

جامعة غارداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

شعبة علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال

من إعداد الطالبين : سيراج رشيد ، مذكور أحمد إسحاق

بعنوان :

علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية

- دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة غارداية -

نوقشت بتاريخ : 20-09-2020

أمام اللجنة المكونة من :

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيساً	غارداية	أستاذ محاضر -أ-	لعمور رميلة
مشرف ومقرراً	غارداية	أستاذ محاضر -أ-	هتهات مهدي
مناقشاً	غارداية	أستاذ محاضر ب-	بوقليمينة عائشة

السنة الجامعية : 2020/2019



## جامعة غارداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

شعبة علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال

من إعداد الطالبين : سيراج رشيد ، مذكور أحمد إسحاق

بعنوان :

علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية

– دراسة حالة مؤسسة نפטال وحدة غارداية –

نوقشت بتاريخ : 20 - 09 - 2020

أمام اللجنة المكونة من :

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
لعمور رميلة	أستاذ محاضر -أ-	غارداية	رئيساً
هتاهت مهدي	أستاذ محاضر -أ-	غارداية	مشرف ومقرراً
بوقليمينة عائشة	أستاذ محاضر -ب-	غارداية	مناقشاً

السنة الجامعية : 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى الوالدين الكريمين

حفظهما الله وأطال في

عمرهما

وإلى الأساتذة المحترمين

في جميع الأطوار

وإلى زملاء الدراسة وكل

من يعرفني من قريب أو

من بعيد



## شكر

بفضل من الله وعونه وبعد جهد ومثابرة،  
تم إنجاز هذا العمل المتواضع بفضل وتوفيق  
من الله أولاً.

ثم مساعدة بعض الأشخاص من الأهل أو  
الأساتذة والذين كان لهم الفضل في وصولنا  
لهذه المرحلة، كما كان لهم الفضل في رسم  
معالم هذا البحث والذين لم ييخلوا علينا  
بتوجيهاتهم ونصائحهم القيمة. نتقدم إليهم  
بالشكر الجزيل وكل من ساهم في هذا  
البحث.



ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد المسؤولية الإجتماعية وعلاقتها بتحسين أداء العاملين خاصة لدى عينة الدراسة. ويتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من العاملين بمؤسسة نفضال وحدة غارداية بإستطلاع آراءهم لإختبار مدى صحة فرضيات من خلال استبانة الدراسة التي تضمنت مجموعة من الفقرات شملت محاور الدراسة، وزعت على عينة عشوائية وقد تم استخدام وتحليل 80 استبانة صالحة للدراسة.

كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، لاختبار فرضيات الدراسة بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، التكرارات والنسب المئوية ، اختبار ألفا كرونباخ ، معامل ارتباط بيرسون ، إختبار كلوموجروف سمرنوف ، بإختبار T-Test للعينات المستقلة ، ولقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ التزام المؤسسة بقوانين العمل الرسمية المحلية والدولية .
- ✓ تأكيد الفرضية الرئيسية بوجود علاقة بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية وتحسين أداء العاملين .
- ✓ وجود نظام تقييم عادل ومحفز على تحسين الأداء .
- ✓ الإهتمام بالبعد الإقتصادي للمسؤولية الإجتماعية يساهم في تحسين الأداء أكثر من الأبعاد الأخرى .
- ✓ أغلب انشغالات العمال الإقتصادية مرتبطة بعنصر متطلبات العمل أكثر من العناصر الأخرى للأداء.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية والوظيفية وتطوير تحسين أداء العاملين .

الكلمات المفتاحية : مسؤولية اجتماعية ، تحسين ، أداء عاملين ، اصحاب مصالح ..

**Study summary:**

This study aims to identify the dimensions of social responsibility and their relationship to improving employee performance, especially among the study sample. The study population is represented by a group of employees of the Naftal Foundation, Ghardaia Unit, who surveyed their opinions to test the validity of hypotheses through the study questionnaire, which included a group of paragraphs that included the study axes, and distributed to a random sample. 80 valid questionnaires were used and analyzed for the study.

The SPSS statistical program was also used to test the study hypotheses using the following statistical methods: the mean and standard deviation, frequencies and percentages, Cronbach's Alpha test, Pearson correlation coefficient, the Klomograf Smernov test, and the T-Test for independent samples, and a set of results were reached, the most important of which are:

- ✓ There are statistically significant differences between the personal and functional variables and the improvement of employee performance improvement.
- ✓ The organization's commitment to local and international official labor laws.
- ✓ Confirming the main hypothesis that there is a relationship between the dimensions of social responsibility and improving employee performance.
- ✓ The existence of a fair and stimulating evaluation system for improving performance.
- ✓ Paying attention to the economic dimension of social responsibility contributes to improving performance more than other dimensions.
- ✓ Most of a workers' economic preoccupation is related to one component of business requirements more than other elements of performance.

**Key words:** social responsibility, improvement, performance of employees, stakeholders..

الفهرس العام

الصفحة	العنوان
-	إهداء
-	شكر و عرفان
أ - ب	الملخص
ت	فهرس المحتويات
ث	فهرس الجداول
ج	فهرس الأشكال
ح	فهرس الملاحق
خ - س	المقدمة العامة
1	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الإجتماعية وتحسين الأداء
2	المبحث الأول : الإطار النظري للمسؤولية الإجتماعية وتحسين الأداء
2	المطلب الأول : مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية
11	المطلب الثاني : عموميات حول تحسين أداء العاملين
18	المطلب الثالث : العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و تحسين أداء العاملين
20	المبحث الثاني : مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة
21	المطلب الأول : الدراسات المحلية والعربية
25	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
27	المطلب الثالث : أوجه التشابه و الاختلاف
28	خلاصة الفصل الأول
29	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين بمؤسسة نفضال وحدة غارداية
31	المبحث الأول : تقديم عام لشركة نفضال
31	المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
32	المطلب الثاني : نشأة فرع نفضال وحدة غارداية ومنتجاته
33	المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)
34	المطلب الأول : طرق وأدوات الدراسة
43	المطلب الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة
63	المطلب الثالث : إختبار الفرضيات
70	خلاصة الفصل الثاني
71	الخاتمة العامة :
74	قائمة المراجع :
80	قائمة الملاحق :

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
19	ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	01
27	الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية	02
35	الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	03
36	مضمون الإستبيان	04
37	متغيرات الدراسة	05
39	مقياس ليكارت الخماسي	06
39	مقياس التحليل	07
40	معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	08
41	معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	09
42	نتائج اختبار كولموجروف - سمرنوف في توزع البيانات	10
43	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	11
44	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	12
45	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	13
46	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفية	14
47	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	15
48	تصورات المستجوبين لمحور المسؤولية الاجتماعية	16
49	تصورات المستجوبين نحو فقرات البُعد الاقتصادي	17
51	تصورات المستجوبين نحو فقرات البُعد القانوني	18
52	تصورات المستجوبين نحو فقرات البُعد الأخلاقي	19
54	تصورات المستجوبين نحو فقرات البعد الخيري	20
56	تصورات المستجوبين لمحور أداء العاملين	21
57	تصورات المستجوبين نحو فقرات متطلبات العمل	22
58	تصورات المستجوبين نحو فقرات كفاءة التنفيذ	23
60	تصورات المستجوبين نحو فقرات الإبداع في العمل	24
61	تصورات المستجوبين نحو فقرات الجهد المبذول	25
63	معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	26
64	معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	27
65	معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	28
66	معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	29
67	معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	30

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
06	المؤيدون والمعارضون لتبني المسؤولية الإجماعية للشركات	01
11	القضايا الجوهرية السبع للمسؤولية الإجماعية	02
33	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	03
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
44	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	05
45	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	06
46	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفية	07
47	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	08

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
77 - 75	الإستبيان	01
78	قائمة الأساتذة المحكمين	02
90 - 75	جداول برنامج SPSS	03

مقدمة

## مقدمة :

### توطئة :

لا شك أن المؤسسات في الوقت الحالي تسعى بالدرجة الأولى لإرضاء عملاءها وتلبية رغباتهم ، و الذي يتم ذلك من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها المتاحة سواء كانت موارد مادية أم بشرية ، و تحسين أداءها الكلي لتتمكن من البقاء و الاستمرار في ظل المنافسة ، وهذا بدوره يتطلب منها إيجاد طرق و أساليب مبتكرة تمكنها من مواكبة التطورات العلمية و التكنولوجية وكذا التطورات في رغبات مختلف الأطراف ذات العلاقة معها ، حيث أصبحت المؤسسات تتنافس في مختلف الميادين خدمة لزيائنها و سعيا منها لتوسيع حصتها السوقية بكسب شرائح جديدة من الزبائن .

كما أن هناك واجبات على المؤسسات أن تحرص على الالتزام بها ، أو القيام بها بشكل طوعي منها بما يخدم مصالحها ، فالمؤسسات هي جزء من المجتمع تؤثر فيه و تتأثر به ، لهذا على تلك المؤسسات أن تعمل في إطار أخلاقي يرضي مجتمعها الذي تتواجد فيه من خلال سعيها للحفاظ على محيطها والمساهمة بأنشطة اجتماعية تمس مختلف فئات المجتمع سعيا منها لبناء مجتمع أحسن من جهة ، و الاستفادة من محيطها من خلال استغلال الموارد البشرية و المادية والطبيعية والتكنولوجية المتاحة فيه بالشكل الذي يخدم مصالحها و يرضي عملائها من جهة أخرى .

إن تبني المؤسسات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية لا يعني عدم اهتمامها بتحقيق الأرباح ، بل يعني عدم اعتباره هدف رئيس و وحيد لوجودها ، فمن جهة تتحمل المؤسسة المسؤولية اجتماعيا الآثار السلبية الناجمة عن نشاطها تجاه مجتمعها و بيئتها وحرصها على عدم تكرارها ، ومن جهة أخرى تقديم خدمة للحصول على منفعة أكبر منها ، وخاصة إذا كان المستفيد هو العمال و الموظفين في تلك المؤسسة .

### أولا : إشكالية الدراسة :

يتطلب نجاح أي مؤسسة التزامها بالمسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها تجاه أصحاب المصالح ، وبالأخص العاملين والموظفين لديها ، فتحسين الأداء الكلي للمؤسسة مرهون بتحسين أداءها الجزئي في جميع الوظائف والقطاعات .

### من خلال ما سبق تبرز معالم إشكالية البحث كالآتي :

ما مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في عملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نפטال وحدة غارداية؟.

## مقدمة :

للإجابة عن هذه الإشكالية , تطرح بعض التساؤلات الفرعية الآتية :

هل هناك مستوى من المسؤولية الإجتماعية بأبعادها الأربعة في مؤسسة نفعال فرع غارداية ؟ .

هل تهتم مؤسسة نفعال فرع غارداية بعملية تحسين أداء عاملها من خلال المسؤولية الإجتماعية؟ .

هل توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين المسؤولية الإجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفعال وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ؟.

هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول عملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة في بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية ؟.

**ثانيا : فرضيات البحث**

**لإثراء الموضوع و للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية نضع الفرضيات الرئيسية التالية :**

الفرضية الرئيسية الأولى : يوجد مستوى من المسؤولية الإجتماعية بأبعادها الأربعة في مؤسسة نفعال فرع غارداية .

الفرضية الرئيسية الثانية : تهتم مؤسسة نفعال فرع غارداية بعملية تحسين أداء عاملها .

الفرضية الرئيسية الثالثة : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين المسؤولية الاجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفعال وحدة غارداية و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الفرضية الرئيسية الرابعة : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول عملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة في بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تعزى ل ( الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، المسمى الوظيفي، سنوات الأقدمية ) .

**بحيث تنبثق عن الفرضية الثالثة الفرضيات الفرعية التالية :**

الفرضية الفرعية الأولى : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين البعد الاقتصادي وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفعال و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين البعد القانوني وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفعال وحدة غارداية و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" .

## مقدمة :

الفرضية الفرعية الثالثة : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الأخلاقي وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفطال وحدة غارداية و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" .

الفرضية الفرعية الرابعة : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الإنساني وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفطال وحدة غارداية و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" .

### ثالثا : أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع بناء على مجموعة من الاعتبارات الموضوعية ومن أهمها :

- كون هذا الموضوعي مس العنصر البشري والذي يعتبر المسئول الأول عن صنع الأرباح في المؤسسة .
- معرفة دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء العاملين .
- سعي المؤسسات المختلفة لإرضاء المتعاملين انطلاقا من تحسين أداء عمالها .
- الرغبة في الربط بين الجانب النظري مع الواقع العملي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية .
- الإطلاع على التجارب السابقة في مجال المسؤولية وتحسين الأداء من خلال الدراسات السابقة .
- كما ان هناك أسباب شخصية تتمثل في كسب معارف اضافية في ميدان التخصص ، وكذا الإطلاع الشخصي على مدى التزام مؤسسة نفطال بممارسات المسؤولية الاجتماعية .

### رابعا : أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي :

- التعريف ببعض المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء .
- إظهار أهمية الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات والمكاسب التي تحصل عليها في حال تبنيها .
- تعريف بأهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسة والعمال وليس فقط على الزبائن والمساهمين .
- عرض واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة نفطال وحدة غارداية .

## مقدمة :

### خامسا : أهداف البحث

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أهمها :

- معرفة مدى إلتزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين.
- معرفة تأثير نشاطات المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في المؤسسات .
- تقديم نتائج وتوصيات تفيد المؤسسات المسؤولة اجتماعيا في تحسين مكانتها في المجتمع .

### سادسا : منهج البحث

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة ، ولإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي بالاعتماد على الأدوات و المصادر التالية :

في الجانب النظري : تم استعمال المسح المكتبي من خلال الاعتماد على مراجع كتب و مذكرات تخرج ، مقالات ومجلات علمية عربية وأجنبية و بالإضافة إلى المسح الإلكتروني ( المعلوماتي ) عن طريق شبكة الانترنت .

في الجانب التطبيقي : تم استعمال الاستبيان ، حيث اعتمدنا في تحليل النتائج على برنامج التحليل الإحصائي SPSS (الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية) .

### سابعا : حدود البحث

من خلال عنوان الدراسة فإن الحدود الموضوعية سيقترص على دراسة علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفطال وحدة غارداية ، وذلك من خلال الإلمام بمختلف المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء .

أما حدود الدراسة الميدانية فتمثلت في جميع عمال مؤسسة نفطال وحدة غارداية ، وهذا من أجل معرفة علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين وذلك من خلال نموذج استبيان سيتم توزيعه على عينة من الأفراد العاملين في المؤسسة .

وأما الحدود الزمانية فتمثلت في مراجعة بعض المعلومات الممتدة من الفترة ما بين 2015 وحتى 2018 ، وذلك خلال السنة الجامعية 2019 - 2020

## مقدمة :

### ثامنا : هيكل البحث

لمعالجة موضوع الدراسة تم تقسيم البحث إلى فصلين الأول نظري و الثاني خاص بالجزء التطبيقي :

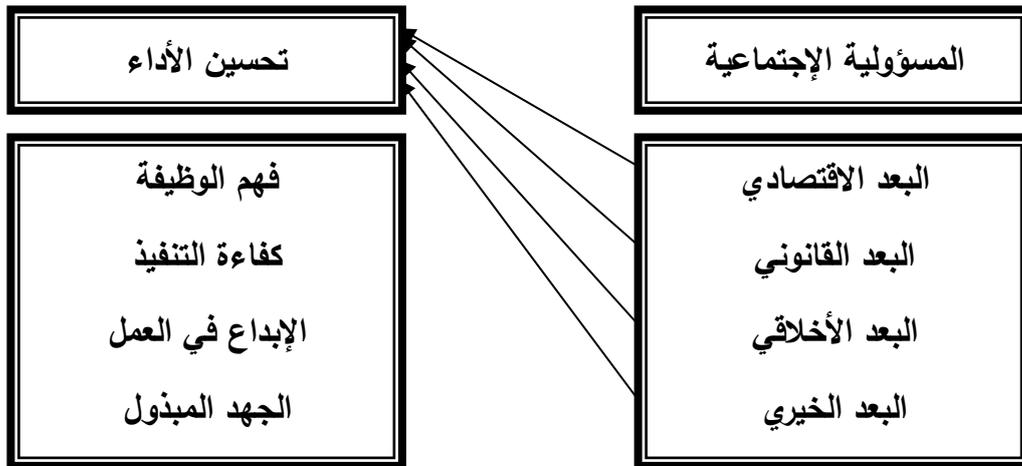
الفصل الأول : يتناول هذا الفصل الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الإجتماعية وتحسين الأداء وذلك من خلال مبحثين الأول نستعرض فيه الإطار النظري للمسؤولية الإجتماعية وتحسين الأداء ، أما المبحث الثاني فسننتظر من خلاله إلى مكانة الموضوع الدراسة ضمن الدراسات السابقة.

الفصل الثاني : في هذا الفصل سيتم تناول الجزء التطبيقي لهذه الدراسة وذلك من خلال القيام بإسقاط ما تم التعرض إليه في الجانب النظري على مؤسسة نفعال ، وذلك من خلال مبحثين ،الأول سيتضمن تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة ، أما المبحث الثاني فسيتم فيه توضيح إجراءات الدراسة الميدانية ، انطلاقا من جمع المعلومات وصولا لتحليل البيانات واختبار الفرضيات وتحليل النتائج .

### تاسعا : صعوبات البحث

- صعوبة إيجاد مؤسسات متعاونة لإجراء الدراسة فيها .
- صعوبة الحصول على مستندات خاصة بالمؤسسة ذات علاقة بالموضوع .
- عدم تفاعل بعض العاملين مع موضوع الدراسة من خلال الإمتناع عن الإجابة على بعض الأسئلة .

### عاشرا : نموذج الدراسة



**الفصل الأول :**  
**الأدبيات النظرية**  
**والتطبيقية حول**  
**المسؤولية**  
**الاجتماعية و تحسين**  
**الأداء**

**تمهيد :**

عرف العالم الكثير من التطورات التي مست جميع الميادين، وصاحب تلك التطورات جملة من المشاكل الاجتماعية بأبعادها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والإنسانية، وكان السبب في أغلب تلك المشاكل هي المؤسسات التي كان الهدف الأساسي من وجودها هو تحقيق الأرباح لإرضاء المالكين . ولكن مؤخرا أصبحت المنظمات تسعى لتحسين مكانتها في السوق ومحاولة إرضاء جميع الأطراف المتعاملة معها ، وذلك لا يتحقق إلا من خلال تحسين أداءها الكلي ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تحسين أداء فروعها ومواردها البشرية من خلال تطبيق مجموعة من الإستراتيجيات التي تلائم نوع النشاط لتلك المؤسسات .

ومن هذا المنطلق سيتم تقسيم الفصل إلى المباحث التالية :

❖ **المبحث الأول : الإطار النظري للمسؤولية الإجتماعية وتحسين الأداء**

❖ **المبحث الثاني :المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة**

المبحث الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء

ظهرت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات نتيجة لتضارب مصالح المنظمة والمالكين مع مصالح باقي الأطراف الفاعلة ، حيث أن ضغط تلك الأطراف وعلى رأسها الحكومات ومنظمات المجتمع المدني وحماية البيئة دفعها لتبني هذا المفهوم ومن هذا المنطلق سيتم التطرق إلى المطالب الموائية:

- ❖ **المطلب الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية**
- ❖ **المطلب الثاني: عموميات حول تحسين أداء العاملين**
- ❖ **المطلب الثالث: العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسين أداء العاملين**

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية

تحدث العديد من الكتاب والهيئات عن المسؤولية الاجتماعية، كل حسب وجهة نظره ومكانته في المجتمع، وللوقوف على أهم التعريفات التي قدمت في هذا الشأن سنحاول أن نسرد بعضها فيما يلي:

الفرع الأول: مفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية

أولاً - مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام الذاتي والفعلي للفرد تجاه الجماعة، وما ينطوي عليه من اهتمام بها ومحاولة فهم مشكلاتها والمشاركة معها في إنجاز عمل ما مع الإحساس بحاجات الجماعة أو الجماعات الأخرى التي ينتمي إليها.<sup>1</sup>

المسؤولية الاجتماعية هي عبارة عن مجموعة القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع، والتي تمثل في نهاية الأمر جزءاً من المنافع الاقتصادية المباشرة التي تسعى إدارة المنظمة إلى تحقيقها كجزء من إستراتيجيتها.<sup>2</sup>

المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة الالتزامات الطوعية (الاستجابة الاجتماعية) أو غير الطوعية (المفروضة بالقانون) التي تتسجم مع قواعد ومتطلبات البيئة والأطراف المؤثرة فيها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. منير بن دريدي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز

الديمقراطي العربي، ألمانيا- برلين ، طبعة 1، 2019، ص 12

<sup>2</sup>. ثامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، 2001 ، ص 27

<sup>3</sup>. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال،الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط 1 ،

2006 ، ص201

البنك الدولي: المسؤولية الاجتماعية هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم ، وعائلاتهم ، والمجتمع المحلي، والمجتمع ككل، لتحسين مستوى معيشة الأفراد بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.<sup>1</sup>

الأمم المتحدة : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي تحلي المؤسسات بروح المواطنة الصالحة عن طريق اعتناق واستصدار عدد من القيم والمبادئ المتفق عليها عالميا في ممارسات المؤسسات وفي دعم السياسات العامة الملائمة على السواء في مجال حقوق الإنسان وظروف العمل وحماية الطبيعة.<sup>2</sup>

مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي الإلتزام المتواصل من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل في الوقت نفسه على تحسين مستوى المعيشة للعاملين وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع عامة.<sup>3</sup>

المرصد الفرنسي: المسؤولية الاجتماعية هي تجنيد كل طاقات المؤسسة التي تساهم بشكل إيجابي إلى جانب كل الفاعلين العموميين في التنمية المستدامة، ويكون ذلك بإدماج الأبعاد الاقتصادية و الاجتماعية والبيئية في أنشطتهم وهذا حتى تصبح متوائمة مع أهداف التنمية المستدامة.<sup>4</sup>

المنظمة الدولية للمعايير (إيزو) : تتمثل المسؤولية الاجتماعية للأعمال في كون المنظمة تصبح مسؤولة عن تأثيرات قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، فالمسؤولية الاجتماعية للأعمال تعتبر التزامًا أو ضرورة للمنظمة للقيام بالأنشطة المفيدة اجتماعيا على المدى الطويل، وقد أطلقت المنظمة المعيار الدولي ISO 26000 سنة 2010 الذي يقدم للمنظمات توجيهات بخصوص المسؤولية الاجتماعية.<sup>5</sup>

من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هي عبارة عن التزام من تلك المنظمات بإشراك جميع الأطراف ذات العلاقة في نسبة من الأرباح بشكل رسمي أو غير رسمي، وبالشكل الذي يؤدي إلى ربط مصالحهم بمصالح المنظمة.

<sup>1</sup>. مؤتمر العمل العربي، البند الثامن - المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، منظمة العمل العربية، الدورة

الخامسة والأربعون، القاهرة، 2018 ، ص 9

<sup>2</sup>. صالح الحموري و رولا المعاينة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، ط1 ، دار كنوز للمعرفة والنشر والتوزيع، عمان

الأردن، 2015، ص 18

<sup>3</sup>. سليمان عبد الله الزامل، مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية المساهمة السعودية،

رسالة ماجستير في المحاسبة، جامعة أم القرى بالسعودية، 2015 ، ص 28

<sup>4</sup>. عوادي مصطفى، مداخلة بعنوان : الإمتيازات الإستثمارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر ، الملتقى الوطني

حول إشكالية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، جامعة الوادي، 2017- 2018 ، ص 5

<sup>5</sup>. Lyubov Leonidovna Tonysheva , Darya Vladimirovna Chumlyakova , Corporate Social Responsibility - The Principles and the Process of Integration into the System of Strategic Management , Canadian Center of Science and Education , Asian Social Science , Vol. 12 , No , 9 , 2016 , p 116

ثانيا - أهمية المسؤولية الاجتماعية:

إن الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية يحقق للعمال والمؤسسات والمجتمع والدولة العديد من المزايا منها:

■ **بالنسبة للمؤسسة:** عادة ما تتعارض بعض أفعال المؤسسة مع الصورة التي تحاول تصويرها لأصحاب المصلحة فتلجأ للقيام ببعض الإلتزامات الاجتماعية سعياً منها لتحسين صورتها لدى العملاء والعاملين وباقي أفراد المجتمع.<sup>1</sup> كون المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف متعددة لها مصالح مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة؛ بالإضافة إلى تحسين مناخ العمل السائد في المنظمة وإشاعة التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛ كما أن للمسؤولية الاجتماعية فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور نتيجة تبني هذه المسؤولية.<sup>2</sup>

■ **بالنسبة للمجتمع:** إن التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية يساهم في الارتقاء بالمجتمع من خلال تحسين نوعية حياة الأفراد من الناحية المادية والثقافية وزيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح وفئات المجتمع ، كما يساهم في تقليل نسبة التلوث البيئي الذي يؤثر على صحة ورفاهية المجتمع، وتحسين التنمية من خلال المسائلة بما يساهم في تحقيق الإستقرار السياسي، بالإضافة إلى زيادة الترابط الاجتماعي وتقليل الفساد المالي والإداري والسياسي.<sup>3</sup>

■ **بالنسبة للدولة:** تستفيد الدولة من التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية في التخفيف من الأعباء التي تتحملها من خدمات صحية وتعليمية وثقافية واجتماعية، بالإضافة إلى تعظيم عوائد الدولة (الضرائب) بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية، وكذلك المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بدون أن تحمل المؤسسات الاقتصادية دورها في هذا الإطار.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>.Dustin Smith and Eric Rhiney , CSR commitments, perceptions of hypocrisy, and recovery , Smith and Rhiney International Journal of Corporate Social Responsibility , (2020) , 5 : 1 , pp 2-3

<sup>2</sup>. مساعدي عماد، دور إستراتيجية الموارد البشرية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية،

مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال ، جامعة سطيف1، 2013-2014، ص 67

<sup>3</sup>. راشي طارق، الإستخدام المتكامل للمواصفات العالمية (الإيزو) في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة،

مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2010-2011، ص 83

<sup>4</sup>. الطاهر خامرة ، المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة،

مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد وتسيير البيئة، جامعة ورقلة، 2006-2007، ص 83

■ **بالنسبة للعاملين** : إن إلتزام المؤسسة بالمسؤولية الإجتماعية ينعكس على أداء العاملين من خلال عملها على بناء عنصر بشري المؤهل، ما يقلل من التكاليف ويحسن من قدرات المنظمة التنافسية من خلال إعتبار العامل عنصر أساسي للمؤسسة وليس مجرد رقم أو متلقي للتعليمات والأوامر، والعمل على تحسين جودة حياة العمل وذلك من خلال تنفيذ السياسات التي تسهل التوفيق بين العمل والحياة المهنية كالعامل بدوام جزئي عند الضرورة بالإضافة للمزايا والحوافز المالية للعاملين، والمزيد من الراحة في تنفيذ العمل، بالإضافة إلى الاهتمام بالصحة والنظافة والسلامة من خلال بناء نظام للصحة والسلامة المهنية لمنع الحوادث وإنتشار الأمراض وتدريب العاملين لمنع وقوع الحوادث وإتخاذ نهج إستباقي لتعزيز الرفاه الجسدي والعقلي للشخص.<sup>1</sup>

### الشكل 1 - المؤيدون والمعارضون لتبني المسؤولية الإجتماعية :

المعارضون للمسؤولية الإجتماعية	المؤيدون للمسؤولية الإجتماعية
تبنى المؤسسات دورا إجتماعيا هو خرق لقاعدة تعظيم الأرباح	للمؤسسات الأعمال واجبات إجتماعية تجاه أصحاب المصالح
قدرة الشركات على المساهمة إجتماعيا محدودة قياسا إلى قدرات الدولة	الدور الإجتماعي هو استثمار مستقبلي مهم لمنظمات الأعمال
صعوبة المسائلة والمحاسبة القانونية وصعوبة قياس الأداء الإجتماعي	تبنى المؤسسات لدوار إجتماعي يعزز من ميزاتھا التنافسية
إفتقار منظمات الأعمال للمهارات التي تمكنها من القيام بدور الإجتماعي	على المؤسسات أن تتحمل آثار نشاطاتها السلبية وليس فقط الدولة
غياب جهة رقابية مختصة للتأكد من مدى الإجاز المحقق سلبا أو إيجابا	الموازنة بين مسؤولية المنظمة ونفوذها وعدم تعارض المصالح
ذوبان الأهداف الأساسية للمؤسسة وإزدياد المطالب الإجتماعية مع الزمن	المسؤولية الإجتماعية هي تدابير وقائية للمشاكل الإجتماعية المعقدة

المصدر : من اعداد الطالبين اعتمادا على كتاب صالح المهدي المحسن العامري و طاهر محسن منصور الغالبي، المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008

<sup>1</sup> . محمد عبد الحسين الطائي، المسؤولية الإجتماعية للشركات وأخلاقيات الأعمال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان

الفرع الثاني : مبادئ و إستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية

أولاً - مبادئ المسؤولية الاجتماعية :

تعتمد المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على تسعة مبادئ تتمثل في ما يلي :<sup>1</sup>

- الحماية وإعادة الإصلاح البيئي: ينص هذا المبدأ على ضرورة قيام المنظمة بعملية إصلاح وحماية البيئة والاعتماد على التنمية المستدامة في المنتجات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها.
- القيم والمبادئ الأخلاقية: وذلك من خلال تثبيت الالتزام بالتصرفات والسلوكيات المبنية على أسس أخلاقية متينة المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة .
- المسائلة والمحاسبة: من خلال الإفصاح والكشف عن المعلومات الضرورية وعدم إخفاء الحقائق ومحاسبة من يقوم بعكس ذلك ومسائلته.
- تقوية وتعزيز السلطات: ضرورة تحقيق التوازن بين الأهداف الإستراتيجية وكذلك الإدارة اليومية لمصالح العملاء والمستثمرين.
- الأداء المالي والنتائج: من خلال إعطاء المساهمين عائد مالي محترم بصفة دائمة مع المحافظة على الممتلكات والأصول والعمل على تحقيق نمو المنظمة على المدى البعيد .
- مواصفات موقع العمل: وذلك من خلال تحسين ظروف العمل من حيث أمن وسلامة الموظفين وتحسين مناخ العمل ودفع أجور تنافسية من خلال الإستقطاب والإبقاء على أحسن الموظفين .
- العلاقات التعاونية: ويتم ذلك من خلال الاتصاف بالعدالة والأمانة والمساواة بين الموظفين والعاملين في المؤسسة .
- المنتجات ذات الجودة والخدمات: وذلك من خلال تحديد احتياجات الزبائن والاستجابة لها من خلال تقديم المؤسسة لمنتجات وخدمات جيدة سعياً منها لنيل رضا الزبائن وحرصاً على سلامتهم.
- الارتباط المجتمعي: تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات المجتمع.

<sup>1</sup>. بلقايد محمد جواد و سعيداني محمد، أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات، مجلة

اقتصاديات المال والأعمال، العدد السادس، 2018، ص 497 - 498

ثانيا - إستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية :

- هناك أربعة توجهات أو إستراتيجيات أو مواقف تندرج ضمن ممارسات المسؤولية الاجتماعية وهي:<sup>1</sup>
- **إستراتيجية الممانعة أو إستراتيجية عدم التبني:** وتعرض هذه الإستراتيجية اهتماما بالأولويات الإقتصادية لمنظمات الأعمال دون تبني أي دور اجتماعي ، لأنه يقع خارج نطاق مصالحها التي يجب أن تتركز على تعظيم الربح والعوائد الأخرى .
  - **إستراتيجية المبادرة الطوعية :** تأخذ الإدارة هنا زمام المبادرة في الأنشطة الاجتماعية وذلك بالاستجابة للكثير من المتطلبات الاجتماعية وفقا لتقديرات المدراء وفق المواقف المختلفة ، تتميز هذه الإستراتيجية بأن الأداء الشامل لمنظمة الأعمال يأخذ دائما في الاعتبار أن لا تكون التصرفات أو القرارات المتخذة ذات أثر معاكس لتطلعات المجتمع ومصالحه .
  - **الإستراتيجية الدفاعية :** وتعني أن المؤسسة الاقتصادية تحاول القيام بدور اجتماعي محدود يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة وبالقدر الذي يجعلها تحمي نفسها من الانتقادات الموجهة لها، لهذا تركز على متطلبات المنافسة وحالات تغيير سلوك الزبائن لتحقيق أداء مالي عالي، كما تستجيب بالحد الأدنى للضغوط الناشئة من قبل جماعات الضغط وحماية البيئة وفق معايير قانونية معتمدة.<sup>2</sup>
  - **الإستراتيجية الكيفية:** هي أفضل أنماط تبني المسؤولية الاجتماعية، فهنا تساهم المنظمة بالأنشطة الاجتماعية من خلال الإنفاق على الجوانب المختلفة والمرتبطة بحس أخلاقي يتجاوز شروط الناحية القانونية، كما أن إدارات المنظمات التي تتبنى هذا النمط من الإستراتيجيات تكون في العادة تقي بالمتطلبات والمسؤوليات الإقتصادية والقانونية وبالتالي تراعي المسؤوليات الأخلاقية من خلال الاهتمام بالقيم والأعراف والسلوكيات المقبولة اجتماعيا ويركز عليها المجتمع الذي تعمل فيه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> . صالح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2014، ص ص 96- 97

<sup>2</sup> . بوسلامي عمر، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف 1، 2012-2013، ص 64

<sup>3</sup> . فضالة خالد، دور الإقتصاد الإسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة تسويقية، جامعة البويرة، 2018-2019، ص 47

الفرع الثالث : أبعاد و مجالات و إلتزامات المسؤولية الاجتماعية

أولاً - أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

حسب Carroll هناك أربعة أبعاد أو مكونات للمسؤولية الاجتماعية هي:<sup>1</sup>

- **البعد الاقتصادي** : يستند هذا البعد على مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحررة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي بما لا يلحق أضراراً بالمجتمع و البيئة<sup>2</sup>. كما يقوم هذا البعد على الاهتمام بمشروعات التنمية والتدريب وزيادة دخل الأفراد وتوفير فرص العمل.<sup>3</sup>
- **البعد القانوني** : يقوم هذا البعد على أساس مبادئ حماية البيئة والسلامة المهنية والعدالة و قوانين حماية المستهلك ويحتوي على مجموعة كبيرة من العناصر التي يفترض أن تحترمها المنظمات بما يساهم في الارتقاء بالعلاقة مع المستهلكين والعاملين بمختلف أجناسهم وأديانهم ومنع الإضرار بالبيئة من خلال محاربة الإستخدام التعسفي للموارد أو التلوث الحاصل في الماء والهواء والتربة .
- **البعد الأخلاقي** : يستند هذا البعد إلى مبادئ و معايير أخلاقية و كذلك إلى أعراف وقيم اجتماعية وفي إطارها توجد مؤشرات عديدة تندرج في إطار تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك و مراعاة مبادئ حقوق الإنسان و احترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها .
- **البعد الخيري** : تعمل المؤسسات على تطوير نوعية الحياة من خلال انخراطها في مجموعة متنوعة من أشكال العطاء الخيري كالهيايا النقدية، والتبرع بالمنتجات والخدمات، والتطوع من قبل الموظفين والإدارة لخدمة المجتمع وأي مساهمة أخرى تخدم المجتمع المشكل من باقي أصحاب المصلحة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>. قدرى إبراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء دراسة تطبيقية على شركات المساهمة السورية، أطروحة دكتوراه في

إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2014-2015، ص 47

<sup>2</sup>. ظاهر محسن و صالح مهدي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سابق، ص 65

<sup>3</sup>. رشاد أحمد عبد اللطيف، إدارة المؤسسة الاجتماعية في مهنة الخدمة الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدينا

للطباعة والنشر، الإسكندرية مصر، 2007، ص 244

<sup>4</sup>. Archie B Carroll , Carroll's pyramid of CSR : taking another look , Carroll International Journal of Corporate Social Responsibility , (2016) 1 : 3 , p 4

ثانيا - مجالات المسؤولية الاجتماعية: قسم ESTEO مجالات المسؤولية الاجتماعية إلى ما يلي:

▪ **مجال المساهمات العامة:** ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية والبحثية وتدعيم الهيئات الخاصة بالرعاية الصحية وتدعيم الهيئات التي تقوم بالأنشطة الثقافية، توظيف الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف للتخفيف من معدل الجرائم وتوفير وسائل النقل والمواصلات لأفراد المجتمع وتوفير النقل المهني أو دعم أسعار التذاكر للعاملين، تنفيذ برامج الإسكان التساهمية أو الخاصة أو الموجهة لذوي الدخل المحدود، إنشاء مساكن للعاملين، توفير وسائل وخدمات الرعاية الصحية وتدعيم برامج التي تحد من الأوبئة والأمراض، و رعاية مجموعات معينة من الأفراد مثل رعاية المعوقين أو ذوي العاهات، رعاية الطفولة و المسنين.<sup>1</sup>

▪ **مجال الموارد البشرية:** ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع دون تفرقة، توظيف الطلاب أثناء العطل الصيفية، قبول توظيف الأفراد المعوقين، والاهتمام الخاص بالناحية النوعية للموارد البشرية باعتباريات التدريب والتكيف مع طرق الإنتاج المتغيرة والقدرة على الابتكار، إيجاد تشريعات تهتم بحماية الموارد البشرية كسياسات التوظيف وشؤون العاملين، منح العاملين أجور ومرتببات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع، إتباع سياسة ترقية محفزة تعترف بقدرات كل العاملين وتحقق فرص متساوية للترقية، إعداد برامج تدريب لزيادة مهارات العاملين، المحافظة على الاستقرار للعمالة، والصيانة المستمرة للمعدات، تهيئة ظروف عمل تتصف بالأمن.<sup>2</sup>

▪ **مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية:** ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في الاقتصاد في استخدام الموارد الخام، الاقتصاد في استخدام موارد الطاقة الغير متجددة، المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للموارد الخام والطاقات الغير متجددة، تجنب مسببات تلوث الأرض والهواء والمياه وإحداث الضوضاء، والتقليل من استخدام الأسمدة والمبيدات الزراعية، تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بطريقة تؤدي إلى تقليل المخلفات، التخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. عبدي حسين، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التمييز التنظيمي للمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة الإسمنت

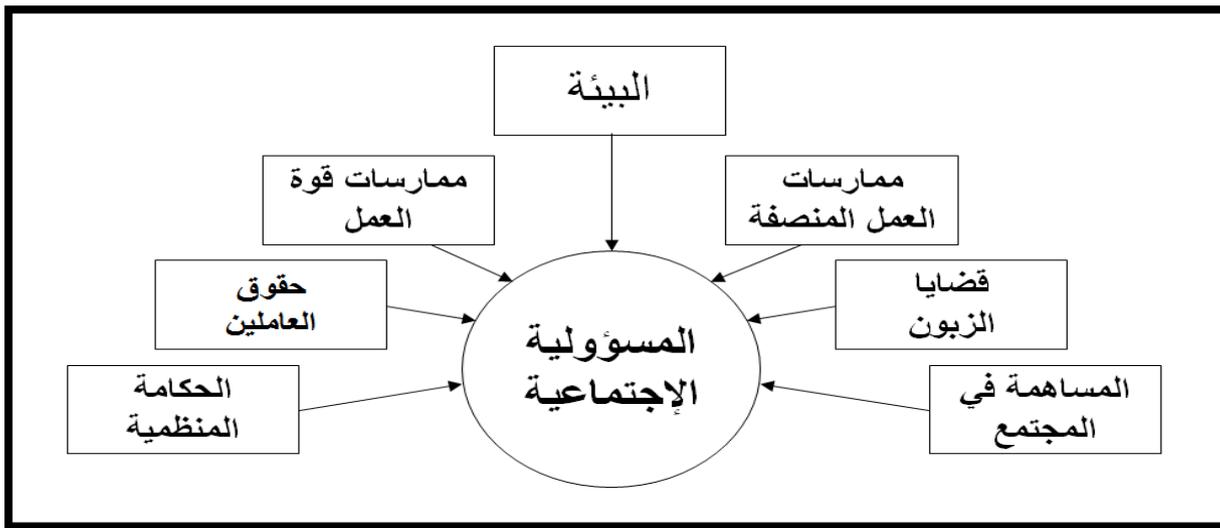
ومشقاته بالشلف ، مذكرة ماستر ، جامعة مستغانم، 2016 - 2017، ص 16

<sup>2</sup>. عبدي حسين، نفس المرجع، ص 17

<sup>3</sup>. عبدي حسين، مرجع سابق، ص 17

▪ مجال مساهمات المنتج أو الخدمة: ترتبط أنشطة هذا المجال في قيام المؤسسة بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين التي تتلاءم مع المقدرة الاستهلاكية للعملاء وإعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة وبطريقة استخدامها وبحدود المخاطر ومدة صلاحية استخدامها، تعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى التقليل من احتمالات التعرض لأي إصابة عند الاستخدام، وضع بيانات على عبوة المنتج للتعرف على حدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ عدم الصلاحية، القيام ببرامج إعلامية تعرف المستهلكين بخصائص المنتج وطرق ومجالات استخدامه، توفير مراكز خدمات الصيانة وإصلاح المنتج.<sup>1</sup>

## الشكل 2 – القضايا الجوهرية السبع للمسؤولية الإجتماعية :



المصدر: المسؤولية الإجتماعية والالتزام بالجودة وإنعكاساتها على القيم المنظمة، ميسر إبراهيم الجبوري وأسيل زهير رشيد التت، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2014، الصفحة 18

### المطلب الثاني: عموميات حول تحسين أداء العاملين

إن تطوير قدرات العاملين في المؤسسة، كونهم البنية التحتية لها، والتي تعمل على بناء المؤسسة وتطويرها في الأجل الطويل، يوصل في النهاية إلى تحقيق رغبات وغايات المالكين من جهة، وحاجات العملاء من جهة أخرى وذلك بتحسين نوعية المنتج أو الخدمة المقدمة للعملاء بشكل مرضي من النواحي الصحية والبيئية وبأسعار مناسبة.

<sup>1</sup>. عبيد حسين، مرجع سابق، ص 18

الفرع الأول : مفهوم الأداء والعوامل المؤثرة فيه

أولا - مفهوم تحسين الأداء

أداء العامل هو عبارة عن مجموعة النتائج السلوكية له ( للعامل ) التي تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية ، مع الأخذ في الاعتبار أداء المهام المحددة باستخدام الموارد المتاحة ، و أيضا الإهتمام ببعض المتغيرات الأخرى، مثل النجاح في الحفاظ على علاقات داخلية جيدة ،سلوكيات الغياب ،مغادرة المنظمة ،سوء إستخدام الموارد ،و سلوكيات أخرى ذات خطورة في مكان العمل .<sup>1</sup>

الأداء البشري هو أداء الأفراد الذين يعتبرون موردا إستراتيجيا قادرا على صنع القيمة و تحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .<sup>2</sup>

الأداء الوظيفي هو عبارة عن توظيف المعارف والمهارات و الإتجاهات التي يمتلكها الفرد لإنجاز العمل والقيام بالمهام الموكلة إليه ، و بالإستخدام الأمثل الإمكانيات و الموارد المتاحة ، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة و رفع إنتاجيتها و كفاءتها .<sup>3</sup>

يعرف الأداء الوظيفي على أنه كيفية إنجاز أو إحراز نشاط ما ، وتحديد الطريقة التي تم تنفيذه بها ، بمعنى أنه يشير إلى كفاية المؤسسة في إحراز أهدافها ، وكيفية استخدامها لمواردها في ضوء معايير الفعالية والكفاءة ، أي أن الأداء الوظيفي هو ما يمكن أن يتخذ من إجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين .<sup>4</sup>

<sup>1</sup>. أحمد جمال غزالي حسن رضوان، أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة بنها، مصر، 2016، ص 45

<sup>2</sup>. بكوش لطيفة ، مساهمة التسيير على أساس الأنشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه - تخصص محاسبة ونظم المعلومات، 2016، جامعة بسكرة ، ص 16

<sup>3</sup>. رمزي فوزي محمد أبو غزالة، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافضة العاصمة عمان، جامعة الشرق الأوسط، مذكرة ماجستير في التربية، تخصص الإدارة والقيادة التربوية، 2017، ص 25

<sup>4</sup>. سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه، علم الاجتماع ، تنمية موارد بشرية، جامعة بسكرة، 2013 - 2014، ص 65

كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة .<sup>1</sup>

تحسين أداء الموارد البشرية يعني وضع برامج لتدريبها وتنمية كفاءاتها تحت إشراف وتوجيه المسؤولين عن إدارة الموارد البشرية بالمنظمة بهدف معالجة النتائج السلبية التي تم اكتشافها عند تقييم أداء الموارد البشرية .<sup>2</sup>

يعرف تحسين الأداء بأنه عملية إدارية تركز على المخرجات الكلية للمؤسسة من خلال تنفيذ جهود مستمرة لضبط وتحسين العمليات والبحث في الأخطاء التي قد تقع أثناء العمل لتقليل الفجوة بينما يجب أن يكون وما هو عليه الآن كما أنه عملية مستمرة ومنهجية ومنظمة لتقليص الفجوة بين الأداء الحالي والنتائج المرغوب فيها .<sup>3</sup>

**ثانيا - العوامل المؤثرة على الأداء:** تنقسم العوامل المؤثرة على الأداء إلى أربعة أقسام وهي كالتالي :

- عوامل متعلقة بالفرد : إن الخبرات الشخصية الأهداف والطموحات وغيرها من القدرات والمهارات والطموحات التي يمتلكها العاملین تتغير باستمرار، بالإضافة إلى المركز الاجتماعي للعامل أو المنطقة التي يعيش فيها، وكذلك التطابق أو الإختلاف في القيم والتوجهات والأهداف بين العامل والمنظمة بالإضافة إلى الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، قدرة العامل على التكيف مع تكنولوجيا المعلومات، قدرة العامل على توليد الأفكار، قدرة العامل على العمل الجماعي، والتغيرات في المسار الوظيفي، عمر وأقدمية العامل، شخصية العامل ونفسيته، كل هذه العوامل سلبا أو إيجابا على أداء العامل.<sup>4</sup>
- عوامل متعلقة بالمنظمة : تتمثل في تشجيع العامل لتحويل معارفه وخبراته إلى سلع وخدمات من خلال نظام إتصالات مفتوح، درجة تفويض المهام والمسؤوليات، بالإضافة إلى تشجيع العاملين على

<sup>1</sup>. توفيق عطية توفيق العجلة، الإبداع الإداري و علاقته بالإبداع الوظيفي لمديري القطاع العام، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة بفلسطين، 2009، ص 63

<sup>2</sup>. حمود حمير، تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية، بالمنظمة ، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2017 - 2018، ص 125

<sup>3</sup>. بكوش لطيفة، مرجع سابق ، ص 48

<sup>4</sup>. أحمد جمال غزالي حسن رضوان، أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة بنها بمصر، 2016، صص49-50

المشاركة في برامج التدريب والتكوين، نظم المكافآت والحوافز من خلال مختلف ممارسات إدارة الموارد البشرية وخاصة الإستثمار في رأس المال البشري، كما أن عملية تقييم أداء العاملين يمكن لها أن تؤثر في الإتجاهين الإيجابي أو السلبي ما يسبب بضغوطات ذهنية على العامل، التأثير السلبي على الأداء بسبب إنعدام الأمان الوظيفي، الدعم النفسي والاجتماعي من طرف المشرفين والزملاء مع العاملين ذوي الثقافات المختلفة في المنظمة، أساليب القيادة كأسلوب القيادة الخادمة وأسلوب القيادة الداعمة كل هذه الأمور قد تؤثر سلبا أو إيجابا على أداء العاملين.<sup>1</sup>

■ عوامل خاصة بالبيئة المحيطة : تؤثر القيود البيئية على اتجاهات الأداء لدى العاملين كالمستوى التعليمي والدخل الفردي، إمكانيات العائلة، نظرة المجتمع للعامل أو للوظيفة أي الانتماء الديموغرافي، التغيرات في ظروف وبيئة العمل، البيئة الإجتماعية والثقافية للعامل، رضا العامل عن الحياة، بالإضافة إلى الظروف المادية للعامل المتعلقة بالرواتب والأجور، غياب النزاهة فيما يتعلق ببعض الامتيازات المادية والمعنوية، ضعف أنظمة الرقابة والإشراف، الظروف الخاصة بمكان العمل، حجم المنظمة، نوع النشاط، عمر المنظمة في السوق، الموارد والإمكانات المادية.<sup>2</sup>

■ عوامل خاصة بالوظيفة: والمتمثلة في متطلبات الوظيفة كالترقيات والنقل وتغير المهام داخل الوظيفة، رضا العامل عن الوظيفة، تغير تصميم الوظيفة، تغير التكنولوجيا ومدى تنوع المهارات المطلوبة لشغل الوظيفة، الاستقلالية والتعريف الجيد للوظيفة، التغذية العكسية، بالإضافة إلى درجة التعمق الوظيفي (جودة العلاقات داخل وخارج المنظمة)، كما أن تتناسب الوظيفة مع البيئة الداخلية والخارجية مع جوانب الحياة الأخرى للعامل، وظروف السلامة المهنية، بالإضافة إلى المشاركة في إتخاذ القرارات الخاصة بالوظيفة، ومرونة أوقات العمل (الوقت المقيد) كل هذه العوامل المتعلقة بالوظيفة قد ينتج عنها إعاقة السلوك التعاوني فيما بين العمال ما يؤثر سلبا على رفاهية العامل وبالتالي على أداءه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>. أحمد جمال غزالي حسن رضوان، نفس المرجع، ص ص 50،54.

<sup>2</sup>. نفس المرجع، ص ص 54 - 55

<sup>3</sup>. نفس المرجع، ص 55

الفرع الثاني : طرق تحسين و تقييم الأداء

أولاً - طرق تحسين الأداء : هناك ثلاث طرق لتحسين الأداء وهي :

■ تحسين الموظف : بعد تحليل الأداء والتأكد من أن أداء الموظف بحاجة إلى تحسين فهناك ثلاث وسائل يجب إتباعها، تتمثل الوسيلة الأولى في التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله، ومعرفة مشاكل الأداء التي يعاني منها والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل وإدراك حقيقة بأنه لا يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف وتركيز جهود التحسين في الأداء من خلال أساليب الاستفادة من ما لدى الموظف من مواهب جديدة أو ضعيفة وتميبتها، أما الوسيلة الثانية فتتمثل في التركيز على ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه، وأن وجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة احتمالات الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أدائها وهذا يعني توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم والعمل الذي يؤدي في المنظمة أو في الإدارة، وأما الوسيلة الثالثة فتتمثل في الربط بالأهداف الشخصية حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة ومنسجمة مع اهتمامات الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة للموظف.<sup>1</sup>

■ تحسين الوظيفة : إذا كانت محتويات الوظيفة مملة أو مثبطة للهمم أو إذا كانت تفوق مهارات الموظف أو إذا كانت تحتوي على مهام غير مناسبة أو غير ضرورية فإنها تؤدي إلى تدني مستوى الأداء، فالنغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصا لتحسين الأداء، ويتم ذلك من خلال معرفة مدى ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة، كما أن الاستمرار في أداء بعض المهام وتكرار أداء الموظف لمهام خاصة بإدارة بأخرى داخل يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، كم يجب زيادة مستوى الدافعية لدى الموظفين من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن مع مراعاة أن تكون الوظائف متقاربة في التعقيد والصعوبة، وذلك لتخفيض وإزالة الملل الوظيفي، وإعطاء منفعة للموظف وهي التدريب المتبادل بين الموظفين.<sup>2</sup>

■ تحسين الموقف: إن تحسين الموقف أو البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية والطريقة التي تم بها تنظيم فريق العمل، ومعرفة مدى مناسبة ووضوح خطوط

<sup>1</sup> حاتم علي حسن رضا، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار جدة،

مذكرة ماجستير كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، 2003، ص ص : 59 - 60

<sup>2</sup> نفس المرجع ، ص ص 60-61

الاتصال والمسؤولية، معرفة فعالية التفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع العميل المستفيد من الخدمة، قد يؤدي إلى تحسين الأداء، كما يجب عمل جداول للعمل وتغييرها بما يناسب خدمة ومصلحة العمل بالإضافة إلى إيجاد أسلوب الإشراف المناسب من خلال تحقيق درجة مناسبة من التناسق بين الأسلوب الإشرافي وبين مستوى الرشد الذي يتمتع به الموظفين ومعرفة مقدار تفويضه للسلطة ومدى متابعته للأعمال أثناء الإنجاز وإلى أي مدى يسمح أو يشجع المشرف موظفيه على تحمل المخاطر، فالقيادات الإدارية تلعب دورا حساسا في تبني وتطوير أساليب رفع الإنتاجية من خلال قدرتها على إتخاذ قرارات رشيدة تؤثر إيجابا على الإنتاجية كالترتيب والتحفيز، أسلوب الإدارة بالأهداف، تصميم العمل أو الوظيفة، العمل الجماعي، وذلك باستخدام مختلف الوسائل المتاحة (إدارة المعرفة).<sup>1</sup> بالإضافة إلى العمل على تحسين الاتصالات بين الإدارة والعاملين للوصول إلى اتصال فعال ومنتج من خلال تحديد عقبات الاتصال وإظهار رغبة الإدارة واستعدادها لتسلم مقترحات العاملين والإستماع لمقترحاتهم والتعامل مع مشكلاتهم.<sup>2</sup>

### ثانيا - طرق تقييم الأداء

هناك مجموعة من الأساليب أو الطرق لقياس تقييم الأداء ولا يمكن بدونها التحدث عن وجود أداء، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتقييم مستوى الأداء العاملين في المنظمة وهي كالتالي:<sup>3</sup>

**1- طريقة ميزان القياس المتدرج:** تقوم هذه الطريقة على أساس قيام المشرف بتقييم أداء موظفيه بميزان متدرج من ممتاز إلى جيد ثم مرضى ثم لا بأس ثم غير مرض أو بالأرقام من واحد إلى ثلاثة أو خمسة أو سبعة وهذا النوع من أقدم أنواع تقييم الأداء المستخدم.

**2- طريقة تسجيل الحوادث العامة:** وفقا لهذه الطريقة يقوم المدير أو المشرف بملاحظة سلوك كل موظف وتسجيل لكل ما يمكن أن يشير إلى نقاط الضعف والقوة لديه في فترة من الفترات، ولا يقدم هذا الأسلوب صورة واضحة ووثيقة عن أداء الموظفين طوال العام.

<sup>1</sup> .حاتم علي حسن رضا، نفس المرجع، ص 61-62

<sup>2</sup> . محمد يوسف عقلة، إدارة الأفراد، الطبعة الأولى، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان الأردن، 2011، ص 114 -

<sup>3</sup> .حاتم علي حسن رضا، الإبداع الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي، مرجع سابق، ص 79

**3- طريقة الاختيار الجبري:** ويحتوي هذا المقياس على مجموعة من العبارات الإيجابية والسلبية التي يمكن أن يتصف بها الموظف، ويكون التقييم في كل مجموعة بتحديد عبارة واحدة تنطبق عليه بدرجة كبيرة، وأخرى تنطبق عليه بدرجة قليلة ثم حصر الدرجات التي نالها الموظف بناء على هذه العبارات الموضوعية بدلا من التقييم بمجرد الأرقام الجافة.

**4- طريقة قائمة العبارات الموزونة:** يحتوي هذا النوع من التقييم على قائمة كبيرة من العبارات الموزونة الإيجابية والسلبية والتي تتجمع من الإداريين والمشرفين والتي يمكن أن يقوم بها أي موظف وبعد أن يقوم الخبراء المتخصصون بمتابعة مهام وسلوك كل وظيفة يتم تصنيف وترتيب هذه العبارات إلى مجموعات من درجة ممتاز إلى غير مرض.<sup>1</sup>

**5- طريقة المقال الوصفي:** ووفقا لهذه الطريقة يقوم المشرف بتوصيف دقيق الأداء الموظف بواسطة تقرير يجمع من خلاله معلومات عن الموظف تشمل ملاحظاته وملاحظات الزملاء والمراجعين وهذا النوع يحتاج إلى جهد كبير ووقت لكتابته بدقة وتفسيره تفسيراً سليماً وعلى ذلك لا يرغب المشرفون والمديرون.

**6- طريقة ترتيب الموظفين:** وهذه الطريقة تقوم على أساس ترتيب الموظفين ابتداءً من أحسن موظف إلى أضعف موظف وذلك حسب مزاياهم العامة في العمل ويعاب على هذه الطريقة بأنها لا تخلو من التحيز الشخصي للمشرف.

**7- طريقة التوزيع الإجباري:** وفي هذه الطريقة يقوم المدير بتوزيع مرؤوسيه على درجات قياس الكفاءة بشكل تحدده المنظمة، ويأخذ هذا الشكل ما يطلق عليه بالتوزيع الطبيعي وهو توزيع يرى أن غالبية العاملين يأخذون درجة وسيطة في المقياس.<sup>2</sup>

**8- طريقة الإدارة بالأهداف:** ويتم تقييم الأداء من هذه الطريقة من خلال الاتفاق بين المشرف والموظف على مجموعة من الأهداف التي ينبغي على الموظف تحقيقها في فترة زمنية محددة قادمة أو يقاس أداء الموظف بناء على نسبة تحقيقه لهذه الأهداف.

<sup>1</sup>. حاتم علي حسن رضا، نفس المرجع، ص 80

<sup>2</sup>. أحمد جمال غزالي حسن رضوان، أثر الولاء التنظيمي على أداء العاملين، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة

بناها بمصر، 2016، ص 68

**المطلب الثالث : العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و تحسين أداء العاملين**

سنبين من خلال هذا المطلب العلاقة بين إلتزام المنظمات بالمسؤولية الإجتماعية و أداء العاملين، حيث سننطلق إلى علاقة كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في المنظمات.

**أولاً - العلاقة بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية و تحسين أداء العاملين<sup>1</sup>**

إن إلتزام المؤسسة بالبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية يؤثر إيجاباً على أداء العاملين حيث أن وجود تقارب بين ثقافة وقيم وأهداف المنظمة مع ثقافة وقيم وأهداف العاملين بما لا يتعارض مع توقعات باقي أصحاب المصالح، فإن هذا يساهم في خفض التكاليف الناتجة عن اللامبالاة في العمل والفساد بأشكاله بالإضافة إلى خلق الرغبة لبذل الجهد الكبير في سبيل هذه المنظمة، وتعميق حالة الولاء لدى العاملين تجاه المؤسسة.

**ثانياً - العلاقة بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية و تحسين أداء العاملين**

إن احترام المؤسسة لحقوق العمال والقوانين المنظمة للعلاقة بين المستخدم والأجير، بالإضافة إلى الاعتراف بالنقابات العمالية كمثل عن العاملين، والعمل على حل و إدارة النزاعات داخل المؤسسة، بالإضافة إلى إلتزام المؤسسة بالعدالة الاجتماعية بين مختلف فئات العمال وخلفياتهم ومكانتهم والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصيتهم عن طريق ممارسة العدالة في العمل و توزيع الأجور والمكافآت و ربط أنشطة العاملين بإدارة الموارد البشرية فيما يتعلق بالتكوين والترقيات والأجور والحوافز من شأنه أن يشجع العاملين على بذل المزيد من الجهد لتحسين الأداء .

<sup>1</sup>. فاضل سمية، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين، مذكرة ماستر، جامعة أم البواقي، 2015-2016، ص 23

الجدول رقم 1- ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية :

البعد الاقتصادي	البعد القانوني	البعد الخيري	البعد الإنساني
قبل العمل: الاستقطاب التعيين والاختيار	الإعلان الصادق عن المناصب، الشفافية، النزاهة والعدالة أثناء الاستقطاب، الابتعاد عن الوساطة والمحسوبية، الموضوعية لجنة الاختبار من حيث تخصصات الأعضاء والأسئلة المطروحة.	توفير الجو الملائم أثناء المقابلات، والابتعاد عن التحيز والتمييز، احترام المواعيد وحسن الاستقبال،	احترام المنافسين، الثقة عند التعامل مع مكاتب توفير اليد العاملة، الإطلاع على جميع الملفات بدقة حفاظا على مبدأ تكافؤ الفرص للجميع.
أثناء العمل: التوظيف	عدم التمييز بين فئات العمال واحترام حقوق الجميع الفئات كالنساء وذوي الاحتياجات الخاصة إن وجدو، الاهتمام بقوانين الصحة والسلامة المهنية.	وضع برامج خدمتية وترفيحية لرعاية الأفراد العاملين كالخدمات التعليمية والترفيهية والثقافية لبناء علاقات عمل بعيدة عن الجو الرسمي.	تحسين ظروف العمل البيئية والاجتماعية المادية والمعنوية، وتوفير فرص المشاركة والتكوين والتطوير ومختلف متطلبات الإستقرار الوظيفي.
بعد العمل: التقاعد الاستقالة انتهاء مدة العقد الاستغناء الوفاة	احترام عقد العمل بين العامل والمستخدم، وتقديم تعويضات في حالة الاستغناء عنهم، وتجنب الطرد التعسفي.	تقديم توصيات لتوظيفهم في مؤسسات أخرى، تقديم تسهيلات لإعادة دمجهم في وظائف أخرى،	استخدام بعضهم خاصة المتقاعدين كمستشارين أو مدربين أو مشرفين أو مدربين لدى المؤسسة.

المصدر: ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مجلة التنظيم والعمل، العدد 5، ص 6 ، 9

**ثالثا - العلاقة البعد الإقتصادي للمسؤولية الإجتماعية وتحسين أداء العاملين <sup>1</sup>:**

تعمل المؤسسة على توفير متطلبات الإستقرار الوظيفي للعاملين من خلال إتاحة الفرصة لهم للمشاركة الفعلية بمعناها الواسع ومساعدتهم في التكيف مع التغيرات التنظيمية، بالإضافة إلى تحسين ظروف بيئة العمل. كما تعمل المؤسسة على تعزيز الإنسجام بين حياة العاملين المهنية وحياتهم الشخصية وذلك من خلال مساهمتها في تقديم خدمات اجتماعية و الرعاية الصحية و المعنوية للعاملين بما يخدم أهداف المؤسسة في المدى البعيد.

**رابعا - العلاقة بين البعد الإنساني للمسؤولية الإجتماعية وتحسين أداء العاملين :**

إن قيام بتنظيم مؤتمرات وملتقيات علمية للعاملين، واهتمامها بمواردها البشرية أكثر من الاهتمام بالآلات وحرصها على تطوير قدرات ومهارات العاملين، والعمل على بعث روح التضامن والتآخي بين العاملين والإدارة، وكذا مساعدة العاملين في معالجة بعض الاضطرابات والسلوكيات و حل بعض المشاكل الإجتماعية على التي تصدر عنهم، يساهم في ارتقاء وتطوير أداء العاملين.

**المبحث الثاني : مكانة الموضوع ضمن الدراسات السابقة**

لغرض إستكمال الجانب النظري للموضوع، قمنا بمراجعة بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوعنا حيث قمنا بتحليل ما جاء في هذه الدراسات وذلك للاستفادة منها في دراستنا الحالية، وقد تم تقسم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب.

❖ **المطلب الأول : الدراسات العربية**

❖ **المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية**

❖ **المطلب الثالث : أوجه التشابه و الاختلاف**

<sup>1</sup>. فاضل صلاح الدين، نفس المرجع السابق، ص 41

المطلب الأول : الدراسات السابقة المحلية والعربية

أولاً- الدراسات المحلية:

1- الدراسة الأولى:

ضيافي نوال 2009 - 2010، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية - واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد ب تلمسان. تمثلت العينة في الأفراد والعاملين في المؤسسة الذين بلغ عددهم 319 فرد ، إشكالية الدراسة: كيف يمكن للمؤسسة أن تكون مسؤولة اجتماعيا عن مواردها البشرية؟.

1-1- هدفت هذه الدراسة لمجموعة من الأهداف من بينها:

محاولة الربط بين إتزام المؤسسات بالأداء الاجتماعي وبناء مجتمع داخلي متماسك، ومعرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي للعاملين. و حث المؤسسات على تبني المسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف الفئات المتعاملة معها لما لذلك من فوائد متبادلة لكل من المؤسسة وباقي الأطراف وكذلك العمل على إقناع وحث المؤسسات على تبني المسؤولية الاجتماعية خاصة تجاه العاملين سواء كانت مؤسسات ذات الطابع العام أو الخاص.

1-2- أهم نتائج والتوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسة :

توصلت هذه الدراسة إلى أن المؤسسات الجزائرية وخاصة المؤسسات العمومية التي تهتم بتبني المسؤولية الاجتماعية وتعمل على مكافحة الفساد الإداري من خلال الاختيار الصحيح للمسيرين الذين يمتلكون قدر عالي من الكفاءة و يتمتعون بحس عالي من الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية، بالإضافة لتكوين العمال في مجال المسؤولية الاجتماعية، قد حققت فوائد عديدة من بينها خلق علاقات جيدة مع العمال وزيادة ولائهم.

فمن خلال تقديم الحوافز والمكافآت للإنجازات الاجتماعية بالإضافة إلى محاسبة المؤسسات عن مسؤولياتها الاجتماعية وقياس أداءها الاجتماعي للتعريف بمساهمات المؤسسة في الجانب الاجتماعي كل ذلك ساهم في تحسين صورتها في المجتمع.

## 2- الدراسة الثانية :

بلقايد محمد جواد، سعيداني محمد، أبريل- ماي - جوان 2018، أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان، دراسة حالة ثلاث شركات عربية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد السادس . اعتمدت هذه الدراسة في جمع المعلومات على المواقع الالكترونية لهذه الشركات ، الإشكالية: ماهي البرامج الاجتماعية الممارسة من قبل منظمات الأعمال تجاه الموارد البشرية؟.

### 2-1- هدفت هذه الدراسة لمجموعة من الأهداف من بينها:

توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى إظهار مراحل تطور هذا المصطلح، ودراسة مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات،

وكذا تم التطرق لأهمية المسؤولية الاجتماعية الممارسة تجاه الموارد البشرية، بالإضافة إلى معرفة أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة اتجاه المورد البشري في الشركات محل الدراسة.

ضرورة اهتمام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية نظرا لكثرة الأزمات الاقتصادية التي تمر بها الشركات والأفراد

### 2-2- أهم نتائج والتوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى إلزامية التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية وخاصة المورد البشري فهو يعتبر استثمار مستقبلي لها، وضرورة العمل على تطوير برامج وسياسات اجتماعية جديدة تجاه المورد البشري ودمجها ضمن الإستراتيجية العامة للمنظمات،

دعم مشاركة الأفراد في صياغة برامج المسؤولية الاجتماعية خاصة ما يمس مصالحهم منها من عمليات اختيار السياسات الاجتماعية والأخلاقية التي يفضلون وجودها .

وكذلك تم الإطلاع على تجارب الشركات الرائدة في مجال الإلتزام المسؤول تجاه الموارد البشرية من أجل الاستفادة منها، بالإضافة إلى ضرورة الإبقاء على قنوات الحوار وتواصل مفتوحة بين الإدارة والعاملين لمعرفة السياسات الاجتماعية التي يفضلونها.

ثانيا- الدراسات العربية :

1 - الدراسة الأولى :

قدري إبراهيم، 2015، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الأعمال، جامعة دمشق سورية ، دراسة تطبيقية على شركات المساهمة السورية ، تم اخذ عينة عشوائية من المدراء والعاملين في 15 شركة حيث بلغ عدد افراد العينة 157 فرد ، الإشكالية : ما مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في شركات المساهمة السورية ؟ .

1-1- هدفت هذه الدراسة لمجموعة من الأهداف من بينها:

مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في شركات المساهمة السورية، ومعرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها، وقياس أثر المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الأداء، ومعرفة فيما إذا كان الرضا الوظيفي للعاملين يتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وأدائها. لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والأسلوب الارتباطي، كما تم تصميم استمارتي استبيان ، الأول خاص بجمع البيانات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء ، وزع على عينة بلغت 103 مدير ينتمون للشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق ، أما الإستبيان الثاني فخصص لقياس الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق، وتم توزيعه على عينة تقدر ب211 موظف.

1-2- أهم نتائج والتوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسة :

إن النسبة الأكبر ممن جرى مقابلتهم من المدراء لديهم فكرة عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة لكنهم اختلفوا على فائدته لمنظمتهم فكثير منهم يرون عدم واقعيته من الناحية التطبيقية في سياق الثقافة السائدة في المجتمع وفي بيئة الاعمال المحلية، أوضح بعض المدراء الذين جرت مقابلتهم أن المسؤولية الاجتماعية يمكن تطبيقها في المجتمعات المتطورة أما في المجتمع المحلي ليس هناك إمكانية لتطبيقها وبالتالي يرون عدم واقعية هذا الطرح. تبين من نتائج الدراسة التأثير الإيجابي لذلك على الرضا الوظيفي للعاملين في هذه الشركات وعلى الأداء لذلك على الشركات المدروسة أن تعمل على رفع مستوى المسؤولية الاجتماعية لديها .

## 2 - الدراسة الثانية :

عبد الرحمان عبد القادر مدثر، 2017، دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على تطوير أداء العاملين، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة والامتياز، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، دراسة حالة مجموعة سوداتل للاتصالات ، تمثلت عينة الدراسة في العمال والاداريين في المجمع حيث بلغ حجم العينة 100 فرد ، الإشكالية : ماهو دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين ؟ .

### 2-1 - هدفت هذه الدراسة لمجموعة من الأهداف من بينها:

التعرف على دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين في مجموعة سوداتل للاتصالات، و لتحقيق الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي،

كما استخدم الإستبيان لجمع البيانات، وتم توزيعه على عينة اختبار تقدر ب 71 عامل من مجموع 1500 عامل ينتمون لمجموعة سوداتل للاتصالات، واتبع الباحث أساليب إحصائية كما أستخدم برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

### 2-2- أهم نتائج والتوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسة :

أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سوداتل للاتصالات مرتفع، كما أظهرت أن مجموعة سوداتل للاتصالات تنتهج ممارسات فعالة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

تم تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مجموعة سوداتل للاتصالات حيث أن الالتزام بها انعكس إيجابيا على العاملين من خلال توفير وسائل العمل الضرورية خاصة المتعلقة منها بجانب المعلوماتية حسب متطلبات العمل.

تحرص مجموعة سوداتل للاتصالات على التقييم الدوري للمسؤولية الاجتماعية المطبقة في المؤسسة و تكييفها حسب متطلبات العمل و المتغيرات التي تطرأ في المجتمع المحيط ، و العمل على حماية حقوق العاملين خاصة الحق في التأهيل العلمي و التدريب، تحسين ظروف العمل من اجل تحقيق أعلى مستويات الأداء للعاملين.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1- الدراسة الأولى:

The " Osveh Esmaeel ezhad, اوسفيه إسماعيل الزاهد، جامعة مالايا، ماليزيا، 2015 " Effects of Corporate Social Responsibility Dimensions on Employee Engagement in Iran , آثار أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات على مشاركة الموظفين في إيران، المجلة الدولية للبحث الأكاديمي في الأعمال والعلوم الإجتماعية، كلية الإقتصاد والإدارة "

1-1- هدفت هذه الدراسة لمجموعة من الأهداف من بينها:

معرفة كيفية تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على السلوك الإيجابي للموظفين تجاه شركاتهم. من خلال النظر في ندرة الموظفين المشاركين في المنظمات في جميع أنحاء العالم.

اختيار برامج المسؤولية الاجتماعية بشكل أكثر فعالية مع الموظفين بالشكل الذي يساعد في فهم ردود فعل الموظفين تجاه المسؤولية الاجتماعية للشركات والمؤسسات وذلك لتشجيع موظفين .

تم اختيار عينة مكونة من 220 موظفا في ثاني أشهر مصنع سيارات في إيران لدراسة التأثير الإيجابي للمسؤولية الأخلاقية والإنسانية على مشاركة الموظفين.

1-2- من بين أهم نتائج هذه الدراسة:

تلبية احتياجات الموظفين لها دور الوسيط في العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات ومشاركة الموظفين.

من خلال هذه الدراسة تبين لنا أن تلبية احتياجات الموظفين يمكن لها أن تؤدي بشكل غير مباشر إلى مشاركة الموظف.

إن برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات المستخدمة من قبل الشركة الإيرانية لصناعة السيارات هي أحد المحركات الرئيسية لتعزيز مشاركة الموظفين.

إن فهم ردود فعل الموظفين تجاه المسؤولية الاجتماعية للشركات يساعد المؤسسة على ترتيب برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات بشكل أكثر فعالية واستخدامها كأداة لتشجيع موظفيها.

## 2- الدراسة الثانية:

Comparative "2014" Prakash Rao ، Shilpa Kulkarni ، شيلبا كولكارنمي، باراكاش راو، Analysis of Corporate Social Responsibility Practices ,Across Africa and India , An Automobile Industry Perspective ، التحليل المقارن لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات عبر أفريقيا والهند - منظور صناعة السيارات " .

### 2-1- هدفت هذه الدراسة لمجموعة من الأهداف من بينها:

المقارنة بين مبادرات المسؤولية الاجتماعية لعدد من المنظمات وذلك عن طريق تحليل التقارير العالمية للمبادرات الاجتماعية لعدد خمس شركات افريقية وأخرى هندية تعمل في مجال صناعة السيارات خلال الفترة من عام 2009 حتى عام 2012.

من أجل مقارنة ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات، يتم فصل الممارسات من خلال تحليل المحتوى المشفر، ثم تم تحديد الممارسات الرئيسية، ولدى قطاع السيارات أنشطة محددة جدًا تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية للشركات لهذه الأنشطة.

### 2-2- من بين أهم نتائج هذه الدراسة:

تهتم كل من الشركات الإفريقية والهندية ببرامج المسؤولية الاجتماعية ، لكن الشركات الإفريقية تهتم بها جزئيا فقط على عكس الشركات الهندية .

كشفت نتائج الدراسة عن أن الشركات الهندية تهتم بمعايير الصحة والسلامة المهنية للعاملين ، والحفاظ على السرية التامة لبيانات العملاء ، وكذلك احترام القيم والمبادئ الأخلاقية في المجتمع الذي تتواجد فيه ، في حين أن الشركات الإفريقية تركز على برامج المسؤولية الموجهة نحو موظفيها ، ولا تهتم بمسؤولياتها المجتمعية.

جميع الشركات بعينة الدراسة تهتم بدفع الضرائب وخلق فرص عمل وممارسة عدد من الأنشطة الخيرية مثل تقديم المساعدات في مجال التعليم والصحة، بينما توجد بعض الاختلافات بين الشركات محل الدراسة في درجة اهتمامها بتطبيق معايير الصحة والسلامة للمستهلكين والاهتمام بدورة حياة المنتجات .

المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف

جاءت هذه الدراسة لإثراء الجانب التطبيقي لمتغيري الدراسة فيما يتعلق بتأثير مختلف أنشطة و مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أداء العاملين ، ولقد كانت أهداف ونتائج الدراسات السابقة متقاربة حيث بعضها ركز على أشكال المسؤولية الاجتماعية وأساليب تطبيقها في المؤسسات ، وما لذلك من آثار مترتبة على الأداء ، ومع هذا فقد تم تسجيل بعض الاختلافات وهذا راجع لاختلاف مصادر الدراسات ، فلذلك لا بد من مواصلة دراسة العلاقة بين أداء المؤسسة وأداء الموارد البشرية بشكل خاصة بالمسؤولية الاجتماعية .

الجدول رقم 2 - الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية :

الدراسات المحلية والعربية	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية	أوجه الإختلاف مع الدراسة الحالية
ضيافي نوال ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية ، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية	اهتما بدور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية	لم تتطرق الدراسة الحالية للتطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية
بلقايد محمد جواد، سعيداني محمد ، أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات	اهتمت كلا الدراستين بأشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على العاملين	لم تتطرق الدراسة الحالية لبرامج المسؤولية الاجتماعية الممارسة تجاه الموارد البشرية
قدري إبراهيم ، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الأعمال	إهتمت كلا الدراستين بأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء	ركزت أكثر على اثر المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين
عبد الرحمان عبد القادر مدثر ، دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على تطوير أداء العاملين، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الجودة والامتياز	ركز كلاهما على دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموظفين	ركزت على ايجاد علاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية واداء العاملين
الدراسات الأجنبية	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية	أوجه الإختلاف مع الدراسة الحالية
اوسفيه إسماعيل الزاهد، جامعة مالايا، ماليزيا ، آثار أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات على مشاركة الموظفين في إيران (مقال)	اهتمت كلا الدراستين بأثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية على العاملين	ركزت الدراسة السابقة على اثر المسؤولية الاجتماعية على مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات
شيلبا كولكارنمي، باراكاش راو ، التحليل المقارن لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات عبر أفريقيا والهند (مقال)	اهتمت كلا الدراستين بمتغير المسؤولية الاجتماعية	اهتمت الدراسة السابقة بأثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء الكلي لعدة مؤسسات على عكس الدراسة الحالية

**خلاصة الفصل الأول :**

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى العلاقة بين متغيري المسؤولية الإجتماعية وأداء العاملين، حيث أن المؤسسات الساعية لأن تكون مسؤولة اجتماعيا يتعين عليها أن تصنف أصحاب المصالح وأن تضع على رأس أولوياتها مصالح العاملين بشكل متوازي مع مصالح المالكين، يليها باقي أصحاب المصالح، وذلك لأن المؤسسة تضع أهدافها بناء على ما تمتلكه من موارد وخاصة المورد البشري المؤهل والقادر على تحقيق تلك التوقعات.

فالأطراف المستفيدة من تبني المؤسسة للمسؤولية الإجتماعية متعددة وعلى رأسها المؤسسة نفسها ، لكن فائدة المؤسسة تكون مضاعفة عند إرضاء أصحاب المصالح، وخاصة المالكون والعمال، فالعمل المؤهل يعني نجاح واستمرارية المؤسسة.

**الفصل الثاني :**  
**الدراسة الميدانية**  
**حول علاقة أبعاد**  
**المسؤولية الإجتماعية**  
**بتحسين أداء العاملين**

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

### تمهيد :

قمنا في الفصل السابق بالتطرق للجانب النظري من العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية وأداء العاملين وذلك بعد أن قمنا بشرح الأساسيات حول هذين المفهومين، وسنحاول من خلال الفصل الثاني التعرف على هذه العلاقة ميدانيا من خلال دراسة تطبيقية قمنا بها على العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية، وللتوصل إلى نتائج ميدانية قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث :

❖ المبحث الأول : تقديم عام لشركة نفضال

❖ المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفطال وحدة غارداية

### المبحث الأول : تقديم عام لشركة نفطال

مؤسسة نفطال هي مؤسسة تابعة لمؤسسة سوناطراك حيث كان نشاط التخزين وتوزيع المحروقات من المهام الرئيسية لها، ولكن بصدور المرسوم رقم 08/101 في 6 أبريل 1980 أفضى بإنشاء المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية، حيث بدأت نشاطها في الفاتح من جانفي 1982 واهتمت بصناعة وتوزيع المنتجات البترولية.

### المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

#### تعريف بالمؤسسة :

عدلت وقسمت مؤسسة سوناطراك فيما بعد وفق المرسوم 87 / 189 في 25 أوت 1987 إلى مؤسستين وطنيتين هما: مؤسسة نفطاك : وهي مؤسسة مختصة في تصفية وتكرير البترول . ومؤسسة نفطال: وهي مؤسسة متخصصة في توزيع وتسويق المنتجات البترولية ومشتقاتها عبر كامل التراب الوطني . وقد عرفت على الصعيد الوطني الدولي باسم المؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المنتجات البترولية.

إعتبارا من 18 أبريل 1998 أصبحت مؤسسة نفطال مؤسسة مساهمة برأسمال يقدر بستة ملايين وخمس مئة مليون دينار جزائري : 6.500.000.000 دج مقسمة إلى 665 سهم بقيمة 10 ملايين دينار جزائري لكل سهم تابعة % 100 لمؤسسة سوناطراك ، وقد وصل رأسمالها في السنوات الأخيرة إلى خمسة عشر مليار وستة مئة وخمسون مليون دينار جزائري : 15.650.000.000.00 دج .

يقع المقر الرئيسي للمؤسسة في الشارقة بالجزائر العاصمة، ويتمثل الدور التي تقوم به في تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كامل التراب الوطني ، تغطية الاحتياجات الوطنية من الوقود، الغاز و البترول المميع، الزيوت والزفت، العجلات وغيرها من المواد الخاصة ، نقل المواد البترولية ومشتقاتها من مراكز التكرير والتصنيع إلى المراكز الرئيسية ثم إلى الزبائن عبر وسائل النقل المتاحة، والمتمثلة في الأنابيب، الشاحنات، الباخرات، وكذا عربات السكك الحديدية.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نפטال وحدة غارداية

تتمثل المكانة الاقتصادية للمؤسسة في كافة المداخل التي تساهم بها المؤسسة في دعم صادرات الدولة من جهة ومن تخفيض الواردات، ومقدار المساهمة في الميزان التجاري لها، وتقوم المؤسسة بتغطية الاحتياجات الداخلية للدولة من المنتجات التالية : الوقود، غاز البترول المميع، الزيت، الزيوت... الخ.

### المطلب الثاني : نشأة فرع نפטال وحدة غارداية ومنتجاته :

في إطار تطبيق سياسة اللامركزية عبر كامل التراب الوطني تم إنشاء وحدات نפטال تتوزع على كافة المناطق الأساسية للتراب الوطني وعددها 48 وحدة ( وهران , مستغانم, الجزائر, بجاية, سكيكدة, العلمة, عين الصفرة , غارداية , تقرت, أم البواقي, عين الدفلة, ...), حيث تعد وحدة نפטال بولاية غارداية ذات طابع حيوي تتفرع إلى ثلاث مراكز هي : مركز الغاز ، مركز تسويق الزيوت والوقود إلى المحطات ، مركز تسويق وتكرير الزيت ، وقد أنشأ المركز ( مركز تسويق وتكرير الزيت) بموجب المرسوم 98/339 بتاريخ 3 نوفمبر 1998 بالمنطقة الصناعية النومرات.

يتمثل النشاط الأساسي للمؤسسة في تسويق وتوزيع ونقل المواد البترولية المتمثلة في وقود السيارات ، سير غاز ، الزيت... الخ.

تقوم المؤسسة بتغطية الاحتياجات المحلية والجهوية من هذه المواد ، وبعد عمليات التصنيع والتكرير يقوم المركز بتسويق المنتج المستخلص إلى المتعاملين وذلك بعد إخضاع عينات المنتج إلى خبير الجودة الذي تم تعيينه من قبل مديرية الأشغال العمومية، وتعتبر هذه الشهادات بمثابة العلامة التجارية عن مدى جودة المنتج وسمعته ، ويبلغ عدد عمال المؤسسة 258 موظف سنة 2020 ، منهم 168 عمال و 20 مسؤولين و 70 موظفين إداريين .

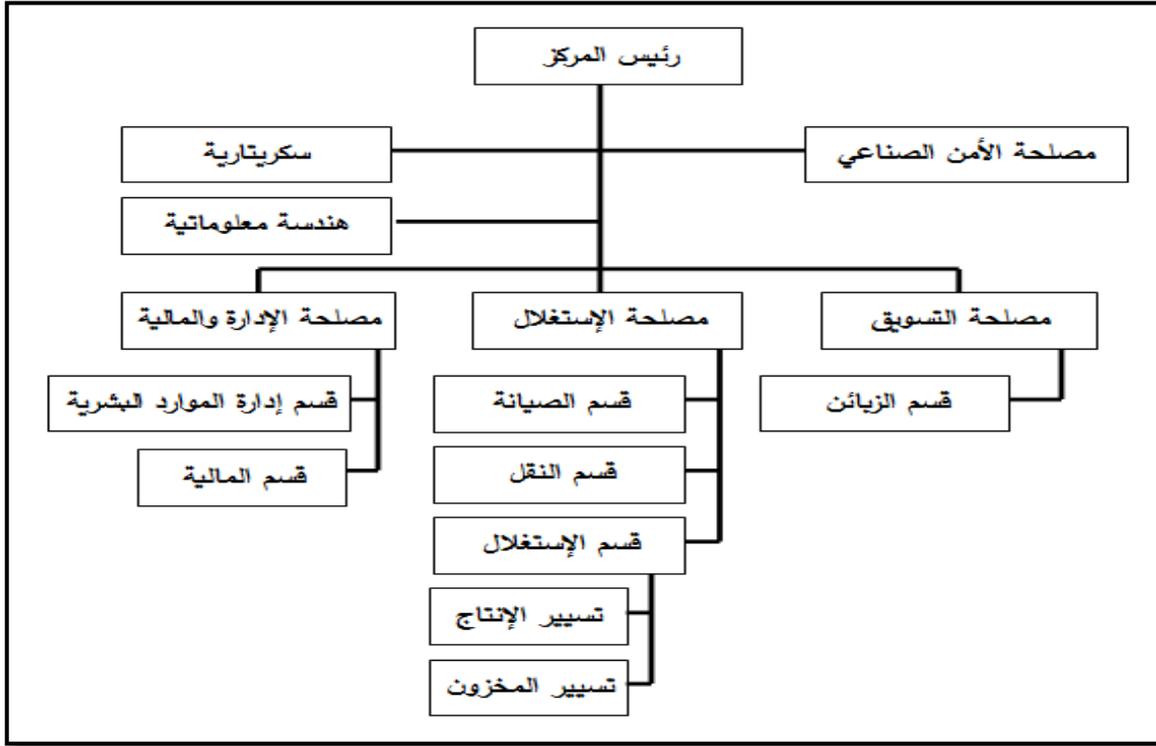
### قسم إدارة الموارد البشرية :

يتم تسيير هذه المصلحة من طرف اطار مختص في تسيير الموارد البشرية وآخر مكلف بالدراسات تقوم هذه المصلحة بإجراء تقييم لإحتياجات المؤسسة من العمال ووضع شروط خاصة لإختيار الموظف المناسب ، وبعد عملية الإختيار يتم تحضير العقد ثم التصريح به في الضمان الاجتماعي ، وبعد الاتفاق على شروط العقد وباقي الإلتزامات بين الطرفين من حقوق وواجبات : نوع العمل ، الأجر ، وطريقة

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفطال وحدة غارداية

التسديد ، مواعيد الدخول والخروج ، أيام العمل والعطل ، نظام الترقيات ، النظام الداخلي .. الخ ، يلتحق العامل بوظيفته .

### الشكل 3 - الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



المصدر - وثائق مؤسسة نفطال

### المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة ، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها ، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات و المعلومات حول الموضوع ، كما يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق و الثبات ، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفطال وحدة غارداية

### المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة

#### الفرع الأول: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بحث علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين بالمنظمة من وجهة نظر عمال مؤسسة نفطال، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة من المجتمع في ولاية غارداية، ولبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب دراسة الحالة وهذا من خلال تصميم الاستبيان ، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( Statistical SPSS (Package for Social Science) النسخة رقم 20، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel ، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

#### الفرع الثاني: مجتمع الدراسة و عينتها

يتكون مجتمع الدراسة من عينة من المجتمع الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة موزعين كالاتي: رؤساء أقسام، رؤساء مصالح، مساعدين إداريين، سكرتاريا، وموظفين موزعين على مختلف المكاتب و المصالح الإدارية"، وقد تم اختيار عينة عشوائية ميسرة بلغت 80 فرد.

#### الفرع الثالث: أداة الدراسة

من خلال طبيعة الدراسة و طبيعة البيانات و المعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

-الاستبيان: حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة و تم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمه، و بعد تعديله تم توزيع 80 استبيان على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر فيفري من سنة 2020، إذ تم استرجاع 75 استبيان.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

حيث تم استبعاد 05 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 70 إستبيان، أي ما نسبته 80% من إجمالي عينة الدراسة، و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (01-11): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان:

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستمارات الموزعة	80	100%
عدد الاستمارات المسترجعة	75	95%
عدد الإستمارات الغير مسترجعة	5	05%
عدد الاستمارات الملغاة	5	05%
عدد الاستمارات المقبولة	70	80%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا عن نتائج الاستبيان.

الجدول السابق يبين أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هو: (75) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (95%) من العدد الموزع والبالغ (80) استبيان. وعدد الاستبيانات المستبعدة كانت (05) استبيان في حين نجد أن الاستبيانات الخاضعة للتحليل بلغ عددها (70) بنسبة (80%) من أفراد عينة الدراسة، كما أن عدد الاستبيانات الغير مسترجعة بلغ (05) ، أي ما نسبته (05%) من أفراد عينة الدراسة.

-يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية على أداء العاملين من وجهة نظر العمال والموظفين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية ، فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقا من الأسئلة المطروحة في الاستبيانات والفرضيات التي تتمحور حول نفس متغيرات الدراسة ، حيث مرّ تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

-إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استنادا على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة.

- عرض الاستبيان على المشرف من أجل تقييم مدى ملائمة لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاتهم.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

-تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين\*والذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد من تعديل وحذف ما يلزم ، وبعدها تم توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرف.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثّ فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

**الجزء الأول:** يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ويتكون من 5 فقرات تخص:الجنس والعمر، المؤهل العلمي،المسمى الوظيفي و سنوات الأقدمية قصد التعرف على خصوصيات المبحوثين.

**الجزء الثاني:** يحتوي متغير المسؤولية الاجتماعية و يتكون من 4 أبعاد،في كل بعد 5 فقرات .

**الجزء الثالث:** يحتوي معلومات حول أداء العاملين ، يتكون أيضا من 4 أبعاد ،في كل بعد 5 فقرات.

الجدول رقم (II-02):يوضح مضمون الإستبيان

الجزء	البعد	رقم الفقرات
المسؤولية الاجتماعية	الاقتصادي	(05-01)
	القانوني	(10-06)
	الأخلاقي	(15-11)
	الخيرى(الإنساني)	(20-16)
أداء العاملين	متطلبات العمل	(05-01)
	كفاءة التنفيذ	( 10-06)
	الإبداع في العمل	( 15-11)
	الجهد المبذول	( 20-16)

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على الإستبيان (أنظر الملحق رقم 02)

كما تم الإعتماد على بعض الأدوات التذعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

\*مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة تامنغست (أنظر الملحق رقم 01)

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غاردائية

### - المقابلة الشخصية والملاحظة:

وذلك من خلال مقابلة شخصية لبعض المسؤولين في الادارة اضافة الى الاشخاص في بعض المصالح بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا، و شرح وتوضيح مضمون الاستبيان للعينة. ومن خلال الزيارات الميدانية المستمرة بمؤسسة نفضال، وسمح مسؤوليها لنا بالتنقل و الاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات حول طريقة تقديم الخدمات و رأي الموظفين في أهمية المسؤولية الاجتماعية و دورها في تحسين الأداء ، ما سيساعد لاحقا في تفسير النتائج و التعليق عليها.

### -وثائق الدراسة:

تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول سير العمل و الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة نفضال بمختلف مصالحها، وبعض معلومات حول طبيعة نشاط مؤسسة نفضال و وظائفها.

### الفرع الرابع: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (03-02).

الجدول رقم (03-02): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	المتغير المستقل
أداء العاملين	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبان

### الفرع الخامس: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS) ، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

- المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.
  - التكرارات و النسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.
  - اختبار ألفا كرونباخ ( Cronbach's Alpha ): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
  - معامل ارتباط بيرسون ( Pearson Correlation Coefficient ): لقياس صدق الفقرات و لقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي و موجب (طردى)، وإذا كان قريب من (-1) فان الارتباط قوي و سالب ( عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن ينعدم.
  - اختبار كولومجروف - سمرنوف (1-Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.
- وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي ( Likert ) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة
- هذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي 5 خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (04-II).

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (04-II): يوضح مقياس ليكارت الخماسي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5- 4.2	3.4 - 4.19	3.39 - 2.60	2.59 - 1.80	1 - 1.79

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غاردائية

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

### الجدول رقم (II-05) يوضح مقياس التحليل

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67 فأكثر	2,34 - 3,66	1 - 2,33

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: طول الفئة =  $\frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{اتعدد المستوي}}$

$$1,33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} \text{ ، حيث أن عدد المستويات } = 3$$

وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعا ( ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة ) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.34 - 3.66 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من 2.33 فيكون المستوى منخفض.

### الفرع السادس: صدق وثبات الاستبيان:

للتأكد من مدى صدق و صلاحية استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، التي تم اختبارها ثم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (03) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.

### ثبات أداة الدراسة:

يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. وفي الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراته.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

### أ- اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان، و الإتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (II-06): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الاقتصادي	05	0.925
القانوني	05	0.809
الأخلاقي	05	0.923
الخيرى(الإنساني)	05	0.865
متطلبات العمل	05	0.902
كفاءة التنفيذ	05	0.866
الإبداع في العمل	05	0.862
الجهد المبذول	05	0.745
المسؤولية الاجتماعية	20	0.911
اداء العاملين	20	0.890
جميع الفقرات	40	0.896

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (II-06) معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.896) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0.809 إلى 0.925) حيث كانت اكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (80%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات: حيث يبين الجدول رقم (07) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غاردادية

الجدول (07-II) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الاقتصادي	0,725**	0.00
القانوني	0,786**	0.00
الأخلاقي	0,927**	0.00
الخيرى(الإنساني)	0,994**	0.00
متطلبات العمل	0,725**	0.00
كفاءة التنفيذ	0,844**	0.00
الإبداع في العمل	0,635**	0.00
الجهد المبذول	0,845**	0.00
المسؤولية الاجتماعية	0,645**	0.00
اداء العاملين	0,744**	0.00

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج ( SPSS أنظر الملحق رقم 03 )

من خلال الجدول رقم (07-II) يتضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.05) ويبين أن معاملات الارتباط كانت مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول " المسؤولية الاجتماعية" والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة ( 0,645 ) وهي درجة مرتفعة. حيث أن معامل الارتباط بين البعد الأول " الاقتصادي" والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.725) وهي درجة مرتفعة. كما أن معامل الارتباط بين البعد الثاني " القانوني" والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.927) وهي درجة مرتفعة أيضاً. أما معامل الارتباط بين البعد الثالث " الأخلاقي" والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.927) وهي أيضاً درجة مرتفعة. أما معامل الارتباط بين البعد الرابع"الخيرى (الإنساني) " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,994) وهي أيضاً درجة مرتفعة. أما معامل الارتباط بين المحور الثاني "اداء العاملين " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.744) وهي أيضاً درجة مرتفعة. هذا ما يدل على تجانس الاستبيان

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

ج- توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولموجروف - سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبدلية كما يلي:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة  $H_1$ : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (08-II) نتائج اختبار كولموجروف - سمرنوف في توزيع البيانات.

القسم	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	عبارات أبعاد المسؤولية الاجتماعية	20	1.634	0.104
الثاني	عبارات أداء العاملين	20	2.118	0.240

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج ( SPSS أنظر الملحق رقم 03 )

من خلال الجدول رقم (08-II) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (1.634)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.104) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (2.118)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.240) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) و يتضح من الجدول أيضاً أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من (0.05) أي ( Sig<0.05 ) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$ ، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

المطلب الثاني: عرض ووصف وتحليل بيانات الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS ، ثم تحليلها و مناقشتها.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

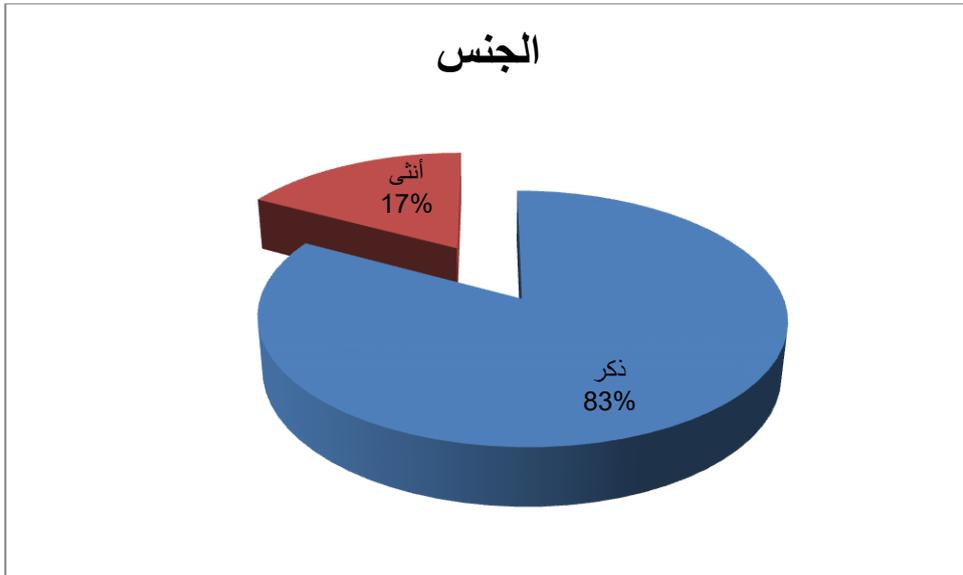
1-توزيع أفراد العينة تبعا متغير الجنس:وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-09) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	البيان
82.9%	58	ذكر
17,1%	12	أنثى
100,0%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS، ( أنظر الملحق رقم 03)

الشكل رقم (II-02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على معطيات جدول نتائج SPSS.

حسب الجدول رقم (II-09) نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (82,9%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (17,1%) وهذا يدل على ان المؤسسة تعتمد على الجنس الذكوري اكثر من الإناث و ذلك راجع الى طبيعة العمل التي تناسب بالخصوص الذكور و ايضا للدور الفعال لهم في المؤسسة.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

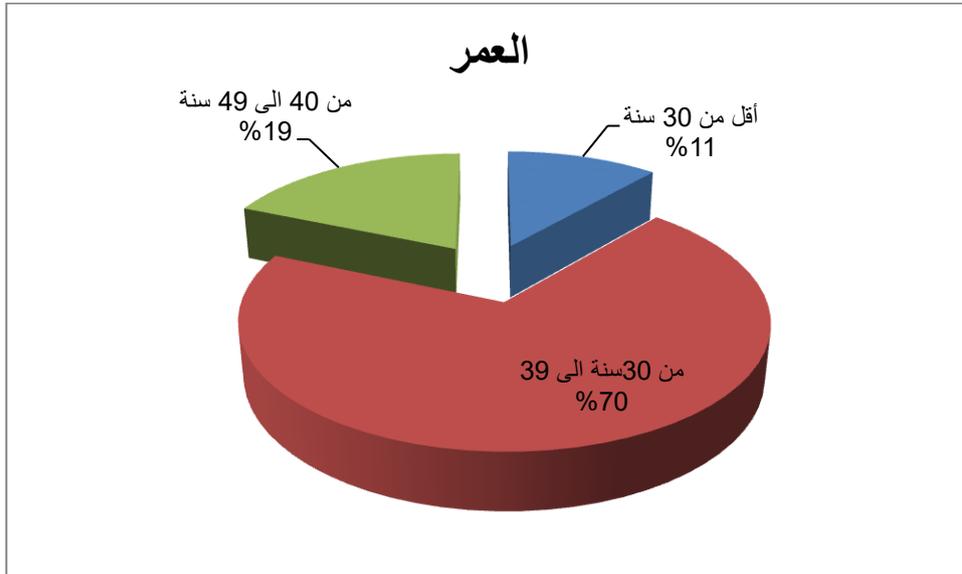
02- توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير العمر وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

البيان	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	8	11,4 %
من 30 سنة الى 39	49	70 %
من 40 الى 49 سنة	13	18.6 %
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج (SPSS أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (II-03): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على جدول نتائج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-10) أن هناك (49) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (من 30 سنة الى 39) نسبة أي ما نسبته (70 %).

نجد أيضا 13 فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (من 40 الى 49 سنة) بنسبة (18.6 %)، في حين نجد (8) أفراد من الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة قدرت ب (11,4 %)، وهذا يساعدنا كثيرا في دراستنا لأن أغلب المستجوبين من الفئة الناضجة و الكادحة و التي يكون احتكاكها كبير و لديهم القدرة على التفاعل مع مختلف النشاطات و ذو روح عالية من المسؤولية.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

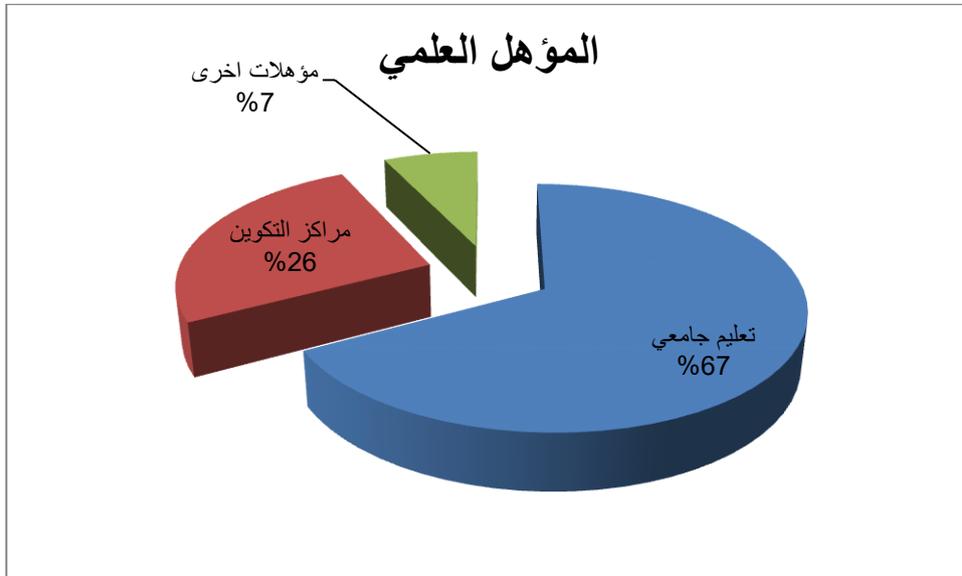
03- توزيع أفراد العينة للمؤهل العلمي: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (11-11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	العدد	البيان
67.1%	47	تعليم جامعي
25.7%	18	مراكز التكوين
7.1%	5	مؤهلات اخرى
100,0 %	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج ( SPSS أنظر الملحق رقم 03 )

الشكل رقم (11-04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على جدول نتائج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (11-11) أن (47) فردا من مجتمع الدراسة هم من ذوي المستوى الجامعي أي ما نسبته (67.1%).

وتليه فئة ذو مؤهل علمي من مراكز التكوين ب(18) فرد أي ما نسبته (25,7%)، تليه فئة ذات مؤهلات أخرى حيث تشكل نسبة (7.1%)، وهذا يبرز ارتفاع المستوى التعليمي لدى فئة الدراسة ، وهذا ما من شأنه أن ينعكس بالإيجاب على نتائج الدراسة نظرا لثقافة ووعي المستجوبين للإستبيان، كما يبين أن لديهم مؤهلات علمية تخول لهم الامتياز في العمل.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

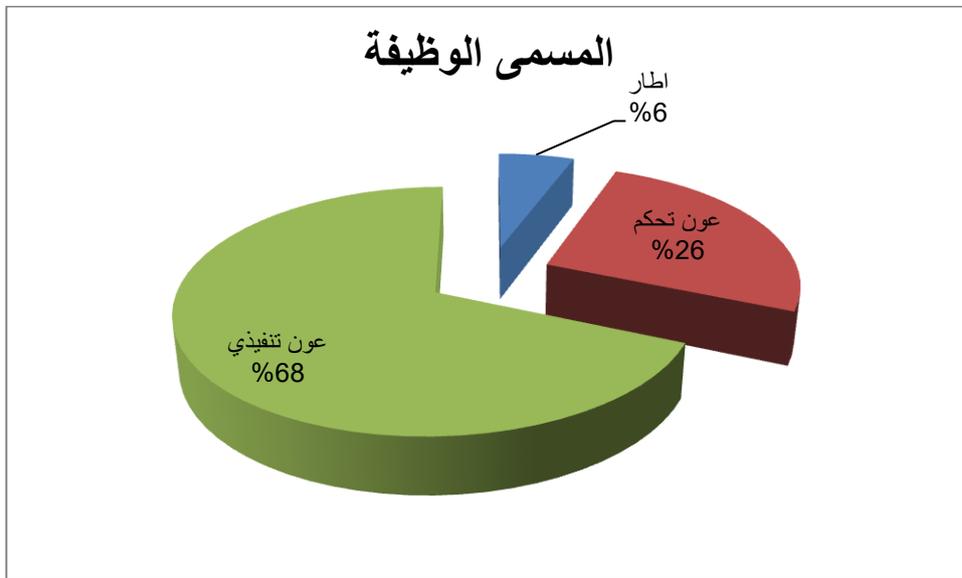
04- توزيع أفراد العينة تبعا للمسمى الوظيفية: وهي موضحة كالآتي:

الجدول رقم(II-12) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفية

النسبة %	التكرار	البيان
5.7%	4	اطار
25.7%	18	عون تحكم
68.6%	48	عون تنفيذي
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج ( SPSS أنظر الملحق رقم 03 ).

الشكل رقم (II-05): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على جدول نتائج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-12) أن (48) فردا من أفراد عينة الدراسة هم أعوان تنفيذيون

أي ما نسبته (68.6%)، وتليها (18) فردا على هيئة عون تحكم بنسبة بلغت (25.7%).

ثم تليها (4) أفراد إطارات بنسبة (5.7%)، وهذا يدل على وجود طبقات مختلفة من العمال في مؤسسة

نفطال التي تجعل كل فرد في مقام عمله الذي من اختصاصه .

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

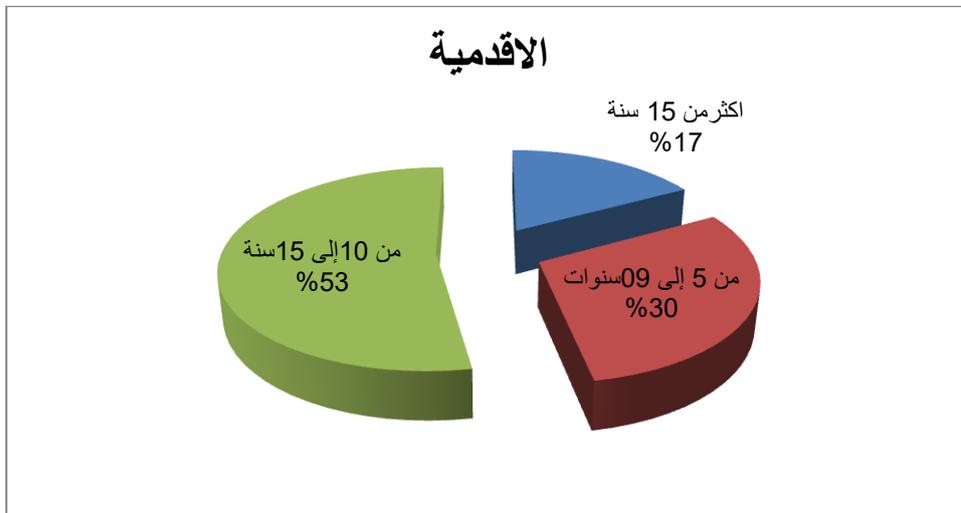
5- توزيع أفراد العينة تبعا للأقدمية: وهي موضحة كالتالي:

الجدول رقم (II-13) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

النسبة %	التكرار	البيان
17.1%	12	اكثر من 15 سنة
30%	21	من 5 إلى 9 سنوات
52.9%	37	من 10 إلى 15 سنة
100 %	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (II-06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج جدول SPSS.

من خلال الجدول رقم (II-13) نلاحظ أن النسبة الأكبر كانت من 10 إلى 15 سنة بنسبة (52,9%) ، اما فئة الأكثر من 15 سنة بلغت نسبتها (17,1%)، فيما بلغت نسبة من 5 إلى 9 سنوات (30%)، ومما سبق تحليله يمكن القول من خلال النتائج التي تم التوصل إليها أن عينة الدراسة قد أعطت مؤشرا ايجابيا من حيث سنوات الخدمة التي تؤثر بالإيجاب على مستوى العمل.

الفرع الثاني: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

في البداية متغير المسؤولية الاجتماعية من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة متغير أداء العاملين.

أولاً: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور المسؤولية الاجتماعية:

قصد التعرف على المسؤولية الاجتماعية من خلال إجابات أفراد العينة ، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفاً ب 4 أبعاد ( البعد الاقتصادي، البعد القانوني ، البعد الاخلاقي ، البعد الخيري أو الإنساني ) وسنتناول لاحقاً كل بعد على حدى.

❖ -النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول للدراسة: هل هناك مستوى من المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة في مؤسسة نفضال فرع غارداية ؟  
للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر المواطنين، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (II-14) يوضح تصورات المستجوبين لمحور المسؤولية الاجتماعية مرتبة حسب الأهمية

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
01	مرتفع	0.52848	4.3429	البُعد الاقتصادي
02	مرتفع	0.68589	4.0643	البُعد القانوني
03	مرتفع	0.73893	3.8500	البُعد الاخلاقي
04	مرتفع	0.47981	3.8125	البُعد الخيري (الإنساني)
/	مرتفع	0.60489	3.9929	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة ، قد أظهروا موافقتهم حول المسؤولية الاجتماعية المتمثلة بأبعاده في: ( البُعد الاقتصادي ، البُعد القانوني ، البُعد الاخلاقي ، البُعد الخيري (الإنساني)).

وقد جاء المعدل العام مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور المسؤولية الاجتماعية ككل (3.9929) و الانحراف المعياري (0.60489)، إذ احتل المرتبة الأولى البُعد الاقتصادي بمتوسط حسابي(4.3429) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة و انحراف معياري بلغ (0.52848)، في

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غاردائية

حين جاء البعد القانوني في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.0643) بانحراف معياري يقدر ب (0.68589)، و يليه البعد الاخلاقي بمتوسط حسابي (3.8500) و بانحراف معياري (0.73893) و في المرتبة الاخيرة البعد الخيري بمتوسط حسابي (3.8125) و انحراف معياري (0.47981). هذه النتائج تؤكد أن مستوى المسؤولية الاجتماعية جيد و مرتفع ، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدا.

### البعد الأول: البعد الاقتصادي:

للتعرف على مستوى البعد الاقتصادي والذي يلعب دورا في تحقيق المسؤولية الاجتماعية المتميزة ، تم اقتراح 05 فقرات من (01-05) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

جدول رقم(15-11) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات "البعد الاقتصادي" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	توفر المؤسسة للعاملين أجور مناسبة لنوعية النشاط الذي يقومون به	4.3857	0.49028	مرتفع	02
02	تساهم المؤسسة بتقديم حوافز ومكافآت للأفراد المتفوقين لتشجيع الآخرين	4.4571	0.50176	مرتفع	01
03	تقدم المؤسسة خدمات اجتماعية للموظفين ( سكن . رحلات . قروض . عمرة ..)	4.1286	0.96190	مرتفع	04
04	يستفيد الموظفون من حصة سنوية من الأرباح التي تحققها الشركة	4.0714	0.99741	مرتفع	05
05	تعمل المؤسسة على التخفيف من آثار التضخم على العاملين من خلال منحة المردودية	4.3714	0.80165	مرتفع	03
/	المعدل العام	4.3429	0.52848	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ب"البعد الاقتصادي" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة 'مرتفعة' ' للفقرة رقم(02):"تساهم المؤسسة بتقديم حوافز ومكافآت للأفراد المتفوقين لتشجيع الآخرين" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.4571) و انحراف معياري قدر ب (0.50176) حيث و حسب آراء أفراد العينة

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفطال وحدة غارداية

المدرسة بمؤسسة نفطال وجدنا أن المؤسسة مهتمة بتنظيم و مبادرات للمكافأة و تشجيع عاملها من أجل تقديم خدمات أفضل و ناجح ،

تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (01):"توفر المؤسسة للعاملين أجور مناسبة لنوعية النشاط الذي يقومون به" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.3857) و بانحراف معياري يقدر ب (0.49028) حيث رأى أفراد العينة المدرسة ان المؤسسة توفر لهم أجور متناسبة و عملهم و بكامل حقوقهم مما يجعل العمال في راحة من الناحية المالية.

تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(05):" تعمل المؤسسة على التخفيف من آثار التضخم على العاملين من خلال منحة المردودية." فقد جاء متوسطها الحسابي (4.3714) و بانحراف معياري (0.80165) ، و حسب آراء أفراد العينة المدرسة ان مؤسسة نفطال تسعى للحفاظ على توازن العاملين ماليا و ذلك بمنح المردودية في أوقاتها و بدون تحفظات .

بينما في المرتبة الرابعة من حيث الموافقة فقد جاءت الفقرة رقم (04)"تقدم المؤسسة خدمات اجتماعية للموظفين ( سكن . رحلات . قروض . عمرة ..)" بمتوسط حسابي بلغ (4.1286) و إنحراف معياري (0.96190)، مما يؤدي الى ارتياح عمال مؤسسة نفطال بهذه الخدمات التي تعتبر كمزايا استثنائية للترويج و الترفيه للعمال.

أخيرا في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (03):"يستفيد الموظفون من حصة سنوية من الأرباح التي تحققها الشركة." وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.0714) و بانحراف معياري يقدر ب(0.99741).

هذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب قد جاء مرتفعا بنسبة (4.3429) لجميع الفقرات ما يدل على أن البعد الاقتصادي لمؤسسة نفطال ناجح بنسبة كبيرة و حسب آراء العمال عن ارتياحهم التام في هذا البعد.

**البعد الثاني: البُعد القانوني:**

للتعرف على مستوى البُعد القانوني والذي يلعب دورا في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ،تم اقتراح 05 فقرات من (06-10) لنقيس هذا الجانب كما هو موضح في الجدول رقم (II-16) .

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غاردائية

جدول رقم (II-16) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات "البعد القانوني" مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
01	مرتفع	0.84992	4.1286	تلتزم المؤسسة بقوانين العمل المعترف بها وطنيا ودوليا	06
05	مرتفع	0.88465	4.0000	تحرص المؤسسة على تحقيق العدالة الوظيفية بين العمال بمختلف فئاتهم	07
03	مرتفع	0.77071	4.0143	تشجع المؤسسة الموظفين على التبليغ عن الفساد الإداري و محاربه	08
02	مرتفع	0.89176	4.0429	تلتزم المؤسسة بالإفصاح عن ميزانيتها الاجتماعية لأصحاب المصالح	09
04	مرتفع	0.83406	4.0000	تحرص المؤسسة على التطبيق الصارم لقواعد الأمن والسلامة	10
/	مرتفع	0.68589	4.0643	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ب "البعد القانوني" بنسبة (4.0643) لجميع الفقرات ، بحيث :

جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة 'مرتفعة' للفقرة رقم (06): "تلتزم المؤسسة بقوانين العمل المعترف بها وطنيا ودوليا" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.1286) و انحراف معياري قدر ب(0.84992) حسب آراء أفراد مؤسسة نفضال الذين يؤكدون على أن المؤسسة حريصة على التعامل بمستوى قانوني معتمد و ذلك لتحقيق العدل .

تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (09): "تلتزم المؤسسة بالإفصاح عن ميزانيتها الاجتماعية لأصحاب المصالح" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.0429) و بانحراف معياري يقدر ب(0.89176) حيث رأى أفراد العينة المدروسة أن المؤسسة ليس لديها أي عائق في ما يخص ميزانيتها التي يمكن للعاملين الإطلاع عليه لمصالحهم .

تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (08): "تشجع المؤسسة الموظفين على التبليغ عن الفساد الإداري و محاربه" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.0143) و بانحراف معياري (0.77071) و حسب آراء أفراد العينة المدروسة ان مؤسسة نفضال تسعى للحفاظ على توازن العاملين و محاربة أشكال الفساد الذي يؤدي الى اختلال المؤسسة.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفطال وحدة غارداية

بينما في المرتبة الرابعة من حيث الموافقة فقد جاءت الفقرة رقم (10) "تحرص المؤسسة على التطبيق الصارم لقواعد الأمن والسلامة" بمتوسط حسابي بلغ (4.0000) و إنحراف معياري (0.83406)، هذا جعل من عمال مؤسسة نفطال في ارتياح بهذه القواعد لتي تؤمن سلامتهم و أمنهم.

أخيرا في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (07): "تحرص المؤسسة على تحقيق العدالة الوظيفية بين العمال بمختلف فئاتهم." وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.0714) و بانحراف معياري يقدر ب (0.99741)، أي لا تميز ولا تفرقة بين الموظفين.

و منه فهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن هناك إلتزام كبير بالبعد القانوني في مؤسسة نفطال و حسب آراء العمال فقد عبروا عن ارتياحهم التام عن هذا البعد.

### البعد الثالث: البُعد الأخلاقي:

للتعرف على مستوى البُعد الأخلاقي والذي يلعب دورا في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، تم اقتراح 05 فقرات من (11-15) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

جدول رقم (II-17) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات "البُعد الأخلاقي" مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
03	مرتفع	0.73987	3.9429	تصرح المنظمة لدى مصالح الضمان الاجتماعي عن جميع حوادث العمل	11
01	مرتفع	0.56393	4.0286	تحتزم المؤسسة عادات وتقاليد وثقافة المجتمع المحلي	12
04	مرتفع	0.77165	3.8857	تشجع المؤسسة وجود نقابات عمالية مستقلة	13
05	مرتفع	1.01347	3.7571	تعطي المؤسسة الأولوية في التوظيف بناء على الخبرة والكفاءة بعيدا عن المحسوبية	14
02	مرتفع	0.96582	3.9854	توظف المؤسسة عمال من ذوي الاحتياجات الخاصة	15
/	مرتفع	0.73893	3.8500	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول الفقرات المتصلة ب "البُعد الاخلاقي" فقد بلغ متوسطها الحسابي (3.8500) لجميع الفقرات.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفطال وحدة غارداية

حيث جاءت في الرتبة الأولى الفقرة رقم (12): "تحتزم المؤسسة عادات وتقاليد وثقافة المجتمع المحلي " فقد جاء متوسطها الحسابي مرتفع بلغ (4.0286) و انحراف معياري قدر ب(0.56393) حسب آراء أفراد مؤسسة نفطال الذين يؤكدون على أن المؤسسة حريصة على التعامل و وضع الجانب الاجتماعي بعين الاعتبار من تقاليد و ثقافة.

تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (15): "توظف المؤسسة عمال من ذوي الاحتياجات الخاصة" وقد جاءت بمتوسط حسابي مرتفع يقدر ب(3.9854) و بانحراف معياري يقدر ب(0.96582)، و هم طبقة في المجتمع أحيانا تكون لها ظروف و احتياجات خاصة لكن لم تمنع الشركة توظيفهم و هذا ما رأيناه في أفراد المؤسسة محل الدراسة.

تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(11): "تصرح المنظمة لدى مصالح الضمان الاجتماعي عن جميع حوادث العمل" فقد جاء متوسطها الحسابي مرتفعا قدر ب (3.9429) و بانحراف معياري (0.73987) و حسب آراء أفراد العينة المدروسة ان مؤسسة نفطال تسعى لضمان عمالها و تعويضهم عن حوادث العمل الناجمة.

بينما في المرتبة الرابعة من حيث الموافقة فقد جاءت الفقرة رقم (13) "تشجع المؤسسة على احترام البيئة المحيطة وتستخدم أساليب إنتاج لا تضر بها" بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (3.8857) و إنحراف معياري (0.77165).

أخيرا في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (14): "تعطي المؤسسة الأولوية في التوظيف بناءا على الخبرة والكفاءة بعيدا عن المحسوبية." وقد جاءت بمتوسط حسابي مرتفع يقدر ب(3.7571) و بانحراف معياري يقدر ب(1.01347) لأن من ظواهر مجتمعنا و في سلك التوظيف خصوصا التعامل بما تسمى المحسوبية فإن إدارة مؤسسة نفطال تسعى لتحقيق الشفافية و إعطاء الأولوية لأصحاب الكفاءة و الاستغناء عن عادات التمييز .

تدل هذه النتائج من وجهة نظر المستجوبين على أن البعد الأخلاقي لمؤسسة نفطال ناجح .

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

### البعد الرابع: البعد الخيري (الإنساني):

للتعرف على مستوى البعد الخيري والذي يلعب دورا في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ، تم اقتراح 05 فقرات من (16-20) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

جدول رقم(18-II) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات "البعد الخيري " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
16	تدعم المؤسسة أعمال ومشاريع تقدم منفعة للمجتمع المحلي (مستشفيات . مدارس ..)	3.8625	1.16645	مرتفع	03
17	تساهم المؤسسة ماديا في التخفيف من آثار الكوارث الطبيعية والأمراض المزمنة	3.7000	0.71865	مرتفع	05
18	توفر المؤسسة فرص عمل موسمية للتخفيف من معدل البطالة محليا و وطنيا	3.8250	0.56870	مرتفع	04
19	تتعاون المؤسسة مع مؤسسات التكوين لمساعدة الخريجين في إكتساب مهارات مهنية	4.2000	0.73605	مرتفع	01
20	تساهم المؤسسة في دعم النشاطات والأعمال الخيرية المحلية مجانا	3.9437	0.61620	مرتفع	02
	المعدل العام	3.8125	0.47981	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ب "البعد لخيري" بحيث :

جاءت في الرتبة الأولى الفقرة رقم (19):"تتعاون المؤسسة مع مؤسسات التكوين لمساعدة الخريجين في إكتساب مهارات مهنية" فقد جاء متوسطها الحسابي مرتفعا بنسبة (4.2000) و انحراف معياري قدر ب(0.73605) حسب آراء أفراد مؤسسة نفضال الذين لقوا استحسانا في هذه التكوينات لتواكب التطورات و إكتساب المهارات في مجال مهنتهم.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (20): "تساهم المؤسسة في دعم النشاطات والأعمال الخيرية المحلية مجانا" وقد جاءت بمتوسط حسابي قدر ب(3.9437) و بانحراف معياري يقدر ب(0.61620) حيث رأى أفراد العينة المدروسة ان مؤسسة نفضال تبادر في المساهمة في الاعمال الخيرية و تقديم مساعدات للجمعيات الخيرية و مجانا و هذا الجانب يعتبر كزكاة عن المؤسسة.

تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(16): " تدعم المؤسسة أعمال ومشاريع تقدم منفعة للمجتمع المحلي (مستشفيات . مدارس ..)" فقد جاء متوسطها الحسابي مرتفعا قدر ب (3.8625) و بانحراف معياري (1.16645) و حسب آراء أفراد العينة المدروسة ان مؤسسة نفضال لها جانب تدعيمي بالنسبة للمؤسسات ذات النشاط النفعي التي من أهمها المستشفيات و المدارس.

بينما في المرتبة الرابعة من حيث الموافقة فقد جاءت الفقرة رقم (18) "توفر المؤسسة فرص عمل موسمية للتخفيف من معدل البطالة محليا و وطنيا" بمتوسط حسابي بلغ (3.8250) و إنحراف معياري (0.56870).

أخيرا في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (14): "تساهم المؤسسة ماديا في التخفيف من آثار الكوارث الطبيعية والأمراض المزمنة" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.7000) و بانحراف معياري يقدر ب(0.71865) مما يلقي استحسان معظم أفراد مؤسسة نفضال .

وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن هذا البعد قد جاء مرتفعا بنسبة (3.8125) لجميع الفئات ما يؤكد رضى العمال و ارتياحهم التام في البعد الخيري لمؤسسة نفضال، ومنه تم التحقق من صحة الفرضية الرئيسية الأولى المرتبطة بالسؤال الفرعي الأول "هل يوجد مستوى مقبول من المسؤولية الإجتماعية بأبعادها الأربعة في مؤسسة نفضال وحدة غارداية".

### ثانيا - نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور أداء العاملين

جاء هذا المحور قصد التعرف على أداء العاملين و الموظفين في مؤسسة نفضال من خلال إجاباتهم، فقد تم تضمين هذا المتغير ب 4 أبعاد: ( متطلبات العمل ، كفاءة التنفيذ ، الإبداع في العمل ، الجهد المبذول) وسنتناول لاحقا كل بعد على حدى.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

نتائج التحليل المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني للدراسة:

" هل تهتم مؤسسة نفضال فرع غارداية بعملية تحسين أداء عاملها؟"

❖ للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر العاملين، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح في الجدول رقم (19-II).

الجدول رقم (19-II) يوضح تصورات المستجوبين لمحور أداء العاملين مرتبة حسب الأهمية

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
01	مرتفع	0.76214	4.0375	متطلبات العمل
03	مرتفع	1.03728	4.0000	كفاءة التنفيذ
04	مرتفع	0.79933	3.8857	الإبداع في العمل
02	مرتفع	0.77703	4.0357	الجهد المبذول
/	مرتفع	0.76214	4.0375	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة ، قد أظهروا موافقتهم حول أداء العاملين المتمثلة أبعاده في: (متطلبات العمل، كفاءة التنفيذ ، الإبداع في العمل، الجهد المبذول) وقد جاء المعدل العام مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور أداء العاملين ككل (4.0375) و الانحراف المعياري (0.76214).

إذ احتل المرتبة الأولى بُعد متطلبات العمل بمتوسط حسابي (4.0375) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة و انحراف معياري بلغ (0.76214).

في حين جاء بُعد الجهد المبذول في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.0357) وانحراف معياري يقدر ب (0.77703).

و يليه في المرتبة الثالثة بُعد كفاءة التنفيذ بمتوسط حسابي بلغ (4.0000) و بانحراف معياري (1.03728).

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غاردائية

و في المرتبة الاخيرة جاء بُعد الإبداع في العمل بمتوسط حسابي (3.8857) و انحراف معياري (0.79933).

هذه النتائج تؤكد أن مستوى أداء العاملين جيد و مرتفع ، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدى.

### البعد الأول: متطلبات العمل:

للتعرف على مستوى بُعد متطلبات العمل والذي يلعب دورا في أداء العاملين، تم اقتراح 05 فقرات من (01-05) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

جدول رقم(II-20) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات 'متطلبات العمل' مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
03	مرتفع	0.84358	4.0875	تحرص المؤسسة على القيام بتربصات لرفع مستوى كفاءة العاملين	01
02	مرتفع	0.32256	4.1235	يتم استغلال الموارد المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير أداء الأفراد	02
05	مرتفع	0.52140	3.8375	توفر المؤسسة برامج تدريبية باستمرار حرصا منها على تنمية مهارات العاملين	03
01	مرتفع	0.74534	4.6254	توفر المؤسسة آلات ومعدات تساهم في تحسين كفاءة الأفراد	04
04	مرتفع	0.58987	3.8625	تشجع المؤسسة العاملين على المساهمة في تطوير وتحسين المنتجات	05
/	مرتفع	0.65242	4.1635	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة حول البنود المتصلة ب "بُعد متطلبات العمل" و قد جاء مرتفعا بنسبة (4.1635) بحيث :  
جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة 'مرتفعة' للفقرة رقم (04): "توفر المؤسسة آلات ومعدات تساهم في تحسين كفاءة الأفراد" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.6254) و انحراف معياري قدر

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفطال وحدة غاردائية

ب(0.74534) حيث و حسب آراء أفراد العينة المدروسة بمؤسسة نفطال الذين يؤكدون على توفر ك ل معدات و وسائل العمل التي تجعلهم يعملون في ظروف عمل ملائمة.

تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (02):"يتم استغلال الموارد المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير أداء الأفراد" وقد جاءت بمتوسط حسابي مرتفع يقدر ب(4.1235) و بانحراف معياري يقدر ب(0.32256) حيث يشكل هذا الاستغلال فرصة للعمال لتطوير أنفسهم و مواكبة العمل بشكل جيد.

تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(01):" تحرص المؤسسة على القيام بتربصات لرفع مستوى كفاءة العاملين" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.0875) و بانحراف معياري (0.84358) و حسب آراء أفراد العينة ان مؤسسة نفطال توفر تربصات من شأنها رفع المستوى و القيام بمتطلبات العمل ، بينما في المرتبة الرابعة من حيث الموافقة فقد جاءت الفقرة رقم (05)"تشجع المؤسسة العاملين على المساهمة في تطوير وتحسين المنتجات" بمتوسط حسابي بلغ (3.8625) و إنحراف معياري (0.58987).

أخيرا في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (03):"توفر المؤسسة برامج تدريبية باستمرار حرصا منها على تنمية مهارات العاملين وقد جاءت بمتوسط حسابي (3.8375) و بانحراف معياري قدر ب(0.52140). هذه النتائج جعلت من نسبة هذا البعد مرتفعا بنسبة (4.1635) لجميع الفقرات ما يدل على أن بُعد متطلبات العمل لمؤسسة نفطال يلاقي راحة و استحسان من طرف عمال المؤسسة.

### البعد الثاني: كفاءة التنفيذ:

للتعرف على مستوى كفاءة التنفيذ والذي يلعب دورا في أداء العاملين، تم اقتراح 05 فقرات من (06-10) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

### جدول رقم(II-21) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات "كفاءة التنفيذ" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
06	تشجع المؤسسة على احترام البيئة المحيطة وتستخدم أساليب إنتاج لا تضر بها	3.8000	0.43283	مرتفع	05
07	نظام التقييم الذي تستخدمه المؤسسة عادل ومحفز على تحسين أداء العاملين	3.9125	0.45545	مرتفع	04
08	تطبق المؤسسة إستراتيجيات إنتاج تساعد في تطوير مهارات الأفراد	4.2500	0.72041	مرتفع	03
09	تتوفر الوظائف في المؤسسة على ظروف تشجع من تحسين الأداء	4.4250	0.96751	مرتفع	02
10	تحرص المؤسسة على وضع الرجل المناسب	4.8571	0.54410	مرتفع	01

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

				في المكان المناسب
/	مرتفع	1.03728	4.0000	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة بـبُعد كفاءة التنفيذ بحيث :

جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة 'مرتفعة' للفقرة رقم (10): 'تحرص المؤسسة على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب' فقد جاء متوسطها الحسابي (4.8571) و انحراف معياري قدر ب(0.54410) حسب آراء أفراد مؤسسة نفضال الذين يؤكدون على أن المؤسسة مسؤولين في المستوى المطلوب.

تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (09): 'تتوفر الوظائف في المؤسسة على ظروف تشجع من

تحسين الأداء' وقد جاءت بمتوسط حسابي مرتفع يقدر ب(4.4250) و بانحراف معياري يقدر ب(0.96751) و هذه النتيجة تبين رضا العمال على وظائفهم و ظروف عملهم و رضاهم على الاداء. تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(08): 'تطبق المؤسسة إستراتيجيات إنتاج تساعد في تطوير مهارات الأفراد' فقد جاء متوسطها الحسابي (4.2500) و بانحراف معياري (0.72041) و حسب آراء أفراد العينة المدروسة ان مؤسسة نفضال تسعى دائما للتطوير من المهارات و ذلك بابتكار الاستراتيجيات و الطرق الفعالة لذلك.

بينما في المرتبة الرابعة من حيث الموافقة فقد جاءت الفقرة رقم (10)'نظام التقييم الذي تستخدمه المؤسسة عادل ومحفز على تحسين أداء العاملين' بمتوسط حسابي بلغ (3.8000) و انحراف معياري (0.43283).

أخيرا في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (06): 'تشجع المؤسسة على احترام البيئة المحيطة وتستخدم أساليب إنتاج لا تضر بها' وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.0714) و بانحراف معياري يقدر ب(0.99741)، خصوصا و طبيعة عمل مؤسسة نفضال و منتجاتها التي تسعى لتقليل الضرر بالبيئة عموماً.

تؤكد هذه النتائج من وجهة نظر المستجوبين أن نسب قد جاء مرتفعا بنسبة (4.0000) لجميع الفقرات ما يدل على أن بُعد كفاءة التنفيذ لمؤسسة نفضال جيد و ناجح و يجعل من عمال المؤسسة في مكانة مرتفع تنفيذيا .

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

### البعد الثالث: الإبداع في العمل:

للتعرف على مستوى بُد الإبداع في العمل والذي يلعب دورا في أداء العاملين، تم اقتراح 05 فقرات من (11-15) لنقيس هذا الجانب كما هو موضح في الجدول رقم (II-22).

جدول رقم(II-22) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات "الإبداع في العمل" مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
01	مرتفع	0.81599	4.1714	تحرص المنظمة على الإصغاء لرغبات العاملين دائما بهدف إرضائهم	11
03	مرتفع	0.97388	3.6714	تنظم المنظمة مسابقات دورية لتشجيع المتفوقين في أعمالهم	12
05	متوسط	0.88336	3.2714	نظام تقييم أداء الأفراد والترقيات يشجع العمال على المنافسة والإبداع في العمل	13
04	متوسط	0.99855	3.6000	يرتبط أداء الأفراد بشكل مباشر بالأداء الكلي للمؤسسة	14
02	مرتفع	0.85995	4.1256	تشجيع الأفراد على المشاركة في صنع القرار بما يحسن الأداء	15
/	مرتفع	0.79933	3.8857	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ب "الإبداع في العمل" بحيث :

جاءت في الرتبة الأولى الفقرة رقم (11):"تحرص المنظمة على الإصغاء لرغبات العاملين دائما بهدف إرضائهم" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.1714) و انحراف معياري قدر ب (0.81599) حسب آراء أفراد مؤسسة نفضال الذين يؤكدون على أن المؤسسة حريصة على التعامل الجيد مع العمال و الإصغاء لهم فهذا يؤكد اهتمام المؤسسة برغبات العمال و مطالبهم.

تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (15):"تشجيع الأفراد على المشاركة في صنع القرار بما يحسن الأداء" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.1256) و بانحراف معياري يقدر ب(0.85995)حيث رأى أفراد العينة المدروسة ان المؤسسة تستطلع رأي العمال و تمنحهم فرص المشاركة بصنع القرارات مما يجعل من العمل أكثر اتقانا و ابداعا.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غاردائية

تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(12):" تنظم المنظمة مسابقات دورية لتشجيع المتفوقين في أعمالهم" فقد بلغ متوسطها الحسابي (3.6714) و بانحراف معياري (0.97388) و حسب آراء العمال أو افراد المؤسسة محل الدراسة أن المؤسسة تسعى لوجود مسابقات دائمة من شأنها التشجيع على الابداع في العمل و التطوير في مؤسستهم.

بينما في المرتبة الرابعة من حيث الموافقة فقد جاءت الفقرة رقم (14)"يرتبط أداء الأفراد بشكل مباشر بالأداء الكلي للمؤسسة" بمتوسط حسابي نسبته متوسطة بلغ (3.6000) و إنحراف معياري (0.99855) .

أخيرا في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (13):"نظام تقييم أداء الأفراد والترقيات يشجع العمال على المنافسة والإبداع في العمل." وقد جاءت بمتوسط حسابي متوسط يقدر ب(3.2714) و بانحراف معياري يقدر ب(0.88336)، هذا ما يجب على المؤسسة أخذه بعين الاعتبار و جعل نظام من شأنه تقييم الاداء و الترقيات للعمال .

هذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسبة البعد قد جاء مرتفعا بنسبة (3.8857) لجميع الفقرات حسب آراء العمال في مجال الابداع في العمل.

### البعد الرابع: الجهد المبذول:

للتعرف على مستوى بُعد الجهد المبذول والذي يلعب دورا في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ،تم اقتراح 05 فقرات من (16-20) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

جدول رقم(II-23) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات "الجهد المبذول" مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
02	مرتفع	0.69975	4.2143	يتأثر حجم الجهد المبذول ببعض المشاكل الاجتماعية للعاملين	16
01	مرتفع	0.55149	4.5857	تؤثر جماعات العمل التي ينظمها العاملين على كمية الجهد المبذول	17
04	مرتفع	0.81510	4.1286	يشعر العاملون بالرضى عن العطل والإجازات وظروف العمل داخل المنظمة	18
03	مرتفع	0.70798	4.1857	توظف المؤسسة أحدث التكنولوجيات لمساعدة العاملين في أداء مهامهم	19
05	مرتفع	0.79021	4.1143	تعمل المؤسسة على تحديد ومعالجة مجالات ضعف	20

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

				الأداء لدى العاملين	
/	مرتفع	0.77703	4.0357	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة ب "بُعد الجهد المبذول" بحيث :

جاءت في الرتبة الأولى الفقرة رقم (17): "تؤثر جماعات العمل التي ينظمها العاملين على كمية الجهد المبذول " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.5857) و انحراف معياري قدر ب(0.55149) حسب آراء أفراد مؤسسة نفضال أن وجود جماعات في العمل بين العمال يولد جو من العمل المتناسق و ذلك لوجود تفاهم بين مجموعة العمال سواء كانوا من نفس المجال أو من ناحية الصداقة.

تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (16): "يتأثر حجم الجهد المبذول ببعض المشاكل الاجتماعية للعاملين" وقد جاءت بمتوسط حسابي مرتفع يقدر ب (4.2143) و بانحراف معياري يقدر ب (0.69975) حيث رأى أفراد العينة المؤسسة محل الدراسة انه هناك نوع من الاحتكاك الناجم بين العمال عن كمية الجهد المبذول فهناك عمال مجهوداتهم سواء البدنية او العقلية غير متشابهة او متفاوتة مما يجعل نوع من التشاحن بينهم .

تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(19): "توظف المؤسسة أحدث التكنولوجيات لمساعدة العاملين في أداء مهامهم" فقد جاء متوسطها الحسابي (4.1857) و بانحراف معياري (0.70798) مما يساعد العمال و يسهل عليهم مهامهم مقارنة لما توصلت اليه التكنولوجية الحديثة.

بينما في المرتبة الرابعة من حيث الموافقة فقد جاءت الفقرة رقم (18) "يشعر العاملون بالرضى عن العطل والإجازات وظروف العمل داخل المنظمة " بمتوسط حسابي بلغ (4.1286) و إنحراف معياري (0.81510) ،لأن المؤسسة تحرص على راحة عمالها و بما يبذلون من جهد أثناء عملهم،

أخيرا في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (20): "تعمل المؤسسة على تحديد ومعالجة مجالات ضعف الأداء لدى العاملين" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.1143) و بانحراف معياري يقدر ب(0.79021).

ومن هذه النتائج التي بلغت نسبتها (4.0357) لجميع الفقرات ما يدل على أن بعد الجهد المبذول لعمال مؤسسة نفضال تكبد بنتائج ايجابية و مرضية جدا و تسعى المؤسسة من التطوير و الحرص على العمال لمزيد من النجاح، ومنه تم التحقق من صحة الفرضية الرئيسية الثانية المرتبطة بالسؤال الفرعي الثاني "هل تهتم مؤسسة نفضال فرع غارداية بعملية تحسين أداء عامليها".

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

### المطلب الثالث: إختبار الفرضيات

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة بشأن محاور علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين بالمنظمة ، وبعد أن تم التحقق من صحة الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية في المطلب السابق، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، وذلك استنادا للإجابات و النتائج المتحصل عليها.

- الفرضية الرئيسية الثالثة : " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المسؤولية الاجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية من وجهة نظر أفراد العينة " ، ومن اجل اثبات الفرضية الرئيسية نختبر الفرضيات الفرعية :

- الفرضية الفرعية الأولى : " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الاقتصادي وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية من وجهة نظر أفراد العينة .  
نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الإرتباطية بين البعد الاقتصادي وعملية تحسين أداء العاملين: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الاقتصادي وعملية تحسين أداء العاملين كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (24- II) معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: البعد الاقتصادي		المتغير
البعد الاقتصادي	معامل الارتباط	المتغير التابع: تحسين أداء العاملين
0.994	معاملات بيرسون	
0,000	مستوى الدلالة	
70	العدد	

\*\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على نتائج SPSS

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين البعد الاقتصادي وتحسين أداء العاملين، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.994) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05).

و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة ومنه نقبل الفرضية الفرعية الاولى التي تنص هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الاقتصادي وعملية تحسين أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة .

- الفرضية الفرعية الثانية : " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد القانوني وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" .

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الإرتباطية بين البعد القانوني وعملية تحسين أداء العاملين: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين بعد البعد القانوني وعملية تحسين أداء العاملين كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (25- II) معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: البعد القانوني		المتغير
البعد القانوني	معامل الارتباط	المتغير
0.894	معاملات بيرسون	التابع: تحسين
0,000	مستوى الدلالة	أداء العاملين
70	العدد	

\*\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على نتائج SPSS

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين البعد القانوني وتحسين أداء العاملين ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.894) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05).و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة.

ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد القانوني وعملية تحسين أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثالثة : " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الإجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ."

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الإرتباطية بين البعد الأخلاقي وعملية تحسين أداء العاملين: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الأخلاقي وعملية تحسين أداء العاملين كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (26- II) يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: البعد الأخلاقي		المتغير
معامل الارتباط	البعد الأخلاقي	المتغير التابع: تحسين أداء العاملين
معاملات بيرسون	0.760	
مستوى الدلالة	0,000	
العدد	70	

\*\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على نتائج SPSS

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين البعد الأخلاقي و تحسين أداء العاملين، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.760) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة. ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الأخلاقي وعملية تحسين أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- الفرضية الفرعية الرابعة : " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الخيري وعملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية من وجهة نظر أفراد العينة ".  
نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الإرتباطية بين البعد الخيري (الإنساني) وعملية تحسين أداء العاملين: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين البعد الخيري (الإنساني) وعملية تحسين أداء العاملين كما هو مبين في الجدول رقم (27- II).

الجدول رقم (27- II) معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: البعد الخيري (الإنساني)		المتغير
البعد الخيري (الإنساني)	معامل الارتباط	المتغير التابع: تحسين أداء العاملين
0.876	معاملات بيرسون	
0,000	مستوى الدلالة	
70	العدد	

\*\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على نتائج ( SPSS أنظر الملحق رقم 03 )

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين البعد الخيري (الإنساني) و تحسين أداء العاملين ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.876) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ، و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

ومنه نقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الخيري (الإنساني) وعملية تحسين أداء العاملين في المؤسسة و ذلك من وجهة نظر أفراد العينة ، ومنه بعد اثبات صحة الفرضيات الفرعية نقوم بتأكد من صحة الفرضية الرئيسية :

نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين المسؤولية الاجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين كما هو مبين في الجدول رقم (28- II).

الجدول رقم (28- II) معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية		المتغير
المسؤولية الاجتماعية	معامل الارتباط	المتغير التابع: تحسين أداء العاملين
0,763* *	معاملات بيرسون	
0,000	مستوى الدلالة	
70	العدد	

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

المصدر: من إعداد الطالبان بناءً على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية هامة موجبة و قوية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين أداء العاملين ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0,763) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). وبالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة. و منه نقبل الفرضية الرئيسية التي تنص هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المسؤولية الاجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين في المؤسسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

-الفرضية الرئيسية الرابعة : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول عملية تحسين أداء العاملين في مؤسسة في المؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الأقدمية) "

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غاردادية

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم إجراء إختبار t-test للعينات المستقلة، و ذلك لفحص أثر متغير الجنس في تحسين أداء العاملين ، ثم إجراء إختبار التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الأخرى. نتائج التحليل المتعلقة بإختبار T-Test للعينات المستقلة : تم إجراء هذا الإختبار لمعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$  في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تحسين أداء العاملين تعزى لمتغير الجنس و النتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول (29- II) يوضح نتائج تحليل T-Test للعينات المستقلة لفحص أثر متغير الجنس في تحسين أداء العاملين

			Test de leven's sur l'égalité des variances			Test t		
الجنس	العدد	متوسط الحسابي	الفرضيات	F	sig	الفرضيات	T	sig
ذكر	58	3.9932	$h_0: \sigma_z^2 = \sigma_{\text{أنثى}}^2$ $h_1: \sigma_z^2 \neq \sigma_{\text{أنثى}}^2$	13.310	0.326	$h_0: \bar{\chi}_z^2$ $= \bar{\chi}_{\text{أنثى}}^2$	4.354	0.180
أنثى	12	3.7381				$h_1: \bar{\chi}_z^2$ $\neq \bar{\chi}_{\text{أنثى}}^2$	4.034	0.311

معنوية عند مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج SPSS

بالنظر إلى الجدول أعلاه ومن خلال إختبار Leven's لتجانس التباين نجد أن قيمة  $F = (13.310)$  وقيمة الدلالة المعنوية  $\text{sig} = (0.326)$  وهي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 ، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية وهي أن ليس هناك تجانس في إجابات الذكور والإناث ، وهذا ما يدعونا للوثوق بهذا الإختبار أي أنه عدم صلاحية النموذج.

أما بالنظر إلى إختبار Test-T فإن قيمة  $T = (4.354)$  وقيمة الدلالة المعنوية  $\text{sig} = (0.180)$  بالنسبة للذكور أما بالنسبة للإناث نجد أن قيمة  $T = (4.034)$  وقيمة الدلالة المعنوية  $\text{sig} = (0.311)$  بالنسبة للإناث وهي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس حول تحسين أداء العاملين.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الإجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

جدول رقم (30-II) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات حول ( العمر، المؤهل العلمي ، الوظيفة الحالية ،الاقدامية) حول تحسين أداء العاملين.

اسم المتغير	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	القيمة المحسوبة f	الدلالة الإحصائية
العمر	بين المجموعات	4.314	5	0.863	1.953	0.196
	داخل المجموعات	32.686	64	0.442		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	1.262	5	0.252	0.422	0.832
	داخل المجموعات	44.226	64	.598		
الوظيفة الحالية	بين المجموعات	3.854	5	0.771	1.423	0.226
	داخل المجموعات	40.096	64	0.542		
الاقدامية	بين المجموعات	3.969	5	0.794	2.449	0.141
	داخل المجموعات	23.981	64	0.324		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بين متوسط استجابات افراد عينة الدراسة حول تحسين أداء العاملين تعزى لكل من (العمر، المؤهل العلمي ، الوظيفة الحالية ،الاقدامية) قيمة المحسوبة « F » فكانت على التوالي (1.953) ، (0.422) ، (1.423) ، (0.141) وهي قيم دالة إحصائيا عند مستوي معنوية (0.05).

ومنه نرفض صحة الفرضية الرئيسية الرابعة حيث أنه يمكن القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (العمر، المؤهل العلمي ، الوظيفة الحالية ،الاقدامية) حول تطوير تحسين أداء العاملين.

## الفصل الثاني : الدراسة الميدانية حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في مؤسسة نفضال وحدة غارداية

### خلاصة الفصل الثاني :

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين بالمنظمة إذ تناولنا في هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول عموميات حول مؤسسة نفضال غارداية ، والمبحث الثاني تعرضنا بطريقة و ادوات الدراسة تطرقنا فيه إلى طرق مناقشة واختبار الفرضيات، إذ تم إظهار مجتمع و عينة الدراسة، بالإضافة إلى إثبات صدق و وثبات أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان، الذي تم استخدامه كأداة لتحقيق أغراض الدراسة، و ذلك بإستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها. بالإضافة إلى معرفة آراء و تصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما أنه توصلنا إلى إثبات الفرضيات المطروحة ، و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تم تحليله بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS للعلوم الاجتماعية، إذ تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من وجود العلاقة ، كما تم إجراء إختبار t-test للعينات المستقلة، و ذلك لفحص أثر متغير الجنس في تحسين أداء العاملين ، بالإضافة إلى إجراء إختبار التباين الأحادي لفحص أثر المتغيرات الأخرى

خاتمة

الخاتمة :

تعيش المؤسسات في بيئة متغيرة باستمرار بسبب مختلف الظروف الاقتصادية والاجتماعية والقانونية والأخلاقية ، ما يستلزم عليها أن تسعى للتكيف مع تلك المتغيرات سواء ما يتعلق منها بمحيطها الخارجي أو المحيط الداخلي لها ، وكلا منهما يؤثر على الآخر إيجابا أو سلبا .

ولكي تحقق المؤسسة التوازن بين أهداف جميع الأطراف ذوو المصلحة معها لابد لها من العناية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية والذي تسعى من خلاله لتحقيق الرضى لحملة الأسهم والعمال والزبائن والموظفين وباقي أصحاب المصالح ، سعيا منها لتحسين أداءها . ومن هذا المنطلق حاولنا من خلال هذه الدراسة إظهار العلاقة بين إلتزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة وبين تحسين أداء العاملين لديها ، ومحاولة الربط بين الجانب النظري للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء ، وذلك بالقيام بدراسة ميدانية في مؤسسة نفضال الواقعة بالمنطقة الصناعية النومرات بولاية غارداية .

ومن خلال هذا البحث توصلنا إلى مجموعة من النتائج وهي كالتالي :

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بالمؤسسة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين البعد الإقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بالمؤسسة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بالمؤسسة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بالمؤسسة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بالمؤسسة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين المسؤولية الاجتماعية وعملية تحسين أداء العاملين وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات (العمر، المؤهل العلمي ، الوظيفة الحالية ، الاقدامية) حول تطوير تحسين أداء العاملين .

## خاتمة :

- إلتزام المؤسسة بقوانين العمل الرسمية المحلية والدولية .
- تأكيد الفرضية الرئيسية بوجود علاقة بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية وتحسين أداء العاملين .
- وجود نظام تقييم عادل ومحفز على تحسين الأداء .
- الإهتمام بالبعد الإقتصادي للمسؤولية الإجتماعية يساهم في تحسين الأداء أكثر من الأبعاد الأخرى .
- أغلب انشغالات العمال الإقتصادية مرتبطة بعنصر متطلبات العمل أكثر من عناصر الأداء الأخرى.

## أما بخصوص التوصيات فهي كالآتي :

- العمل اكثر على مرافقة العمال ماديا خاصة مع انهيار القدرة الشرائية الناجمة عن التضخم و توقف الحركية الاقتصادية
- تحسين ظروف العمل والإهتمام أكثر بتطبيق قواعد الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة .
- العناية اكثر فأكثر بفئة ذوي الإحتياجات الخاصة في المؤسسة و المجتمع عموما
- على المؤسسة المساهمة أكثر في دعم النشاطات و الأعمال الخيرية للعمال و المجتمع ككل .
- تشجيع روح المنافسة والإبداع والمشاركة في إتخاذ القرارات الخاصة بالعمل لتحسين الأداء .
- الاعتماد على معيار الكفاءة والخبرة المهنية والعلمية بالدرجة الأولى في توزيع المهام والمسؤوليات
- العمل على تحديد نقاط الضعف لدى العمال أفرادا ومجموعات والعمل على معالجتها .
- توفير فرص التكوين والتشغيل بمختلف صيغه للخريجين الجدد لمساعدتهم في إكتساب مهارات مهنية .
- تشجيع العمال على الإنخراط في العمل النقابي المستقل والعمل على حل إنشغالاتهم .

## آفاق الدراسة :

- أثر إلتزام المؤسسات بمبادئ المسؤولية الإجتماعية على تحسين الأداء الكلي .
- العلاقة بين إستراتيجيات المسؤولية الإجتماعية وتحسين الإنتاجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .
- واقع الإهتمام بمجالات المسؤولية الإجتماعية في المؤسسات العمومية والخاصة في الجزائر .
- أثر الإهتمام بالبيئة الداخلية للمؤسسات الصناعية على تحسين أداء العاملين .

قائمة

المراجع

والمصادر

أولا -الكتب :

- 1- ثامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الإجتماعية ،دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2001
- 2- رشاد أحمد عبد اللطيف، إدارة المؤسسة الإجتماعية في مهنة الخدمة الإجتماعية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدينا للطباعة والنشر، الإسكندرية مصر، 2007 .
- 2- صالح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2014 .
- 3- صالح الحموري و رولا المعاينة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، الطبعة الأولى، دار كنوز للمعرفة والنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015
- 3- صالح المهدي المحسن العامري وطاهر محسن منصور الغالبي، المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط 2 ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008
- 4- منير بن دريدي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا- برلين، ط1، 2019 .
- 5- ميسر إبراهيم الجبوري وأسيل زهير رشيد النك، المسؤولية الإجتماعية والإلتزام بالجودة و إنعكاساتها على القيم المنظمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2014
- 6- محمد يوسف عقلة، إدارة الأفراد، الطبعة الأولى ، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان-الأردن، 2011.
- 7- محمد عبد الحسين الطائي، المسؤولية الإجتماعية للشركات وأخلاقيات الأعمال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2016
- 8- نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2006 .

ثانيا - الأطروحات و المذكرات :

- 1- أحمد جمال غزالي حسن رضوان، أثر الولاء التنظيمي علي أداء العاملين، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة بنها بمصر، 2016 .
- 2- أحمد جمال غزالي حسن رضوان، أثر الولاء التنظيمي علي أداء العاملين - دراسة تطبيقية علي بعض المنظمات المصرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة بنها، مصر، 2016 .
- 3- العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الإقتصادية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية في الجزائر في ظل التنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2010-2011 .
- 4- الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والإجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الإقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، مذكرة ماجستير في تخصص إقتصاد وتسيير البيئة، جامعة ورقلة، 2006-2007 .
- 5- برني لطيفة، أثر تمكين العاملين في تحسين الأداء الإجتماعي للمؤسسات الجزائرية، رسالة دكتوراه تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة بسكرة، 2014-2015 .
- 6- بكوش لطيفة، مساهمة التسيير على أساس الأنشطة في تحسين أداء المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه - تخصص محاسبة ونظم المعلومات جامعة بسكرة، 2016 .
- 7- بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة خنشلة، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الإجتماعية، جامعة بسكرة، 2013 - 2014 .
- 8- بوسلامي عمر، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف 1 ، 2012-2013 .
- 9- توفيق عطية توفيق العجلة، الإبداع الإداري وعلاقته بالإبداع الوظيفي لمديري القطاع العام، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة بفلسطين، 2009 .
- 10- حاتم علي حسن رضا، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار جدة ، مذكرة ماجستير كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، 2003 .
- 11- حمود حمير، تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة - دراسة حالة بعض المنظمات الإقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة سطيف 1 ، 2017 - 2018 .
- 12- راشي طارق، الإستخدام المتكامل للمواصفات العالمية ( الإيزو ) في المؤسسة الإقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة ، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2010-2011 .

## قائمة المراجع والمصادر :

- 13- رمزي فوزي محمد أبو غزالة، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأداءهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة عمان، جامعة الشرق الأوسط، مذكرة ماجستير في التربية، تخصص الإدارة والقيادة التربوية، 2017 .
- 14- سليمان عبد الله الزامل، مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية المساهمة السعودية، رسالة ماجستير في المحاسبة، جامعة أم القرى بالسعودية، 2015 .
- 15- سارة بهلولي، أطروحة دكتوراه بعنوان تأثير الثقافة التنظيمية على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة بعض المؤسسات، جامعة سطيف، 2015-2016 .
- 16- سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه، علم الاجتماع، تنمية موارد بشرية، جامعة بسكرة، 2013 - 2014 .
- 17- شدى عادل أحمد غبن، واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين من قبل الإدارة العليا في شركات التأمين العاملة في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر موظفيها، رسالة ماجستير في التنمية المستدامة، جامعة القدس، 2017 .
- 18- عريوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف، 2010-2011 .
- 19- عبيدي حسين، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التميز التنظيمي للمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة الإسمنت ومشتقاته بالشلف، مذكرة ماستر، جامعة مستغانم، 2016 - 2017 .
- 20- فضالة خالد، دور الإقتصاد الإسلامي في إرساء المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة تسويقية، جامعة البويرة، 2018-2019 .
- 21- فاضل صلاح الدين، دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في تحسين أداء الموارد البشرية مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، جامعة المسيلة، 2017 - 2018 .
- 22- فاضل سمية، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بعين البيضاء ، مذكرة ماستر، جامعة أم البواقي، 2015-2016.
- 23- قدرى إبراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء دراسة تطبيقية على شركات المساهمة السورية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2014-2015 .

## قائمة المراجع والمصادر :

24- مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية - دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2013-2014 .

### ثالثا -المجلات والدوريات والمقالات :

3- بلقايد محمد جواد وسعيداني محمد، أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد السادس، 2018 .

1- مقدم وهيبة ويكار بشير، مقال منشور بعنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية .

2- محمد فلاق وأحمد يوسف، مقال بعنوان الثقافة التنظيمية كدعامة للمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الجزائرية دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس، جامعة شلف .

### رابعا - الملتقيات والندوات :

1- عوادي مصطفى، الملتقى الوطني حول إشكالية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، جامعة الوادي، 2017-2018 .

2- عيشوش خيرة وكرزايي عبد اللطيف، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية بجامعة بشار، 14-15 فيفري 2012 .

3- مقدم وهيبة، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة بجامعة شلف، 13-14 ديسمبر 2011 .

4- مؤتمر العمل العربي، البند الثامن - المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، منظمة العمل العربية، الدورة الخامسة والأربعون، القاهرة، 2018

### خامسا - المراجع الأجنبية :

1-Archie B Carroll , Carroll's pyramid of CSR : taking another look , Carroll International Journal of Corporate Social Responsibility , (2016) 1 : 3

2- Dustin Smith and Eric Rhiney , CSR commitments, perceptions of hypocrisy, and recovery , Smith and Rhiney International Journal of Corporate Social Responsibility , (2020) , 5 : 1

3- Dennis Vincent Reade , Social Responsibility Strategies to Improve Firm Performance , PhD Dissertation of Business Administration , Walden University , 2017.

4-. Lyubov Leonidovna Tonysheva , Darya Vladimirovna Chumlyakova , Corporate Social Responsibility - The Principles and the Process of Integration into the System of Strategic Management , Canadian Center of Science and Education , Asian Social Science , Vol. 12 , No , 9 , 2016

5- Nasser Abu Yassin and Mustafa Abdel Aziz Sultan , The Role of Human Resources Training in Improving the Employee's Performance , International Journal of Business Administration , Vol 8 , num 5 , Ammaan Jordan , 2017.

سادسا - مواقع الانترنت :

1- موقع إلكتروني ، Business Sector Media ، وسائل الإعلام و قطاع الأعمال، بقلم جيسيكيا ليون هاردكاسل ، ماي 2014 :

<https://www.environmentalleader.com/2014/05/how-csr-can-improve-employee-performance/>

2- موقع إلكتروني : المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ، العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي ، 1 ديسمبر 2015 ، 11:17 :

<https://hrdiscussion.com/hr108450.html>

3- موقع إلكتروني، مكتبة أكاديمية:

[https://ebrary.net/7748/management/components\\_areas\\_social\\_responsibility](https://ebrary.net/7748/management/components_areas_social_responsibility)

قائمة

الملاحق



جامعة غارداية  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير - تخصص إدارة الأعمال



إستمارة استبيان

أخي الموظف ، أختي الموظفة، تحية طيبة وبعد ،

نضع بين أيديكم إستمارة استبيان وذلك في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان :  
" علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين بالمنظمة - دراسة حالة بمؤسسة نפטال "  
تسعى هذه الدراسة لمعرفة علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بتحسين أداء العاملين في المؤسسة  
حيث أن المسؤولية الاجتماعية هي ممارسات المؤسسة تجاه العاملين ومساهمتها في توفير  
مناخ عمل مناسب ، من حيث الأجور والحوافز ، والرعاية الصحية ، والتكوين والتدريب ، الترقية  
وغيرها من العوامل التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل ، بما يخدم أهداف المؤسسة.  
نرجو من سيادتكم قراءة جميع العبارات بتمعن ثم وضع علامة ( × ) في الحقل الذي يمثل قناعاتك  
علما أن البيانات المدونة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط . ولكم منا جزيل الشكر والامتنان.  
الطالب 1 : منكور أحمد إسحاق ، الطالب 2 : سيراج رشيد ، رقم الهاتف : 0658891853،

تحت إشراف : د.هتهات مهدي

السنة الجامعية : 2019 - 2020

أولا - المعلومات الشخصية :

1- متغير الجنس :	ذكر	أنثى

2- متغير العمر :	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 39 سنة	من 40 إلى 49 سنة	أكثر من 49 سنة

3- المؤهل العلمي :	مراكز التكوين	تعليم جامعي	مؤهلات أخرى

4- المسمى الوظيفي :	إطار	عون تحكم	عون تنفيذي

5- سنوات الأقدمية :	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 9 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	أكثر من 15 سنة

## ثانيا : متغير المسؤولية الاجتماعية

هذا الجزء متعلق بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة نفعال ، نرجو منكم الإجابة على العبارات

بتحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة بوضع علامة ( x ) في المكان المناسب

البيد	رقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البيد الاقتصادي	1	توفر المؤسسة للعاملين أجور مناسبة لنوعية النشاط الذي يقومون به					
	2	تساهم المؤسسة بتقديم حوافز ومكافآت للأفراد المتفوقين لتشجيع الآخرين					
	3	تقدم المؤسسة خدمات اجتماعية للموظفين ( سكن . رحلات . قروض . عمرة ..)					
	4	يستفيد الموظفون من حصة سنوية من الأرباح التي تحققها الشركة					
	5	تعمل المؤسسة على التخفيف من آثار التضخم على العاملين من خلال منحة المردودية					
البيد القانوني	6	تلتزم المؤسسة بقوانين العمل المعترف بها وطنيا ودوليا					
	7	تحرص المؤسسة على تحقيق العدالة الوظيفية بين العمال بمختلف فئاتهم					
	8	تشجع المؤسسة الموظفين على التبليغ عن الفساد الإداري و محاربه					
	9	تلتزم المؤسسة بالإفصاح عن ميزانيتها الاجتماعية لأصحاب المصالح					
	10	تحرص المؤسسة على التطبيق الصارم لقواعد الأمن والسلامة					
البيد الأخلاقي	11	تصرح المنظمة لدى مصالح الضمان الاجتماعي عن جميع حوادث العمل					
	12	تحترم المؤسسة عادات وتقاليد وثقافة المجتمع المحلي					
	13	تشجع المؤسسة وجود نقابات عمالية مستقلة					
	14	تعطي المؤسسة الأولوية في التوظيف بناء على الخبرة والكفاءة بعيدا عن المحسوبية					
	15	توظف المؤسسة عمال من ذوي الاحتياجات الخاصة					
البيد الخيري (الإنساني)	16	تدعم المؤسسة أعمال ومشاريع تقدم منفعة للمجتمع المحلي (مستشفيات . مدارس ..)					
	17	تساهم المؤسسة ماديا في التخفيف من آثار الكوارث الطبيعية والأمراض المزمنة					
	18	توفر المؤسسة فرص عمل موسمية للتخفيف من معدل البطالة محليا و وطنيا					
	19	تتعاون المؤسسة مع مؤسسات التكوين لمساعدة الخريجين في إكتساب مهارات مهنية					
	20	تساهم المؤسسة في دعم النشاطات والأعمال الخيرية المحلية مجانا					

### ثالثاً : متغير أداء العاملين

هذا الجزء متعلق بأداء العاملين و الموظفين في مؤسسة نفضال ، ونرجو منكم الإجابة على العبارات بتحديد درجة الموافقة أو عدم الموافقة بوضع علامة ( x ) في المكان المناسب

عناصر الأداء	رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
متطلبات العمل	1	تحرص المؤسسة على القيام بتربصات لرفع مستوى كفاءة العاملين					
	2	يتم استغلال الموارد المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير أداء الأفراد					
	3	توفر المؤسسة برامج تدريبية باستمرار حرصاً منها على تنمية مهارات العاملين					
	4	توفر المؤسسة آلات ومعدات تساهم في تحسين كفاءة الأفراد					
	5	تشجع المؤسسة العاملين على المساهمة في تطوير وتحسين المنتجات					
كفاءة التنفيذ	6	تشجع المؤسسة على احترام البيئة المحيطة وتستخدم أساليب إنتاج لا تضر بها					
	7	نظام التقييم الذي تستخدمه المؤسسة عادل ومحفز على تحسين أداء العاملين					
	8	تطبق المؤسسة إستراتيجيات إنتاج تساعد في تطوير مهارات الأفراد					
	9	تتوفر الوظائف في المؤسسة على ظروف تشجع من تحسين الأداء					
	10	تحرص المؤسسة على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب					
الإبداع في العمل	11	تحرص المنظمة على الإصغاء لرغبات العاملين دائماً بهدف إرضائهم					
	12	تنظم المنظمة مسابقات دورية لتشجيع المتفوقين في أعمالهم					
	13	نظام تقييم أداء الأفراد والترقيات يشجع العمال على المنافسة والإبداع في العمل					
	14	يرتبط أداء الأفراد بشكل مباشر بالأداء الكلي للمؤسسة					
	15	تشجيع الأفراد على المشاركة في صنع القرار بما يحسن الأداء					
الجهد المبذول	16	يتأثر حجم الجهد المبذول ببعض المشاكل الاجتماعية للعاملين					
	17	تؤثر جماعات العمل التي ينظمها العاملين على كمية الجهد المبذول					
	18	يشعر العاملون بالرضى عن العطل والإجازات وظروف العمل داخل المنظمة					
	19	توظف المؤسسة أحدث التكنولوجيات لمساعدة العاملين في أداء مهامهم					
	20	تعمل المؤسسة على تحديد ومعالجة مجالات ضعف الأداء لدى العاملين					

وشكراً

## 1 - قائمة الأساتذة المحكمين :

الوظيفة	الإسم واللقب	الرقم
أستاذ بجامعة غارداية	هتهات مهدي	01
أستاذ بجامعة غارداية	يوسف رحمانى	02
أستاذ بجامعة غارداية	خنيش يوسف	03
أستاذة بجامعة غارداية	بوقرة نور الهدى	04

### جداول برنامج SPSS :

الفا كروباخ محور المسؤولية الاجتماعية

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	20

البعد الاقتصادي

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.259.	5

البعد القانوني

### Case Processing Summary

	N	%
Valid	80	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809.	5

البعد الأخلاقي

### Case Processing Summary

	N	%
Valid	80	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923.	5

البعد الخيري

### Case Processing Summary (الإنساني)

	N	%
Valid	80	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## أداء العاملين

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	20

## متطلبات العمل

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	5

## كفاءة التنفيذ

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

الإبداع في العمل

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.862.	5

الجهد المبذول

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.745.	5

الفأ كروبأخ كأمأ الاستببأ

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.896.	40

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		المسؤولية الاجتماعية	أداء العاملين
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	N	70	70
	Mean	3.9929	4.0357
	Std. Deviation	.60489	.77703
Most Extreme Differences	Absolute	.195	.253
	Positive	.195	.133
	Negative	.190	.253
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.634	2.118
	Asymp. Sig. (2-tailed)	104.	240.

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
توفر المؤسسة للعاملين أجور مناسبة لنوعية النشاط الذي يقومون به	70	4.3857	.49028
تساهم المؤسسة بتقديم حوافز ومكافآت للأفراد المتفوقين لتشجيع الآخرين	70	4.4571	.50176
تقدم المؤسسة خدمات اجتماعية للموظفين ( سكن . رحلات . قروض . عمرة ..)	70	4.1286	.96190
يستفيد الموظفون من حصة سنوية من الأرباح التي تحققها الشركة	70	4.0714	.99741
تعمل المؤسسة على التخفيف من آثار التضخم على العاملين من خلال منحة المردودية	70	4.3714	.80165
البعد الاقتصادي	70	4.3429	.52848
المسؤولية الاجتماعية	70	3.9929	.60489
Valid N (listwise)	70		

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تلتزم المؤسسة بقوانين العمل المعترف بها وطنيا ودوليا	70	4.1286	.84992
تحرص المؤسسة على تحقيق العدالة الوظيفية بين العمال بمختلف فئاتهم	70	4.0000	.88465
تشجع المؤسسة الموظفين على التبليغ عن الفساد الإداري و محاربه	70	4.0143	.77071
تلتزم المؤسسة بالإفصاح عن ميزانيتها الاجتماعية لأصحاب المصالح	70	4.0429	.89176
تحرص المؤسسة على التطبيق الصارم لقواعد الأمن والسلامة	70	4.0000	.83406
البعد القانوني	70	4.0643	.68589
Valid N (listwise)	70		

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تصرح المنظمة لدى مصالح الضمان الاجتماعي عن جميع حوادث العمل	70	3.9429	.73987
تحتزم المؤسسة عادات وتقاليد وثقافة المجتمع المحلي	70	4.0286	.56393
تشجع المؤسسة وجود نقابات عمالية مستقلة	70	3.8857	.77165
تعطي المؤسسة الأولوية في التوظيف بناء على الخبرة والكفاءة بعيدا عن المحسوبية	70	3.7571	1.01347
توظف المؤسسة عمال من ذوي الاحتياجات الخاصة	70	3.9854	.96582
البعد الأخلاقي	70	3.8500	.73893
Valid N (listwise)	70		

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تدعم المؤسسة أعمال ومشاريع تقدم منفعة للمجتمع المحلي (مستشفيات . مدارس ..)	70	3.8625	1.16645
تساهم المؤسسة ماديا في التخفيف من آثار الكوارث الطبيعية والأمراض المزمنة	70	3.7000	.71865
توفر المؤسسة فرص عمل موسمية للتخفيف من معدل البطالة محليا و وطنيا	70	3.8250	.56870

تتعاون المؤسسة مع مؤسسات التكوين لمساعدة الخريجين في إكتساب مهارات مهنية	70	4.2000	.73605
تساهم المؤسسة في دعم النشاطات والأعمال الخيرية المحلية مجاناً	70	3.9437	.61620
البعد الخيري (الإنساني)	70	3.8125	.47981
Valid N (listwise)	70		

### Descriptive Statistics

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تحرص المؤسسة على القيام بتبرعات لرفع مستوى كفاءة العاملين	70	4.0875	.84358
يتم استغلال الموارد المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير أداء الأفراد	70	4.1235	.32265
توفر المؤسسة برامج تدريبية باستمرار حرصاً منها على تنمية مهارات العاملين	70	3.8375	.51420
توفر المؤسسة آلات ومعدات تساهم في تحسين كفاءة الأفراد	70	.46254	.74534
تشجع المؤسسة العاملين على المساهمة في تطوير وتحسين المنتجات	70	3.8625	.58987
متطلبات العمل	70	4.1635	.65242
اداء العامبين	70	4.0375	.76214
Valid N (listwise)	70		

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تشجع المؤسسة على احترام البيئة المحيطة وتستخدم أساليب إنتاج لا تضر بها	70	3.8000	.43283
نظام التقييم الذي تستخدمه المؤسسة عادل ومحفز على تحسين أداء العاملين	70	3.9125	.45545
تطبق المؤسسة إستراتيجيات إنتاج تساعد في تطوير مهارات الأفراد	70	4.2500	.72041
تتوفر الوظائف في المؤسسة على ظروف تشجع من تحسين الأداء	70	25044.	.96751
تحرص المؤسسة على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب	70	8751.4	.54410

كفاءة	70		
التنفيذ		4.0000	1.03728
Valid N (listwise)	70		

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تحرص المنظمة على الإصغاء لرغبات العاملين دائما بهدف إرضائهم	70	4.1714	.81599
تنظم المنظمة مسابقات دورية لتشجيع المتفوقين في أعمالهم	70	3.6714	.97388
نظام تقييم أداء الأفراد والترقيات يشجع العمال على المنافسة والإبداع في العمل	70	3.2714	.88336
يرتبط أداء الأفراد بشكل مباشر بالأداء الكلي للمؤسسة	70	3.6000	.99855
تشجيع الأفراد على المشاركة في صنع القرار بما يحسن الأداء	70	4.1256	.85995
الإبداع في العمل	70	3.8857	.79933
Valid N (listwise)	70		

#### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يتأثر حجم الجهد المبذول ببعض المشاكل الاجتماعية للعاملين	70	4.2143	.69975
تؤثر جماعات العمل التي ينظمها العاملون على كمية الجهد المبذول	70	4.5857	.55149
يشعر العاملون بالرضى عن العطل والإجازات وظروف العمل داخل المنظمة	70	4.1286	.81510
توظف المؤسسة أحدث التكنولوجيات لمساعدة العاملين في أداء مهامهم	70	4.1857	.70798
تعمل المؤسسة على تحديد ومعالجة مجالات ضعف الأداء لدى العاملين	70	4.1143	.79021
الجهد المبذول	70	4.0357	.77703
Valid N (listwise)	70		

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	58	82.9	82.9	82.9
Valid أنثى	12	17.1	17.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30 سنة	8	11.4	11.4	11.4
Valid من 30 سنة الى 39	49	70.0	70.0	81.4
من 40 الى 49 سنة	13	18.6	18.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

المزهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
تعليم جامعي	47	67.1	67.1	67.1
Valid مراكز التكوين	18	25.7	25.7	92.9
مؤهلات اخرى	5	7.1	7.1	100.0
Total	70	100.0	100.0	

المسمى الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اطر	4	5.7	5.7	5.7
Valid عون تحكم	18	25.7	25.7	31.4
عون تنفيذي	48	68.6	68.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

الأقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اكتر من 15 سنة	12	17.1	17.1	17.1
Valid من 5 إلى 9 سنوات	21	30.0	30.0	47.1
من 10 إلى 15 سنة	37	52.9	52.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المسؤولية الاجتماعية <sup>b</sup>	.	Enter

a. اداء العاملين. Dependent Variable:

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 <sup>a</sup>	.660.	.004	54385.

a. Predictors: (Constant), المسؤولية الاجتماعية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)		.933		3.164	0.00
1 المسؤولية الاجتماعية	.637.	.243	.767.	1.132	.000.

a. اداء العاملين. Dependent Variable:

**Group Statistics**

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاداء الوظيفي	ذكر	85	9329.3	.81195	.10571
	أنثى	12	3.7381	1.49682	.32663