جامعة –يحي فارس–المدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم اعلام و اتصال

دور الاتصال المسؤول في تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه مواردها البشرية
دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه(وحدة المدية)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر علوم الإعلام والإتصال

تخصص: اتصال و علاقات عامة

إعداد الطالبتين:

– صابرينة بوخويدم

– فاطيمة عبيدي

الأستاذ المشرف:

– مصطفى سحاري

السنة الجامعية

2021– 2020

شكر وعرفان

اشكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لإتمام هذا العمل المتواضع

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك على ما يسرت لنا في هذا العمل المتواضع حتى خرج للنور، فسبحانك لا اله الا أنت أستغفرك وأتوب إليك.

ثم لا يسعنا الا ان نتقدم بالشكر الجزيل إلى :

إلى أستاذنا الدكتور: **سحاري مصطفى**، من خلال قبوله الإشراف علينا بنصائحه وتوجيهاته القيمة التي منحها لنا، كما لم يبخل علينا بوقوفه الثمين في تتبع هذا العمل من بدايته الى نهايته، فجزاه الله عنا كل خير.

كما يطيب لنا ان نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة قسم الإعلام والاتصال

ونتقدم بالشكر والعرفان الى كل من ساعدنا ومد لنا يد العون من قريب أو من بعيد في انجاز هذا العمل.

إهداء

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه وربائي على الدين والأخلاق والعلم إلى القلب الكبير أبي الكريم أدامه الله لي "**نور الدين**"

إلى من ربتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى التي تعبت وقاست الكثير من أجلي وعلمتني أن الحياة كفاح ووراء كل تعب نجاح إلى من رضت بالقليل لتصنع منه الكثير لأمي الغالية ونور عيني حفظها الله وأطال في عمرها "**فتيحة**"

- إلى القلب الكبير الناصع بالبياض الغالية أختي الوحيدة "**أمال**"

- إلى من عشت معهم وتقاسمنا أحلى الأيام **وليد، أكرم، عماد**

- إلى **جدي وجدتي** حفظهما الله وأطال في عمرهما

- إلى الذين كانوا سند لي في الحياة الغاليات على قلبي عماتي: **ليلى، حبيبة** وإلى كل العائلة

- إلى الوفية العزيزة ومشجعتي على مواجهة الصعاب صديقتي **حبيبة صابرينة**

إهداء

– إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها إلى نبع العطف والحنان إلى أروع امرأة في الوجود..... **أمي** الغالية

– إلى من كلله الله بالهيبة والوقار..... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار **أبي** العزيز

– إلى فلذة كبدي..... إلى قرة عيني، ابنتي **ليندة** (حفظها الله)

– إلى الروح الغالية التي فارقتني يوم 11 ديسمبر 2019 إلى من تمزق قلبي بفراقه إلى من علمني أن الأمل هو سر الحياة فأصبح هو أملي ثم رحل تاركا قلبي بلا حياة إلى أخي سندي "**صبري**" رحمه الله

– إلى شهيد الوطن فخر عائلة **عبيدي** أخي "**رضا**" رحمه الله

– إلى الذين ظفرت بهم هدية من الأقدار إخوة وأخوات، فعرفوا معنى الأخوة: **سمير، نبيل، ليندة، أمال**

إلى زوج أختي: **أخي إسماعيل**

إلى زوجة أخي: **أمال**

الى براعم العائلة: **رفيق، انس، وليد، مليسا، ريان**

أهدي إليكم رسالة الماستر داعية المولى سبحانه أن تكلل بالنجاح والقبول

فاطيمة

ملخص الدراسة:

هدف الدراسة التطرق لموضوع الاتصال المسؤول والمسؤولية الإجتماعية في مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)، من خلال دراسة إشكالية جد مهمة والتي تتمحور حول دور الإتصال المسؤول في تجسيد المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة تجاه مواردها البشرية وكعينة للدراسة أخذنا عينة من موظفي مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)، واعتمدنا على منهج دراسة حالة عن طريق جمع البيانات والمعلومات وفقا لأدوات مناسبة تمثلت في الاستمارة.

وبعد الدراسة التحليلية توصلنا إلى النتائج التالية:

-مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) تعتمد على اتصال فعال مع جمهورها الداخلي تعمل من خلاله على إرساء ثقافة المسؤولية الإجتماعية وهذا ما يسمي بالإتصال المسؤول.

-مؤسسة الجزائرية للمياه (وحده المدية) رغم بعض السلبيات والنقائص إلا أنها تسعى جاهدة في أن تكون ملتزمة بمسؤولياتها الإجتماعية تجاه مواردها البشرية.

-للإتصال المسؤول دور كبير في تجسيد المسؤولية الإجتماعية بمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) تجاه مواردها البشرية.

خطة الدراسة

- مقدمة.

I- الاتصال المسؤول والعلاقات الإتصالية المسؤولة داخل المؤسسة.

I-1- ماهية الاتصال المسؤول.

I-1-1- تعريف الاتصال المسؤول

I-1-2- أنواع الاتصال المسؤول

I-1-3- مبادئ الاتصال المسؤول وأهدافه

I-1-4- وسائل الاتصال المسؤول

I -2- العلاقات الاتصالية المسؤولة داخل المؤسسة:

I -2-1- طبيعة العلاقات بين المسؤول والموظفين.

I -2-2- الاتصال الداخلي والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

I -2-3- خطوات بناء استراتيجيه اتصاليه خاصة بالاتصال المسؤول.

I -2-4- دور الاتصال المسؤول في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة.

I -2-5- رهانات الاتصال المسؤولة في المؤسسة.

II- المسؤولية الاجتماعية وممارستها داخل المؤسسة.

II- 1- المفهوم النظري والعلمي للمسؤولية الاجتماعية.

II- 1-1- تعريف المسؤولية الاجتماعية.

II- 1-2- عناصر المسؤولية الاجتماعية.

II- 1-3- المسؤولية الاجتماعية في النمط الإداري والاجتماعي.

II- 1-4- موضوع المسؤولية الاجتماعية ومستوياتها.

II- 2- ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

II- 2-1- فوائد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

II- 2-2- مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

II- 2-3- المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة.

II- 2-4- علاقة المسؤولية الاجتماعية بادارة الموارد البشرية.

II- 2-5- المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الجزائرية.

III- إتصال المسؤولية الإجتماعية في مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية).

III- 1- التعريف بمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)

III- 1-1- نشأة مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)

III- 1-2- مهام وأهداف الجزائرية للمياه (وحدة المدية)

III- 1-3- مبادئ تسيير مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)

III- 1-4- الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)

III- 2- الدراسة الميدانية على مؤسسة الجزائرية للمياه –وحدة المدية-

III- 2-1- طبيعة الاتصال المسؤول بالجزائرية للمياه (وحدة المدية)

III-2 -2- الجزائرية للمياه وتجسيد المسؤولية الاجتماعية.

III- 2- 3- مؤسسة الجزائرية للمياه والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

نتائج الدراسة.

الخاتمة .

قائمة المراجع.

الملاحق.

الفهرس.

مقدمة

مقدمة:

يعتبر الاتصال عملية ضرورية في طبيعة البشر في المؤسسات على اختلاف أنواعها، فالطبيعة البشرية تسعى إلى التواصل والإندماج والإنضمام إلى جماعات مهما اختلفت أنواعها.

وتشكل عملية الإتصال أحد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني، فعملية الإتصال تحدد مدى تقدم المجتمعات الذي يتوقف على مدى فعالية الإتصال داخل المؤسسة بنوعية الرسمي وغير الرسمي، وهذا الأخير يلاحظ انه أصبح يثير اهتمام العمال فيما يتعلق بمدى تقبلهم للقرارات والتعليمات، إضافة إلى مدى تقبل الإدارة لشكاويهم ومشكلاتهم داخل المؤسسة، وهذه العملية تساهم في إيجاد نوع من العلاقة بين العمال والإدارة، وبالتالي فالإتصال يعمل على خلق جو تعاوني مما يؤدي إلى تسهيل عملية تبادل المعلومات، كما يساعد على إيجاد نوع من الفهم المشترك والثقة المتبادلة، مما يؤدي الى اتخاذ القرارات المشتركة ومن ثم تحقيق الأهداف.

وبالتالي فإن الإتصال المسؤول أصبح يحظى بأهمية كبيرة تزداد يوما بعد يوم لدى المؤسسات، وذلك من اجل تطويرها وتحقيق متطلبات العاملين وخدمة الصالح العام وللإتصال المسؤول أثر كبير داخل المؤسسة، ولعل مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) والتي وقفنا على دراستها، محاولين معرفة طبيعة الاتصال المسؤول و الإستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف هذه المؤسسة في سيرورة عملها لتحقيق أهدافها المخطط لها .

لقد أصبح الاهتمام بالجانب الاجتماعي للأفراد من طرف المؤسسات ركيزة أساسية لزيادة قدرتها التنافسية وتعظيم أرباحها، من خلال ما تساهم به في تطوير أداء العاملين وكذلك تنمية كفاءتهم وإكسابهم مهارات جديدة ورفع مستوى أدائهم. ومادام الإهتمام بالجانب الإجتماعي للأفراد والعاملين داخل المؤسسة سيؤدي بالضرورة الى تحسين صورة المؤسسة وسمعتها، فإنه سيؤدي حتما إلى زيادة استقطابها لموارد بشرية ذات كفاءة وفعالية.

إن تبني وتطبيق المسؤولية الإجتماعية على صعيد الموارد البشرية، يهدف إلى إقامة برامج تنمية وتطوير الموارد البشرية من اجل الحصول على كفاءات وكوادر فعالة داخل

المؤسسة، ليكون لديها رأس مال فكري قوي يتمتع بالقدرة والفعالية اللازمين بمقاييس المسؤولية الاجتماعية .

فلقد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبي، وامتد نطاق هذه المسؤولية ليشمل أطرافا داخلية وأخرى خارجية، وتعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة والتي يتوجب على المؤسسة أن تؤدي مسؤوليتها الاجتماعية تجاهها، والإلتزام المسؤول تجاه المورد البشري يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام، إن الاهتمام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية يقوم على أداء العاملين من خلال تنمية القدرات واكتساب المهارات وأداء الواجبات.

تحتاج عملية نشر ثقافة المسؤولية الى غرسها في كل عامل في المؤسسة، ولن يقتنع العامل بأهمية ممارسة برامج المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة، ومساهمته فيها إلا إذا كان له نصيب كاف من هذه المسؤولية، واستشعر أهميتها في حياته المهنية، ومن ثم أهميتها في المجتمع والبيئة ولدى أصحاب المصلحة ككل. وعلى اعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المؤسسة وتؤثر عليهم، فإن على المؤسسة الالتزام بسلوك مسؤول تجاههم.

ومن الملاحظ في الآونة الأخيرة تزايد اقتناع المؤسسات الجزائرية بأهمية الإتصال المسؤول والمسؤولية الإجتماعية، فمثلا مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) وبعد الدراسة الميدانية التي أجريت على مستواها، تبين أنها مؤسسة تعتمد على اتصال فعال لنشر ثقافة المسؤولية الإجتماعية، كما أنها تسعى جاهدة إلى تبني هذه الفكرة اتجاه جميع الأطراف المتعاملة معها، بدءا من قلب المؤسسة المتمثل في مواردها البشرية لتصل بممارساتها الإجتماعية أطراف البيئة الخارجية.

وتماشيا مع طبيعة المنهج، فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى 3 فصول خصص الفصل الأول للإتصال المسؤول و العلاقات الإتصالية المسؤولة داخل المؤسسة، وتضمن هذا الفصل مبحثين المبحث الأول: الإتصال المسؤول عرفنا فيه إتصال المسؤول، أنواعه، مبادئه ووسائله، أما المبحث الثاني: العلاقات الإتصالية المسؤولة داخل المؤسسة وتحدثنا فيها عن طبيعة العلاقات بين المسؤول والموظفين، الاتصال الداخلي والمسؤولية الاجتماعية

للمؤسسة، خطوات بناء إستراتيجية اتصالية خاصة بالاتصال المسؤول ودور الاتصال المسؤول في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة، وأخيرا رهانات الإتصال المسؤول في المؤسسة.

ليستعرض الفصل الثاني المسؤولية الإجتماعية وممارستها داخل المؤسسة، وتضمن المبحث الأول المفهوم النظري والعملي للمسؤولية الإجتماعية، والذي عرفنا فيه المسؤولية الإجتماعية، عناصر المسؤولية الإجتماعية، المسؤولية الإجتماعية في النمط الإداري و الإجتماعي، وأخيرا موضوع المسؤولية الإجتماعية و مستوياتها.

أما المبحث الثاني تناولنا ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، والذي تضمن فوائد المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة، مبادئ وأبعاد المسؤولية الإجتماعية، المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الإدارة، علاقة المسؤولية الإجتماعية بإدارة المواردالبشرية، وأخيرا المسؤولية الإجتماعية بالمؤسسات الجزائرية.

وتضمن الفصل الثالث (الفصل التطبيقي للدراسة)، معالجة ومناقشة النتائج في ضوء ما تطرحه الفصول النظرية والمعالجة الميدانية للخروج بنتائج من خلال مناقشة أسئلة الدراسة، والتي بينت أن مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) تعتمد على إستراتيجية اتصالية فعالة، تسعى من خلالها جاهدة لإرساء ثقافة المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية.

إشكالية الدراسة:

دفعت التغيرات السريعة والتحديات الكبيرة التي تعيشها بيئة الأعمال المعاصرة، وزيادة حدة الصراع والمنافسة بين المؤسسات الى تصرف وتدبر أعمالها بنمط مسؤول أخلاقيا واجتماعيا وبيئيا، والعمل على صياغة وتنفيذ استراتيجيات تهدف من ورائها الى تبني ممارسات اجتماعية تستطيع من خلالها تحسين سمعتها وتعزيز مشروعية وجودها لدى مختلف أصحاب المصالح المتعاملين معها.

وكون المورد البشري من أهم الموارد في المؤسسة على اعتبار انه يمثل حجر الأساس في تلبية حاجات مختلف المتعاملين مع المؤسسة، وكذا المحدد الأساسي لنجاحها وفشلها بما يملكه من معارف ومهارات، ونتيجة للظروف المأساوية التي عاشها في حقب زمنية ماضية من أجور منخفضة، بيئة عمل غير آمنة، تشغيل لساعات طويلة، برز مفهوم المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، كإستراتيجية تهدف من خلالها المؤسسة الى توفير كل الإمكانات والظروف التي تعكس اهتمام المؤسسة بالمورد البشري.

ونتيجة لتطور العلاقة القائمة بين البيئة الداخلية والمؤسسة أصبح أمرا ضروريا على المؤسسات الجزائرية مراعاة تواصلها مع البيئة الداخلية والخارجية لها، فلا يمكن للمؤسسة الاستقرار وتحقيق التقدم وخاصة في ظل التفتح العالمي الذي يسوده التفاعل والاتصال الدائمين، فصفة الإتصال لا تقتصر على المؤسسة بالمجتمع فقط، بل تتعداه إلى جعل المؤسسة مصدرا لقيم جديدة لا يهدف إلى إعطاء المؤسسة شرعية مجتمعية وإدماجها في المجتمع، من خلال تدعيم البعد التجاري والخدماتي بالبعد الإنساني. إذا كانت العملية الاتصالية في أي مؤسسة هامة بهذا الشكل فإنها تصبح أكثر أهمية إذا تعلق الأمر بحياة الأفراد وسلامة بيئتهم والمحيط الذين يعيشون فيه.

وعلى هذا الأساس نجد مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) والتي تعتبر من بين المؤسسات الجزائرية، التي تعتمد على إستراتيجية اتصالية، وتسعى لتبني فكرة المسؤولية الإجتماعية تجاه مواردها البشرية، ومن هنا تتبلور في أذهاننا الإشكالية التالية:

ما دور الاتصال المسؤول في تجسيد المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) تجاه مواردها البشرية؟

التساؤلات:

من أجل الإجابة على السؤال وتحديد أبرز العناصر الضرورية لبحثنا قمنا بطرح التساؤلات التالية:

-في ما يتمثل الاتصال المسؤول داخل مؤسسه الجزائرية للمياه (وحده المدية)؟.

-كيف يجسد الاتصال المسؤول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة محل الدراسة؟.

-هل تلتزم مؤسسه الجزائرية للمياه بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية؟.

أهمية الدراسة:

تأتي الأهمية العلمية لهذا الموضوع من خلال دوره في توضيح المفهوم الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية، فمن الخطأ الاعتقاد بأنها مجرد هبات ومساعدات مالية تمنحها الشركات على فترات مختلفة للفقراء والمحتاجين،فالمسؤولية الاجتماعية مفهوم أشمل وأبعد من ذلك،وتعني الالتزام المسؤول تجاه عدد من الأطراف الداخليين والخارجيين، كما أن هذه الدراسة تستمد أهميتها في كونها تأسس نظريا وتطبيقيا للربط المنطقي للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والاتصال المسؤول في المؤسسة.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز النماذج التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والاتصال المسؤول في مؤسسة الجزائرية للمياه(وحدة المدية)، من خلال محاولة توضيح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالاتصال المسؤول والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من الجانب النظري والتطبيقي، خصوصا وأنها من المفاهيم الإدارية التي ما تزال بحاجة إلى البحث والدراسة، إضافة إلى مناقشة الممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والاتصال المسؤول في المؤسسة، وفي الأخير محاولة ضبط نتائج الدراسة من أجل معرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى استجابتها للبرامج المرتبطة بهذا المفهوم .

أسباب اختيار الموضوع:

- اليقين الشخصي بأهمية موضوع الاتصال المسؤول المسؤولية الاجتماعية و تأثيره على استدامة المؤسسات الجزائرية،وبالأخص مؤسسة مثل مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة

المدية)، على اعتبار أنها تتعامل مع شريحة كبيرة من الزبائن الجزائريين و يتلقى الكثير من الشكاوى حول تسيير توزيع المياه في مختلف ربوع الوطن .

– تزايد اهتمام المؤسسات بتبني المسؤولية الاجتماعية.

– تشخيص دور الاتصال المسؤول ومدى اعتماد مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) عليه في تجسيد المسؤولية الاجتماعية لتحقيق استدامة في ظل التحديات الراهنة.

منهج البحث :

من أجل تكوين الجانب النظري للدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، من خلال وصف المفاهيم المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية و الاتصال المسؤول في المؤسسات، لكونه منهجا مساعدا على التحليل الشامل والعميق للمشكلة قيد البحث لكونه المنهج الذي يمتاز بالوصف التفصيلي الدقيق للمعلومات ذات العلاقة .

و يرى " **أحمد بن مرسلي** " بأن الهدف من الدراسات الوصفية هو الحصول على معلومات كافية ودقيقة حول الموضوع محل الدراسة، كما هو في الحيز الواقعي، فالدراسات الوصفية ليست مجرد سرد للبيانات عن الواقع المدروس فقط كما يعتقد الكثيرون، بل هي أيضا عملية تصنيف هذه البيانات إلى عناصرها الرئيسية والفرعية، وتفسيرها من اجل استخلاص النتائج في شكل دلالات، تساعد على الوصول إلى تعميمات حول المواقف المدروسة.[1]

فاستخدامنا للمنهج الوصفي التحليلي كان في جانب الدراسة النظرية والتطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالاتصال المسؤول والمسؤولية الاجتماعية والعلاقة بينهما.

أما الدراسة التطبيقية اعتمدنا على منهج دراسة الحالة والذي يعرف "على انه التحليل المتعمق لحالة محددة أو عدد قليل من الحالات من حيث المكان و الزمان والموضوع بغرض التعرف الشامل الدقيق عليها وتحليل كل ما يتعلق بالظاهرة أو المشكلة مجال الدراسة من جوانب وخصائص الاتجاهات[2]."

وهنا اعتمادنا على منهج دراسة الحالة كان بالاستعانة بالأساليب الإحصائية المناسبة من خلال القيام بجمع البيانات والمعلومات حول متغيرات الدراسة.

---

[1] أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، د ط، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر،2003 ، ص51.

[2] احمد عبد الله اللحلح، مصطفى محمود أبو بكر، **البحث العلمي تعريفه خطواته ومناهجه المفاهيم الإحصائية**، د ط، الإسكندرية الدار،2002 ص73.

أدوات جمع البيانات:

هي مجموعة من الوسائل والطرق التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع بحثه، ضمن منهج معين وفي دراستنا لموضوع الاتصال المسؤول في تجسيد المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية لمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية).

أ- الملاحظة:

وتعرف على أنها" عملية مراقبة، أو مشاهده لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير، وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها، لخدمه أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته[1]."

ب- الإستبيان:

الاستبيان أداة من أدوات جمع البيانات من المبحوثين المعنيين بالظاهرة أو المشكلة محل البحث، وتعد الاستمارة واسطة بين الباحث والمبحوث، وغالبا ما يلجأ الباحث لأسلوب الاستمارة لجمع المعلومات عندما يتعلق الأمر ببيانات لها ارتباط بمشاعر الأفراد ودوافعهم وعقائدهم نحو موضوع محدد مسبقا. وكذلك كل الحالات التي لا يمكن جمع معلومات عنها عن طريق الملاحظة، كما أنها تستعمل في المقابلات أحيانا و تنتشر في استطلاعات الرأي التي لا يواجه فيها الباحث مباشرة[2]."

وتعرف على أنها أداة منهجية تسمح لنا بجمع البيانات حول الموضوع المراد دراسته، كما أنها عبارة عن مجموعة من الأسئلة الموزعة حسب المحاور الخاصة بالفروض والأهداف المسطرة من طرف الباحث، والمبحوث يكتفي بالرد المباشر على الأسئلة المكتوبة والمتضمنة في ثنايا الاستمارة دون زيادة أو نقصان[3]."

و يمر تصميم الاستبيان بعدة مراحل:

[1] محمد عبيدات والآخرون، **منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**، ط 2 دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999، ص 73.

[2] ابراهيم ابراش، **المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية**، الطبعة العربية الاولى،دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان،الأردن 2009، ص 269.

[3] جمال معتوق، **منهجيه العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي**، ط1،دار الكتاب الحديث القاهرة، 2012،ص ص179،180.

-إعداد الاستبيان بشكل ميداني، باختيار أسئلة مناسبة تقدم موضوع الدراسة، حيث صمم الاستبيان بطريقة مبسطة واحتوى على أسئلة واضحة وسهلة وتتضمن أسئلة مفتوحة ومغلقة.

ثم عرضت الاستمارة على لجنة التحكيم[1] من أجل تحكيم الأسئلة، حيث عدلنا الأسئلة وفق مقترحات الأساتذة المحكمين.

وقد تم تجميع ملاحظات المحكمين، والتي كانت ملاحظات منهجية حول الاستمارة، وقمنا بتعديلها للوصول إلى شكلها النهائي ثم قمنا بتعديلها مع الأستاذ المشرف.

وتضمن الاستبيان 17 سؤال موزع على أربعة محاور كالتالي:

-**المحور الأول:** متعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين متضمن (الجنس،السن، المستوى التعليمي والخبرة المهنية).

-**المحور الثاني:** الذي هو بعنوان طبيعة الاتصال المسؤول داخل المؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)، معرفة أهمية الاتصال المسؤول داخل المؤسسة والهدف منه.

-**المحور الثالث:** تجسيد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)، والهدف منه تطبيق وترسيخ فكرة المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الجزائرية للمياه.

-**المحور الرابع:** مدى التزام مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، والهدف منه هو معرفة ما اذا كانت المؤسسة ملتزمة بتحقيق مسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسه الجزائرية للمياه (وحده المدية) والبالغ عددهم 1047 مستخدم على مستوى ولاية المدية، أماعلى مستوى المركز فيبلغ عددهم 100 عامل، كما تم تحديد حجم العينة والمقدرة ب 50 مفردة، بحيث قمنا بتوزيع 50

[1] – تتكون لجنة المحكمين للاستمارة من الأساتذة الآتية اسمائهم:

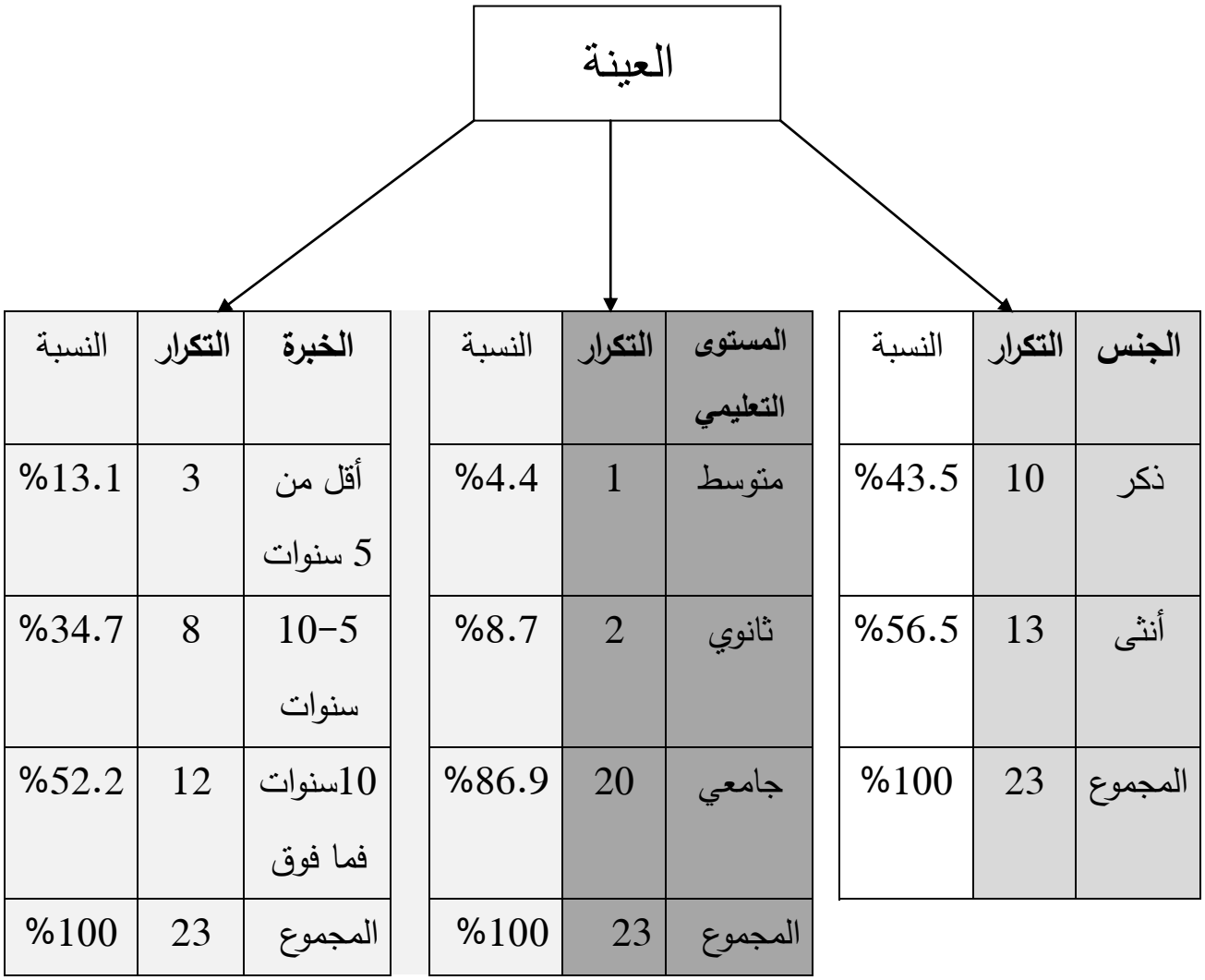
الأستاذ إيدير معياش، أستاذ محاضر أ،قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة المدية.

الأستاذ موسى العيدي، أستاذ محاضر ب، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة المدية.

الأستاذ حبيب ولد مجبر،أستاذ مؤقت،قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة المدية.

استمارة،واعتمدنا في توزيعها على طريقه التسليم والاستلام المباشر، وتم استرجاع 23 استمارة خضعت للدراسة والفحص والتحليل وهذا ما سيظهر لنا من خلال الجدول الأتي.

الجدول رقم01:يبين توزيع أفراد العينة على متغيرات الدراسة.



الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	10	%43.5
أنثى	13	%56.5
المجموع	23	%100

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
متوسط	1	%4.4
ثانوي	2	%8.7
جامعي	20	%86.9
المجموع	23	%100

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	3	%13.1
10-5 سنوات	8	%34.7
10سنوات فما فوق	12	%52.2
المجموع	23	%100

حدود الدراسة:

الحدود المكانية:يتضمن البحث دراسة حالة لمؤسسة الجزائرية للمياه(وحدة المدية)،حيث تم أخذ عينة من مجتمع البحث المتمثلين في عمال المؤسسة، وأخضعناهم للدراسة وذلك عن طريق الإستبيان كوسيلة لجمع البيانات و القيام بتحليلها حتى نتمكن من التوصل إلى نتائج تجيب عن الإشكالية المطروحة.

الحدود الزمانية: إمتدت فترة إعداد الدراسة من مطلع شهر فيفري إلى أواخر شهر جوان 2021.

تحديد المفاهيم:

1- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

-أ-**التعريف الإصطلاحي:**" المسؤولية الاجتماعية هي تلك التي تركز على الحقوق وارتباطها بالواجبات، والمسؤولية الاجتماعية متبادلة بين الأفراد والجماعات وبين المجتمعات المحلية والمجتمع العام.

- أما عن تعريف المعنى في المعاجم الأجنبية فيذكر"Websters" المسؤولية تعتبر أمرا واجبا على الفرد تجاه أدائه، كمسؤولية المدير عن منصبه، ومسؤولية الأب عن ابنه.

-ويضيف معجم"**Cousins**"ان المسؤولية هي القدرة على اتخاذ القرار أو السلوك بتوجيه ذاتي دون رقابه، ويبين هاردت"**Hardt**"انه يمكن ترسيخ الإحساس بالمسؤولية عن طريق الممارسة العلمية والبراجماتية التي تساعدنا على تغيير العالم. ويعرفه**Baldwin** "على أنه استخدام المواقف الأخلاقية والاجتماعية وهي واجب مرتبط بأفعال إرادية"[1].

- ويعرفها **(Robbins)** أن المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة تستند إلى إعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل إلتزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة، بما يعزز صورتها في المجتمع[2].

[1] ميرال صبري أبو فريحة، **المسؤولية الاجتماعية في الممارسات الاعلامية (المحددات السياسية الاجتماعية الاقتصادية الثقافية)، لحرية الصحافة**، ط1، دار كتاب الحديث، القاهرة ،2013 ص ص17،18.

[2] بوبكر محمد الحسن،**دور المسؤولية الإجتماعية في تحسين أداء المنظمة ،دراسة حالة لمؤسسة نفطال وحدة- باتنة**-،مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص التسيير الإستراتيجي للمنظمات،جامعة بسكرة،الجزائر،2014 ،ص8

ب- التعريف الإجرائي: المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة، والتي تؤثر على سلوك وأداء الموارد البشرية و تشكل دافعا مهما نحو الانجاز، وتحتل الموارد البشرية في المؤسسات مكانة رفيعة، وتلعب دورا فعالا في عصر أصبح فيه التغيير أمر حتميا ومستمرا، لهذا يفترض بإدارة المؤسسة أن تغير جل اهتمامها وتتحمل مسؤوليتها الإجتماعية والأخلاقية تجاه هذا المورد، فالمسؤولية الإجتماعية تعتبر من أهم محددات نجاح أو فشل المؤسسات، والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تمكن المؤسسة من تحقيق مركز تنافسي قوي .

2- مفهوم الإتصال المسؤول:

أ- **التعريف الإصطلاحي:** هو ذلك الإتصال الذي يأخذ في عين الاعتبار الجوانب البيئية والمجتمعية للرسائل التي ينشرها،وأيضا في طرق نقل الرسائل التي توجهها المؤسسة الاقتصادية للأطراف ذات العلاقة بها والتي تعكس التزامها اتجاههم، كما يعرف على انه الاستعمال الاستراتيجي والمخطط للعمليات والأنشطة الإتصالية، من أجل النقل الفعال للسياسة البيئية الموضوعة لمشاركة الجمهور في وضع المشاريع الموجهة نحو تحقيق الإستدامة البيئية[1].

ب-**التعريف الإجرائي:**الإتصال المسؤول للمؤسسة عملية تتضمن نقل وتبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة لتحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية بكفاءة جيدة، ويضم نظام الإتصال المسؤول داخل المؤسسة مجموعة عمليات اتصالية تنشأ داخل المؤسسة حيث لكل مؤسسة دعامتها الإتصالية الخاصة مثل لوحة الإعلانات، الشبكة الهاتفية و غيرها.

الدراسات السابقة:

لغرض استكمال الجانب النظري للموضوع، لابد من مراجعة الابحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وما تناولته هذه الدراسات من متغيرات والتي يمكن الاستفادة منها في الدراسة الحالية، لذا سيتم عرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت متغير من متغيرات الدراسة.

[1] عادل جربوعة، سميرة الكتفي، **استراتيجيه الاتصال المسؤول كمسعى حديث لتحقيق التنمية في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة**، مجله تنوير، العدد جوان، ص 94،على الموقع: http://www.asjp.cerist.dz تاريخ الدخول:15_02_2021 على الساعة 20:00

1- **دراسة الطالبة ضيافي نوال:** بعنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعه أبو بكر بلقايد تلمسان 2015- 2016.

تمثلت أهداف الدراسة في تأصيل المفاهيم الأساسية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها، نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله مع عرض أبعاد المسؤولية الإجتماعية اتجاه العمال وأهمية الالتزام بها نظرا لمساهمتها في خلق التماسك داخليا. التعرف على واقع تبني المؤسسة الجزائرية للمسؤولية الإجتماعية ومدى التزامها بها،أما النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة:

-تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية المحافظة على البيئة وزيادة ولاء العاملين.

- المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية يجب أن تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام، وضرورة الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة كصحة العاملين، تلويث البيئة.

2- **دراسة عادل جريوعة، سميرة كتفي بعنوان** :إستراتيجية الاتصال المسؤول كمسعى حديث لتحقيق التنمية في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، مقال نشر في مجله تنوير.

تهدف الدراسة الى الكشف عن أهمية تبني الاتصال مسؤول داخل المؤسسات الاقتصادية، كمسعى جديدة لتحقيق التنمية وإبراز أهمية بناء إستراتيجية في ظل معطيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

واهم النتائج التي تم توصل إليها: ظهور شكل جديد للاتصال سمي بالاتصال المسؤول هذا المفهوم الجديد الذي يهدف إلى إلتزام المؤسسة الاقتصادية وعلى رأسها الصناعية منها بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية كونها تنشط في ظل سلوكيات تهدد البيئة المحيطة بها.

كما توصلت هذه الدراسة الى دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في بناء مؤسسات المواطنة، التي تساهم في بناء جسر تواصل دائم مع المشاكل البيئية والاجتماعية والحرص على إيجاد الحلول لها، عن طريق تطبيق مبادئ الاتصال المسؤول.

ما يمكن أن تضيفه هذه الدراسة للدراسات السابقة:

إن أهم ما يميز دراساتنا عن الدراسات السابقة يمكن ان يلخص في ما يلي:

-تناول الرؤية الجزائرية لمفهوم الاتصال المسؤول ودوره في تجسيد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة وهذا ما لم يتم تناوله سابقا.

-رصد الواقع المؤسساتي الجزائري وكيفية تعامله مع مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

-اختبار مدى إمكانية تطبيق المسؤولية الاجتماعية عن طريق الاتصال المسؤول في المؤسسة محل الدراسة.

صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث من معوقات وصعوبات سواء كانت في الجانب النظري أو التطبيقي هذه الأخيرة لا يمكنها الا ان تزيد الباحث إصرارا وعزيمة، وحتى أنها تبعث فيه حب المغامرة أحيانا للوصول الى ما يصبو إليه من معلومات وبيانات تخدم موضوع البحث، وفي هذا الإطار نشيد بالأشخاص الذين لم يبخلوا عنا بما يفيدنا من معلومات في المؤسسة رغم قلتهم.

وتنحصر صعوبات البحث في ما يلي:

- لا تزال الرؤية السلبية لدى بعض المدراء تجاه البحث العلمي واعتبارهم معلومات المؤسسة وبياناتها من الأسرار التي لا يمكن إفشائها، مما أطال زمن الدراسة.
- تهرب بعض المدراء من المقابلات بحجه عقد اجتماعات، مما أطال كذلك الدراسة.
- رغم وجود ما يسمى بشراكة بين الجامعة والمؤسسة،إلا أن الوعي بذلك لا يزال محدود جدا رغم تباهي المؤسسات بتقديم المساعدات للباحثين، والذي لا يتماشى والواقع الذي لمسناه خلال اجرائنا للدراسة الميدانية.

I- الاتصال المسؤول والعلاقات الاتصالية المسؤولة داخل المؤسسة

تمهيد:

للاتصال دور بارز وفعال في ربط الأفراد والجماعات ببعضهم البعض في إطار رسمي أو غير رسمي داخل المؤسسات التي ينشطون فيها، فهو يعمل على توطيد علاقاتهم وصلاتهم المختلفة وتوجيهها نحو خدمة وتنميه وتطوير المؤسسة على نحو مسؤول بتوظيف مختلف الوسائل والموارد المتاحة والمشروعة على أرض الواقع، وتضطلع المؤسسات الحديثة والمعاصرة على اختلاف أنواعها بالاهتمام بالاتصال مع الجمهور الداخلي للمؤسسة، لأنه سفيرها لدى باقي جماهيرها الخارجية، ويساهم في بناء ونقل صورتها وسمعتها لديهم، الأمر الذي أوجب عليها ضرورة تخطيط وتبني آليات الاتصال في ضوء مبادئ ومرتكزات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مع جمهورها الداخلي من عمال وموظفين وإطارات... الخ لتحقيق أهداف وغايات جميع الأطراف.

I الاتصال المسؤول والعلاقات الاتصالية المسؤولة داخل المؤسسة:

إذا تبنت شركة ما أسس ومعايير المسؤولية الاجتماعية، وأمست ملتزمة اجتماعيا وبيئيا وأرست الأسس العامة لثقافتها الخاصة، فإنها بحاجة إلى نقل هذه الثقافة وما تنطوي عليه من قيم وأفكار إلى جمهورها الداخلي والخارجي معا، وهذه القناة هي الاتصال المسؤول.

I-1- ماهية الاتصال المسؤول:

I-1-1- تعريف الاتصال المسؤول:[1]

" تقوم طريقة الاتصال المسؤول وفق منهجين: الاتصال بطريقة مسؤولة بمعنى أنه يأخذ في اعتباره الجهات والأطراف ذوي العلاقة والمعنيين بالرسائل المختلفة التي يحملها، أما المنهج الآخر فهو الموضوعات والرسائل التي يقدمها ويعمل على نشرها، أي أنه لابد أن تكون هذه الرسائل ملتزمة اجتماعية ومسؤولة هي الأخرى.

فالمؤسسة تسعى عبر الاتصال المسؤول إلى تحقيق هدفين كبيرين، أولها التواصل مع جمهورها سواء كان الجمهور متمثلا في مجموعة موظفيها (جمهور داخلي)، أو المجتمع الخارجي (الجمهور الخارجي) .

وثانيها العمل على إرساء ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وتحسين صورتها الذهنية في المجتمع المحيط، ولكي تضمن تحقيق هذين الهدفين وما يتفرع عنهما من أهداف، فإنها تلجأ إلى آلية الاتصال المسؤول".

إن صفة المسؤولية في هذا النوع من الاتصال من كونه مسؤولا عن إيصال رسالة الشركة بالطريقة التي وضعتها بنفسها من ناحية أخرى، ولا ينتهك معايير المسؤولية الاجتماعية فيما يتخذه من وسائل وأدوات، بل هو يعمل على إرسائها ونشرها من ناحية أخرى.

إن الصلة القائمة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والاتصال المسؤول عبارة عن علاقة مزدوجة، فلا مبرر لوجود الاتصال المسؤول دون المسؤولية الاجتماعية فهو موجود أصلا من أجل نقل رسائلها.

---

[1] محمد علواني، الاتصال المسؤول ... **كيف تؤدي الشركات واحباتها الاجتماعية؟ مجلة رواد الاعمال**، عبر الرابط التالي: https://www.rowad al aamal.com تاريخ الدخول: 15-02-2021 على الساعة 14:00مساء.

I-1-2: أنواع الاتصال المسؤول:

هناك نوعين من الاتصال المسؤول : الاتصال البيئي و الاتصال الاجتماعي.

أ)- **الاتصال البيئي:**يعتبر كعنصر رئيسي في الإستراتيجية الاتصالية المسؤولة المعتمدة من قبل المؤسسة، حيث تنقل الرسائل البيئية لجميع الأطراف ذوي العلاقة بها و هذا بهدف التأثير في اتجاهاتهم وسلوكياتهم،فيبرز دوره على المستوى الداخلي في تطبيق نظام الإدارة البيئية، وإشراك العاملين في تحسين الأداء البيئي للمؤسسة، أما على المستوى الخارجي فيعمل على توضيح الالتزام البيئي للمؤسسة وعرض نتائج أدائها.[1]

إن عبارة الاتصال البيئي تشير إلى دراسة وتطبيق كيفية قيام الأفراد والمؤسسات والمجتمعات والحرف الثقافية بتوزيع الرسائل المتعلقة بالبيئة واستلامها وتفهمها واستخدامها وتفاعل الإنسان مع البيئة، وهذا يتضمن نطاقا واسعا من التفاعلات المحتملة بداية من الاتصالات بين الأفراد إلى المجتمعات الافتراضية، وصناع القرارات التشاركية والتغطية الإعلامية البيئية.

وتعتمد المؤسسة على أدوات بيئية لنقل التزامها، ولعل أهمها ما يلي:[2]

- **توسيم المنتجات:** هي عبارة عن علامات تبرز الصفات الخضراء للمنتج، حيث أنها تعبر عن مجموعة من الخصائص والمنافع المرتبطة بالتأثير البيئي للمنتج.

- **خريطة البيئة:** هي عبارة عن لوائح أو تقارير تقدم من قبل السلطات المحلية والوزارات، لتشخيص المشاكل البيئية واقتراح خطوط عريضة لبرنامج عمل المؤسسة البيئي، وهي تناقش عدة قضايا منها إدارة النفايات مكافحة التلوث...إلخ.

- **الرعاية:** هي أداة أو وسيلة تعتمدها المؤسسة للحصول على صورة خضراء، حيث تسعى إلى تقديم مختلف الدعم إلى الجمعيات والمنظمات غير الحكومية الناشطة بيئيا.

- التدريب على إدارة أفضل للبيئة بالنسبة للعمال والجماهير عامة، من خلال القيام بدورات وندوات وتنظيم اجتماعات مع الأطراف ذات العلاقة.

1منير بن دريدي وآخرون، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية**، ط1 ، مركز الدراسات الإستراتيجية، برلين، ص 183.

[2]نفس المرجع ، ص184.

ب- الاتصال الاجتماعي: "هو محاولة التأثير على الآخرين بالإقناع من أجل تعديل المواقف والآراء والسلوكات، سعيا نحو مصلحة المجتمع كهدف أساسي له، فهو بذلك يستجيب للمصلحة العامة خاصة في مجال مكافحة الآفات الاجتماعية وترويج القيم الأساسية، فهو بذلك يحفز ويدعو كل فرد في المجتمع لأخذ نصيبه من المسؤولية لمصلحة المجتمع."[1]

إن الاتصال الاجتماعي يركز على قضايا تهم المجتمع ككل، فقد يكون تربويا صحيا أو اقتصاديا يعالج مشاكل مختلفة الأبعاد باختلاف مجالات هذا الاتصال، فهناك الكثير من القضايا الاجتماعية التي يعمل عليها الاتصال الاجتماعي كالعنف، الجريمة، المخدرات.

فهو يعتمد بالدرجة الأولى على التوعية من أجل السير على النهج السليم والقويم.

I-1-3- مبادئ الاتصال المسؤول وأهدافه:إن الاتصال المسؤول يسير وفق مبادئ وأهداف.

أ- مبادئ الاتصال المسؤول:[2]

1-" تجنب الخداع، الغش، التضليل واعتماد الشفافية من خلال المطابقة بين الأقوال والأفعال.

2- الإعلام حول شروط تصنيع المنتجات والخدمات وطريقة استعمالها.

3- تفضيل ترويج السلوكيات التي لها تأثير إيجابي على البيئة والمجتمع.

4- فتح نطاق النقاش مع المجتمع المدني والأطراف ذوي العلاقة بالمؤسسة.

5- استعمال أخلاقيات وتقنيات الاتصال بطريقة مسؤولة ".

ب- أهداف الاتصال المسؤول:

تتمثل أهداف الاتصال المسؤول في ما يلي:[3]

---

[1] أمال عميرات،**الاتصال الإجتماعي العمومي أو الإعلام والاتصال القيمي**، مجلة العلوم الاجتماعية،جامعة الجزائر 03، ص ص ، 370،371،على الرابط التالي:http://www.asjp.cerist.dz، تاريخ الدخول 29-03-2021 على الساعة 22:06.

[2] شريفة جودي، **رهانات الاتصال البيئي المسؤول في المؤسسة الاقتصادية**، مجلة الدراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد 2، عدد 12، 2018، ص ص 97-98، متاح على الموقع التالي: http:// www.asgp.cerist.dz. تاريخ الدخول 30-03-2021-على الساعة 09.00 صباحا

[3] عادل جربوعة، أ سميرة كتفي، مرجع سبق ذكره ، ص100.

1-"الهدف المعرفي: نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات عن المشاكل البيئية والاجتماعية في المحيط الذي تشغله المؤسسة الاقتصادية.

2- الهدف الإقناعي:هو ضروري في توجيه وتغيير سلوكيات الأفراد والجماعات انطلاقا من مؤسسات التنشئة الاجتماعية، فالاتصال المسؤول وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للقضايا ذات الاهتمام مع أصحاب المصلحة.

3- الهدف الرقابي:للاتصال المسؤول وسيلة رقابية وإرشادية للعاملين داخل المؤسسة.

ومن أهداف الاتصال المسؤول أيضا: نشر الوعي الاجتماعي والبيئي لدى الأفراد من خلال رفع مستويات المعرفة بالقضايا البيئية والاجتماعية لدى قطاعات الجمهور المختلفة.كما أن الاتصال المسؤول يساهم في زيادة تفاعل المجتمع مع بيئته، من خلال الرسائل المستدامة التي يقدمها.

وحتى يكون لهاته الرسائل تأثير ايجابي لابد وأن تعتمد على أكثر عدد ممكن من الوثائق والإيضاحات وأرقام إحصائية وأمثلة من الواقع التي تتصل بالمواضيع والمشكلات الاجتماعية والبيئية.

I-1-4- وسائل وأدوات الاتصال المسؤول:

إن تقرير التنمية المستدامة هو الوسيلة الوحيدة التي تسمح بتثمين مسعى التنمية المستدامة، ومن أهم تقارير التمنية المستدامة بالمؤسسة هو تقرير المسؤولية الاجتماعية والبيئية لنشاطات المؤسسة.

أ- تقرير المسؤولية الاجتماعية والبيئية: يعد نشر تقارير حول المسؤولية الاجتماعية والبيئية استجابة لضغوط مختلف الأطراف الفاعلة في المجتمع، والتي تريد التعرف على السياسات البيئية والاجتماعية للمؤسسة، بالإضافة إلى أن بعض القوانين التي تفرض على المؤسسات التي تعمل في قطاعات معينة، كالقطاعات الصناعية التي تلوث البيئة نشر تقارير مماثلة، تعالج العديد من المواضيع.[1]

[1] امال مهري، **التوجه من الإعلام البيئي إلى الاتصال المسؤول في إطار التنمية المستدامة لدى المؤسسة الاقتصادية**،مجلة العلوم الاجتماعية، العدد19، ديسمبر 2014،ص249،على الرابط لتالي: http://www.asjp.cerist.dz،تاريخ الدخول:25-02-2021،على الساعة 18:00

وكمثال على تقارير المسؤولية الاجتماعية نجد: الأداء المالي البيئي، نشاط مجلس الإدارة، العلاقة مع المجتمع والعمال والأطراف ذوي العلاقة، إضافة إلى الجهود المبذولة في مجال البيئة والوسائل المسخرة لذلك .

"فالمؤسسة مطالبة بأن تفصح في سياستها الاتصالية حول توجهاتها لتطبيق التنمية المستدامة عن أي نشاط يتعلق بالبيئة أو المجتمع، ففي عام 1991 "أعلنت انيتا روديك Anita Roddik" تقول أحلم بوضعية المؤسسة التي يكون فيها كل مساهم يتهيأ لأخذ قلمه في كل مرة لوضع تقرير الحسابات السنوية للمؤسسة لكتابة بعض الأشياء مثل أن كل شيء في الحسابات السنوية للمؤسسة جيد، لكن أين هي تفاصيل التقرير البيئي؟، وكيف بإمكاني المشاركة في المجتمع ؟، وأين هو التقرير الاجتماعي للمؤسسة"؟.[1]

إذن من مقولة آنيتا نستنتج أن واقع ممارسة التمنية المستدامة يتطلب الالتزام بأكبر قدر من الشفافية، فالحصول على خطابات اجتماعية مسؤولة عن المؤسسة من خلال المواثيق الأخلاقية والأدلة الموجهة، هي شيء يثبت من خلال نشر المعلومات النوعية والمدققة والمراجعة للقانون بدمج التزام المؤسسة لممارسات التنمية المستدامة للإشارة تقرير التنمية المستدامة لا ينحصر فقط في وضع أفضل الأنشطة الإيجابية التي حققتها المؤسسة في المجال الاجتماعي والبيئي وفي مجال علاقتها مع الجماعات المختلفة من مختلف الأطراف ذوي العلاقة بها.

ب) الإعلان البيئي:الإعلان الأخضر هو نوع من الإعلانات ذو توجه بيئي إذ يعتبر واسطة بين سياسات المؤسسات وفلسفتها البيئية والجمهور،يتصف هذا الإعلان بالتركيز على ترويج قيم وثقافة استهلاك صديقة للبيئة والابتعاد عن الابتذال الاستهلاكي السريع ويبرز دور وسائل الإعلام هنا في إبراز البيئة الصحية للمستهلك وإقناعه بالمساهمة في الحفاظ على البيئة من خلال شراء واستخدام منتجات غير ضارة بالبيئة.[2]

ج- العلامة البيئية والإيكولوجية كأداة للاتصال المسؤول:[3]

العلامة الإيكولوجية هي البطاقة التي تحدد التفضيل البيئي للمنتج أو الخدمة على أساس اعتبارات دورة الحياة وعلى عكس الرموز الخضراء أو بيانات المطالبة التي يضعها

[1] أمال مهري،مرجع سبق ذكره، ص 249 .

[2] نفس المرجع، ص 250

[3] النظر إلى الرابط التالي: //http ar.m.wikipedia.org:تاريخ الدخول: 25-02-2021 على الساعة 16:20

المصنعون ومقدموا الخدمات، فإن العلاقة الإيكولوجية تمنح من قبل طرف ثالث محايد في ما يتعلق ببعض المنتجات أو الخدمات التي يتم تحديدها بشكل مستقل بحيث تلبي معايير الريادة البيئية، فالعلامة البيئية عادة ما تستعمل كأداة مساعدة في العملية الاتصالية للبيئة، حيث تعطي فكرة للزبائن قبل قيامهم بشراء المنتج بأن المنتج أخضر ويتطابق مع المعايير البيئية.

I-2 العلاقات الاتصالية المسؤولة داخل المؤسسة.

إن أساس نجاح أي مؤسسة قائم على طبيعة العلاقات الاتصالية الموجودة بداخلها.

I-2-1 طبيعة العلاقات بين المسؤول والموظفين:[1]

" إن المدير الناجح في عمله وإدارته يتوجب عليه عدم الالتزام بأنماط سلوكية تجاه العاملين معه بل يعمل على وجود بعض الأنماط المرنة في سلوكه وتصرفاته والإدارة الفعالة والذكية، هي التي تقوم بعملية الانتاج بصورة دائمة ومستمرة وتطمع دائما بالمزيد، ولديها الرغبة في تطبيق كل ما هو جديد بعد فحصه بصور جذرية ومعرفة جوانبه المختلفة والاقتناع بإمكانية الاستفادة منه، لذا فهي على استعداد لتحمل المتاعب والمخاطر في القيادة التي يجب أن تكون رشيدة، حيث يتحمل المدير الناجح الأعباء الكثيرة والمختلفة، دون أن يصدر منه أي نوع من التوجع أو الألم أو حتى إشعار الآخرين بما يقوم به من تحمل وعمل، فالمدير الناجح هو ذلك الشخص الذي يقوم برعاية أعماله ومصالحه ومطالب الموظفين الذين يعملون معه، وهو يملك القدرة على فهم مشاكلهم وحلها بأفضل الطرق، أو العمل على حلها من قبل الأخصائيين إذا تطلب الأمر ذلك، هذه المهمة الأساسية المطلوبة من كل مدير في أي تنظيم اجتماعي أو ميدان من ميادين العمل أو مجال من مجالات الحياة الكثيرة والمختلفة".

وحتى تكون العلاقات الاتصالية بين الرؤساء والموظفين ناجحة لابد من :

[1] عمر عبد الرحيم نصر الله،**أنواع الاتصالات داخل المؤسسات والمنظمات المختلفة (العلاقة بين أطراف عملية الاتصال)**، موسوعة مقالات مهارات النجاح، متاح على الموقع:https://sstt5.com ,تاريخ الدخول: 02_03_2021، على الساعة 09:00 صباحا

1)-إيجاد نظام صحيح يعمل على تسهيل القيام بتقديم الشكاوى والطلبات والنظر فيها بالسرعة اللازمة لضمان تحقيق نوع من العدالة لجميع العاملين الموجودين داخل إطار المنظمة.

2)- إعطاء الفرصة المتساوية للجميع للقيام بتقديم المقترحات للعمل على تحقيق رسالة وهدف المنظمة، وفي نفس الوقت إعطائهم الشعور بالأمان بأن هذه المقترحات التي قدمت من قبلهم تلقى الاهتمام اللازم وتدرس من قبل المسؤولين،الأمر الذي يشعرهم بالثقة وأهمية ما يفعلونه وبعدم الاستهانة بهم وبآرائهم.

3)- يتوجب على المدير العام أن لا يكتفي في عمليات الاتصال التي يقوم بها،والتي تكون مع الرؤساء أو النواب الذين يعملون معه، بل يجب ان تكون له علاقات اتصال مباشرة مع الجميع إذا استطاع أن يفعل ذلك،وهذا من الممكن أن يحدث من خلال الاجتماعات العامة مع العاملين التي تشعر الموظفين على اختلاف درجاتهم بأنهم يستطيعون الاتصال به.

I-2-2- الاتصال الداخلي والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

" تلجأ المؤسسة إلى تعزيز اتصالها الداخلي ساعية إلى تحقيق أربعة أهداف:

أولا:خلق دعاية وسمعة حسنة عن التنظيم عبر الكلمة المنطوقة وفي هذا الصدد: خلص "داوكينس" ولويس (Dauwkins et Lewis) إلى أن المستخدمين يمثلون قناة قوية لنقل رسائل إيجابية عن التنظيم، بحيث يقومون من جهة بتعزيز الإعلام الداخلي حول مختلف النشاطات والمبادرات التي تعبر عن الالتزام المسؤول للمؤسسة، ومن جهة أخرى يمكن ان يمثلوا همزة وصل مهمة أثناء اتصالهم مع المحيط الاجتماعي الخارجي.

ثانيا:تسعى المؤسسة عبر الاتصال الاجتماعي مع مستخدميها إلى تعزيز رضاهم، انتمائهم، وكذا التزاماهم تجاهها وتجاه القيم والقضايا التي تتبناها ".[1]

في هذا السياق اهتمت العديد من الدراسات بتحليل العلاقات بين المستخدمين والمسؤولية الاجتماعية الخاصة بالتنظيم الذين ينتمون إليه، حيث أن المستخدمين الذين

1 يونس زايتة،**مدخل على الاتصال الاجتماعي للمؤسسة (الاتصال على المسؤولية الاجتماعية)**، د ط، دار الراية للنشر والتوزيع،الأردن، عمان، 2015ص ص 30،31.

يعملون في مؤسسة مسؤولة اجتماعيا وأخلاقيا يعتبرون أكثر إحساسا بالانتماء إليها والتزاما بفلسفتها.

ثالثا:" تسعى المؤسسات عبر نشر معلومات ذات دلالات اجتماعية إلى الحفاظ على الطاقات والكفاءات البشرية الخاصة التي تعمل تحت رايتها، وهناك من يقر بأن الاتصال الاجتماعي يساعد على تقليص نسبة مغادرة المستخدمين للمؤسسة، حيث أن ميلهم إلى ترك التنظيم يصبح أقل بمجرد إدراكهم بأنهم ملتزمين اجتماعيا.

رابعا: تسعى المؤسسة عبر الاتصال الاجتماعي إلى استقطاب كفاءات جديدة، لأنه يتيح لها إمكانية جذب واستثارة مستخدمين محتملين ذوي توجهات وميولات اجتماعية ".[1]

I-2-3 خطوات بناء إستراتيجية اتصالية خاصة بالاتصال المسؤول :لبناء استراتيجية خاصة بالاتصال المسؤول لابد من الاعتماد على مجموعة من الخطوات المهمة التي تضمن نجاح العملية الاتصالية وهذه الخطوات هي كالأتي:[2]

1) **ضبط سياسة المؤسسة وأهدافها:** تحتاج عملية وضع الاستراتيجيات إلى جمع قدر كاف من المعلومات حول سياسة المؤسسة فلابد من معرفة وتحليل الفرص والتحديات الكامنة التي تعرقل أو يحتمل أن تعيق هذه الأهداف.

2) – **دراسة المحيط الاجتماعي والثقافي**:ومن هذا الإطار تقوم المؤسسة بمايلي:

– البحث عن هوية المؤسسة وصورتها.

– تأكيد أهداف الاتصال المحددة من الإدارة.

– تعيين خطوط حركة المعلومات في المؤسسة.

– تعيين المستقبلين وتكييف الرسائل بعد تحديد أهداف الاتصال النهائية يجب ترجمتها إلى رسائل اتصالية.

– اختيار وسائل وروابط الاتصال: وسائل الاتصال يمكن أن تكون شفهية أو كتابية أما بالنسبة للروابط فهنا يمكن القول أنه كلما كان هناك عدد أكبر من الوسطاء بين المرسل والمستقبل كلما زادت إمكانية تحريف المعلومة.

1يونس زايتة، مرجع سبق ذكره، ص 32.

[2] عادل جربوعة، سميرة كتفي، مرجع سبق ذكره، ص ص95، 96.

3)- **تنفيذ الإستراتيجية الاتصالية:** بحيث تعد في فترة زمنية من سنتين إلى 5 سنوات، وفيها تتحدد العناصر المختلفة اللازمة لتطبيق الإستراتيجية ومتابعتها ابتداءا من الأهداف، الخلايا الاتصالية، المستهدفين، الوسائل، الوسائط إلى التكاليف المتعلقة بها والحدود والقيود التي تواجهها عملية الاتصال.

I-2-4 دور الاتصال المسؤول في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة

يلعب الاتصال دورا هاما في إرساء وتطبيق منهج التنمية المستدامة كسياسة مؤسساتية مسؤولة مجتمعية، في هذا الإطار تتجسد تأثيرات الاتصال المسؤول على المؤسسة الاقتصادية فيما يتعلق بتبني منهج التنمية المستدامة فيما يلي:[1]

1- الاتصال المسؤول هو صوت المؤسسة الذي يعكس التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية والمجتمعية، خصوصا فيما يتعلق الأمر بالاتصال والإعلام البيئي حول القضايا والتأثيرات البيئية التي قد تشكلها المؤسسة الاقتصادية على المحيط الخارجي، فرهان الاتصال المسؤول هو رهان حول سمعة المؤسسة وإدراجها في النسيج الاجتماعي للمجتمع.

2- يؤثر الاتصال المسؤول على أرباح المؤسسة الاقتصادية بإمكانية دخول أسواق عالمية، فمعايير التنمية المستدامة كمعيار الإيزو 14001 هي معايير دولية في الأسواق العالمية، فمع دخول المؤسسات الاقتصادية الجزائرية مع اتفاقية المنظمة العالمية للتجارة أصبحت التنمية المستدامة والمواصفات والمعايير كسلسلة الإيزو 14000 هي معايير أساسية لدخول المنتجات الجزائرية الأسواق الأوروبية .

3-الاتصال المسؤول أيضا من ناحية تدعيمه للوسائل الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية بدعم استعمال الوسائل الاتصالية الرقمية وترشيد استعمال الورق والحبر حيث يدعم التواصل الأخضر عبر أجهزة كمبيوتر صديقة للبيئة وتستهلك أقل قدر ممكن من الطاقة الكهربائية، فمن مهام قسم الاتصال المسؤول في المؤسسة توفير دعائم اتصالية مادية صديقة للبيئة وتراعي تقليل الأثر البيئي في مختلف الأقسام الإدارية بالمؤسسة.

[1] أمال مهري، مرجع سبق ذكره، ص 260

I-2-5- رهانات الاتصال المسؤول في المؤسسة:

لا يجب أن نعتبر أن الاتصال المسؤول كقيد للمؤسسة، لكن يجب أن نعتبره وسيلة لتطوير المؤسسة، فعلى جميع المؤسسات التي تهمل تطبيقه أن تدرك قيمة الامتيازات التي يحققها هذا الاتصال للمؤسسة في جميع المجالات، ومن أهم الرهانات التي تتعلق بتطبيق هذا النوع من الاتصال في ممارسة الأنشطة الاتصالية للمؤسسة ما يلي:

1 - صورة المؤسسة[1]:تحتاج المؤسسة مهما كان حجمها إلى خلق علاقة ثقة بينها وبين جمهورها (الداخلي والخارجي)، وهنا يبرز دور القائم بالاتصال في المؤسسة في بناء هذه الثقة مع الأطراف ذوي العلاقة بالمؤسسة، من خلال الحوار والاتصال المتبادل حول المصالح المشتركة والمتعارضة، فدور القائم بالاتصال ينبغي أن يكون دائما يسعى لبناء صورة المؤسسة وسياساتها في متناول الجميع، ويتم ذلك باستقراء وتحليل احتياجات الأطراف ذوي العلاقة وجمع أكبر قدر من المعلومات الخاصة بالمؤسسة ووضعها في متناول الأطراف ذوي العلاقة، عملا على إبقاء الاتصال الدائم بين أعضاء المؤسسة داخليا وخارجيا، وهناك أنواع لصور المؤسسة وأهمها صورة المواطنة التي تعكس الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، أما علاقة الاتصال المسؤول بصورة المؤسسة فهذا الأخير يهدف إلى خلق صورة لدى الأطراف ذوي العلاقة بالمؤسسة من خلال التأثير في آرائهم واتجاهاتهم نحو المؤسسة.

2- تحفيز العمال: "ولكي يتحقق هذا يتطلب على المؤسسة وضع استراتيجة اتصال مسؤول، وهذا ما يسمح بتحفيز ودمج فريق العمل بإعطائهم جميع الإمكانات التي تسمح بجمع كفاءاتهم في العمل وقيمهم نحو هدف محدد يعمل على تحقيق الالتزام بمسؤوليتهم لتحقيق أهداف المؤسسة".[2]

- يجب على المسؤولين أن يهتموا بشكل خاص بثلاث عوامل في تحفيز العمال والتعاون مع المؤسسة وهي :[3]

1- القناعة: إدراك العاملين بأن ما يقومون به من عمل يشكل إضافة نوعية لعمل المؤسسة.

[1] شريفة جودي، مرجع سبق ذكره، ص103

[2] أمال مهري، مرجع سبق ذكره، ص 248

[3] نفس المرجع ، ص249

2- الاختيار:إعطاء العاملين الصلاحية لاتخاذ القرار أثناء العمل.

3- الوقاية من المخاطر القانونية: يسمح الاتصال المسؤول بتقليص المخاطر القانونية على المؤسسات، من خلال توضيح منهجها ومسارها وتطبيقاتها المسؤولة في نشاطها لمنع التضليل الذي قد يمس سمعتها، خصوصا فيما يتعلق بتقليص تكاليف الحملات الإعلانية.

فممارسة تطبيقات الاتصال المسؤول تقلص هذا النوع من المخاطر، فالشفافية خصوصا في المجال القانوني ضرورية لتوضيح إلتزام المؤسسة بتطبيق التشريعات والقوانين.

II- المسؤولية الاجتماعية وممارستها داخل المؤسسة.

تمهيد :

تعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المؤسسات، حيث أن دورها لا يقتصر فقط على خدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الأرباح، بل يتعد ذلك ويجب عليها إضافة الى تحقيق مصالحها الذاتية أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل فيه، فالمؤسسات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها والمتطلبات الاجتماعية، كشرط لتحقيق نموها وضمان بقائها.

II- المسؤولية الاجتماعية وممارستها داخل المؤسسة.

إن المسؤولية الاجتماعية والمعروفة أيضا بالأداء الإجتماعي تم إدماجها في السياسات العامة للمؤسسة، إذ أصبحت تعد آلية للتنظيم الذاتي، والتي يمكن من خلالها العمل على ضمان التزام المؤسسات بالضوابط واللوائح القانونية والمعايير الأخلاقية والإنسانية المعترف بها دوليا.

II-1: المفهوم النظري والعلمي للمسؤولية الاجتماعية: سنحاول في هذا المبحث التعرف على مختلف تعاريف المسؤولية الاجتماعية.

II-1-1: تعريف المسؤولية الاجتماعية:

يعود مصطلح المسؤولية الاجتماعية إلى القرن الثامن عشر (18)، عندما أكد آدم سميث أن احتياجات ورغبات المجتمع سوف تتحقق على أفضل وجه بفضل التعاون بين المؤسسات الاقتصادية والمجتمع، ووجهة النظر لازالت تشكل الأساس لاقتصاديات السوق في وقتنا الحاضر.[1]

ويعرفها فنير (2009) بأنها التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق الإسهام بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية كمحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها.[2]

يرى جوزيف مونسين (Joseph Monsen) أن المنشأة المسؤولة اجتماعيا هي التي تساهم وتشارك في تحقيق ما تتوقعه الجماهير منها، وتحاول إشباع تلك الاحتياجات والمطالب قبل أن تتعرض لانتقادات الجماهير وهي المنشأة التي تستجيب لاحتياجات المجتمع الاجتماعية والبيئية بنفس قدر اهتمامها بالاحتياجات الاقتصادية له[3].

1فطيمة بن حمودة،خديجة مناصر، **دور الأوقاف في تفعيل المسؤولية الاجتماعية**، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول التمويل الإسلامي غير الربحي (الزكاة والوقف) في تحقيق التنمية المستدامة يومي 20-21 ماي 2013، مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية في الجزائر، جامعة سعد دحلب البليدة، الجزائر، عبر الرابط التالي:https://www.noor-book .comتاريخ الدخول: 2021/03/25 على الساعة 10:00 صباحا.

[2]عبد الناصر طلب الزيود وآخرون، **واقع المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية** "دراسة حالة البنوك الإسلامية في الأردن "،المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 10، العدد 02،30 يونيو2014، ص378، عبر الرابط التالي: https://search.emarefa.net، تاريخ الدخول:27-03-2021 على الساعة 12:05

[3]أمال بن علي وآخرون، **مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تسويق المنتجات** (دراسة حالة شركة condor برج بوعريريج)، مجلة ايليزا للبحوث والدراسات، المركز الجامعي ايليزي، الجزائر، العدد الثالث، ديسمبر2018، ص467، عبر الرابط التالي: https://wwwm.asjp.cerisT.dz، تاريخ الدخول 2-04-2021 على الساعة 15:20

أما مواصفة الايزو 26000 عند تعريفها للمسؤولية الاجتماعية رأت أن مسؤولية المؤسسة هي ترجمة لقراراتها ونشاطاتها تجاه المجتمع والبيئة من خلال تبني سلوك شفاف وأخلاقي يسهم في تحقيق التنمية المستدامة، بما في ذلك الصحة والرفاه في المجتمع مع الأخذ بعين الاعتبار توقعات أصحاب المصالح باحترام القوانين الموضوعية والتوافق مع المعايير الدولية بالدمج في المؤسسة ككل، ويتم ممارسته وتطبيقه في مستوياتها الإدارية المختلفة، ويمكن أن نعرف معنى المسؤولية الاجتماعية من خلال:[1]

– العلاقة مع أصحاب النظرية الاقتصادية إذ أن المؤسسات تسعى إلى الوصول إلى الربح، لهذا تهدف المسؤولية الاجتماعية إلى القيام ببرامج وأنشطة تؤدي إلى تحقيق أهداف اجتماعية تتكامل مع الأهداف الاقتصادية.

– العلاقة مع سلوك المؤسسة: حيث أن المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة التزامات طوعية أي استجابة اجتماعية أو غير طوعية تحت إلزامية قانون ينسجم مع ثوابت وحاجيات البيئة.

– العلاقة مع أخلاقيات الإدارة: أي أن المسؤولية الاجتماعية توضح أخلاقيات الإدارة وانتهاج المعايير والمواصفات الدولية، ما يسمح بالوصول إلى المستوى المطلوب لتحقيق رغبات الزبون.

وخلاصة القول أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تعني التصرف على نحو يتسم بالمسؤولية والمساءلة، ليس فقط أمام أصحاب حقوق الملكية ولكن أمام أصحاب المصلحة الأخرى، بما فيهم الموظفين والعملاء والحكومة والشركات والمجتمعات المحلية والأجيال القادمة، ويعد مفهوم المساءلة مكونا رئيسيا من المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص، كما تعتبر التقارير أداة تسعى عن طريقها المؤسسات لطمأنة أصحاب المصلحة بأنها تعنى باستمرار بما يشغلهم على نحو استباقي وإبداعي عبر كل ما تقوم به من عمليات.

– وتعني المسؤولية الاجتماعية بحسب الاتحاد الأوربي لقطاع الأعمال على أنها:

"سلوك تقوم على أساسه الشركات يتضمن الاعتبارات الاجتماعية والبيئية في

1فطيمة بن حمودة،خديجة مناصر، مرجع سبق ذكره

نشاطاتها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح بشكل طوعي."[1]

تعرف المفوضية الأوروبية المسؤولية الاجتماعية للمنضمات بأنها :

التطوع الذاتي للمنضمات في المساهمة في خلق مجتمع وبيئة أفضل.

كما يعرفها المكتب الدولي بأنها: طريقة تنظر فيها المنظمات في تأثير عملياتها في المجتمع وتؤكد مبادئها وقيمها في أساليبها وعملياتها الداخلية وفي تفاعلها مع قطاعات أخرى.[2]

عرفها البنك الدولي بأنها: التزام منظمات الأعمال بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيها والمجتمع المحلي ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة والتنمية في آن واحد.[3]

II-1-2: عناصر المسؤولية الاجتماعية

تتكون المسؤولية الاجتماعية من ثلاثة عناصر هي:

أ- **الاهتمام:** إن المتعارف عليه أن كل فرد منا ينتمي إلى جماعة معينة صغيرة كانت أم كبيرة وهذا الانتماء يقوده إلى الاهتمام والارتباط بها عاطفيا، مما يقتضي الحرص على استمراريتها وتقدمها وكذا وصولها إلى مرادها، والخوف عليها من الضعف والتفكك وهناك مستويات في عنصر الاهتمام يمكن ان نميزها فيما يلي:

- **المستوى الأول:** "الانفعال مع الجماعة ويمثل أبسط صورة من صور الإهتمام بالجماعة وأقلها تقدما، فالفرد يساير الحالات الانفعالية التي يتعرض لها بصورة انسيابية لا إرادية، الحالة عند هذا المستوى هي حالة ارتباط عضوي بالجماعة يتأثر كل عضو من أعضائها بما يجري في الجماعة دون اختيار أو قصد أو إدراك ذاتي من جانب هؤلاء الأفراد، فالعضو عند هذا المستوى مساير انفعاليا

- **المستوى الثاني:** الإنفعال بالجملة بصورة إرادية حيث يدرك الفرد ذاته أثناء انفعاله بالجماعة.

---

[1] رسلان خضور، **المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال**، الندوة الرابعة والعشرون حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية، من 26 -04-2011 إلى 28-04-2011، دمشق على الرابط التالي: https://books.google.dz

[2] نصر الدين بن مسعود، كنوش محمد،**واقع أهمية وقيمة المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإقتصادية** ، الملتقى الدولي الثالث حول :منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية ليومي 14و15 فيفري 2012،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، على الرابط التالي http://iefpedia.com:

[3] المرجع نفسه .

- **المستوى الثالث:**الإتحاد مع الجماعة وشعور الفرد بالوحدة المصيرية معها، فما يعود عليها بالنفع ينفعه، وما يضرها يضره.

- **المستوى الرابع:** تعقل الجماعة ويعني":[1]

- **استبطان الجماعة:** أي أن الفرد ينصهر بفكره وتصوره العقلي في الجماعة بما هي عليه من قوة أو ضعف أي أن الجماعة تذوب في الفرد فكريا مع تفاوت في درجات الوضوح.

- **الاهتمام المتفكر:** ويقوم على منهج موضوعي وهو الأعلى في مستويات الإهتمام بالجماعة المتصل بنضج العقل فهو اهتمام يعطي الأولوية لمصيرها وأهدافها ذلك أنه يعمل على حل مشكلاتها وإقامة تناسب بين أنشطتها.

ب- الفهم: "وهوالعنصر الثاني والفعال في المسؤولية الاجتماعية، وهو الوعي والإدراك المتمثل في فهم الفرد للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية مؤسساتها ومنظماتها ونظمها وعاداتها وقيمها وإيديولوجيتها ووضعها الثقافي وفهم العوامل والظروف التي تؤثر في حاضر هذه الجماعة، كذلك فهم تاريخها الذي من دونه لا يتم فهم حاضرها ولا تصور مستقبلها."[2]

ومن غير الممكن ولا من المتوقع أن يفهم كل فرد من تلك الجماعة هذه الجوانب فهما دقيقا وعميقا،فإنما المقصود أن يكون نبض الفرد من نبض الجماعة، وكذلك الإدراك الكامل للواقع الاجتماعي الذي يعيشه فعلى الفرد أن يدرك انعكاسات قراراته وأفعاله وتصرفاته على الجماعة.

ج- المشاركة: المقصود بها إسهام الفرد حسب ميولاته واهتماماته في النشاطات المشتركة للجماعة والعمل على الوصول إلى أهدافها، وفي المقابل حرص الجماعة على تلبية رغباته وإشباع حاجاته.

"كما أن المشاركة مسؤولية وهي الأرضية الأساسية لحياة اجتماعية مشرقة ومستقرة، تظهر المشاركة قدر الفرد وقدرته على القيام بواجباتها وتحمل مسؤولياتها

1حنان عبداوي، أحلام قوادرية، راوية رحم، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية**، دراسة حالة في مؤسسة عمر بن عمر، مذكرة ماستر، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، قالمة، الجزائر، 2019، ص 27.

2نفس المرجع، ص28

فالمقصود هنا مشاركة الفرد في أعمال تساعد في تحقيق الهدف الاجتماعي."[1] والمسؤولية الاجتماعية لا تتأتى من فراغ، وإنما تبنى من خلال جهات متعددة هي الأسرة والمدرسة ودور العبادة وحتى النوادي والإذاعة والتلفزيون، وكذا وسائل الاتصال الحديثة.

وبهذا نخلص إلى أن المسؤولية الاجتماعية لها ثلاث عناصر هي الاهتمام والفهم والمشاركة، ففهم الفرد للجماعة يؤدي به إلى الاهتمام بها، وارتفاع هذا الاهتمام من المستوى الأدنى القائم على الإنفعال معها إلى مستوى أعلى قائم على تعقل الجماعة.

"وعناصر المسؤولية الاجتماعية تبرز مدى الفهم والاهتمام أو المشاركة بمثابة انعكاس لاستجابة كافة الفئات الاجتماعية نحو التطلع لمستقبل أفضل عن طريق الاندماج في العطاء والسعي لخدمة المجتمع بكافة الأشكال والطرق التي تخطو به خطوات تنموية نحو تحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي والثقافي... وتحدي كافة الظروف والضغوط العالمية الإقليمية والمحلية والخروج عن أية معوقات تعوق مسيرة التنمية، التي يسعى لها أي مجتمع بكافة أفراده وجماعاته ومؤسساته في حالة من التوحد والمسؤولية التي تحتم عليه ذلك."[2] وعليه تلك العناصر الثلاثة مترابطة ومتكاملة كل منها يكمل الآخر ويدعمه ويقويه .

1صورية بجوج، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة العمومية**، دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين لمؤسسة سونلغاز، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2019، أم البواقي، الجزائر، 2019، ص 36.

2نفس المرجع، ص 37.

الجدول رقم(02): عناصر المسؤولية الاجتماعية ودورها الاجتماعي اتجاه كل عنصر

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه المؤسسة من دور اجتماعي تجاهه
المالكون	تحقيق أكبر الأرباح، تعظيم قيمة المؤسسة، رسم صورة محترمة للمؤسسة، سلامة الموقف القانوني والأخلاقي.
العاملون	أجور مجزية، فرص ترقية متاحة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل صحية مناسبة..إلخ
الزبائن	منتجات بأسعار ونوعية جيدة، إعلان صادق، منتجات أمينة عند الاستعمال، متاحة وميسورة للحصول على المنتج أو الخدمة، التزام بمعالجة الأضرار إذا حدثت، إعادة تدوير بعض الأرباح لصالح فئات من الزبائن، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق
البيئة	ربط الأداء البيئي برسالة المؤسسة، تقليل المخاطر البيئية – وجود مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة. – مكافات للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية، جهود تقليل استهلاك الطاقة سياسات واضحة بشأن استخدام المواد، معالجة المخلفات.
المجتمع المحلي	– دعم البنى التحتية، احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة. – محاربة الفساد الإداري، دعم مؤسسات المجتمع المدني، دعم المراكز العلمية
الحكومة	الالتزام بالتشريعات الحكومية، تسديد الالتزامات الضريبية، احترام مبدأ تكافؤ الفرص بالتوظيف، احترام الحقوق المدنية للمجتمع.
جماعات الضغط الأخرى	التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والنقابات، التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الإعلام، الصدق والشفافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمؤسسة.

المصدر: حنان عبداوي، أحلام قوادرية، راوية رجم، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة في مؤسسة عمر بن عمر، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قالمة، الجزائر، 2019، ص ص29، 30.

II-1-3: المسؤولية الاجتماعية في النمط الإداري والاجتماعي

أولا المسؤولية الاجتماعية في النمط الإداري:[1]

"إن الفكر الإداري جاء تطويرا للفكر التقليدي، فقد أدخل عليه تعديلات وإضافات جديدة، كما أن الفكر الإداري وإن كان يمثل الآن عقيدة عند كثير من المديرين التنفيذيين في المشروعات الصناعية الكبيرة، إلا أنه ينتشر ببطئ بين المستويات الإدارية الأخرى وعموما نستطيع أن نحدد الخطوط العريضة للنمط الإداري لإيديولوجية الصناعة الأمريكية التي قدمتها لنا الأبحاث والدراسات لكل من المفكرين الاقتصاديين من أمثال: مكنزي Mckinsey، كوردينر Ceordingr" والمتمثلة في:

1- التقاضي عن بعض المساهمات الحكومية في إطار تجاوز القطيعة بين المشروعات الصناعية والحكومية.

2- قبول تنظيمات العمل والعمال والتخفيف من الهجوم على النقابات والاتحادات العمالية.

3- التأكيد على القيم الإنسانية فيما يتعلق بالعاملين، فعلى كل مشروع صناعي أن يتيح الفرص أمام العاملين للتطور والترقي حتى لا يشعروا بفقدهم لذاتهم خلال العمليات المعقدة للتنظيم، لأن المشروعات الصناعية المتطورة والحية تقوم على أناس يتصفون بالحيوية لتحقيق اكبر قدر من التجانس بين مصالحهم ومصالحها.

ثانيا: المسؤولية الاجتماعية في النمط الاجتماعي.[2]

أهم ما يميز هذا النمط الاجتماعي لإيديولوجية الصناعة الأمريكية اعترافه بضرورة أن تكون تصرفات المشروعات الصناعية وسلوكها استجابة للظروف الاجتماعية والقوى السياسية، إلى جانب قوة السوق وبذلك يوفق النمط الاجتماعي بين الاعتبارات المتصلة بالمصالح الخاصة للمشروعات الصناعية والاعتبارات المتصلة بمسؤوليتها الاجتماعية ككل متكامل، فالاتجاه نحو المسؤولية الاجتماعية سوف يتدعم نتيجة لاستمرار الظروف الاجتماعية الداعية إليها، بل أن هذه الظروف تقوي وتتعقد مما يؤدي إلى مزيد من الإلحاح على مفهوم أشمل لهذه المسؤولية، ولا شك أن هذا الإستنتاج سوف يفرض تحولا

---

[1] محمد البادي، **العلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية**، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1980، من ص 44 إلى ص 50.

2، نفس المرجع من ص 50 إلى ص 54.

في التنظيم الإداري للمشروعات الصناعية الحالية وفي كيفية التخطيط لعملياتها المختلفة بالشكل الذي يمكنها من أداء دور غير تقليدي في المجتمع، دور فرضته عليها الظروف الاجتماعية المتغيرة وليس أمامها الآن إلا أن تتحمله بكفاءة وإيجابية إذا أرادت أن تضمن البقاء لنفسها والاستمرار لإيديولوجيتها.

II-1-1: موضوع المسؤولية الاجتماعية و مستوياتها:

يختلف الإقتصاديون بخصوص المسؤولية الاجتماعية بين مؤيد ومعارض، ولكل منهم حججه حيث تتمثل الحجج المؤيدة للقيام بمهام المسؤولية الإجتماعية في مايلي:[1]

– المسؤولية جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي تتواجد فيه لذا عليها أن تلعب دور كبيرا في تحقيق أهدافه المختلفة.

– تزداد الأرباح على المدى البعيد إذا تبنت المؤسسة دورا اجتماعيا.

– الدور الاجتماعي هو رد فعل على النقد الموجه للمؤسسة، وهو اهتمامها بالأرباح وإهمال المتطلبات الاجتماعية.

–الصورة العامة للمؤسسة تكون أفضل حينما تلعب دورا اجتماعيا.

– التقليل من إجراءات الحكومة و قوانينها المتعلقة بالتدخل في شؤون المؤسسات.

– المسؤولية الاجتماعية شكل من التدابير الوقائية لتجنب المشاكل الاجتماعية المعقدة التي ستحدث عاجلا أم اجلا.

– أما الحجج المعارضة لممارسة المسؤولية الاجتماعية، فهي تنطلق من إعتبار أن الإلتزام الاجتماعي يتعارض مع الهدف الرئيسي للمؤسسة وهو تحقيق الربح، أما الحجج الأخرى فهي كالتالي:

– الإلتزام بمهام المسؤولية الاجتماعية يحول المؤسسة إلى شكل لا يختلف عما هو سائد في المؤسسات الحكومية.

–إذا انفردت المؤسسة بانفاق المبالغ على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، فإن ذلك يعني تحملها كلفة إضافية تنعكس على زيادة أسعار السلع التي تتعامل بها وبالتالي تنعكس سلبا على موقفها ومواقفها التنافسية في السوق.

[1] بشير بكار،وهيبة مقدم،**المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الإقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية إيزو26000 للمسؤولية الإجتماعية**، المتاح على على الرابط التالي : http://e-biblio.univ-mosta.dz تاريخ الدخول:28-04-2021 على الساعة:10:45 صباحا

– محدودية الخبرة والمهارة المتاحة لدى المؤسسات في معالجة المشكلات الاجتماعية التي تعترض عملها.

– تضعف الأهداف الرئيسية الأخرى للمؤسسات كونها تستنزف طاقة ليست بالقليلة من جهد المؤسسة، كما أن المشكلات الاجتماعية هي من مسؤولية الدولة فقط.

وبغض النظر عن الحجج المؤيدة والمعارضة يبقى تطبيق قرار برامج المسؤولية الاجتماعية مرتبط بشكل أساسي بثقافة وقناعة القيادات الإدارية في مختلف المؤسسات.

– **مستويات المسؤولية الاجتماعية:**[1] للمسؤولية الاجتماعية ثلاثة مستويات

ا– المستوى الأول الأساسي: The Basic Level:

يتعلق هذا المستوى بدفع الضرائب،واحترام القانونواحترام العدالة وتطبيقاتها وتطبيق مبدأ المساواة وعدم التفرقة، سواء بين الجمهور الخارجي وخدمتهم جميعا، او بين الجهاز الإداري والعاملين الذين يمثلون الجمهور الداخلي لها.

ب– المستوى الثاني المؤسس:Level Organizational:

يتعلق هذا المستوى بدور المؤسسة في الحد من أي أثار سلبية Effects Badside لنشاطها في المجتمع، والأضرار التي تلحق به سواء كانت بيئية أو أخلاقية أو اجتماعية ... الخ، وكذلك العمل والتعرف بروح القانون واحترامه ومعرفته.

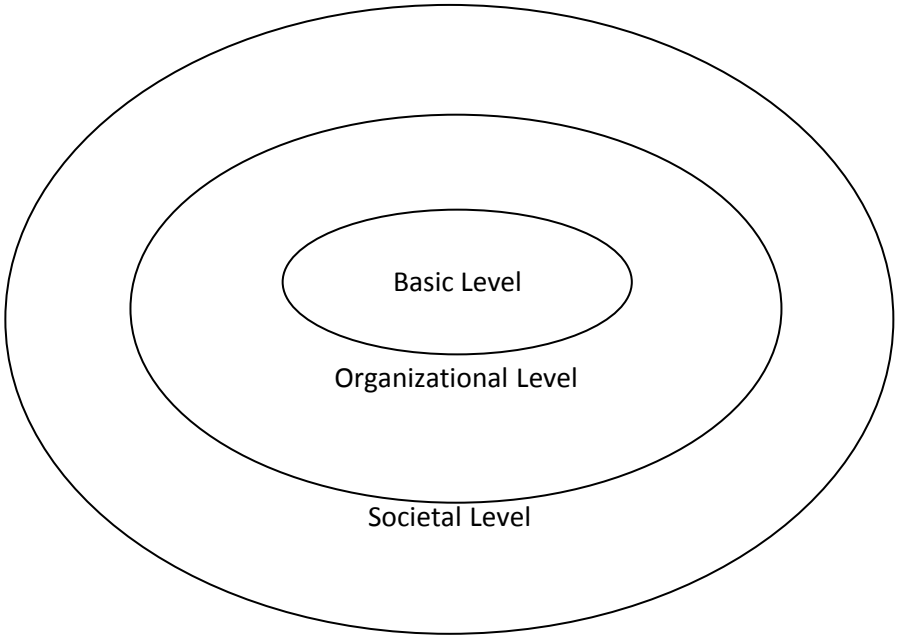
ج–المستوى الثالث المجتمعي :Social Level:

ويتعلق هذا المستوى بمسؤولية المؤسسة في حل مشكلات المجتمع والعمليات التي تعوق تقدمه والمساهمة في النهوض به، أي المساهمة في أن يكون المجتمع صحيحا صالحا ، يخلو من المشكلات و العقبات التي تحول دون تقدمه بصفة عامة.[2]

[1] ميرال صبري أبو فريخة،مرجع سبق ذكره، ص52

[2] نفس المرجع ، ص53

الشكل رقم01 : يوضح مستويات المسؤولية الاجتماعية



المصدر:ميرال صبري أبو فريحة، المسؤولية الاجتماعية في الممارسات الاعلامية (المحددات السياسية الاجتماعية الاقتصادية الثقافية)، لحرية الصحافة، ط1، ،دار كتاب الحديث، القاهرة، 2013 ،ص 54

II-2: ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

لقد أثبتت الدراسات أهمية أن تكون المؤسسات مسؤولة اجتماعيا وأن ذلك يؤثر على نجاحها بشكل كبير.

II-2-1: فوائد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: ومن أهم الفوائد المترتبة عن المسؤولية الاجتماعية نذكر:[1]

- تشير التقارير الاقتصادية الدولية إلى أن الشركات التي تحقق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها عن 18% عن تلك التي ليس لديها برامج في المسؤولية الإجتماعية.

- تشير استطلاعات الرأي إلى أن 73% من قادة الأعمال في أوروبا يؤمنون أن الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية يمكن أن يساهم بشكل فعال في زيادة الإنتاجية والربحية للشركات التي لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية .

[1] مصطفى عوادي،**الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية كتوجه استراتيجي لإستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، الملتقى الوطني حول اشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، يومي 06-07 ديسمبر2017،المتاح على الرابط التالي:http://www.univ-eloued.dz.تاريخ الدخول:12-05-2021.على الساعة:13:30بعد الزوال.

– أثبتت البحوث والدراسات إلى أن تثقيف الموظف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وإشراكه في بعض برامجها ساهم في تخفيف الأعباء عن الشركات وزيادة الإنتاجية وخفض التكاليف التي يتسبب بها الغياب والفواتير الصحية بنسبة 30%.

– يساهم التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها.

– أثبتت البحوث والدراسات أن الشركات التي تطبق فكرة المسؤولية الاجتماعية بمعدل أربعة أضعاف عن تلك التي لم تتبع هذا الاتجاه.

– تشير بعض الدراسات إلى أن التزام المؤسسات بثقافة العطاء(المسؤولية الاجتماعية) يساعد في جذب العاملين الذين يحملون بداخلهم قيما تجاه هذا العمل، ويساعد على استمرارهم في العمل.

– التزام المؤسسات بالمسؤولية الإجتماعية يساهم في بناء علاقات قوية مع الحكومات، مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها هذه المؤسسات أثناء ممارستها لنشاطها.

– إن قيام مؤسسات المجتمع بمختلف أنواعها يساهم بشكل حقيقي في تحقيق التنمية المستدامة بهذا المجتمع، سواء كانت تنمية اجتماعية أو اقتصادية.

– أثبتت البحوث والدراسات أن هناك علاقة ايجابية وقوية بين الأداء الإجتماعي والأداء البيئي والأداء المالي للمؤسسة، بمعنى أنه إذا تحسن الأداء الاجتماعي على سبيل المثال فإنه يحدث تحسن في الأداء البيئي والأداء المالي لهذه المؤسسة.

– كما أظهرت دراسة أجرتها (Giving Guidelines,2011 Corporate) أن 76% من المستهلكين يفضلون التعامل مع المؤسسات التي تطبق برامج المسؤولية الإجتماعية أكثر من تعاملهم مع المؤسسات صاحبة العلامات التجارية الشهيرة، كما أظهرت ذات الدراسات أن الموظفين في المؤسسات التي تطبق برامج في المسؤولية المجتمعية لديهم ولاء لمؤسساتهم بنسبة تصل إلى 87% أكثر من الموظفين في المؤسسات الأخرى، وأن 83% من الموظفين الجدد يرغبون في العمل لدى تلك المؤسسات.

II-2-2: مبادئ وأبعاد المسؤولية الإجتماعية.

أولا: مبادئ المسؤولية الإجتماعية.

اتفقت المضامين والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المسؤولية الاجتماعية على الرغم من تعدد وتنوع وجهات نظر وأفكار الباحثين حول طريقة صياغة مبادئها، وهناك من الباحثين من قسممبادئها إلى أقسام من بينهم الباحث دافيد غولرDavid Guler، وهذه الأقسام الثلاثة هي الاستدامة والشفافية والمساءلة:[1]

1- الاستدامة: هي تلبية الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئة الأساسية للجميع، وتمتد لتشمل كل الفرص المتاحة من أجل تحقيق حياة أفضل، وهي كذلك القدرة على التحمل والمسؤولية.

2- الشفافية: أن تفصح المؤسسة على نحو واضح ودقيق عن سياستها وقراراتها وأنشطتها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين والمحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

3- المساءلة: أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية، وإلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر، وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة.[2]

ومن هنا يظهر وجوب الكشف عن المعلومات والأعمال التي تقوم بها المؤسسات، من خلال وجوب إبداء الرغبة الحقيقية لأصحاب الشأن في ذلك في اتخاذ القرارات، والمسؤولية الاجتماعية كغيرها تستند إلى مجموعة من المبادئ تنبثق عن الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية وهذا ما تجدر الإشارة إليه، وهذه المبادئ يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

1آمنة العقون، **المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي، دراسة حالة المؤسسة البسكرية للإسمنت**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر،2019، ص 21.

[2]نفس المرجع ،ص21

الجدول رقم (03): مبادئ الميثاق العالمي لحقوق الإنسان.

المرجع	الرقم	المبدأ
حقوق الإنسان	1 2	-يتعين على المؤسسات التجارية دعم حماية حقوق الإنسان المعلنة دوليا واحترامها. يتعين على المؤسسات التأكد من أنها ليست مع انتهاكات حقوق الإنسان
معايير العمل	3 4 5 6	- أن تؤيد المؤسسات حرية المشاركة وتعترف بحق المساواة - إزالة كل أشكال العنف والعمل الإجباري. - الإلغاء الفعلي لعمالة الأطفال. - إزالة التمييز فيما يتعلق بالتوظيف.
البيئة	7 8 9	- التشجيع على تطوير ونشر التقنيات الملائمة للبيئة. - تبني المبادرات من أجل ترويج أكبر للمسؤولية البيئية. - على المؤسسات أن تدعم الطريقة الوقائية للتحديات البيئية.
محاربة الفساد	10	- على المؤسسات أن تعمل ضد كل أشكال الفساد بما في ذلك الرشوة والابتزاز.

المصدر: آمنة العقون،المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي، دراسة حالة مؤسسة البسكرية ، أثر للاسمنت، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2019، ص 22.

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية: حسب Carroll فإن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها وهي تخص كل مؤسسة وتتمثل في:

- **البعد الاقتصادي:** وتشير إلى الالتزام بممارسات الأخلاقيات داخل المؤسسات مثل حماية حقوق المستهلك والحوكمة المؤسساتية ما يؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين وذلك بعد أن تحقق المؤسسة عائدا للربح مع مراعاة عدم إلحاق الضرر بالمجتمع، وفي هذا الإطار يتوجب على المؤسسات أن تقوم بتبني وتطبيق مبادئ المساءلة والسلوكات الأخلاقية، وكذا الشفافية مع الاحترام الدائم لمصالح الأطراف المعنية.

- **البعد القانوني:**[1] ويستند هذا البعد إلى القوانين والتشريعات وإن اهتمام الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية يتناول عدة مواضيع مثل حماية البيئة وحماية المستهلك والمشاركة

1إيمان لكبير، **دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، دراسة حالة مؤسسة سونالغاز**، مديرية التوزيع، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، أم البواقي، الجزائر، 2015، ص 46.

في حل مشكلات المجتمع، وقد تولدت العديد من المشكلات المسببة لتلوث البيئة والناتجة عن مخلفات المصانع وغيرها، حيث تتضمن المسؤولية القانونية في عدة عناصر تتمثل في قوانين حماية المستهلك من الغش والتزييف وتشمل أيضا حماية البيئة من التلوث، ومنع الاستخدام غير المنظم للموارد والتخلص من الفضلات وتأمين السلامة والعدالة للأفراد، من حيث عدم التمييز بينهم على أساس العرق أو الجنس أو الدين ومساعدة الأفراد في حالات الإصابات والتقاعد وتوفير العمل.

- **البعد الأخلاقي:** هو الحرص على متابعة الصواب ومجانبة الخطأ وذلك في إطار العدل وعدم المساس بالآخرين أو الإضرار بهم، ومثال ذلك أنه يتعين على المؤسسات احترام الأديان السماوية ومراعاة ثقافة المجتمع، وكذلك الالتزام بالأخلاق الحميدة وذلك في جميع تعاملاتها مع العملاء وحتى المؤسسات الأخرى المنافسة لها بما في ذلك العاملين وأسرهم،أضف إلى ذلك المؤسسات غير المنافسة، فالمسؤولية الأخلاقية تمثل السلوكات المقبولة التي تم إقرارها من قبل المستهلكين والمستثمرين والمجتمع عامة.

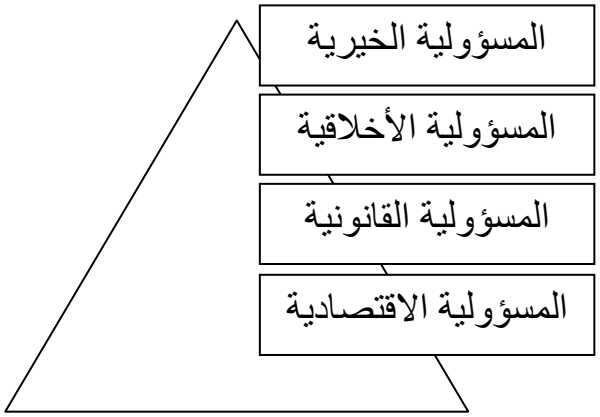
" وكي تقوم المؤسسة بذلك فإنه ينبغي إيلاء أهمية كبيرة للأخلاق وتشجيع الأفراد لاتخاذ المسؤولية الأخلاقية بشكل أكثر جدية، والتركيز على الجماعة واحترام وجهات النظر المختلفة للجميع، وتستند المسؤولية الأخلاقية إلى المبادئ والمعايير الأخلاقية، والقيم الاجتماعية، واحترام حقوق الإنسان، والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع."[1]

- **بعد الخير (المسؤولية الخيرية الإنسانية):** تعتبر المسؤولية الخيرية أو الإنسانية لقطاع العمل مسؤولية اختيارية، ومن الصعب الحكم عليها والتحقق منها، وهي جزء مهم من دور المؤسسات الذي يجب أن تلعبه على المستويات الوطنية والعالمية، وهي خدمة تلتزم بها المؤسسة طوعيا بتقديمها للمجتمع، من خلال تحسين جوانب الحياة فيه ونوعيتها والمساهمة في حل مشاكله ودعم قضاياه.[2]

1إيمان لكبير ، مرجع سبق ذكره، ص ص 46 ،47.

2نفس المرجع، ص47.

الشكل رقم(02): هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: إيمان لكبير، دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، دراسة حالة مؤسسة سونالغاز، مديرية التوزيع، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، أم البواقي، الجزائر، 2015، ص 47.

وعلى الرغم من أن المسؤولية الخيرية لا تمثل أحد متطلبات عمل المؤسسة إلا أنها تمثل قمة الهرم للمسؤولية الاجتماعية، إلا أنه في حقيقة الأمر تمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي تحتلها المؤسسة في السوق أو في أذهان المتعاملين معها، وذلك عبر ما تقوم به من فعاليات وأنشطة دائمة للأبعاد الثلاثة السالفة الذكر والمكونة لقاعدة هرم المسؤولية الاجتماعية.

فالأعمال والمبادرات التطوعية تنضوي تحت إطار المسؤولية الاجتماعية، فلا المؤسسة ولا الفرد ملزمان بها، إذ لا علاقة لها بالربح لأنها تدخل في باب الإنسانية المحض، وهناك من الباحثين من يرى أنه على المؤسسات القيام بثلاث أشكال من المسؤولية وهي كالآتي:

1- المسؤولية الاقتصادية: "تستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي، حيث تشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحرة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي، وبما لا يلحق الضرر بالمجتمع والبيئة، وإنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بتكاليف معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار المسؤولية الاجتماعية تحقق المؤسسة الفوائد والأرباح الكافية لتعويض مختلف مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم."[1]

1آمنة العقون، مرجع سبق ذكره، ص 24.

2- المسؤولية الاجتماعية: مما لا شك فيه أن تحسين ورعاية شؤون العاملين في المؤسسة يكون بتحقيق رفاهية المجتمع الذي يعمل فيه، وهو ما يتجلى بشكل إيجابي على زيادة إنتاجية العاملين وتوفير الأمن المهني والوظيفي لهم وحتى تنمية قدراتهم الفنية بما في ذلك الرعاية الصحية والمجتمعية لهم وتعد المؤسسات التي تعتمد نمطا إداريا متفتحا والتي تسعى إلى تجاوز حدودها من خلال التركيز على إيجابية تأثير سلوكها الإجتماعي.

3- المسؤولية البيئية: "لابد للمؤسسة أن تراعي الآثار البيئية المترتبة على عملياتها ومنتجاتها والقضاء على الإنبعاثات السامة والنفايات وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة الإنتاجية من الموارد المتاحة، وتقليل الممارسات التي تؤثر سلبا على تمتع البلاد والأجيال القادمة بهذه الموارد، وعلى المؤسسة أن تعي جميع الجوانب البيئية المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة بتأدية نشاطاتها وتقديم خدماتها وتصنيع منتجاتها، كما وعليها استخدام معايير معينة لمعرفة تلك الجوانب البيئية ذات الأثر المتميز لتتمكن من التحسين الفعال لأدائها البيئي."[1]

II-2-3: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة:

مما لاشك فيه للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة علاقة تكاد تكون قوية، وفي كثير من الأحيان تؤدي هذه الأخيرة إلى تشابك وجمع بين الاثنين، ذلك أن الحديث عن إحداهما يقتضي الحديث عن الآخر بشكل أو بآخر، وقد اشتملت الأدبيات الحديثة في الإدارة على فصل مستقل يحمل عنوانا مشتركا هو: المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، "فكيف إذن يمكن أن نحدد العلاقة بينهما ؟، وهل هي علاقة تطابق (أي أن كل ما يدخل ضمن المسؤولية الاجتماعية للشركة هو من أخلاقيات الإدارة أو بالعكس) أم هي علاقة تكامل أم غير ذلك ؟،وما علاقة كل منهما بالكفاءة بوصفها هدفا أساسيا للأعمال وبالقانون بوصفه الحد الأدنى (الأخلاقي- الاجتماعي) المطلوب من المجتمع وعلى شركات الأعمال الالتزام به ؟".[2]

"ومع أن المسؤولية الاجتماعية تحمل جانبا أخلاقيا، مما يعطيها بعدا أعمق من التسميات وامتداد أبعد من ظهور المصطلح في التداول في الستينات، إلا أن ممارسة الشركات

1آمنة العقون، مرجع سبق ذكره، ص 24.

2 نجم عبود نجم، **أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال**، د ط، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ص 216.

لمسؤوليتها الاجتماعية يحد من إمكانية جعل المسؤولية الاجتماعية قديمة قدم الأخلاقيات في عمل الأفراد"[1]

ومن كل هذا وذاك نخلص إلى استنتاج مهم، وهو أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية تمخض عن المصلحة الذاتية وليس وليدا مباشرا لرؤية (أخلاقية – اجتماعية) بالأساس، وعليه يمكن القول أنها نتاج النموذج الاقتصادي القائم على الكفاءة (تعظيم الربح) والمصلحة الذاتية الخالصة، التي لم تعد قادرة بأشكالها القديمة على مجاراة التطور في المفاهيم والممارسات الجيدة، فتحولت إلى نمط المصلحة الذاتية المتنورة الأكثر توازنا.

المسؤولية الاجتماعية ما لها وما عليها:

النظرة القائمة على أن المسؤولية الاجتماعية لإدارة وشركات الأعمال المتمثلة في صنع النقود وتزايد الأرباح اصطدمت بمشكلات إنسانية و اجتماعية كبيرة، وتجلت في مشكلات العاملين في البداية فكان التوجه في أول الأمر إلى داخل الشركة، حيث أصبح رضا العاملين هو الغاية المهمة في تحقيق الكفاءة منذ تجارب **هاوثورت** في العشرينات، وليس تجنيب الشركة مواجهات مؤذية تضر بسمعتها في المجتمع.

" ولكن المشكلات الإجتماعية والبيئية في المجتمع والتي كان بعضها نتاج التأثيرات المضرة لشركات الأعمال، سرعان ما أصبحت تضغط على هذه الشركات لكي تتحمل مسؤولياتها حيالها، لهذا نجد أن **بيتر دراكر** وهو من دعاة هذه النظرة، يشير إلى أن المسؤولية الإجتماعية لشركات الأعمال يمكن النظر إليها في مجالين:

الأول: يتمثل في التأثيرات الإجتماعية الناجمة عن أعمال الشركة نفسها مثل: تلويث البيئة من قبل الشركة وتقديم منتجات لا تراعي الصحة العامة...إلخ.

الثاني: المشكلات الناجمة عن المجتمع نفسه مثل: المعوقين والأمية والتمييز العنصري في المجتمع."[2]

يتعين على الإدارة وضع خطوات ممنهجة للتوصل إلى إجراءات منظمة لحل المشكلات بتكلفة أقل تضمن المحافظة على الأداء وكذلك ضمان تحقيق فائدة أكبر للشركة والجمهور على حد سواء، لهذا فإن الوصول إلى الموازنة المثلى بين مسؤولية

1نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 217

2نفس المرجع، من ص 206 إلى ص 209.

الأداء والمسؤولية الاجتماعية يتطلب ازدواجية المسؤولية بينها، حيث يرى **دراكر**أنه يتعين على الشركات استخدام مواردها المتاحة بكفاءة، مما يؤهلها للوصول إلى تحقيق نسبة أرباح معتبرة وهو ما يحتم عليها الحد من التأثيرات الاجتماعية السلبية دون زيادة في التكلفة.

II-2-4: علاقة المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية:

هناك علاقة وثيقة بين ممارسة المسؤولية الاجتماعية وإدارة الموارد البشرية،حيث يمكن أن تتطور وظيفة الموارد البشرية بشكل قوي بفعل تزايد أهمية المسؤولية والاعتراف بالنقابات واعتبار العاملين كشركاء من الدرجة الأولى.

ويعرض الجدول التالي أهم التصرفات المسؤولة اجتماعيا على مستوى وظيفة الموارد البشرية.[1]

1وهيبة مقدم، **تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية**، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014، ص 153.

الجدول رقم (04): برامج المسؤولية الاجتماعية على مستوى وظيفة الموارد البشرية.

مهام إدارة الموارد البشرية	المسؤولية الاجتماعية على مستوى كل مهمة
تخطيط الموارد البشرية الاستقطاب والاختيار	– الاعتماد على الأسس القانونية في الإعلان عن الوظائف وفي إجرائها وفي تقييم نتائجها. – الموثوقية في الإجراءات المعتمدة في عمليات التعبئة والاستقطاب. – تأمين حقوق المتقدمين للوظائف (ضمان النزاهة والشفافية في عملية التوظيف) – تفادي أساليب التوظيف غير الأخلاقية وغير القانونية. – تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص للمتقدمين للوظيفة.
تقييم أداء الموظفين	– استعمال أساليب التقييم الموضوعية والدقيقة والابتعاد عن التحيز. – متابعة وتوثيق أداء العاملين وتشخيص جوانب التميز والتدني في أدائهم. – تطوير أساليب وتقنيات العمل وتعميم استخدام النظم الإلكترونية فيها والعمل على تطبيق معايير الجودة والتميز على مستوى إدارة الأفراد.
تحسين نوعية وظروف العمل	– تحقيق العدالة في الأجور ونظام المكافآت. – يرغب الموظفون والعاملون أن يتحسس المدراء والمشرفون أحوالهم وأن يشاركوهم أفراحهم وأحزانهم. – عدم التهديد بالفصل أو الطرد من الوظيفة فإن هذا الأسلوب يسبب الإحباط لدى العاملين – غرس ثقافة التحفيز المادي والمعنوي – توفير كل متطلبات الصحة والسلامة المهنية والالتزام بالتشريعات الخاصة بها والسعي إلى توفير جو من الراحة والمتعة في مكان العمل –إقامة دورات التدريب والتكوين المستمر للعاملين لتحسين مستوى أدائهم

المصدر:وهيبة مقدم، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014، ص ص153، 154.

II-2-5: المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الجزائرية.[1]

عرف الميثاق ألأممي المسؤولية الاجتماعية أنها: ربط اتخاذ القرارات في مؤسسات الأعمال بالقيم الأخلاقية وبالامتثال للاشتراطات القانونية وباحترام الأشخاص والمجتمعات المحلية والبيئة.

كما عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع المجتمع المحلي لتحسين مستوى المعيشة بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد.

والمقارن لهذه التعريفات وتطبيقاتها مع واقع الشركات الكبرى بالجزائر يجد تقصيرا كبيرا من هذه الكيانات الضخمة، التي تجني أرباحا طائلة من نشاطها الاقتصادي حكومية كانت أم خاصة مقابل تسهيلات جبائية وإدارية كبيرة مقدمة من قبل الدولة وبعض الإسهامات المناسباتية على شكل فعاليات بسيطة لا تسمن ولا تغني من جوع أو دعم النوادي الرياضية لأغراض إشهارية بحتة دون مراعاة الأثر الاجتماعي المرجو تحقيقه، خاصة لدى الفئات الهشة في المجتمع من ذوي الاحتياجات الخاصة والأيتام والأرامل وغيرها.

إن المسؤولية الاجتماعية للشركات لا يجب أن تمارس بالعرف ودافعية الخير التي جبل عليها الإنسان فقط، دون تأطير أو توجيه يلامس احتياجات المجتمع بل يجب أن ينتقل مستوى هذه المبادرات من الطابع الخيري العفوي إلى مشاريع ذات بعد تنموي تحقق الاستدامة وأهداف التنمية الشاملة وتواجه تحديات المستقبل وما أكثرها، فالمسؤولية الإجتماعية للشركات قد تتحول إذا ما تم تأطيرها وإثراؤها إلى لبنة أولى لأخلقة التنمية الاقتصادية،ما يتطلب المزيد من العمل والتخطيط والتنسيق بين مختلف المعنيين بضمان الرفاهية للمواطن، وهي في الحقيقة مسؤولية وطنية نتشارك فيها جميعا.

فالجزائر التي لها تقاليد في التكافل الاجتماعي، بدأ في الفترة الأخيرة يشكو انحصار هذه المظاهر الاجتماعية، وهو أمر مبرر إلى حد ما خاصة مع تضاعف أعباء الحياة وانتشار مظاهر العولمة والاستخدام الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي، صاحبه خفاء

[1] مراد ملاح، **المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الجزائرية**، 18 جانفي 2017 عبر الرابط التالي: http://www.elhiwardz.com تاريخ الدخول 2021/01/22 على الساعة 19:00 مساء.

في العلاقات المجتمعية ابتداء من أفراد الأسرة الواحدة إلى الجيران مرورا بالعائلة الكبيرة ومختلف العلاقات الاجتماعية، ومقابل كل هذه التحديات وغيرها عايشنا مبادرات مجتمعية راقية الحس استحضرت الضمير الواعي والقلب الراحم والإحساس بالمسؤولية تجاه الآخر، مارسها غالبا أشخاص منفرد ونحققوا إنجازات وقدموا خدمات جليلة لمجتمعهم ومحيطهم، ما يدفعنا إلى التساؤل اليوم لماذا تغيب المبادرات الاجتماعية الكبرى من القطاع الاقتصادي حكوميا كان أم خاصا وهل يعقل أن يضيف الجمع ويتسع المفر ؟...[1]

[1] مراد ملاح، مرجع سبق ذكره

III. اتصال المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية).

III – اتصال المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية).

III-1 تعريف مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) :

الجزائرية للمياه مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

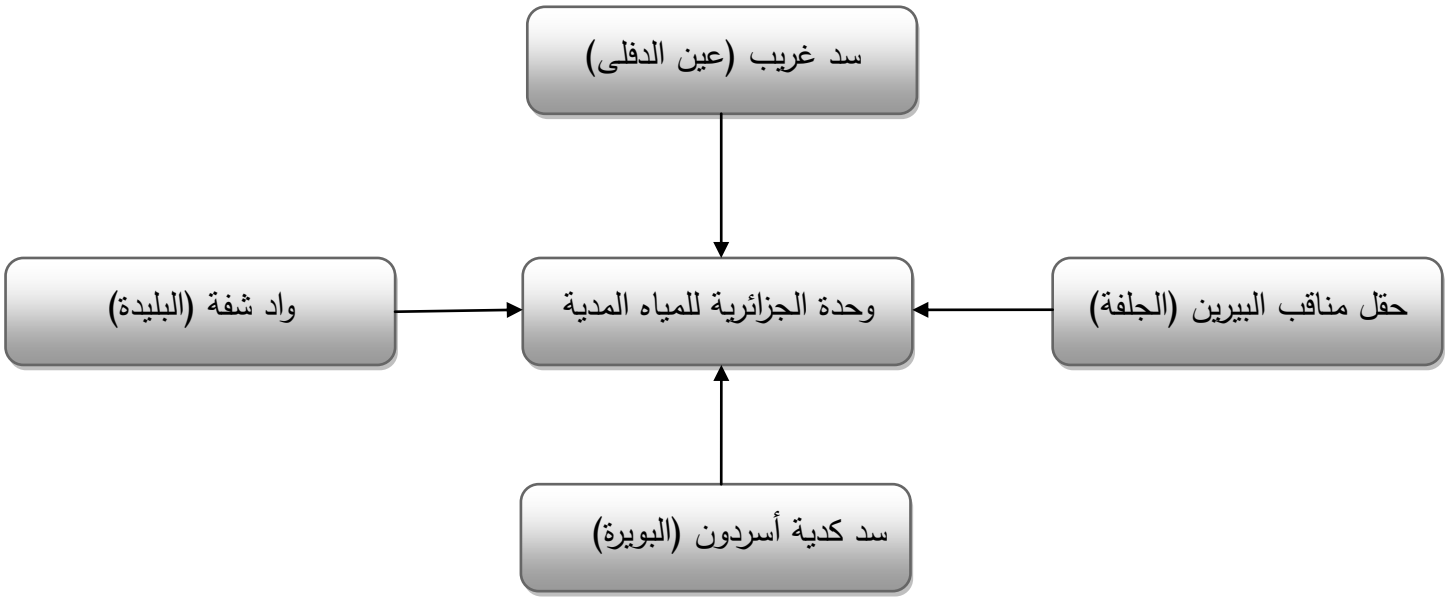
نشأت المؤسسة وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 01-101 المؤرخ في 21 أفريل 2001، وهي مكلفة بتنفيذ السياسة الوطنية للماء تتضمن عدة جوانب:

- تسيير الانتاج
- تسيير التحويل
- تسيير المعالجة
- تسيير التخزين
- تسيير التوزيع.

حيث يسهر على انجاز مهامها **1047** عامل، وهي تعمل على تسيير **47** بلدية بتراب الولاية من أصل **64**، وتوفر المؤسسة هذه المادة الحيوية لـ **368960** نسمة ما يعادل **77%**.

تعتزم المؤسسة انجاز عدة مشاريع جديدة لتحسين الأداء وتقوية الخدمة العمومية، من بينها تنفيذ مشروع ازدواجية سد غريب (عين الدفلى) ومضاعفة حصتها من مياه سد كدية أسردون (البويرة) للتأمين عند الحاجة، وتهدف المؤسسة أيضا إلى رفع التحدي من جديد باستمرار برنامج التوزيع على أن يكون يوميا حسب الكمية المتوفرة في اليوم مع تجنيد كل المجهودات للقضاء على الأعطاب المتكررة التي تعتبر في نظرنا سبب أساسي في نقص الكمية المنتجة والمنقولة للتوزيع، تعمل الجزائرية للمياه بالولاية على ضبط عدة برامج للتوزيع حسب الكمية المتوفرة في اليوم، إلى جانب جعل مشكلة التسربات في القنوات الكبرى والتدخل الفوري الأولوية القصوى لضمان الكمية، إلى جانب تجديد 6 محطات للضخ، كما سيتم إعادة الاعتبار بتجديد قنوات الجر على مستوى حربيل والكابس وشفة.

شكل بياني رقم(03): يوضح مصادر تزويد المؤسسة بالمياه .



المصدر : وثائق مقدمة من طرف مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)

III-1-2 مهام و أهداف الجزائرية للمياه (وحدة المدية):

المهام: المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه، هي مكلفه بتنفيذ السياسة الوطنية للماء التي تتضمن عده جوانب:

- التسيير (الإنتاج، التحويل، المعالجة، التخزين، الجمع والجر للمياه، التوزيع والتزويد بالماء الصالح للشرب والصناعة).
- التحكم في المنشأة والتحكم في العمل لحسابها الخاص، وبالتفويض من الدولة ومن الجماعات المحلية.
- المبادرة بكل عمل يهدف الى تنظيم تسيير الخدمة العمومية للمياه الممنوحة للأشخاص المعنوية أو الخواص لحساب الدولة والجماعات المحلية.

الأهداف:

- لامركزية واسعة لنظام القرار.
- إصلاح نظام التسعيرة والتحصيل بإعطاء الماء قيمته الاقتصادية الحقيقية.
- تطوير التشاور مع الجماعات المحلية بإنشاء مجالس للتنشيط والمراقبة.
- تخلي الدولة عن التحكم في المنشاة.

- ترقية الشراكة بتشجيع عقود التسيير والإيجار والامتياز والبناء والاستغلال والتحويل (Bot).
- تنظيم تحويل المعرفة والمعلومات بدعم المتدخلين الدوليين الملتزمين بالمشاريع.

III-1-3 مبادئ تسيير الجزائرية للمياه (وحدة المدية): التسيير موجه بمبدئيين لا رجعت فيهما هما:[1]

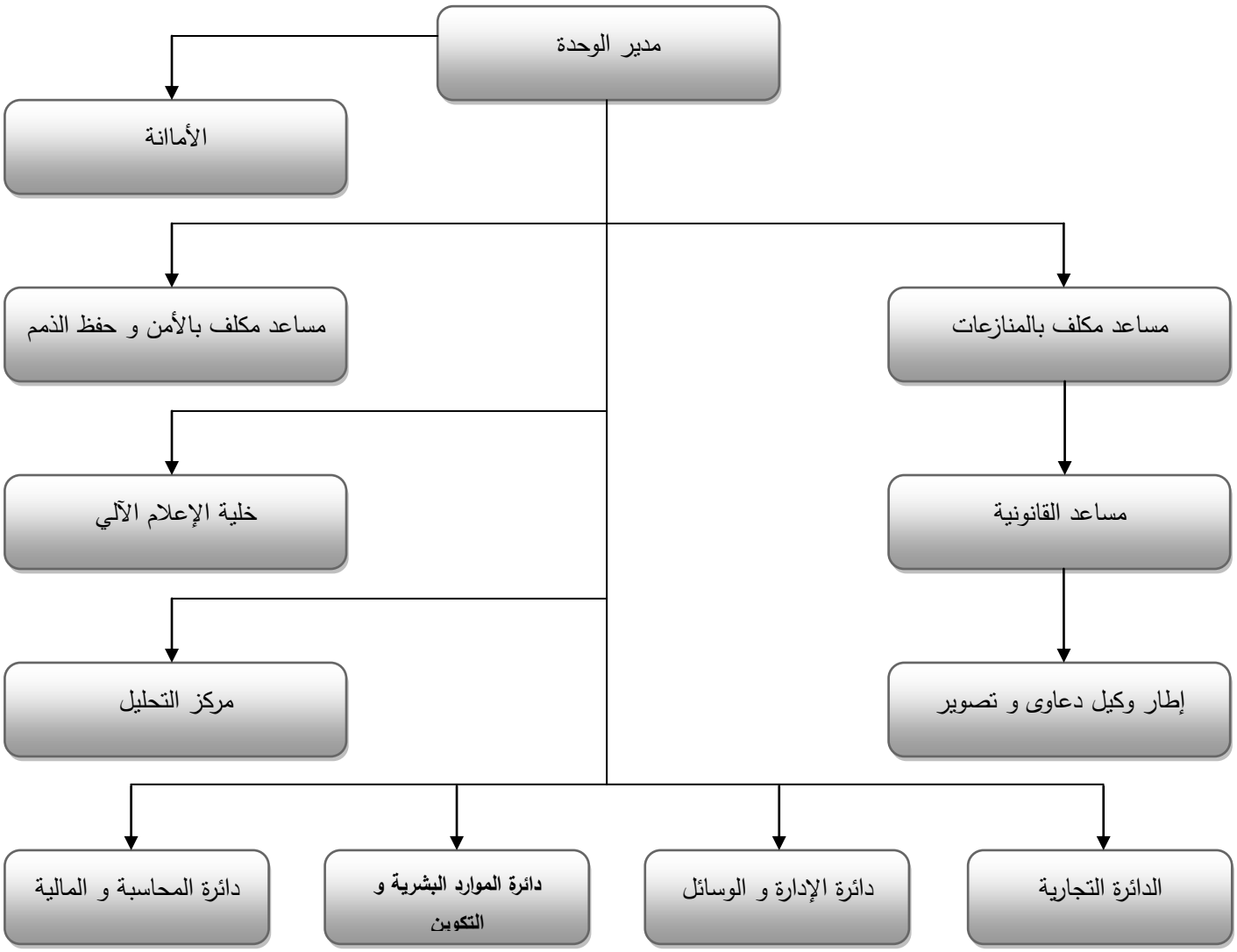
1- اللامركزية في التسيير: التي تمنح للوكالات الخمس الجهوية السلطات الواسعة والصلاحيات في مجال اتخاذ القرارات والتدخل، بحيث تتمتع الوكالة الجهوية باستقلالية في التسيير وخاصة في تسيير أموالها ونشاطها التجاري.

2- مساهمه المتعاملين الخواص: في تسيير هذه الخدمة العمومية يسجل هذا الإطار الجديد الذي يهدف الى تقويم الخدمة العمومية للماء، في إطار مسعى من شأنه أن يسمح في النهاية بإدراج معايير التسيير العالمية، التي تشجع مشاركة المتعاملين الخواص الوطنيين أو الأجانب في تسيير هذه الخدمة العمومية

[1] المصدر: وثيقة الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، وزارة الموارد المائية الجزائرية للمياه.

III-4-1 الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه.

الشكل رقم (04) :الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

1- مدير الوحدة : هو المسؤول والمسير للمؤسسة نجده على رأس المخطط الهيكلي التنظيمي للمؤسسة، والذي له الحق في اتخاذ القرارات وإصدار الأوامر، ومن مهامه التمتع بالسلطة التي تمكنه بالقيام بمسؤولياته كاملة لتحقيق الأهداف.

2- الأمانة : هي الوسيط بين المسؤول والمصالح الداخلية والخارجية للمؤسسة، ويكمن دورها في تسجيل الرسائل واستقبال الزوار وكذلك استقبال هواتف المدير، ولها دور فعال في حفظ أسرار المهنة.

3- المساعد المكلف بالمنازعات: تعتبر من أهم المصالح الموجودة لدى المؤسسة بصفتها الواجهة القانونية التي تضمن هيبة المؤسسة، سواء مع الزبائن أو المتعاملين معها، كما أن المصلحة تعتبر وصل بين كل المصالح وتقوم بدراسة ملفات ديون الزبائن ،بحيث تكون دراسة كل ملف على حدى، ومن ثم استدعاء الزبون لتسوية وضعيته بصفة ودية عن طريق إعذاره، كما تقوم المؤسسة بتقديم تسهيلات وهذا عن طريق الدفع بالتقسيط، وإذا لم يستجيب الزبون للاستدعاء أو لم يتم التوصل إلى نتيجة، فان الملف يحال مباشرة إلى القضاء للفصل فيه.

4 -المساعدة القانونية : من مهامها:

- إعلام المواطنين أو الإنذار بالقطع
- تمثيل المؤسسة في المجالس القضائية.

5- إطار وكيل دعاوى وتصوير: يقوم بتصوير عملية سرقة المياه، ويقوم بطبع الصور وكتابة محضر عليها لتسلم للمدير.

6- المساعد المكلف بالأمن وحفظ الذمم: وهو المسؤول عن توفير الأمن وعن أعوان الأمن والحراس، والمحافظة على كل ما هو ملك للشركة من معدات وتجهيزات، أي كل ممتلكاتها بصفة عامة لتوفير الظروف الأمنية وشرط الوقاية.

7- خلية الإعلام الآلي: تقوم بتصليح الإعطاب الحاصلة في مختلف المصالح.

8- مركز التحليل: يشرف عليه رئيس حيث يقوم بمراقبة وتحليل المياه للتأكد من سلامتها من الجراثيم المضرة بالصحة، وذلك من أجل إيصال مياه صالحة للشرب للمواطنين، ومراقبة نوعية المياه الموزعة عبر الشبكات من الآبار والخزانات، فهناك مخبر التحاليل الفيزيائية ومخبر التحاليل الكيميائية.

9- الدائرة التجارية: بما أن المؤسسة تحمل طابع تجاري وصناعي، فإن هذا يستلزم وجود دائرة تجارية تشرف على الشؤون الاقتصادية والتجارية في المديرية، كما تقوم بمتابعة الملفات ومراسلات مستهلكي الماء، ومن مهامها:

- القيام بعملية بيع الماء بالمقابل
- وضع إستراتيجية للمؤسسة.

وتضم الدائرة التجارية أربعة مصالح، تتمثل فيما يلي:

أ- **مصلحة الفوترة:** هذه المصلحة محل الدراسة بوسائل الإعلام الآلي، بحيث تسهل لها عملية الفوترة التي تتم على مستواها حسب المواعيد المحددة لكل ثنائي أو ثلاثي.

ب- مصلحة التغطية: هي التي تقوم بتغطية ومتابعة ديون المؤسسة للمستهلكين الذين لم يتم تسديد فواتيرهم.

ج- مصلحة كبار المستهلكين: هي الشركات والمؤسسات والإدارات والمحلات والمطاعم، أي كل ما هو تجاري يستهلك الماء وتكون المواعيد المحددة فيها ثنائية.

د -مصلحة علاقات الزبائن: هي المصلحة الأولى التي تستقبل الزبون وتضع علاقة بين المؤسسة والزبون وتقوم باستقبال احتياجات الزبائن ومعالجتها.

10- دائرة الإدارة والوسائل: وتضم

ا- **مصلحة الوسائل العامة(التموين):** فهي مسؤولة عن المواد واللوازم وتقوم بتقديم وسائل استثمارها في سجلات رسمية لدى الهيئات القضائية.

ب- مصلحة الإدارة والعلاقات الخارجية: أي أن هذه الإدارة تقوم بشراء كل ما تحتاجه، وذلك بإبرام صفقات وهي تشرف على توزيع كل ما تجلبه.

11 دائرة الموارد البشرية والتكوين: هذه المصلحة تضم ثلاثة مصالح وهي كالآتي:

أ- **مصلحة المستخدمين:** هي المصلحة الأولى التي يتصل بها العامل، وتقوم بمتابعة المسار الوظيفي لكل عمال المؤسسة من دخولهم إلى غاية التقاعد والحفاظ على حقوقهم. ومن الوثائق التي تنجز على مستوى هاته المصلحة نذكر (نموذج وثيقة سند عطلة)

ب- مصلحة الأجور: هي المصلحة التي تقوم بإعداد الأجور شهريا وكشف الرواتب لكل عمال المؤسسة.

ج مصلحة التكوين: هي المسؤولة على تكوين العمال في مجال عملهم، ويكون هذا التكوين إجباري على كل عامل.

12-دائرة المحاسبة والمالية: وتضم مصلحتين وهما:

أ- **مصلحة المحاسبة:** تقوم هذه المصلحة بمعالجة جميع العمليات المحاسبية وإظهار كافة البيانات والمعلومات وتحليل النتائج وإعداد الميزانية السنوية للمؤسسة.

ب مصلحة المالية: تتكفل بإدارة الشؤون المالية بإصدار الشيكات ومراقبة الإيرادات والنفقات لمعرفة وضعيتها المالية[1].

III- 2- الدراسة الميدانية على مؤسسة الجزائرية للمياه

المحور الأول : طبيعة الاتصال المسؤول بالجزائرية للمياه:

الجدول رقم (05): يبين طبيعة التواصل بين الموظفين و المسؤول

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	20	%86.9
أحيانا	3	%31.1
نادرا	/	%00
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة طبيعة التواصل بين المسؤول وعمال الجزائرية للمياه (وحدة المدية)، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين مايلي:

الأغلبية الساحقة من المبحوثين والمقدرة بـ 86.9 % أكدت على ان التواصل دائم بين الموظفين والمسؤول، وهذا راجع إلى أنهم يأخذون الأوامر والتعليمات والتوجيهات حول العمل مباشرة من المسؤولين، بينما أكد 31.1% أن التواصل يكون في بعض الأحيان بين الموظفين والمسؤول، ويعود ذلك إلى أخذهم المعلومات من الزملاء أو عن طريق إعلانات المؤسسة ...الخ، وهذا لكثرة انشغالات المسؤول الداخلية والخارجية وضيق وقته.

[1] وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

الجدول رقم (06) : يبين حرية انتقال المعلومة داخل المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	9	%39.1
أحيانا	14	%60.9
نادرا	/	%00
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة ما إذا كانت المعلومات تنتقل بحرية داخل مؤسسة الجزائرية للمياه(وحدة المدية)، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

أن الأغلبية المطلقة من المبحوثين والمقدرة بـ 60.9% أكدت على أن في بعض الأحيان توجد حرية في انتقال المعلومة داخل المؤسسة، وهذا حسب طبيعة المعلومات وتصنيفها بحيث أن بعض المعلومات تكون سرية او تقتصر فقط على بعض الأقسام دون أخرى.

بينما أكد 39.1% منهم على أن هناك حرية تامة في انتقال المعلومات بين المسؤول والعاملين، وهذا راجع إلى ضرورة إطلاع العاملين على جميع المعلومات في المؤسسة وإشراكهم بالعمل في جميع الأقسام حسب تخصصاتهم، في حين انتفت نسبة اللذين اختارو اختيار نادرا.

الجدول رقم (07) : يبين طريقة تلقي المعلومات الخاصة بالمهام

الإجابة	التكرار	النسبة
المسؤول المباشر	20	%86.9
الزملاء في العمل	2	%8.7
الإعلانات في المؤسسة	/	00
وسائل أخرى	1	%4.4
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه وهو معرفة طرق تلقي المعلومات الخاصة بالمهام بمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين مايلي :

أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين والمقدرة بـ 86.9 % أكدت على أن تلقي المعلومات الخاصة بالمهام تكون عن طريق المسؤول المباشر وهذا عن طريق الاتصال الشخصي المباشر، في حين نجد نسبة قليلة من أفراد العينة والمقدرة بـ 8.75 %أكدت على أن تلقي المعلومات تكون عن طريق الزملاء في العمل، وهذا راجع إلى انشغال المسؤولين وضيق وقتهم، أما النسبة الأقل والتي قدرت بـ4.4 % أجابت بأنها تتلقى المعلومات بوسائل أخرى والمتمثلة في : الهاتف أو الفاكس، كما انعدمت الإجابات فيما يخص تلقي المعلومات عن طريق الإعلانات في المؤسسة وهذا بسبب عدم توفر اللوائح الإعلانية داخل المؤسسة.

جدول رقم (08) : يبين إمكانية تقديم الاقتراحات من قبل العمال الإدارة العامة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	12	%52.2
لا	11	%47.8
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة ما إذا كانت الإدارة العامة تتقبل تلقي الاقتراحات من قبل العمال، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين مايلي:

الأغلبية المطلقة من المبحوثين والمقدرة بـ 52.2% أكدت على أن هناك تقديم اقتراحات من قبل عمال الإدارة، وهذا ما يؤكد اهتمام المسؤولين بآراء العمال، في حين نجد نسبة 47.8 % قالت أن الإدارة العامة لا تتقبل تلقي اقتراحات من قبل العمال، وهذا راجع حسب رأيهم إلى المركزية في اتخاذ القرارات .

جدول رقم (09) : يبين الصعوبات التي يواجهها العمال في الاتصال داخل المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	1	%4.3
أحيانا	14	%60.9
نادرا	8	%34.8
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة الصعوبات الاتصالية التي يواجهها عمال الجزائرية للمياه(وحدة المدية)، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين مايلي:

الأغلبية المطلقة من المبحوثين والتي قدرت بـ 60.9% كانت إجابتهم بأحيانا وهذا راجع إلى التفاعل الاتصالي الجيد بين العمال إضافة إلى قوة العلاقات بينهم، في حين نجد نسبة 34.8% قالوا أنه نادرا ما يواجهون صعوبات في الاتصال، أما النسبة الأقل والتي قدرت بـ 4.3% أكدت على أنها تواجه دائما صعوبات في الاتصال داخل المؤسسة ويعود هذا إلى الاختلاف في المستوى الثقافي والتخصص والمستوى الوظيفي والموقع الاجتماعي والغايات والسمات الشخصية بين أطراف عملية الاتصال من مرسل ومستقبل.

المحور الثاني : الجزائرية للمياه وتجسيد المسؤولية الاجتماعية

جدول رقم (10) : يبين اعتراف المؤسسة بالنقابات العمالية :

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	18	%78.3
لا	5	%21.7
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة ما إذا كانت المؤسسة تعترف بالنقابات العمالية، و من خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين مايلي :

الأغلبية المطلقة من المبحوثين والمقدرة بـ 78.3% أكدت أن مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) تعترف بالنقابات العمالية، التي تسعى إلى حماية وتطوير الإنتاج

وحقوق العمال وتنمية الوعي السياسي والثقافي للعمال وكذلك ترسيخ روح الإحترام لنظام العمل والسعي إلى التقيد به عن وعي وطواعية وإخلاص .

في حين نجد نسبة قليلة منهم قدرت بـ 21.7% نفت اعتراف المؤسسة بالنقابات العمالية، وهذا راجع لأنهم من فئة العمال الجدد المتعاقدين ليس لديهم معلومات كافية عن ما هو موجود في المؤسسة .

جدول رقم (11): يبين استفادة العمال من برنامج تأميني وتعويضات مالية في المرض و العجز.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	20	%86.9
لا	3	%13.1
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة ما إذا كان العمال يستفيدون من برنامج تأميني وتعويضات مالية في المرض والعجز ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي :

الأغلبية الساحقة من المبحوثين والمقدرة ب 86.9% أكدت على أنهم يستفيدون من برنامج تأميني وتعويضات ماليه عند المرض والعجز، بحيث أن كل إصابة يتعرض لها العامل أثناء تأديته لعمله، تعتبر من مسؤولية المؤسسة وبالتالي يستحق العامل التعويض فور إصابته، في حين نجد نسبه ضئيلة منهم والمقدرة بـ 13,1% نفت استفادة العمال من برنامج تأميني وتعويضات ماليه في العجز والمرض، وهذا راجع إلى أنهم من العمال الجدد المتعاقدين.

جدول رقم (12) : يبين توفر المؤسسة على خدمات ترفيهية واجتماعية

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	18	%78.3
لا	5	%21.7
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفه ما إذا كانت المؤسسة تتوفر على خدمات ترفيهية واجتماعية، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

الأغلبية المطلقة من المبحوثين والمقدرة بـ 78,3% أكدت على أن المؤسسة تتوفر على خدمات ترفيهية واجتماعية، فمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) تساهم في تحسين وتطوير معيشة الموظفين والعمال ماديا ومعنويا عن طريق تكملة أجر العمل تقدم في شكل خدمات في مجال الصحة والسكن وبعض ضروريات المعيشة والثقافة والتسلية وبصفة عامة جميع التدابير ذات الطابع الاجتماعي، في حين نجد نسبه قليلة والمقدرة ب 21.7%، قالت أن المؤسسة لا تتوفر على خدمات ترفيهية واجتماعية.

جدول رقم (13) : يبين نظام الأجور والمكافآت وتحفيزه لأداء العاملين

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	13	%56.5
لا	10	%43.5
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفه ما إذا كانت الأجور التي يتقاضاها العمال وكذلك المكافآت محفزة لأدائهم أم لا، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

اغلبيه المبحوثين والمقدرة بـ 56,5% قالت أن نظام الأجور والمكافئات في المؤسسة محفز لأداء العاملين، وتعود هذه النسبة إلى العمال الدائمين الذين لديهم خبرة أكثر من خمس سنوات بحيث يملكون مناصب ذات أجور محفزة لأدائهم.

في حين نجد نسبة 43،5% من المبحوثين أجابو أن نظام الأجور والمكافآت غير محفز لأدائهم، وهاته النسبة مرتبطة بالعمال المتعاقدين والذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات.

جدول رقم (14) : يبين تلبيه المؤسسة لحاجات ومتطلبات العاملين

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	8	%34.8
لا	7	%30.8
أحيانا	8	%34.8
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة ما إذا كانت مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) تلبي حاجات ومتطلبات العاملين فيها، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

تساوت الإجابات في نسبة 34,8% بين نعم وأحيانا، بحيث أكدوا أن المؤسسة تلبي جميع حاجاتهم ومتطلباتهم، فهي تسعى إلى تهيئة الظروف المناسبة في مقر العمل مثل: التكييف والأجهزة الإلكترونية الحديثة وشبكات الأنترنت، كذلك في ما يخص الرعاية الصحية والنقل...الخ

في حين ذهبت نسبة 30,8% إلى أن المؤسسة لا تلبي حاجتهم ومتطلباتهم وأهمها السكن.

جدول رقم (15) : يبين تبني المؤسسة للأفكار المطروحة من قبل العاملين.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	8	%34.8
لا	7	%30.8
أحيانا	8	%34.8
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة ما إذا كانت مؤسسة الجزائرية للمياه تتعاطى إيجابا مع اقتراحات العاملين وتتبنى أفكارهم، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

تساوت الإجابات بين نعم وأحيانا بنسبة 8.34 %، بحيث أكدوا بأن المؤسسة تتبنى الأفكار المطروحة من قبل العاملين، بحيث نجد هذه النسبة من العمال الذين

يملكون خبرة أكثر من خمس سنوات ولديهم قدرة على طرح أفكار واقتراحات جديدة تساهم في تحسين وتطوير العمل داخل المؤسسة.

في حين نجد نسبة 30،4% من المبحوثين أجابوا بلا، وهذا راجع لقلة خبرتهم وعدم تمكنهم من طرح أفكار جديدة للمؤسسة.

المحور الرابع: مؤسسة الجزائرية للمياه والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية

جدول رقم (16) : يبين توفر المؤسسة على برنامج لتقييم المخاطر:

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	10	%43.8
لا	6	%26.1
لا اعرف	7	%30.4
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة ما إذا كانت مؤسسة الجزائرية للمياه (وحده المدية) تتوفر على برنامج لتقييم المخاطر، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

43,5% من المبحوثين أكدوا أن المؤسسة تمتلك برنامج لتقييم المخاطر (البشرية، الطبيعية، المالية، سمعة المؤسسة)، وترجع هذه النسبة إلى الموظفين من رؤساء الأقسام في المالية والموارد البشرية.

في حين نجد نسبة 30,4% من المبحوثين قالوا انه ليس لديهم علم بوجود برنامج لتقييم المخاطر وهذا راجع لحداثة تعيينهم.

ونجد نسبة قليلة من المبحوثين والتي مثلت ب 26،1% قالوا أن المؤسسة لا تتوفر على برنامج لتقييم المخاطر وهم من فئة العمال الذين يعملون خارج الإدارة.

جدول رقم (17) : يبين قيام المؤسسة بالتعريف بمخاطر العمل

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	11	%47.8
لا	12	%52.2
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفه ما إذا كانت المؤسسة تعرف موظفيها بمخاطر العمل، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

أن نسبة 52،2% من المبحوثين قالوا أن مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) لا تقوم بالتعريف بمخاطر العمل، وتعود هذه النسبة إلى الموظفين داخل الإدارة بعيدا عن العمل الخارجي المليء بالمخاطر.

في حين نجد نسبة 47،8% قالوا أن المؤسسة تعرف بمخاطر العمل فالمؤسسة تحيط العامل قبل مزاولته العمل لمخاطر مهنته وإلزامه باستخدام وسائل الوقاية، وكذلك توفر له وسائل الإسعاف الطبية في أماكن العمل، وهذا مرتبط بعمال الصيانة وتصليح التسربات.

جدول رقم (18) : يبين توفير المؤسسة للرعاية الصحية لعامليها

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	12	%52.2
لا	11	%47.8
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفه ما إذا كانت المؤسسة توفر الرعاية الصحية لموظفيها، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

أغلبية المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب 52،2% أكدوا أن مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) توفر الرعاية الصحية لعامليها، ويكون هذا عن طريق تعاقدات مع المؤسسات الصحية وأحيانا عن طريق تعويضات مالية، وتعود هذه النسبة الى العمال الدائمين.

في حين نجد نسبة 47،8% من المبحوثين قالوا أن المؤسسة لا توفر لهم الرعاية الصحية وتعود هذه النسبة إلى العمال المتعاقدين.

جدول رقم (19) : يبين مناسبة البيئة الداخلية للعمل

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	10	%43.5
لا	4	%17.4
نوعا ما	9	%39.1
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة ما إذا كانت البيئة الداخلية لمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) مناسبة للعمل، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

معظم المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 43،5% يؤكدون على أن بيئة العمل في المؤسسة بيئة مثاليه لأداء العمل، وذلك لتوفرها على شروط وظروف عمل مناسبة وضعتها المؤسسة لحرصها الشديد على أن يجد العامل الراحة الجسدية والنفسية خلال أدائه لمختلف أعماله، أما بالنسبة للمبحوثين الذين قالوا أن البيئة الداخلية للمؤسسة مناسبة نوعا ما للعمل فمثلت نسبتهم ب 39.1%

في حين نجد نسبة قليلة منهم قدرت ب 17,4% أكدوا أن مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) لا تتوفر على بيئة مناسبة للعمل، ويعود هذا حسب نظرهم إلى عدم مناسبة المساحات المكتبية من طاولات العمل، الإضاءة، التهوية وعدد الموظفين في كل مكتب.

جدول رقم (20) : يبين منح المؤسسة فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	16	%69.6
لا	7	%30.6
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة ما إذا كانت مؤسسة الجزائرية للمياه تمنح فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

الأغلبية المطلقة من المبحوثين والمقدرة بـ 69،6% أكدوا أن المؤسسة تمنح فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة، طالما كانت إعاقتهم لا تتعارض مع المهنة التي يتقدمون لها.

في حين نجد نسبة قليلة منهم والمقدرة ب 30،6% قالوا أن المؤسسة لا تمنح فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة وترجع هاته النسبة للعاملين خارج الإدارة بحيث يرون أن الإعاقة ممكن أن تكون حاجز لتأديتهم عملهم، خصوصا في مجال الصيانة، الأمن، السياقة...الخ.

جدول رقم (21) : يبين سعي المؤسسة لتطوير مهارات الموظفين.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	10	%43.5
لا	13	%56.5
المجموع	23	%100

الهدف من إدراج الجدول أعلاه هو معرفة ما إذا كانت المؤسسة تسعى لتطوير مهارات الموظفين، ومن خلال الإحصاءات المدرجة أعلاه يتبين ما يلي:

أغلبية المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 56،5% قالوا أن المؤسسة لا تسعى إلى تطوير مهارات موظفيها، وتعود هذه النسبة إلى العمال الذين لديهم خبرة عمل تفوق العشر سنوات، بحيث يرون أن لديهم خبرة كافيه ومهارات في العمل لاتحتاج إلى تكوين.

في حين نجد نسبة 43،5% أكدوا على أن المؤسسة تسعى لتطوير مهارات العمال، فهي تهتم بمجال التكوين من خلال اعتمادها على سياسات مختلفة لتطوير العاملين من ذوي المعرفة الأدنى، حيث تسعى من خلال هذه السياسات الى تحقيق استقرارهم النفسي والتخفيف من الضغوط الناجمة عن قله المعرفة، وتعود هذه النسبة الى الموظفين الجدد .

الاستنتاجات:

بعد تحليلنا لدراسة الجانب التطبيقي داخل المؤسسة، من خلال نتائج الاستمارة التي طرحناها على عينة الأفراد وبعد الاطلاع على مختلف المصالح الإدارية طيلة مدة البحث وملاحظة مختلف الجوانب في إطار موضوع البحث دائما، تم تحديد مجموعة من نقاط الضعف والقوة وهي كالآتي:

– أغلبية المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي والمقدرة بنسبة 86.96% والبقية عن المستوى والثانوي، كذلك بعد نسبة كبيرة من المبحوثين والمقدرة ب 52.17% تفوق خبرتهم 10 سنوات وهاته النسب تؤثر كثيرا على السير الحسن للمؤسسة وعلى عملية الاتصال فيها، وهو ما تفسره بعض النتائج مثلا.

– نسبة كبيرة من المبحوثين قدرت بـ 86.9 % رأت أن التواصل دائم بين المسؤول والموظفين نفس النسبة رأت أن طريقة تلقي المعلومات الخاصة بالمهام تكون عن طريق المسؤول المباشر وذلك بالإتصال الشخصي، كذلك بالنسبة للصعوبات التي يواجهها العمال في الاتصال، رأينا أن العمال أحيانا ما يواجهون صعوبات في الاتصال وقدرت نسبتهم بـ 60.9 % كما تبين لنا من النتائج السابقة أن نسبة معتبرة من المبحوثين قدرت بـ 52.2 % رأو أن هناك دائما إمكانية لتقديم اقتراحات من قبل العمال للإدارة العامة .

ومن خلال هاته الإحصاءات يتبين أن المؤسسة تعتمد على إستراتيجية اتصالية فعالة، كذلك وجود خلية الاتصال داخل المؤسسة أكبر دليل على ذلك فالنتائج كانت مرضية إلى حد بعيد وتخدم مصلحة المؤسسة من جانب الاتصال المسؤول .

أما من ناحية تجسيد مؤسسة الجزائرية للمياه للمسؤولية الاجتماعية، تحصلنا على النتائج التالية: 78.3% وهي الأغلبية الساحقة من المبحوثين أكدوا أن المؤسسة تعترف بالنقابات العمالية، التي تسعى للدفاع عن حقوق العاملين وحل مشاكلهم.

– كذلك بينت لنا الإحصاءات أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين والمقدرة بـ 86.9 % أكدت أن العمال يستفيدون من برنامج تأميني وتعويضات مالية في المرض والعجز .

– كما أكدت الأغلبية الساحقة من المبحوثين والتي مثلت بـ 78.3 % على أن المؤسسة توفر لعمالها خدمات ترفيهية واجتماعية، فهي تساهم في تحسين وتطوير معيشة الموظفين ماديا ومعنويا نفس الشيء بالنسبة لمنح المؤسسة لفرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة، وهذا ما أكدته الأغلبية المطلقة من المبحوثين بنسبة 69.6 % أما فيما يخص نقاط الضعف التي تعاني منها المؤسسة في إطار تجسيدها للمسؤولية الاجتماعية، فنجد أن نسبة معتبرة من المبحوثين والمقدرة بـ 52.2 % أكدت أن المؤسسة لا تعرف بمخاطر العمل خصوصا (المالية، القانونية.....)

كذلك أكدت لنا الإحصاءات التي مثلت بنسبة 56.6 % أن المؤسسة لا تسعى لتطوير مهارات العمال خصوصا الذين لديهم خبرة تفوق الـ 10 سنوات، وهذا حتما يؤثر على نجاح المؤسسة وتطورها ومواكبتها للتطورات الجديدة في كل الميادين .

– و من هنا نستنتج أن مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) تسعى جاهدة لتجسيد مسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، وهذا ما يؤكده نجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة أو ما نسميه بالاتصال المسؤول.

– فكلما كان الاتصال فعال داخل المؤسسة، تجسدت المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بطريقة أفضل، فالمسؤولية الاجتماعية مرتبطة بالاتصال المسؤول .

نتائج الدراسة:

أشارت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المتحصل عليها من المبحوثين إلى مجموعة من النتائج التي لها علاقة بالإجابة على التساؤلات المتعلقة بالتعرف على مستوى كل من متغيري الدراسة ما يلي:

–بالنسبة للاتصال المسؤول داخل مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) نتائج أن التواصل دائم بين الموظفين والمسؤول، فالموظفين يتلقون المعلومات الخاصة بالمهام عن طريق المسؤول المباشر وهذا بالاتصال الشخصي المباشر، كذلك المؤسسة تفتح المجال للعمال لتقديم اقتراحاتهم وحتى انتقاداتهم.

فالإتصال المسؤول داخل مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) قائم على عنصرين أساسيين **أولهما:** الإتصال الفعال مع الجمهور الداخلي والخارجي، **وثانيا:** العمل على إرساء ثقافة المسؤولية الاجتماعية عن طريق الاتصال.

ومن هنا استطعنا أن نخرج بنتائج في ما يخص كيفيه تجسيد الإتصال المسؤول للمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة، فوجدنا أن المؤسسة تعترف بالنقابات العمالية التي تسعى إلى حماية وتطوير الانتاج وحقوق العمال وتنمية الوعي السياسي والثقافي للعمال، وكذلك ترسيخ روح الاحترام لنظام العمل والسعي الى التقيد به عن وعي وطواعية وإخلاص، كما أن مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) تتوفر على خدمات ترفيهية واجتماعية وهذا ما يظهر في شكل خدمات في مجال الصحة والسكن وبعض ضروريات

المعيشة والثقافة والتسلية، وبصفة عامة جميع التدابير ذات الطابع الإجتماعي، كذالك يظهر تجسيد الإتصال المسؤول للمسؤولية الإجتماعية في المؤسسة، من خلال تبنيها للأفكار المطروحة من قبل العاملين فكل عامل لديه القدرة على طرح أفكار واقتراحات جديدة تساهم في تحسين وتطوير العمل داخل المؤسسة، يكون دائما مرحبا به.

-وأخيرا في ما يخص التزام مؤسسه الجزائرية للمياه (وحدة المدية) بمسؤوليتها تجاه مواردها البشرية فتوصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ تتوفر المؤسسة على برنامج لتقييم المخاطر (البشرية، الطبيعية، المالية...)، كما أنها توفر الرعاية الصحية لموظفيها، وأهم ما توصلنا إليه من خلال الإحصاءات أن مؤسسة الجزائرية للمياه تمنح فرص عمل لذوي الإحتياجات الخاصة.
- ✓ لكن لابد أن نتحدث عن النتائج السلبية والتي لمسناها من خلال عدم قيام المؤسسة بالتعريف بمخاطر العمل خاصة العاملين داخل المؤسسة (الإدارة) كذلك عدم سعي المؤسسة لتطوير مهارات موظفيها خاصة العمال الذين لديهم خبره أكثر من عشر سنوات.
- ✓ فمن هنا نجد أن مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) تسعى جاهدة في أن تكون ملتزمة بمسؤولياتها الإجتماعية تجاه مواردها البشرية.

الخاتمة

الخاتمة:

لكي تتكيف المؤسسة الجزائرية مع كل طارئ جديد، يجب أن تقتنص كل الفرص المتاحة لديها، سواء على مستوى محيطها الداخلي أو الخارجي، فالمؤسسة إن أرادت البقاء والاستمرار فهي مجبرة أن تكون أكثر انفتاحا، وأن تتبنى المفاهيم الحديثة والتي من بينها المسؤولية الاجتماعية، فلكي تحقق المؤسسة فوائد في كل جوانبها وجب عليها النظر للمجتمع الذي تعمل فيه، وذلك بانتهاج مبادئ المسؤولية الإجتماعية لما لها من فوائد تعود عليها وعلى كل الذين يتعاملون معها ولما لها من فرص كثيرة تزيد من قوة المؤسسة في حالة ما اذا تم استغلالها جيدا.

وحتى تتجسد المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الجزائرية بصورة جيدة، لا بد من الإعتماد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة، والتي بدورها تساهم في بناء جسر تواصل دائم مع مشاكل المجتمع الداخلي والخارجي للمؤسسة، والحرص على إيجاد الحلول لها عن طريق تطبيق مبادئ الإتصال المسؤول، الذي يلعب دورا هاما في المؤسسة نظرا لدوره الفعال في تحقيق مبدأ المسؤولية الإجتماعية والبيئية، ودمجه ضمن إستراتيجية المؤسسة وسياستها العامة، كما يساهم في تحقيق الأرباح للمؤسسة وهذا على المدى البعيد، فعن طريق الاتصال المسؤول للمؤسسة ينمو شعور العاملين بأهميتهم الإنتاجية وبرغبتهم في مواصلة العمل دون كلل أو ملل، وهنا تلعب العلاقات العامة دورها في تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة، وتستعين العلاقات العامة في ذلك بوسائل الاتصال الداخلي والبرامج التعليمية الداخلية والمساهمة في حل المشكلات الخاصة للعاملين وتهيئة الظروف المناسبة للعمل والانتاج، فالإتصال المسؤول ليس نشاطا عشوائيا ولا ينطلق من فراغ وإنما هو عمل تنموي بالأساس.

فمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) من بين المؤسسات التي بدأت تقتنع بموضوع المسؤولية الإجتماعية والإتصال المسؤول، وهذا راجع لأهميتها في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور المتعاملين معها سواء كانوا من الجمهور الداخلي كالعاملين أو الخارجي كالعملاء والبيئة، وكذلك تحقيق أهدافها الاقتصادية وتلبية احتياجات المجتمع.

فبالرغم من وجود بعض النقائص والسلبيات داخل مؤسسة الجزائرية للمياه فيما يخص تجسيد المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، كعدم سعي المؤسسة لتطوير مهارات الموظفين وعدم التعريف بمخاطر العمل، إلا أن هناك العديد من الإيجابيات التي تؤكد سعي المؤسسة لتجسيد المسؤولية الإجتماعية عن طريق الإتصال المسؤول كالإعتراف بالنقابات العمالية واستفادة العمال من برنامج تأميني في المرض والعجز وتوفير الخدمات الإجتماعية والترفيهية للعمال... الخ.

فوجود اتصال فعال داخل مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)، يعتبر كحجر أساس لبناء مؤسسة مسؤولة اجتماعيا، من خلال إستراتيجية اتصالية تعمل على إرساء ثقافة المسؤولية الإجتماعية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

1. أبراش ابراهيم، **المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية**، الطبعة العربية الاولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
2. أبو فريخة ميرال صبري ، **المسؤولية الاجتماعية في الممارسات الاعلامية (المحددات السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية والثقافية) لحرية الصحافة**، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2013.
3. البادي محمد، **العلاقات العامة والمسؤولية الاجتماعية**، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1980.
4. بن دريدي منير وآخرون، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية**، ط1، مركز الدراسات الإستراتيجية، برلين، 2019.
5. بن مرسلي أحمد، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، د، ط، الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، الجزائر،2003.
6. زيايتة يونس، **مدخل إلى الاتصال الاجتماعي للمؤسسة (الاتصال حول المسؤولية الاجتماعية)**، د، ط، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان،2015.
7. عبود عبد الله العسكري، **منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية**، ط1 ، دار النمير، دمشق، 2002.
8. عبود نجم، **أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال**، د، ط، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
9. عبيدات محمد والآخرون، **منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**، ط 2 دار وائل للنشر، عمان،الأردن، 1999.
10. اللحلح احمد عبد الله، مصطفى محمود أبو بكر، **البحث العلمي تعريفه خطواته ومناهجه المفاهيم الإحصائية**، د، ط، الدار الجامعية، الإسكندرية.
11. معتوق جمال، **منهجيه العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي**، ط1،دار الكتاب الحديث القاهرة، 2012.

الرسائل الجامعية:

1. بوبكر محمد الحسن، **دور المسؤولية الإجتماعية في تحسين أداء المنظمة**، دراسة حالة لمؤسسة نفطال – وحدة باتنة–، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص التسيير الإستراتيجي للمنظمات، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014 .
2. عبداوي حنان، قوادرية أحلام ، رجم راوية ، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية**، دراسة حالة في مؤسسة عمر بن عمر، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قالمة، الجزائر، 2019.
3. العقون آمنة، **المسؤولية الاجتماعية على الأداء البيئي**، دراسة حالة المؤسسة البسكرية للإسمنت، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة بسكرة،الجزائر، 2009.
4. لكبير إيمان، **دور أخلاقيات الإدارة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية**، دراسة حالة مؤسسة سونالغاز– مديرية التوزيع– ، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، أم البواقي، الجزائر، 2015.
5. لمجوج صورية، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة العمومية**، دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين لمؤسسة سونالغاز، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، أم البواقي، الجزائر، 2019.
6. مقدم وهيبة، **تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية**، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014.

المجلات و المقالات الإلكترونية:

http://www.asjp.cerist.dz

https://search.emarefa.net

1. بكار بشير، مقدم وهيبة ، **المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الإقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية إيزو26000 للمسؤولية الإجتماعية**، عبر الرابط التالي:
http://e-biblio.univ-mosta.dz

2. بن علي أمال وآخرون، **مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تسويق المنتجات** (دراسة حالة شركة condor برج بوعريريج)، مجلة ايليزا للبحوث والدراسات، المركز الجامعي ايليزي، الجزائر، العدد الثالث، ديسمبر2018، عبر الرابط التالي: https://wwwm.asjp.cerisT.dz،

3. جربوعة عادل، كتفي سميرة ، **استراتيجيه الاتصال المسؤول كمسعى حديث لتحقيق التنمية في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال** الحديثة، مجله تنوير، العدد 6، جوان، عبر الرابط التالي: http://www.asjp.cerist.dz

4. جودي شريفة، **رهانات الاتصال البيئي المسؤول في المؤسسة الاقتصادية**، مجلة الدراسات في علم اجتماع المنظمات، مجلد 2، عدد 12، 2018، عبر الرابط التالي: .www.asgp.cerist.dzhttp://

5. طلب الزيود عبد الناصر وآخرون، **واقع المسؤولية الاجتماعية لدى البنوك الإسلامية "دراسة حالة البنوك الإسلامية في الأردن** "،المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 10، العدد 2014،2عبر الرابط التالي:

6. علواني محمد، **الاتصال المسؤول ... كيف تؤدي الشركات واحباتها الاجتماعية؟** مجلة رواد الاعمال، عبر الرابط التالي: https://www.rowad al aamal.com

7. عميرات أمال، **الاتصال الإجتماعي العمومي أو الإعلام والاتصال القيمي**، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، عبر الرابط التالي:

8. ملاح مراد، **المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الجزائرية**، 18 جانفي 2017، عبر الرابط التالي: http://www.elhiwardz.com

9. مهري امال، **التوجه من الإعلام البيئي إلى الاتصال المسؤول في إطار التنمية المستدامة لدى المؤسسة الاقتصادية**، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد19، ديسمبر2014، على الرابط لتالي: http://www.asjp.cerist.dz

10. نصر الله عمر عبد الرحيم، **أنواع الاتصالات داخل المؤسسات والمنظمات المختلفة** (العلاقة بين أطراف عملية الاتصال)، موسوعة مقالات مهارات النجاح، عبر الرابط التالي https://sstt5.com:

الملتقيات والندوات:

1. بن حمودة فطيمة، مناصر خديجة ، **دور الأوقاف في تفعيل المسؤولية الاجتماعية،** المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول التمويل الإسلامي غير الربحي (الزكاة والوقف) في تحقيق التنمية المستدامة يومي 20-21 ماي 2013، مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية في الجزائر، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر.

2. بن مسعود نصر الدين، كنوش محمد، **واقع أهمية وقيمة المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإقتصادية** ، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية ليومي 14 و15 فيفري 2012، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، عبر الرابط التالي :http://iefpedia.com

3. خضور رسلان، **المسؤولية الإجتماعية لقطاع الأعمال**، الندوة الرابعة والعشرون حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية، من 26 -04-2011 إلى 28-04-2011، دمشق،على الرابط التالي: https://books.google.dz

4. عوادي مصطفى، **الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية كتوجه استراتيجي لإستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،** الملتقى الوطني حول إشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، يومي06 و07 ديسمبر2017، عبر الرابط التالي:http://www.univ-eloued.dz

الملاحق

جامعة يحي فارس بالمديـة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

استمارة استبيانيه حول:

دور الاتصال المسؤول في تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه مواردها البشرية

دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه -وحدة المدية-

أخي العامل اختي العاملة:

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة، نرجوا من سيادتكم ملأ هذه الاستمارة الاستبيانية بعناية، علما ان المعلومات التي ستدلون بها ستبقى طي السرية و الكتمان و لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

إعداد:

- فاطيمة عبيدي
- صابرينة بوخويدم

إشراف الأستاذة:

د. سحاري مصطفى

ملاحظة : ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

السنة الجامعية 2020-2021

المحور الأول:

البيانات الشخصية:

- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
- السن : أقل من 25 سنة ☐ من 25-45 سنة ☐ اكبر من 45 سنة ☐
- المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- الأقدمية: أقل من5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ 10 سنوات فما فوق ☐
- الوظيفة:.....

المحور الثاني:طبيعة الاتصال المسؤول داخل مؤسسة الجزائرية للمياه(وحدة المدية)

1- هل تتواصل مع مسؤولك بصفة :

- دائمة ☐ لماذا ؟.....
- أحيانا ☐ لماذا ؟.....
- نادرا ☐ لماذا ؟.....

2- هل هناك حرية في انتقال المعلومة داخل المؤسسة ؟

- دائما ☐ لماذا ؟.....
- أحيانا ☐ لماذا ؟.....
- نادرا ☐ لماذا ؟.....

3- هل تتلقى المعلومات الخاصة بمهامك عن طريق ؟

- المسؤول المباشر ☐ ، الزملاء في العمل ☐، الإعلانات في المؤسسة ☐،

أخرى أذكرها : .....

4- هل سبق لك وأن تقدمت باقتراح للإدارة العامة :

نعم ☐ لا ☐

-إذا كانت الإجابة بلا ، بين سبب عدم تقديم أي اقتراح ؟

.....

5- هل تواجهك صعوبات في الاتصال داخل مؤسستك ؟

- دائما ☐ لماذا ؟.....

- أحيانا ☐ لماذا ؟.....

- نادرا ☐ لماذا ؟.....

المحور الثالث : تجسيد المسؤولية الإجتماعية في مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) .

6- هل تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية ؟

- نعم ☐ لا ☐

7- هل يستفيد العمال من برنامج تأميني و تعويضات مالية في المرض و العجز ؟

- نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فهل تتم بطريقة سلسة ؟

.....

8- هل تتوفر المؤسسة على خدمات ترفيهية و اجتماعية وتنظم نشاطات ثقافية؟

- نعم ☐ لماذا؟ .....

- لا ☐ لماذا ؟ .....

9- هل ترى أن نظام الأجور و المكافآت محفز لأداء عملك ؟

- نعم ☐ لماذا؟ .....

- لا ☐ لماذا؟ .....

10- هل تهتم المؤسسة بتلبية حاجاتك و متطلباتك ؟

- نعم ☐ لماذا ؟ .....

- لا ☐ لماذا ؟.....

- أحيانا ☐ لماذا ؟.....

11- هل تتبنى مؤسستك أفكارك و تتعاطى إيجابا مع اقتراحاتك ؟

- نعم ☐ لماذا؟ .....

- لا ☐ لماذا؟ .....

- أحيانا ☐ لماذا؟ .....

المحور الرابع: مدى التزام مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية) بمسؤولياتها الإجتماعية اتجاه مواردها البشرية .

12- هل تتوفر المؤسسة على برنامج لتقييم المخاطر ؟

- نعم ☐ ، لا ☐ ، لا اعرف ☐

13- هل تقوم المؤسسة بعلمية التعريف عن مخاطر العمل ؟

- نعم ☐ ، لا ☐

- إذا كانت الإجابة بنعم فكيف يتم ذلك ؟

.....

14- هل توفر لك مؤسستك الرعاية الصحية ؟

- نعم ☐ ، لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فهل هي في شكل :

- تعويضات مالية ☐

- تعاقدات مع المؤسسات الصحية ☐

- مبالغ مالية مباشرة ☐

- أخرى أذكرها .....

15- هل ترى أن البيئة الداخلية مناسبة للعمل ؟

- نعم ☐ لماذا؟ .....

- لا ☐ لماذا؟.....

- نوعا ما ☐ لماذا؟ .....

16- هل ترى أن المؤسسة تتوفر على بيئة عمل تسعى إلى منح ذوي الاحتياجات الخاصة فرص عمل، و هل تسعى إلى خلق هذه البيئة ؟

- نعم ☐ لماذا؟.....

- لا ☐ لماذا؟.....

17- هل ترى أن المؤسسة تسعى لتطوير مهارتك

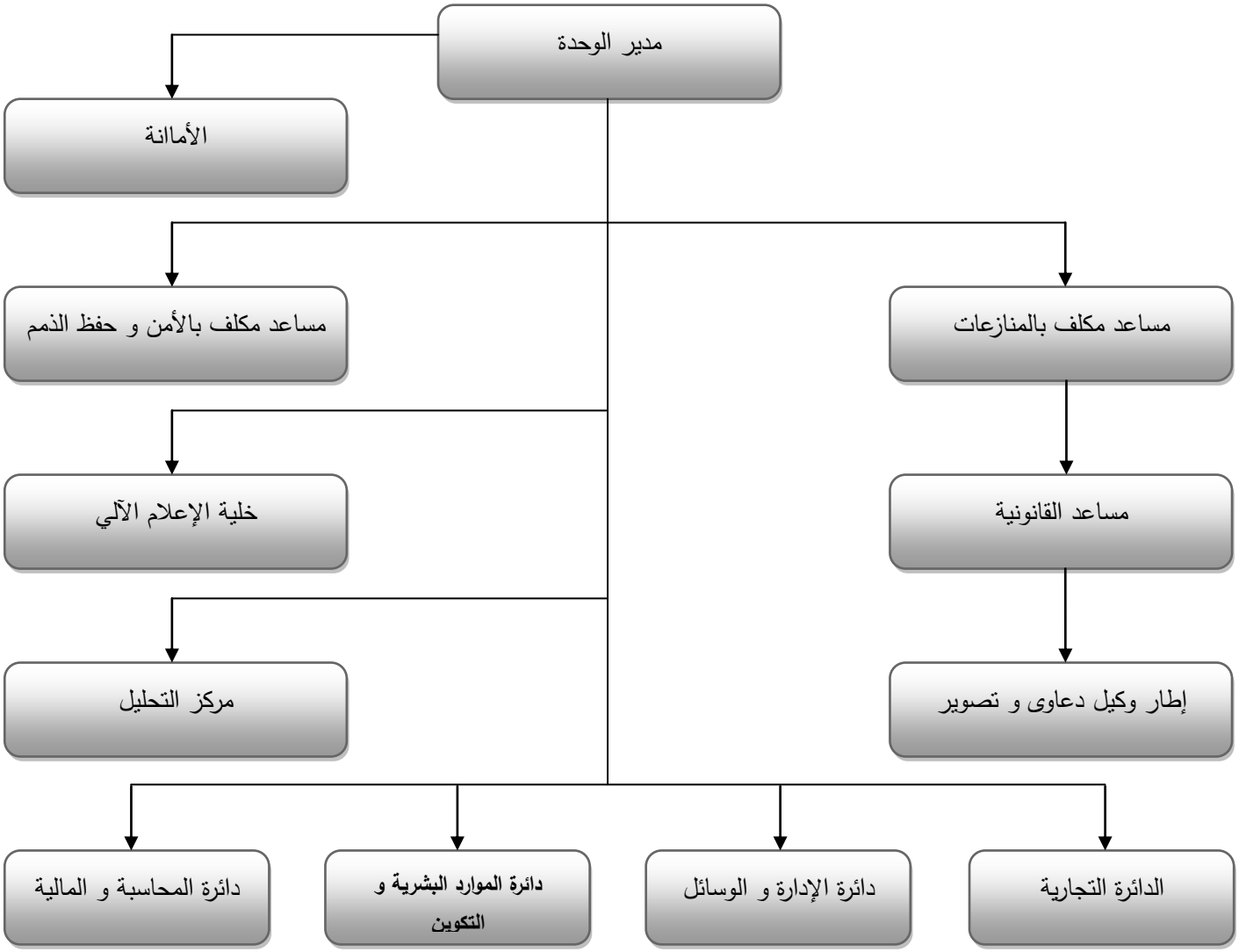
نعم ☐ ، لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فكيف ذلك ؟

.....

الملحق رقم :2

الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

فهارس الدراسة

فهرس الجداول.

العنوان	الصفحة
الجدول رقم (01) يبين توزيع أفراد العينة على متغيرات الدراسة	9
الجدول رقم (02): عناصر المسؤولية الاجتماعية ودورها الاجتماعي اتجاه كل عنصر	34
الجدول رقم (03): مبادئ الميثاق العالمي لحقوق الإنسان.	41
الجدول رقم (04): برامج المسؤولية الإجتماعية على مستوى وظيفة الموارد البشرية	47
الجدول رقم (05): يبين طبيعة التواصل بين الموظفين و المسؤول	57
الجدول رقم (06) : يبين حرية انتقال المعلومة داخل المؤسسة	58
الجدول رقم (07) : يبين طريقة تلقي المعلومات الخاصة بالمهام	58
جدول رقم (08) : يبين إمكانية تقديم الاقتراحات من قبل العمال الإدارة العامة	59
جدول رقم (09) : يبين الصعوبات التي يواجهها العمال في الاتصال داخل المؤسسة	60
جدول رقم (10) : يبين اعتراف المؤسسة بالنقابات العمالية :	60
جدول رقم (11) : يبين استفادة العمال من برنامج تأميني و تعويضات مالية في المرض و العجز.	61
جدول رقم (12) : يبين توفر المؤسسة على خدمات ترفيهية واجتماعية	61
جدول رقم (13) : يبين نظام الأجور والمكافآت وتحفيزه لأداء العاملين	62
جدول رقم (14) : يبين تلبيه المؤسسة لحاجات ومتطلبات العاملين	63
جدول رقم (15) : يبين تبني المؤسسة للأفكار المطروحة من قبل العاملين.	63
جدول رقم (16) : يبين توفر المؤسسة على برنامج لتقييم المخاطر:	64
جدول رقم (17) : يبين قيام المؤسسة بالتعريف بمخاطر العمل	64
جدول رقم (18) : يبين توفير المؤسسة للرعاية الصحية لعامليها	65

جدول رقم (19) : يبين مناسبة البيئة الداخلية للعمل	66
جدول رقم (20) : يبين منح المؤسسة فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة	66
جدول رقم (21) : يبين سعي المؤسسة لتطوير مهارات الموظفين.	67

فهرس الأشكال.

العنوان	الصفحة
شكل رقم01 : يوضح مستويات المسؤولية الاجتماعية	38
الشكل (02) هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية	43
شكل بياني رقم(03): يوضح مصادر تزويد المؤسسة بالمياه .	52
الشكل رقم (04) :الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية)	54

فهرس المحتويات

مقدمة
-إشكاليه الدراسة.....4
-أهمية الدراسة.....5
-أهداف الدراسة.....5
-أسباب اختيار الموضوع.....5
-المنهج البحث.....6
-أدوات جمع البيانات.....7
-مجتمع وعينة الدراسة 8
-تحديد المفاهيم.....10
-الدراسات السابقة.....11
-صعوبات الدراسة.....13
I- الاتصال المسؤول والعلاقات الإتصالية المسؤولة داخل المؤسسة.
تمهيد.....15
I-1- ماهية الاتصال المسؤول.....16
I-1-1- تعريف الاتصال المسؤول.....16
I-1-2- أنواع الاتصال المسؤول.....17
I-1-3- مبادئ الاتصال المسؤول وأهدافه.....18
I-1-4- وسائل الاتصال المسؤول.....19
I -2- العلاقات الاتصالية المسؤولة داخل المؤسسة.....21
I -2-1- طبيعة العلاقات بين المسؤول والموظفين.....21
I -2-2- الاتصال الداخلي والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.....22
I -2-3- خطوات بناء استراتيجيه اتصاليه خاصة بالاتصال المسؤول.....23

I -2-4- دور الاتصال المسؤول في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة.....24
I -2-5- رهانات الاتصال المسؤولة في المؤسسة.....25

II- المسؤولية الاجتماعية وممارستها داخل المؤسسة.

تمهيد.....28
II- 1- المفهوم النظري والعلمي للمسؤولية الاجتماعية.....29
II- 1-1- تعريف المسؤولية الاجتماعية.....29
II- 1-2-عناصر المسؤولية الاجتماعية.....31
II- 1-3-المسؤولية الاجتماعية في النمط الإداري والاجتماعي.....35
II- 1-4- موضوع المسؤولية الاجتماعية ومستوياتها.....36
II- 2- ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.....38
II- 2-1- فوائد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.....38
II- 2-2- مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية.....40
II- 2-3- المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة.....44
II- 2-4- علاقة المسؤولية الاجتماعية بادارة الموارد البشرية.....46
II- 2-5- المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الجزائرية.....48

III- إتصال المسؤولية الإجتماعية في مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية).

III- **1**- التعريف بمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية).....51
III- **1-2**- مهام وأهداف الجزائرية للمياه (وحدة المدية).....52
III- **1-3**- مبادئ تسيير مؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية).....53
III- **1-4**- الهيكل التنظيمي لمؤسسة الجزائرية للمياه (وحدة المدية).....54
III- **2**- الدراسة **ال**ميدانية على مؤسسة الجزائرية للمياه.....57
III- **2-1**- طبيعة الاتصال المسؤول بالجزائرية للمياه (وحدة المدية).....57
III- **2-2**- الجزائرية للمياه وتجسيد المسؤولية الاجتماعية.....60
III-**2-3**- مؤسسة الجزائرية للمياه والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.....64

الإستنتاجات.....67
نتائج الدراسة.....69
الخاتمة 72
قائمة المراجع.....75
الملاحق.....81
فهرس الجداول.....88
فهرس الأشكال.....89
فهرس المحتويات.....90