العمال الأوامر التي تتعارض مع القانون أو أخلاقيات العمل في المؤسسة			
08	أقول الحقيقة في جميع الحالات مع رؤسائي وزملائي ومع زبائن المؤسسة			
09	يبلغ العاملين عن التصرفات اللاأخلاقية للآخرين في المؤسسة			
10	في إطار العمل لا أستخدم العمال معاملة تفضيلية لأقربائي أو أصدقائي عن الآخرين			
11	يحترمون العمال الوقت والتقييد بمواقيت العمل حتى لا أسبب تأخير أعمال الآخرين			
12	خلال العمل لا أشتغل بقضايا شخصية أو مع بعض زملائي أو تبادل الزيارات معهم			
13	أجيب عن استفسارات بالصدق			
14	أتحرى الحياد و الموضوعية عند وقوع الصراعات داخل المؤسسة			
15	يعبر العمال عن رأيهم			

نتائج تحليل استبيان اخلاقيات الأعمال و أهميتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
الصغيرة و المتوسطة

جدول معامل ألفا كروم باخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	30

جدول يوضح: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمتغير الجنس

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	35	81.4	81.4	81.4
أنثى	8	18.6	18.6	100.0
Total	43	100.0	100.0	

جدول يوضح: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمتغير السن

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	14	32.6	32.6	32.6
من 30 إلى 39 سنة	13	30.2	30.2	62.8
40 فما فوق	16	37.2	37.2	100.0
Total	43	100.0	100.0	

جدول يوضح: المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمتغير المستوى التعليمي

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من ثانوي	3	7.0	7.0	7.0
ثانوي	23	53.5	53.5	60.5
جامعي	17	39.5	39.5	100.0
Total	43	100.0	100.0	

جدول يوضح: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 ^a	.343	.327	.23033

جدول يوضح: تحليل التباين الاحادي لمتغير التابع و المستقل

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.134	1	1.134	21.380	.000 ^a
Residual	2.175	41	.053		
Total	3.309	42			

جدول يوضح:العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع و المستقل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.300	.277		4.690	.000
	المتغير المستقل اخلاقيات الاعمال	.519	.112	.585	4.624	.000

جدول يوضح تحليل التباين الاحادي للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع
أولاً: علاقة الجنس

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.000	1	.000	.000	.992
Within Groups	3.309	41	.081		
Total	3.309	42			

ثانياً:السن

ANOVA

المتغير التابع ابعاد المسؤولية الاجتماعية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.434	2	.217	3.015	.060
Within Groups	2.876	40	.072		
Total	3.309	42			

ثالثاً: المستوى التعليمي

ANOVA

المتغير التابع ابعاد المسؤولية الاجتماعية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.036	2	.018	.220	.804
Within Groups	3.273	40	.082		
Total	3.309	42			



الفهرس

الصفحة	المحتويات
II	الإهداء.....
III	الشكر.....
VIII	الملخص.....
IV	قائمة المحتويات.....
V	قائمة الجداول.....
VI	قائمة الأشكال.....
VX	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

15	تمهيد.....
16	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية في م ص وم
16	المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية.....
16	الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية.....
17	الفرع الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية.....
18	الفرع الثالث: ابعاد المسؤولية الاجتماعية.....
19	المطلب الثاني: مفاهيم اساسية حول اخلاقيات الاعمال.....
19	الفرع الاول: ماهية اخلاقيات الاعمال.....
19	أولاً: مفهوم اخلاقيات الاعمال.....
20	ثانياً: أهمية اخلاقيات الاعمال.....
21	الفرع الثاني: مصادر اخلاقيات الاعمال.....
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.....
23	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بأخلاقيات الأعمال.....

24 خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسات صغيرة و متوسطة

26..... تمهيد

27..... المبحث الأول: الطريقة و الأدوات الدراسة

27..... المطلب الأول: طريقة الدراسة.

27..... الفرع الاول: تحديد منهج الدراسة

27..... الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

27..... الفرع الثالث: طبيعة المتغيرات

28..... المطلب الثاني: الأدوات.

28..... الفرع الاول: الاستبيان.

29..... الفرع الثاني: صدق الاستبيان.

30..... المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

30..... المطلب الأول: النتائج.

30..... الفرع الاول: الاحصاءات الوصفية.

33..... الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضيات

34..... المطلب الثاني: التحليل و المناقشة.

34..... الفرع الاول: مناقشة نتائج الاحصاءات الوصفية.

34..... أولاً: مناقشة نتائج بعد اخلاقيات الاعمال.

34..... ثانيا: مناقشة نتائج ابعاد المسؤولية الاجتماعية.

35..... الفرع الثاني: اختبار الفرضيات و تفصيل النتائج.

36..... أولاً: اختبار التباين الاحادي.

36..... ثانيا: اختبار فرضيات الخاصة بالعلاقة الارتباطية

38..... خلاصة الفصل

40..... الخاتمة

42..... قائمة المراجع

46.....الملاحق

.....الفهرس