



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشادلي بن جديد - الطارف
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل



المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الاداء الوظيفي بالمؤسسة
دراسة ميدانية بإتصالات الجزائر لولاية الطارف

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة

د/ زرايريرة نوة

إعداد الطالبتين

سحري خولة

شويمة آية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الهيئة المستخدمة	الصفة
د/ مرحباوي سارة	أستاذ محاضر ب	جامعة الشادلي بن جديد	رئيسا
د/ زرايريرة نوة	أستاذ محاضر ب	جامعة الشادلي بن جديد	مشرفا ومقررا
د/ مدار هدى	أستاذ محاضر ب	جامعة الشادلي بن جديد	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025-2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بسم الله الرحمن الرحيم

﴿يا أيها الذين آمنوا إجتنبوا كثيرا من الظن إن بعض الظن إثمًا ولا تجسسوا ولا
يغتب بعضكم بعضًا أيحب أحدكم أن يأكل لحم أخيه ميتًا فكرهتموه وإتقوا الله إن
الله تواب رحيم﴾ يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبًا
وقبائلًا لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم إن الله عليم خبير﴾.

صدق الله العظيم

سورة الحجرات الآية {12، 13}

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله تعالى وأحمده حمدا كثيرا وطيبا مبارك، إلى الذي أنار بصيرة البشرية

بهدية سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم خير الأنام.

ولقول الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم:

"فمن لم يشكر الناس لم يشكر الله."

أتقدم خالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة " نوة زرايرية "، التي رافقتنا

بتوجيهاتها خلال مشوار إنجاز هذا العمل.

أتقدم بالشكر إلى الأستاذة " غاي فاطمة" على دعمها لنا في إنجاز مذكرة تخرجنا.

وفي الأخير نسأل الله عز وجل أن يسدد خطانا ويلهمنا الرشيد في القول والعمل.

الإهداء

بعد مسيرة الدراسة دامت سنوات حملت في طيلتها الكثير من الصعوبات والثقة والحب، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أحصد ثمار تعبتي وأرفع قبعتي بكل فخر فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا لأنك وفقنتني على إتمام هذا العمل وتحقيق حلمي...

أهدي هذا النجاح.

إلى الذي زين إسميه بأجمل الألقاب من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل، إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق دائما الأول في مسيرة وسندي وملاذي بعد الله إلى فخر واعتزازه أبي الغالي محمد . إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها وإحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى القلب الحنون والنور الذي كان لي في الليالي والظلمات سر قوتي ونجاهي ومصباح دربي إلى وهج حياتي أُمي العزيزة سامية.

إلى من تقاسموا معي لحظات التعب والسهر، إلى من وجودهم كان نعمة لا تقدر إلى ضلعي الثابت إلى إخوتي الأعزاء : معاذ، دعاء، سجود، هديل.

إلى من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق أهدىكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيته: جدي صديق رحمه الله جدي الثاني عمار أطل الله في عمره جدتي مريم وجدتي الصالحة.

أهدي هذا العمل لا كخاتمة، بل كبداية لما هو أجمل وأفضل بإذن الله.

شويمت أية.

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وإمتنانا ما كنت لأفعل هذا ولا فضل الله فالحمد لله على البدء وعلى

الختام.

" وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين " .

أهدي هذا النجاح إلى الذي زين إسمي بأجمل الألقاب إلى من كنهه الله بالهيبة والوقار إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار أبي أرجو من الله أن يرحمك ويجعلك من أهل الجنة .
(والدي العزيز رحمه الله) .

إلى ملاكي في الحياة إلى التي كان دعائها سر نجاحي أُمي الغالية أطل الله في عمرها .
وإلى من هم دائما الكتف والسند الذي لا يميل إلى أحبائي إخوتي وأخواتي .
لكل من كان عوننا وسند في هذا الطريق للأصدقاء والأوفياء أهدىكم هذا الإنجاز وثمرة
نجاحي الذي لطالما تمنيته ها أنا اليوم أكملت وأتممت بفضل الله سبحانه وتعالى فالحمد
لله على ما وهبني .

سحري خولة

المخلص

- هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق أداء مؤسسة إتصالات الجزائر وإعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي بالإعتماد على تحليل الإستبيان.
- وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:
- يوجد دور للبعد الإقتصادي في تحسين أداء مؤسسة إتصالات الجزائر كونها تلتزم بالشفافية والإفصاح في كل عملياتها.
 - يوجد دور للبعد القانوني في تحسين أداء مؤسسة إتصالات الجزائر كونها تعتبر الحق الإنساني حق أساسي وتحافظ على صحة وسلامة العمال.
 - توصلت الدراسة إلى أن الإلتزام بالممارسات الاجتماعية يزيد من مستوى الإلتزام الوظيفي لدى العمال.
 - يوجد دور للبعد الاجتماعي والإنساني في تحسين أداء مؤسسة إتصالات الجزائر كونها تعتمد على الخصوصية في تعاملاتها وبشكل تعاوني.
 - وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين داخل المؤسسة.
 - يوجد دور للبعد الخيري في تحسين أداء مؤسسة إتصالات الجزائر كونها تقدم المساعدات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكل الفروع التابعة لها والتبرع ببرامج وخدمات.
 - ضعف الإهتمام بالجوانب الاجتماعية داخل المؤسسة يؤثر سلبا على مستوى الأداء الوظيفي.
 - كما هدفت إلى إبراز العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي داخل مؤسسة إتصالات الجزائر.
 - أسلوب الإدارة وتواصل الفعال من أهم العوامل التي تعزز تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء.
- الكلمات المفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية، وأداء المؤسسة، الأداء الوظيفي، مؤسسة إتصالات الجزائر.

Abstract

This study aimed to highlight the role of social responsibility in achieving the performance of the Algerian Telecommunications Company and relied on the descriptive method based on survey analysis.

The study reached several conclusions, the most important of which are:

- There is a role for the economic dimension in improving the performance of Algeria Telecom, as it adheres to transparency and disclosure in all its operations.
- There is a role for the legal dimension in improving the performance of Algeria Telecom, as it considers human rights as a fundamental right and maintains the health and safety of workers.
- The study concluded that adherence to social practices increases the level of job commitment among employees.
- There is a role for the social and human dimension in improving the performance of Algeria Telecom, as it relies on privacy in its dealings and operates cooperatively.
- There is a positive relationship between social responsibility and employee performance within the institution.
- There is a role for the charitable aspect in improving the performance of Algeria Telecom, as it provides assistance to small and medium-sized enterprises, all its branches, and donates programs and services.
- Weak attention to social aspects within the institution negatively affects the level of job performance.
- It also aimed to highlight the relationship between social responsibility and job performance within the Algerian Telecommunications Company.
- The management style and effective communication are among the most important factors that enhance the impact of social responsibility on performance.

Keywords: social responsibility, institutional performance, job performance, Algeria Telecom.

فهرس المحتويات

.....	الشكر والتقدير
.....	الإهداء
.....	الملخص
.....	فهرس المحتويات
.....	قائمة الجداول
.....	قائمة الأشكال
أ.....	المقدمة
.....	الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة
2.....	تمهيد
3.....	أولاً: إشكالية الدراسة
4.....	الأسئلة الفرعية:
4.....	ثانياً: أسباب إختيار موضوع الدراسة.
4.....	ثالثاً: أهداف الدراسة.
4.....	رابعاً: أهمية الدراسة.
5.....	خامساً: مفاهيم الدراسة.
11.....	سادساً: الدراسات السابقة للدراسة
18.....	سابعاً: النظريات السوسيولوجية المعتمدة في الدراسة.
21.....	خلاصة
.....	الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة
23.....	تمهيد
24.....	أولاً: ماهية المسؤولية الاجتماعية.
30.....	ثانياً: الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

38		ثالثا: علاقة المسؤولية الاجتماعية بأداء المؤسسة.
43		خلاصة
.....		الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة
45		تمهيد
46		أولاً: مجال الدراسة الدراسة الميدانية الأساسية.
47		ثانياً: أدوات الدراسة.
48		ثالثاً: المنهج المعتمد في الدراسة.
48		رابعاً: الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.
.....		الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة
52		أولاً: عرض البيانات وتحليلها.
68		ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها.
72		خلاصة
74		الخاتمة.
75		خاتمة
76		قائمة المراجع
80		الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس حسب إجابات عينة الدراسة.	52
2	التكرارات والنسب المئوية لمتغير السن حسب إستجابات عينة الدراسة .	53
3	التكرارات والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي حسب إجابات عينة الدراسة.	54
4	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الخبرة حسب إجابات عينة الدراسة.	55
5	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الحالة العائلية حسب إجابات عينة الدراسة .	56
6	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الوظيفة حسب إجابات عينة الدراسة.	57
7	التكرارات والنسب المئوية لمتغير أبعاد المسؤولية الإجتماعية داخل المؤسسة حسب إجابات عينة الدراسة.	58
8	التكرارات والنسب المئوية لمتغير علاقة المسؤولية الإجتماعية برضا العاملين حسب إجابات عينة الدراسة.	59
9	التكرارات والنسب المئوية لمتغير المسؤولية الإجتماعية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي حسب إجابات عينة الدراسة .	61
10	التكرارات والنسب المئوية لمتغير عوامل تعزيز أو أضعاف تأثير المسؤولية الإجتماعية على الأداء حسب إجابات عينة الدراسة.	63

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الأداء الذاتي والأداء الخارجي	33
2	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس حسب إجابات عينة الدراسة.	52
3	التكرارات والنسب المئوية لمتغير السن حسب إستجابات عينة الدراسة .	53
4	التكرارات والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي حسب إجابات عينة الدراسة.	54
5	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الخبرة حسب إجابات عينة الدراسة.	55
6	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الحالة العائلية حسب إجابات عينة الدراسة .	56
7	التكرارات والنسب المئوية لمتغير الوظيفة حسب إجابات عينة الدراسة.	57
8	التكرارات والنسب المئوية لمتغير أبعاد المسؤولية الإجتماعية داخل المؤسسة حسب إجابات عينة الدراسة.	58
9	التكرارات والنسب المئوية لمتغير علاقة المسؤولية الإجتماعية برضا العاملين حسب إجابات عينة الدراسة.	60
10	التكرارات والنسب المئوية لمتغير المسؤولية الإجتماعية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي حسب إجابات عينة الدراسة .	61
11	التكرارات والنسب المئوية لمتغير عوامل تعزيز أو أضعاف تأثير المسؤولية الإجتماعية على الأداء حسب إجابات عينة الدراسة.	63

المقدمة

المقدمة

إن مصطلح المسؤولية الاجتماعية نال إهتمام كبير من الباحثين وعلماء الإدارة في العقود الأخيرة، حيث يعد هذا الموضوع من المواضيع التي تثير جدلا واسعا في الأوساط العلمية للمؤسسات إذا تشبعت البحوث في إطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة مما إنبثق عليها وجهتي نظر رئيسيتين، فمن جهة ترى أن المسؤولية الأساسية للمؤسسات هي تحقيق أقصى أرباح ممكنة وبالتالي خدمة الملاك وتعظيم ثرواتهم الأمر الذي سينعكس في النهاية على المجتمع بشكل عام، وجهة نظر أخرى فترى أن المؤسسات تضخمت بشكل كبير وتزايد تأثيرها على المجتمع فلم يعد تعظيم الربح هدفه الرئيسي بل تغيير نظر المنظمات لنجاحها وإعادة ترتيب أولوياتها وأصبحت تهتم جيدا بأثر أفعالها على المجتمع الذي تنشط فيه وفقا لوجهة نظر السابقة صارت المؤسسات تهتم بتحسين أداء الوظيفي بها وهو من أهم المؤشرات التي تعكس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها حيث يرتبط بدرجة كفاءة العاملين وقدرتهم على أداء مهامهم بفعالية وإتقان.

ومن هذا المنطلق يتضح أن تبني المسؤولية كإستراتيجية فعالة بعيدة عن محاكاة الفشل تعمل على تحسين أداء العاملين في المؤسسة، فتحسين الأداء الوظيفي يمثل أهم متطلبات التي تسعى إلى تحقيقها معظم المؤسسات بمختلف أحجامها كونه يحقق فعالية وكفاءة تنظيمية من خلال رفع كفاءة العاملين ومهارتهم الفنية والفكرية والإنسانية وللتفصيل أكثر في هذا قسمنا دراستنا إلى جانبين جانب نظري وتضمن أربعة فصول، حيث شمل الفصل الأول تم دراسة الإطار التصوري وتضمن الفصل الثاني دراسة المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، أما بالنسبة للفصل الثالث الإطار المنهجي للدراسة، والفصل الرابع الإطار الميداني للدراسة، أما الجانب الثاني فكان دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر ولاية الطارف، حيث إختارنا العينة بطريقة عشوائية وإعتمدنا في جمع البيانات والمعلومات على الإستمارة التي قمنا بإعدادها وقد تمثلت الأساليب الإحصائية المعتمدة في التكرارات والنسب المئوية، دأمت دراستنا الميدانية 15 يوم توصلنا بعدها لجملة من النتائج قمنا بعرضها في جداول ومناقشتها وتحليلها في ضوء الدراسات السابقة ونظريات السوسيولوجية ذات العلاقة بموضوعنا ثم قدمنا خاتمة حول ما توصلنا له من نتائج وجملة من المقترحات التي تخص موضوع البحث.

تمهيد: الإطار التصوري.

من خلال هذا الفصل نهدف إلى توضيح الخطوات المنهجية التي تم الإعتماد عليها في الدراسة بغرض التعارف على المعطيات والمعلومات المتحصل عليها في الإطار النظري والتي تتمحور حول دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الوظيفي بالمؤسسة الجزائرية وإسقاطها على وكالة إتصالات الجزائر بإعتبارها الميدان التي أجريت فيه.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراصة

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراصة

ثانياً: أسباب إختيار موضوع الدراصة

ثالثاً: أهداف الدراصة

رابعاً: أهمية الدراصة

خامساً: مفاهيم الدراصة

سادساً: الدراسات السابقة للدراصة

سابعاً: النظريات السوسيولوجية المعتمدة في الدراصة

خلاصة الفصل

تمهيد

من خلال الفصل نهدف إلى توضيح الخطوات المنهجية التي تم الإعتماد عليها في الدراسة بغرض التعرف على المعطيات والمعلومات المتحصل عليها في الإطار النظري، والتي تتمحور حول دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الوظيفي بالمؤسسة الجزائرية واسقاطها على وكالة اتصالات الجزائر بإعتبارها الميدان الذي أجريت فيه.

أولاً: إشكالية الدراسة

أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات خلال السنوات الأخيرة أحد أهم المفاهيم التي فرضت نفسها بقوة في البيئة الإقتصادية والاجتماعية الحديثة، حيث لم تعد المؤسسة كياناً إقتصادياً بحثاً يسعى فقط إلى تعظيم الأرباح وتحسين موقعه التنافسي، بل أصبحت مطالبة بالموازنة بين الأهداف الإقتصادية والواجبات الاجتماعية التي تضمن إستدامتها وتكسبها ثقة المجتمع، ويعود ذلك إلى التحولات التي شهدتها العالم مع بروز الإقتصاد القائم على القيم والمسؤولية وإرتفاع وعي المجتمع إتجاه السلوكيات المسؤولية للمؤسسات إضافة إلى المنافسة الشديدة التي دفعت المنظمات إلى البحث على أساليب جديدة لتعزيز سمعتها وضمن ولاء مختلف الأطراف.

وتعد المسؤولية الاجتماعية إتجاهاً إدارياً حديثاً يفرض على المؤسسة الإهتمام بالعاملين، الزبائن، والمجتمع، مما يجعلها تتجاوز مفهوم الربح إلى خلق قيمة مشتركة، وضمن هذا السياق الشامل برز سؤال مهم لدى الباحثين يتمثل في الكيفية التي تؤثر بها هذه المسؤولية على العنصر البشري داخل بيئة العمل، خاصة وأن الموظف يعتبر المحرك الأساسي للنشاط الإقتصادي والفاعل المباشر في تحقيق المخرجات التنظيمية .

لكن رغم تعدد المبادرات والبرامج التي تعلن عنها المؤسسات تحت شعار المسؤولية الاجتماعية، يبقى تأثيرها على الأداء الوظيفي موضوع نقاش واسع، فبعض المؤسسات قد تعتمد المسؤولية الاجتماعية كأداة تسويقية دون أن تترجمها إلى ممارسات حقيقية يستفيد منها الموظف، وبالنظر إلى الأهمية المتزايدة التي يكتسبها موضوع الأداء الوظيفي باعتباره عنصراً حاسماً في تقييم نجاح أي مؤسسة، يصبح من الضروري منهم علاقة هذا الأداء بالممارسات الاجتماعية للمؤسسة لاسيما تلك المتعلقة بموظفيها، إذ تشير الأدبيات إلى أن الشعور بالأمان الوظيفي والتقدير، يعزز الدافعية الداخلية للعامل، مما ينعكس على إلتزامه وجودة أدائه، لكن غياب تطبيق فعلي للمسؤولية الاجتماعية قد يؤدي إلى نتائج عكسية، كتراجع الرضا الوظيفي وهو ما يؤثر سلباً على الأداء .

ووسط هذا التباين بين ما هو نظري وما هو مطبق فعلياً، تبرز الحاجة إلى معالجة إشكالية علمية محورية إلى إستكشاف المسؤولية الاجتماعية ودورها الفعلي في تحقيق الأداء الوظيفي، ومن هنا يمكن صياغة السؤال المركزي التالي:

– ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق فعالية الأداء الوظيفي بالمؤسسة؟

الأسئلة الفرعية:

- ما هي أبعاد المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة.
- ما علاقة المسؤولية الاجتماعية برضا العاملين.
- هل تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي؟
- ما هي العوامل التي تعزز أو تضعف تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء؟

ثانيا: أسباب اختيار موضوع الدراسة.

- طبيعة التخصص والرغبة في التعمق في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- أهمية الموضوع في الواقع المعاصر أصبحت المسؤولية الاجتماعية أحد أهم عناصر نجاح المؤسسات.
- يعد موضوع هذا البحث من المواضيع التي لم تستوف حظها من الدراسة على مستوى الجامعات والكتب خاصة في الدول النامية كالجزائر.

ثالثا: أهداف الدراسة.

- تحليل مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها داخل المؤسسة.
- تحديد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.
- معرفة العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.
- تحديد مدى مساهمة تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين إنتاجية.
- تسليط الضوء على أهمية البعد الأخلاقي في إدارة الموارد البشرية.

رابعا: أهمية الدراسة.

تتبع أهمية دراسة المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الأداء الوظيفي من كونها أصبحت الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات الحديثة، إذ تساهم في بناء بيئة العمل إيجابية وتعزز رضا الموظفين وتحفيزهم وإنتاجيتهم، مما ينعكس مباشرة على جودة أدائهم وإنتاجيتهم، كما تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة وثقة المجتمع بها، إضافة إلى دورها في دعم التنمية المستدامة، وإحترام القيم الأخلاقية في العمل، ومن خلال تحليل العلاقة بين تبني ممارسات إجتماعية مسؤولة ومستوى الأداء الوظيفي، توفر هذه

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

الدراسة معرفة علمية يمكن أن تساعد المؤسسات في صياغة سياسات أكثر فعالية وملائمة لإحتياجات العاملين والمجتمع على حد سواء.

خامسا: مفاهيم الدراسة.

1. المسؤولية الاجتماعية:

لغة: المسؤولية الاجتماعية في اللغة تتكون من كلمتين:

- المسؤولية: من الفاعل سال، أي حمل الفرد تبعه فعل ما، وهو ملزم بالإجابة والمحاسبة عليه.
 - الاجتماعية: من المجتمع أي ما يتصل بالجماعة والعلاقات المتبادلة بين الأفراد.
- وعليه فإن المسؤولية الاجتماعية لغة تعني:
- إلزام الفرد أو الجماعة بما يصدر عنه من أفعال تجاه المجتمع و وتحمل نتائجها.¹
- إصطلاحا:** إلزام المنظمة أو الفرد بالقيام بالواجبات الأخلاقية والاجتماعية تجاه المجتمع، بما يحقق التوازن بين المصالح الخاصة والمصلحة العامة.²

- تعريف منظمة دولية:

تعرفها المنظمة الدولية للمواصفات (ISO26000) بأنها مسؤولية المنظمة عن آثار قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة، من خلال سلوك أخلاقي وشفاف يسهم في التنمية المستدامة، ويراعي مصالح أصحاب المصلحة ويتوافق مع القوانين والمعايير الدولية.³

2. تعريف الأداء الوظيفي:

لغة: مركب من كلمتين هما:

- **الأداء:** من الفعل أدى، أي قام بالشيء وأتممه وأوصله على الوجه المطلوب.
- **الوظيفي:** من الوظيفة وهي العمل أو المهنة التي يكلف بها الفرد ويطالب بالقيام بها بانتظام .

¹ منال محمد عباس المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وفاق التنمية د.ط، دار المعرفة الجامعية 2014 ص 25.

² منال محمد عباس: مرجع سابق، ص 26.

³ محمد علي الروابدة، رائد إسماعيل عابنة: مجلة العلوم الاجتماعية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، العدد 4، 2010، ص

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

وعليه فإن الأداء الوظيفي لغه يعني:

– قيام الفرد بالمهام والأعمال الموكلة إليه وإنجازها على الوجه المطلوب.

اصطلاحاً:

هو مستوى ما ينجزه الفرد من مهام ومسؤوليات وظيفية، ومدى كفاءته في تنفيذها وفق المعايير المحددة من حيث الجودة، والكمية والوقت وبها يحقق أهداف المنظمة.

ويمكن تعريفه أيضاً بأنه:

– السلوكيات والأنشطة التي يمارسها الموظف أثناء عمله، والتي تسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحقيق أهداف المؤسسة.¹

إجرائياً:

التعريف الإجرائي يمكن أن يكون مرتبطاً بأداة القياس المستخدمة في البحث (إستبيان، مقياس، تقييم الأداء).

– وهو الدرجة التي يحصل عليها الموظف في مقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة، والذي يقيس مستوى قيامه بمهامه الوظيفية من خلال أبعاد محددة مثل: جودة العمل، الإلتزام، إنجاز المهام والتعاون وذلك وفق إستجابات أفراد العينة على فقرات المقياس.

3. الإلتزام الإجتماعي:

لغة: الإلتزام هو التقيد والتمسك بشيء.

اصطلاحاً: هو شعور الفرد أو المؤسسة بواجب أخلاقي تجاه المجتمع يدفعه للقيام بأدوار إيجابية دون إجبار.

– أي هو شعور داخلي بالمسؤولية الأخلاقية يدفع الفرد أو الجماعة إلى إحترام القيام والمعايير الإجتماعية، والقيام بالواجبات الإجتماعية طوعاً والمساهمة الإيجابية في إستقرار المجتمع وتقدمه، دون إنتظار مقابل مادي أو إلزام قانوني مباشر.

¹ علي بن يحيى: الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض، رسالة ماجستير، الرياض، دراسة منشورة 2003، ص 29.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

- وينظر إليه في العلوم الاجتماعية على أنه رابط أخلاقي وسلوكه ينظم علاقة الفرد بالمجتمع ويعكس مستوى وعيه الاجتماعي وانتمائه.¹

إجرائيا:

هو مجموعة السلوكيات والممارسات القابلة للملاحظة والقياس التي يلتزم بها الفرد في حياته اليومية
مثل:

- إحترام القوانين والأنظمة الاجتماعية.
- التعاون مع الآخرين.
- المحافظة على الممتلكات العامة.
- الإحساس بالمسؤولية تجاه قضايا المجتمع.

4. المواطنة:

لغة: المواطنة مشتقة من كلمة الوطن، والوطن هو مكان إقامة الإنسان وإستقراره.

- ويقال: وطن بالمكان أي أقام فيه والمواطنة هو الشخص الذي ينتمي إلى وطن معين ويقيم فيه.

إصطلاحا: هي علاقة قانونية واجتماعية تربطه الفرد بالدولة التي ينتمي إليها، وتقوم على أساس الحقوق التي يتمتع بها والواجبات التي يلتزم بأدائها، في إطار من الإنتماء والولاء للوطن.²

إجرائيا: مجموعة السلوكيات والممارسات العملية التي يقوم بها الفرد داخل المجتمع، والتي تعكس إلتزامه بحقوقه وواجباته، وإحترامه للقانون، ومشاركته الإيجابية في بناء الوطن والحفاظ على أمنه وإستقراره.

5. العمل المتطوعي:

لغة: العمل التطوعي مشتق من الفعل تطوع، أي قام بالعمل مختارا من تلقاء نفسه دون إكراه، أو إلزام ويقال تطوع الشخص بالعمل أي قدمه برغبة وطي نفس دون مقابل مادي.

¹ زينب حفار الساس، مريم عزعوزي: أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة، مذكرة تخرج مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستير في علوم التسيير، التخصص إدارة أعمال، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2019، ص 43.

² كيبيلر كاي، ترجمة العمري خالد: تحقيق الرضا الوظيفي، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2003، ص 15.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

إصطلاحاً: هو كل جهد أو نشاط يبذره الفرد أو الجماعة بإرادتهم الحرة، دون إنتظار مقابل مادي بهدف تحقيق منفعة عامة أو مساعدة الآخرين أو خدمة المجتمع في مختلف المجالات الإنسانية، الإجتماعية، الثقافية، الصحية، والبيئية.¹

إجرائياً: هو مجموعة الأنشطة والخدمات التي يقدمها الأفراد بمحض إرادتهم وبدون أجر ضمن إطار منظم، أو غير منظم خلال فترة زمنية محددة، بهدف خدمة فئة معينة أو المجتمع ككل، ويقاس من خلال عدد المتطوعين، ساعات التطوع ونوعية الأنشطة المقدمة.

6. الأخلاق الإجتماعية:

لغة: مركبة من كلمتين:

– **الأخلاق:** جمع خلق وهو السجية والطبع الذي يصدر عنه سلوك الإنسان بسهولة ويسر من غير تكلف، ويقال: فلان حسن الخلق أي حسن السلوك والمعاملة.

– **الإجتماعية:** من الإجتماع، وهو تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض في إطار جماعي قائم على التعاون والتواصل.

إصطلاحاً: هي منظومة من القيام والمعايير والسلوكيات التي يقرها المجتمع، وتوجه تصرفات الأفراد وتنظيم علاقاتهم الإجتماعية بما يضمن الإحترام المتبادل والتعاون، والعدل والتكافل وتحقيق الإستقرار الإجتماعي.²

إجرائياً:

تعرف بأنها مجموعة السلوكيات القابلة للملاحظة والقياس التي يمارسها الفرد في تعامله مع الآخرين داخل المجتمع، وفق القيام والمعايير الإجتماعية السائدة ويقاس مستواها من خلال مؤشرات مثل الإلتزام بالقوانين، إحترام حقوق الآخرين والتعاون.

7. تعريف الكفاءة:

لغة: وردت في المعاجم العربية بمعنى المماثلة والمساواة والقدرة، فيقال: فلان كفء لفلان أي مماثل له، ويقال أيضاً: كفؤ في عمله أي قادر عليه وحسن القيام به.

¹ مقدم وهيبة: تقديم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، سنة 2013، 2014، ص 28.

² بن جمعة نبيل: المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة عينة من المؤسسات الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة البليدة 2، نوفمبر 2013، ص 21.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

إصطلاحاً: هي مجموعة المعارف والمهارات والقدرات والإتجاهات التي يمتلكها الفرد، والتي تمكنه من أداء مهام معينة أداء فعالاً في وضعيات مختلفة.¹

التعريف الأكاديمي:

الكفاءة هي القدرة على تعبئة وتوظيف الموارد المعرفية والمهارية والوجدانية لحل مشكلات أو إنجاز مهام في سياقات محددة بكفاءة وفعالية.

إجرائياً:

هي الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة في الأداة المعتمدة في الدراسة (كالإستبيان أو الإختبار)، والتي تعبر عن مستوى إمتلاكهم للمعارف والمهارات والقدرات المرتبطة بمجال الدراسة.

8. الفعالية:

لغة: مشتقة من الفعل فعل، وتدل على التأثير وإحداث الأثر والإنجاز، فيقال: كان له فعل فعال أي مؤثر ومثمر والفعالية تعني القدرة على إحداث نتيجة ملموسة.²

إصطلاحاً:

الرضا الوظيفي حالة نفسية وإنفعالية إيجابية تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته وخبراته في العمل، ومدى إشباع هذه الوظيفة لحاجاته وتوقعاته المهنية والمادية والإجتماعية.³

إجرائياً:

هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها الفرد في مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في البحث، والتي تعكس مستوى رضاه عن الأجر، ظروف العمل العلاقات المهنية، الشرقية، الإشراف، والإستقرار الوظيفي.

9. الإلتزام الوظيفي:

لغة: الإلتزام في اللغة من الفعل لزم، أي ثبت وداوم على الشيء ولم يفارقه، ويقال: إلتزم بالأمر أي واطب عليه وتعهده به.

¹ عبد الله بن عبد العزيز عبد المطلب الشريف: دور الرضا الوظيفي في الأداء المؤسسي من وجهة نظر الأعضاء، هيئة التدريس في ضوء النظام الإداري المطبق بجامعة نيويورك، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 10، العدد 1، 2021 ص 33.

² غراهام دوالينغ، تعريب وليد شحادة: تكوين سمعة الشركة الهوية، والأداء، مكتبة الملك منفع الوطنية للنشر، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية 2015 ص 46.

³ غراهام دوالينغ: مرجع سابق، ص 46.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

إصطلاحاً: الإلتزام الوظيفي هو مدى تمسك العامل بعمله، وإحترامه لقوانين المؤسسة وأنظمتها، وإستعدادة لبذل الجهد لتحقيق أهدافها والمحافظة على سمعتها.

إجرائياً:

الإلتزام الوظيفي هو درجة تقيد الموظف في قوانين العمل وتعليماته، وإنتظامه في الحضور، وإحترامه لأوقات العمل، وتنفيذه لمهامه بجدية، ويقاس في هذا البحث من خلال إستجابات أفراد العين على فقرات الإستبيان المتعلقة بالسلوك المهني والإلتزام داخل المؤسسة.

10. الرضا الوظيفي:

الرضا في اللغة: هو القبول والإطمئنان وعدم السخط، ويقال راضي بالشيء قبله وإطمئنان إليه.

والوظيفة: هي العمل أو المهمة التي يلتزم بها الإنسان مقابل أجر.

الرضا الوظيفي لغة: حالة من القبول والإطمئنان يشعر بها الفرد تجاه عمله أو وظيفته.¹

إصطلاحاً:

هي مدى تحقيق الاهداف المرجوه او النتائج المتوقعة بإستخدام الوسائل المتاحة، أي درجة النجاح في بلوغ الغاية المطلوبة.

تعريف أكاديمي:

الفعالية هي مقدار تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، ومدى مطابقة النتائج المحصلة لما كان مخطط

له.²

إجرائياً:

وهي مصطلح مرتبط بتحقيق الأهداف، كما يعني التأكد من أن إستخدام الموارد المتاحة قد أدى إلى تحقيق الغايات والمقاصد والأهداف المرجوة منها.

¹ محمد منير حجاب: الإتصال الفعال للعلاقات العامة، ط1، دار الفجر للتوزيع والنشر، مصر 2000، صفحه 28.

² محمد منير حجاب: مرجع سابق، ص 28.

11. الإنتاجية:

لغة: الإنتاجية في اللغة جاية من الفعل أنتج أي أخرج شيء وحققه ويقال: أنتج العمل ثمره أي أعطى نتيجة.

إصطلاحاً: الإنتاجية هي مقدار ما يحققه الفرد أو المؤسسة من مخرجات (سلع أو خدمات) مقارنة بالموارد المستعملة مثل: الوقت، الجهد، المال، والمواد.¹

إجرائياً:

الإنتاجية هي مستوى الإنجاز الذي يحققه العامل خلال مدة زمنية معينة، ويقاس من خلال كمية العمل المنجز وجودته مقارنة بالوقت والجهد المبذول.

المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الأداء الوظيفي:

مما لا شك فيه أن الإلمام بأي بحث علمي يتطلب الرجوع إلى الدراسات السابقة بهدف التعرف على المصطلحات والمفاهيم الجوهرية والإلمام بالنقاط الأساسية ورسم الطريقة الصحيحة الذي وصلنا إلى النتيجة المرغوبة ويمكننا من تحقيق الأهداف المرسومة لذلك قدمنا عرضاً لأهم الدراسات السابقة التي أجريت حول الموضوع بشكل عام والأبعاد التي يحملها في طياته بشكل خاص، سواء ما أنجز منها على الصعيد العربي أو الأجنبي، وذلك يهدف تدعيم أهمية الموضوع من خلال هذه الدراسات التي أجريت في مجتمعات مختلفة والإستفادة من إجراء أنها المنهجية ومقارنة نتائجها بتلك التي تمخضت عنها الدراسة الحالية.

سادساً: الدراسات السابقة للدراسة

❖ الدراسات باللغة الأجنبية:

1. Rolrinson, orientation, 2001: Integratlng corporate social responsilility writh comptetitrestrategy, Georgiastate University journal U.S.A.P.1.23.sur le site.d'internet.

فازت هذه الدراسة في منافسة كأفضل دراسة بالمسابقة التي يقيمها مركز مواطنة المؤسسة التابع لكلية "Paston" والتي أجريت عام 2001 ويدعو المركز سنوياً إلى هذه المنافسة بإعتبارها جزءاً من مبادرته لدعم وتشجيع الباحث في ميدان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، ويهدف البحث إلى دراسة العلاقة بين

¹ ناصر ياسر البكري، الديوة بن أبي سعيد: إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، مجلة العربية للإدارة، المجلد 2، العدد 1، الأردن 2001، ص 63.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والإستراتيجيات التنافسية في أكبر منظمات العالمية، حيث توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإستراتيجية التنافسية بنجاح يعتمد على مجموعة من العوامل من بينها معرفة أهداف أصحاب المصالح، كما تم إعتبار تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المبحوثة إيجابيا بشكل عال، مما ساهم في تعزيز ميزتها التنافسية.

2. Porter M.kramer.M. 2006, strategy and society: the link between corporate social responsilrility and competitive advantage Harvard corporate social responsilility and competitive, advantage Harvard business revrew, voi(84), No(12).

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الميزة التنافسية والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في الولايات المتحدة الأمريكية، هذه الدراسة كانت بمثابة دراسة نظرية تناولت العديد من المواضيع أهمها نشأة المسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى تكامل بين الأعمال والمجتمع، وكان أهم تواصلت إلى هذه الدراسة هو التنبؤ الأنشطة الاجتماعية يؤثر على المؤسسات من خلال عناصرها مما يعكس ميزتها التنافسية.

3. L.i.j.wang.11.2007, Empirical tscamintion of competitte advantage and corporate social Responsilrity.a.chinese Banking Indutry Investigation.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية بالبنوك الصينية، حيث تواصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن تحقيق ميزة تنافسية للبنوك الصينية يرتبط بمدى ممارستها للمسؤولية الاجتماعية مما يحسن من صورتها أمام المجتمع، كما أشارت الدراسة إلى تدني ممارسة المسؤولية الاجتماعية مما يحسن من صورتها أمام المجتمع، كما أشارت الدراسة إلى تدني ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى بعض البنوك كان مردها تخوفها من خسارة الفروض التي تقدمها لربائنها.

4. Vitellet all. 2010.the Role of Ethics and social Responsibility inorg amizationnal success Aspranish perspective, journal of busineso E thics. Vol(91). No(04).

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية في تحقيق النجاح للمؤسسة حيث تكونت عينة الدراسة من 137 مؤسسة في إسبانيا ولقد تواصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أبرزها أن الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تلعب دورا كبيرا ومؤثرا في نجاحها.

5. (Acouter.A.GoNDj.p)," Ausc sources de la responsililité sociale de lentreprise: à la(re) de couverte d'unouvrage fondateur social Responsibilites of the Businessman. d'Howard (Bowen).

"أصول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: إعادة إكتشاف مرجع أساسي المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال (لهوار دبوين)، نشرت في مجلة (Revue finance contrôle stratégie) العدد الثاني جوان 2007.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

وتعرض هذه الدراسة تحليل أهم ما جاء في كتاب (هاور ديوين): لمسؤولية لرجال الأعمال (1953) حيث تطرق الباحثان إلى الخطوط العريضة للأفكار التي تناولها هذا الكتاب بخصوص الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية.

6. رسالة دكتوراه للباحثة (Floriane Bouyoud) عنوانها: الإدارة الإستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، " le management stratégique de la responsabilité sociale des entreprises "، باريس، فرنسا، أبريل 2010.

وهدفت هذه الدراسة إلى وضع إطار إستراتيجي لدمج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في قلب النظام الإداري لمنظمات الأعمال وحددت ثلاث مراحل لذلك مرحلة التصميم تم التنفيذ والرقابة وإستعملت الباحثة أسلوب دراسة الحالات.

7. رسالة لنيل شهادة الدراسات المعمقة في الدراسات الأوروبية: من إعداد الباحثة (Rodit Ivana) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: تطوير إطار أوروبي، المعهد الأوروبي لجامعة جنيف 2007.

" Respons allvilité social des entreprises le développement d'un Tcadre Europeén.

وقد تناولت الباحثة من خلاله التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية وتطورها التاريخي، كما تناولت المفهوم الأوروبي للمسؤولية الاجتماعية، والفرق بينها وبين النموذج الأمريكي، ويظهر البحث الجهود الأوروبية في تنمية وتطوير ممارسات المسؤولية الاجتماعية، وفي ختام هذه الدراسة تعرض الباحث أربع حالات لأربع مؤسسات أوروبية تمارس برامج المسؤولية الاجتماعية.

8. ورقة علمية للباحثين (Alain lapointeet corinne Gendron) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قضية هامشية أم ريهان حيواني؟

" La responsililité sociale d'entreprise dans la PME: option marginale ouenjeu vital ? Les cahiers de la chaire - collection recherche No06.2005.

تعرض هذه الدراسة أهم العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمسؤولية الاجتماعية، وتوضح المكاسب التي من الممكن أن تخضعها هذه المؤسسات فيما لو تبنت سياسة الإدارة برامج المسؤولية الاجتماعية

❖ الدراسات العربية:

هناك العديد من الدراسات العربية التي تعرضت للمسؤولية الاجتماعية ونذكر منها:

1. دراسة قامت بها الباحثة (Emna oieslati): بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في

الجزائر، حالة مؤسسة إقتصادية جزائرية.

"Respons allvilité social des entreprises en Algérie, le cas d'une entreprise publique Algérienne".

وهو بحث مقدم إلى ملتقي دولي: التنمية المستدامة، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والأداء الإقتصادي، التقييم، الرهانات والأفاق: 13، 15 نوفمبر 2008 كلية الحقوق مراكش المغرب.

تتعرض هذه الدراسة بشكل مفصل للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ميناء بجاية، وتظهر أهم الخيارات التي قامت بها هذه المؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية، كما تحاول الباحثة من خلال هذا البحث معرفة محفزات المسيرين التي تدفع بهم إذا تبني برامج المسؤولية الاجتماعية.

2. دراسة قامت بها الباحثة (فاطمة بوعلام) بعنوان:

"Un Etat de la Responsililité sociale des entrepris Mon dialisées et politiques publiques en Algérie.

وهو بحث مقدم إلى ملتقي دولي علمي حول: "حكومة المؤسسة، أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة. 5، 6 ديسمبر 2007 كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير بجامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.

وقد تعرضت الباحثة في هذه الدراسة إلى بعض الجهود التي قامت بها الجزائر في مجال التنمية المستدامة وحماية البيئة، وكذا بعض الإنجازات التي حققتها بعض الشركات بحصولها على معايير الجودة وأوردت الباحثة بعض المشاريع التي تم إنجازها في سبيل تحقيق التنمية المجتمعية المحلية وترقية الإستثمار الإجتماعي في الجزائر.

3. رسالة دكتوراه للباحثة (العيب عبد الرحمن) تحمل عنوان: التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة

الإقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر

(2010-2011)

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

وقد توصل الباحث من خلال هذه الدراسة إلى التأكيد على أن المسؤولية الاجتماعية للشركات في مساهمة المؤسسة في التنمية المستدامة، أي من الممكن إحلال المصطلحين وإشراكهما في التعبير عن معنى واحد .

4. دراسة قام بها الباحث (الدكتور خالد طهاري) عنوانها: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في الإقتصاد الانتقالي، "La responsililité sociale de L'entreprise en économie de transition".

وجاءت هذه الدراسة من خلال ورقه علمية مقدمة إلى الملتقي الدولي:

"La responsililité sociale (corporate social responsility) des entreprises ou Maghreb : entre universalisme et contestualisme.

والذي إنعقد في جامعة وهران في 6، 7 جوان 2010.

وقد تعرض الباحث من خلال هذه الدراسة إلى الأطر النظرية للمسؤولية الاجتماعية، ومن بعدها إلى واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث خلص إلى أنه قبل الإصلاحات التي شرعت فيها الدولة في 1990 كانت المؤسسة العمومية تعمل بتوجيه سياسي، وكانت تأخذ بعين الاعتبار للأولويات الاجتماعية جنباً إلى جانب مع الأولويات الاقتصادية، فكانت تقدم خدمات اجتماعية تشمل جوانب مختلفة: العمل، الصحة، السكن، الإستهلاك وغيرها.

وفي ظل الإصلاحات التي شملت المؤسسات الاقتصادية في 1984 من أجل التوجه نحو إقتصاد السوق بدأ الاتجاه نحو عقلنة الإدارة على مستوى القوى العاملة، في سبيل إحترام متطلبات التوجه نحو إقتصاد السوق، مما تطلب إعادة تعريف المسؤولية الاجتماعية على مستوى إدارة الموارد البشرية يأخذ بعين الاعتبار الجوانب الاقتصادية، وفي الأخير تعرض الباحث لأمثلة عن بعض الضغوطات التي تعرضت لها بعض المؤسسات الاقتصادية في الجزائر في الفترة الأخيرة.

5. رسالة ماجستير للطالبة (غادة عمر أب رشيد) تحمل عنوان: المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء، دراسة ميدانية للمؤسسات الإستشفائية الخاصة في مدينة عمان، من الجامعة الأردنية بعمان لسنة 2006.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية بأبعاده الثلاثة: الأداء الاجتماعي، الأداء البيئي، الأداء المالي على أداء المستشفيات الخاصة في عمان.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

وتوصلت الدراسة إلى أن قطاع المستشفيات الخاصة يتبنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة لتحقيق مجموعة من الأهداف منها عكس صورة إيجابية لها تحقيق أقصى مصلحة لمستثمرين وتفادي أي مسائل قانونية من الجهات الحكومية المختصة.

6. دراسة سعيد الأمين محمد 2017: دور المسؤولية الاجتماعية في زيادة الميزة التنافسية لشركة سوداني للإتصالات، مجلة الدراسات العليا مجلد 9، العدد 34، جامعة النيلين.

تناولت هذه الدراسة دور المسؤولية الاجتماعية في زيادة الميزة التنافسية بشركة سوداني للإتصالات المحدودة بالسودان، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ملائمة لطبيعة الدراسة ولتحقيق ذلك تم تصميم أداة الدراسة (الإستبانة) وتمثل مجتمع الدراسة في مشترك شركة سوداني للإتصالات، وتم توزيع الإستبانة على المبحوثين، وقد أعطوا إجابات مفيدة، تم استخدام برنامج SPSS، الإصدار 22 وبرنامج AMOS التحليل العاملي الإستكشافي وذلك من أجل تحليل بيانات الدراسة وإثبات صحة أو عدم صحة الفرضية، وكانت أبرز النتائج التي تم التوصل إليها أن المسؤولية الاجتماعية لها دور ذو دلالة إحصائية في الميزة التنافسية بشركة سوداني للإتصالات بالسودان.

7. دراسة محمد شقراني، 2018: "المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال"، دراسة حالة أطروحة الدكتوراه غير منشورة، قسم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجريبية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية الإقتصادية، المسؤولية القانوني، المسؤولية الأخلاقي، المسؤولية الخيرية) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها (التكلفة الأقل، السمعة، الإبداع، الإستحابة، الجودة). في منظمات الأعمال، وأسقطت الدراسة الميدانية على مؤسسة إتصالات الجزائر موبيليس .

لتحقيق الأهداف المرجوة أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (100) موظف من مختلف أقسام ومديريات مؤسسة إتصالات الجزائر موبيليس، إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما إعتد الباحث على إستبانة شملت (69) فقرة كأداة لجمع المعلومات، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها تحليل الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد وبعد تحديد البيانات وإختبار الفرضيات باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) للعلوم الاجتماعية لإجراء المعالجة الإحصائية المناسبة لما وضعت الدراسة من أجله توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها وجود إرتباط ذو دلالة إحصائية لكل من البعد

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

الإقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الخيري في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة المبحوثة، كما كان بني أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة كما يلي البعد القانوني يليه البعد الأخلاقي ثم يليه البعد الخيري وأخيرا البعد الإقتصادي .

ترتب عن هذه الدراسة جملة من الإقتراحات والتوصيات أهمها ضرورة الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية التي تحقق للمنظمة التميز التنافسي وبالتالي تحقيق أهدافها المسطرة وإلى ضرورة هيكلة إدارة مستقلة في الهيكل التنظيمي خاصة بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة .

8. دراسة (محمد علي الروابدة ورائد إسماعيل عابنة، 2010): بعنوان مستوى ممارسة المسؤولية

الاجتماعية ومعوقات تطبيقها في المؤسسات العامة بالأردن، مقال نشر في مجلة العلوم الاجتماعية لجامعة الكويت في العدد الرابع، وكان الهدف من الدراسة التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية نحو أصحاب المصلحة وكذا الوقوف على المعوقات التي تحيط بتطبيقاتها من خلال عينة قسدية و 182 إستبانة للعاملين وبمنهج وصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات العامة كانت متوسطة بوسط حسابي (279) وأن المعوقات تمثلت في عدم وجود قسم متخصص في المسؤولية الاجتماعية وقلة الدعم المادي وكذا نقص البرامج التدريبية وجاءت التوصيات بضرورة تقديم حوافز وإعفاءات ضريبية وتشريعية للمؤسسات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية وتوفير الدعم المالي وبرامج التدريب .

9. دراسة بوبكر محمد الحسن (2014): هدفت الدراسة في توضيح ما هو دور المسؤولية الاجتماعية

في تحسين أداء المؤسسة إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي وتوصلت إلى نتائج التالية تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركة يحسن من أدائها وصورتها في المجتمع الشركة الجزائرية بدت توجه نظارها نحو مفهوم المسؤولية الاجتماعية ولكن بخطى متثاقلة، الشركة الجزائرية تهتم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بنسب متفاوتة .

10. دراسة وصفي نزال وآخرون (2011): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المستوى الذي

وصلت إليه الشركة في بناء المسؤولية الاجتماعية والتعرف على واقع تطبيقها وقياس درجة تأثيرها على الميزة التنافسية والوصول إلى نتيجة تساعد أصحاب القرار في الشركة على تطوير عملها إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي توصلت إلى النتائج التالية ظهور الجوانب الإيجابية في تعامل الشركة مع عملائها وأبناء المجتمع الفلسطيني ودورها الفعال في عدم الأنشطة الثقافية وغيرها وأن

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

الشركة تمتلك حصة سوقية كبيرة وصورة ذهنية إيجابية وتبين أيضا العديد من المواقف السلبية مثلا مسؤولية الشركة تجاه البيئة.

سابعا: النظريات السوسيولوجية المعتمدة في الدراسة

إن الدراسات السابقة حول المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الأداء الوظيفي بالمؤسسة هي كثيرة في شقها الإقتصادي، لكن كان من الصعب تقييم الدراسات من جميع جوانبها ذلك لأن البيانات التي تهتم بها هذه الدراسات ليست لها نفس الطبيعة العملية لأن الباحثون يختلفون من حيث الاختصاص وسوف نتطرق إلى بعض النظريات من أهمها:

1. نظريات الأطراف المتعددة ذات العلاقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: في هذا الجانب قسم

غاريجا وميلي إلى 4 فئات وهي:

- نظرية أخلاقية: تشمل نظرية أصحاب المصالح، والحقوق المتفق عليها عالميا والتنمية المستدامة.
- نظرية وسيلية: وتشمل إستراتيجيات صنع الثروات وتعظيم قيم أصحاب المصالح والميزة التنافسية.
- نظرية تكاملية: وتشمل إستراتيجيات ودمج المتطلبات الاجتماعية بالنشاطات الاقتصادية، كالأداء الاجتماعي للشركات ومبدأ المسؤولية العموم وإدارة أصحاب المصالح.
- نظرية سياسية: وترتبط بالقوة الاجتماعية للمنظمات ومسؤولياتها لعب دور إيجابي كالمنظمة المواطنة والعقود الاجتماعية الاندماجية وهذه النظريات ترتبط بشكل متفاوت مع الأطراف المتعددة ضد العلاقة بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات، فالنظريات الأخلاقية السياسية تتناسب مع أهداف المنظمات الحكومية بينما تتناسب النظريات الوسيلة والاندماجية مع أهداف منظمات الأعمال، ويرى كلاب دوفرغن أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات يمكن تصنيفه إلى أربع فئات من وجهات النظر كما يلي:¹

- ❖ مؤيدي آلية السوق: حيث تعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات مجرد ناتج لآليات السوق وأن المنظمات تحظى بالثقة والقدرة على تحديد المشاكل، وتحسين الوضع العالمي والعمل لصالح الدول.
- ❖ المشككين: المنظمات يجب ألا تمنح الثقة لأنها تسعى إلى التوسع والتكامل بما يتجاوز الاحتياجات الحقيقية الذي يستدعي تدخل فاعلا من قبل الدولة للتأكد من تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمنظمات لأهدافها.

¹ عوادي مصطفى: الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية كتوجه إستراتيجي لإستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2017، ص 102.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

- ❖ معارفي آلية السوق: يرون أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات إنما هي تحقيق للرأسمالية إذا تركت لآلية السوق لذا لابد من البحث عن نظام بديل أكثر تفاعلا وتوافقا للاحتياجات الحقيقية للناس.
- ❖ أنصار المؤسساتية: لا يعارضون المبادرات الذاتية من قبل المنظمات المسؤولية الاجتماعية، لكن يرون ضرورة وجود دور فاعل للدول والمؤسسات العالمية لتوفير إطار يدفع للإلتزام الدقيق بمسؤولياتها الاجتماعية.

2. نظريات المسؤولية الاجتماعية على أساس العلاقة بين المجتمعات والمؤسسات:

- النظرية النفعية: تعمل المؤسسة وفي هذه النظرية كجزء من النظام الإقتصادي والذي يعمل بدناميكية معينة من أجل تعظيم الأرباح وتقسم إلى مجموعة من النظريات وهي:
- نظرية التكلفة الاجتماعية: هي أساس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في النظام الاجتماعي والإقتصادي، حيث ترتبط هذه المسؤولية الأسباب بالنتائج.¹
- على أساسان المجتمع يتأثر بالقوى غير الإقتصادية للمؤسسات إذا وجب عليها قبول المشاركة الاجتماعية .
- نظرية الإستخدام (التوظيف): تعد المسؤولية إستثمارية تسعى إلى تحقيق الربح وتوظيف مسؤولياتها الاجتماعية كإستراتيجية دفاعية داخلية ضد القوى الخارجية لتحقيق التوازن بين سعيها للربح وتقديم الخدمات الاجتماعية.
- النظرية الإدارية: تؤكد ضرورة وضع إعتبارات المسؤولية الاجتماعية عند إتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة وتقسم إلى نظريات فرعية.
- ❖ الأداء الاجتماعي للمؤسسة: يقيس مساهمة المتغير الاجتماعي للمؤسسة في الأداء الإقتصادي والإجتماعي على حد سواء على أساس أن المسؤولية تعتمد على المجتمع في نموها وإستمراريتها.
- ❖ المحاسبة الاجتماعية والتدقيق والتبليغ: يرتبط بين الأداء الاجتماعي للمؤسسة والهدف الرئيسي لها في الوقت الذي تؤكد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مدى قوتها في المجتمع.
- ❖ نظرية العلاقة: تعود جذور هذه النظرية إلى شبكة العلاقات المعقدة في البيئة التي تعمل فيها المؤسسات وتنقسم إلى:²

¹ عبد الله عايد العصيمي: مرجع سابق ذكر، ص 17.

² عبد الله عايد العصيمي: نفس المرجع السابق، ص 14.

الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة

- نظرية المجتمع ونظرية الأعمال: ترى أن المسؤولية للمؤسسات تمثل التفاعل بين وحدتين رئيسيتين هما: المجتمع والمؤسسة ومن مقاييس هذا التفاعل تطوير القيمة الاقتصادية في المجتمع لذلك يجب أن تعكس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مدى قوتها في المجتمع.
- نظرية المواطنة العالمية للمؤسسة: تعتمد على المجتمع الذي تنسب إليه هذه المواطنة وتعد إجمالاً مساراً للمؤسسة للتعرف من منطلق المسؤولية كمواطن صالح في مجتمع ما وما تطور علاقتها مع أصحاب المصالح.
- نظرية العقد الاجتماعي: تعد أساساً لتبرير أخلاقيات النشاطات الاقتصادية في المجتمع، لذلك يمكن اعتبار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مشتقة من الشرعية الأخلاقية وقبول المجتمع نشاطات هذه المؤسسات.¹

¹ عبد الله عايد العصيمي: مرجع سابق، ص 14.

خلاصة

تناول الفصل الإطار التصوري للدراسة، حيث تم عرض أسباب إختيار الموضوع والتي تعود إلى أهميته العلمية والعملية وإرتباطه بالواقع التنظيمي للمؤسسات المعاصرة، كما تم إبراز أهمية الدراسة من خلال مساهمتها في إثراء الجانب المعرفي المتعلق بالمسؤولية الإجتماعية والأداء الوظيفي.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

تمهيد

أولاً: ماهية المسؤولية الاجتماعية

1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
2. أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
3. أهداف المسؤولية الاجتماعية
4. أبعاد المسؤولية الاجتماعية
5. نظريات المسؤولية الاجتماعية

ثانياً: ماهية الاداء الوظيفي

1. مفهوم الاداء الوظيفي
2. أهمية الاداء الوظيفي
3. تصنيف وتحديد انواع الاداء الوظيفي
4. عناصر الاداء الوظيفي
5. محددات ومعايير الاداء الوظيفي
6. أبعاد الاداء الوظيفي
7. أهمية الاداء الوظيفي

ثالثاً: علاقة المسؤولية الاجتماعية بأداء المؤسسة

خلاصة الفصل

تمهيد

في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة لم يعد دور المؤسسة مختصرا على تحقيق الربح وتعظيم العائدات المالية فحسب، بل أصبح يتجاوز ذلك ليشمل الإلتزام بمسؤولياتها تجاه مختلف الأطراف ذات العلاقة، من عاملين، وزبائن ومجتمع، وبيئة. وقد أفرز هذا التوجه ما يعرف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، بإعتباره أحد المداخل الحديثة التي تعكس وعي المؤسسة بدورها التنموي والأخلاق داخل المجتمع.

وتعد المسؤولية الاجتماعية من العوامل الجوهرية التي تسهم في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز ثقة العاملين بها، كما تلعب دور مهما في خلق مناخ تنظيمي إيجابي يدعم قيم الإنتماء والولاء، ومن هنا يبرز إرتباطها الوثيق بالأداء الوظيفي، الذي يمثل أحد أهم مؤشرات نجاح المؤسسة وإستمرارياتها، إذا يعكس مستوى كفاءة وفعالية العاملين في إنجاز المهام وتحقيق الأهداف التنظيمية.

وعليه يسعى هذا الفعل إلى إبراز الإطار المفاهيم لكل من المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، مع توضيح أبعادهما وأهميتهما داخل المؤسسة، وكذا طبيعة العلاقة بينهما، بإعتبار أن تبني المؤسسة لممارسات مسؤولية إجتماعيا من شأنه أن ينعكس إيجابا على سلوك الأفراد وأدائهم، ويعزز قدرتها على تحقيق التميز والتنافسية في بيئة العمل المعاصرة .

أولاً: ماهية المسؤولية الاجتماعية

1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

من الناحية اللغوية: " تعرف المسؤولية الاجتماعية بإعتبارها تعني أن الإنسان مسؤول عن فعل قام به في الماضي وخلق ورائه آثار معينة وهو الذي يتحمل تبعه هذه الآثار والنتائج"، ويعرف المعجم الوسيط المسؤولية الاجتماعية تعني حال أو صفة عن أمر تقع عليه تبعيته، وفي المعاجم الأجنبية: أن المسؤولية الاجتماعية تعني أما واجبا معيناً على الفرض أدائه، أو شخص يجب أن يكون أحدهم مسؤولاً عنه.

أما من الناحية الإصطلاحية تعرف أنها: المعيار الاجتماعي الذي يقرر أن الأسرة أو الجماعة الاجتماعية الأكبر منها تعتبر مسؤولة عن سلوك أعضائها ولابد من وضع هذه الجماعة في الاعتبار إذا ارتكب العضو أو مجموعة من الأعضاء أي سلوك إنحرافي.

هناك تعريفات كثيرة متنوعة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حيث تختلف باختلاف وجهات النظر للباحثين والدارسين حول تحديد مفهوم دقيق وواضح حول شكل هذه المسؤولية الاجتماعية فمنهم من يرى أن المسؤولية الاجتماعية هي تذكير وتنبيه للمسؤولية بمسؤولياتها وواجباتها أزاء مجتمعها وبيئاتها المحلية، في حين يرى البعض أن هذه المسؤولية هي عملية تطوعية تقوم بها المؤسسة، وفي هذا الإطار نجد تعريف Druker الذي يرى أن المسؤولية الاجتماعية بأنها إلزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل، كما يرى Holms المسؤولية الاجتماعية إلزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية مكافحة التلوث وخلق فرص عمل وغيرها.¹

وتعرف منظمة التعاون الإقتصادي: " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها إلزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الإقتصادية مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام هادف إلى تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف، أم البنك الدولي فقد عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها إلزام أصحاب المؤسسات بالمساهمة في التنمية المستدامة مع خلال العمل مع الموظفين وعائلاتهم والمجتمع المحلي فكل لتحسين معيشة الناس بأسلوب يخدم الإقتصاد والتنمية في أن واحد.

¹ سميرة لغويل، نوال زمالي: المسؤولية الاجتماعية الأبعاد المعايير، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 27، جامعة تبسة، الجزائر، ديسمبر 2016، ص320.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

نرى في كلا هذين التعريفين أنهما يركزان على نقاط أساسية ومشاركة وهي أنهما يعبران المسؤولية الاجتماعية إلزاماً يجب على المؤسسة أن تلتزم بها وتراعيها من أجل الوصول إلى التنمية وتحسين مستوى المعيشة كلا من الطرفين العاملين داخل المؤسسة وأفراد المجتمع خارج المؤسسة.

يرى محمد التويجري أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ترابط إلزام من أجل الوصول إلى تحقيق توازن بين المتطلبات المؤسسة وإحتياجاتها ومموليها والعاملين فيها والمجتمع المحلي الذي تخدمه، في حين يرى ماهر شعشاعة المسؤولية الاجتماعية أنها ما تقوم به المؤسسة بصورة إختيارية من أنشطة تتعلق بالمجتمع المالكين من خلال سير الأنشطة جنب إلى جانب مع الأهداف الإقتصادية والربحية، وهذا يعني أن يتماسك كلا من البعدين الإقتصادي والإجتماعي معا مع المحافظة على البيئة التي تكون فيها المؤسسة.¹

حيث تبقى المسؤولية الاجتماعية غامضة المفهوم ولا يوجد تعريف بشكل محدد ودقيق، ويمكن القول أنها قوة إلزامية قانونية ولا تزال هذه المسؤولية ذات الطابع أدبي ومعنوي، تستمد إنتشارها من طبيعتها الطوعية الإختيارية التي تقوم بها المؤسسة.

2. أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات .

قبل أن تتناول وجهات النظر التي يختلف حول تبني المسؤولية الاجتماعية من عدم تبنيها بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات والتي تنعكس إيجاباً على كل من المنظمة والمجتمع بشكل عام:

أ. بالنسبة للمؤسسة:

- المردود المادي والأداء المتطور والقبول الإجتماعي مع المجتمع وغيرها.
- زيادة الفوائد الإستثمارية والأرباح.
- إستقطاب العمالة المميزة والإحتفاظ بها زيادة إنتاجية العاملين وكسب رضاهم وتحقيق ولائهم.
- تشكيل صورة ذهنية إيجابية عامة لدى أكبر عدد ممكن من العملاء وضمن ولائهم للمؤسسة.
- تحسين علاقات المؤسسة مع عناصر البيئة الخارجية.

¹ سميرة لغويل، نوال زمالي: مرجع سابق، ص، ص 302، 303.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

ب. بالنسبة للمجتمع:

- تحقيق الإستقرار الإجتماعي نتيجة سيطرة مفاهيم العدالة والمساوات وتكافؤ الفرص وإنتشار ثقافة تنظيمية رائدة على قاعدة المسؤولية الاجتماعية .
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع كالمساعدة في حل المشاكل البطالة والفقر، وزيادة المداخل وتعويزات للعاملين وعليه تحسين مستوى المعيشة.
- تحقيق التفاعل والترابط الإيجابي بين المؤسسة ومؤسسات المجتمع الأهلي، ومن خلال هذه النقاط الأساسية تبين لنا الأهمية الكبيرة للمسؤولية الاجتماعية كوسيط أساسي ومهم يربط بين المؤسسة وأفرادها وأفراد المجتمع ككل.¹

3. أهداف المسؤولية الاجتماعية:

تختلف أهداف المسؤولية الاجتماعية سواء من جهة نظر الشركات أو من جهة نظر المجتمع، وبصفة عامة يمكن تحديد هذه الأهداف في مجموعتين أساسيتين، الأولى من جهة نظر الشركات، والثانية من جهة نظر المجتمع وكما يلي:

أ. من جهة نظر الشركات:

- إكتساب طاقة الجمهور ورضا المستهلكين بما يساعد في خدمة الأهداف الإقتصادية للشركة.
- رعاية شؤون العاملين وتحقيق رفاهية الاجتماعية والإستقرار النفسي لهم مما سيزيد من إنتاجهم ومن خلال تنمية قدراتهم الفنية والإنتاجية وتوفير الأمان الوظيفي والرعاية الصحية والاجتماعية لهم، الأمر الذي ينعكس بدوره على خدمة نشاط الشركة.
- السمعة الحسنة للشركات كميزة تنافسية وقد أظهرت الدراسات أن عدد كبير من المستهلكين (86%) يفضلون الشراء من شركات لديها دور في خدمة المجتمع .
- حصول الشركات على عائد مستمر لفترات طويلة المدى .

ب. من وجهة نظر المجتمع:

- التماسك والذي يعني زيادة التكافل الإجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.

¹ سميرة لغويل، نويل زمالي: مرجع سابق ذكره، ص 304.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

- الرفاه من خلال تحسين مستوى الحياة المعيشية لأفراد المجتمع.
- الشمولية بإسهام أفراد المجتمع بتحقيق التنمية المستدامة.
- التمكين من خلال تنمية المهارات لدى أفراد المجتمع.
- التكاملية والتشاركية من خلال تشجيع القطاع الخاص في البحث عن حلول شاملة وحادة للبيئة .
- التشاركية بمساندة الدولة في تحقيق الأهداف التنموية.¹

4. أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

يرى (Carroll,1991) إن قبول المسؤولية الاجتماعية من قبل رجال الأعمال والمؤسسات تتم من خلال تأطيرها بطريقة يتم فيها تبني مجموعة كاملة من مسؤوليات العمل، يقترح هنا أربع أبعاد من المسؤوليات الاجتماعية بشكل إجمالي المسؤولية الاجتماعية للشركات وهي: إقتصادية، قانونية، أخلاقية، خيرية.

أ. **البعد الإقتصادي:** يرى كاروول أن المسؤولية الاجتماعية الأولى والأكثر في مجال الأعمال هي الإقتصادية قبل أي شيء آخر بحيث يقع على عاتقها مسؤولية إنتاج السلع والخدمات التي يريدها المجتمع، كما يضيف بأن هذه السلع والخدمات يجب أن تكون ذات جودة عالية مع إستخدام أمثل للمواد، مع إحترام قواعد منافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين ومنع الإحتكار والإضرار بالمنافسين وإستعادة التكنولوجيا وإستخدامها في معالجة الأضرار التي تلحق البيئة .

ب. **البعد القانوني:** هذه المسؤولية تستلزم الإمتثال للقوانين والالتزام بقواعد اللعبة، ومن هذا المنظور فإن المجتمع يتوقع من المؤسسة الإلتزام بالقيام بمهمتها الإقتصادية ضمن الإطار القانوني، ومن أهم مكونات المسؤولية القانونية أن يكون أدائها متسقا مع توقعات الحكومة والقانون، بحيث تكون مؤسسة مواطنة ملتزمة بالقانون من أجل أن تكون ناجحة وأن توفر السلع والخدمات التي تلبي على الأقل الحد الأدنى من المتطلبات القانونية .

¹ ناصر جردات، أعزام أبو الحمام: المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2013، ص، 212، 213.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

ج. **البعد الأخلاقي:** يرى كارول بأن المسؤولية الأخلاقية هي تجنب الممارسات المشكوك فيها وافترض أن القانون هو الحد الأدنى للسلوك، فيجب أن تعلم المؤسسة هذا الحد الأدنى المطلوب وأن تفعل ما هو صحيح وعادل مع تأكيد القيادة الأخلاقية.¹

د. **البعد الخيري:** تقع هذه المسؤولية أعلى هرم كارلور عند الوصول إليها يعني ذلك أن المؤسسة أكثر أخلاق وأوسع نطاق، كما يرى جرادات وأبو الحمام بأن المسؤولية هي إختيارية ومن الصعب الحكم عليها والتحقق منها، ويرتبط البعد الخيري أو الإنساني بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام مع مشاركة المجتمع في نكباته وأفراحه وحل مشكلاته كالفقر والبطالة وتقديم الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية والرياضية والمحافظة على البيئة ومن هو المسؤولية الإقتصادية والقانونية مطلوبة إجتماعيا أي إلتزام أما المسؤوليات الإقتصادية الأخلاقية متوقعة إجتماعيا في حين أن المسؤوليات الخيرية مرغوبة إجتماعيا.

5. نظريات المسؤولية الاجتماعية

بما أن المجتمع هو مستخدم المخرجات المؤسسة في إكتساب ثقته من خلال مساهمة هذه الأخيرة في رفاهيته من جهة ومحاولة الحد من آثار نشاطاته السلبية من جهة على البيئة، دون إغفال الإهتمام بشؤون العاملين الإجتماعية والصحية بما يؤدي إلى زيادة الأمان والإستقرار والولاء لديهم ومن ثم رفع إنتاجيتهم ومن هذا كله نجد تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة ينعكس على أدائها.²

نظريات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

من أهم النظريات الممهدة للتأصيل العلمي والشرح الإصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي:

أ. **النظرية النيوكلاسيكية: نموذج Snarholder :** هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين ورائد هذه النظرية الإقتصادي الأمريكي " ميلتون فريديمان" الحائز على جائزة نوبل في الإقتصاد والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم

¹ الهادي بن سديرة، عثمان براهمي: أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية، مجلة الإقتصاديات المالية والبنكية وإدارة الأعمال، مجلة 11 عدد 1، سنة 2022، ص، ص 452، 459.

² الهادي بن سديرة، عثمان براهمي: مرجع سابق، ص 459.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة .

ب. **نظرية الوكالة:** ظهرت الوكالة بفضل مساهمة الباحثان Michael Jensen et willian Meckling اللذان يعتبران مؤسسة سوق حرة وعقد العمل ماهو أن عقد تجاري، والوكالة معناه أن شخص يسند مصالحه لشخص آخر، كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء .

وتفسير هذه النظرية، العلاقة بين المسيرين والمساهمين في إطار حكومة المؤسسات، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة، حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين بإعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة: المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية والمنظمات الحكومية... وحسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الإستراتيجية للمسيرين.¹

ج. **نظرية أصحاب المصالح:** يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا وهم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات وجود المؤسسة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها وحسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا ينحصر في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤوليات إتجاه المجتمع تصبح المسؤولية إتجاه أصحاب المصلحة. ويمكن أن نستنتج ثلاثة إتجاهات مختلفة من هذه النظرية: الإتجاهين الوصفي والفعال حيث يقومان على الرؤية التعاقدية للعلاقة مؤسسة، أصحاب المصالح فالأداء الاجتماعي نتيجة لإدارة المسؤوليات المحددة لأصحاب المصلحة، كما يميز بين نوعين من أصحاب المصالح، النوع الأول لهم علاقة مباشرة بالنشاط الاقتصادي ولهم عقد ظاهر مع المؤسسة، المساهمين، العاملون، الزبائن، والموردون، أما النوع الثاني لهم علاقات طوعية مع المؤسسة في إطار غير قانوني كالسلطات المحلية والمنظمات غير الحكومية.

حيث أن نظرية أصحاب المصلحة تبحث عن دمج الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة ولكن لا يمكن تطبيقه على المستوى الكلي للتنمية المستدامة، ومن هذا المنطلق ظهرت نظرية جديدة " المسؤولية

¹ ضيافي نوال: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر، تلمسان، سنة 2009، 2010، ص 14.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

الاجتماعية للمؤسسة" تأخذ بعين الاعتبار السلع الأساسية التي تضمن إستمرار وإنتاجية المجتمعات البشرية مثل إدارة النفايات... إلخ بإختصار ضمان الشروط الملائمة لحياة المجتمعات البشرية مع الأخذ بعين الاعتبار المساهمة في الإنتاج والحفاظ على الموارد العالمية المشتركة (كحماية البيئة، رفع العمالة... إلخ).¹

ثانيا: الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

يعتبر الأداء الوظيفي من أهم الموضوعات التي تحدد درجة التطور وتنظيم الحياة العملية حيث من خلاله تشكل الركائز المادية للمجتمع والتي تؤمن من إنطلاقه نحو الحضارة والرفاهية الاجتماعية، ولهذا تسعى المنظمات لتركيز جهودها لإرتقاء المستمر بمستوى أداء العاملين فيها، حيث هو أنها تخصص الكثير من ميزانياتها لإيجاد السبل الكفيلة برفع الأداء وتحسينه وتبغني هذا إرتأينا أن يكون الأداء الوظيفي موضوع هذا الفصل حيث أنه من خلاله سيتم التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته، وتصنيف وتحديد أنواعه وعناصره وأبعاده، وكذلك سيتم تطرق إلى عملية تقييمه بتوضيح أسس التقييم الفعال وأهميته ومصادره والصعوبات التي تواجهه وأفضل الطرق الحديثة المستخدمة في عملية التقييم.

1. مفهوم الأداء الوظيفي:

يعد الأداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمؤسسات بشكل عام، ويمثل القاسم المشترك لإهتمام علماء الإدارة، ويكاد أن يكون الظاهرة الشمولية والعنصر المحوري لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية بما فيها الإدارة الإستراتيجية، فضلا عن أنه البعد الأكثر أهمية لمختلف المؤسسات والذي يتمحور حوله وجود المؤسسة من عدمه، وهو مفهوم واسع وتتجدد مكوناته بحدوث أي تجديد أو تغيير في مكونات المؤسسة على إختلاف أنواعها.²

2. أهمية الأداء الوظيفي:

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت بإعتبارها الناتج النهائي المحصلة لجميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرار وأطول بقاء حيث يكون أداء العاملين أداء متميزا، ومن ثم يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد القدرات المرؤوسين ودوافعهم فحسب، بل هو إنعكاسات القدرات الرؤساء والقادة ودوافعهم أيضا وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى إرتباط بدورة حياتها في

¹ ضيافي نوال: مرجع سابق، ص 15.

² بسام أحمد حجازي: قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن، أطروحة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان، 2015، ص 4.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

مراحلها المختلفة وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والإستمرارية ومرحلة الإستقرار ومرحلة السمعة والفخر ومرحلة التميز ثم مرحلة الريادة.¹

ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها.

إن أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمات تتضح من خلال مناقشة الأداء في إطار ثلاث أبعاد رئيسية نظرياً وتجريبياً وإدارياً، فمن الناحية النظرية يمثل الأداء الوظيفي مركز الإدارة الإستراتيجية، حيث تحتوي جميع المنطلقات الإدارية على مضامين ودلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل إختباراً زمنياً للإستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة، ومن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء الوظيفي للإدارة تظهر واضحة من خلال حجم الإهتمام الكبير من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه، والتحولت التي تجري في هذه المنظمات إعتقاداً على نتائج الأداء.²

3. تصنيف وتحديد أنواع الأداء الوظيفي:

يتم تصنيف الأداء الوظيفي وتحديد أنواعه بناء على عدد من المعايير العلمية والتي يمكن أن نجعلها على النحو التالي:

معايير الشمولية: معيار الشمولية يقسم الأهداف إلى كلية وجزئية وبالتالي يصنف الأداء إلى :

أ- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد من خلال الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى بلوغ المنظمة لأهدافها الشاملة كإستمرارية والأرباح والنمو وكيفيتها، وغيرها من الأهداف.³

ب- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع بإختلاف المعيار المعتمد لتنظيم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن ينقسم حسب الوظائف إلى أداء وظيفة

¹ عطية عبد الحي صرعي: المحاسبة الإدارية، أساسيات التخطيط وإتخاذ القرارات والرقابة وتقييم الأداء، ص 49.

² عطية عبد الحي صرعي: المحاسبة الإدارية، أساسيات التخطيط وإتخاذ القرارات والرقابة وتقييم الأداء، ص 49.

³ عطية عبد الحي صرعي، مرجع سبق ذكره، ص 49.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

المالية أو وظيفة الأفراد، أو أداء التسويق، وتجدر الإشارة إلى أن الأداء الكلي للمنظمة هو نتيجة تفاعل أداء مختلف أنظمتها الفرعية.¹

- **مقياس الأجل:** وينقسم الأداء حسب هذا المقياس إلى طويل، متوسط، قصير الأجل، وهذا النوع من التصنيف يعتبر صعب التطبيق ولا يمكن إعتداع عليه بصفة دقيقة، وذلك لصعوبة الفصل بين الآجال وتحديد موعدها مسبقا إلا بصفة تقريبية.

- **مقياس الطبيعة:** ويتم تصنيف الأداء وفق هذا المقياس إلى إقتصادي، إجتماعي، سياسي، تقني، إذ لا يمكن للمنظمة تحقيق الأداء الإقتصادي دون وجود أداء تكنولوجيا.

- **مقياس المصدر:** حسب مقياس المصدر وفقا لهذا المقياس، يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الداخلي (الذاتي)، والأداء الخارجي.

أ- **الأداء الداخلي:** ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من المواد وينتج بالأساس ما يلي:

- **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن إعتبارهم موردا إستراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال مهاراتهم.

- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على إستعمال إستثمارها بشكل فعال.

- **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة الوسائل المالية المتاحة وإستخدامها.

ب- **الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه، ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصيغة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كما ويصنف الأداء إلى ثلاث أنواع كما أوردها أبو شرح (2010) وهي كالتالي:

- **أداء المهام:** يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر للبضائع والخدمات والبيع وجرد المخزون، إدارة التابعين، وكل أداء يسهم بشكل مباشر، أو غير مباشر في تنفيذ عملية المنظمة، فمثلا في الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل هذا الأداء،

¹ مرزوق إبتسام: إستراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مدير ومدارس، وكالة اللغات بمحافظات غزة وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي في المدارس، رسالة ماجستير غير منشورة على الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، ص 176.

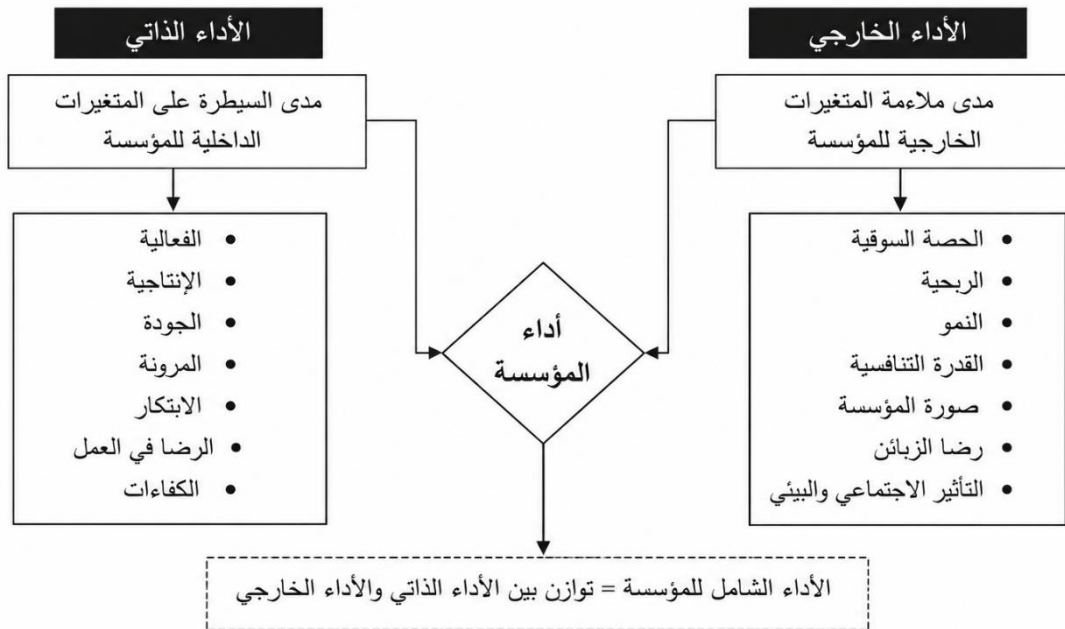
الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

أو السلوك إلى الحاجة إلى إحداث تحويل الأفراد من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي، كذلك أيضا يمكن أن يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لإيجاد مثل هذا الجو.¹

- **الأداء الظرفي:** هو كل سلوكيات الجوهرية في المنظمة ومعالجتها، وهذه السلوكيات التي تسهم بشكل العمليات غير مباشر في تحويل المنظمة معالجتها، وهذه السلوكيات تسهم في شكل كل من الثقافة والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دورا إضافيا في طبيعته، وإنما يكون خارج نطاق المهام الوظيفية الأساسية ويعتمد على الطرق الذي تجري فيه معالجة العمليات ممكن يكون موجه نحو الزملاء أو نحو المنظمة ككل من خلال الحرص وإستمرارية الحماس وبذل المجهود إضافي في العمل، أو التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة، وكذلك إتباع اللوائح التنظيمية والإجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة الفرد.

- **الأداء المعاكس أو المجابة:** وهو يختلف عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب ويشمل بعض السلوكيات مثل الإنحراف والعدوان وسوء الإستخدام والعنف وروح الإنتقام والمهاجمة.²

الشكل رقم 1: يبين الأداء الذاتي والأداء الخارجي



Source : Bernard Martory : contrôle de gestion sociale librairie vuibert, paris, 1999, p237.

¹ نادر أبو شرح: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010، ص، ص 19، 20.

² نادر أبو شرح: مرجع سبق ذكره، ص 21.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

4. عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد إتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين:¹

- كفايات الموظف: وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات وإتجاهات وقيام وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالاً يقوم به ذلك الموظف.
- متطلبات العمل (الوظيفية): تشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.
- بيئة التنظيم: تتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال، التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الإستراتيجي والإجراءات المستخدمة، والعوامل الخارجية مثل العوامل الإقتصادية والإجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.²

5. محددات ومعايير الأداء الوظيفي:

❖ المحددات الداخلية:

- أ- الجهد: وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحاضر.
 - ب- القدرات: وتعني الخصائص والمهارات لشخصيته اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى بالكفايات الشخصية كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة.
 - ج- إدراك الدور: ويشير إلى الإتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، بمعنى أن الأداء يتحدث بمدى مهمة الدور الذي يقوم به.
- بحيث يتضمن أن هذا الفهم ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل.

¹ عبد الباري درة: تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2003، ص 96.

² عبد الباري درة: سابق، ص 96.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

❖ المحددات الخارجية:

أ- **متطلبات العمل:** تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه.

ب- **البيئة التنظيمية:** تشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كلا من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الإتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب.

ج- **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه مثل المنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية.¹

6. أبعاد الأداء الوظيفي:

كان الأداء لفترة قريبة جدا يعتبر ذو بعد داخلي فقط، لكن المصطلح تغير ولم يعد أحادي البعد، حيث نكتشف مع مرور الوقت أن الأداء صار له بعدين، داخلي وخارجي وفقا للمعادلة الآتية:

$$(\text{الأداء} = \text{الأداء الداخلي} + \text{الأداء الخارجي}).$$

❖ البعد الداخلي للأداء:

يمكننا توضيح البعد الداخلي من خلال العناصر المكونة له كما يأتي:

أ- **النوعية:** إن النوعية اليوم هي عامل أساسي للأداء الداخلي، حيث يمكن أن نعرفها بأنها مجموع الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة و /أو المنتج الذي تكون قادرة على إرضاء حاجات الزبائن، فالنوعية إذن هي التكيف الكامل مع توقعات السوق.

حسب الإختيارات الإستراتيجية للمنظمة من وجهة نظر الإستراتيجية، أما من وجهة نظر الأداء المرتبط برضا الزبون فهي تصور ملائمة وموافقة المنتجات أو الخدمات مع توقعات وتطلعات الزبائن.

ب- **التكلفة:** هي مجموع الأعباء المتعلقة بمرحلة معينة أو بمنتج مادي معين، أو مجموعة منتجات أو خدمة أو مجموعة خدمات، مقدمة في مرحلة معينة قبل المرحلة النهائية أي قبل وصولها إلى البيع، إن التكلفة تمثل البعد المالي للأداء الداخلي، إذ أن كل مؤسسة تحلل في الداخل العلاقة بين الوظيفة والتكلفة كما يحلل الزبون العلاقة بين النوعية والتمن، حيث تعتبر كل نشاط يخلق قيمة بتكلفة كلية أقل من تلك

¹ إبراهيم المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرجير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، ص 155.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

التي لدى المنافسين هو نشاط ذو تكلفة إيجابية ولهذا فالأداء بالنسبة لهذا المفهوم قد تطور من حيث قياسه وتحول إلى تدنيه التكاليف .

إن التمكن من التحكم في التكاليف هو أولا قضية الفهم الصحيح لهذه الأخيرة والمنافع المتوخاة من الوسائل المستعملة للحصول على النتائج، وبذلك فإن التكاليف الزائدة هي دائما تكاليف داخلية بالرضا الخارجي.

ج- الأجل: بصفة عامة، يمثل الأجل بالنسبة للمنتجات الموجودة، مجال الوقت بين إستقبال الطلبية وتسليم المنتج، أما بالنسبة للمنتجات الجديدة فهو يمثل الضرورة للعرض في سوق منتج معروف ومحدد، لأن الأداء هو الإحتياط وإحترام المسؤوليات المحددة، داخليا وخارجيا، وهو كذلك معرفة كيفية عزل المراحل الوسيطة التي لا تخدم الزبون ولا توقعاته، وبذلك فالأجل هو ضلع مختلط للأداء، داخلي بالنسبة للجزء الأكبر وخارجي بالنسبة للجزء الظاهر للزبون.¹

في الداخل، والمؤشرات المرتبطة بالأجل تفسر سرعة المؤسسة في التفاعل مع المؤشرات الخارجية (عدم إستقرار البيئة، تطلبات الزبائن، المنافسة... إلخ) وأصبح معيارا مهما للحصول على حصص من السوق، فبعدما كان أداء المؤسسة يتحقق عن طريق تقليص الآجال، تقليص التكاليف، وتحسين النوعية، أصبح الآن يتحقق عن طريق التبادل والعلاقات بين تقليص الآجال والإيرادات وبين تقليص التكاليف وتحسين النوعية.

❖ **البعد الخارجي للأداء:** في ظل البيئة المتقلبة، أداء المؤسسة الخارجي يجب أن يقيم بالنسبة للرضا، لأن نجاح هذه الأخيرة متعلق برضا الزبون، فإذا تلقى هذا الأخير منتج أو خدمة ذو نوعية طردية توقعاته سيشعر بقيمة بين الثمن والنوعية، وإذا نفس الزبون تلقى منتج يرضي توقعاته سيشعر بقيمة بين الثمن والنوعية، وإذا نفس الزبون تلقى منتج يرضي توقعاته بسرعة كبيرة سوف يكون لديه شعور الإستفادة من الخدمة الجيدة، وعليه فالأداء الخارجي ذو علاقة وطيدة مع الأداء الداخلي، فالأداء الداخلي الجيد هو ضروري للأداء الخارجي لأنه يمثل إسقاط له.

إن مصطلح الأداء تعقد، فجانبا القياس التقليدي للإنتاجية ظهرت أشكال أخرى للأداء بالتدرج، مصحوبة بالتنافسية، ليس فقط مرتكزة على التكلفة، لكن أيضا على النوعية وخاصة على الآجال، في سياق

¹ ناصر دادي عدون: المحاسبة التحليلية، دروس وتمارين، دار المحمدية، الجزائر، 1999، ج1، ص 14.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

ضبط الأداء لم يعد يقتصر على تدنية التكاليف ورفع حجم الإنتاج، وإنما يستلزم تحسين مستمر، شامل، داخليا وخارجيا، والذي يترجم عبر بسطه على جميع المستويات.¹

7. أهمية قياس الأداء الوظيفي:

تتلخص أهمية قياس الأداء الوظيفي في الأهداف التي يسعى لتحقيقها والتي يمكن تلخيصها بما يأتي:

- الترقية والنقل: إذا كشف قياس الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.
- تقييم المشرفين والمديرين: حيث يساعد قياس الأهداف في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين في تنمية أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم وتطويرهم.
- إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: إذ أن قياس الأداء يساهم في إقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء لا يمكن زيادة رواتب العاملين وأجورهم أو إنقاصها كما ويمكن إقتراح نظام حوافز معين .
- مقياس أو معيار: إذ أن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معيارا أو مقياسا في تقييم سياسات وتطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة، وكذلك فيما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.
- تقديم المشورة: إذ يشكل قياس الأداء أداة لتقديم ضعف العاملين وإقتراح إجراء لتحسين أدائهم، وقد يأخذ تحسين شكل التدريب داخل المؤسسة وخارجها، وبمعنى آخر يمكن أن يعتبر قياس الأداء حافز للتطوير الشخصي ومقياسا له.²
- يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية والإطلاع أن قياس الأداء يشجع المشرفين على الإحتكاك بمرؤوسهم أثناء عملية القياس فتنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين، إذ أن المقيم يجب أن يعرف الكثير من يقيمه.
- اكتشاف الحاجات التدريبية: إذ أن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية، وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة .
- يزود المسؤولون بمعلومات واقعية عن أداء العاملين في المنظمات:

¹ إبراهيم المحاسنة: مرجع سابق، ص 156.

² إبراهيم المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 156

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

- مما يعتبر مؤشر الإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجيتهم ومستقبل المنظمة نفسها، كما أنه يعتبر مؤشر العمليات الاختيار والتعيين في المنظمة.
- إن قياس الأداء يتمتع بأهمية بالغة في المنظمات لكونه يتعلق بأداء العنصر البشري، والذي يعتبر ركيزة العمل الأساسية فيها ويتوقف عليه نمو المنظمة والإرتقاء بعملها.¹

ثالثا: علاقة المسؤولية الاجتماعية بأداء المؤسسة .

لتحقيق المؤسسة أداء جيد يحقق أهدافها ويضمن إستمراريتها، سواء كان هذا الأداء مالي أو غير مالي لابد من إستخدام بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء، والتي لديها العديد من التسميات منها: بطاقة العلامات المتوازنة لقياس الأداء، والتي لديها عديد من التسميات منها: بطاقة العلامات المتوازنة من خلال معرفة العلاقة التي تربط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأبعاد الأداء المتوازن للمؤسسة والتي تحتوي على أربع أبعاد وهي كالتالي: البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو.

1. علاقة البعدين الإقتصادي والقانوني بأداء المؤسسة:

نحاول في هذا المطلب الوصول إلى معرفة العلاقة التي تربط بين كل من البعد الإقتصادي والقانوني للمسؤولية الاجتماعية بأبعاد الأداء المتوازن للمؤسسة كما يلي:

أ- البعد الإقتصادي:

- **البعد المالي:** يأتي قياس هذا المحور من خلال مجموعة من الأهداف والتي يمكن أن تتغير بحسب قطاع الأنشطة أو الإستراتيجية (كمعدل النمو رقم الأعمال، رقم الأعمال المحقق من المنتجات الجديدة)، وبحسب دورة المرحلة التي وصلت إليها دورة حياة المنتجات، فإذا كانت في مرحلة التصحيح فعادة ما يستعمل النتيجة الصافية، الهامش الإجمالي، معدل العائد على الإستثمارات، أما إذا وصلت إلى المرحلة النهائية فغالبا ما يتم التركيز على المؤشرات المالية قصيرة المدى كرصيد الخزينة مثلا.²

¹ إبراهيم المحاسنة: المرجع نفسه، ص، ص 156، 157.

² بحياوي ولدرع: بطاقة الأداء المتوازن، BSC، أداء فعالة للتقييم الشامل لأداء المنظمات، (دراسة ميدانية)، 77-93، 22، 23، نوفمبر 2011)، ص 23.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

- بعد العمل: إن رضا العميل يعد مؤشراً حاسماً لمعرفة كيف تسير أمور المؤسسة مع العملاء الحاليين ولتحقيق هذا الرضا فإن المؤسسة تستخدم مدخل القيم لدى العميل وهذا ما سيحقق لها من علاقات متميزة ومستمرة مع العملاء وبهذا تتحدد إستراتيجياتها والتي هي عبارة عن خلط مميز لكل من المنتج والسعر الخدمة، العلاقات والتي يتم تقديمها بشكل مختلف عن المنافسين ويكون ذلك من خلال تقديم الخدمة أو السلعة بأقل تكلفة مما يؤدي إلى تحقيق حصة سوقية مرتفعة أي عوائد مالية عالية.¹

- بعد التعلم والنمو: يركز هذا البعد على إكتساب أنواع جديدة من الأنشطة، في حال تعرضها لمواقف تفرض عليها تعديل السلوك القديم أو التخلي عنه في حال لم يتطابق مع المتغيرات الحاصلة، وابتلاع هذا الأسلوب فإن المؤسسة تمارس مهمة التعليم التنظيمي والذي يمثل أساس التميز الإداري، فهو يمكن من الكشف عن المعلومات والإستيعاب السريع لها لمواجهة التغيرات البيئية، بالإضافة إلى خلق بيئة تدعم التقييم والإبتكار في الأداء والتحسين وتطوير المتواصل للممارسة وتجنب أي عثرات قد تطرأ عليها.¹

- بعد العمليات الداخلية التشغيلية: يركز هذا المحور على ضبط ومراقبة أداء العاملين والنشاطات الداخلية التصنيعية، وتطوير الأداء ومواءمة العمليات مع أهداف وغايات المنظمة ويرتبط هذا المحور بالمحور المالي فهو يركز على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية الداخلية، كما يرتبط بمحور الزبائن ويرتبط بمحور النمو والتعلم من خلال علاقة السبب والنتيجة فالعاملون هم المصدر الأساسي لتطوير العمل.²

2. البعد القانوني:

- البعد المالي: تعكس مقاييس الأداء المالي الأهداف قصيرة الأجل، وتشير إلى تحسين المستمر للأهداف والنشاطات من وجهة النظر المالية، ويتم التقييم من خلال مقارنة النتائج المالية مع المؤسسات المنافسة ومع معاييرها قياسات تاريخية للمنظمة نفسها من أهمها: الربح لكل عامل، العائد لكل عامل.

- بعد العمل: تقوم المؤسسة بوضع حاجات ورغبات العملاء في صدارة الإستراتيجية التي تقوم عليها، للأهمية الكبيرة التي تعكس نجاح مؤسسات الأعمال في مجال المناقشة وبقاء إستراتيجيتها

¹ عثمان الغريب: مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء في البنوك التجارية البيئية، مذكرة ماجستير، كلية الأعمال، عمان، جامعة الشرق الأوسط، 2012، ص 103.

² عثمان الغريب: مرجع سابق، ص 104.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

- بالسوق: إعتدأ أعلى تقديم سلع ذات جودة عالية وسعر معقول ويمكن تحديد إهتمامات العملاء بكل من: الوقت، الجودة، الأداء، الخدمة، وكما يحتوي أيضا على المقاييس التالية: تحقيق رضا العملاء والإحتفاظ بهم وعلى سلامتهم، العمل على كسب عملاء جدد، تحقيق الربحية للعملاء.¹
- بعد التعلم والنمو: يعتبر ركن أساسي من أركان الجودة والتميز، وتتبناه المؤسسة على أنه ثقافة مؤسسية لتحسين العمليات والخدمات ومشاركة العاملين في برامج تدريبية متخصصة للوصول بها إلى مخرجات مرغوبة الجميع المعنيين للمؤسسة، كما يركز على رغبة وقدرة الموظف على تعلم مهارات جديدة وإستخدام أساليب وتقنيات حديثة كالحاسب الآلي، والإنترنت وتطوير المهارات اللغوية كل هذا يتم تفصيله عبر النشاط التنظيمي.
- بعد العمليات الداخلية: يربط هذا البعد بين المدخلات والمخرجات وفق أسس تكون واضحة وقابلة للقياس وهذا ما يمكننا من تنسيق النشاطات لتحقيق الأهداف.²

3. علاقة البعدين الأخلاقي والإنساني بأداء المؤسسة.

للبعد الأخلاقي والإنساني علاقة بأداء المؤسسة يمكن توضيحها كالتالي :

أ- البعد الأخلاقي:

- البعد المالي: يركز هذا البعد على حجم مستوى الدخل التشغيلي والعائد على رأس المال المستثمر الناتج من تخفيض التكاليف ونمو حجم المبيعات لمنتجات حالية وجديدة، العائد على المالكين، العائد على إجمالي الأصول الحتمية الإقتصادية المضافة ونمو تدفقات المتولدة من أنشطة التشغيل، أن كل الأهداف والسياسات في المناظير الأخرى للبطاقة يجب أن ترتبط بواحدة أو أكثر من الأهداف في المنظور المالي.³
- بعد العمل: إن هذا البعد يركز على العلاقة التي يقيمها مع زبونه، بحيث أن الفلسفة التي تعمل بها المؤسسات في الحاضر على تحقيق رضا الزبون والسعي نحو تخطي توقعاته، فسرعة

¹ بلاسكة صلاح: قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاداء المتوازن على الربحية، دراسة حالة على بنك الإسكان لتجارة والتمويل، 2004، 2014، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف، جامعة فرحات عباس، 2012، ص 85.

² بلاسكة صلاح:: مرجع سابق، ص 85.

³ عوادي مصطفى: الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية كتوجه إستراتيجي لإستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2017، ص 102.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

الإستجابة لطلبات الزبائن وجودة منتجاتها لمطابقتها لإحتياجاتهم، ودقة التسليم، وانعكاس هذا على العلاقة الطيبة مع الزبائن وزيادة الولاء والانتماء المؤسسة.¹

- بعد التعلم والنمو: يضمن بعد التعلم والنمو للمؤسسة خلق قيمة مضافة من خلال أحداث التطور بشكل مستمر والذي يستلزم توافر القدرات والقابليات والمهارات، ويهدف إلى توجيه الأفراد للتحسين والتطوير المستمر للمهارات وتعزيز النظام وتغيير الإجراءات الروتينية التنظيمية لتناسب مع متطلبات بيئة العمل فمن خلال هذا المنظور تتمكن المؤسسة من المنافسة والنجاح.²
- بعد العمليات الداخلية: لكل مؤسسة سلسلة من العمليات الداخلية الخاصة بها والتي تسمح لها بالإستجابة لرغبات عملائها، والخدمة هي آخر عملية في السلسلة، وتتجلى هذه الخدمة في جودة الأداء المقدم من خلال السرعة، أخلاقية العمل، المصداقية، المتابعة، الإهتمام بإنشغالات العملاء، كما تسعى أيضا لتقديم خدمات ممتازة تخدم العميل والإستجابة للشكاوى المتقدمة ولكسب ولاء وثيقة العملاء تقوم بتلبية رغباتهم.³

ب- البعد الخيري:

- البعد المالي: على الرغم من الأهمية الكبيرة المعطاة للمقاييس غير المالية، ألا أن هناك العديد من الباحثين لا يزالون يعتبرون أن الأهداف المالية هي من بين المؤشرات الأساسية التي تحكم أداء المؤسسة بإعتبارها محصلة لباقي الأداة الأخرى، والتي يجب إستخدامها جنبا إلى جنب مع المؤشرات غير المالية.⁴
- بعد العميل: يقوم هذا المنظور بتحسين قدرة العاملين، ويقاس هذا من خلال الإستطلاع على المصادر التي تحقق رضا العاملين والمتمثلة في الحوافز، فرص الترقية المتاحة، نوعية المهام، نمط الإشراف، ظروف العمل، علاقات العمل، أما مقاييس الإنتاجية فتحدد بنسبة المعاملات المنجزة إلى عدد العاملين.⁵

¹ عوادي مصطفى: مرجع سابق، ص 106.

² علي فايز المعيري: المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، مؤشر العمل العربي، الدورة 8/45، الصفحات 3- 47، القاهرة، منظمة العمل العربية، 2018، ص 66.

³ عوض معاوية الغزاوي: البعد المالي لبطاقة الأداء المتوازن ومعوقات تطبيقه الشركات الصناعية المدرجة في بورصة، عمان، مذكرة ماجستير، كلية الإقتصاد والأعمال، الأردن، جامعة جدار 1، 2015، ص 218.

⁴ نور الدين صوري: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل التغيرات التكنولوجية، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بمستغانم، مذكرة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، عنابة، جامعة باجي مختار، 2011، ص 73.

⁵ عبد الفتاح رمضان الأغا: مرجع سابق، ص 167.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة

- بعد التعلم والنمو: يركز هذا البعد على التعلم التنظيمي والنمو الذي يقصد به تحديد وتشخيص البنية التحتية التي يجب على المؤسسة أن تحققها، وينتج هذا من خلال الابتكار والتحسين والتعلم والقابلية على توليد قيمة أكبر للعميل كونه يركز القدرات الفكرية ومساويات والمهارات ونظم المعلومات والإجراءات الإدارية.
- بعد العمليات الداخلية: يبحث هذا البعد عن كيفية زيادة كفاءة وفعالية العمليات التي تحقق الأهداف الإستراتيجية وتسمح بتقديم خدمات تجنب الزبائن ولتحسين مؤشرات الأداء الأساسية من تكلفة، جودة، الخدمة، وتعتمد إعادة هندسة العمليات عوض المرور بكافة التسلسلات الوظيفية كمراقبة وتحسين العمليات وتعديل الوظائف والمسؤوليات وحذف الأنشطة غير الضرورية.¹

¹ نوال ضيافي: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، تلمسان، جامعة أبو بكر بالقايد.

خلاصة

تناول الفصل الثاني مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة، حيث تم عرض مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهم أبعادها ومجالات تطبيقها داخل المؤسسة وخارجها، مع إبراز دورها في تحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية كما تطرق إلى مفهوم الاداء الوظيفي ومحدداته ومؤشراته قياسه والعوامل المؤثرة فيه.

الفصل الثالث: الإطار المنهجي لِلدراسة

تمهيد

أولاً: مجال الدراسة.

1. الدراسة الإستطلاعية.

2. الدراسة الميدانية.

- المجال المكاني.

- المجال الزمني.

- المجال البشري.

ثانياً: أدوات الدراسة.

1. الإستمارة.

ثالثاً: المنهج المعتمد في الدراسة.

1. المنهج الوصفي.

رابعاً: الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

2. النسب المئوية.

3. التكرارات.

خلاصة الفصل.

تمهيد

إن الدراسة الميدانية هي الوسيلة التي تستطيع من خلالها التحقق من النتائج المتحصل عليها الدراسة فبواسطتها يمكن جمع البيانات وتحليلها، وهذا بعدما تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري وتحديد المفاهيم المتعلقة بكل من المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بالمؤسسة، سنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية الطارف، بهدف الإجابة على الأسئلة الفرعية بغية التعرف على مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في المؤسسة.

الدراسة الإستطلاعية:

بدأت الدراسة الإستطلاعية في 24 نوفمبر 2025 ودامت أكثر من أسبوع، أين تمت الموافقة على التبرص التطبيقي يوم 4 ديسمبر 2025، وعلى برامج الزيارات الإستطلاعية، وهذا من خلال الإتفاق على الزيارات من قبل المسؤولين الإجراء هذا البحث بهدف الإكتشاف والتعرف على المؤسسة وذلك بإعتماد الملاحظة والمقابلة لجمع المعلومات عن المؤسسة.

قمنا فيها بالعديد من الزيارات بدأت من 13 ديسمبر 2025 إلى غاية 20 ديسمبر 2025 كانت هذه الزيارات لفترات متباعدة تضمنت جمع المعلومات حول طبيعة المؤسسة، موقعها، عدد عمالها، فروعها، طبيعة الوظائف المستندة للعمال، حيث تمت في هذه الفترة تصميم إستمارة بحثنا وتوزيعها على أفراد العينة والإتصال المباشر معهم.

أولاً: مجال الدراسة الدراسة الميدانية الأساسية.

1. المجال المكاني: (مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية الطارف).

أ- التعريف بالمؤسسة: مؤسسة إتصالات الجزائر - الطارف -

تم إنشاء إتصالات الجزائر التي إتخذت الشكل القانوني كشركة ذات أسهم لتعمل على سوق شبكات وخدمات الإتصالات إلكترونية، ميلادها منصوص عليه في القانون 3 / 2000 بتاريخ 5 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والإتصالات التي يفضل أنشطة الإتصالات.

بدأت إتصالات الجزائر نشاطها رسميا في 1 جانفي 2003 ودخلت في عالم تكنولوجيا الإعلام والإتصال، وأصبحت إتصالات الجزائر الممثل الرئيسي بتطبيق إستراتيجية إدخال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال في الجزائر، مؤكدا بالتالي مساهمتها التامة في بناء مجتمع المعلومات الجزائري وهذا من خلال توفير أكبر نفاذ لشبكة الاتصالات.¹

ب- التعريف بالوكالة التجارية لمؤسسة إتصالات الجزائر - الطارف -

نشأت الوكالة التجارية منذ 2002 إلا أنها كانت فرعاً قبل إصلاح قطاع البريد والمواصلات، والذي فضل بين النشاطات البريدية والنشاطات الإتصالية فأصبحت مؤسسة إتصالات الجزائر مستقلة تماماً عن قطاع البريد منذ 2003 تمثل الوكالة التجارية الواجهة الأساسية لمؤسسة إتصالات الجزائر بسبب تعاملها المباشر مع الزبائن.

وبالإضافة إلى قيامها بالعديد من المهام منها:

- بيع كل ما يتعلق بخدمات الهاتف الثابت والإنترنت.

- إستقبال الزبائن والإهتمام.

- تقديم الخدمات للزبائن وتعمل على تحسينها.

يقع مقر الوحدة محل الدراسة على الطريق الوطني رقم 44 بالطارف يبلغ عدد العاملين عبر جميع الفروع المؤسسة ب 221 عاملاً، موزعين عبر مصالح وحدات متفرقة، أما بالنسبة لهذه الوحدة يبلغ عدد

¹ WWW.algeriatelecom.DZ . 04/05/2026. 13:15.

الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة

العاملين بها 44 عاملا وتتفرع المديرية: العملية للاتصالات الجزائر إلى 05 مصالح، مصلحة التقنية والمصلحة التجارية، ومصلحة الموارد البشرية، ومصلحة الممتلكات والوسائل ومصلحة المالية والمحاسبة.¹

2. مجالات الدراسة:

- المجال الزمني: إستغرقت مدة التبرص 15 يوم بداية من 14 أبريل 2023 إلى غاية 28 أفريل 2026.

- المجال البشري: تراوحت عينة الدراسة 30 موظف من موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية الطارف وقد كانت عينة عشوائية.

ثانيا: أدوات الدراسة.

1. الإستمارة.

يشير مفهوم الأداة إلى الوسيلة التي يجمع بها الباحث البيانات والمعلومات التي تلزمه سواء كانت هذه الأدوات جاهزة أعدها الباحثون السابقون أو سيقوم الباحث بإعدادها ثم تقنياتها.²

وبما أن البحوث التربوية تعتمد على جمع البيانات على عدد من الأدوات المختلفة تماشيا مع طبيعة المشكلة المدروسة إعتدنا على الإستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات حول عينة الدراسة وقد تناولنا فيها أربعة محاور.

- المحور الأول: خصصناه لأبعاد المسؤولية الإجتماعية داخل المؤسسة وتضمن 6 عبارات.

- المحور الثاني: وتناولنا فيه علاقة المسؤولية الإجتماعية برضا العاملين وتضمن 6 عبارات.

- المحور الثالث: وفصلنا فيه موضوع مدى مساهمة المسؤولية الإجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي وتضمن 6 عبارات.

- المحور الرابع: وتمثل في عوامل التي تعزز أو تضعف تأثير المسؤولية الإجتماعية على الأداء تضمن 6 عبارات.

¹ WWW.algerietelecom.DZ . 04/05/2026. 13:15.

² عبد الرحمن سيد سليمان: البحث العلمي خطوات ومهارات، عالم الكتب، القاهرة، 2009، ص 74.

ثالثا: المنهج المعتمد في الدراسة.

1. المنهج الوصفي.

بما أن دراستنا تهدف للكشف عن دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة، وتماشيا مع طبيعة دراستنا الوصفية فقد إعتدنا على المنهج الوصفي لوظف وصفا دقيقا.

رابعا: الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

إعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية لتحليل البيانات المتحصل عليها من الإستبيان المتمثلة في:

1. النسب المئوية.

2. التكرارات.

تناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة حيث تم تجديد منهج البحث المناسب لطبيعة الموضوع والمتمثل في المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الأداء الوظيفي بالمؤسسة، كما تم التعرف بمجتمع الدراسة وعينتها، وبيان أسلوب إختيارها، بالإضافة إلى عرض أداة جمع البيانات المتمثلة في الإستمارة، مع توضيح محاوره ومدى صدقه، كذلك تم تطرق إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وإختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراصة

تمهيد:

أولاً: عرض البيانات وتحليلها.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراصة وتحليلها .

1. مناقشة النتائج وتحليلها.

2. مقارنة نتائج الدراصة الحالية مع الدراسات السابقة.

3. مناقشة النتائج في ضوء النظريات السوسيولوجية للدراصة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها.

تذكير بتساؤلات الدراسة.

السؤال المركزي: ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق فعالية الأداء الوظيفي.

التساؤلات الفرعية:

- ماهي أبعاد المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة؟
- ما علاقة المؤسسة الاجتماعية برضا العاملين؟
- هل تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي؟
- ماهي العوامل التي تعزز.
- مناقشة النتائج وتحليلها.
- في ضوء الدراسات السابقة
- في ضوء النظريات السوسيولوجية.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

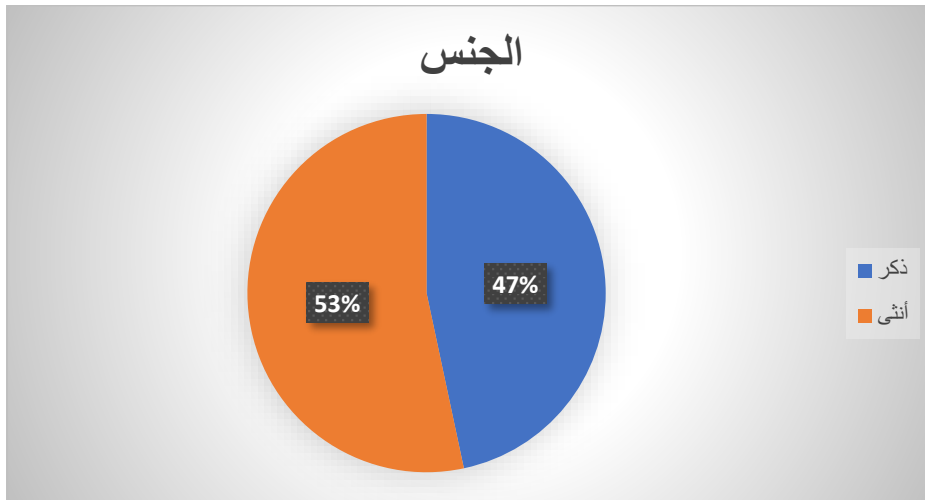
أولاً: عرض البيانات وتحليلها.

محور البيانات الشخصية:

جدول رقم 1: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس حسب إجابات عينة الدراسة.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	14	46.66
أنثى	16	53.34
المجموع	30	100

الشكل رقم 2: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس حسب إجابات عينة الدراسة.



التعليق:

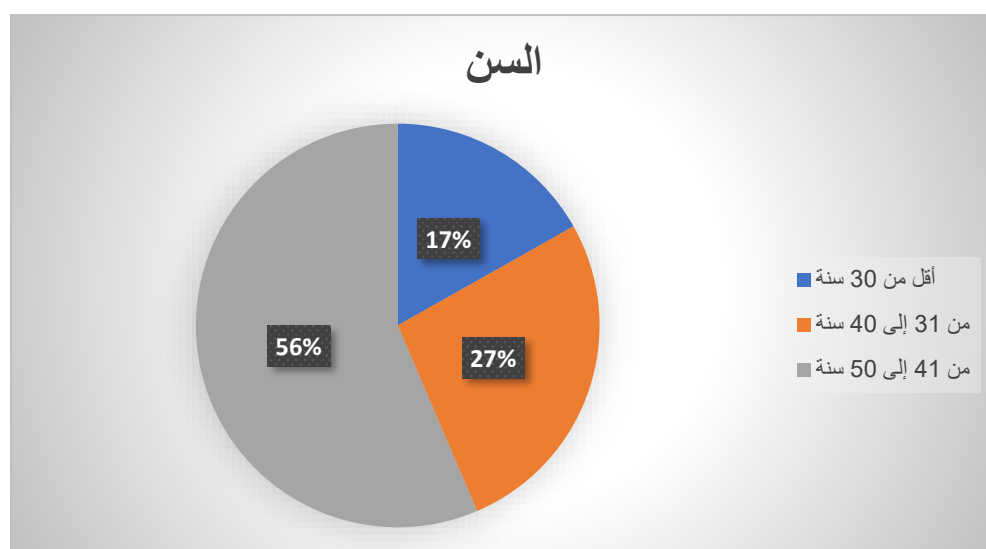
من خلال الجدول رقم 1 أعلاه نجد أن نسبة الإناث ساهمت بشكل كبير في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 54% بينما تبلغ نسبة الذكور 46% وبالتالي نسبة أكبر للإناث في العينة العشوائية محل الدراسة.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم 2: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير السن حسب إجابات عينة الدراسة.

السن	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	5	16.66
من 31 إلى 40 سنة	8	26.66
من 41 إلى 50 سنة	17	56.68
المجموع	30	100

الشكل رقم 3: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير السن حسب إجابات عينة الدراسة.



التعليق:

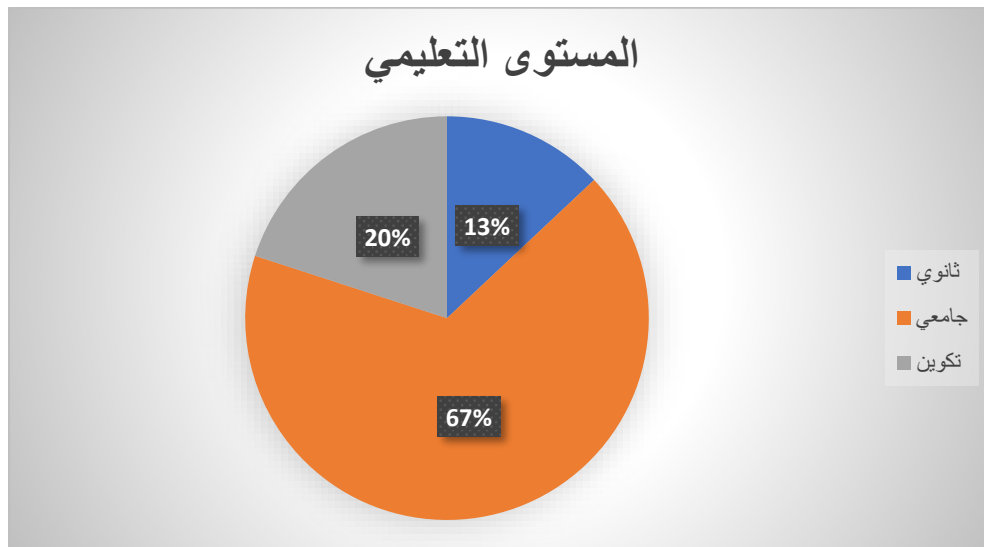
من خلال الجدول رقم 2 أعلاه نجد أن الفئة العمرية الأكثر تعاملًا هي الفئة العمرية ما بين 41 إلى 50 سنة بنسبة 57% ثم تليها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 27% وبالتالي نستنتج المرتبة الأخيرة الفئة العمرية أقل من 30 سنة من بين العمال بنسبة 16% وهذا يؤكد غياب عنصر الخبرة لدى هذه الفئة العمرية.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم 3: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي حسب إجابات عينة الدراسة.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
ثانوي	4	13.34
جامعي	20	66.66
تكوين	6	20
المجموع	30	100

الشكل رقم 4: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي حسب إجابات عينة الدراسة.



التعليق:

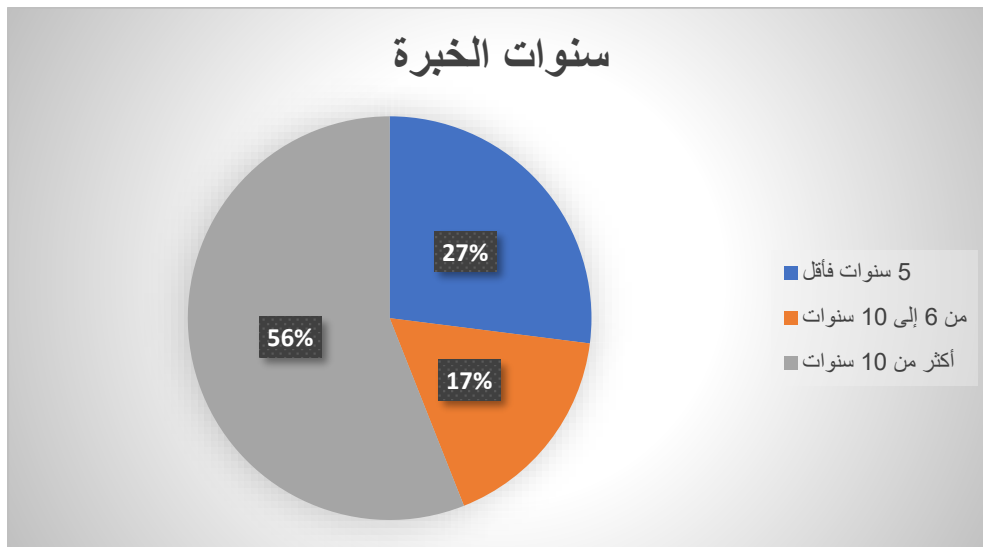
من خلال الجدول رقم 3 أعلاه نلاحظ أن العاملين أصحاب المؤهل العلمي الغالب على أفراد العينة هم العاملين أصحاب المستوى الجامعي بنسبة 67%، تليها الفئة ذات مستوى التكوين بنسبة 20% تليها فئة ذات مستوى ثانوي فأقل بنسبة ضئيلة قدرت ب 13% وهذا راجع إلى العينة التي إتخذناها بشكل عشوائي، وبالتالي نستنتج أن أكبر نسبة من عينة الدراسة لديها مؤهل جامعي وكفاءة وهذا ما يؤثر إيجاباً على المؤسسة للوصول إلى أهدافها وتحقيق النجاح.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم 4: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الخبرة حسب إجابات عينة الدراسة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
5 سنوات فأقل	8	26.66
من 6 إلى 10 سنوات	5	16.66
أكثر من 10 سنوات	17	56.68
المجموع	30	100

الشكل رقم 5: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الخبرة حسب إجابات عينة الدراسة.



التعليق:

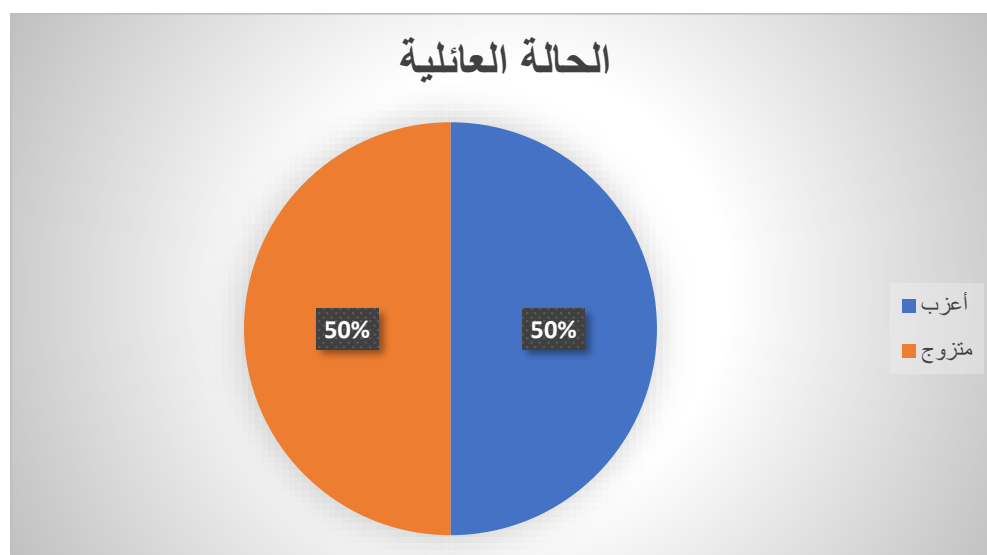
من الجدول رقم 4 عليه نجد أن الفئة الغالبة لأفراد العينة الإحصائية تتراوح مدة خبرتهم أكثر من 10 سنوات، إذا تمثل نسبة 57% من مجموع الأفراد، ثم يليهم الذين تتراوح مدة خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 17% وتأتي في المرتبة الأخيرة التي تتراوح مدة خبرتهم عن 5 سنوات فأقل، يبين لنا هذا الجدول أن المؤسسة تعتمد في توظيفها على المزج بين عنصر الخبرة والشباب في تأدية مهامها .

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم 5: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الحالة العائلية حسب إجابات عينة الدراسة.

النسبة المئوية (%)	التكرار	الحالة العائلية
50	15	أعزب
50	15	متزوج
100	30	المجموع

الشكل رقم 6: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الحالة العائلية حسب إجابات عينة الدراسة.



التعليق:

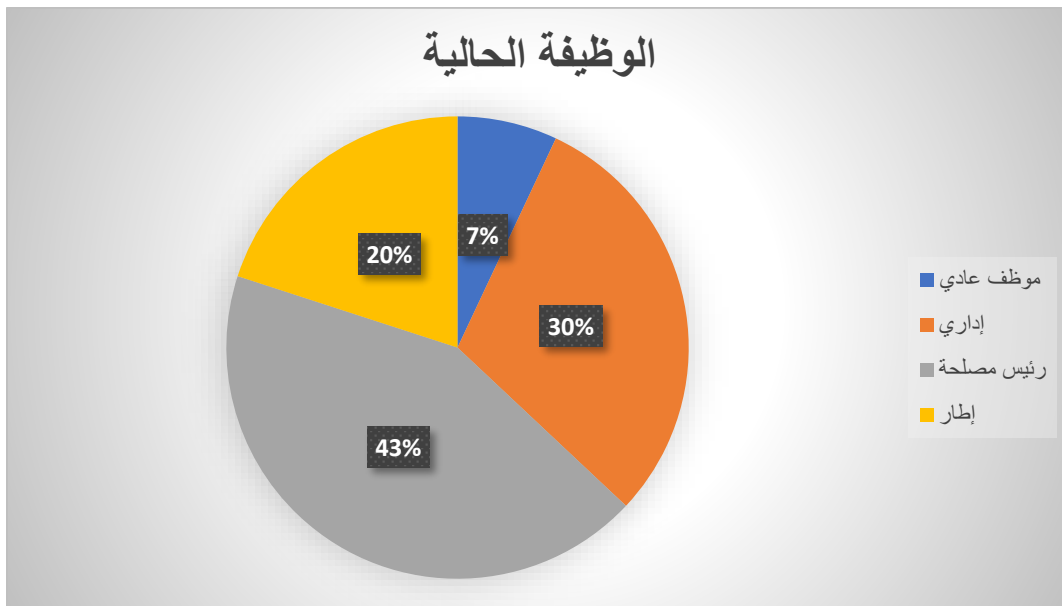
من خلال الجدول رقم 5 أعلاه نجد أن نسبة العزاب ونسبة المتزوجين نسب متساوية، حيث تبلغ نسبة كل واحد منهم 50% وهذا راجع إلى العينة التي إتخذناها بشكل عشوائي.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

جدول رقم 6: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الوظيفة حسب إجابات عينة الدراسة.

الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة المئوية (%)
موظف عادي	2	6.66
إداري	9	30
رئيس مصلحة	13	43.34
إطار	6	20
المجموع	30	100

الشكل رقم 7: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الوظيفة حسب إجابات عينة الدراسة.



التعليق:

من خلال الجدول رقم 6 أعلاه نلاحظ أن العاملين أصحاب وظيفة رئيس مصلحة هي الغالبة على أفراد العينة بنسبة 43% ثم تليها وظيفة إطار بنسبة 20%، تليها وظيفة الإداري بنسبة 30%، تليها وظيفة موظف عادي بنسبة 7% وهي نسبة ضئيلة، وبالتالي نستنتج أن أكبر نسبة لعينة الدراسة هي رئيس مصلحة وهذا راجع إلى سياسة المؤسسة في التوظيف وتوزيع المهام على موظفيها.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

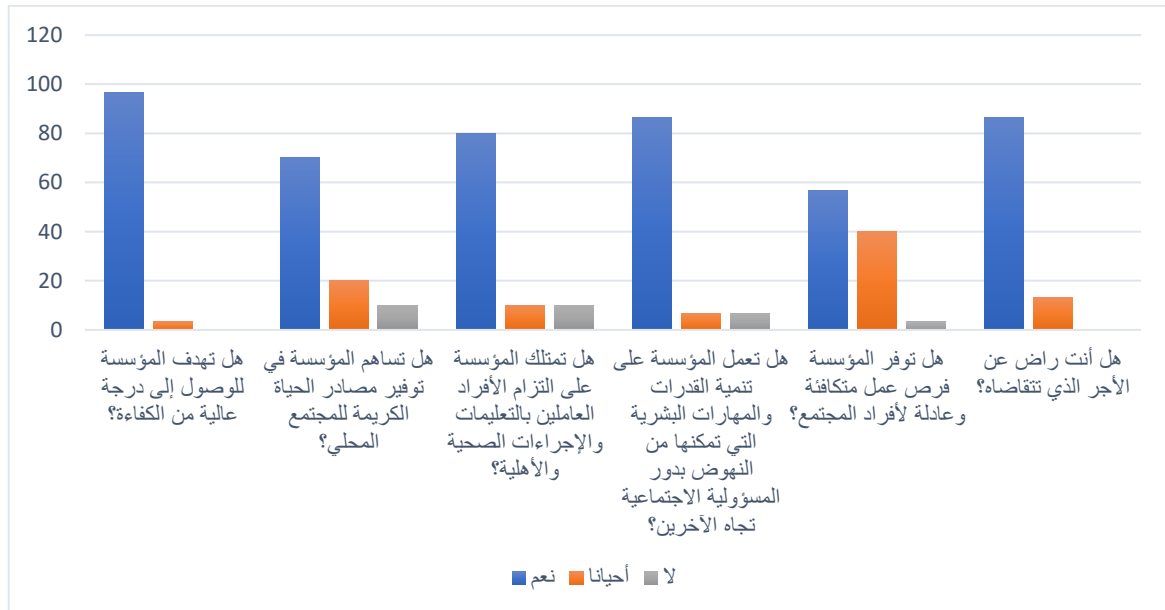
المحور الأول: إجابات أفراد العينة حول بنود أبعاد المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة .

جدول رقم 7: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير أبعاد المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة حسب إجابات عينة الدراسة.

الرقم	العبارات	نعم		أحياناً		لا	
		تكرار	(%)	تكرار	(%)	تكرار	(%)
1	هل تهدف المؤسسة للوصول إلى درجة عالية من الكفاءة؟	29	96.66	1	3.33	0	0
2	هل تساهم المؤسسة في توفير مصادر الحياة الكريمة للمجتمع المحلي؟	21	70	6	20	3	10
3	هل تمتلك المؤسسة على التزام الأفراد العاملين بالتعليمات والإجراءات الصحية والأهلية؟	24	80	3	10	3	10
4	هل تعمل المؤسسة على تنمية القدرات والمهارات البشرية التي تمكنها من النهوض بدور المسؤولية الاجتماعية تجاه الآخرين؟	26	86.66	2	6.66	2	6.66
5	هل توفر المؤسسة فرص عمل متكافئة وعادلة لأفراد المجتمع؟	17	56.66	12	40	1	3.33
6	هل أنت راض عن الأجر الذي تتقاضاه؟	26	86.66	4	13.33	0	0

المصدر: إستمارة بحث المحور رقم 1.

الشكل رقم 8: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير أبعاد المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة حسب إجابات عينة الدراسة.



الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

التعليق:

من خلال جدول رقم 7 نجد أن العبارات 1، 2، 3، 4، 5، 6 كلها إجابات إيجابية ونسبتها فوق 80% في الموافقة بنعم، مما يدل على أن المؤسسة تهتم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية المختلفة، حيث شملت النتائج البعد الاجتماعي والإقتصادي والأخلاقي، وهذا ما يدل على إدراكهم لجهود المؤسسة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل بيئة العمل وخارجها، ففي البعد الإقتصادي في العبارة 1، 2 أظهرت النتائج أن المؤسسة تسعى إلى تحقيق التوازن بين أهدافها الإقتصادية وخدمة المجتمع، إضافة إلى إهتمامها بتنمية قدرات العاملين وتحسين أدائهم بما يساهم في رفع إنتاجية تحقيق الكفاءة، أما البعد الاجتماعي تبين أن المؤسسة تسعى إلى بناء علاقات جيدة مع المجتمع المحلي وهو ما يعزز الإستقرار الوظيفي، وفيما يتعلق بالبعد الأخلاقي في العبارة 5 و 6 أوضحت النتائج أن المؤسسة تشجع على الإلتزام بالقيام والمبادئ الأخلاقية وتحقيق عدالة بين الموظفين، وعليه فإن نتائج الجدول تؤكد أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية تلعب دورا مهما في تحسين فعالية المؤسسة .

المحور الثاني: علاقة المسؤولية الاجتماعية برضا العاملين.

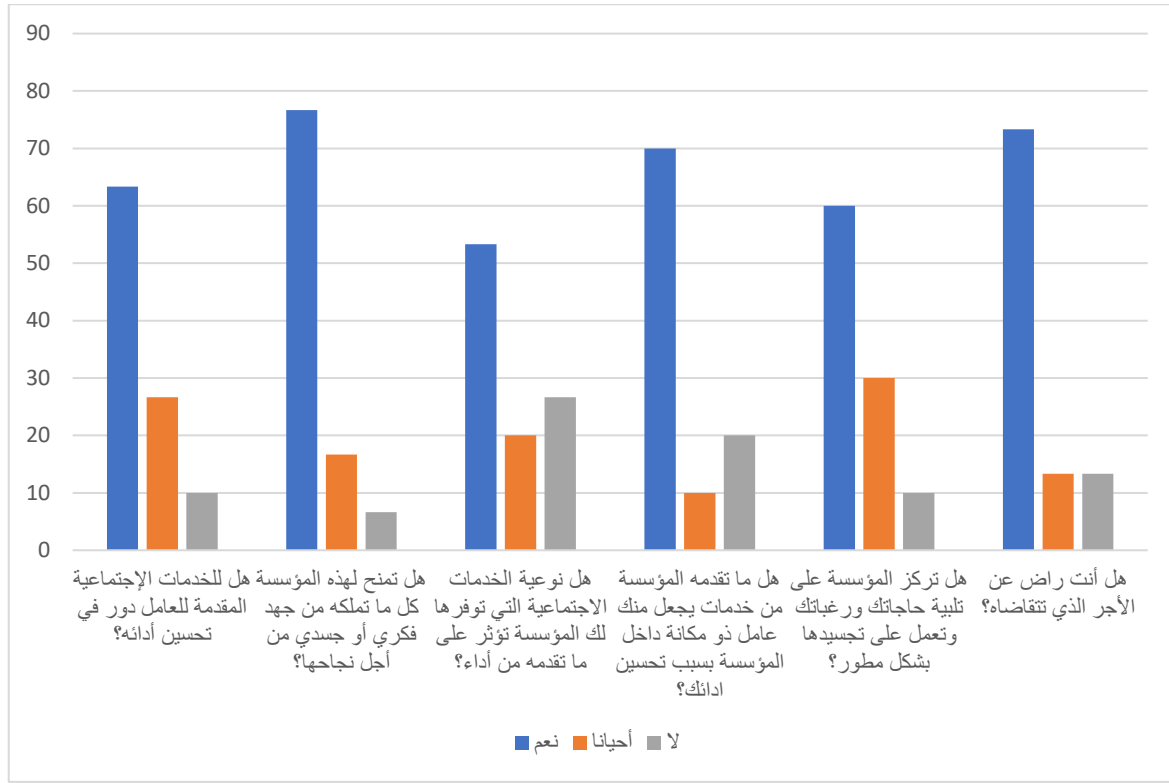
جدول رقم 8: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير علاقة المسؤولية الاجتماعية برضا العاملين حسب إجابات عينة الدراسة.

الرقم	العبارات	نعم		أحيانا		لا	
		تكرار	(%)	تكرار	(%)	تكرار	(%)
1	هل للخدمات الاجتماعية المقدمة للعامل دور في تحسين أدائه؟	19	63.33	8	26.66	3	10
2	هل تمنح لهذه المؤسسة كل ما تملكه من جهد فكري أو جسدي من أجل نجاحها؟	23	76.66	5	16.66	2	6.66
3	هل نوعية الخدمات الاجتماعية التي توفرها لك المؤسسة تؤثر على ما تقدمه من أداء؟	16	53.33	6	20	8	26.66
4	هل ما تقدمه المؤسسة من خدمات يجعل منك عامل ذو مكانة داخل المؤسسة بسبب تحسين ادائك؟	21	70	3	10	6	20
5	هل تركز المؤسسة على تلبية حاجاتك ورغباتك وتعمل على تجسيدها بشكل مطور؟	18	60	9	30	3	10
6	هل أنت راض عن الأجر الذي تتقاضاه؟	22	73.33	4	13.33	4	13.33

المصدر: إستمارة بحث المحور رقم 2.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

الشكل رقم 9: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير علاقة المسؤولية الاجتماعية برضا العاملين حسب إجابات عينة الدراسة.



التعليق:

من خلال جدول رقم 8 أعلاه نجد أن العبارات 1، 2، 3، 4، 5، 6 كلها إيجابية بنسبة فوق 60% في الموافقة (بنعم)، مما يدل على وجود تأثير إيجابي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق رضا العاملين داخل المؤسسة، بينما كانت الإجابات ب (أحياناً) و(لا) نسبة منخفضة، وهذا يؤكد أن هناك فئة من العاملين غير راضية بشكل كامل عن الأجور وعن ظروف العمل مما يؤثر سلباً على مستوى رضا العاملين وأدائهم.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

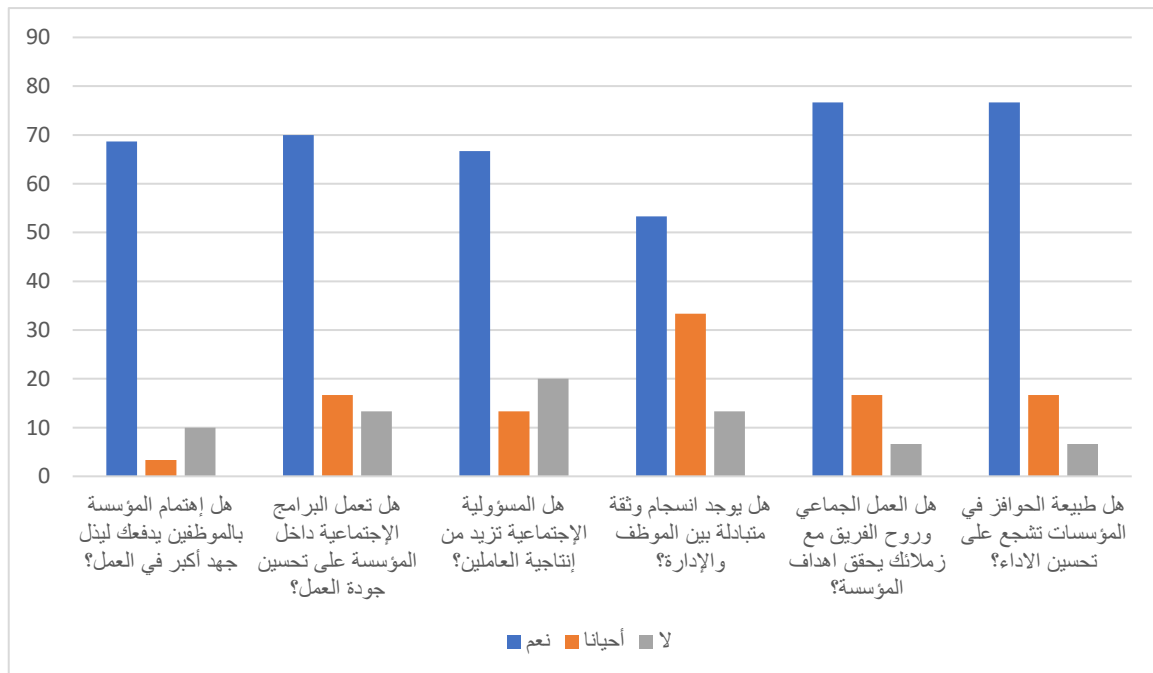
المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم 9: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي حسب إجابات عينة الدراسة.

الرقم	العبارات	نعم		أحياناً		لا	
		تكرار	(%)	تكرار	(%)	تكرار	(%)
1	هل إهتمام المؤسسة بالموظفين يدفعك ليزل جهد أكبر في العمل؟	26	68.66	1	3.33	3	10
2	هل تعمل البرامج الاجتماعية داخل المؤسسة على تحسين جودة العمل؟	21	70	5	16.66	4	13.33
3	هل المسؤولية الاجتماعية تزيد من إنتاجية العاملين؟	20	66.66	4	13.33	6	20
4	هل يوجد انسجام وثقة متبادلة بين الموظف والإدارة؟	16	53.33	10	33.33	4	13.33
5	هل العمل الجماعي وروح الفريق مع زملائك يحقق اهداف المؤسسة؟	23	76.66	5	16.66	2	6.66
6	هل طبيعة الحوافز في المؤسسات تشجع على تحسين الاداء؟	23	76.66	5	16.66	2	6.66

المصدر: إستمارة بحث المحور رقم 3.

الشكل رقم 10: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي حسب إجابات عينة الدراسة.



التعليق:

من خلال الجدول رقم 9 اعلاه نجد أن أغلبية أفراد عينة الدراسة كانت إستجاباتهم إيجابية، حيث تمحورت معظم الإيجابيات حول خيار (بنعم) ففي العبارة الأولى المتعلقة بإهتمام المؤسسة بالموظفين لتحفيزهم على بذل جهد أكبر في العمل بلغت نسبة الموافقة (68.66%) ما يعكس إقتناع العمال بأن إهتمام المؤسسة بموظفيها يرفع من مستوى أدائهم.

كما أظهرت نتائج العبارة الثانية أن (70%) من أفراد العينة يرون بأن البرامج الإجتماعية داخل المؤسسة تساهم في تحسين جودة العمل، كما لا يمكننا تجاهل نسبة الإجابة بـ (أحيانا) و(لا) والتي قدرت بـ (33.33%)، (29%)، وهو ما يعكس وجود فئة من العاملين غير مقتنعة بشكل كامل بفعالية البرامج الإجتماعية، كما هو موضح في العبارة .

كما أن النتائج التي ظهرت في العبارة الثالثة نسبة الإجابة فيها (بنعم) تقدر بـ (66.44%) وهذه أكبر نسبة تؤكد وجود علاقة إيجابية بين المؤسسة للمسؤولية الإجتماعية وإرتفاع مردودية العمال، كذلك أوضحت العبارة الرابعة المتعلقة بوجود إنسجام بدقة متبادل بين الموظفين والإدارة، حيث كانت نسبة الموافقة (بنعم) قد بلغت 53.33% وهي نسبة متوسطة تشير إلى أن المسؤولية الإجتماعية تساعد نسبيا في تعزيز العلاقات المهنية بالمقابل نسبة الإستجابات بأحيانا التي قدرت بـ 33.33% ولا التي قدرت بـ 13.33% نسب معتبرة ما يدل على أن العلاقات تعاني أحيانا من الضعف أو نقص الثقة بين الإدارة والعمال ما يؤثر سلبا على رضاهم الوظيفي، وبالنسبة لنتائج العبارة 5 كانت إستجابة أفراد العينة (بنعم) مرتفعة حيث قدرت بـ 76.66% وهي من أعلى النسب المسجلة وهذا ما يدل على أهمية التعاون والعمل الجماعي ودوره في رفع مستوى الأداء الوظيفي .

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

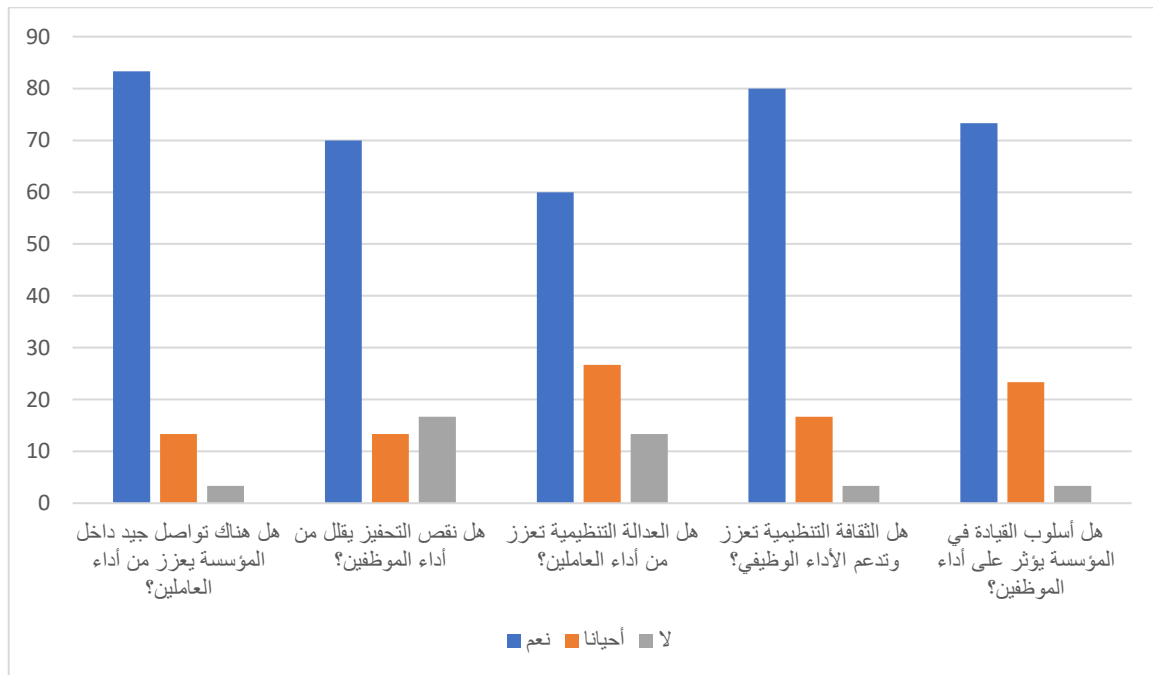
المحور الرابع: عوامل تعزيز أو أضعاف تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء.

جدول رقم 10: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير عوامل تعزيز أو أضعاف تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء حسب إجابات عينة الدراسة.

الرقم	العبارات	نعم		أحيانا		لا	
		تكرار	(%)	تكرار	(%)	تكرار	(%)
1	هل هناك تواصل جيد داخل المؤسسة يعزز من أداء العاملين؟	25	83.33	4	13.33	1	3.33
2	هل نقص التحفيز يقلل من أداء الموظفين؟	21	70	4	13.33	5	16.66
3	هل العدالة التنظيمية تعزز من أداء العاملين؟	18	60	8	26.66	4	13.33
4	هل الثقافة التنظيمية تعزز وتدعم الأداء الوظيفي؟	24	80	5	16.66	1	3.33
5	هل أسلوب القيادة في المؤسسة يؤثر على أداء الموظفين؟	22	73.33	7	23.33	1	3.33

المصدر: إستمارة بحث محور رقم 4.

الشكل رقم 11: يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير عوامل تعزيز أو أضعاف تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء حسب إجابات عينة الدراسة.



التعليق:

من خلال الجدول رقم 10 أعلاه نجد أن أغلبية أفراد عينة الدراسة إستجاباتهم إيجابية، حيث بلغت الإجابة بنعم نسبة تفوق 70% في كل العبارات بمعنى أن هناك مجموعة من العوامل التي تساهم بشكل كبير في تقوية آثار المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي مثل القيادة الجيدة والتواصل الجيد بين الإدارة والموظفين وقد سجلت هذه العوامل نسب مرتفعة، في المقابل بينت النتائج الإجابة بأحيانا ولا بنسبة 13.33% والتي قد تضعف هذا التأثير من بينها ضعف التحفيز، حيث ظهرت هذه النتائج بنسبة قليلة وعليه، يمكن القول أن إستجابات أفراد العينة تؤكد على وجود علاقة بين فعالية المسؤولية الاجتماعية والعوامل التنظيمية والإدارية التي تساعد إما في تعزيز الأداء الوظيفي أو تقليل من فعاليته داخل المؤسسة.

ثانيا: نتائج الدراسة

❖ الإجابة على السؤال الفرع الأول: ماهي أبعاد المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة؟

- أظهرت نتائج الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة تقوم على مجموعة من الأبعاد الأساسية التي تساهم في تحقيق توازن بين أهداف المؤسسة ومصلحة العاملين والمجتمع، حيث يظهر جلها البعد الاقتصادي للمؤسسة: من خلال إستجابات أفراد العينة على العبارة (1) إستنادا على الجدول رقم (7) والتي نالت أعلى نسبة قدرت ب (96.66%)، كما نجد العبارة رقم (3) "هل تملك المؤسسة على إلزام الأفراد..... الصحية والأمنية، حيث نالت أعلى نسبة فيها بنعم قدرت ب (80) وهذا دال على إلزام المؤسسة بالبعد القانوني، وإحترام حقوق العمال، أما بالنسبة للعبارة رقم (2): "هل تساهم المؤسسة في توفير مصادر الحياة الكريمة للمجتمع المحلي؟" حيث قدرت أعلى نسبة قدرت بنعم (70%)، وهذا ما يدل على إلزامهم بالمؤسسة بالبعد الخيري والأخلاقي والشفافية مع العاملين وتقديم الدعم الاجتماعي والصحي وقد بينت نتائج الدراسة أن هذه الأبعاد تساهم في خلق المناخ التنظيم إيجابي يساعد على رفع كفاءة العاملين وتحقيق الإستقرار داخل المؤسسة.

❖ الإجابة على السؤال الفرعي الثاني: ما علاقة المسؤولية الاجتماعية برضا العاملين؟

- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين، حيث أن إهتمام من المؤسسة بالعاملين ينعكس بشكل مباشر على حالتهم النفسية والمهنية، ويتضح هذا من خلال إستجابات أفراد العينة (بنعم) على عبارات المحور الثاني والتي نالت نسبة عالية على الخيار بنعم كتالي:

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- حيث قدرت ب (76.66%) بالنسبة للعبارة الثانية: هل تمنح لهذه المؤسسة كل ما تملكه من جهد فكري....، كما نجد أيضا العبارة رقم 6: " هل أنت راض على الأجر الذي تتقاضاه بنسبة قدرت ب (63.33%)، بينما نجد العبارة رقم (4) قد نالت إستجابة قدرت ب (70%) من نسبة إستجابات العينة، وهذا ما يؤكد أن مؤسسة إتصالات الجزائر توفر للموظفين بيئة عمل مناسبة ما زاد من شعورهم بالأمان والإستقرار، وكذا مراعاة حقوقهم ما غرز الثقة بينهما وبين موظفيها.

❖ الإجابة على السؤال الفرع الثالث: هل تساهم المسؤولية الإجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي؟

- أظهرت نتائج الدراسة أن المسؤولية الإجتماعية لها دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، حيث يظهر جليا من خلال إستجابات أفراد العينة على العبارة (6) إستنادا على الجدول والتي نالت أكبر نسبة قدرت ب (76.66%)، كما نجد العبارة (2) (هل تعمل البرامج الإجتماعية.... على تحسين جودة العمل؟) حيث نالت أيضا نسبة عالية (بنعم) قدرت ب.(80%)

- وهذا ما بينته النتائج أن المؤسسة الإجتماعية لها دور فعال في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وتحسين جودة الأداء والإنتاجية وأن العمل الذي يشعر بإهتمام المؤسسة يكون أكثر قدرة على الإبداع وتحمل المسؤولية وتحقيق أهداف المؤسسة .

❖ الإجابة على السؤال الفرعي الرابع: ماهي العوامل التي تعزز وتضعف تأثير المسؤولية الإجتماعية على الأداء؟

- توصلت الدراسة أن تأثير المسؤولية الإجتماعية على الأداء الوظيفي يتوقف على مجموعة من العوامل التنظيمية والإدارية أهمها العوامل المفردة والعوامل المضعفة، حيث يظهر جليا من خلال الإستجابات أفراد العينة على الجدول رقم (10) على العبارة رقم (1) والتي نالت أعلى نسبة (بنعم) قدرت ب.(83.33%)

- كما نجد العبارة رقم (5) هل الثقافة التنظيمية... وتدعم الأداء الوظيفي؟ حيث نالت نسبة قدرت ب (73.33%) وهذا راجع إلى العوامل المعززة للمؤسسة التي تشير إلى وجود قيادة إدارية داعمة للمسؤولية الإجتماعية وتطبيق نظام عادل مع توفير ظروف عمل جيدة وأمنة وتواصل فعال بين الإدارة والعمال.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- كما نجد العوامل المفعفة للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي من خلال إستجابات أفراد العينة على الجدول رقم (10) على العبارة (2) والتي نالت أعلى نسبة بالإجابة ب (لا) قدرت ب (16.66%)، كما نجد العبارة (3) هل نقص التحفيز.... أداء الموظفين؟ والتي نالت أعلى نسبة بالإجابة (بأحيانا) قدرت ب.(20.66%)
- حيث بينت هذه النتائج أن العوامل المفعفة تؤثر بشكل سلبي على نجاح تطبيق المسؤولية الاجتماعية وعلى مستوى الأداء الوظيفي، وهذا راجع إلى بعض الجوانب منها:
- ضعف العدالة التنظيمية داخل المؤسسة .
- ضعف إهتمام المؤسسة ببعض الإحتياجات الاجتماعية والمهنية للعاملين، مما يؤدي إلى إنخفاض مستوى الأداء الوظيفي لدى بعض العمال. * مناقشة نتائج في ضوء النظريات السوسيولوجية لدراسة.
- بينت نتائج الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وهذا ما تؤكد عليه النظريات السوسيولوجية للمسؤولية الاجتماعية التي فسرت إيجابيات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات حيث:
- أكدت الدراسة أن الإهتمام بالأبعاد الإقتصادية والأخلاقية والإنسانية داخل المؤسسة أدى إلى تحسين أداء العاملين وزيادة كفاءتهم، وهو ما يتفق مع هذه النظرية التي تربط بين الأداء الإقتصادي والأداء الاجتماعي للمؤسسة، وهذا ما يؤكد نظرية الأداء الاجتماعي فتحسين جودة الأداء وتعزيز روح التعاون ورفع الإلتزام الوظيفي تعكس مدى نجاح المؤسسة في دمج البعد الاجتماعي ضمن أهدافها الإدارية والتنظيمية.
- كما أظهرت نتائج الدراسة أن المؤسسة من خلال تطبيعتها للمسؤولية الاجتماعية تحقق فوائد متعددة مثل: رفع الأداء الوظيفي، تحسين الأداء، زيادة التعاون بين العمال، وتحقيق الإستقرار التنظيمي، وهذا ينسجم مع ما جاءت به النظرية النفعية التي ترى أن مؤسسة توظف المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لتحقيق المنفعة الإقتصادية والتنظيمية فكما إهتمت المؤسسة بالعاملين ووفرت لهم بيئة عمل مناسبة إنعكس ذلك إيجابا على الإنتاجية والأرباح.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- كما أن النتائج التي أبرزت إرتفاع الإنتاجية والأرباح وتقليل الغيابات تؤكد أن المسؤولية الاجتماعية أصبحت أداة إستراتيجية لتحقيق التوازن بين مصلحة المؤسسة ومصلحة العامل.
- كما أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، وهو ما تؤكد عليه نظرية المجتمع والأعمال التي ترى أن المؤسسة ليست كيانا إقتصاديا منعزلان، بل هي جزء من المجتمع وتتأثر به وتتأثر فيه.
- فإهتمام المؤسسة بالعاملين، وتحسين ظروف العمل، وتقديم الدعم الاجتماعي لهم ساهم في خلق علاقات إيجابية داخل بيئة العمل، مما أدى إلى تعزيز الثقة والانتماء وتحسين الأداء الوظيفي.
- كما أكدت نتائج الدراسة أن الإدارة التي تراعي المسؤولية الاجتماعية في قراراتها تساهم في تحسين الأداء الوظيفي، ورفع مستويات العاملين، حيث تؤكد النظرية الإدارية أن توفير ظروف عمل متناسق والتنظيم الإداري الجيد أساسا لتحقيق الكفاءة والاستقرار داخل المؤسسة
- بينما تشير نتائج الدراسة إلى أن المؤسسة عندما إحتزمت حقوق العاملين ووفرت بيئة عمل عادلة وأمنة وفرزت شعورهم بالانتماء والالتزام أثرت إيجابا على أدائهم، وهذا ما يتوافق مع نظرية المواطنة العالمية التي ترى أن المؤسسة ككيان إجتماعي مسؤول يسعى لخدمة العاملين وليس فقط لتحقيق الربح.
- كما أن إهتمام المؤسسة بالجوانب الإنسانية والاجتماعية ساعد على خلق ثقافة تنظيمية إيجابية قائمة على الإحترام والتقدير.
- كما تدعم نتائج الدراسة نظرية العقد الاجتماعي من خلال إبراز أهمية إلتزام المؤسسة بالمسؤولية الأخلاقية والاجتماعية إتجاه العاملين، فالعامل عندما يشعر بأن مؤسسة تراعي إحتياجات وتحترم حقوقه يصبح أكثر إلتزاما بها بأهدافها وأكثر إستعدادا لبذل الجهد لتحقيق النجاح التنظيمي وتظهر نتائج الدراسة أن العلاقة بين المؤسسة والعاملين قائمة على تبادل المنافع والثقة، وهو ما يشكل جوهر العقد الاجتماعي.
- كما أوضحت نتائج الدراسة أن مؤسسة تستخدم المسؤولية الاجتماعية كآلية لتحسين بيئة العمل وتحقيق الاستقرار وتقليل المشكلات التنظيمية وهو ما تؤكدته نظرية الإنسجام التي تعتبر المسؤولية

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

الإجتماعية وسيلة دفاعية وإستراتيجية للحفاظ على إستقرار المؤسسة وتعزيز صورتها الداخلية والخارجية.

- وفي المجلد لا تكشف نتائج الدراسة أن المسؤولية الإجتماعية لم تعد مجرد نشاط ثانوي، بل أصبحت عنصرا أساسيا في تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق التوازن بين الأهداف الإقتصادية والإجتماعية للمؤسسة.

ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة وتحليلها .

1. مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

- توصلت نتائج الدراسة إلى أن البعد الإقتصادي للمسؤولية الإجتماعية يساهم في تحقيق الإستقرار والتطور داخل المؤسسة، من خلال تحسين الإنتاجية وتحقيق الكفاءة الإقتصادية، الأمر الذي ينعكس إيجابا على الأداء الوظيفي للعاملين .

- وتتفق النتائج المتوصل إليها مع دراسة (Porter & Kramer (2006 التي أكدت أن المسؤولية الإجتماعية تمثل أداة إستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية وتعزيز الأداء المؤسسي، حيث إن الإهتمام بالأبعاد الإقتصادية والإجتماعية يساهم في رفع كفاءة المؤسسة وتحسين قدرتها على المنافسة.

- كما تتوافق هذه النتيجة مع دراسة Wang (2007) التي توصلت إلى أن تطبيق المسؤولية الإجتماعية داخل المؤسسات الإقتصادية يؤدي إلى تحسين النتائج التنظيمية وتعزيز الأداء، وهو ما يؤكد أن الإهتمام بالجانب الإقتصادي يعد عاملا أساسيا في دعم الأداء الوظيفي والمؤسسي.

- كما توصلت نتائج الدراسة أن إلتزام المؤسسة بالقيم الأخلاقية، وإحترام العاملين، والشفافية، والعدالة المهنية يؤدي إلى تحسين جودة الأداء الوظيفي وتعزيز الانضباط داخل المؤسسة، وتؤيد هذه النتيجة ما توصلت له دراسة Vitell وآخرون (2010) التي أبرزت الدور المحوري للأخلاق والمسؤولية الإجتماعية في نجاح المؤسسات، حيث أكدت أن الممارسات الأخلاقية تنعكس بشكل مباشر على كفاءة العمل والفعالية التنظيمية .

- كما تتفق مع دراسة Robinson OBrien (2001) التي بينت أن دمج المسؤولية الإجتماعية ضمن سياسة المؤسسة يعزز صورة المؤسسة ويدعم ثقة العاملين بها، وهو ما بينته الدراسة الحالية

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

من خلال إرتفاع نتائج المحور الأول التي وضحت الإلتزام المهني وتحسين العلاقات داخل بيئة العمل .

- كما كشفت نتائج الدراسة أن إهتمام المؤسسة بالعاملين من خلال الدعم الإجتماعي، وتحسين ظروف العمل، وإحترام الإحتياجات المهنية والإنسانية يرفع مستوى الرضا الوظيفي والشعور بالإنتماء المؤسسي.

- وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة محمد علي الزويدية وآخرين (2010) التي أكدت أن نجاح المسؤولية الإجتماعية داخل المؤسسات يتطلب توفير دعم تنظيمي وإداري يراعي إحتياجات العاملين ويشجع مشاركتهم في إتخاذ القرار .

- كما تتسجم هذه النتيجة مع نتائج دراسة Emma Ascoli المتعلقة بالمسؤولية الإجتماعية في المؤسسات الجزائرية، والتي أظهرت أن المسؤولية الإجتماعية تشكل آلية لتحسين علاقة المؤسسة بموظفيها ومحيطها الإجتماعي الأمر الذي يدعم نتائج الدراسة الحالية حول أهمية البعد الإنساني في تحسين الأداء .

- أثبتت الدراسة الحالية وجود علاقة إيجابية مباشرة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء الوظيفي، فكلما إرتفع مستوى تطبيق المؤسسة للمسؤولية الإجتماعية تحسن مستوى أداء العاملين.

- وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة محمد الأمين محمد (2017) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية مما يدل على أن تطبيق المسؤولية الإجتماعية يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين نتائج المؤسسة .

- كلما تتوافق مع دراسة مستغفر (2018) التي أكدت أن أبعاد المسؤولية الإجتماعية تمثل عاملا مهما في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية وهو ما يدعم نتائج الدراسة الحالية المتعلقة بالأداء الوظيفي.

- كما بينت نتائج الدراسة الحالية أن نجاح المسؤولية الإجتماعية يتأثر بجملة من العوامل الدائمة، منها: التنظيم الإداري، ظروف العمل المناسبة، ثقافة المؤسسة، وتوفر الموارد، بينما تؤثر بعض العوامل المعوقة سلبا كضعف الإمكانيات أو محدودية الدعم التنظيمي.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- وتؤيد هذه النتيجة نتائج دراسة Floriane Boyaud (2010) التي أكدت أهمية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن النظام الإداري والإستراتيجي للمؤسسة.
- كما تتوافق مع دراسة Roodelvana (2007) التي أبرزت أهمية الإطار التنظيمي في تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات.

2. خلاصة مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

تبين أن نتائج الدراسة الحالية تنسجم بدرجة كبيرة مع أغلب الدراسات السابقة الأجنبية والعربية، والتي أكدت مجتمعة أن المسؤولية الاجتماعية تعد عاملاً من المؤثرات في رفع الأداء الوظيفي وتحقيق رضا العاملين.

غير أن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة بتركيزها على الأثر المباشر للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، بينما ركزت معظم الدراسات السابقة على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية أو الأداء المؤسسي العام، وهو ما يمنح الدراسة الحالية إضافة علمية تسهم في توضيح انعكاسات المسؤولية الاجتماعية على المورد البشري داخل المؤسسة .

3. المقترحات:

نظراً لأهمية الموضوع وإنطلاقاً مما تم التوصل إليه أركان الباحثين تقديم جملة من الإقتراحات تمثلت فيما يلي:

- ضرورة الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة وإستخدامها كأداة لتحقيق أداء العاملين وكفاءتهم.
- العمل على التطوير كفاءة العاملين بإستمرار لزيادة الكفاءة، والفعالية.
- الإلتزام بعنصر الشفافية والإفصاح في جانب المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات.
- ضرورة القيام بتوفير المعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وتشخيص الأنشطة التي تستدعي ذلك وتحديد الهدف منها لتسهيل من عملية التنظيم.
- على أي مؤسسة تحمل مسؤولياتها الاجتماعية إتجاه العاملين بها ولا تجعلهم وسيلة لجمع الأموال وجني الأرباح فقط لأنهم جزء منهم في المؤسسة.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- العمل على نشر الوعي الإجتماعي من خلال عقد المؤتمرات والندوات التي تشجع على تبني المسؤولية الإجتماعية.
- إصدار التشريعات القانونية الخاصة والمعايير المساعدة لتطبيق آليات عن المسؤولية الإجتماعية وتفعيلها في المؤسسات الإقتصادية .

خلاصة

وفي نهاية هذا البحث ومن خلال هذه الخاتمة وكخلاصة لدراسة إشكالية: ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الوظيفي بالمؤسسة؟ وبعد إتمام الدراسة النظرية والتطبيقية تم التوصل للنتائج التالية:

أولاً: النتائج النظرية.

- تعد المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم المهمة التي تطورت مع تطور المؤسسات والمجتمعات ولم تعد تقتصر على الجانب الربحي فقط.
- تتجسد المسؤولية الاجتماعية في حرص المؤسسة على حماية صحة وسلامة العمال والزبائن والإهتمام بالمجتمع والبيئة في تحقيق التنمية الاجتماعية.
- تتحقق المسؤولية الاجتماعية من خلال التطبيق السليم لمختلف أبعادها داخل المؤسسة بما يضمن حسن التسيير وتحقيق الأهداف.
- يساهم إلتزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية في تحسين سمعتها وتعزيز علاقاتها التجارية.
- يعتبر الأداء الوظيفي مفهوم يجمع بين الكفاءة والفعالية، من خلال مقارنة النتائج المحققة مسبقاً.
- يساعد تقييم الأداء على تطوير برامج العمل وتحسين أداء العاملين ورفع مستوى أساليب العمل داخل المؤسسة.
- يساهم تقييم الأداء في الكشف عن نقاط القوة والضعف مما يسمح بمعالجة أوجه القصور وإستثمار نقاط القوة بهدف تحسين وتطوير المستمر.

ثانياً: النتائج التطبيقية.

من خلال الدراسة التطبيقية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تعتمد مؤسسة إتصالات الجزائر على خطوط وإستراتيجيات واضحة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة وخارجها.
- تمتلك المؤسسة نظرة شاملة وحديثة إتجاه مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وتسعى إلى تطويرها بإستمرار بما يتماشى مع متطلبات المجتمع.

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- تجسد مؤسسة إتصالات الجزائر بمختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية، خاصة الإقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية بصورة فعالة.
- تعمل المؤسسة على تحسين وتطوير كفاءة العاملين من خلال تنظيم دورات تدريبية بشكل مستمر، مع الإهتمام بالجوانب المتعلقة بالسلامة المهنية والبيئية.
- تهتم المؤسسة بالجانب الخيري والاجتماعي من خلال المشاركة في المبادرات الإنسانية وتطبيق المساعدات إضافة إلى حرصها على كسب رضا الزبائن وتلبية إحتياجاتهم.

الخاتمة

خاتمة

تعد المسؤولية الاجتماعية إستثماراً إستراتيجياً، فهي الركيزة الأساسية التي ضربت نجاح المؤسسة برفاهية موظفيها والمجتمع، فهي تمثل توجهها إدارياً حديثاً يسهم بشكل فعال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، من خلال توفير بيئة عمل ملائمة وتعزيز العلاقات الإنسانية والمهنية بين العاملين، إضافة إلى تنمية الشعور بالانتماء التنظيمي.

كما أن الإهتمام بالجوانب الاجتماعية والإنسانية ينعكس إيجاباً على مستوى الكفاءة والإنتاجية وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية بحيث أصبح ضرورة حتمية لمواجهة التحديات وتحقيق الإستقرار وتطور المستدام وعليه فإن تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات يعد من العوامل الداعمة لتحسين الأداء الوظيفي والإرتقاء بمستوى المؤسسة على المدى البعيد.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- إبراهيم المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرجير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1.
- عبد الباري درة: تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2003.
- عبد الرحمن سيد سليمان: البحث العلمي خطوات ومهارات، عالم الكتب، القاهرة، 2009.
- عون ناصر دادي: الإتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، الجزائر العاصمة، دار المحمية، 2007.
- غراهام دوالينغ، تعريب وليد شحادة: تكوين سمعة الشركة الهوية، والأداء، مكتبة الملك منفذ الوطنية للنشر، الطبعة الاولى، المملكة العربية السعودية 2015.
- كيلر كاي، ترجمة العمري خالد: تحقيق الرضا الوظيفي، القاهرة، دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2003.
- محمد منير حجاب: الإتصال الفعال للعلاقات العامة، ط1، دار الفجر للتوزيع والنشر، مصر 2000.
- منال محمد عباس المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وفاق التنمية د.ط، دار المعرفة الجامعية 2014.
- ناصر جردات، أعزام أبو الحمام: المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2013.
- ناصر دادي عدون: المحاسبة التحليلية، دروس وتمارين، دار المحمدية، الجزائر، 1999، ج1.

ثانياً: المقالات والدوريات العلمية

- سميرة لغويل، نوال زمالي: المسؤولية الاجتماعية الأبعاد المعايير، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 27، جامعة تبسة، الجزائر، ديسمبر 2016.
- عبد الله بن عبد العزيز عبد المطلب الشريف: دور الرضا الوظيفي في الأداء المؤسسي من وجهة نظر الأعضاء، هيئة التدريس في ضوء النظام الإداري المطبق بجامعة نيويورك، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 10، العدد1، 2021.

المراجع

- علي فايز المعيري: المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، مؤشر العمل العربي، الدورة 8/45، الصفحات 3-47، القاهرة، منظمة العمل العربية، 2018.
- محمد علي الروابدة، رائد إسماعيل عبابنة: مجلة العلوم الاجتماعية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، العدد 4، 2010.
- ناصر ياسر البكري، الديوة بن أبي سعيد: إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، مجلة العربية للإدارة، المجلد 2، العدد 1، الأردن 2001.
- الهادي بن سديرة، عثمان براهمي: أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مجلة الإقتصاديات المالية والبنكية وإدارة الأعمال، مجلة 11 عدد 1، سنة 2022.

ثالثاً: الرسائل الجامعية

- بسام أحمد حجازي: قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن، أطروحة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان، 2015.
- بلاسكة صلاح: قابلية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الاداء المتوازن على الربحية، دراسة حالة على بنك الإسكان لتجارة والتمويل، 2004، 2014، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف، جامعة فرحات عباس، 2012.
- بن جمعة نبيل: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة البليدة 2، نوفمبر 2013.
- خيافي نوال: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر القايد، تلمسان، سنة 2009، 2010.
- زينب حفار الساس، مريم عزعوزي: أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة، مذكرة تخرج مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستير في علوم التسيير، التخصص إدارة أعمال، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2019.
- ضيافي نوال: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر، تلمسان، سنة 2009، 2010.
- عثمان الغريب: مدى إمكانية إستخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء في البنوك التجارية البيئية، مذكرة ماجستير، كلية الأعمال، عمان، جامعة الشرق الأوسط، 2012.

المراجع

- علي بن يحيى: الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض، رسالة ماجستير، الرياض، دراسة منشورة 2003.
- مرزوق إبتسام: إستراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مدير ومدارس، وكالة اللغات بمحافظات غزة وعلاقتها بالإلتزام التنظيمي في المدارس، رسالة ماجستير غير منشورة على الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- مقدم وهيبة: تقديم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، سنة 2013، 2014.
- نادر أبو شرح: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010.
- نور الدين صوري: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل التغيرات التكنولوجية، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بمستغانم، مذكرة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، عنابة، جامعة باجي مختار، 2011.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

- WWW.algeriatelecom.DZ

الملاحق

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

السيد / مدير المؤسسة
 السيد (ة) / رئيس قسم علم الاجتماع

الموضوع : طلب إذن بدخول المؤسسة لإنجاز بحث علمي ميداني

نحن رئيس علم الاجتماع بجامعة الطارف نطلب منكم السماح للطلبة الآتية أسماؤهم: **د. محسن بن خولة**

للتشويش... آية...

بدخول مؤسستكم مع الالتزام بنظامها الداخلي و إجراءاتها التنظيمية و القانونية قصد إجراء بحث ميداني للمذكرة

التخرج

☐ - ليسانس علم الاجتماع ل م د
☒ - ماستر

تحت عنوان: **المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الأداء الوظيفي بالمؤسسة**

دراسة ميدانية بمؤسسة: **اتصالات الجناش لمدة (15 يومًا)**

و ذلك لفترة من إلى على أن لا تتحمل المؤسسة المستقبلية أي تباعات مالية

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

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

توقيع الطلبة

رأي و توقيع المؤسسة المستقبلية

تسليم نسخة إلى المؤسسة المستقبلية
 يحتفظ الطالب (ة) بنسخة ثانية

رئيس قسم علم الاجتماع
 04 DEC 2025

المدير العام
 04 DEC 2025

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
 كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
 قسم العلوم الاجتماعية
 المكونة من: رئيس و التعليم و التدرج
 الأستاذة: برجيم سوميعة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية باتصالات الجزائر لولاية الطارف

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر 2 علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذة

• د. زرايرية

من إعداد الطالبتين:

• سحري خولة

• شويمت آية

ملاحظة

الرجاء الإجابة عن أسئلة الاستبيان بكل مصداقية لأنه ليست هناك إجابات خاطئة وأخرى صادقة، كما أن

المعلومات المقدمة سنقوم باستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

• نرجو منكم ومع علامة (x) في المكان المناسب.

• تقبلوا منا فائق الاحترام وكل الشكر.

السنة الجامعية 2025 / 2026

الملاحق

البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- السن: أقل من 30 سنة ☐ من 31-40 سنة ☐ من 40-50 سنة ☐
- المؤهل العلمي: ثانوي فأقل ☐ جامعي ☐ تكوين ☐
- الخبرة: 5 سنوات فأقل ☐ من 6 - 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐
- الحالة العائلية: أعزب ☐ متزوج ☐
- الوظيفة الحالية: موظف عادي ☐ اداري ☐ رئيس مصلحة ☐ اطار ☐

الرقم	المحور الأول: ابعاد المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة	نعم	لا	أحيانا
01	هل تهدف في المؤسسة إلى الوصول لدرجة عالية من الكفاءة؟			
02	هل تساهم المؤسسة في توفير مصادر الحياة الكريمة المجتمع المحلي؟			
03	هل تسلك المؤسسة على التزام الأفراد العاملين بالتعليمات والاجراءات الصحية والأمنية؟			
04	هل تعمل المؤسسة على تنمية القدرات والمهارات البشرية التي تمكنها من النهوض بالدور المسؤولية الاجتماعية تجاه الآخرين؟			
05	توفر المؤسسة فرص عمل متكافئة وعادلة للجميع؟			
06	هل توفر المؤسسة حقوق للعامل؟			

الرقم	المحور الثاني: علاقة المسؤولية الاجتماعية برضا العاملين	نعم	لا	أحيانا
01	هل للخدمات الاجتماعية المقدمة للعامل دور في تحسين أدائه؟			
02	هل تمنح لهذه المؤسسة كل ما تملكه من جهد فكري أو جسدي من أجل نجاحها؟			
03	هل نوعية الخدمات الاجتماعية التي توفرها لك المؤسسة تؤثر على ما تقدمه من أداء؟			
04	هل ما تقدمه المؤسسة من خدمات يجعل منك عامل ذو مكانة داخل المؤسسة بسبب تحسين أدائك؟			
05	هل تركز المؤسسة على تلبية حاجاتك ورغباتك وتعمل على تجسيدها بشكل متطور؟			
06	هل أنت راض عن الأجر الذي تتقاضاه؟			

الملاحق

الرقم	المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي	نعم	لا	أحياناً
01	هل اهتمام المؤسسة بالموظفين يدفعك لبذل جهد اكبر في العمل؟			
02	هل تعمل البرامج الاجتماعية داخل المؤسسة على تحسين جودة العمل؟			
03	هل المسؤولية الاجتماعية تزيد من إنتاجية العاملين؟			
04	هل يوجد انسجام وثقة متبادلة بين الموظف والإدارة؟			
05	هل العمل الجماعي وروح الفريق مع زملائك يحقق أهداف المؤسسة؟			
06	هل طبيعة الحوافز في المؤسسة تشجع على تحسين الأداء؟			

الرقم	المحور الرابع: عوامل تعزيز أو اضعاف تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء	نعم	لا	أحياناً
01	هل أسلوب القيادة في المؤسسة يؤثر على أداء الموظفين؟			
02	هل هناك تواصل جيد داخل المؤسسة يعزز من أداء العاملين؟			
03	هل نقص التحفيز يقلل من أداء الموظفين؟			
04	هل العدالة التنظيمية تعزز من أداء العاملين؟			
05	هل الثقافة التنظيمية تعزز وتدعم الأداء الوظيفي؟			