

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

بعنوان:

المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء التنظيمي

الأستاذ المشرف:
سارة زويتي

إعداد الطالب(ة) :
انتظار عبي

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف	أستاذ محاضر-أ-	نذير بوحنيكة
مشرفا ومقررا	جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف	أستاذ محاضر -أ-	سارة زويتي
عضوا ممتحنا	جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف	أستاذ محاضر -أ-	مريم عثمان

السنة الجامعية: 2019 / 2020م

آية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
« وَقُلْ رَبِّ أَدْخِلْنِي مُدْخَلَ صِدْقٍ
وَأَخْرِجْنِي مُخْرَجَ صِدْقٍ
وَاجْعَلْ لِي مِنْ لَدُنْكَ سُلْطَانًا نَصِيرًا »
صدق الله العظيم

سورة الإسراء الآية 80

الشكر و التقدير

نشكر الله و نحمده حمدا بليغا يليق بجلال وجهه و عظيم سلطانه الذي منحنا

واعاننا على اتمام هذا العمل

وانطلاقا من مبدأ من لا يشكر الناس لا يشكر الله

نتقدم بجزيل الشكر والتقدم والعرفان لأستاذتنا الفاضلة الدكتورة

زويتي سارة

لاشرافها على هذا العمل و التي كانت خير ناصحة ولم تبخل علينا بتوجيهاتها

القيمة ،وصبرها معنا طوال فترة الاشراف لاجراج هذا العمل في شكله النهائي .

فجزاكي الله خير جزاء ودامت لنا نبراس العلم و المعرفة .

إهداء

بسم الله الذي هداني الى بر خلق الابداع.

الى أيام مضت من عمرنا بخطوة وها نحن اليوم نخطف ثمار مسيرة الأعوام
كان هدفنا واضحا و كنا نسعى في كل يوم لتحقيقه والوصول مهما كان صعبا
وها نحن نقطف شعلة علم و سنحرص كل الحرص عليها حتى لا تنطفئ .

و نشكر الله اولا و أخيرا غلى من وفقنا وساعدنا و بذلك :

الى معنى الحب و الحنان الى معنى الحياة و سر الوجود

الى من كان دعائها سر نجاحي الى ولردة ام الورود

****أمي - ثم أمي - ثم أمي****

الى من كلله الله بالهيبة و الوقارالى من علمني العطاء بدون انتظار

الى من احمل اسمه بكل افتخار ارجوا من الله ان يمد في عمرك لترى ثمارا قد
حان قطافها بعد طول انتظار و ستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم والى الأبد

****إليك أبي الحبيب****

الى دمائهم تسري في عوقي و قلبي ينبض بحبهم الى من ارى طفولتي وشبابي

في عيونهم اعتر و افتخر بهم

اخواتي

الى رفيقتي دربي والتي بوجودها اكتسبت القوة وحبها لا حدود لها الى ملجئ

أختي حبيبتي روعي

الى من تعلمت منها التفاؤل و السعادة التي تذوقت معها اجمل اللحظات صديقتي

****لبني***

الصفحة	المحتويات
-	الشكر والتقدير
-	اهداء
-	قائمة الجداول
-	قائمة الاشكال
-	الملخص
أ-ب-ج	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار التمهيدي	
7	الإشكالية
9	فرضيات الدراسة
10	أهداف الدراسة.
11	أهمية الدراسة.
15	الدراسات السابقة.
27	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية	
31	تمهيد.
32	مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
35	أهمية المسؤولية الاجتماعية.
37	أهم النظريات المفسرة لتبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية.
41	مكونات المسؤولية الاجتماعية.
44	التحديات التي أدت الى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
46	مبادئ المسؤولية الاجتماعية.
48	أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
50	مجالات المسؤولية الاجتماعية.
51	اتجاهات المسؤولية الاجتماعية.

53	أركان المسؤولية الاجتماعية
54	الاعتلال الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية.
56	أهم العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى الاعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية.
57	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء التنظيمي	
61	تمهيد.
62	مفهوم الأداء التنظيمي.
65	علاقة الاداء التنظيمي ببعض المفاهيم التنظيمية.
67	أهمية الاداء التنظيمي.
69	مكونات الاداء التنظيمي.
71	محددات الاداء التنظيمي
72	معدلات الاداء التنظيمي.
75	معايير الاداء التنظيمي.
78	العوامل المؤثرة في الاداء التنظيمي.
79	تصنيفات الاداء التنظيمي ومستوياته.
84	الطرق المتبعة لتحسين و رفع الاداء التنظيمي.
87	علاقة المسؤولية الاجتماعية بالأداء التنظيمي.
92	خلاصة الفصل.
الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة	
96	تمهيد.
97	الدراسة الاستطلاعية.
99	مجالات الدراسة.
101	منهج الدراسة.
102	مجتمع الدراسة و اختيار العينة.

110	أدوات جمع البيانات.
113	أساليب التحليل الاحصائي
114	خلاصة الفصل.
	الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة
117	تمهيد.
118	تحليل البيانات وتحليلها.
135	نتائج الدراسة.
138	الخاتمة.
140	الاقتراحات والتوصيات.
-	قائمة المراجع والمصادر.
-	الملاحق.

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع العينة وفقا للجنس	104
02	زيغ العينة وفقا للسن	105
03	توزيع العينة وفقا لمستوى التعلم	107
04	توزيع العينة وفقا لسنوات الخبرة	108
05	تقوم المؤسسة بتقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية وما يساهم في الاداء	118
06	تسعى المؤسسة الى تحقيق خدمات افضل مما يساهم في الاداء	119
07	تقوم المؤسسة بوضع الاجور في متناول العاملين	120
08	تهتم المؤسسة بشكاوي العاملين و تعمل على حلها بشكل عاجل	121
09	تساهم المؤسسة في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين و الانظمة التي تطبقها و انت راض عنها	122
10	تؤدي المؤسسة التزاماتها وواجباتها على اكمل وجه	123
11	تلتزم المؤسسة بممارسة الاعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع	124
12	تدفع المؤسسة تعويضات عن أي ضرر يلحق بالمتعاملين معها	125
13	تحترم المؤسسة حقوقك كموظف	126

127	تقوم المؤسسة بواجباتها اتجاهك	14
128	تقوم المؤسسة بالترويج لأعمالها بأسلوب أخلاقي و هذا ما يساعدك بالعمل	15
129	تقوم المؤسسة بانجازي اعمالها بأسلوب الذي يتوافق مع القيم و أخلاق المجتمع المحلي	16
130	توفر المؤسسة فرص عمل عادلة و متكافئة للجميع	17
131	تسعى المؤسسة بمكافحة الممارسات غير أخلاقية في العمل	18
132	تقوم المؤسسة بإجراء ندوات واجتماعات بترسيخ القيم الأخلاقية لعمالها	19
133	تسعى المؤسسة الى بناء علاقات جيدة مع المؤسسات المجتمع المختلفة	20
134	تقوم المؤسسة بتهيئة مناخ أخلاقي لأدائهم داخل المؤسسة	21

الصفحة	الأشكال	الرقم
49	هرم كارول لأبعاد المسؤولية الاجتماعية.	01
50	خطوات وضع معدلات الأداء.	02
103	توزيع مجتمع الدراسة حسب نوع العقد.	03
105	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	04
106	توزيع أفراد العينة حسب السن.	05
108	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	06
109	توزيع أفراد العينة وفقا لسنوات الخبرة.	07

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الاداء التنظيمي لدى الموظفين في مصحة قاسمي عبد المجيد بالزيتونة.

وقد استخدمنا المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي وقمنا بتصميم استبانة لغرض جمع البيانات الأولية، والتي شملت على 21 سؤال مبنية على اربعة محاور وتكون مجتمع الدراسة من 30 موظف وكانت العينة عشوائية 30 موظف وموظفة.

وقد توصلت الدراسات الى مجموعة من النتائج اهمها:

- أن هناك علاقة بين الاداء الاقتصادي و الأداء التنظيمي.
- أن هناك علاقة بين المسؤولية القانونية و الأداء التنظيمي.
- أن هناك علاقة بين المسؤولية الاخلاقية و الأداء التنظيمي.

Summary

Summary:

The present study aimed to identify social responsibility and its impact on the organizational performance of employees in the Qasimi Abdel Majid Clinic in Zaytouna.

We used the descriptive approach and the analytical method and designed a questionnaire for the purpose of collecting primary data, which included 21 questions based on four axes. The study population consisted of 30 employees, and the sample was random of 30 male and female employees.

Studies have reached a set of results, the most important of which are:

- That there is a relationship between economic performance and organizational performance.
- That there is a relationship between legal responsibility and organizational performance.
- That there is a relationship between moral responsibility and organizational performance.

المقابلة

مقدمة:

يرتبط نجاح المؤسسة واستمراريتها في ظل التغيرات التي يفرضها عالمنا الحديث بجهود القائمين على إدارتها كون الإدارة في أي منظمة هي الطاقة المحركة لمختلف مكوناتها أو الوحدات التي تتألف منها مجمل الموارد والإمكانات المتاحة.

وتبنت اليوم الكثير من المنظمات ممارسات تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية واعتبارها الهدف الأساسي للمسؤولية الاجتماعية اليوم تشكل أهمية قصوى بالنسبة للمنظمات

وأصبح أنصار المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في تزايد مستمر فالمنظمات اليوم يجب عليها أن تفكر في مصلحة المجتمع أولاً كما يجب أن يكون المحيط الذي تعمل فيه محور باهتمامنا إن هذا التوجه لا ينبع فقط من أهمية خلق ميزة تنافسية للمنظمة ذات طابع أخلاقي ففي البنية المعاصرة للأعمال أصبحت المنظمة تعتبر المحرك الرئيسي لاقتصاد أي دولة حيث أن مكانتها هي التي تحدد مكانة الاقتصاد لها لدورها في تأثير كبير على المجتمع التي تنشط فيه، إذن فالمنظمة مسئولة أمام هذا المجتمع وهذه المسؤولية لا تقتصر على البعد القانوني والأخلاقي والبعد الإنساني، فالمسؤولية للمنظمة الآن هي مسؤولية متعددة لأنها لا تعتبر منظمة فقط فهي تعتبر شريكة في المجتمع .

كما تعتبر المسؤولية الاجتماعية أهم مصدر للنجاح والتفوق وحلاً للعديد من المشاكل التي تواجه المنظمة كإخفاض مستوى أدائها طاقة مبدعة و خلاقية تعطي ميزة تنافسية وتحسين من أداء المنظمة عند الاهتمام بها .

و انطلاقا من أهمية المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الجزائرية و سعيها لضمان استقرار أداء أفرادها بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية، ولتحقيق ذلك جاءت هذه الدراسة للكشف على واقع المسؤولية الاجتماعية في المنظمة الجزائرية و التعرف على الأهمية التي تحظى بها لتحقيق ذلك نجدها تولي اهتماما كبير في تكوين العاملين بالهدف و تحسين قدراتهم و اكتساب معارف أكثر و تطوير مهاراتهم و التحكم أكثر في العمل، و محاولة ظروف عمل ملائمة من أجل تشجيع على الروح الجماعية و تسليط الضوء على المحفزات التي تؤدي الى خلق الدافعية عند العاملين و تقديم الخدمات الاجتماعية الكافية من أجل تحقيق أهداف المنظمة و دفع دافعيتهم نحو العمل، وبناء على طبيعة الموضوع بمختلف متغيراته و بهدف التحكم النسبي فيه نظريا وميدانيا .

وقد تمت الدراسة عن طريق اتباع خطة ومنهجية توزعت على خمسة فصول كالآتي:

الفصل الاول: ويشمل الاطار التصوري و المنهجي للدراسة، حيث تضمن الاطار التصوري الاشكالية العامة للبحث، وذلك يطرح مشكلة البحث وجملة من التساؤلات الفرعية، أهداف و أهمية و كذلك الدراسات السابقة.

اما الاطار المنهجي فقد تطرقنا فيه الى تحديد المنهج المستخدم في الدراسة، وأدوات جمع البيانات (الملاحظة، المقابلة، الاستمارة) ،مجالات الدراسة (المجال الجغرافي، الزماني، والمجال البشري، العينة).

الفصل الثاني: حيث تضمن هذا الفصل مفهوم المسؤولية الاجتماعية، كما تطرقنا الى أهم النظريات المفسرة لتبني المنظمات المسؤولية الاجتماعية، أهمية و مكونات المسؤولية الاجتماعية والى التحديات التي ادت الى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية و مبادئ أبعاد و مجالات

المسؤولية الاجتماعية و التي اتجاهات و أركان المسؤولية الاجتماعية واعتلال الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية و أهم العوامل الاجتماعية التي تؤدي الي اعتلالا اخلاقية المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الثالث : المعنون بالأداء التنظيمي حيث تناول الأداء التنظيمي لغة و اصطلاحا، وأهميته ،مكونات ،ومعايير،العوامل المؤثرة في الأداء التنظيمي ،تصنيفاته ومستويات و الطرق المتبعة لتحسين ورفع مستوى الأداء التنظيمي ،محدداته و معدلات الأداء و علاقة الأداء التنظيمي ببعض المفاهيم التنظيمية و أخيرا علاقة المسؤولية الاجتماعية بالأداء التنظيمي.

الفصل الرابع : معنون بالإطار المنهجي للدراسة حيث تناول فيه الدراسة الاستطلاعية مجال الدراسة ،مجتمع وعينة الدراسة ،منهج الدراسة ،أدوات جمع البيانات و الأساليب الاحصائية المستخدمة .

الفصل الخامس : فقد شمل الدراسة الميدانية للبحث تحت عنوان المسؤولية الاجتماعية و اثرها على الأداء التنظيمي .

الأطباء

التمهيد

الفصل

الأول

الفصل الاول : الاطار التمهيدي

1-تحديد المشكلة.

2-فرضيات البحث.

3-الهدف من الدراسة.

4-أهمية الدراسة.

5-تحديد المصطلحات.

6-الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

4-6 التعقيب على الدراسات.

5-6 أوجه الاختلاف و اتشابه و الاستفادة من الدراسات السابقة

-خلاصة الفصل.

1- الإشكالية:

حظيت المسؤولية الاجتماعية في العقود الاخيرة بالاهتمام كبير، من خلال المحاولات المتعددة و المختلفة لاستعراض نماذج خاصة الاداء التنظيمي في المنظمة، و التي تحثها على الالتزام اتجاه للمجتمع، مما دفع العاملين في منظمات المجتمع و الاجهزة المحلية الى الضغط باتجاه تتبنى هذا المفعول، فلم يعود تقييم المنظمات الربحية فقط . ولا على مركزها المالي لبناء سمعتها و انما ادركت انها غير معزولة عن المجتمع و البيئة ، حيث تعكس المسؤولية الاجتماعية المبدأ الشائع في مجال الاعمال و التي يشدد على ان المنظمات يجب ان تقوم بإدارة اعمالها بشكل فعال و أخلاقي على كافة المستويات، و مما زاد تتطلع هذا الاخير الى مساهمة المنظمات في زيادة الرفاهية و القيام بأنشطة اجتماعية كبيرة .

وتكمن اهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في حدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمنظمات في علاقتها مع مواجهتي الضغوطات المفروضة عليها، وتحقق عدة مزايا للمجتمع و الدولة وخاصة لدى العملاء و العاملين، كما تؤدي الى بعث روح التعاون و الترابط بين مختلف الاطراف، كما يؤدي التزام الاداء بالمسؤولية اهمية المساهمة العادلة و الصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية و تساهم في تحسين المناخ العمل و تحقيق الخير العام وذلك من اجل زيادة الاداء التنظيمي للعاملين كما يعتبر الاداء التنظيمي عنصرا هما في المنظمات المعاصرة التي تسعى إلى تطوير ادارتها، فهو من أهم عوامل نجاح المنظمة ويحظى الاداء التنظيمي بأهمية مرموقة في المنظمة لكونه الوسيلة التي تدفع المنظمة للتطور و الرقى في نشاطها حيث تجعل الرؤساء يتابعون واجبات و مسؤوليات بشكل مستمر و فعال، فإن كان هذا الاداء التنظيمي مميذا في ظل بيئة العمل فإنه يسود العدل و المساواة و من المنطقي أن يأخذ هذا الاداء التنظيمي صاحبة إلى انة مرموقة في المنظمة التي يعمل فيها ، ومن

المهم أن الاداء التنظيمي يعبر عن أثر جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور و المهام الذي يشير إلى درجة إتمام المهام .

كما يساهم الأداء التنظيمي في رفع معنويات الأفراد أو العاملين داخل المنظمة و توفير أسس موضوعية و علمية بترقية الافراد كمنحن المكافأة و الحوافز لهم،بهدف زيادة الانتاج و تحسين نوعيته مما يساهم في اختيار العاملين المناسبين لأداء الاعمال بما يتناسب مع مؤهلاتهم و توزيع العمل عليهم حسب قدراتهم و مهاراتهم.

حيث تلعب المسؤولية الاجتماعية دور في تحسين الأداء التنظيمي و تطويرهم و انطلاقا من سبق و تأسيسا عليهم اردنا القيام بدراسة استكشافية استطلاعية لتسليط الضوء على هذا الموضوع المهم و كشف الدوافع و العوامل التي تساعد العاملين على تقديم الاداء الامثل و بقاء ديمومة المنظمة و عليه تسعى دراستنا الراهنة إلى الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

-كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية في تأثيرها على فاعلية الاداء التنظيمي؟

وتندرج تحت السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

-هل تؤثر المسؤولية الاقتصادية على فعالية الاداء التنظيمي؟

-هل تؤثر المسؤولية القانونية على الاداء التنظيمي؟

-ما تؤثر المسؤولية الاخلاقية على فعالية الاداء التنظيمي؟

2-فرضيات الدراسة:

2-1 الفرضية العامة:

هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وفعالية الاداء التنظيمي.

2-2 الفرضيات الجزئية:

*هناك علاقة بين المسؤولية الاقتصادية والأداء التنظيمي داخل المنظمة.

*هناك علاقة المسؤولية القانونية و الاداء التنظيمي داخل المنظمة.

*هناك علاقة بين المسؤولية الاخلاقية و الاداء التنظيمي داخل المنظمة.

3- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الهدف العام التالي :

* ابراز اهمية المسؤولية الاجتماعية في رفع مستوى فعالية الاداء التنظيمي داخل المنظمة للعاملين

ولبلوغ هذا الهدف تحديد الاهداف الفرعية لها و هي كأتي :

-توضيح دوافع المسؤولية الاجتماعية في ضمان حق العامل في التكوين بهدف تحسين قدراته و كفاءته.

-التعرف على الاهمية التي تحظى بها المسؤولية الاجتماعية في المنظمات و تحقيق الظروف العمل الملائمة للعامل .

-تسليط الضوء على دور المسؤولية الاجتماعية في تقديم خدمات اجتماعية و كيف تساهم في رفع دافعية العاملين اتجاه العمل .

-التعرف على دور تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء التنظيمي و بالتالي تحقيق مستويات أداء عالية .

4- أهمية الدراسة :

يكتسي موضوع المسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة في عصرنا الحالي و ذلك لمستوى الاداء التنظيمي للعاملين و بالتالي التأثير على دافعتهم في انجاز وظائفهم بشكل سليم .

ومن هنا تستمد الدراسة اهميتها :

*يمثل البحث الحالي اسهاما متواضعا يربط كل من المسؤولية الاجتماعية و الاداء التنظيمي و ذلك من خلال التعرف على مدى التزام المنظمة محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية و من ثم التعرف على تأثيرها في تحسين الاداء التنظيمي. و تأتي هنا اهمية هذه الدراسة في كونه توضح مفهوم المسؤولية الاجتماعية كأحد مظاهر الضبط الاجتماعي لدى المنظمات و التي تساعدها على التكيف و التعايش مع البيئات التي تعمل و تعيش فيها .

*تأتي الاهمية العلمية بهذا الموضوع من خلال دوره في توضيح المفهوم الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية فمن الخطأ الاعتقاد بأنها مجرد هبات ومساعدات تمنحها المنظمات فالمسؤولية الاجتماعية مفهوم أشمل وأبعد من ذلك ويعني التزام المسئول اتجاه عدد من الاطراف الداخلي و الخارجي و أي مساهمة للمنظمة.

*تكمن أهمية الدراسة في تناولها موضوع جديد المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الادارية الحديثة كما تقوم بالتوعية للمنظمات بأهمية تبنيها نظرا

لمساهمتها في تطوير المجتمع في معالجة مشكلته و خلق مجتمع داخلي متماسك .

*إثراء المكتبة بالدراسات في هذا المجال خاصة و أن هذا النوع من البحوث المتجددة في الظهور و يكتسي أهمية خاصة داخل المنظمة من حيث واقع تقييم الاداء التنظيمي كما أن الوقوف على وضعية المنظمة من المواضيع التي تهتم بها الاطراف المعاملة معها و التي لها مصلحة مرتبطة معها و لذا زادت حدة الاهتمام في ظل التحولات التي يشهدها محيط المنظمة .

*من المهم غرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية وممارستها خاصة في ظل تسبب الكثير من المنظمات خصوصا ذات طابع الصناعي منها في التلوث البيئي ما يوجب عليها تصليح ما أفسدته بفعل نشاطاتها ويتم ذلك من خلال اتباع سياسة للمسؤولية الاجتماعية تراعي من خلالها البعد البيئي.

5-تحديد المفاهيم إجرائيا:

ان الوقوف على المفاهيم والمصطلحات الاساسية ضرورة علمية لهذا سوف

نقوم بالتطرق الى مفاهيم اجرائيا المختلفة والمتعلقة بالموضوع نجد:

5-1-المسؤولية : قدرة الشخص على تحمل نتائج افعاله التي يقوم باختيارها.

كما تعرف المسؤولية بأنها شعور اخلاقي يجعل الانسان يتحمل نتائج افعاله سواء كانت افعالا

جيدة ،ام افعال سيئة.

ان المسؤولية هي التزام الشخص بما يصدر عنه من قول ،او فعل.

5-2-المسؤولية الاجتماعية : هي ادراك المنظمة لالتزاماتها وواجباتها

اتجاه المجتمع على وفق ما تملكه من الامكانيات المادية والمعايير الاخلاقية

التي تؤمن من خلالهما تحقيق حماية المجتمع و تطوره ككل فضلا عن تحقيق

منفعتها .

وهي ايضا نظرية اخلاقية بأي كيان سوى منظمة او فرض ، يقع على

عاتق العمل لمصالحه المجتمع ككل ،كما انها ركن اساسي من اركان بناء

المجتمع ودعامة من دعائم الحياة المجتمعية المستقرة . والمسؤولية الاجتماعية

في هذا البحث جسدها في المسؤولية الاقتصادية والأخلاقية والقانونية.

3-5 الاداء التنظيمي : هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها واستثمارها بشكل يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها ،وهي ايضا النتائج و المردود الذي يقوم به العامل (الموظف) داخل المنظمة.

6-الدراسات السابقة :

يعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية من المواضيع الهامة التي شغلت اهتمام الباحثين في مختلف المجالات وقصد الاستفادة من هذه البحوث و الدراسات قمنا باختيار عدد منها على لها علاقة بالموضوع البحث :

6-1 دراسة ضيافي نوال بعنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية (2010)¹:

تهدف الدراسة الى تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية و نوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظرا في تطوير المجتمع و معالجة مشاكله و عرض عدد من الابعاد المسؤولية الاجتماعية و أخلاقية و القانونية اتجاه العمال وأهمية الالتزام بها نظرا لمساهمتها في خلق مجتمع داخلي متمسك و التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية طرف المؤسسات الجزائرية خاصة ومدى التزام بها و التوصل على تبني المسؤولية الاجتماعية و الاخلاقية اتجاه مختلف الفئات المستفيدة سواء ذات طابع خاص او طابع عام.

¹- ضيافي نوال : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية ،دراسة ميدانية بمؤسسة دراسة الحالة المجمع شي علي للأنايب ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ،جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان الجزائر 2010 منشورة على موقع-Revu organisation-travail-yalasite.com

و تكمن أهمية هذه الدراسة في حين أن المؤسسات مهياة أمام واقع حتمي تمثل في الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية خاصة اتجاه مواردها البشرية باعتبارها من أهم المقومات النجاح و الارتقاء اذ تتمثل في البحث الحالي اسهاما متواضعا يربط بين الاداء الاجتماعي للمؤسسة و العمال .

ويظهر لنا أن مجتمع البحث مقسم الى 113 رئيسا يعملون بوظائف الاشرافية بنسبة (35.42%) و مرؤوسين بنسبة (64.58%) وعينة عشوائية من فئة العمال الاداريين و العمال بالمصنع يقدر عددهم 20 عاملا بنسبة 6.27%.

واعتمدت هذه الدراسة على منهجين الاول المنهج الوصفي و التحليلي و الثاني التطبيقي (دراسة الحالة) و اعتمدت ادوات جمع البيانات الاستبيان.

-أهم النتائج المتوصل اليها من خلال هذه الدراسة:

-نال مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اهتمام معظم المؤسسات المعاصرة وقامت العديد من الوكالات الدولية بدورها في نشر هذا المفهوم.

-تبني المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية تحقق فوائد عديد الى للمجتمع كتقديم السلع الصحية ،المحافظة على البيئة زيادة ولاء العاملينالخ . و للمؤسسة ايضا من خلال خلق العلاقات الجيدة مع المساهمين المستهلكين ،العمال الخ .

-المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية يجب ان تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام، و ضرورة الافصاح عن الانشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة كصحة العاملين، تلوث البيئة الخ .

-تباين التعاريف للمسؤولية الاجتماعية لم يمنع المؤسسات الجزائرية في تحديد ممارستها اتجاه مختلف الاطراف المستفيدة و خاصة اتجاه مواردها البشرية.

-أهم التوصيات:

ضرورة الاهتمام بالتعرف على تحسين الاداء للمؤسسة و العوامل التي تساعد العامل على رفع دافعيته للعمل. غير ان الفارق يكمن ان دراسة ضيافي نوال تتعرف على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الموارد والبشرية، في حين ان الدراسة الحالية تتعرف على المسؤولية الاجتماعية و أثرها في تحسين الاداء التنظيمي.

6-2- دراسة مقدم وهبية بعنوان تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية (2014)¹ :

هدفت هذه الدراسة الى مواكبة التطورات التي تحصل سواء في علم الادارة فمفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الحديثة، حيث ظهرت في النصف من القرن العشرين.

وتكمن اهمية هذه الدراسة بأنها تساهم في عرض واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بعض المؤسسات الاقتصادية في الجزائر و تحديدًا تلك الواقعة في بعض ولايات الغرب الجزائري.

كما توضح ان المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال ليس مجرد نفقات و تكاليف تصرف على ميزة تنافسية في الاجل المتوسط و الطويل . و تتعلق هذه الميزة التنافسية بتفضيل المستهلكين لمنتجات هذه المنظمة المسؤولة اجتماعيا فهي بذلك حسنت من صورتها في المجتمع.

وذلك من خلال اختيار عينة من بعض المؤسسات الاقتصادية بحيث شمل مجتمع الدراسة المؤسسات الاقتصادية الوطنية التي تعمل في بعض ولايات الغرب الجزائري و اعتمدنا على اسلوب العينة العشوائية في اختيار هذه

1- مقدم وهبية : تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية ،دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير وهران،الجزائر 2014. منشورة على موقع WWW.ATABVOL.UNTEERING.ORG

المؤسسات . تم تركيز على سبع ولايات (مستغانم ،وهران ،تيارت ،سيدي بلعباس ،تلمسان ،غيليزان ،معسكر)وبلغت عينة 110 مؤسسة اقتصادية.

-واعتمدت الدراسة على منهجين المنهج الوصفي و المنهج التحليلي (دراسة الحالة)وأدوات جمع البيانات الاستثمار و الاستبيان.

-اهم النتائج المتوصل اليها من خلال هذه الدراسة:

-دمج المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال هي عملية تحتاج الى ادارتها استراتيجيا ،ذلك لأن المسؤولية الاجتماعية هي في الأصل ناجمة عن قرار يتعلق بالقوانين و الانظمة السائدة بالسياسة العامة للمنظمة .

-تختلف درجة الممارسة التقنيات و الاساليب الادارية بين الاعمال في الدول وفقا لاختلاف درجة التطور الاقتصادي ،فجد ان منظمات الاعمال في الدول المتطورة اكثر استجابة لممارسة كل ما من شأنه أن يحسن الاداء الاقتصادي الاجتماعي لها ،نظرا لحركية السوق التي تتميز بشدة المنافسة و كذا استجابة لطلبات قوى الضغط ،ونظرا لما يتميز به رجال الاعمال من ثقافة ووعي بخصوص كل ما من شأنه أن يثري نشاطهم ويمنحهم ميزة تنافسية و يعكس صورة مشرفة لمنظماتهم،وفي المقابل نجد أن المنظمات الأعمال في الدول النامية أقل كفاءة سواء في أدائها الاقتصادي و الاجتماعي ، حيث تقل المبادرات المسؤولية الاجتماعية .

-أهم التوصيات :

-ضرورة عرض واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في بعض المؤسسات

الاقتصادية في الجزائر .

3-6 دراسة غيدي عبد القادر بعنوان الضغوط المهني وأثره على مستوى الأداء أساتذة التربية البدنية و الرياضة في الطور المتوسط و الثانوي بالجزائر (2012)¹:

- كان الهدف من هذه الدراسة معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على أداء اساتذة التربية البدنية الرياضية في الجزائر من خلال اختيار وجود علاقة بين الضغوط المهنية و النفسية و أداء الاساتذة و اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي و لهذا الغرض تم التوزيع استمارة استبيان على عينة مقصودة مكونة من 60 أستاذ من ولايات المدية،المسيلة،النعامة،الجزائر العاصمة.

- أهم النتائج المتوصل اليها هذه الدراسة:

- وجود علاقة احصائية ذات ارتباط موجبة وقوية بين المشاكل الادارية و التنظيمية كمتغير مستقل و الضغوط المهنية لدى أفراد العينة.

- ايضا وجود علاقة موجبة و قوية بين كثرة العمل و صعوبة التخلي عن التفكير في العمل في البيت و الضغوط المهنية لدى الأساتذة محل الدراسة.

- من خلال أن الضغوط المهنية تؤثر بشكل سلبي الأداء لدى الأساتذة بشكل عام و أساتذة التربية البدنية و الرياضية بشكل خاص .

¹-غيدي عبد القادر : الضغوط المهني و اثاره على مستوى الأداء ،دراسة تطبيقية على اساتذة التربية البدنية و الرياضية في طور المتوسط و ألتانوي ،رسالة مقدمة لماجستير ،قسم الرياضة و التربية البدنية ،جامعة باجي مختار ،عنابة ،الجزائر 2009 ،غير منشورة.

-أهم التوصيات:

-ضرورة معرفة تأثير الضغوط المهنية على الأساتذة وكيف تؤثر على الأداء

هل بشكل سلبي ام ايجابي.

6-4 دراسة شفاء محمد علي بعنوان اثر الضغوط العمل في أداء التنظيمي

للعاملين في شركة العامة لصناعة الزيوت النباتية (2015)¹:

-هدفت هذه الدراسة لموضوع ضغوط العمل وأثرها في أداء العاملين من خلال التأكد من وجود علاقة وارتباط وتأثير من عدمها وبيان قوة هذه العلاقة وتأثير في حالة وجودها واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال توزيع استبيان على عينة مكونة من 62 فرد من العاملين في شركة موزعين على أقسامها المختلفة، كان قياس ضغوط العمل من 11 بندا بعضها يرتبط ببيئة العمل الداخلية (غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، المسؤولية اتجاه الآخرين.... الخ) والضغوط الخارجية (الظروف السياسية، والاجتماعية.....) أما أداء العاملين فتم قياسه من خلال (الانتاجية، دوران العمل، غياب العاملين، الابتكار، الجودة و الرضا الوظيفي).

-أهم النتائج المتوصل اليها هذه الدراسة:

-وجود علاقة احصائية ذات ارتباط موجبة بين الضغوط العمل ة أداء العاملين .وكذا وجود تأثير ايجابي لضغوط العمل على أداء العاملين .

¹- شفاء محمد علي : اثر الضغوط في العمل في الأداء التنظيمي للعاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ،دراسة تطبيقية في شركة صناعة الزيوت النباتية ،رسالة مقدمة لنيل ماجستير في قسم الادارة الصناعية كلية العلوم و الادارة الاقتصادية جامعة بغداد 2015

-نال مفهوم الضغوط على العمل اهتمام معظم المنظمات المعاصرة .

-أهم التوصيات :

-ضرورة قيام الادارة العليا بتفويض العمال صلاحيات أوسع لغرض التسهيل

لانجاز الأعمال بشكل أكثر انسانية .

-تقسيم الأعمال بشكل عادل على العاملين بالشركة المدروسة .

-وضع نظام الحوافز بغرض تحسين المستوى المعيشي للعاملين .

✚ تعقيب على الدراسات السابقة:

تعقبا على الدراسات السابقة التي استعرضها الباحث أن هذه الدراسات قد تعددت و اختلفت باختلاف الأهداف التي سعت الي تحقيقها و اختلاف الموضوعات التي تناولها البيئات التي تمت فيها،ورغم هذه الدراسات في اثراء المعرفة و تزويد صانعي القرارات في المؤسسات بمعلومات غي غاية الاهمية عن مؤسساتهم إلا أن أي منها لم يتناول دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء التنظيمي.

-أوجه الاتفاق بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة:

-تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في المنهج المتبع في الدراسة و هو المنهج الوصفي التحليلي لملائمة موضوع الدراسة مثل : دراسة ضيافي نوال 2010 ،مقدم وهيبة 2012 غيدي عبد القادر 2012 ،شفاء على محمد 2015.

-تتفق من حيث الاداة و أن الدراسات السابقة اعتمدت في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية . وكذلك الحال بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية حيث اتفقت الدراسة الحالية م الدراسة السابقة في ربط المسؤولية الاجتماعية بمتغير آخر مثل : دراسة ضيافي نوال ،مقدم وهيبة بالإضافة أيضا الى الاداء التنظيمي اتفقوا الدراسات بربط الاداء بمتغير آخر مثل دراسة شفاء محمد على و غيدي عبد القادر .

-أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة:

-اختلفت الدراسات الحالية و السابقة في النتائج و أهم التوصيات التي قدموها
مثل دراسة شفاء محمد على و غيدي عبد القادر

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التالي:

1-معالجة الفجوة التي لم تتناولها الدراسات السابقة في معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة على الاداء.

2 -كتابة الإطار النظري فيما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية.

3 -إعادة الاستبانة الخاصة بالدراسة الحالية.

4 -تفسير نتائج الدراسة الحالية.

5 -توصيات واقتراحات بعض الدراسات السابقة في التعرف على الجوانب التي تستحق البحث.

6 -التزويد ببعض المراجع.

7 -التأكد من أن هذه الدراسة لا تمثل تكرار لأي من الدراسات السابقة.

ما تميزت به الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

أن هذه الدراسات السابقة تعتبر هي الأولى من نوعها في حدود علم الباحثة التي تناولت

موضوع دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق فعالية الاداء

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تطرقنا الى تحديد الاطار المفاهيمي للدراسة مروراً بفرضيات الدراسة وصولاً الى اهداف و أهمية البحث العلمي ختماً ببعض الدراسات السابقة و التعقيب عليها من خلال اوجه الاتفاق و الاختلاف ومن خلال الاستفادة الدراسة الحالية من الدراسة السابقة.

المسؤولية الاجتماعية

الفصل الثاني

الفصل الثاني : المسؤولية الاجتماعية

- تمهيد

1- مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

2- أهمية المسؤولية الاجتماعية .

3- أهم النظريات المفسرة لتبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية .

4- مكونات المسؤولية الاجتماعية .

5- التحديات التي أدت الى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية .

6- مبادئ المسؤولية الاجتماعية .

7- أبعاد المسؤولية الاجتماعية .

8- مجالات المسؤولية الاجتماعية .

9- اتجاهات المسؤولية الاجتماعية .

10- أركان المسؤولية الاجتماعية .

11- الاعتلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية .

12- أهم العوامل الاجتماعية التي تؤدي الى اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية .

- خلاصة الفصل

1- تمهيد:

تعد المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الادارية الحديثة ،حيث ان دورها لا تقتصر فقط على خدمة مصالحها وتحقيق الاربح ،بل يتعدى ذلك ويجب عليها اضافة الى تحقيق مصالحها الذاتية ان تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي يعمل به ،فالمؤسسات اليوم اصبحت مطالبة بالتوفيق بين اهدافها الاقتصادية و المتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها و ضمان بقائها.

ومن خلال هذا الفصل سنتعرض الى كل ما تخص المسؤولية الاجتماعية.

1- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

1-1-1- لغة:

تعريف قاموس الفلسفة وعلم النفس: بأنها وعي الفرد المرتبط بأساس معرفي بضرورة سلوكه طوعيا نحو الجماعة و له تأثير في تحديد مجرى الاحداث. أما قاموس التربية فيعرفها: واجب على كل فرد في العمل على العمل على فهم الصالح العام تبعا لذلك.¹

1-2 اصطلاحا:

عرف (Boone ;Kurtz): المسؤولية الاجتماعية بأنها فلسفة التسويقية المعبر عنها سياسات الاجراءات و الافعال والتي تحقق بحملها رفاهية المجتمع كهدف أساسي.

و عرفها (البكري):على أنها مجمل الالتزامات التي تتعهد بها المنظمة في تقديم ما يرغبه الزبون و انسجاما مع القيم المشتركة ما بينهما و التي تنصب في النهاية بحقيق رفاهية المجتمع و استمرار عمل المنظمة وبما تحققه عوائد مريحة.

¹ - حسينة غنيمي عبد المقصود: المسؤولية الاجتماعية لطفل ما قبل المدرسة، دار الفكر العربي القاهرة، 2010 ص 15.

يرى (Pride ,Farrell): أن المسؤولية الاجتماعية تشير الى التزام من قبل المنظمات من اجل تعزيز تأثيرها الايجابي و تقليل تأثير السليبي على المجتمع فهي تهتم بالتأثيرات الكلية لقرارات التسويق على المجتمع.¹

عرف دركر : Druck المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به ، و ان هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع و تباين وجهاتهم.

يرى (Robbins) : أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تستند الى اعتبارات أخلاقية نركزه على الاهداف بشكل التزامات بعيدة الامد تقي بها المنظمة بما يعزز صورتها في المجتمع.²

كما يعرفها مجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها :الالتزام المستمر من قبل منظمات الاعمال بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم ،اضافة الى المجتمع الحلي و المجتمع ككل.³

¹ - علاء فرحان طالب وآخرون : فلسفة التسويق الاخضر ،دار الصفاء ، للنشر والتوزيع ،عمان ، 2010 ، ص ص 37 ،38.

² - ضيافي نوال: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة أبو بكر بالقائد ،تلمسان 2010 ، ص 21

³ - بن مسعود نصر الدين وكنوش محمد: واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية الملتقى الدولي الثالث حوا منظمات الأعمال المسؤولية الاجتماعية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بشار ،14/15 فيفري 2012 ص 3 .

عرفت ايضا بأنها :عبارة عن الانشطة التي يقوم المشروع بتنفيذها و اختياريا ،و التي تعني بالتزامات المشروع اتجاه المجتمع بالإضافة المشروع اتجاه أصحابه ،وهذا يعني مراعاة الانشطة الاجتماعية بجانب الهدف التقليدي للمشروع و هو تعظيم الربح ،فهي تخلق لدى المنظمة مبدأ التكافل الاجتماعي من خلال السياسات و البرامج التي يتبناها.¹

كما عرفت بأنها : شعور بالتزام من جانب الشركات نحو وضع معايير اجتماعية محددة أثناء عملية صنع القرار الاستراتيجي ،و عند قيامها بتقييم القرارات من الوجهة الاخلاقية ،فإنه بتعيين التسليم باتخاذ ما هو صالح رفاهية المجتمع ككل.²

عرفت ايضا على أنها التزام المنظمات الاعمال تجاه المجتمع و الذي يأخذ بعين الاعتبار توقعات من المنظمات في صورة اهتمام بالعاملين و بالبيئة بحيث يمثل هذا الالتزام ما هو أبعد من مجرد أداء الالتزامات المنصوص عليها قانونيا.³

¹- عنابي بن عيسى وفاطمة الزهراء قسول : ادارة السلوك الاخلاقي في منظمات الاعمال ،الملتقى الدولي الثالث منظمات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير جامعة بشار ص 3.

²- بحوصي مذوب و بخوش مديحة : دور موصفات الايزو 26000 في التعريف بمعايير المسؤولية الاجتماعية الملتقى الدولي الثالث منظمات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية جامعة بشار 15/14 فيفري 2012 ص 4.

³- علاء فرحان طالب و اخرون : مرجع سبق ذكره ،ص 38.

2- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

من الصفات الهامة للشخصية السوية شعور الفرد بالمسؤولية في شتى صورها ،سواء كانت مسؤولية نحو الاسرة ،او المسؤولية التي يعمل فيها ،او نحو زملائه او اصدقائه و جيرانه و غيرهم من الناس الذين تختلط بهم ،او نحو المجتمع عامة ،او نحو الانسانية بأسرها لو شعر كل فرد في المجتمع بالمسؤولية نحو غيره من الناس الين يكلف برعايتهم و العناية بهم ،و نحو العمل الذي يقوم به ،لتقدم المجتمع و أرتقى وعدم الخبر على جميع أفراد المجتمع ،وان الشخص السوى يشعر بالمسؤولية الاجتماعية نحو غيره من الناس لذلك فهو يميل دائما الى مساعدة الجميع و تقديم يد العون. وكان ألفرد أدلر المعالج النفسي يهتم في علاجه لمرضاه بان يوجههم الي الاهتمام بالناس و محاولة مساعدتهم و تقوية علاقته بأفراد المجتمع.¹

كما لا تقتصر أهمية المسؤولية الاجتماعية على الفردة الجماعة فقط ،بل ضرورة لصالح المجتمع ككل،و المجتمع لا بحاجة ماسة الى الفرد المسئول اجتماعيا و مهنيا و قانونيا ،و المسؤولية الاجتماعية تجعل الفرد عنصرا فعالا في المجتمع يعيدا عن كل جوانب السلبية و اللامبالاة ،مهتما بمشكلات غيره من الناس اهتماما يحفزه للمساهمة الفعلية في حلها.

كما ان المسؤولية الاجتماعية تجعل الفرد متقبلا وواعيا للتغيرات التي تحدث من اجل التنمية و التقدم في النظم والمؤسسات ،بل ان الجهل بالمسؤولية والنقص فيها لا شد خطرا على هذه النظم والمؤسسات من

¹ - ميسون محمد عبد القادر مشرف : التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية ،و بعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة ،مذكرة الماجستير ،قسم علم النفس ،الجامعة الإسلامية غزة 2008/2009 ص 110 .

الجهل بإرادتها او تشغيلها لان الجهل الاول يدمر قبل ان يعطل أما الجهل الثاني يعطل بالقدر الذي اصلاحه او تعويضه.¹

وتفيد دراسة المسؤولية الاجتماعية في الدراسة التوازن بين التحولات و التغيرات السريعة التي تجرى في المجتمعات وبين تغيير شخصية الفرد في المجتمع بحيث يحس الفرد ان هذه التحولات والتغييرات منه و له وأنه مسؤول عنها.

كما تفيد المسؤولية الاجتماعية القائمين على شؤون التربية وأجهزتها ومؤسساتها والمشتغلين بها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تنمية الاحساس بالمسؤولية عند التلاميذ.

¹ - جميل محمد قاسم: فعالية برنامج إرشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية، دراسة ميدانية لدى طلاب المرحلة الثانوية ،

مذكرة ماجستير ،قسم علم النفس ،الجامعة الاسلامية ،غزة ،2008،2007 ،ص 17.

3-أهم النظريات المفسرة لتبني المنظمات المسؤولية الاجتماعية:

يبحث هذا العنصر مختلف النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، ولعل أهمها نظرية الاقتصاد السياسي و نظرية الشرعية و نظرية أصحاب المصالح و هي كآتي:

3-1-نظرية الاقتصادية السياسي: Political Economy Theory

ساعدت النظرية الاقتصادية السياسي الباحثين في تفسير العمليات الاجتماعية من السياق الاقتصادي و السياسي و الاجتماعي ويمكن أن يفسر المنظور الحداثي لنظرية الاقتصاد السياسي ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ،حيث يركز المنظور الحداثي للنظرية على التفاعلات المجموعات من منظور تعدي جديد ،على سبيل المثال المنظمات او المستهلكين أو مجموعة الضغط .

3-2-نظرية الشرعية : legitimacy theory

تشير نظرية الشرعية الى ان المنظمات قد تحاول اصغاء الشرعية لتشريع نشاطاتها بنشر تقارير المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ،من اجل الحصول على موافقة ومساندة من المجتمع في دعم استمرار وجودها و بالتالي تعتبر المسؤولية الاجتماعية رخصة عمل " ¹

¹- دانة حمود : أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الالتزام التنظيمي للعاملين فيها و الدور الوسيط للثقة التنظيمية ،دراسة ميدانية على قطاع المصارف الخاصة سوريا ،مذكرة لنيل درجة الماجستير ،ادارة الاعمال التخصصي ،دس، ص 26 ،غير منشورة.

و تعتبر النظرية ان اعداد تقارير المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هو عقد اجتماعي بين المنظمة و المجتمع و الذي يعمل فيه ، و يزودها بالشرعية القانونية لامتلاك و استعمال المصادر الطبيعية و امكانية استئجار.¹

المستخدمين و العقد الاجتماعي مفاده ان اي منظمة انما ترتبط بعلاقة تعاقدية قد تكون صريحة او ضمنية مع المجتمع و يترتب على علاقة التعاقدية بين المجتمع و المنظمة ان تقوم المنظمة بوظيفتين رئيسيتين هما:²

وظيفة الانتاج : و التي تتضمن تقديم منتجات نافعة و مرغوبة للمجتمع.

وظيفة التوزيع : و هنا ليس توزيع المنتجات ، بل توزيع العوائد و المكاسب الاقتصادية و الاجتماعية على المجموعات المتواجدة في المجتمع بعدالة و التي تشكل اصلا القاعدة التي تستمد منها المنظمة مواردها.

فعلى المنظمات أن تعمل بصورة متوازنة و عقلانية على استخدام موارد المجتمع بكفاءة عالية و توزيعه على المجتمع بعدالة ، وهذا من شأنه ان يعطي المنظمة صورة المنظمة صورة أكثر قبولا لدى الاطراف المختلفة لنجد نفسها في النهاية قادرة على البقاء و الاستمرار ، وذلك ليس فقط لأنها قادرة على تحقيق الارباح ، بل لأنها وحدة اجتماعية تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية تجاه مجتمعنا ، وهذا يعني حتما التزامها بالعقد الاجتماعي نسا مضمونا.³

¹- دانة حمود: مرجع سبق ذكره ،ص 27.

²- محمد حامد نوافان: القياس المحاسبي لتكليف المسؤولية الاجتماعية والافصاح عنها في القوائم المالية الختامية ، مذكرة تخرج مقدمة لنيل الدكتوراه في المحاسبية كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق 2010 ، ص26.

³- دانة حمود : مرجع سبق ذكره ،ص 30.

وبما أن الاعراف الاجتماعية ليست ثابتة ،فهي تتغير بمرور الوقت الذي يستوجب حاجة المؤسسات إلى الاستجابة لتغيير التوقعات الاجتماعية من اجل لن ينظر اليها على أنها شرعية.

ويمكن للمنظمات اعتماد أربع استراتيجيات من اجل الحصول على الشرعية وذلك من خلال السعي الى:

-اعلام الجهات المعنية حول الاداء الفعلي.

-تغيير تصورات أصحاب المصلحة دون تغيير التصرف الفعلي للمنظمة.

-صرف الانظار بعيدا عن أي مسألة مثيرة للقلق.

-تغيير التوقعات الخارجية حول الاداء.

3-3- نظرية أصحاب المصالح : Stakeholder Theory

أشاع فريمان و لأول مرة في سنة 1984 تعبير أصحاب المصلحة ،و يشير التعبير الى العديد من المجموعات ذات الاهتمامات الخاصة التي تستطيع التأثير على المنظمة او تكون متأثرة من قبل نشاط أو قرارات المنظمة مثل المستثمرين والمستخدمين والزبائن والحكومة ومجموعات الضغط و المجتمع.¹

وتستند العديد من البحوث الحديثة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات الى نظرية أصحاب المصالح و التي تنص على أن الهدف الاساسي للمنظمات يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لجميع أصحاب المصالح من حملة أسهم وشركاء ،وموزعين ، وزبائن

¹ - دانة حمود : مرجع سبق ذكره ، ص 28.

و ايضا العاملين و اسرهم ،و البيئية المحيطة و المجتمع المحلي والمجتمع ككل .
وتعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات أداة رئيسية للوصول الى الهدف من خلال
تحقيق الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي والبيئي لمجتمع الاعمال ويرى
عدد من الباحثين ان المسؤولية الاجتماعية للمنظمات هي الوسيلة التي تستخدمها
المنظمات لإدارتها و تنظيم علاقاتها بكامل المتعاملين معها.¹

¹ - المغريل نهال :المسؤولية الاجتماعية لرأس المال ، دراسة ميدانية لبعض التجارب الدولية ،مذكرة لنيل درجة الماجستير ،المركز المصري للدراسات الاقتصادية ، مصر ، 2008 ،ص 128 .

4-مكونات المسؤولية الاجتماعية:

يقسم سيد عثمان المسؤولية الاجتماعية الى ثلاث مكونات أساسية هي الفهم و الاهتمام و المشاركة بالترتيب حيث يتمنى كل منها للآخر و تقوية وهي كالآتي :

4-1-الفهم : ويتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في أعضائها ،وفهمه لدوافع السلوك الذي تنتهجه خدمة لأهدافها وأيضاً لأسباب التي جعلته يتبنى مواقفها ،ان الفهم الصحيح يدعم مشاركة الفرد في القيام بمسؤولية وهو أيضاً يشترط الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير والاهتمامات الاجتماعية ومقاومة الضغوط وتنسيق الجهد الشخصي التعاوني ،كما يشمل التقارب الفكري والمساهمة في المناقشة المتعلقة وتحديد نقاط التي يجب اعتمادها للوصول الى الغاية التي تخدم المصلحة العامة. التعاطي العقلاني يجعلها تواجه أزمات مواجهة مسؤولية ،وحيث يكون استعدادنا لتحمل المسؤولية الاجتماعية معتمداً على القوى الذاتية (العقل والعاطفة والتكامل النفسي) نعطي ثماره الحسنة و الفهم يعني ادراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة ،ماضيها وقيمها وحاضرها و اتجاهاتها ،و ادورها المختلفة فيها ،كما يقتضي تقدير المصلحة العامة والدفاع عن الوطن و العمل على رفعته وازدهاره.¹ ويرتبط الفهم بالوعي والإدراك وينقسم إلى :

-فهم الفرد للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية ومؤسساتها ونظمها وعاداتها وقيمها و ايدولوجياتها ووضعها الثقافي و فهم العوامل والظروف التي تؤثر في حاضر هذه الجماعة وكذلك فهم تاريخها الذي بدونه لا تيم فهم حاضرها ولا تصور مستقبلها وليس من المتوقع ولا ممكن أن يكون كل عضو في

¹ - هادي عاشق بداوي النماصي الشموي :مسؤولية الاجتماعية ،دراسة ميدانية لدى طلاب الجامعات السعودية وعلاقتها بالوعي الوقائي الاجتماعية (دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والأهلية) ،أطروحة دكتوراه ،قسم فلسفة العلوم الأمنية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2013 -2014 ، ص 27.

الجماعة قادر على فهم الدقيق و العميق لهذه الجوانب كلها و انما المقصود نوع من الحساسية ونوع من الاستماع الي نبض الجماعة نوع من الادراك العام للواقع الاجتماعي الذي يحيا فيه الفرد .

-فهم المغزى الاجتماعي لأفعاله المقصود به ان يدرك الفرد اثار افعاله و تصرفاته و قراراته على الجماعة

،ان يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل او تصرف اجتماعي يصدر عنه.¹

4-2-الاهتمام: ويعني الارتباط العاطفي بالجماعة التي يتمنى اليها الفرد ،وهو ذلك الارتباط الذي

يخاطبه الحرص على الاستمرار تقدمها و تماسكها و بلوغ أهدافها والخوف من تصاب بأي عامل او

ظروف يؤدي لإضعافها او تفككها.

وتتقسم إلى أربع مستويات هي:

-الانفعال مع الجماعة بصورة آلية حيث يساير الفرد حالتها الانفعالية بصورة لا إدارية ،دون اختبار او

تقصد أو إدراك ذاتي.

-الانفعال بالجماعة والمقصود به التعاطف مع الجماعة و المسألة هنا لم تعد مسألة عضوية آلية شبه

انعكاسية بل يظهر الفرد في مستوى إدراكا ته لذاته أثناء انفعاله بالجماعة.

-التوحد مع الجماعة حيث يشعر الفرد بالوحدة المصيرية مع الجماعة فخيرها خيره و ضرورتها ضرورة.²

¹- جميل محمد قاسم : مرجع سبق ذكره ،ص 20 .

²- خولة عبد الوهاب القسي: المسؤولية الاجتماعية لأطفال الرياض الالهية ، مجلة البحوث التربوية والنفسية ،عدد 30 ، ص 06 ، 2011.

-تعمل الجماعة بحيث يملأ الجماعة عقل الفرد ووجدانه و تصبح موضوع اهتمامه و تأمله ،و يلتقي معها في تقارب فكري يغامر في سبيل الدفاع عن طموحاتها و أهدافها ،و في ذلك أحد ابعاد القوة لضمان التماسك و التكامل الجماعي.¹

4-3- المشاركة : ويقصد بها اشتراك الفرد مع الاخرين في عمل ما يميله الاهتمام و ما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في اشباع حاجاتها و حل مشكلاتها و الوصول الى أهدافها و تحقيق رفاهيتها و المحافظة على استمرارها و المشاركة تظهر قدر الفرد و قدرته و تبرز مكانه و مكانته ،و تتضمن المشاركة ثلاث جوانب :

آ-التقبل : بمعنى تقبل الفرد للدور او الادوار الاجتماعية التي يقوم لها و الملائمة له في اطار فهم كاملا ،بحيث يلعب هذه الادوار في ضوء المعايير المحددة لها .

ب-التنفيذ : أي مشاركة المنقذة الفعالة الايجابية و العمل مع الجماعة مسائرا و منجزا في الاهتمام و حرص ما تجمع من سلوك في حدود امكانيات الفرد و قدراته .

ج-التقييم : اي مشاركة التقييمية المصححة الموجهة.

وهناك ترابط و تكامل بين مكونات المسؤولية الاجتماعية الثلاث لان كلا منها ينمي الاخر ويدعمه فالاهتمام يحرك الفرد الى فهم الجماعة وكلما زاد فهمه زاد اهتمامه ،كما أن الاهتمام و الفهم ضروريات للمشاركة نفسها تزيد الاهتمام و تعمق الفهم و لا يمكن ان يتحقق المسؤولية الاجتماعية الا بتوفر مكونات الثلاث.

¹- عياش بن شيخ : المسؤولية الاجتماعية و علاقتها بسلوك المخاطرة لدى السائقين ،دراسة ميدانية على عينة من السائقين بالجزائر العاصمة ،مذكرة ماجستير ،قسم علم النفس ،جامعة الجزائر ،2007-2008 ،ص 45 ،غير منشورة

5-التحديات التي ادت الى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية :

لقد أشارت العديد من الدراسات الى بروز تنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من

التحديات كان من اهمها:

5-1-العولمة : وتعد من اهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث اصحت

العديد من الشركات متعددة الجنسيات ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية و اصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الانسان ،و انها تلتزم بتوفر ظروف عمل آمنة للعاملين و بأنها لا تسمح بتشغيل الاطفال ،كما أنها تهتم بقضايا البيئة و الحفاظ على الموارد الطبيعية .

5-2-تزايد الضغوط الحكومية والشعبية : من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك

والعاملين و البيئة الامر الذي قد يكلف المنظمة أموالا طائلة اذا رغبت في الالتزام بتلك التشريعات و بخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة و الخروج من السوق بشكل عام.

5-3-الكوارث و الفضائح الاخلاقية : حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا اخلاقية

،مما جعلها تتكبد امولا طائلة كتعويضات للضحايا نتيجة المنتجات المعيبة.¹

5-4-التطورات التكنولوجية المسارعة: التي صاحبها تحديات عديدة أمام منظمات العاملين ، وضرورة

الاهتمام بالتغيرات في الازواق المستهلكين و تنمية مهارات متخذي القرار ،خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي الى الاقتصاد على المعلومات و المعرفة وزيادة الاهتمام براس المال البشري بدرجة أكبر من راس المال المادي ،و بالتالي نجد انه مع تغير بيئة العمل العالمية ،فان متطلبات النجاح.

¹ فؤاد حسين محمد الحمدي : الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على رضا المستهلك ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه ،الجامعة المستنصرية ،بغداد، 2003، ص ص 35،36 منشورة على موقع

والمناقشة تغيرت ايضا ،اذا أصبح لزاما على منظمات الاعمال ان تضاعف جهودها و ان تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر عمقا مع المستهلكين و العاملين و شركاء و دعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية و المستثمرين ،حيث تتمكن من المنافسة و البقاء في السوق.¹

¹ - فؤاد حسين محمد الحمدي : مرجع سبق ذكره ،ص 37.

6-مبادئ المسؤولية الاجتماعية : تركز المسؤولية الاجتماعية على تسع مبادئ رئيسية نلخصها في الآتي:

***المبدأ الأول: الحماية وإعادة الإصلاح البيئي :**

يدعو الى ان تقوم المؤسسة على حماية و اعادة لإصلاح البيئة و الترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات و العمليات و الخدمات و الأنشطة و ادماج ذلك في العمليات اليومية .

***المبدأ الثاني: القيم والاخلاقيات :** تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وإنقاذ المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع اصحاب الحق و المصلحة .

***المبدأ الثالث: المسائلة والمحاسبة:** سيوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة بطريق وفترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات .

***المبدأ الرابع : تقوية و تعزيز السلطات :** العمل على موازنة في الاهداف الاستراتيجية و الادارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين الموردين والمجتمعات وغيرهم من اصحاب الشأن.

***المبدأ الخامس: الأداء المالي والنتائج :** تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين براس المال بمعدل عال تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على ممتلكات والاصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون

سياسات المؤسسة هادفة الى تغير النمو على المدى الطويل.¹

¹ - عريوة محاد: دور الاداء المتوازن لقياس تقييم الأداء ،المستدام للمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية ،مذكرة الماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ،سطيف ،2011، ص 55 ، منشورة على موقع

*المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل : ان يرتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية اترقية و تطوير القوى العاملة على مستويات الشخصية و المهنية بحسبان ان العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل و الاجور التنافسية و المنافع وبيئة عمل أمنة وصادقة و خالية من المضايقات .

*المبدأ السابع: العلاقات التعاونية: أن يتسم المؤسسة بالعدالة و الامانة مع شركاء العمل و تعمل على ترقية و متابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء .

*المبدأ الثامن : المنتجات ذات الجودة الخدمات : تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الاخرين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة الخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضاء وسلامة الزبائن.

*المبدأ التاسع: الارتباط المجتمعي: تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع الجميع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالايجابية والتعاون والمشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الافضل للحياة و ممارسة الاعمال.¹

¹ - عريوة محاد : مرجع سبق ذكره ، ص 56.

7-أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

سعى العديد من الكتاب والباحثين الى محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهات نظر مختلفة، ووضعوا لها مسميات متتالية، منهم على سبيل المثال كل من (Pride ,Ferrell) الذين أشار الى أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية تمثلت في ما يلي :

7-1-المسؤولية الانسانية : اي ان تكون المنظمة صالحة و تعمل على الاسهام في تنمية و تطوير المجتمع و تحسين نوعية الحياة .

7-2-المسؤولية الاخلاقية : بمعنى أن تكون منظمة مبنية على أسس أخلاقية ،وان تلتزم بالأعمال الصحيحة ،وان تمتنع عن إيذاء الاخرين .

7-3-المسؤولية القانونية : اي التزام المنظمة بإطاعة القوانين و اكتساب ثقة الاخرين من خلال التزامها بتنفيذ الاعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون .

7-4-المسؤولية الاقتصادية : بأن تكون المنظمة نافعة و مجدية اقتصاديا و ان تحاول جاهدة توفير الامان للآخرين.¹

¹ - عبد السلام سفيان بن عبد العزيز: تأثير معايير المسؤولية الاجتماعية على نشاط الشركات المتعددة الجنسيات، الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بشار، ص 7.

وشمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث كارول (Archie Corroll)

يشير إليها بأربعة أبعاد هي البعد الاقتصادي و الاخلاقي و القانوني و الخيري كما هي موضحة في

الشكل أدناه .

الشكل 1 : هرم كارول (CARROLL) الأبعاد للمسؤولية الاجتماعية



المصدر : عرابة رباح داودية وهيبه : المسؤولية الاجتماعية للشركات و دورها في التنمية عرض

تجارب بعض الشركات العالمية ،جامعة الشلف ،بدون تاريخ ،ص 4 .

8-مجالات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات : في ظل الوعي المتنامي بضرورة الادارة الرشيدة في

المنظمات ،لما تلعبه المنظمات في الحياة الاقتصادية والاجتماعية ،مما يترتب عليه المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمعات من خلال ثلاث فئات رئيسية العملاء والمستهلكين ،العاملين والمجتمع والبيئة ،وما يقابله من رضا لدى الرأي العام والأثر الايجابي لذلك ،حيث يمكن ما تقدمه المنظمة من مجالات المؤسسة الاجتماعية كما يلي:

الجدول رقم (1) : يوضح مجالات المسؤولية الاجتماعية :

مجالات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات		
<p><u>تجاه العاملين بها :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -توفير البرامج التدريبية. -المساهمة في التأمينات الاجتماعية -وضع نظم للرعاية الصحية . -وضع نظم للحوافر والمكافآت . -اقامة السكن للعاملين. -توفير وسائل الانتقال الى العمل . -المساعدة ماديا في تأدية المناسك الدينية . -اقامة مصاريف للعاملين. -توفير الامن الصناعي 	<p><u>تجاه العملاء والمستهلكين:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -الإعلان والترويج الصادق والأمين -الشفافية والنزاهة والصدق -توفير البيانات والإيضاحات اللازمة عن المنتجات. -توفير خدمة ما بعد البيع. -اصدار فواتير صحيحة . -الرد على الشكاوى . 	<p><u>تجاه المجتمع:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -التبرعات للمنظمات والجمعيات الخيرية . -إقامة معاهد تعليميه وفنية لرفع كفاءة الخريجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل . -اقامة مستوصفات طبية و غرف عمليات في بعض المستشفيات . -اقامة مكاتب في المناطق الفقيرة . -التبرعات للأندية الرياضية و المساهمة في توفير البنية التحتية مساعدة افراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية و الاجتماعية .

المصدر: عائشة بخالد وآخرون : تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية -دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر -الملتقى الدولي الثالث حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات -الطبعة 3 ،المنعقد بجامعة ورقلة-الجزائر يومي 17 ، 28 نوفمبر 2017 ص 462،463.

9- اتجاهات المسؤولية الاجتماعية:

في هذه المرحلة نتطرق الى مختلف الاتجاهات التي يتم من خلالها نشر المسؤولية الاجتماعية في المنظمات ومن خلال ثلاثة اتجاهات ما يلي:

9-1- المساهمة المجتمعية التطوعية:

ويلتقى هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي تكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمات حديثا نسبيا ، ومن الممكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعة طويلة المدى في الصحة والتعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي.

9-2- العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة:

غالبا ما تكون رؤية و قيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمنظمات. وتستطيع أي منظمة من خلال التفاعل النشاط مع موظفيها من خلال تحسين الظروف و الاوضاع و تعظيم فرص التنمية المهيمنة .ومن ذلك تطبيق اجراءات لتقليل استهلاك الطاقة و تقليل المخلفات ذات التأثير السلبي على البيئة.¹

¹- بن مسعود نصر الدين وكنوش محمد: مرجع سبق ذكره ، ص ص 5-6.

9-3- حشد التأثير المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي:

على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وتهيئ المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسئول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح و المبادئ أما على الصعيد¹ الخارجي فان الكثير من رؤساء الادارات و كبار المديرين يقودون مشاركة الاعمال في قضايا التنمية بمفهومها الاوسع و يؤيدون المبادرات و غيرها من المبادرات.

¹ - بن مسعود نصر الدين و كنوش محمد: مرجع سبق ذكره ، ص ص 5-6.

10- أركان المسؤولية الاجتماعية:

إذا كان الاهتمام والفهم والمشاركة وهي العناصر المكونة للمسؤولية الاجتماعية بمثابة الدم الذي يمدّها بالطاقة والقوة والتجدد، فإن الرعاية والهداية والإتقان تمثل البيئة المتحركة الفاعلة المؤثرة ويحدد سيد عثمان أركاناً ثلاثة للمسؤولية الاجتماعية هي :

10-1- الرعاية: وهي موزعة بين الجماعات بلا استثناء لكل عضو من أعضائها نصيبه منها مهما وضعه الاجتماعي، وإذا كانت المساواة في إعطاء الحقوق تكريماً للإنسان فإن المساواة في المسؤولية تكريم أكبر لا الاضطلاع بالمسؤولية تبعاتها قدرة أعلى من اخذ الحقوق.¹

10-2- الهداية: حيث أنها المسؤولية دعوة و نصح وإصرار عليها، وهي مسؤولية نهى عن المنكر وأمر بالمعروف والأخذ على أيدي المفسدين الذين يضررون الجماعة.²

10-3- الإتقان: وتتجلى مسؤولية الإتقان في انه اذا عمل احدنا عملاً ان يتقنه وان يحسنه في كافة أنشطة الحياة عملاً وتعلماً وتعليماً ويتطلب الإتقان النظام و بذل أقصى جهد ممكن.³

¹ - جميل محمد قاسم: مرجع سبق ذكره ، ص 21.

² - محمد حسام الدين: المسؤولية الاجتماعية للصحافة دار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2003 ، ص 51.

³ - جميل محمد قاسم: مرجع سبق ذكره ، ص 32.

11-الاعتلال الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية

وهي حالة عدم السواء في اخلاقية المسؤولية وحالة العطب والخل، ولها مظاهرها لدى الفرد والجماعة وهي كما يلي :

ومن مظاهر اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية عند الفرد:

- التهاون: وهو فاتورة في همة العمل وإرادته على غير الوجه الذي ينبغي ان يكون عليه من الدقة و التمام والالتقان ،وهو الدليل على البنیان النفسي الاخلاقي في الشخصية.
- اللامبالاة: وهي برود يعتري الجهاز التوقعي التحسبي عند الانسان كما يصيب سائر الاجهزة النفسية بما يشبه التجمد .
- العزلة: ويقصد به العزلة النفسية وهي ان يكون الفرد في الجماعة حاضرا فيها معدودا من أعضائها ولكنه غائب عنها ،أنه في عزلة من صنعه واختياره ،وهي موقف لا انتماء الى الجماعة واغتراب عن معاييرها وقيمها .

ومن مظاهر الاعتلال المسؤولية الاجتماعية عند الجماعة :

التشكك: وهو توجس وتردد في تفسير الاحداث و الظواهر ،وفي تقدير قيمة الأشخاص والأشياء، وهو دليل على فوضى الاختيار، ووهن الإلزام و تزعزع الثقة.¹

¹- ميسون محمد عبد القادر : مرجع سبق ذكره ، ص 120.

- **التفكك:** ويتجلى هذا التفكك الاجتماعي فيما يقع بين الافراد من تنازع وتفرّد، وهذا التفكك مظهر بالغ الوضوح لو هن وضعف المشاركة القائمة على الفهم والاهتمام .
- **السلب الغائب:** وهو موقف يغلب عليه التراجع والانحدار والتخلي عن المسؤولية اتجاه الحياة ،احساس بلا معنى بالضياح والاحباط ،كما يغيب معه الإحساس بالواجب والزامه .
- **الفرار من المسؤولية:** وهو التخلي عن المسؤولية وإعلان عن عدم قدرة الجماعة و الفرد عن احتمال أعبائها.¹

¹- ميسون محمد عبد القادر : مرجع سبق ذكره ، ص 120.

11-1- أهم العوامل الاجتماعية التي تؤدي الى اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية :

11-1- اضطراب المعيار : المعيار الاجتماعي هو الذي يعين الوجهة ،ويحدد القيمة ،وضوحه واستقراره ضرورة لسلامة أدائه لوظائفه الاجتماعية والحيوية ،ويسهل الاحتكام إليه والالتزام به. واضطراب هذا المعيار يؤدي إلى انهيار الفهم والتشوش الاختيار وتعطل الالتزام ،كما يؤدي الى اهتزاز في ثقة الفرد وطمأنينة ،وبذلك تضعف وتعطل أخلاقية المسؤولية الاجتماعية .

11-2- تكبير الحرية : ان انتقاء الحرية تكبيلا او تضليلا هو اعتلال لأخلاقية المسؤولية الاجتماعية ،اما بانتقائها او سقوطها ،او الفرار منها بالتخلي عنها ،فلا مسؤولية بدون حرية .

11-3- ارتباط الاقتصاد : ارتباط الاقتصاد وتعرضه للفرض وعدم وضوح فلسفة الاقتصادية ، يؤدي إلى اختلال في توزيع الموارد و عائد العمل والى الظلم الاجتماعي ، وينعدم بذلك الاطمئنان النفسي والثقة في الحاضر و المستقبل وينعكس ذلك على سلامة أخلاقية المسؤولية الاجتماعية ، بل و على السلامة الاخلاقية و النفسية في عمومها .

11-4- عبث السياسة : وهو عبث بالسلطة اي بالقوة المنظمة للعلاقات بين الحاكم و الشعب ،او بين الدولة و الفرد ،ومن مظاهر نزعة الاستبداد و الاستشارة بالسلطة ،و التوجيه الشاذ مما يصنع نموذجا اخلاقيا سيئا امام المجتمع ويشوش معاييرهم ،مما عتق العمل المشارك ويدمر اتجاه الالتزام بالواجب.¹

¹ - ميسون محمد عبد القادر: مرجع سبق ذكره ، ص 121.

خلاصة:

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتبوأ حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات ، وتحظى باهتمام رفيع من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى معيشة والارتقاء برفاهية المجتمع ، فليكن لأي منظمة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعاتها من خلال زيادة الاهتمام بغرض الدور الاجتماعي.

الأداء التنظيمي

الفصل الثالث

الفصل الثالث: الأداء التنظيمي

- تمهيد.

- 1- مفهوم الأداء التنظيمي.
- 2- علاقة الأداء التنظيمي ببعض المفاهيم التنظيمية.
- 4- أهمية الأداء التنظيمي.
- 5- مكونات الأداء التنظيمي.
- 6- محددات الأداء التنظيمي.
- 7- معدلات الأداء التنظيمي.
- 8- معايير الأداء التنظيمي.
- 9- العوامل المؤثرة في الأداء التنظيمي.
- 10- تصنيفات الأداء التنظيمي و مستوياته.
- 11- الطرق المتبعة لتحسين ورفع مستوى الأداء التنظيمي.
- 12- علاقة المسؤولية الاجتماعية بالأداء التنظيمي.

- خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعتبر الاداء من اهم المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة ومتزايدة في المنظمات لما تحظى به من مكانه متميزة في بيئة الاعمال، وهذا المنطلق تداخل المتغيرات و تسارعها سرعة انتشار المعلومات من جهة، وكذا لدور عمالية الاداء الهادفة التي تحقيق الكفاءة باستخدام الموارد المتاحة، والحكم على مدى نجاحه في تحقيق الاهداف المخططة من جهة لذلك تسعى معظم المنظمات الى تحقيق النجاح في عملياتها و انشطتها باستمرار، لبناء مركز استراتيجي و تنافسي متميز يضمن لها البقاء و تحسين الاداء في ظل البيئة التي تعمل فيها. لإعطاء صورة واضحة عن الاداء في المنظمة سوف نتطرق في الفصل الى الاداء و تقييمه بكل جوانبه في المنظمة .

1-الأداء التنظيمي:

1-1-لغة:

الإداء مصدر أدى -التأدية ،الإيصال¹.

أدى الشيء اوصله و الإداء إيصال الشيء الى المرسل اليه².

الإداء : تأدية بمعنى الإيصال والقضاء ويعني التنفيذ³.

1-2-اصطلاحا :

لا يوجد تعريف محدد للأداء التنظيمي يمكن وضعه كمرجع أساسي لأي عمل علمي في مجال الإدارة لان الصفات التي يكتسبها الإداء جال دون ذلك فيمكن ان يطلق الإداء على قدرة المنظمة في استخدام الامثل لمواردها او يرتبط انتاجية المنظمة او مستوى المورد البشري ،او مدى قدرة على مواجهة التحديات البيئية ودرجة الملائمة الاجراءات الاستراتيجية لأهداف المنظمة و مواردها ،لان الإداء التنظيمي هو محصله العديد من العوامل فقد تعددت التعاريف التي تناولت تعاريف نذكر منها:

كما يعرف عبد الباري : الإداء التنظيمي على انه تفاعل بين السلوك او الانجاز او انه مجموعة السلوك و النتائج معا ،مع الميل الى ابراز السلوك او النتائج وذلك لصعوبة بين السلوك من ناحية و بين الانجاز و النتائج من جهة ثانية⁴.

¹ - القاموس المدرسي : دار الشامل للطباعة والنشر و التوزيع ط 3،طرابلس لبنان ،2002 ،ص 391.

² - قاموس المنجد في اللغة و الاعلام : دار الشرق ط 3،لبنان 1997 ص 06.

³ - الفيروز ابادي : القاموس المحيط ،مؤسسة الرسالة بيروت لبنان 1998 ص 123.

⁴ - عبد الباري درة : تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات ،الأسس و دلالتها في البيئة الغربية المعاصرة ،المنظمة العربية للتنمية الادارية ،القاهرة ،2003،ص87.

وعرفه السيد احمد مصطفى : على انه درجة البلوغ الفرد او المنظمة للأهداف المخطط لها بكفاءة و فعالية¹.

كما عرفه احمد صقر عاشور : الاداء التنظيمي على انه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله و يمكننا ان نميز بين ثلاثة ابعاد جزئية قياس الاداء الفرد عليها ،وهذه الابعاد هي كمية الجهد المبذول و نوعية الجهد و نمط الاداء ،حيث تعتبر كمية الجهد عن مقدار الطاقة الجسمانية او العقلية التي يبذلها الفرد في العمل في خلال فترة زمنية معينة اما نوعية الجهد تعني مستوى الدقة و الجهد ودرجة المطابقة الجهد المبذول لموصفات نوعية معينة اما نمط الاداء فيقصد به الاسلوب او الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل اي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العم².

يرى **Lusthaus** و **اخرون** :انه يمكن تعريف الاداء التنظيمي على انه : " تحقيق المنظمة لأهدافها التي قامت بتحديددها في رسالتها من خلال انفاق مستوى مقبول من الموارد التنظيمية ،وذلك من اجل تحقيق هدف الاستمرارية و البقاء في الاجل الطويل للمنظمة " ³.

¹- احمد السيد مصطفى: إدارة البشر (الأصول والمهارات) ط 1 ،لقاهرة 2002 ،ص 415.

²- احمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة ،الاسس السلوكية و ادارة البحث التطبيقي ،دار الجامعة 1984 ،ص 50-51.

³-Lausthaus .c.et.al: organizational Assessment. Aframe wort for improformance wassington D.C. intter American development Bants Ottawa .International development research center .2002 P21

ويقصد بالأداء التنظيمي : " على انه اساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الافراد و الجماعات و المنظمات و يقصد به من زاوية اخرى انجاز هدف او اهداف¹

يشير الاداء التنظيمي : الى درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي تحقق او يشيع بها الفرد متطلبات الوظيفة المبذولة اما الاداء فقياس على اساس النتائج التي حققها الفرد ، فمثلا الطالب قد يبذل جهدا كبيرا في الاستعداد لامتحان ، ولكنه يحصل على درجات منخفضة و في مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول على الاداء منخفض².

¹- بربري كامل : ادارة الموارد البشرية اتجاهات و ممارسات ، دار المنهج اللبناني ، بيروت ، ط 1 ، 2003 ، ص 72 .

²- رواية حسن : ادارة الموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث ، اسكندرية 1999 ، ص 209 .

2- علاقة الاداء التنظيمي ببعض المفاهيم التنظيمية:

سنحاول التطرق لمفهوم الفعالية ،الكفاءة ،الانتاجية اتجنب التداخل بينها وبين مفهوم الاداء التنظيمي:

2-1-الفعالية : تعني القدرة او القابلية على انجاز الاهداف و هذا يعني بان التركيز بشأنها ينحصر بإنجاز الاهداف المراد تحقيقها اي يرتبط بالغايات و ليس بالوسائل . وهذا بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الاهداف .

الفعالية = النتيجة المحققة /النتيجة المتوقعة او الاهداف .

2-2-الكفاءة : و نعني الاستخدام الامثل للموارد المتاحة للمنظمة ،اي ان الكفاءة تركز على طبيعة العاملين في استخدامهم الموارد المتاحة اي الوسائل و ليس الغايات

كما عرفت على النسبة بين قيمة الحاجات و بين قيمة المتدخلات ،ويمكن تعريفها ايضا بأنها نسبة الانتاج الى عناصر الانتاج و بين الناتج من تلك العملية .

الكفاءة =المخرجات او الاهداف المحققة /المدخلات.

2-3-الانتاجية : و التي تعني نسبة المخرجات الى المتدخلات في العملية الانتاجية (تقاس بمعيار) او الخدمية ، و غالباً ما تستخدم الانتاجية كمعيار اساسي في قياس اداء العاملين حيث انها تمثل ¹ :

الانتاجية =المخرجات /المدخلات.

ويتضمن مفهوم الانتاجية كلا من الفعالية و الكفاءة اي ان الانتاجية تقاس بمعيار الكفاءة و الفعالية.

¹ - كاظم محمود خضير الخرشبي ياسين كاسب : ادارة الموارد البشرية ،للنشر والتوزيع ،دار المسيرة ،ط1،عمان

وهناك من لا يفرق بين كل من السلوك و الانجاز و الاداء .

-السلوك : هو ما يقوم به الافراد من تصرفات و اعمال في المنظمة التي يعملون بها.

ب- /الانجاز : هو ما يبقى من اثر النتائج بعد ان تتوقف الافراد عن العمل : اي انه مخرج او نتاج او نتائج .

ج- /الاداء : هو التفاعل بين السلوك و الانجاز هو ما تسعى المنظمة الوصول اليه¹.

¹- كاظم محمود خيضر الخريشي ياسين كاسب : مرجع سبق ذكره ،ص 149.

3- أهمية الاداء التنظيمي:

لأداء التنظيمي أهمية كبيرة داخل اي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم والاستمرارية، كما ان الأهمية لا تتوقف على المنظمة فقط بل تتعدى الى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

غالباً ما يتم ربط الحوافر بأداء الفرد وهذا يؤدي الى اهتمام الافراد بأدائه لعمله و محاولة تحسينه.

يرتبط الأداء بالحاجة الى استقرار في العمل فإذا حدثت أي تعديلات في أنظمة الإدارة فان العاملين ذوي الاداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.

الاداء هو الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد او المنظمة فإذا كان مستوى هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة و استقرارها، فالمنظمة تكون أكثر استقرار و أطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميز¹.

ومن ثم يمكن القول يشكل عام ان اهتمام ادارة المنظمة و قيادتها بمستوى الاداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، و على ذلك فان الأداء على اي مستوى تنظيمي داخل المنظمة او اي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات دوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات و دوافع الرؤساء و القادة ايضاً .

¹ - فايز الفروج : التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي ،دار جليس الزمان لنشر و التوزيع ،الأردن 2011 ،ص 45.

ترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة الى ارتباطه بدوره حياتها في مراحلها المختلفة و هي مرحلة الظهور و مرحلة البقاء و الاستمرارية و مرحلة الاستقرار و مرحلة السمعة و الفخر و مرحلة التميز ثم مرحلة الريادة ،ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو و الدخول في مرحلة أكثر تقدماً ،و انما يتوقف على مستويات الاداء التنظيمي بها ¹.

¹ - بن عدة محمد: اثر ضغوطات العمل النفسية و الاجتماعية على ادا التنظيمي ،دراسة تطبيقية لمؤسسات الاقتصاد الجزائرية ،رسالة مقدمة لنيل الدكتوراه في العلوم ،علوم التسيير المؤسسات ،جامعة ابو بكر لقاييد ،تلمسان 2018 ،ص 109.

4- مكونات الاداء التنظيمي:

لأداء التنظيمي عناصر او مكونات اساسية بدونها لا يكمن التحدث عن وجود اداء فعال ،وذلك يعود لأهميتها في قياس و تحديد مستوى الاداء للعاملين في المنظمات ،وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر او مكونات الاداء من اجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم و تنمية فاعلية الاداء التنظيمي للعاملين ،ومن هذه المساهمات ما ذكره البعض و ذلك بالإشارة الى عناصر الاداء التنظيمي ومن خلال تناولهم لـ :

4-1- كفاءة الموظف : وهي ما لدى الموظف من معلومات و مهارات و اتجاهات وقيم ،وهي تمثل خصائصه الاساسية التي تنتج اداء فعالا يقوم به ذلك الموظف.¹

4-2- نوعية العمل : وتشمل الدقة و النظام و الاتقان و البراعة و التمكن الفني و القدرة على التنفيذ و تنظيم العمل و التحرر من الاخطاء ،وكل ما يدركه الفرد من عمله.

4-3- المثابرة و الوثوق : و تشمل الجدية و التقاني في العمل و قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل و انجاز في اوقاتها المحددة ،ومدى قابلية الموظف و التوجيه من قبل المشرفين و تقييم نتائج عمله .

4-4- كمية العمل المنجز : و تشمل حجم العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل و سرعة الانجاز.¹

4-5- متطلبات العمل (الوظيفة) : وتشمل المهام و المسؤوليات او الادوار و المهارات و الخبرات التي يتطلبها عمل من الاعمال او وظيفة من الوظائف .

¹ - البقمي مصلح حمدان: مناخ تنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي ،دراسة ميدانية لموظفي امانة منطقة مكة المكرمة ،رسالة ماجستير في العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض ،2010 ،ص 38.

4-6- بيئة التنظيم : تتكون من عوامل داخلية و خارجية ،وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الاداء الفعال ،التنظيم و هيكلته و اهدافه و موارده ،ومركزه الاستراتيجي و الاجراءات المستخدمة . اما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم و تؤثر في الاداء الفعال فهي : العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية و الحضارية.¹

¹ توفيق عطية: الإبداع وعلاقته بالأداء الوظيفي لمدير قطاع عام ،دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة ،شهادة ماجستير في ادارة الاعمال ،الجامعة الاسلامية ،غزة ،فلسطين ،2009 ،ص65.

5-محددات الأداء التنظيمي:

يتطلب تحديد مستوى الاداء الفردي معرفة العوامل التنظيمية التي تحدد هذا المستوى و التفاعل بينها ،حيث نجد ان سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد تحدد ثلاثة عوامل رئيسية هي الجهد المبذول و القدرات و الخصائص الفردية و ادراك لدوره التنظيمي .

آ-**الجهد المبذول**: يشير الجهد المبذول الى الطاقة الجسمية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته ،كما انه يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ،فبمقدار ما يكثف الفرد بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعية لأداء العمل .

ب-**الخصائص الفردية و القدرات** : هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة التنظيمية، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة ،أما القدرات فترتبط بالخبرات السابقة للفرد ،والتي تحدد فعالية الجهد المبذول .

ج-**ادراج الدور او المهمة** : يشير الى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ،وتقوم الأنشطة و السلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في اداء مهامه بتعريف ادراك الدور ،ولتحقيق مستوى مرضى من الاداء ،لابد من وجود حد ادنى من الاتقان في كل مكون من مكونات الاداء .

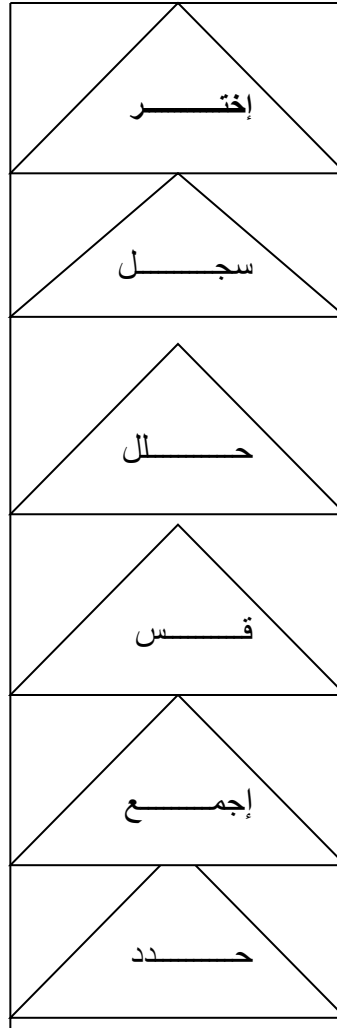
فأداء الفرد في العمل هو محصلة تفاعل دافعية الأداء مع قدراته على الأداء ومنه ادراكه لمحتوى عمله و لدوره التنظيمي¹ .

¹- توفيق عطية: المرجع سبق ذكره ، ص 65.

6-معدلات الأداء التنظيمي :

في أداء منظمة لا توجد مستويات متساوية ،وذلك يرجع الى الاختلافات الفردية للعاملين و الى اختلاف الوظائف و تعددها ، وحتى يتم الحكم على الأداء و تقييمه فإن ذلك يتطلب وصف المعدلات الأداء التي تعتبر ادوات تخطيطية تعبر عن غاية مطلوب بلوغها والشكل التالي يمثل الخطوات التي لابد من اتباعها لوضع معدلات الأداء :

شكل رقم 1 : خطوات وضع معدلات الأداء :



المصدر: مهدي حسن زويلف: ادارة الافراد مدخل كمي ، للنشر و التوزيع دار

مجدلأوي ،عمان ،الاردن ، 1994 ، ص 237.

6-1-الاختيار: و يعني به اختيار سس الاعمال لقياسها ،فقد يكون موضوع الدراسة موضوعا جديدا لم يسبق قياس معدل أدائه ،او تغيير في طريقة أدائه ،او تغيير في¹ طريقة أداء عمل يتطلب ايجاد نظام نمطي جديد ،أو شكوى العاملين من ضيق الوقت المسموح به لأداء عمل معين أو غيرها من الاسباب .

6-2-التسجيل: ويعني تسجيل الحقائق والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم بها العمل وأساليبه وعناصر النشاط ، وتتضمن هذه المرحلة توصيف العمل و تقسيمه الى عناصره ،وهي الظاهرة في عملية او نشاط محدد ،و التي تتكون من حركة أساسية واحدة او أكثر او نشاط آلة او كليهما معا .

6-3-التحليل الانتقادي : وهو اختبار البيانات المسجلة للتأكد من استغلال الوسيلة والحركات الأكثر فاعلية ،وعزل العناصر غير الإنتاجية ، وبمعنى آخر أنك تتخلص من الحركات الزائدة .

6-4-جمع الوقت النقطي: ويتم في هذه الخطوة تحديد سلسلة النشاطات اللازمة للتشغيل تحديدا ، ويشمل الوقت القياسي لأداء النشاط والاساليب المبنية التي تستخدم في أدائه وذلك من خلال:

أ-احتساب زمن المشاهدة لكل عنصر من العناصر .

ب-احتساب الوقت العادي لكل عنصر من العناصر .

¹ - مهدي حسن زويلف : مرجع سبق ذكره ، ص 237.

ج- إضافة المسموحات للوقت الاعتيادي لنصل للوقت النمطي لكل عنصر من العناصر العمل.

6-5-التحديد: ويتم بتحديد سلسلة النشاطات، وتحديد طريقة التشغيل التي حدد لها الوقت و تحديد الوقت القياسي للنشاط والأساليب المعنية¹.

¹- مهدي حسن زويلف: مرجع سبق ذكره ، ص 180-181.

7- معايير الاداء التنظيمي:

معيار الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية المتوقع ان يصل إليها الموظف ،حيث يعد معيار الأداء الدستور او القانون الداخلي المتفق عليه بين المدراء و المرؤوسي لتحديد الكيفية التي يتم بها الوصول الى أفضل أداء ،ويمكن من خلال معايير الأداء التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء ومراقبة هذا الأداء بصفة مستمرة للتعرف على التذبذب في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب لتصحيح أوجه القصور وإعادة توجيه الأداء حتى لا تتكرر السلبيات و تتحول الى سلوك وظيفي تنظيمي لدى الموظفين بصعب تغييره¹ .

وتستخدم هذه المعايير للفرقة بين فعلية الأداء وكفاءة الأداء ،فعالية الأداء تشير الي قيام الافراد بتحقيق أهداف المنظمات وتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم ،أما كفاءة الأداء فتشير الي استخدامهم الموارد المتاحة بشكل اقتصادي ودون إسراف في تنفيذ مهام العمل وتحقيق أهداف المنظمة وتتحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

7-1-حجم الأداء: هي حجم العمل المنجز و قدرة العامل على تحمل أعباء العمل ، لذلك الاتفاق على حجم كمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء مما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.

¹ - محمد العازمي: اثر أنماط القيادة على أداء الموظفين ،دراسة تطبيقية في مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،جامعة آل البيت ،الأردن ،2009، ص 40.

7-2- جودة الأداء الوظيفي : ترتبط بجميع نشاطات المنظمة ،حيث نعبر عم مستوى أداء العمل ،وهي استراتيجية عما أساسية تسهم في تقديم سلع و خدمات ترضى بشكل كبير في الداخل و الخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية و الصريحة كما يمكن التحكم على جودة الأداء من حيث درجة الاتفاق ،وجودة المنتج ،ولذلك يجب ان يتناسب مستوى الجودة مع الامكانيات المتاحة وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء و المرؤوسين للاحتكام اليه إذ دعت الضرورة¹ .

7-3- السرعة في الأداء : ترجع أهمية الوقت الى كونه من الموارد الغير قابلة للتجديد او التعويض ،فهو رأسمال وليس دخلا ،مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة ،لأنه يتضاءل على الدوام و يمضي الى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن ،ويعد من بين خمسة موارد اساسية في مجال إدارة الاعمال وهي : المعلومات ،المواد ،الافراد ،الموارد المائئة ،و الوقت من أهم المؤشرات التي تستند عليها أداء العمل ،فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل ،لذلك يراعي الاتفاق على الوقت المناسب لانجاز العمل على أن يراعي : كمية العمل المطلوب القيام به . وعدد العاملين اللازمين لانجاز العمل.²

7-4- كيفية الوصول إلى الأداء : وتعتبر عن الخطوات الواجب انتهاجها للوصول إلى مستوى الأداء المرغوب ، و تتعلق بالطرق و الأساليب المسموح بها المصريح باستخدامها لتحقيق الاهداف ،فبالرغم من كون الاجراءات و الخطوات المتبعة في

¹ - شامي صليحة : المناخ التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين ،مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة احمد بوقره ،بومرداس ،2010 ،ص 63.

² - زياد سعيد خليفة :الثقافة ودورها في رفع مستوى الأداء ،دراسة ميدانية على ضباط كلية القيادة و الأركان للقوات المسلحة ،رسالة ماجستير ،في العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض ،السعودية ،غير منشورة ،2008 ،ص ص 35-36.

انجاز العمل المتوقعة و مدونة في مستندات المنظمة و المنشأة وفق قواعد و قوانين ونظم و تعليمات، إلا أنه بفضل الاتفاق بين الرؤساء و المرؤوسين على الاجراءات المتبعة في انجاز العمل سواء ما يتعلق بانجاز المعاملات او تسلمها او تسليمها، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف، وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار و الابداع لدى العاملين ولكن الاتفاق و التفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذ مع رئيسة قبل اعتماده كأسلوب مفضل في انجاز العمل و لضمان اتفائه وعدم مخالفته و التعليمات و اللوائح و القوانين¹.

¹ - زياد سعيد خليفة : مرجع سبق ذكره ،ص 35,36.

8-العوامل المؤثرة في الأداء التنظيمي:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الأداء يتوجب على المسؤولين أخذها بعين الاعتبار عند تقييم أداء الافراد والمنظمة ككل نذكر منها:

8-1-الاختلاف في حجم العمل : فالمنظمة التي تعالج حجما كبيرا في العمل

تحتاج الى موارد أكثر مما تحتاج إليه المنظمة أخرى لديها حجم أقل من العمل نفسه

8-2-التحسينات التنظيمية : فعالية الانتاج تتوقف على عوامل متعددة كملائمة

الترتيبات التنظيمية و الاجرائية و اختصار خطوات العمل في عملية ما من الانتاج يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل .

8-3-مدة تأخر الاعمال قد يؤثر في معدل الانتاج : فالفرد العامل عند ما يؤخر

العمل أكثر من المعتاد يمكن ان يسبب التعجل و انتاج معدل أعلى ، و هذا قد ينتج انخفاض في جودة المنتج النهائي .

8-4-العوامل الفنية والتكنولوجية : وهذا مرتبط بدرجة إدماج التكنولوجيا المتقدمة

و الحديثة من أجهزة و برمجيات ،حيث أن الأداء يتجدد بمستوى نوعية التكنولوجيا المتوفرة¹ .

¹ - بن عدة محمد : مرجع سبق ذكره ،ص 113.

9- تصنيفات الأداء التنظيمي ومستوياته:

9-1- تصنيفات الاداء التنظيمي:

توجد عدة تصنيفات للأداء حيث يمكن تصنيف الاداء استنادا الى عدة معايير، ومن اهم هذه المعايير معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية و المعيار الوظيفي و هي كالأتي :

9-1-1--حسب معيار المصدر: وفقا لهذا يمكن تقسيم اداء المنظمة الى اداء

داخلي و خارجي

-**الاداء الداخلي**: وينتج من تفاعل مختلف أداءات الانظمة الفرعية للمنظمة أي مختلف الأداءات الجزئية متمثلة في الاداء البشري أي الموارد البشرية في المنظمة، و الأداء التقني الذي يتعلق بجانب الاسثمارات، و الأداء المالي الخاص بالإمكانيات المالية المستعملة.¹

-**الاداء الخارجي**: وهو الأداء الناتج عن تغيرات البيئة المحيطة بالمنظمة فهو ينتج عن المحيط الخارجي للمنظمة، وبالتالي فان المنظمة لا يمكنها التحكم في هذا الأداء، حيث قد يظهر هذا في نتائج جيدة تحصل عليها المنظمة، وعلى سبيل المثال قد تزيد حجم مبيعات المنظمة نتيجة تحسن في الاوضاع الاقتصادية او

¹ - محمد سليمان: الابتكار التسويقي و أثره على تحسين أداء المؤسسة، دراسة تطبيقية في

مؤسسة ملبنة الحضنة بمسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة المسيلة، 2007، ص 117.

نتيجة اعانات تحفيزية من طرف الدولة ،حيث ان هذه التغييرات قد تنعكس على الأداء ايجابيا او سلبيا ،وبالتالي يجب على المنظمة قياس و تحليل الأداء ،لأنه يمكن ان يشكل تهديدا لها فهي لا تتحكم فيه كما هو الحال للأداء الوظيفي ¹.

9-1-2- حسب معيار الشمولية: يمكن تقسيم الأداء حسب المعيار الى الأداء الكلي وأداء جزئي ².

-الإداء الكلي : يتمثل في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المنظمة او الأنظمة التحتية في تكوينها دون انفراد جزء او عنصر لوحده في تحقيقها . التعرض لأداء كلي للمنظمة يعني الحديث عن قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة وأحسن جودة.

-الأداء الجزئي : على خلاف الأداء الكلي ،فان الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي او كل عنصر في المنظمة على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكنة .

9-1-3- حسب المعيار الوظيفي: حسب هذا المعيار يقسم الأداء الى أداء الوظائف الأساسية وهي الانتاج ،المالية ،التسويق ،و الموارد البشرية ويتم تقسيم الأداء الى: ³

¹ - محمد سليماني : مرجع سبق ذكره ،ص 117.

² - عبد الملوك مزهود : الأداء بين الكفاءة والفعالية وتقييم مجلة العلوم الإنسانية ،جامعة محمد خيضر ،العدد الأول ،بسكرة ،2001 ،ص 89.

³ - محمد سليماني: مرجع سبق ذكره ،ص 119 .

-أداء الوظيفة المالية : ويتمثل في قدرة المنظمة على تحقيق التوازن المالي، وبناء المالي الفعال، بالإضافة الى تحقيق المر دودية و تعظيم العائد على الاستثمار باعتبار أحد أهم أهداف المنظمة، لذا فان البعد المالي للأداء الكلي للمنظمة يتحقق من خلال تحقيق المر دودية و تعظيمها، مما طرح فكرة ربط المكافأة الممنوحة لمسيري المنظمة بحجم المر دودية التي ساهموا في تحقيقها، اي تكون متناسبة طرديا معها وهذا ما من شأنه ان يرسخ لدى مسيرين في المنظمة أي مساهمين فيها و ليسوا مسيرين فقط، و بالتالي يعملون على تعظيم مر دوديتها أكثر.¹

-أداء وظيفة التسويق: يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من مؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق منها حجم المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، شهرة العلامة و مدى توقعها في ذهن المستهلكينالخ.²

-أداء وظيفة الانتاج : يتحقق عندما المنظمة انتاجية مرتفعة مقارنة بالمنظمات الأخرى من خلال انتاج منتجات الجودة الناتجة أقل تسمح لها بالمنافسة، بالإضافة الى تخفيض المتعطلات الناتجة عن توقف الآلات أو التأخر في تلبية الطلبات .

-أداء وظيفة الأفراد : يعتبر المورد البشري أهم مورد في المنظمة ومن خلاله يتم تحريك الموارد الأخرى و توجيهها بما يسمح بتحقيق أهداف المنظمة ، وهذا يعني أن بقاء و استمرار المنظمة مرهون العالوية حيث أن العامل البشري فيها و على

¹ - محمد سليمانى : مرجع سبق ذكره ، ص 119.

² - خالد بن حمدان ووائل محمد صبحي ادريس : استراتيجية والتخطيط الاستراتيجي ، دار اليازوري ، الاردن ، 2007، ص ص 385-386، ص 386,385.

الكفاءات و اختيار ذوي المهارات العالية حيث أن فعالية المورد البشري لا تكون الا اذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب و الوقت المناسب ،و على اعتبار المورد البشري أساس خلق القيمة المضافة للمنظمة.¹

9-2-2- مستويات الأداء التنظيمي : توجد مجموعة من مستويات للأداء يمكن للمنظمة الاقتصادية من خلال التعرف على مستوى أدائها وتتمثل هذه المستويات في :

9-2-1- الأداء الاستثنائي: يبين التفوق في الأداء ضمن الصناعة على المدى البعيد و العقود المربحة ،وكذا الالتزام الواضح من قبل الأفراد ووفرة السيولة و ازدهار الوضع المالي للمنظمة.

9-2-2- الأداء البارز : يكون فيه الحصول على عدة عقود عمل كبيرة ،امتلاك اطارات ذات كفاءة ،امتلاك مركز ووضع مالي متميز .

9-2-3- الأداء الجيد جدا : يبين مدى صلابة الأداء ،و اتضاح الرؤية المستقبلية الى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد .

9-2-4- الأداء الجيد: يكون فيه تميز للأداء وفق المعدلات السائدة مع توازن نقاط القوة و الضعف في المنتجات أو الخدمات و قاعدة العملاء ،ومع امتلاك وضع مالي مستقر .

¹ - خالد محمد ووائل محمد صبحي الدريس : مرجع سبق ذكره ،ص 05.

9-2-5- الأداء المعتدل: يمثل صيرورة الأداء دون المعدل، وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات أو الخدمات و قاعدة العملاء مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو.¹

-الأداء الضعيف: والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح لنقاط في جميع المحاور تقريبا، فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الاطارات المؤهلة، مع مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.

¹- خالد محمد ووائل محمد صبحي ادريس : مرجع سبق ذكره، ص 56.

10- الطرق المتبعة لتحسين ورفع مستوى الأداء التنظيمي:

تقوم فكرة تحسين الأداء على أساس علاج قصور أو انحراف في الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف والتي قد تعود إلى عناصر الأداء. أن تحسين الأداء لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره و مستوياته و تحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه و البحث عن أساليب الفعالية لتحسين الأداء تمثل سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة .

حيث يسود الاقتناع بضرورة تحسين وتطوير المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة التي تؤثر على أداء العاملين فيها بدءا بالقيادات العليا و انتهاء بالمستويات التنظيمية في كل مجالات النشاط .

وتحدد مارونيون هاينز ثلاثة مراحل لتحسين الأداء هي :

10-1-تحسين أداء الموظف: هو من أكثر عناصر الأداء صعوبة في تغيير

و يمكن تحسين أداء الموظف من خلال عدة عناصر هي:

أ- التركيز على نواحي القوة : ويتم من خلال العمل على الاستفادة من المواهب المتوفرة لدى الموظف و

تبنى هذه المواهب وعدم تثبيتها ،ومساعدة الفرض على التخلص من المشاكل التي تعاني منها في الأداء

1.

¹ - مار نيون هاينز : إدارة الأداء ، دليل شامل للإشراف الفعال (ترجمة محمد مرسي وزاهية الصباغ) ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1989، ص ص 275.

ب- التركيز على ما هو مرغوب : و يرتبط بتوفير الانسجام بين ما يرغب الفرد في عمله و بين ما يؤديه الفرد امتياز ،من خلال السماح للأفراد بأداء أعمال التي يرغبون عن أدائها.¹

ج- ربط الأهداف الشخصية : يجب أن ترتبط الجهود و مخرجات الأداء من الأهداف والاهتمامات الشخصية للمواطن ،وان هذه العلاقة بين الأهداف الشخصية و خطوط التحسين سوق تزايد من واقعية و دافعية المواطن من اجل تحقيق التحسين المرغوب.

10-2- تحسين الوظيفة : أن محتويات الوظيفة أمر مهم في تدني مستوى الأداء أو ارتفاع ،فإذا فاق محتوى الأداء مهارات الموظف أو احتوت الوظيفة على مهام غير مناسبة فسوف يساهم ذلك في تدني مستويات الأداء و بين الأساليب التي تساهم في تحسين الوظيفة :

أ-المهام الضرورية.

ب-المهام الوظيفية.

ج-تصميم الوظيفة.

د-تبادل الأدوار بين الموظفين.

¹- مار ينون هاينز: مرجع سبق ذكره، ص 276.

10-3- تحسين الموقف :

إن طبيعة الموقف والبيئة التي تؤدي فيها الوظيفة تتيح فرصة للتغيير الذي يؤدي إلى تحسين الأداء المطلوب، ويمكن تحسين الأداء من خلال التخطيط لمكان العمل من حيث إعادة النظر في كيفية التخطيط ذلك لتحسين انسياب العمل، إضافة إلى تغيير جدول العمل بما يخدم مصلحة العمل، وأخيراً إعادة النظر في عملية الإشراف وذلك بالتوفيق بين أسلوب الإشراف و مستوى الرشد الذي يتمتع به الموظف، إلى أي مدى يتم تفويض السلطة للمرؤوسين.¹

¹- إسلام العزام: أثر مصادر ضغوط العمل على الأداء والوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية في الشركات الإستراتيجية العاملة في إقليم الجنوب، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، الأردن 2010، ص ص 60-61.

11- علاقة المسؤولية الاجتماعية بأداء التنظيمي :

لتحقيق أداء المنظمة بشكل جيد سواء الأداء المالي او غير المالي استخدمنا بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء ، و يطلق عليها العديد من المصطلحات منها بطاقة الانجاز المتوازن ، وبطاقة العلامات المتوازنة و يقصد بها تلك البطاقة التي تعني بقياس الاداء المؤسسي على مستوى المنظمة ككل ، وهي عبارة عن أداء ادارية من خلالها تدمج المؤشرات المالية و غير مالية لتزويد المديرين بمعلومات هامة و ملائمة عن أداء منظماتهم خصوصا فيما يتعلق بتحقيق أهداف الاستراتيجية ، و تتكون من مجموعة من المبادئ اساسية او رئيسية وهي ، البعد المالي ، بعد العملاء ، بعد التعلم و النمو ، و بعد اجراءات العمل (العمليات الداخلية) .

11-1- أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء :**11-1-1- البعد الاقتصادي:**

البعد المالي¹: تشير الى مدى إسهاماتها في تنفيذ الاستراتيجيات ، وفي تحسين مستمر لأهدافها ونشاطها ، ومن جهة النظر المالي تحدد الجوانب الخاصة بالموقف المالي للمؤسسة بالاعتماد على عدة مقاييس يجب أن ترتبط بتحقيق واحد أو أكثر من الاهداف في المنظور المالي ، ويعتبر البعد المالي المصلحة النهائية لأنشطة المنظمة التي تسعى من خلالها على تعظيم لأرباحها لمقابلة

¹ - صالح بلا سكة : قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، 2012 ، ص 30 ، منشورة على موقع :

المساهمين فهو الصورة التي تبين مدى نجاح الاستراتيجية التي تتبعها المؤسسة لتحقيق المساهمين.¹

البعد العميل: إن إرضاء العميل يعد مؤشرا حاسما لمعرفة كيف تسيير أمور المؤسسة مع عملائها الحاليين على الأقل وكذلك المستفيدين والمستقبلين ويمكن للمؤسسة تحقيق الرضا العملاء باستخدام ما يحقق علاقة مميزة ومستمرة بينهما، وهي عبارة عن خلق مميز لكل من المنتج، السعر، الخدمة، العلاقة.

والصورة والتي تقدمها المؤسسة لشريحة محددة من عملائها بشكل أفضل أو مختلف عن منافسيها، وبالتالي تقوم المؤسسة بتقديم خدمات أو السلع بأقل التكاليف من خلال تقييم أسعار مميزة و جودة عالية وهذا سوف يعود عليها بالربحية تساعد باستمرار نشاطها بتحقيق رقم لأعمال مربح.²

بعد التعلم والنمو: يركز هذا الجانب على القدرات و المهارات الداخلية و الواجب تنميتها لتحقيق أهداف المؤسسة في الامر الطويل ،و يهتم هذا البعد بالتعلم التنظيمي ز النمو لدى العاملين و هذا البعد يساهم في تعزيز قدرة المنظمة على التكيف بفاعلية مع الظروف المتغيرة من أجل تحسين قدراتها و أدائها على تقديم منتجات أو خدمات جديدة تساهم في تطوير ربحها و استمراريتها في البقاء.³

¹ صالح بلاسكة: مرجع سبق ذكره ،ص 30.

² أبو عجيلة رمضان عثمان الغريب : مدا إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء في البنوك ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة الشرق الأوسط 2012 ص 33 ،منشورة على موقع:

[http :mdweik.wordpress.com](http://mdweik.wordpress.com)

³ صالح بلاسكة: مرجع سبق ذكره ،ص 36.

✚ **العمليات الداخلية:** وهي تلك العمليات التي تعد مفاتيحه للمنظمة حيث يتم عرض الأعمال المتميزة المقدمة للزبائن والمساهمين من أجل ضمان تحقيق درجة و رقم الأعمال المرتفع، كما يركز هذا البعد على العمليات الداخلية و الاجراءات التشغيلية التي نمكن المنظمة من التمييز و بالتالي تحقيق رغبات العملاء بكفاءة و فعالية وكذلك نتائج مالية مرضية للمساهمين.¹

11-1-2- البعد القانوني:²

✚ **البعد المالي:** يتجلى هذا البعد بإنشاء قوانين تضم تعويضات المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي، بينما تحافظ في ذات الوقت على نمو رأسمالها هادفة الى تعزيز الربحية و النمو على المدى الطويل .

✚ **البعد العميل:** تعمل المنظمة في هذا البعد بأن تستجيب لاحتياجات و حقوق الزبائن و المستهلكين الآخرين و تعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات و قيمة الخدمات، و اسعار نوعية مناسبة و الاعلان لهم بكل صدق و أمانة وتقديم منتجات صادقة لهم، وبالإضافة الى تقديم ارشادات واضحة بشأن استخدام المنتج و بما لذلك الالتزام الشديد برضا و سلامة الزبون .

✚ **بعد العمليات الداخلية:** يجب على المنظمة في هذا البعد على أن ترتبط أنشطتها بإدارة الموارد البشرية لترقية و تطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية و المهنية لهم لأنهم يمثلون شركاء قيمين في العمل، بما يستوجب احترام حقوقهم في

¹ - صالح بلاسكة : مرجع سبق ذكره ،ص 36.

² - وائل محمد صبحي إدريس و ظاهر منصور الغالبي: أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، 2009، ص ص 240،241.

الممارسات عادلة في العمل ،و منافع و بيئة عمل آمنة و خالية من المضايقات و أن تتسم بالعدالة و الامانة مع العامل .

بعد التعلم و النمو : يركز هذا البعد حول التعلم التنظيمي و النمو الذي يقصد به تجديد و تشخيص البيئة التحتية التي يجب أن تحققها المنظمة و يتطلب عليها أن تغنى طبيعة التغيرات العميقة و الجذرية التي ظهر في البيئة المعاصرة حيث الأهمية الفائقة لرأس المال المعرفي و الفكري و التأثير الشامل للعولمة و الشارع في تطوير التكنولوجيا ،و التنويع الشديد في مكان العمل و الاهتمام بالقوانين و الالتزامات بتطوير المسار المهني و الوظيفي للعاملين .¹

11-1-3- البعد الاخلاقي :

البعد المالي : يحقق البعد نسبة من الربحية تساعد المنظمة على تحسين نوعه الحياة وذلك من خلال زيادة قيمة استثمارها ،و يمكن تحقيق البعد المالي ببناء علاقة خدمية مميزة لتحقيق إيرادات إضافية الى الخدمات الجديدة المتعلقة بالأسواق و العملاء الجدد وزيادة مدى ربحية إستراتيجيتها و لا يقتصر هذا البعد على مدى ربحية كقياس البعد الاخلاقي بل يجب على المنظمة أن تحقق ربحية من دون أن تلحق ضرر بأصحاب المصالح التي يتعامل معهم .

بعد العميل : تعمل المنظمة بالتعرف على الزبائن المحتملين و احتياجاتهم بغية ارضائهم و يجب على المنظمة أن تتبع و تعمل على مجموعة من الخصائص للمنتج وهو الدور الوظيفي للمنتج أو الخدمة بالنسبة للمستهلك من حيث السعر

¹- وائل محمد صبحي ادريس و طاهر منصور الغالبي : مرجع سبق ذكره ،ص 244.

و الجودة أو التميز و بالأخص يجب على المنظمة المراعاة و الحرص على أن تدخل السوق بمنتج يوافق كل متطلبات الزبون و لا يمس بعاداتهم و أخلاقهم من جهة و لا ينعكس على البيئة التي يعيش فيها من تلوث من جهة أخرى وهذا ساعدها في كسب رضا الزبون .

بعد التعلم و النمو : يركز هذا البعد الاهتمام بالقدرات الفكرية للعاملين و مستويات مهاراتهم و نظم المعلومات و الاجراءات الادارية داخل المنظمة و لا يقصر هذا البعد على تطوير المهارات العامل بل محاولة ملامتها مع المحيط الذي يعيش فيه ،حيث يلتزم المنظمة على إنشاء برامج و إجراءات تساعدها السمات التي تتميز بها غيرها من المنظمات.

بعد العمليات الداخلية : و تركز العمليات الداخلية بتحديد العمليات الجديدة كليا كما تعمل على إدخال عمليات الابداع في محور العمليات الداخلية للمنظمة لنجاح استراتيجيتها حيث يلتزم المنظمة بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة الولاء و انتماء للعاملين كاهتمام بحالتهم الصحية و الحرص على مراعاة كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بها لحماية المجتمع و المحيط الذي تعمل به المنظمة جاهدة رد الأضرار على البيئة المحيطة.¹

¹ - ضيافي نوال: مرجع سبق ذكره ،ص66- 67.

خلاصة:

تسعى معظم المنظمات إلى تحقيق النجاح في عملياتها وأنشطتها باستمرار، لبناء مركز استراتيجي و تنافسي متميز يضمن لها البقاء وتحسين الأداء التنظيمي في ظل البيئة التي تعمل فيها و الاداء التنظيمي الجيد داخل المنظمة يتضمن لها الديمومة و الاستمرارية.

الفصل الرابع

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- مجالات الدراسة

3- مجتمع الدراسة واختبار العينة

4 - منهج الدراسة

5- أدوات جمع البيانات

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة

تهميد:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوقوف على أهمية المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الاداء التنظيمي المؤسسة وجب علينا القيام بدراسة ميدانية لأحد المؤسسات العمومية ولقد وقع الاختيار على مؤسسة استشفائية - بالزيتونة - لتطبيق منهج وأهداف الدراسة للوصول الى نتائج و توصيات تفيد البحث.

حيث سيتم في هذا الفصل إبراز الجانب الميداني لدراستنا وعرض النسب المئوية الممثلة لإجابات المبحوثين عن طريق إبرازها في جداول احصائية ومن ثم التعليق عليها و تحليلها.

1- الدراسة الاستطلاعية:

إن الدراسة الاستطلاعية تقرب الباحث من ميدان بحثه و تزوده بمعلومات أولية

حول الظاهرة محل الدراسة، وبهذا فهي تعتبر أساسا جوهريا لبناء البحث.¹

وعليه فإن الدراسة الاستطلاعية تساعد الباحث على ربط بين الجانب النظري والتطبيقي ، ومن خلالها يتفحص الباحث أدوات القياس التي يستعملها في الدراسة الأساسية .

ومن خلالها قمنا بالخطوات التالية:

- القيام بخارجات وزيارات لمؤسسة الاستشفائية- قاسمي عبد المجيد- للمصحة الجوارية بالزيتونة بغية التعرف على مجتمع الدراسة وخصائصها. التحصل على بعض المعلومات الأخرى التي تخدم الموضوع مثل: عدد العاملين وكذلك معلومات عن المؤسسة وقد تم اختيار هذه المؤسسة كمجال لإجراء الدراسة الميدانية دون غيرها نظرا لاحتوائها على العينة المطلوبة .
- التجول بمختلف اقسام المصحة وذلك لمعايشة الواقع والتعرف عن قرب على المجتمع الخاص وبالدراسة والتعرف على عينة الدراسة إذا كانت ملائمة للموضوع.
- أخذ نظرة عن توزيع أفراد المجتمع تبعا للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية (السن ، سنوات الخدمة ، مكان العمل)

¹- محي الدين مختار: بعض التقنيات البحث وكتابة التقرير ،مجلة الدراسة المنهجية ،دط ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 2000،ص47.

- قمنا بإعداد استمارة استطلاعية أولية، بهدف جمع المعلومات اللازمة والتعرف أكثر على العينة والمتجمع وحيث تم تطبيق هته الاستمارة على عشرة أشخاص من مجتمع الدراسة تم التوزيع على رؤساء الأقسام والعمال، تبعت بمقابلات معهم. وقد تم الاستفادة مما تم جمعه عن طريق استمارة المقابلة الاستطلاعية الأولية في بناء الصورة الأولية لأداة الدراسة، وهي الاستبيان قبل التحكيم من طرف لجنة المحكمين.
- بعد توزيع النموذج المبدئي وتعديله في شكل استمارة أولية للدراسة قمنا بعرضها على لجنة المحكمين، وقد ضبط صدقها بشكل نهائي، وتم اختبار ثباتها لنتوصل إلى الشكل النهائي لاستمارة البحث النهائية. (*)¹

2.1 نتائج الدراسة الإستطلاعية :

- من بين النتائج الهامة التي تحققت بعد إجراءنا للدراسة الإستطلاعية بالمصحة، نذكر ما يلي:
- التعرف عن قرب على المؤسسة المعنية بالدراسة وأخذ صورة مبدئية على التقسيمات الإدارية الموجودة، وعدد العمال الموجود بالمؤسسة .
 - اختيار عينة الدراسة ومكان إجراء الدراسة وذلك لسهولة التعامل مع الموظفين وتوفير المتغيرات التي نسعى لدراستها ، ثم إختيار عينة ممثلة للمجتمع قصد التطبيق النهائي لأدوات جمع البيانات مقابلة رئيس مصلحة الموارد البشرية .
 - الحصول على بيانات ومعلومات مهمة تساعدنا في مناقشة الفرضيات وتحليل النتائج .

(*) أنظر الملاحق

2- مجالات الدراسة :

2-1 المجال المكاني: (الجغرافي)

يقصد به المكان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية تم تحديد مجال الجغرافي بمؤسسة استشفائية قاسمي عبد المجيد التابعة للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالزيتونة الطارف .

- التعريف بالمؤسسة الاستشفائية التي كانت مجال الدراسة جغرافيا :

مؤسسة قاسمي عبد المجيد الاستشفائية الاسم الكامل للمؤسسة العيادة متعددة الخدمات قاسمي عبد المجيد تابعة للمؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية بالزيتونة تأسست سنة 1988 وهي مرفق صحي عام تابع لقطاع الصحة و السكان بولاية الطارف و تقع يتحدد ببلدية الزيتونة ولاية الطارف ، تحتوي على 65 عامل بما فيها 9 اطباء و 10 شبه طبي 2 نائب الطبيب المنسق يختص بالامور الادارية و آخرون 3 أطباء اسنان و 2 أطباء نفسانيون و قسم الولادة يعمل بها 9 عمال يتناوب من بينهم 6 قبلات و 3 ممرضات و الباقي موظفون بالاضافة الى 28 حجرة ، أما الهيكل التنظيمي يتكون من طاقم اداري صحي مكون من مدير ، الطبيب المنسق ، نائب الطبيب المنسق ، الاطباء العامون ، طبيب المدرسي ، طبيب الاسنان ، اعوان شبه طبي ، مسؤول الوقاية ، أخصائي التحاليل المخبرية ، أخصائي التحاليل بأشعة ، القابلات ، الاداريين ، عاملات النظافة ، الحراس ، سائق سيارة الاسعاف .

2-2-المجال الزمني:

هو الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة للكشف بما يتعلق بالموضوع و ما يحيط به من قريب او بعيد اذ كانت الانطلاقة من بداية السنة الجامعية 2020/2019 حيث شملت الدراسة من اكتوبر 2019 الى غاية فيفري 2020 ثم بعد ذلك قمنا بالدراسة الميدانية وذلك من خلال جمع المعلومات الخاصة بالمسؤوليات الاجتماعية وأثرها على الاداء التنظيمي في مؤسسة الاستشفائية قاسمي عيد المجيد و كان ذلك في 2020-07-23 وهي المدة التي تم فيها توزيع الاستمارات على أفراد العينة و هي الموظفين الاستشفائيين.

3- منهج الدراسة:

ان طبيعة الموضوع هي التي تحدد لنا المنهج الذي نستخدمه في الدراسة وذا نوعية المشكلة المدروسة و أهدافها ، ومنه فالمسار البحثي للموضوع هو الذي يحدد لنا المنهج الواجب اتباعه هو **المنهج الوصفي** ، حيث يعرف هذا الاخير على أنه أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم بوصفه ظاهرة أو مشكلة محددة و تصويرها كما عن طريق جمع البيانات و معلومات مقننة ، عن الظاهرة و تصنيفها و تحليلها و اخضاعها للدراسة الدقيقة ، و بالتالي يساعد هذا المنهج في رصد الظاهرة المدروسة كميًا و احصائيا بتحليل البيانات و الكشف عن العلاقة المتبادلة بين المتغيرات ، واستخدامه أبعادها ودلالاتها ، ومن ثم الوصول الى نتائج او تعليمات تساعد في فهم الظاهرة محل الدراسة . بالاعتماد على وأيضاً على الأسلوب التحليلي .

وقد استخدم هذا المنهج في دراستنا لأنه من أكثر المناهج الملائمة لبحثنا و من أكثرها استخداماً في البحوث الاعلامية ، كما يسمح هذا المنهج بدراسة عدد كبير من المتغيرات ¹.

¹- عبد العزيز بركات : مناهج البحث العلمي ، الاصول النظرية و مهارات التطبيق ، دار الكتاب الحديث ، الاسكندرية ، مصر ط 1 ، 2012 ، ص 75.

4- مجتمع الدراسة واختبار العينة:

4-1 مجتمع الدراسة:

بلغ المجتمع الأصلي للدراسة ب65 موظف، موزعين على الرتب السببومهنية

والجدول التالي يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب نوع العقد

الجدول رقم(1) يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب نوع العقد:

العمال	التكرار	النسبة %
الدائمين	38	58.46 %
المتعاقدين	27	41.53 %
المجموع	65	100 %

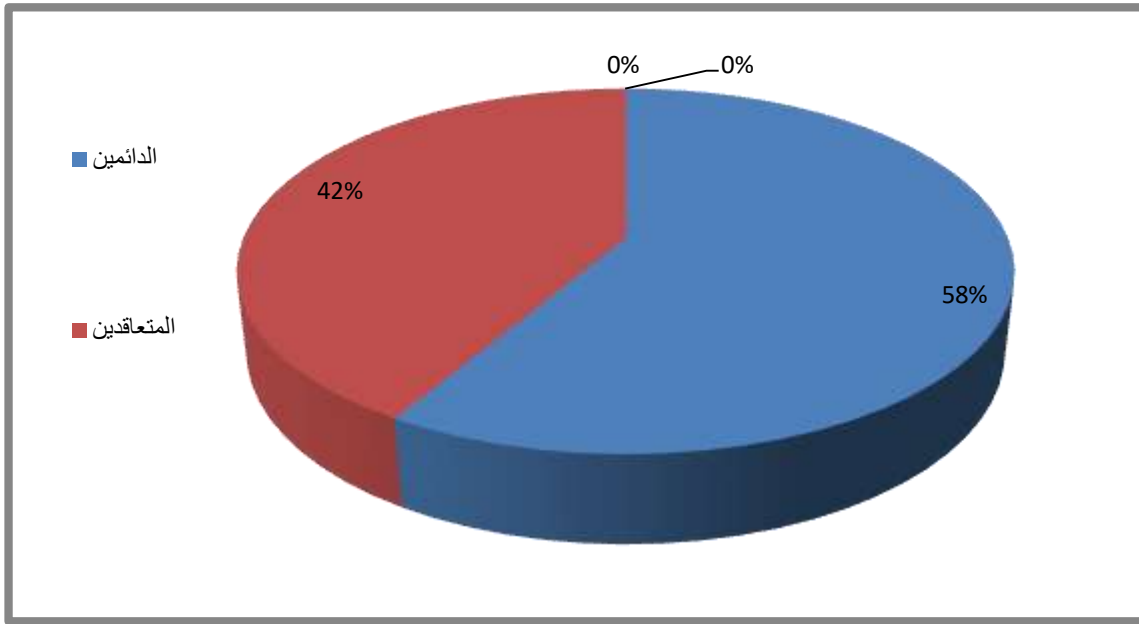
من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا نسبة مجتمع الدراسة غير متساوية حيث ان

نسبة العمال الدائمين التي قدرت ب 58.46% اعلى من نسبة العمال المتعاقدين

و التي قدرت ب 41.53% هذا راجع الى الاجراءات التنظيمية للمؤسسة.

والشكل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم 01: يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب نوع العقد

**4-2- عينة الدراسة :**

نظرا لطبيعة الموضوع فإننا اخترنا العينة العشوائية البسيطة. وتتضمن العينة العشوائية البسيطة بأنها

المجموعة الجزئية في المجتمع الإحصائي وبحجم معين لها نفس الفرصة «الاحتمال الظهور»

لتختار كعينة من ذلك الحجم بمعنى آخر يتم سحب عينة عشوائية بسيطة من مجتمع إحصائي معين

بإعطاء وحدات هذا المجتمع فرصة متساوية للدخول فيها، وقد تم الاعتماد على الجداول العشوائية

وقد تكونت عينة الدراسة من 30 موظف وكانت بنسبة 46.15%

$$\frac{100 \times 30}{65} = 46,15 \%$$

1-2 خصائص العينة:

1-1-2 - توزيع افراد العينة حسب الجنس

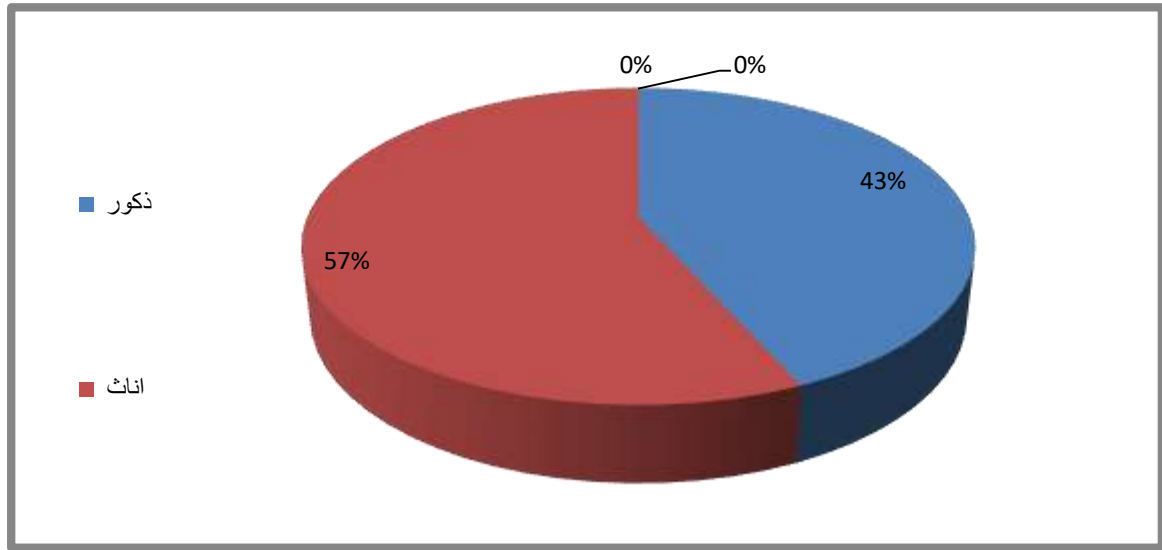
الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
43.33 %	13	ذكور
56.66 %	17	اناث
100 %	30	المجموع

من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول أعلاه ، يتضح أن نسبة الذكور في العينة الدراسة قد بلغت **43.33 %** مقارنة بنسبة الاناث التي بلغت **56.66 %** وهذا مؤشر على أن نسبة الاناث أعلى من نسبة الذكور و متغير الجنس مهم ، ويمكن نرجع ذلك الى نسبة الولادات الاناث بالمجتمع اكثر من الذكور.

و الشكل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم 03: يوضح خصائص العينة وفقاً لمتغير الجنس :



2-1-2 توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول رقم 04 : توزيع أفراد العينة حسب السن :

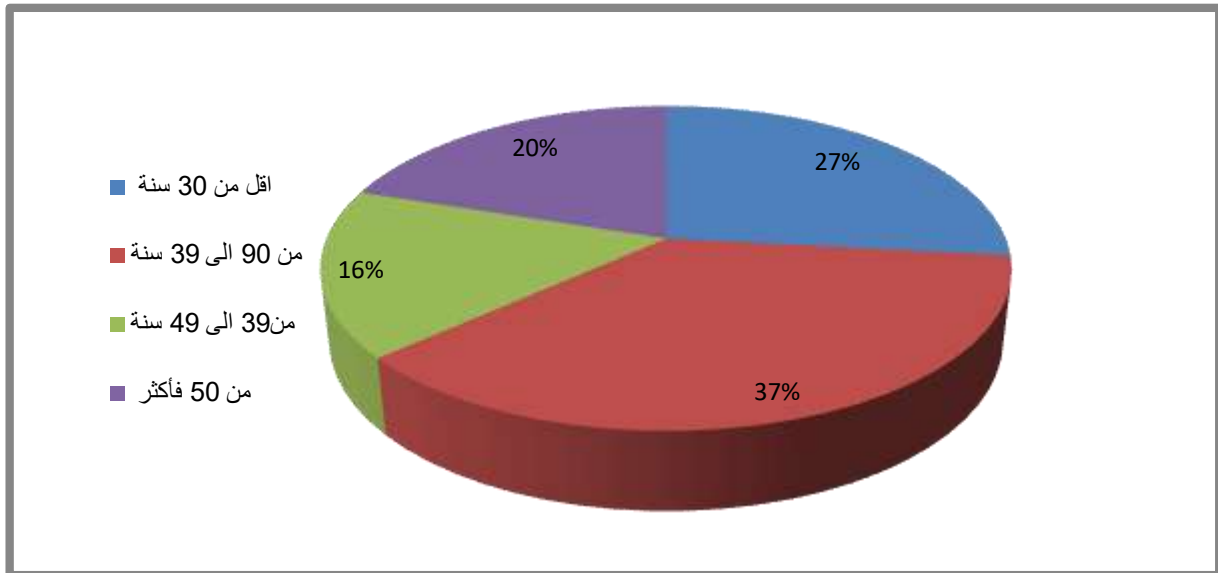
النسبة %	التكرار	السن
26.66 %	8	أقل من 30 سنة
36.66 %	11	(30 الى 39 سنة)
16.66 %	5	(39سنة الى 49 سنة)
20 %	6	(من 50 فأكثر
100 %	30	المجموع

من خلال البيانات الاحصائية الواردة في الجدول يتضح أن نسبتهم من (30 إلى 39 سنة) قد بلغت 36.66 % وهي نسبة أكبر أما الذين ينتمون الى فئة أقل من 30 سنة و التي قدرت بنسبة 26.66 % ، أما بالنسبة الى فئة من 50 فأكثر

بلغت نسبتهم 20% و الفئة من 39 سنة الى 49 سنة فقدرت بـ 16.66% وهذا المؤشر على ان نسبة الفئة من 30 الى 39 سنة هي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الاخر . وهذا راجع على أن فئة الشباب الذين يتمتعون بإمكانيات و طاقات كبيرة اي لا يزال لديهم طموح و فكر يتميز بالنشاط .

و الشكل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم 04 : يوضح خصائص العينة وفقا لمتغير السن :



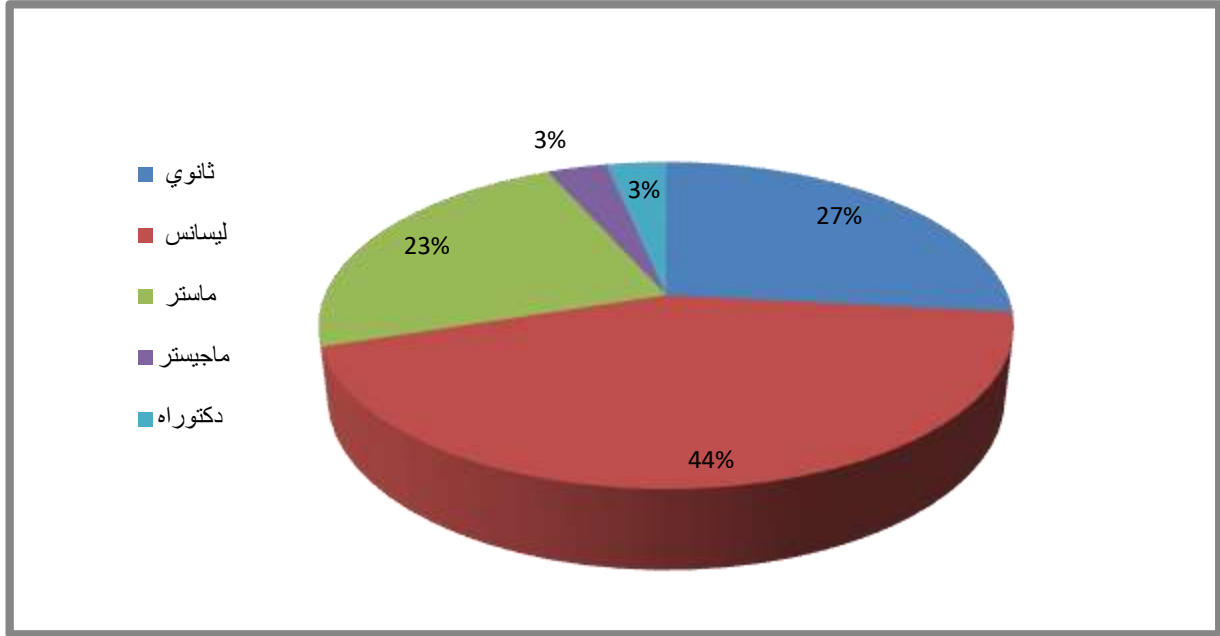
2-1-3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي :

الجدول رقم 05 : جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
26.66 %	8	ثانوي
43.33 %	13	ليسانس
23.33 %	7	ماستر
23.33 %	7	ماجستير
3.33 %	1	دكتوراه
100 %	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن من خلال البيانات الاحصائية الواردة أن أفراد العينة ينتمون الى مستوى تعليمي من ليسانس التي بلغت بـ 43.33 % وبعدها فئة الثانوي التي بلغت 26.66 % أما بالنسبة للماستر فقد 23.33 %، بالإضافة الى ماجستير و الدكتوراه قدرت نسبتهم بـ 3.33% وهي الاقل نسبة وهذا مؤشر على أن نسبة ليسانس هي الاعلى بنسبة مقارنة بالنسب الاخر. وذلك راجع أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي جيد و هذا لطبيعة النشاط الذي تعتمد عليه المؤسسة .

الشكل رقم 05 : يوضح خصائص العينة وفقا لمتغيرات المستوى التعليمي .



4-1- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية :

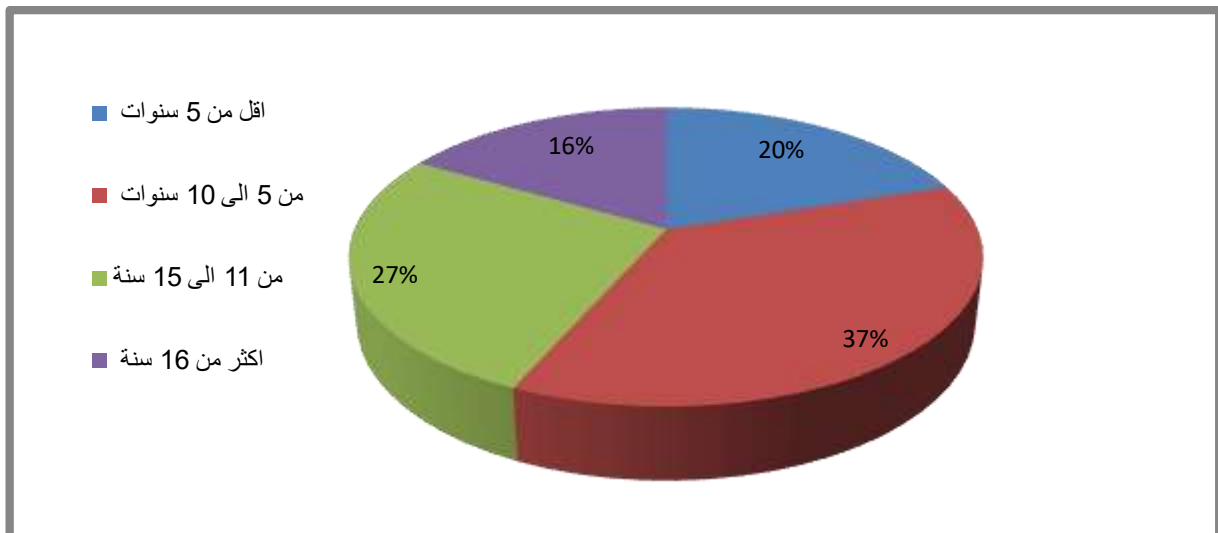
الجدول 06 : توزيع أفراد العينة وفقا لسنوات الخبرة :

النسبة %	التكرار	السن
20 %	6	أقل من 5 سنوات
36.66 %	11	من 5 الى 10 سنوات
26.66 %	8	من 11 الى 15 سنة
16.66 %	5	أكثر من 16 سنة
100 %	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن من خلال البيانات الاحصائية الواردة أن أفراد العينة ينتمون السنوات الخبرة من 5 الى 10 سنوات التي بلغت نسبتها بـ **36.66%**، حيث أن سنوات الخبرة الاقل من 5 سنوات بلغت نسبتها بـ **20%** والفئة من 11 الى 15 سنة قدرت نسبتها بـ **26.66%** والاكثر من 16 سنة فبلغت بـ **16.66%**. وهذا مؤشر على أن سنوات الخبرة من 5 سنوات الى 10 سنوات هي الاعلى بنسبة مقارنة بالنسب الاخر .

وهذا راجع أن هؤلاء الأفراد لديهم خبرة كبيرة و بالتالي هم الأكثر دراية بشؤون المؤسسة في الحصول على معلومات الأكثر دقة ،و التي تساهم في تحسين أداء المؤسسة بالنظر الى الخبرة الكبيرة التي تفيد الكثير ،ومن جهة تكون اجاباتهم اكثر موضوعية.

الشكل رقم 06 : يوضح خصائص العينة وفقا لسنوات الخبرة :



6- أدوات جمع البيانات :

إن أهم التقنيات المستعملة في هذه الدراسة، وكما جرت العادة في البحوث الميدانية كانت عبارة عن الزيارات الأولية بميدان الدراسة كعامل مساعد لاختيار التقنيات والأدوات الملائمة للبحث والتي تمكننا من الحصول على معطيات عملية باعتبارها وسائل تناسب العرض من الدراسة وتستجيب للشروط التي تفرضها.

6-1- الملاحظة البسيطة:

يقصد بالملاحظة في مجال البحث العلمي المشاهدة الدقيقة لظاهرة من الظواهر أو لمجموعة منها ، بالاستعانة بأدوات و أساليب التي تتفق مع طبيعة الظواهر بهدف تحديد صفاتها و خواصها و العوامل الداخلية فيها ، و الملاحظة بهذا المفهوم تمثل جزءا جوهريا من المنهج العلمي الامبريقي يجمع بين استخدام العقل و الحواس و قد استخدمنا الملاحظة المباشرة في مختلف مراحل الدراسة ألميدانية انطلاقا من الدراسة أالاستطلاعية حيث تم تحديد من خلالها مدى ملائمة المؤسسة لدراساتنا و توفرها على الشروط التي تعالجها أالدراسة و تقربنا من وحدات و أقسام الإدارة و لاحظنا ظروف العمل و مجرياته، و أخذنا فكرة أولية عن طبيعة العلاقات أالسائدة و ظروف العمل و لاحظنا بأن هناك مناخ تنظيمي ظاهري يساعد على أداء المهام و الواجبات. وقد كانت كأداة ثانوية بالبحث تم استغلالها في مراحل الدراسة الاستطلاعية.

6-2- المقابلة البسيطة:

تحتل المقابلة مركزا هاما في البحث الاجتماعي و تعد من الادوات الأساسية الاكثر استعمالا و انتشارا في الدراسات الامبريقية و ذلك ما توفره من بيانات حول الموضوع المراد دراسته .

وكانت اول مقابلة لنا مع السيدة مديرة المصحة من أجل الحصول على تصريح لدخول المؤسسة وايضا لتزويدنا ببعض المعلومات تخدم الموضوع (معلومات حول المؤسسة ، عدد الموظفين الدائمين و الموظفين المتعاقدين).

✓ وقد كانت المقابلة من بين الوسائل الثانوية بالدراسة ، حيث كانت مقابلة بسيطة إثناء إجرائنا الدراسة الأسئلة وقد تمحورت في بعض الأسئلة طرحت على مسؤولين بالمصحة وكذا بعض رؤساء المصالح ، وقد زدنا في هاته المقابلة بالهيكل التنظيمي للمصحة، كما قدمت لنا المعلومات حول العدد الإجمالي للعمال .

6-3 الاستمارة:

لقد اعتمدنا على استمارة في بحثنا الحالي وذلك يطرح مجموعة من الاسئلة الموضحة في استمارة أعدت لهذا الغرض وقدمت من هذه الاستمارة لمجموعة من الموظفين الدائمين و المتعاقدين وذلك بغرض بحثنا بالمعلومات و الحقائق حول المسؤولية الاجتماعية و أثرها على الأداء التنظيمي قد تضمنت الاستمارة 21 سؤال وزعت على 04 محاور أساسية وهي :

-المحور الاول : البيانات الشخصية التي تتعلق بالنسب و الجنس و المستوى التعليمي و سنوات الخبرة .

-المحور الثاني : دور المسؤولية الاقتصادية في تحسين الاداء التنظيمي و تضم 4 أسئلة (5 الى 8) .

-المحور الثالث : تأثير المسؤولية القانونية على تحسين الاداء التنظيمي و تضم 6 أسئلة (9 الى 14) .

-المحور الرابع : و الذي يتضمن تأثير المسؤولية الاخلاقية غلى تحسين الاداء التنظيمي و تضم 7 اسئلة (15 الى 21) .

والجدول التالي يوضح أبعاد ومحاور الاستمارة:

الجدول رقم (7): محاور وأبعاد الاستثمار

المحاور	الأبعاد	البنود
البيانات الأولية	الجنس، السن، المستوى التعليمي، والأقدمية	من 1 الى 4
المحور الثاني	المسؤولية الاقتصادية والأداء	من 5 الى 14
المحور الثالث	المسؤولية القانونية والأداء	من 9 الى 14
المحور الرابع	المسؤولية الأخلاقية والأداء	من 15 الى 21

وبغرض صدق اداة البحث (الاستمارة) في صورتها الأولية تم عرضها على بعض المحكمين من ذو الخبرة في مجال البحث العلمي وذلك من اجل لإبداء تصحيحات حول وضوح عبارات الأداة وملائمتها مع قياس ما وضعت من أجله وقد عرضت الاستمارة بحثنا على الأستاذ العربي حجام، وكذا الأستاذة عثمان مريم. حيث وجها مجموعة من التعديلات على الأسئلة وبموافقة المشرفة باشرنا بتوزيع الاستمارة.

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تعتبر الأساليب الإحصائية هي الكيفيات التي يفصلها يتمكن الباحث من معالجة كما البيانات جمعه و صنعه للقارئ بصورة موضوعية دقيقة وفق ما يتوافق و الهدف المسطر للبحث و تفسيره تفسيراً صحيحاً صادقاً للمعاني الكامنة وراء أرقامه و استخلاص الدلالات الخاصة بها وفق ذكر فإن ذكر الأساليب الإحصائية كما عبر عنها العديد من الباحثين هي اللغة الوصفية التي تمكن الباحث من تحويل بيانات في شكلها الكيفي و الكمي و يحمل دلالات ذات فائدة للبحث ، وقد اعتمدنا في التحليل على الأسلوب الإحصائي التالي :

النسبة المئوية : (التكرار * 100) / ن = حجم العينة

خلاصة:

من خلال ما تم ذكره فإن المنهج الوصفي يعتبر المنهج المناسب لموضوع دراستنا ، كما أوضحت لنا أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة و الملاحظة و الملاحظة ، جمع المعلومات بطريقة موضوعية. و سنطرق في الفصل الموالي الى تحليل البيانات التي تم جمعها من الميدان .

الفصل الخامس

الفصل الخامس :الاطار التطبيقي للدراسة

-تمهيد.

1-تحليل و تبويب البيانات.

2-مناقشة النتائج.

تمهيد:

ان اي دراسة سوسولوجية يجب ان تقوم على عمل ميداني من يزيدها مصداقية حيث سيتم في هذا الفصل ابراز الجانب الميداني لدراستنا وعرض النسب المؤوية الممثلة في اجابات المبحوثين عن طريق ابرازها في الجداول الاحصائية ومن ثم التعليق عليها لتتمكن من استخلاص النتائج العامة للبحث الاجابة عن الفرضيات التي تمحورت حولها الدراسة .

1-1- تحليل وتفريغ البيانات ومناقشتها :

1-1-1- تحليل البيانات المتعلقة بدور المسؤولية الاقتصادية في تحسين الاداء التنظيمي:

-جدول رقم 07 : يوضح ان المؤسسة تقوم بتقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية:

النسبة %	التكرار	تقوم المؤسسة بتقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية وما يساهم في الاداء
53.33%	16	موافق
16.66%	5	غير موافق
13.33%	4	موافق بشدة
16.66%	5	غير موافق بشدة
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح أن فئة الموافقة بان المؤسسة تقوم بتقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية مما يساهم في الاداء بنسبة بلغت 53.33% في حين ان الغير موافقين بلغت نسبتهم 16.66% هي نفس نسبة الغير موافقين بشدة وأن نسبة الموافقة بشدة التي بلغت نسبتها 13.33% وهذا قد يعود الى العملاء الدائمين التي لديهم مكانة عالية في المؤسسة وصاحبوا القرارات. وهذا ما تدرج عليه الدراسة السابقة لضيافي نوال (2010).

-الجدول رقم 08 : يوضح ان المؤسسة تسعى الى تحقيق خدمات افضل مما يساهم في الاداء :

النسبة%	التكرار	تسعى المؤسسة الى تحقيق خدمات افضل مما يساهم في الاداء
73.33%	22	نعم
26.66%	8	لا
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتبين لنا ان المؤسسة تسعى الى تحقيق خدمات افضل مما يساهم في العمل والاداء والتي قدرت نسبتها 73.33% وهي تعد اكبر نسبة الذين كانت اجابتهم ب لا التي بلغت 26.66% بان المؤسسة لا تسعى الى تحقيق خدمات افضل وهذا راجع الى ان المؤسسة في تقدم وتطور هائل مما خلال نسبتهم التي قدرت 73.33% التي تشهده المؤسسة اليوم وان المؤسسة تسعى الى زيادة فوائدها الاقتصادية. وهذا ما اندرجت عليه أيضا الدراسة السابقة لضيافي نوال (2010).

-الجدول رقم 09 : يوضح ان المؤسسة تقوم بوضع اجور في متناول العاملين:

النسبة %	التكرار	تقوم المؤسسة بوضع الاجور في متناول العاملين
80%	24	موافق
13.33%	4	غير موافق
3.33%	1	موافق بشدة
3.33%	1	غير موافق بشدة
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة موافقة بان تقوم المؤسسة بوضع الاجور في متناول العاملين التي قدرت بنسبة بلغت 80%، كما جاءت فئة غير موافقة بنسبة قدرها ب 13.33%بالإضافة الى فئة موافقة بشدة وهي نفس نسبة غير موافقة بشدة ب نسبة 3.33%. وهذا راجع الى ان المؤسسة تقوم بواجبها على اكمل وجه نظرا لنسبة الموافقة التي بلغت 80%. لما ادرجت عليه الدراسة السابقة لضيافي نوال (2010).

-الجدول رقم 10 : يوضح ان المؤسسة تهتم بشكاوي العاملين و تعمل على حلها بشكل عاجل:

		النسبة %	التكرار	تهتم المؤسسة بشكاوي العاملين و تعمل على حلها بشكل عاجل
		80%	24	نعم
		20%	06	لا
النسبة%	التكرار	في حالة الاجابة بلا		
66.68%	26	راضين بذلك		
13.33%	04	غير راضين بذلك		
100%	30	المجموع		
		100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتبين لنا ان افراد العينة التي اجابت بنعم قدرت نسبتهم ب 80% و هي اعلى نسبة مقارنة بأفراد العينة الذين اجابوا بلا التي تقدر نسبتهم ب 20% و هذا راجع الى ان المؤسسة تهتم بشكاوي العاملين و هذا اصبح امرا عاديا في واقعنا لان المؤسسة مسؤولة عن كل اللعاملين ،اما في حالة الاجابة بلا فان نسبة الراضين بذلك تقدر ب 86.66%فهي اكبر نسبة مقارنة بالذين غير راضين بذلك و هذا يعود الى ان المؤسسة تلعب دورا هاما في الاهتمام بالعاملين.

2-1-تحليل البيانات المتعلقة بتأثير المسؤولية القانونية على تحسين الأداء التنظيمي :

-الجدول رقم 11 : يوضح ان المؤسسة تساهم في الحفاظ على البيئة و الانظمة التي تطبقها :

النسبة%	التكرار	تساهم المؤسسة في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين و الانظمة التي تطبقها و انت راض عنها
76.66%	23	نعم
23.33%	07	لا
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه و الذي يمثل مساهمة المؤسسة في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين و الانظمة التي تطبقها من قبل افراد العينة حيث تبين ان الذين اجابوا بنعم هم النسبة الاكبر حيث قدرت نسبتهم ب 76.66%مقارنة مع الذين اجابوا بلا و التي قدرت نسبتهم ب 23.33%و هذا راجع الى الالتزام بالقوانين و الانظمة السارية في المؤسسة و المحافظة على قوانينها الملائمة للحفاظ على البيئة و العاملين حيث تحترم المؤسسة القوانين الخاصة بالحماية من الاخطار المهنية و الامراض و الحوادث الناتجة عن العمل والعمل على تطبيق برنامج السلامة المهنية.

-الجدول رقم 12 : يوضح ان المؤسسة تؤدي التزاماتها و واجباتها على اكمل وجه :

النسبة%	التكرار	تؤدي المؤسسة التزاماتها و واجباتها على اكمل وجه
73.33%	22	نعم
26.66%	08	لا
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه الذي يمثل مقدار اداء المؤسسة لالتزاماتها و واجباتها على اكمل وجه ، حيث يتضح لنا ان الذين اجابوا بنعم هم اعلى نسبة و التي قدرت ب **73.33%** مقارنة مع الذين اجابوا بلا والتي بلغت نسبتهم **26.66%** وهذا راجع الى ان افراد العينة يرون ان هذه المؤسسة ملتزمة بواجباتها مما ادى الى تسهيل عملية الاتصال بين العاملين في تنمية افكار و معارف المؤسسة ، وهذا ما اندرجت عليه الدراسة السابقة لضيافي نوال (2010).

الجدول رقم 13 : يوضح ان المؤسسة تلتزم بممارسة الاعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع :

النسبة %	التكرار	تلتزم المؤسسة بممارسة الاعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع
60%	18	موافق
10%	3	غير موافق
13.33%	4	موافق بشدة
16.66%	5	غير موافق بشدة
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة موافقة بان تقوم المؤسسة تلتزم بممارسة اعمالها التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع بنسبة بلغت 60% وهذا راجع الى رغبة المؤسسة في الالتزام بالقوانين مما يؤدي بها الى النجاح و التقدم الهائل التي ترغب فيه المؤسسة اما بنسبة لأفراد العينة فئة غير موافقة ب نسبة 10%بينما موافقين بشدة فقد بلغت نسبتهم 13.33%و بالنسبة لغير الموافقين بشدة فقد بلغت نسبتهم 16.66%

الجدول رقم 14 : يوضح تعويضات المؤسسة :

النسبة %	التكرار	تدفع المؤسسة تعويضات على اي ضرر يلحق بالمتعاملين معها
80%	24	نعم
20%	6	لا
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة اغليبتهم تدفع لهم المؤسسة تعويضات على اي ضرر يلحق بالمتعاملين معها وذلك بنسبة 80% مقارنة بأفراد العينة الذين اجابوا بلا والتي قدرت نسبتهم ب 20% وهذا راجع الى ان اي مؤسسة ملزمة بدفع التعويضات لكل عامل مما يساهم في تحفيزهم للعمل اكثر و ادائه على اكمل وجه.

الجدول رقم 15 : يوضح لنا ان المؤسسة تحترم حقوق الموظف :

النسبة %	التكرار	تحتزم المؤسسة حقوقك كموظف
80%	24	نعم
20%	6	لا
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة اغليبتهم تحتزم المؤسسة حقوقهم كموظفين و ذلك بنسبة 80% مقارنة بأفراد العينة الذين اجابوا بلا و التي قدرت نسبتهم ب 20% و هذا راجع الى ان اي مؤسسة تحترم حقوق العمال مما يساهم في نشر شعور الثقة و بناء علاقات جيدة فيما بينهم ما يساهم في اداء العمل على اكمل وجه ، وهذا ما طرقت اليه الدراسة السابقة غيدي عبد القادر (2010).

الجدول رقم 16 : يوضح ان المؤسسة تقوم بواجباتها اتجاه العمال:

النسبة %	التكرار	تقوم المؤسسة بواجباتها اتجاهك
86.66%	26	نعم
13.33%	4	لا
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة اغليبتهم تدفع لهم المؤسسة تعويضات على اي ضرر يلحق بالمتعاملين معها وذلك بنسبة 86.66% مقارنة بأفراد العينة الذين اجابوا بلا والتي قدرت نسبتهم ب 13.33% وهذا راجع الى ان مؤسسة تلتزم بواجباتها امام العمال من خدمات اجتماعية و تسهيلات تساهم في تحسن ظروف العمل

1-3- تحليل البيانات المتعلقة بتأثير المسؤولية الأخلاقية على تحسين الأداء التنظيمي :

الجدول رقم 17 : يوضح ان المؤسسة تقوم بترويج أعمالها بأسلوب اخلاقي وهذا ما يساعد بالعمل:

النسبة %	التكرار	تقوم المؤسسة بالترويج لأعمالها بأسلوب اخلاقي و هذا ما يساعدك بالعمل
83.33%	25	نعم
16.66%	5	لا
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة اغليبتهم تدفع لهم المؤسسة تعويضات على اي ضرر يلحق بالمتعاملين معها و ذلك بنسبة 86.66% مقارنة بأفراد العينة الذين اجابوا بلا و التي قدرت نسبتهم ب 13.33%, و هذا راجع الى ان مؤسسة اهدافها تتوافق مع اهداف و قيم المجتمع و ان المؤسسة تقوم بترويج اعمالها و هذا يساعد في بقاء العامل في المؤسسة وهذا ما اندرجت عليه الدراسة السابقة لضيافي نوال (2010).

الجدول رقم 18 : يوضح ان المؤسسة تقوم بإنجاز اعمالها بأسلوب اخلاقي :

			النسبة %	التكرار	تقوم المؤسسة لنجاز اعمالها بأسلوب الذي يتوافق مع قيم و اخلاق المجتمع المحلي
النسبة	التكرار	في حالة الاجابة بنعم	86.66%	26	نعم
46.15%	12	دائما			
34.61%	9	احيانا			
19.23%	5	نادرا			
100%	26	المجموع			
			13.33%	4	لا
			100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة اغليبتهم تدفع لهم المؤسسة تعويضات على اي ضرر يلحق بالمتعاملين معها و ذلك بنسبة 86.66% مقارنة بأفراد العينة الذين اجابوا بلا و التي قدرت نسبتهم ب 13.33% اما في حالة الاجابة بنعم دائما تقدر نسبتهم ب 43.33% فهي اكبر نسبة مقارنة بالذين اجابوا أحيانا و الذين قدرت نسبتهم ب 33.33% و نادرا 16.66% و هذا راجع الى ان المؤسسة تمتلك دليل اخلاقي واضح و تعلن لجميع العاملين لديها مما يتوافق مع قيم و اهداف المجتمع المحلي.

الجدول رقم 19 : يوضح ان المؤسسة توفر فرص عمل عادلة و متكافئة :

النسبة %	التكرار	توفر المؤسسة فرص عمل عادلة و متكافئة للجميع
66.6 6	20	نعم
33.3 3	10	لا
100	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة اغليبتهم اجابوا بنعم وذلك بنسبة **66.66%** مقارنة بأفراد العينة الذين اجابوا بلا والتي قدرت نسبتهم ب **33.33%** وهذا راجع الى ان المؤسسة تساهم في توفير فرص عمل بمراعاة حقوق العامل التي بدورها تؤدي الى زيادة مستويات الدخل للعاملين ولتحسين مستوى معيشتهم ، وهذا ما اندرجت عليه الدراسة السابقة شفاء محمد علي (2015).

الجدول رقم 20 : يوضح ان المؤسسة تسعى لمحاربة الممارسات الغير اخلاقية في العمل :

النسبة%	التكرار	تسعى المؤسسة لمكافحة الممارسات الغير اخلاقية في العمل
83.33%	25	موافق
16.66%	5	غير موافق
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة اغليبتهم موافقين على ان المؤسسة تسعى الى مكافحة الغير اخلاقية في العمل و ذلك بنسبة 83.66% مقارنة بأفراد العينة الذين كانوا غير موافقين و التي قدرت نسبتهم ب 16.33% و هذا راجع الى ان مؤسسة تمتلك نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري بشتى انواعه مما يؤدي هذا النظام الى تحسين صيرورة العمل بدور فعال.

الجدول رقم 21 : يوضح ان المؤسسة تقوم بأجراء ندوات و اجتماعات لترسيخ قيم اخلاقية :

			النسبة %	التكرار	تقوم المؤسسة بإجراء ندوات و اجتماعات بترسيخ القيم الاخلاقية لعمالها اثناء العمل
النسبة %	التكرار	في حالة الاجابة بنعم	83.33%	25	نعم
40%	12	دائما			
35%	9	احيانا			
25%	7	نادرا			
100 %	28	المجموع			
			16.66%	5	لا
			100 %	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة اغليبتهم اجابوا بنعم و ذلك بنسبة **83.33%** مقارنة بأفراد العينة الذين اجابوا بلا و التي قدرت نسبتهم ب **16.66%**، في حين الذين اجابوا دائما بلغت نسبتهم **40%** وهي اكبر نسبة مقارنة بالذين اجابوا بأحياننا و الذين قدرت نسبتهم ب **35%** و نادرا **25%** و هذا راجع الى ان المؤسسة تهتم بتحقيق اهداف اجتماعية مع اهداف اخلاقية من خلال الاجتماعات و القرارات التي يتخذونها بشكل يؤدي الى ترسيخ القيم الاخلاقية ، وهذا ما تطرقت اليه الدراسة السابقة لمقدم وهيبة (2014).

الجدول رقم 22 : يوضح ان المؤسسة تسعى الى بناء علاقات جيدة مع مؤسسات المجتمع المختلفة:

النسبة %	التكرار	تسعى المؤسسة الى بناء علاقات جيدة مع مؤسسات المجتمع المختلفة
70%	21	نعم
30%	9	لا
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة اغليبتهم اجابوا بنعم و ذلك بنسبة 70% مقارنة بأفراد العينة الذين اجابوا بلا و التي قدرت نسبتهم ب 30 % و هذا راجع الى ان المؤسسة تساهم في انجاز مشاريع اساسية مع مؤسسات مختلفة اخرى مما يؤدي بها الى بناء علاقات جيدة مع مؤسسات المجتمع المختلفة وهذا ما اندرجت عليه الدراسة لضيافي نوال (2010).

الجدول رقم 23 : يوضح ان المؤسسة تقوم بتهيئة مناخ اخلاقي :

النسبة%	التكرار	تقوم المؤسسة بتهيئة مناخ اخلاقي لأدائهم داخل المؤسسة
86.66%	26	نعم
13.33%	4	لا
100%	30	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول اعلاه يتضح لنا ان افراد العينة اغليبتهم تدفع لهم المؤسسة تعويضات على اي ضرر يلحق بالمتعاملين معها وذلك بنسبة 86.66% مقارنة بأفراد العينة الذين اجابوا بلا و التي قدرت نسبتهم ب 13.33% هذا راجع الى ان تهيئة المناخ الاخلاقي يلعب دورا هاما فعلا داخل المؤسسة تسعى جاهدة لتوفير مناخ ملائم و اخلاقي بين العاملين، واندرجت عليه الدراسة السابقة لضيافي نوال (2010).

1- مناقشة فرضيات الدراسة على ضوء النتائج :

بناء على ما تم جمعه وتحليله من المعطيات الميدانية من الجداول المقدمة اعلاه ومن اجابات العاملين حول المسؤولية الاجتماعية و اثرها حول الاداء التنظيمي بالمؤسسة الصحي قاسمي عبد المجيد بالزيتونة - الطارف-.

1-2 الفرضية الجزئية الاولى : والتي تنص على هنالك علاقة بين المسؤولية الاقتصادية والأداء التنظيمي داخل المنظمة.

تبين من خلال نتائج الجداول أن الجدول رقم 07 ان اغلبية العينة المدروسة انها تقوم بتقديم خدمات متميزة و ذات جودة عالية ما يساهم في الاداء حيث بلغت نسبة الموافقة **53.33%** و الموافقة بشدة **16.66%** و ايضا بالنسبة للجدول رقم 09 ان المؤسسة تقوم بوضع الاجور المناسبة في متناول العاملين الذين كانت اجاباتهم بنعم بلغت نسبتهم ب **80%** اضافة إلا انها تهتم بشكاوي العاملين بنسبة بلغت **80%** ، كما يبين الجدول رقم 10 أن اغلبية اجابوا بنعم أن المؤسسة تهتم بشكاوي العاملين بنسبة **80%** .

و هذا مؤشر على أن الفرضية الأولى تحققت على أن هناك علاقة بين المسؤولية الاقتصادية و الأداء التنظيمي داخل المؤسسة .

2-2 الفرضية الجزئية الثانية : والتي تنص على هنالك علاقة بين المسؤولية القانونية والأداء التنظيمي داخل المنظمة.

تبين من خلال نتائج الجدول رقم **11** ان اغلبيية العينة المدروسة يساهمون في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين و الانظمة التي تطبقها حيث اغلبيية افراد العينة اجابوا بنعم بلغت نسبتهم **76.66 %**بالإضافة لما تؤديه المؤسسة من التزامات و واجبات على اكمال وجه حيث بلغت نسبتهم **73.33 %**بالإضافة الى الجدول رقم **12** أن اغلبيية الذين اجابوا بنعم بأن المؤسسة تؤدي التزاماتها و واجباتها على اكمال وجه بنسبة بلغت **73.33 %** و ان الجدول رقم **13** يوضح أن لاعمالها تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع حيث بلغت نسبة الموافقة ب **60 %** و الموافقة بشدة بنسبة **16.66 %** ،في حين ان الجدول رقم **14** يوضح المؤسسة تدفع تعويضات عن أي ضرر يلحق بالمتعاملين التي بلغت نسبتهم **80 %**.

وهذا مؤشر على أن الفرضية تحققت من خلال أن اغلبيية أفراد العينة أن هناك علاقة بين المسؤولية القانونية و الأداء التنظيمي .

3-2-الفرضية الجزئية الثالثة : والتي تنص على هنالك علاقة بين المسؤولية الاخلاقية والأداء التنظيمي داخل المنظمة.

حيث ظهرت نتائج الجدول رقم **17** الاغلبية المبحوثين ان مؤسستهم تقوم بترويج اعمالها بأسلوب اخلاقي و هذا ما يساعدهم على العمل حيث كانت نسبتهم مقدرة ب **83.33 %**، وكما يوضح الجدول رقم **18** أن المؤسسة تقوم بانجاز اعمالهم بأسلوب يتوافق مع قيم و اخلاق المجتمع المحلي بنسبة قدرت ب **86.66 %** و انها توفر فرص عادلة و متكافئة للجميع بنسبة **66.66 %**، في حين أن الجدول رقم **20** يوضح أن الاغلبية المؤسسة تسعى الي مكافحة الممارسات الغير الاخلاقية في العمل بنسبة **83.33 %**، في حين أن الجدول رقم **21** يوضح أن المؤسسة تقوم بإجراء ندوات و اجتماعات لترسخ القيم الاخلاقية لعمالها أثناء العمل بنسبة **83.33 %**.

وهذا مؤشر على أن الفرضية قد تحققت من قبل أفراد العينة أن هناك علاقة بين المسؤولية الأخلاقية و الأداء التنظيمي .

➤ **من خلال تحقق الفرض الجزئي الأول والفرض الجزئي الثاني والفرض الجزئي الثالث تقرر بتحقيق الفرضية العامة والتي تنص على ان هنالك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي داخل المنظمة. فكلما كانت توفرت مسؤولية اجتماعية زاد أداء العامل داخل المنظمة.**

خاتمة :

في البنية المعاصرة للأعمال أصبحت المسؤولية الاجتماعية أهم مصدر للنجاح والتفوق وحلا للعديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة كإخفاض مستوى أدائها، وأنها تمثل طاقة مبدعة وخلاقة تعطي ميزة تنافسية و تحسين أداء المؤسسة عند الاهتمام بها.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع الذي أصبح محط بحث العديد من العلماء والباحثين مما دفعنا الى الخوض فيه ومحاولة الوقوف على الدور التي تساهم به المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء التنظيمي فقد أتضح لنا من خلال دراسة أن المسؤولية الاجتماعية قادرة على بناء أي مجتمع أو هدمه، أما الجانب الميداني بين لنا أن هذه الوسيلة تساهم في أداء المؤسسة أو المنظمة على أكمل وجه، ومع ترسيخ وانتشار المسؤولية الاجتماعية أصبح من الصعب على المؤسسات والتغاضي على دورها.

وأن المسؤولية الاجتماعية تحمل المعاني السامية والقيم النبيلة وأنها تساهم في تقديم الخدمات التي تقدم للمجتمع، وخلق فرص حقيقة ودفع أجور عادلة وتضمن سلامة العمال والموظفين، كما أن هناك علاقة بين المسؤولية الاقتصادية و القانونية و الاخلاقية بالأداء التنظيمي، وأمر يتعين على كل مؤسسة أو منظمة أو فرد الالتزام للحفاظ على التوازن ما بين الاقتصاد والنظم البيئية، لما تعد أنها العنصر الهام في أي مجتمع من المجتمعات ولا أدل على ذلك مما نرى أو نلمس من مدى حجم المسؤولية الاجتماعية النابعة من داخل الافراد من داخل المجتمع عبر ممارسة

سلوكيات و أنشطة معينة يكون الهدف منها تعميق روح المبادرة و المشاركة جنباً الى جنب مع ابناء المجتمع الواحد .

وقد خلصت الدراسة الى بعض التوصيات والاقتراحات:

بعد ما توصلنا من خلال هذه الدراسة الى النتائج التي استخلصناها منها عدة نتائج هامة اردنا ان نقدم بعض التوصيات و الاقتراحات و استنادا على هذه النتائج تم تقديم التوصيات التالية:

1-الاعتماد على الخبراء وأصحاب الكفاءات عند إعداد أو إحداث أي تغيير، كما يجب أن يكون التغيير بناء على مقتضيات العمل.

2-الاهتمام بالتدريب الفعال للعاملين وإنشاء وحدة للتدريب والتطوير داخل البلدية وذلك لتنمية مهارات العاملين وزيادة معارفهم وخبرائهم.

3-دعم التوجه الديمقراطي في إدارة المؤسسات وتفويض الصلاحيات للعاملين والسماح لهم بالمشاركة في صنع القرارات واعتماد أسلوب الإداري بالأهداف.

4-العمل على تبسيط الإجراءات والأنظمة الإدارية داخل البلدية، فعملية إطالة الإجراءات وتعقيدها تؤدي إلى عرقلة تقديم الخدمات للمواطنين.

5-زيادة الالتزام التنظيمي لدى الأفراد العاملين وذلك من خلال إتباع النهج الإداري السليم من أنظمة وحوافز وترقية وتحفيز معنوي ومناخ عمل صحي ومشاركة حقيقة للعاملين في صنع القرار ،مما يؤدي إلى زيادة الانتماء والولاء للمنظمة.

6- تعزيز ثقافة الولاء للمنظمة والانتماء للعمل والتي بدورها تزيد من إيمان العاملين بالمنظمة.

7- الاهتمام الجدي بدراسة المسؤولية الاجتماعية والتشديد على ضرورة تبنيها خاصة من طرف المؤسسة العمومية.

8-ضرورة التأكيد على الممارسات الاجتماعية التي تحقق الرفاهية للمجتمع عامة والعمال داخل المؤسسة خاصة.

9-محاسبة المؤسسات سواء العامة او الخاصة على مسؤولياتها الاجتماعية و قياس ادائها الاجتماعي لتعرف على مساهمتها.

10- تقدم التحفيزات المختلفة و تقدم مكافئات للانجاز الاجتماعي.

11-اهتمام المؤسسات باختيار المسيرين على اساس متوازن من الكفاءات و المسؤوليات و الاخلاق, بما يضمن ان يكون مصدر قوي لتعزيز سمعة و مكانة المؤسسة و عملها وفق النموذج الاقتصادي-اجتماعي, و ضمن ذلك يكون باهتمام تكوين العمال في مجال المسؤولية الاجتماعية.

12-مساهمة التشريعات في دعم المسؤولين الاجتماعيين بالمؤسسة دون الحد من قدرتها على المبادرة و القيام بالأعمال المختلفة.

13-مكافحة الفساد الاداري من خلال الاختيار الصحيح للمسيرين الذين يتمتعون بالحس الاخلاقي و حسن المسؤولية الاجتماعية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع :

أولا : قواميس والمعاجم :

- 1-الفيروز ابادي : القاموس المحيط ،مؤسسة الرسالة ،بيروت ،لبنان ،1998
- 2-القاموس المدرسي : دار الشامل للطباعة والنشر و التوزيع ط 3،طرابلس لبنان ،2002.
- 3-قاموس المنجد في اللغة و الاعلام : دار الشرق ط 3،لبنان 1997

ثانيا : الكتب

- 1-أحمد سيد مصطفى : ادارة البشر الاصول و المهارات ،ط1
القاهرة ،2002
- 2-أحمد صقر عاشور:ادارة القوى العاملة ،الاسس السلوكية و
أدوات البحث التطبيقي ،الدار الجامعية ،د.ط،1984.
- 3-بربري كامل :ادارة الموارد البشرية اتجاهات و ممارسات ،دار
المنهل اللبناني ،بيروت ،لبنان ،ط2003،1.
- 4-حسينة غنيمي عبد المقصود :المسؤولية الاجتماعية لطفل ما
قبل المدرسة ،دار الفكر العربي ،القاهرة ،د.ط،2010.
- 5-خالد بن حمدان ووائل محمد صبحي ادريس :استراتيجيات و
التخطيط ،دار اليازوري ،الاردن ،د.ط،2007.6-رواية حسن
:ادارة الموارد البشرية ،مكتب الجامعي الحديث ،الاسكندرية
،د.ط،1999.

- 6- عائشة بخالد وآخرون : تقييم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية -دراسة تطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر -الملتقى الدولي الثالث حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات -الطبعة 3 ،المنعقد بجامعة ورقلة-الجزائر يومي 17 ، 28 نوفمبر 2017
- 7-عبد الباري درة :تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات ،الاسس ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة ،المنظمة العربية للتنمية الادارية ،القاهرة ،د،ط،2003.
- 8-عبد العزيز بركات : مناهج البحث العلمي ،الاصول النظرية و مهارات التطبيق ،دار الكتاب الحديث ،الاسكندرية ،مصر ،ط،2012،1.
- 9-عرابة رابح داودية وهيبة : المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية عرض تجارب بعض الشركات العالمية ،جامعة الشلف ،د.س
- 10-علاء فرحان و طالب وآخرون :فلسفة التسويق الأخضر ،دار الصفا ،للنشر و التوزيع ،عمان د.ط ،2010.
- 11-فايز الفروخ : التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي ،دار الجليس الزمان ،للنشر و التوزيع ،الاردن ،د.ط،2011.

12- كاظم محمود خيضر الخرشبي :ادارة الموارد البشرية ،للتنشر و التوزيع ،المسيرة ،بيروت ،لبنان ،ط2007،1.

13- مار ينون هاينز :ادارة الأداء ،دليل شامل للإشراف الفعال ،(ترجمة محمود مرسي و زاهية الصباغ)،معهد الادارة العامة ،الرياض ،د.ط،1989.

14- مهدي حسن زويلف :ادارة الأفراد مدخل كمي ،للتنشر و التوزيع ،دار مجدلاوي ،عمان ،الاردن ،د.ط،1994.

15- وائل محمد صبحي ادريس وطاهر منصور الغالبي :أساسيات الأداء ،وبطاقة التقييم المتوازن ،دار وائل للنشر ،د.ط،2009.

ثالثا : مذكرات

1-أبو عجيبة رمضان عثمان الغريب : مدا إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء في البنوك ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة الشرق الأوسط 2012.

2-اسلام العزام : أثر مصادر ضغوط العمل على الاداء و الوظيفي للعاملين ،دراسة ميدانية في الشركات الاستراتيجية العاملة في اقليم الجنوب ،رسالة الماجستير في ادارة الاعمال ،جامعة آل البيت ،الاردن 2010.

3-البقيمي مصلح حمدان : مناخ التنظيمي و علاقته بالاداء الوظيفي لمدير قطاع دراسة العام ،دراسة تطبيقية على لموظفي امارة منطقة مكة المكرمة ،رسالة ماجستير ،في العلوم الادارية ،جامعة الادراية نايف العربية للعلوم الامنية ،الرياض ،2010.

4-المغربل نهال :المسؤولية الاجتماعية لراس المال ،دراسة ميدانية لبعض التجارب الدولية ،مذكرة لنيل درجة الماجستير ،المركز المصري للدراسات الاقتصادية ،مصر ،2008 ،ص 128.

5-بن عدة محمد : أثر الضغوط العمل النفسية و الاجتماعية على وأثره في تحسين الأداء التنظيمي ،دراسة تطبيقية لمؤسسات الاقتصادية الجزائرية ،رسالة مقدمة لنيل الدكتوراه في علوم التسيير المؤسسات ،جامعة أبو بكر بلقايد ،2018.

6-بن مسعود نصر الدين و كنوش محمد :واقع أهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية ،دراسة استطلاعية على احدى المؤسسات الوطنية ،الملتقى الدول الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة بشار ،14.15 فيفري ،2012.

7-توفيق عطية : الابداع و علاقته بالأداء الوظيفي لمدير تطبيقية على وزارات قطاع غزة ،شهادة ماجستير ،في ادارة الأعمال ،الجامعة نايف الاسلامية ،غزة ،فلسطين ،2009.

جامعة الجزائر 2007-2008.

8-جميل محمد قاسم :فعالية برنامج ارشادي لتنمية المسؤولية الاجتماعية،دراسة ميدانية لدى طلاب المرحلة الثانوية،مذكرة ماجستير،قسم علم النفس،الجامعة الاسلامية،غزة،2007-2008.

9-دانة حمود :اثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على الالتزام التنظيمي للعاملين فيها و الدور للثقة التنظيمية،دراسة ميدانية على قطاع المصارف الخاصة في سوريا،مذكرة درجة الماجستير،ادارة الاعمال التخصصي.

10-زياد سعيد خليفة :الثقافة و دورها في رفع مستوى الأداء،دراسة ميدانية على ضباط كلية القيادة و الاركمان للقوات المسلحة،رسالة ماجستير،في العلوم الادارية،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية،الرياض،السعودية،غير منشورة،2008.

11-شامي صليحة : المناخ التنظيمي تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين،مذكرة ماجستير،في العلوم الاقتصادية،جامعة امحمد بوقرة،بومرداس،2010.

12-صالح بلاسكة : قابلية تطبيق بطاقة الاداء المتوازن لتقييم الاستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير،جامعة فرحات عباس،سطيف،2012.

13- ضيافي نوال : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ،جامعة أبو بكر بلقايد ،تلمسان ،2010.

14- عبد السلام سفيان بن عبد العزيز : تأثير معايير المسؤولية الاجتماعية على نشاط الشركات المتعددة الجنسيات ،الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية ،كلية علوم الاقتصادية التسيير ،جامعة بشار ،د.س.

15- عريوة محاد : دور الأداء المتوازن في القياس تقييم الاداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية ،مذكرة شهادة الماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس ،سطيف ،2011.

16- عنابي بن عيسى و فاطمة الزهرة غسول :الملتقى الدولي الثالث منظمات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة بشار ،فيفري ،2012.

17- عياش بن شيخ :المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بسلوك المخاطرة لدى السائقين ،دراسة ميدانية على عينة من السائقين بالجزائر العاصمة ،مذكرة الماجستير ،قسم علم النفس ،جامعة الجزائر ،2007.

- 18- فؤاد حسين محمد الحمدي : الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على الرضا المستهلك ،مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه ،الجامعة المستنصرية ،بغداد ،2003.
- 19-محمد العازمي :أثر أنماط القيادة على أداء الموظفين ،دراسة تطبيقية في مؤسسة الخطوط الجوية الكويتية ،رسالة مقدمة لنيل الماجستير ،جامعة آل البيت ،الاردن ،2009.
- 20-محمد حامد نوافان :القياس المحاسبي لتكاليف المسؤولية الاجتماعية و الافصاح عنها في القوائم المالية الختامية ،مذكرة لنيل الدكتوراه في المحاسبية ،كلية الاقتصاد ،جامعة دمشق ،2010.
- 21-محمد سليمانني : الابتكار التسويقي و أثره على تحسين أداء المؤسسة ،دراسة تطبيقية في مؤسسة ملبنة الحضنة بمسيلة ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة المسيلة ،2007.
- 22-ميسون محمد عبد القادر مشرف :التفكير الاخلاقي و علاقته بالمسؤولية الاجتماعية و بعض المتغيرات لدى طلبة الاسلامية بغزة ،مذكرة ماجستير ،قسم علم النفس ،الجامعة الاسلامية ،غزة 2008،2009.
- 23-هادي عاشق بداوي النماصي الشموي : المسؤولية الاجتماعية ،دراسة ميدانية لدى طلاب الجامعات السعودية و علقتهما بالوعي الوقائي

الاجتماعي (دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية و الأهلية) اطروحة
دكتوراه ،قسم فلسفة العلوم الامنية ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية
2013-2014.

رابعاً : المجالات :

1- خولة عبد الوهاب القسي : المسؤولية الاجتماعية لأطفال الرياض الاهلية ،مجلة البحوث
التربوية و النفسية ،عدد 30 ،2011.

2- عبد الملوك مزهود : الاداء بين الكفاءة و الفعالية و التقييم ،مجلة العلوم الانسانية
،جامعة محمد خيضر ،العدد الاول ،بسكرة ،2001.

خامساً : مراجع الاجنبية :

1-Lausthaus .c.et.al: organizational Assessment. Aframe wort for
improformance wassingtion D.C. intter American development Bants
Ottawa .International development research center .2002 P21

سادسا : مواقع الكترونية :

1-ECO.UNIV-STIF.DW.

2-http : mdweik.wordpress.com.

3-www.yEMRN-NIC.INFO

الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

قسم علم الاجتماع

تخصص : علم اجتماع التنظيم و العمل.

استمارة بحث حول:



المسؤولية الاجتماعية و أثرها على

الاداء التنظيمي

دراسة ميدانية المؤسسة الاستشفائية قاسمي عبد المجيد - الزيتونة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

تحت اشراف الدكتورة:

-زويتي سارة

من إعداد الطالبة :

- عمي انتظار

أخي تحية طيبة و بعد :

الاستمارة التي بين يديك في استبانة معدة لأعراض البحث العلمي لا غير. لذا نرجى الاجابة بكل دقة لا داعي لذكر الأسماء لان البيانات الواردة سوف نتعامل بسرية تامة.

السنة الجامعية : 2020/2019.

ضع العلامة (x) في الخانة المناسبة و شكرا :

البيانات الاولية :

المحور الاول :البيانات الشخصية :

1-الجنس : ذكر انثى

2-السن : اقل من 30 سنة 30 الى 39 سنة

39 الى 49 سنة من 50 فأكثر

3-المستوى التعليمي : ثانوي ليسانس

ماجستير ماستر

دكتوراه

4-سنوات الخبرة : اقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات

من 11 الى 15 سنة اكثر من 16 سنة

المحور الثاني : دور المسؤولية الاقتصادية في تحسين الاداء التنظيمي :

5- هل تقوم المؤسسة بتقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية وما يساهم في الأداء ؟

موافق غير موافق موافق بشدة غير موافق بشدة

6-هل تسعى المؤسسة الى تحقيق خدمات افضل بما تساهم في زيادة اداءك؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم برر ذلك :.....

.....

7- هل تقوم المؤسسة بوضع الأجور في متناول العاملين؟

موافق غير موافق موافق بشدة غير موافق بشدة

10- هل تهتم المؤسسة بشكاوي العاملين وتعمل على حلها بشكل عاجل؟

نعم لا

في حالة الاجابة بلا :

هل انتم راضين بذلك

هل انتم غير راضين بذلك

-المحور الثالث: تأثير المسؤولية القانونية على تحسين الأداء التنظيمي :

11- هل تساهم المؤسسة في الحفاظ على البيئة من خلال القوانين و الانظمة التي تطبقها

و انت راض عنها؟

نعم لا

12- هل تؤدي المؤسسة بالتزاماتها و واجباتها على اكمل وجه؟

نعم لا

13- هل تلتزم المؤسسة بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في

المجتمع؟

موافق غير موافق موافق بشدة غير موافق بشدة

14- هل تدفع المؤسسة تعويضات عن اي ضرر يلحق بالمتعاملين معها؟

نعم لا

15- هل تحترم المؤسسة حقوقك كموظف؟

نعم لا

16- هل تقوم لمؤسسة بواجباتها اتجاهك؟

نعم لا

-المحور الرابع : تأثير المسؤولية الأخلاقية على تحسين الأداء :

17- هل تقوم المؤسسة بالترويج لأعمالها بأسلوب اخلاقي وهذا ما يساعدك بالعمل؟

نعم لا

18- هل تقوم المؤسسة بانجازي اعمالها باسلوب الذي يتوافق مع قيم وأخلاق المجتمع المحلي؟

موافق غير موافق

-في حالة الاجابة بنعم :

دائما

احيانا

نادرا

19- هل توفر المؤسسة فرص عمل عادلة ومتكافئة للجميع؟

نعم لا

20- هل تسعى المؤسسة بمكافحة الممارسات غير اخلاقية في العمل؟

نعم لا

21- هل تقوم المؤسسة بإجراء ندوات و اجتماعات بترسيخ القيم الاخلاقية لعمالها اثناء العمل؟

نعم لا

في حالة الاجابة بنعم :

دائما

أحيانا

نادرا

21- هل تسعى المؤسسة الى بناء علاقات جيدة مع مؤسسات المجتمع المختلفة؟

نعم لا

22- هل تقوم المؤسسة بتهيئة مناخ اخلاقي لأدائهم داخل المؤسسة؟

نعم لا

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالطارف

عيادة قاسمي عبد المجيد - الزيتونة -

مكتب المنسق

النشاطات

مكتب الدخول

الوقاية

مصلحة
الامومة و
الطفولة

مكتب
التلقيح

مصلحة
الولادة

جراحة
الاسنان

المخبر

الامانة

فحص
طب عام
(1)

فحص
طب
عام(2)

مصلحة
الاشعة

طب
مدرسي

مخزن
الادوية

مصلحة الاستعجالات

قاعة العلاج

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

Université Chadli Bendjedid - El Tarf

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

Faculté des sciences sociales et humaines

قسم علم الاجتماع

Département de Sociologie



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID

المرجع رقم: 02

السيد/ مدير المؤسسة

السيد / رئيس قسم علم الاجتماع

الموضوع : طلب إذن بدخول المؤسسة لإنجاز بحث علمي ميداني

نحن رئيس علم الاجتماع بجامعة الطارف نلتزم منكم التفضل بالسماح للطلبة الآتية أسماءهم:

عمري إنشلي

بدخول مؤسستكم مع الالتزام بنظامها الداخلي وإجراءاتها التنظيمية والقانونية قصد إجراء بحث ميداني لمذكرة

التخرج (ليسانس / ماستر علم الاجتماع)

تحت عنوان: الجسور والديالوجات... وأثرها على الأداء التنظيمي

دراسة ميدانية بمؤسسة: ... قاسم عبد الحميد الزبينة

وذلك لفترة من 23 جوان إلى 25... على أن لا تتحمل المؤسسة المستقبلية أي تابعات مالية

وأخيرا نلتزم منكم في هذا الإطار تسهيل مهامهم ذات الصلة بالبحث العلمي.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

توقيع الطلبة

بشلي

رئيس قسم علم الاجتماع

رأي و توقيع المؤسسة المستقبلة



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
رئيس قسم علم الاجتماع بالتكليف

الدكتور: إدريس لهبيدي



تسلم نسخة إلى المؤسسة المستقبلة

تحفظ الطالب (ة) بنسخة ثانية

ملاحظة: EKINTARI Nadjia
Dentiste