



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي-



كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

واقع ممارسة المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه بيئتها الداخلية (اتصالات الجزائر - أنموذجا-)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف:

د. العمرابي زكية

إعداد الطالبة:

• صاحبي خولة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الاستاذ(ة)
مشرفا ومقررا	جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي-	أستاذة التعليم العالي	العمرابي زكية
عضوا مناقشا	جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي-	أستاذ مساعد . أ.	آيت عمر مزيان فوزي
رئيسا	جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي-	أستاذ التعليم العالي	دنبري لطفي

السنة الجامعية

2023/2022



شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

أشكر الله العليّ القدير على نعمه التي أنعم بها عليّ، والذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل.

أتقدم بعميق شكري وفاق امتناني واحترامي للأساتذة المشرفة "زكية العمراوي"

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة

وكل من مد لي يد العون والمساعدة في إنجاز هذا العمل المتواضع.



ملخص

سعت هذه الدراسة إلى تناول موضوع المسؤولية الاجتماعية كأحد المواضيع الهامة التي لاقى اهتماما واسعا من قبل المفكرين والباحثين في تخصصات مختلفة من بينها تخصص علم الاجتماع، وقد انطلقت من إشكال رئيسي تمحور حول: واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه بيئتها الداخلية في مؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي، وللإجابة عليه، تم وضع أربع تساؤلات فرعية وكانت كالتالي: الأول: تمارس المؤسسة مسؤولية اقتصادية تجاه بيئتها الداخلية، والثاني: تمارس المؤسسة مسؤولية قانونية تجاه بيئتها الداخلية، والسؤال الثالث: تمارس المؤسسة مسؤولية أخلاقية تجاه بيئتها الداخلية، أما السؤال الرابع: تمارس المؤسسة مسؤولية إنسانية (خيرية) تجاه بيئتها الداخلية.

وقد قسمت هذه الدراسة إلى شقين إثنين، شق نظري تضمن التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية، وشق ميداني وتم من خلاله الإجابة على تساؤلات الدراسة وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي الذي يعبر كليا وكيفيا عن موضوع الدراسة، وجمع البيانات بالاعتماد على الملاحظة والاستبيان والمقابلة، إضافة إلى استخدام العينة العشوائية الطبقية، وذلك لانقسام عينة الدراسة إلى (إطارات، أعوان التحكم، وأعوان التنفيذ)، وقد تم التوصل إلى نتيجة نهائية مفادها أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمارس مسؤوليتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والإنسانية (الخيرية) تجاه بيئتها الداخلية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أبعاد المسؤولية الاجتماعية، البيئة الداخلية.

Abstract

This study sought to address the issue of social responsibility as one of the important topics that received wide attention by thinkers and researchers in various disciplines, including the specialty of sociology. In order to answer it, four sub-questions were set as follows: the first: the institution exercises economic responsibility towards its internal environment, the second: the institution exercises legal responsibility towards its internal environment, and the third question: the institution exercises moral responsibility towards its internal environment, and the fourth question: the institution exercises responsibility Humane (benevolent) towards its internal environment. This study was divided into two parts, a theoretical part that included the theoretical rooting of social responsibility, and a field part, through which the study questions were answered, based on the descriptive approach that quantitatively and qualitatively expresses the subject of the study, and data was collected based on observation, questionnaire and interview, in addition to the use of The stratified random sample, because the study sample was divided into (executives, control agents, and enforcement agents), and a final result was reached that Algeria Telecom Corporation exercises its economic, legal, moral, and humanitarian (charitable) responsibility towards its internal environment.

Keywords: social responsibility, dimensions of social responsibility, internal environment.

فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

شكر وتقدير
ملخص
فهرس المحتويات
قائمة الأشكال
قائمة الجداول
قائمة الملاحق

1 مقدمة

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

6 تمهيد

7 أولاً. أسباب الدراسة

7 ثانياً. أهمية الدراسة

8 ثالثاً. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

12 رابعاً. أهداف الدراسة

13 خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

19 سادساً: الدراسات السابقة

34 خلاصة

الفصل الثاني: الأبعاد المعرفية للمسؤولية الاجتماعية

37	تمهيد
38	1. البعد التاريخي لتطور ونشوء المسؤولية الاجتماعية
42	2. أهمية المسؤولية الاجتماعية
43	3. مؤشرات المسؤولية الاجتماعية
44	4. أبعاد المسؤولية الاجتماعية
50	5. عناصر المسؤولية الاجتماعية
51	6. خصائص المسؤولية الاجتماعية
53	7. مجالات المسؤولية الاجتماعية
55	8. مبادئ المسؤولية الاجتماعية
57	9. أنواع المسؤولية الاجتماعية
58	10. فوائد المسؤولية الاجتماعية
59	11. المواقف المتباينة حول المسؤولية الاجتماعية
60	12. مداخل المسؤولية الاجتماعية
64	خلاصة

الفصل الثالث: مداخل نظرية في دراسة المسؤولية الاجتماعية تجاه بيئة العمل الداخلية

67	تمهيد
68	1. مكونات بيئة العمل
71	2. التحليل الإستراتيجي لبيئة العمل
74	3. المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه بيئتها الداخلية

4. التحليل الإستراتيجي للبيئة الخارجية 77

5. المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة الخارجية 83

6. المقاربات النظرية المفسرة للمسؤولية الاجتماعية 85

خلاصة 94

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد 97

أولاً. مجالات الدراسة 98

ثانياً: عينة الدراسة 105

طريقة اختيار العينة 106

ثالثاً: منهج الدراسة 112

رابعاً: أدوات جمع البيانات 113

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة 116

خلاصة 117

الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد 120

أولاً: عرض وتحليل البيانات 121

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء أهداف الدراسة 151

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء التساؤلات البحثية: 153

157..... رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نتائج الدراسات السابقة

159..... خامسا: مناقشة النتائج في ضوء المقاربات النظرية المتبناة

160..... خلاصة

161 الخاتمة

165 قائمة المراجع

176 الملاحق

قائمة الأشكال والمجداول

والملاحق



قائمة الأشكال

11	الشكل رقم 1: معالم الاشكالية.....
48	الشكل رقم 2: هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية
55	الشكل رقم 3: مبادئ المسؤولية الاجتماعية.....
69	الشكل رقم 4: عناصر البيئة الداخلية
71	الشكل رقم 5: البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة
72	الشكل رقم 6: الشكل العام لتحليل SWOT
73	الشكل رقم 7: مكونات وعناصر أداة التحليل SWOT
79	الشكل رقم 8: أداة التحليل PESTEL
80	الشكل رقم 9: العوامل المؤثرة على الفرص والتحديات بالمؤسسة.....
82	الشكل رقم 10: العوامل الخارجية المؤثرة في المنظمة
93	الشكل رقم 11: المستفيدين من وجود المنظمات
102	الشكل رقم 12: الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر-أم البواقي-
107	الشكل رقم 13: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس.....
108	الشكل رقم 14: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير السن
110	الشكل رقم 15: توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية
111	الشكل رقم 16: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي
121	الشكل رقم 17: آراء الموظفين حول الهدف الرئيسي للمؤسسة
122	الشكل رقم 18: تقديم المؤسسة لدورات التدريب والتكوين.....
124	الشكل رقم 19: مدى ملاءمة الظروف الفيزيائية بالمؤسسة
125	الشكل رقم 20: مدى رضى الموظفين عن الأجر الذي يحصلون عليه مقارنة بالمؤسسات الأخرى

- الشكل رقم 21: آراء الموظفين حول الحوافز التي يحصلون عليها مقارنة بالجهد المبذول127
- الشكل رقم 22: منح المؤسسة تعويضات مالية في حالة المرض أو العجز أو الوفاة128
- الشكل رقم 23: وضوح اللوائح والإعلانات التي تعتمد عليها المؤسسة130
- الشكل رقم 24: اعتماد المؤسسة على الاجراءات القانونية في الإعلان عن الوظائف131
- الشكل رقم 25: أخذ المؤسسة بعين الاعتبار القرارات التي ترفعها النقابات العمالية132
- الشكل رقم 26: طرق التوظيف المعتمدة في المؤسسة134
- الشكل رقم 27: رأي الموظفين في الخدمات الاجتماعية135
- الشكل رقم 28: التزام المؤسسة بتوفير قواعد السلامة المهنية136
- الشكل رقم 29: موضوعية وشفافية مسابقات التوظيف138
- الشكل رقم 30: خضوع التوظيف بالمؤسسة لمبدأ المساواة بين الجنسين139
- الشكل رقم 31: عدالة توزيع الحوافز والمكافآت داخل المؤسسة140
- الشكل رقم 32: الأساس الذي توزع وفقه مناصب العمل داخل المؤسسة141
- الشكل رقم 33: مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم143
- الشكل رقم 34: تطبيق المؤسسة نظام عقوبات صارم عندما يقتضي الأمر144
- الشكل رقم 35: تقديم المؤسسة تسهيلات ومساعدات لموظفيها145
- الشكل رقم 36: تقديم المؤسسة لرحلات ترفيهية لموظفيها وأسرهم146
- الشكل رقم 37: مساهمة المؤسسة في دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية147
- الشكل رقم 38: إبرام المؤسسة إتفاقيات مع المصحات الاستشفائية الخاصة149
- الشكل رقم 39: تنظيم المؤسسة حفلات تكريم وتشجيع للموظفين150
- الشكل رقم 40: تقديم المؤسسة تبرعات للجمعيات الخيرية151

قائمة الجداول

20	الجدول رقم 1: الدراسة السابقة الأولى
22	الجدول رقم 2: الدراسة السابقة الثانية.....
24	الجدول رقم 3: الدراسة السابقة الثالثة.....
25	الجدول رقم 4: الدراسة السابقة الرابعة
27	الجدول رقم 5: الدراسة السابقة الخامسة
28	الجدول رقم 6: الدراسة السابقة السادسة
29	الجدول رقم 7: الدراسة السابقة السابعة
30	الجدول رقم 8: الدراسة السابقة الثامنة
47	الجدول رقم 9: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
49	الجدول رقم 10: المقارنة بين المسؤولية الاجتماعية والقانونية والعمل الخيري
54	الجدول رقم 11: مجالات المسؤولية الاجتماعية.....
59	الجدول رقم 12: حجج مؤيدي ومعارضى المسؤولية الاجتماعية
106	الجدول رقم 13: توزيع أفراد عينة الدراسة من المجتمع الكلي
107	الجدول رقم 14: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس.....
108	الجدول رقم 15: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير السن
109	الجدول رقم 16: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة العائلية
110	الجدول رقم 17: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي
114	الجدول رقم 18: توزيع أسئلة الاستبيان
121	الجدول رقم 19: آراء الموظفين حول الهدف الرئيسي للمؤسسة
122	الجدول رقم 20: تقديم المؤسسة لدورات التدريب والتكوين.....

- الجدول رقم 21: مدى ملائمة الظروف الفيزيائية بالمؤسسة 123
- الجدول رقم 22: مدى رضى الموظفين عن الأجر الذي يحصلون عليه مقارنة بالمؤسسات الأخرى. 125
- الجدول رقم 23: آراء الموظفين حول الحوافز والمكافآت التي يحصلون عليها مقارنة بالجهد المبذول في العمل 126
- الجدول رقم 24: منح المؤسسة تعويضات مالية للموظفين في حالة المرض أو العجز أو الوفاة..... 128
- الجدول رقم 25: وضوح اللوائح والإعلانات التي تعتمد عليها المؤسسة 129
- الجدول رقم 26: اعتماد المؤسسة على الإجراءات القانونية في الإعلان عن الوظائف 130
- الجدول رقم 27: أخذ المؤسسة بعين الاعتبار القرارات التي ترفعها النقابات العمالية..... 132
- الجدول رقم 28: طرق التوظيف المعتمدة في المؤسسة 133
- الجدول رقم 29: رأي الموظفين في الخدمات الاجتماعية (النقل، الإجازات، العطل...) المقدمة لهم. 135
- الجدول رقم 30: التزام المؤسسة بتوفير قواعد السلامة المهنية..... 136
- الجدول رقم 31: موضوعية وشفافية مسابقات التوظيف 137
- الجدول رقم 32: خضوع التوظيف بالمؤسسة لمبدأ المساواة بين الجنسين 138
- الجدول رقم 33: عدالة توزيع الحوافز والمكافآت داخل المؤسسة 140
- الجدول رقم 34: الأساس الذي توزع وفقه مناصب العمل داخل المؤسسة..... 141
- الجدول رقم 35: مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم 142
- الجدول رقم 36: تطبيق المؤسسة نظام عقوبات صارم عندما يقتضي الأمر 144
- الجدول رقم 37: تقديم المؤسسة مساعدات وتسهيلات للموظفين لديها (أداء الحج، العمرة، الزواج) .. 145
- الجدول رقم 38: تقديم المؤسسة لرحلات ترفيهية للموظفين وأسرهم 146
- الجدول رقم 39: مساهمة المؤسسة في دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية 147
- الجدول رقم 40: إبرام المؤسسة اتفاقيات مع المصحات الإستشفائية الخاصة 148
- الجدول رقم 41: تنظيم المؤسسة حفلات تكريم وتشجيع للموظفين 149

الجدول رقم 42: تقديم المؤسسة تبرعات للجمعيات الخيرية150

قائمة الملاحق

الملحق رقم 1: أسماء الخبراء المحكمين لاستمارة استبيان الدراسة..... 177

الملحق رقم 2: استمارة الاستبيان..... 178

الملحق رقم 3: دليل المقابلة..... 181

مقدمة



مقدمة:

أعدت الكثير من منظمات الأعمال تغيير نظرتها وترتيب أولوياتها، فلم يعد تعظيم الربح الهدف الرئيسي الذي يقودها نحو التميز والاستمرار، فقد أدركت أن هناك سياسات واستراتيجيات أخرى تقودها إلى ذلك، ومن أهم هذه السياسات والإستراتيجيات تطوير أنماط التسيير بإدارة الموارد البشرية، وذلك لما لها من أهمية كبيرة في تنمية قدرات مواردها البشرية وزيادة كفاءتهم والرفع من مستوى أدائهم، ومن أبرز أنماط وأساليب التسيير تبني برامج المسؤولية الاجتماعية كأحد التقنيات الجديدة التي أصبحت تعتمدها كبرى منظمات الأعمال كممارسات أخلاقية تلتزم بها تجاه المجتمع بصفة عامة، و تجاه مواردها البشرية بصفة خاصة وذلك من خلال السعي إلى تحقيق الرفاهية الاجتماعية لهم من خلال تحقيق جودة الحياة الوظيفية، مما ينعكس بدوره على خدمة نشاط المنظمة وتحقيق أهدافها.

إن تبني برامج المسؤولية الاجتماعية يمكن أن يساهم في التخلص أو التقليل من المشكلات التنظيمية التي تعاني منها المؤسسات الاقتصادية الجزائرية والتي أصبحت تشكل خلاا وظيفيا بها، وهذا ما دفعنا للبحث عن واقع هذا النمط من التسيير في مؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي.

وقد تم تقسيم الدراسة الخاصة بهذا الموضوع إلى عدة فصول، منها ما هو نظري وما هو تطبيقي (ميداني)، حيث جاء الفصل الأول من الدراسة معنونا بالإطار التصوري للدراسة، وفيه حددت مجموعة من العناصر وهي: أسباب ومبررات اختيار الموضوع، وأهمية الدراسة، إضافة إلى إشكالية الدراسة وأهدافها، وكذا الإطار المفاهيمي للدراسة، وأخيرا الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، وكل هذا بعد وضع تمهيد للفصل في البداية وخلاصة في نهايته.

أما الفصل الثاني والذي جاء بعنوان الأبعاد المعرفية للمسؤولية الاجتماعية، فقد قدمت من خلاله جملة من العناصر المتعلقة به مثل: مراحل تطورها ونشؤها وأهميتها، بالإضافة إلى معرفة أهم مؤشراتها، وتحديد أبعادها، وأهم العناصر المكونة لها، كما حاولنا التعريف بأبرز خصائصها ومجالاتها، وبيننا أيضا مبادئ هذه المسؤولية وما تنقسم إليه من أنواع (داخلية، وخارجية)، وأهم فوائدها، لنختم الحديث عنها بذكر أهم الحجج المتباعدة حولها (مؤيدين، ومعارضين) وأبرز مداخلها، ثم وضع خلاصة للفصل، وهذا بغرض الإحاطة النظرية بمتغير المسؤولية الاجتماعية.

في حين جاءت المداخل النظرية لدراسة المسؤولية الاجتماعية في بيئة العمل الداخلية كعنوان للفصل الثالث، والذي عالج مختلف العناصر التي تزيد من توضيح متغير الدراسة مثل: مكونات بيئة العمل، والتحليل الاستراتيجي للبيئة العمل، إضافة إلى التطرق إلى المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه بيئتها الداخلية، والتحليل الاستراتيجي للبيئة الخارجية، ثم التعرف على المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تجاه بيئتها الخارجية، وكذلك الحديث عن أهم المقاربات النظرية المفسرة للمسؤولية الاجتماعية، لنختم الفصل بملخص شامل لعناصره الواردة فيه، وهذا بهدف التعرف على أهم الاتجاهات النظرية المفسرة لموضوع الدراسة، لنتمكن فيما بعد من تفسير الموضوع بناء عليها.

أما الفصل الرابع من فصول الدراسة فقد بينا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة، وبعد وضع تمهيد للفصل، أتينا إلى تحديد الإجراءات المنهجية المتبعة بداية بتحديد مجالات الدراسة الثلاث (مكانيا، وزمنيا، وبشريا)، ثم العينة ومبررات اختيارها، وكذلك منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة، لنختم هذا الفصل بملخص استنتاجية شاملة لكافة العناصر الواردة فيه. وقد كان الغرض من هذا الفصل تحديد وشرح مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في السير بالموضوع المدروس.

أما الفصل الأخير والمعنون بعرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة، فقد تم فيه مناقشة النتائج في ضوء محددات منهجية عدة، كان أولها في ضوء أهداف الدراسة بغرض توضيح مدى تحقيقها، وفي ضوء تساؤلاتها، وكذلك في ضوء الدراسات السابقة بغرض تبيين نقاط الاختلاف والاشتراك بينهما، وأخيرا في ضوء النظريات المتبناة، بغية الوقوف على مدى توافق نتائج الدراسة مع تصورات هذه النظريات أو تدعيمها لها أو مخالفتها.

وفي الأخير أنهينا دراستنا بخاتمة تتضمن أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه بيئتها الداخلية.

لكن لا ننسى أنه قد واجهتنا صعوبات عديدة عند إنجاز هذه الدراسة سواء في الجانب النظري أو الجانب التطبيقي منها: قلة المراجع في بعض العناصر المتعلقة بموضوع الدراسة على مستوى مكتبة

أم البواقي، وكذلك صعوبة الحصول على الموافقة من مؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي لإجراء الدراسة الميدانية بها، إضافة إلى عدم إجابة الكثير من الموظفين على أسئلة استمارة الاستبيان، ورفض الكثير من المسؤولين بالمؤسسة إجراء مقابلة معنا بحجة انشغالهم بالعمل.

الفصل الأول: الإطار

التصوري للدراسة



الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

تمهيد

أولاً: أسباب ومبررات اختيار الموضوع

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: إشكالية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة



تمهيد

نتناول في هذه الدراسة موضوعا يشغل حيزا هاما بالنسبة للمؤسسات في عالمنا المعاصر وهو موضوع المسؤولية الاجتماعية، التي تبدو ذات صلة وثيقة بميدان البحث في علم اجتماع التنظيم والعمل وغيره من التخصصات العلمية الأخرى كعلم الاقتصاد.

ضمن هذا المنطلق يندرج الفصل الأول من دراستنا، ليعنى بتحديد إطارها التصوري، من خلال التطرق إلى العناصر الدالة عليه منهجيا، فعليه تتوقف بقية تفاصيل خطوات المسار البحثي، ما يستدعي الحرص على تنفيذ هذه الخطوات وهي: دوافع اختيار الموضوع لتبين أهمية الدراسة، صياغة الإشكالية، والتساؤلات المراد الإجابة عنها والتي يتم عرضها على الواقع للاختبار والتحقق منها، بالإضافة إلى أهدافها لضمان قيمتها العلمية، وتحديد الإطار المفاهيمي الذي تدور في نطاقه تحقيقا للفهم والتوضيح.

كل ذلك في سعي منا لتقديم الحجة العلمية المقنعة بأن الموضوع يستحق العناية العلمي وليس مجرد استهلاك لبحوث أخرى أصبحت جاهزة لتقديمها في قالب أو قوالب أخرى.

من أجل ذلك نقف عند كل خطوة من هذه الخطوات، مراعين ما تتطلبه قواعد تنفيذها، حتى يتحقق الغرض العلمي من هذا الفصل وهو تحديد موضوع المسؤولية الاجتماعية من جوانب عدة تعكس تصورنا له وفق خطوات منهجية متفق عليها علميا.

أولاً. أسباب الدراسة

هناك مبررات كثيرة موضوعية وشخصية دفعتنا للبحث في هذا الموضوع، وأهم هذه المبررات نوجزها

فيما يلي:

- طبيعة التخصص العلمي الذي ندرس فيه وصلته بموضوع الدراسة.
- تواجد الموضوع ضمن اهتماماتنا الشخصية.
- تبني المؤسسات لفكرة المسؤولية الاجتماعية يعتبر موضوعاً جديداً نسبياً.
- الحاجة إلى البحوث المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية خصوصاً فيما يتعلق بالبحوث العربية التي تشهد قلة بخصوص هذا الموضوع على عكس البحوث الغربية.
- إعطاء نظرة ولو عامة عن واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية.

ثانياً. أهمية الدراسة

جاء اختيار موضوع هذا البحث بناء على الأهمية العلمية والتطبيقية، والتي تتمثل فيما يلي:

- تأتي أهمية التعرض لمفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال عقب تقلص دور الدولة تدريجياً في المجال الاجتماعي بعد تبني نظام اقتصاد السوق. فكان لزاماً للبحث عن سبل للإبقاء على مصالح المجتمع وحفظها، ولا يكون ذلك إلا من خلال مساهمات كل مكون من مكونات هذا المجتمع، ومنها منظمات الأعمال.
- يعكس هذا البحث أهمية البعد الأخلاقي والاجتماعي الذي يجب أن يميز منظمات الأعمال، خصوصاً في ظل اقتصاد السوق. حيث أكثر ما تهتم به منظمات الأعمال في ظلّه هو الربح المادي. وهذا يدفع بهذه المنظمات إلى رغبتها في تحقيق المكسب ولو على حساب اعتبارات أخرى تتعلق بالعمال أو المجتمع أو البيئة.
- وتكمن الأهمية العلمية لهذا الموضوع من خلال دوره في توضيح المفهوم الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية وأنها ليست مجرد نفقات وتكاليف تصرفها منظمات الأعمال، بل هي نظام يمكن من خلاله أن تحقق هذه المؤسسات التميز وتحسين صورتها في المجتمع عن باقي المنافسين.
- كما يساهم هذا البحث في عرض واقع المسؤولية في مؤسسة "اتصالات الجزائر" بأم البواقي.

ثالثاً. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

لم تسلم المنظمات من الانتقادات في ظل إدارة أعمالها نتيجة توجيهها الدائم نحو تحقيق أهدافها الاقتصادية التي وجدت من أجلها، متجاهلة مسؤولياتها تجاه المجتمع بصفة عامة، وتجاه مواردها البشرية بصفة خاصة، فالكل متفق على أنه من حق هذه المنظمات تعظيم أرباحها، ولكن شرط أن تضع رفاهية المجتمع ومصالحته ضمن أهدافها الأساسية، وذلك باعتباره مصدراً لأهم مدخلاتها وقناة لتسويق منتجاتها وخدماتها، فهو مصدر للثروة لديها، ما أدى إلى تزايد الضغط الاجتماعي على المؤسسات الاقتصادية من أجل تبني دور أخلاقي واجتماعي نحو مواردها البشرية أولاً ونحو البيئة الخارجية ثانياً، وهي بذلك تطالب المؤسسة بأداء وظيفتها الاجتماعية داخل النسق الكلي.

ونتيجة لذلك ظهر ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية هذا المفهوم الحديث الذي نما وتطور نتيجة للعديد من المشكلات والأزمات، التي ارتبطت بحرية الأعمال ونظرتها الضيقة لمصلحتها الذاتية على حساب بيئة العمل الداخلية والخارجية، إضافة إلى الفضائح التي فرضت على الشركات المعروفة في العالم ضرورة التوجه نحو البحث عن كيفية إعادة الثقة الضائعة في سبيل المحافظة على سمعتها ومكانتها في السوق.

وقد واجه هذا المفهوم رفضاً من قبل بعض أصحاب الأعمال من منطلق أن المؤسسات الاقتصادية لا تريد أن تحمل تكاليف إضافية من شأنها أن تؤثر على أرباحها.

إلا أنه ومع تطور الأبحاث الأكاديمية والدراسات العلمية وبروز هذا المفهوم عنواناً للكثير من المؤتمرات والدورات، وجزءاً من استراتيجية شركات الأعمال للتفاعل مع المجتمع والبيئة المحيطة، أدركت الكثير من المنظمات في مختلف دول العالم وخصوصاً الدول المتقدمة أهمية المسؤولية الاجتماعية كجزء لا يتجزأ من سياستها العامة، ودورها في رفع وتعظيم نسبة الأرباح، بالإضافة إلى تحسين سمعة المؤسسة، وبالتالي جذب أكبر عدد من المستهلكين والموردين وأصحاب المصالح، واستقطاب الموارد البشرية من ذوي الكفاءة، فبدأت بممارسة العديد من برامج المسؤولية الاجتماعية ومنحها القدر الكافي من الاهتمام، بعد أن أثبتت الأزمات الاقتصادية والمالية أن الحرية المطلقة لاقتصاد السوق تؤدي إلى مفاسد كبيرة سواء في المجال الاقتصادي أو الاجتماعي أو البيئي، فمفهوم المسؤولية الاجتماعية من شأنه إعادة التوازن بين مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

وقد أشارت مقدم وهيبة في مقال لها، أن الخبير الاقتصادي " شريف دولار " أشار إلى أن هناك ثلاث مدارس اقتصادية تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أولها مدرسة "شيكاغو الاقتصادية" وهي مدرسة أمريكية، ترى أن مسؤولية الشركات يجب أن تنحصر في تحقيق الأرباح والنشاط الاقتصادي البحث، بشرط أن تدفع الضرائب وأن يكون نشاطها دون احتكار أو أساليب ملتوية.

أما المدرسة الثانية هي "هارفارد الاقتصادية" والتي ترى أن على المنظمات مسؤولية اجتماعية تجاه المجتمع ويجب أن تؤديها لأن تلك المنظمات جزءا من المجتمع ويجب أن تقوم بدورها في خدمته، كما يضيف أن هناك مدرسة ثالثة وهي مدرسة "اليسار الأوروبي"، وتطالب بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين داخل المنظمة، ولا علاقة لها بالمجتمع الخارجي، لأن المسؤولية الحقيقية للمنظمة هي الاهتمام بالعاملين فيها من خلال تدريبهم وإعدادهم فنيا.

<http://gate.ahram.org.eg/News/102218.aspx>

فالمسؤولية الاجتماعية تعتبر أحد التقنيات الجديدة التي تعتمد عليها كبرى المؤسسات الاقتصادية العالمية التي أدركت أهمية تبني دور تطوعي أخلاقي، وتشمل مختلف الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة ومن أهم هذه الأطراف: المجتمع والعاملون (الموارد البشرية)، إذ تسعى المؤسسات لتنمية وتطوير المجتمع الذي يعتبر مصدرا لمدخلاتها ومخرجاتها، فبعد أن كان الاهتمام مركزا على كون مسؤولية المؤسسة تتمحور حول إنتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع وذلك بتحقيق عوائد مجزية للمالكين، اتسعت هذه النظرة الضيقة لتذهب إلى أبعد من ذلك وتشمل مختلف الممارسات الاجتماعية التي تقوم بها تجاه مجتمعها بصفة عامة، لتضمن إلى حد كبير دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بوجودها والمساهمة في إنجاح أهدافها وفق ما خطط له، وتجاه مواردها بصفة خاصة، إذ يعتبر المورد البشري أهم طرف على المؤسسة أن تفي به حقه وأن تعتني به، وأن تؤدي التزامها ومسئوليتها الاجتماعية تجاهه، وذلك بوضع المؤسسات الاقتصادية على عاتقها مجموعة من الممارسات الأخلاقية مع هذا المورد، بالتوظيف العادل له، والذي يفرض عليها الابتعاد عن كل أشكال التحيز بين المتقدمين للوظيفة سواء على أساس النوع الاجتماعي أو الديني أو العرقي، هذا قبل الالتحاق بمنصب العمل، أما بعد الالتحاق بمنصب العمل فيجب أن يتمتع العامل أيضا بمعاملة عادلة تكون فيها فرص التنمية والتطوير الإداري متكافئة، وأن توفر لمواردها بيئة عمل آمنة لتحقيق الرفاهية الاجتماعية من خلال تحقيق جودة الحياة الوظيفية، والحصول على كفاءات وكوادر فعالة داخل المنظمة، لكي يكون لديها رأس مال فكري قوي يتمتع بالقدرة والفاعلية اللازمتين بمقاييس المسؤولية الاجتماعية لتشكل في الأخير أهم نقاط القوة لديها.

لكن تسابق الشركات نحو خلق الثروة والسعي إلى تعظيمها يكاد يجعل مصالح هذه الأطراف في طي النسيان لدى البعض، أو أن يكون هذا التوجه ثانويا لدى البعض الآخر، وقد يكون توجهها موسميا لدى فئة من الشركات... وهو الأمر الذي يتنافى مع حقيقة وجوه المسؤولية الاجتماعية، فالمجتمع هو من احتضن هذه الشركات ووضع ثقته فيها فأصبحت سلعه تروج وتباع وتستهلك بفضله، والمورد البشري هو من ساعدها على تحقيق هذه الأهداف، وعليه فالمسؤولية الاجتماعية تمثل التوجه الأخلاقي والإنساني الذي يعول عليه لكبح جشع هذه الشركات.

وقد حاول العديد من الباحثين تقسيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات إلى أبعاد محددة لتسهيل دراستها، فكانت التصنيفات التقليدية متمثلة في المسؤولية الاقتصادية، والمسؤولية الاجتماعية، والمسؤولية الاقتصادية والاجتماعية، ثم حاول الباحث "كارول" عام 1947 تصنيفها إلى مسؤولية اقتصادية وخيرية وأخلاقية وقانونية، لكن هذه التصنيفات لا تقدم نظرة شاملة لمختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية ولا لأدوات قياس تأثيرها لكونها ذات مجال ضيق ولا يغطي جميع التأثيرات الممكنة للشركات الاقتصادية على المجتمع، فطبيعة هاته الأخيرة اليوم تتجاوز هذه الأبعاد بكثير، إضافة إلى هذه التصنيفات فهي تمس أبعادا أخرى سياسية، تكنولوجية، وبيئية، والتي تتأثر وتؤثر على منظمات الأعمال، وهو ما يصطلح عليها باختصار نموذج "PESTEL" كأداة عمل استراتيجية مناسبة لتغطية جميع مجالات التأثير التي يمكن أن يفرزها أداء الشركات الاقتصادية.

كما تجدر الإشارة إلى أن المجتمعات الغربية كانت السبابة في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية ما جعل من مؤسساتها مؤسسات ناجحة، وتحقيق المؤسسات الجزائرية لمثل هذا النجاح يتوقف على مدى فهمها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتجسيده على أرض الواقع وجعل الجانب الاجتماعي والأخلاقي من أولوياتها، ومن هذا المنطلق جاءت فكرة هذه الدراسة والتي حاولنا من خلالها معرفة واقع ممارسة المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه بيئتها الداخلية - اتصالات الجزائر بأبواب البواقي أنموذجا - .

ويتفرع عن هذا الإشكال التساؤلات الفرعية التالية، والتي تزيد من دقته وتسهل الإجابة عليه، وهي:

- 1- هل تمارس المؤسسة مسؤولية اقتصادية تجاه بيئتها الداخلية.
- 2- هل تمارس المؤسسة مسؤولية قانونية تجاه بيئتها الداخلية.
- 3- هل تمارس المؤسسة مسؤولية أخلاقية تجاه بيئتها الداخلية.

4- هل تمارس المؤسسة مسؤولية إنسانية (خيرية) تجاه بيئتها الداخلية.

الشكل رقم 1: معالم الاشكالية



المصدر: من اعداد الطالبة

رابعاً. أهداف الدراسة

لكل دراسة علمية قائمة أهداف تسعى لتحقيقها، تتحد من صلب مضمون المشكلة البحثية المطروحة مراعية أهداف العلم من وصف أو فهم أو تفسير أو تصنيف، وأن تكون قابلة للتحقق في ضوء مختلف الإمكانيات المتوفرة للباحث سواء المادية، أو البحثية، أو الزمنية، وفي دراستنا هذه نسعى لتحقيق جملة من الأهداف صنفناها إلى نوعين يضم كل منهما عناصر تستجيب لطبيعتها وهما:

1. أهداف نظرية: ونتكفل بتحقيقها في الجانب النظري من الدراسة، وتتمثل في:

- تأصيل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- التأسيس النظري لأهم المقاربات والنظريات الخاصة بموضوع الدراسة.
- التعرف على أهم أدوات التحليل الإستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية.
- الكشف عن مسؤولية المؤسسات تجاه جمهورها الداخلي (البيئة الداخلية) وجمهورها الخارجي (البيئة الخارجية).

2. أهداف تطبيقية: يتم تحقيقها في الجانب التطبيقي من الدراسة وتتمثل في هدف رئيسي مفاده: محاولة التعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه بيئتها الداخلية- اتصالات الجزائر بأم البواقي أنموذجاً-.

❖ أهداف فرعية: متمثلة في:

- التعرف على المستوى الذي وصلت إليه مؤسسة اتصالات الجزائر في تبني المسؤولية الاجتماعية.
- التعرف على طبيعة الأنشطة والبرامج التي تعتمدها مؤسسة اتصالات الجزائر في تجسيد مبدأ المسؤولية الاجتماعية.
- الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها الوصول إلى بعض التوصيات التي تساعد أصحاب القرار في المؤسسة على تطوير عملها.
- توعية المؤسسات بأهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله.

خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة

من مقتضيات كل دراسة علمية تحديد مفاهيمها، ففيها ضبط للمجال المفاهيمي الذي يشتغل الباحث في نطاقه، وسنتطرق لأهم مفاهيم هذه الدراسة.

1. مفهوم المسؤولية

يعرفها "دالف ديفيد" كما يلي: المسؤولية هي التزام الفرد بتأدية الوظائف والواجبات المخصصة له بطريقة سليمة وبأحسن ما في قدرته وطبقا لتوجيهات رئيسه الذي يحاسبه (الجوسي، جاد الله، 2000، ص124).
ويضيف معجم "Collins" أن المسؤولية: تعني القدرة على اتخاذ القرار أو السلوك بتوجيه ذاتي دون رقابة (المعاطة، الحموري، 2012، ص23).

إذن فالمسؤولية هي واجب، والالتزام الفرد بأداء مهامه الموكلة له.

2. مفهوم المسؤولية الاجتماعية

لحد الآن لم يتم تعريف المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد وقاطع يكتسب صفة القبول، فقد تعددت المبادرات في محاولة تحديد تعريف دقيق لها، وهذا الاختلاف راجع لطبيعة البيئة المحيطة بالمؤسسة وكذا نطاق نشاطها ورأسمالها، فالمسؤولية بطبيعتها ديناميكية تتصف بالتطور المستمر كي تتلاءم بسرعة ومتطلبات المنظمة بالإضافة إلى متطلبات المجتمع.
➤ تعريف المسؤولية الاجتماعية من الناحية اللغوية: وتعني أن الإنسان مسؤول عن فعل قام به في الماضي، وخلف وراءه آثار معينة، وهو الذي يتحمل تبعية هذه الآثار والنتائج (محمد، 2003، ص07).

وقد أطلق على مفهوم المسؤولية الاجتماعية كاختصار للمصطلح باللغة الفرنسية (RSE)،

" La Responsabilité Social des Entreprises " الذي يتضمن دمج كل من الانشغالات البيئية والاجتماعية في أنشطة المؤسسات الاقتصادية، أما المصطلح باللغة الانجليزية (CSR)، وهو اختصار لـ " Corporate Social Responsibility " وهناك من يستعمل مصطلح المسؤولية المجتمعية التي تعتبر أوسع نطاقا من مصطلح المسؤولية الاجتماعية (مهري، 2011-2012، ص5).

➤ تعريف بعض العلماء والباحثين للمسؤولية الاجتماعية:

أورد الباحثون وجهات نظر متعددة بشأن المسؤولية الاجتماعية، أمثال:

"Holms": والذي اعتبرها التزاما على منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها (عباس، 2013، ص 188).

ويعرفها "thomas jones" "توماس جونز": بأنها التزام اجتماعي للشركة ليس فقط أمام حملة الأسهم، ولكن أيضا أمام جماعات أخرى في المجتمع (أبو النصر، 2015، ص 32).

وعرفها "peter drucker" "بيتر دراكر" على أنها التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه (أبو النصر، 2015، ص 31).

كما يشير "ديفنز ووليم" "william/ Davis" إلى أن المسؤولية الاجتماعية تتمثل في تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة، وطالب أن تكون استجابة المنظمة لتلك المسؤوليات عن طوعية وليس خوفا من فقد أو التهديد باستخدام القانون، وينصحها منظمات الأعمال بالاستجابة لمتطلبات البيئة والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاهها وإلا فإن المجتمع على المدى البعيد سيسلب مكانها وقوتها لما أسماها بالقانون الحديدي للمسؤولية (المعاني وآخرون، 2010، ص 385).

من التعاريف سابقة الذكر نخلص إلى أن منظمات الأعمال يجب أن تكون ملتزمة ومسؤولة عن نتائج أفعالها في المجتمع الذي يحتضنها، وذلك عن طريق حل مشكلاته من فقر، وتلوث... وغيرها، وأن يكون التزامها طوعية وليسا خوفا أو إرغاما.

في حين يقول "صالح العامري" و "ظاهر الغالبي": أن منظمات الأعمال يجب أن تتبنى دورا اجتماعيا واسعا وأن تتفق على الأنشطة الاجتماعية ورفاهية المجتمع، ومن خلال هذا الاتجاه فإن منظمات الأعمال يجب أن تراعي مصالح جميع الأطراف، وأن لا ينحصر دورها فقط في مراعاة تحقيق الأرباح والعوائد للمساهمين، فمنظمات الأعمال تخلق مشاكل مختلفة ومتنوعة، ويجب عليها أن تسعى إلى حلها، سواء التي كانت المنظمة في المجتمع، من خلال المساهمة بحل المشاكل المختلفة، سواء التي كانت المنظمة سببا

فيها، أو تلك التي تحدث بفعل ظروف أخرى تعمل على تحسين صورة المنظمة في المجتمع وتقلل من التدخل الحكومي (المعاني وآخرون، 2010، ص386).

ويرى "محمد الصيرفي" أن فكرة المسؤولية الاجتماعية أصبحت توصف بمفهوم عقد بين منظمات الأعمال والمجتمعات التي تعمل فيها، وينعكس هذا العقد من خلال تغيرات في توقعات تلك المجتمعات تجاه انجازات المشروعات الاجتماعية (مقدم، 2013-2014، ص71).

من خلال هذين التعريفين نخلص إلى أن منظمات الأعمال لا يجب أن ينحصر دورها في تعظيم الأرباح وتحقيق العوائد المادية، فهي تتسبب في خلق العديد من المشاكل، يجب أن تسعى جاهدة لحلها، وذلك من خلال تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية كعقد بين منظمات الأعمال والمجتمع الذي تعمل به في سبيل المحافظة على مكانتها وتحسين صورتها.

➤ تعريف المسؤولية الاجتماعية لبعض الهيئات الدولية:

عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد (السكرانه، 2008، ص163).

كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فالمسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً. ولذلك فالمسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الاقناع والتعليم (السكرانه، 2008، ص163).

ويعرفها الاتحاد الأوروبي على أنها مصطلح تطوعي لكون المؤسسة تدمج هذا الخيار الاستراتيجي والتنموي بشكل تطوعي ضمن برامجها، وعليه فإن الرغبة في التطوع هي الالتزام الوحيد للمؤسسة (عباس، 2013، ص14).

تعكس التعريفات السابقة دور برامج وسياسات المسؤولية الاجتماعية التي تتبناها منظمات الأعمال في تحقيق التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة، كما اتجهت هذه التعريفات نحو التأكيد على أهمية أخلاقيات الأعمال في ممارسة النشاط الاقتصادي والمساهمة في تنمية المجتمع وحل مشكلاته.

وبهذا نصل إلى تعريف إجرائي للمسؤولية الاجتماعية على أنها التزام طوعي وواجب أخلاقي تقوم به المؤسسة نحو بيئتها الداخلية من خلال جملة من البرامج التي تستهدف عمليات التوظيف والاستقطاب والتدريب وكذا السلامة المهنية، من أجل تحقيق جودة الحياة الوظيفية حيث تضفي عليها صفة العدالة، وتكافؤ الفرص من أجل تحقيق الرفاهية لمواردها البشرية. إضافة إلى التزامها تجاه المجتمع الذي تعمل فيه بهدف خدمة الاقتصاد والتنمية المحلية معا.

3. بيئة العمل

إن المنظور العام لمفهوم البيئة يعطي انطبعا بشمول المكونات والأبعاد الداخلية للمنظمة إضافة إلى المكونات والأبعاد الخارجية التي تحيط بها، وتتطلب من الإدارة فهما لطبيعة هذه البيئة وتفاعلاتها وطبيعة العلاقة بينها بحيث نستطيع ايجاد أفضل صيغ التعامل معها وبشكل متوازن وحركي يعطي للمنظمة قدرات متجددة باستمرار وإمكانية الحصول على أفضل النتائج المرغوبة جراء هذا الفهم (مغربي، 2022، ص94).

كما تعرف بيئة العمل على أنها مجموعة من الخصائص والصفات التي تميز العمل في مؤسسة ما عن غيرها من المؤسسات الأخرى وتنتشر في المؤسسة ككل وبشكل شمولي وتتمتع هذه الخصائص بالاستقرار النسبي ويدركها أعضاء المؤسسة العاملون وتؤثر في سلوكهم وهي تعبر عن نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بكل العوامل البيئية المحيطة به (غزال، 2022، ص26).

وتعرف أيضا بأنها: كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه (بن رحمون، 2014، ص13).

وكتعريف إجرائي لبيئة العمل يمكن القول أنها ذلك النطاق أو المكان الذي يتواجد به مجموعة من الأفراد مكلفين بتنفيذ مهام معينة، تحيط بها خصائص وعوامل داخلية قد تكون مادية (الإضاءة التهوية...)، وقد تكون معنوية (علاقات العمل)، وعوامل أخرى خارجية لها القدرة على التأثير على نشاطاتها. أو هي ذلك المحيط والحيز الذي يشمل المشروع أو المؤسسة بحيث تؤثر فيه وتتأثر به وتشمل: المنافسون، المستهلكون، الموردون، سوق العمالة، الموارد المادية والبشرية، الإدارة وجماعات العمل وغيرها.

4. بيئة العمل الداخلية

تعرف بيئة العمل الداخلية بأنها الأبعاد التنظيمية والإدارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص المنظمة الداخلية ويميزها عن غيرها من المنظمات (رحالمة، مارس 2010، ص 11-36).

فهذا التعريف يحدد بيئة العمل الداخلية في بعدين أساسيين، البعد التنظيمي الداخلي وما يشمل من نظام داخلي خاص بالمؤسسة، وبعد إداري داخلي بما يشمل من مستويات إدارية عليا ووسطى وتنفيذية والعلاقات القائمة بين هذه المستويات.

وتعني القوى الداخلية التي تعمل داخل التنظيم نفسه، الأهداف وطبيعة المنتج، وشبكات الاتصال الداخلية والمستوى التعليمي والثقافي للقوى العاملة، وتعرف بيئة العمل الداخلية أيضا بأنها تلك البيئة التي تشمل هيكل المؤسسة وثقافة العمل والعمليات، حيث يعبر هيكل المؤسسة عن الأسلوب الذي صممت به المؤسسة والذي يوضح تدفق العمل، السلطة، قنوات الاتصال وعملية صنع القرار (بن رحمون، 2014، ص14).

فالتعريفين الأخيرين يحددان البيئة الداخلية بأنها ذلك الهيكل أو القوى الداخلية المتمثلة في السلطة - الإدارة وأسلوبها- الأهداف المخططة والاتصال وشبكاته.

وتعرف أيضا بأنها: البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة الواحدة والإطار الذي يتم من خلاله إنجاز العمل. هذا التعريف حدد بيئة العمل الداخلية في ذلك المحيط والحيز الذي يعمل فيه الأفراد وتشمل بيئة العمل الداخلية في مضمونها بيئة اجتماعية وبيئة وظيفية، أما البيئة الاجتماعية تعبر عن الموقف الاجتماعي الذي تتم العلاقات فيه بين الأفراد بطرق تفرضها القواعد والقوانين التنظيمية في المؤسسة، كما تعبر عن الممارسات والاتصالات والعلاقات بين الأفراد، أما البيئة الوظيفية فتعبر عن مدى مشاركة الأفراد في تقرير أهداف المؤسسة، ومدى مناسبة برامج التخطيط للقوى العاملة وتحديد الوظائف وتبيان المسؤوليات والعلاقات ورفع مستويات وقدرات الأفراد (الظاهري، 2007، ص 18)، فبيئة العمل الداخلية هي تلك البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة الواحدة، والإطار الذي يتم من خلاله إنجاز العمل، والإدارة الناجحة هي التي توفر بيئة عمل مناسبة لطبيعة أعمالها لكي يتوفر للجميع جو ملائم للعمل، وبالتالي تكون الإنتاجية فعالة من خلال ما يقدم من عطاء ويبدل من جهد.

وخلاصة لما سبق من تعريفات لبيئة العمل الداخلية يمكن تعريفها إجرائيا في هذه الدراسة كالآتي:

بيئة العمل الداخلية هي ذلك الحيز أو الميدان الذي يعمل فيه الأفراد ويشمل كل منهم والتقنيات (الآلات والمعدات) وعمليات الإنتاج والخدمة والتشريعات (النظم واللوائح والقوانين) والسياسات والأهداف المرسومة وطبيعة العلاقات الرسمية وغير الرسمية والاتصال ونظم الحوافز المادي والمعنوي والظروف المادية (الإضاءة والتهوية والتجهيزات) مجتمعة لتحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة وتحقيق حاجات الأفراد العاملين والمجتمع.

5. العمل التطوعي

هو ذلك الجهد الذي يبذله الإنسان لمجتمعه دون مقابل، وبدافع منه مستهدفا المشاركة في تحمل المسؤوليات في المجتمع ومؤسساته من أجل الإسهام في حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية، وكذلك تحقيق الخطط الطموحة التي يسعى إليها المجتمع ومؤسساته فهو جهد إنساني يقوم به (فرد، جماعة، مجتمع) لديهم خبرات ومهارات ورأي، بشأن موضوع أو مشكلة خاصة بالمجتمع أو المؤسسة، ولا ينتظر مقابلا ماديا، يحقق لمن يقومون به إشباعا نفسيا أو اجتماعيا أو دينيا (الكندري، 2016، ص 164).

6. المؤسسة

عبارة عن إطار قانوني لتجمع بشري هادف يتم في نطاقه توحيد وتنسيق جهود الأعضاء لتحقيق أهداف معينة، كما يمكن اعتبارها نظاما مستقلا أنشئ من أجل غايات معينة ومحددة حسب طبيعة المؤسسة، وهي مفتوحة على النظام الاقتصادي والذي من خلاله تحصل على عوامل الإنتاج وتؤثر فيه عن طريق منتجاتها، وهي مسيرة من طرف مجموعة بشرية منظمة، وتشكل خلية اجتماعية خاصة لها وسائل قانونية ومالية ومادية (نوري، 2014، ص 12).

7. المؤسسة الاقتصادية

هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج موارد الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني الذي توجد فيه، وتبعا لحجمه ونوع نشاطه (عدون، 2003، ص 10).

8. منظمة الأعمال

هي كيان بشري يعمل على تحويل المدخلات إلى مخرجات يستفيد منها الأفراد، وذلك مقابل عائد مادي معين (مقدم، 2013-2014، ص42).

وهذا المصطلح يعد من أعم المصطلحات في المجال المؤسسي، فهو يشمل كل من المؤسسة، المنظمة، الشركة، المنشأة... وغيرها.

سادسا: الدراسات السابقة

1. معايير اختيار الدراسات السابقة

تتعدد معايير اختيار الدراسات السابقة وتختلف باختلاف رؤية كل باحث (مدى علاقتها بالموضوع المدروس قريبا وبعدا، تخصصها، حداثة...) وفيما يخص دراستنا هذه احتكنا في عملية اختيارها إلى المعايير التالية:

- الحرص قدر الإمكان على صلتها المباشرة والجامعة بمتغير الدراسة (المسؤولية الاجتماعية).
- ارتباطها بالتخصص أولا (علم الاجتماع)، ثم بتخصصات أخرى مثل علوم الاقتصاد والتسيير، فرضه متغير المسؤولية الاجتماعية الذي يعد موضوعا يهتم به كلا التخصصين.
- الحرص قدر الإمكان على أن تكون بعض الدراسات السابقة من واقع المؤسسة الجزائرية: يبرره قناعتنا بأن لكل بيئة اجتماعية خصائصها والتي نتجاوز بها معيار التدرج المكاني في اختيار الدراسات السابقة. ومبررنا في ذلك بغض النظر عن انتمائنا الحضاري (تاريخيا وثقافيا). ومنه تتم عملية الدراسة بحثا وتطبيقا وتحليلا وفق الدراسات التي تناولت واقع مؤسستنا من جوانب مختلفة.
- حداثة الدراسات السابقة قدر الإمكان، ارتباطا بتغير الظروف ومستجداتها وما تفرضه من تحولات تغير بدورها المعطيات، ما يجعلنا على خط تواصلنا لمتابعة الدراسة في هذا الموضوع بمعطياته المستجدة. بل إن هناك من الباحثين من يعتبر حداثة الدراسات السابقة من النقاط الواجب مراعاتها والحرص عليها عند اختيارها.

2. عرض الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع بحثنا، وتناولته من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات بين جزائرية وعربية وأجنبية، وفي فترات زمنية مختلفة، مما يشير إلى تنوعها المكاني والزمني. بينما تم اختيارها بحسب المتغيرات الأساسية للدراسة الحالية (المسؤولية الاجتماعية) لاعتباره المعيار الأنسب من غيره.

أما عن تصنيف هذه الدراسات المنتقاة، فقد رأينا أن أنسب معيار أساسي نقدمها وفقه، هو ذاته معيار اختيارها أي متغيرات الدراسة مع إتباع المعيار التاريخي بطريقة تنازلية (من الأحدث إلى الأقدم) كمعيار ثانوي تجسيدا لمبدأ الدقة والتنظيم في البحث، وقد قامت الطالبة بإيجازها وتسهيل قراءتها في جداول موضحة كلا من المعطيات التوثيقية (صاحبها، عنوانها، زمانها، ومكانها)، ومنهجيتها (إشكالياتها، فرضياتها، منهجها وأدواتها وعينتها، ونتائجها).

➤ الدراسات المحلية:

- الدراسة الأولى: جباري فوزية، (2020-2021) بعنوان: واقع المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع التنمية.

الجدول رقم 1: الدراسة السابقة الأولى

نتائج الدراسة	منهجية الدراسة	الفرضيات	تساؤلات الدراسة
1. تحققت الفرضية القائلة بأن المؤسسة محل الدراسة تحترم معايير تطبيق المسؤولية	- تم في هذه الدراسة تبني المنهج الوصفي (المسح الشامل) من خلال تطبيق نوعين من الأدوات: المسح الورقي والالكتروني للمراجع المتعلقة بالجانب النظري من الموضوع،	1. تحترم المؤسسة معايير تطبيق المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بعدالة التوظيف. 2. تحترم المؤسسة معايير المسؤولية الاجتماعية المرتبطة	ما واقع تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية بمصنع الاسمنت الماء الأبيض بتبسة؟

<p>مؤشر تساوي فرص التوظيف. 2. جميع المؤشرات التي تقيس الفرضية القائلة أن المؤسسة محل الدراسة تحترم معايير المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بمنح فرص متكافئة للتدريب. 3. تحترم المؤسسة محل الدراسة معايير المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بتحقيق السلامة المهنية، ويتضح ذلك من خلال تقديم الشركة الحماية لعمالها من حوادث العمل. 4. لم تتحقق الفرضية القائلة أن المؤسسة تحترم معايير المسؤولية الاجتماعية المرتبطة</p>	<p>والمسح الميداني للبيانات من خلال أدوات جمع البيانات التالية: الملاحظة، المقابلة، الاستبيان. - وقد أجريت هذه الدراسة على جميع عمال وموظفي مصنع الإسمنت الماء الأبيض-تبسة-.</p>	<p>بمنح فرص متكافئة للتدريب. 3. تحترم المؤسسة معايير المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بتحقيق السلامة المهنية. 4. تحترم المؤسسة معايير المسؤولية الاجتماعية المرتبطة بتحقيق جودة الحياة الوظيفية.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

بتحقيق جودة الحياة الوظيفية.			
---------------------------------	--	--	--

- **الدراسة السابقة الثانية:** نوال زمالي، (2019-2020) بعنوان: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاستشفائية في التنمية المحلية (مستشفى عاليًا صالح أنموذجًا - تبسة-)، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع والتنمية، جامعة العربي التبسي - تبسة-.

الجدول رقم 2: الدراسة السابقة الثانية

نتائج الدراسة	منهجية الدراسة	الفرضيات	تساؤلات الدراسة
1. تحققت الفرضية الأولى وذلك من خلال اعتبار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ضرورة والتزام وظيفي تجاه البيئة من خلال الاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسة لحماية المحيط المؤسسة الداخلي وكذا المحيط الخارجي لها.	- تم تبني المنهج الوصفي الذي يبحث في تفسير وتحليل البيانات بالاعتماد على أدوات جمع البيانات التالية: الاستبيان، الملاحظة، المقابلة.	1. إن الالتزام القانوني للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاستشفائية يؤدي إلى حماية بيئة من النفايات الطبية. 2. كلما كانت المسؤولية الاجتماعية عمل تطوعي كلما قلت البرامج والأنشطة الاجتماعية داخل المؤسسات الاستشفائية.	ما دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاستشفائية في ولاية تبسة في تحقيق التنمية المحلية؟
2. من مؤسستهم لا تلتزم بهذه المسؤولية وتعتبر أمر طوعي وهذا ما يقلل من البرامج والأنشطة سواء الخاصة بالعاملين أو المجتمع، وعليه فقد تحققت الفرضية الثانية.	- جرت هذه الدراسة في المؤسسة الاستشفائية عاليًا صالح-تبسة-، وتم الاعتماد فيها على العينة العمدية (القصدية) حيث استهدفت الدراسة الأطباء المتخصصين والأطباء العاميين، جراحي الأسنان، الأعوان الطبيين في التخدير والإنعاش والأطباء الصيادلة، تم استبعاد الشبهه الطبيين.	3. إن غياب الوعي بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاستشفائية يؤدي إلى غياب الاهتمام بقضايا المجتمع المحلي.	

<p>3.تحقق وصدق الفرضية الثالثة وذلك من خلال تصريحات أفراد العينة القائلة بأنه فعلا هناك ضعف حول ثقافة المسؤولية الاجتماعية كمفهوم وذلك راجع لعدة أسباب منها: غياب الاتصال بين الإدارة والمجتمع المحلي لمعرفة احتياجاتهم الصحية ومتطلباتهم، انشغال الإدارة بالأمر الإداري، والنقص المالي كعائق أساسي يواجه المؤسسة في تطبيق مثل هذه البرامج والأنشطة الاجتماعية حتى وإن وجدت تبقى غير كافية لفهم كل قضايا المجتمع المحلي الذي يدخل في إطار مسؤوليتها الاجتماعية.</p>			
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

المصدر: من إعداد الطالبة

- الدراسة السابقة الثالثة: شهرزاد بلهامل (2015-2016) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية ومدى الاهتمام بالمحاسبة عنها في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص محاسبة ومالية وتدقيق.

الجدول رقم 3: الدراسة السابقة الثالثة

نتائج الدراسة	منهجية الدراسة	الفرضيات	تساؤلات الدراسة
<p>1. لا يتم الاهتمام بترسيخ المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات، كما أن تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية لا يتم بصفة دائمة ومنظمة.</p> <p>2. لا يتم قياس المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، حيث أنه لا يتم اعتماد أي تبويب خاص بالمسؤولية الاجتماعية، كما أنه لا يتم التمييز بين التكاليف الاجتماعية الأخرى للمؤسسة، بل يتم الاكتفاء بمعالجتها حسب النظام المحاسبي المالي، بينما "العوائد الاجتماعية" فإنها مصطلح غير معروف على الإطلاق بين المحاسبين.</p>	<p>- تم في هذه الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي، وقد تم في هذا البحث إجراء دراسة استقصائية باستخدام أداة البحث المتمثلة في الاستبيان، وذلك بهدف وصف وتقييم واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وكذا حقيقة ممارسة المحاسبة في هذا المجال، وهي دراسة استكشافية لآراء المديرين العاملين وكذا المديرين الماليين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الكبيرة، وذلك بالاعتماد على طريقة العينة القصدية (العمدية) والتي على أساسها تم اختيار المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الكبيرة.</p>	<p>1. تحترم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مسؤوليتها الاجتماعية.</p> <p>2. يتم على مستوى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ممارسة المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية.</p>	<p>ما واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟ وما مدى الاهتمام بالمحاسبة عنها في هذه المؤسسات؟</p>

من إعداد الطالبة

- الدراسة السابقة الرابعة: مقدم وهيبة (2013-2014) بعنوان: تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية (دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري)، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران.

الجدول رقم 4: الدراسة السابقة الرابعة

نتائج الدراسة	منهجية الدراسة	الفرضيات	تساؤلات الدراسة
1. غياب أي فلسفة أو رؤية واضحة اتجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الاقتصادية وغياب الوعي بخصوص هذا المفهوم وأهميته.	- تم في هذه الدراسة المزج بين المنهجين الوصفي والتحليلي. - تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية في اختيار هذه المؤسسات وقد تم التركيز على المؤسسات الاقتصادية الموجودة على سبع ولايات من ولايات الغرب الجزائري وهي: مستغانم، وهران تيارت، سيدي بلعباس، تلمسان، غليزان، معسكر، وتم اختيار هذه الولايات نظرا لنشاطها الاقتصادي بالمقارنة مع ولايات أخرى.	1. لا توجد لدى المؤسسات الاقتصادية المختارة في الدراسة فلسفة اتجاه المسؤولية الاجتماعية. 2. هناك توجه منخفض للمؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة بشكل عام اتجاه أدائها لمسئوليتها الاجتماعية. 3. لا تتدرج البرامج الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات الاقتصادية في إطار المسؤولية الاجتماعية. 4. لا يوجد أثر لمتغيرات العمر، الملكية، الحجم، النشاط على ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية.	ما تقييم ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لبرامج المسؤولية الاجتماعية؟
2. تمارس المؤسسات الاقتصادية مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه كل من: المساهمين والمستهلكين في حين تمارس مسؤوليتها بشكل متوسط تجاه البيئة وتجاه العاملين والموردين ومنعدمة تجاه المجتمع. عند ترتيب أصحاب المصلحة بحسب درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاههم من طرف المؤسسات			

<p>الاقتصادية وجدنا أن المساهمين الأكثر فئة، وبعدها الاهتمام لصالح الزبائن، أما المرتبة الثالثة كانت من نصيب العمال. 3. تمارس بعض المؤسسات برامج ذات طابع خيري وتطوعي لكنها لا ترتبط بالمفهوم الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية كمفهوم. 4. لا تؤثر متغيرات العمر، الحجم، الملكية، وطبيعة النشاط على ممارسة المسؤولية الاجتماعية. 5. هناك العديد من العراقيل أهمها نقص المصادر المالية لتمويل برامج المسؤولية الاجتماعية.</p>		<p>5. تشكل العراقيل المالية أكبر في ممارسة المسؤولية الاجتماعية عائق في ممارسة المسؤولية الاجتماعية.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

المصدر: من إعداد الطالبة

الدراسة الخامسة: ضيافي نوال (2010) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة والموارد البشرية، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.

الجدول رقم 5: الدراسة السابقة الخامسة

نتائج الدراسة	منهجية الدراسة	الفرضيات	تساؤلات الدراسة
وقد توصلت إلى النتائج التالية: 1. عدم قبول الفرضية الأولى حيث لا تتوقف المسؤولية الاجتماعية عند تلبية هذه الأخيرة لمتطلبات واحتياجات المجتمع وحل مشاكله فقط، لأن المسؤولية الاجتماعية تمس مختلف الفئات كالعمال، الموردين، المستهلكين. 2. عدم قبول الفرضية الآتية حيث تعود المسؤولية الاجتماعية بعدة منافع على المؤسسة. 3. قبول الفرضية الثالثة حيث تعد الموارد البشرية بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية.	- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والمنهج التطبيقي على مجتمع الدراسة المتمثل في عمال وموظفي مؤسسة شيالي للأنايب وذلك بالاعتماد على أداة الاستبيان.	1. تتوقف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عن تلبية هذه الأخيرة للمتطلبات واحتياجات المجتمع وحل مشاكله فقط. 2. المسؤولية الاجتماعية ماهي إلا تكاليف زائدة ولا تعود على المؤسسة بأي نفع. 3. يمثل الاهتمام بالموارد بعدا من أبعاد المسؤولية الاجتماعية. 4. المؤسسات الجزائرية الخاصة لا تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية.	كيف يمكن للمؤسسة أن تكون مسؤولة اجتماعيا على مواردها؟

4. عدم قبول الفرضية الرابعة حيث تلتزم المؤسسات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.			
---------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

المصدر: من إعداد الطالبة

الدراسات العربية والأجنبية:

الدراسة السابقة السادسة: صافي سيد محمود أبو العزم (2018) بعنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية على تعظيم سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة عين شمس-مصر-.

الجدول رقم 6: الدراسة السابقة السادسة

نتائج الدراسة	منهجية الدراسة	الفرضيات	تساؤلات الدراسة
1. قبول الفرض القائل: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الامتثال القانوني كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية وبين سلوك المواطنة التنظيمية.	- استخدمت الباحثة المهج الوصفي التحليلي على عينة مكونة من 384 من 3 فروع لبنك مصر من خلال أداة الاستبيان.	1. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الامتثال القانوني كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية وبين سلوك المواطنة التنظيمية.	هناك ضعف لإدراك أهمية المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية والمواطنة التنظيمية.
2. قبول الفرض القائل ب: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التسهيلات الاجتماعية العامة كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية وبين سلوك المواطنة التنظيمية.		2. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التوجه نحو الدعم التنظيمي للموظف كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد	

3. قبول الفرض القائل ب: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التسهيلات الاجتماعية العامة كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية وبين سلوك المواطن التنظيمية.	البشرية وبين سلوك المواطنة التنظيمية. 3. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التسهيلات الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية وبين سلوك المواطن التنظيمية.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبة

الدراسة السابقة السابعة: رابعة سالم النور (2010) بعنوان: أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة ميدانية في المصارف التجارية العاملة بالأردن - رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط .

الجدول رقم 7: الدراسة السابقة السابعة

نتائج الدراسة	منهجية الدراسة	الفرضيات	تساؤلات الدراسة
1. تتبنى المصارف التجارية العاملة في الأردن أنماط المسؤولية الاجتماعية الثلاثة عند مستوى الدلالة (0,5) فأقل.	-استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالمصارف التجارية العاملة في الأردن من شاغلي المواقع الوظيفية الآتية (مدير عام، نائب مساعد مدير عام، ومديري الإدارات).	1. لا تتبنى المصارف التجارية العاملة في الأردن أنماط المسؤولية الاجتماعية (الاجتماعي، والاقتصادي، والبيئي). 2. لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف التجارية العاملة في الأردن	إلى أي مدى تتبنى المصارف التجارية العاملة في الأردن أنماط المسؤولية الاجتماعية (الاجتماعية، والاقتصادية، والبيئية).

في تحقيق الميزة التنافسية.	- إذ تم استخدام الاستبانة في جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات.		
----------------------------	----------------------------------------------------------------------	--	--

المصدر: من إعداد الطالبة

الدراسة السابقة الثامنة: Pédro M.Romero , MascarenaLopez-Femandez ,Ina Aust

(2018) بعنوان: إدارة الموارد البشرية مسؤولية اجتماعية، وتصورات الموظفين: تأثير المدير والمدراء التنفيذيين، مقال علمي منشور في مجلة دولية Sustainability.

الجدول رقم 8: الدراسة السابقة الثامنة

نتائج الدراسة	منهجية الدراسة	الفرضيات	تساؤلات الدراسة
1. السياسات والممارسات التي تم وضعها على أساس تقدير تكاليف الموظفين تتوافق في معظمها مع التزام الموظفين. 2. الالتزام من خلال العلاقات غير الرسمية والملاحظات، وجدت الدراسة أيضا أن تبادل المعلومات التي تحدث بطريقة غير رسمية يمكن أن يكون مصدر	- تم استخدام منهج دراسة الحالة لشركة القطاع البحري الإسباني حيث استخدم عينة مكونة من 250 موظفا، أما أدوات الدراسة فقد استخدم الباحثين المقابلة التي تم طبقت مع 61 موظفا وتم توزيع 3 أنواع من الاستبانات على المدراء والموظفين.	1. سياسة تحليل الوظائف المسؤولة اجتماعيا التي تحدد الممارسات القائمة على الاستقلالية في العمل، والمشاركة في عملية صنع القرار، وتنوع المهام التي يتم تنفيذها يرتبط ارتباطا كبيرا بالالتزام الموظفين. 2. إن سياسة المسؤولية الاجتماعية التي تحدد الممارسات	كيف يمكن أن تساهم المسؤولية الاجتماعية في فهم سلوك الموظفين والتزامهم داخل المنظمة؟

<p>التزام تماما كما هو الحال في الوظائف التي تتيح للموظفين معرفة مدى أدائهم. فيما يتعلق بالممارسات الإنمائية، يمكن تفسير الاختلاف في الملاحظة بين مديري الخطوط والموظفين باحتمال أن يفهم مدير الخط قياس الأداء كأداة رسمية، في حين يفهم الموظفون أن قياس الأداء يمكن قياسه بشكل أقل رسمية، على سبيل المثال، بعدد الوحدات التي ينتجونها. 3. الصحة المهنية والأمان: تؤكد هذه الدراسة أن اتباع نهج المسؤولية الاجتماعية في إدارة السلامة والصحة والعمل يولد فوائد تنعكس في التزام الموظفين.</p>		<p>التي تقدر فكرة تقديم معاملة منصفة للعمال ترتبط ارتباطا كبيرا بالتزام الموظفين. 3. السياسة التعاونية المسؤولية اجتماعيا التي تحددها الممارسات التي تعزز التعاون والاعتماد المتبادل بين العمال ترتبط ارتباطا كبيرا بالتزام الموظفين. 4. برامج المسؤولية الاجتماعية الخاصة بالتنمية التي تحددها الممارسات التي ترتبط بشكل كبير بمواقف العاملين وسلوكهم من خلال سياسات التطوير الوظيفي والتدريب ترتبط ارتباطا كبيرا بالتزام الموظفين.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4. الفرص المتساوية والتوازن بين العمل والأسرة: الالتزام من خلال العدالة التنظيمية والمساواة والبرامج التي تقلل من إرهاق الموظفين شخصيا وأسريرا وأن الممارسات التي تعرفها لها علاقة كبيرة بالالتزام الموظفين.			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

المصدر: من إعداد الطالبة

3. تحديد أوجه الالتقاء والاختلاف بين الدراسات السابقة

بعد اشتغالنا بالدراسات السابقة جمعا وتقديما بطريقة منهجية حرصنا على الالتزام بتطبيقها وفق ما تتفق عليه جل مؤلفات المنهجية نظريا وتطبيقيا نأتي الآن إلى العمل على التعقيب عليها في هذا المستوى من مستويات مناقشتها.

❖ اتفقت جل الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو: معالجة موضوع المسؤولية الاجتماعية في

المؤسسات والمنظمات، والبحث عن مدى تطبيقها لمعايير هذه المسؤولية في إدارة الموارد البشرية.

❖ اتفقت أغلبية الدراسات السابقة حول تصنيف المسؤولية الاجتماعية (اقتصادية، قانونية، أخلاقية،

انسانية).

❖ وظفت الدراسات السابقة في معالجتها التطبيقية المنهج الوصفي، ماعدا الدراسة الأجنبية ل: Pédro

,Ina Aust ,MascarenaLopez-Femandez , M.Romero التي اعتمدوا فيها على دراسة حالة إحدى

الشركات.

❖ اتفقت الدراسات السابقة حول توظيفها لأدوات جمع البيانات (الاستبيان، المقابلة، الملاحظة)، حيث

اعتمدت أغلبية الدراسات على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ماعدا الدراسة الأجنبية فكان

اعتمادها بشكل أساسي على المقابلة (61 مقابلة) كأداة رئيسية والاستبيان كأداة ثانوية.

- ❖ اختلفت الدراسات السابقة في مجالات دراستها الزمانية، والمكانية بين (مؤسسات خدمتية مثل المستشفى)، ومؤسسات اقتصادية (مثل مصنع الإسمنت).
- ❖ اختلفت الدراسات السابقة في اختيارها لعيناتها من حيث النوع والحجم.

استنادا إلى ما تم تقديمه آنفا نستنتج ما يلي:

- ❖ تأكيد الدراسات السابقة على أهمية متغير الدراسة الحالية (المسؤولية الاجتماعية) حيث بينت أنه موضوع يستقطب الاهتمام العلمي لدرسته والانشغال به، حتى لو كان هذا التناول يربط كل هذا المتغير بمتغيرات أخرى.
- ❖ بدلالة إنجاز الدراسات السابقة بتقاربها وتباعدها، تبين أن موضوع المسؤولية الاجتماعية موضوع حديث نسبيا، ويرتبط بعلوم التسيير والاقتصاد أكثر من علم الاجتماع، إلا أن الدراسات متواصلة تعمل على معالجته من خلال ربطه بمسائل تهم المنظمات.
- ❖ اقترن موضوع المسؤولية الاجتماعية في الدراسات السابقة المقدمة بموضوعات متنوعة منها الموارد البشرية، الالتزام الوظيفي، المواطنة التنظيمية...، مما يعني أن هذا الموضوع هام بالنسبة للمنظمات ويستحق مواصلة البحث فيه لتقديم الفائدة العلمية بشأنه.
- ❖ سجلنا من خلال التعريف بالدراسات السابقة (صاحبها، عنوانها، التخصص العلمي، مكان إنجازها) أن موضوع المسؤولية الاجتماعية تهتم به تخصصات علمية أخرى وليس فقط علم الاجتماع مثل: علم الاقتصاد وعلوم التجارة وعلوم التسيير.
- ❖ مجالات البحث حول المسؤولية الاجتماعية تتنوع وتتعدد على اختلاف المؤسسات ونشاطاتها.

خلاصة

بحسب ما تم تقديمه في هذا الفصل، فقد أوضحنا خطوة تحديد الإطار التصوري للدراسة، الذي تتقاسمه عناصر مختلفة، اشتغلنا بها وفق ما تتطلبه المقتضيات المنهجية للدراسات العلمية عموماً والسوسولوجية خصوصاً حيث حددنا في البداية أهمية ومبررات اختيار الموضوع، سواء من حيث الأسباب المعرفية أو المنهجية شارحين كل منها بما يتلاءم ومقاصدها، وكذا الأهداف التي صيغت على شكل أهداف نظرية تحقق الإلمام النظري بالموضوع المدروس وأهداف تطبيقية، تفيد التحقق الميداني.

ثم أتينا إلى تحديد المشكلة البحثية بتساؤلاتها الفرعية والتي تسعى الدراسة للإجابة عليها، في حين تم تحديد الإطار المفاهيمي الذي تدور في نطاقه الدراسة بناء على مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الثاني: الأبعاد

المعرفية للمسؤولية الاجتماعية



الفصل الثاني: الأبعاد المعرفية للمسؤولية الاجتماعية

تمهيد

1. البعد التاريخي لتطور ونشوء المسؤولية الاجتماعية

2. أهمية المسؤولية الاجتماعية

3. مؤشرات المسؤولية الاجتماعية

4. أبعاد المسؤولية الاجتماعية

5. عناصر المسؤولية الاجتماعية

6. خصائص المسؤولية الاجتماعية

7. مجالات المسؤولية الاجتماعية

8. مبادئ المسؤولية الاجتماعية

9. أنواع المسؤولية الاجتماعية

10. فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية

11. المواقف المتباينة حول المسؤولية الاجتماعية

12. مداخل المسؤولية الاجتماعية

خلاصة الفصل

تمهيد

لم يعد الهدف الأساسي للمؤسسات والشركات في عصرنا يقتصر فقط على تحقيق أكبر قدر من ممكن الأرباح والعوائد وخدمة مصالحها الخاصة، بل تجاوز ذلك إلى البحث عن تحقيق أهداف أخرى في مجالات متعددة لخدمة مصالح المجتمع، ما جعلها تتجه للبحث عن الحلول للمشاكل الداخلية والخارجية التي كانت المتسبب الأول فيه نتيجة ممارستها لأعمالها وأنشطتها، هذا ما أدى بها إلى محاولة تبني العديد من المفاهيم منها مفهوم المسؤولية الاجتماعية، والذي يعد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي من خلالها تكون المنظمة طرفا فعالا ومسؤولا في البيئة التي يتواجد فيها، وتسعى من خلالها إلى التوفيق بين المتطلبات الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية وضمان بقائها واستمراريتها والحفاظ على صورتها.

1. البعد التاريخي لتطور ونشوء المسؤولية الاجتماعية

إن المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية أدت إلى إثراء هذا المفهوم عبر الزمن. إن وضع حد فاصل بين فترات زمنية لغرض تأشير مراحل دقيقة لتطور المفهوم غير ممكن وذلك لتداخل الأحداث وتأثيراتها المتبادلة وبالتالي فإن محاولتها لتتبع نضوج مفهوم المسؤولية الاجتماعية على ما هي عليه اليوم هي رصد لأبرز حالات الانتقال بالمفهوم من الحالة الآنية العملياتية إلى الاستجابة الإستراتيجية ومن الجزئية الضيقة إلى الشمولية الواسعة.

وبشكل عام فإن مسألة المسؤولية الاجتماعية ودرجة تبنيها أو عدم تبنيها من قبل منظمات الأعمال يقوم في جوهره على ميل المنظمة للتركيز على الجانب الاقتصادي أو الاجتماعي بعناصرهما المختلفة .

وبهذا فإننا نرصد المراحل التالية لتشكل إطارا لتطور مفهوم عبر مراحل زمنية متعاقبة.

1.1. مرحلة الثورة الصناعية والإدارة العلمية

تمثل الثورة الصناعية حدثا بارزا في الحياة الإنسانية حيث بداية استخدام المخترعات العلمية في منظمات الأعمال التي كانت حينها مركزة الجهود على تحسين أدائها الاقتصادي من منظور الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل ومحاولة جني أكبر كمية ممكنة من الأرباح ليعاد قسم منها في التوسع أو إنشاء مصانع جديدة . وفي هذه المرحلة كان هناك استغلال غير اعتيادي لجهود العاملين والموارد البشرية بشكل عام حيث تشغيل الأطفال والنساء وعموم العاملين لساعات طويلة في ظل ظروف عمل قاسية وأجور متدنية. نستنتج من كلامنا هذا أن المستفيدين بالدرجة الأساس هم المالكون وليس الاهتمام بالعاملين والمجتمع، كذلك لم يكن هناك أي وعي بيئي لأن الثورة الصناعية في بدايتها وأن وفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع على خطورة التلوث والمشاكل البيئية الأخرى (دادن والحفصي، 2012، ص406).

وبدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخصوصا القوى العاملة اندفع البعض من رجال الأعمال والمالكين للمصانع لدراسة كيفية تحسين إنتاجية العاملين عن طريق دراسة الوقت والحركة وطريقة انجاز العمل الأفضل مع التركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية وذلك من خلال تحسين

إنتاجية العاملين عن طريق دراسة الوقت والحركة وإنجاز العمل الأفضل مع التركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية وذلك من خلال تحسين الأجور المدفوعة للعاملين ولكن مقابل جهد كبير يبذلونه لإعطاء إنتاج أكبر.

وهنا نستطيع القول أن إدارات المنظمات قد وعت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين أجور العاملين (مزياني، 2015-2016، ص9).

2.1. مرحلة العلاقات الإنسانية

وهذه المرحلة برزت كنتيجة للانتقادات الموجهة نحو الهدف الأحادي الذي اعتمدهت منظمات الأعمال، والمتمثلة في تعظيمها للأرباح، فقد ظهرت تيارات أخرى تطالب بتأمين السلامة والأمان في العمل، تقليص ساعات العمل، حماية حقوق الأطراف المختلفة وذات الصلة بالمنظمة (راهي العذاري، 2017، ص46).

وبالتالي أن تكون هنالك أهدافا أخرى مضافة إلى هدف الربح الذي تسعى لتحقيقه منظمة الأعمال، وبهذا الصدد يشير **Fletcher Byrom** رئيس مجلس إدارة شركة **Koppers** إلى أن "منظمة الأعمال لا يمكنها أن تستمر من دون تحقيق الربح ولكن لا يجوز النظر إلى الأرباح بأنها كل شيء وهي نهاية أعمال المنظمة، فعليها أن تعمل بالوقت ذاته على تلبية حاجات المجتمع، وعند ذلك ستكون المنظمة بمثابة العنصر المساعد في إنجاز وإتمام ما هو مطلوب وبتقنة وباستحقاق عاليين"، وعليه فقد تعالت الأصوات المطالبة بأن تكون المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال أبعد من ارتباطها بمصلحة المالكين والمستثمرين وسعيها لتحقيق الأرباح فقط، بل يجب أن تمتد إلى تحقيق الموازنة في تلك المسؤولية حيال الأطراف الأخرى والمتمثلة بالمستهلكين، الزبائن، المجهزين، العاملين في المنظمة ... (الغالي والعامري، ص54).

3.1. مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم حجم المنشآت

إن التطورات التي أدخلها **Henry Ford** بابتكاره لخط الإنتاج والذي ترتب عليه إنتاج كميات كبيرة من السيارات أدى إلى تضخم حجم الشركات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها. لقد استخدمت خطوط الإنتاج في بداية ظهورها عددا كبيرا من الأحداث وصغار السن وذلك لسهولة أداء العمل، حيث يتخصص العامل بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل لكي يتقنه. إن هذا الأمر يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية للمنشأة الصناعية فضلا عن بداية حصول تلوث في الجو نتيجة الأعداد الكثيرة من السيارات التي بدأت تجوب شوارع المدن خصوصا وأن نوعية الوقود المستخدم

كانت منخفضة الجودة والغازات المنبعثة من احتراقها تحمل الكثير من الملوثات للجو. كذلك لا ننسى بداية الاستنزاف الموسع للموارد الطبيعية كالغابات وغيرها (الغالبى والعامري، 2005، ص55).

4.1. مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية

تعد الأفكار الاشتراكية والشيوعية من العلامات البارزة التي دفعت منشآت الأعمال في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم. فبالنسبة للعاملين وما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل والاستقرار الوظيفي كانت من أبرز المطالب التي ينادي بها العاملون في الغرب وإن كان هناك بعضها اعتمده بعض الشركات الأمريكية قبل ظهور الأفكار الاشتراكية والشيوعية، أن التطور الأهم في هذه المرحلة يتجلى في كون الأفكار الاشتراكية ما هي إلا تحدي للمشاريع الخاصة بضرورة تحمل مسؤولية تجاه أطراف أخرى بالإضافة إلى المالكين.

ونخلص إلى القول بأن هذه المرحلة تمثلت ببروز اتجاه يدعو إلى توسيع مفهوم ومعنى المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطرافاً أخرى (الغالبى والعامري، 2005، ص 54-57).

5.1. مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية

إن حصول الكساد العالمي الكبير وانهيار الشركات الصناعية وتسريح آلاف العاملين الذين وجدوا أنفسهم فجأة بدون دخل يعيشون منه أدى إلى اضطرابات كثيرة نجم عنها دعوات مهمة لتدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم. كذلك من العلامات البارزة هنا تظهر دعوة "كينز" ونظريته الشهيرة بوجوب تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي. كل هذا أدى إلى بناء أرضية صلبة للتوجهات الأولى لتأصيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية (مزياني، 2015-2016، ص10).

6.1. مرحلة المواجهات الواسعة بين الإدارة والنقابات

تعزز في هذه المرحلة دور النقابات والضغط على الإدارة وذلك من خلال المطالبة بتحسين ظروف العمل، والمطالبة بسن قوانين تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجلس الإدارة، إن هذه الأحداث انعكست بشكل كبير على المؤسسات بحيث تم تحديد الحد الأدنى للأجور واشتراك العاملين بالإدارة وتنظيم التأمين الاجتماعي والصحي وظهور جمعيات حماية المستهلك خاصة، وهذا ما يفسر النقلة النوعية في تبني

المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات لتتخطى المرحلة التي كانت فيها مجرد طرحا نظريا لا غير (دادن والحفصي، 2012، ص407).

7.1. مرحلة الحرب العالمية الأولى والثانية

وقد شكلتا تجربة مهمة في تدخل الدولة في مجالات عديدة وتوجيه الاقتصاد القومي في الدول المتحاربة لخدمة المجهول الحربي، مما جعل تدخل الدولة مسألة واردة في كل مجال لا يتم الأداء فيه وفق معايير مقبولة اقتصادية وغير اقتصادية حتى في دول اقتصاد السوق في فترة ما بعد الحرب وهذا هو مضمون القانون الحديدي للمسؤولية (نجم، 2005، ص200).

8.1. مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية

وفي هذه المرحلة بدأت المنظمات الصناعية وذات الإنتاج الخدمي بتوعية العاملين بالقواعد والضوابط السارية في المنشأة والمتعلقة بالاهتمام بالجوانب الاجتماعية والأخلاقية، وخاصة ما يتعلق بالمرأة العاملة وحمايتها من الابتزاز الجنسي وغيرها من الانتهاكات.

وقد ظهر حقلا جديدا في المحاسبة هو محاسبة المسؤولية الاجتماعية، وكذلك تطوير مقاييس للأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال (الغالبى والعامري، 2005، ص59).

9.1. مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية

تتسم هذه المرحلة بتغيير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة والخصخصة وانتشار شبكات المعلومات وازدهار صناعة التكنولوجيا المعلومات واتساع نمو قطاع الخدمات.

وهنا لابد من الإشارة إلى أن صناعة المعلوماتية وشبكة المعلومات قد ولدت قيما جديدة وجرائم جديدة كذلك أنواعا من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد.

كل هذا حث المنظمات باتجاه تطوير مبادراتها الاجتماعية خصوصا وأن انهيار بعض الشركات العملاقة في الاقتصاد الأمريكي مثل (انرون) قد كشف عن عدم الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال من حيث الإفصاح المحاسبي الصادق عن موقفها المالي وأصولها الحقيقية وعدم تضخيمها بهدف تعظيم قيمة السهم بشكل غير صحيح الأمر الذي ألحق أضرارا بالغة بالمالكين والمستهلكين والمجتمع على حد سواء (الغالبى والعامري، 2005، ص60).

مما سبق يتضح لنا أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ليس مفهوما حديثا، وإنما بدأت معالمه تبرز بعد ظهور الثورة الصناعية، حيث بدأت الإدارات توعى جانبا من المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال الاهتمام بالجانب المادي للعاملين وذلك بتحسين الأجور وتقديم الحوافز المادية لهم، ثم تحول اهتمامها إلى أبعاد من ذلك وأصبحت تهتم بالجانب المعنوي والاجتماعي لهم، وبمرور الزمن أصبح نجاح المنظمات يعتمد على إدراج برامج للمسؤولية ضمن استراتيجياتها وخططتها.

2. أهمية المسؤولية الاجتماعية

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني المؤسسة لمزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها ما يلي:

1.2. بالنسبة للمؤسسة

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذ اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة تجاه أطراف مباشرة وغير مباشرة من وجود المؤسسة.
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.
- كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية (عجيلة وشنيني، دس، ص8).

2.2. بالنسبة للمجتمع

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.
- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

3.2. بالنسبة للدولة

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.
 - يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
 - المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار (مرزق، أكتوبر 2017، ص 173).
- ومن خلال هذه النقاط الأساسية تبين لنا الأهمية الكبيرة للمسؤولية الاجتماعية كوسيط أساسي ومهم يربط بين المؤسسة وأفرادها وأفراد المجتمع ككل لأنها تلعب دورا مهما في تفاعل كلا من المؤسسة والبيئة التي تعمل بها، فالنسبة للمؤسسة يعود عليها بالفوائد والأرباح والنسبة للمجتمع يكون بتحسين المستوى المعيشي للأفراد ودفع عجلة التنمية بكافة أشكالها ليصبح المجتمع واعيا بماله من واجبات وحقوق.

3. مؤشرات المسؤولية الاجتماعية

هناك أربع مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات كالتالي:

3.1. مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة

ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاتهام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك (ضيافي، 2009-2010، ص 45).

3.2. مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة

ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المترتبة بها الشركة لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل الشركة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه ومت إلى ذلك (ضيافي، 2009-2010، ص 45).

3.3. مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع

ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى اسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الاسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

4.3. مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج

وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين (أبو نصر، 2015، ص122).

لكي نقيس الأداء الاجتماعي للمؤسسات لا بد من:

- ✓ التزام المؤسسة بتكوين وتدريب العاملين، والعمل على تحسين أوضاعهم وإشباع مختلف حاجاتهم.
- ✓ حماية البيئة التي تعمل بها من الأضرار والمخاطر الناجمة عن أنشطتها الصناعية.
- ✓ تقديم الاسهامات والخدمات الاجتماعية والتبرعات وبناء المشاريع.
- ✓ الحرص على جودة المنتجات والخدمات التي تقدم للمستهلكين.

4. أبعاد المسؤولية الاجتماعية

تتعدد التعاريف وتتباين بسبب اكتساب الموضوع لأهمية كبيرة يوماً بعد يوم. وإن هذا الأمر يعبر عن كون المسؤولية الاجتماعية في حقيقتها تركيب معقد وليس مفهوماً مبسطاً قابلاً للقياس بمعايير موحدة عالمياً أو حتى إقليمياً. وإن السبب في ذلك يعود إلى دخول متغيرات حضارية وثقافية ودينية وأمور أخرى غيرها وقد أشار أحد الباحثين في هذا المجال أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية هو مفهوم لم تحدد أبعاده بدقة حتى يومنا هذا. ولهذا السبب فإن هناك حيرة لدى منظمات الأعمال لتحديد المدى الذي يجب أن تصل إليه مسؤوليتهم الاجتماعية والأفق الذي تنطلق منه هذه المسؤولية.

إن المسؤولية الاجتماعية تمثل نشاطاً مرتبطاً ببعدين أساسيين أحدهما داخلي يرتبط بالأفراد والموارد التي يتم استخدامها والمرتبطة بالأداء المتحقق للعمل داخل المنظمة، وأي نشاط من شأنه أن يسهم في تطوير نوعية حياة العمل (محمود يوسف، 2009، ص207).

والبعد الثاني خارجي ويمثل الحالات المرتبطة بالمشكلات التي يعاني منها المجتمع، والتي تعد جميعها بمثابة مؤشرات سالبة على مدخلات منظمة الأعمال نحو تحقيق أهدافها الاجتماعية، والمتمثلة بتذليل المشكلات ومعالجتها والمساهمة في خلق قيم وأنماط اجتماعية إيجابية في المجتمع ولكن العقبة أمام إدارة المنظمة لا تنحصر في كيفية معالجة المشكلات التي يعاني منها المجتمع أو في تجاوز البعض منها لاستحالة تحقيقها وفق إمكانياتها ومواردها المتاحة، بل تكمن في الأدوات المستخدمة لغرض الحكم على مدى سلامة ودقة المعالجات المتخذة تجاه حل تلك المشكلات والتعامل معها (الراحلة، 2009، ص71-72).

ومن بين الرواد الباحثين والإداريين الاجتماعيين الذين ركزوا على البعد للمؤسسات كتنظيمات اجتماعية لها دور ومكانة بارزة داخل المجتمعات من خلال تفاعل هذه المؤسسات والمجتمع الذي يتواجد فيه ساعية إلى تحقيق تنمية محلية، ونجد من بينهم "Carroll" الذي قدم نموذجاً من أكثر النماذج شهرة، حيث يعتمد هذا النموذج في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أربعة أبعاد أساسية:

1.4. البعد الاقتصادي

وهو أساس المسؤوليات الاجتماعية للشركات، وتعني العمل على إنتاج السلع والخدمات التي يرغب المجتمع في بيعها، كما يعني هذا البعد قيام الشركات بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لديها بشكل رشيد وممنهج، لتنتج في النهاية سلعا ذات جودة عالية (هبول، ديسمبر 2020، ص218).

كما تتضمن فكرة المسؤولية الاقتصادية بالدرجة الأولى هي التركيز على تحقيق الأرباح للمالكين والإدارة والعاملين والمساهمين فيها كما أن drucker عبر عن ذلك بقوله إن المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة تتمثل أولاً بتحقيق الأرباح الاقتصادية التي تمكنها من تغطية التكاليف المستقبلية (زمالي، ديسمبر 2016، ص304).

2.4. البعد القانوني

هناك من يرى أن المسؤولية الاجتماعية التزام وواجب قانوني، أي أن المؤسسات عند ممارستها لأنشطتها ووظائفها المختلفة يجب أن تكون متفقة ومتطابقة مع منظومة القوانين والتشريعات النافذة إلى جانب سعي هذه المؤسسات إلى تحقيق أهدافها الربحية (عوض صالح، ديسمبر 2010، ص21).

وهناك من يرى أن المؤسسات تتعامل مع جهات عديدة بعضها حكومية وأخرى خاصة أو مؤسسات المجتمع المدني أو أي أطرف أخرى، حيث يحكم هذه العلاقات نصوص قانونية وتشريعات عديدة يجب

الالتزام بها واحترامها وكذا عدم خرقها أو تعطيل دورها، حيث ينظر للقانون على أنه دستور أو مدونة تُوْشِرُ إلى ما هو صواب أو خطأ، فهو يضمن انتهاج الأسلوب الصحيح في التعامل والعلاقات عموماً (البكري، 2006، ص288).

3.4. البعد الأخلاقي

يستند إلى مبادئ ومعايير أخلاقية وكذلك إلى أعراف وقيم اجتماعية وفي إطارها توجد مؤشرات عديدة تندرج في إطار تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ومراعاة مبادئ حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها (الغالبى والعامري، 2005، ص65).

4.4. البعد الخَيْر

ويرتبط هذا البعد بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام، وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل وغيرها، يمثل هذا البعد المزايا والمنافع التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المنظمة بشكل مباشر، مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة أشكالها (فلاق، 2012، ص54).

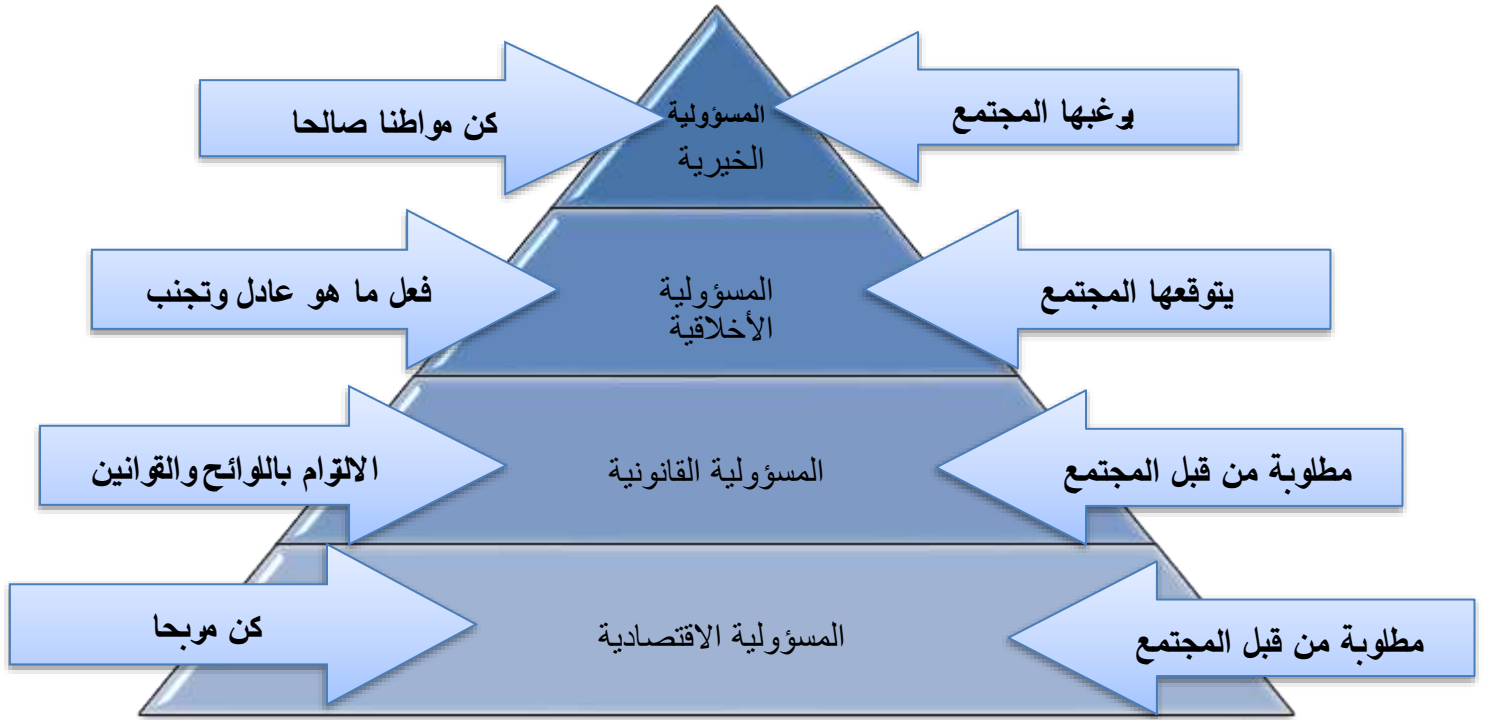
الجدول رقم 9: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

العناصر الفرعية	العناصر الأساسية	البعد
<ul style="list-style-type: none"> - منع الاحتكار والإضرار بالمستهلكين. - احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين. 	المنافسة العادلة	الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> - استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة. - استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يمكن أن توفرها. 	التكنولوجيا	
<ul style="list-style-type: none"> - عدم الإنجاز بالمواد الضارة بمختلف أنواعها. - حماية الأطفال صحياً وثقافياً. - حماية المستهلك من المواد المزيفة والمزورة. 	قوانين حماية المستهلك	القانوني
<ul style="list-style-type: none"> - منع تلوث الهواء والمياه والتربة. - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها. - منع الاستخدام التعسفي للموارد. 	حماية البيئة	
<ul style="list-style-type: none"> - منع التمييز على أساس العرق /الجنس/الدين. - منع عمل الأطفال وصغار السن. - إصابات العمل، التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي. 	السلامة والعدالة	الأخلاقي
<ul style="list-style-type: none"> - مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك. - مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف. - مراعاة حقوق الإنسان. 	المعايير الأخلاقية الأعراف والقيم الاجتماعية	
<ul style="list-style-type: none"> - نوع التغذية، الملابس، الخدمات، النقل العام. 	نوعية الحياة	الانساني والاجتماعي

المصدر: (الغالب والعامري، 2015، ص82)

وقد وظف " Carroll " هذه الأبعاد في شكل هرمي على النحو التالي:

الشكل رقم 2: هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية



من إعداد الطالبة بالاعتماد على (Carroll ,2016,p5)

نلاحظ أن كارول وظف هذه الأبعاد بشكل مترابط وهرمي متسلسل ليوضح لنا أن كل بعد من الأبعاد يكمل البعد الآخر، فإن لم تستطع المؤسسة تحقيق الأرباح (البعد الاقتصادي) فإنها لن تتمكن من تلبية أي مسؤوليات اجتماعية أخرى. ويمكن أن نوضح ذلك أكثر من خلال ما يلي:

- المالكون: يركزون على البعد الاقتصادي.
- العاملون: يركزون على البعد القانوني.
- الزبائن: يركزون على البعد الأخلاقي.
- المجتمع: يعطي أهمية كبيرة للبعد الخيري.

الجدول رقم 10: المقارنة بين المسؤولية الاجتماعية والقانونية والعمل الخيري

العمل الخيري	المسؤولية القانونية	المسؤولية الاجتماعية	
دافع ديني	تنفيذ الأوامر والتعليمات	نابع من الإحساس بأن هذا العمل واجب الشركة تجاه المجتمع	الدافع
يغلب عليه العشوائية وعدم التنظيم	التنفيذ حرفيا بما يطلب من المؤسسة	منظمة وذات استراتيجية وأهدافها محددة	الطريقة
تجنب عقوبات المخالفة	من تخصصهم الأوامر والتعليمات	جميع أطراف المسؤولية الاجتماعية	المستفيدون
الأجر والثواب في الآخرة	تجنب عقوبات المخالفة	رفاهية المجتمع وتقدم المؤسسة	الهدف

(عوض صالح، ديسمبر 2010 ، ص132)

إن المسؤولية الاجتماعية والبيئية الشاملة هي حاصل مجموع أعادها الأربعة ويمكن كتابتها بشكل معادلة:



(حوشين، 2019، ص212)

ويضيف **lantos** تصنيفا آخر للمسؤولية الاجتماعية على النحو التالي:

- **المسؤولية الأخلاقية:** تلبية الالتزامات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية قسرا.
- **المسؤولية الإيثارية:** أن تركز المسؤولية الخيرية على رفاه المجتمع.
- **المسؤولية الاستراتيجية:** أن تركز المسؤولية الخيرية على الدعاية الإيجابية للشركة.

ويرى أنه إذا طبقت الشركة المسؤولية الاجتماعية فإنها بذلك تحقق دعاية ايجابية وتحسن صورتها وتحصل

على منافع أخرى (كريشان، 2012، ص12).

5. عناصر المسؤولية الاجتماعية

تتكون المسؤولية الاجتماعية من عناصر مترابطة ينمي كل منهما الآخر، ويرتبط به، ويدعمه ويقويه ويتكامل معه، ويدعمه ويقويه ويتكامل معه، كما يشكلون في النهاية إطارا متكاملًا يسعى لتحقيق تنمية وتقدم المجتمع دون قصور من أي طرف من الأطراف، وتتمثل هذه العناصر فيما يلي:

❖ الاهتمام

❖ الفهم

❖ المشاركة

1.5. الاهتمام

وتتضمن الارتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها وتحقيق أهدافها، وللاهتمام مستويات منها: الانفعال مع الجماعة، حيث يساير الفرد وبصورة آلية حالتها الانفعالية لمجرد أنه يعتبر نفسه في قلب المسؤولية فيتعاون ويتفاعل بحماس تلقائياً مع الجماعة ويرى أن مسيرته لها موضوعية ومنطقية، أما الانفعال الجماعة، فيحدث بصورة إدارية، حيث يأتي تضامنه مع الجماعة بناء على قناعة ذاتية منه، فيجعل أهدافها محور اهتمامه ويتفاعل معها بصدق وشفافية والتوحد مع الجماعة، ويسعى لأجل مصلحتها ويبدل كل جهده من أجل إعلاء مكانتها ويشعر بالفوز إذا فازت أو بالأمن كلما خيم الأمن عليها، يغامر من أجل الدفاع عنها وأهدافها وفي ذلك أحد أبعاد القوة لضمان التماسك والتكافل (عباس، 2013، ص32).

إن الانفعال مع الجماعة والتعاطف معها والشعور بالاتحاد المصيري وضررها في ضرره، والتعاون معها يجعل تحقيق أهدافها من ضمن اهتماماته.

2.5. الفهم

ويتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في أعضائها وفهمه لدوافع السلوك الذي تنتهجه خدمة لأهدافها، وأيضاً استيعابه للأسباب التي جعلته يتبنى مواقفها، فالفهم الصحيح يدعم المشاركة من جانب الفرد في القيام بمسؤولياته وهو أيضاً يشترط الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير والاهتمامات الاجتماعية ومقاومة الضغوط، كما يشمل التقارب الفكري والمساهمة في المناقشة والوصول إلى النقاط التي يجب الاعتماد عليها للوصول إلى الغاية التي تخدم المصلحة العامة، فالتعاطي العقلاني يجعلنا نواجه

الأزمات مواجهة مسؤولة، وحين يكون استعدادنا لتحمل المسؤولية الاجتماعية معتمدا على القوى الذاتية (العقل والعاطفة والتكامل النفسي) يعطي ثماره الجيد (عباس، 2013، ص33).

فالفهم يعني إدراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة وللدور المختلفة فيها، كما يقصد بفهم الفرد للجماعة هو فهم الفرد للمغزى الاجتماعي من انضمامه إليها وعلاقته بداخلها بمستويات متعددة، إدراكه لأثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.

3.5. المشاركة

المشاركة مسؤولية وهي الأرضية الأساسية لحياة اجتماعية مشرقة مستقرة، تظهر المشاركة قدر الفرد وقدرته على القيام بواجباته وتحمل مسؤولياته، فالمقصود هنا مشاركة الفرد في أعمال تساعد في تحقيق الهدف الاجتماعي، حين يكون مؤهلا اجتماعيا لذلك، ولها ثلاث جوانب:

❖ **التقبل:** أي تقبل الفرد للدور أو الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها والملائمة له في إطار ممارسة سليمة.

❖ **التنفيذ:** حيث ينفذ الفرد العمل وينجزه باهتمام وحرص ليحصل على النتيجة التي ترضيه وترضي الآخرين وتخدم الهدف.

❖ **التقييم:** حيث يقيم كل فرد عمله وفقا لمصلحة المعايير العامة والأخلاق (عباس، 2013، ص34). فالمشاركة هي اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام ويتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في إشباع حاجاتها وحل مشكلاتها والوصول إلى أهدافها وتحقيق رفاهيتها والمحافظة على استمرارها، والمشاركة تظهر قدر الفرد وقدرته وتبرز مكانته ومكانه.

6. خصائص المسؤولية الاجتماعية

يمكن تحديد أهم خصائص وسمات المسؤولية الاجتماعية من خلال الركائز التالية:

❖ **انتقاء المسؤولية القانونية:** والمقصود بها هنا هو قيام المؤسسة تلقائيا بالقيام ببعض النشاطات الاجتماعية الواجب توفيرها للمجتمع ومراعاة احتياجاته، وليس استجابة للقوانين، لأن للمسؤولية الاجتماعية أمر إلزامي تخضع له كل المؤسسات والتنظيمات الاجتماعية قبل أن تكون التزام في القوانين واللوائح الخاصة بالمؤسسة.

- ❖ **غياب المسؤولية التعاقدية:** لا يجب أن يتم الأداء الاجتماعي وفاء لأي صيغة تعاقدية مع أي مؤسسة أخرى، بل هو عمل طوعي ترى المؤسسة أنها ملزمة بأدائه كونها تنظيماً صالحاً.
- ❖ **استبعاد حساب الربح والخسارة:** يجب أن لا يرتبط قرار ممارسة المسؤولية الاجتماعية بدراسة احتمالات الربح والخسارة، أنه إذا كان هدف المؤسسة أولاً الربح والخسارة فإنها سوف تكون اقتصادية أكثر منها اجتماعية أو اجتماعية اقتصادية.
- ❖ **توفر الأساس التطوعي:** وهنا يمكن القول أنه في غياب المسؤولية القانونية والتعاقدية ومع استبعاد حسابات الربح والخسارة، يصبح قيام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية أمراً تطوعياً بحتاً، وهذا يعني أن المؤسسات التي يكون لها أساس المسؤولية الاجتماعية كأمر تطوعي تعمل به المؤسسات دون اللجوء إلى التفكير في القوانين أو الربح أو الخسارة يمكن القول أن المؤسسة تنجح في تحسين نوعية الحياة سواء للأفراد العاملين كذات لها أهمية وقيمة داخل المؤسسة أو خارج المؤسسة كالمجتمع وطبقاته (زماي، 2019-2020، ص52).

وهنا يجب أن نفرق بين المسؤولية الاجتماعية والعمل التطوعي أو الخيري، حيث أن العمل التطوعي ليس أمراً إلزامياً وإجبارياً بل هو أحد أشكال تحمل المسؤولية من طرف فرد أو جماعة، ولا يجب حصر المسؤولية الاجتماعية في العمل التطوعي، إذا فالمسؤولية الاجتماعية لا تقف عند حد التبرعات والبرامج الخيرية، فثمة مجالات للعمل يجب أن تلتزم بها المؤسسات بعدد نفعها على المجتمعات، من بين هذه المجالات تنظيم إدارة المؤسسات وفق مبادئ أخلاقية ودعم الفقراء والطبقات الوسطى وحماية البيئة، والحفاظ على الموارد الأساسية ومكافحة الفساد واحترام الحقوق والعمل والمساهمة في الخطط الاقتصادية والاجتماعية (مقدم، 2013-2014، ص82-83).

وخلصت نستطيع القول أن المسؤولية الاجتماعية هي برنامج تتبناه المؤسسات واطاعة اهتمامات وأنشغالات المجتمع أهم أولوياتها جاهدة في تحقيق التفاعل بين العاملين فيها والمجتمع الذي تعمل فيه حتى تستطيع تحقيق كل أهدافها المرسومة بأنماطها المختلفة.

7. مجالات المسؤولية الاجتماعية

تمثل المسؤولية الاجتماعية إحدى المصطلحات المتشعبة بين مختلف الجوانب والقطاعات داخل المجتمعات، نظراً لكونها تأتي من دوافع الاهتمام والانتماء للجماعة والمجتمع، في سبيل تحقيق التطور والتقدم، فكل دولة قد لا تكون قادرة وحدها على مواجهة المتطلبات المجتمعية أو القيام بمشروعات من شأنها أن تصلح وتعالج المشكلات التي يعاني منها مجتمعاتها، وهو ما يستوجب هنا الوقوف بجانب مجهوداتها ومشاركتها تحمل المسؤولية كافة الأطراف من أجل النهوض بالمجتمع، والعمل على تحقيق أكبر قدر ممكن من تحقيق التنمية ومواجهة كافة العقبات والتحديات التي تواجهها مجتمعاتهم، وتأتي هذه الأطراف في العديد من الجهات والقطاعات المختلفة في المجتمع، بدءاً من الأفراد وانتهاء بالمؤسسات والهيئات والشركات الكبرى، التي تعد جزءاً لا يستهان به من المجتمع.

وتتعدد هذه القطاعات التي تدخل في نطاق واسع داخل المجتمع، كالقطاعات الصحية وقطاع التعليم، والصحافة والأسرة والبيئة والأعمال التطوعية، وغيرها من القطاعات التي تدخل في إطار المسؤولية الاجتماعية والقيام بالواجبات التي من شأنها تحسين الأوضاع والنواقص التي تعاني منها أي من القطاعات وذلك من خلال المشاركة والاندماج والتفاعل، من أجل التطلع لمجتمع أفضل ويسعى للتغلب على مشكلاته بل الوصول لمستقبل أفضل من خلال تحمل المسؤوليات والقيام بالواجبات التي يجب أن تقدم للمجتمع ككل (عباس، 2013، ص 35-36).

والجدول التالي يعرض أهم القطاعات التي تدخل ضمن قضايا المسؤولية الاجتماعية، وأهم الأنشطة التي تقدم من خلال الجهات والهيئات لهذه القطاعات المختلفة والمساهمة في إصلاحها والنهوض بها.

الجدول رقم 11: مجالات المسؤولية الاجتماعية

مجالات المسؤولية الاجتماعية						
الأنشطة التطوعية	الصحافة	البيئة	الأسرة	التنمية	التعليم	الصحة
-مساعدة الفقراء . -محو الأمية. أنشطة صيفية للطلاب. -تشجير الأماكن المحتاجة -حملات توعوية للتطعيم. حملات للنظافة.	-نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية. - نشر أخبار غير مكنوبة. -إعلانات مجانية لحملات توعية . -بناء مساحات خضراء وملاعب للأطفال. -عمل رحلات ترفيهية للأطفال الفقراء والأيتام وذوي الاحتياجات الخاصة.	-الحمية من التلوث. -مكافحة الضوضاء. -الحفاظ على الموارد النادرة. -القيام بمشروعات للحفاظ على البيئة.	-غرس القيم الاجتماعية. -التنشئة الاجتماعية الصحية. -التربية السليمة ومكافحة الممارسات الأخلاقية.	-التنمية المستدامة. -التنمية البشرية. -استغلال الموارد. -مكافحة الفقر . ومكافحة الممارسات الأخلاقية.	-بناء المدارس . -توفير الأدوات المدرسية. -المساهمة في دفع الرسوم للفقراء . -نشر ثقافة أهمية ودور التعليم.	- بناء المستوصفات . -العلاج للفقراء . -عمل برامج لعلاج الحالات المرضية. -عمل مراكز لعلاج الأمراض الخطيرة.

(عباس، 2013، ص36)

8. مبادئ المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية ستة مبادئ أساسية يوضحها الشكل الآتي:

الشكل رقم 3: مبادئ المسؤولية الاجتماعية



1. مبدأ الإذعان القانوني

أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة والإمام بها.

2. مبدأ احترام الأعراف الدولية

أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارساتها للمسؤولية المجتمعية (مولاي لخضر

وبوزيد، 2011، ص53).

3. مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية

أن تقر المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعا في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.

2. مبدأ القابلية للمساءلة

أن تكشف المؤسسة، وبشكل منتظم، للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية، بطريقة واضحة وحيادية وأمانة وإلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات التصحيحية التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وأيضا الآثار المتوقعة متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة (الحموري والمعايطة، 2015، ص74).

5. مبدأ الشفافية

أن تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، كون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

6. مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان

أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وفي هذا الإطار وضعت الأمم المتحدة مبادرة جماعية صادرة عن المؤسسات الكبرى لتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتهدف هذه الاتفاقية إلى حشد طاقات رجال الأعمال وطرح الحلول لمواجهة تحديات العولمة، كما تأتي ثمرة للجهود المخصصة من جانب المؤسسات، حيث أنها لا تعد بمثابة جهاز رقابي، بل إنها مبادرة طوعية تقوم على مبدأ المساءلة القانونية والشفافية، كما إنها مبادرة متعددة الأطراف، بالإضافة إلى المؤسسات الكبرى، هناك الحكومات النحلية والاتحادات العمالية والمعاهد التعليمية ووكالات الأمم المتحدة المختلفة، ويراهها من منظمات المجتمع المدني وقد تم إيجاز الأفكار التي تقوم عليها الاتفاقية في عشرة مبادئ: (مغربي، ديسمبر 2017، ص135)

- المبدأ الأول: يتعين على الشركات تأييد واحترام حماية حقوق الإنسان المعلنة في كافة دول العالم.
- المبدأ الثاني: التأكد من عدم التورط في أعمال تتطوي على مخالفة لمبادئ حقوق الإنسان.
- المبدأ الثالث: تويد الشركات حرية المشاركة وتعترف اعترافا فعليا بحق المساومة الجماعية.
- المبدأ الرابع: القضاء على كافة أشكال الالتزام والإجبار على العمل.

- **المبدأ الخامس:** الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال.
- **المبدأ السادس:** القضاء على التمييز في الوظائف والمهن.
- **المبدأ السابع:** يتعين على الشركات أن تتبنى أسلوباً حذراً عند التعامل مع التحديات التي تواجه البيئة.
- **المبدأ الثامن:** تبني المبادرات التي تنمي الشعور بالمسؤولية تجاه البيئة.
- **المبدأ التاسع:** التشجيع على تطوير ونشر التكنولوجيا الصديقة للبيئة.
- **المبدأ العاشر:** يتعين على الشركات أن تعمل على محاربة كافة أشكال الفساد، بما في ذلك الابتزاز والرشوة (مولاي لخضر وبوزيد، 2011، ص53).

9. أنواع المسؤولية الاجتماعية

يمكن تقسيم المسؤولية الاجتماعية إلى نوعين هما:

❖ المسؤولية الاجتماعية الفردية

ويقصد بها شعور الفرد من تلقاء نفسه بالتزامه بفعل ما يحقق المصلحة والخير نحو الآخرين وذلك بهدف مساعدة مجموعات من الناس يمرون بظروف صعبة وفي حاجة إلى هذه المساعدة ... هذا ويطلق على الشخص الذي لديه الشعور بالمسؤولية الاجتماعية الفردية مصطلحات عديدة تشير إلى طبيعة الأعمال الخيرة التي يقوم بها، ومن هذه المصطلحات: المتطوع، المتبرع، فاعل الخير والكفيل والمانح...

❖ المسؤولية الاجتماعية المؤسسية

ويقصد بها شعور المنظمة (المؤسسة، المنشأة، الشركة...) من تلقاء نفسها بالتزامها بفعل ما يحقق المصلحة والخير نحو المجتمع أو جزء منه بهدف المساعدة في إشباع الحاجات وحل المشكلات بما يساعد الدولة في هذه المهمة الثقيلة. ثم انتقلت هذه الجهود من المسار التنموي، حيث بدأت كثير من المؤسسات والشركات وتقديم برامج ومشروعات تنموية للمساهمة في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع. ومن أمثلة المسار العلاجي: تقديم الإعانات والمأكّل والملبس والدواء للفقراء والمساكين وللأرامل وللأيتام وللأطفال بلا مأوى.

ومن أمثلة المسار التنموي: إدخال المياه والكهرباء والصرف الصحي لبعض المناطق المحرومة من هذه الخدمات (مثل بعض القرى والمناطق العشوائية والنائية...) وإنشاء المدارس وتدريب الشباب وتوفير فرص العمل لهم وتشجيع المشروعات الصغيرة والأسر المنتجة ...

وهذا ويطلق على المنظمة التي لديها الشعور بالمسؤولية الاجتماعية المؤسسية والالتزام بها مصطلحات عديدة تشير إلى طبيعة أعمال الخير أو التنمية التي تقوم بها أو تساهم فيها، ومن هذه المصطلحات: الممول والمتبرع والشريك ... (أبو نصر، 2015، ص37-38).

10. فوائد المسؤولية الاجتماعية

بالإضافة إلى ما سبق الإشارة في بند أهمية المسؤولية الاجتماعية، فإنه يمكن تحديد بعض عوائد/فوائد أخرى للمسؤولية الاجتماعية في الآتي:

- أثبتت البحوث والدراسات أن الشركات التي تطبق فكر المسؤولية الاجتماعية نمت بمعدل أربعة أضعاف عن تلك التي لم تتبع هذا الاتجاه.
- تشير التقارير الاقتصادية الدولية إلى أن الشركات التي تحقق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها 18 % عن تلك التي ليس لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية.
- تشير استطلاعات الرأي إلى أن 73% من قادة الأعمال في أوروبا يؤمنون أن الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن يساهم بشكل فعال في زيادة الانتاجية والربحية للشركات التي لديها برامج للمسؤولية الاجتماعية.
- أشارت الدراسات التي قامت بها منظمة تسخير الأعمال التجارية لصالح المسؤولية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن الشركات التي توازن بين مصالحها ومصالح حاملي الأسهم حققت معدلات تولي عمالة ماهرة تفوق الشركات الأخرى بنسبة أربعة أضعاف.
- أثبتت البحوث والدراسات أن تثقيف الموظف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وإشراكه في بعض برامجها ساهم في تخفيف الأعباء عن الشركات وزيادة الانتاجية وخفض التكاليف التي يتسبب بها الغياب والفواتير الصحية بنسبة 30 %.
- يساهم التزام المنظمات بمسؤوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.
- التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية يساهم في بناء علاقات قوية مع الحكومات مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها هذه المنظمات أثناء ممارستها لنشاطها.
- أثبتت البحوث والدراسات أن هناك علاقة ايجابية قوية بين الأداء الاجتماعي والأداء البيئي والأداء المالي للمنظمة. بمعنى أنه إذا تحسن الأداء الاجتماعي على سبيل المثال فإنه يحدث تحسين في الأداء البيئي والأداء المالي لهذه المنظمة (أبو نصر، 2015، ص43).
- إن الشركات والمؤسسات التي لا تهتم بتقديم برامج للمسؤولية الاجتماعية، ولا تراعي البعد الأخلاقي في أنشطتها، ولا تحافظ على البيئة من التلوث أو تساهم في تلوثها أو تقدم سلع أو منتجات تسبب ضرراً أو

أمراضاً، أو تستغل الأطفال أو المرأة أو المهاجرين في ظروف عمل غير مناسبة... فإن المجتمع وخاصة العملاء أو المستهلكين يتخذون ضد هذه الشركات مواقف سلبية مثل: اللوم و الانتقادات والمقاطعة والتحول إلى منتجات الشركات الأخرى ...

11. المواقف المتباينة حول المسؤولية الاجتماعية

إن الجدل لا يزال قائماً على أشده بين كل من مؤيدي ومعارضتي المسؤولية الاجتماعية ولكل طرف منهم وجهة نظر مقنعة مع أو ضد المسؤولية الاجتماعية، فكانت حجج كل منهما على النحو التالي:

الجدول رقم 12: حجج مؤيدي ومعارضتي المسؤولية الاجتماعية

حجج معارضي المسؤولية	حجج مؤيدي المسؤولية
<p>- يرى أصحاب هذا الاتجاه أن أصحاب الأعمال أن يعملوا من منطلق مبادئ الاقتصاد الحر وليس انطلاقاً من مبادئ المسؤولية الاجتماعية حيث أن رجل الأعمال لا مسؤولية له إلا تعظيم الربح.</p> <p>- غياب الرصيد العملي وعدم توفر القدرات الإدارية والتنظيمية لدى منظمات الأعمال في هذا المجال، لكي تحدد نطاق ومجالات وأشكال المسؤولية الاجتماعية (فلاق، 2012، ص62).</p> <p>- خرق قاعدة تعظيم الأرباح التي هي جوهر وجود الأعمال الخاصة.</p> <p>- قد تؤدي إلى ضعف الأداء الاقتصادي ثم تراجع المبادرات الاجتماعية (الغالي والعامري، 2005، ص85).</p> <p>- صعوبة المساءلة القانونية والمحاسبية عن الأنشطة الاجتماعية بسبب عدم وجود معايير مطورة لقياس الأداء الاجتماعي (علاوي، 2021، ص612).</p> <p>- تضعف الأهداف الرئيسية الأخرى لمنظمة الأعمال إذا تم القيام بها، لكونها تستنزف طاقة</p>	<p>- يرى أصحاب هذا الاتجاه ضرورة وجود علاقة جيدة بين منظمات الأعمال والمجتمع الذي تقوم بخدمته، والتي من شأنها أن تجعل أنشطة منظمات الأعمال أكثر قرباً للرغبات الاجتماعية (فلاق، 2012، ص62).</p> <p>- تعمل على تحسين صورة المنظمة في ذهنية الجمهور (زيادة، 2009، ص272).</p> <p>- تعتبر المؤسسات جزءاً من المجتمع ولهذا يجب أن تساهم في التنمية المحلية (الغالي وادريس، 2007، ص527).</p> <p>- تعتبر فعلاً أخلاقياً على إدارات المنظمات إعطاء المزيد من الاهتمام والرعاية الإنسانية والخيرية (الرحاطة، مارس 2010، ص87).</p> <p>- الوقاية من المشكلات الاجتماعية خير من علاجها بعد أن تتفاقم، فإن لم تقم منظمات الأعمال بمهامها في تطبيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع ومعالجة وحل المشكلات التي تعاني منها فإنها يمكن أن تفقد قوتها التأثيرية في المجتمع (فلاق، 2012، ص66).</p>

<p>ليست بالقليلة من جهد المنظمة (فلاق، 2014، ص213)</p> <p>- المسؤولية الاجتماعية تكاليفها عالية، وبدورها ستعكس على المجتمع، ما يؤدي إلى زيادة قيم وأسعار السلع المشتراة (عباس، 2013، ص88).</p>	<p>- مساهمتها في تحقيق الربحية الاجتماعية لعموم المجتمع دون أن تنحصر بمن يمتلك القسم الأعظم من القوة الشرائية.</p> <p>- وجود المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال يمثل قانونا اجتماعيا، لأن القوانين والتشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة بالمجتمع (الرحاحلة، 2009، ص86-87).</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

مما سبق يمكن القول أن حجج المؤيدين والمعارضين للمسؤولية الاجتماعية منطقية ومقنعة، إلا أننا ننفق مع الآراء المؤيدة لأن الأعمال بدون مسؤولية اجتماعية سوف ينتج عنها آثار سلبية، فقيام المنظمات بالتبرع من دخلها خدمة لمصالح اجتماعية فإنها بذلك تحصل على ثقة أصحاب المصلحة وتزداد أرباحها.

12. مداخل المسؤولية الاجتماعية

تبيّن مما سبق ذكره أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال قد مرت عبر حقبة تاريخية ليست بالقصيرة، وبالتالي فقد تأثر موضوع المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بالعديد من المتغيرات الفكرية والفلسفية والتطبيقية، والتي انعكست على اختلاف المداخل في تناوله. وتجدر الإشارة هنا أننا نفضل استخدام مصطلح مداخل وليس مصطلح مناهج، وذلك لعدم اكتمال خصائص ومقومات المناهج في هذه المداخل التي تناولت المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1.12. المدخل التقليدي

يؤكد أصحاب هذا المدخل على كون كافة منظمات الأعمال تسعى لتقديم أفضل الخدمات لعامة المجتمع، وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الأرباح بما ينسجم مع الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية. وبهذا الصدد يشير بالقول أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال هي استخدامها للموارد وتصميمها للأنشطة المطلوبة لزيادة أرباحها على الأمد الطويل، وجعل ذلك في إنجاز أعمالها. ولم يتوقف الأمر عند هذا الحد، بل راح رواد هذا المدخل إلى اعتبار ما تقدمه منظمات الأعمال من سلع وخدمات هو منفعة للمجتمع، كما أن المنافسة ستؤدي إلى تعظيم الفعالية في الأداء، وبالتالي تخفيض التكاليف والتي ستعكس على أسعار المنتجات والخدمات المطروحة في الأسواق. ومن هنا فإن الجانب

المعلن من عمل المنظمة يتمثل بتقديمها أفضل مستوى ممكن من السلع والخدمات للمجتمع، ومن خلال التفاعل مع القوى التنافسية في السوق، ويبقى الجانب الخفي من الأداء متمثل في سعي المنظمة لتحقيق أعلى الأرباح كمؤشر لقياس مستوى أدائها ومدى بلوغها للأهداف المخططة (عباس، 2013، ص62).

2.12. المدخل الاجتماعي

يستند هذا المدخل على عكس فلسفة المدخل التقليدي، إذ أوجب على منظمات الأعمال أن تراعي بشكل واسع مصالح جميع الأطراف، وأن لا ينحصر دورها على مراعاة تحقيق الأرباح والعوائد للمساهمين فقط. إذ يعتبر مؤيدوا هذا المدخل أن لمنظمات الأعمال موارد ضخمة تسمح لها بمعالجة القضايا الاجتماعية. هذا وقد ذهب بعض الأطروحات بعيدا في هذا المدخل، ونادت بضرورة أن تنتقل مسؤولية الرقابة على أعمال المجتمع من المسؤولية الخاصة إلى المسؤولية العامة. وهنا فإن المسؤولية الاجتماعية ماهي إلا التزام المنظمة بالعمل على وفق مصالح ومتطلبات المجتمع، وأن تعطي لهذه الأخيرة أسبقية حتى على الأهداف الخاصة للمنظمة، ويمكن اعتبار الفلسفات المادية الاشتراكية والماركسية في طليعة من نادوا بهذا التوجه (بغريش، 2019-2020، ص22).

3.12. مدخل التكلفة

يستند هذا المدخل على فلسفة مفادها أن المسؤولية الاجتماعية هي إحدى مجالات وبنود الإنفاق التي يجب على المنظمة أن تراعيها عند دراسة تكاليف أنشطتها من أجل البقاء والاستمرار والنمو) فلاق، 2015، ص51).

4.12. المدخل الإداري

بعد سلسلة من النقاشات والإضافات الفكرية تم التوصل لاعتماد المدخل الإداري لكونه يمثل أداة مركزية بيد المحترفين للعمل الإداري، وبالتالي فقد تم التحول من الهدف الأحادي للمنظمة وهو تعظيم الربح إلى زيادة هدف آخر يتمثل في تعظيم الرضا للمديرين أنفسهم، وامتداد هذا الرضا إلى العناصر المؤثرة والمتفاعلة معها.

وخلال هذه المدة برز العديد من المفكرين الذين أعطوا للمدخل الإداري حيال المسؤولية الاجتماعية بعدا وعمقا ومن أبرزهم "Drukcer"، فقد تداخلت أفكارهم مع الاتجاه الذي طرحته لجنة التطوير الاقتصادي (E.D.C) في وقت لاحق لتعزيز المدخل الإداري للمسؤولية الاجتماعية، والذي يمكن تلخيصه بكونه يمثل العلاقة مع الزبائن أو المجتمع الواسع برمته. فعمل منظمات الأعمال اليوم هو

أشبهه بالمصفوفة من التعهدات والمسؤوليات والتي تفوق في نطاقها وتعقيدها لقوانين والأوجه المتشابهة للتشريعات التي تصدرها الحكومة (البكري، 2001، ص 385).

5.12. المدخل القانوني

يستند هذا المدخل على أن الأصل في منظمات الأعمال هو أن يكون لها دوافع التجاوب لتحسين مكاسبها وتوسيع مصالحه، ويتطلب هذا وضع إطار قانوني تشريعي لضبط سلوك المنظمة وحماية المجتمع والبيئة من السلوك الضار والتصرف غير السليم من المنظمة (فلاق، 2015، ص 51).

6.12. المدخل الأخلاقي

يعكس هذا المدخل الرموز غير المكتوبة والمبادئ والقيم المشتقة ضمناً من المجتمع، ويذهب هذا المدخل إلى أبعد من الأطر القانونية، وهذه المسؤولية تهدف للقيام بما هو صحيح وعادل، وتجنب الضرر للآخرين، كما يتضمن هذا المدخل إلزامية منظمة الأعمال بعدم انتهاك المبادئ المتفق عليها، والتي تحدد الصحيح والخطأ عند توجيهها لأعمالها، وحتى تلتزم منظمات الأعمال أكثر بالمسؤولية الاجتماعية فان عليها إعطاء السلوك الأخلاقي الأولوية، ولعمل ذلك فإنه يتطلب من المنظمة اعتبار الأهمية الحساسة للأخلاق وتشجيع الأفراد لاتخاذ المسؤولية الأخلاقية بشكل أكثر جدية والتركيز على الجماعة واحترام وجهات النظر المختلفة للجميع (فلاق، 2015، ص 51).

7.12. المدخل الإيجابي الخيري للمسؤولية الاجتماعية

يعتبر هذا المدخل من أنسب المداخل وأكثرها ملائمة، حيث أن على المنظمة أن تكون ملزمة تجاه مختلف القوى الخارجية بما يلي:

- الأخذ في الاعتبار التغيرات المتوقعة في البيئة الخارجية، ووضع السياسات التنظيمية التي تتماشى مع هذه المتغيرات.
- وضع الأهداف التنظيمية ومتطلبات واحتياجات هذه القوى والمؤثرات.
- اتخاذ الخطوات والإجراءات المناسبة نحو تبادل المنفعة بين المنظمة وهذه الأطراف جميعاً (أبو النصر، 2015، ص 24).

كما يؤكد "جاد الرب" أن هذه الالتزامات ليس من السهل الوفاء بها، لأنها تحد من حرية منظمة الأعمال في اتخاذ القرار، لكن من ناحية أخرى إذا كانت منظمات الأعمال في العصر الحديث تعمل في إطار بيئي

متكامل لخدمة العاملين بها والمتعاملين معها وجميع القوى الخارجية الأخرى، إذا فلا حرج أن تقوم إن أرادت الاستمرار بالوفاء بهذه الالتزامات بما يؤدي إلى تحقيق مختلف الأهداف كلما كان ذلك ممكنا.

(جاد الرب، 2009، ص11)

ونظرا لتعقد وصعوبة هذا المدخل فإن منظمة الأعمال عليها أن تقوم بإجراءات كثيرة واتصالات متبادلة بينها وبين البيئة الخارجية حتى تضمن الوفاء بالالتزاماتها. ومن هذه الإجراءات ما يلي:

- مسؤولية القيام بالأبحاث والدراسات المناسبة لقياس الدور الاجتماعي الذي تؤديه تجاه الآخرين، بمعنى آخر يجب أن يتم تقييم أداء منظمة الأعمال من خلال مدى وفائها بالالتزاماتها الاجتماعية تجاه كل طرف.
- على إدارة منظمة الأعمال أن تلتزم بالمبادئ والقواعد والقيم الأخلاقية سواء من حيث الإنتاج الجيد أو السعر المناسب أو المنافسة الشريفة أو الالتزام بتشريعات وقوانين الدولة.
- أن تعمل المنظمة من خلال أو التخطيط الإستراتيجي بما يؤدي إلى تخفيض حجم الآثار السلبية والتي تتولد من القوى الضاغطة عليها.
- يجب على إدارة المنظمة أن تتعرف بدقة على المشكلات البيئية التي تتولد على الأنشطة المؤثرة لجماعات الضغط على المنظمة، وذلك من خلال التعرف على المعلومات الرسمية وغير الرسمية عن البيئة ومدى تأثيرها على قرارات المنظمة.
- على المنظمة أن تعمل في إطار السياسات التشريعية والسياسية التي تضعها السلطات الحكومية، بما يضمن لها علاقة طيبة وصادقة مع مختلف أجهزة ومنظمات الدولة الرسمية.

(فلاق، 2016، ص 49-53)

وبصفة عامة، فالملاحظ أن هذه المداخل تباينت بوضوح في الفلسفة التي تستند عليها، ومن ثم اختلفت حول نطاق المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، فمنها من حصرها في أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال هي زيادة وتعظيم الأرباح، ومنها من قيد مسؤوليتها بالالتزام بالعمل في إطار مصالح ومتطلبات المجتمع الذي تعمل به، ومنها من يرى أنه يجب عليها العمل وفق نهج قانوني تشريعي لضبط أفعالها وسلوكياتها وحماية المجتمع، ومنها من يرى أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال هو أن تسير وفق المنظومة القيمية للمجتمعات التي تعمل بها، وأن لا تنتهك المبادئ المتفق عليها، والبعض منها يعتبر أن مسؤوليتها الاجتماعية تكمن في وضع تكاليف المسؤولية الاجتماعية ضمن تكاليفها الأخرى.

خلاصة

وقفنا في هذا الفصل على المعالجة النظرية للمسؤولية الاجتماعية، من خلال تقديم عناصر متعددة بدأ بمراحل تطورها ونشوتها وأهميتها، بالإضافة إلى معرفة أهم مؤشراتنا، وتحديد أبعادها وهي البعد الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، والإنساني (الخيرى)، وأهم العناصر المكونة لها، كما حاولنا التعريف بأبرز خصائصها ومجالاتها، وبيننا أيضا مبادئ هذه المسؤولية وما تنقسم إليه من أنواع (داخلية، وخارجية)، وأهم فوائدها، لنختم الحديث عنها بذكر أهم الحجج المتباينة حولها (مؤيدين، ومعارضين) وأبرز مداخلها.

ومنه نضع استنتاجا عاما يأخذ بأن المسؤولية الاجتماعية موضوع واسع يحظى بأهمية كبيرة، ما جعله محل اهتمام الباحثين والعلماء على مراحل زمنية عدة تدل عليه الدراسات المتواصلة بشأنه.

الفصل الثالث: مداخل نظرية

في دراسة المسؤولية



الفصل الثالث: مداخل نظرية في دراسة المسؤولية الاجتماعية تجاه بيئة العمل

الداخلية

تمهيد

1 - مكونات بيئة العمل .

2 - التحليل الإستراتيجي لبيئة العمل .

3 - المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه بيئتها الداخلية .

4 - التحليل الإستراتيجي للبيئة الخارجية .

5 - المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه بيئتها الخارجية .

6 - المقاربات النظرية المفسرة للمسؤولية الاجتماعية .

خلاصة الفصل

تمهيد

إن التغيرات التي تشهدها الظواهر المحيطة بالمؤسسة الاقتصادية خاصة المتعلقة بالبيئة التنافسية، تحتم عليها اليوم اعتماد نظرة أكثر انفتاحا وشمولية على محيطها العام والخاص، وذلك لأنه لم يعد الهدف الرئيسي هو تحقيق الأرباح فقط، بل أصبح الأمر يتطلب التكيف مع متغيرات البيئة التي تتواجد بها لضمان استمراريته في تحقيق النتائج الإيجابية باعتماد رؤية محددة، يعكسها تنظيم مرن، وقدرة معتبرة في اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، وما يساعدها على تحقيق هذا التكيف هو الاعتماد على دراسة وتحليل البيئة الداخلية والخارجية التي تعد من الأمور المهمة والضرورية التي تلعب دورا مهما في أداء منظمات الأعمال، واختيار الاستراتيجيات المناسبة لها لتمكنها من معرفة مسؤوليتها تجاهها.

1. مكونات بيئة العمل

يمكن تقسيم بيئة المنظمة إلى نوعين هما البيئة الداخلية والبيئة الخارجية.

2.1. البيئة الداخلية

وتتمثل البيئة الداخلية لمنظمات الأعمال في مجموعة العوامل والمكونات والمتغيرات المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المنظمة الداخلية. ويرى (certo) أن البيئة الداخلية تمثل المستوى البيئي التنظيمي الداخلي المرتبط بشكل محدود ودقيق بالتطبيقات الإدارية والتنظيمية لمنظمات الأعمال (بني حمدان وادريس، 2008، ص74).

إن البيئة الداخلية للمنظمة تعني مجموعة العوامل الداخلية (موارد المادية والبشرية)، والإمكانات المتاحة، والمتغيرات التنظيمية التي تستعملها المنظمة في ممارسة أنشطتها، ولها تأثير مباشر عليها.

1.2.1. عناصر البيئة الداخلية

وتتمثل في:

- ❖ **موارد المؤسسة:** إن المؤسسة في صياغتها لإستراتيجياتها وتثبيت رسالتها ووضعها موضع التنفيذ، يتطلب أن تحصل على مواردها، وتشمل هذه الموارد: الموارد المالية، الموارد الطبيعية، الموارد البشرية، والقدرات التكنولوجية (ثوابته، 2011، ص9).
- وهذه الموارد لا بد من توافرها كي تساهم في تفعيل وتنشيط طاقات المؤسسة وإمكانية نجاحها واستمرار بقائها في السوق.
- ❖ **الثقافة التنظيمية:** وهي تعبير عن القيم التي يؤمن بها الأفراد في منظمة ما، وهذه القيم تؤثر بدورها في الجوانب الإنسانية الملموسة في المنظمة وفي سلوك الأفراد (خالدية وأخرين، مارس 2019، ص 156).

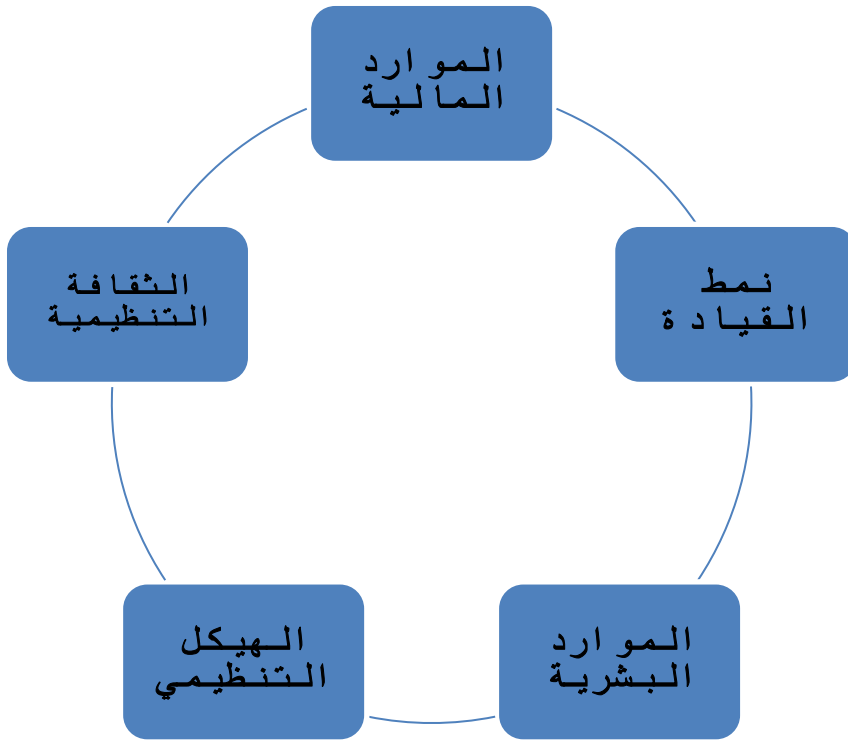
- ❖ **الهيكل التنظيمي:** وهو الإطار أو البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة حيث يوضح التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة، كما أنه يعكس نوعية العلاقات بين أقسامها وخطوط الصلاحيات

والمسؤوليات فضلاً عن تحديد شبكات الاتصال وانسيابية المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة (ثوابته، 2011، ص 10).

وهو البناء التنظيمي للمؤسسة يحدد الأنماط الإدارية الخاصة بالأدوار المتكاملة التي يؤديها الأفراد ضمن المستويات الإدارية المختلفة، كما يحدد المسؤوليات والصلاحيات وتنظيمها بحيث تتوحد الجهود الجماعية للمنظمة باتجاه تحقيق أهداف المؤسسة (طمين، 2019-2020، ص11).

➤ **نمط القيادة:** ويعتبر النمط القيادي لأية مؤسسة مجموعة السلوكيات التي يوجه بها القائد مؤسسته، والقيادة ونمطها عنصران أساسيان في البيئة الداخلية للمؤسسة التي تتفاعل فيها أنماط مختلفة من سلوكيات الأفراد والجماعات داخل المؤسسة في نسيج متشابك متجه نحو تحقيق الهدف (قماص، 2019، ص47).

الشكل رقم 4: عناصر البيئة الداخلية



المصدر: من إعداد الطالبة

2.1. البيئة الخارجية

وتتضمن العوامل الكامنة خارج نطاق المؤسسة التي تتفاعل مع عملها وتؤدي إلى دعمه أو عرقلة.

(القطامين، 2009، ص66)

كما تعرف على أنها مجمل المكونات والأبعاد والعناصر المحيطة بالمنظمة التي لها تأثير مباشر وغير مباشر في عمليات صناعة القرارات الاستراتيجية واتخاذ القرارات (مساعدة، 2012، ص152).

إن البيئة الخارجية في مجموعة العناصر والعوامل الخارجية المحيطة بالمنظمة والتي تتأثر وتؤثر في المنظمة

2.2.1. عناصر البيئة الخارجية

وتتمثل فيما يلي:



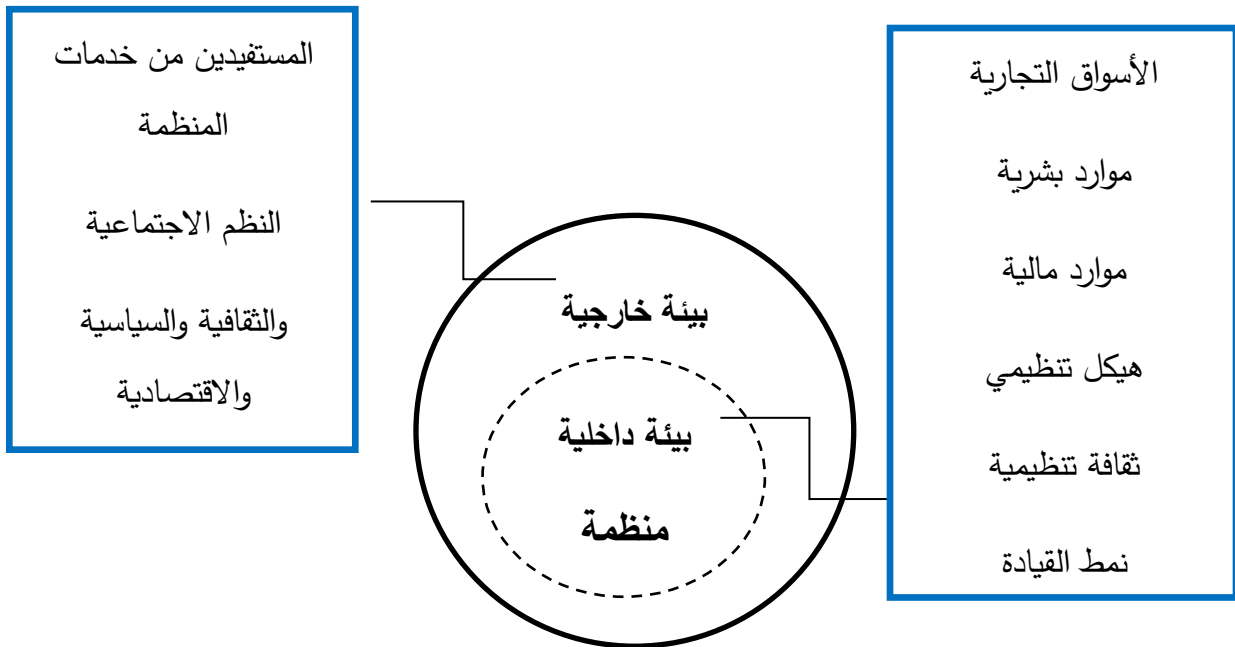
(الظاهر، 2009، ص102)

2. التحليل الإستراتيجي لبيئة العمل

يعرف التحليل الاستراتيجي بأنه عملية فحص وتحديد العناصر الاستراتيجية في البيئتين الداخلية والخارجية (مساعدة، 2012، ص152).

بهدف تحديد العناصر الاستراتيجية في كليهما. والعناصر الاستراتيجية هي تلك المؤشرات ذات الأهمية الكبرى التي من الممكن أن تؤثر سلباً أو إيجاباً على المؤسسة في المستقبل (الضمور والقطامين، 2013، ص81).

الشكل رقم 5: البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة



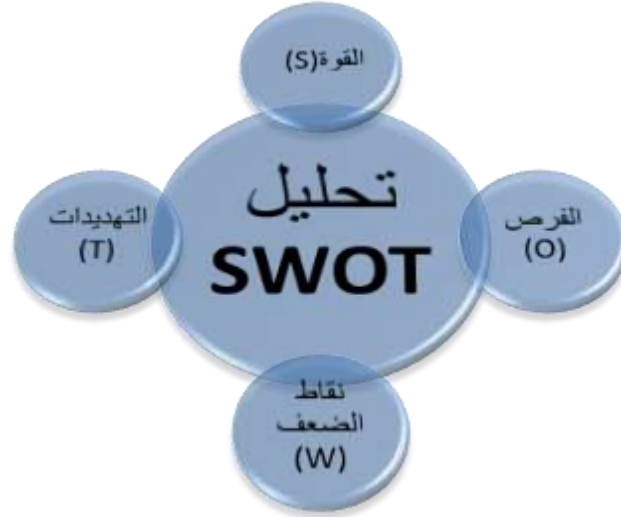
المصدر: من إعداد الطالبة

نسمي تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة في الإدارة الاستراتيجية بتحليل العناصر الاستراتيجية أو التحليل الرباعي، ويطلق عليه بالانجليزية Analysis SWOT، وتعود (S) و (W) إلى العناصر الإستراتيجية في بيئة المؤسسة الخارجية حيث تمثل (S) عوامل القوة Strengths بينما تمثل

(w) عوامل الضعف Weaknesses فيها. أما (o) و (T) فتمثلان العناصر الاستراتيجية في بيئة المؤسسة الخارجية حيث تمثل (O) الفرص المتاحة Opportunities بينما تمثل (T) المخاطر والتهديدات Threats التي تتعرض لها المؤسسة (بن واضح، 2013-2014، ص65).

ويعتبر تحليل العناصر الإستراتيجية أداة بالغة الأهمية لمعرفة الأوضاع التنافسية للمؤسسات والدول في مجال قياس ومقارنة الأوضاع الاستثمارية والإستراتيجية فيها (القطامين، 2009، ص92).

الشكل رقم 6: الشكل العام لتحليل SWOT



المصدر: من إعداد الطالبة

• مكونات تحليل SWOT

يتكون تحليل من أربعة كلمات أساسية: نقاط القوة، نقاط الضعف، الفرص، والتحديات، وفيما يلي شرح لكل منها:

1. **نقاط القوة:** وهي الأشياء الملموسة وغير الملموسة التي تملكها المنظمة، وتكون قادرة على استخدامها بشكل ايجابي لإنجاز أهدافها وبما يجعله متفوقة على المنافسين (يحياوي، 2021، ص100).
وتتمثل عناصر القوة في منظمات الأعمال بكفاءة الموارد المالية، توفر الكفاءات الإدارية والتنظيمية انخفاض تكاليف الانتاج، قدرة عالية للتنافس، امتلاك المنظمة انتاجا أحسن، واسما بارزا وسمعة قوية، وتكنولوجيا مثالية... وغيرها (الظاهر، 2009، ص79).

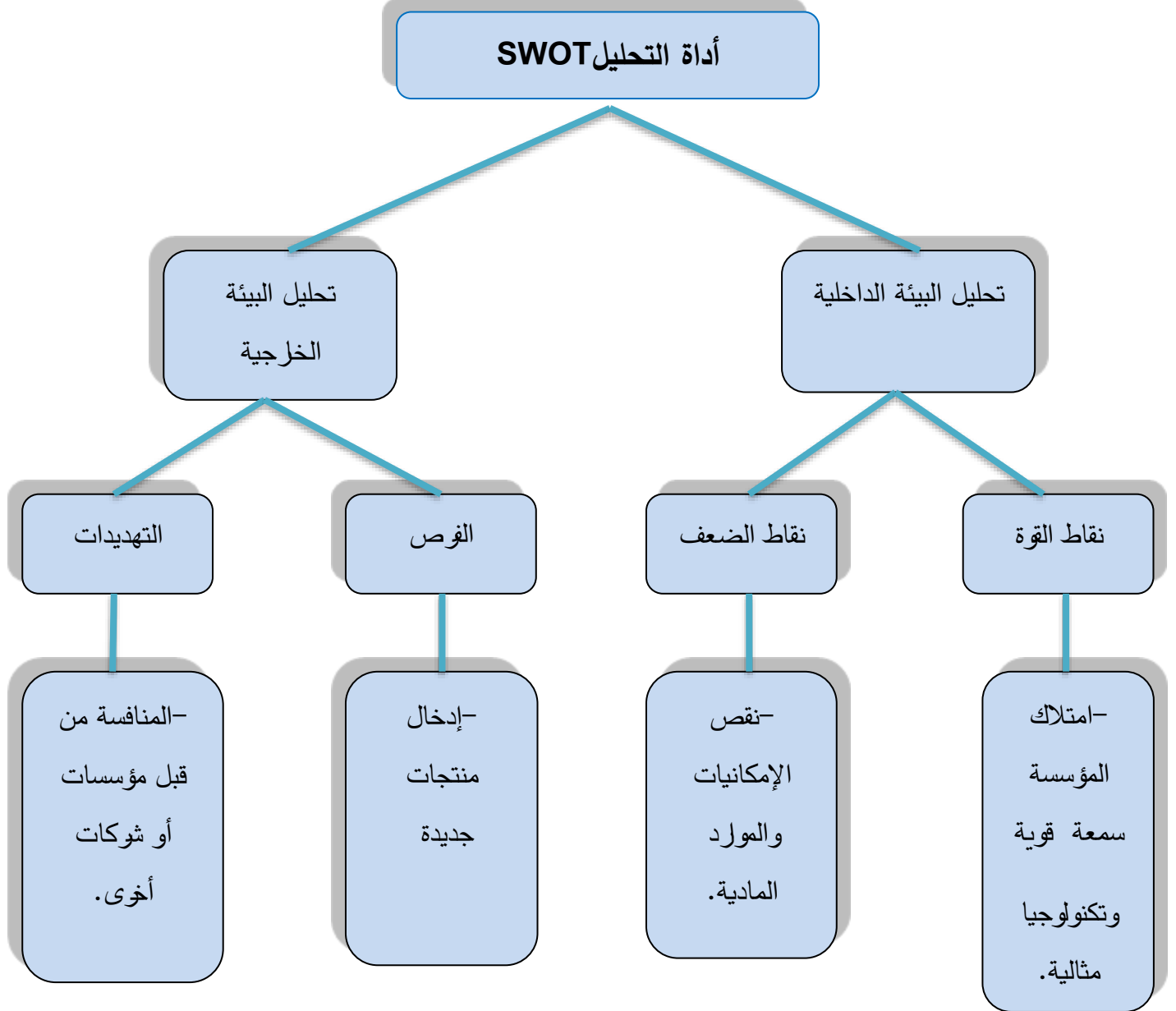
2. **نقاط الضعف:** وتتمثل في نقص الإمكانيات والقدرات التي لا تمكن المنظمة من بلوغ ما تسعى إلى تحقيقه قياسا بالمنافسين، أو ينعكس على مستوى الأداء المتحقق فيها (يحياوي، 2021، ص100).

3. الفرص: تعد الفرص ظروف ملائمة موجودة في بيئة المؤسسة يجب اغتنامها، بحيث تتيح الفرص للمؤسسة اختيار استراتيجية جديدة وتنفيذها يمكن من تحقيق الأداء المتفوق في البيئة التنافسية (بن واضح، 2013-2014، ص24).

والجدير بالإشارة، أن المنظمات الناجحة لا تنتظر الفرص لكي تأتي إليها، بل تسعى جاهدة لخلقها واستغلالها (الظاهر، 2009، ص109).

4. التهديدات: وهي العوامل الخارجية التي تؤثر بصورة سلبية على أداء الشركة ومنها على سبيل المثال: المنافسة أو المؤشرات الاقتصادية السلبية (بن سترة وشيشة، 2021، ص108).

الشكل رقم 7: مكونات وعناصر أداة التحليل SWOT



المصدر: من إعداد الطالبة

إن لتحليل المحيط الداخلي أهمية بالغة في رسم أي استراتيجية للمؤسسة من خلال اكتشاف نقاط القوة التي تتمتع بها وتحقق من خلالها ميزة تنافسية، ونقاط الضعف التي ينبغي عليها تحويلها إلى نقاط قوة، وذلك من أجل اختيار الاستراتيجية المناسبة لإمكانيات وقدرات المنظمة، وكلما زاد الإلمام بحسن تحليل المحيط الداخلي كلما أدى إلى الاستجابة لتحقيق أهداف المنظمة بفعالية كبيرة.

3. المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تجاه بيئتها الداخلية

لكي تزيد المنظمات من نقاط قوتها وتحسن من بيئتها الداخلية، وتحقق ميزة تنافسية كبرى لا بد من أن تكون مسؤولة عن مواردها البشرية باعتبارها من أولويات الأمور التي تساعد على مواجهة التحديات والمنافسة الخارجية، والنظر إليها كمورد يجب الاستثمار فيه وفرصة يجب الاحتفاظ بها وذلك من خلال:

3.1. المسؤولية الاجتماعية قبل البدء بالعمل (عند التعيين)

بصفة عامة وقبل القيام بعملية التوظيف إن من مهام وظيفة إدارة الموارد البشرية دراسة طبيعة هذه الوظيفة ومتطلباتها من حيث المؤهلات والخبرة والمهارات الخاصة، وتسعى إلى إيجاد الشخص المناسب للمكان المناسب وهي تعتمد على وسائل عديدة كالإعلام، والمقابلات، والاختيار... إلخ، وتعتبر هذه الوسائل الوجه الذي ستظهر به المؤسسة ولذلك وفي بيئة عرفت بما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية فإن المؤسسة تسعى إلى تجسيد هذا الدور تجاه المرشحين واعتماد الشفافية والنزاهة في مختلف أنشطتها.

وتعتبر إجراءات التعيين والاختيار من العناصر المهمة في عمليات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة فبعد الانتهاء من عملية تحديد الوظائف التي يجب شغلها وتحديد الأفراد المطلوبين للقيام لذلك، فإن الخطوة التالية الواجب القيام بها هي ضمان أن المؤسسة تتوفر على الأنظمة التيمن خلالها نستطيع تحقيق التزاماتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه المترشحين.

1. الإعلان عن الأماكن الشاغرة

تشمل الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة العديد من الطرق لاجتذاب العاملين كالإعلان الداخلي أو الصحف... إلخ، ومهما كانت الوسيلة المستعملة فإن هناك مجموعة من القواعد الواجب اتباعها، وكون هذه العملية تشتمل على مجموعة إجراءات فإنه على إدارة الموارد البشرية ممارسة دورها الاجتماعي خلال القيام بهذه العملية وذلك من خلال:

➤ صدق الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة.

- ألا ينطوي الإعلان على أي نوع من التمييز الجنسي أو التمييز بسبب العجز.
- تجنب استخدام الكلمات التي تنطوي على دلالة غير أخلاقية علنية.
- عدم وضع معايير ليس لها صلة بالعمل ولكنها تؤدي إلى الإقصاء (ضيافي، 2009-2010 ص60-62).

2. الإستقطاب والاختيار

وتأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا النشاط عدة مظاهر من أهمها:

- تأمين حقوق المتقدمين المرشحين للوظيفة من حيث النزاهة في الاختيار في إجراء المسابقات (البعد عن الرشاوي والواسطة واستغلال النفوذ).
- مسابقات التوظيف يجب أن تتم على أسس علمية وموضوعية، وليس بشكل عشوائي، ويجب أن توافق طبيعة العمل الذي يمتحن فيه المترشح.
- عدم إهمال كل طلبات التوظيف التي تصل إلى المنظمة سواء تم ذلك بالتسليم المباشر أو عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني.
- استناد عملية الاستقطاب إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية.
- عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون آخر (مقدم، 2011، ص10).
- موضوعية لجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات.
- عدم الاستهانة بقدرات وشخصيات المترشحين.
- توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال (زرودي، 2017، ص20).

3. التوظيف

وبعد الانتهاء من عملية الاختيار وإيجاد الشخص المناسب للوظيفة، تقوم المؤسسة بإصدار عقد العمل للموظف حيث يوضح الشروط والظروف الرئيسية للعمل وهو ما يمكن أن يقبله الفرد أو يتفاوض بشأنه، ويجب أن يحوي العقد شروطاً ترضي كلا الطرفين (المؤسسة والعامل) وأن يتسم بالشفافية ويكون في حدود الأخلاق المهنية ويراعي مقتضيات الآداب واللباقة (كشواي، 2003 ص200).

- قيام المؤسسة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية.

- جعل مكان العمل جذابا، وإعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والارهاق.
- تقديم أجور ومرتببات تتناسب والجهد المبذول من طرف العمال (مرزوق ودبون، 2017، ص178).
- عدم التمييز بين الرجال والنساء في الأجور والمكافآت.
- تعزيز ثقافة المنظمة والمسار الوظيفي من خلال نشاطات التدريب والتطوير.
- حماية الموارد البشرية (العاملين على مختلف مستوياتهم) من الأخطار المهنية بمنع تعرضهم للإصابات والحوادث والأمراض المهنية الناجمة عن بيئة العمل.
- التركيز إلى حد كبير على برامج السلامة المهنية (جباري، 2020-2021، ص118-120).
- إعداد الأفراد الذين يتوفر لديهم الاستعداد للتقدم في السلم الوظيفي بشكل مناسب، لتسليمهم مناصب أو أعمال ذات مسؤوليات أكبر في المستقبل.
- الابتعاد عن التحيز والتمييز خلال عملية تقييم الأداء.
- وضع برامج ترفيهية لرعاية الأفراد العاملين كالخدمات الثقافية والتعليمية، والخدمات الترفيهية.
- توفير خدمات الضمان الاجتماعي (ضيافي، 2014، ص109-112).
- توفير الظروف البيئية (الشروط المادية: الإضاءة، التهوية، الرطوبة...إلخ)، والمعنوية (الشروط الاجتماعية: التنظيمات غير الرسمية، علاقات الصداقة...إلخ) المدعمة لأداء العاملين وخاصة شعورهم بالرضا عن أعمالهم (مرزوق، 2017، ص178).

2.3. المسؤولية الاجتماعية بعد إنهاء العمل

ثمة العديد من السبل التي يمكن من خلالها إنهاء العمل كإنتهاء مدة العقد أو التقاعد أو الاستقالة أو الاستغناء عن العمال...الخ، ومهما كانت الطريقة لفعل ذلك فإن المؤسسة وكتجسيد لدورها الاجتماعي تجاه العمال الذين انهوا عملهم بها عليها بـ:

- تقديم مكافآت مقابل خدماتهم أثناء العمل بالمنظمة.
- الاستعانة بهم كمستشارين أو مدربين أو مشرفين.
- محاولة إيجاد فرص عمل بديلة سواء في المنظمة أو غيرها من المنظمات.
- الاستمرار في تقديم الخدمات الصحية والتأمينات (حلموس، 2020، ص5).
- منحهم مستحقاتهم في حال الاستغناء عن خدماتهم، مع استمرار الخدمات الصحية والتأمينات.
- منحهم تسهيلات للتوظيف في مؤسسات أخرى (ضيافي، 2009-2010، ص63).

إن التزام منظمات الأعمال بمسؤولياتها تجاه بيئتها الداخلية غير كافي لنجاحها فهي بحاجة إلى تحديد الفرص والتهديدات التي تنجم عن بيئتها الخارجية، والتي تؤثر وتتأثر بها، فالأمر يستلزم أولاً تجميع المعلومات الخاصة بهذه البيئة، وهناك العديد من الطرق والأساليب لتجميع هذه المعلومات، منها الاعتماد على أدوات التحليل الاستراتيجي للبيئة الخارجية.

4. التحليل الإستراتيجي للبيئة الخارجية

تعد الدراسات البيئية الخارجية من الموضوعات الحديثة نسبياً في دراسة الإدارة، رغم آثارها العميقة على ممارسات الإدارة منذ زمن بعيد، إذ كان التركيز في الماضي على المشاكل الداخلية للمنظمات كمشاكل العمالة وظروف العمل وزيادة الإنتاجية، ورأس المال ومشاكل الآلات... وغيرها.

وقد استدعت العديد من العوامل ضرورة دراسة البيئة الخارجية من بينها: ظهور فكرة النظم المفتوحة، زيادة التدخل الحكومي وبروز الشركات متعددة الجنسيات وغيرها.

إن فهم وتحليل والبيئة الخارجية لمنظمة الأعمال يعتبر شرطاً أساسياً لنجاحها، وإن هذا الفهم مرتبط بقدرة المنظمة على تجميع وتحليل وفحص المعلومات والبيانات ذات العلاقة لغرض تطوير الخيارات المناسبة (مساعدة ، 2012، ص152).

1.4 مفهوم التحليل الإستراتيجي للبيئة الخارجية

يعد التحليل الاستراتيجي للبيئة الخارجية الأداة الرئيسية لتحديد العناصر الاستراتيجية في البيئة الخارجية، من فرص متاحة، ومخاطر تحد من قدرة المؤسسة على الاستفادة من هذه الفرص، وموازنتها مع عناصر القوة والضعف في البيئة الداخلية للمؤسسة (القطامين، 2009، ص81).

2.4 أدوات التحليل الإستراتيجي للبيئة الخارجية

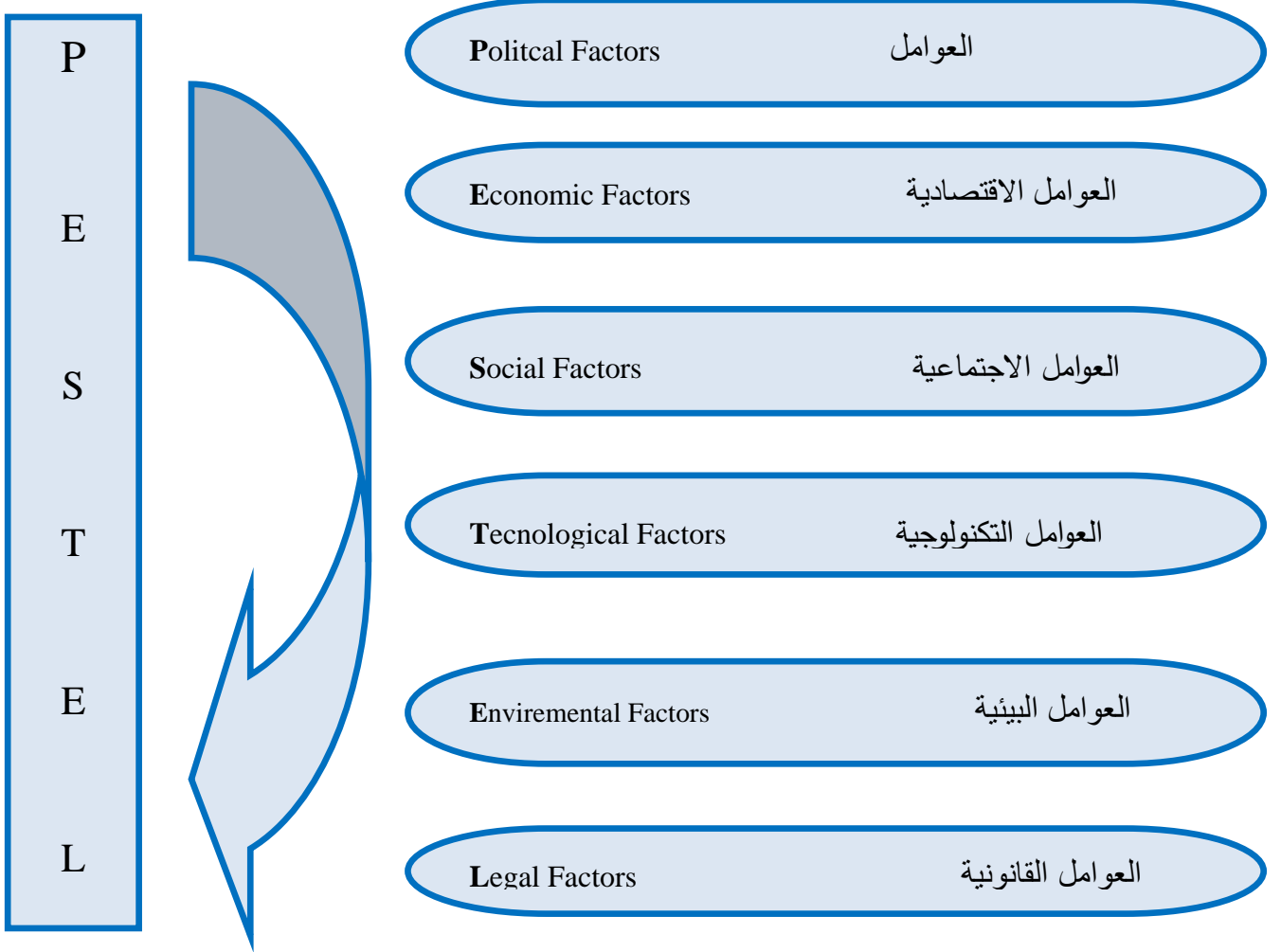
هناك العديد من الأدوات التي تستعمل في دراسة العوامل البيئية الخارجية المؤثرة في منظمات الأعمال (الفرص والتهديدات) وتتمثل أهم هذه الأدوات في:

- مدخل PORTER لتحليل قوى المنافسة المؤثرة في نشاط معين.
- أداة تحليل (نموذج) PESTEL لتحليل متغيرات البيئة العامة.
- أداة تحليل (نموذج) PESTEL:

بتشخيص البيئة الكلية، تبحث المؤسسة عن التأثيرات المختلفة التي يمكن أن تأتيها من هذه البيئة الخارجية، سواء كانت هذه التأثيرات فعلية أو محتملة، أو في صالح المؤسسة (فرص) أو في غير صالحها (تهديدات)، فلا بد أن تأخذ بعين الاعتبار لأن الإستراتيجية لا يمكن أن يتم وضعها إلا بإدماج كل هذه المتغيرات (حيرش، 2010، ص44).

ومن أجل تشخيص أي بيئة عمل نستعمل عموماً أداة تحليل **PESTEL**، ويهدف هذا التحليل إلى تحديد وإيجاز التأثيرات البيئية على منظمة الأعمال، وهو اختصار للعوامل السياسية (Political)، والاقتصادية (Economic)، والاجتماعية (Social)، والتكنولوجية (Tecnological)، والبيئية (Envirement) والقانونية (Legal) (بني حمدان وإدريس، 2009، ص93).

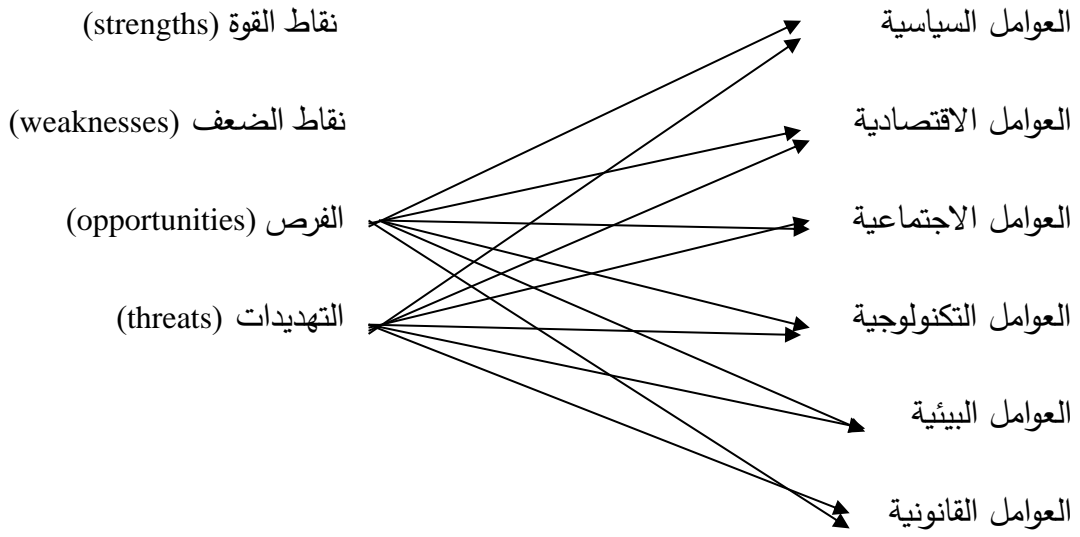
الشكل رقم 8: أداة التحليل PESTEL



المصدر: من إعداد الطالبة

كما يساعد هذا النموذج (PESTEL) التحليل الرباعي (SWOT) على تحديد الفرص والتهديدات التي لها تأثير عميق على أداء المؤسسة بشكل أدق وهو ما يوضحه:

الشكل رقم 9: العوامل المؤثرة على الفرص والتهديدات بالمؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبة

➤ عوامل نموذج PESTEL

وتتمثل في:

- العوامل السياسية Political

وتعني التأثيرات الحالية والمستقبلية الناجمة عن الظروف السياسية التي تؤثر على عمليات منظمة الأعمال، وتؤثر هذه المتغيرات على الخيارات الاستراتيجية لمنظمات الأعمال بطرق وأساليب مختلفة تتمثل في التدخل الحكومي في ميدان الأعمال، درجة الاستقرار السياسي، القوانين التشريعية، السياسية، والجبائية.

- العوامل الاقتصادية Economic

تعتبر العوامل الاقتصادية إحدى العوامل البيئية الكلية الهامة المؤثرة على منظمات الأعمال. وتتمثل العوامل الاقتصادية:

- بمعدل الفائدة.
- النمو الاقتصادي.
- الميزان التجاري.
- معدلات التضخم.
- السياسات المالية والنقدية للدولة والخاصة بالضرائب على الدخل.
- الضرائب على الأرباح التجارية، والصناعية، والجمركية (مساعدة، 2013، ص154).

- العوامل الاجتماعية Social

وتشمل كل ما يتعلق بالمجتمع، مثل العادات الاستهلاكية، الطبقات العرقية، المستويات المادية للطبقات الاجتماعية، العادات والتقاليد، الأعراف، المعتقدات، الثقافات (برباش، 2019-2020، ص13).

- العوامل التكنولوجية Tecnological

وتبين تأثير التكنولوجيا الجديدة والناشئة على عملية منظمة الأعمال. وتعتبر التكنولوجيا العامل الرئيسي في ميدان المنافسة ويعطي للمنظمة موقعا رياديا في تطوير وتحسين خدماتها ومنتجاتها باستمرار (بني حمدان وإدريس، 2008، ص95).

وتتمثل هذه العوامل في:

- مستوى التكنولوجيا المتاح.
- الاعتبارات الواجب مراعاتها للاستفادة من التقدم التكنولوجي.
- الموارد والإمكانات المتاحة.
- المهارات البشرية الواجب توافرها.
- مناسبة التكنولوجيا للمتطلبات البيئية.
- العمليات الانتاجية الحديثة (المغربي، 2013، ص135).

- العوامل البيئية Envirement

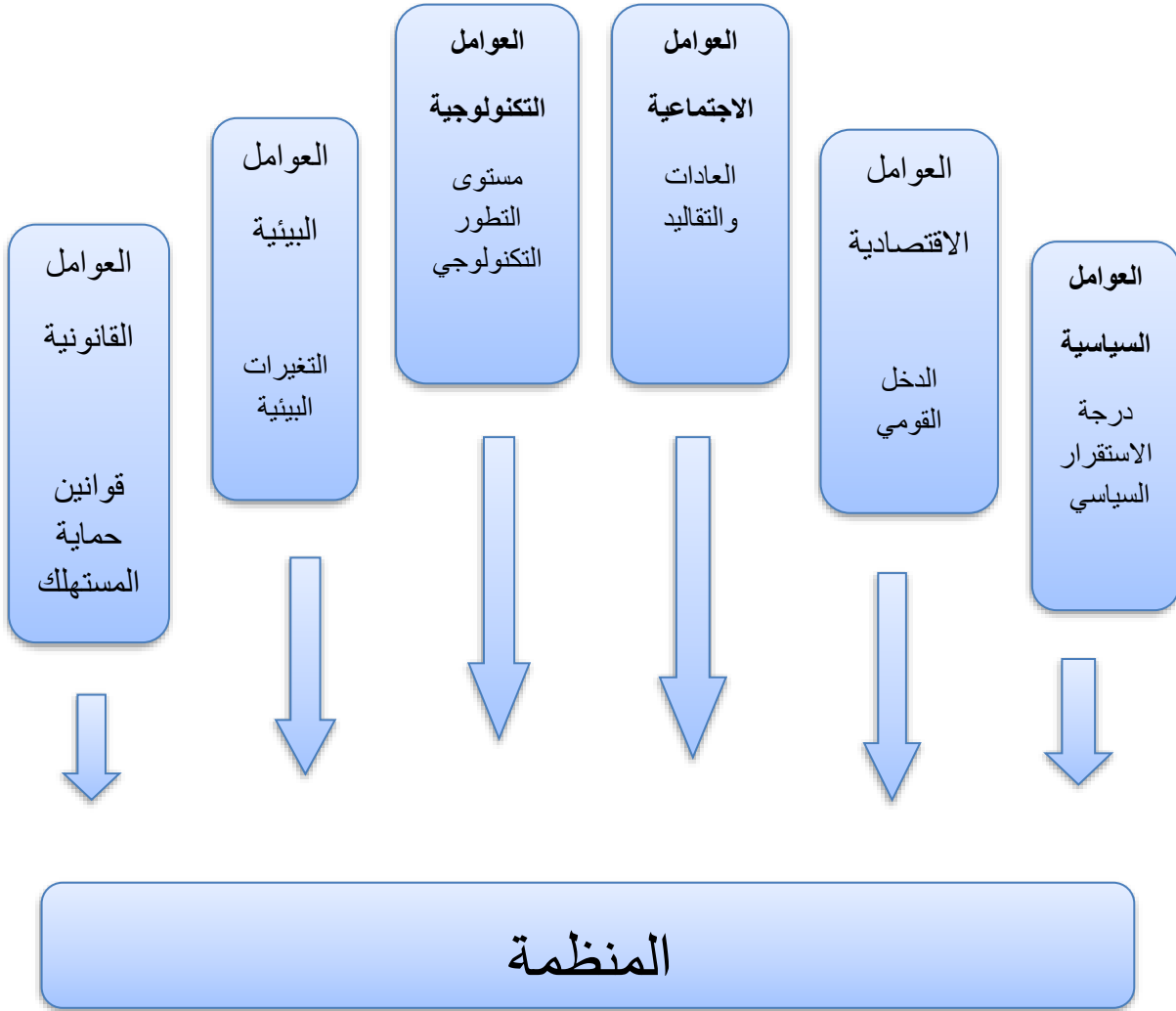
وهي مجموعة الظروف الجيولوجية والمناخية التي تعمل في ظلها المؤسسة، ولهذه الظروف تأثير على السير الحسن للمؤسسة، إذ يضم هذا المحيط عناصر متعددة منها: حجم وموقع البلد، الموارد الطبيعية، ومدى استغلالها، المناخ، والتغيرات البيئية ومدى تأثيرها على بيئة العمل (بن واضح، 2013-2014، ص54).

- العوامل القانونية Legal

أصبح من واجبات الدولة العمل على سن تشريعات وقوانين تساعد الأفراد والمؤسسات على مزاولة أنشطتهم بالشكل الذي يعود عليهم بالربح والنفعة. وتتمثل البيئة القانونية في مجموعة من القوانين المؤثرة على الأنشطة التسويقية مثل المواصفات القياسية التي يجب الالتزام بها بالنسبة لبعض المنتجات، قوانين حماية المستهلك (لطرش، 2017، ص303-304).

كما يضيف عبد الفتاح المغربي (2013) إلى هذه القوانين: قوانين العمل والتأمينات، وقوانين منع التلوث والمحافظة على البيئة و قوانين الضرائب والجمارك وكل القوانين والتشريعات التي تحكم أعمال المنظمة.

الشكل رقم 10: العوامل الخارجية المؤثرة في المنظمة



من إعداد الطالبة

➤ أهمية استخدام نموذج PESTEL

- يستخدم كأداة لتقييم بيئة الأعمال الخارجية.
- يسمح باتخاذ القرارات الصحيحة والتنبؤ بالمستقبل بشكل أفضل.
- يتم إجراء هذا النوع من التحليل عندما يرغب المديرين في إلقاء نظرة على نوع التأثير الخارجي الذي قد يؤثر على الأعمال التجارية في المستقبل.
- يساعد النموذج في عملية التقييم الديناميكي والأعمال التنافسية السائدة (Alanzi, 2018, p08).

- تحديد ما يسمى بالقدرة المميزة للمؤسسة "Distinctive Competency" والتي تعرف على أنها القدرات والموارد التي تمتلكها المؤسسة والعمليات التنفيذية المستخدمة في توظيف تلك القدرات وتلك الإمكانيات لإنجاز الأهداف.
 - تحديد الفرص المتاحة التي لا تستطيع المؤسسة اغتنامها في الوقت الراهن بسبب عدم توفر الحد المطلوب من الإمكانيات والموارد والخبرات، وبالتالي استبعادها (الظاهر، 2009، ص109).
 - يقيم كل العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على أداء الأعمال.
 - يمكن المنظمة من معرفة موقعها في السوق.
 - يمكن المنظمة من تحديد أهدافها واستراتيجياتها.
 - تحديد التغيرات التي يمكن تجنبها والتي يكون لها تأثير كبير على تطوير الشركة من حيث المنتجات، وعلامتها التجارية، و حتى مؤسستها بالكامل.
- إن هذه العوامل سواء كانت فردية أو مجتمعية فإنها تؤثر على البيئة الداخلية للمنظمة وتتعرض ردود أفعالها على خططها وبرامجها وأنشطتها (Alanzi, 2018, p08).

5. المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة الخارجية

باعتبار المنظمات نسقا اجتماعيا مفتوحا فإن نموها وفعاليتها وكفاءتها ليست مرتبطة بسلوكيات وتفاعلات عناصرها الداخلية فحسب بل يوجد العديد من الاعتبارات والعوامل مصدرها البيئة الخارجية والتي لها تأثير مباشر وغير مباشر على عمل منظمات الأعمال ولكي تقلل هذه المنظمات من هذه التأثيرات لا بد أن تقوم بمسؤولياتها تجاهها.

ولنوضح ذلك أكثر سنتطرق لبعض العوامل سابقة الذكر والمؤثرة في عمل منظمات الأعمال، ومن هذه العوامل: العوامل الاقتصادية، والاجتماعية، والقانونية، والبيئية، وكيف يمكن لهذه المنظمات التخفيف من تأثيرها المختلفة.

فمثلا بالنسبة للعوامل الاقتصادية، الأمر المتفق عليه أن المؤسسات الاقتصادية هدفها الأول والأخير هو تعظيم الأرباح وتحقيق العوائد، لكن وصولها لهذه الأهداف قد تعترضها بعض العوامل الاقتصادية كمعدلات النمو، الضرائب، المنافسة وغيرها من العوامل، فعلى سبيل المثال كي تخفف المؤسسات من حدة المنافسة التي تواجهها لا بد من أن تسعى جاهدة لإرضاء المستهلكين (أفراد المجتمع) وحمايتهم و الحرص

على تقديم منتجات ذات جودة عالية وبأسعار في متناول الجميع (وهذا فيه نوع من المسؤولية تجاه أفراد البيئة الخارجية)، وبالتالي يزيد الإقبال على منتجات هذه المؤسسات.

ومن زاوية أخرى هذه المؤسسات مطالبة بتحقيق التنمية المحلية ودفع عجلة التنمية الاقتصادية، وتقليل الأعباء على الدولة لأنها لن تستطيع تحقيق ذلك بمفردها.

أما بالنسبة للعوامل الاجتماعية، فقيم ومبادئ المجتمعات تؤثر على سير عمل المنظمات وخططها واستراتيجياتها، لذا يجب أن تحترم المنظومة القيمية والمعايير العرفية لهذه المجتمعات، وذلك بتقديمها لخدمات ومنتجات لا تمس ولا تعارض المقاييس التقليدية (العادات، التقاليد، الأعراف)، وهذا من أجل الإنقاذ من تأثير العوامل الاجتماعية والأخلاقية.

كما أن الدولة تسن قوانين وتشريعات (العوامل القانونية) على منظمات الأعمال الالتزام بها، كقوانين حماية المستهلك، فالمنظمات هنا ملزمة بحماية الأفراد المستهلكين من كل ضرر (الغش، الاحتيال، سوء التعريف بالمنتجات...)، وأن تسعى جاهدة لتكون منتجاتها ذات منفعة له ولا تلحق الضرر به. فالالتزام المؤسسات بالقوانين الموضوعة من شأنه التخفيف أيضا من التأثيرات السلبية على عملها.

ومن المنطق عليه أن المؤسسات تحصل على مدخلاتها (موارد مادية، موارد بشرية...) من بيئتها الخارجية وتقوم بتحويلها إلى مخرجات، أي أن البيئة الخارجية هي الأساس التي تقوم عليه الشركات والمؤسسات، وردها لهذا الجميل يتوقف على تحملها لمسئوليتها تجاهها، وذلك من خلال حمايتها من المخاطر والأضرار التي تنجم عن أنشطتها الصناعية، فالتلوث البيئي الذي تحدثه هذه الأخيرة قد يكون سببا في عرقلة مشاريعها القادمة أو مشاريع المؤسسات الأخرى، ناهيك عن إلحاقه الضرر بصحة أفراد المجتمع، وكذلك استغلال الموارد الطبيعية بكفاءة واستخدامها بشكل عقلاني ومنع الاستخدام التعسفي لها، لأن استنزافها لهذه الموارد سيؤدي إلى ندرتها ما يدفعها إلى استيرادها من جهات أخرى بتكاليف باهضة، كما يمكنها أن تخدم هذه البيئة بمساهماتها في دعم وتمويل الأنشطة والمشاريع البيئية، وتقديم تقارير دورية لأصحاب المصالح حول تأثيراتها البيئية.

ما يمكن قوله هو أن علاقة المنظمات بالبيئة الخارجية هي علاقة تأثير وتأثر، وما يجب عليها فعله هو تقديم الأفضل لها لكي تجد في المقابل ما يساعدها على تحقيق أهدافها.

مما سبق يتبين لنا أن للبيئة بجانبها الداخلي والخارجي أهمية بالغة في رسم معالم أي منظمة، وكلما زاد الإلمام بحسن تحليلها ومعرفة مؤثراتها وجوانبها، كلما أدى ذلك إلى الاستجابة لتحقيق أهداف المنظمة بفعالية أكثر.

6. المقاربات النظرية المفسرة للمسؤولية الاجتماعية

لقد تباينت واختلقت النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية وذلك حسب الباحثين والمفكرين، ويمكن تقسيم هذه النظريات حسب الأبعاد التي تم التطرق إليها سابقاً، فهناك نظريات تحمل رؤية تنظيمية في تحليلها وتفسيرها للمسؤولية الاجتماعية، وأخرى تحمل رؤية اجتماعية واقتصادية في قراءتها للمسؤولية الاجتماعية، وعليه سوف يتم ذكر النظريات على النحو التالي:

1.6 نظريات ذات بعد تنظيمي

تتميز النظريات في مجال التنظيم، بكثرتها وتنوعها وذلك لاختلاف وجهات النظر واتجاهات العلماء والمفكرين، ومن أبرز النظريات التي حاولت أن تشير لبعض ملامح المسؤولية الاجتماعية في المنظمات وهي النظريات الكلاسيكية ونتطرق فيها إلى نظرية حركة الإدارة العلمية والنظرية البيروقراطية، والنظريات الحديثة ونتناول فيها نظرية العلاقات الانسانية.

- **النظريات الكلاسيكية:-التنظيمات الرشيدة-(1900-1930):** يؤرخ لهذه النظريات بأنها ظهرت في القرن الماضي، وتعرف بهذه التسمية باعتبارها بدايات اتباع المنهج العلمي التجريبي في الإدارة، تقوم على فكرة أن الإنسان اقتصادي يستوعب الأعمال السهلة والبسيطة ويسعى لتحقيق منفعة اقتصادية من خلال الاعتماد على الحوافز المادية والرقابة الصارمة ضمن نظام مغلق يقوم على المنطق الرشيد والعقلانية واعتبار الانتاجية قياس الفعالية والربح مقياس الأداء. وتشتمل النظريات الكلاسيكية على ثلاث مدارس فكرية وهي: نظرية حركة الإدارة العلمية، ومدرسة العمليات الإدارية، ونظرية البيروقراطية.

- **نظرية حركة الإدارة العلمية:** ظهرت هذه النظرية في الولايات المتحدة الأمريكية بين سنتي 1915-1920، ويعتبر فريدريك ونسلو تايلور Frederick Taylor (1915-1956) أبا وقائدا لها والذي يلقب بأبو الإدارة العلمية، حيث قام بتقسيم العمل إلى مجموعة عناصر، وقاس الوقت لكل عنصر، كما قام بتحليل الأعمال ونتيجة لاهتمامه بدراسة الحركة والزمن تمكن من زيادة إنتاجية العمال مما

كان عليه قبل دراسته، واستطاع أن يحقق أهدافه والت تتمثل في زيادة الأجر، رفع الإنتاجية، تخفيض التكلفة (شلابي، 2022-2022، ص 92).
وقد توصل إلى جملة من المبادئ رآها ضرورية في عملية تسيير الإدارة وهي:

- تقسيم العمل على أساس التخصص.
 - اختيار وتدريب العمال لأداء مهامهم في المصانع على أسس علمية وذلك بدلا من الطريقة السابقة المتمثلة في ترك العامل يدرب نفسه لوحده.
 - وضع نظام صارم للمراقبة وإجراءات توزيع المهام.
 - المكافأة اليومية للعمال كحافز مادي لتحقيق امتثالهم للأوامر والتوجيهات والإجراءات المفصلة المتعلقة بعمل ما.
 - وضع تسلسل رتبوي بحيث يكون لكل عامل رئيس واحد (بن زروق، 2010، ص 528).
- من خلال هذه النظرية يتضح لنا أن بعد ظهور الثورة الصناعية كان هناك استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية، والتركيز على تعظيم الأرباح، أي أن المالكين هم المستفيدين بالدرجة الأولى إذ لا يوجد اهتمام بالعاملين أو المجتمع عامة، وهذا يرجع لكون الثورة في بدايتها، واتجه البحث في هذه المرحلة إلى كيفية تحسين انتاجية العاملين وكان ذلك من خلال دراسة وقت وطريقة انجاز العمل الأفضل مع التركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية عن طريق تحسين الأجور المدفوعة للعاملين مقابل جهد كبير لإعطاء إنتاج أكبر، ويمكن القول أنه في هذه المرحلة هناك وعي بسيط بالمسؤولية الاجتماعية في تحسين أجور العاملين (مزياني، 2015-2016، ص 09).

• **النظرية البيروقراطية:** يعود تأسيس نظرية البيروقراطية إلى عالم الاجتماع الألماني "ماكس فيبر"، وقد وضع نموذجا حدد فيه مفهوما مثاليا لإدارة المنظمات أسماه البيروقراطية وأصبح هذا الأخير من أكثر الأنظمة الشائعة بعد الثورة الصناعية، وقد توصل لهذا النموذج نتيجة تحليله لأشكال السلطة وممارستها في المجتمع، وقد توصل إلى أن هناك ثلاثة أشكال لممارسة السلطة والتأثير في المجتمع (السلطة الكاريزمية، السلطة التقليدية، السلطة القانونية).

<https://cade.tu.edu.iq/images/cliparts> محاضرات إدارة الأعمال زاهد محمد صالح

ومن أهم المبادئ التي تركز عليها هذه النظرية ما يلي:

- لا بد من وجود قانون ينظم إصدار الأوامر للموظفين كي يقوموا بواجباتهم الرسمية.
- تقوم السلطة بتعيين الأفراد الذين تتوفر لديهم المؤهلات المناسبة عن طريق إجراء امتحانات خاصة.

- تفضل البيروقراطية النشاط الرسمي للموظف عن حياته الخاصة، كما تفصل الأموال والأدوات العامة عن الممتلكات الخاصة للموظف.

- لكل وضع أو وظيفة سلطة محددة، ولكنها تختلف عن بعضها من ناحية مالها من سلطات، وتترتب هذه الوظائف وما لها من سلطات في الوظائف على شكل تسلسل بعضها فوق بعض، ويتخذ التسلسل عادة شكلا هرميا، أي يجب توضيح مجال سلطة الرؤساء على مرؤوسيه (قجة وجغلون، 2017، ص 93).

يرى ماكس فيبر أن العامل فاعل سلبي يتأثر ولا يؤثر، ولا بد من ضبط سلوكه من خلال سن قواعد وقوانين عمل غير شخصية وغير ذاتية واحترامها من قبل الجميع دون إكراه وإنما ذات صبغة شرعية. كما اهتم بالتنظيم الاجتماعي للمجتمع المبني على مجموعة من القيم والمعايير والثقافة ومدى تأثير ذلك على العامل، حيث اعتبر سلوك العامل داخل مجال عمله وخارجه سلوكا خاضعا وموجها قيميا من قبل جملة ما يستتبطه من مجتمعه من نظم معايير وأنساق قيمة.

إذن في كل مرة يبحث العلماء في كيفية الحفاظ على استقرار منظماتها واستدامتها وذلك بالاهتمام بالطبقة العاملة والمجتمع على حد سواء، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بتلبية مطالب الطبقة العاملة وتحقيق حد أدنى من الرضى في الحياة المهنية بصفة خاصة والحياة الاجتماعية بصفة عامة (مولاي علي، 2021، ص 157-158).

• **النظريات الحديثة-التنظيمات الطبيعية-(1930-1960):** وقد ركزت هذه النظريات على مسألة التفاعل المبني على أساس من التجانس القيمي والحوافز المعنوية التي تشد الروح المعنوية والمبادرة، والانسجام والتناغم والتعاون، وعليه أصبح العامل الإنساني محركا أساسيا للسلوك كما أصبح تنظيم العمل يستند إلى توسيع وإثراء المهام، فضلا عن تحقيق مزيد من الحرية والمسؤولية والاستقلالية.

➤ **نظريات العلاقات الإنسانية:** تعد بحوث ودراسات "مايو جورج إلتون" Mayo George Elton 1880-1949، الحجر الأساس لبداية الظهور الفعلية لمدرسة العلاقات الإنسانية التي امتدت من سنة 1927 حتى سنة 1932 في مصنع "هاوثورن" بالقرب من مدينة شيكاغو في الولايات المتحدة الأمريكية (شلابي، 2022-2023، ص 99).

ويمكن تلخيص الأفكار الأساسية لمدرسة العلاقات الإنسانية في الآتي:

- إن المنظمة بناء اجتماعي.
- للحوافز المعنوية دور في إثارة دوافع الأفراد للعمل.
- تحفيز العاملين في المنظمة من خلال تحقيق حاجاتهم النفسية والاجتماعية.

- إتباع القادة للأسلوب الديمقراطي ومشاركة العاملين.
- رضا الفرد العامل يؤدي إلى الرفع انتاجيته.
- تطوير نظام الاتصال بين مستويات المنظمة لتبادل المعلومات (بن زاف، ديسمبر 2015، ص61).

ويتضح لنا من خلال هذه النظرية أن رجال الأعمال أولوا الاهتمام بالعاملين وعملوا على تحسين ظروف العمل، وسعوا لإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية، وذلك من أجل زيادة الإنتاج ومنه تحقيق الأرباح، ومن هنا نجد أن المسؤولية الأساسية للمؤسسة ليست فقط تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية، بل مصالح الأطراف الأخرى أيضا ومنهم العاملين بالمنظمة.

2.6. النظريات ذات البعد الاجتماعي

وتتمثل هذه النظريات في:

➤ نظرية هرم المسؤولية الاجتماعية

إن من أبرز رواد هذه النظرية هو العالم "Carroll" الذي قدم إطارا نظريا ومفاهيميا للمسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسات، حيث وضع ترتيبا هرميا لتسلسل المسؤوليات وهي الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، الاجتماعية (الإنسانية)، مبينا أهمية كلا من هذه المسؤوليات.

ومن هنا يجب الإشارة إلى مسألة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات دخلت في جدل عميق بين مؤيد ومعارض، حيث يشير الكثير من المهتمين بالمسؤولية والالتزام الاجتماعيين ببدأن حيث يتم الانتهاء من تطبيق القانون، كما يمكن التأكيد على أن بعض النشاطات ذات الطابع الاجتماعي والإنساني يجب أن تكون قانونية كما هو الحال بالنسبة إلى متطلبات الحفاظ على البيئة، لكن قد يكون من المجدي تماما على الحكومات اعتماد الأساليب التي تستقطب المؤسسات طوعا لتمارس أدوارها الاجتماعية بفعالية، بحيث تصبح هذه المسألة جزء لا يتجزأ من ثقافة المؤسسات. وذلك من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف عن طريق نشاطات دعائية، والنشر للمؤسسات المتميزة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وتقديم التسهيلات والإعفاءات التي يمكن تقديمها في حال حصلت المؤسسة على معايير متقدمة في أدائها للمسؤولية الاجتماعية والإنسانية ومثال على ذلك مؤسسات صديقة البيئة، المحلية لاحتياجات المجتمع (زماي، 2019-2020، ص29).

➤ النظرية الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية

نعتقد بأن المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاستراتيجي يمكن تحقيقها عندما تقوم إدارات المؤسسات الاقتصادية بوضع خطط إستراتيجية في إطار المسؤولية الاجتماعية جنباً إلى جنب مع الخطط المالية والإنتاجية والتسويقية والموارد البشرية وغيرها. بحيث تدرج أيضاً نشاطاتها في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وله أطره الكفاءة، التي تسمح له باقتراح الخطط الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وإقرارها، إن هذه الطريقة في التعامل مع موضوع المسؤولية الاجتماعية يدفع جميع الأطراف للتفاعل بطريقة إيجابية أكثر مع الأنشطة الخاصة بالمؤسسة، مما يجعل المجتمع أكثر استيعاباً بهذه المسؤولية ورسم صورة جيدة أكثر قبولاً.

وهنا يتولد شعور وإحساس سيترجم إلى سلوك لدى المجتمع بأن هكذا مؤسسات هي شريك حقيقي للمجتمع تتبنى قضاياها وتقف إلى جانب العديد من مكوناته عن طريق الدعم والإسهام، وتحسين نوعية الحياة.

طبعاً كل هذا سيتحقق فيما إذا كانت نشاطات المؤسسة الاجتماعية مدروسة بعناية ومبرمجة بطريقة تتوافق مع طبيعة حاجات الفئات الاجتماعية المعنية بالدعم والمساعدة، وما يمكن استنتاجه بأن المسؤولية الاجتماعية الإستراتيجية تصبح جزءاً لا يتجزأ من نشاط ومهام المؤسسة التي يمكن من خلالها أن تتحقق منافع مزدوجة للمجتمع من جهة وللمؤسسة من جهة أخرى.

كما يساعد برنامج المسؤولية الاجتماعية في تصميم برامج تدريبية مجانية لفئات اجتماعية محددة، مما يجعل المؤسسة تستفيد منهم كاستقطابهم كعاملين داخل المؤسسة وغيرها.

كما أن للمسؤولية الاجتماعية عائق بينها وبين الوظائف الرئيسية في الإدارة من بينها:

1. وظيفة التخطيط والمسؤولية الاجتماعية.
2. وظيفة التنظيم والمسؤولية الاجتماعية.
3. وظيفة القيادة الإدارية والمسؤولية الاجتماعية.

(جودت ناصر والخضر، 2013-2014، ص42)

➤ نظرية المنظمات

لقد أصبحت نظرية المنظمات وفقا للتغيرات في الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية الحالية، وسيلة هامة للتحكم في الأزمات الاجتماعية، وتبعاً لذلك فإن طبيعة المنظمات تتعلق تبعاً لطبيعة تغير الأنظمة السياسية في كل دولة، ولقد انعكس ذلك على إنشاء عدد كبير من هذه المنظمات وتعدد مجالاتها وأصبحت وسيلة هامة لزيادة المشاركة الاجتماعية في المجتمع.

وعند إبراز دور المنظمات (الغير حكومية على وجه الخصوص) ترى أنها تلعب دوراً كبيراً كشريك مهم في تحقيق جملة من الأهداف والأعراض أهمها:

- توفير الموارد المالية وكذلك المتطوعين نحو العمل الاجتماعي، حيث تعبر هذه المنظمات عن مشاركة المواطنين بجوار جهودهم الذاتية.
 - ومن الأدوار الهامة لهذه المنظمات هو اكتشاف احتياجات المواطنين الحقيقية والتي يمكن الوصول إليها عن طريق القيادات العادلة.
 - تمكن المواطنين من الاستفادة من خبراتهم ومجهوداتهم ومهاراتهم.
- وهنا تجدر الإشارة إلى الإسهام الكبير الذي تلعبه هذه المنظمات ولما لها من دور اجتماعي، حيث أنها تعتبر قناة للتواصل بين أعضاء المجتمع للقيام بالأعمال التطوعية والتي تجعلها دائماً مسؤولة اجتماعياً تجاه وظائفها وبيئتها الداخلية والخارجية فلو لم تكن مثل هذه المنظمات والمؤسسات، لما وجدت هذه الأعمال والأنشطة التطوعية الهادفة لجمع الأفراد وخدمتهم وترجمة هذه الجهود إلى أعمال جماعية ناجحة وهادفة (زمالي، 2019-2020، ص31).

➤ نظرية العقد الاجتماعي

تقوم نظرية العقد الاجتماعي على افتراض أن هناك مجموعة من التعاقدات الاجتماعية بين المجموعات المختلفة داخل المجتمع، وبين تلك المجموعات والمجتمع نفسه، وبالرغم من ضمنية التعاقدات إلا أنها تتطوي على بعض الالتزامات غير المباشرة من رجال الأعمال تجاه المجتمع، وتشكل المرشد الأساسي لسلوك الوحدات الاقتصادية. ويجب على منظمات الأعمال أن تتبع السلوك الأخلاقي الرشيد ليس من أجل الحصول على المنافع التجارية، ولكن بهدف إشباع حاجات وتوقعات المجتمع (جباري، 2020-2021، ص60).

ويترتب على العلاقة التعاقدية بين المجتمع والمؤسسة أن تقوم المؤسسة بوظيفتين هما:

1. وظيفة الإنتاج، والتي تضمن تقديم منتجات أو خدمات نافعة ومرغوبة للمجتمع.

2. وظيفة التوزيع، وهنا ليس توزيع المنتجات، بل توزيع العوائد والمكاسب الاقتصادية والاجتماعية على المجموعات المتواجدة في المجتمع بعدالة، والتي تشكل أصلا القاعدة التي تستمد منها المؤسسة مواردها (براق، قمان، 2012، ص 08).

3.6. نظريات ذات بعد اقتصادي

ومن أهم النظريات هذه النظريات:

➤ النظرية النيو كلاسيكية "نموذج Sharholoder":

رائد هذه النظرية هو الاقتصادي "ميلتون فريدمان" Milton Friedman الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد، والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين، وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة.

فهذه النظرية ترى أن هناك مسؤولية اجتماعية واحدة فقط للمنظمة تتحقق من خلال استخدام المنظمة لدورها ومزاولة أنشطتها الرئيسية لزيادة أرباحها ما دامت تعمل في ظل قواعد المهنة وتحكمها المنافسة الحرة دون خداع أو احتيال (ذياب عواد، 2011، ص 139-140).

كما أن أنصار هذه النظرية يعتقدون أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لها تأثيرات سلبية على الشركة والاقتصاد (Natthanthan, 2012, p104).

وثمة من قال أن هذا الموقف مؤسس على فكرة أن تعظيم الثروة يعني تحقيق الرفاه العام، وهي تستخدم لتشير إلى أن الشركات ليس لديها مسؤوليات اجتماعية، حتى لو كانت هي سبب المشكلة المطروحة (خالدي، 2017-2018، ص 64).

➤ النظرية الشرعية

تهتم هذه النظرية بسبل إضفاء الشرعية على نشاطاتها من أجل الحصول على الموافقة والتقبل من قبل الأفراد والجماعات وبالتالي الإقبال على منتجاتها وخدماتها. إذ يؤكد أصحاب هذا الاتجاه أن إعداد تقارير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بمثابة "عقد اجتماعي" بين المؤسسة والمجتمع الذي تعمل فيه، وهذا العقد مفاده أن أية مؤسسة إنما ترتبط بعلاقة تعاقدية قد تكون صريحة أو ضمنية مع المجتمع والمؤسسة.

وقد انطلق أصحاب هذه النظرية من فرضية أنه كلما كانت المنظمات منتشرة ومتوغلة في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية للمجتمع الذي تنتمي إليه كانت اكتست طابع الشرعية وزاد الإقبال عليها وعلى السلع والخدمات التي تقدمها، وبالتالي تتمكن من تحقيق أهدافها وعلى رأسها زيادة الأرباح وضمان بقاء واستمرار مصالحها ومصالح أصحابها.

كما أن هذه المنظمات تبذل قصارى جهدها لتكون شرعية من خلال العمل ضمن حدود ومعايير كل المجتمعات، فإن لم تتمثل لقيم المجتمع ومعاييرها، ستتسأ فجوة الشرعية وتحدث هذه الأخيرة عند وجود خلل بين المنظمة والمجتمع (janang , hoseph , joane, 2020, p 660-678).

➤ نظرية أصحاب المصلحة Stakeholders

يعتبر "الدوارد فريمان" أحد الآباء المؤسسين لنظرية أصحاب المصلحة، تم التعبير عن فكرة أصحاب المصلحة علنا في عام 1963 خلال مؤتمر تم تقديمه في معهد ستانفورد للأبحاث لوصف أي مجموعة تعتمد عليها المنظمة من أجل بقاءها (Ivana, 2007, p14).

ما تؤكد هذه النظرية أن الشرطة ليست وحدة آلية ولا هي وحدة اقتصادية لصنع النقود من أجل حملة الأسهم وإنما هي وحدة اقتصادية اجتماعية تؤثر وتتأثر بأطراف متعددة هم "أصحاب المصلحة".

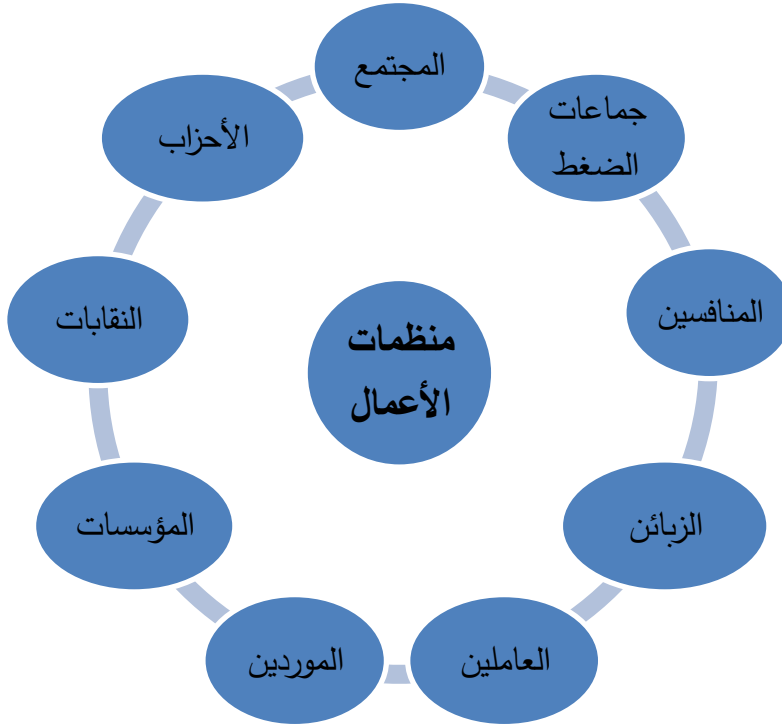
وترى أن للمديرين دور كبير في الإقناع والتأثير بأصحاب المصلحة من أجل دعم استراتيجياتها وسياساتها المختلفة، فالمديرون في هذه النظرية هم سياسيون أو دبلوماسيون في علاقاتهم مع كل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة للحصول على دعمهم والحد من معارضتهم لسياستها وخططها (نجم، 2005، ص197-198).

كما يعرف الدكتور أحمد المعاني وآخرون (2011) أصحاب المصلحة على أنهم الأفراد أو الجماعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات المنظمة والتي تشعر بأن لها حصة أو منفعة من أداء المنظمة، وأصحاب المصالح قد يكونوا أساسيين أو ثانويين، ويتكونون بشكل أساس من العاملين، الزبائن، الموردين، المنافسين، جماعات الضغط، مؤسسات التعليم، نقابات العمال، المجتمع المحلي، الأحزاب السياسية، المؤسسات المالية.

فالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه الزبون مثلا تكون من خلال تزويده بالسلع والخدمات التي تشبع وتلبي حاجاته طول الوقت وبشكل واسع، أما المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين تتمثل في تحقيق

المتطلبات الأساسية، وتأمين الحوافز المادية وغير المادية لهم، وبالنسبة للمجتمع المحلي فإن المسؤولية الاجتماعية تبرر من خلال الاهتمام بالمساهمات الخيرية ودعم البيئة المحلية وأصحاب المصالح أو المستفيدين من وجود منظمات الأعمال.

الشكل رقم 11: المستفيدين من وجود المنظمات



المصدر: من إعداد الطالبة

➤ نظرية الوكالة

إن المفهوم الأساس الذي تعتمده نظرية الوكالة هو العلاقات التعاقدية التي تحكم أطراف العقد (الأصيل/الوكيل) حيث يلزم الطرف الثاني بتمثيل رعاية ومصالح الطرف الأول، وعلى هذا الأساس يمكن النظر للشركة على أنها ائتلاف لعدد من علاقات الوكالة، مثل علاقة الإدارة بالمالكي، وعلاقة الإدارة بالعاملين، وعلاقة الإدارة بالمساهمين، وبذلك فإن نظرية الوكالة هي بمثابة (عقد يشغل بموجبه شخص أو أكثر (الأصيل)، شخص أو أكثر (الوكيل) لإنجاز أعمال معينة لصالحه، يتضمن ذلك تخويله صلاحية اتخاذ القرارات التي يمكن من خلالها تسيير الأمور داخل الشركة (جباري، 2020-2021، ص75).

خلاصة

من خلال ما سبق يتضح أن نجاح منظمات الأعمال يتوقف على مراعاتها للجانب الاجتماعي والأخلاقي في نشاطاتها، وتطبيقها لبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه بيئتها الداخلية التي تعد الأساس الأول لنجاحها لأن التزامها أخلاقيا واجتماعيا تجاه مواردها البشرية أصبح أكثر من ضرورة، إضافة إلى التزامها بمسئوليتها تجاه بيئتها الخارجية التي تعمل بها.

الفصل الرابع: الإجراءات

المنهجية للدراسة



الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: عينة الدراسة

ثالثاً: منهج الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

تمهيد

لا تستقيم الدراسات العلمية إلا بضوابطها المنهجية، باعتبارها مجموعة قواعد يسترشد الباحث بها في مسار بحثه ما يتطلب منه توضيح عنصر، وتبيين كيفية توظيفها وتبريرها. لهذا يأتي فصلا لمعالجة المنهجية في الدراسات العلمية في موضعه هذا، دائما استكمالا للفصول النظرية، وتمهيدا وربطاً لها بالفصول التطبيقية، فهو بمثابة حلقة وصل بين هذين الصنفين من الفصول، يوضح مختلف الإجراءات المنهجية التي يسير عليها الباحث (مكاني، بشري، زمني)، المنهج المتبع، العينة، أدوات جمع البيانات وأساليب التحليل، مع فتح مجال الاجتهاد أمام الباحث لتقديم إضافات قدر الإمكان.

أولاً. مجالات الدراسة

لكل بحث علمي ثلاث مجالات رئيسية، ترسم حدوده التي تدور في نطاقها، تتمثل في المجال المكاني (الجغرافي)، المجال البشري والمجال الزمني، لذا يشترط في اختيارها صلتها الوثيقة بموضوع الدراسة وأهدافه والبيانات المراد جمعها، هذه المجالات الثلاث هي:

1-المجال المكاني: جرت الدراسة بمديرية اتصالات الجزائر بأم البواقي، من منطلق الاعتبارات التبريرية التالية:

- أنها تستجيب لموضوع الدراسة وملائمة لمتغيراتها.
- وجود المؤسسة بمكان إقامة الباحث.
- توفر على الباحث الوقت والمال (كأحد متطلبات إنجاز البحث العلمي)، من خلال توظيف علاقتنا الاجتماعية الشخصية في إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، خصوصا وأنا جميعا نعلم ما للعلاقات الاجتماعية من دور في تسهيل مناحي الحياة في وقتنا الراهن، فهي عملة يومياتنا.
- وفيما يلي يأتي تقديمنا لهذه المؤسسة على اعتبار أن تقديم المعلومات بشأن المؤسسة محل الدراسة من الناحية المنهجية يوضح العلاقة المباشرة بين المكان والظاهرة الاجتماعية المدروسة بشكل عام بسبب التفاعل الموجود بينهما، ما يساعد الباحث على تفسير نتائج بحثه في ضوء معطيات مجاله الميداني.
- وعليه فإن تقديمنا لمديرية اتصالات الجزائر بأم البواقي يكون من خلال ما يلي:

1.البعد التاريخي للمؤسسة

أ-التعريف بالمؤسسة

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، التي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والانترنت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين. وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى تماما مع تطلعات الزبائن، ذات التوجه نحو الاستخدامات الجديدة.

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والإنترنت، تأسست وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها "اتصالات الجزائر".

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية مؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج، مقرها الاجتماعي بالجزائر العاصمة-دار الخمسة -الحراش- تحمل صفة التاجر برأسمال يقدر ب: 50000.000.000 دج، وبها خمسين مديرة عملياتية موزعة على ولايات الوطن.

ب. نبذة تاريخية عن المؤسسة

باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقها لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية والبريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما متمثلة في "اتصالات الجزائر".

في إطار فتح سوق الاتصالات المنافسة، تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

ج. الموارد البشرية الموظفة في المؤسسة

- **المتعاملون:** هم زبائن اتصالات الجزائر ينقسمون إلى قسمين:
 - ✓ **زبائن عاديين (Client ordinaire):** وهم زبائن المؤسسة والتي بموجب عقد بينهم تقوم المؤسسة بتزويد الزبون بخدمة الهاتف الثابت والأنترنيت بأنواعها (السلكية أو خدمة الجيل الرابع) بمقابل مادي.
 - ✓ **زبائن مهنيين (client professionnel):** والتي بموجب عقد بين المؤسسة وغيرها من المؤسسات ذات سجل تجاري (registre de commerce)، تقدم هنا المؤسسة خدمات متعددة مثل تقديم خدمة الهاتف الثابت والأنترنيت أو إيصال وخلق شبكات للألياف البصرية أو النحاسية لخلق شبكة محلية (LAN) خاصة بشركة الزبون.
- **الموظفون:** تتكون اتصالات الجزائر من 288 عامل على مستوى المديرية العملية لاتصالات أم البواقي.

وينقسمون إلى ثلاث نيايات للمدير وهم: المديرية التقنية والمديرية التجارية ومديرية الدعم.

د. الهيكل التنظيمي للمؤسسة

تتوزع مؤسسة اتصالات الجزائر على عدة فروع عبر مختلف ولايات الوطن، تعد المديرية العملية للاتصالات - أم البواقي - وحدة عملية مستقلة ماليا تسيير الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها.

إن تتكون كل مديرية من عدة أقسام، وكل قسم من عدة مصالح، وكل مصلحة يوجد بها عمال وموظفين، إضافة إلى عدة مراكز مختصة وخلايا تابعة للمدير العملي.

حيث تنقسم نيابة المدير إلى ثلاث مديريات:

1- المديرية التقنية: (SD Technique)

مختصة في خلق شبكات الهاتف الثابت أو اللاسلكي وكذا الحرص على جودة المنتج ومتابعة المشاريع وإصلاح الأعطاب، وتتكون هذه المديرية من:

❖ **قسم التخطيط والمراقبة (Département de planification et suivi):** تقوم بالتخطيط للمشاريع

والقيام بالتخطيطات التقنية واللوجستية اللازمة لكل مشروع من متابعته إلى التسليم.

❖ **قسم شبكة الوصول (Département Réseau d'accès):** تهتم بالمعدات الخاصة بنقل

الإشارة السلكية واللاسلكية ويتبعها خمس مراكز خاصة بالإشارة والألياف البصرية والطاقة.

❖ **قسم شبكة النقل (Département Réseau detransport):** مهمتها خلق شبكة الألياف البصرية للمشاريع الكبرى ومشاريع FTTX ذات الجودة القصوى.

2-المديرية التجارية (SD Commerciale):

مهمتها خلق زبائن جدد للشركة والتواصل وتقديم خدمات تجارية للزبائن وهي الوسيط بين الشركة وزبائنها، وتنقسم إلى:

❖ **قسم مبيعات المستهلك (Département vente grand public):** يختص بتقديم الخدمات التجارية للزبائن المهنيين ومتابعة الفاتورة.

❖ **قسم الشركات (Département corporate):** يقوم بخدمة الزبائن المهنيين تقنياً.

❖ **قسم الدعم التجاري (Département support commercial):** مهمتها تتبع وتقديم خدمات للزبائن العاديين وتقديم الخدمات الإشهارية.

3-مديرية الدعم (SD Fonctions):

تتكون من عدة أقسام:

❖ **المشتريات والخدمات اللوجستية (Département Achats et logistique):** مهمتها متابعة المشتريات وتقديم الدعم للمؤسسة.

❖ **قسم المحاسبة المالية (Département finance et comptabilité):** يعمل على متابعة النشاطات المالية.

❖ **قسم الموارد البشرية (Département Ressource humaine):** يعمل على متابعة ملفات الموظفين والتوظيف.

❖ **قسم التراث والموارد (Département patrimoine et moyens):** يقوم بمتابعة عمليات الجرد السنوي والسندات القانونية.

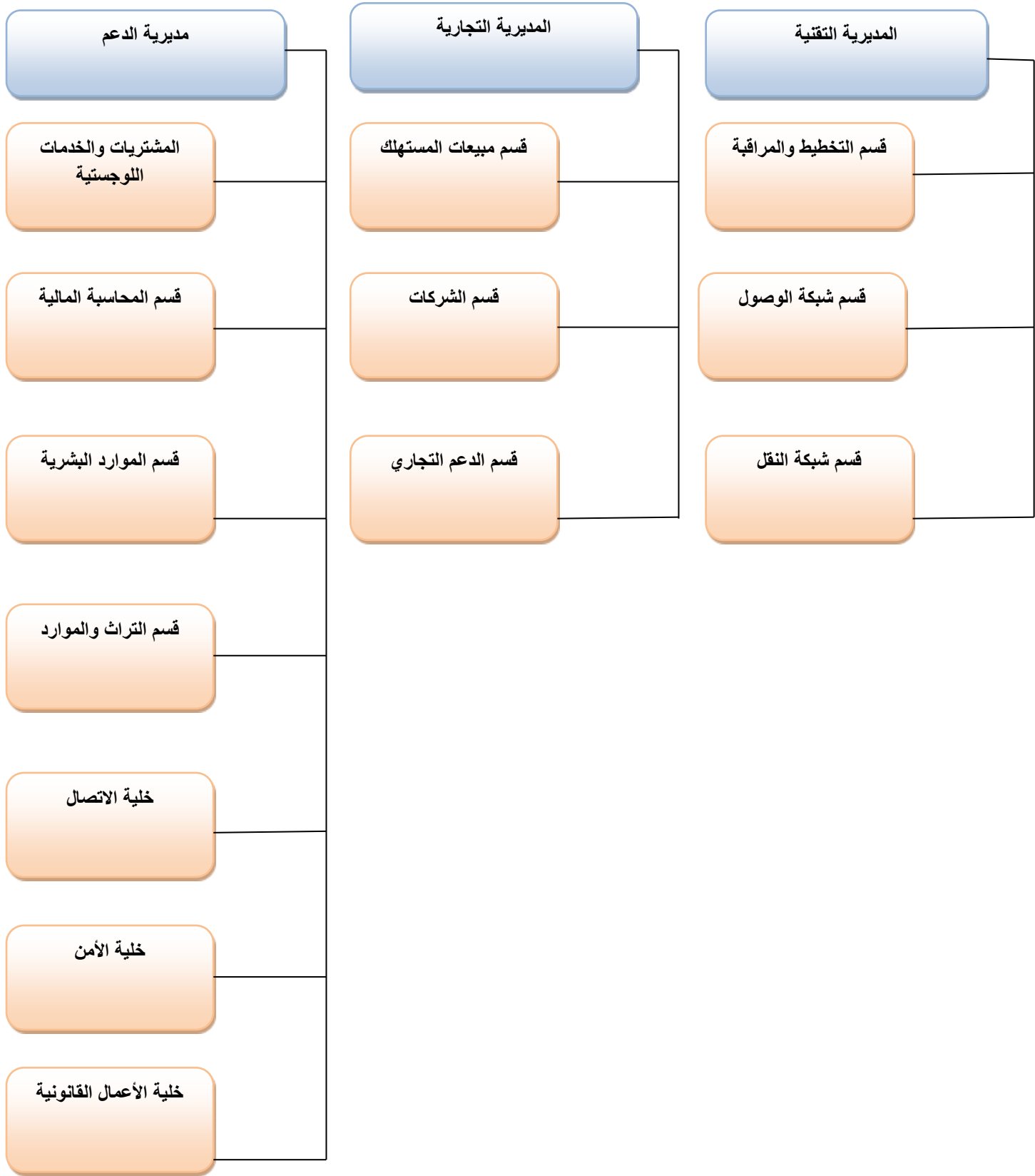
إضافة إلى ثلاثة خلايا تابعة لهذه المديرية وتتمثل في:

✓ **خلية الاتصال:** مهمتها متابعة الاتصال الداخلي والخارجي والقيام بالنشاطات الخارجية وتوزيع النشريات الداخلية والخارجية.

✓ **خلية الأمن:** متابعة عمليات حماية الأفراد والممتلكات.

✓ **خلية الأعمال القانونية:** هي بمثابة محامي للشركة تتبع كل الإجراءات القانونية.

الشكل رقم 12: الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر- أم البواقي-



المصدر: مقابلة مع رئيس تنمية الموارد البشرية والتدريب بمؤسسة اتصالات الجزائر- أم البواقي-

2- أهداف المؤسسة

ثلاث أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر إذ سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برامجها منذ البداية على ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهما:

- الجودة.
- الفعالية.
- نوعية الخدمات.

وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق اتصالات الجزائر وتتحور نشاطاتها فحول:

- (1) تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- (2) تطوير واستمرار تسيير شبكات الاتصالات العامة.
- (3) إنشاء وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

3- مهام مؤسسة اتصالات الجزائر

- دراسة وتحقيق وصيانة شبكة الاتصالات.
- احترام أهداف الإنتاج الجودة الخدمة.
- توسيع الشبكة.
- تلبية حاجيات المواطن.
- المساهمة في توفير مناصب الشغل بالولاية.
- تسيير ومراقبة الخطوط الهاتفية ومراقبة الفاتورة ومتابعة التحصيلات في هذا القطاع.
- بيع الخطوط الهاتفية.

2-المجال الزمني: يلتزم الباحث بتحديد المجال الزمني لدراسته، لارتباطه بملاحظة الظاهرة في تغييرها وتشكلها أثناء فترة الدراسة، ذلك أن للظاهرة جانبان، أحدهما مستقر والثاني متغير حسب الظروف والتغيرات التي تلتحق بها. وعليه فقد أجريت دراستنا، على مدار السنة الجامعية 2022-2023 على مرحلتين أساسيتين هما:

- المرحلة الأولى: وهي مرحلة الإعداد النظري للدراسة، وكانت في منتصف شهر جانفي، تم فيها وضع الخطة الأولية للبحث بمعية الأستاذ المشرف بعدها شرعنا في إجراء القراءات حول الموضوع، من خلال تجميع المادة العلمية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، كما تم في هذه المرحلة اختيار ميدان الدراسة.

- المرحلة الثانية: وتمثل مرحلة الإعداد الميداني (التطبيقي)، تمت بدورها على فترتين:

✓ الفترة الأولى: وهي فترة الدراسة الاستطلاعية:

يستحسن قبل البدء في إجراء البحث، خاصة إذا كان ميدانيا، القيام بدراسة استطلاعية للتعرف على الظروف التي سيتم إجراؤه فيها، الصعوبات التي ربما تواجه الباحث في تطبيق أدوات بحثه، الأفراد الذين ستطبق عليهم الأدوات أو تتم معهم مقابلة أو يتم جمع البيانات عنهم، ومدى استعدادهم. وأيضا التعرف على مدى استعداد المسؤولين عن أفراد العينة للتعاون مع الباحث وغير ذلك من الظروف التي تمهد لنجاح إجراء البحث.

ولذلك ينبغي أن يبدأ الباحث بإجرائه الدراسة الاستطلاعية ويبين أهدافها ويتحقق من صحة إجراءاتها، ثم الإجراءات الخاصة بالدراسة الأصلية (المنسي، 2001، ص 59-60).

على هذا الأساس قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية إلى مؤسسة اتصالات الجزائر-بأم البواقي-حيث تم إجراء مقابلة مع مدير المؤسسة من أجل السماح لنا بإجراء دراستنا بها والتي كانت يوم 27 فيفري 2023 على الساعة 14:00، وبعد فترة زمنية من موافقة المدير على أن تكون الدراسة بمؤسستهم تم توزيع استمارة الاستبيان على مجموعة صغيرة من الموظفين بها، وذلك من أجل معرفة الأخطاء والثغرات الموجودة في الاستبيان، التعرف على مدى وضوح الأسئلة أو غموضها والتي قد تسبب حرجا للمستجوبين أو يحاولون التهرب من الإجابة عليها، حتى يتم إعادة صياغتها بشكل بسيط أو بطريقة أخرى قبل التوزيع النهائي والنموذج النهائي للبحث.

ومنه فقد خرج الباحث بعدة نتائج تتمثل فيما يلي:

- التعرف على ميدان الدراسة وجمع المعلومات بشأنه.
- وجود بعض الغموض في بعض عبارات الاستبيان مما أدى إلى تعديلها وإعادة صياغتها.
- عدم إجابة أغلبية المستجوبين على بعض الأسئلة مما جعل الباحث يقوم بتعديلها.

✓ **الفترة الثانية:** مرحلة الدراسة التطبيقية

- كانت بداية هذه الفترة في 02 ماي 2023، من أجل تحديد عدد الموظفين والحصول على الوثائق المتعلقة بالمؤسسة (تعريفها، أهدافها، مهامها، وهيكلها التنظيمي...).

- كما تم إجراء بعض المقابلات الحرة مع بعض الموظفين لتسهيل دراستنا في المؤسسة وإمدادنا بالمعلومات اللازمة للبحث.

- وقد تم خلال هذه الفترة أيضا توزيع استمارة الاستبيان واستعادتها.

3-المجال البشري: يتمثل مجتمع الدراسة في كل موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر-بأم البواقي والذي يقدر عددهم 288 موظف، موزعين عبر المديرية الثلاث والأقسام التابعة لها.

ثانيا: عينة الدراسة

تعتبر مرحلة أخذ العينة من أهم المراحل التي يركز عليها أي بحث علمي يحاول بحث وتفسير ظاهرة ما، والتي على أساسها يمكن أن نتوصل إلى حقائق يمكن تعميمها والأخذ بها، لفهم وتحليل وتفسير الظواهر، والعينة هي فئة تمثل مجتمع البحث، حيث يحرص الباحث على انتقائها حجما وتمثيلا وفق شروط منظمة ومضبوطة، وطرق معينة، بعدما يتعرف على المجتمع الأصلي بدقة ويدرس خصائصه، حتى يحصل على عينة ممثلة (دويدري، 2000، ص315).

ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة وعدم توفر الإمكانيات لإجراء حصر شامل، لجأنا لأسلوب المعاينة من خلال اتباع المراحل التالية:

❖ تحديد إطار العينة

يتمثل في جميع الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي.

❖ تحديد حجم العينة

لقد صاغ إحصائيون تحديد الحجم الأمثل لاختيار العينة في الدراسات الوصفية في حالات مختلفة. فإذا كان مجتمع الدراسة غير متجانس، وكانت المجموعات فيه غير متساوية الحجم تقريبا، فإن تحقيق درجة عالية من الدقة يتطلب اختيار عينة عشوائية طبقية بحجم 20 % (المحمودي، 2015، ص165، 166)

ويستخدم هذا النوع من العينات في المجتمعات غير المتجانسة والتي تتباين مفرداتها وفقاً لخصائص أو متغيرات معينة، كالنوع، السن، المستوى التعليمي، المهنة، التخصص... إلخ. ومن ثم يمكن تقسيم مجتمع الدراسة وفقاً لتلك الخصائص، وتتجانس مفردات الطبقة الواحدة فيما بينها وتختلف الطبقات عن بعضها البعض تبعاً للخاصية أو المتغير الذي اختاره الباحث في التصنيف لتحقيق أهداف بحثه. ويعتبر هذا النوع من العينات الأنسب للمجتمعات المتباينة، حيث تكون العينة ممثلة لكافة فئات مجتمع الدراسة، ويتم تقسيم إطار المعاينة في العينات الطباقية إلى مجموعات فرعية متجانسة وغير متداخلة تسمى (طبقات) علاوة على أن العينة العشوائية البسيطة يتم أخذها داخل كل مجموعة فرعية (باتشيرجي، 2015، ص 194).

طريقة اختيار العينة

قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة الكلي عبر الخطوات التالية:

✓ تقسيم مجتمع الدراسة إلى ثلاث طبقات وهي: طبقة الإطارات، طبقة أعوان التحكم وطبقة أعوان التنفيذ.

وبحسب أن مجتمع دراستنا يتكون من ثلاث فئات متجانسة وغير متساوية العدد، فقد اخترنا ما نسبته 20% من كل فئة.

✓ تحديد حجم العينة من كل طبقة بأسلوب العينة الطباقية المتساوية أو غير التناسبية، حيث يتساوى حجم العينة في كل طبقة بغض النظر عن الوزن النسبي لكل منها في مجتمع الدراسة، بمعنى أخذ النسبة ذاتها من كل طبقة، ألا وهي نسبة 20%. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم 13: توزيع أفراد عينة الدراسة من المجتمع الكلي

الرقم	الفئات المهنية	عدد الموظفين	النسبة	حجم العينة
1	الإطارات	208	20%	41
2	أعوان التحكم	40	20%	08
3	أعوان التنفيذ	40	20%	08
	المجموع الكلي لمجتمع الدراسة	288	/	57

المصدر: من إعداد الطالبة

✓ اختيار مفردات العينة المطلوبة من كل طبقة بطريقة عشوائية بسيطة

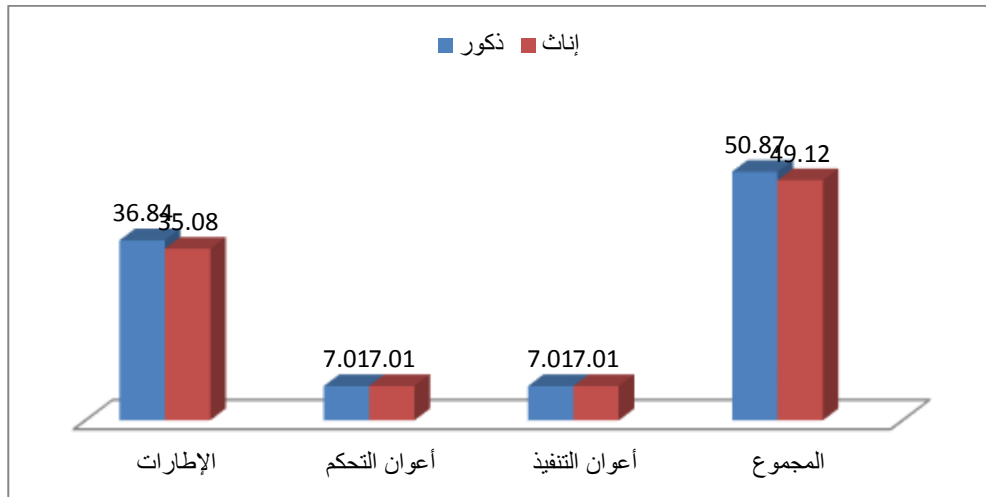
❖ خصائص مفردات عينة الدراسة

اشتملت خصائص عينة الدراسة على خمس خصائص أساسية هي: الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الفئة المهنية، والتي تقيدها في فهم بعض عناصر مجتمع الدراسة بتركيبته وأبعاده الاجتماعية، وهي موضحة في الجداول الآتية:

الجدول رقم 14: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	الاحتمالات
50.87	29	7.01 (50)	04	7.01 (50)	04	36.84 (51.21)	21	ذكور
49.12	28	7.01 (50)	04	7.01 (50)	04	35.08 (48.79)	20	إناث
100%	57	14.02 (100)	08	14.02 (100)	08	71.92 (100)	41	المجموع

الشكل رقم 13: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس



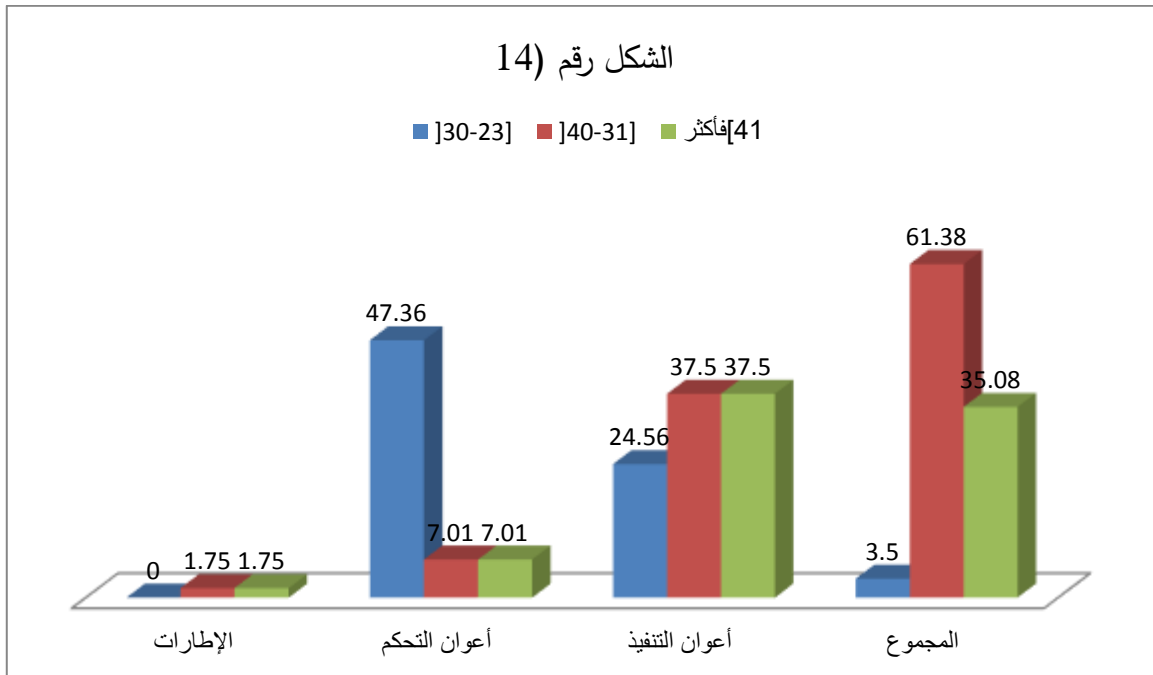
من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم (14)، يتضح أن النسبة الكلية للذكور بلغت 49.12 % بينما بلغت النسبة الثانية للإناث 50.87 %، ويمكن إرجاع هذا التقارب في النسب إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تتطلب وجود الجنسين لاختلاف الوظائف فيها، ولما لها من أهمية في تقديم الخدمات، فالخدمات تقدم سواء كان الموظف رجلا أو امرأة، ويمكن إرجاع ذلك أيضا إلى تطبيق المؤسسة لمبدأ

المساواة بين الجنسين، فهي ليست مؤسسة تستدعي طبيعة نشاطها جهدا عضليا، أو مؤسسة تعتمد على الحرف النسوية، أي أن عمل المؤسسة لا يتوقف على جنس واحد بدل الآخر، فهي توفر فرص عمل لكلا الجنسين.

الجدول رقم 15: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير السن

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
3.5	02	1.75 (12.5)	01	1.75 (12.5)	01	00 (00)	00	[30-23]
61.38	35	7.01 (50)	04	7.01 (50)	04	47.36 (65.8)	27	[40-31]
35.08	20	5.26 (37.5)	03	5.26 (37.5)	03	24.56 (34.15)	14	[41 فأكثر]
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 14: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير السن



من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم (15)، قد شكلت الفئة العمرية من (31 إلى 40 سنة) أعلى نسبة إذ بلغت النسبة الإجمالية 68.38%، ثم تليها الفئة العمرية من 41 فأكثر إذ بلغت نسبتها 35.08%، تلتها نسبة الفئة العمرية من (23 إلى 30 سنة) بنسبة 3.5%.

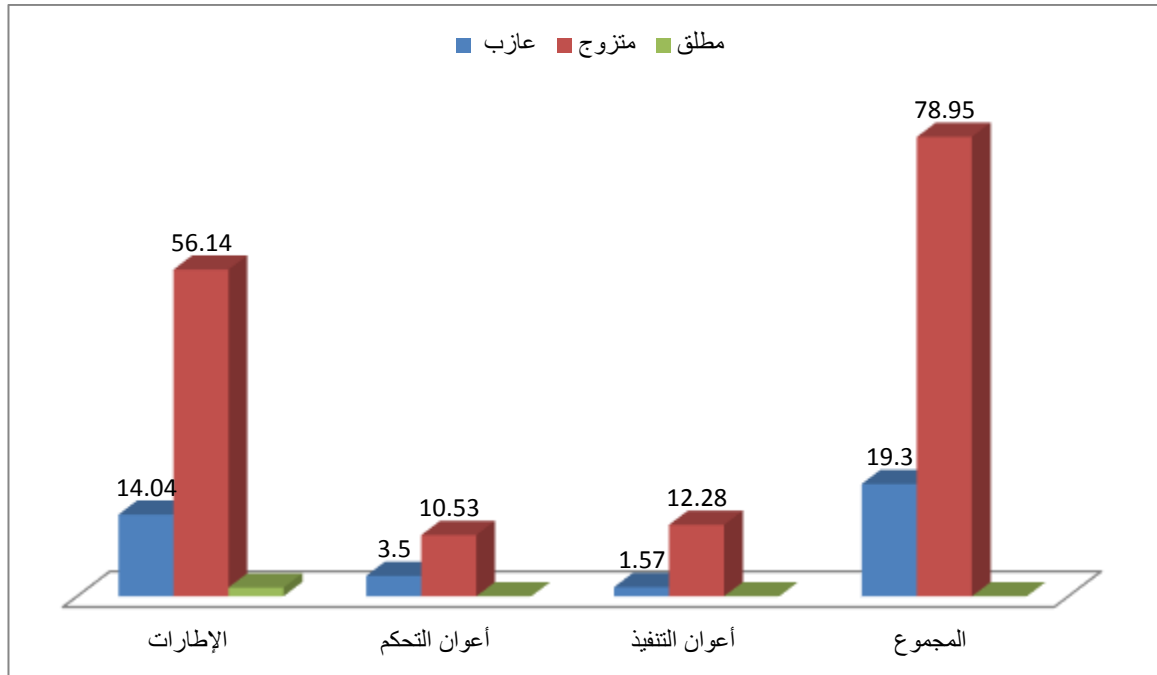
كل هذه النسب تشير إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من فئة الشباب وهذا ما يتناسب مع خصائص المجتمع الجزائري، كما يدل على أن المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي من شأنها أن تقدم دفعا جديدا نحو إحداث التغيير وتطوير المؤسسة، مع توفير إمكانية الاحتكاك بالموظفين القدامى الذين يقدمون لهذه الفئة الخبرات والقيم التي حصلوا عليها على مر السنين ليستفيدوا منها في تنفيذ أعمالهم بإتباع ثقافة مؤسستهم سواء في جانبها القانوني أو الإنساني.

أما الفئة العمرية ما بين (23 إلى 30) فيمكن إرجاع ضآلة نسبتها إلى سياسة التشغيل التي تعتمدها المؤسسة والتي لا تستهدف هذه الفئة من جهة، ومن جهة أخرى يمكن القول أن تأثير تغيير النظام التعليمي الجامعي إلى نظام LMD على رغبة الطلبة في إنهاء شهادة الماستر مما يتأخر في التخرج (في سن 23 سنة فما فوق)، وعند خروجه للبحث عن العمل يجد من أهم العراقيل التي تواجهه "الخبرة" كشرط أساسي من شروط التوظيف بالمؤسسات وهذه الميزة لا تتوفر لديه ما يؤدي ذلك إلى رفضه.

الجدول رقم 16: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة العائلية

مجموع العينة	أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	الاحتمالات
19.3	1.75 (12.5)	01	3.51 (25)	02	14.04 (19.52)	08	عازب (أ)
78.95	12.28 (87.5)	07	10.53 (75)	60	56.14 (78.05)	32	متزوج
00	00 (00)	00	00 (00)	00	1.51 (2.44)	01	مطلق
100%	100%	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 15: توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية

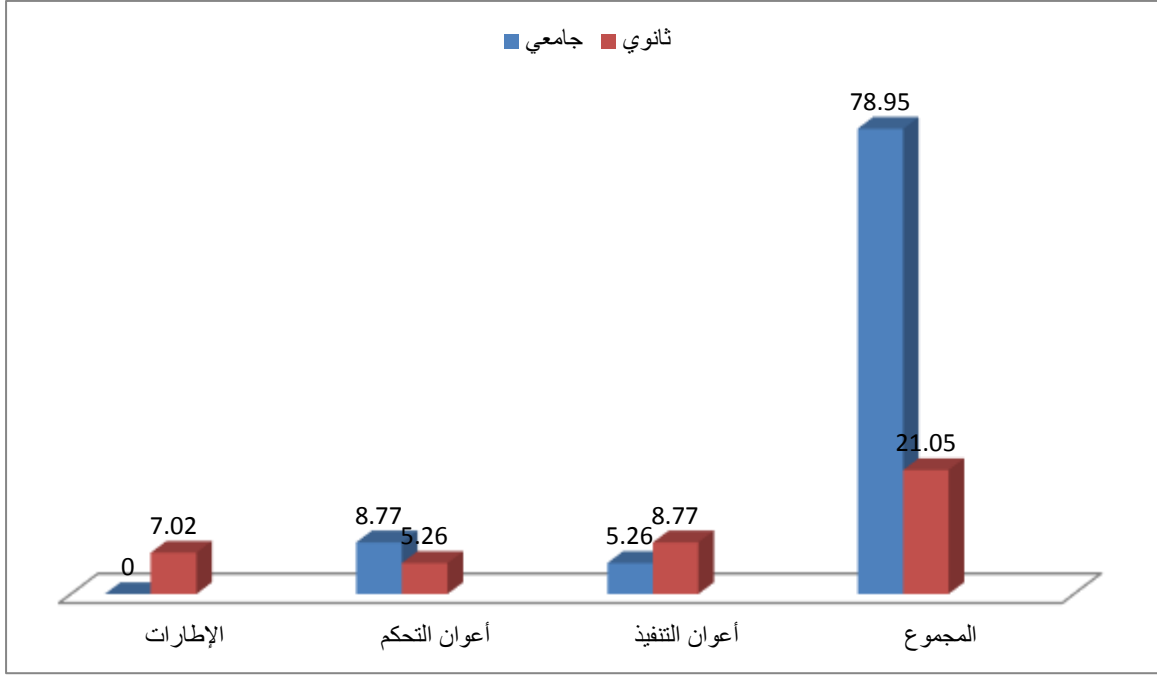


من خلال بيانات الجدول (16) الموضح في الأعلى، يتضح أن نسبة المتزوجين هي الأكثر إذ بلغت 78.95%، أما نسبة العزاب فقد بلغت 27.9%، في حين بلغت نسبة المطلقين والأرامل 0%، ويرجع ذلك إلى الأجر المادي الذي يتقاضونه وهو ما ساعدهم على الشعور بالاستقرار المادي والتوجه نحو تكوين أسر من جهة، وأداء مهامهم من جهة أخرى.

الجدول رقم 17: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
21.05	12	8.77 (62.5)	05	5.26 (37.5)	03	7.02 (9.76)	04	ثانوي
78.95	45	5.26 (37.5)	03	8.77 (62.5)	05	64.92 (90.24)	37	جامعي
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 16: توزيع مفردات عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي



نلاحظ من بيانات الجدول رقم (17) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من المستوى التعليمي الجامعي حيث بلغت نسبتهم 78.95%، أما نسبة ذوي التعليم الثانوي فكانت 21.05%، في حين لم تحظى الأطوار التعليمية (ابتدائي، متوسط) بأي نسبة، وهذا يرجع إلى اعتماد المؤسسة على الطاقات البشرية ذات التعليم العالي مما يدل على استغلالها للموارد البشرية باعتبارها رأسمال فكري يسهم في التطوير الإداري والتقني، بالإضافة إلى سهولة تكوينها وتدريبها كونها تمثل الطبقة الواعية وصفوة المجتمع، كما يدل أيضا على انفتاح المؤسسة على الجامعة من خلال الاستثمار في مخرجاتها، وبذلك فهي تحقق التكامل بين مختلف أنساق البناء المجتمعي، كما ترجع أسباب ذلك إلى تغيير أفكار وأيديولوجيا أفراد المجتمع وزيادة درجة وعيهم حول الالتحاق بالجامعات من أجل مستقبل واعد، كما نجد أن فئة البنات هي من أكثر الفئات التحاقا بالجامعة، بالإضافة إلى الرغبة في الحصول على وظيفة تليق بها بدلا من المكوث في البيت، كما يمكن أرجاع ذلك إلى شروط التوظيف في معظم المؤسسات الجزائرية هو الزامية وجود المستوى الجامعي، ضف إلى ذلك أن العمال من ذوي التعليم الثانوي بهذه المؤسسة هم من فئة الإطارات وذلك نتيجة اكتسابهم للكفاءة والخبرة من خلال التعامل مع مختلف المواقف التنظيمية خلال سنوات عملهم بالمؤسسة.

ثالثاً: منهج الدراسة

يتفق الباحثون في مجال المنهجية أن المنهج، يعني جملة المبادئ والقواعد والإرشادات التي يجب على الباحث إتباعها من ألف بحثه إلى يائه، بغية الكشف عن العلاقات العامة الجوهرية والضرورية، التي تخضع لها الظواهر، موضوع الدراسة (بريك، 2002-2003، ص 18).

كما يتفقون على أن تحديده يرتبط بنوع الدراسة ارتباطاً وثيقاً، غير أنهم يختلفون حول تصنيفاته باختلاف المعايير المعتمد عليها. وبالنسبية لدراستنا اعتمدنا في اختيار منهجها على معيار الأسلوب الإجرائي، الذي تصنف على أساسه المناهج إلى: وصفي، مقارنة، تاريخي، أنثروبولوجي وغيرها.

إذن فقد استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي، الذي يعرف بأنه طريقة لوصف الظاهرة وتصويرها كمياً وكيفياً وعن طريق جمع المعلومات النظرية والبيانات الميدانية عن المشكلة موضوع البحث، ثم تصنيفها وتحليلها والوصول إلى النتيجة (زرواتي، 2007، ص 86).

ويأتي استخدامنا لهذا المنهج لمبررين أساسيين، هما:

- 1- أن الأهداف المسطرة تتلاءم وبعض أهداف المنهج الوصفي والتي تتمثل في:
 - ✓ جمع المادة العلمية النظرية والميدانية حول المشكلة البحثية، مستندين في ذلك إلى عدة مصادر مثل: الدراسات السابقة ومختلف المؤلفات، والمقالات، أو شبكة الأنترنت، وميدان الدراسة. وهذا ما يتلاءم والأهداف المسطرة والتي تدور في مجملها حول العمل على الإحاطة بالمعلوماتية بمتغيرات الدراسة وعلى وجه الخصوص مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
 - ✓ تحديد أبعاد الظاهرة. ————— وهنالك تم تحديده انطلاقاً من التساؤلات الفرعية والأهداف الفرعية للدراسة، المنتقاة أساساً من المتغيرات الرئيسية للموضوع.
 - ✓ استخدام الأساليب الإحصائية ————— من أجل تحليل المعطيات الميدانية والتوصل إلى نتائج نعتها بمثابة أدلة للإجابة عن التساؤلات وتحقيق الأهداف.
- 2- أن طبيعة الدراسة وصفية ذات طابع كمي وكيفي: والمنهج الوصفي أحد مناهج هذا النوع من الدراسات. من إعداد الطالبة بالاعتماد على (شلابي، 2023، ص 161)

فدراستنا الحالية وفقا للطريقة التي صيغت بها أهدافها وتساؤلات مشكلتها البحثية، لا تسعى للمقارنة أو التجريب أو تحليل الوثائق، وإنما إلى وصف واقع الظاهرة "المسؤولية الاجتماعية"، كموضوع قائم في المؤسسات وهذا لا يأتي إلا من خلال وصف وتحليل أبعاد هذه الظاهرة.

رابعا: أدوات جمع البيانات

تتحدد أدوات جمع البيانات بدورها تبعا لطبيعة الدراسة ومنهجها وطريقتها والمعلومات المراد جمعها والأدوات التي تم توظيفها لجمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة، هي استمارة الاستبيان كأداة أساسية والملاحظة المنظمة والمقابلة الحرة كأداتين ثانويتين.

❖ **استمارة الاستبيان:** ارتباطا بطبيعة الدراسة ومنهجها وطريقتها المنهجية، فقد تم الاعتماد بشكل رئيسي على أداة الاستبيان في الجانب الميداني للدراسة، والتي تعد من أهم أدوات القياس التي تستخدم على نطاق واسع في البحوث الاجتماعية ذات الطبيعة الوصفية في الغالب الأعم لجمع البيانات. من أجل الإجابة عن التساؤلات البحثية الأساسية.

وقد اعتمدنا على هذه الأداة بغية معرفة آراء الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي حول المسؤولية الاجتماعية، وذلك لقدرتها على معرفة آرائهم بطريقة منهجية لتقديم حقائق أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها.

كما ارتأينا أن نكون على اتصال مباشر مع بعض المبحوثين، حتى نضمن الإجابة الدقيقة على أسئلة استمارة الاستبيان، ولقد صيغت بأسلوب واضح جدا ليفهمها جميع المبحوثين.

وعموما فإن أسئلة الاستبيان (أنظر إلى الملحق رقم 02) جاءت موزعة على الشكل التالي:

الجدول رقم 18: توزيع أسئلة الاستبيان

المتغير الرئيسي	المتغيرات الفرعية
البيانات الشخصية	الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العالية، المستوى المهني
بيانات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية	المحور الأول
	المحور الثاني
	المحور الثالث
	المحور الرابع

من إعداد الطالبة

وقد مرت عملية إنجاز استمارة الاستبيان بعدة مراحل، يمكن اختصارها كالآتي:

- ✓ بناء استمارة الاستبيان في شكلها الأولي وفق متغيرات الدراسة.
- ✓ عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين المبنية أسماؤهم والمعلومات الخاصة بهم في الملحق رقم (01) لمعرفة وجهات نظرهم حول تطابق الأسئلة مع تساؤلات الدراسة، حيث تم الاستجابة لآرائهم وتم التعديل والتغيير في صيغة بعض العبارات، مثل العبارة رقم 3 من المحور الثاني الخاص بعبارات المسؤولية القانونية حيث كانت [تعترف المؤسسة بأهمية النقابات العمالية] حولت إلى [تأخذ إدارة المؤسسة بعين الاعتبار التقارير التي ترفعها النقابات العمالية]، وإعادة صياغة العبارة رقم 5 من نفس المحور بعبارة أكثر وضوحاً واختصاراً حيث كانت [تلتزم المؤسسة بالقوانين الخاصة بحماية الموظفين من الأخطار المهنية والحوادث الناتجة عن العمل] وأصبحت [توفر المؤسسة قواعد السلامة المهنية للموظفين]، والعبارة رقم 4 من المحور الرابع الخاص بعبارات المسؤولية الاجتماعية والتي كانت في شكل سؤال مفتوح [إما مدى شفافية ومصادقية مسابقات التوظيف في مؤسستك] حولت إلى [تتم مسابقات التوظيف في مؤسستك بموضوعية وشفافية]، أما باقي العبارات فقد أكد أساتذة التحكيم على الإبقاء عليها كما هي:
- ✓ بناء على ملاحظات الأساتذة المحكمين تم الاعتماد على الشكل النهائي لاستمارة الاستبيان.
- ✓ تم توزيعها على عينة البحث، واستعادتها بعد أسبوع كامل.

❖ الملاحظة

تعد الملاحظة من بين الأدوات التي تمكن الباحث من إعطاء تفسيرات لمجموعة من السلوكيات التي تقع أمامه، حيث تعرف على أنها: "يراد بالملاحظة توجيه الذهن والحواس إلى ظاهرة أو مجموعة من الظواهر الحسية، رغبة في الكشف عن صفاتها وخصائصها، توصلًا إلى كسب معرفة جيدة، وتقوم طريقة الدراسة في وصف الظاهرة ومراقبة سيرها عمداً، وتقرير حالتها باختيار الخصائص التي تساعد على فهم حقيقتها، ومعرفة كل الظروف التي أوجبت وجودها أي عللها والنتائج التي ينتظر أن تصدر عنها معلولاتها (الكبيسي، 2009، ص101).

الهدف من الملاحظة المباشرة هو مراقبة سلوكيات الأفراد فيما بينهم، الطريقة التي يؤدون بها مهامهم، مسؤولياتهم والتزاماتهم، وأثناء الدراسة الميدانية تم ملاحظة ما يلي:

- رفض الكثير من المسؤولين إجراء مقابلة مع الباحث.
- انضباط الموظفين والتزامهم بالحضور بصفة دائمة.
- أغلبية الموظفين كانوا على استعداد للإجابة على أسئلة استمارة الاستبيان.
- وجود هدوء تام بالمؤسسة.

❖ المقابلة: وهي ثالث أداة استخدمتها الطالبة، حيث أجرى بعض المقابلات منها:

المقابلة الأولى: وكانت مع مدير مؤسسة اتصالات الجزائر، من أجل أخذ الموافقة على إجراء الدراسة بمؤسستهم، وقد كانت يوم 27 فيفري 2023 على الساعة 14:00، وتضمنت هذه الأخيرة التعريف بأنفسنا، تخصصنا، أسباب اختيارنا لمؤسستهم، وإلى أين تصبوا أهدافنا.

أما المقابلة الثانية: فقد أجريت مع رئيس تنمية الموارد البشرية والتدريب، وتم فيها طرح أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة من أجل الوصول إلى الحقائق والتعمق في الموضوع والإحاطة بمختلف الزوايا وجمع المعلومات التي قد لا نستطيع الحصول عليها من أداتي الملاحظة والاستبيان، حيث سمحت هذه الأخيرة بجمع معلومات نستعين بها في تفسير النتائج.

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

كتب أحد الباحثين وهو يرادف في المعنى بين التحليل والتفسير مبينا أهمية هذه الخطوة في المسار البحثي، قائلاً ... ودون التفسير الاجتماعي (التحليل)، تصبح الحقائق التي توصل إليها الباحث لا جدوى من ورائها وغناء فيها، ويخطأ من يظن أن البحث الاجتماعي يقف عند مجرد جمع الحقائق بل ينبغي ان يتعدى إلى تفسيرها وتعميمها (مسلم، 1993-1994، ص 73).

ولتحليل البيانات أو تفسيرها في المجال السوسولوجي طرائق عدة تتحكم في اختيار النوع المناسب منها للبحث، وفي دراستنا هذه رأينا أن أنسب طريقة يتم تحليل البيانات في ضوءها هي استخدام الجداول الإحصائية البسيطة بالاعتماد على أداة الاستبيان، لأن الدراسة تدخل ضمن الدراسات ذات المتغير الواحد فإنه تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية لتحديد إجابات المبحوثين تجاه العبارات لكل من أبعاد وعناصر متغير الدراسة.

خلاصة

تم في هذا الفصل تحديد مجالات الدراسة حيث حددناها مكانيا بمؤسسة اتصالات الجزائر بأب البواقي، وزمانيا بفترة إجراء الدراسة سواء في شقها النظري أو الميداني، وبشريا بمجتمع بحث بلغ 288 موظف، والذي فرض فيما بعد أخذ نسبة معينة تحدد حجم العينة لتستجيب لخاصية التمثيل الجيد لمجتمعاتها أما من حيث المنهج المتبع في الدراسة، فقد تم توظيف المنهج الوصفي كمجموعة قواعد اتبعناها في بناء الموضوع نظريا ومنهجيا وتطبيقيا، لأنأتي في الفصل الموالي إلى عرض البيانات المتحصل عليها ومناقشتها.

الفصل الخامس: مناقشة نتائج

الدراسة



الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل البيانات

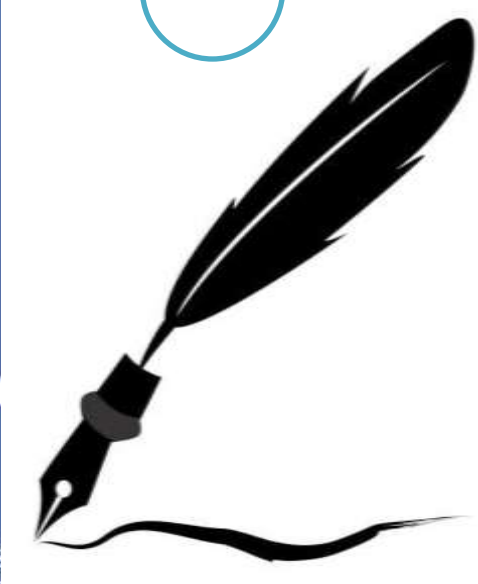
ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء أهداف الدراسة

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات البحثية

رابعاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

خامساً: مناقشة النتائج في ضوء النظريات المتبناة

خلاصة الفصل



تمهيد

من خلال هذا الفصل سيتم عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها وفقا لمختلف أنواع أدوات جمع البيانات ثم التطرق إلى عرض النتائج المحصل عليها ومناقشتها وذلك باعتبار هذه المرحلة شبه ختامية وأخيرة، تربط بعدة خطوات منهجية سابقة لها، تقدمها أهداف الدراسة، على اعتبار أن وضع الاهداف تتحكم فيه المساءلة العلمية عن تحقيقها في نهاية البحث العلمي سواء في شكلها النظري والتطبيقي، وكذا في ضوء التساؤلات المصاغة ومدى اختبارها أو نفيها ومن ثم مدى تحقيقها، وأيضا في ضوء الدراسات السابقة لتبيان مدى مطابقة النتائج المتوصل إليها في الدراسة المنجزة والدراسات السابقة لها حول نفس الموضوع المدروس، فضلا عن مناقشتها في ضوء النظريات المتبناة لتأطير الباحث والسير به منهجيا وتفسيرا لتبين مدى دعم النتائج لهذه النظريات أو تفنيدها.

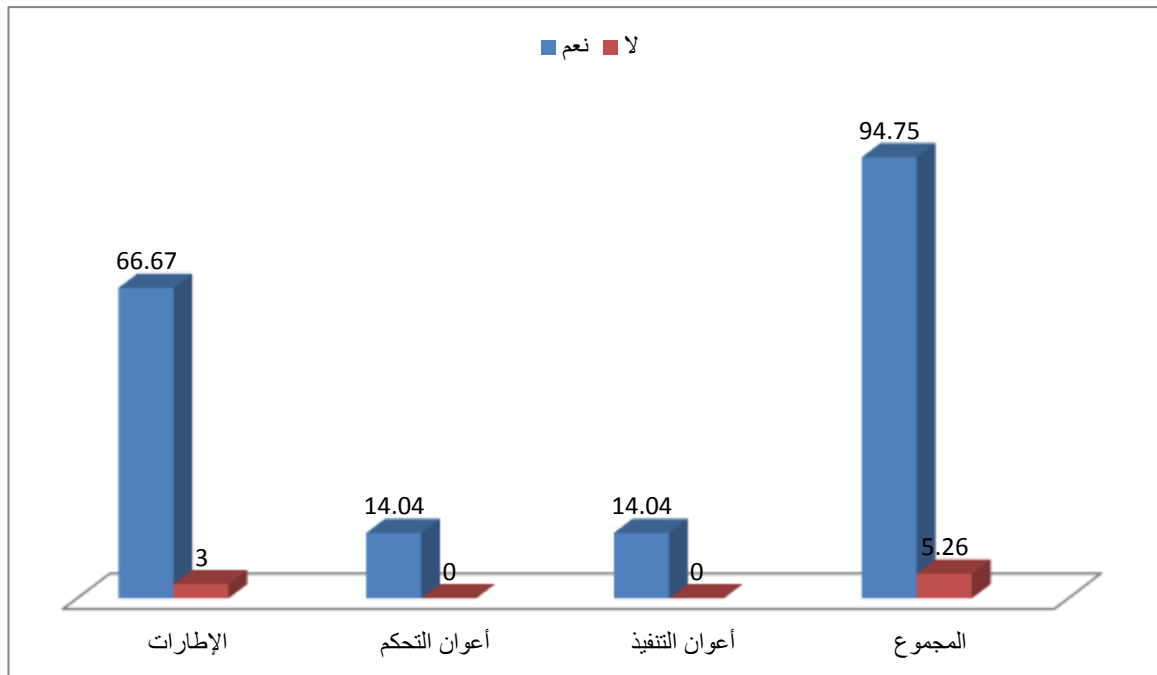
أولاً: عرض وتحليل البيانات

❖ عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمسؤولية الاقتصادية:

الجدول رقم 19: آراء الموظفين حول الهدف الرئيسي للمؤسسة

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
94.75	54	14.04 (100)	08	14.04 (100)	08	66.67 (92.68)	38	نعم
5.26	03	00 (00)	00	00 (00)	00	5.26 (7.32)	03	لا
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 17: آراء الموظفين حول الهدف الرئيسي للمؤسسة



من خلال بيانات الجدول رقم (19) والتمثيل البياني يتضح أن معظم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر والتي بلغت نسبتهم 94.75% قد أكدوا على أن هدف المؤسسة هو تعظيم الربح وتحقيق العوائد في حين صرحت نسبة 5.26% من الموظفين عكس ذلك، ويمكن تفسير هذا باعتبار مؤسسة اتصالات الجزائر من

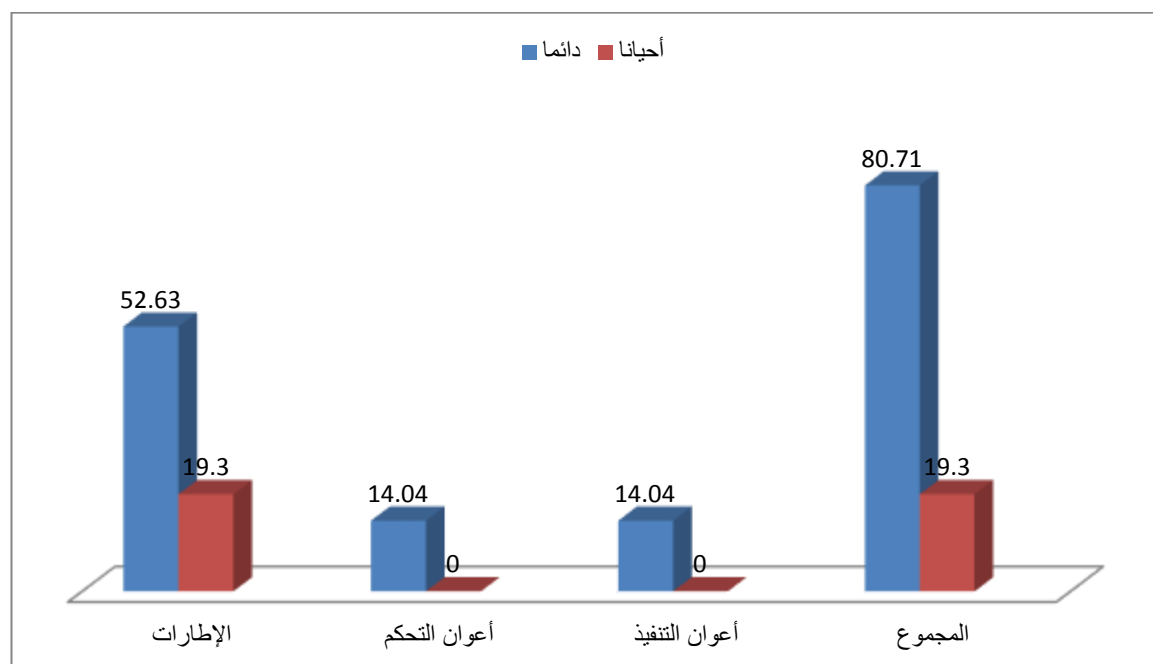
المؤسسات الاقتصادية، فلا يوجد أي نشاط اقتصادي لا يسعى لتحقيق الربح في أدنى مستوياته، والذي بدوره يعمل على رفع رأس المال وتطوير المؤسسات.

ويمكن تفسير ذلك بالرجوع إلى ما صرحت به رئيس تنمية الموارد البشرية والتدريب في المقابلة التي أجريناها معها، قائلة بأن تحقيق المؤسسة للأرباح يساعدها على توفير متطلبات الموظفين وتحسين مستوياتهم المعيشية، وذلك باعتبارهم من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها، وذلك بضمان مستوى مقبول من الأجر، إضافة إلى السعي إلى تطوير وسائل الإنتاج والطرق التكنولوجية لتحسين الخدمات والإنتاجية والمساهمة في التنمية المحلية.

الجدول رقم 20: تقديم المؤسسة لدورات التدريب والتكوين

مجموع العينة	أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
80.71	46	14.04 (100)	08	14.04 (100)	52.63 (73.17)	30	دائما
19.30	11	00 (00)	00	00 (00)	19.30 (26.83)	11	أحيانا
%100	57	100	08	100	100	41	المجموع

الشكل رقم 18: تقديم المؤسسة لدورات التدريب والتكوين

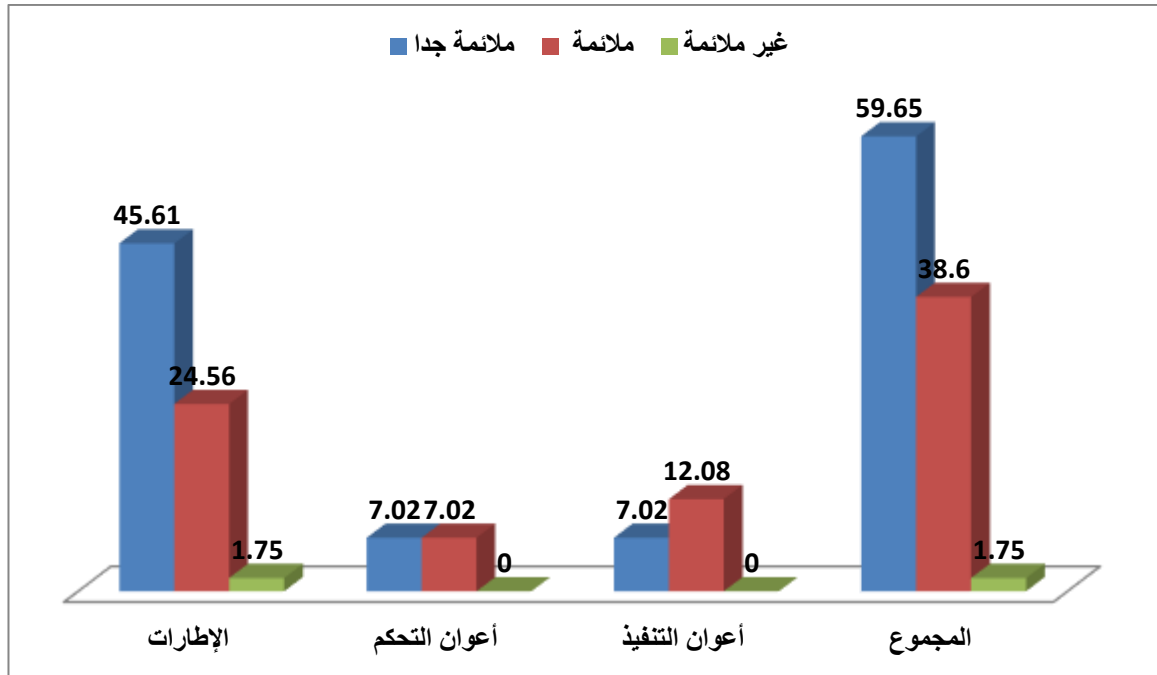


من خلال ما جاء في بيانات الجدول رقم (20) والشكل البياني رقم (18) يتضح أن المؤسسة تسعى جاهدة لتقديم دورات تدريب وتكوين بشكل مستمر لتحسين مستوى أداء موظفيها، وهذا ما تؤكدته النسب التالية: 80.71% من أفراد عينة يؤكدون على توفير المؤسسة لهذه الدورات، في حين أجاب البقية والتي تبلغ نسبتهم 19.30% أنها أحيانا فقط ما تقدمها، وعلى حد قول رئيس تنمية الموارد البشرية والتدريب كونها من تتكفل بهذه الدورات أن الأساس الذي تقوم عليه مؤسسة اتصالات الجزائر هو تقديمها لبرامج تكوينية ودورات تدريبية، حيث يمكن أن تقدمها مرتين أو أكثر في الشهر إن استلزم الأمر وذلك من أجل مواكبة مختلف التغيرات والتطورات التي تقع في المحيط الخارجي كالتطورات التكنولوجية، الاجتماعية، الثقافية، والاقتصادية، وتحسين جودة الخدمات التي تعرضها، بالإضافة إلى الهدف الرئيسي الذي تسعى هذه المؤسسة وبقية المؤسسات الأخرى هو تزويد الموظفين بمعلومات أساسية تخص أهداف المؤسسة وبيئتها وهيكلها التنظيمي، بالإضافة إلى التجديد وزيادة كفاءة الموظفين ومهاراتهم مما يولد لديهم الرغبة في العمل وتحسين روحهم المعنوية كما يساعدهم ذلك على الترقية إلى مناصب أعلى.

الجدول رقم 21: مدى ملائمة الظروف الفيزيائية بالمؤسسة

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
17.54	10	1.75 (12.28)	01	1.75 (12.5)	01	14.04 (19.52)	08	ملائمة جدا
78.95	45	12.28 (87.5)	07	12.28 (87.5)	07	54.39 (75.61)	31	ملائمة
3.51	00	00 (00)	00	00 (00)	00	3.51 (4.88)	02	غير ملائمة
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 19: مدى ملاءمة الظروف الفيزيائية بالمؤسسة

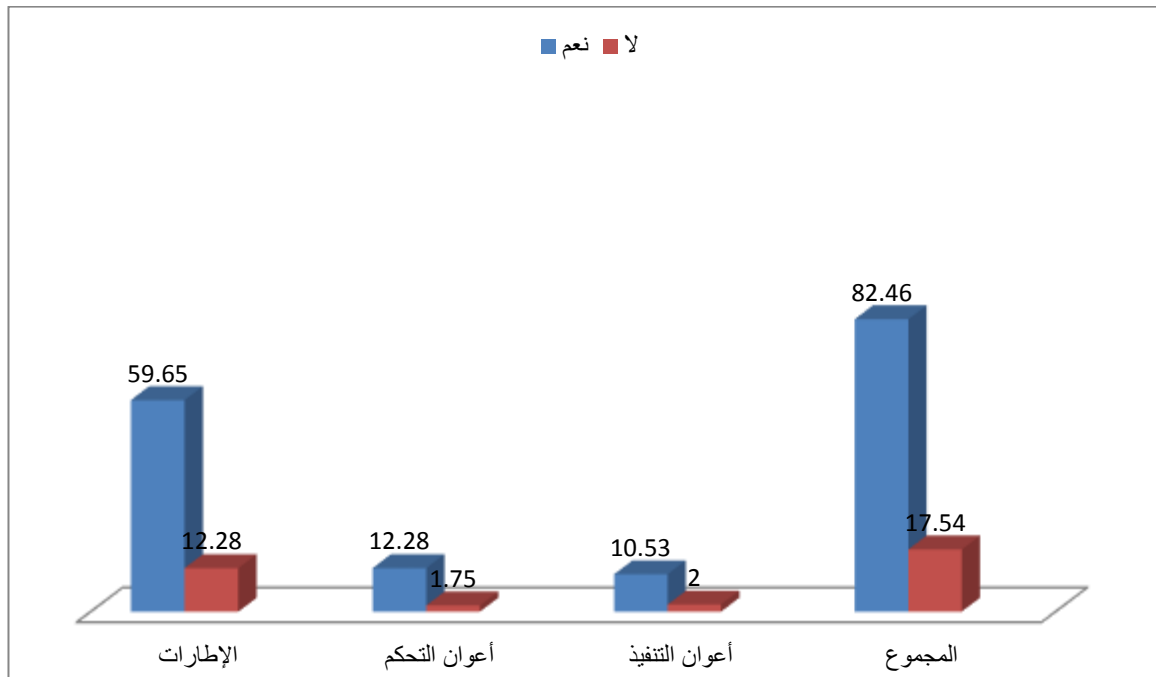


توضح بيانات الجدول رقم (21) والشكل البياني رقم (19) نسب آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى ملائمة الظروف الفيزيائية للعمل بالمؤسسة فكانت على النحو التالي: 17.54% من أفراد العينة أكدوا على أنها ملائمة جدا، في حين أجاب آخريين على أنها ملائمة بنسبة 78.95%، أما نسبة 3.51% منهم أجابوا عكس ذلك وهي نسبة قليلة جدا، وهذا ما يؤكد أن المؤسسة فعلا تسعى لتوفير مناخ ملائم للموظفين، باعتباره حقا من حقوقهم ومسؤولية من مسؤوليات المؤسسة تجاه مواردها البشرية، إذ يعتبر من الحوافز المادية التي تحرص على توفيرها من أجل مساعدة الموظفين على العمل بيئة مريحة ومناسبة، والالتزام بواجباتهم، ومساعدتهم على التركيز والإلتقان والتفاني في أداء مهامهم، بالإضافة إلى تسهيل الوظائف وزيادة سرعة الإنجاز وتحسين نوعية وجودة الخدمات، كما أن توفير المؤسسة لهذه الظروف يقلل من نسب الأخطار وحوادث العمل وبالتالي يقلل من الخسائر المادية لها، كما يعتبر توفيرها من أهم الأسباب التي تؤدي إلى استقرار العمالة واستقطاب موارد بشرية أخرى.

الجدول رقم 22: مدى رضى الموظفين عن الأجر الذي يحصلون عليه مقارنة بالمؤسسات الأخرى

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
82.46	47	10.53 (75)	06	12.28 (87.5)	07	59.65 (82.9)	34	نعم
17.54	10	3.51 (25)	02	1.75 (12.5)	01	12.28 (17.08)	07	لا
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 20: مدى رضى الموظفين عن الأجر الذي يحصلون عليه مقارنة بالمؤسسات الأخرى



تظهر بيانات الجدول رقم (22) أن معظم أفراد عينة الدراسة (82,46%) راضون عن الأجر الذي يتقاضونه مقارنة بالمؤسسات الأخرى ويمكن تفسير ذلك بتحقيق المؤسسة للكثير من الأرباح والعوائد وسعيها لإشباع حاجات موظفيها ومتطلباتهم، وذلك للرفع من مستوى الرضا الوظيفي لديهم من أجل ضمان عمالة ثابتة ومستقرة، خاصة بعد حرصها على تقديم برامج التكوين والتدريب المستمرين لها.

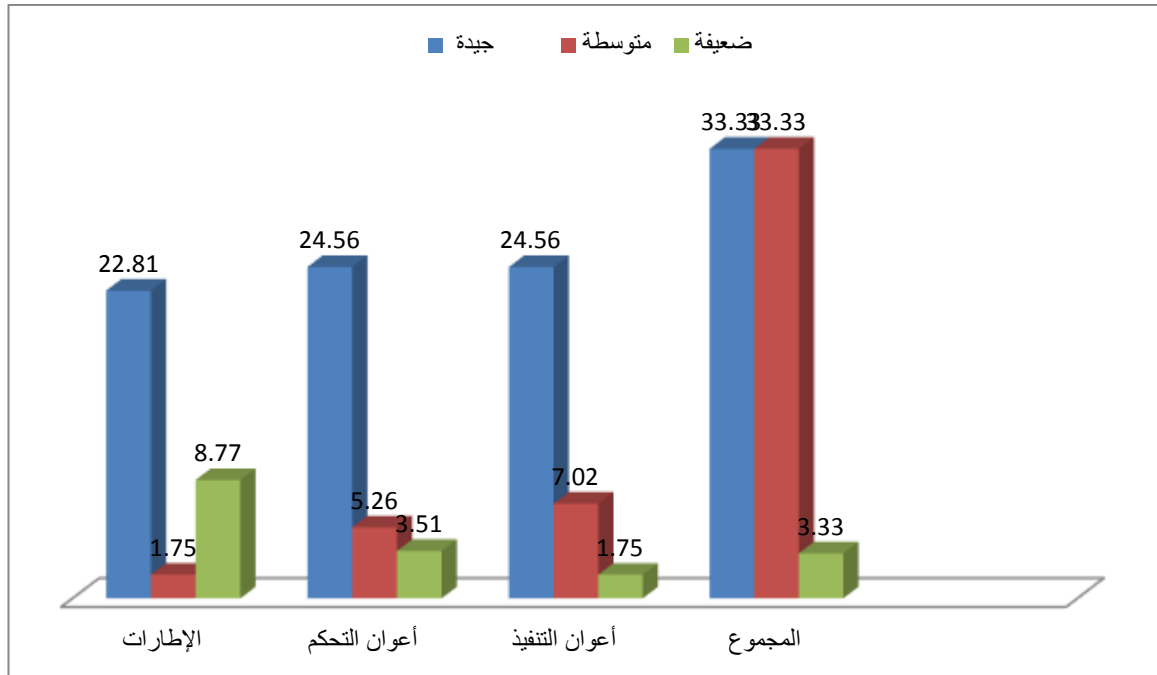
ويؤدي توفير المؤسسة لأجور جيدة لموظفيها إلى زيادة شعورهم بالولاء التنظيمي والرفع من فعاليتهم داخل المؤسسة ما يؤدي إلى بذل المزيد من الجهد والرفع من مستوى خدماتها لتحقيق أهدافها ومنه تحقيق أهدافهم، بالإضافة إلى اعتباه وسيلة المؤسسة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل بها.

وبذلك يمكن القول أن مؤسسة اتصالات الجزائر تحقق التزاما أخلاقيا، حيث يستفيد الموظفون من أجر يتوافق والجهد المبذول، حيث أن الحد الأدنى من الأجور في المؤسسة يعتبر أجرا معتبرا في المؤسسات الأخرى.

الجدول رقم 23: آراء الموظفين حول الحوافز والمكافآت التي يحصلون عليها مقارنة بالجهد المبذول في العمل

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
33.33	19	8.77 (62.5)	05	1.75 (12.5)	01	22.81 (31.71)	13	جيدة
33.33	19	3.51 (25)	02	5.26 (37.5)	03	24.56 (34.15)	14	متوسطة
33.33	19	1.75 (12.5)	01	7.02 (50)	04	24.56 (34.15)	14	ضعيفة
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 21: آراء الموظفين حول الحوافز التي يحصلون عليها مقارنة بالجهد المبذول



من خلال بيانات الجدول رقم (23) الموضحة في الأعلى والتمثيل البياني لآراء أفراد العينة حول الحوافز التي يحصلون عليها مقارنة بالجهد المبذول في العمل نلاحظ تساوي نسب إجابات الفئات المهنية، حيث صرح 33.33% على أنها جيدة، في حين صرحت نسبة 33.33% على أنها متوسطة، أما نسبة 33.33% أخرى أجابت على أنها ضعيفة، ونرى أيضا أن نسبة 50% من النسبة الكلية لأعوان التحكم تصرح على أن الحوافز المقدمة من طرف المؤسسة ضعيفة، في حين كانت تصريحات أعوان التنفيذ على أنها جيدة بنسبة 62.5%.

ولو اعتمدنا على تصريحات هذه الفئة كونها أقل درجة من الفئات المهنية الأخرى نرى أنها راضية عن ما تقدمه المؤسسة من حوافز تشجيعا لها من أجل بذل المزيد من الجهد وتقديم الأفضل للمؤسسة، ويمكن أرجاع ذلك إلى حاجة المؤسسة لهذه الفئة من جهة، ومن جهة أخرى لقلة عددها ما يسمح لها بتحفيز جميع أعوان التنفيذ، ويمكن تفسير ذلك أيضا بقناعة هذه الفئة فمن المعروف أن ترقى الإنسان ووصوله إلى مناصب أعلى يجعله إنسانا جشعا غير قنوع.

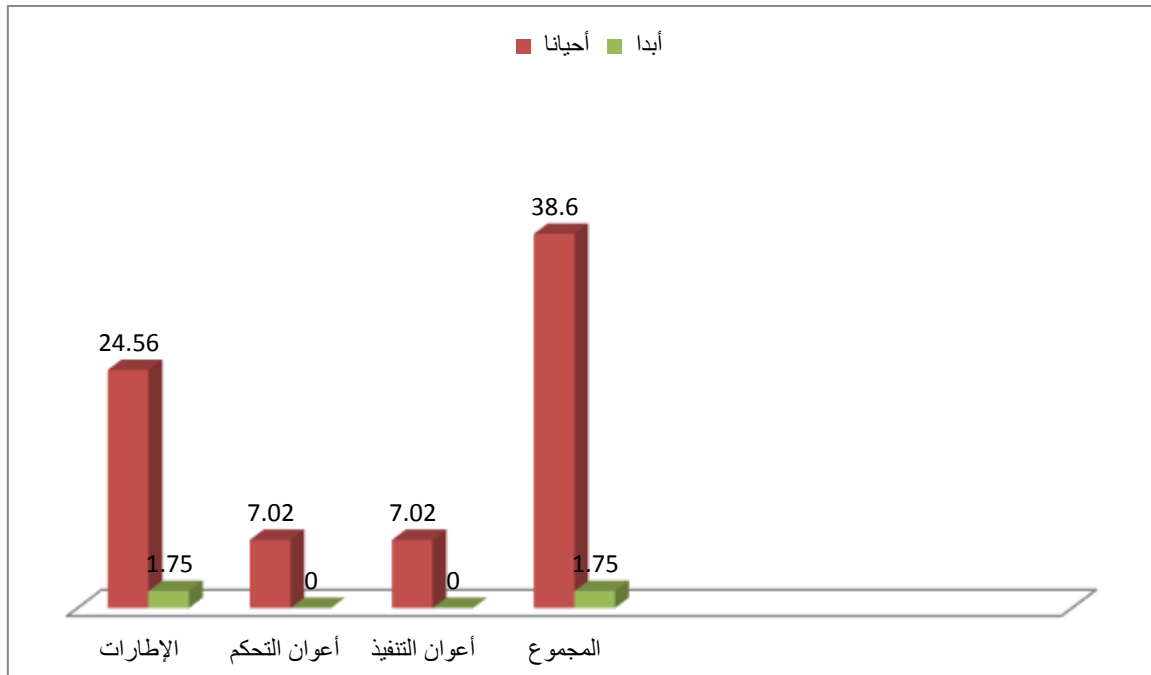
فتقديم المؤسسة لهذه الحوافز يكون بغية تفجير طاقات وقدرات مواردها البشرية واستخدامها أفضل استخدام، وهذا ما يؤدي إلى اختزال في القوة العاملة المطلوبة وتسخير الفائض منها إلى منظمات أخرى قد

تعاني من نقص في القوى العاملة، إضافة إلى تحقيق التوازن بينهم وبين فئة الإطارات كونها الفئة الغالبة في المؤسسة (208 إطاراً) لتتحرك بانسجام وحيوية وتطور وزيادة شعورهم بأهميتهم داخل المؤسسة.

الجدول رقم 24: منح المؤسسة تعويضات مالية للموظفين في حالة المرض أو العجز أو الوفاة

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
59.65	34	7.02 (50)	04	7.02 (50)	04	45.61 (63.41)	26	دائماً
38.6	22	7.02 (50)	04	7.02 (50)	04	24.56 (34.15)	14	أحياناً
1.75	01	00 (00)	00	00 (00)	00	1.75 (2.44)	01	أبداً
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 22: منح المؤسسة تعويضات مالية في حالة المرض أو العجز أو الوفاة



توضح إجابات أفراد عينة الدراسة المعروضة في الجدول رقم (24) الموجود في الأعلى وبالاعتماد على الشكل البياني رقم (22) منح المؤسسة للتعويضات المالية للموظفين في حالة المرض أو العجز أو الوفاة،

ومنه نرى أن نسبة 59.65% من عينة الدراسة أكدت تقديم المؤسسة لهذه التعويضات دائماً، كما أكد آخرين بنسبة 38.6% على أن المؤسسة أحياناً ما تقدم هذه التعويضات.

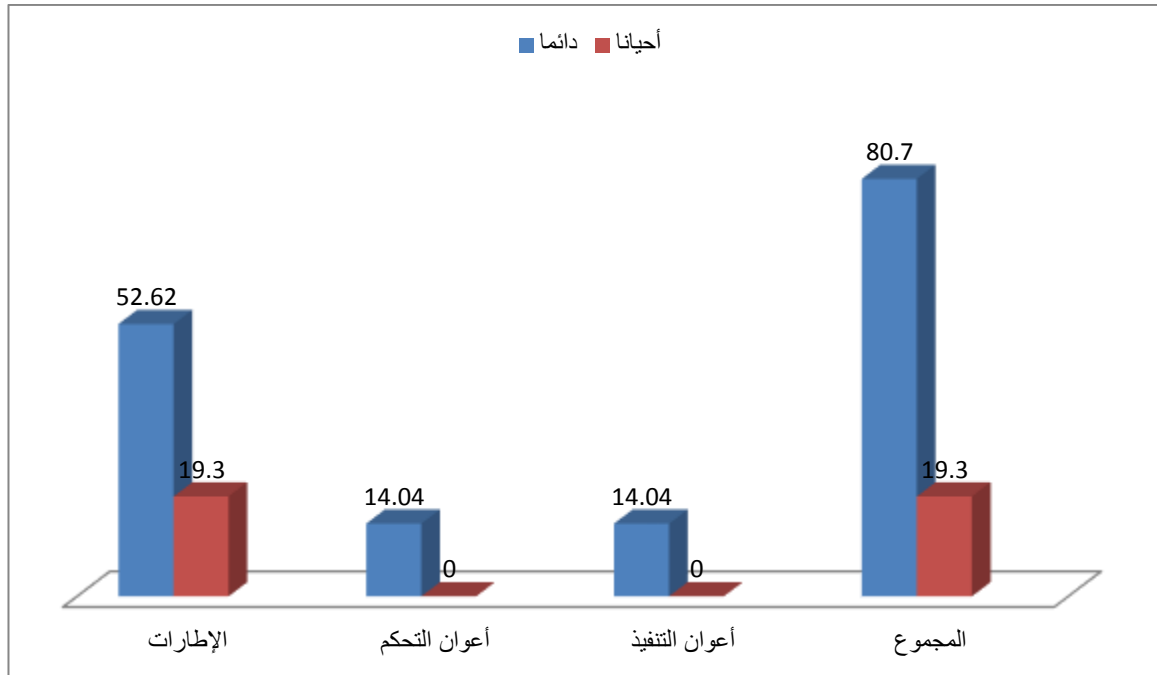
وعلى أساس هذه النتائج وبغرض التحقق منها تم طرح نفس السؤال على رئيس تنمية الموارد البشرية والتدريب التي أجريت المقابلة معها في مقر المؤسسة وقد صرحت بقولها: أن الإصابة التي يتعرض لها الموظف أثناء العمل أو بسببه تعتبر مسؤولية المؤسسة، وبالتالي يستحق الموظف التعويض فور إصابته وعليه تقوم المؤسسة بمنح تعويضات نقدية في حالة المرض أو العجز الناتج عن العمل أو حوادث العمل. وتقديم المؤسسة لهذه التعويضات ليس هبة منها وإنما حقاً من حقوق الموظف أو العامل في أي مؤسسة وهو ما نص عليه قانون وتشريعات العمل في الجزائر (قانون 83-13).

❖ عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمسؤولية القانونية:

الجدول رقم 25: وضوح اللوائح والإعلانات التي تعتمد عليها المؤسسة

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
80.7	44	14.04 (100)	08	14.04 (100)	08	52.62 (73.17)	30	دائماً
19.30	13	00 (00)	00	00 (00)	00	19.30 (26.83)	11	أحياناً
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 23: وضوح اللوائح والإعلانات التي تعتمد عليها المؤسسة

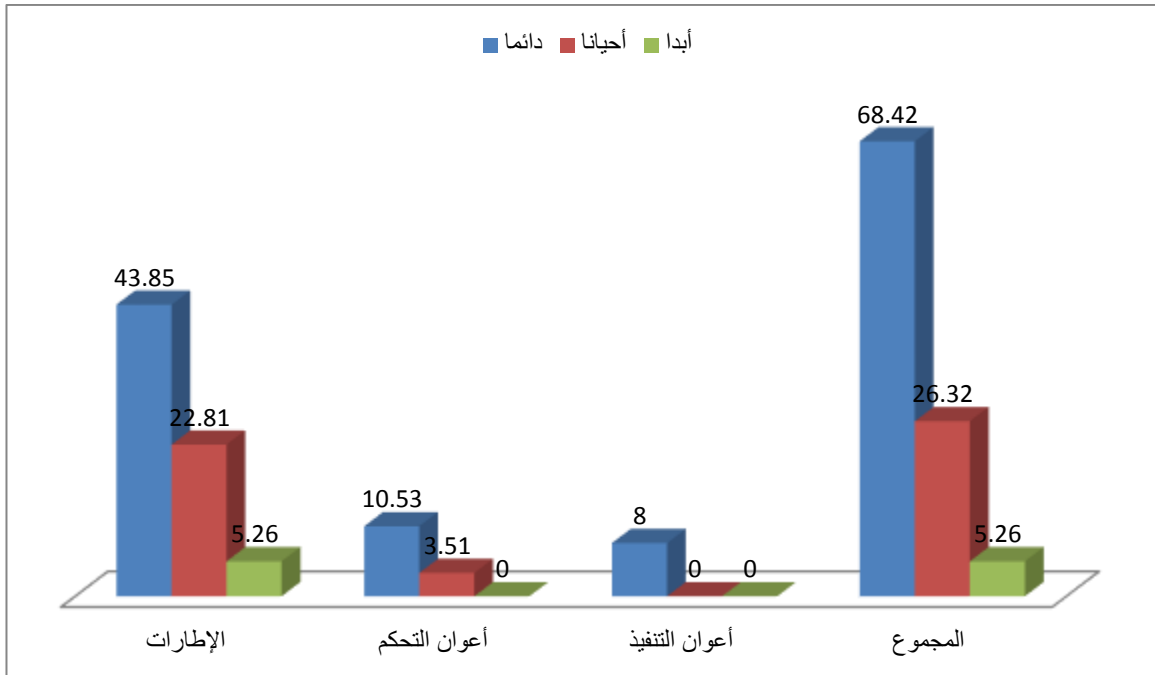


من خلال الإجابات المقدمة من طرف أفراد عينة الدراسة الموضحة في الجدول رقم (25) وبالتمثيل البياني رقم (23) نرى أن أغلبية الموظفين يؤكدون على وضوح اللوائح والإعلانات التي تعتمد عليها المؤسسة، وذلك باعتبارها من السياسات المنظمة للعمل بالمؤسسة وذلك لأهميتها ودورها في توضيح التصرفات المسموح بها والممنوع القيام بها داخل بيئة العمل، بالإضافة إلى توضيح الأحكام والقواعد المنظمة لشؤون الموظفين بدءاً من التوظيف والامتيازات والإجازات والعقوبات فهي تعطي مدير المؤسسة سلطة التحقيق مع الموظفين وتوقيع الجزاءات عليهم بناء على ما تم توضيحه في هذه اللوائح وتطبيقها على جميع الموظفين بالمؤسسة، كما تركز هذه الأخيرة الحماية لهم.

الجدول رقم 26: اعتماد المؤسسة على الإجراءات القانونية في الإعلان عن الوظائف

مجموع العينة	أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
68.42	39	14.04	08	10.53	06	43.85	25	دائما
		(100)		(75)		(60.98)		
26.32	15	00	00	3.51	02	22.81	13	أحيانا
		(00)		(25)		(31.71)		
5.26	03	00	00	00	00	5.26	03	أبدا
		(00)		(00)		(7.32)		
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 24: اعتماد المؤسسة على الإجراءات القانونية في الإعلان عن الوظائف

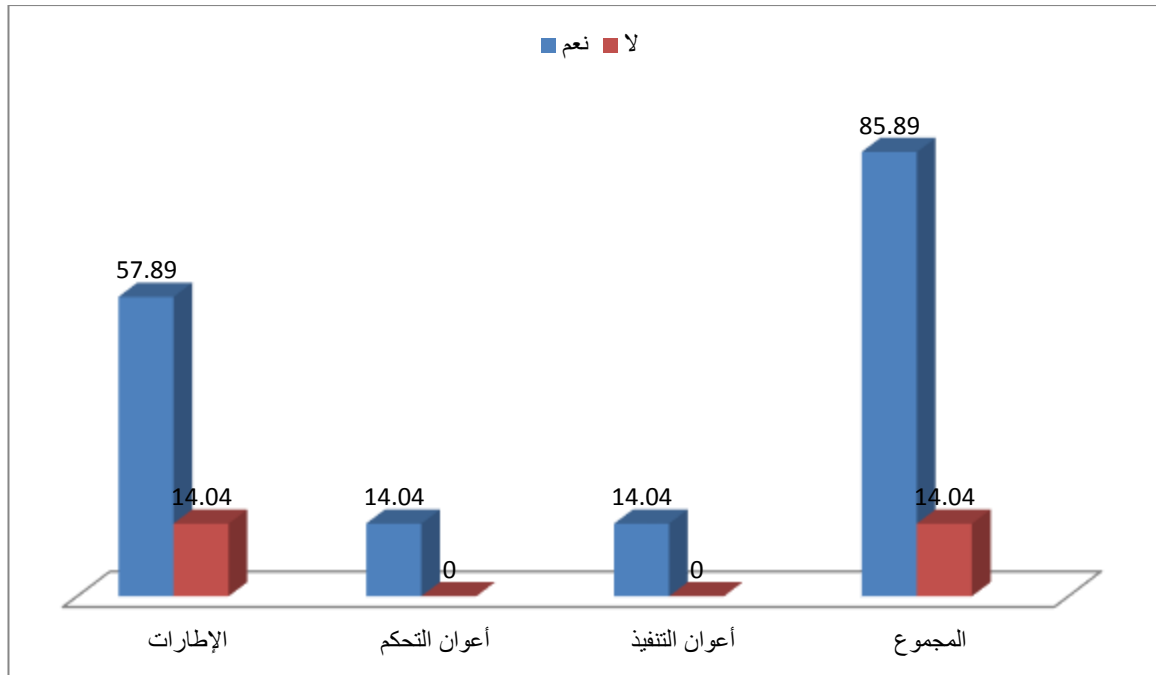


توضح بيانات الجدول رقم (26) والشكل البياني رقم (24) إن كانت المؤسسة تعتمد على الإجراءات القانونية في الإعلان عن الوظائف وحسب وجهات نظر أفراد عينة الدراسة فقد أكدت نسبة 5.26% أن المؤسسة لا تعتمد على الإجراءات القانونية في الإعلان عن الوظائف أما نسبة 26.32 % فقد كانت إجاباتهم على أن المؤسسة أحيانا ما تعتمد عليها، بينما تركزت إجابة أغلبية أفراد العينة (68.42%) باعتمادها على الإجراءات القانونية في الإعلان عن الوظائف وهو ما أكدته رئيسة تنمية الموارد البشرية والتدريب قائلة أن المؤسسة تعلن عن الوظائف التي تحتاج إليها بطرق شفافة في موقعها الإلكتروني إضافة إلى مكاتب التشغيل وذلك من أجل منح المتقدمين للتوظيف فرص متساوية في الحصول على منصب عمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وهذا مؤشر من مؤشرات المسؤولية القانونية للمؤسسة تجاه مواردها البشرية.

الجدول رقم 27: أخذ المؤسسة بعين الاعتبار القرارات التي ترفعها النقابات العمالية

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
85.89	49	14.04 (100)	08	14.04 (100)	08	57.89 (48.49)	33	نعم
14.04	08	00 (00)	00	00 (00)	00	14.04 (19.52)	08	لا
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 25: أخذ المؤسسة بعين الاعتبار القرارات التي ترفعها النقابات العمالية



من خلال بيانات الجدول رقم (27) والتمثيل البياني، تبين أن نسبة 85.89% من أفراد عينة الدراسة أكدوا على أخذ المؤسسة بعين الاعتبار القرارات التي ترفعها النقابات العمالية، أما بقية الموظفين والذين بلغت نسبتهم 14.04% كانت إجاباتهم عكس ذلك.

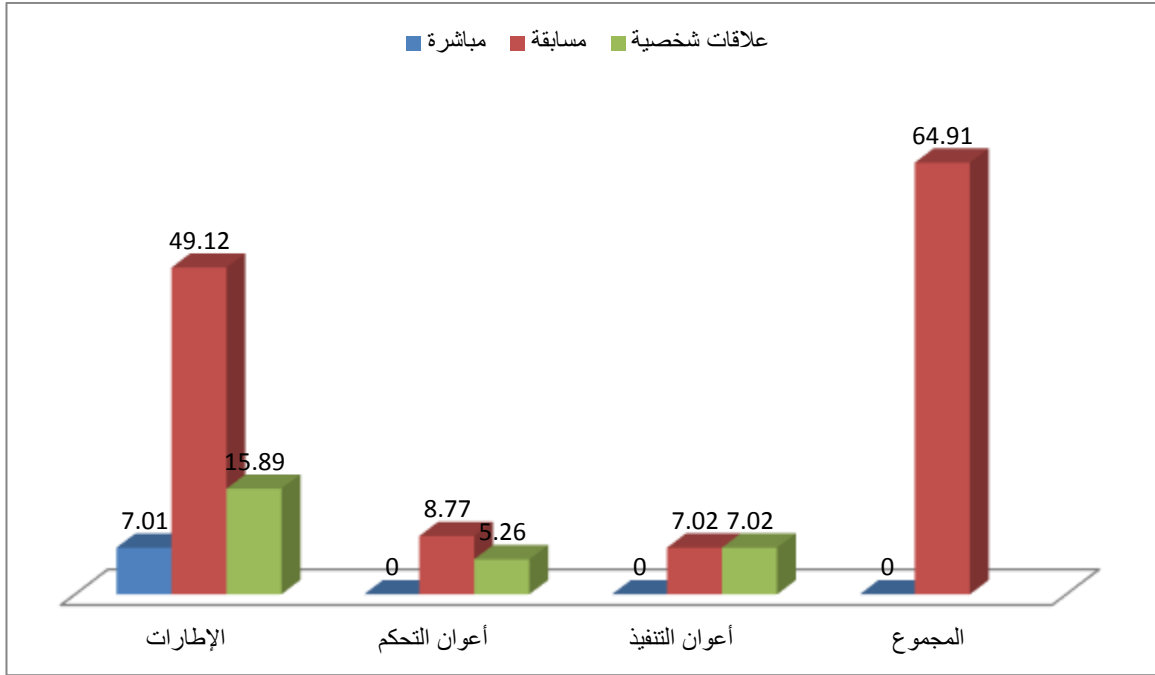
فمن المعروف أن دور النقابات العمالية يتمثل في الدفاع عن حقوق ومصالح العمال والموظفين، والمطالبة بتحسين ظروف العمل وزيادة الأجور وغيرها من الحقوق، ومن خلال تحليل البيانات السابقة

للموظفين يتبين أن المؤسسة فعلا تسعى لإرضاء موظفيها وذلك بتوفير هذه الحقوق من بيئة عمل ملائمة وأجور جيدة وغيرها. وهو ما أكدته أيضا رئيس تنمية الموارد البشرية والتدريب في المقابلة قائلة أن: الموظفين بالمؤسسة يعملون بشكل مستمر وهناك منهم من يعمل لفترات طويلة في اليوم نظرا لما تتطلبه الخدمات بالمؤسسة وضرورة استكمالها ما يجعل المؤسسة تلتزم بالتقارير المرفوعة إليها من طرف النقابات العمالية تقاديا لأي احتجاج أو اضراب للموظفين قد يعرقلها عن أداء مهامها وتحقيق أهدافها، وأيضا لا يمكننا الإغفال عن النسبة المقدرة ب 14.04% القائلة أن المؤسسة لا تأخذ بعين الاعتبار التقارير التي ترفعها النقابات العمالية، ويمكن تفسير ذلك أن هذه النسبة لا تثق في عمل النقابات العمالية لأنها يمكن أن تكون متواطئة مع الإدارة من أجل مصالح شخصية.

الجدول رقم 28: طرق التوظيف المعتمدة في المؤسسة

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
7.01	04	00 (00)	00	00 (00)	00	7.01 (9.76)	04	مباشرة
64.91	37	7.02 (50)	04	8.77 (62.5)	05	49.12 (68.29)	28	مسابقة
28.17	16	7.02 (50)	04	5.26 (37.5)	03	15.89 (21.95)	09	علاقات شخصية
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 26: طرق التوظيف المعتمدة في المؤسسة



من خلال البيانات الموضحة بالجدول رقم (28) والتمثيل البياني يتضح أن نسبة 64.51% من الموظفين صرحوا على أن التوظيف بالمؤسسة يكون عن طريق المسابقة، في حين أجابت نسبة 7.01% من أفراد عينة الدراسة أن التوظيف يكون بطريقة مباشرة، في حين جاء التوظيف عن طريق العلاقات الشخصية بنسبة 28.17%.

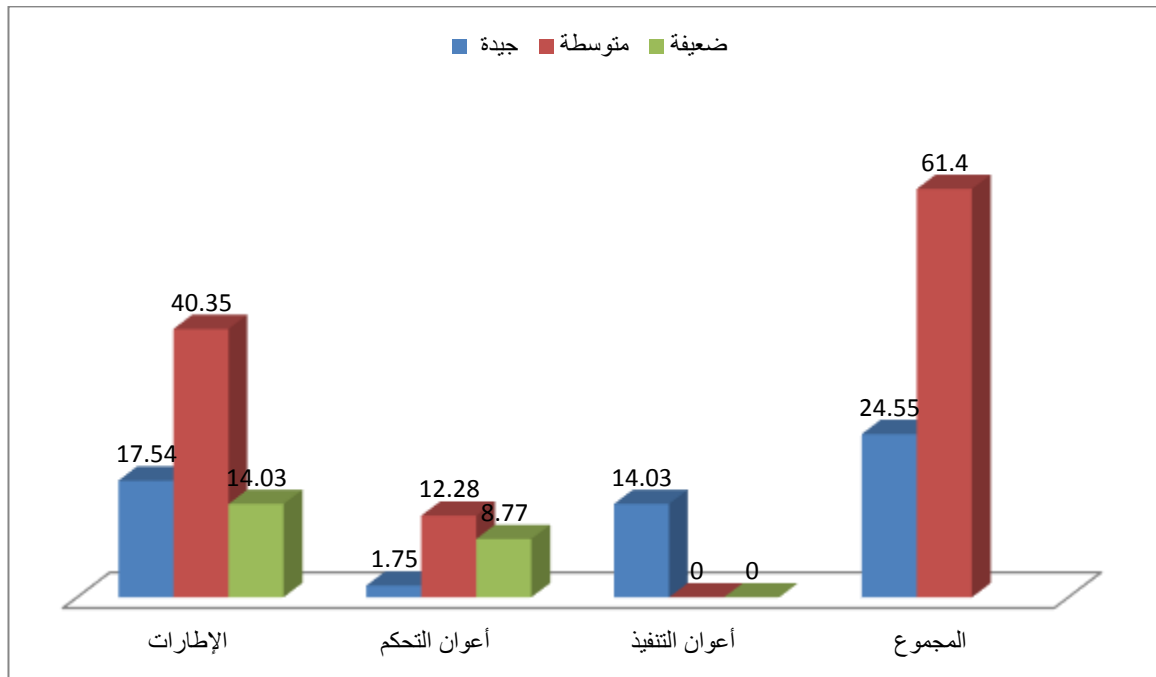
إذن يمكن القول أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على طرق مختلفة في التوظيف حيث يتضح أن النسبة الأكبر تتمثل في التوظيف عن طريق المسابقة حيث يمكن تفسير ذلك في ضوء طرح إيجابي يتمثل في اعتماد المؤسسة على سياسة التوظيف وفقا للشهادة (ما تحتاج إليه المؤسسة من تخصصات) والاختبار، وذلك باعتبار نظام المسابقات من أكثر الطرق شيوعا في شغل الوظائف لتزويد المؤسسة بأفضل الموظفين وأكفئهم مطبقة مبدأ المساواة والجدارة لأنها تضمن الموضوعية في الاختيار بعيدا عن المحاباة والمحسوبية.

ومع ذلك فإن نسبة لا بأس بها من مجموع العينة مقدرة بـ 28.17% قد أقرت باعتماد المؤسسة على التوظيف عن طريق العلاقات الشخصية (علاقات القرابة والمحاباة)، ويدل ذلك حسب اعتقادهم على غياب أحد مبادئ المسؤولية الاجتماعية ألا وهو الشفافية وانعدام الفرص المتساوية للتوظيف، ويتعارض مع المبادئ الأخلاقية التي تكفل وتضمن حقوق ذوي الكفاءات والمؤهلات في التوظيف، وهو ما يفسر عدم إعلان بعض المؤسسات عن الوظائف المطلوبة.

الجدول رقم 29: رأي الموظفين في الخدمات الاجتماعية (النقل، الإجازات، العطل...) المقدمة لهم

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
24.55	14	5.26 (37.5)	03	1.75 (12.5)	01	17.54 (24.39)	10	جيدة
61.4	35	8.77 (62.5)	05	12.28 (87.5)	07	40.35 (56.10)	23	متوسطة
14.03	08	00 (00)	00	00 (00)	00	14.03 (19.52)	08	ضعيفة
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 27: رأي الموظفين في الخدمات الاجتماعية



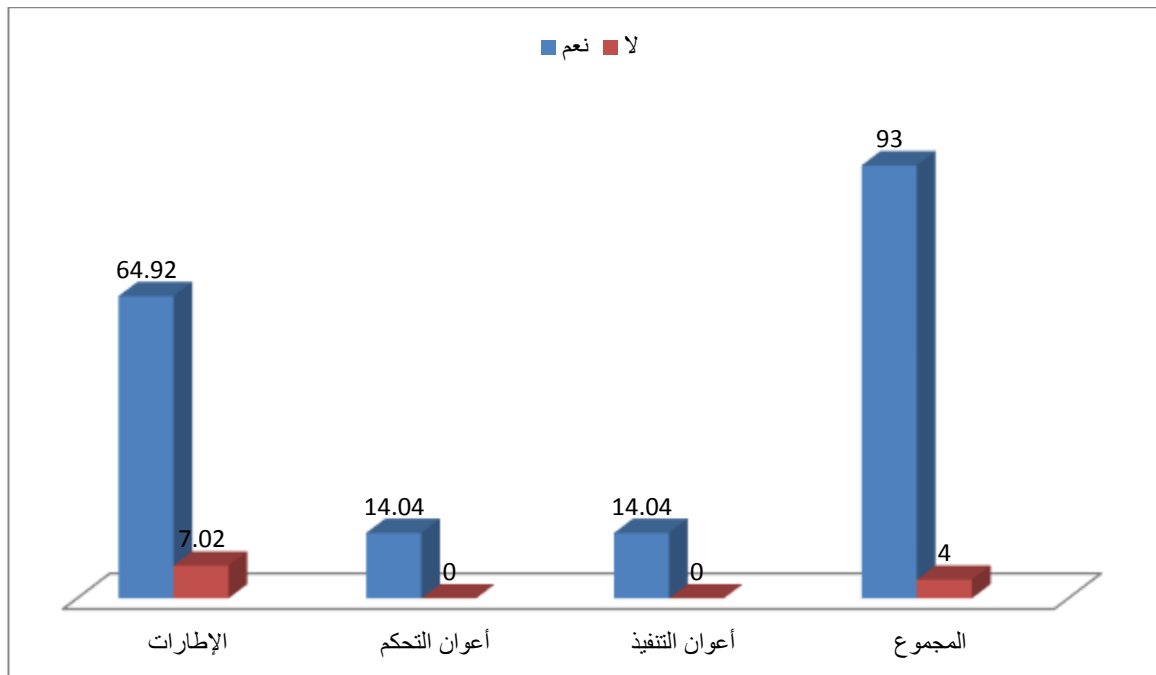
نلاحظ من خلال البيانات الموجودة في الجدول رقم (29) والتمثيل البياني رقم (27) أن معظم أفراد عينة الدراسة صرحوا بأن المؤسسة تقدم خدمات اجتماعية (النقل، الإجازات، العطل...) مقبولة نوعاً ما (متوسطة)، وقد أكد ذلك أيضاً كل الفئات المهنية على ذلك، الإطارات بنسبة 56.10% وأعوان التحكم بنسبة 87.5%، أما أعوان التنفيذ فقد بلغت نسبتهم 62.5%.

وهذا يدل على أن المؤسسة لا تركز اهتمامها بشكل كبير على تقديم هذه الخدمات لأن ذلك سيزيد من تكاليفها، كما أن الميزانية التي تنفقها فيها يمكن استثمارها في أمور أخرى، كما يرجع ذلك أيضا إلى دفعها لرواتب جيدة لهم، وأن تقديمها للإجازات والعطل بكثرة سيعرقلها عن إنجاز أهدافها نتيجة تغييبهم عن العمل.

الجدول رقم 30: التزام المؤسسة بتوفير قواعد السلامة المهنية

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
93	53	14.04 (100)	08	14.04 (100)	08	64.92 (7.02)	37	نعم
04	04	00 (100)	00	00 (00)	00	7.02 (9.76)	04	لا
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 28: التزام المؤسسة بتوفير قواعد السلامة المهنية



من خلال بيانات الجدول رقم (30) والشكل البياني رقم (28) يتضح أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن المؤسسة توفر قواعد السلامة المهنية بنسبة 94.7 %، بينما نسبة ضئيلة من مفردات عينة الدراسة والمقدرة ب 4% ترى أن المؤسسة لا توفر قواعد السلامة المهنية.

إن توفير المؤسسة لإجراءات السلامة المهنية من شأنه أن يضمن السلامة الجسدية والنفسية للموظف، حيث يمكن أن يتعرض الموظفون في المؤسسة للعديد من حوادث العمل والأمراض المهنية التي تؤثر بشكل أو بآخر على الموظف والمؤسسة على حد سواء، لأجل ذلك وجب على المؤسسات توفير بيئة عمل آمنة وذلك باعتبارها مسؤولية قانونية تفرضها الدولة، ولكن بذل مجهودات كبيرة من طرف المؤسسة من أجل سلامة موظفيها من شأنه أن يسهم في التقليل من ساعات العمل المهدورة بسبب إجازات العطل الناجمة عن حوادث العمل وبالتالي التقليل من معدلات دوران العمل مما يزيد في مستويات الخدمات وبالتالي تحقيق أرباح أكبر.

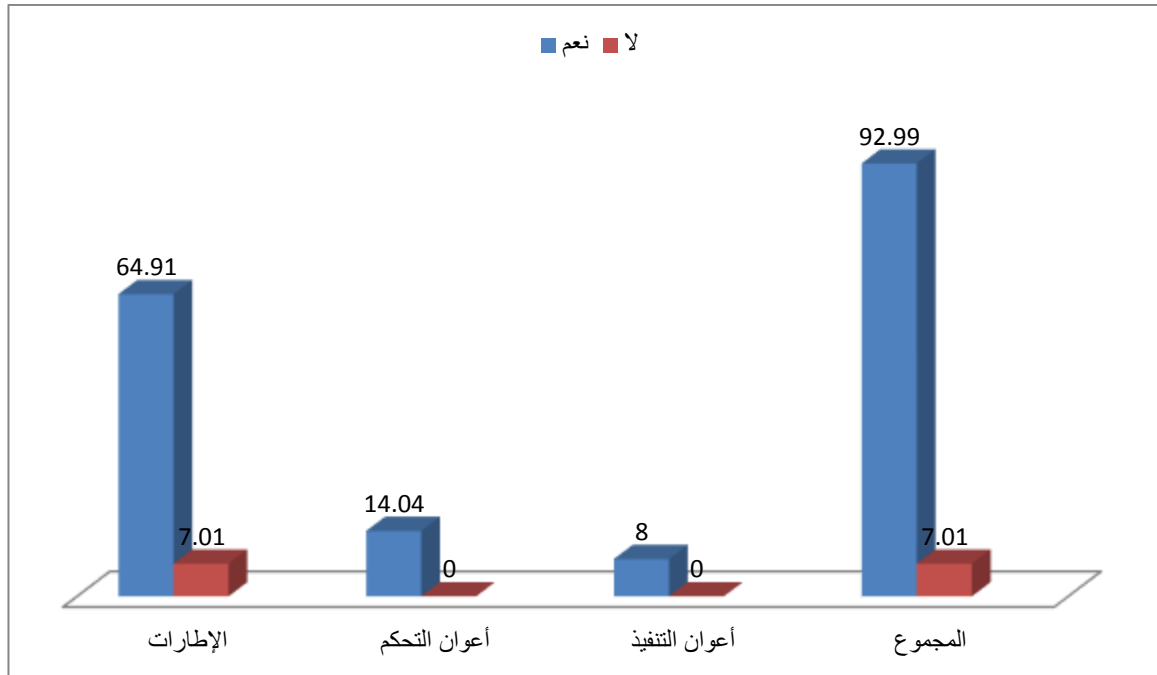
وإذا رجعنا إلى موضوعنا ألا وهو المسؤولية الاجتماعية فإن إيزو 26000 في البنود المتعلقة بممارسات العمل تدخل السلامة المهنية من بين أهم البنود التي يتم من خلالها قياس مدى تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية.

❖ عرض وتحليل البيانات المتعلقة المسؤولية الأخلاقية:

الجدول رقم 31: موضوعية وشفافية مسابقات التوظيف

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
92.99	49	14.04 (100)	08	14.04 (100)	08	64.91 (90.24)	37	نعم
7.01	08	00 (100)	00	00 (00)	00	7.01 (14.04)	04	لا
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 29: موضوعية وشفافية مسابقات التوظيف

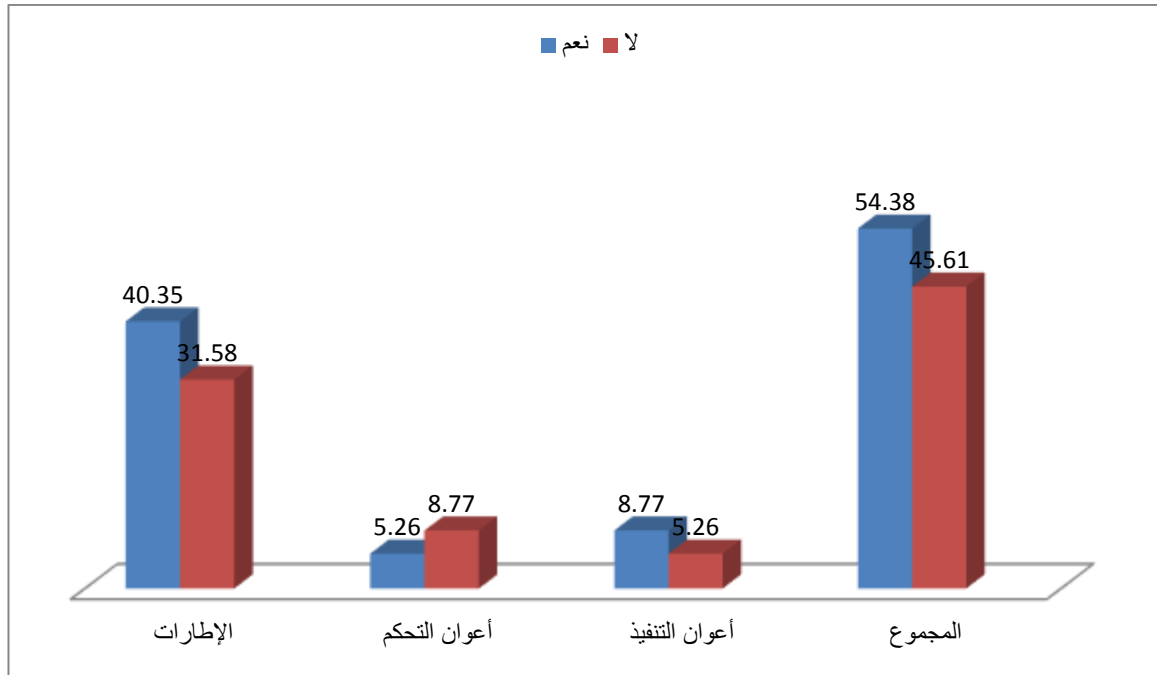


من خلال بيانات الجدول رقم (31) والتمثيل البياني يتبين إن كانت مسابقات التوظيف تتم بموضوعية وشفافية داخل المؤسسة، فكانت إجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي 92.99% أجابت بـ "نعم"، ونسبة 7.01% أجابت بـ "لا"، ومنه نستنتج أن التوظيف بالمؤسسة يتم بشفافية وموضوعية وهذا يدل على احترام المؤسسة لمبدأ الشفافية كأحد مبادئ المسؤولية الاجتماعية، وذلك لضمان مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة، ووضع الموظف المناسب في مكانه المناسب، وهذا من شأنه أيضا أن يمنح المؤسسة سمة جيدة وصورة إيجابية لتكون مركزا لجذب أصحاب الكفاءات.

الجدول رقم 32: خضوع التوظيف بالمؤسسة لمبدأ المساواة بين الجنسين

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
54.38	31	8.77 (62.5)	05	5.26 (37.5)	03	40.35 (56.10)	23	نعم
45.61	26	5.26 (37.5)	03	8.77 (62.5)	05	31.58 (43.91)	18	لا
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 30: خضوع التوظيف بالمؤسسة لمبدأ المساواة بين الجنسين



بيانات الجدول رقم (32) والتمثيل البياني توضح إن كان التوظيف بمؤسسة اتصالات الجزائر يخضع لمبدأ المساواة بين الجنسين، وقد أكدت نسبة 54.38% من أفراد عينة الدراسة على ذلك، أما 45.61% منهم صرحوا عكس ذلك، وهذه النسبة تؤكد على أن ممارسات إدارة الموارد البشرية لا تتسم بالعدالة وتكافؤ الفرص وهو ما يعني عدم التزامها تجاه مواردها البشرية.

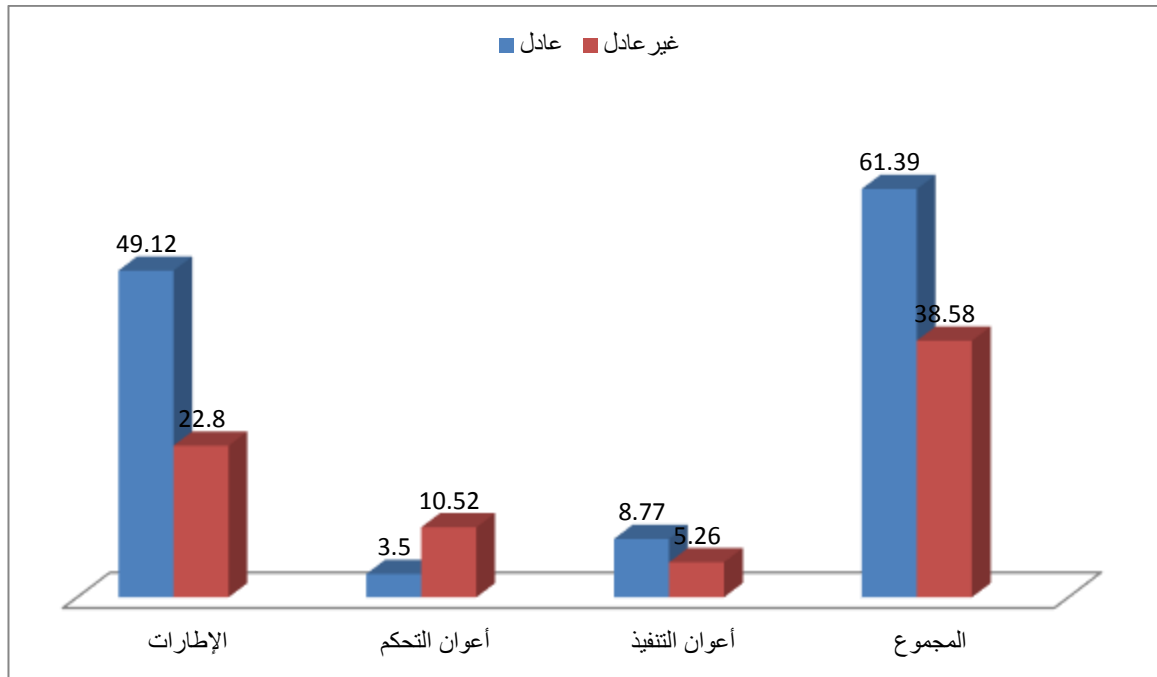
لكن لو اعتمدنا على المعطيات التي لدينا حول متغير الجنس بالمؤسسة نلاحظ تقارب نسبة الذكور (49.12%) ونسبة الإناث (50.87%) ما يعني أنه يمكن أن نقول ان هناك نوعا من المساواة بين الجنسين في المؤسسة.

ويمكن اعتبار منح فرص متكافئة لكلا الجنسين عاملا هاما في وصول البناء المؤسساتي إلى حالة التوازن لدى جميع الأنساق، حيث يقلل ذلك من وجود صراعات ناتجة عن منح فرص غير متكافئة وبالتالي فالمؤسسة توفر حالة من الاستقرار تؤثر إيجابا على أداء الموظفين وبالتالي على أرباح المؤسسة، كما يمكن تأكيد ذلك من خلال ملاحظة الباحث أثناء قيامه بدراسته الميدانية حيث لاحظ أنه حقيقة يوجد إنصاف بين الجنسين إذ لم يلاحظ تغليب جنس على آخر.

الجدول رقم 33: عدالة توزيع الحوافز والمكافآت داخل المؤسسة

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
61.39	36	8.77 (62.5)	05	3.50 (25)	02	49.12 (68.29)	28	عادل
38.58	21	5.26 (37.5)	03	10.52 (75)	06	22.80 (31.71)	13	غير عادل
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 31: عدالة توزيع الحوافز والمكافآت داخل المؤسسة



تظهر بيانات الجدول رقم (33) والتمثيل البياني أن نسبة 61.39% من أفراد عينة الدراسة تؤكد توزيع الحوافز والمكافآت بعدالة داخل المؤسسة، بينما 38.58% من الموظفين أقرروا أن الحوافز والمكافآت التي تقدمها المؤسسة غير عادلة، كما نلاحظ أيضا أغلبية أعوان التحكم (75%) يرون أنها غير عادلة.

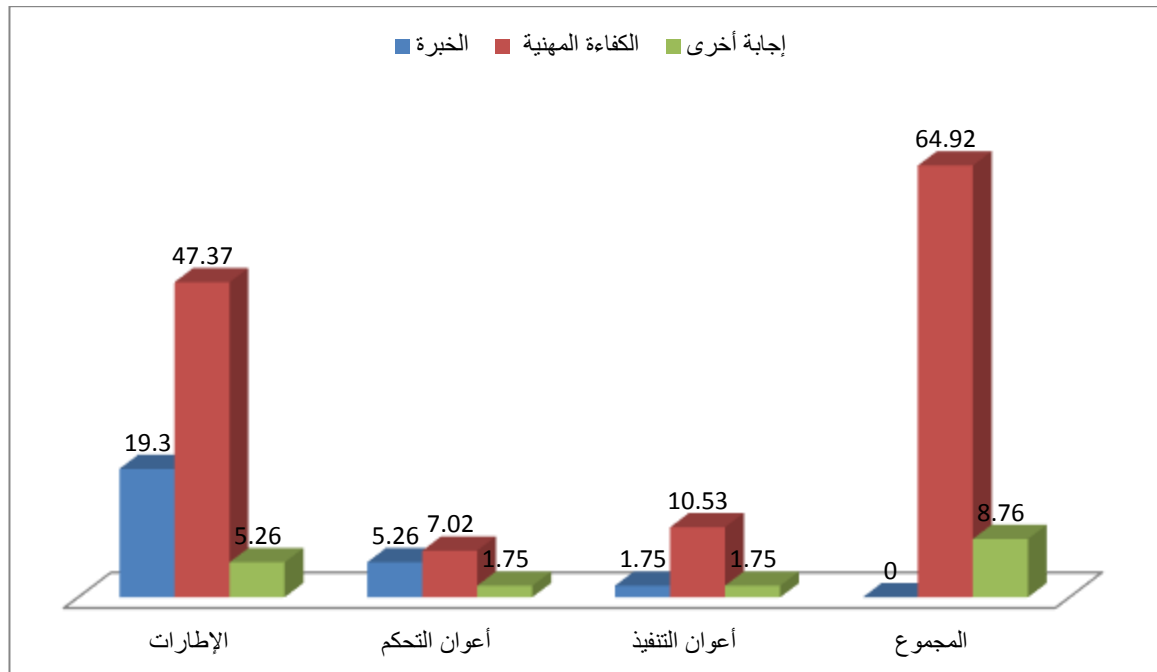
فالحوافز المادية والمكافآت هي من مقومات العمل المؤسسي والتي بدونها لا يمكن لأي مؤسسة أن تقوم بتحقيق كامل أهدافها فهي الطريقة التي من خلالها تعبر المؤسسة للموظف عن مدى تقديرها لأدائه

المتميز وعمله المتقن، لكن شرط أن توزع هذه الحوافز والمكافآت بعدالة وذلك من خلال تقديمها لأسباب وعينية وواضحة، أو كشكر للموظفين على ما حققوه من نجاحات في العمل، لأن عدم عدالة أنظمة الحوافز والمكافآت قد يزيد من احتمالية حدوث الصراع التنظيمي والذي يعتبر أحد الأسباب التي تعرقل المؤسسات عن انجاز مهامها وتحقيق أهدافها.

الجدول رقم 34: الأساس الذي توزع وفقه مناصب العمل داخل المؤسسة

الفئات المهنية الاحتمالات	الإطارات		أعوان التحكم		أعوان التنفيذ		مجموع العينة	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
الخبرة	19.30 (26.83)	11	5.26 (7.32)	03	1.75 (12.5)	01	26.31	15
الكفاءة المهنية	47.37 (65.85)	27	7.02 (50)	04	10.53 (75)	06	64.92	37
إجابة أخرى	5.26 (7.32)	03	1.75 (12.5)	01	1.75 (12.5)	01	8.76	05
المجموع	100	41	100	08	100	08	100%	57

الشكل رقم 32: الأساس الذي توزع وفقه مناصب العمل داخل المؤسسة



من خلال بيانات الجدول رقم (34) والتمثيل البياني نجد أن نسبة 64.92% من أفراد عينة الدراسة أكدوا على أن توزيع المناصب داخل المؤسسة يكون عن طريق الكفاءة، في حين أجاب 26.31% منهم

على أنها توزع عن طريق الخبرة، أما البقية والتي تقدر نسبتهم بـ 8.7% اختلفت إجاباتهم وكانت متمثلة في المحابة والمحسوبة.

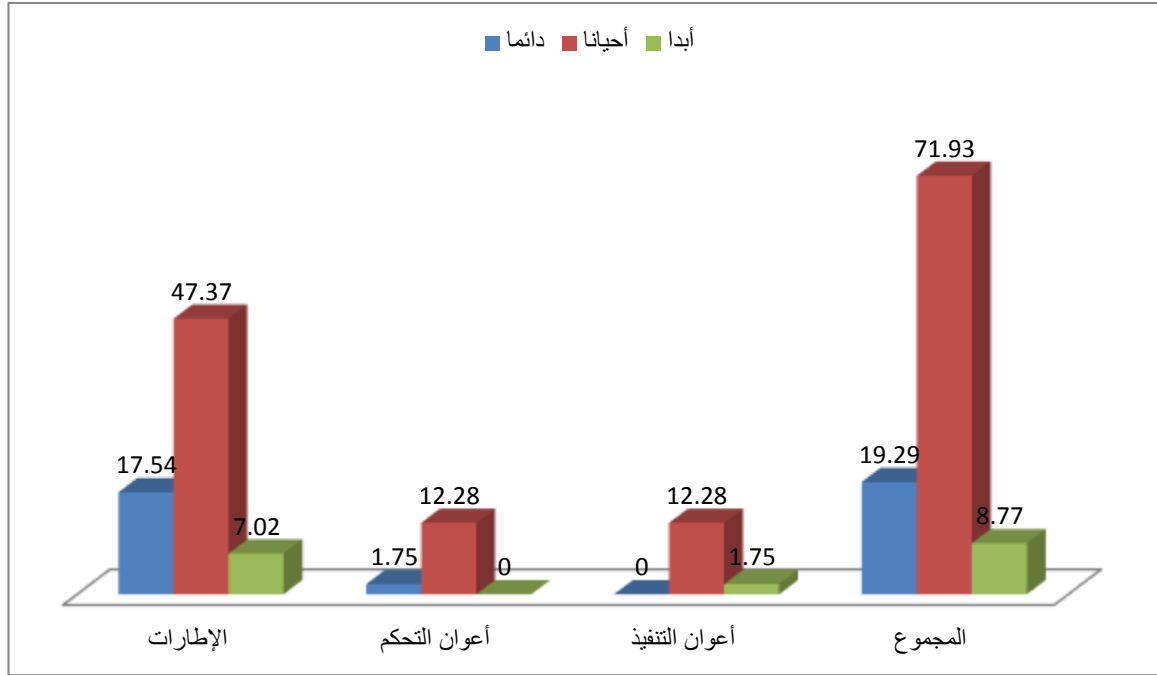
توزيعها للمناصب، إذ تعتمد في هذا التوزيع على مبدأ الكفاءة المهنية والخبرة والدليل على ذلك أغلبية موظفيها ذوي المستوى الجامعي، كما اتضح أيضا أن هناك من هم من أصحاب التعليم الثانوي بالمؤسسة من فئة الإطارات ونمت ترقيتهم إلى هذه الفئة عن طريق الخبرة.

وهذا التوزيع يخدم المؤسسة كثيرا إذ يساعدها على تحقيق أهدافها من جهة، ومن جهة أخرى تسهم في وضع كل واحد في المكان الذي يستحقه.

الجدول رقم 35: مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	الاحتمالات
19.29	11	00 (00)	00	1.75 (12.5)	01	17.54 (24.39)	10	دائما
71.93	41	12.28 (87.5)	07	12.28 (87.5)	07	47.37 (65.85)	27	أحيانا
8.77	05	1.75 (12.5)	01	00 (00)	00	7.02 (9.76)	04	أبدا
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 33: مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم



من خلال بيانات الجدول رقم (35) والتمثيل البياني يتبين نسب مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، إذ كانت إجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي: 19.29% أقرؤا بمشاركتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم بصفة دائمة، في حين 71.93% أكدوا على أن المؤسسة تمنحهم المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم أحيانا، أما النسبة المتبقية (8.77%) صرحت أنها لا تشارك أبدا في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.

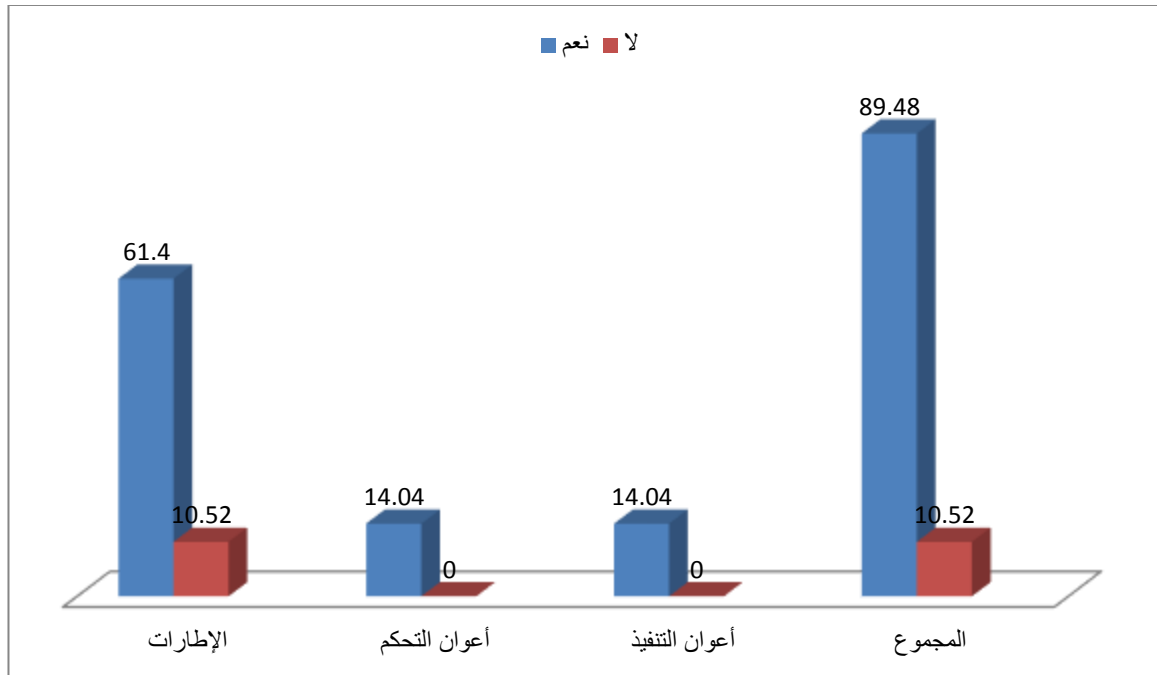
وبهذا الخصوص تقول رئيس تنمية الموارد البشرية والتدريب أن العاملين المشاركين في اتخاذ القرارات أكثر قدرة على توليد الأفكار، وأن اقتراحاتهم دائما ما تعمل المؤسسة بها، لأن المدير في بعض الأحيان لا يستطيع أن يتخذ بعض القرارات بمفرده.

فالمشاركة في اتخاذ القرار تلعب دورا هاما في تحقيق أهداف المؤسسة، وأن الأخذ بآراء الموظفين حول اتخاذ قرار ما يعتبر عاملا أساسيا في خلق روح المسؤولية لديهم، وتشعرهم بكيانهم وأهميتهم داخل المؤسسة، إضافة إلى اعتبارها ووسيلة لخلق بواذر الإبداع والابتكار لديهم ما يدفعهم إلى تحسين أساليب أدائهم.

الجدول رقم 36: تطبيق المؤسسة نظام عقوبات صارم عندما يقتضي الأمر

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
89.48	31	14.04 (00)	08	14.04 (100)	08	61.40 (85.37)	35	نعم
10.52	26	00 (00)	00	00 (00)	00	10.52 (14.63)	06	لا
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 34: تطبيق المؤسسة نظام عقوبات صارم عندما يقتضي الأمر



يظهر الجدول رقم (36) والتمثيل البياني إن كانت المؤسسة تطبق نظام عقوبات صارم عندما يقتضي الأمر، فأجاب 89.48% من أفراد عينة الدراسة بـ "نعم"، في حين أجابت نسبة 10.52% بـ "لا"، وهذا أمر طبيعي، فالمؤسسات الاقتصادية تقدم حوافز مادية ومكافآت لتشجيع موظفيها لكن في بعض الأحيان تضطر إلى معاقبتهم، لأن ارتكابهم لأخطاء فادحة أو مخالفات قد يؤدي بخسائر مادية لها أو يخلق مشكلات داخلها.

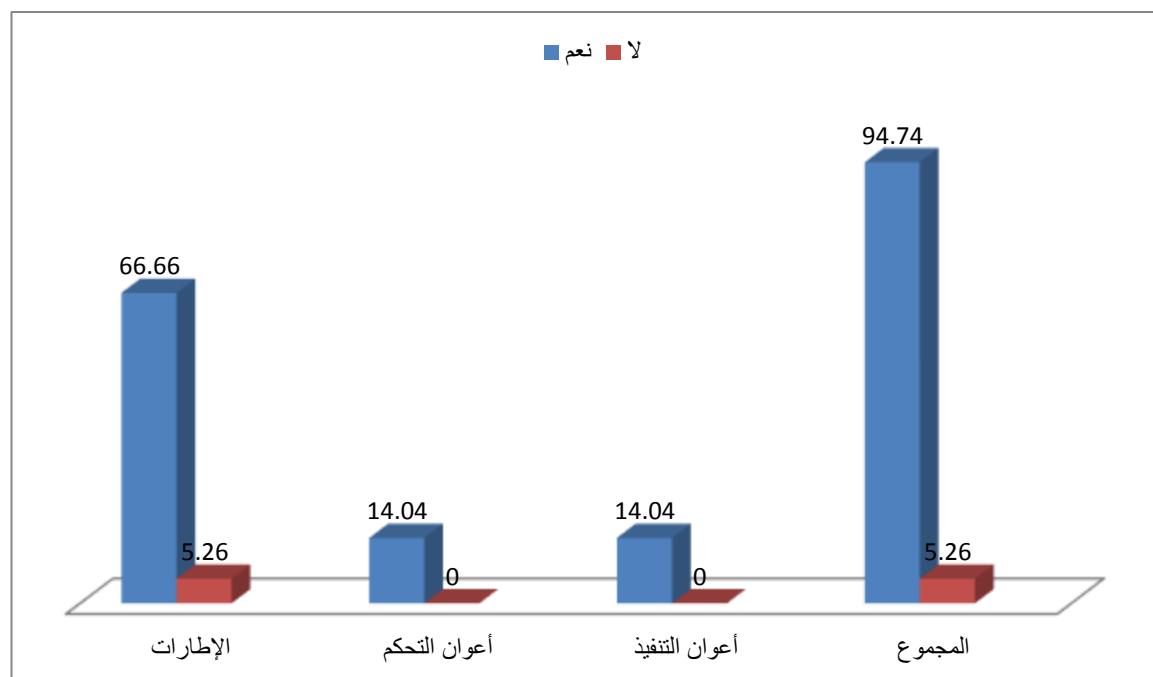
ولذلك تلجأ الإدارة إلى هذا الجزاء التأديبي كوسيلة لتقويم الموظف المخطئ وردع من تتسول له نفسه من الموظفين على سلك نفس النهج المخالف للقانون وذلك بهدف إصلاح الجهاز الإداري، وأخذ الموظف للحيلة والحذر لكي لا يقع في نفس الخطأ مرة أخرى.

❖ عرض وتحليل بيانات عبارات المسؤولية الخيرية:

الجدول رقم 37: تقديم المؤسسة مساعدات وتسهيلات للموظفين لديها (أداء الحج، العمرة، الزواج)

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
94.74	54	14.04 (00)	08	14.04 (100)	08	66.66 (92.68)	38	نعم
5.26	03	00 (00)	00	00 (00)	00	5.26 (7.32)	03	لا
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 35: تقديم المؤسسة تسهيلات ومساعدات لموظفيها

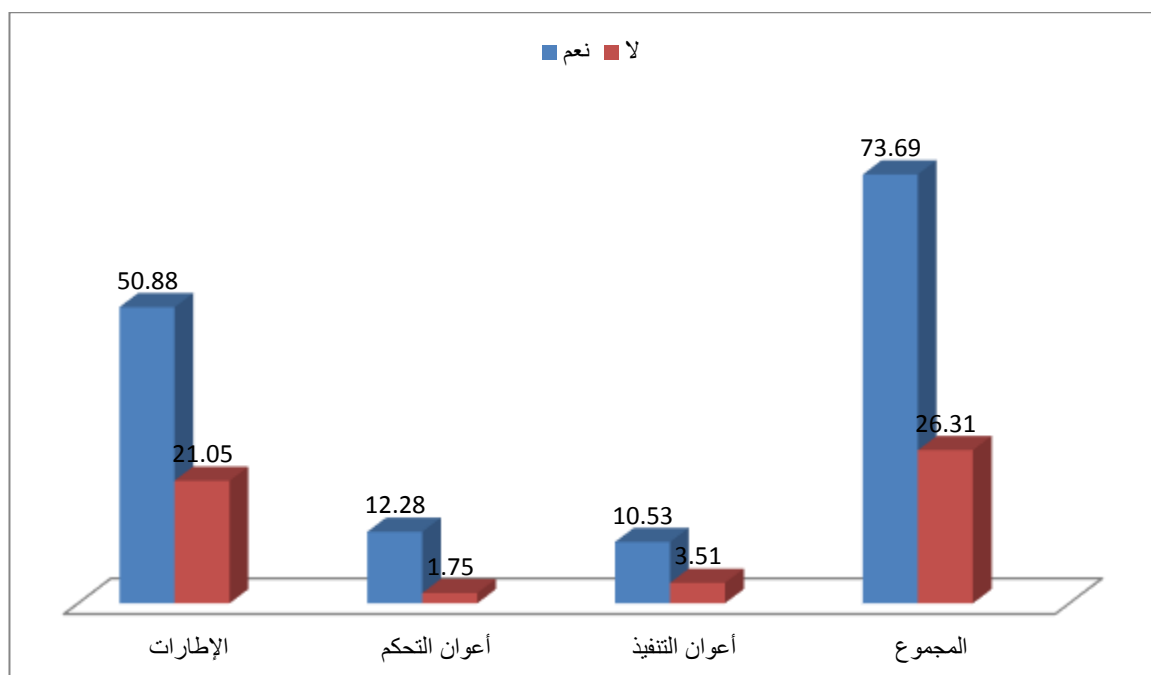


تظهر بيانات الجدول الموضح في الأعلى رقم (37) والتمثيل البيانات أغلبية أفراد عينة الدراسة (94.74) يؤكدون على تقديم المؤسسة مساعدات وتسهيلات للموظفين لديها (أداء الحج، العمرة، الزواج)، وهذا يعتبر من أهم الحوافز التي تخلق الولاء وتزيد من روح الانتماء لدى لموظفين.

الجدول رقم 38: تقديم المؤسسة لرحلات ترفيهية للموظفين وأسرهم

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	الاحتمالات
73.69	42	10.53 (75)	06	12.28 (87.5)	07	50.88 (70.73)	29	نعم
26.31	15	3.51 (25)	02	1.75 (12.5)	01	21.05 (29.27)	12	لا
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 36: تقديم المؤسسة لرحلات ترفيهية لموظفيها وأسرهم



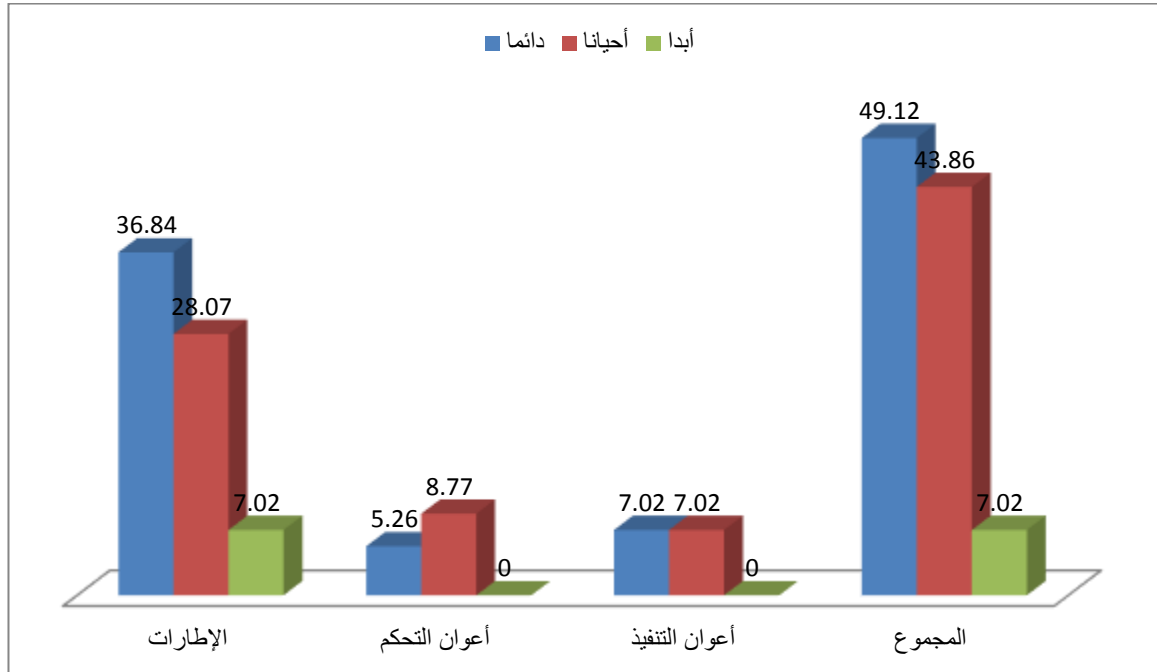
من خلال بيانات الجدول رقم (38) والتمثيل البياني يتضح أن المؤسسة تقدم رحلات ترفيهية للموظفين وأسرهم وذلك من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة الذين أكدوا على ذلك (73.69%).

ويمكن تفسير هذا بلجوء أغلبية المؤسسات الجزائرية إلى تقديمها باعتبارها من الحوافز المعنوية التي تساعد على علاج نفسية الموظفين من التعب والإرهاق وضغوط العمل، وتعمل على تحسين مزاجهم والترفيه عنهم.

الجدول رقم 39: مساهمة المؤسسة في دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
49.12	28	7.02 (50)	04	5.26 (73.5)	03	36.84 (51.22)	21	دائما
43.86	25	7.02 (50)	04	8.77 (62.5)	05	28.07 (39.03)	16	أحيانا
7.02	04	00 (00)	00	00 (00)	00	7.02 (9.76)	04	أبدا
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 37: مساهمة المؤسسة في دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية



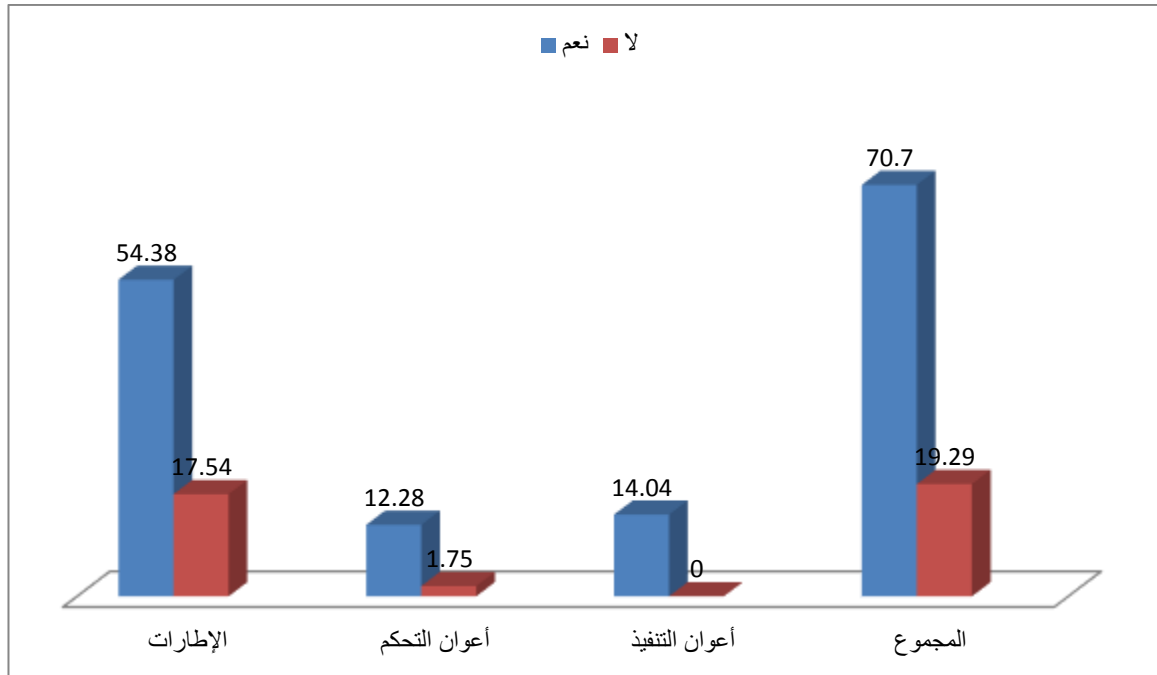
توضح بيانات الجدول رقم (39) والتمثيل البياني إن كانت المؤسسة تساهم في دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية، وقد صرح 49.12% من أفراد عينة الدراسة على أن مؤسستهم تساهم في هذه الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية، أما 43.86% منهم صرحوا على أنها أحيانا ما تقوم بها، أما بقية أفراد عينة الدراسة والبالغ نسبتهم 7.02% يصرحون عدم مشاركة مؤسستهم في دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية، ومن خلال هذه النسب نستنتج أن المؤسسة تساهم في دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية، وهو ما أكدته أيضا رئيس تنمية الموارد البشرية والتدريب قائلة: أن المؤسسة تشارك دائما في حملات التشجير، والأعياد الوطنية (عيد الاستقلال) وغيرها.

ومنه يمكن القول أن مشاركة المؤسسات في هذه الأمور يزيد من معدلات الاحتفاظ بالعملاء وولاءهم والتميز في المنافسة التجارية، والمساهمة في ترك بصمة إيجابية في المجتمع.

الجدول رقم 40: إبرام المؤسسة اتفاقيات مع المصحات الاستشفائية الخاصة

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
80.7	46	14.04 (100)	08	12.28 (87.5)	07	54.38 (75.60)	31	نعم
19.29	11	00 (00)	00	1.75 (12.5)	01	17.54 (24.39)	10	لا
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 38: إبرام المؤسسة إتفاقيات مع المصحات الاستشفائية الخاصة

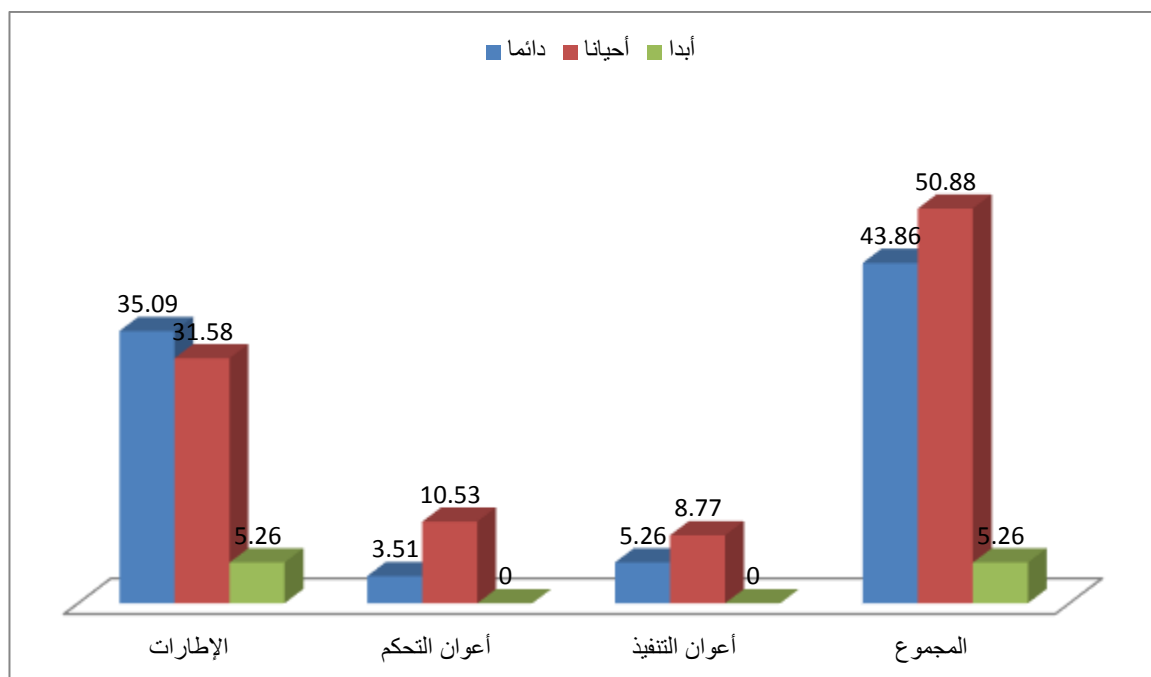


من خلال بيانات الجدول رقم (40) والتمثيل البياني يتبين أن مؤسسة اتصالات الجزائر تبرم اتفاقيات مع المصحات الاستشفائية الخاصة وهو ما أكدته أفراد عينة الدراسة، حيث تعتبر هذه الاتفاقيات من أهم برامج إعانة الموظفين والتي تهدف المؤسسات من خلالها إلى مساعدة موظفيها في تكاليف العلاج لتلقيهم العلاج اللازم وذلك من أجل تقادي استبدال الموظفين خاصة بعدما سهرها على تكوينهم وتدريبهم وخفض حالات التغيب عن العمل إضافة إلى خفض تكاليف التأمين.

الجدول رقم 41: تنظيم المؤسسة حفلات تكريم وتشجيع للموظفين

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
43.86	25	5.26 (73.5)	03	3.51 (25)	02	35.09 (48.78)	20	دائما
50.88	29	8.77 (62.5)	05	10.53 (75)	06	31.58 (43.91)	18	أحيانا
5.26	03	00 (00)	00	00 (00)	00	5.26 (7.32)	03	أبدا
%100	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 39: تنظيم المؤسسة حفلات تكريم وتشجيع للموظفين



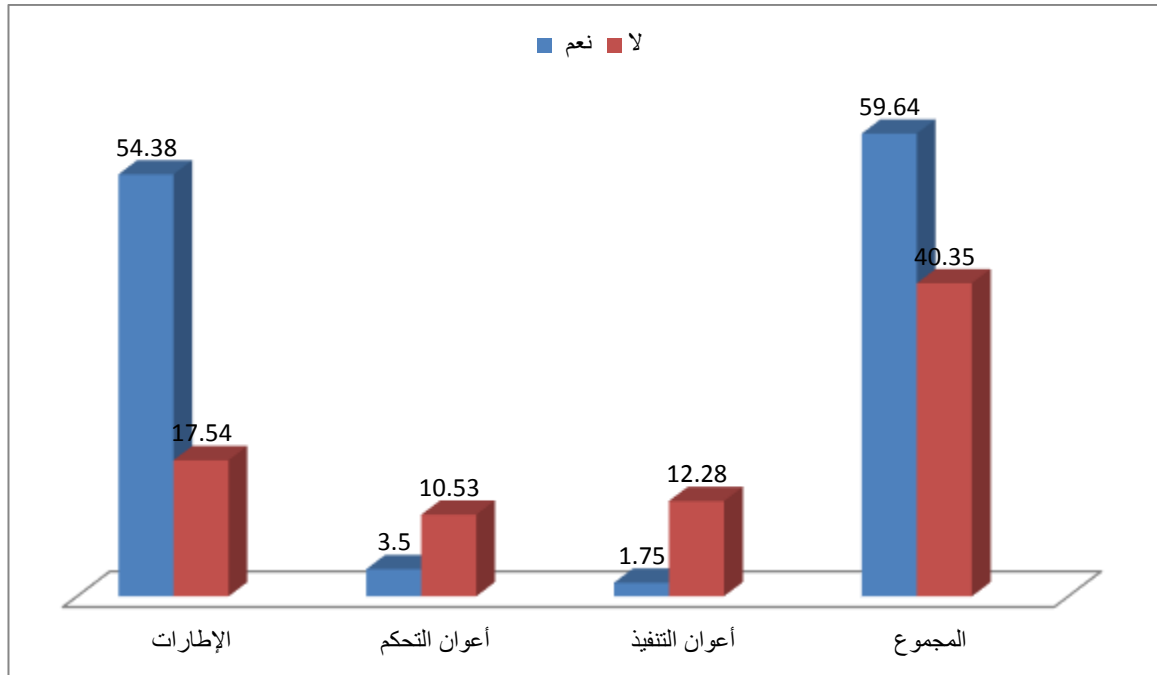
توضح البيانات الموضحة في الجدول رقم (41) التمثيل البياني آراء أفراد عينة الدراسة حول تنظيم مؤسستهم لحفلات التكريم والتشجيع لهم، وقد أكد ذلك 43.86% منهم على أنها تقوم بفعل ذلك دائما، أما نسبة 50.88% من أفراد هذه العينة قد صرحوا أيضا أن مؤسستهم أحيانا تقوم بمثل هذه الحفلات، في حين أجاب 5.26% على عدم تنظيم مؤسستهم لأي حفلات تكريم أو تشجيع لهم.

ومن خلال هذه النسب يتبين أن المؤسسة تقوم بتكريم الموظفين تشجيعا لها وعرافانا لمجهوداته، وتعتمد عليها المؤسسة كتحفيز معنوي لهم من أجل بذل مزيد من الجهد والاستمرار في العمل وتقديم الأفضل لمؤسستهم، إضافة إلى خلق روح المنافسة بينهم.

الجدول رقم 42: تقديم المؤسسة تبرعات للجمعيات الخيرية

مجموع العينة		أعوان التنفيذ		أعوان التحكم		الإطارات		الفئات المهنية الاحتمالات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
59.64	19	1.75 (12.5)	01	3.51 (25)	02	54.38 (39.02)	16	نعم
40.35	38	12.28 (87.5)	07	10.53 (75)	06	17.54 (60.98)	25	لا
100%	57	100	08	100	08	100	41	المجموع

الشكل رقم 40: تقديم المؤسسة تبرعات للجمعيات الخيرية



نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (43) والتمثيل البياني تضارب في آراء أفراد عينة الدراسة حول تقديم المؤسسة تبرعات للجمعيات الخيرية، فكانت نسبة المؤكدين على ذلك 59.64%، أما 40.35% فقد صرحوا بعدم تقديم مؤسستهم تبرعات للجمعيات الخيرية، ومنه يمكن القول أن المؤسسة إن كانت تقدم فعلا تبرعات للجمعيات الخيرية فهذا يدل على مساهمتها الفعالة في تخفيض معدلات الفقر في المجتمع وتقديم مساعدات للمرضى، وبذلك تساهم في تنميته من جهة، ومن جهة أخرى يساعدها ذلك على ترسيخ اسمها وإعطاء صورة إيجابية لها.

ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء أهداف الدراسة

تمحورت هذه الدراسة حول موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف صيغت في شكل أهداف نظرية وأخرى تطبيقية، ومناقشة النتائج في ضوء أهداف الدراسة يتعين على الباحث التأكيد على الأهداف التي استطاع تحقيقها والتي لم يستطع تحقيقها مع تقديم الأسباب والدلالات النظرية والإحصائية، التي تبين كيف توصل إلى تحقيق أهدافه التي حددها في بداية بحثه سواء في شقها النظري أو التطبيقي.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها، فإننا نسجل المناقشة التالية:

❖ بالنسبة للأهداف النظرية: والتي نعيد التذكير بها، مع توضيح مدى تحقيقها، على أساس أن

المساءلة العلمية حول الأهداف تتمحور حول مدى تحققها، وهي كالآتي:

- تأصيل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، وقد تم العمل على تحقيق هذا الهدف في الفصل الثاني من الدراسة تحت عنوان "الأبعاد المعرفية للمسؤولية الاجتماعية"، حيث تم التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الإنسانية (الخيرية)، وكذلك أنواعها (مسؤولية داخلية ومسؤولية خارجية).

- التأسيس النظري لأهم المقاربات والنظريات الخاصة بموضوع الدراسة، وقد تم العمل على تحقيق هذا الهدف في الفصل الثالث تحت عنوان "مداخل نظرية في دراسة المسؤولية الاجتماعية تجاه بيئتها الداخلية"، حيث تناولنا فيه مختلف النظريات المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية وذلك وفق ثلاث أبعاد (البعد التنظيمي، البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي).

- التعرف على أهم أدوات التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية، وقد تم تحقيق ذلك أيضا في الفصل الثالث من فصول الدراسة حيث تم التعرف على أداة التحليل الاستراتيجي SWOT كأداة لتحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، إضافة إلى التطرق إلى أداة تحليل أخرى تدعى PESTEL والتي تساعد على تحليل العوامل الخارجية المؤثرة في أداء المؤسسة.

- الكشف عن مسؤولية المؤسسات تجاه بيئتها الداخلية والخارجية، وقد تم الوصول إلى هذا الهدف وتحقيقه في الفصل الثالث أيضا حيث تم التعرف على مسؤولية المؤسسة تجاه مواردها البشرية قبل البدء بالعمل ثم أثناء توظيفها، بالإضافة إلى مسؤوليتها تجاه موظفيها بعد انتهاءهم من العمل وإحالتهم إلى التقاعد، ثم تطرقنا إلى مسؤولية المؤسسة تجاه بيئتها الخارجية وذلك بالاعتماد على أداة التحليل PESTEL والتي تعرفنا من خلالها على العوامل الخارجية المؤثرة في أداء المؤسسة وكيف يمكن للمؤسسة أن تقلل من تأثير هذه العوامل بالالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة الخارجية.

❖ بالنسبة للأهداف التطبيقية التي صيغت في شكل هدف عام رئيسي، مفاده: محاولة التعرف على

واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه بيئتها الداخلية، والذي يتحقق من خلال تحقيق

أهداف فرعية والتي نعيد التذكير بها مع مناقشة النتائج في ضوءها كالآتي:

- التعرف على المستوى الذي وصلت إليه المؤسسات الجزائرية في تبني المسؤولية الاجتماعية، وفي هذا الهدف يمكن الاعتماد على ما جاء في الدراسات السابقة والنتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية، ومنه

يمكن القول أن المؤسسات الجزائرية تسعى للوصول إلى مستوى مقبول من المسؤولية الاجتماعية وذلك بتبنيها واعتمادها على مختلف برامجها في محاولة منها لتطبيقها.

- التعرف على طبيعة الأنشطة والبرامج التي تعتمد عليها المؤسسات الجزائرية في تجسيد مبدأ المسؤولية الاجتماعية، وقد تحقق هذا الهدف من خلال طرح بعض التساؤلات حول هذه الأنشطة والبرامج في استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى المقابلة التي تمت مع رئيسة تنمية الموارد البشرية والتدريب، ومن خلال تصريحاتهم تعرفنا على أبرز هذه الأنشطة والبرامج والمتمثلة في: دورات التدريب والتكوين لتحسين أداء الموظفين، تقديم الحوافز المادية والمكافآت تشجيعا وثناء لهم، منح تعويضات مالية في حالة المرض أو العجز أو الوفاة، تحسين الخدمات الاجتماعية وتقديم المساعدات والتسهيلات، تنظيم رحلات ترفيهية للموظفين وتنظيم الحفلات التكريمية.

- الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها الوصول إلى بعض التوصيات التي تساعد أصحاب القرار في المؤسسة على تطوير عملها، وكذلك توعية للمؤسسات بأهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله، هذين الهدفين قد تم الوصول إليهما من خلال ما تم توضيحه في تقرير التبرص الذي تم تقديمه لمؤسسة اتصالات الجزائر أين تم إجراء الدراسة الميدانية متمنين الاطلاع عليه والعمل بنتائج الدراسة وتطبيقها.

ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء التساؤلات البحثية:

من خلال التحليلات الإحصائية الخاصة بالتساؤلات البحثية تم التوصل إلى النتائج التالية:

❖ مناقشة نتائج التساؤل الفرعي الأول: "هل تمارس المؤسسة مسؤولية اقتصادية تجاه بيئتها الداخلية؟"

بعد عرض وتحليل بيانات التساؤل الأول توصلنا إلى النتائج التالية:

- الهدف الأول والوحيد للمؤسسة هو تعظيم الربح وتحقيق العوائد، حيث أكد ذلك أغلبية الموظفين بنسبة 94.75%.

- تسعى المؤسسة جاهدة لتحسين أداء مواردها البشرية من خلال تقديم دورات تدريبية وتكوينية بشكل مستمر وهو ما صرح به 80.71% من أفراد عينة الدراسة باعتبارها أحد برامج المسؤولية الاجتماعية التي تعتمد عليها المؤسسة.

- نسبة كبيرة من موظفي المؤسسة أقرت بوجود ظروف فيزيقية ملائمة بها، وهذا يدل على تحمل المؤسسة لإحدى مسؤولياتها تجاه مواردها البشرية.
- توفر المؤسسة حسب آراء موظفيها الحوافز المادية بنسب متفاوتة للفئات المهنية وهو ما يدفعهم لأداء العمل بأسلوب جيد لأنه يجدون المقابل من المؤسسة.
- أكد معظم موظفي المؤسسة على تقديم تعويضات مالية في حالة المرض أو العجز أو الوفاة وهذا يعتبر مؤشر من مؤشرات المسؤولية الاقتصادية.
- ومن خلال ما سبق نستطيع القول أن للمؤسسة مسؤولية اقتصادية تجاه بيئتها الداخلية، وذلك لأن النتائج السابقة أثبتت الوصول إلى كثير من المؤشرات ذات الصلة بهذه المسؤولية مثل مؤشر الأجر، ودورات التدريب والتكوين، الحوافز والمكافآت.

❖ مناقشة نتائج التساؤل الفرعي الثاني: "هل تمارس المؤسسة مسؤولية قانونية تجاه بيئتها الداخلية؟"

وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- نسبة كبيرة من أفراد عينة الدراسة أكدت وضوح اللوائح والإعلانات المعتمدة من قبل المؤسسة، باعتبارها من أهم السياسات المنظمة، ومنه فالمؤسسة تلتزم بمبدأ من مبادئ المسؤولية الاجتماعية وهو مبدأ سيادة القانون.
- معظم الموظفين أكدوا على اعتماد المؤسسة على الإجراءات القانونية في الإعلان عن الوظائف وهذا يدل على التزام المؤسسة بجانب من جوانب المسؤولية القانونية.
- تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار التقارير التي ترفعها النقابات العمالية، وهو ما أقر به أغلبية الموظفين وهذا تفاديا لأي احتجاجات أو اضطرابات قد تعرقها عن تحقيق أهدافها.
- تستخدم المؤسسة طرقا مختلفة في التوظيف، ويعتبر التوظيف عن طريق المسابقة من أكثر الطرق استخداما وهو ما يمنح فرصا متكافئة لجميع المتقدمين للوظيفة، أي أن المؤسسة تعتمد على مبدأ الشفافية وهو أحد مبادئ المسؤولية الاجتماعية.
- أكد أغلبية الموظفين على التزام المؤسسة بقواعد السلامة المهنية وهو ما يعني أن سلامة الموظف من بين المعايير الهامة التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها.
- أقر أغلبية الموظفين على تقديم المؤسسة لخدمات اجتماعية مقبولة لهم وهو ما يدل على أن المؤسسة لا تولي اهتماما كبيرا بهذا الجانب.
- من خلال النتائج سابقة الذكر نصل إلى نتيجة مفادها أن المؤسسة تلتزم بمسؤوليتها القانونية تجاه مواردها البشرية، لأن معظم المؤشرات التي تقيس هذا التساؤل قد استطعنا الوصول إليها، ومن هذه

المؤشرات: وضوح اللوائح المعتمدة بالمؤسسة، الاعتماد على الإجراءات القانونية في الإعلان عن الوظائف وغيرها.

❖ مناقشة نتائج التساؤل الفرعي الثالث: "هل تمارس المؤسسة مسؤولية أخلاقية تجاه بيئتها الداخلية؟"

- أكد أغلبية الموظفين على شفافية وموضوعية مسابقات التوظيف بالمؤسسة وهو ما يعني احترام المؤسسة لمبدأ من مبادئ المسؤولية الاجتماعية وهو الشفافية.

- النسبة الأكبر من الموظفين أقرت خضوع التوظيف بالمؤسسة لمبدأ المساواة بين الجنسين، وهو ما يمكن اعتباره التزاماً أخلاقياً من طرف المؤسسة، لأنها تلتزم بمبدأ احترام حقوق الإنسان وهو أحد مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

- صرح معظم موظفي المؤسسة بعدالة التحفيز والمكافآت الموزعة من قبل المؤسسة وهذا جانب أخلاقي تتحلى به المؤسسة.

- أفاد أغلبية الموظفين بالمؤسسة على توزيع مناصب العمل بالمؤسسة على أساس الكفاءة والخبرة، ما يعني أن المؤسسة تسعى لوضع كل واحد في المكان الذي يستحقه.

- صرح معظم الموظفين على مشاركتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم وهو أسلوب فعال في زيادة الروح المعنوية لمواردها البشرية، ورفع قدراتهم وطاقتهم وتحسين أدائهم، وهذا نوع من أنواع المسؤولية الأخلاقية التي تعمل بها المؤسسة.

- أشارت نسبة كبيرة من الموظفين إلى تطبيق المؤسسة لنظام عقوبات صارم عندما يقتضي الأمر وهذا ما يدل على احترام المؤسسة لمبدأ السلوك الأخلاقي وهو من أبرز مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

من خلال ما سبق يمكن القول أن المؤسسة تلتزم بمسئوليتها الأخلاقية تجاه جمهورها الداخلي، وذلك نتيجة الوصول إلى بعض المؤشرات التي تقيس ذلك، ومن بين أهم هذه المؤشرات: منح فرص متساوية في التوظيف لكلا الجنسين، شفافية مسابقات التوظيف، عدالة توزيع الحوافز والمكافآت وغيرها.

❖ مناقشة نتائج التساؤل الفرعي الرابع: "هل تمارس المؤسسة مسؤولية إنسانية (خيرية) تجاه بيئتها الداخلية؟"

- أفاد أغلبية الموظفين بتقديم مساعدات أو تسهيلات للموظفين لديه (أداء الحج، العمرة، الزواج)، هذا ما يدل على التزام المؤسسة بجانب من جوانب المسؤولية الانسانية (الخيرية) تجاه مواردها البشرية.

- تنظم المؤسسة رحلات ترفيهية للموظفين وأسرههم وهو ما أكده معظم أفراد عينة الدراسة، هذا السلوك أيضا يصنف من ضمن مؤشرات المسؤولية الإنسانية (الخيرية).

- أجاب أغلبية الموظفين أن مؤسستهم تساهم في دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية، وهذا فيه نوع من المسؤولية تجاه البيئة الخارجية للمؤسسة والتي تندرج ضمن المسؤولية الإنسانية أيضا، لأن المؤسسة ليست ملزمة بالمساهمة في هذه الأمور وإن قامت بذلك فهذا التزام إنساني منها.

- صرح أيضا هؤلاء الموظفين بإبرام مؤسستهم لاتفاقيات مع المصحات الاستشفائية الخاصة لإعانة موظفيها على تكاليف العلاج وهو من الأمور الإيجابية والخيرية التي تقوم بها المؤسسة.

- أكد جميع الموظفين ما عدا نسبة ضئيلة جدا منهم على تنظيم المؤسسة لحفلات تكريم تشجيع للموظفين وخلق روح المنافسة والإبداع بينهم.

- نصف موظفي المؤسسة أقرروا بتقديم المؤسسة تبرعات للجمعيات الخيرية، وهذه التبرعات التي تتطوع بها أكبر دليل على التزام المؤسسة ببعد من أبعاد المسؤولية الإنسانية.

من خلال هذه النتائج المتوصل إليها يمكن القول أن المؤسسة تلتزم بمسؤوليتها الإنسانية تجاه بيئتها الداخلية، وذلك لأن جميع المؤشرات التي يمكن أن تقيس ذلك قد تحققت ومن أبرز هذه المؤشرات: دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية، تنظيم حفلات تكريم لهم، تقديم تبرعات للجمعيات الخيرية.

نتيجة عامة

من خلال النتائج السابقة يمكن القول أن هناك مسؤولية اجتماعية تجاه بيئتها الداخلية، وهو ما أكدته التساؤلات الفرعية الأربعة ومنه فالمؤسسة تمارس مسؤولية اقتصادية وقانونية وأخلاقية وكذلك إنسانية (خيرية) تجاه مواردها البشرية.

ومنه نستطيع أن نخلص أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمتلك الكثير من المؤشرات التي تدل على قدرتها على تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية، ومن هذه المؤشرات عدالة التوظيف، المساواة بين الجنسين، توفير ظروف فيزيقية ملائمة للعمل، تشجيع الموظفين بتقديم الحوافز المادية والمكافآت، إضافة إلى التزام المؤسسة توفير قواعد السلامة المهنية والسلامة المهنية.

رابعاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء نتائج الدراسات السابقة

إن مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة، عملية تهدف إلى تقديم تفسير وصفي لمغزى النتائج التي توصل إليها الباحث أثناء إنجاز دراسته. وفي دراستنا هذه واستناداً إلى الدراسات السابقة التي تم تقديمها في الفصل الأول، أين قمنا بتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها والاستفادة منها، نأتي في هذه المرحلة لمناقشة النتائج التي خلصت إليها تلك الدراسات والتي تقرب أو تتقاطع أو تخالف في العديد من المواضيع التي تمت إثارته في بحثنا حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه بيئتها الداخلية.

وقد اعتمدنا في بحثنا على ثماني دراسات سابقة، جامعة لدراسات أجنبية وعربية ومحلية، حيث سجلنا الاستنتاجات التالية:

➤ سجلنا اتفاق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الباحثة "جباري فوزية" في تطبيق واحترام المؤسسة لمبادئ المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، حيث تطرقت إلى مؤشرات رئيسية عالجتها دراستنا، وتوصلت إلى نفس النتائج، كالتزام المؤسسة الجزائرية بعدالة التوظيف، واحترامها لإجراءات السلامة المهنية وغيرها.

➤ اختلفت الدراسة الحالية عن دراسة الباحثة "زماي نوال" التي أثبتت نتائج بحثها أن المؤسسة التي أجرت بها دراستها الميدانية تجهل تماماً ثقافة المسؤولية الاجتماعية وتعتبرها أمراً طوعياً، ويكمن هذا الاختلاف في أن الدراسة السابقة تربط بين المسؤولية الاجتماعية ومتغير التنمية المحلية ما

يعني أنها ركزت على مسؤولية المؤسسة تجاه البيئة الخارجية (المجتمع) وهو عكس ما عالجته دراستنا الحالية (بيئتها الداخلية).

➤ في حين اتفقت دراسة الباحثة "شهرزاد بلهامل" مع دراستنا الحالية وذلك لتأكيداها على التزام المؤسسات الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية وهو ما يتفق مع دراستنا الحالية، لكنها عالجت أيضا إن كان هناك اهتمام بالمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية، والتي توصلت فيها إلى أنه لا يوجد اهتمام بها ولا توجد أية مبادرات من الجهات المسؤولة عن نشر هذه الفكرة ومتابعتها.

➤ أما "مقدم وهيبة" فقد اختلفت دراستها عن دراستنا الراهنة بمعالجتها للمسؤولية الاجتماعية تجاه العديد من الأطراف (مساهمين، موردين، زبائن، عمال)، وقد توصلت إلى أن الاهتمام بالعمال حضي بالمرتبة الثالثة بعد المساهمين والزبائن، وهذا ما يعني أن المؤسسات الجزائرية لا تولي اهتماما كبيرا بمواردها البشرية، عكس ما توصلت إليه نتائج دراستنا الحالية، ويمكن تفسير ذلك بحدوث تغيير في البيئة التنظيمية للمؤسسات الجزائرية كون هذه الدراسة قد أجريت سنة 2013-2014.

➤ كما اختلفت دراستنا عن دراسة الباحثة "ضيافي نوال" والتي توصلت إلى نتيجة مفادها أن المؤسسات الجزائرية لا تسعى إلى تبني المسؤولية الاجتماعية، بينما توصلت دراستنا الحالية إلى عكس ذلك وأن المؤسسة الجزائرية تتبنى برامج للمسؤولية الاجتماعية، ويمكن ارجاع اختلاف هذه النتائج إلى اختلاف البيئات التنظيمية، وزمن الدراستين لأن الفرق بينهما 13 سنة، ويمكن تفسيره أيضا بوجود تغيير تنظيمي في المؤسسات الجزائرية.

➤ واختلفت أيضا دراستنا مع دراسة الباحث "صافي سيد أبو العزم" وذلك بربطه بين إدارة الموارد البشرية والمواطنة التنظيمية، حيث فكك هذه الأخيرة (المواطنة التنظيمية) وهذا يدل على افتراضه لوجود إدارة مسؤولة اجتماعيا تجاه مواردها البشرية، وحاول دراسة أثرها على المواطنة التنظيمية، أما الدراسة الحالية تبحث في قياس مدى قدرة المؤسسة على تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية، لذلك نجد اختلافا في النتائج إضافة إلى اختلاف المجال المكاني للدراستين، فالدراسة السابقة دراسة مصرية أما الدراسة الحالية فهي دراسة جزائرية وهو ما يعني اختلاف الخصائص التنظيمية وطرق التسيير.

➤ في حين تشاركت دراستنا الحالية مع دراسة الباحثة "رابعة سالم النصور" الذي توصلت نتائجها إلى أن المؤسسات الأردنية تتبنى أنماط المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية، القانونية، البيئية)، وهي نفس النتائج التي توصلت إليها دراستنا الحالية، ما يعني أن المؤسسات بالدول العربية أصبحت تولي اهتماما كبيرا لثقافة المسؤولية الاجتماعية.

خامسا: مناقشة النتائج في ضوء المقاربات النظرية المتبناة

لقد تم في الفصل الثالث الخاص بالمداخل النظرية التطرق إلى النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية وذلك وفق ثلاثة أبعاد (البعد التنظيمي، البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي)، وفي إطار مناقشة النتائج في ضوءها تبين أنها تعزز وتدعم النظريات ذات البعد الاقتصادي وذلك من خلال

توافق النتائج المتحصل عليها إلى حد كبير مع منطلق هذه النظريات الاقتصادية التي ترى أن الربح هو الغاية الأولى للمؤسسات الاقتصادية، وأن أصحاب المصالح هم الحلقة الأقوى في معادلة الإنتاج، وبما أن الموظف يعتبر منهم فإن الالتزام الاقتصادي والقانوني يكفي لضمان أداء جيد من الموارد البشرية مما يضمن تحسين جودة الخدمات وبالتالي زيادة الأرباح.

وبذلك فنتائج الدراسة تؤكد التزام المؤسسة بالمسؤولية الاقتصادية والقانونية وهو ما يقع في هرم "كارول" للمسؤولية الاجتماعية، كما أنه ووفقا لنظرية الوكالة فإن الموارد البشرية تعتبر وكيلا يجب الإيفاء بالتزامات المؤسسة نحوه حسب ما يمليه قانون عقد العمل المبرم بين أطراف العقد، أي أن مؤسسة اتصالات الجزائر تحكمها علاقة تعاقدية مع مواردها البشرية، وأن المطلوب من المؤسسة هو ما يمليه عليها القانون.

أما بالنسب للنظرية النيو كلاسيكية فتشترك مع نتائج الدراسة في كون أن المؤسسة تهدف إلى زيادة الانتاجية لذلك فالمؤسسة تقدم لمواردها البشرية الأجور المجزية والحوافز المادية وكذا برامج تدريب وتكوين لتنمية الموارد البشرية وتطويرها، وذلك لأن الغاية الأولى للمؤسسة هي تحقيق الربح.

خلاصة

تم في هذا الفصل عرض البيانات التي تم جمعها وتحليلها ثم مناقشة نتائجها في ضوء محددات منهجية عدة، كان أولها أهداف الدراسة حيث بينا كيفية تحقيقها وموضعها، سواء في شكلها النظري أين تحققت في الفصول النظرية المعالجة لمتغيرات الدراسة، أو التطبيقي أين تحققت من خلال النتائج المجيبة عن التساؤلات البحثية، ثم أتينا إلى مناقشة النتائج في ضوء التساؤلات الفرعية للإشكالية، وقد ثبت بالدلائل الإحصائية تحققها جميعا، كذلك الأمر بالنسبة لمناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، من خلال توضيحنا لنقاط الاتفاق والتقاطع والاختلاف فيما بينها، وبعدها تمت مناقشة النتائج في ضوء النظريات المتبناة في الدراسة.

ومما سبق يمكن القول أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمتلك بعض المؤشرات التي تدل على تحمل مسؤوليتها الاجتماعية تجاه بيئتها الداخلية أي تجاه مواردها البشرية.

الخاتمة



الخاتمة

في ختام هذا البحث يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كانت في بادئ الأمر التزاما طوعيا في عالم التسيير، وأنها كانت تعتبر بمثابة عائق يثقل كاهل ميزانية المؤسسات، لكن تنامي التطورات والتغيرات التي طرأت على المؤسسات الاقتصادية وكذلك الانتقادات الموجهة لها نتيجة سعيها نحو تحقيق هدف وحيد وهو تعظيم الربح، فرضت عليها تبني نظاما فعالة لتحسين فعالية وكفاءة ممارستها الاجتماعية، وذلك من خلال تبنيها للبرامج المسؤولية الاجتماعية وإدراجها ضمن استراتيجياتها واهتماماتها، كضمان لالتزامها بالقوانين والمعايير الأخلاقية نتيجة تأثير نشاطها على مواردها البشرية، وعلى المستهلكين، والبيئة، والمجتمع ككل، وهذا لتدرك هذه المؤسسات أن تحقيق هذا الهدف لا يكون على حساب بيئة عملها الداخلية أو الخارجية.

وما لوحظ على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أنها تحتاج إلى الكثير من الجهود لتحسين ممارستها الاجتماعية، وزيادة وعيها بثقافة المسؤولية الاجتماعية خاصة تجاه بيئة أعمالها الداخلية، وذلك من خلال تنمية رأس المال البشري بتوفير برامج التدريب والتكوين لتطوير المهارات، وتسجيل مواردها البشرية في التأمينات الاجتماعية والاهتمام بظروف العمل، إضافة إلى السعي لتوفير السلامة المهنية لهم، ومنحهم كل الحقوق التي تضمن لهم جودة الحياة الوظيفية.

إن أحد عوامل نجاح واستمرارية المؤسسة هو الاهتمام بالبعد الاجتماعي للعاملين بها، لأن تحقيق الرضا الوظيفي لهم ينعكس إيجابا على إنتاجيتهم وبالتالي على المؤسسة ككل، كما أن احترامها لحقوقهم يجعلهم أكثر ولاء، ويحفزهم على العمل، ويزيد الثقة بينهم وبين المؤسسة، وهذا ما يجعلها مركزا لاستقطاب ذوي الكفاءات والخبرات، ما يساهم في توليد مزيد من الأرباح، وهذا يعني بالنتيجة النهائية تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، ويمكن القول أن ارتفاع مستوى ولاء العاملين والموظفين بها يعد من أهم المنافع التي تجنيها المؤسسات من التزامها بالمسؤولية الاجتماعية، إضافة إلى كسبها سمعة تحسن من قيمتها الاجتماعية، كما يضمن لها دعم معظم أفراد المجتمع لأهدافها بما في ذلك أهدافها الربحية.

كما أن برامج مسؤوليتها الاجتماعية لا يجب أن تقتصر فقط على بيئة عملها الداخلية فقط، وإنما تشمل بيئتها الخارجية أيضا، وذلك باعتبارها كيانات اجتماعية وجزءا لا يتجزأ من المجتمع الذي تنتمي إليه كونها تمثل نسقا من أنساقه الفرعية.

التوصيات

بناء على ما سبق نقدم جملة من التوصيات، نوضحها فيما يلي:

- ضرورة اقتناع المؤسسة بأن المسؤولية الاجتماعية هي اختيار لا بد منه وهو في صالحها وليس تكاليف مفروضة عليها.
- توعية المؤسسات بأهمية المسؤولية الاجتماعية ودورها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله.
- يجب على المؤسسات الأخذ بعين الاعتبار الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين، لتحقيق أهدافها في ظل المنافسة الخارجية.
- يجب أن تحظى المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقدر الكافي من الاهتمام، وضرورة الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة.
- التشديد على ضرورة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وتبیینها، خاصة من طرف المؤسسات العمومية.
- مساهمة التشريعات في دعم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة دون الحد من قدرتها على المبادرة والقيام بالأعمال المختلفة.
- دمج القضايا الاجتماعية والأخلاقية والبيئية وكذلك الاقتصادية في صنع القرار وفي الاستراتيجيات وقيم وثقافة المؤسسة.

آفاق الدراسة

وفي الأخير يمكن أن نشير إلى دراستنا هذه يمكن أن يكون رحلة تمهيدية لمواضيع بحث مستقبلية، لذلك نود أن نشير إلى آفاق أخرى لهذه الدراسة مكملة لما جاء فيها، وإشكاليات جديدة يمكن أن تكون محاور بحوث قادمة نوردها فيما يلي:

- واقع ممارسة المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه بيئتها الخارجية.
- دور سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية في تنمية الموارد البشرية.
- المسؤولية الاجتماعية في ظل حوكمة المؤسسات.
- أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالثقافة التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية.
- أثر تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية.
- المسؤولية الاجتماعية وأخلاقية العمل.
- الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

قائمة المراجع



قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

- أبو النصر، مدحت محمد (2015). المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات: المواصفة القياسية ISO26000. (ط 1). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- بريك، يوسف (2003_2002). **مناهج البحث في علم الاجتماع**. (ط 2). سوريا: منشورات جامعة دمشق.
- البكري، ثامر (2006). **أسس التسويق ومفاهيم معاصرة**. (ط 1). الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- بني حمدان، خالد محمد. ادريس، وائل محمد (2008). **الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي**. (ط 1). عمان-الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- جاد الرب، سيد محمد (2009). **الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية**. (ط1). القاهرة: دار الكتب المصرية.
- الجيوسي، محمد رسلان. جاد الله، جميلة (2008). **الإدارة علم وتطبيق**. (ط 3). عمان: دار المسيرة.
- الحموري، صالح. المعاينة، رولا (2015). **المسؤولية المجتمعية للمؤسسات (من الألف إلى الياء)**. (ط 1). عمان(الأردن): دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- حيرش، عيسى محمد (2010). **الإدارة الإستراتيجية**. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- دويدري، رجاء وحيد (2000). **البحث العلمي، أساسياته النظرية وممارسته العلمية**. (ط 1). لبنان: دار الفكر المعاصر.
- الرحاحلة، عبد الرزاق سالم (2011). **المسؤولية الاجتماعية**. (ط 1). عمان(الأردن): دار الإعصار العلمي.

زيارة، فريد فهمي (2009). **منظمات الأعمال - مدخل معاصر-**. (ط 1). عمان-الأردن-: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

السكرانه، خلف (2008). **أخلاقيات الأعمال**. (ط 1). عمان: دار المسير والنشر والتوزيع.

الضمور، هاني حامد. القطامين، أحمد عطا الله (2013). **الإدارة الإستراتيجية**. (ط 1). القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.

الظاهر، نعيم ابراهيم (2009). **الإدارة الإستراتيجية المفهوم- الأهمية- التحديات**. (ط 1). الأردن: عالم الكتب الحديث.

عباس، منال محمد (2012). **العمل التطوعي بين الواقع والمأمول**. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

عباس، منال محمد (2013). **المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وآفاق التنمية**. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

عدون، ناصر دادى (2003). **اقتصاد المؤسسة**. (ط 2). الجزائر: دار المحمدية العامة.

عليان، ربحي مصطفى. عثمان، محمد غنيم (2000). **مناهج وأساليب البحث العلمي**. (ط 1). عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

الغالبى، طاهر محسن منصور. العامري، صالح مهدي (2005). **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال**. (ط 1). الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

الغالبى، طاهر محسن منصور. إدريس، وائل محمد صبحي (2007). **الإدارة الإستراتيجية**. (ط 1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الغالبى، طاهر محسن منصور (2009). **منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة**. (ط 1). عمان (الأردن): دار وائل للنشر والتوزيع.

فلاق، محمد (2012). **المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأعمال**. (ط 1). عمان (الأردن): دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- القطامين، أحمد (2009). الإدارة الإستراتيجية: مفاهيم وحالات تطبيقية. (ط 2). عمان: دار المجدلاوي.
- الكبيسي، محمد محمود (2009). فلسفة العلم ومنطق البحث. العراق: بيت الحكمة.
- كشواي، باري (2013). إدارة الموارد البشرية. (ط 1). مصر: دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- محمود يوسف، عبد الرحمن (2010). إدارة المؤسسات الدولية. (ط 1). عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
- مسلم، عدنان أحمد (1993-1994). البحث الاجتماعي الميداني: خطوات التصميم والتنفيذ. (ط 2). سوريا: منشورات جامعة دمشق.
- مساعدة، ماجد عبد المهدي (2013). الإدارة الإستراتيجية - مفاهيم - عمليات - حالات تطبيقية. (ط 1). عمان: دار المسيرة.
- المعاني، أحمد. أحمد، عريقات، أحمد. أسماء، الصالح. جرادات، ناصر (2011). قضايا إدارية معاصرة. (ط 1). عمان - الأردن -: دار وائل للنشر والتوزيع.
- المعاينة، رولا نايف. الحموري، صالح سليم (2013). إدارة الموارد البشرية: دليل عملي. (ط 1). عمان: دار كنوز للنشر والتوزيع.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2013). الإدارة الإستراتيجية - الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية والتطبيقات العلمية. جدة: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- المنسي، محمود عبد الحليم (2011). مناهج البحث العلمي في المجالات التربوية والنفسية. الإسكندرية (مصر): دار المعرفة الجامعية.
- منير، نوري (2014). تسيير الموارد البشرية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- نجم، عبود نجم (2005). أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال. (ط 1). عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

الرسائل ولأطروحات

برباش، إيمان (2019-2020). مخطط الأعمال لمشروع مطعم وجبات صحية. رسالة دكتوراه في علوم التسيير. جامعة محمد خيضر -بسكرة-.

بغريش، سعيده (2019-2020). مساهمة تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق حوكمة المؤسسات الاقتصادية- دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية لولاية المسيلة-. رسالة دكتوراه في تسيير مؤسسات. جامعة المسيلة.

بن واضح، الهاشمي (2013-2014). تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-حالة قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر-. رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة فرحات عباس سطيف1.

ثوابته، حسن محمد حسن (2011). أثر المواءمة الاستراتيجية بين عوامل البيئة الداخلية والخارجية على أداء البنوك التجارية في الأردن. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة الشرق الأوسط.

جباري، فوزية (2020-2021). واقع المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. رسالة دكتوراه في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية. جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي-.

خالدي، الحواس (2017-2018). المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الاغتراب الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية- دراسة ميدانية بولاية المسيلة - . رسالة دكتوراه في علم النفس. جامعة محمد بوضياف - المسيلة-.

راهي العذاري، محمد عامر (2017). الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء الشركات. رسالة ماجستير في علوم المحاسبة. جامعة القدسية.

شلابي، صالح (2022-2023). الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية- محمد دندان بعزابة نموذجا-. رسالة دكتوراه في علم اجتماع التنظيم والعمل. جامعة- 20 أوت 1955 - سكيكدة -.

- شهرزاد، بلهامل (2015-2016). المسؤولية الاجتماعية ومدى الاهتمام بالمحاسبة عنها في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. رسالة دكتوراه في العلوم التجارية. جامعة سطيف.
- ضيافي، نوال (2009-2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية. رسالة الماجستير في تسيير الموارد البشرية. جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان.
- طمين، السعيد (2019-2020). دور تحليل البيئة الخارجية في تحقيق التوجه الريادي - دراسة حالة: مؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة (بسكرة) - رسالة دكتوراه في علوم التسيير. جامعة محمد خيضر - بسكرة.
- كريشان، رولا أحمد (2012). المسؤولية الاجتماعية وأثره على استراتيجيات المنافسة - دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية - رسالة ماجستير في الإدارة. جامعة عمان العربية.
- مخناش، ابتسام (2014-2015). التخطيط الاستراتيجي كأداة لخلق الميزة التنافسية لشركات التأمين على الأضرار - دراسة حالة بعض شركات التأمين الجزائرية على الأضرار - رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية. جامعة فرحات عباس - سطيف.
- مزياني، أحلام (2015-2016). أثر المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسة - دراسة حالة اتصالات الجزائر - رسالة دكتوراه في علوم التسيير. جامعة ام البواقي.
- مقدم، وهيبة (2013-2014). تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية. رسالة دكتوراه في علوم التسيير. جامعة وهران.
- مهري، شفيقة (2011-2012). الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة شركة إسمنت عين الكبيرة (سطيف) - رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال. جامعة الجزائر 3.

المجلات

- إيمان، قماص (2019). البيئة الداخلية للمؤسسة والأداء الوظيفي- الأبعاد والتجليات-. مجلة العلوم الاجتماعية. المجلد 7. عدد 33. جامعة الأغواط. ص 45-47.
- بن زاف، جميلة (ديسمبر 2015). العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 21. جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر-. ص 59-70.
- بن زروق، جمال (فيفري 2010). نظريات التنظيم -دراسة تحليلية-. المجلد 12. العدد 19. مجلة جامعة باجي مختار(غناية). ص 527-556.
- بن سترة، أمال. شيشة، نوال (2021). استخدام مصفوفة التحليل الرباعي SWOT (نقاط القوة، الضعف، الفرص، التهديدات) في الشركات متعددة الجنسيات (دراسة حالة شركة مكدونالدز. مجلة الامتياز البحوث الاقتصاد والإدارة. المجلد 5. العدد 2. جامعة الجيلالي أبو النعامة خميس مليانة (الجزائر). ص 105-118.
- جمال، لطرش (2017). العوامل البيئية الخارجية المؤثرة على الأداء التصديري في مؤسسات الصناعات الغذائية الجزائرية. مجلة ايلاف للبحوث والدراسات. المجلد 3. العدد 1. جامعة سطيف 1- الجزائر-. ص 295-319.
- جودت ناصر، محمد. الخضر، علي (2013-2014). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. مجلة مركز التعليم المفتوح. منشورات جامعة دمشق. ص 252.
- حلموس، مسعودة (2022). أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي - دراسة حالة المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط (الجزائر)-. مجلة دراسات العدد الاقتصادي. المجلد 11. العدد 2. ص 215-231.
- حوشين، كمال (2019). دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية. المجلة العلمية للمستقبل الاقتصادي. المجلد 07. جامعة بومرداس. ص 207-218.

- خالدية، مصطفى عبد الرزاق. عباس، سامي أحمد. حميد، علي أحمد. (مارس 2019). الثقافة التنظيمية وتأثيرها في تحديد التوجه الاستراتيجي للمنظمة - دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية-. *المجلة العربية للإدارة*. مجلد 39. عدد 1. الجامعة العراقية-العراق-ص 151-178.
- در، محمد (2019). أهم مناهج وعينات وأدوات البحث. *مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية* - مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع-. الجزائر. العدد 9. ص 309-325.
- رحاطة، عبد الرزاق (مارس 2010). خصائص الأنماط القيادية في الواقع العملي ومتطلبات التفكير الإستراتيجي في المنظمات الحكومية المعاصرة. *مجلة العلوم الإنسانية (دورية علمية محكمة)*. العدد 18. جامعة محمد خيضر - بسكرة- . ص 11-36.
- زروخي، فيروز (2017). ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في إطار وظائف الموارد البشرية. *مجلة دراسات علم الاجتماع المنظمات*. مجلد 6. العدد 1. جامعة الشلف. ص 11-29.
- زمالي، نوال (ديسمبر 2016). المسؤولية الاجتماعية: المفهوم والأبعاد، المعايير. *مجلة العلوم الإنسانية*. المجلد 8. العدد 27. جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-. ص 301-308.
- علاوي، صفية (2021). أثر المسؤولية الاجتماعية على السلوك البيئي لمنظمات الأعمال. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*. مجلد 7. العدد 1. ص 608-623.
- عوض صالح، ناصر (2 ديسمبر 2010). المسؤولية الاجتماعية للشركات السعودية، *مجلة جامعة الملك عبد العزيز (الآداب والعلوم الإنسانية)*. المجلد 18. العدد 31. ص 129-180.
- فايز، غزال (2022). أثر بيئة العمل في الإبداع الإداري في شركة نسيج اللاذقية (دراسة ميدانية). *مجلة جامعة حماة*. المجلد 5. العدد 15. ص 22-41.
- فلاق، محمد (2014). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال الجزائرية، شركات الاتصالات الخلوية موبيليس، أوريدو أنموذجا. *مجلة الباحث الاقتصادي*. العدد 2. ص 200-223.
- قجة، رضا. جغلول، يوسف (مارس 2017). المدلولات المفاهيمية والأطر النظرية للتنظيم في ظل المدخل الكلاسيكي. *مجلة تاريخ العلوم*. العدد 7. جامعة المسيلة. ص 90-101.

- الكندري، جاسم علي (جانفي 2016). ثقافة العمل التطوعي لدى طلبة التربية الأساسية- دراسة ميدانية. (الكويت). *مجلة العلوم التربوية*. مجلد 24. عدد 1. ص 157-189.
- مرزق، عبد الله. دبون، عبد القادر (2017). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية. *مجلة ادارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*. المجلد 2. العدد3. جامعة ورقلة. ص 166-181.
- مرزق، عبد الله (أكتوبر 2017). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*. المجلد 3. العدد06. جامعة ورقلة (الجزائر). ص 166-181.
- مغربي، سعيد (ديسمبر 2022). بيئة العمل في المنظمات "دراسة تحليلية". *مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة*. المجلد 5. العدد2. جامعة تيسمسيلت (الجزائر). ص 91-111.
- مغربي، عبد القادر (سبتمبر 2017). آليات تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل المناولة. *مجلة الاقتصاد والإدارة*. المجلد4. العدد02. جامعة سعيدة. ص 129-142.
- هالة، يحيوي (2021). التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية للمؤسسة. *مجلة أفاق للبحوث والدراسات*. المجلد 4. العدد1. جامعة العربي التبسي (الجزائر). ص 98-112.
- هبول، محمد (ديسمبر 2020). أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول. *مجلة أوراق اقتصادية*. المجلد 04. المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف (ميلة). ص 206-225.

الملتقيات

- مقدم، وهيبة (13-14 ديسمبر 2011). سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاث شركات عربية). الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة الشلف. متاحة على الرابط

<https://ketabonline.com/ar/books/100185/read?part=1&page=3>

براق، محمد. قمان، مصطفى (14-15 فيفري 2012). أهم النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ورؤية الفكر الاسلامي. الملتقى الدولي الثالث حول: المسؤولية الاجتماعية. جامعة بشار. متاحة على الرابط: <http://Arab/iefpedia.com/?p31732>

دادن، عبد الغفور. الحفصي، رشيد (20-21 نوفمبر 2012). الملتقى الوطني حول: المسؤولية بين تحقيق التنافسية ومحددات المسؤولية الاجتماعية والبيئية. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة ورقلة-الجزائر-. متاحة على الرابط [/https://www.csrna.net/sites/default/files](https://www.csrna.net/sites/default/files)

عجيلة، محمد. شنيني عبد الرحيم (14-15 فيفري 2012). فعالية محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال - مفاهيم وأسس-. الملتقى الثالث بعنوان: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة بشار. متاحة على الرابط <https://iefpedia.com/arab/?p=31850>

المراجع بالأجنبية:

- ArchieB (2016). CarrollCarroll's pyramid of CSR: taking another look. **carrol international journal pf corprate social responsibilit** . 1: 3 .P 2-8
- Joane, shaza. janang ,corina . hoseph , roshima, said. (2020). corporate governance and corporate socialresponsability society disclosure: the appliation of legitimacy theory. **international journal of busines and society**. vol21. P 660-678.
- Khmiri , Leila (2015). **apport du management Stratégique dans le Management des risqué environnementaux**. mémoire présente pour l'obtention du diplome de magister,en hygiene et securite industrielle. université hadj lakhder batna.
- Ivana, Rodic (Avril 2007). **Responsabilité sociale des entreprise le developement d' un cadre européen , corporate soial disculsure: expalaatory theories and onceptul framework**. Mémpoire présenté pour l obtention du diplôme d' étude approfondies en études européennes. instutut Europeen de l université de genev.

Nutthanun, Rajankorn (8-2012). **Examining Corporate Social Responsibility in thailan :a view from thai ompanies.PHD diss.** university of tennessee knoxville . https://trace.tennessee.edu/utk_graddiss/1428/

المواقع الالكترونية

محاضرات إدارة الأعمال زاهد محمد صالح

في يوم 13 /03/ 2023 على الساعة 9:45 <https://cade.tu.edu.iq/images/cliparts>

المسؤولية الاجتماعية بعد الثورة ... كثير من الالتزام قليل من الكلام

في يوم 23 /02/ 2023 على الساعة <http://gate.ahram.org.eg/News/102218.aspx>

.17:15

-Salem Alanzi ,Pestle Anlysis introduction ,septembre2018

<file:///C:/Users/My%20Pc/Downloads/PESTLEANALYSIS.pdf>

في يوم 12 /04/ 2023 على الساعة 8:22.

الملاحق



الملحق رقم 1: أسماء الخبراء المحكمين لاستمارة استبيان الدراسة

الجامعة	التخصص	الأستاذ
جامعة أم البواقي	علم اجتماع الاتصال	العمراوي زكية
جامعة أم البواقي	علم اجتماع تنظيم وعمل	شباب محمد أمين
جامعة أم البواقي	علم اجتماع الاتصال	آيت أعمر مزيان فوزي



الملحق رقم 2: استمارة الاستبيان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي-



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة استبيان لبحث بعنوان:

واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه بيئة العمل الداخلية
(مديرية اتصالات الجزائر أنموذجا- أم البواقي-)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذة:

العمراوي زكية

إعداد الطالبة:

خولة صاحبي

ملاحظة:

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم أن تتفضلوا بقراءتها والإجابة عن البنود بكل دقة وموضوعية، وذلك بوضع علامة X على الإجابة المناسبة.

ونؤكد لكم أن الإجابات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ولكم منا جزيل الشكر على مساعدتكم لنا في هذا العمل.

السنة الجامعية: 2022 - 2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس:

أنثى

ذكر

2-السن:

41-فأكثر

(31-40)

من (23-30)

3-الحالة العائلية:

أرمل (ة)

مطلق (ة)

متزوج (ة)

عازب(اء)

4-المستوى التعليمي:

جامعي

ثانوي

متوسط

ابتدائي

5-المستوى المهني:

إطار

عون تحكم

عون تنفيذ

المحور الثاني: تمارس المؤسسة مسؤولية اقتصادية تجاه بيتها الداخلية

6- تعظيم الربح وتحقيق العوائد هو الهدف الوحيد لمؤسستك.

لا

نعم

7- تقدم مؤسستك دورات تدريب وتكوين مستمرين للموظفين لتحسين مستوى أدائهم.

أبدا

أحيانا

دائما

8- الظروف الفيزيائية التي تعمل فيها

غير ملائمة

ملائمة جدا

ملائمة

9- الأجر الذي تحصل عليه جيد مقارنة بالمؤسسات الأخرى؟

لا

نعم

10- ما رأيك في الحوافز المادية التي تحصل عليها في المؤسسة مقارنة بالجهد المبذول في عملك؟

جيدة متوسطة ضعيفة

11- تمنح المؤسسة تعويضات مالية في حالة المرض أو العجز أو الوفاة

دائماً أحياناً أبداً

المحور الثالث: تمارس المؤسسة مسؤولية قانونية تجاه بيئتها الداخلية

12- اللوائح والإعلانات التي تعتمدها المؤسسة واضحة:

دائماً أحياناً أبداً

13- تعتمد المؤسسة على الاجراءات القانونية في الإعلان عن الوظائف.

دائماً أحياناً أبداً

14- تأخذ إدارة المؤسسة بعين الاعتبار التقارير التي ترفعها النقابات العمالية.

نعم لا

• في حالة الاجابة ب "لا" ما السبب؟.....

15- طرق التوظيف المعتمدة في المؤسسة

توظيف مباشر عن طريق المسابقة علاقات شخصية

16- توفر المؤسسة قواعد السلامة المهنية للموظفين

نعم لا

17- ما رأيك بالخدمات الاجتماعية (النقل، الإجازات، العطل...) المقدمة للموظفين بالمؤسسة

جيدة متوسطة ضعيفة

المحور الرابع: تمارس المؤسسة مسؤوليتها الأخلاقية تجاه بيئتها الداخلية

18- تتم مسابقات التوظيف في مؤسستك بموضوعية وشفافية؟

نعم لا

19- يخضع التوظيف بالمؤسسة لمبدأ المساواة بين الجنسين؟

نعم لا

20- توزيع الحوافز والمكافآت داخل المؤسسة

عادل غير عادل

21- يتم توزيع المناصب داخل المؤسسة على أساس:

الخبرة الكفاءة المهنية إجابة أخرى (أذكرها).....

22- تشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك

أحيانا دائما أحيانا

23- تطبق المؤسسة نظام عقوبات صارم عندما يقتضي الأمر ذلك

دائما أحيانا أبدا

المحور الخامس: تمارس المؤسسة مسؤوليتها الإنسانية (الخيرية) تجاه بيئتها الداخلية

24- يستفيد الموظفون من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة (أداء الحج، العمرة، الزواج).

نعم لا

25- تنظم المؤسسة رحلات ترفيهية للموظفين وأسرهم

نعم لا

26- تساهم المؤسسة في دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية

دائما أحيانا أبدا

27- تبرم المؤسسة اتفاقيات مع المصحات الاستشفائية الخاصة

نعم لا

28- تنظم المؤسسة حفلات تكريم وتشجيع للموظفين

دائما أحيانا أبدا

29- تقدم المؤسسة تبرعات للجمعيات الخيرية

نعم لا

الملحق رقم 3: دليل المقابلة

- تعظيم الأرباح وتحقيق العوائد هو الهدف الوحيد لمؤسستكم؟
- هل تقدم المؤسسة دورات تدريب وتكوين بشكل مستمر لتحسين أداء الموظفين؟

- توفر مؤسستكم فرص للترقية بشكل مستمر؟
- هل تعمل مؤسستكم بشكل دوري على تطوير بيئة العمل؟
- تعلن مؤسستكم عن الوظائف الشاغرة في الصحف ومكاتب التشغيل؟
- تقدم المؤسسة تعويضات مالية للموظف في حالة تعرضه لحادث عمل؟
- تأخذ مؤسستكم بعين الاعتبار القرارات والانفعالات التي ترفعها النقابات العمالية؟
- هل تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار اقتراحات العمال بشأن بعض الأمور، وتسمح لهم بالمشاركة في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالعمل؟ لماذا؟
- هل تقدم مؤسستكم مساعدات أو تسهيلات للموظفين (أداء مناسك الحج، العمرة، الزواج...)?
- تنظم مؤسستكم رحلات ترفيهية للموظفين وأسرهم؟
- تقدمون هبات وإعانات مادية للمحتاجين داخل وخارج المؤسسة، كيف ذلك؟
- هل تساهم مؤسستكم في دعم الأنشطة الثقافية والمبادرات المجتمعية؟
- تقومون ببرامج دورية للقاء العاملين لمعرفة احتياجاتهم؟