



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع :/2022

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

دور المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د.)
تخصص " إدارة أعمال "

تحت إشراف:

د. لبيض ليندة

إعداد الطالب:

- لمهشيش فيصل

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	لمزري مفيدة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. لبيض ليندة
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	قبايلي أمال

السنة الجامعية 2022/2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع :/2022

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

دور المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د)
تخصص " إدارة أعمال "

تحت إشراف:

د. لبيض

إعداد الطالب:

- لمهشيش فيصل

ليندة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. لبيض ليندة
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	

السنة الجامعية 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ"

صدق الله العَظِيمُ

الآية 88 من سورة هود

دعاء

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا

ولا باليأس إذا أخفقتنا

وذكرنا أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح.

اللهم إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ تواضعنا إذا أعطيتنا

تواضعا فلا

تأخذ إعتزازنا بكرامتنا.

علي اللهم على نبينا محمد وعلى آله وأصحابه

والأخيار وسلم تسليما كثيرا.

"أَمِين".



قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

«من اصطنع اليكم معروفًا فجازوه فان عجزتم عن مجازاته فادعوا له

حتى تعلموا انكم قد شكرتم فان شكرتم فان الشاكر

يحب الشاكرين —»

صدق رسول الله

اول كلمة شكر هي للحق وحده الحمد لله والشكر لله أن وفقنا

إلى إتمام هذا العملنحمده ونستعينه ونسأله التوفيق فيه

كما نتوجه بالشكر وخالص الثناء والعرفان

إلى الأستاذة المشرقة لبیض ليندة التي كانت خير موجهة،

وناصحة، والتي كانت حاضرة وقت الحاجة، جزاك الله كل خير،

جعلها الله في ميزان حسناتك،

كما نتقدم بجزيل الشكر للأستاذة محمدي الاستبيان

الأستاذ "لطيفة وليد"، الأستاذ "بودرجة رمزي" والأستاذ "هولي رشيد"

ولكل عمال مؤسسة اتصالات الجزائر على مساعدتهم

وحسن استقبالهم وتقديم يد العون ولكل من ساهم في هذا العمل

ولو بكلمة طيبة لكم منا فائق الشكر والتقدير





اهدي هذا العمل المتواضع

الى هبة الرب وكمال الود الى من سهرت لأنام وصبرت لأنال وتعبت لارتاح الى
التي يفيض قلبها بالرحمة والعنان والتي أدين لها بكل عمري

"أمي الغالية" حفظها الله

الى القلب الذي رعاني وانا لي دربي والذي زرع البذرة ولم ينتظر جني
ثمارها "أبي الغالي" اطال الله في عمرة

الى "أخوتي" و"أخواتي" ولكل صديق ساندني منذ بداية المشوار

الى كل من قدم لي يد المساعدة سواء من قريب او بعيد

أمين



تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - والدور الذي تلعبه في ترقية خدمات المؤسسة وتناولت الدراسة جانبين نظري وتطبيقي هذا الأخير شمل على تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة اقتصادي قانوني أخلاقي وإنساني والمتغير التابع المتعلق بترقية خدمات المؤسسة وقد تناولت هذه الدراسة الإشكالية المتمثلة في هل للمسؤولية الاجتماعية دور في ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بالإضافة إلى الأسئلة الفرعية التالية ما هو واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر، ماهي الآليات التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة لترقية خدماتها، هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر وللإجابة على الإشكالية الرئيسية و التساؤلات الفرعية اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، حيث قمنا بمسح جميع مفردات المجتمع الأصلي للدراسة كون مجتمع البحث يتكون من 60 عاملاً والمتمثل في الموظفين لمؤسسة اتصالات الجزائر وتدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية بهدف الوصول على معلومات كافية واعتمدنا على الملاحظة واستمارة الاستبيان المحكمة من طرف أساتذة التخصص، والمكون من 29 سؤال.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها: أظهرت الدراسة أن المبادئ التي تعتمد عليها المؤسسة تساعد في ترقية المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية من خلال نشر روح التعاون والتنظيم والتسيير الجيد وكشفت الدراسة أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد أساسيات لتدعيم مسؤوليتها الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، ترقية الخدمات المؤسسة العمومية.

Abstracts :

This study aims to identify the social responsibility in Algeria Telecom - Mila - and the role it plays in promoting the services of the institution.

The study dealt with two theoretical and applied aspects, the latter included determining the relationship between the two variables of the study, the independent variable represented in social responsibility in its four dimensions: economic, legal, moral and human, and the dependent variable related to the promotion of the services of the institution. To the following sub-questions: What is the reality of social responsibility in Algeria Telecom, what are the mechanisms adopted by Algeria Telecom to upgrade its services? Is there a statistically significant relationship between social responsibility and the promotion of Algeria Telecom's services? To answer the main problem and subsidiary questions, we relied in our study on The descriptive approach, where we surveyed all the vocabulary of the original community of the study, as the research community consists of 50 workers, represented by the employees of the Algeria Telecom Corporation, and our study falls within the descriptive studies with the aim of obtaining sufficient information.

Among the most important findings: The study showed that the principles adopted by the institution help it to promote the institution within the framework of social responsibility by spreading the spirit of cooperation, organization and good management.

KEY WORDS: Social Responsibility, Upgrade Services, Public Enterprise.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
I	الملخص باللغة العربية
II	الملخص باللغة الانجليزية
III	شكر وعرفان
IV-V	الإهداء
VI-VII	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الجداول
X-XI	قائمة الأشكال
XIII-XV	فهرس المحتويات
أ - ي	المقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية
3	المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
4	المطلب الثاني: الجذور التاريخية والنظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية
8	المطلب الثالث: نطاق المسؤولية الاجتماعية وأهميتها
10	المبحث الثاني: أساسيات المسؤولية الاجتماعية
10	المطلب الأول: عناصر المسؤولية الاجتماعية
11	المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية
12	المطلب الثالث: أبعاد واستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية
17	المبحث الثالث: اتجاهات فوائد ومعوقات المسؤولية الاجتماعية

17	المطلب الأول: اتجاهات ومجالات المسؤولية الاجتماعية
19	المطلب الثاني: فوائد تبني المنظمة للمسؤولية الاجتماعية وأهدافها
21	المطلب الثالث: الاعتلال الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية
23	خلاصة
	الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية وترقية خدمات المؤسسة
25	تمهيد
26	المبحث الأول: ماهية المؤسسة العمومية
26	المطلب الأول: أنواع وأركان المؤسسة العمومية
27	المطلب الثاني: أنواع وأركان المؤسسة العمومية
29	المطلب الثالث: اهداف ووظائف المؤسسة العمومية والمشكلات الاساسية فيها
32	المبحث الثاني: ترقية الخدمات
32	المطلب الأول: ماهية الخدمات
36	المطلب الثاني: مفهوم الترقية
37	المطلب الثالث: اهمية الترقية وأهدافها
40	المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية وترقية خدمات المؤسسة
40	المطلب الأول: ممارسات المسؤولية الاجتماعية
46	المطلب الثاني: مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ومؤشرات قياسها لدى المؤسسة
47	المطلب الثالث: اثر تبني المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة
48	خلاصة
	الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة
50	تمهيد
51	المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة
57	المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة

64	المبحث الثالث: عرض و تحليل البيانات الخاصة بمجتمع الدراسة
73	المبحث الرابع: تحليل و اختبار فرضيات الدراسة
79	خلاصة
81	الخاتمة
85	قائمة المراجع
89	الملاحق

رقم الجدول	عنـوان الجـدول	الصفحة
01	العناصر الرئيسية والفرعية للمسؤولية الاجتماعية ضمن أبعاد المسؤولية	14-15
02	طبيعة عمل الخدمة	34
03	العلاقة بين المؤسسة صاحبة الخدمة وعمالها	35
04	المجال الزمني	57
05	عدد الاستثمارات الموزعة و المسترجعة	58
06	أطوال فترات القياس	59
07	يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد الاقتصادي بالدرجة الكلية للمحور	60-61
08	يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد القانوني بالدرجة الكلية للمحور	61
09	يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد الاخلاقي بالدرجة الكلية للمحور	62
10	يوضح درجة الارتباط لعبارات محور مبادئ ترقية الخدمات التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر بالدرجة الكلية للمحور	62
11	يوضح درجة الارتباط لكل بعد بالدرجة الكلية للمحور	63
12	ثبات اداة الاستمارة	63
13	توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الجنس	64
14	توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب السن	65
15	توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي.	66
16	توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية.	67
17	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول البعد	68

	الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	
69	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية	18
70	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية	19
71	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول محور اساسيات تدعيم المسؤولية الاجتماعية ككل	20
73-72	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول محور مبادئ ترقية الخدمات	21
75	نتائج علاقة الارتباط الخطي بين البعد الاقتصادي و ترقية الخدمات	22
76	نتائج علاقة الارتباط الخطي بين البعد القانوني و ترقية الخدمات	23
77	نتائج علاقة الارتباط الخطي بين البعد الاخلاقي و ترقية الخدمات	24
78	نتائج علاقة الارتباط الخطي بين المسؤولية الاجتماعية و ترقية الخدمات	25



رقم الشكل	عنـوان الشـكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ث
02	الشكل هرم Carrol للمسؤولية الاجتماعية	13
03	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - ميله-	58
04	الدائرة النسبية للجنس	64
05	الدائرة النسبية للسن	65
06	الدائرة النسبية للمستوى التعليمي	66
07	الدائرة النسبية للخبرة المهنية	67

رقم الشكل	عنوان الما	الصفحة
01	الإستثمار	97-93
02	قائمة الأساتذة المحكمين	98
03	صدق الاتساق الظاهري للاداة	99-98
04	ثبات اداة الدراسة	100-101
05	عرض البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة	102
06	حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور اساسيات تدعيم المسؤولية الاجتماعية	103-104
07	حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور مبادئ ترقية الخدمات	105-106
08	علاقة الارتباط بين البعد الاقتصادي و ترقية الخدمات	106
09	علاقة الارتباط بين البعد القانوني و ترقية الخدمات	107
10	علاقة الارتباط بين البعد الاخلاقي و ترقية الخدمات	107
11	علاقة الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية و ترقية الخدمات	108

مقدمه

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم الإدارية التي ظهرت في القرن العشرين عقب الثورة الصناعية وما عاشته المؤسسات فقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية في الآونة الأخيرة موضوع الساعة تعتبر بشكل عام ذلك الأثر الذاتي الذي يحدث قرار ما على الأفراد والمجتمع وذلك من خلال ما تعرضه من أخلاقيات متضمنة أبعاد اجتماعية بيئية وثقافية داخل المؤسسة أو مع المحيط الخارجي وتكمن أهمية المسؤولية الاجتماعية كونها تعمل على تحسين وترقية خدمات المؤسسة أمام المجتمع وتحسين ظروف الخدمات واعطائهم صورة ايجابية في الوقت الراهن فإن المؤسسات مطالبة أكثر من أي وقت بتحمل جزء من مسؤولياتها تجاه المجتمع واعتماد رؤية جديدة من أجل التحسين المستمر مما يحقق التوازن والتكامل والتطوير في الخدمات ونوعيتها.

ويعد موضوع المسؤولية الاجتماعية من الموضوعات المهمة في كثير من الدول خاصة المتقدمة منها وادخلته ضمن استراتيجيتها ومن جانب اخر فان دور المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسات لا يتوف على تأثيرها الايجابي للبيئة والمواطنين بل يساهم في تحسين سمعة المنظمة يكسبها الثقة احترام المجتمع. ومن جهة اخرى فان اهتمام المؤسسة والتزامها بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وذلك لتحسين جودة العمل وتوفير مناخ ملائم يشجع على بذل المزيد من الجهد والعطاء وبالتالي الولاء للمنظمة، وهناك علاقة متداخلة بين تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية و ترقية خدماتها فلذلك يعد تبني المسؤولية الاجتماعية في ظل ترقية الخدمات و تجسيدها من خلال برامج فعالة يؤدي الى تحسين سمعتها و زيادة الميزة التنافسية وتساهم في تحسين معنويات العاملين ما يدفعهم لتقديم الافضل دائما وزيادة انتاجيتهم فهي ذات اثر رجعي ايجابي تساعد في التوفيق بين تحقيق الاهداف الاقتصادية للمؤسسة و تلبية الاحتياجات الاجتماعية للمجتمع واعتبارها مصدر للفرص كمثال حصول المؤسسة على تصريح لممارسة نشاط معين من طرف السلطات غالبا ما يتعلق بسمعة المؤسسة التي قد يكسبها مكانة افضل.

ومن هنا جاءت فكرة هاته الدراسة التي تتضمن ماهية المسؤولية الاجتماعية واهميتها وابعادها وتأثيرها على خدمات المؤسسة بالتطبيق على مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة.

1. إشكالية الدراسة:

نظرا للأهمية الكبيرة التي تتميز بها المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على المؤسسة قمنا بدراسة هذا الموضوع في مؤسسة اقتصادية عمومية والمتمثلة في اتصالات الجزائر بولاية ميلة لمعرفة الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة وهنا يجدر طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- هل للمسؤولية الاجتماعية دور في ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة؟

ومن اجل الإلمام بمختلف جوانب الموضوع اعتمدنا التساؤلات الفرعية التالية

- ما هو واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة؟

- ماهي الاليات التي تعتمدها مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة لترقية خدماتها؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية وترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر؟

وللإجابة على جملة التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات كانت كالاتي

2. فرضيات الدراسة:

- معالجة اشكالية الدراسة والاجابة على اسئلتها الفرعية فإننا نضع الفرضية الرئيسة التالية:
- للمسؤولية الاجتماعية دورا مهما في ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة.
- وتتفرع الفرضية الرئيسية الى فرضيات جزئية:
- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة على اساسيات لتدعيم مسؤولياتها الاجتماعية
- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على مبادئ لترقية خدماتها
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية وترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الاقتصادي وترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة ؛
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد القانوني وترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة ؛
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الاخلاقي وترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة.

3. اسباب اختيار موضوع الدراسة؛

- صلة الموضوع المختار بمجال تخصصي؛
- الميل والرغبة في دراسة ما تقدمه المسؤولية الاجتماعية ودورها في ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر؛
- المكانة التي أصبحت تحتلها المسؤولية الاجتماعية وحاجة المؤسسة إليها لتحسين خدماتها خاصة في المؤسسات العمومية؛
- الدور الايجابي الذي تحققه وظائف المسؤولية الاجتماعية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

4. اهداف الدراسة:

- الكشف عن مدى التزام ادارة مؤسسة اتصالات الجزائر بممارسة مبدأ المسؤولية الاجتماعية؛
- التعرف على أشكال المسؤولية الاجتماعية المطبقة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر؛
- معرفة مساهمة المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة؛
- معرفة علاقة المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة؛
- معرفة العناصر التي تستخدمها المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية التي تساعد على ترقية خدماتها.

5. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال قيمتها العلمية والنتائج التي ستحققها:

- ويعد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إحدى التوجهات المعاصرة التي تلجا اليها المنظمات اليوم على اختلاف طبيعة نشاطها، بهدف تحسين صورتها أمام الجمهور وبناء علاقات قوية مع جميع الأطراف وكذا إبراز مدى أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات من خلال الأثر الذي تحدثه داخل المؤسسة خاصة من ناحية الخدمات المقدمة من طرف الموظفين لزيادة فاعلية المؤسسة؛
- والحرص على التقدم نحو التميز والتنظيم والتنفيذ وتحقيق اهداف المؤسسة التي تساهم في تحسين سمعتها وجذب المتعاملين وكسب ولاء العمال واستمرارهم في العمل.

6. صعوبات الدراسة:

- نقص المصادر والمراجع المتعلقة بالموضوع كونه مبدأ إداري قيد التطبيق؛
- عدم المامنا الجيد ببرنامج Spss والذي كان الاساس في المعالجة الاحصائية لمجتمع الدراسة.

7. هيكل الدراسة:

لتحقيق اهداف الدراسة والاجابة عن الاشكالية الرئيسية والتساؤلات التي طرحت فيما سبق واثبات صحة الفرضيات المقدمة وتحليلها تم تقسيم البحث الى ثلاث فصول مترابطة ومتكاملة تسبقها مقدمة (الاشكالية التساؤلات الفرضيات)

❖ **الفصل الأول:** تم تخصيصه للإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية وتناول فيه كل من مفهوم المسؤولية الاجتماعية، الجذور التاريخية والنظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية، نطاق المسؤولية الاجتماعية وأهميتها، عناصر المسؤولية الاجتماعية، مبادئ المسؤولية الاجتماعية، ابعاد واستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية، اتجاهات ومجالات المسؤولية الاجتماعية، فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية والاعتلال الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية.

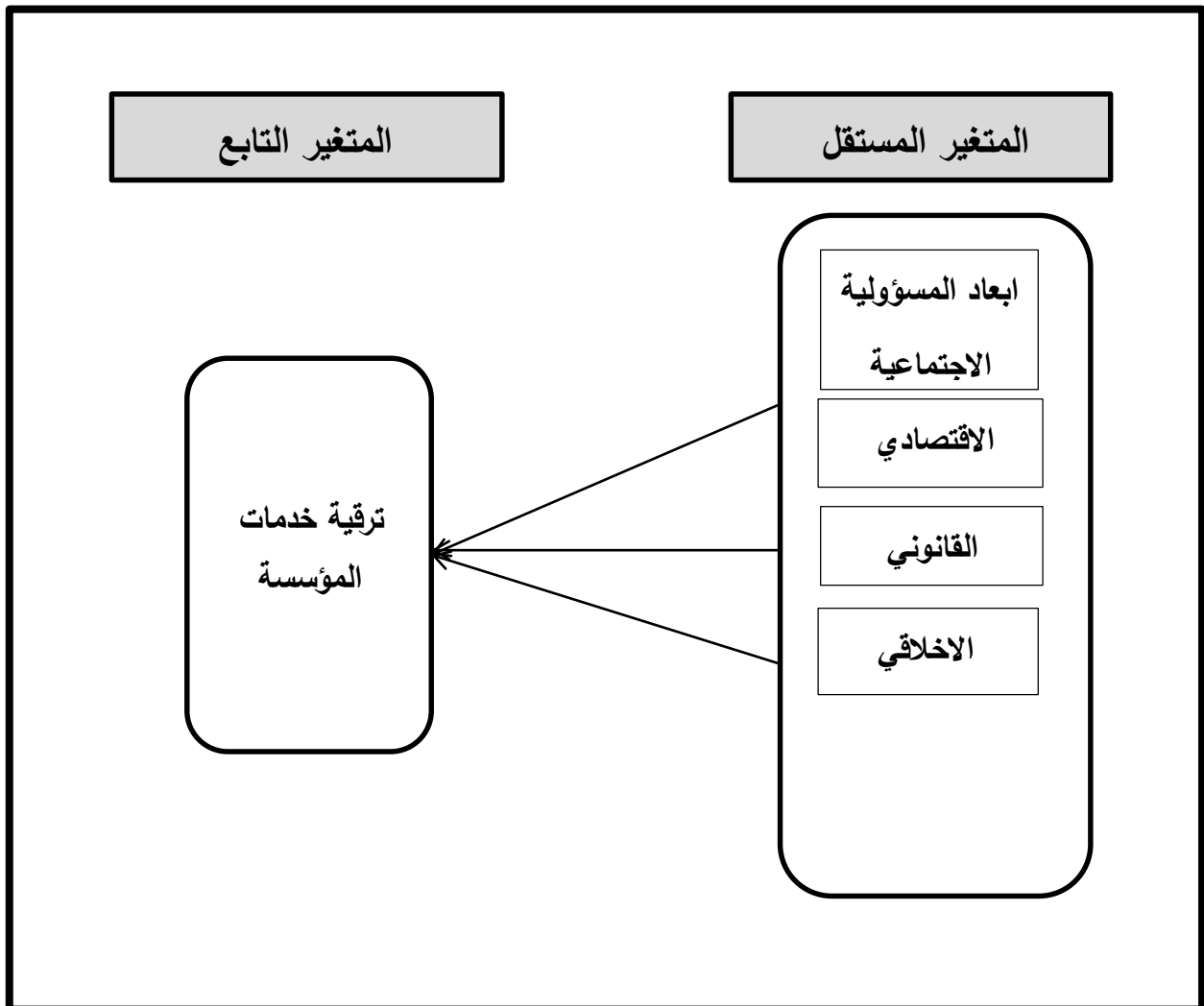
❖ **الفصل الثاني:** فقد جاء تحت عنوان المسؤولية الاجتماعية وترقية خدمات المؤسسة وتناول فيه كل من تعريف المؤسسة، خصائص وانواع المؤسسة، اهداف المؤسسة، ماهية الخدمات، مفهوم الترقية، اهمية الترقية واهدافها، ممارسات المسؤولية الاجتماعية ومدى ممارستها ومؤشرات قياسها لدى المؤسسة، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة

❖ **الفصل الثالث:** قد تم اختياره الجانب الميداني للدراسة الميدانية والذي شمل تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة، الإطار المنهجي للدراسة، عرض وتحليل البيانات الخاصة بمجتمع الدراسة، تحليل واختبار الفرضيات

7. نموذج الدراسة:

يحدد النموذج الموالي الإطار العام للدراسة من خلال تحديد المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر من اعداد الطالب

الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

تمهيد:

يكتسي موضوع المسؤولية الاجتماعية اهتماما متزايدا يوما بعد يوم جراء التغيرات الجوهرية التي تمسه فهو عبارة عن تركيب معقد وليس مفهوم بسيط وذلك بسبب احتوائه على جوانب ثقافية، دينية تجعل من الصعب وضعه في ركن واحد، هذا الامر الذي برر ووضح بعدم وجود تعريف موحد يلقي الاجماع على الرغم من العديد من الدراسات والبحوث العلمية والجامعية التي تعرضت لهذا المفهوم ومن خلال هذا الفصل سنتطرق الى توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية واهميتها وابعادها وعناصرها والتطور التاريخي لمفهومها.

المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

سأحاول من خلال هذا المبحث تحديد الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية وكذلك تطورها التاريخي واسبابها.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

لقد تجاوزت المسؤولية الاجتماعية ذلك المفهوم الذي لم يكن يلفت الانتباه حيث شهد مفهومها العديد من التطورات المستمرة نتيجة للظروف والمتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وكذلك لتغير انماط واساليب الإدارة.

1. تعريف المسؤولية الاجتماعية

تعني استعداد يكتسبه الفرد لتحمل نتائج ما يصدر عنه من افعال فهي القدرة على ان يفي بعد ذلك بالتزاماته الاجتماعية بواسطة الجهود الخاصة وإرادته الحرة وايضا يشمل الاستعداد المكتسب لدى الفرد أو يدفعه للمشاركة مع الآخرين في اي عمل يقومون به والمساهمة في حل المشكلات والعمل على المشاركة في التنفيذ ويقبل الدور الذي اقرته له الجماعة ومحاولة الانسجام معهم (محمد منير حجاب: سنة 2004، ص 488).

تمثل المسؤولية الاجتماعية إحدى المصطلحات المرتبطة بتدعيم المصلحة العامة داخل المجتمع وهذا سر تفوقها كعنصر اساسي مطلوب لتوطيد روابط العلاقات الانسانية، فالتوحد مع الجماعة يدفع الفرد الى بذل جهده من أجل إعلاء مكانتها، والمسؤولية الاجتماعية هي جزء من المسؤولية بصفة عامة، فهي تحقق في ضوئها الوحدة والتماسك للجماعة والأفراد، ومن ثم يشمل المجتمع ككل نظرا لما فرضه من المعاملة والتفاعل والمشاركة الجادة التي هي صلة الرحم بين الأفراد في المجتمع الواحد (منال محمد عباس: سنة 2013، ص 12).

2. كما يعرفها بعض الباحثين ايضا ومنهم:

❖ **ROBBINS روبنز:** المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند الى اعتبارات اخلاقية مركزة على الاهداف بشكل التزامات بعيدة الامد تقي المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع (عبد الله بن منصور: 2010، ص 45). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند الى اعتبارات اخلاقية مركزة على الاهداف بشكل التزامات بعيدة الامد تقي المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع (عبد الله بن منصور: 2010، ص 45)

❖ **تعريف ساندرا هولمس SUNDRA HOLMES:** التزام من طرف منظمات الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة مثل محاربة الفقر، تحسين

الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وخلق فرص العمل، وحل مشكلة السكن والمواصلات وغيرها (مدحت محمد ابوالنصر: 2015 ، ص 32).

3. كما تعرفها بعض الهيئات الدولية ومن أهمها:

❖ **تعريف معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية:** السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم. (مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية 2004)

❖ **تعريف البنك الدولي:** التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل في المجتمع المحلي على تحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد، كذلك عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطور المؤسسات لتحقيق التنمية اعتمادا على اعتبارات أخلاقية واجتماعية، بالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونا. (بلال خلف السكرانة: 2013، ص ص 162-163)

واختصارا لهذه التعاريف يمكن أن نتبنى هذا التعريف الجامع: المسؤولية الاجتماعية هي مبادرات والتزامات المؤسسة والتي لها تأثير ايجابي على المجتمع أوبعض الفئات في إطار أربعة مستويات: اقتصادية، قانونية، أخلاقية وخيرية فهي عمل تطوعي تقوم به المنظمات أثناء أدائها لأنشطتها اتجاه المجتمع من خلال برجمة مجموعة من الأعمال التي تساهم في تنمية العميل الداخلي والخارجي لها وكذا جميع فئات المجتمع بما يحقق أهدافها ويضمن استمراريتها.

المطلب الثاني: الجذور التاريخية والنظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية

أولا: الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية

مرت المسؤولية الاجتماعية بعدة مراحل تتمثل في:

1. مرحلة الثورة الصناعية والإدارة العلمية:

تمثل الثورة الصناعية حدثا بارزا في الحياة الانسانية، حيث كانت بداية استخدام المخترعات العلمية في منظمات الاعمال مركزة على الجهود في تحسين ادائها الاقتصادي، من منظور الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل ومحاولة جني أكبر كمية من الارباح، ليعاد قسم منها في التوسع أو انشاء مصانع جديدة وفي هذه المرحلة كان هناك استغلال غير اعتيادي لجهود العاملين والموارد البشرية بشك لعام حيث كان تشغيل الاطفال والنساء وعموم العاملين لساعات طويلة في ظل ظروف عمل قاسية واجور متدنية (طاهر محسن، منصور الغالبي، 2005 ص 55).

وكان المستفيدين بالدرجة الاولى هم المالكون والاهتمام بالعاملين أو المجتمع بالإضافة انه لم يكن هناك اي وعي بيئي، لان الثورة الصناعية كانت في بدايتها، وكانت وفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع الى خطورة التلوث والمشاكل البيئية الأخرى، وبدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخصوصا القوى العاملة اندفع البعض من رجال الأعمال والمالكين من مصانع لدراسة كيفية تحسين انتاجية العاملين عن طريق دراسة الوقت والحركة وطريقة انجاز العمل الأفضل مع التركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية، وذلك من خلال تحسين الأجور المدفوعة للعاملين وذلك مقابل جهد كبير لإعطاء انتاج اكبر، وهنا نستطيع القول ان ادارات المنظمة قد وعت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين اجور العاملين (طاهر محسن، منصور الغالي، 2005، ص 56).

2. مرحلة العلاقات الانسانية

بدأ في هذه المرحلة الاهتمام بالمستفيد الأول والتقرب للمالكين وهم العاملون، نظرا لتزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة... أدى هذا إلى بروز تيارات تتطلب بتأمين السلامة والأمان في العمل وتقليص ساعات العمل، اي ضرورة الاهتمام واعادة النظر في ظروف العمل، وقد كانت ثمرة هذا الشعور هو تجارب "هوثورن" وهي دراسات حاولوا من خلالها معرفة تأثير الاهتمام بالعاملين وظروف العمل على الإنتاج والإنتاجية، وقد ابدت المؤسسات اهتماما بالعاملين لغرض زيادة النتاج وبذلك زيادة ارباح المالكين ومن هنا نجد ان المسؤولية الاجتماعية هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى (الطاهر خامرة، 2007، ص 76).

3. مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم حجم المؤسسات:

ان التطورات التي ادخلها FORD HENRY بابتكاره لخط الإنتاج، والذي افرز انتاج كميات كبيرة وضخمة من السيارات ادى الى تضخم وكبر حجم المؤسسات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها، لان العامل يتخصص بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل ليتقنه، فضلا عن التلوث البيئي الذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فضلات الإنتاج والغازات التي انعكست بمجملها على صحة وسلامة افراد المجتمع، كذلك لا ننسى بداية الاستنزاف الموسع للمواد الطبيعية كالغابات وغيرها، وبالتالي هذا يعني عدم مراعات المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات. (الطاهر خامرة، 2007، ص 77)

4. تأثير الأفكار الاشتراكية:

تعد الأفكار الاشتراكية والشيوعية من العالومات البارزة التي دفعت منشئات الأعمال في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية، التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم فبالنسبة للعاملين وما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي واصابات العمل والاستقرار الوظيفي كانت من ابرز المطالب التي ينادي بها العاملون في الغرب، وان كان هناك بعضها اعتمدته بعض الشركات الأمريكية قبل

ظهر الأفكار الاشتراكية والشيوعية، فان التطور الالهم في هذه المرحلة يتجلى في كون الأفكار الاشتراكية والشيوعية ماهي الا تحدي للمشاريع الخاصة بضرورة تحمل المسؤولية تجاه اطراف اخرى بالإضافة للمالكين. (الطاهر خامرة، 2007، ص 77)

5. مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية:

ان إهمال ادارات المنظمات الصناعية لبعض مسؤولياتها تجاه أطراف متعددة من المستفيدين جعلها في تضاد مع هذه المصالح، فان حصول الكساد الاقتصادي العالمي الكبير وانهيار المؤسسات الصناعية وتسريح الاف العاملين أدى الى اضطرابات كثيرة مما أدى الى تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة له، حيث ظهرت نظرية "كينز" الشهيرة التي تدعو الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي، كل ما سبق ذكره علاوة على تأثير افكار الاشتراكية التي بدأت تنتشر أدى الى بناء أرضية للتوجهات الأولى لتأصيل افكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية. (الطاهر خامرة، 2007، ص 77)

6. مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي

تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورته الحديثة فقد تخلصت كثير من الدول من الحكم الديكتاتوري والفاشي وسقطت الكثير من الأنظمة العسكرية واستبدلت بنظم ديمقراطية تؤمن بالمشاركة السياسية، ولقد توسع مفهوم الديمقراطية الصناعية وتعزز دور النقابات وتعاليت اصواتها بالمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجالس الإدارة خصوصاً، وقد تعزز في هذه الفترة النظام الاشتراكي في الاتحاد السوفياتي وبدأت بعض الدول تسير وفق النهج الشيوعي، وكل هذه الأحداث انعكست بشكل كبير على منظمات الأعمال في العالم كله، فالمشاركة بالقرار وتحديد حد ادنى للأجور وإشراك العاملين ونظم التأمين الاجتماعي الصحي وقوانين معالجة حوادث العمل وظهور جمعيات حماية المستهلك في العالم العربي كله نتاج التطورات المشار إليها سابقاً، ان هذا يفترض نقلة نوعية حقيقية لتبني المسؤولية الاجتماعية من قبل منشآت الأعمال وليس طرحاً نظرياً فقط. (الطاهر خامرة، 2007، ص 78)

7. مرحلة المواجهات الواسعة بين الإدارات والنقابات:

هذه المرحلة تميزت بتعاظم قوة النقابات فأصبحت قوة ال يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات المؤسسة وزيادة الإضرابات وتعرض الكثير من المؤسسات الى خسائر كبيرة، كما كان لتطور وسائل الاتصال دوراً في توعية المجتمعات في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا، هذا ما أدى الى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية، كما تعالت اصوات تدعو الى حماية البيئة ونشر الوعي البيئي كمحاولة للحد من التلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية التي اتسعت بشكل كبير، كما تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا

امام المحاكم ألسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات التي تقوم بها المؤسسات تجاه المجتمع كعدم صالحية المنتجات والأضرار بصحة وسالمة المستهلك كقضايا التسمم الغذائي او اصابات العمل والانتهاكات البيئية المختلفة . (الطاهر خامرة، 2007، ص 78)

8. مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية

لقد تجسدت النداءات والاحتجاجات في المراحل السابقة في تشكيل قوانين ودساتير وأخلاقية، وبدأت الدول من قبل المؤسسات بصياغتها وتبنيها، وبدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد للالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات المؤسسات ورسائلها بشكل واضح، وهذا ما سعى إليه الميثاق العالمي COMPACT GLOBAL والذي يطرح مجموعة من المبادئ الرئيسية وتكريس مفاهيم التعاون بين قطاع الأعمال والمجتمعات التي تعمل فيها، وتركز هذه المبادئ على العناصر التالية: حقوق الإنسان المبادئ والحقوق الأساسية في اعمال وحماية البيئة. (الطاهر خامرة، 2007، ص78)

9. مرحلة جماعات الضغط:

برزت هذه الجماعات بشكلها الأولي في مراحل سابقة ولكنها أصبحت في الفترة الأخيرة قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات منظمات الأعمال، تمثل جماعات الضغط مصالح شريحة واسعة من المستفيدين ومن امثلتها جماعات حماية المستهلك، جماعة حماية البيئة والمحافظة عليها وجمعية اطباء بلا حدود، محامين بلا حدود، جماعات الدفاع عن حقوق المرأة والطفل وجمعيات السلام الأخضر وغيرها وان تأثير هذه الجماعات يتجلى في تحريكها لمشاعر الجمهور المساند لها وفرض خياراتها لكي تؤخذ بعين الاعتبار من قبل المنظمات مباشرة بالتالي على المنظمات بشكل غير مباشر، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة اكثر نضوجا بحكم تطوير ومعايير واضحة ومؤشرات قياس كمية تطلبها كثير من المنظمات الدولية وتجدر الإشارة الى ان كليات ومعاهد ادارة الأعمال تضمن برامجه مساقات اجبارية تتعلق بتدريس المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. (الطاهر خامرة، 2007، ص 79)

10. مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية:

تنتم هذه المرحلة بتغيير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة والخصخصة وانتشار شبكات المعلومات وازدهار صناعة تكنولوجيا المعلومات واتساع نمو قطاع الخدمات، ان هذه المظاهر تحمل في طياتها مخاوف حقيقية وذلك لتزايد سطوة منظمات الأعمال العملاقة، نتيجة لتخلي الحكومات عن دورها التقليدي في تقديم كثير من الخدمات بسبب اتساع نطاق ظاهرة الخصخصة وما حملته معها من تسريح للعاملين وتغير هيكل الاقتصاديات في دول العالم، وهنا البد من الإشارة الى ان صناعة المعلوماتية وشبكة الأنترنت قد ولدت قيما جديدة وجرائم جديدة كذلك انواعا من الانتهاكات والتجاوزات. (حسن ابراهيم بلوط: 2012، ص 55)

ثانيا: النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية

تباينت واختلفت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من اقتصادي لآخر ومن مدرسة إدارية لأخرى ومن أهم نظريات المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي:

1. النظرية النيوكلاسيكية "نموذج": Shareholders هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها "لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين"، ورائد هذه النظرية هو الاقتصادي الأمريكي ميلتون فريدمان Friedman Milto الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعطي قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل تعطي الثروة الاجتماعية للمؤسسة. (فريد فهمي زيارة 2009 ص 268)

2. نظرية الوكالة: ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة الباحثان Meckling William & Jensen Michael اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، والوكالة معناه أن شخصا يسند مصالحه لشخص آخر كما هو الحل بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى المدراء، وتفسر هذه النظرية العالقة بين المسيرين والمساهمين في إطار حوكمة المؤسسات، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتباره وكلاء تربطه علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة: المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المستمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية وحسب هذه النظرية فإن أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الاستراتيجية للمسيرين. (بورحلة علال، 2006، ص 80)

3. نظرية أصحاب المصالح: "Stakeholder" يعتبر أصحاب المصالح مجال من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا وهم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة ولهم حصة أو فائدة منها أو أمن أدائها، وحسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا ينحصر فقط في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة. (طاهر محسن_ منصور الغالبي، 2007 ص 90)

المطلب الثالث: نطاق المسؤولية الاجتماعية وأهميتها

أولا: نطاق المسؤولية الاجتماعية

تتعدد الجوانب التي تسعى المؤسسات إلى تنشيطها من خلال المسؤولية الاجتماعية حيث تتمثل في:

الجانب الثقافي:

❖ دعم التطور الثقافي؛

❖ نشر ثقافة الالتزام بالأنظمة والقوانين في المجتمع؛

❖ تعزيز الثقافة الوطنية والتاريخية؛

❖ التواصل الثقافي العالمي.

1. الجانب الاجتماعي:

❖ احترام الأنظمة والثقافات المختلفة؛

❖ تعزيز القيم الأخلاقية والتكافل الاجتماعي؛

❖ مواجهة الكوارث والأزمات؛

❖ دعم الأنشطة الرياضية والصحية

2. الجانب البيئي:

❖ الممارسات البيئية الصحيحة في العملية الإنتاجية؛

❖ تطوير بيئة العمل؛

❖ الالتزام البيئي تجاه المحيط من خلال التصرفات السليمة.

3. الجانب القانوني:

❖ الالتزام بالقوانين حتى يتم حماية المستهلك من الغش والتزيف؛

❖ تأمين العدالة للأفراد من حيث عدم التمييز بينهم على أساس العرق أو الجنس أو الدين؛

❖ احترام القوانين المحلية والوطنية خلال العملية الإنتاجية.

4. الجانب الاقتصادي:

❖ المنافسة العادلة التي تدعو إلى منع الاحتكار وعدم إلحاق الضرر بالمنافسين؛

❖ احترام قواعد ومبادئ المنافسة؛

❖ العمل على مواكبة عجلة التقدم التكنولوجي؛

❖ دعم النشاطات والأنظمة الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء. (صالح السحيني: 2009، ص ص

7-8)

ثانيا: اهمية المسؤولية الاجتماعية

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

1. بالنسبة للمؤسسة:

- ❖ تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة؛
 - ❖ تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛
 - ❖ كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.
2. بالنسبة للمجتمع:

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

3. بالنسبة للدولة:

- ❖ تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
- ❖ المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار؛
- ❖ يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية. (طاهر محسن_ منصور الغالبي، 2005 ص 52)

المبحث الثاني: اساسيات المسؤولية الاجتماعية

مما لا شك فيه فان المسؤولية الاجتماعية لها اساسيات متعلقة بها من عناصر، مبادئ، ابعاد واستراتيجيات وهذا ما سنراه بشيء من التفصيل .

المطلب الأول: عناصر المسؤولية الاجتماعية

تتكون المسؤولية الاجتماعية من عناصر مترابطة ينمي كل منها الآخر ويرتبط به ويدعمه ويقويه ويتكامل معه، كما يشكلوا في النهاية اطارا متكاملا يسعى لتحقيق تنمية وتقدم المجتمع دون قصور من اي طرف من الاطراف وتتمثل هذه العناصر في: (ميسون محمد عبد القادر، 2009، ص 114)

-**الاهتمام:** ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، ذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغها أهدافها، والخوف من أن تصاب بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفككها.

-**الفهم:** هو ينقسم إلى شقين، الأول فهم الفرد للجماعة والثاني فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله. ويقصد بالشق الأول فهم الفرد للجماعة، أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية، وفهم لمؤسساتها ومنظماتها وعاداتها وقيمتها ووضعها الثقافي وتاريخها.

أما الشق الثاني من الفهم، وهو فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، أي يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.

-**المشاركة:** يقصد بها اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في إشباع حاجاتها، وحل مشكلتها، والوصول إلى أهدافها، وتحقيق رفاهيتها، والمحافظة على استمرارها وهناك أهمية كبيرة للترابط والتكامل بين عناصر المسؤولية الاجتماعية الثلاثة: الاهتمام، الفهم والمشاركة، لأن كلا منها ينمي الآخر ويدعمه، فالاهتمام يحرك الفرد إلى فهم الجماعة، وكل ما ازداد فهمه ازداد اهتمامه، كما أن الاهتمام والفهم ضروريا للمشاركة، والمشاركة نفسها تزيد من الاهتمام وتعمق من الفهم. ولا يمكن أن تتحقق المسؤولية الاجتماعية عند الفرد إلا بتوفر عناصرها الثلاثة. (ميسون محمد عبد القادر: 2009، ص114)

المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ترتكز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على تسع مبادئ رئيسية نلخصها في الآتي:

• المبدأ الأول: الحماية وإعادة الاصلاح البيئي

يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية واعداد اصلاح البيئة، والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والانشطة الاخرى، وادماج ذلك في العمليات اليومية.

• المبدأ الثاني: القيم والاخلاقيات

تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير واناظ المواسفات والممارسات الاخلاقية المتعلقة بالتعامل مع اصحاب الحق والمصلحة.

• مبدأ الثالث: المسائلة والمحاسبة

يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والانشطة بطرق وفترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القدرات.

• المبدأ الرابع: تقوية وتعزيز السلطات

العمل على الموازنة في الاهداف الاستراتيجية والادارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من اصحاب الشأن.

• المبدأ الخامس: الاداء المالي والنتائج

تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين براس المال بمعدل تنافسي، بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والاصول واستدامة هذه العائدات وان تكون سياسات المؤسسة هادفة الى تعزيز النمو على المدى الطويل.

• المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل

أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية، بحسبان ان العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والاجور التنافسية والمنافع وبيئة عمل امنة وصادقة وخالية من المضايقات.

• المبدأ السابع: العلاقات التعاونية

يجب أن تتسم المؤسسة بالعدالة والامانة مع شركة العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.

• المبدأ الثامن: المنتجات ذات الجودة والخدمات:

تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الاخرين وتعمل على تقديم اعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضا وسلامة الزبائن.

• المبدأ التاسع: الارتباط الاجتماعي :

تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه، وهي تتميز بالحساسية اتجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع، وتلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالإيجابية والتعاون والمشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة وممارسة الاعمال. (عريوة محاد: 2010، ص 55)

المطلب الثالث: ابعاد واستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية

أولاً: ابعاد المسؤولية الاجتماعية

يعتبر المنهج الذي وضع أسسه "كارول" من أهم المناهج المعتمدة لتحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات حيث حدد دراسة المسؤولية الاجتماعية ضمن أربعة أبعاد وتتمثل في ما يلي:

1. البعد الاقتصادي:

وهي اساس المسؤوليات الاجتماعية للمنظمات في أسفل الهرم، وتعني العمل على انتاج السلع والخدمات التي يرغب المجتمع فيها وبيعها بربح، اي على الشركات الوفاء بمسؤولياتها الاساسية كوحدات اقتصادية في المجتمع.

منذ الثورة الصناعية تعتمد شركات الاعمال كمؤسسة اقتصادية كبرى لإنتاج السلع والخدمات وإشباع الحاجات وتوفير مناصب العمل والاجر العادل للعمال واكتشاف موارد جديدة وإدخال تحسينات تكنولوجية على المنتجات ودفع الضرائب لتلبية الاحتياجات العامة... كل هذه الامور بالتزامن مع كسب الربح لأصحاب العمل أو المساهمين كخدمة للفرصة الاستثمارية، أي أن تحقيق الارباح هو القاعدة الاساسية وهي التي تبنى عليها بقية الامور والمستويات الاخرى للمسؤولية الاجتماعية، بحيث انه بدون تحقيق أرباح لن تكون هناك شركات، ويلاحظ إن مبدأ الربح أصلاً يجب أن يكون مقبول، اي عدم التحول لمبدأ تعظيم الربح حسب عقيدة مؤيدة النظرية الكلاسيكية الاقتصادية مثل "فريدمان" يذكر ان المسؤولية.

الاجتماعية في الاعمال واحدة فقط وهي استخدام الموارد والمشاركة في الانشطة الرامية إلى زيادة ال رباح وهذا ما يعني المشاركة في المنافسة المفتوحة والحررة دون غش.

2. البعد القانوني:

يمثل التزام المنظمة بالقوانين، والتشريعات، والأنظمة التي تسنها الدولة التدي تعدد بمثابة تشجيع، والالتزام المؤسسات بدأن تنتهج سلوك مسؤول، ومقبول في أنشطتها، ومخرجاتها المقدمة للمجتمع، وأن لا ينتج عنها أي ضرر، ولا ينعكس هذا السلوك على حدود علاقة المؤسسة مع المجتمع فقط، بل يعمل على حماية المؤسسات بعضها مدن بعض من جراء أساليب المنافسة غير العادلة التي قد تحصل.

3. البعد الأخلاقي:

يتمثل في ضرورة الالتزام بالمنظمات عند قيامها بوظائفها ومهامها باتباع الأسس والقواعد التي تتفق مع منظومه القيام والضوابط والعادات والتقاليد واحترام اتفاقيات الرئيسية والفرعية دون إلحاق أضرار بالمجتمع ومكوناته.

4. البعد الانساني

يقصد به قيام المنظمة بعمل الخير وتقديم الاعانات والمساعدات للمجتمع بما يساهم في تحسين نوعية الحياة لسكان المجتمع وقيامها بتبرع للجمعيات الأهلية والمستشفيات التي تقدم الرعاية الصحية للفقراء والأطفال وتقديم المساعدات للمعاقين والأيتام والأرامل وهذا البعد بمثابة خدمة تلتزم بها المنظمة طوعية للمجتمع من خلال تحسين جوانب الحياة ونوعيتها والمساهمة في حل مشاكله ودعم قضاياه. (قديري عثمان ابراهيم: 2015، ص ص 47،48)

مصنوفة هرمية بين فيها هذه الأبعاد الأربع وكيفية تأثير كل واحد على Carroll وفي هذا الإطار طور الآخر والشكل التالي يوضح ذلك. (طاهر محسن- منصور الغالبي: 2005 ص 93)

الشكل رقم (02): للمسؤولية الاجتماعية Carroll الشكل هرم



لقد وظفت هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب آخر فإن استناد أي بعد على بُعد آخر يمثل حالة واقعية، واستنادا الى ذلك تكون مسؤولية الشركة الاجتماعية الشاملة.

بشكل معادلة التالية Carroll: هي حاصل مجموع العناصر الأربعة، والتي أوردتها

$$\text{المسؤولية الاجتماعية الشاملة} = \text{المسؤولية الخيرية} + \text{المسؤولية الاخلاقية} + \text{المسؤولية القانونية} + \text{المسؤولية الاقتصادية}$$

المصدر: عرابة رباح وبن داودية وهيبة، المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية عرض تجارب بعض الشركات العالمية، جامعة الشلف، بدون تاريخ ص 4

الجدول رقم (01): العناصر الرئيسية والفرعية للمسؤولية الاجتماعية ضمن أبعاد المسؤولية

البعد	العنصر الرئيسي	العناصر الفرعية

• منع الاحتكار وعدم إلحاق الضرر بالمستهلكين؛ • احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الضرر بالمنافسين بطرق غير شرعية.	المنافسة العادلة	الاقتصادي
• استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي يمكن أن يوفرها؛ • استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة.	التكنولوجيا	
• عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها؛ • حماية الأطفال صحيا وثقافيا؛ • معالجة مخلفات وعوائد الإنتاج.	حماية المستهلك	
• منع تلوث الهواء والمياه والتربة؛ • التخلص من المنتجات بعد استهلاكها بطرق صحيحة؛ • منع الاستخدام التعسفي للموارد؛ • صيانة الموارد وتنميتها وتطويرها وكذلك استخدامها.	حماية البيئة	القانوني
• منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو القومية أو الدين ،أوالمذهب؛ • العناية بظروف العمل؛ • التصريح لدى الضمان الاجتماعي وتقديم إعانات عند الوفاة أوالعجز • تقليل إصابات العمل والعمل على القضاء التام عليها؛ • العناية بالمرأة وخصوصيتها بالعمل.	حماية العاملين	
• مراعاة الجوانب الاخلاقية • مراعاة مبدأ تكافؤ فرص في التوظيف؛ • مراعاة حقوق الإنسان.	المعايير الاخلاقية	الاخلاقي
• احترام العادات والتقاليد؛ • مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية.	الاعراف والقيم الاجتماعية	
• تقديم تسهيلات لأداء مناسك العمرة والحج؛ • المساهمة في إنشاء مرافق عمومية من مدارس ومستشفيات؛ • النقل العام؛ • توفير قاعات للراحة.	تحسين نوعية الحياة وتحقيق الرفاهية	الخير

المصدر: طاهر محسن الغالبي، إدارة واستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص: 92-93.

التعليق:

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا مجموعة من العناصر الرئيسية والفرعية لكل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية، فالبعد الاقتصادي يشتمل على عنصر المنافسة العادلة التي تعتمد على منع الاحتكار واحترام المنافسة؛ وعنصر التكنولوجيا التي تشمل على الاستفادة من التقدم التكنولوجي، أما البعد القانوني يشتمل على عنصر حماية المستهلك من خلال عدم الإتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها وكذا حماية الأطفال صحيا وثقافيا، وعنصر حماية البيئة من خلال منع تلوث الهواء والمياه والتربة؛ التخلص من المنتجات بعد استهلاكها بطرق صحيحة؛ وعنصر حماية العاملين من خلال منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو القومية أو الدين أو المذهب؛ التصريح لدى الضمان الاجتماعي وتقديم إعانات عند الوفاة أو العجز، أما البعد الأخلاقي يشمل على عنصر المعايير الأخلاقية من خلال مراعاة الجوانب الأخلاقية ومراعاة حقوق الإنسان وعنصر الأعراف والقيم الاجتماعية الذي يشمل مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية، أما البعد الخير يشمل على عنصر تحسين نوعية الحياة وتحقيق الرفاهية وذلك من خلال المساهمة في إنشاء مرافق عمومية من مدارس ومستشفيات، وتقديم تسهيلات لأداء مناسك العمرة والحج.

ثانيا: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية

تتبنى المؤسسة إحدى الاستراتيجيات لتتعامل مع المسؤولية الاجتماعية، وتختلف تلك الاستراتيجيات بين تبني المسؤولية الاجتماعية وهوما يعبر عنه بالاستراتيجية الدافعية وكذا رفضها، كما نجد استراتيجية الاستباقية التطوعية والاستراتيجية التكميلية، وهوما سيتم التفصيل فيه كآتي:

1. الاستراتيجية الاستباقية التطوعية: وهي أن تأخذ المؤسسة القيادة في مجال المبادرة الاجتماعية للإيفاء بمستلزمات المسؤوليات الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية، والخيرة.

2. الاستراتيجية التكميلية: وهي أن تعمل المؤسسة وفق الحد الأدنى المقبول والمطلوب للإيفاء بمتطلبات المسؤولية الاقتصادية والأخلاقية والقانونية.

3. الاستراتيجية الدافعية: وتعني القيام بدور اجتماعي محدود، وما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة من أجل حماية المؤسسة من الانتقادات وبالحد الأدنى.

4. استراتيجية الممانعة أو عدم التبني: وتهتم هذه الاستراتيجية بالأولويات الاقتصادية للمؤسسات دون أن تبقى على أي دور اجتماعي، ألن هذه المؤسسات تركز على تعظيم الأرباح. (طاهر محسن- منصور الغالبي: 2007 ص 92)

المبحث الثالث: اتجاهات فوائد ومعوقات المسؤولية الاجتماعية

وفي هذه المرحلة نتطرق الى مختلف الاتجاهات التي يتم من خلالها نشر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة و مجالاتها وكذلك فوائدها اهدافها التنموية و الاعتلال الاخلاقي الذي تواجه تطبيق المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول: اتجاهات ومجالات المسؤولية الاجتماعية

أولاً: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية

يمكن شرح المسؤولية الاجتماعية للمنظمة من خلال ثلاثة اتجاهات كما يلي (بن مسعود نصر الدين كنوش محمد: 2012 ص ص 5-6)

• الاتجاه الاول: المساهمة المجتمعية التطوعية

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

• الاتجاه الثاني: العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة

غالباً ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمؤسسات الوسيطة ضرورية إدخال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتستطيع أي منظمة من خلال التفاعل مع موظفيها من خلال تحسين الظروف والاضاع وتعظيم. فرص التنمية المهنية ومن ذلك تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة وتقليل المخلفات ذات التأثير السلبي على البيئة.

• الاتجاه الثالث: حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي

على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الرؤية وتهيئ المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ، أما على الصعيد الخارجي فإن الكثير من رؤساء الادارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع ويؤيدون المبادرات وغيرها من المبادرات.

ثانيا: مجالات المسؤولية الاجتماعية

تنقسم مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حسب ما يلي:

1. مجال المساهمات العامة:

ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية والثقافية والخيرية والمساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية وبرامج الحد من الأوبئة والأمراض والعمل على حل المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأقليات والمعوقين والعناية بالطفولة وتوفير وسائل النقل للعاملين مما يؤدي إلى تخفيض الضغط على وسائل النقل العامة والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف إلى تخفيف معدل الجرائم والمساعدة في تنفيذ برامج الإسكان التي تختص بإنشاء المساكن وتجديدها وفيما يلي: (محمد فلاق قدور بنافلة: 2012 ص 6)

❖ أنشطة خاصة بمجال المساهمات العامة:

❖ البذل في سبيل الإنسانية: تدعيم المؤسسات العلمية، تدعيم الهيئات الخاصة بالرعاية الصحية، تدعيم الهيئات التي تقوم بالأنشطة الثقافية.

❖ المواصلات والنقل: توفير وسائل النقل للعاملين.

❖ الإسكان: المساهمة في تنفيذ برامج الإسكان، إنشاء مساكن للعاملين.

❖ **الخدمات الصحية:** تدعيم البرامج التي تحد من الأوبئة والأمراض، توفير وسائل وإمكانيات وخدمات العناية والرعاية بالصحة.

❖ **رعاية مجموعة معينة من الأفراد:** المساهمة في رعاية المعوقين أو ذوي العاهات، المساهمة في رعاية الطفولة والمسنين.

2. مجال الموارد البشرية:

إعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهاراتهم وإتباع سياسة للترقية وتحقيق رضاهم الوظيفي وإتباع نظام أجور وحوافز يحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع، كما يتضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة.

أدت التطورات التقنية إلى التأكيد والإهتمام بالناحية النوعية للموارد البشرية لذلك تحضي اعتبارات التدريب والتكيف مع طرق الإنتاج المتغيرة والمقدرة على الابتكار بإهتمام خاص من قبل المؤسسات، كما تهتم التشريعات بحماية الموارد البشرية فتحدد سياسات التوظيف وشؤون العاملين، وتنظم معالجة هذه الأمور من حيث الشكل والمضمون، كم تستجيب المؤسسات لهذا المجال لما له من نتائج اقتصادية إيجابية، فتحقق سلامة العاملين في النواحي الصحية والنفسية ووقايتهم من أخطار المهنة يؤدي إلى زيادة كفاءتهم الإنتاجية، وفيما يلي أنشطة خاصة بمجال الموارد البشرية:

❖ **سياسات التوظيف:** توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع، قبول توظيف الطلاب أثناء العطلة الصيفية، قبول توظيف الأفراد المعوقين.

❖ **تحقيق الرضا الوظيفي:** منح العاملين أجور ومرتببات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب، إتباع سياسة للتزقي تعترف بقدرات كل العاملين وتحقق فرص متساوية للتزقي، إعداد برامج تدريب لزيادة مهارة العاملين، المحافظة على الاستقرار للعمالة بالصيانة المستمرة للمعدات وجدولة الإنتاج بحيث يمكن الحد من البطالة، تهيئة ظروف للعمل تتصف بالأمن. (محمد فلاق قدور بنافلة: 2012، ص 7)

3. مجال مساهمات الخدمة

تتضمن هذه الأنشطة القيام بالبحوث التسويقية لتحديد الإحتياجات التي تتلاءم مع المقدرة الإستهلاكية للعملاء وإعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة وبطريقة إستخدامها، وبحدود المخاطر ومدة صلاحية الإستخدام، وعلى ضوء ما تقدم يمكن تحديد أهم الأنشطة خاصة بمجال (محمد فلاق قدور بنافلة: 2012، ص 8)

ويمكن أيضا تقسيم مجالات المسؤولية الاجتماعية الى:

- أ. داخل المنظمة: وذلك من ناحية فلسفة العمل وأهدافه وسلطاته ومسؤولياته والعلاقات القائمة واسلوب تشغيل العاملين واجراء العمل والخدمات المقدمة للعاملين بالمنظمة؛
- ب. خارج المنظمة: وتشمل الجهود المبذولة من جانب المنظمة تجاه الاطراف الخارجية لها سواء كانت موجهة نحو العملاء أو الحكومة أو الجماهير بصفة عامة أو البيئة المحلية والقومية علاوة على علاقة المنظمة بالمنافسين لها. (فتحي احمد ذياب عواد: 2012 ص 149)

المطلب الثاني: فوائد تبني المنظمة للمسؤولية الاجتماعية وأهدافها

أولاً: فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية

إن قيام المؤسسات بدورها اتجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بممارساتها والمساهمة في إنجاح خططها وأهدافها، علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع المتغيرة ومتطلباته الضرورية، إضافة إلى خلق مناصب عمل جديدة من خلال إقامة المشاريع الخيرية والاجتماعية ذات الطابع التنموي وقد أظهرت معظم الدراسات التي أجريت على المؤسسات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية وجود صلة حقيقية بين الممارسات الاجتماعية للمؤسسة والأداء المالي الإيجابي.

وفي هذا السياق فقد ازداد خلال العقد الأخير، عدد المؤسسات الكبرى التي أدركت فوائد إدارة أعمالها وفق الممارسات المسؤولية اجتماعية، وقد تعززت خبرات هذه المؤسسات بصور عشرات الدراسات الميدانية واستطلاعات الرأي التي أكدت أن للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات تأثير إيجابي على الأداء الاقتصادي لمجتمع الأعمال، وأنها لا تؤذي المساهمين، بل في الواقع تعزز قيمة الأسهم ومكانة المؤسسات ومع تعاضم تأثير الإعلام وازدياد تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها في الوقت الحاضر فإن المستهلكين باتوا أقدر على تمييز المؤسسات ذات السمعة الجيدة في مجال المسؤولية الاجتماعية، وهوما يعنى أن المؤسسات ذات الاسم التجاري الجذاب بفعل السياسات المستجيبة اجتماعيا تستفيد من سمعتها الحسنة من أجل تنمية مبيعاتها وخلق التزام أقوى لدى العملاء بسلعها وخدماتها. وبينما كانت الحكمة التقليدية تقضى بأن تسعى المؤسسات إلى إرضاء العملاء من خلال حوافز ومزايا مادية محسوبة في السلعة أو الخدمة، مثل السعر، الجودة، التخفيف، الذوق، الأمان وتوفر السلعة أو الخدمة دون انقطاع، وأن تأخذ بالاعتبار الاحتياجات المختلفة للزبائن، فإن الدراسات أظهرت بالمقابل أن المواطنين باتوا يأخذون بعين الاعتبار قيم ومعايير أخرى غير متجسدة في السلعة أو الخدمة ذاتها، لكنها تقف ورائها، ويمكن التعرف عليها بفعل الوعي المتزايد للمستهلكين والعملاء، مثل ظروف وشروط العمل في المؤسسة ومدى ملائمتها وعدالتها للعاملين، وعدم استغلال الأطفال أو النساء كعمالة رخيصة، وعدم الإضرار بالبيئة، عدم وجود مواد أو مكونات معدلة جينيا،

والتزام نشاطات هذه المؤسسات في البلدان النامية بالمعايير الأخلاقية والإنسانية وعدم اقتران ممارساتها بالفساد.

والى جانب المستهلكين الذين تتأثر مواقفهم من المؤسسات تبعا لممارساتها، فإن المؤسسات المعروفة بسمعتها الجيدة واستجابتها لمسؤوليتها الاجتماعية تكون أقدر على كسب بقية مجتمع الأعمال إلى جانبها، وعلى اجتذاب رؤوس أموال جديدة هذا إضافة إلى أنها تقلح في الحصول على معاملة أفضل من جانب الحكومات فالأخيرة تكون أكثر استعدادا لمنحها مزايا وأفضليات إضافية مثل الإعفاءات والتخفيضات على الرسوم والضرائب بدلا من إخضاعها للرقابة الصارمة ومع ذلك فإن فوائد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لم تستغل بصورة تامة وخاصة في البلدان النامية بسبب بعض جوانب الضعف المعروفة والتي تقف عائقا أمام جهود المؤسسات في هذا المجال، فمثلا من الناحية السياسية فإن عددا كبيرا من البلدان النامية شهدت اضطرابات سياسية أدت إلى حدوث انهيار الاقتصاديات والاختلال الأمني، وهذا الوضع لا يشجع على الاستثمار سواء بالنسبة للمؤسسات المحلية أو الأجنبية، كما أن التدخل السياسي والفساد يشكلان خطرا على الجهود الخيرية التي تبذلها المؤسسات نظرا إلى المساعدات التي يساء استغلالها، أو ظهور ثغرات للتهرب والتلاعب الضريبي بالنسبة للمؤسسات بسبب فساد الموظفين المسؤولين عن تحصيل الضرائب، أو استخدام المنظمات غير الحكومية كوسيلة لتحقيق المكاسب المادية وغيرها من أشكال الفساد الإداري.

وفي المقابل وبسبب الانتشار الواسع للاستثمارات الأجنبية فإن الاستغلال الذي تمارسه المؤسسات الأجنبية على البلدان النامية ليس له حدود، وغيرها من المشاكل التي تعاني منها البلدان النامية وأخيرا، فإن نجاح قيام المؤسسات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساسا على التزامها بمعايير محددة:

- الاحترام والمسؤولية، بمعنى احترام المؤسسة للبيئة الداخلية (العاملين) والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع)؛
- دعم المجتمع ومساندته، حماية البيئة. (ضيفي نوال: 2010، ص37)

ثانيا: اهداف المسؤولية الاجتماعية

تتمثل اهداف المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة في النقاط التالية: (ياسر سعيد ابوهريبد، 2017، ص ص 22-23)

- اثبات القدرة على تقديم المنتج أو الخدمة على الدوام بما يتفق ومتطلبات العملاء؛
- زيادة رضا الموظفين والعملاء عن طريق التنفيذ الفعال للنظام؛
- تحسين القدرات والأداء العام للعمال لتلبية حاجيات ومتوقعات عملائها واصحاب مصالح الآخرين؛
- وضع وتقييم فعالية التدابير المتخذة من قبل المؤسسة من اجل التعريف بالسياسة والاهداف البيئية والمجتمعية والامتثال لها؛
- الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن ان يتعرض لها الاف ا رد فيما يخص السلامة والصحة في العمل والمجتمع على حد سواء مما يخفض عدد الدعاوي القضائية؛

- المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية مع الاطراف المستفيدة بمساعدة المؤسسة لجمع مختلف احتياجاتهم وتطلعاتهم، لتحسين ادارة وتحقيق التوازن بين الاداء الاجتماعي والاقتصادي والبيئي؛
- التقدم نحو التميز والتنظيم والتنفيذ وتحقيق اهداف المؤسسة. (ياسر سعيد ابوهرييد: 2017، ص ص 22-23)

المطلب الثالث: الاعتلال الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية

وهي حالة من عدم السواء في أخلاقية المسؤولية الاجتماعية وحالة من العطب والخلل، ولها مظاهرها لدى الفرد والجماعة وهي كما يلي:

1. ومن مظاهر اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية عند الفرد:

- ❖ **التهاون:** وهو فتور في همة العمل وإرادته على غير الوجه الذي ينبغي أن يكون عليه من الدقة والتمام والإتقان، وهو دليل على وهن البنيان النفسي الأخلاقي في الشخصية.
- ❖ **اللامبالاة:** وهي برود يعتري الجهاز التوقعي التحسبي عند الإنسان كما يصيب سائر الأجهزة النفسية بما يشبه التجمد.

❖ **العزلة:** ويقصد بها العزلة النفسية وهي أن يكون الفرد في الجماعة حاضرا فيها معدودا من أعضائها اغتراب عن اختياره، وهي موقف الانتماء إلى الجماعة ولكنه غائب عنها، إنه في عزلة من صنعه ومعاييرها وقيمها. (ميسون عبد القادر: 2009، ص 120)

2. ومن مظاهر اعتلال المسؤولية الاجتماعية عند الجماعة:

- ❖ **التشكك:** وهو توجس وتردد في تفسير الأحداث والظواهر، وفي تقدير قيمة الأشخاص والأشياء، وهو دليل على فوضى الاختيار، ووهن الإلزام، وتزعزع الثقة
- ❖ **التفكك:** ويتجلى هذا التفكك الاجتماعي فيما يقع بين الأفراد من تنازع وتفرق، وهذا التفكك مظهر بالغ الوضوح لو هن وضعف المشاركة القائمة على الفهم والاهتمام.
- ❖ **السلب الغائب:** وهو موقف يغلب عليه التراجع والانحدار والتخلي عن المسؤولية تجاه الحياة، إحساس بلا معنى بالضياح والإحباط، كما يغيب معه الإحساس بالواجب والزامه.
- ❖ **الفرار من المسؤولية:** وهو التخلي عن المسؤولية وإعلان عن عدم قدرة الجماعة والفرد عن احتمال أعبائها. (ميسون عبد القادر: 2009، ص 120)

3. ومن أهم العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية:

- ❖ **اضطراب المعيار:** المعيار الاجتماعي هو الذي يعين الوجهة، ويحدد القيمة، وضوحه ولسلامة أدائه لوظائفه الاجتماعية والحيوية، ويسهل الاحتكام إليه والالتزام به واضطراب هذا المعيار يؤدي إلى انهيار الفهم

وتشوش الاختيار وتعطل الالتزام، كما يؤدي إلى إيهزاز في ثقة الفرد وطمأنينته، وبذلك تضعف وتعطل أخلاقية المسؤولية الاجتماعية.

❖ **تكيل الحرية:** إن انتفاء الحرية تكبيلاً أو تضليلاً هو اعتلال لأخلاقية المسؤولية الاجتماعية، إما بانتفائها أو سقوطها، أو الفرار منها والتخلي عنها، فلا مسؤولية بدون حرية.

❖ **ارتباك الاقتصاد:** ارتباك الاقتصاد وتعرضه للفوضى، وعدم وضوح الفلسفة الاقتصادية، يؤدي إلى اختلال في توزيع الموارد وعائد العمل الى الظلم الاجتماعي، وينعدم بذلك الاطمئنان النفسي والثقة في الحاضر والمستقبل، وينعكس ذلك على سلامة أخلاقية المسؤولية الاجتماعية، بل وعلى السلامة الأخلاقية والنفسية في عمومها.

❖ **عبث السياسة:** وهو عبث بالسلطة أي بالقوة المنظمة للعلاقات بين الحاكم والشعب، أوبين الدولة والفرد، ومن مظاهره نزعة الاستبداد والتسيد والاستئثار بالسلطة، والتوجيه الشاذ مما يصنع نموذج أخلاقيا سيئ أمام المجتمع ويشوش معايير، ويجعل عملية الفهم والاختيار الحر صعبة ويعيق العمل المشترك ويدمر اتجاه الالتزام بالواجب. (ميسون عبد القادر: 2009، ص 121)

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتبوأ حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحلية، وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، فهي تتجسد في مبدأ ربح الطرفين أي المنظمة والطرف الآخر الذي تتعامل معه مما يفتح المجال أمام المنظمة للاستفادة من العديد من المزايا من خلال تشجيع الدولة لها وكسب ثقة عمالها ما يكسبها مركزاً يتعكس ايجاباً على استثماراتها فليكن لأي منظمة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعها من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي من أجل العمل على توطيد العلاقات الانسانية بهدف اعلاء مكانة المؤسسة وتحقيق اهدافها وخلق صورة جيدة لها

وبعد دراستنا لهذا الفصل والمتعلق بالإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية نستنتج أن:

- تعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه؛
- الاهتمام الفهم والمشاركة من العناصر الاساسية لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجيات المؤسسة؛
- تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في: البعد الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الإنساني؛
- للمسؤولية الاجتماعية أهمية بالنسبة للدولة، المؤسسة والمجتمع؛
- تقوم المسؤولية على مبادئ شتى ما جعلها مفهوما ذو أثر ايجابي على المؤسسة المتبنية لها ضمن استراتيجياتها؛
- للمسؤولية فوائد جمة تعود على البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة؛
- لكل مفهوم أو قرار معرقات تواجهه تطبيقه والحرص على ضمان سيرورته على ارض الواقع.

**الفصل الثاني: المسؤولية
الاجتماعية وترقية خدمات
المؤسسة**

تمهيد:

تعتبر المؤسسة العمومية من المؤسسات التي تعمل على استثمار الطاقات بهدف تحقيق عوائد اقتصادية تعمم الاقتصاد الوطني واجتذاب الاموال والمستثمرين الداخل والخارج لتحقيق مبدأ النفع والمصلحة العامة وتوفير المصالح والخدمات الحيوية والعمل على استمرارية تقديمها للمجتمع إن الاهتمام الذي حظيت به الخدمات وانواعها المختلفة لم يكن وليد اللحظة الآنية، بل إنه تناما بشكل كبير وذلك توافقا مع تنامي دور وأهمية الخدمات في حياة الأفراد، منظمات الأعمال والاقتصاد حيث عرفت الخدمات تطورا ملحوظا، وهذا راجع إلى التقدم الاقتصادي وتغير أنماط الحياة حيث نجد أن ترقية الخدمات في المؤسسات العمومية هي إرادة المؤسسة في إقامة علاقات جديدة مع المكلف، بالإضافة إلى أن نوعية الخدمات في المؤسسات العمومية هي وسيلة ترقية ثقافة الاستقبال وترتكز على تقديم خدمة فعالة وضمان استقبال نوعي بمختلف أشكاله وتقديم خدمات في المستوى لقد ثبت أن تطبيق وتبني مفاهيم الترقية يزيد من فعالية وكفاءة مختلف الخدمات في المؤسسات العمومية .

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي المؤسسة العمومية

من خلاله سنتطرق لتعريف المؤسسة العمومية وكذلك خصائصها بالاضافة الى اركانها و انواعها.

المطلب الأول: ماهية المؤسسة العمومية

أولاً: تعريف المؤسسة العمومية

أ. لغة:

وهي ترجمة لكلمة "Entreeprise" وتعني جمعية أو شركة ذات أسس علمية أوخيرية أواقتصادية ويقال مؤسسة خدماتية ، صناعية ، اقتصادية ، تجارية ... (نيكزيميشل: سنة 1981، ص 120) وحسب القاموس الشامل المؤسسة كلمة مشتقة من فعل أسس، يؤسس، مؤسسة جمعها مؤسسات تعني جمعية أو شركة أو معهد. (القاموس العربي الشامل : سنة 1997 ، ص 517)

ب. اصطلاحاً:

يعرفها علم الاجتماع بانها أساليب للعمل والاحساس والتفكير، متبلورة والى حد ما ثابتة ملزمة لمجموعة اجتماعية. (المعجم النقدي لعلم الاجتماع: سنة 1986، ص 479)

ج. تعريف المؤسسة العمومية:

▪ يعرفها الدكتور " خالد خليل الطاهر" أن المؤسسة العمومية هي أشخاص عامة تتمتع بالشخصية المعنوية تنشئها الدولة الادارة مرفق عام ، ويمنحها القانون قدرا كبيرا من الاستغلال المالي والاداري وهي صورة من مصدر اللامركزية المرفقية. (خالد خليل الطاهر 2011: ، ص 54)

▪ وتعتبر المؤسسة العمومية هي تجسيد اللامركزية المرفقية والفنية التي تشكل إحدى صور اللامركزية الادارية، والتي تعرف بانها " طريقة من طرق الادارة تقضي بتوزيع الوظيفة الادارية بين الح ومة التي تمثل الادارة المركزية، وهي تؤدي إلى نقل النشاط الاداري من أيدي الموظفين إلى أيدي المواطنين تحقيقا لمبدأ الديمقراطية الادارية على الصعيد المحلي قياسا على الديمقراطية السياسية على المستوى الوطني. (وليد حيدر جابر: 2009، ص 04)

واختصارا لهذه التعاريف يمكن أن نتبنى هذا التعريف يمكن ان نعرفها بانها الخلية الاساسية للقطاع العام أي الدولة، ويكون التسيير فيها بواسطة أشخاص تختارهم الجهة المسيرة تتميز بإمكانيات مادية وإدارية ضخمة توفرها الدولة ومجموعة من التسهيلات والاعفاءات القانونية والإدارية.

ثانياً: خصائص المؤسسة العمومية

للمؤسسة العمومية مجموعة من الخصائص أهمها:

- ❖ المؤسسة العمومية تمثل وتجسد فكرة اللامركزية الادارية المصلحية المرفقية (المادية)؛
- ❖ المؤسسة العمومية مرفق عام او منظمة عامة وفقا للمعايير الراجعة؛
- ❖ تتمتع المؤسسة العمومية بالشخصية المعنوية العامة؛

- ❖ تتمتع المؤسسة العمومية بالاستقلال المالي والاداري في حدود القانون؛
- ❖ تعتبر المؤسسة العمومية الاداة والوسيلة التنظيمية الاكثر كفاءة ومرونة ورشادة لتدخل الدولة لتحقيق أهداف التنمية الوطنية الاقتصادية والاجتماعية، نظرا لتمتعها بالاستقلال الاداري والمالي وحرية التصرف وتخصيصها في أغراض وأهداف محددة؛
- ❖ تدار وتسير المؤسسة العمومية بواسطة الاسلوب الاداري اللامركزي وعن طريق طريق مجالس إدارات وعمال ولجان متخصصة دائمة ومؤقتة؛
- ❖ تخضع المؤسسة العمومية للسلطة والرقابة الادارية الوصائية التي تمارس عليها السلطات الادارية المركزية في حدود النظام القانوني الذي يحكم المؤسسات العمومية.
- ❖ تتخصص المؤسسة العمومية لتحقيق أهداف عامة محددة، تتمثل عادة في إنتاج سلع إنتاجية استهلاكية وفي تقديم خدمات متنوعة وعامة لإشباع الحاجات العامة.
- ❖ المؤسسة العمومية مملوكة للدولة وتنشأ أصلا بواسطة الدولة (عمارعابدي: سنة 2008، ص ص 309-310)

ثالثا: مميزات المؤسسة العمومية

- تتميز المؤسسة العمومية بمجموعة من المميزات أهمها:
- ❖ أن تكون من أشخاص القانون الاداري وتدار وفقا لتنظيم القانون العام وأساليبه وتستخدم السلطة العامة في سبيل تحقيق أهدافها؛
- ❖ أن تكون الخدمات التي تقوم بها خدمات عامة؛
- ❖ أن تعتبر أموالها أموال عامة وان تتبع في حسابها ورقابتها القواعد المتبعة بشأن اموال الدولة؛
- ❖ أن يعتبر موظفوها موظفين عموميين وقراراتهم قرارات إدارية؛
- ❖ أن يكون لها حق إبرام العقود وان تتمتع بامتيازات السلطة العامة. (زيد منير عبودي: سنة 2009، ص 2)

المطلب الثاني: أنواع وأركان المؤسسة العمومية

أولا: انواع المؤسسة العمومية

تنقسم المؤسسة العمومية إلى أربعة أقسام وهي:

1. المؤسسة العمومية ذات الطابع الاداري:

المؤسسة العمومية الادارية هي المؤسسة التي تمارس نشاط طبيعته إداريا محضا تتخذها الدولة والمجموعة المحلية (الإقليمية) كوسيلة لإدارة بعض مرافقها الادارية من خلال إعطائها الشخصية الادارية المعنوية، وتخضع للقانون العام ويعتبر عمالها موظفين وقراراتها ادارية وتخضع في عقودها لقانون الصفات العمومية اما منازعاتها فتعرض امام القضاء الاداري، والاصل في عملها هو مبدأ المجانية، الا ما استثنا بنص، هذا يعني ان النظام القانوني لهذا النوع من المؤسسات العامة يتميز بالصيغة الادارية من حيث الخضوع لنظام

اداري تسوده قواعد القانون الاداري، سواء في تطبيقها اونشاطها، وتعتبر المؤسسة العمومية الادارية أكثر الانواع شيوعا واستعمالا، اذ تمثل 90 ٪ من مجموع المؤسسات العمومية (ناصر لباد: سنة 2010، ص 7)

2. المؤسسة الاقتصادية والتجارية:

وهي المؤسسات التي تتخذ موضوعا لها نشاطا تجاريا او صناعيا مماثلا لنشاط الاف ا رد وقد ظهرت هذه المؤسسات مع الحرب العالمية الاولى نتيجة للظروف الاقتصادية، وبروز مبدا ضرورة تدخل الدولة في الميدان الاقتصادي كمواجهة الازمات، ولمنع الاحتكار والمغالاة في الاسعار، وتحقيق ما يسمى بالأمن الغذائي أو الاقتصادي، فالخضوع المؤسسات العامة الاقتصادية للقانون الخاص يرجع الى القانون الذي يتلاءم مع طبيعة هذا النشاط، وعليه فهذا القانون يحكم دعاوى المسؤولية المترتبة عن نشاط المؤسسة، ولا يعتبر عمالها موظفين عموميين، فالقانون الخاص والقضاء العادي مختص بالنظر في المنازعات المتعلقة بكافة هذه المسائل ، وقد وضع القانون الاداري والقضاء الاداري في القانون المقارن معيارا مركبا او مختلطاً لتحديد المؤسسات العامة الاقتصادية ، وتمييزها عن المؤسسة العامة الادارية، والمؤسسات الخاصة في ذات الوقت ويتكون هذا المعيار المركب او المختلط من عنصر مادي موضوعي يتمثل في الطبيعة الاقتصادية البحثية للنشاط وعنصر ذاتي شخصي يتجسد في الية كل مشروع، والسلطة الادارية التنظيمية الظاهرة والمعلنة في النظام القانوني للمؤسسة العامة الاقتصادية واخضاعها لنظام قانوني يتمثل في قواعد القانون الخاص مثلها مثل المؤسسات الخاضعة للقانون التجاري.(بغداد كمال: سنة 2011 / 2012، ص 2).

3. المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي:

لقد نجم عن التطور الاقتصادي والاجتماعي بل حتى السياسي بل حتى السياسي ، تغير انماط التسيير او لنظرة لتصنيف المؤسسات العمومية، فبعد المصادقة على القانون التوجيهي والبرنامج الخماسي حول البحث العلمي والتكنولوجي 2008 - 1998 صدرت مباشرة المرسوم التنفيذي رقم 99 / 256 المؤرخ في 16 نوفمبر 1999 مبنيا كيفية انشاء مؤسسات عامة ذات طابع علمي وتكنولوجي وتنظيمها وتسييرها، ولقد نص القانون رقم 98 / 11 على خضوع هذا النوع من المؤسسات لنظام الرقابة المالية البعدية كخطوة تميز هذه المؤسسة عن غيرها خاصة ذات الطابع الاداري ، وهذا بهدف بعث نوع من المرونة على نشاطها العلمي وادائها واخيرا صدر المرسوم التنفيذي 11 / 396 المؤرخ في 24 نوفمبر 2011 الذي يحدد القانون الاساسي للمؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي والذي اعترف في المادة 3 منه ممتعا بالشخصية الاعتبارية والى هذا المرسوم الجديد المرسوم 99/56 و 99/258. (زكري المصري 2017: ص 94)

4. المؤسسة ذات الطابع العلمي والمهني:

وهي مؤسسة حديثة العهد في الج ا زئر من حيث التصنيف ، وقد ورد تعريفها في المادة 32 من القانون

99 - 05 المؤرخ في 4 افريل 1999 المتضمن القانون التوجيهي للتعليم العالي بالصيغة التالية " المؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني هي مؤسسة وطنية للتعليم تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي"، وبيئت المادة 38 من القانون المذكور اشكالها: الجامعة المركز الجامعية والمعاهد، وصدر بتاريخ 24 نوفمبر 2011 مرسوم تنفيذي تحت رقم 11 - 297 يتعلق بالقواعد التي تخص تسيير المؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني ، حيث نصت المادة الثالثة منه على ان يلزم اجراء المراقبة البعدية للمؤسسات.(ناصر لباد: سنة 2010 ص 12)

ثانيا: اركان المؤسسة العمومية

1. المرفق العام: ويقوم على:

❖ مبدأ الاستمرارية أي أن الشخص العام لم ينشأ المرفق العام إلا لدواعي تامين النفع العام مهما كانت الظروف؛

❖ مبدأ قابلية المرافق العمومية للتطوير والتعديل بما يخدم الصالح العام ومقتضياته؛

❖ مبدأ المساواة أمام المرافق العامة أي مساواة المواطنين أمام القانون.

2. الشخص المعنوي العام:

ليس كل مرفق عام مؤسسة عامة، إنما العكس صحيح فالمؤسسة العامة شخص معنوي من أشخاص القانون العام، يستقل عن الدولة أو البلديات التي أنشأته، وهذا ما أعده النظام المالي للمؤسسات العامة التي تختص في إدارة مرفق عام يكون متمتع بامتيازات تضعها السلطة العامة.

مبدأ التخصيص مرتبط بالشخصية المعنوية فهو يرتكز على وجود غرض معين ورغبة يجب تحقيقها، كما يرتبط بفكرة أخرى تتعلق بارتباط المؤسسة العامة بالدولة والبلديات

فقد أنشأت هذه المنظمات للقيام بمهمة هي بالأصل مرتبطة بالدولة والبلديات. (عبد الناصر جرادات، لبنان الشامي: سنة 2011، ص 106)

المطلب الثالث: اهداف ووظائف المؤسسة العمومية والمشكلات الاساسية فيها

أولاً: أهداف المؤسسة العمومية

تسعى المؤسسة العمومية الى تحقيق مجموعة من الاهداف تتمثل في ما يلي:

❖ تلبية المصلحة العامة للمجتمع؛

❖ المساهمة في تنظيم وتسيير الخدمات الاجتماعية والثقافية؛

❖ تحقيق الربح، حيث أن استمرار المؤسسة العمومية مرهون بتحقيقها لمستوى أدنى من الربح يضمن لها إمكانية رفع رأس مالها بأقل التكاليف الممكنة وبالتالي توسيع نشاطها حتى يصمد أمام المؤسسات الأخرى واستعمال الربح المحقق لتسديد وتوزيع الأرباح وتكوين مؤنات لتغطية الخسائر؛

❖ تلبية متطلبات المجتمع اذ ان تحقيق الدولة لنتائجها يمر عبر عملية تصريف اوبيع انتاج المؤسسة العمومية وهو يغطي متطلبات المجتمع؛

- ❖ تحسين مستوى المعيشة للعمال نظرا للتطور السريع الذي يشهده المجتمع يجعل العمال أكثر حاجة لمنتج جديد؛
- ❖ توفير التأمينات ومرافق العمل وتتمثل في التأمينات الاجتماعية؛
- ❖ السهر على تنظيم وتماسك العمال؛
- ❖ تدريب العمال المبتدئين وكذلك توفير الوسائل الترفيهية الثقافية؛
- ❖ وسيلة لضمان السلم الاجتماعي؛
- ❖ تعميق الطابق الديمقراطي لإدارتها وتسييرها؛
- ❖ إنتاج ثروات في خدمة البلاد. (عجة جيلاني 2006: ص 42)

ثانيا: وظائف المؤسسة العمومية

تعمل المؤسسة العمومية على تحقيق مجموعة من الوظائف أهمها:

1. إدارة الإنتاج: حيث تسهر إدارة المؤسسة على تحديد نوع المنتجات الملائمة ومواصفاتها وكمياتها، ومراحل الإنتاج والخطة الزمنية ومعايير الاداء وغيرها، ولا يهم هنا كان المنتج ماديا او معنويا.
2. إدارة الافراد: وهي تتعلق بالعنصر البشري داخل المؤسسة، وتكون وظيفة المؤسسة حرص على استثمار الموارد البشرية الموجودة لديها وحسن استغلالها والتكفل بانشغالها.
3. إدارة التمويل: وتتعلق بتوفير الاموال اللازمة للقيام بأنشطتها، وحسن تسييرها من حيث ترشيد النفقات، وضبط الحسابات وتوفير المشتريات وغيرها.
4. إدارة التسويق: وهدفها توصيل الخدمات أو السلع للجمهور في الوقت المناسب وبالكميات المناسبة وبالجودة المطلوبة والسعر المعتدل.
5. ادارة الصيانة: تهدف على الحفاظ على الافراد العاملين بالمنظمة ومن بينها الحفاظ على كافة المحتويات وحمايتها من التلف (طاهر بن خرف الله: سنة 2003، ص 29)

ثالثا: المشكلات الاساسية في المؤسسة العمومية

تعاني المؤسسات العمومية من عدة مشاكل تعرقل سيرها أهمها:

1. البيروقراطية: هي ليست نظاما إداريا صرفا وإنما هي قبل ذلك نمطا للتفكير وقواعد وإجراءات عمل صارمة وعلاقات رسمية شخصية، والبيروقراطية تتسم بمجموعة واسعة من الخصائص التي تعبر عن أبعادها السلبية في الادارة والعمل منها:
 - ❖ القواعد هي كل شيء اي ان القواعد قبل الافراد.
 - ❖ الهرمية الصارمة والاحادية (لكل عمل مدير واحد)
 - ❖ القواعد الرسمية الشخصية، وكذلك السرية الشديدة والمحافظة عليها.
2. الفساد الاداري: وهي ظاهرة مستمرة وذات امتدادات محلية ووطنية ودولية، وهذا الفساد يكون ذات أبعاد اهمها:

❖ البعد القانوني: باعتباره في القسم الاكبر من الدول والمجتمعات وهو العامل الحاسم في مكافحة الفساد من خلال وضع عقوبات وغرامات للفساد الاداري.

❖ البعد الاخلاقي: يتمثل في انتهاك للمعايير والقيم الاخلاقية باعتبارها عاملا اساسيا وقويا في الحد من الفساد.

3. الحاجة إلى الابتكار والتطور الاداري: أن هذا التحول نحو الابتكار والشراكات القائمة على الابتكار يعود إلى حقيقة المؤسسات، حيث أصبحت تمتلك الموارد الكبيرة والتقنية العالية والخبرات الفنية والادارية الخاصة بالتعامل مع الابتكار بوصفه نشاطا منظما ومتمي ا ز من اجل الوصول إلى ما هو جديد كليا أو جزئيا، والاهم من امتلاك هذه الشركات لرؤية إدارية استراتيجية للابتكار وتمكنها من تحقيق الميزة التنافسية من الابتكار (نجم عبود نجم: سنة 2011، ص404)

المبحث الثاني: ترقية الخدمات

سننتظر من خلال هذا المبحث لتعريف الخدمات وتصنيفها وكذا معرفة طبيعة الخدمات بالاضافة لمفهوم ترقية الخدمات وسبل ذلك نظرا لاهتمام جل المؤسسات بذلك.

المطلب الأول: ماهية الخدمات

أولا: تعريفها

نتيجة للدور الفعال الذي تلعبه الخدمات في تسهيل حياة الأفراد وعمل منظمات الأعمال، أصبح هناك توجه كبير نحو دراسة الخدمة وتحديد مفهومها وطبيعتها مما يشجع العديد من المختصين والعاملين في المنظمات الخدمية، على إعطاء الأهمية الخاصة لتحديد مفهوم الخدمة وطبيعتها وأبعادها المختلفة. إن هذا الاهتمام ساهم في تعدد المفاهيم وتنوعها، إن إعطاء مفهوم واحد وشامل للخدمة أمر صعب ومعقد ومثير للجدل والنقاش، ومنه سنعرض بعض المفاهيم منها:

- عرف SKINNER الخدمة على انها منتج غير ملموس يحقق منفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة لأعمال جهد بشري أو ميكانيكي للأفراد أو الأشياء.
- كما عرف HAROVITS الخدمة على انها محصلة التداخل في العلاقات بين العناصر الرئيسية في إنتاج الخدمة والمتمثلة في الزبون، الأعوان والدعم المادي، وهذه المحصلة هي التي تكون الربع الذي يمكن من إرضاء الزبون.
- وعرف KOTLER الخدمة على انها فعل أداء يقدمه طرف إلى طرف آخر على أن يكون بالضرورة غير ملموس ولا يتتبع عنه أي ملكية لشيء وقد يرتبط خدام سلعة مادية.
- وهناك من يرى أن الخدمات قطاع اقتصادي هام، يقوم هذا القطاع بخلق منتجات لها مميزات خاصة بها (غير ملموسة، غير قابلة للتخزين، الفناء السريع،...الخ)، طريقة تسيير خاصة بها بما في ذلك تسويقا للخدمات، ومن أهم المنظمات القائمة على هذا القطاع: البنوك، التأمينات، السياحة ومؤسسات النقل.
- من خلال التعاريف التي تطرقنا إليها يمكن القول عن الخدمة مايلي:

هي إنتاج غير ملموس

❖ تقدم للبيع مباشرة أن تكون مصاحبة للسلع المادية؛

❖ لا تكون عليها أي ملكية؛

❖ لا يمكن إدراك الخدمة ولا الإحساس؛

❖ يتطلب إنتاج الخدمة وجود طرفين.

ثانيا: تصنيف الخدمات

لقد أجريت عدة محاولات في تصنيف الخدمات ولكن تطور أنظمة التصنيف لا تعتبر كافية وذات قيمة ما لم تقدم وتعرض أفكارا استراتيجية جيدة اعتمادا على الأبحاث والدراسات السابقة فقد اختار لفلوك (

LOVE LOCK، خمسة انظمة من التصنيفات، وقد أشار إلى أن كل نظام هو محاولة للإجابة على واحد من الأسئلة التالية:

✓ ما طبيعة عمل الخدمة؟

✓ ما نوع العلاقة بين مؤسسة الخدمة وعمالئها؟

✓ كم حجم المجال المتاح للإنتاج والرقابة؟

✓ ما طبيعة العرض والطلب للخدمة؟

✓ كيف يتم تقديم (توصيل) الخدمة؟

واستنادا إلى ما تقدم يمكن تصنيف الخدمات إلى ما يلي:

1. من حيث الاعتمادية: حيث تتنوع على أساس إما على اعتمادها على المعدات أو اعتمادها على الأفراد ، كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد وحسب أدائها من قبل العمال الماهرين أو غير الماهرين أو من قبل المحترفين.

2. من حيث تواجد الزبون: حيث تتطلب بعض الخدمات حضور الزبون لكي تؤدي الخدمة بينما لا تتطلب خدمات أخرى حضور الزبون.

3. من حيث نوع الحاجة: حيث تتباين الخدمات فيما إذا كانت تحقق حاجة شخصية أي خدمات فردية أو حاجة للأعمال، خدمات تجارية، خدمات أعمال، كالأطباء يصفون تسعيرة الفحوصات الجسيمة للأفراد المرضى المراجعين بشكل يختلف عن فحوصات منتسبي الشركات كما أن شركات الخدمة تضع برامج تسويقية مختلفة لكل من الأفراد خدمات شخصية (والأسواق التجارية) خدمات تجارية عامة.

4. من حيث أهداف مجهزي الخدمة: حيث يختلف مجهزوا الخدمات في أهدافهم) الربحية أو اللاربحية (أو من حيث الملكية (الخاصة أو العامة) (البرامج التسويقية لمستشفى خاص تختلف عن تلك التي يطلبها مستشفى خيرى خاص (الربحية لا تعتبر من أهدافه الأساسية). (د. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف: 2008، ص 214، 215)

الجدول رقم (02): طبيعة عمل الخدمة

من هو المستقبل المباشر لعمل الخدمة؟ و ما هي الخدمة؟			
الممتلكات	الأشخاص		
خدمات موجهة للسلع ممتلكات مادية أخرى: - الشحن الجوي. - تصليح وصيانة المعدات الصناعية. - العناية البيطرية.	خدمات موجهة مباشرة نحو أجسام الأفراد: - العناية الصحية. - نقل الأفراد. - مراكز اللياقة البدنية. - المطاعم.	نشاطات ملموسة	ما هي طبيعة عمل الخدمة؟
خدمات موجهة نحو ممتلكات غير ملموسة: - البنوك. - خدمات قانونية. - المحاسبة. - سندات. - تأمين.	خدمات موجهة نحو فكر وعقول الأفراد: - التعليم. - خدمات معلوماتية. - المسارح. - المتاحف.	نشاطات غير ملموسة	

المصدر: د. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات جامعة الزرقاء الأردنية، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 214.

الجدول رقم (03): العلاقة بين المؤسسة صاحبة الخدمة و عملائها

نوع العلاقة بين مؤسسة الخدمة و عملائها			
طبيعة تقديم الخدمة	عمليات منتظمة	يوجد علاقة رسمية	لا يوجد علاقة رسمية
	عمليات متقطعة	- التأمين. - الهاتف. - الاشتراك - الكلية - البنوك.	- محطة الإذاعة. - حماية الشرطة. - الطريق العام السريع. - التلفزيون.
		- الاشتراك بالمجلات والفضائيات -بطاقات الاشتراك مع وسائل النقل العامة مثلاً.	- استئجار السيارة. - خدمات البريد. - دفع فواتير الهاتف. - مسرح، سينما. - وسائل نقل عامة، مطاعم.

المصدر: د. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات جامعة الزرقاء الأردنية، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 215

ثالثاً: خصائص الخدمات

للخدمات ثلاث خصائص أساسية:

1. اللاملموسية: الخدمات ليست ملموسة، لا يمكننا لمسها، إحساسها، تذوقها قبل اقتنائها. للتخفيض من تردده يبحث المشتري عن دلالات تبين نوعية هته الخدمات فهو يعطي أهمية لكل ما يراه: المحل، الموظفين، المعدات، الإعلام والأثمان. مهمة المؤسسة الخدمائية هي تعزيز ثقة الزبون بتفعيل ملموسية الخدمة بناء على عدة نقاط:

- ✓ **المحلات:** الهيكل الداخلي والخارجي للمحل: مداخل متعددة، أروقة متعددة وأكشاك متعددة الخدمات؛
- ✓ **الموظفين:** يمكن التعرف عليهم بسهولة: لباس وظيفي موحد؛
- ✓ **المعدات:** متطورة مما يعطي المؤسسة سمات التطور؛
- ✓ **الإعلام:** المطويات يجب أن تكون جذابة والصورة متماشية مع نشاط المؤسسة؛
- ✓ **الشعار:** يجب على المؤسسة اختيار اسم مناسب وفي بعض الأحيان رموز لكل الخدمات المقدمة؛
- ✓ **الأثمان:** محددة ومناسبة؛
- ✓ **عدم قابلية التجزئة:** الخدمة تصنع في نفس الوقت الذي تستهلك فيه، لا يمكن تصميم وصناعة ثم بيع الخدمة في مراحل مختلفة بخلاف المنتجات الملموسة؛
- ✓ **التغير:** هي نتيجة مباشرة لكل ما سبق ذكره: الموظفين والزبائن على اتصال والزبائن الذين لديهم تفكير وسلوكيات مختلفة من حالة إلى حالة أخرى إذن نوعية الخدمة أقل تجانسا من نوعية منتج مصنع.

المطلب الثاني: مفهوم الترقية

أولا: تعريف الترقية

1. **لغة:** الترقية هي اسم من فعل رقى،، ترقية، ويقصد رفع شخص أو عدة أشخاص من مرتبة إلى مرتبة أعلى، وقد يمس هذا الرفع عدة جوانب كالجانب الاجتماعي، والجانب الاقتصادي، فترقية شخص أو عدة أشخاص في مكانة أعيان البلدة أو المدينة يدخل في إطار الترقية الاجتماعية أو اعتبار الشخص ثريا فهنا تكيف ثروته كرافد من روافد الترقية الاقتصادية. (محمد فؤاد مهنا 1967 ، ص 54)
2. **اصطلاحا:** يقصد بها انتقال الموظف من وضعية إلى وضعية أخرى ذات مستوى أعلى ومرتب أعلى حاليا ومستقبلا كما قد تصاحب هذه الترقية زيادة في الامتيازات الوظيفية كالتغيير في طبيعة الأعمال، ودرجة المسؤولية في مجال السلطة ، فالموظف يبدأ حياته المهنية في أدنى درجات السلم الوظيفي، ثم يعلو مركزه ويزداد دخله، والترقية هي أمر مرغوب فيه لنسبة للفرد داخل المجتمع، وتعتبر جزءا من ثقافة المجتمعات. (صلاح الدين محمد عبد الباقي 2000)

3. تعريف الترقية فقها:

- اختلف تعريف الترقية عند المفكرين فهناك من عرفها على انها:
- ✓ وسيلة لتخطيط ومنمية المسار الوظيفي للموظف (أحمد ماهر : 2001)؛
 - ✓ الترقية هي شغل الموظف لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من مستوى وظيفته الحالية من حيث السلطة، المسؤولية والمركز. (علي غربي: ، 2002 ، ص 12).
 - 4. **إجرائيا:** الترقية هي انتقال الموظف من وظيفة إلى أخرى ذات مستوى أعلى مصحوب بزيادة مالية بالدرجة الاولى وزيادة في المستوى الأدنى والسلطة الممنوحة تساعد الموظف على تنمية وتطوير مساره الوظيفي. (محمد عبد الفتاح الصيرفي 2006: ، ص 2).

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن كل الفقهاء قد أجمعوا على تعريف واحد شامل وهو أن "الترقية تتمثل في انتقال الشخص من وظيفته الحالية إلى أخرى".

5. تعريف الترقية حسب موقف المشرع الجزائري: لما كانت الترقية من أهم أعمدة الوظيفة العمومية وعليها يتوقف حسن سير عمل المؤسسات والإدارات العمومية، فقد أحاط المشرع الجزائري بأهمية كبيرة وهذا قصد تشجيع الموظفين على بذل الجهد والرفع من مستوى أدائهم، وهذا ما يظهر من خلال ما تضمنته النصوص القانونية المؤسسة للوظيفة العمومية في الجزائر من خلال موضوع الترقية، وفي هذا الصدد عرفت المادة 59/12 الترقية كما يلي عملا بالمادة رقم 117 من قانون رقم 01/ 78 و 02 من المرسوم 85/ 54 المؤرخ في 15 أوت المذكور أعلاه، تتمثل الترقية في التحاق بمنصب عمل أعلى حسب التسلسل السلمي، وتترجم إما بتغيير الرتبة في السلك ذاته أو بتغيير السلك... وقد فرق المشرع الجزائري بين الترقية في الدرجة والترقية في الرتبة، حيث عرفت المادة 106 من الأمر - في الأمر رقم 06 الترقية في الرتبة كما يلي: "تتمثل الترقية في الرتب وتقدم لانتقال من الرتبة إلى الرتبة الأعلى مباشرة في نفس السلك أو في السلك الأعلى منها مباشرة... فالترقية هي إتاحة فرصة للموظف للحصول على فرص ومزايا مادية أو يشغله لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى ومسؤولية أوسطة أو تعتبر حق من حقوق الموظف، وقد عرفها المشرع الجزائري على أنها "التحاق بمنصب عمل أعلى في التسلسل السلمي وتترجم إما بتغيير الرتبة في السلك ذاته أو بتغيير السلك". (الجريدة الرسمية: العدد 4).

المطلب الثالث: أهمية الترقية وأهدافها

أولاً: أهمية الترقية

تعتبر الترقية عملية حيوية ومهمة لكل من المؤسسة والموظفين فيها، وهذا نظرا لما تحققه من منفعة تعود على كلا الطرفين، وفيما سنذكر النقاط التي توضح أهمية هذه العملية:

تعتبر الترقية من أهم الوسائل المساهمة في تطوير الأداء وتحفيز الموظف على بذل مجهود أكبر في أداء المهام والمسؤوليات النوط به، فالموظف وفي أي مؤسسة لا يسعى فقط للحصول على مقابل مادي، وإنما أيضا يطمح إلى الوصول إلى أعلى المناصب التي تمكنه من تحقيق مكانة أفضل داخل البناء الوظيفي للإدارة وتضمن له الاستقرار والأمن الوظيفي واستمرار الخبرة، كما تمكنه من إشباع المؤسسات والإدارات العمومية (مصطفى نجيب شاويش 2005: ، ص276).

ثانياً: أهداف الترقية في المؤسسة

تهدف سياسة الترقية في ميدان مؤسسة العمومية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- ✓ تلبية احتياجات المؤسسة من الأفراد العاملين من حيث العدد والنوع، إذا أن وجود نظام مخطط و معروف للترقيات في المؤسسة يعتمد على أسس ومعايير موضوعية يمكن إدارة المؤسسة من تحقيق خطة العمالة المطلوبة واللازمة لها بسبب إقبال الأفراد الراغبين في العمل على الالتحاق بهذه المنشأة الجاذبة للعمل فيها والذي يشكل نظام الترقية فيها أحد عوامل الجذب هذه؛

✓ ضمان بقاء الأفراد الأكفاء في خدمة المؤسسة لشغل الوظائف العليا فالترقية تجبره على بقاء وصرف النظر في فرص ترقية مؤسسات أخرى، فباعتبار المؤسسة هي من أكسبتهم المهارات الفنية والإدارية في مجال أداء المهام والاعمال وبالتالي تقوم اختيار من بينهم من يصلح لشغل الوظائف الشاغرة وذلك عن طريق الترقية؛

✓ خلق حافز قوي لدى العاملين وشعورهم بالطمأنينة نتيجة التقدم المستمر في وظائفهم؛
✓ وبالتالي مستوى معيشتهم دون الحاجة إلى تغيير مكان العمل، توسيع وتنويع مجالات الخبرة والمعرفة من خلال الحركة الأفقية إضافة إلى التوصل إلى مستوى عال من الرضا بين الأفراد العاملين. (أحمد صقر عاشور 1983: ، ص 147)؛

✓ تحقيق المواءمة الحقيقة المنشودة بين أهداف الأفراد العاملين وأهداف المؤسسة، إذا أن المؤسسة الاقتصادية الناجحة التي تستطيع أن تحقق أهدافها بفاعلية وكفاءة، وهذا لن يتم إلا من خلال إشباع حاجات الأفراد العاملين فيها، ولا شك أن برنامج الترقية يمثل أحد الركائز لاهتمامات العاملين الأمر الذي يتطلب ضرورة العناية ببرامج الترقية هذه لتكون على درجة كبيرة من الموضوعية تتحقق من خلالها مصلحة وأهداف كل من المنشأة والأفراد على حد سواء. (محمد مسعود بورغدة 2002: ، ص 2)؛

✓ إن وجود وتطبيق برامج ترقية واضح وجيد بعيدا عن المحسوبية والتحيز يؤدي إلى إفراح فرص الترقية والتقدم أمام العاملين المحيدين يؤدي إلى زيادة معنوياتهم ، ويؤدي إلى إخلاصهم وشعورهم بالانتماء للمؤسسة التي يعملون فيها؛

✓ يتمثل هدف الفرد في تطلعه وزيادة على المزايا المادية والمعنوية الممنوحة رغبة منه في تحقيق النمو والترقي داخل المؤسسة وفي مستويات أدبية أعلى إذ تشير الدراسات إلى وجود علاقة بين الترقية ورضا الموظف عن أدائه ورغبته نحو التقدم والارتقاء إلى مستويات مادية واجتماعية أفضل، وبالتالي تقديم الأفضل في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة.

✓ يمكن برنامج الترقية الواضح والجيد من التوصل إلى مستوى عال من الرضا بين الموظفين من الجوانب التالية (مصطفى نجيب شاويش 2005: ، ص 276)؛

✓ الرضا عن الوظيفة؛

✓ الرضا عن الراتب؛

✓ الرضا عن فرص النمو والارتقاء الوظيفي؛

✓ الرضا عن أسلوب الإشراف والقيادة؛

✓ الرضا عن مجموعة العمل؛

✓ الرضا عن النواحي الاجتماعية؛

✓ الترقية هي مصدر من مصادر اختيار الموظفين لشغل الوظائف العمومية فهي تساهم في تغطية احتياجات الإدارة العمومية من الطاقات البشرية من حيث النوع والكم، كما أن وجود نظام مخطط ومعروف

للترقية في المؤسسة يعتمد على أساس معايير موضوعية تمكن إدارة المؤسسة من تحقيق أهدافها فيما يتعلق بسياسة التوظيف وذلك بسبب إقبال عدد كبير من الأفراد الراغبين في العمل على الالتحاق بهذه المؤسسة من أجل الاستفادة من هذه المميزات الجانبية للعمل فيها والتي يشكل نظام الترقية فيها أحد عوامل الجذب هذه.

وأخيرا نخلص إلى موضوع الترقية يحتل مرتبة عليا في الأهمية بين موضوعات مختلفة، لأن الترقية تبقى هدفا وغاية يسعى الموظفون دائما لنيلها، وهذا نظرا لما تنطوي عليه الأخيرة من مزايا وتعدد أنواع وأنظمة الترقية من منظمة إلى أخرى.

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية و ترقية خدمات المؤسسة

نهدف من خلال هذا المبحث إلى معرفة تأثير المسؤولية الاجتماعية على ترقية خدمات المؤسسة من خلال مدى ممارسة المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية، واثربنيها على خدماتها والعلاقة بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية في ترقية الخدمات للمؤسسة.

المطلب الأول: ممارسات المسؤولية الاجتماعية

بعد ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية واعتماد المؤسسات هذا الاتجاه الجديد كتجسيد منها لالتزاماتها الأخلاقية والاجتماعية اتجاه مختلف الفئات المستفيدة وخاصة العمال باعتبارهم الحجر الأساسي في المؤسسة وعليه تتبنى المؤسسة ممارسات اجتماعية في هذا الإطار سواء قبل بدء العامل بالعمل في المؤسسة عند التعيين، أوخلال فترة العمل وحتى بعد انتهاء عمله من المؤسسة.

أولاً: الممارسات الاجتماعية قبل البدء بالعمل

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

وتعتبر إجراءات التعيين والاختيار من العناصر المهمة في عمليات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة فبعد الانتهاء من عملية تحديد الوظائف التي يجب شغلها وتحديد الأفراد المطلوبين للقيام لذلك، فإن الخطوة التالية الواجب القيام بها هي ضمان أن المؤسسة تتوفر على الأنظمة التي من خلالها تستطيع تحقيق التزاماتها الاجتماعية والأخلاقية اتجاه المترشحين.(د.طاهر محسن منصور الغالبي، د.صالح مهدي محسن العمري 2008 ، ص 259).

1. الإعلان عن الأماكن الشاغرة:

يشمل الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة العديد من الطرق لاجتذاب العاملين كالإعلان الداخلي أوالصحف...الخ، وأيا ما كانت الوسيلة المستعملة فإن هناك مجموعة من القواعد الواجب إتباعها، وكون هذه العملية تشتمل على مجموعة إجراءات فإنه على إدارة الموارد البشرية ممارسة دورها الاجتماعي خلال القيام بهذه العملية وذلك من خلال:

- ✓ صدق الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة؛
- ✓ ألا ينطوي الإعلان على أي نوع من التمييز الجنسي أوالتمييز بسبب العجز؛
- ✓ تجنب استخدام الكلمات التي تنطوي على دلالة غير أخلاقية علنية؛
- ✓ عدم وضع معايير ليس لها صلة بالعمل ولكنها تؤدي إلى الإقصاء.(باري كشواي 2003 ، ص 197).

2. تعبئة واستقطاب الموارد البشرية:

تمثل عملية التعبئة والاستقطاب ركنا أساسيا في عملية التوظيف وكلما كانت سليمة انعكست بالإيجاب على المؤسسة، وباعتبارها عملية تشتمل على مجموعة من الآليات والإجراءات فإن المؤسسة تحقق مسؤوليتها الاجتماعية من خلال:

- ✓ الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المرشحين لشغل الوظائف ؛
- ✓ أن تتسم إجراءات عملية التعبئة والاستقطاب بالشفافية والنزاهة والعدالة؛
- ✓ احترام المؤسسات المنافسة وعدم إتباع أساليب غير مشروعة لجذب العاملين؛
- ✓ نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة واعتماد الثقة كأساس لهذا التعامل؛
- ✓ الالتزام بتعيين الفضل والأكثر كفاءة تجسيدا لمقولة "وضع الشخص المناسب في المكان المناسب"؛
- ✓ الاطلاع على جميع الطلبات المقدمة للحفاظ على مبدأ تكافؤ الفرص للجميع؛
- ✓ الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الشخصية للمرشحين والالتزام بالرد وفق اعتبارات قانونية وأخلاقية (د. طاهر محسن منصور الغالبي، د. صالح م هدي محسن العمري 2008 ، ص 260).

3. الاختيار والتوظيف:

تعتبر هذه العملية الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الايجابية للعاملين داخلها ولفئات الأخرى في المجتمع ويجب أن تتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة، وفي ما يلي بعض أوجه تعزيز المسؤولية الاجتماعية:

- ✓ مصداقية مسابقات التوظيف؛
- ✓ الابتعاد عن التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة اتفاقية عدم التمييز في الاستخدام الصادرة سنة 1958؛
- ✓ توفير جوماتم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت لمقابلة وحسن الاستقبال؛
- ✓ موضوعية لجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات؛
- ✓ عدم الاستهانة بقدرات وشخصيات المرشحين؛
- ✓ العناية بالاختبارات الشخصية وإضفاء صفة الصدق عليها؛
- ✓ التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة؛
- ✓ الابتعاد عن التوظيف على أساس الوساطة أو المحسوبية .

وبعد الانتهاء من عملية الاختيار وإيجاد الشخص المناسب للوظيفة تقوم المؤسسة بإصدار عقد العمل للموظف حيث يوضح الشروط والظروف الرئيسية للعمل وهما يمكن أن يقبله الفرد أو يتفاوض بشأنه، ويجب أن يحوي العقد شروطا ترضي كلا الطرفين (المؤسسة والعامل) وأن يتسم بالشفافية ويكون في حدود الأخلاق المهنية ويراعي مقتضيات الآداب واللباقة (د. طاهر محسن منصور الغالبي، د. صالح م هدي محسن العمري 2008 ، ص 262).

ثانيا: ممارسات المسؤولية الاجتماعية أثناء العمل بالمؤسسة

ليس بالصعب على أية مؤسسة الاهتمام بعاملاتها وتلبية رغباتهم بما يعزز قدراتهم الوظيفية، وهذه الرغبات لا تتعدى المعقول مما تتطلبه سبل الاحترام والتقدير في العمل إضافة إلى متطلبات الحياة المعيشية والميل نحو تحقيق معيشة الرفاهية أوحى مستوى الكفاية المعقولة لعائلة العامل، إضافة إلى إفراح المجال للعاملين لتطوير قابليتهم ومكاسبهم الثقافية من خلال الدعم التكويني والتعليم المستمر ، فما دامت المؤسسة تحقق أرباحاً عالية ومادام العاملون يقدمون كل قدر من العقلية والبدنية بما يخدم نجاح وتحقيق أهداف مؤسستهم.

❖ الاهتمام بجودة حياة العمل في المؤسسة:

ويشير مفهوم جودة حياة العمل إلى توفير المؤسسة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم وتحقيق أداء أفضل للمؤسسة.

وكتجسيد للدور الاجتماعي والذي تتبناه معظم المؤسسات وتركيز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل يجدر الإشارة إلى الأبعاد والعناصر التالية:

- ✓ توفير الظروف البيئية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين؛
- ✓ المشاركة الفعلية للعمال بمعناها الواسع؛
- ✓ إثراء الوظائف وإشباع طموحات العاملين؛
- ✓ توفير متطلبات الاستقرار الوظيفي؛
- ✓ تعزيز الانسجام بين حياة الفرد المهنية وحياته الشخصية؛
- ✓ عدالة نظم الأجور والمكافآت؛
- ✓ توفير فرص التكوين والتطوير؛
- ✓ العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم؛
- ✓ توفير فرق عمل متكاملة.(باري كشواي 2003 ، ص 200).

أ.تحسين ظروف العمل

بدأ الاهتمام بظروف العمل خلال الستينيات حيث كانت وضعية العامل سيئة والسعي إلى تحسينها من الأمور المتفق عليها إذ تساعد على تحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية ورفع الروح المعنوية بين الأفراد، وتشمل ظروف العمل مجموعتين من الشروط هي الشروط المادية :كالإضاءة والتهوية والرطوبة وأوقات الراحة....الخ، والشروط الاجتماعية أظروف العمل الاجتماعية التي تساعد على وجود نوع من العلاقات والصلات بين الأفراد خارج جوالعمل كاللتنظيمات غير الرسمية وعلاقات الصداقة....الخ، وقد تبين أن سلوك الأفراد يتأثر بدرجة كبيرة بهذه الظروف الاجتماعية وخاصة الشعور بالرضا عن أعمالهم. (عبد الرحمان هيجان 1998 ، ص198).

وكتجسيد للدور الاجتماعي الذي تتبناه المؤسسة اتجاه عمالها نذكر:

- ✓ إدخال تغييرات على سياسة المؤسسة بما يتماشى والمتغيرات المنتبأ مستقبلا، وتوفير بيئة عمل مناسبة ؛
- ✓ تضمن السلامة والأمن للموارد البشرية؛
- ✓ إدخال التكنولوجيا الحديثة خصوصا في المؤسسات الكبرى مثل استخدام الآلات في الأعمال الخطرة ؛
- ✓ تبني المؤسسات نظاما رقابيا متطورا لضمان الصحة والأمن في العمل؛
- ✓ الاهتمام بالعلاقات الإنسانية أكثر من الاهتمام بالآلات؛
- ✓ وضع برامج لرعاية الأفراد العاملين وتشمل:
- ✓ خدمات ثقافية وتعليمية تعمل على الرفع من المستوى الثقافي للعاملين.
- ✓ خدمات ترفيهية للرفع من الروح النفسية والمعنوية كإنشاء النوادي الاجتماعية والرياضية، تنظيم السفرات وكذا بناء علاقات عمل بعيدا عن الجوالرسمي خدمات التغذية والإسكان والانتقال.
- ✓ إنشاء مكتب استشاري متخصص في معالجة المشاكل القانونية أوالمالية.
- ✓ خدمات الضمان الاجتماعي والرعاية الصحية (زكي محمود هشام، 1979ص 501).
- ✓ الاعتراف بالنقابات العمالية كممثل للعمال اتفاقية الحرية النقابية الصادرة سنة 1948 تهدف إلى حماية وتنمية المصالح الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للعمال كتحسين الأجور، تخفيض ساعات العمل، تحسين ظروف العمل؛
- ✓ الاهتمام بالبحث عن الأساليب المناسبة لإدارة النزاعات داخل المؤسسة (عبد الغفار حنفي، 2002 ، ص 45).

ب. الأجور والمكافآت:

- باعتبار الأجور والمكافآت من المزايا التي تمنحها المؤسسة لمواردها البشرية وذلك للحفاظ عليهم وزيادة ولائهم وتطوير قدراتهم وكذا تنمية روح الإبداع لديهم، فإن المؤسسة ملزمة بتجسيد فكرة المسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب من خلال:
- ✓ العدالة والمساواة في برنامج الأجور والمكافآت بين العمال لتحفيزهم وزيادة ثقتهم بنظام المؤسسة.
- الالتزام بالطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت، والابتعاد عن الطرق التي تخدم مصالحها بعيدا عن مصالح الفئات المستفيدة لذلك يتم الاتفاق على استخدام الأسلوب المناسب وفقا لطبيعة العمل وصعوبته ومتطلباته؛
- ✓ عدم التمييز بالأجور والمكافآت بين النساء والرجال اتفاقية عدم التمييز في الأجر الصادرة سنة1989 اتفاقيات العمل الدولية.

ج. التكوين والتطوير:

- يتمثل السبب الرئيسي للقيام بعملية التكوين بالنسبة للمؤسسة في ضمان أن تحقق أفضل العوائد الممكنة من استثمارها في أكثر الموارد المهمة المتمثلة في موظفي المؤسسة، ومن أجل هذا يفترض على

هذه الأخيرة أن تنظر إلى أنشطة التكوين كونها استثمارا وليس تكلفة يجب العمل على تخفيضها، ولعل من أهم ما يجب على المؤسسة مراعاته من خلال ممارستها لجوانبها الاجتماعية ما يلي:

- ✓ إدراج كل الموظفين ضمن برنامج التكوين بغض النظر عن الجنس أوالعرق أوالدين؛
- ✓ استغلال برامج التكوين لتطوير العمال وتحسين مستواهم الوظيفي ؛
- ✓ تعزيز ثقافة المؤسسة.(د.طاهر محسن منصور الغالبي، د.صالح م هدي محسن العمري 2008 ، ص264)

د. مشاركة العمال:

ويكون بالسماح للعمال بالمشاركة في اتخاذ القرارات المؤثرة عليهم حيث أنه من خلال هذه العملية يتولد إحساس بالأمانة والثقة المتبادلة، فالعمال المشاركون أكثر قدرة على توليد الأفكار وزيادة الإبداع وبالتالي تحقيق نوعية حياة عمل أفضل تقود إلى إنتاج مستويات أعلى من الالتزام بالأهداف التنظيمية والإنتاجية العالية.لذلك على المؤسسة وكتجسيد لمسؤوليتها الاجتماعية عليها بـ:

- ✓ المتابعة المستمرة لأفكار العمال الجديدة وتطبيقها في حدود الأخلاق؛
- ✓ خلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة؛
- ✓ الثقة في العامل وإمكاناته لأداء العمل المكلف به وتشجيعه على المشاركة.

❖ تقييم أداء العاملين:

تعتبر عملية تقييم الأداء من مهام وظيفة إدارة الموارد البشرية، وعادة ما يتمثل السبب الرئيسي للقيام بذلك على الرغم من أنه ليس السبب الوحيد- في تعديل المعدل المناسب للأجر.

وباعتبار عملية تقييم الأداء طريقة منهجية منظمة مقارنة بالمناهج التي تنسم بالعشوائية، ويعني ذلك أنه يتم الحكم بناءا على المعايير نفسها في كل مرة والذي من شأنه أن يضمن حدوث بعض التوافق، وفي إطار تجسيد المسؤولية الاجتماعية من خلال آليات عملية تقييم الأداء نذكر بعض أوجه الالتزام:

- ✓ تجسيد الجوانب الموضوعية والسلوكية والذاتية عند وضع معايير تقييم الأداء؛
- ✓ الابتعاد عن التحيز والتمييز خلال عملية تقييم الأداء؛
- ✓ تشكيل لجنة للقيام بعملية التقييم يتصف أعضاؤها بالرأي الراجح والمصادقية؛
- ✓ الموضوعية عند القيام بعملية التقييم والابتعاد عن تقييم متساهل للجميع أوامتشددا مع الجميع ومن الأفضل أن يكون وسطا للجميع. (عبد الله بن منصور ، 2008، ص 236)

❖ حماية المرأة العاملة:

تغيرت النظرة إلى المرأة ودورها في مجال الأعمال عبر الزمن، والشاهد على ذلك أن العديد من مجالات العمل التي كانت محظورة في وقت ما أصبحت الآن مفتوحة على مصراعيها أمام المرأة، وأن المناصب الإدارية التي كانت حكرا على الرجال أصبح للمديرة فيها نصيب كبير.وكما هو واضح لنا جميعا استطاعت المرأة أن تتدخل العديد من مجالات العمل في كافة الميادين، غير أن مساهماتها ما زالت مقيدة

بالعديد من الاعتبارات سواء التي يفرضها المجتمع أو المؤسسة وعليه يجدر الإشارة إلى بعض جوانب تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المرأة العاملة ويمكن أن نذكر ما يلي:

- ✓ مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل خصوصا التحرش الجنسي؛
- ✓ وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة؛
- ✓ توفير الأماكن المناسبة التي تشتمل على احتياجات المرأة العاملة؛
- ✓ توفير خدمات دور الحضانة. (د. عادل محمد زايد : 2020 ص ص 496 - 497)

❖ إدماج المعوقين:

شجعت المنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية على اتخاذ تدابير ملموسة من أجل إدماج منظور الإعاقة في صلب عملية التنمية وحث المؤسسات والهيئات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة على إدخال اعتبارات الإعاقة في أنشطتها، وحثت الحكومات على معالجة وضع المعوقين بمراعاة جميع الإجراءات المتخذة لتنفيذ معاهدات حقوق الإنسان السارية التي هي طرف فيها؛ وعلى توفير حماية خاصة للمعوقين الذين قد يعانون التمييز بصور متعددة أوجسيمة، وكتجسيد للمسؤولية الاجتماعية نحو هذه الفئة والتي نجدها في مختلف المجتمعات على المؤسسة مراعاة مايلي:

- ✓ ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص والنهوض بحمايتهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل؛
- ✓ توفير التكوين والتطوير بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل؛
- ✓ توفير تجهيزات وأدوات خاصة تساعدهم على مواصلة حياتهم اليومية؛
- ✓ دعم الجمعيات التي تساعد على دمجهم بالتمتع كالأندية الثقافية. (باري كشواي: 2006 ، ص 206)

ثالثا: ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد العمل

- ثمة العديد من السبل التي يمكن من خلالها إنهاء العمل كإنهاء مدة العقد أو التقاعد أو الاستقالة أو الاستغناء عن العمال.... الخ ، ومهما كانت الطريقة لفعل ذلك فإن المؤسسة وكتجسيد لدورها الاجتماعي اتجاه العمال الذين انهم عملهم بها عليها ب:
- ✓ منحهم مكافأة مقابل خدماتهم المقدمة أثناء عملهم بالمؤسسة؛
- ✓ منحهم فرص للعودة والتوظيف من جديد؛
- ✓ منحهم مستحقات في حالة الاستغناء عن خدماتهم؛
- ✓ استمرار الخدمات الطبية والتأمينات؛
- ✓ منحهم تسهيلات أو توصيات للتوظيف في مؤسسات أخرى؛
- ✓ تقديم المساعدة في إيجاد وظائف جديدة؛

-تقديم العون في كتابة السير الذاتية وكذلك الإرشادات عن المقابلات الشخصية. (د. أحمد ماهر: 2000 ،

ص 282)

المطلب الثاني: مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية ومؤشرات قياسها لدى المؤسسة

أولاً: مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة

ممارسة المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية والمعروفة ايضاً بالأداء الاجتماعي تم ادماجها في السياسات العامة للمؤسسات، إذ أصبحت تعد آلية للتنظيم والتي يمكن من خلالها العمل على ضمان التزام المؤسسات بالضوابط واللوائح القانونية والمعايير الأخلاقية والإنسانية المعترف بها.

المسؤولية الاجتماعية يتبناها العديد من رجال الأعمال وأصحاب المؤسسات نظراً لتأثير مختلف أنشطتها وممارستها على البيئة، المستهلكين، العاملين..، وعلى الرغم من أن المؤسسات لديها الحق في وضع أهداف وتطلعات طموحة ولها الحرية للتمتع بروح الابتكار واستقلالية التفكير يقوم مجلس إدارتها بتكوين لجان معينة تختص بالأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية بغية التوجه في المسائل التي تنشأ في مجال الممارسات الاجتماعية، كما أنه على إدارة المؤسسة الالتزام بالمسائلة العامة والتي تضمن تعميم أساليب المسؤولية الاجتماعية لتشمل جميع مستويات التنظيم وليست الإدارة فقط، ضف إلى ذلك وفي وقتنا الراهن نلاحظ أن المؤسسات تنتهج استراتيجية استباقية، أي تبادر إلى الأنشطة الاجتماعية وتعزز المصلحة العامة عن طريق تشجيع نمو وتطور المجتمع والاستجابة لمتطلباته والقضاء على الممارسات اللاإنسانية والأخلاقية التي تضر المجال العام وتخالف المفهوم العام لفكرة الأداء الاجتماعي. (طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري 2007 ، ص 12)

وبالإضافة إلى ما سبق لا بد من الإشارة إلى أنه يجب على المؤسسات تقييم أدائها الاجتماعي بصورة منتظمة، من خلال إعداد تقارير من شأنها بناء الثقة مع مختلف أصحاب المصالح، وكذا تشجيع الجهود الداخلية الرامية إلى مراعات أهداف المؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية. (محمد نبيل علام، 1991، ص 32)

ثانياً: اهم المؤشرات التي تقيس الاداء الاجتماعي للمؤسسة

هناك أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية: (د.يوسف محمد جربوع، 2007 ص 248)

1. مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة: ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أوطبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتكوينهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدمات وما إلى ذلك.

2. مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة: ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع: ويتضمن كافة

تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتكوين الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

3. مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج: وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتكوين وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

المطلب الثالث: اثر تبني المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة

تناولت العديد من البحوث والدراسات العلاقة بين الأداء الاجتماعي للمؤسسات وبين أدائها المالي حيث نشرت مجلة BESINSS & SOCIETY دراسة قام بها MAHON GRIFFIN & على 64 مؤسسة والتي نشرتها نفس المجلة ROMAN & HAYIBOR & AGLE وكذا الدراسة التي قام بها حول نفس الموضوع، وقد أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين كل من الأداء الاجتماعي والأداء المالي لتلك المؤسسات.

الفوائد التي يمكن ان تحققها المؤسسة جراء تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية فقد قسم CONNOLLY إلى قسمين رئيسيين هما الفوائد المالية والفوائد الاجتماعية، فبالنسبة للفوائد المالية يشير إلى أنها تتمثل في تحسين الأداء المالي وتخفيض التكاليف التي قد تكون باهظة على شكل تعويضات للمتضررين من أصحاب المصالح، وكذا حماية البيئة والذين يمكن أن يطالبوا المؤسسة بدفع تكاليف الضرر البيئي، تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرة إعادة التدوير أما بالنسبة للفوائد الاجتماعية فنجد أن هنالك علاقة إيجابية بين تحمل المؤسسة لمسؤولياتها الاجتماعية وتحسن العلاقة داخل المؤسسة بين الإدارة والعاملين من ناحية والإدارة والعملاء والمؤسسة من جهة أخرى، وتعزيز صورة وسمعة المؤسسة، المساهمة في الصالح العام، المساهمة في حيوية المؤسسة على المدى الطويل، وتعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، والحفاظ على صحة وسلامة العاملين، والتأثير الإيجابي على قدرة المؤسسة من خلال تحفيز العاملين على أداء وظائفهم وبالتالي تحسين مردودية وأرباح المؤسسة.

إلا أن نجاح برامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يتوقف على قدرة الحكومات على توفير بيئة أعمال مواتية وعلى مرونة قوانين العمل. (نهال المغريل وياسمين فؤاد، 2008 ص 4)

خلاصة:

نستنتج من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل أن المؤسسة العمومية تسعى لتحقيق مبدأ الصالح العام الفرد والمجتمع من خلال استثمار واستغلال الاقتصاد الوطني ومن هنا نرى أن المؤسسة العمومية هي الأقرب إلى الفرد والمجتمع على عكس ما نجده في المؤسسة الخاصة فهي عبارة عن مجموعة من الأشخاص والوسائل التي تتفاعل فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية، يهدف تحقيق منفعة الزبون، حيث نجد أن ترقية الخدمات في المؤسسات العمومية ترقى القيم ذات الصلة باللياقة والإعلام وهي مؤثر هام بالنسبة لجميع الهياكل وبالنسبة لمستقبل المؤسسة في تطلعها المستمر إلى تلبية احتياجات وشكاوي المكلفين، وأخذ المواعيد والإجابة على تساؤلاتهم وانشغالاتهم كما أن حث المؤسسات على تبني المسؤولية الاجتماعية يقودها إلى تحقيق التزاماتها مما ينعكس إيجابيا على خدماتها.

الفصل الثالث:
الجانب الميداني
للدراصة

تمهيد:

بعد أن تناولت الجانب النظري للدراسة والتي تتضمن فصلين، الاطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية من خلال الفصل الأول، أما الفصل الثاني الذي تضمن المسؤولية الاجتماعية و ترقية خدمات المؤسسة كما حاولت التعرف على الدراسة الميدانية القريبة من موضوعنا، وسنحاول في هذا الفصل الثالث تطبيق الجوانب النظرية للدراسة على الواقع العملي للمؤسسة محل الدراسة، وتوضح مدى صدق فرضيات الدراسة من خلال الاعتماد على اسلوب الاستمارة والوثائق وسجلات المؤسسة ثم القيام بتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها وما يمكن لهذه الدراسة ان تثيره من قضايا جديدة و التي على ضوءها سنتمكن من طرح مجموعة من الاقتراحات و التوصيات و قد خصصنا لهذه الدراسة مايلي:

- أولاً: تقديم حول مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة
- ثانياً: الإطار المنهجي للدراسة
- ثالثاً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بمجتمع الدراسة
- رابعاً: تحليل واختبار فرضيات الدراسة

أولاً: تقديم عام حول مؤسسة اتصالات الجزائر ومهامها

1. التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر ميلة

تقع الوحدة العملية لاتصالات الجزائر ميلة في المقر الرئيسي للولاية بشارع نوفمبر بلدية ميلة تنتشر فروعها عبر كامل تراب الولاية.

تعتبر مؤسسة الاتصالات الجزائر من أهم المؤسسات المتواجدة على التراب الوطني وهي تسعى دائما لفرض نفسها على السوق نتيجة المنافسة وذلك لتقديم أجود وافصل الخدمات وللتعرف أكثر على الشركة سنقدمها من خلال إبراز نشاطاتها وتطوراتها ونتيجة الحاجة لوجود وسيلة اتصالات جيدة خاصة بعد الاستقلال تم إنشاء مواقف عامة تخدم المواطنين تسمى بالبريد والمواصلات وهذه الأخيرة عملت على توسيع شبكة الاتصال لسنة 1963 وكانت تهتم بالاتصال عبر البريد بعد ذلك أدخلت الهاتف الثابت وفي عام كما انه كنتيجة لمتطلبات السوق والانفتاح والعولمة 1993 NMT تم إدخال الهاتف النقال الذي كان ب وفتح سوق اتصالات سلكية ولاسلكية على المنافسة أصبح بالضرورة إنشاء المؤسسات لأجل المنافسة وكان هذا بصدور قانون رقم 03: 2000 الصادرة في 05/08/2000: الذي انبثق منه ميلاد المؤسسة العمومية والتي انطلق نشاطها الفعلي لها بتاريخ 05/08/2000 بعد أن تم فصل قطاع البريد والمواصلات إلى متعاملين هما اتصالات الجزائر وريد الجزائر وتعتبر المؤسسة اتصالات الجزائر.

المتعامل التاريخي الوحيد فيها يخص الهاتف الثابت ونضرا للدور الذي تلعبه التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وفقا للأهداف المسطرة لتدارك التأخر في هذا المجال وتبعا للانفتاح الذي تشهده سوق الاتصالات التي التزمت بها الدولة الجزائرية من الاستجابة لاحتياجات زبائنهم فان مؤسسة اتصالات الجزائر سجلت نشاطات متعددة تضمنت تقديم خدمات ذات جودة في إنشاء فروع أخرى لها ذات الغرض وهي:

✓ فرع الهاتف النقال: اتصالات الجزائر؛

✓ فرع اتصالات عبر الأقمار الصناعية: اتصالات الجزائر ساتليت ATS ATSAELITE؛

✓ فرع خدمات الانترنت اتصالات الجزائر للانترنت DJAWAB.

إنشاء المؤسسة في شكل أسهم براس مال 1.00.000.00 د ج مقيدة في السجل التجاري تحت رقم 203. 18083 والكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 ديار الخميس المحمدية 16130 الجزائر ودخلت رسميا في الممارسة معتمدة على ثلاث أهداف أساسية في عالم تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلا وهي الاهتمام بجودة الخدمة و الفعالية في الأداء تحقيق المر دودية ما تجدر الإشارة إليه أن المؤسسة ذات بعد وطني ودولي تشارك كفاعل رئيسي في تنفيذ برامج التنمية للمجتمع في السوق الجزائرية حيث سطرت خلال الفترة ما بين 2004، 2008م برنامج طموح كما يلي :

- إدخال تكنولوجيا جديدة في تحويل المعطيات والبيانات؛
- إدخال تكنولوجيا جديدة ذات سرعة عالية في الإرسال؛
- تنفيذ مشروع إنشاء شبكة ذات نطاق واسع ومتعدد الخدمات؛

- إدخال تكنولوجيا جديدة خاصة بالمحطات الإذاعية VSATZIF4؛
- تأمين شرايين تحويل الكابلات الألياف المحمية والدولية وذلك عبر تبني تكنولوجيا حديثة منها؛
- تكنولوجيا وتنفيذ نظام إدارة ومراقبة الشبكة.
- بناء علاقات طويلة الأجل مع قطاع الأعمال والمهنيين بمجال الاتصال.
- دعم الشراكة على الصعيدين الوطني والدولي وذلك باغتنام الفرص التي تنتجها السوق الجزائرية في مجال المعلومات والاتصال.

2. طبيعة النشاط الذي تقوم به المؤسسة:

مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ميلة هي مؤسسة اقتصادية بالدرجة الأولى وعمومية ذات أسهم على عكس بريد الجزائر الذي يدخل تحت لواء الضيف العمومي تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات الاتصال عبر كامل ت ا رب الولاية وبمختلف أنواعها سواء كانت سلكية أو لاسلكية وهذه المؤسسة تتدرج ضمن قطاع الخدمات ويتم تصريف خدماتها مع الأسواق التالية موبيليس الوكالة التجارية للاتصالات الاتصالات الفضائية.

3. مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ميلة

أ - مهام المؤسسة:

- وتضلع مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ميلة على المهام الأساسية التالية:
- ✓ توفير خدمات للزبائن وتوزيعها في مجال الشبكات خاصة الداخلية لأجل تبادل المعلومات؛
- ✓ إعداد وتنفيذ الخطط القصيرة وطويلة الأجل في إطار موضوع التنمية؛
- ✓ تسيير وتكوين الأشخاص الضروريين لتأدية مهام المؤسسة وهذا من خلال البرامج والدورات التكوينية التي تقوم بأعدادها؛
- ✓ تعزيز وضمان جودة منتجاتها وخدماتها لتحقيق أهدافها؛
- ✓ انجاز الدراسات التقنية والتكنولوجية الاقتصادية والمالية قصد تحقيق أهدافها؛
- ✓ تطوير تشغيل وإدارة الشبكات العامة ومرافق الاتصالات السلكية واللاسلكية البيانات الرقمية المعلومات والوسائل السمعية والبصرية.

- ✓ توفير اتصالات سلكية ولاسلكية وطنية أو دولية وذلك لضمان الاتصال بين مستعملي الشبكة.

ب - أهداف المؤسسة:

تسعى المؤسسة إلى حفص وتطوير حجمها الدولي والمشاركة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر

- ✓ تحقيق النمو الثقافي والاجتماعي للمواطن عن طريق توفير خدمات الاتصالات؛
- ✓ تحسين النشاط التجاري ومستوى الخدمات لكسب أكبر حصة سوقية وتحسين صورة المؤسسة؛
- ✓ تطوير استغلال الشبكات العمومية الخاصة بالاتصالات؛

- ✓ تنظيم التبادل واستغلال الشبكات بين مختلف المتعاملين؛
- ✓ تحسين قيمة شبكة الخدمات المقدمة وجعل خدمات الاتصال أكثر مردودية؛
- ✓ إدخال التكنولوجيا الحديثة التي تضمن أمن وسلامة الشبكة ونوعية الاتصال من أجل الرضا التام للمستعملين.

4. الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بـميلة:

الهيكل التنظيمي للمؤسسة هو تنظيم خاص يسمح بمعرفة مصدر القرار وذلك بتنسيق الجهود المبذولة بين مختلف المصالح كما يسهل تقسيم الوظائف والمهام وتوزيعها حسب كل اختصاص ونشاط وتعتمد الوحدة العملية لولاية ميلة على الهيكل التنظيمي الموالي الذي يعكس طبيعة نشاطها الخدماتي فهو يتكون من مدير الوحدة وخمسة مصالح رئيسية لها وهذا يبينه الهيكل التنظيمي.

• **المدير:** هو المسؤول عن تسيير المؤسسة والتنسيق بين مختلف فروعها، كما أنه المسؤول المباشر

عن الوحدة اتجاه الوحدة المركزية ومن صلاحياته ما يلي:

✓ التنسيق بين الوظائف في مختلف المصالح والربط فيما بينها؛

✓ الحرص على تحقيق الأهداف المسطرة؛

✓ تأمين ومراقبة سير الموارد البشرية للوحدة؛

✓ إعداد واتخاذ القرارات الخاصة بالسياسة للعمل في العمل؛

✓ الممثل الرئيسي للمؤسسة في الداخل والخارج.

✓ المصادقة على القوائم والاجتماعات والقوائم الختامية، الإعلانات، والجداول المالية السنوية.

• **الأمانة:** هي ذاكرة مدير المؤسسة بل هي ذاكرة المؤسسة كلها باعتبارها الموظف الإداري المكلف بكل

المعلومات الإدارية الصادرة من المؤسسة والواردة إليها، فأمن إدارة المؤسسة يحرص على:

✓ حفظ الأمانة والإنصات المباشر والانصياع إلى توصياته وتوجيهاته؛

✓ استقبال البريد الوارد ونقله إلى المدير؛

✓ تسجيل البريد الصادر والوارد؛

✓ الاتصال بجميع الموظفين؛

✓ -تبليغ الأوامر والتعليمات الصادرة من المسؤول؛

✓ حفظ وتسجيل الأعمال التي يقوم بها مدير المؤسسة وترتيب مختلف الوثائق.

• **الخلايا:** تتمثل في خلية الأمن والوقاية، خلية التفتيش، خلية الاتصال والعلاقات الخارجية، وخلية تسيير

النوعية، تتواجد هذه الخلايا بجانب مكتب المدير حيث تتبع له مباشرة وتضح مسؤوليتها من خلال

تسمياتها

أ - مهام ومسؤوليات الدوائر والمصالح:

• **الدائرة التقنية:** وتنقسم إلى ثلاثة مصالح وهي:

❖ **مصلحة المنشآت القاعدية:** مهمتها الأساسية تتمثل في دراسة تطوير شبكة المشتركين وتوسيعها، دراسة بيئة المواقع، الهندسة المدنية، توصيل الكهرباء، التهوية... الخ.

فهي تنقسم إلى ثلاث فروع:

✓ الإرسال؛

✓ التحويل؛

✓ الطاقة..

❖ **مصلحة شبكة المعطيات:** ومسؤوليتها الرئيسية صيانة شبكة المعطيات.

❖ **مصلحة شبكة البلوغ والحلقة المحلية:** وتتمثل مهمتها الأساسية في ضمان الاستغلال الحسن للشبكة وصيانتها، تتبثق عن هذه المصلحة:

المراكز التقنية للاتصالات: مهمتها جمع المراكز التقنية، مراكز الإنتاج، مركز التضخيم من أجل

الاستغلال الأمثل لشبكة المشتركين وصيانتها، كما تقوم بدراسة مشاريع توسعة الشبكة وتقييمها.

دائرة المالية والمحاسبة: تتكون من أربعة مصالح وهي: الميزانية، الخزينة والمحاسبة ومهامهم مشتركة في : إعداد الميزانية، التسيير المالي والمحاسبي لأموال المؤسسة من خلال تسيير الحسابات البنكية والبريدية التابعة للمديرية العملية، فضلاً عن مصلحة التأمينات والقضايا القانونية التي تتكفل بمتابعة المنازعات بين المؤسسة وخصومها.

• **دائرة تسيير الموارد البشرية والوسائل:** وتندرج ضمنها المصالح التالية

❖ **مصلحة التكوين:** تتمثل مسؤولياتها في:

✓ تنظيم احتياجات التكوين وإعداد مخطط له؛

✓ متابعة الاتفاقيات مع مؤسسات التكوين؛

✓ المتابعة البيداغوجية لحركة التكوين في المؤسسة؛

✓ القيام بتقييم ميزانية التكوين والعمل على تنفيذها.

❖ **مصلحة تسيير المستخدمين والأجور:** وتتمثل مهامها في النقاط التالية:

✓ التسيير الإداري للمستخدمين ومتابعة أجورهم؛

✓ تسيير نظام المعلومات الخاص بالأجور؛

✓ العمل على حل النزاعات وتصحيح الأخطاء.

• **مصلحة الوسائل:** مسؤوليتها الأساسية هي متابعة عملية تسيير المخزون أدوات مكتبية، وأجهزة وعملية التوزيع على مستوى الوحدات.

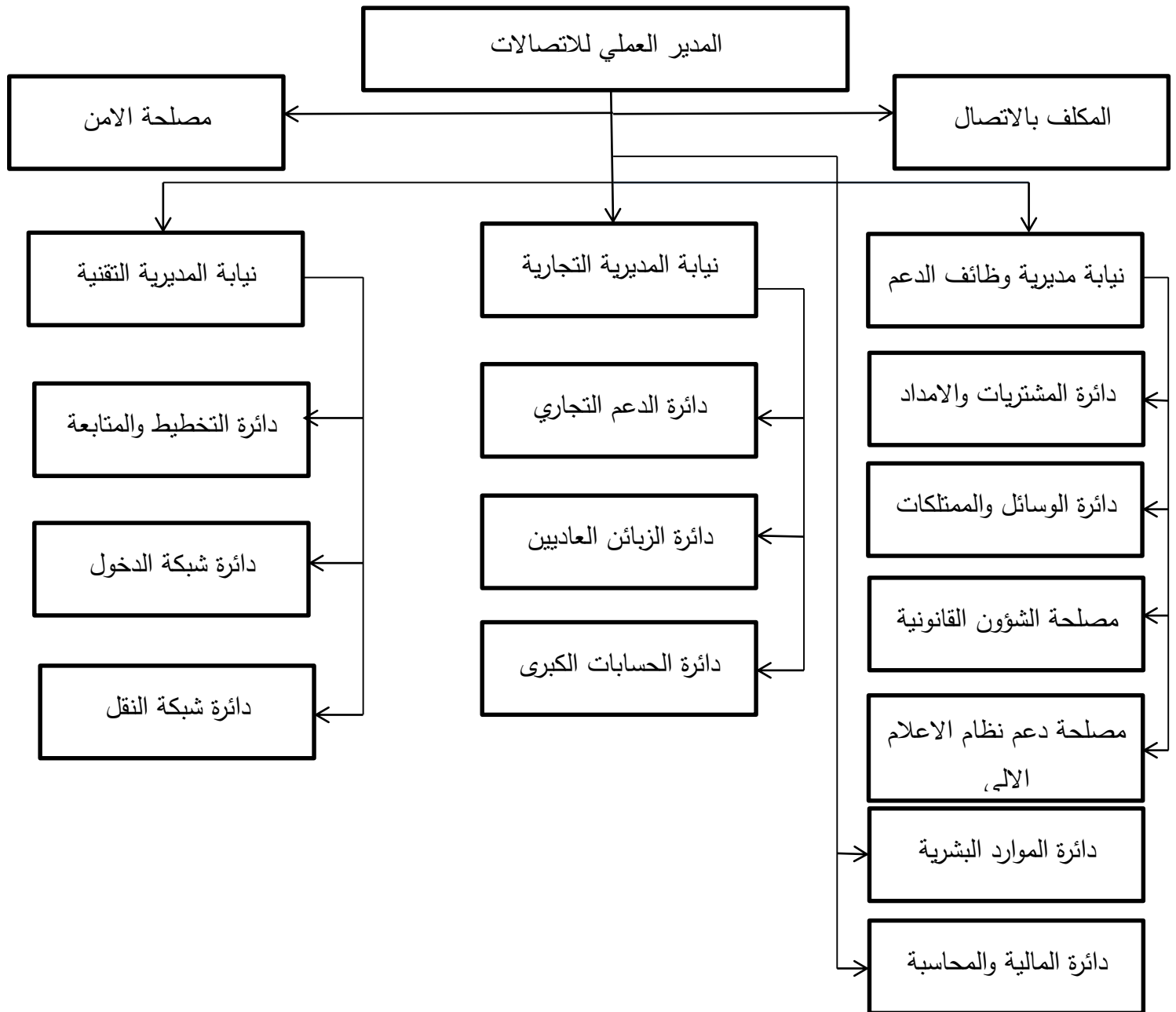
• **مصلحة الممتلكات:** تتمثل مسؤولياتها في عملية جرد الوسائل والمعدات والمركبات والمحافظة عليها.

حيث ينبثق عن هذه المصالح ما يلي:

✓ **المخزن لولائي:** مهمته الجوهرية حفظ المواد الوارد إليه، وتمويل جميع إدارة ومصالح الوحدة.

- ✓ الدائرة التجارية: تنقسم إلى ثلاثة مصالح وهي:
- مصلحة العلاقة مع الزبائن: ومهامها تتمثل في:
 - ✓ السهر على إرضاء الزبون عن طريق الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها؛
 - ✓ المساهمة في الوصول إلى الأهداف التجارية للمؤسسة؛
 - ✓ دراسة ومعالجة الشكاوى وطعون الزبائن والعمل على إرضائهم وإعطاء الحلول لمشاكلهم؛
 - ✓ تكوين المستخدمين في المصلحة.
- مصلحة قوة البيع والشبكات التجارية: وتتمثل مهامها في:
 - ضمان وجود الوسائل اللازمة لتحقيق أهداف البيع المرجوة، القيام بدراسة وتحليل سلوك الزبون اتجاه
 - عملية البيع، تكوين المستخدمين، إعداد مخطط عمل تجاري يحدد أهداف عملية البيع في كل وحدة تجارية
 - أو في كل وكالة أو قسم.
- مصلحة الفواتير والتحصيل والمنازعات: وتتمثل مهامها في:
 - ✓ ضمان متابعة الفواتير الهاتفية وتحصيلها والمعالجة الودية للمستحقات مع الزبون؛
 - ✓ إعداد ميزانية الفواتير وإرسالها إلى المديرية الإقليمية والعمل على ضمان صحة المعلومة للمساهمة في
 - ✓ إرضاء الزبون، وتكوين المستخدمين؛
 - كما تتبثق عنها الوكالات التجارية الموزعة عبر إقليم ولاية ميله والتي تتمثل مهمتها في:
 - استقبال وتوجيه الزبائن، عرض وبيع الخدمات، عملية توزيع الفواتير وتحصيل مبالغها ومتابعة شكاوى الزبائن.

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة-



ثانيا: الإطار المنهجي للدراسة

1. مجالات الدراسة:

من اجل القيام بالدراسة الميدانية على أكمل وجه كان لزاما علينا تباع إطار منهجي من اجل الوصول الى اهداف الدراسة الموضوعية وسنحاول توضيح ذلك كما يلي:

- مجالات الدراسة: كأحد الخطوات المنهجية الرئيسية في دراسة أي موضوع للبحث كان لزاما علينا تحديد.
- مجالات الدراسة وهي:

أ. المجال المكاني:

تمت الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر -سيلة-

ب.المجال الزمني:

من خلاله حاولنا تحديد مختلف الخطوات التي استدللنا عليها في انجاز هذه الدراسة وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (04): المجال الزمني

العمل المنجز	الزمن
اختيار موضوع البحث	12/12/2021
انجاز الجانب النظري	24/02/2022-05/05/2022
جمع المعلومات الميدانية	17/05/2022
تحليل المعطيات الميدانية و تفسيرها	21/05/2022-29/05/2022

• منهج الدراسة:

من اجل تحقيق اهداف البحث والاجابة على اشكالية الدراسة واختبار مدى صحة الفرضيات المقترحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي هو مجموعة من الإجراءات التي تتكامل لوصف الظاهرة او الموضوع اعتمادا على منهج المسح الشامل لجمع الحقائق و البيانات و تصنيفها و معالجتها وتحليلها تحليللا كافيا و دقيقا لاستخلاص دلالتها و الوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع قيد الدراسة، ولقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يساعدنا في توفير معلومات نظرية عن دور المسؤولية الاجتماعية ومحاولة تفسيرها بمعطيات كمية و الخروج باستنتاجات تساعدنا على ادراك العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وترقية خدمات المؤسسة

• خطوات المسح:

- رسم خطة المسح وتتمثل فيما يلي:
- تحديد الهدف الأساسي: والمتمثل في معرفة دور المسؤولية الاجتماعية والكشف عن أبعادها لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- تمديد المجال: ويتعلق أساسا بفئة الموظفين المتواجدين في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- تحديد أداة المسح: وتتعلق بالاستمارة حيث اشتملت على 29 سؤالاً وجاءت مقسمة إلى ثلاث محاور:
- جمع البيانات: قمنا بزيارة مؤسسة اتصالات الجزائر وقابلنا المدير للحصول على إذن بتوزيع الاستمارة على الموظفين

2. مجتمع الدراسة

فان مجتمع الدراسة يتكون من 60 عاملاً قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان على الجميع واستلمنا 50 استمارة وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (05) عدد الاستمارات الموزعة و المسترجعة

البيان	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات غير المسترجعة
العدد	60	50	10
النسبة	100	83,3	16,67

المصدر: من اعداد الطالب

3. أدوات جمع البيانات:

الاستمارة: هي عبارة عن نموذج يشمل على مجموعة من الأسئلة التي يصوغها الباحث وفقاً لرؤيته هادفاً بذلك إلى جمع المعلومات الرقمية أو الوصفية عن مجتمع الدراسة، يقوم الباحث باختيارها حسب طبيعة الدراسة. لذلك قمنا بتصميم الاستمارة منطلقين من فرضيات بحثنا محاولين بذلك تغطية محاور الدراسة بالاعتماد على الإطار النظري للبحث وأيضاً على ضوء المراجعة الشاملة للدراسة التي تناولت موضوع دراستنا وقد جاءت شاملة لـ 29 سؤالاً وقد تم تقسيمها إلى قسمين أساسيين:

***القسم الأول:** يشمل (04) أسئلة متعلقة بمتغيرات الشخصية لإفراد المجتمع المتمثلة في (الجنس ، السن المستوي التعليمي، الخبرة المهنية) .

***القسم الثاني:** ويضم العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وينقسم إلى محورين:

***المحور الأول:** يتكون (12) عبارة تتعلق بإجابات أفراد المجتمع حول الاساسيات التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ميلة لتدعيم مسؤوليتها الاجتماعية وهو مقسم إلى أبعاد كما يلي:

-بعد اقتصادي ويشمل (03) عبارات.

بعد قانوني ويشمل (05) عبارات.

بعد اخلاقي ويشمل (04) عبارات.

*المحور الثاني: ويتكون من 12 عبارة تتعلق بإجابات أفراد المجتمع حول المبادئ التي تعتمدها مؤسسة اتصالات الجزائر لترقية خدماتها

4. اختيار مقياس الدراسة:

لقد تم اختيار مقياس كرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين حيث يقابل كل عبارة خمسة خيارات مقسمة إلى درجات كما يلي:

- الدرجة (01) غير موافق بشدة؛
- الدرجة (02) غير موافق؛
- الدرجة (03) محايد؛
- الدرجة (04) موافق؛
- الدرجة (05) موافق بشدة.

ولتحديد فترة مقياس ليكرت الخماسي المستخدمة في الدراسة تم حساب المدى (4=1-5) حيث تم تقسيمها على فترات المقياس الخماسي للحصول على طول الفترة أي (0,8=4 / 5) بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح)، وبذلك يتم تحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا والجدول التالي يوضح أطوال الفترات كما يلي:

الجدول رقم (06): أطوال فترات القياس

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الفترة	من 1 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى القبول	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالب

6- أساليب المعالجة الإحصائية:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام برنامج (sciences static package for social) والذي يرمز له spss وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تدرج :

- ❖ ضمن الاحصاء الوصفي مثل الانحرافات المعيارية؛
 - ❖ ضمن الاحصاء الاستدلالي مثل معادلات الارتباط والتباين المتعدد.
- وللاجابة على تساؤل الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام:

أ. النسب المئوية والتكرارات: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية لتعرف على الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة.

ب. المتوسط الحسابي: وهو يستخدم لإجابات مجتمع الدراسة عن الاستمارة ويعبر عن معرفة أين تتمركز إجابات مجتمع الدراسة.

❖ إذا كانت قيمة من 1 إلى أقل من 1.80 فهذا يعني ان درجة الموافقة ضعيفة جدا المتوسط الحسابي؛

❖ إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 1.81 إلى 2.60 فهذا يعني ان درجة الموافقة ضعيفة؛

❖ إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.61 الى 3.40 فهذا يعني ان درجة الموافقة متوسطة؛

❖ إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.41 الى 4.20 فهذا يعني ان درجة الموافقة كبيرة؛

❖ إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 4.21 الى 5 فهذا يعني ان درجة الموافقة كبيرة جدا.

ج. الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت، ويستخدم لقياس بيان تشتت إجابات مفردات مجتمع الدراسة حول وسطها الحسابي، فكلما كان الانحراف المعياري صغير كلما كان التشتت في إجابات مجتمع الدراسة على الفقرات صغير.

د. معامل ارتباط بيرسون: استخدم هذا المعامل لمعرفة مدي ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستمارة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).

هـ. اختبار ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات فقرات أداة الدراسة (الاستمارة)

و. الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات.

ز. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق الاستمارة تعني التأكد من انه يصلح لقياس ما وضع لأجل قياسه، أما ثبات الاستمارة فيقصد بها الاستقرار في نتائج الاستمارة، وقد تم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة كما يلي:

1. الصدق الظاهري للأداة: للتعرف على مدي صدق أداة الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين وقد تمت الاستجابة لآرائهم وقمنا بأراء ما يلزم من تعديل في ضوء مقترحات المقدمة وبذلك خرجت في صورتها النهائية الملحق رقم(01)

ب-صدق الاتساق الداخلي للأداة: بعد ما قمنا بالتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قمنا بالتأكد من الاتساق الداخلي أيضا وذلك من خلال حساب معامل الارتباط (بيرسون) وهذا بهدف التعرف علي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستمارة مع درجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه انظر الملحق رقم(03)

الجدول رقم (07): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد الاقتصادي بالدرجة الكلية للمحور

العبارة	درجة الارتباط بالمحور
العبارة 01	0,736
العبارة 02	0,633
العبارة 03	0,753

معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss.

يتبين لنا من الجدول أعلاه الخاص بمعامل الارتباط بين كل عبارة من البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية مع الدرجة الكلية للمحور موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 مما يدل على مدى صدق اتساقها حيث نلاحظ أن العبارة الأكثر ارتباطا بالمحور في العبارة رقم 03 حيث قدرت درجة ارتباطها 0.753 في حين احتلت العبارة رقم 02 المرتبة الأخيرة من حيث ارتباطها بالمحور بدرجة ارتباط 0.633 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.01، وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لأجله.

الجدول رقم (08): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد القانوني بالدرجة الكلية للمحور

العبارة	درجة الارتباط بالمحور
العبارة 04	0,555
العبارة 05	0,490
العبارة 06	0,563
العبارة 07	0,609
العبارة 08	0,776

معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

يتبين لنا من الجدول أعلاه الخاص بمعامل الارتباط بين كل عبارة من البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية مع الدرجة الكلية للمحور موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 مما يدل على صدق اتساقها، حيث نلاحظ أن العبارة الأكثر ارتباطا بالمحور في العبارة رقم 08 حيث قدرت درجة ارتباطها 0.776 في حين احتلت العبارة رقم 05 المرتبة الأخيرة من حيث ارتباطها بالمحور بدرجة ارتباط 0.490 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.01 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لأجله

الجدول رقم (09): يوضح معامل الارتباط بيرسون لعبارات البعد الاخلاقي بالدرجة الكلية للمحور

العبارة	درجة الارتباط بالمحور
العبارة 09	0,755
العبارة 10	0,671
العبارة 11	0,477
العبارة 12	0,645

معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

يتبين لنا من الجدول أعلاه الخاص بمعامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية مع الدرجة الكلية للمحور موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 مما يدل على مدى صدق اتساقها، حيث نلاحظ أن العبارة الأكثر ارتباطا بالمحور في العبارة رقم 09 حيث قدرت درجة ارتباطها 0,755 في حين احتلت العبارة رقم 11 لمرتبة الأخيرة من حيث ارتباطها بالمحور بدرجة ارتباط 0,477 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.01، وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضح لأجله.

الجدول رقم (10): يوضح درجة الارتباط لعبارات محور مبادئ ترقية الخدمات التي تعتمدها مؤسسة

اتصالات الجزائر بالدرجة الكلية للمحور

العبارة	درجة الارتباط بالمحور	العبارة	درجة الارتباط بالمحور
العبارة 13	0,336	العبارة 20	0,264
العبارة 14	0,596	العبارة 21	0,276
العبارة 15	0,223	العبارة 22	0,454
العبارة 16	0,425	العبارة 23	0,429
العبارة 17	0,403	العبارة 24	0,668
العبارة 18	0,466	العبارة 25	0,442
العبارة 19	0,302		

معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

يتبين لنا من الجدول أعلاه الخاص بمعامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور مبادئ ترقية الخدمات التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر مع الدرجة الكلية للمحور موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 مما يدل على صدق اتساقها، حيث نلاحظ أن العبارة الأكثر ارتباطاً بالمحور هي العبارة رقم 24 حيث قدرت درجة ارتباطها 0,668 في حين احتلت العبارة رقم 15 المرتبة الأخيرة من حيث ارتباطها بالمحور بدرجة ارتباط 0,223 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.01 ، وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضح لأجله.

الجدول رقم (11): يوضح درجة الارتباط لكل بعد بالدرجة الكلية للمحور

البعد	عدد العبارات	درجة الارتباط بالمحور
البعد الاقتصادي	3	0,776**
البعد القانوني	5	0,847**
البعد الاخلاقي	4	0,814**

معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات spss

يتبين لنا من الجدول أعلاه الخاص بمعامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية مع الدرجة الكلية للمحور موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 مما يدل على صدق اتساقها، حيث نلاحظ أن البعد الأكثر ارتباطاً بالمحور هو البعد القانوني حيث قدرت درجة ارتباطها 0,847 في حين احتل البعد الاقتصادي المرتبة الأخيرة من حيث ارتباطه بالمحور بدرجة ارتباط 0,776 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.01، وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضح لأجله.

- ثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستمارة) استعملنا معامل ألفا كرونباخ لتأكد من ثبات أو تجانس أداة الدراسة، حيث أنه كلما كان معامل ألفا كرونباخ يساوي (0.6) فأكثر كلما دل على ثبات أداة الاستمارة انظر الملحق (04) والجدول رقم (12) يوضح ذلك:

الجدول رقم (12): ثبات أداء الاستمارة

معامل الثبات	ابعاد المسؤولية الاجتماعية	المبادئ التي تعتمدها مؤسسة اتصالات الجزائر	الاستمارة ككل
الفا كرونباخ	0,858	0,828	0,862

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا علي نتائج مخرجات spss

ثالثا- عرض وتحليل المعطيات الميدانية:

1- عرض وتحليل محور البيانات الشخصية:

تقوم دراستنا علي عدد من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالبيانات الشخصية لمجتمع الدراسة لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ميلة والمتمثلة في (الجنس، السن، المستوى الدراسي، سنوات الخبرة) وبذلك يمكن وصف عينة الدراسة اعتمادا على المتغيرات التالية انظر الملحق (05):

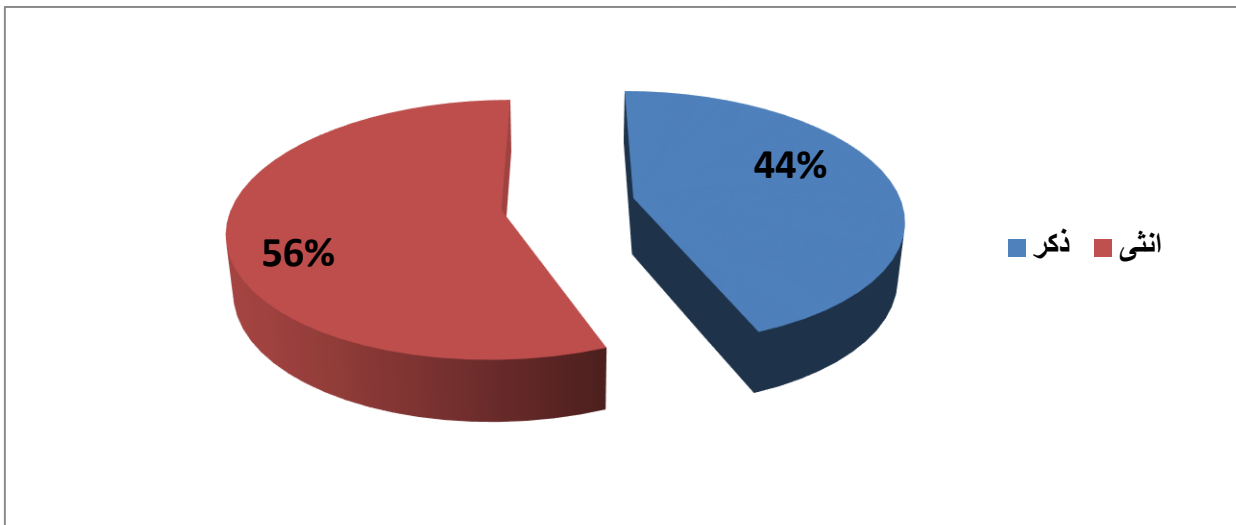
-متغير الجنس: سنوضح ذلك فما يلي:

الجدول رقم(13): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	22	% 44
انثى	28	% 56
المجموع	50	% 100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا علي نتائج مخرجات spss

الشكل رقم (04): الدائرة النسبية للجنس



المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا علي نتائج مخرجات spss

من خلال الجدول والشكل أعلاه، يتضح لنا أن معظم أفراد مجتمع الدراسة من الإناث حيث بلغ عددهم 28 بنسبة قدرت ب 56 % واما عدد الذكور فقد كان 22 بنسبة 44 % وهذه النسب تدل على أن نسبة الإناث تحتل المرتبة الاولى وذلك يعود الى طبيعة نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر .

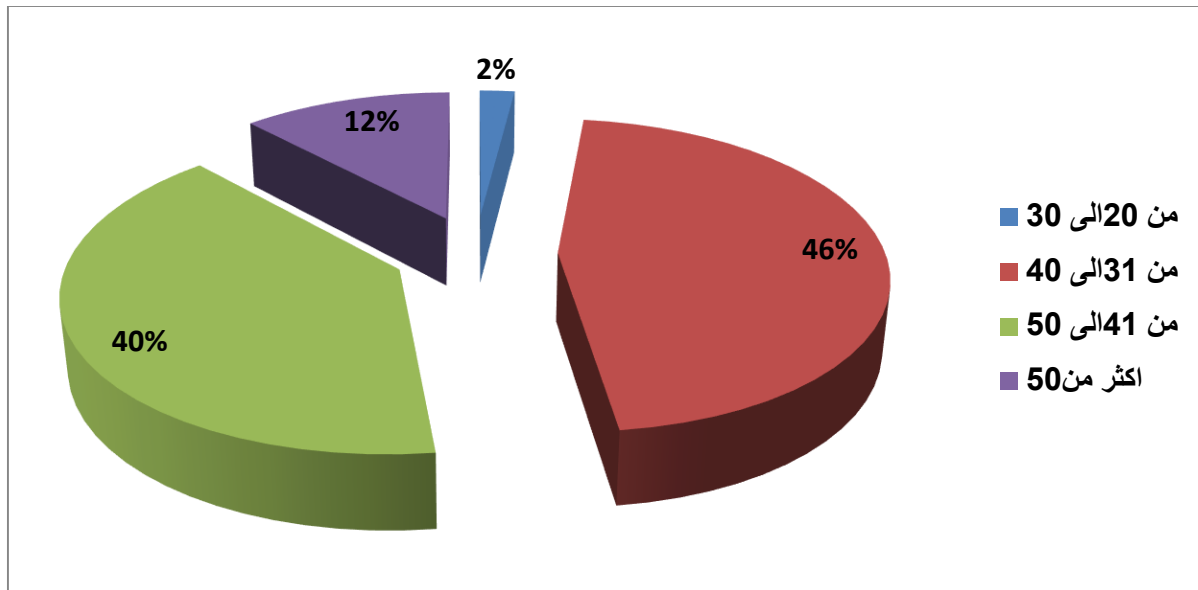
- متغير السن: سنوضح ذلك فيما يلي:

الجدول رقم (14): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20 الى 30	01	2%
من 31 الى 40	23	46%
من 41 الى 50	20	40%
اكثر من 50	6	12%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج مخرجات spss

الشكل رقم (05): الدائرة النسبية للسن



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج مخرجات spss

من خلال الجدول والشكل أعلاه، يتضح لنا أن معظم أفراد مجتمع الدراسة تتراوح أعمارهم من 31 الى 40 بنسبة قدرت ب 46 % وهي الفئة الأكثر نشاطا في المؤسسة وتليها الفئة العمرية من 41 الى 50 بنسبة 40 % تليها الفئة العمرية أكثر من 50 بنسبة 12 % وفي المرتبة الاخيرة الفئة من 20 الى 30 بنسبة جد ضئيلة قدرت ب 2 % هذا ما يدل ان اغلب موظفي المؤسسة يمثلها عنصر الشباب.

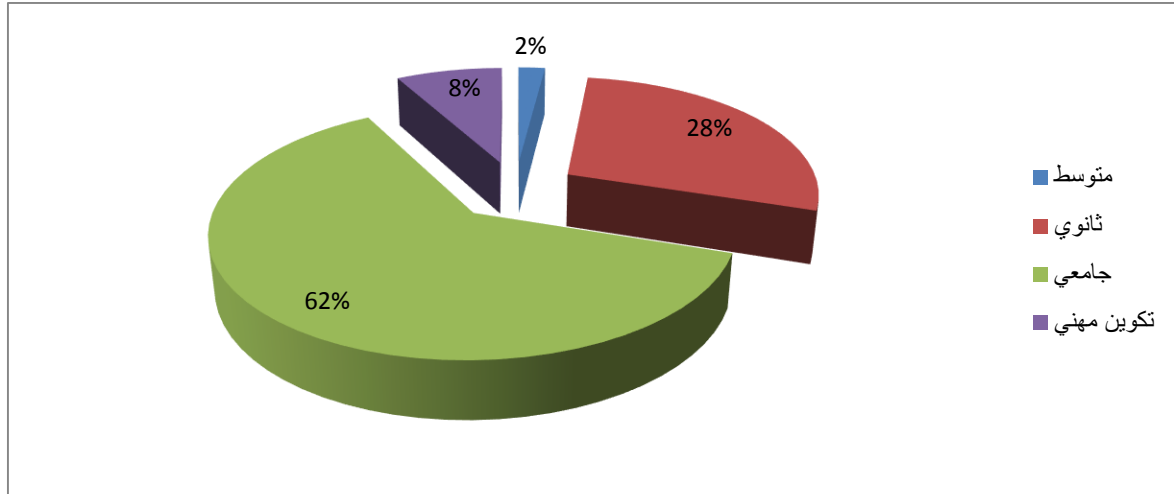
- متغير المستوى التعليمي سنوضح ذلك فيما يلي:

الجدول رقم (15): توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	01	%02
ثانوي	14	%28
جامعي	31	%62
تكوين مهني	04	%08
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج مخرجات spss

الشكل رقم (06): الدائرة النسبية للمستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج مخرجات spss

ويتضح لنا من خلال الجدول والشكل أعلاه، أن اغلب أفراد المجتمع مستواهم التعليمي جامعي بنسبة %62 حيث بلغ عددهم 31 وهذا يدل على أن هؤلاء الأفراد مؤهلين بمستوي عالي لأداء مهام المؤسسة وتليها نسبة المستوى لثانوي ب %28 حيث بلغ عدد الافراد 14 اما الباقي فجاءت بالترتيب مقسمة بين التكوين المهني ب نسبة %08 والمستوى المتوسط بنسبة %02.

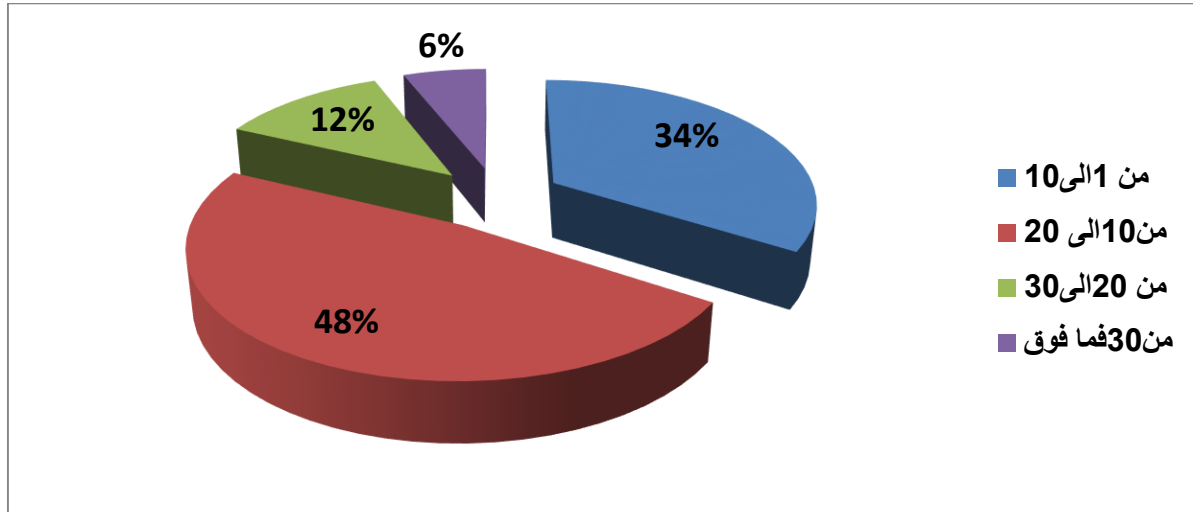
- متغير الخبرة المهنية: سنوضح ذلك فيما يلي:

الجدول رقم (16): توزيع افراد مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
من 1 الى 10	17	34%
من 10 الى 20	24	48%
من 20 الى 30	06	12%
من 30 فما فوق	03	06%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا علي نتائج مخرجات spss

الشكل رقم (07): الدائرة النسبية للخبرة المهنية



المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا علي نتائج مخرجات spss

من خلال الجدول والشكل اعلاه تبين ان 48% من افراد المجتمع تتراوح خبرتهم من 10 الى 20 حيث احتلت المرتبة الاولى وتليها فئة من 1 الى 10 بنسبة قدرت ب 34% من افراد المجتمع وثم تليها فئة من 20 الى 30 بنسبة 12% وفي المرتبة الاخيرة فئة من يمتلكون خبرة مهنية من 30 فما فوق بنسبة 06% من خلال هذا العنصر سوف يتم عرض وتحليل ابعاد المحور (اساسيات تدعيم المسؤولية الاجتماعية) والذي يمثل المتغير المستقل للدراسة وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

2-1- عرض وتحليل البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية : سنوضح ذلك من خلال الملحق رقم (06) الجدول التالي

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	مستوى القبول
01	- تحقق مؤسسة اتصالات الجزائر ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الاجور	3,80	0,808	03	مرتفع
02	- تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تحقيق اقصى الارباح بطرق شفافية	3,88	0,799	01	مرتفع
03	- تساهم مؤسسة اتصالات الجزائر في زيادة الدخل الوطني الاجمالي	3,82	0,748	02	مرتفع
	البعد الاقتصادي	3,83	0,710	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن نتائج مستوى قبول البعد الأول من أبعاد المسؤولية الاجتماعية البعد الاقتصادي بمتوسط حسابي 3,83 وانحراف معياري قدر ب 0,710 وهذا يدل على أن مستوى موافقة الأفراد يتحقق بدرجة مرتفعة، حيث نلاحظ العبارة الثانية التي تنص على " تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تحقيق اقصى الارباح بطرق شفافية " تحتل المرتبة الأولى بدرجة تقدير مرتفعة وفق متوسط حسابي 3,88 وأما العبارة الاولى التي تنص على " تحقق مؤسسة اتصالات الجزائر ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الاجور " حيث احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر ب 3,80 بدرجة مرتفعة وهذا يدل على اعتماد البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر.

2-2- عرض وتحليل البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية : سنوضح ذلك من خلال الملحق (06)

والجدول التالي:

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات مجتمع الدراسة حول البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	مستوى القبول
04	- تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي وتقديم الاعانات عند الوفات و العجز	4,10	0,580	01	مرتفع
05	- تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع قوانين المنافسة	3,98	0,654	03	مرتفع
06	- تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات تتوافق مع المعايير المقررة	3,98	0,654	04	مرتفع
07	- تحترم مؤسسة اتصالات الجزائر القوانين الخاصة بالحماية من الاخطار المهنية والحوادث الناتجة عن العمل	4,06	0,682	02	مرتفع
08	- تتبنى إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية	3,84	0,738	05	مرتفع
	البعد القانوني	4.012	0,456		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

تبين لنا من الجدول وأعلاه أن نتائج مستوى قبول البعد الثاني من أبعاد المسؤولية الاجتماعية البعد القانوني بمتوسط حسابي قدر ب 4.012 وانحراف معياري قدر ب 0,456 وهذا يدل على مستوى موافقة الأفراد بدرجة قبول مرتفعة وهنا نلاحظ أن العبارة الرابعة التي تنص على تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي وتقديم الاعانات عند الوفات والعجز " تحتل المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر ب 4,10، أما العبارة الثامنة التي تنص على " تتبنى إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر ب 3,84 بدرجة مرتفعة، وهذا يدل على اعتماد البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ميلة.

2-3- عرض وتحليل البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية : سنوضح ذلك من خلال الملحق رقم(06) والجدول التالي

الجدول رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	مستوى القبول
09	- تؤكد المؤسسة على السلوك و التعامل الذي يتطابق مع التقاليد السائدة في المجتمع	3,80	0,728	03	مرتفع
10	- تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر دليل أخلاقي واضح و تعلن لجميع الموظفين لديها	3,84	0,738	02	مرتفع
11	- تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر نظام صارم لمحاربة الفساد الاداري بكل أنواعه	3,70	0,814	04	مرتفع
12	- تتبنى مؤسسة اتصالات الجزائر رسالة وأهداف تتوافق مع أهداف وقيم المجتمع	3,92	0,601	01	مرتفع
	البعد الأخلاقي	3,84	0,545		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

تبين لنا من الجدول و أعلاه أن نتائج مستوى قبول البعد الثالث من أبعاد المسؤولية الاجتماعية البعد الاخلاقي بمتوسط حسابي قدر ب 3,84 وانحراف معياري قدر ب 0,545 وهذا يدل على مستوى موافقة الأفراد بدرجة قبول مرتفعة وهنا نلاحظ أن العبارة الثانية عشر التي تنص على تتبنى مؤسسة اتصالات الجزائر رسالة وأهداف تتوافق مع أهداف وقيم المجتمع " تحتل المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدر ب3,92، أما العبارة الحادية عشر التي تنص على تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر نظام صارم لمحاربة الفساد الاداري بكل أنواعه " احتلت المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدر ب 3,70 بدرجة مرتفعة، وهذا يدل على اعتماد البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ميلة.

- عرض وتحليل نتائج محور اساسيات تدعيم المسؤولية الاجتماعية ككل: سنوضح ذلك من خلال الملحق رقم(06) والجدول التالي:

الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة حول محور اساسيات تدعيم المسؤولية الاجتماعية ككل

اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى القبول
البعد لاقصادي	3,83	0,710	03	مرتفع
البعد القانوني	4.012	0,456	01	مرتفع
البعد الاخلاقي	3,84	0,545	02	مرتفع
اساسيات تدعيم المسؤولية الاجتماعية	3,907	0,450	—	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن مستوي اساسيات تدعيم المسؤولية الاجتماعية لدى مجتمع الدراسة مرتفع بمتوسط حسابي 3,907 وانحراف معياري 0,450، وهذا يدل على اعتماد اساسيات تدعيم المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ميلة ،حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية يحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.012 وانحراف معياري 0,456 حيث تحصل على مستوى قبول مرتفع لدى مجتمع الدراسة ،وهذا يعني ان البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية معتمد من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ميلة ،ويليها مباشرة البعد الاخلاقي بمتوسط حسابي 3,84 وانحراف معياري 0,545 حيث تحصل على مستوى قبول مرتفع لدى مجتمع الدراسة وهذا يدل على اعتماد البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وفي الأخير نجد البعد الاقتصادي بمتوسط حسابي 3,83 وانحراف معياري 0,710 حيث حصل على مستوى قبول مرتفع لدى مجتمع الدراسة وهذا يدل على اعتماد البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ميلة.

3- عرض وتحليل بيانات محور مبادئ ترقية الخدمات سنوضح ذلك من خلال الملحق رقم (07) الجدول التالي:

الجدول رقم (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات مجتمع الدراسة حول محور مبادئ ترقية الخدمات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	مستوى القبول
13	- تتحلى مؤسسة اتصالات الجزائر بالشفافية في انشطتها التي تؤثر على المجتمع	3,89	0,594	03	مرتفع
14	- تحرص مؤسسة اتصالات الجزائر على اصال المعلومات الخاصة للمستفيدين المحتمل تأثرهم بالتغيرات الحاصلة	3,84	0,584	05	مرتفع
15	- تحديد مجموعة قيم مؤسسة اتصالات الجزائر التي وجب التحلي بها	4,02	0,473	01	مرتفع
16	- تسمح مؤسسة اتصالات الجزائر لموظفيها باتخاذ القرارات اثناء تعاملاتهم	3,32	1,115	13	متوسط
17	- انشاء اليات رقابية لمراقبة تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة	3,70	0,863	11	مرتفع
18	- تجيب مؤسسة اتصالات الجزائر على الاسئلة القائمة حول أنشطتها	3,78	0,864	09	مرتفع
19	- تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على الموازنة بين تحقيق اهدافها و ادارتها اليومية للمستفيدين و المجتمع	3,88	0,594	04	مرتفع
20	- تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بتعويض المستفيدين دون المساس باجر العمال	3,83	0,618	06	مرتفع
21	- تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر على توفير تكوين مستمر و تطوير لمهارات العمال من حيث الجانب المهني	4,06	0,935	01	مرتفع

22	- تحرص مؤسسة اتصالات الجزائر على توفير ظروف ملائمة للعمل و خالية من المضايقات	3,80	0,948	10	مرتفع
23	- تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بدفع مستحقات العمال و اجورهم ومنح المكافآت لتحفيزهم	3,82	0,850	07	مرتفع
24	- تستجيب مؤسسة اتصالات الجزائر لاحتياجات و حقوق المستفيدين و التابعين لها	3,60	1,107	12	مرتفع
25	- تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تقديم اعلى مستوى من الخدمات	3,81	0,934	08	مرتفع
	مبادئ ترقية الخدمات	3.948	0,831		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل لمحور مبادئ ترقية الخدمات حيث كان عدد عبارتها 13 متمثلة في العبارة من 13 الى 29 بمتوسط حسابي مما 3.948 بدرجة قبول مرتفعة لدى مجتمع الدراسة، وهو إشارة إلى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر لمبادئ لترقية خدماتها من وجهة نظر مجتمع الدراسة. حيث نلاحظ أن عبارة تحديد مجموعة قيم مؤسسة اتصالات الجزائر التي وجب التحلي بها احتلت المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4,06 حيث تحصلت على مستوى قبول مرتفع من طرف مجتمع الدراسة، وحيث احتلت المرتبة الأخيرة عبارة تسمح مؤسسة اتصالات الجزائر لموظفيها باتخاذ القرارات اثناء تعاملاتهم بمتوسط حسابي 3,32 وانحراف معياري ب 1,115 وهذا دل على حصولها على مستوي قبول مرتفع.

رابعا تحليل واختبار فرضيات الدراسة

من اجل اختبار الفرضية الرئيسية: التي بنيت عنها دراستنا واثبات صحتها، لابد من اختبار الفرضيات المنبثقة منها، حيث توجد مجموعة من الفرضيات بنيت عليها الدراسة ولقد تم اختبارها للاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية، وكل هذا موضح فيما يلي :

اولا اختبار الفرضية الفرعية الاولى :

من اجل اختبار الفرضية الفرعية الاولى و التي تسعى لقياس مدى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على اساسيات لتدعيم المسؤولية الاجتماعية لذا تم حساب المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لعبارات المحور الاول و التي قدر عددها ب 12 عبارة ومن خلال مختلف هاته الاختبارات لاحظنا حسب الجدول رقم ان المتوسط الحسابي لمتغير اساسيات تدعيم المسؤولية الاجتماعية مرتفع اذ قدر ب 3,907 وهو ما يعكس اهمية كبيرة له وهذا ما يعني ان مؤسسة اتصالات الجزائر تنتمي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وبالملاحظة لنفس الجدول ان المتوسطات الحسابية لكل الابعاد مرتفعة اذ قدرت ب 4.012 بالنسبة للبعد

القانوني في المرتبة الاولى ويليه البعد الاخلاقي ب 3,84 واخيرا البعد الاقتصادي ب 3,83 وهذا ما يفسر سعي المؤسسة لاعتمادها لأساسيات لتدعيم مسؤوليتها الاجتماعية وبهذا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص لا تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة على اساسيات لتدعيم المسؤولية الاجتماعية

ثانيا اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

من اجل اختبار الفرضية الفرعية الثانية و التي تسعى لقياس مدى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على مبادئ لترقية الخدمات لذا تم حساب المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني و التي قدر عددها ب 13 عبارة ومن خلال مختلف هاته الاختبارات لاحظنا حسب الجدول رقم ان المتوسط الحسابي لمتغير مبادئ ترقية الخدمات مرتفع اذ قدر ب 3.948 وهو ما يعكس دور كبير له وهذا ما يعني ان مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة تسعى لترقية خدماتها باعتمادها على مبادئ مختلفة و بالملاحظة لنفس الجدول ان المتوسطات الحسابية لكل العبارات مرتفعة عدا العبارة 16 التي كانت حول تسمح مؤسسة اتصالات الجزائر لموظفيها باتخاذ القرارات اثناء تعاملاتهم كانت درجة القبول متوسطة وهذا ما يفسر سعي مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة لاعتمادها على مبادئ لترقية خدماتها و بهذا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص لا تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على مبادئ لترقية خدماتها

ثالثا اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: من اجل معالجة هذه الفرضية قمنا بتقسيمها الى ثلاث فرضيات جزئية كالتالي :

1-اختبار الفرضية الجزئية 1: و يتم اختبارها من خلال وضع الفرضيتين الاحصائيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الاقتصادي وترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة-

الفرضية البديلة مؤسسة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الاقتصادي وترقية خدمات اتصالات الجزائر -ميلة-

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا الانحدار الخطي البسيط انظر الملحق رقم(08) و هذا ما يوضحه

الجدول الموالي

الجدول رقم (22) نتائج علاقة الارتباط الخطي بين البعد الاقتصادي و ترقية الخدمات

اسم المتغير	R	R – deux	B معامل الانحدار	F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
معامل الارتباط التثائي	0,330	0,109	2,46 6	5,879	0,019
البعد الاقتصادي					

يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية موجبة بين البعد الاقتصادي وترقية الخدمات حيث بلغ معامل الارتباط 0,330 عند مستوى دلالة (0.05) وفي حين بلغ معامل التحديد 0,109 اي ان 10,9% من مستوى المسؤولية الاجتماعية يعزى للبعد الاقتصادي اما درجة التأثير فقد بلغت 2,466 وهي معنوية عند مستوى يقدر F ب 5,879 كما ان مستوى الدلالة Sig=0,019 وهذا اصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يستوجب رفض الفرضية الصفرية التي تدل على انه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين البعد الاقتصادي و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة وقبل الفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الاقتصادي و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة.

2-اختبار الفرضية الجزئية 2: و يتم اختبارها من خلال وضع الفرضيتين الاحصائيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد القانوني وترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة-

الفرضية البديلة H1:توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد القانوني وترقية خدمات

مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا الانحدار الخطي البسيط انظر الملحق رقم(09)و هذا ما يوضحه الجدول الموالي

الجدول رقم (23) نتائج علاقة الارتباط الخطي بين البعد القانوني و ترقية الخدمات

اسم المتغير	R	- R	B	F	Sig
معامل الارتباط الثنائي	معامل الارتباط الثنائي	معامل التحديد	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
0,315	0,099	1,642	5,297	0,026	
البعد القانوني					

يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر :من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية موجبة بين البعد القانوني وترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة حيث بلغ معامل الارتباط 0,315 عند مستوى دلالة (0.05) وفي حين بلغ معامل التحديد 0,099 اي ان 9,9% من مستوى المسؤولية الاجتماعية يعزى للبعد القانوني اما درجة التأثير فقد بلغت 1,642 وهي معنوية عند مستوى F يقدر ب 5,297 كما ان مستوى الدلالة Sig= 0,026 وهذا اصفر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يستوجب رفض الفرضية الصفرية التي تدل على انه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين البعد القانوني و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة وقبول الفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد القانوني و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة.

3-اختبار الفرضية الجزئية 3: و يتم اختبارها من خلال وضع الفرضيتين الاحصائيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية H0: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الاخلاقي وترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة-

الفرضية البديلة H1:توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الاخلاقي وترقية خدمات

مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا الانحدار الخطي البسيط انظر الملحق رقم (10) و هذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (24) نتائج علاقة الارتباط الخطي بين البعد الاخلاقي و ترقية الخدمات

اسم المتغير	R	R - deux	B معامل الانحدار	F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
البعد الاخلاقي	0,319	0,102	2,081	5,441	0,024

يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية موجبة بين البعد الاخلاقي و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة حيث بلغ معامل الارتباط 0,319 عند مستوى دلالة (0.05) وفي حين بلغ معامل التحديد 0,102 اي ان 10,2% من مستوى المسؤولية الاجتماعية يعزى للبعد الاخلاقي اما درجة التأثير فقد بلغت 2,081 وهي معنوية عند مستوى F يقدر ب 5,441 كما ان مستوى الدلالة Sig=0,024 وهذا اصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يستوجب رفض الفرضية الصفرية التي تدل على انه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين البعد الاخلاقي و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة وقبول الفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الاخلاقي و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة .

4- اختبار الفرضية الرئيسية من أجل الوقوف على معنوية علاقة الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية

و ترقية الخدمات لابد من اختبار الفرضيتين الاتيتين

الفرضية الصفرية H_0 : ليس للمسؤولية الاجتماعية دور في ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة-

الفرضية البديلة H1: للمسؤولية الاجتماعية دور في ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة
لاختبار هذه الفرضية استخدمنا الانحدار الخطي البسيط انظر الملحق رقم (11) و هذا ما يوضحه الجدول
الموالي:

الجدول رقم (25) نتائج علاقة الارتباط الخطي بين المسؤولية الاجتماعية و ترقية الخدمات

اسم المتغير	R	R – deux	B	F	Sig
معامل الارتباط الثنائي	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
المسؤولية الاجتماعية	0,399	0,159	1,071	9,079	0,004

يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية وترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة حيث بلغ معامل الارتباط 0,399 عند مستوى دلالة (0.05) وفي حين بلغ معامل التحديد 0,159 اي ان 15,9% من مستوى ترقية الخدمات يعزى للمسؤولية الاجتماعية اما درجة التأثير فقد بلغت 1,071 وهي معنوية عند مستوى F يقدر ب 9,079 كما ان مستوى الدلالة Sig=0,004 وهذا اصفر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يستوجب رفض الفرضية الصفرية التي تدل على انه ليس للمسؤولية الاجتماعية دور في ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة وقبول الفرضية البديلة التي مفادها للمسؤولية الاجتماعية دور في ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة.

خلاصة:

اشتملت هذا الفصل على الدراسة التطبيقية في اتصالات الجزائر بولاية ميلة والذي كان الهدف منها التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة بعد تفريغ وتحليل بيانات الاستمارة التي وزعت على مجتمع الدراسة والتي تكونت من موظفين في المؤسسة حيث تم استرجاعها كاملة صحيحة البيانات تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS وقد أكدت نتائج التحليل على انه هناك اعتماد لأساسيات المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ميلة، وأيضا له علاقة ارتباط بين ابعادها الثلاث (البعد الاقتصادي، البعد القانوني والبعد الأخلاقي).

خاتمة

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة مدى دور المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ميلة وهذا يعني الخوض في الجانب النظري الذي له علاقة بموضوع البحث للإلمام بمختلف المعلومات التي تسمح وتمهد لبناء موضوع علمي متكامل.

أولا نتائج الدراسة:

حيث تم التطرق إلى متغيرات البحث من الجانب النظري الذي عالجن فيه المسؤولية الاجتماعية وأبعادها استراتيجيتها ومجالاتها كما تم التعرض للمؤسسة العمومية انواعها أهدافها وخدماتها، وكذلك علاقة المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة.

إن الحصول على حقائق ميدانية استدعي تطبيق الأدوات المنهجية التي ربطتها بمؤشرات اساسيات تدعيم المسؤولية الاجتماعية لتباين مدي نمائها وارتباطها من خلال التركيز على محورين أحدهما بثلاث أبعاد تشكل المحور الرئيسي موضحة كما يلي:

✓ البعد الأول: البعد الاقتصادي.

✓ البعد الثاني: البعد القانوني.

✓ البعد الثالث: البعد الاخلاقي.

✓ محور: عن مبادئ ترقية خدمات المؤسسة

فقد لخصت الدراسة الى مجموعة من النتائج يمكن ذكرها في النقاط التالية:

1- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة- على مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث وجدنا المتوسط الحسابي للمتغير المستقل لدى مجتمع الدراسة مرتفع حيث قدر ب 3,907

2- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة- في تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية على البعد القانوني في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدر ب 4,012 ثم البعد الاخلاقي حيث كانت قيمة متوسطه الحسابي 3,84 وفي الاخير البعد الاقتصادي متوسط حسابي 3,83

3- في مجتمع البحث كانت الفئة الغالبة هي فئة الاناث بنسبة 56%

4- كان سن اغلب مجتمع الدراسة يتراوح من 31 الى 40 بنسبة 46% وهو مؤشر ايجابي يدل على فئة عمرية حيوية مدركة للمفاهيم الاداري المطبقة والعمل اكثر على تطوير و ترقية المؤسسة

5- كانت فئة الموظفين ذوي المستوى الجامعي هي الفئة الغالبة بنسبة كبيرة قدرت ب 62% وهو مؤشر ايجابي يدل على توظيف المؤسسة لاصحاب الكفاءات و خريجي الجامعة

6- كانت فئة الموظفين ذوي الخبرة من 10 الى 20 هي الفئة الاكبر بنسبة 48% وهو مؤشر ايجابي من حيث جانب التسيير و الوعي و ادراك المسؤولية التي على عاتقهم القدرة على مواجهة المعرقلات العملية في المؤسسة

- 7-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الاقتصادي و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-
- 8-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد القانوني و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-
- 9-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البعد الاخلاقي و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية و ترقية خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

ثانيا: التوصيات

- ان النتائج التي توصلنا اليها في هذه الدراسة مكنتنا من تصور مجموعة الاقتراحات التي نراها مناسبة لدور المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة و نلخصها فيما يلي:
- 1_ضرورة إقناع المؤسسة بأن المسؤولية الاجتماعية هي خيار لا بد منه، وهو في صالحها، وليست تكاليف مفروضة عليها لكي تستطيع المضي بهذا النهج.
 - 2_ضرورة بناء ثقافة تنظيمية تقوم على أساس ومبادئ المسؤولية الاجتماعية لترسيخ هذا المفهوم.
 - 3_ضرورة تبني اساليب حديثة في التدريب والتكوين و التطوير من اجل تنمية مهارات و قدرات الافراد.
 - 4_يجب أن يكون دور الدولة فعال وذلك من خلال سن قوانين صارمة تفرض على المؤسسات تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذلك يجب تحفيز المؤسسات التي تقوم بدور اجتماعي ايجابي لخلق منافسة بين المؤسسات، كما يجب أن تكون رقابة على الشركات.
 - 5_زيادة الاهتمام بالموارد البشري وتوفير كل الامكانيات من اجل تطويره و تنميته.
 - 6_عقد ندوات وورشات عمل تناقش موضوع المسؤولية الاجتماعية وماينسب اليها من مزايا و ايجابيات بهدف نشر المفهوم الصحيح لها.

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية:

أ. الكتب:

- 1.. أحمد ماهر، "تقليل العمالة"، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2000.
2. أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، لبنان، دار النهضة 1983.
3. أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الطبعة الخامسة، مصر الدار الجامعية 2001.
4. باري كشواي، "إدارة الموارد البشرية"، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2006.
5. باري كشواي، "إدارة الموارد البشرية"، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2003.
6. بلال خلف السكرانة، أخلاقيات العمل، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
7. بورحلة علل، "تحليل المنظمات"، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
8. حسن ابراهيم بلوط: ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، طبعة، دار النهضة العربية، بيروت، سنة 2012
9. خالد خليل الطاهر: القانون الاداري (دراسة مقارنة)، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن سنة 2011.
10. زكري المصري: اسس الادارة العامة، د ط، دار شتات للنشر والبرمجيات، دار الكتاب القانونية 2017.
11. زكي محمود شام، "الاتجاه الحديث في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية"، 1979
12. زيد منير عبودي: ادارات المؤسسات العامة، د ط، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، سنة 2009.
13. صلاح الدين محمد عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية 2000.
14. طاهر بن خرف الله: الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء الرابع، ط اولى، دار هومة، الجزائر سنة 2003.
15. طاهر محسن الغالبي، إدارة واستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع.
16. طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي العامري، الادارة والاعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، 2007.
17. طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: سنة 2005.

18. طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العمري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2008.
19. عادل محمد زايد، "إدارة الموارد البشرية: رؤية إستراتيجية"، دار النشر والتوزيع الالكتروني، 2020.
20. عبد الرحمان هيجان، "ضغوط العمل (منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها)، مع هذه الإدارة العامة للنشر، 1998.
21. عبد الغفار حنفي، "السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002.
22. عبد الغفار حنفي، "السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002.
23. عبد الناصر جرادات، لبنان الشامي: مقدمة في العلاقات العامة: د ط، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
24. عجة جيلاني: قانون المؤسسات العمومية الاقتصادية (اشتراكية التسيير الى الخصوصية)، د ط، دار الخلدونية للنشر، عمان، 2006.
25. عمار عوابدي: القانون الاداري، الجزء 1، النظام الاداري، ط 5، ديوان المطبوعات الجامعية، عمان، سنة 2008.
26. فتحي احمد ذياب عواد: إدارة الاعمال ووظائف المدير في المؤسسات المعاصرة، الطبعة الاولى، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، سنة 2012.
27. فريد فهمي زيارة، "مدخل معاصر"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
28. محمد عبد الفتاح الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، الأردن، دار المناهج، 2006.
29. محمد منير حجاب: المعجم الاعلامي، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، سنة 2004.
30. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات جامعة الزرقاء الأردنية، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
31. مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015.
32. مصطفى نجيب شوايش: إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، الطبعة الثالثة، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان 2005.
33. منال محمد عباس: المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وفاق التنمية، د طبعة، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية سنة 2013.
34. ناصر لباد: الوجيز في القانون الاداري، ط 4، دار المجد للنشر والتوزيع، الجزائر، سنة 2010.
35. نجم عبود نجم: القيادة الادارية في القرن الواحد والعشرين، طاولي، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، سنة 2011.

ب. الاطروحات والرسائل

1. بغداد كمال: النظام القانوني للمؤسسة العمومية المهنية في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، فرع قانون تخصص: تسيير، جامعة. تلمسان، 2008.
2. ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد بشرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010.
3. عبد الله بن منصور، "إشكالية العلاقة بين الاقتصاد والأخلاق"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، 2008.
4. عريوة محاد، دور الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011.
5. قدري عثمان ابراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الاداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في تخصص ادارة الاعمال، جامعة دمشق، 2015.
6. محمد مسعود بورعدة: مذكرة ماجستير في علم التربية البدنية "الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية"، الجزائر 2002.
7. المؤسسات، كلية الحقوق، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، سنة 2011 / 2012.
8. ميسون محمد عبد القادر، التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية علم النفس، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.
9. ياسر سعيد أبو هريبد: دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تخصص ادارة الدولة جامعة الاقصى، سنة 2017.

ج. الملتقيات والمؤتمرات

1. بن مسعود نصر الدين وكنوش محمد، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14، 15 فيفري 2012.
2. صالح السحيناوي، المؤتمر الدولي حول: المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص للتنمية، المعهد العربي للتخطيط، لبنان 25_23 مارس 2009.
3. محمد فلاق وقدر بنافلة، المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية جيزي، موبليس، نجمة، التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ملتقى دولي حول "منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية"، 14-15 فيف محمد فؤاد مهنا: سياسة الوظائف العامة وتطبيقها في مبادئ التنظيم، دار المعارف، القاهرة 1967.

د. المجالات والمنشورات والأبحاث

1. محمد نبيل علام، حدود المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مجلة الإدارة العامة، العدد 72، الرياض، 1991.
2. نهال المغريل وياسمين فؤاد، المسؤولية الاجتماعية لرأس المال في مصر: بعض التجارب الدولية، المركز المصري للدراسات الاقتصادية، ورقة عمل 2008.
3. وليد حيدر جابر: طرق إدارة المرافق العامة) المؤسسة العامة والخصخصة (ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة نيويورك وجينيف، 2004.
4. يوسف محمد جريوع، "مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع، غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة الدراسات الإنسانية) -المجلد 15، العدد 1، 2007.

هـ. القواميس والمعاجم

1. القاموس العربي الشامل، الاداء 1، دار العائل الجامعية، بيروت، سنة 1997.
2. المعجم النقدي لعلم الاجتماع، ط 1، سنة 1986.
3. نيكز ميشل: معجم علم الاجتماع، ط 2، دار الطبعة، لبنان، سنة 1981.

و. التوثيق الإلكتروني

1. اتفاقيات العمل الدولية www.ilo.org

الملاحق

الملحق 01: استبيان

المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

استمارة بعنوان

دور المسؤولية الاجتماعية في ترقية خدمات المؤسسة دراسة حالة
مؤسسة اتصالات الجزائر _ ميله _

مذكرة مكمله لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال

_إشراف الدكتور

_إعداد الطالب

_لبيض ليندة

_لمهشيش فيصل

سيدي الفاضل سيدتي الفاضلة تحية طيبة وبعد:
نتوجه إليكم بالشكر والاحترام راجيا منكم التعاون لإنجاح هذا العمل الميداني، والإجابة على الأسئلة بوضع العلامة (*) أمام العبارة المناسبة مع العلم أن المعلومات الواردة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

2022/2021

البيانات الشخصية

1/الجنس:

ذكر ☐ انثى ☐

2/السن:

من 20 إلى 30 سنة ☐
من 31 إلى 40 سنة ☐
من 41 إلى 50 سنة ☐
أكثر من 50 ☐

3/المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐
جامعي ☐ تكوين مهني ☐

4/الخبرة المهنية:

من 1 إلى أقل من 10 سنوات ☐ من 10 إلى أقل من 20 ☐
من 20 إلى أقل من 30 سنة ☐ من 30 سنة ☐

- المحور الأول: تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة على اساسيات لتدعيم مسؤوليتها الاجتماعية -

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
البعد الاقتصادي						
5	- تحقق مؤسسة اتصالات الجزائر ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الاجور					
6	- تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تحقيق اقصى الارباح بطرق شفافية					
7	- تساهم مؤسسة اتصالات الجزائر في زيادة الدخل الوطني الاجمالي					
البعد القانوني						
8	- تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي وتقديم الاعانات عند الوفات والعجز					
9	- تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع قوانين المنافسة					
10	- تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات تتوافق مع المعايير المقررة					
11	- تحترم مؤسسة اتصالات الجزائر القوانين الخاصة بالحماية من الاخطار المهنية والحوادث الناتجة عن العمل					
12	- تتبنى إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية					
البعد الاخلاقي						
13	- تؤكد المؤسسة على السلوك والتعامل الذي يتطابق مع التقاليد السائدة في المجتمع.					

14	- تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر دليل أخلاقي واضح و معلن لجميع الموظفين لديها				
15	- تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر نظام صارم لمحاربة الفساد الاداري بكل أنواعه				
16	- تتبنى مؤسسة اتصالات الجزائر رسالة وأهداف تتوافق مع أهداف وقيم المجتمع				

- المحور الثاني: تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على مبادئ لترقية خدماتها

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
17	- تتحلى مؤسسة اتصالات الجزائر بالشفافية في انشطتها التي تؤثر على المجتمع					
18	- تحرص مؤسسة اتصالات الجزائر على ايصال المعلومات الخاصة للمستفيدين المحتمل تأثرهم بالتغيرات الحاصلة					
19	- تحديد مجموعة قيم مؤسسة اتصالات الجزائر التي وجب التحلي بها					
20	- تسمح مؤسسة اتصالات الجزائر لموظفيها باتخاذ القرارات اثناء تعاملاتهم					
21	- انشاء اليات رقابية لمراقبة تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة					
22	- تجيب مؤسسة اتصالات الجزائر على الاسئلة القائمة حول انشطتها					
23	- تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على الموازنة بين تحقيق اهدافها و ادارتها اليومية للمستفيدين و المجتمع					
24	- تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بتعويض المستفيدين دون المساس باجر العمال					

					25 - تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر على توفير تكوين مستمر و تطوير لمهارات العمال من حيث الجانب المهني
					26 - تحرص مؤسسة اتصالات الجزائر على توفير ظروف ملائمة للعمل و خالية من المضايقات
					27 - تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بدفع مستحقات العمال و اجورهم ومنح المكافآت لتحفيزهم
					28 - تستجيب مؤسسة اتصالات الجزائر لاحتياجات و حقوق المستفيدين و التابعين لها
					29 - تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تقديم اعلى مستوى من الخدمات

الملحق 02:

الرقم	اسم و لقب الأستاذ	تاريخ التحكيم
01	وليد لطيف	15-05-2022
02	بودرجة رمزي	15-05-2022
03	هولي رشيد	16-05-2022

الملحق 03:

Correlations

		تحقق مؤسسة اتصالات الجزائر ربح اقتصادي دون الأساس بمستويات الأجور	تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تحقيق أقصى الأرباح بطرق نفاقية	تساهم مؤسسة اتصالات الجزائر في زيادة الدخل الوطني الإجمالي
تحقق مؤسسة اتصالات الجزائر ربح اقتصادي دون الأساس بمستويات الأجور	Pearson Correlation	1	.736**	.633**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	48
تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تحقيق أقصى الأرباح بطرق نفاقية	Pearson Correlation	.736**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	48
تساهم مؤسسة اتصالات الجزائر في زيادة الدخل الوطني الإجمالي	Pearson Correlation	.633**	0.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	48	48	48

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

تحتوي إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر مبدأ الإعتراف بعمل القيادات العمالية	تتكرم مؤسسة اتصالات الجزائر القوانين الخاصة بالحماية من الاخطار المهنية والحوادث الناجمة عن العمل	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات تتوافق مع المعايير المقررة	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع فوائدها المنافهة	تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على التصريح لأي مصلحة التضامن الاجتماعي وتقديم الاعانات عند الوفاة و العجز		
.420**	.345*	.134	.446**	1	Pearson Correlation	تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على التصريح لأي مصلحة التضامن الاجتماعي وتقديم الاعانات عند الوفات و العجز
.003	.014	.363	.001		Sig. (2-tailed)	
49	50	48	49	50	N	
.209	.095	.256	1	.446**	Pearson Correlation	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع فوائدها
.154	.515	.080	.001	.001	Sig. (2-tailed)	
48	49	48	49	49	N	
.425**	.552**	1	.256	.134	Pearson Correlation	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات تتوافق مع المعايير المقررة
.003	.000	.363	.080	.363	Sig. (2-tailed)	
47	48	48	48	48	N	
.709**	1	.552**	.095	.345*	Pearson Correlation	تتكرم مؤسسة اتصالات الجزائر القوانين الخاصة بالحماية من الاخطار المهنية والحوادث الناجمة عن العمل
.000	.000	.515	.001	.014	Sig. (2-tailed)	
49	50	48	49	50	N	
1	.709**	.425**	.209	.420**	Pearson Correlation	تحتوي إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر مبدأ الإعتراف بعمل القيادات العمالية
	.000	.003	.154	.003	Sig. (2-tailed)	
49	49	47	48	49	N	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

تحتوي إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر مبدأ الإعتراف بعمل القيادات العمالية	تتكرم مؤسسة اتصالات الجزائر القوانين الخاصة بالحماية من الاخطار المهنية والحوادث الناجمة عن العمل	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات تتوافق مع المعايير المقررة	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع فوائدها المنافهة	تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على التصريح لأي مصلحة التضامن الاجتماعي وتقديم الاعانات عند الوفاة و العجز	تحتوي إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر مبدأ الإعتراف بعمل القيادات العمالية	تتكرم مؤسسة اتصالات الجزائر القوانين الخاصة بالحماية من الاخطار المهنية والحوادث الناجمة عن العمل	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات تتوافق مع المعايير المقررة	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع فوائدها المنافهة	تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على التصريح لأي مصلحة التضامن الاجتماعي وتقديم الاعانات عند الوفاة و العجز	تحتوي إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر مبدأ الإعتراف بعمل القيادات العمالية	تتكرم مؤسسة اتصالات الجزائر القوانين الخاصة بالحماية من الاخطار المهنية والحوادث الناجمة عن العمل	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات تتوافق مع المعايير المقررة	تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع فوائدها المنافهة	تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على التصريح لأي مصلحة التضامن الاجتماعي وتقديم الاعانات عند الوفاة و العجز
.420**	.345*	.134	.446**	1	.420**	.345*	.134	.446**	1	.420**	.345*	.134	.446**	1
.003	.014	.363	.001		.003	.014	.363	.001		.003	.014	.363	.001	
49	50	48	49	50	49	50	48	49	50	49	50	48	49	50
.209	.095	.256	1	.446**	.209	.095	.256	1	.446**	.209	.095	.256	1	.446**
.154	.515	.080	.001	.001	.154	.515	.080	.001	.001	.154	.515	.080	.001	.001
48	49	48	49	49	48	49	48	49	49	48	49	48	49	49
.425**	.552**	1	.256	.134	.425**	.552**	1	.256	.134	.425**	.552**	1	.256	.134
.003	.000	.363	.080	.363	.003	.000	.363	.080	.363	.003	.000	.363	.080	.363
47	48	48	48	48	47	48	48	48	48	47	48	48	48	48
.709**	1	.552**	.095	.345*	.709**	1	.552**	.095	.345*	.709**	1	.552**	.095	.345*
.000	.000	.515	.001	.014	.000	.000	.515	.001	.014	.000	.000	.515	.001	.014
49	50	48	49	50	49	50	48	49	50	49	50	48	49	50

Echelle : TOUTES LES VARIABLES
Récapitulatif de traitement des
observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de
fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	29

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : TOUTES LES VARIABLES
Récapitulatif de traitement des
observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Total	50	100,0
-------	----	-------

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V13 V14 V15 V16 V17 V18 V19 V20 V21 V22 V23 V24 V25
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,828	13

الملحق 05:

الجنس		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	22	44,0	44,0	44,0
	انثى	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

السن		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 الى 30	1	2,0	2,0	2,0
	من 31 الى 40	23	46,0	46,0	48,0
	من 41 الى 50	20	40,0	40,0	88,0
	اكثر من 50	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المستوى التعليمي		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	1	2,0	2,0	2,0
	ثانوي	14	28,0	28,0	30,0
	جامعي	31	62,0	62,0	92,0
	تكوين مهني	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الخبرة المهنية		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 1 الى 10	17	34,0	34,0	34,0
	من 10 الى 20	24	48,0	48,0	82,0
	من 20 الى 30	6	12,0	12,0	94,0
	من 30 فما فوق	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=V1 V2 V3

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تحقق مؤسسة اتصالات الجزائر ربح اقتصادي دون المساس بمستويات الأجور	50	1	5	3,80	,808
تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تحقيق أقصى الأرباح بطرق شفافية	50	1	5	3,88	,799
تساهم مؤسسة اتصالات الجزائر في زيادة الدخل الوطني الاجمالي	50	1	5	3,82	,748
N valide (listwise)	50				

DESCRIPTIVES VARIABLES=V4 V5 V6 V7 V8

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي وتقديم الاعانات عند الوفات و العجز	50	3	5	4,10	,580
تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع قوانين المنافسة	50	1	5	3,98	,654

تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر بتقديم خدمات تتوافق مع المعايير المقررة	50	1	5	3,98	,654
تحتزم مؤسسة اتصالات الجزائر القوانين الخاصة بالحماية من الاخطار المهنية والحوادث الناتجة عن العمل	50	2	5	4,06	,682
تتبنى إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية	50	2	5	3,84	,738
N valide (listwise)	50				

DESCRIPTIVES VARIABLES=V9 V10 V11 V12
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimu m	Maxim um	Moyen ne	Ecart type
تؤكد المؤسسة على السلوك و التعامل الذي يتطابق مع التقاليد السائدة في المجتمع	50	1	5	3,80	,728
تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر دليل أخلاقي واضح و ملعن لجميع الموظفين لديها	50	1	5	3,84	,738
تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر نظام صارم لمحاربة الفساد الاداري بكل أنواعه	50	1	5	3,70	,814
تتبنى مؤسسة اتصالات الجزائر رسالة وأهداف تتوافق مع أهداف وقيم المجتمع	50	2	5	3,92	,601
N valide (listwise)	50				

الملحق 07:

DESCRIPTIVES VARIABLES=V13 V14 V15 V16 V17 V18 V19 V20
V21 V22 V23 V24 V25
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تتلقى مؤسسة اتصالات الجزائر بالشفافية في انشطتها التي تؤثر على المجتمع تحرص مؤسسة اتصالات الجزائر على ايصال المعلومات الخاصة للمستفيدين المحتمل تأثرهم بالتغيرات الحاصلة	50	2	5	3,88	,594
تحديد مجموعة قيم مؤسسة اتصالات الجزائر التي يجب التحلي بها تسمح مؤسسة اتصالات الجزائر لموظفيها باتخاذ القرارات اثناء تعاملاتهم انشاء اليات رقابية لمراقبة تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة	50	3	5	4,02	,473
تجيب مؤسسة اتصالات الجزائر على الاسئلة القائمة حول انشطتها تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على الموازنة بين تحقيق اهدافها و ادارتها اليومية للمستفيدين و المجتمع	50	1	5	3,32	1,115
تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بتعويض المستفيدين دون المساس باجر العمال	50	1	5	3,70	,863
	50	1	5	3,78	,864
	50	1	5	3,88	,594
	50	3	5	3,84	,618

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر على توفير تكوين مستمر و تطوير لمهارات العمال من حيث الجانب المهني	50	1	5	4,06	,935
تحرص مؤسسة اتصالات الجزائر على توفير ظروف ملائمة للعمل و خالية من المضايقات	50	1	5	3,80	,948
تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بدفع مستحقات العمال و اجورهم ومنح المكافآت لتحفيزهم	50	1	5	3,82	,850
تستجيب مؤسسة اتصالات الجزائر لاحتياجات و حقوق المستفيدين و التابعين لها	50	1	5	3,60	1,107
تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تقديم اعلى مستوى من الخدمات	50	1	5	3,84	,934
N valide (listwise)	50				

الملحق 08:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.330 ^a	.109	.091	.79303	.109	5.879	1	48	.019

a. Predictors: (Constant), اعمادي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.698	1	3.698	5.879	.019 ^b
	Residual	30.187	48	.629		
	Total	33.884	49			

a. Dependent Variable: الفاني

b. Predictors: (Constant), اعمادي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.466	.622		3.967	.000					
	اعمادي	.387	.159	.330	2.425	.019	.330	.330	.330	1.000	1.000

a. Dependent Variable: الفاني

الملحق 09:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.315 ^a	.099	.081	.79735	.099	5.297	1	48	.026

a. Predictors: (Constant), ثانوي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.368	1	3.368	5.297	.026 ^b
	Residual	30.517	48	.636		
	Total	33.884	49			

a. Dependent Variable: الثاني

b. Predictors: (Constant), ثانوي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.642	1.008		1.628	.110					
	ثانوي	.575	.250	.315	2.302	.026	.315	.315	.315	1.000	1.000

a. Dependent Variable: الثاني

الملحق:10

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.319 ^a	.102	.083	.79627	.102	5.441	1	48	.024

a. Predictors: (Constant), الحائقي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.450	1	3.450	5.441	.024 ^b
	Residual	30.435	48	.634		
	Total	33.884	49			

a. Dependent Variable: الثاني

b. Predictors: (Constant), الحائقي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.081	.808		2.575	.013					
	الحائقي	.486	.208	.319	2.333	.024	.319	.319	.319	1.000	1.000

a. Dependent Variable: الثاني

الملحق 11:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.399 ^a	.159	.142	.77048	.159	9.079	1	48	.004

a. Predictors: (Constant), الاول

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.390	1	5.390	9.079	.004 ^b
	Residual	28.495	48	.594		
	Total	33.884	49			

a. Dependent Variable: الثاني

b. Predictors: (Constant), الاول

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.071	.961		1.115	.271					
	الاول	.736	.244	.399	3.013	.004	.399	.399	.399	1.000	1.000

a. Dependent Variable: الثاني