جـامـعـة يـحـي فـارس بالمدية

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

الموضوع:

دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين

دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة نفطال –وحدة المدية–

لفترة 2023/2022

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطالبتين

اليوسفي أميرة عواطف

موساوي فراح

تحت الاشراف الدكتور

قبطان شوقي

أعضاء لجنة المناقشة

د. حيولة إيمان	رئيسا	جامعة المدية
د. قبطان شوقي	مشرفا ومقررا	جامعة المدية
د. بوخرص عبد العزيز	ممتحنا	جامعة المدية

السنة الجامعية: 2022-2023

﴿بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ﴾



شكر وتقدير

لقوله تعالى: ﴿فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ﴾ البقرة:152

الحمد لله الذي أنعم علينا بنور العلم وكرمنا بالقلم، الحمد لله أولا وأخيرا فله الحمد والمنية على الوصول إلى هذه المنزلة التي ما كنت لأبلغها إلا بفضله، ألا بفضل الله تتم الصالحات، والحمد لله الذي ألهمني الصبر والثبات أمدني بالقوة والصبر والعزيمة على مواصلة مشواري الدراسي.

وبعد شكره عز وجل، لا يسعني إلا ان أتقدم أولا بجزيل الشكر والامتنان والعرفان بالجميل إلى الأستاذ المشرف شوقي قبطان الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة، حول الموضوع، التي كانت عونا لي في إتمام هذا البحث.

كما أتوجه بالشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة فاقتطعوا بذلك من وقتهم الثمين، فجزاهم الله كل خير.

كما أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد على انجاز هذا العمل.

كما أتقدم بشكري وتقديري لكافة موظفي شركة نفطال محل الدراسة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى كل الزملاء لدفعة ماستر.

إهداء

مهما طال الزمن فإن لكل بداية نهاية ولكل

تعب راحة ولكل جهد ثمرة

وثمرة جهدي هذه المذكرة التي أهديها:

إلى روح والدي الكريم تغمده الله بواسع رحمته

إلى روح والدتي الكريمة رحمها الله وجعلها من أهل الجنة

رحلا باكرا تاركين في قلبي غصة لا تزول لآخر العمر، كم تمنيت أن يكونا حاضرين

ليشاركاني هذه الفرحة

إلى نفسي التي سعيت وكدت من اجل تحقيق النجاح

إلى مصدر سعادتي وقوتي أختي الغالية فوزية

إلى كل أفراد أسرتي كبيرهم وصغيرهم

إلى كل من سندهم الله لي عونا وسندا

أميرة عواطف



إهـــداء

اهدي ثمرة جهدي إلى أغلى الناس على قلبي.

إلى أمي العزيزة إلى شمعة الحياة التي فتحت عيناي على وجهها

ورمز الصبر التي منحتني الحب والأمان وتحملت أعباء الحياة

من أجلى حفظها الله وانعم عليها بالسعادة والهناء.

قيل في الأب،" هو ذلك الذي تطلبه نجمتين فيعود حاملا السماء"

هو أبي وضلعي وموطني الذي تحمل مشقة الحياة وبكرة الصباح

إلى سندي ومن دعمني بحبه ونصائحه، من امن الحياة

حتى وصلت إلى ما أنا عليه حفظه الله وأطال في عمره.

إلى أخي وأخواتي الأعزاء ضمادات وضمانات، ضروريات الحياة

فهم الحصن والحرز والحب أدامهم الله لي.

إلى رفقاء دربي أصدقائي الأوفياء، إلى من كانوا بمثابة الدعم النفسي

طوال مساري هذا من زرعوا البسمة في وجهي

(هاجر، ياسمين، أنفال، فطيمة، نور الهدى، سرين، عواطف، وسام).

إلى كل من عرفتهم في مسيرتي الدراسية.

فراح



المستخلص

تهدف الدراسة إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية، من وجهة نظر موظفي مؤسسة نفطال وحدة المدية، وذلك قصد توضيح توجيهاتهم لكل متغير من متغيرات الدراسة والمتمثلة في المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

بحيث تناولنا في هذه الدراسة فصلين نظريين وفصل تطبيقي، في الفصل النظري تطرقنا إلى أهم المفاهيم التي تحتاجها الدراسة.

أما الفصل التطبيقي فيتكون من مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي مؤسسة نفطال وحدة المدية، والبالغ عددهم 33 موظف، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال توزيع استبانة على أفراد الدراسة والعمل على معالجتها باستخدام برنامج Spss للوصول إلى النتائج وتحليلها، ومن بين النتائج المتوصل إليها أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة نفطال وحدة المدية عند مستوى المعنوية 0.05.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الرضا الوظيفي، العمال، مؤسسة نفطال.

Abstract:

The study aims to know the role of social responsibility in achieving job satisfaction for workers in the economic enterprise, from the point of view of the employees of the Naftal MEDEA Corporation, in order to clarify their directives for each variable of the study variables represented in social responsibility and job satisfaction.

So that in this study we dealt with two theoretical chapters and an applied chapter. In the theoretical chapter, we touched on the most important concepts needed by the study.

As for the applied chapter, it consists of the study community represented by the employees of the Naftal Corporation and the Medea Unit, who number 33 employees. The analytical descriptive approach was used through distributing a questionnaire to the study individuals and working on it using the Spss program to access and analyze the results. Among the results reached, there is a statistically significant effect of social responsibility on job satisfaction in the Naftal Corporation, the unit of the city, at the level of significance 0.05.

key words: Social responsibility, job satisfaction, laborers, Naftal Corporation.

فهـــرس المحتويـــات

- **قائمة المحتويات**

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان **إهداء**	
ملخص	**I**
فهرس المحتويات	**V-III**
فهرس الجداول	**VI**
فهرس الأشكال	**VII**
فهرس الملاحق	**VIII**
مقدمة	**أ – ذ**
الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية	
تمهيد	**02**
المبحث الأول: مدخل إلى المسؤولية الاجتماعية	**03**
المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية	**03**
المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية	**70**
المطلب الثالث: المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية	**12**
المبحث الثاني: أساسيات المسؤولية الاجتماعية	**15**
المطلب الأول: مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	**15**
المطلب الثاني: أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية	**18**
المطلب الثالث: اتجاهات وعناصر المسؤولية الاجتماعية	**21**
المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية (انماطها ومعاييرها، استراتيجيات قياس الأداء ومعوقاتها)	**25**
المطلب الأول: أنماط ومعايير قياس المسؤولية الاجتماعية	**25**
المطلب الثاني: استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية ونظرياتها	**28**
المطلب الثالث: قياس الأداء الاجتماعي والمعيقات لتي تمتع ممارسة المسؤولية الاجتماعية	**31**
خلاصة الفصل	**34**

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي	
تمهيد	**36**
المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للرضا الوظيفي	**37**
المطلب الأول: مفهوم الرضا وأهميته	**37**
المطلب الثاني: أبعاد قياس الرضا الوظيفي ومؤشرات عدم الرضا الوظيفي	**42**
المطلب الثالث: خصائص الرضا الوظيفي وأثاره	**47**
المبحث الثاني: أنواع الرضا الوظيفي وطرق قياسه ونظرياته	**50**
المطلب الأول: أنواع الرضا الوظيفي	**50**
المطلب الثاني: طرق قياس الرضا الوظيفي	**52**
المطلب الثالث: نظريات الرضا الوظيفي	**54**
المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والبرامج الداعمة له	**61**
المطلب الأول: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي	**61**
المطلب الثاني: البرامج الداعمة للرضا الوظيفي	**64**
المطلب الثالث: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي	**67**
خلاصة الفصل	**70**
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة الميدانية	
تمهيد	**72**
المبحث الأول: الإطار التعريفي لمؤسسة نفطال وحدة المدية	**73**
المطلب الأول: نبذة عامة عن مؤسسة نفطال –وحدة المدية–	**73**
المطلب الثاني: مهام المؤسسة وإمكانياتها	**77**
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفطال Naftel	**79**
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	**80**
المطلب الأول: تقديم الدراسة الميدانية	**80**
المطلب الثاني: الاختبارات الأولية لأداة القياس	**87**
المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار صحة الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة	**92**
المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بعبارات الاستبيان	**92**
المطلب الثاني: اختبار فرضيات متغيرات الدراسة	**93**
خلاصة الفصل	**101**

خاتمة عامة	106-103
قامة المراجع	115-108
قائمة الملاحق	126-117

- ***قائمة الجداول***

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	الحجج مع او ضد المسؤولية الاجتماعية	13
1-2	عناصر المسؤولية الاجتماعية	23
3-1	تعداد الاستبيانات في الدراسة	80
3-2	مقياس ليكارت الخماسي	81
3-3	توزيع عينة الدراسة على أساس متغير الجنس	81
3-4	توزيع عينة الدراسة على أساس متغير المستوى التعليمي	82
3-5	توزيع عينة الدراسة على أساس متغير سنوات الخبرة	82
3-6	توزيع عينة الدراسة على أساس متغير الفئة العمرية	82
3-7	اختبار التوزيع الطبيعي	88
3-8	معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات الاستبانة	89
3-9	اختبار الاتساق الداخلي بين درجات عبارات المسؤولية الاجتماعية مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه	89
3-10	اختبار الاتساق الداخلي بين درجات عبارات الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية لكل بعد	90
3-11	الاتساق البنائي للدارسة	91
3-12	نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية	92
3-13	نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بأبعاد الرضا الوظيفي	93
3-14	الانحدار البسيط للمسؤولية الاجتماعية على الرواتب والحوافز	94
3-15	الانحدار البسيط للمسؤولية الاجتماعية على العلاقة مع الإدارة	95
3-16	الانحدار البسيط للمسؤولية الاجتماعية على العلاقة مع الزملاء	96
3-17	الانحدار البسيط للمسؤولية الاجتماعية على بيئة العمل	98
3-18	العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي	99

- ***قائمة الأشكال***

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	هرم carrol للمسؤولية الاجتماعية	19
1-2	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	20
1-3	تدرج الجور الاجتماعي للمؤسسة	29
2-1	ألية حدوث الرضا الوظيفي	44
2-2	الرضا الوظيفي باعتبار نوعه	51
2-3	هرم ماسلو للحاجات	56
2-4	هرم الحاجات (الدرفر)	57
2-5	نظرية التوقع عند فروم	59
2-6	العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	61
3-1	الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفطال	79
3-2	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	81
3-3	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	82
3-4	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	83
3-5	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	84

- ***قائمة الملاحق***

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نتائج برنامج spss	**114**
02	استمارة الاستبيان الموجهة لعاملي مؤسسة نفطال وحدة المدية	**120**

مقدمـــــة عامـــــة

ان الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مطلبا أساسيا من خلال المحاولات العديدة والمختلفة لاستعراض نماذج خاصة بقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات، كما أنها تؤكد على ضرورة قيام هذه المؤسسات بإدارة أعمالها بشكل أخلاقي فعال على كافة المستويات، ومن شأن المسؤولية الاجتماعية أن تعزز من مكانة وسمعة المؤسسات، وتنمى لأصحاب المصالح فيها درجة الرضا.

يحظى موضوع الرضا الوظيفي بأهمية كبيرة لدى معظم الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، وذلك لأنه يشكل صورة واضحة عن مدى توجه العمال ونضرتهم تجاه المؤسسات التي يعملون بها، فهو الجانب المفسر لمعظم سلوكيات الفرد داخل التنظيم من خلال تكوينه انطباعات عديدة حول عمله والبيئة المحيطة به فتعبيرهم عن رضاهم أو عدم رضاهم يكمن في تلك الاتجاهات التي يكونها عند عمله، فمن هذا المنطق اتخذت دراسات الباحثين في كيفية إيجاد طرق تضمن رضى العمال، لخدمة أهداف المنظمة التي يعملون بها وأفادت المجتمع بشكل عام والكشف أيضا عن الأسباب التي تكمن خلف عدم رضا العاملين لتجنبها.

وفي شركة نفطال التي تنشط في قطاع المحروقات بتوزيع وتسويق المنتجات البترولية (الوقود، غاز البترول المميع، الزيوت، الزفت، المنتجات الخاصة، العجلات)، تعتبر عنصر فعال في التنمية والتطوير ودعم الاقتصاد الوطني. إن طموح أي منظمة مهما كانت طبيعتها هي تحقيق الأهداف المسطرة والحصول على نتائج لذا تعمل الإدارة إلى توفير بيئة عمل مساعدة وملائمة لمزاولة الأعمال بجدية وكفاءة كاللجوء مثلا لتقسيم العمل وتوزيع الأدوار، وتعديل مستويات الإدارية وتعزيز الوظائف باستدراك النقائص، وإعطاء أهمية للعامل والرفع من معنوياته كإشراكه في تنفيذ القرارات والأخذ باقتراحاته وآراءه، لأن العامل لما يدرك بوجود عوامل تساعده على إشباع رغباته وتلبية حاجاته يسعى إليها بالرضا والعمل والأداء الجيد. كما أن نجاحها تضمنه معايير، وأسس أخرى كالرضا على اعتباره محركا للدافعية، حيث لما يكون العامل رضيا نفسيا واجتماعيا ومهنيا وينعكس ذلك على

الإنتاجية والأداء الوظيفي بما يحقق في نهاية المطاف الاستقرار الوظيفي وتعزيز الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة ومن هذا المنطلق كذلك تعتبر مؤسسة نفطال بالمدية من بين المؤسسات الجزائرية التي سعت في الآونة الأخيرة إلى إحداث العديد من التغييرات في أنشطتها وعملياتها والتي مست عدة مجالات وحتى مجالات الأفراد من خلال تكوينهم وتدريبهم بشكل مستمر.

1: إشكالية البحث

انطلاقا مما سبق نصل إلى إبراز معالم إشكالية بحثا التي يمكن حصرها في طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة نفطال {وحدة المدية}؟

وسنحاول الإجابة على هذا السؤال المحوري من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا على الرواتب والحوافز؟
- ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا على العلاقة مع الإدارة؟
- ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا على العلاقة مع الزملاء؟
- ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا على بيئة العمل؟

2: فرضيات البحث

***الفرضية الرئيسية:** للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية، تنطلق دراستنا من فرضية رئيسية.

للمسؤولية الاجتماعية دور ذو دلالة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة نفطال {وحدة المدية}.

وتتدرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** للمسؤولية الاجتماعية دور ذو دلالة عند مستوى 0.05 في تحقيق الرضا الوظيفي على الرواتب والحوافز للعاملين في مؤسسة نفطال.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** للمسؤولية الاجتماعية دور ذو دلالة عند مستوى 0.05 في تحقيق الرضا الوظيفي على العلاقة مع الإدارة للعاملين في مؤسسة نفطال.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** للمسؤولية الاجتماعية دور ذو دلالة عند مستوى 0.05 في تحقيق الرضا الوظيفي على العلاقة مع الزملاء للعاملين في مؤسسة نفطال.

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** للمسؤولية الاجتماعية دور ذو دلالة عند مستوى 0.05 في تحقيق الرضا الوظيفي على بيئة العمل للعاملين في مؤسسة نفطال.

3: أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من النقاط التالية:

- أهمية المتغيرات المدروسة والمتمثلة في المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.
- معرفة مدى رضا العاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.
- التعرف على العلاقة التي ترتبط المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

4: أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي من البحث في التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وتتخلص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- تحديد العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة محل الدراسة.
- معرفة مدى تبني المؤسسة محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية.
- التعرف على واقع الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

5: أسباب اختيار الموضوع

✓ الأسباب الذاتية:

- ارتباط الموضوع وملائمته بالتخصص الذي ندرس فيه.
- الميول للموضوع ورغبته منا في دراسته.
- الشعور بالأهمية والقيمة الحقيقية لهذا الموضوع.

✓ الأسباب الموضوعية:

- معرفة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية ومدى تطبيقها والالتزام بها في المؤسسة.
- إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها مع الرضا الوظيفي.
- إمكانيات البحث متوفرة، أي أن هذا الموضوع قابل للبحث والدراسة نظرا لإمكانية الوصول الى نتائج ملموسة في هذا الموضوع.

6: المنهج والأدوات المستخدمة

تم استخدام المنهج الوصفي و المنهج التحليلي، في الجانب النظري للبحث حيث أن الوصف يقوم على جمع معلومات وبيانات من مختلف المراجع والمصادر من أجل تكوين صورة متكاملة حول ظاهرة مدروسة، أي وصف ومعرفة الدور الذي تقوم به المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة نفطال وحدة المدية ومدى تحقيق الرضا الوظيفي لدا عمالها، أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على أسلوب دراسة حالة، وتمثلت أداة جمع البيانات التي اعتمدتها الدراسة الحالية في الاستبانة الموجهة لعمال مؤسسة نفطال وحدة المدية للإجابة عليها، وقد تم تحليل النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS.

7: حدود الدراسة

لقد تم تحديد هذه الدراسة على ثلاثة مجالات والتي تتمثل في:

- **الحدود الزمانية:** تم انجاز البحث خلال السنة الجامعية 2023/2022.
- **الحدود المكانية:** مؤسسة نفطال وحدة المدية.
- **الحدود البشرية:** وتتمثل في مجموعة من العاملين بمؤسسة نفطال وحدة المدية.

8: الدراسات السابقة

تم تجزأت الدراسة إلى قسمين جزء يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية وجزء يتعلق بالرضا الوظيفي.

- **الدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية:**

– دراسة (الطاهر خامرة 2007)، بعنوان:" المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة حالة سوناطراك".

فيها تطرق إلى العلاقة بين الالتزامات البيئية والاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية ومساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من خلال إبراز مجموعة من الإجراءات الطوعية الكفيلة بتحقيق ذلك، وإلى السياسات البيئية الضبطية، وهدفت الدراسة إلى بيان كيفية تطبيق أسس القياس وإعداد التقرير عن المسؤولية البيئية والاجتماعية.

ومن بين النتائج المتوصل إليها هو أن الأبعاد البيئية والاجتماعية أصبحت مفروضة على المؤسسات الاقتصادية وباتت مؤشرا هاما في تنافسيتها ومتغيرا هاما من متغيرات التنمية المستدامة.

2. دراسة (ضيافي نوال 2010)، بعنوان:" المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والموارد البشرية".

تهدف هذه الدراسة ان المؤسسة امام الالتزام بمسؤوليتها الاجتماعية خاصة اتجاه مواردها البشرية باعتبارها من أهم مقومات النجاح والارتقاء، إذ تمثل البحث الحالي إسهامها متواضعا يربط بين الأداء الاجتماعي للمؤسسة والعمال منه تتبع أهمية هذه الدراسة كونها إطارا شموليا لمعرفة مدى التزام المؤسسات بهذه المسؤولية وخاصة المؤسسات الوطنية ذات الطابع الخاص.

كما تقوم بتأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله، وكذا عرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وأهمية الالتزام بها نظرا لمساهمتها في خلق مجتمع داخلي متماسك، وبالأخص التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها.

- **الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي:**

1. دراسة (عدودة زين الدين 2015)، بعنوان: "علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي، دراسة حالة ملبنة الاوراس باتنة"

ركزت الدراسة على إيجاد طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في ملبنة الاوراس باتنة، وثم اختيار عينة عشوائية من عمال الملبنة لتوزيع الاستبانة عليهم.

ومن أبرز النتائج المتوصل إليها:

- بأنه يوجد مستوى متوسط للرضا العام.
- بأنه يوجد علاقة ارتباط قوية بين الرضا الوظيفي وأبعاده.
- وقدمت الدراسة بعض التوصيات منها ضرورة الاهتمام بعنصر الأجور ونمط الإشراف. وتحسين ظروف العمل الفيزيائية لتأثيرهم على الرضا.

2. دراسة (برابح صهيب، حنيس الزهرة 2021)، بعنوان: "اثر الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنتاج الصمامات و المضخات المائية بالبرواقية".

ركزت الدراسة على موضوع الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين مع اختيار المؤسسة الوطنية لإنتاج الصمامات والمضخات المائية (بوفال) بالبرواقية كنموذج الدراسة باعتبار المورد البشري أحد الركائن المهمة التي أصبحت تعتمد عليها المؤسسات لتحسين وتطوير أدائها، بحيث اعتمدت الدراسة على استمارة الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات وبعد ذلك تحليلها وللتوصل بعدها إلى جملة من النتائج أبرزها:

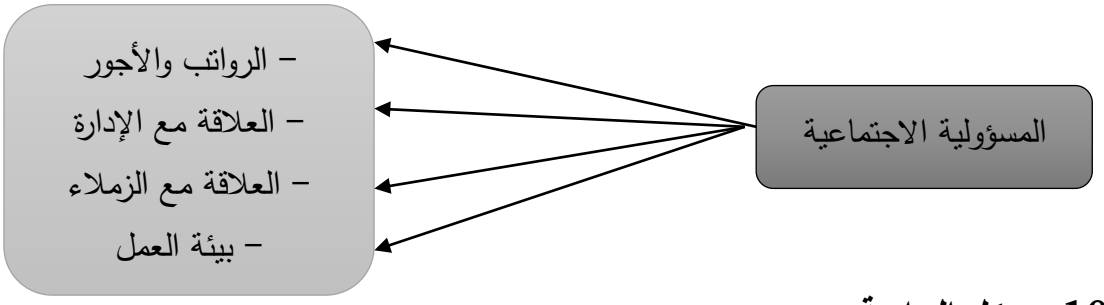
- يتمتع العاملون على بالرضا حول علاقتهم الداخلية فيما بينهم وحول نظرة المجتمع ككل.
- يبدي العاملين رضاهم حول المهام التي ينجزونها وعن الوقت الذي يستغرقونه في ذلك.
- يعتبر عنصر الترقية شبه غائب في المؤسسة.
- كما يعتبر الأجر غير لائق بالنسبة للعاملين.

إن موضوع بحثنا يجمع بين شقين هما: المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي حيث توصلت دراستنا إلى التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية حيث توصلنا إلى أن هناك دورا إيجابيا للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي محل الدراسة.

9: نموذج الدراسة

المتغير المستقل **المتغير التابع**

المسؤولية الاجتماعية **الرضا الوظيفي**



10: هيكل الدراسة

في هذا البحث اعتمدتا على فصلين وفصل تطبيقي يعكس الدراسة الميدانية:

جاء الفصل الأول بعنوان الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية، فقد تطرقنا إلى مدخل للمسؤولية الاجتماعية، أساسات المسؤولية الاجتماعية واستراتيجياتها ونظرياتها وأخيرا قياس الأداء الاجتماعي والمعوقات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

أما الفصل الثاني جاء تحت عنوان الإطار النظري للرضا الوظيفي، فقد تطرقنا إلى مدخل مفاهيمي للرضا الوظيفي، أنواعه وطرق قياسه ونظرياته العوامل المؤثرة عليه والبرامج الداعمة له.

وفي الفصل الأخير تطرقنا إلى دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة نفطال وحدة المدية، حيث قمنا بمعالجته من خلال تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة، ثم عرض الإجراءات المنهجية التي تم السير عليها، وتحليل النتائج المتعلقة

بالاستبيان، وفي الأخير أهم النتائج المتحصل عليها والتوصيات التي اخترنا أن تكون خاتمة بحثنا هذا.

الفصـل الأول

الإطـار النظري للمسؤوليـة الاجتماعيـة

تمهيد:

تعد المسؤولية الاجتماعية من المواضيع التي اهتم بها الأكاديميين ورجال الأعمال على حد السواء نظرا لما لها من تأثير على الربح، وأشار العديد منهم إلى ضرورة إحداث توازن داخل المؤسسات، وذلك بين مصلحة المؤسسة من جهة، ومصلحة المجتمع من جهة أخرى، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بشتى أبعادها، وتبني استراتيجيات أكثر فعالية لتحسين سمعتها في الوسط الذي تنشط فيه واعتبارها جزءا من سياستها.

فالمسؤولية الاجتماعية هي كل ما تقوم به الشركات أيا كان حجمها أو مجال عملها، من أجل تعظيم قيمتها وتحسين صورتها المضافة لمجتمع ككل.

هذا الفصل سيتم من خلاله التطرق إلى التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية ومختلف مفاهيمها وأهميتها، المؤيدون والمعارضون لها، مجالات تطبيقها، وأيضا أبعاده ومبادئها، اتجاهاتها وعناصرها.

والتعرض لمعايير قياس المسؤولية الاجتماعية واستراتيجياتها ونظرياتها والمعوقات التي تمنع من ممارسة المسؤولية الاجتماعية فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث على النحو التالي:

- **المبحث الأول: مدخل الى المسؤولية الاجتماعية**
- **المبحث الثاني: أساسيات المسؤولية الاجتماعية**
- **المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية (أنماطها ومعاييرها، استراتيجيات قياس الأداء، ومعوقاتها)**

المبحث الأول: مدخل الى المسؤولية الاجتماعية

لقد تجاوزت المسؤولية الاجتماعية ذلك المفهوم الذي لم يكن يلفت الانتباه، حيث شهد مفهومها العديد من التطورات ومع ظهور أسباب كثيرة متعلقة بالأرباح المتحصل عليها من ممارسات غير مقبولة أخلاقيا وزيادة الضغوطات وظهور العولمة، ساهمت في بروز مصطلح المسؤولية الاجتماعية خاصة مع تطرق العديد من البحوث الجامعية والملتقيات التكوينية وكتاب الاقتصاد لهذا الأمر، مما لفت مسيري المؤسسات لهذا المفهوم من أجل التوسع فيه بحيث بدأت المنظمات في إظهار مسؤولياتها الاجتماعية بشكل أكبر جدية في إدارة استراتيجياتها والتقارير الاجتماعية لأصحاب المصالح لتشمل جوانب مختلفة، وهنالك من أيد المسؤولية الاجتماعية وهناك من عارضها.

وبهدف الإحاطة بهذا المبحث تم التطرق إلى كل من التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية ومفهومها والمؤيدون والمعارضون لها.

المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية بطبيعتها ليست جامدة، بل لها الصفة الديناميكية والواقعية والتطور المستمر كي تتلاءم بسرعة وفق مصالحها وبحسب المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والايكولوجية، ورغم ذلك يصعب تحديد مراحل دقيقة لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وذلك لتداخل الأحداث وتأثيراتها المتبادلة[1].

إن البعد التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية هو التتابع المنطقي المستمر الحاصل في منظمات الأعمال عبر فترات زمنية طويلة ويمكن إيجاز أهم مراحل التطور التاريخي فيما يلي:

[1] الطاهر خامرة، **المسؤولية البيئية والاجتماعية، مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة** "حال سوناطراك"، رسالة لنيل شهادة ماجيستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم الاقتصاد، تخصص اقتصاد تسيير البيئة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر،2007، ص 62.

– **مرحلة الثورة الصناعية** :تتميز هذه المرحلة بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية، حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية، نستنتج من هذا الوضع أن المالكين هم المستفيدون بالدرجة الأولى، ولا وجود اهتمام بالعاملين والمجتمع والوعي البيئي وهذا يرجع لكون الثورة في بدايتها ووفرك المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع.

بدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخاصة القوى العاملة اتجه البحث في هذه المرحلة في كيفية تحسين إنتاجية العاملين وكان ذلك من خلال دراسة الوقت وطريقة انجاز العمل الأفضل بالتركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية عن طريق تحسين الأجور المدفوعة للعاملين مقابل جهد كبير يبذلونه لإعطاء إنتاج كبير[1].

– **مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم المؤسسات** :إن التطورات التي أدخلها **Henerg Ford** بابتكاره لخط الإنتاج والذي أفرز إنتاج كميات كبيرة وضخمة من السيارات أدى إلى تضخم وكبر حجم المؤسسات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها، لإن العمل يتخصص بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل ليتقنه، فضلا على التلوث البيئي الذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فصلات الإنتاج والغازات التي انعكست بمجملها على صحة وسلامة افراد المجتمع، كذلك لا ننسى بداية الاستنزاف الموسع للمواد الطبيعية كالغابات وغيرها، وبالتالي هذا يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات[2].

– **مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية** :التطور المهم في هذه المرحلة يتمثل في كون أفكار الاشتراكية ما هي إلا تحدي للمؤسسات الخاصة بضرورة تحمل مسؤولية أطراف أخرى بالإضافة إلى المالكين، حيث أن هذه الأفكار من العلامات البارزة التي دفعت المؤسسات

[1] الطاهر خامرة، نفس مرجع السابق، ص62.

[2] المرجع نفسه، ص 63.

في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية، حيث كان أبرز مطالب العاملين ما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي إصابات العمل والاستقرار الوظيفي[1].

- **مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية :**حصول الكساد الاقتصادي الكبير وانهيار المؤسسات الصناعية وتسريح الاف العاملين أدى إلى اضطرابات كثيرة مما أدى إلى التدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، حيث ظهرت نظرية كينز الشهيرة التي تدعو إلى تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي. كل ما سبق ذكره علاوة على تأثير أفكار الاشتراكية التي بدأت تنتشر، أدى إلى بناء أرضية للتوجهات الأولى لتأصيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية[2].

- **مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي :**تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، فقد توسع مفهوم الديمقراطية الصناعية وتعزز دور النقابات وتعالت أصوتها بالمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجالس الإدارة خصوصا، فانعكست هذه الأحداث بشكل كبير على منظمات الأعمال في العالم كله، فالمشاركة بالقرار وتحديد حد أدنى للأجور واشراك العاملين في الإدارة ونظم التأمين الاجتماعي والصحي وقوانين معالجة حوادث العمل كله نتاج التطورات المشار إليها سابقا كما تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات وزيادة تأثيرها في قرارات المنظمات بشكل عام وتزايد عدد الإضرابات وتعرض كثير من المنظمات إلى خسائر كبيرة بسببها، كذلك تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا المرفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات التي حصلت من قبل منظمات

[1] الطاهر خامرة، مرجع سابق، ص 79.

[2] بوبكر محمد حسن، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2014، ص 5.

الأعمال سواء المتعلقة بإصابات العمل أو الانتهاكات البيئية المختلفة[1].

– **مرحلة المواجهات بين الإدارة والنقابات** :تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات وزيادة تأثيرها في قرارات المنظمة بشكل عام، وزيادة عدد الاضطرابات وتعرض الكثير من المؤسسات إلى خسائر كبيرة، كما تميزت هذه الفترة كذلك بزيادة القضايا المرفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات التي تقوم بها المؤسسات تجاه المجتمع مما أدى إلى زيادة الاهتمام بالجوانب الاجتماعية، البيئية، وكذا الأخلاقية للعاملين، فعملت المؤسسات على تطوير مقاييس الأداء الاجتماعي ما أدى بها إلى إدراج الشفافية في إطار المسؤولية الاجتماعية[2].

– **مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية** :تتسم هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة والخصخصة واتساع نمو قطاع الخدمات وازدهار تكنولوجيا المعلومات وانتشار شبكات المعلومات، حيث ولدت صناعة المعلوماتية وشبكة الانترنت وجرائم جديدة وأنواعا من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد، كل هذا أدى بمنظمات الأعمال باتجاه تطوير مبادراتها الاجتماعية خصوصا وأن انهيار بعض المنظمات العملاقة في الاقتصاد الأمريكي مثل" آنرون "كان نتيجة عدم التزامها بالمسؤولية الاجتماعية[3].

---

[1] عماد مساعدية،" **دور استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة بعض المؤسسات**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف1، 2014/2013، ص 61.

[2] هاجر عزي، مريم بطاش، **'دور المسؤولية الاجتماعية في تعظيم الميزة التنافسية للمؤسسة "حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية"**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، 2016/2015، ص 05.

[3] الطاهر خامرة، مرجع سابق، ص 80.

وحسب" هاي وآخرون" (**Hay et Alkhourane**) يحدد ثلاث مراحل لتطور المسؤولية الاجتماعية والتي تعبر عنه اتجاهات المديرين نحو المسؤولية الاجتماعية كالآتي:[1]

- **مرحلة إدارة تعظيم الأرباح (1800-1920):** وفي هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح، والتوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة وان النقود والثروة هي الأكثر أهمية وان ما هو جيد لي هو جيد للبد.

- **مرحلة إدارة الوصاية للفترة من أواخر العشرينات حتى بداية الستينات** :وفيها فإن المسؤولية الأساسية للأعمال هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الطراف الأخرى مثل المساهمين والعاملين. إن النقود مهمة ولكن الأفراد مهمون أيضا، وإن ما هو جيد للشركات جيد للبلد.

- **مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة من أواخر الستينات حتى وقتنا الحاضر** :وفي هذه المرحلة فإن المسؤولية الأساسية للأعمال تقوم على الربح الضروري ولكن الأف ا رد أهم من النقود، وهذا يحقق المصلحة الذاتية المتنورة لشركات الأعمال ومصالح المساهمين المجتمع ككل، وان ما هو جيد للمجتمع هو جيد للبلد.

المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها

في هذا المطلب سنتطرق الى مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها

الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها .وفيما يلي أهم هذه التعاريف:

[1] نجم عبود نجم،" **أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال**"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 201- 202.

– عرف (**Durker**) المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام النشأة تجاه المجتمع التي تعمل فيه.[1]

– وعرفها (**Holmes**) هي التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية: محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها.[2]

– ويرى (**Pride & Ferrell**) على أنها التزام المنظمات المستمر للسلوك أخلاقيا والمساهمة في التطوير الاقتصادي من خلال تطوير نوعية حياة العاملين وأسرهم.[3]

– ويرى (**Robbins**) أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع.

– بينما عرفها (**Hopkins**2003) نها معاملة أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين بطريقة أخلاقية وعادلة[4].

– وحسب البنك الدولي فالمسؤولية الاجتماعية ماهي إلا التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة وبالعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم بأساليب تفيد قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء.[5]

---

[1] محمد الصيرفي،" **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص 10.

[2] أطاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن الغالبي، "**المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال**"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2005، ص 49.

[3] مصطفى يونسي، سعد مرزق، **المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من منظور حماية المستهلك دراسة حالة مؤسسات قطاع المشروبات**، مداخلة، ص 5.

[4]Michael Hopkins. (2007), **corporate social responsibility and international development is business the solution? London** : Earthscan, p:..33-32

[5] ضيافي نوال، مرجع السابق ، ص 12.

– كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية التجارية على أنها: جميع المحاولات التي تساهم بها المؤسسة الاجتماعية تعتمد على مبادرات رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا، ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم.[1]

– وعرفها" معيار الايزو" ISO 26000: المسؤولية الاجتماعية بأنها مسؤولية المنظمة عن الاثار المترتبة لقرارتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المستهلكين [2].

أما المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الاقتصاد الإسلامي، فلقد أولى الإسلام اهتماما كبيرا للحفاظ على عناصر القوة في المجتمع الإسلام وكرس ثقافة التوفير والعقلانية في إدارة الموارد الاقتصادية للأمة وتغليب المصلحة العامة على المصلحة الخاصة وحفظ حقوق الأجيال القادمة، كما كرس الفقهاء هذه المبادئ ضمن القواعد الفقهية العامة والمقاصد الكلية للشريعة الإسلامية التي تنصب على حفظ الدين والنفس والمال والعرض والعقل. من هذا المنطق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية بأنها التزام المصرف الإسلامي بالمشاركة في بعض الأنشطة والبرامج والأفكار الاجتماعية لتلبية المتطلبات الاجتماعية للأطراف المترابطة به والمتأثرة بنشاطه سواء بداخلة أو خارجه بهدف

[1] عجاس سهام، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كمدخل أساسي لتجسيد التنمية المستدامة إزاء العاملين: دراسة تحليلية سوسيولوجية**، مجلة روافد، جامعة سيدي بالعباس، الجزائر، المجلد 02، العدد (02)، ديسمبر 2018، ص 33.

[2] فاتح عبد القادر الحوري، د. ممدوح الزيادات، أ. هايل عبابنة، **إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية "" دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية""**، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، ص 6.

إرضاء الله والعمل على تحقيق التقدم والوعي الاجتماعي الأفراد بمراعاة التوازن وعدالة الاهتمام بمصالح مختلف الفئات.[1]

مما سبق يمكننا أن نقول ان "المسؤولية الاجتماعية "هي الالتزام الأخلاقي الذي يجب أن تهتم بموجبه الشركة بمحض إرادتها أو مدفوعة بامتيازات حكومية بمصالح المجتمع عن طريق أخذ بعين الاعتبار تأثير نشاطاتها على المستهلكين، الموظفين، المساهمين، الشركاء، العاملين وذلك في كل أوجه عملياتها ونشاطاتها.

الفرع الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني المؤسسات لمزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق مزايا بالنسبة للمؤسسة والمجتمع والدولة وأهمها: [2]

أولا: بالنسبة للمؤسسة

– تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة وغير مباشرة موجودة في المؤسسة.

– تحسين مناخ العمل نتيجة الالتزام بالمؤسسة الاجتماعية للمؤسسة، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.

– بإمكان المنظمة المسؤولية اجتماعيا جذب الأيادي العاملة من الخارج بسهولة.

---

[1] وائل محمد جبريل، **واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية في ليبيا**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والإدارية، جامعة عمر المختار، ليبيا، المجلد 5، العدد 2، ديسمبر 2018، ص 7.

[2] مولاي لخضر عبد الرزاق، بوزيد سايح، **دور الاقتصاد في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات**، الملتقي الدولي: الاقتصاد الإسلامي: الواقع ورهانات المستقبل، جامعة غرداية، الجزائر، فيفري 2011، ص 8،9.

– بإمكان المنظمة المسؤولية اجتماعيا توظيف شهرتها لدى الموظفين العموميين لغرض إسنادها في الأوقات الصعبة.

– القدرة على جذب أموال المستثمرين الذين ينظرون إلى الاستثمارات في المنظمة المسؤولية اجتماعيا وذات السمعة الطبية على أنها استثمارات مرغوبة على المدى الطويل.

ثانيا: بالنسبة للمجتمع

– الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

– ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المنظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.

– تحسين نوعية الخدمات المفيدة للمجتمع.

– الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

ثالثا: بالنسبة للدولة

– تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.

– يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحية في تحمل التكاليف الاجتماعية.

– المساهمة في التطوير التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.

المطلب الثالث: المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية

هناك عدة اختلافات حول المسؤولية الاجتماعية وواقع تقبل مفهومها وتطبيقها، فلدينا وجهتان مختلفتان من حيث النظر اليها

الفرع الأول: الحجج المؤيدة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية

يمكن ايجازها فيما يلي[1]:

– تمثل المسؤولية الاجتماعية فعلا أخلاقيا واجبا وذلك لكون المؤسسة جزءا لا يتجزأ من المجتمع، وعليها إعطاء المزيد من الاهتمام والرعاية الإنسانية والخيرية للمجتمع؛

– القانون والتشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة بالمجتمع ولكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستمثل التزامات أخلاقية واجتماعية على المؤسسات، تفرض الموازنة بين زيادة الأرباح وتوسيع الاستثمار من جهة وبين تحقيق حاجيات العمال والمجتمع من جهة أخرى؛

– يرى أنصار المسؤولية الاجتماعية أن الأرباح على المدى البعيد يمكن أن تزداد من خلال تبني المؤسسة دورا اجتماعيا أكبر، حيث أن رضا المجتمع ومد جسور التعاون والتفاهم والثقة معه يمثل مدخلا مهما ذي مردود مستقبلي مهم للمؤسسة؛

– تحسين وتطوير صورة المؤسسة في المجتمع من خلال ممارستها ودعمها لنشاطات اجتماعية وثقافية تنعكس على سمعتها وشهرتها؛

– الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها حيث أن مساهمة المؤسسات في تحسين الجوانب الاجتماعية والثقافية للمجتمع يجنبها المشاكل المختلفة، التي قد تتطور وتتفاقم ويصعب علاجها.

[1] سارة بهلولي، **تأثير الثقافة التنظيمية على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية –دراسة حالة بعض المؤسسات–**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2015–2016، ص 11.

الفرع الثاني: الحجج المعارضة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية

واشتملت الحجج المعارضة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية على ما يلي: [1]

– إذا ما أخذت المنظمات بمهام المسؤولية الاجتماعية وبشكل مت ا زيد، فإنها ستتحول وبوقت قصير إلى شكل لا يختلف عما هو سائد في المنظمات الحكومية؛

– محدودية الخبرة والمهارة المتاحة لدى منظمات الأعمال في معالجة المشكلات الاجتماعية التي تعترض عملها؛

– لا تمتلك قوة القانون في إلزامية التنفيذ من قبل منظمات الأعمال أي أنه عمل طوعي تقوم به المنظمة ولا يحدد بالقانون؛

– المسؤولية الاجتماعية تكاليفها عالية، والتي بدورها ستنعكس على المجتمع، وبما يؤدي إلى زيادة في قيم وأسعار السلع المشتراة.

الجدول وقم (1– 1) الحجج مع أو ضد المسؤولية الاجتماعية

مع المسؤولية الاجتماعية	ضد المسؤولية الاجتماعية
–**توقعات الجمهور (Public Expectation):** إن التوقعات الاجتماعية من الأعمال قد ازدادت بشكل جذري منذ الستينات والرأي العام يدعم الاهتمام الاجتماعي بالأعمال وأيضا أهدافها الاقتصادية. – **الأرباح طويلة الأمد (long-Run Profit):** نتيجة العلاقات مع المجتمع وتحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور. – **الالتزام الأخلاقي (Ethical Obligation):** العمل بما هو صواب وتجنب الأعمال الغير الشرعية. – **صورة الذهنية للجمهور (Public Image):** خلق أفضل الصور لجذب جمهور أكثر واكتساح أسواق أكبر.	– **انتهاء اقصى ربح (Violation):** هذا هو جوهر الرؤية التقليدية. حيث الشركات يجب أن تهتم بالأهداف الاجتماعية وتترك ما هو اجتماعي لمؤسسات المجتمع الأخرى. – **إضعاف الفرص (Dilution of purpose):** إن متابعة الأهداف الاجتماعية يضعف الغرض الأساسي للأعمال: الإنتاجية الاقتصادية. وإن المجتمع قد يصبح يعاني من عدم المشكلات الاجتماعية وعدم تحقيق الأهداف الاقتصادية أيضا. – **التكاليف (Costs):** إن أغلب الأنشطة المسؤولة اجتماعا يجب أن يتحمل تكلفتها

[1] ثامر ياسر البكري، "**التسويق والمسؤولية الاجتماعية**"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001، ص 54.

– **البيئة الأفضل (Better Environment)**: خلق بيئة أكثر استقرارا واجتذابا للعمال المهرة. **–عدم تشجيع صدور لوائح حكومية لاحقة (Further Goverment Regulation):** اللوائح الحكومية تضيف تكاليف اقتصادية وقيود إدارية على مرونة الإدارة والعمل في الشركات من خلال المسؤولية الاجتماعية فإن الشركات تزيل الحاجة على مثل هذه اللوائح. – **الموازنة بين المسؤولية والقوة (Balance of Responsibility and Power):** الاعمال لها قوة كبيرة في المجتمع، ومثل هذه القوة لابد لها من توازن من خلال المسؤولية الاجتماعية لكيلا تثير القلق منها ولا تبدو الأعمال تعمل ضد المصالح العام. – **مصالح حملة الأسهم (Stockholder Interest):** رفع قيمة الأسهم على المدى الطويل. **–امتلاك الموارد (Possession of Resourse):** المؤسسة تمتلك الإمكانيات اللازمة لتقديم الدعم الاجتماعي. – **الوقاية خير من العلاج (Superiority of Prevention Over Curses):** فالمؤسسة العاملة في المجتمع تسعى إلى حل المشاكل قبل تفاهم الأوضاع.	شخصا ما. والاعمال قد تمرر هذه التكلفة إلى الزبائن من خلال الأسعار الأعلى. **–القوة الأكبر (Too Much Power):** إن شركات الاعمال هي المؤسسات الأقوى في المجتمع، وإنها مع الأنشطة المسؤولة اجتماعا قد تصبح أكثر قوة مما هي عليه. – **نقص المهارات (Lack of Skills):** لأن قادة الأعمال موجهون نحو الأهداف الاقتصادية فإن الأعمال قد لا تكون مؤهلة لمواجهة القصايا الاجتماعية. **–نقص المساءلة (Lack of Accountability)**: إن السياسيون المتابعون للقصايا الاجتماعية يسألون عن أنشطتهم، غلا أن قادة الأعمال تكون مثل هذه القضايا ليس ضمن خط مسؤولياتهم المباشر. – **نقص دعم الجمهور الواسع (Lack of Broad Public Support):** عدم توفر مثل هذا الدعم لدى الجمهور وانقسامه إزاء هذه القضية أو تلك يولد مناقشات ساخنة يجعل الأعمال في غير حاجة للدخول فيها.

المصدر: نجم عبود نجم، "**أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال**"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص:214، ص:215.

المبحث الثاني: أساسيات المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية أساسيات متعلقة بها من مجالات تعتمد عليها، أبعاد ومبادئ التي سعى العديد من الباحثين إلى محاولة تحديدها، وعناصر واتجاهات.

المطلب الأول: مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

تنقسم مجالات المسؤولية الاجتماعية حسب ESTEO إلى ما يلي[1]:

1. مجال المساهمات العامة: ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية والثقافية والخيرية والمساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية وبرامج الحد من الأوبئة والأمراض والعمل على حل المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأقليات والمعوقين والعناية بالطفولة وتوفير وسائل النقل للعاملين مما يؤدي إلى تخفيض الضغط على وسائل النقل العامة والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف إلى تخفيف معدل الجرائم والمساعدة في تنفيذ برامج الإسكان التي تختص بإنشاء المساكن وتجددها وفيما يلي أنشطة خاصة بمجال المساهمات العامة:

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

* **المواصلات والنقل** : توفير وسائل النقل للعاملين.

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

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

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

---

[1] شرفي زكرياء، **محاسبة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية باستخدام طريقة التكاليف على أساس الأنشطة 'ABC' –دراسة حالة مؤسسة PROLIPOS لإنتاج المواد الدسمة 'عين مليلة'**، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014–2015، ص 22.

2. مجال الموارد البشرية[1]: إعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهاراتهم واتباع سياسة للترقية وتحقيق رضاهم الوظيفي واتباع نظام أجور وحوافز يحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع، كما يتضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة. أدت التطورات التقنية إلى التأكيد والاهتمام بالناحية النوعية للموارد البشرية لذلك تحضي اعتبارات التدريب والتكيف مع طرق الإنتاج المتغيرة والمقدرة على الابتكار باهتمام خاص من قبل المؤسسات، كما تهتم التشريعات بحماية الموارد البشرية فتحدد سياسات التوظيف وشؤون العاملين، وتنظم معالجة هذه الأمور من حيث الشكل والمضمون، كم تستجيب المؤسسات لهذا المجال لما له من نتائج اقتصادية إيجابية، فتحقق سلامة العاملين في النواحي الصحية والنفسية ووقايتهم من أخطار المهنة يؤدي إلى زيادة كفاءتهم الإنتاجية وفيما يلي أنشطة خاصة بمجال الموارد البشرية:

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

2.2. تحقيق الرضا الوظيفي: منح العاملين أجور ومرتبات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب، إتباع سياسة للترقي تعترف بقدرات كل العاملين وتحقق فرص متساوية للترقي، إعداد برامج تدريب لزيادة مهارة العاملين، المحافظة على الاستقرار للعمالة بالصيانة المستمرة للمعدات وجدولة الإنتاج بحيث يمكن الحد من البطالة، تهيئة ظروف للعمل تتصف بالأمن.

3 . مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية :يساهم هذا المجال تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى تخفيف أو منع التدهور البيئي وذلك من خلال ما يلي: [2]

[1] شرفي زكرياء، مرجع سابق،ص 23.

[2] الطاهر خامرة، "المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة"، رسالة ماجيستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر 2007، ص88.

1.3. **الموارد الطبيعية:** وتشمل الاقتصاد في استخدام المواد الخام؛ الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة؛ المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام والطاقة.

2.3. **المساهمات البيئية:** وتشمل ما يلي:

– تجنب مسببات تلوث الأرض والهواء والمياه واحداث الضوضاء؛

– تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بطريقة تؤدي إلى تقليل المخلفات؛

– التخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.

4. مجال مساهمات المنتوج أو الخدمة: تتضمن هذه الأنشطة القيام البحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع المقدرة الاستهلاكية للعملاء وأعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة وبطريقة استخدامها، وبحدود المخاطر ومدة صلاحية الاستخدام .

وعلى ضوء ما تقدم يمكن تحديد أهم الأنشطة خاصة بمجال المنتوج الخدمة على النحو التالي:[1]

– **تحديد وتصميم المنتجات:** القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين، تعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى التقليل من احتمالات التعرض لأي إصابة عند الاستخدام.

– **تحقيق رضا المستهلكين:** وضع بيانات على عبوة المنتوج للتعرف بحدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ عدم الصلاحية، القيام ببرامج إعلامية تعرف المستهلكين بخصائص المنتوج وطرق ومجالات استخدامه، توفير مراكز خدمة لصيانة وإصلاح المنتوج.

[1] الطاهر خامرة، مرجع سابق، ص88.

المطلب الثاني: أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد ومبادئ تقوم عليها وهي كالاتي:

الفرع الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

هناك وجهات نظر مختلفة بين الكتاب والباحثين في تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وحسب "كرول" " Carroll "فإن المسؤولية الاجتماعية تضم أربعة أبعاد هي البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي والبعد الخير، وتعمل المؤسسة من خلالها لتحسين الأداء والتميز وسيتم توضيحها كما يلي[1] :

- ✓ **البعد الاقتصادي** :ويقتضي استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج منظمات الأعمال سلعا وخدمات بجودة عالية، كما يقتضي هذا البعد المنافسة العادلة عن طريق احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين، إضافة إلى منع الاحتكار والأضرار بالمستهلكين، كما يعتمد هذا البعد على الاستفادة من التقدم التكنولوجي واستخدامه في معالجة الأضرار التي تلحق بالبيئة.
- ✓ **البعد القانوني:** يقتضي هذا البعد الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات المنظمة لمختلف المجالات في المجتمع، كاحترام قوانين حماية المستهلك من المواد الضارة، وحماية الأطفال صحيا وثقافيا، وحماية البيئة عن طريق منع التلوث بشتى أنواعه، وصيانة الموارد الطبيعية وتنميتها، وتخلص من مخالفات المنتجات بعد استهلاكها، كما يقتضي البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية تحقيق العدالة والسلامة، سواء عن طريق التقليل من إصابات العمل أو تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن، وإعطاء فرص العمل لذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى احترام حقوق الانسان ومنع التميز علة أساس الجنس أو الدين.

[1] محمد فلاق،" **المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2016 ، ص ،56،57.

✓ **البعد الأخلاقي** :يستند على هذا البعد استوعاب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمع الذي تعمل فيه، وفي حقيقية الامر ان هده الجوانب لم تأطر بعد بقوانين ملازمة لكن احترامها يعتبر أمرا ضروريا لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبواها، فعلى المنظمة أن تلتزم بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه.

✓ **البعد الخيري:** ويرتبط هذا البعد بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام، وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل.

كما يمثل هذا البعد المزايا والمنافع التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المنظمة بشكل مباشر، مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة أشكالها.

يعد نموذج" كارول "أكثر نماذج المسؤولية الاجتماعية شهرة وقد تم تنظيمها في شكل هرمي عرف بنموذج "كارول "للمسؤولية الاجتماعية كما هو موضح في الشكل أدناه

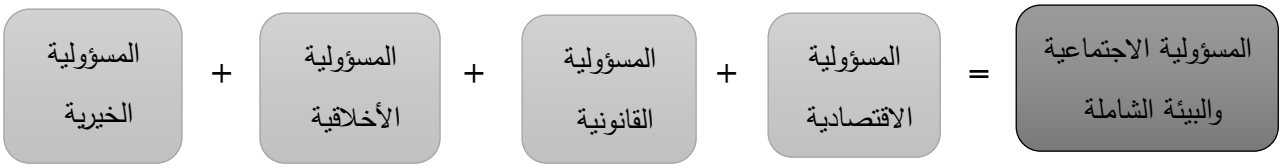
الشكل (1-1): هرم " carroll" للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال**، دار وائل للنشر، الأردن،2008، ص83.

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

الشكل قم (2-1): أبعاد المسؤولية الاجتماعية



المصدر: حوشين كمال، رحيل اسية، **' دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية'**، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 01، جامعة بومرداس، الجزائر 2019، ص:212.

الفرع الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ترتكز المسؤولية الاجتماعية على تسعة مبادئ أساسية يمكن تلخيصها كالآتي [1]:

- **الحماية واعادة الإصلاح البيئي (Environmental Restoration):** يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية وإعادة إصلاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى وإدماج ذلك في العمليات اليومية؛

- **القيم والأخلاقيات (Ethics):** تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وإنفاذ المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة؛

- **المسائلة والمحاسبة (Accountability):** يستوجب ايداء الرغبة الحقيقة في الكشف عن المعلومات والأنشطة بطريق وفترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات؛

- **تقوية وتعزيز السلطات (Empowerment):** العمل على الموازنة في الأهداف الاستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن؛

- **الأداء المالي والنتائج (Financial Performance and Results):** تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على

[1] عريوة محاد، **الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية**، رسالة ماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرات عباس، سطيف، 2011، ص 55.

الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل؛

- **مواصفات موقع العمل (Work place Standards):** أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية بحسبان أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وبيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات؛

– **العلاقات التعاونية (Collaborative Relationships):** أن تتسم المؤسسة بالعدلة والأمانة مع الشركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء؛

– **المنتجات والخدمات ذات الجودة (Quality Product and Services):** تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الأخيرين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضاء وسلامة الزبائن؛

– **الارتباط المجتمعي (Community Involvement):** تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا

المطلب الثالث: اتجاهات وعناصر المسؤولية الاجتماعية

وفي هذه المرحلة نتطرق إلى مختلف الاتجاهات التي يتم من خلالها نشر المسؤولية الاجتماعية في المنظمات، والتعرف على اهم عناصر المسؤولية الاجتماعية.

الفرع الأول: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية

يمكن نشر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال ثلاثة اتجاهات كما يلي[1]:

– **المساهمة المجتمعية التطوعية:** ويلقى هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي تكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمات حديثًا نسبيًا، ومن الممكن أن يتضمن ذلك

[1] بن مسعود نصر الدين وكنوش محمد، **واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية**، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14–15 فيفري 2012، ص، 05،06.

الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية طويلة المدى في الصحة أو التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي.

- **العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة:** غالباً ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمنظمات .وتستطيع أي منظمة من خلال التفاعل النشاط مع موظفيها من خلال تحسين الظروف

والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية .ومن ذلك تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة وتقليل المخلفات ذات التأثير السلبي على البيئة.

- **حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي:** على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الرؤية وتهيئ المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ، أما على الصعيد الخارجي فإن الكثير من رؤساء الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع ويؤيدون المبادرات وغيرها من المبادرات.

الفرع الثاني: عناصر المسؤولية الاجتماعية

الكثير من الباحثين قد حددوا العديد من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب أولويات هذه العناصر، حيث ظهرت الاختلافات في ذلك حسب بيئة الدراسة وحسب زمنها وطبيعة الصناعة المبحوثة، واجمالا يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وبالتالي فإن لكل منها توقعاتها الخاصة لما يجب أن تؤديها إدارة المؤسسة اتجاهها.[1]

[1] محمد الصيرفي،" **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص:69-72.

الجدول رقم(2-1): عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	التوقعات
1-المالكون	حماية أصول المؤسسة. تحقيق أكبر ربح ممكن. تعظيم قيمة السهم والمؤسسة ككل. رسم صورة جيدة للمؤسسة في بيئتها. زيادة حجم المبيعات.
2-العاملون	رعاية صحية. عدالة وظيفية. رواتب وأجور مجزية. إجازات مدفوعة. فرص تقدم وترقية. ظروف عمل مناسبة. تدريب وتطوير مستمر.
3-الزبائن	منتجات بنوعية جيدة. أسعار مناسبة. الإعلان الصادق. منتجات أمينة عند الاستعمال. إرشادات بشأن استخدام المنتج.
4-المنافسون	منافسة عالية ونزيهة. معلومات صادقة وأمينة. عدم سحب العاملين من المنافسين بوسائل غير نزيهة.
5-المجهزون	الاستمرارية في التجهيز. أسعار عادلة ومقبولة. تطوير استخدامات المواد المجهزة. تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل. المشاركة في التعامل.
6-المجتمع	المساهمة في دعم البنى التحتية. خلق فرص عمل جديدة.

	توظيف المعوقين. دعم الأنشطة الاجتماعية. المساهمة في حالة الكوارث والطوارئ. الصدق في التعامل وتزويده بالمعلومات الصحيحة. احترام العادات والتقاليد السائدة.
7-البيئة	الحد من تلوث الماء والهواء والتربة. الاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها. تطوير الموارد وصيانتها. التشجير وزيادة المساحات الخضراء.
8-الحكومة	الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجهات الصادرة من الحكومة. احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف. تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها. المساهمة في الصرف على البحث والتطوير. المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة.
9-جماعات الضغط	التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك. احترام أنشطة جماعات حماية البيئة. احترام دور النقابات والتعامل الجيد معها. التعامل الصادق مع الصحافة.

المصدر: محمد الصيرفي،" **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص:69-72.

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية (أنماطها ومعاييرها، استراتيجيات قياس الأداء، ومعوقاتها)

وفي هذه المرحلة نتطرق إلى أنماط ومعايير قياس المسؤولية الاجتماعية، إلى جانب التعرف على استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية والنظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية، وكذا الصوبات والمعوقات التي تمنعها من الممارسة.

المطلب الأول: أنماط ومعايير قياس المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية مجموعة من أنماط ومعاير التي حددها الكتاب والمفكرين لمعرفة مدى استجابة المؤسسات لمسؤولياتها نحو بيئتها التي تنشط فيها والمجتمع ككل والتي سيتم التطرق اليها بالتفصيل في هذا المطلب.

الفرع الأول: أنماط المسؤولية الاجتماعية

توجد ثلاثة أنماط للمسؤولية الاجتماعية هي: النمط الاقتصادي والاجتماعي، والنمط المتوازن فكل نمط له مميزاته هي كالاتي: [1]

***النمط الاقتصادي** : إن جوهر هذا النمط هو أن المؤسسة الاقتصادية يجب أن تركز على هدف تعظيم الربح بغض النطر على أي مساهمة اجتماعية، وأن المساهمات الاجتماعية ما هي إلا تحصيل حاصل أو نواتج ثانوية لتعظيم الربح، وأن أبرز أنصار هذا النمط هو الاقتصادي الأمريكي **Milton Friedman** حيث يشير إلى أن المدراء هم محترفون وليس مالكين للأعمال التي يديرونها لذلك فهم يمثلون مصالح المالكين وعلى هذا الأساس فإن مهمتهم هي إيجاز أعمالهم بأحسن طريقة ممكنة لتحقيق أعظم الأرباح للمالكين، وإذا ما قرروا إنفاق الأموال على الأهداف الاجتماعية فإنهم سوف يضعفون ديناميكية السوق وبالتالي سوف تنخفض الأرباح نتيجة هذا الصرف على الجوانب

[1] لوشن ابتسام، **'دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية –دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بعين التوتة باتنة–**، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2015–2016، ص 28،29.

الاجتماعية وهذا يلحق خسارة بالمالكين ولو تم رفع الأسعار للتعويض على ما ينفق على الجانب الاجتماعي فإن المستهلكين سيخسرون أيضا وإذا امتنعوا عن شراء هذه المنتجات فإن المبيعات ستنخفض وبالتالي تتدهور المؤسسة.

***النمط الاجتماعي** : إن هذا النمط يعد مناقضا تماما لنمط الاقتصادي ويحاول أن يعرض المنظمات كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة تضع المجتمع ومتطلباتها نصب أعينها في جميع قراراته. ومن أهم مناصري هذا النمط جماعة السلام الأخضر والأحزاب الاجتماعية.

***النمط المتوازن (الاقتصادي- الاجتماعي)**: وهو النمط الأكثر توازنا حيث يرى أن الوقت قد تغير وأن إدارات المؤسسات الاقتصادية لا تمثل مصالح جهة واحدة –المالكين- فقط وإنما هناك جهات عديدة أخرى مثل الحكومة والمجتمع ترتبط معها بالتزامات معينة، ومن أهم الأفكار التي تدعم هذا الاتجاه تلك القائلة بأن اتساع عمليات الخصخصة أدى إلى تطلع المجتمعات إلى المؤسسات الاقتصادية لكي تتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضطلع به الحكومات تجاه المجتمعات والبيئة.

الفرع الثاني: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية

هناك أربعة معايير أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية:[1]

- **معيار الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** ويكون ذلك من خلال درجة التزام المؤسسات بتوفير الظروف والشروط الصحية للعاملين في بنية العمل الداخلية، مع مراعاة لمسائل الأخلاقية العمل كالعدالة والمساواة وتكافؤ الفرص والاهتمام باحتياجات العاملين ومتطلباتهم، إضافة إلى قيام الإدارة في مساعدة العاملين على تخطيط مسارهم الوظيفي وتطوير، وتوفير الشروط الملاءمة لتحقيق العاملين ذواتهم ويركز هنا هذا المؤشر أن المؤسسة لا تركز إلا على أجر الأساسي الذي تقدمه للعاملين، بل هنا يجب التركيز

[1] سميرة لغويل، نوال زمالي، **المسؤولية الاجتماعية: مفهوم، أبعاد، المعايير**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، جامعة تبسة، الجزائر، ديسمبر 2016، ص307.

والاهتمام بخلق كافة العوامل الازمة لتعميق الولاء والانتماء للعاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة عملهم.

- **معيار الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:** وهنا تقوم المؤسسة بمعايير البيئة وحمايتها من خلال معالجة النفايات بكافة أشكالها واستخدام أعمال التنقية بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تنبعث منها الأدخنة والغازات الضارة بالصحة العامة والبيئة، وهي نقطة أساسية ومهمة حتى تحافظ المؤسسة على البيئة المحيطة بها والتي تعمل فيها حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والتي جاءت من نشاطها الصناعي وقد تشمل أبعد من ذلك كتلوث الهواء والمياه والمزروعات وغيرها.
- **معيار الأداء الاجتماعي للمجتمع:** ويكون من خلال درجة إسهام المؤسسات في التنمية

الاجتماعية والمستدامة من خلال ترشيد في المشاركة والإسهام الفاعل في برامج الرعاية الصحية والتعليمية ومكافحة الفقر والبطالة من خلال المساهمات للمؤسسات الثقافية والرياضية والخيرية ومشاريع التوعية الاجتماعية.

- **معيار الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** تفاعل المؤسسات بطريقة إيجابية مع قضايا البحوث العلمية بمختلف أشكالها بما يخدم ضمان التقدم والازدهار، وتحقيق التميز في عموم ميادين الحياة، وذلك من خلال رعاية المبدعين والمبتكرين، وتأمين البنية المناسبة والمستلزمات الضرورية التي تمكنهم من استثمار المعرفة بشكل فعال، وهنا تراعي المؤسسة في هذا المعيار كافة التكاليف التي تنصب في خدمة المستهلكين من رقابة وجودة الإنتاج، وتكاليف البحث والتطوير والمتابعة والتدريب وتطوير العاملين وغيرها من خدمات التي تحقق الرضا الوظيفي.

المطلب الثاني: استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية ونظرياتها

سنتطرق في هذا المطلب إلى كل من الاستراتيجيات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية ونظريتها.

الفرع الأول: استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية

يتمحور الأداء الاجتماعي للمنظمة حول أربعة استراتيجيات تمثل منهجا تطبيقيا لمواجهة قضايا المسؤولية الاجتماعية، ويمكن حصر هذه الاستراتيجيات فيما يلي[1]:

- **استراتيجية الممانعة أو عدم التبني:** تمثل هذه الاستراتيجية نظرة للدور الاجتماعي في المؤسسة الاقتصادية، إذ ترى أن الغاية الوحيدة من وجودها هو تحقيق العوائد والأرباح من خلال المؤسسات اقتصادية فاعلة وكُفؤة، تتجنب فيها الالتزام بأي دور اجتماعي وبالتالي التركيز على الأولويات الاقتصادية، حيث تقع هذه المؤسسات ضمن المستوى الأول من هرم المسؤولية الاجتماعية؛

- **الاستراتيجية الدفاعية:** تمارس المؤسسة الاقتصادية مسؤولياتها الاجتماعية ضمن الإطار الذي يقيها من أي مسائلات أو انتقادات قانونية، وتركز على الجوانب المرتبطة بمتطلبات المنافسة وحالات تغير سلوك الزبائن لتحقيق أداء مالي عالي، كما يمكن أن تستجيب إلى الحد الأدنى من الضغوط التي تمارسها جماعات حماية البيئة وفق معايير قانونية معتمدة فقط، ويتجسد هذا النوع من المسؤولية ضمن المستوى الثاني من هرم المسؤولية الاجتماعية؛

- **استراتيجية التكيف:** يكون نمط تبني المسؤولية الاجتماعية أفضل من الأنماط السابقة، إذ تقوم المؤسسة بالإنفاق على الجوانب الاجتماعية كاستجابة للجانب الأخلاقي متجاوزة الشروط القانونية، من خلال مراعاة الجوانب القيمية والسلوك الأخلاقي في قرارات منظمة الأعمال؛

[1] سامي محمادي، **دور إشراك الأجراء في رأسمال الشركة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية –دراسة حالة شركة شنايدر–**، رسالة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2013-2014، ص 86،87.

- **استراتيجية المبادرة التطوعية:** تبني منظمة الأعمال دور اجتماعي مكثف وواسع بحيث تراعي تطلعات المجتمع ورغباته ضمن القرارات الاقتصادية، مما يجعلها تأخذ مسؤولية الارتقاء بالحياة باعتبار أن الدور الاجتماعي ضرورة للنجاح في بيئة الأعمال المعاصرة، وهذا النوع من المسؤولية الاجتماعية يطاول المستويات الأربع في هرم المسؤولية الاجتماعية.

ويعرض الشكل الموالي تدرج الدور الاجتماعي للمؤسسة:

الشكل رقم (3-1): تدرج الجور الاجتماعي للمؤسسة



المصدر :أحمد صخر وآخرون،" المسؤولية الاجتماعية كتوجه ذكي للمؤسسات الناشئة في الجزائر مؤسسة YASSIR للنقل الحضري الجزائر نموذجا"، **مجلة التنمية الاقتصادية**، المجلد05 ، العدد02 ، جامعة الوادي، الجزائر، ديسمبر 2020 ، ص:61.

مما سبق يمكن القول إن إتباع أي مؤسسة لاستراتيجية من هذه الاستراتيجيات يكون انطلاقا من وجهة نظرها حول القضايا المختلفة في المجتمع وطريقة تبنيها لها، وكذلك رؤيتها للدور الملقى على عاتقها في المجتمع الذي تنشط فيه.

الفرع الثاني: النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية [1]

***النظرية النيوكلاسيكية "نموذج Shareholders "**: هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها " لا شيء سوى أعلى الأرباح للمالكين ". ورائد هذه النظرية الاقتصادي الأمريكي Milton Friedman الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد والذي يشير إلى ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية والربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل تعظيم الثورة الاجتماعية للمؤسسة.

***نظرية الوكالة " La théorie de l'agence"**: ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة الباحثان **Michel Jensen et William Meckling** اللذان يعتبران المنظمة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، والوكالة معناه أن شخصا يسند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمنظمة بإسناد مهام التسيير إلى المدراء. وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين والمساهمين في إطار الحكومة، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح، حيث تستند مسؤولية المنظمة علو المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة: المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية والمنظمات غي حكومية ...الخ وحسب هذه النظرية فان أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الاستراتيجية للمسيرين.

***نظرية أصحاب المصالح:** يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المنظمات دورا اجتماعيا وهم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المنظمة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها. وحسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا

[1] بلعربي محمد، بلمور سليمان، **'دور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع'**، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 03، العدد 1، 2020، ص 329.

ينحصرون فقط في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة.

المطلب الثالث: قياس الأداء الاجتماعي والمعوقات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية

سنتطرق في هذا المطلب على كيفية قياس الأداء الاجتماعي والصعوبات والتحديات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

الفرع الأول: قياس الأداء الاجتماعي

هناك أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية: [1]

1- مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة: ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل لالتزام لخلق وتعميق حالة الولاء والانتماء العامليين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتكوينهم وتحسين وضعهم الثقافي واهتمام بمستقبلهم عبد انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.

2- مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة: ويشمل كافة تكليف الأداء الاجتماعي المضحى به لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقها الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيط المتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل عن تكليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

3- **مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع :** ويتضمن كافة التكليف الأداء التي تهدف إلى اسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على تبرعات ومساهمات للمؤسسات

[1] ضيافي نوال، مرجع سابق، ص 45.

التعليمة، الثقافية، الرياضية والخيرية ثم تكليف اسهامات في برنامج التعليم وتكوين الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

4-مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج: وتشمل كافة التكليف الأداء إلى تنصيب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات متابعة ما بعد البيع وتكوين وتطوير العاملين وغيرها من خدمات التي تحقق حالة الرضا عن منافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

الفرع الثاني: المعيقات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية

تواجه المؤسسات اليوم العديد من الصوبات والمعوقات عند تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية ونذكر منها: [1]

- **المعيقات الإدارية:** منها:

- عدم احتواء بعض الشركات على إدارة العلاقات العامة.

- نقص الخبرة لدى الدين يشغلون إدارات وأقسام الشركات فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية والأخلاقية.

- ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية، الذي هو في الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا اتجاه المجتمع والبيئة المحيطة.

- إهمال الإدارات العليا في عملية اشتراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية.

- عدم وجود اتصال فعال من قبل الإدارات مع الجمهور.

- **المعيقات القانونية:** وتتلخص في:

-الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة.

[1] هاجر عزي، مريم بطاش، **'دور المسؤولية الاجتماعية في تعظيم الميزة التنافسية للمؤسسة "حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية"**، مرجع سبق ذكره، ص 37.

– عدم وجود صيانة سياسة اجتماعية أخلاقية، التي هي وظيفة من وظائف التخطيط الاستراتيجي.

– عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في منظمات الأعمال، كالذي يتم تطبيقه في كبرى الشركات في العالم.

– عدم احترام التشريعات والقوانين والأنظمة في سبيل تحقيق المكاسب المادية وعندما يقدمون علة مخالفة يضعون في حسابهم إحدى الاحتمالات التالية: قد لا يكتشف أمر المخالف – قد لا يتم إدانة المخالف.

أما إذا اكتشف أمره أو دينه فقد تغطي المكاسب المالية التي يتحصل عليها ما يحصله من خسائر، لأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي من قبل المديرين على الأغلب لم تفرضه القوانين والأنظمة بل تحتمه ضرورات المنفعة المجتمعية العامة التي أدت إلى ضعف الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية عند المدراء.

- **المعيقات المالية:** نذكر منها:

– هدف بعض المؤسسات هو تعظيم الأرباح فقط.

– الاعتقاد بأن إيلاء الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى تخفيض أرباح المؤسسة وإضعافها في المنافسة الدولية.

– نقص الموارد المالية التي تحول دون الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية.

– صعوبة الجمع بين العمل المربح وعمل المؤسسة المتجاوبة اجتماعيا.

خلاصة الفصل:

تحتل المسؤولية الاجتماعية أهمية بالغة لدى المؤسسة، وأصبحت ضرورة حتمية تتبناها المنظمات، فالمسؤولية الاجتماعية مفهوم قديم ظهرت نتيجة الصراعات والنزاعات وتراكم الضغوط بين المؤسسات وعمالها والمجتمعات المحيطة بها، لكن مع التغيرات البيئية الحاصلة توسع مفهومها فهي تتجسد في مبدأ ربح الطرفين أي ربح المنظمة والطرف الاخر الذي تتعامل معه، فالمنظمات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمان بقاءها.

وبعد دراستنا لهذا الفصل والمتعلق بالإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية توصلنا إلى أبرز النتائج التالية:

- المسؤولية الاجتماعية تعرف على أنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
- للمسؤولية الاجتماعية أهمية بالنسبة للدولة، المؤسسة والمجتمع.
- للمسؤولية الاجتماعية العديد من العناصر والمبادئ التي تقوم عليها.
- تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في: البعد الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري حسب كارول.
- يتمحور الأداء الاجتماعي للمؤسسة حول أربعة استراتيجيات هي: استراتيجية الممانعة، الاستراتيجية الدفاعية، استراتيجية التكيف واستراتيجية المبادرة التطوعية.

الفصـــل الثاني

الإطـــــار النظـــري للرضـــا الوظيفـــي

تمهيد:

لقد اخذ الرضا الوظيفي اهتماما كبيرا من قبل الباحثين من بينهم علماء السلوك التنظيمي وعلماء الإدارة، فقد تعددت الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت الرضا الوظيفي. فهو لا يقتصر على بيئة العمل فقط بل يتعداه إلى جوانب أخرى في الحياة الشخصية للفرد وهذا جراء ارتباطه ببرامج التنمية البشرية.

إن دراسة الرضا الوظيفي ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمديرين في مختلف المنظمات، فعن طريقه نتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم ومولاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب عملهم ويتم بذلك التعرف على جوانب التقصير في العمل، وأيضا نتعرف على مختلف مشاكلهم لإيجاد الحلول المناسبة التي تضمن التقدم وزيادة الإنتاجية والجودة العالية.

وفي هذا الفصل تطرقنا إلى ثلاثة مباحث هي:

- **المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للرضا الوظيفي.**
- **المبحث الثاني: أنواع الرضا الوظيفي وطرق قياسه ونظرياته.**
- **المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والبرامج الداعمة له.**

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للرضا الوظيفي

أولت المؤسسات في القرن الماضي أهمية بالغة للرضا الوظيفي، فحظي الرضا الوظيفي على حصة الأسد في الدراسات والأبحاث.

وفي هذا المبحث سنلقي الضوء على الرضا الوظيفي من حيث مفهومه، أهميته، أهداف قياس الرضا وخصائصه.

المطلب الأول: مفهوم الرضا وأهميته

وسنعرض فيه مفهوم الرضا الوظيفي لغة واصطلاحا وكذا أهميته

الفرع الأول: تعريف الرضا الوظيفي

اختلف العلماء والباحثين في شان تعريف الرضا الوظيفي وتباينت آراءهم ووجهات نظرهم بخصوص هذا الشأن.

- ✓ **مفهوم الرضا في اللغة:**

هو ضد السخط، وارتضاه رآه له أهلا ورضى عنه، أحبه واقبل عليه. [1]

قال الله تعالى: (هذا يوم ينفع الصادقين صدقهم لهم جنات تجري من تحتها الأنهار خالدين فيها أبدا رضي الله عنهم ورضو عنه ذلك الفوز العظيم).[2]

قال الله تعالى: (يا أيتها النفس المطمئنة ارجعي إلى ربك راضية مرضية فادخلي في عبادي وادخلي جنتي).[3]

[1] ابن المنظور، **لسان العرب**، الجزء الثاني، دون ذكر رقم الطبعة، دار صادر، بيروت،1992، ص 323.

[2] الآية 119، سورة المائدة.

[3] الآية 28، سورة الفجر.

✓ **مفهوم الرضا الوظيفي اصطلاحا:**

– عرف ممفورد (**Mumford**) الرضا هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها. [1]

– كما أن مفهوم الرضا الوظيفي لا يدل عليه تعريف بذاته فهو متعدد المعاني، ومن المعاني التي يشير إلى مفهوم الرضا في الحياة بصيغ متعددة ومتنوعة وهي تدعونا إلى التفطير المتأني حول موضوع الرضا. [2]

– وفي قاموس العلوم السلوكية يشار إلى الرضا بأنه عبارة عن حالة السرور لدى الكائن عندما يتحقق الهدف والميل لديه. [3]

– ومفهوم الرضا يتضمن مجموعة من المحاور تشمل الشعور والتقبل والتوقع وإشباع الحاجة.[4]

– ويرى هوبوك أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تساهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد. [5]

– هيرزبيرج فردريك قال انه لا يعني انه يقابل مصطلح على النقيض له على الطرف الآخر وهو مصطلح عدم الرضا الوظيفي وهذه النظرية التقليدية، وهما مفهومان مختلطان يتأثران

---

[1] سهام بلخيري، حنان عشيط، أثر **الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الاجتماعية**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، جامعة العقيد محند اكلي اولحاج، البويرة، 2012، ص 27.

[2] عصام عبد اللطيف عمر **الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل**، الطبعة الأولى، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، 2015، ص09،10.

[3] Welman B, dictionary of behavioral xience , London macmillan, 1973, p 389.

[4] فايزة محمد رجب بهنسي، **الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية**، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص 44.

[5] منال احمد البارودي، **الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين**، دار الكتب المصرية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2015، ص 39.

بعوامل مختلفة ويمكن قياسهما بشكل مستقل وبعبارة أخرى يمكن لموظف أن يكون راضيا وغير راض.[1]

– سليلك قال بأنه التصور الايجابي العام الذي يكونه الأفراد تجاه وظائفهم. [2]

– عرفه هوبوش (**Hopoch**) بأنه مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل المرء يقول بصدق أنني راض عن وظيفتي.[3]

– ويعرفه ستون (Stoon) على انه: " الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.[4]

– ويتجه امبل (**Hamble**) إلى تعريف الرضا بأنه يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه.[5]

– أما لولر (**Louler**) قال انه حصول الفرد على مزيد مما كان يتوقع تجعله أكثر قناعة ورضا.[6]

– هو عبارة عن مستوى درجة إشباع حاجات الفرد ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ما يتعلق ببيئة العمل وبعضها يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل الفرد راضيا عن عمله ومحققا لطموحاته.

---

[1] إيناس فؤاد نواوي فلمبان، **الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي بدى المشرفين التربويين**، رسالة ماجستير، تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، مكة، 2007، ص 34.

[2] سونيا عبد الفتاح، إبراهيم شحادة، **واقع تقييم الأداء وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين**، رسالة ماجستير، تخصص الإدارة التربوية، جامعة قبرص، فلسطين، 2013، ص 34.

[3] مديحة خشة، نادية رويبح، **أثر الرضا الوظيفي في إبداع العاملين**، مذكرة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2014، ص، 132،133.

[4] محمد سعيد سلطان، **السلوك الإنساني في المنظمات**، دون ذكر رقم الطبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،2014، ص 196.

[5] عائشة مصطفى المناوي، **سلوك المستهلك**، الطبعة الثانية، دار مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1998، ص 53.

[6] احمد صقر عاشور، **إدارة الموارد البشرية**، دون ذكر رقم الطبعة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1983، ص 53.

– الرضا الوظيفي هو إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل، ويعتبر الرضا الوظيفي الاتجاه الايجابي الذي يدفع الفرد نحو عمله.[1]

– وهو الحالة النفسية أو الانفعالية التي يصل إليها الموظف عند درجة إشباع معينة.[2]

وكتعريف إجرائي يمكن القول إن "الرضا الوظيفي هو أحد مؤشرات اتجاهات العامل في وظيفته والتي تشير إلى ردود الفعل الانفعالية لدى الموظف عن عمل الذي يعمل فيه".

الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء أكان مديرا، موظف أو عاملا صغيرا اتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به، وعموما فان توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى:[3]

– رفع الروح المعنوية للعاملين ما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل، معدلات الشكاوى وانخفاض مستوى الصراعات.

– زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي.

– تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد الذي يؤدي للنجاح في العمل وزيادة إنتاجية الفرد.

– ذكر ليكرن انه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل في ظل عدم الرضا.[4]

---

[1] مروان احمد حويحي، **أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل**، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 25.

[2] سالم عواد الشمري، **الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، ص 2009، ص 14.

[3] برياح محمد الأمين، موساوي يحيى، **تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص 25.

[4] محمد سرور الجريري، **ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة**، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 104.

– الرضا يعتبر مقياسا لمدى فعالية الأداء فإذا كان الرضا مرتفعا فان ذلك سيؤدي إلى النتائج المرغوب فيها.[1]

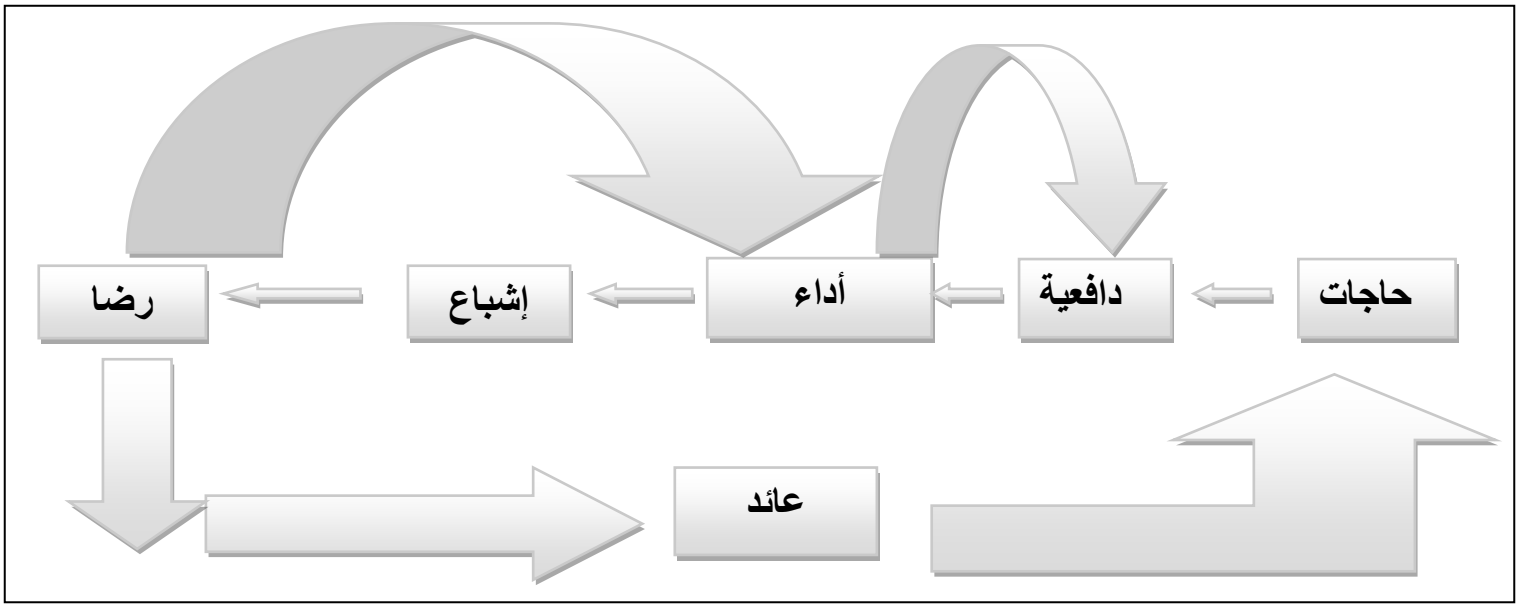
بالإضافة إلى: [2]

– ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.

– الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عند وقت فراغه العاملين الاكثر رضا عن عملهم يكونون اقل عرضة لحوادث العمل.

وفيما يلي عرض لألية حدوث الرضا الوظيفي:

الشكل رقم (1–2): آلية حدوث الرضا الوظيفي



المصدر: كنان علم الدين مداح، **العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين**، أطروحة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية، سوريا، 2015، ص،48،49.

[1] مؤيد موسى علي أبو عساف، عيثم عبد الله ذيب وعي، **التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة**، الطبعة الأولى، دار أمجد للنشر والتوزيع، دون ذكر البلد، 2009، ص 155.

[2] نوار علي مطوف، **الرضا الوظيفي وأثره في الفعالية التنظيمية**، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد 21، جامعة واسط، الكويت، ص 351.

المطلب الثاني: أبعاد قياس الرضا الوظيفي ومؤشرات عدم الرضا الوظيفي

الفرع الأول: أبعاد قياس الرضا الوظيفي

تنصح بعض الدراسات (**Naser,et.al..2016**) ، (**Yuengo-hsiang,et.al..2016**) المؤسسات عند تصميم مكونات المهام والمسؤوليات الوظيفية ومراعاة الأبعاد والمكونات التي تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية، خاصة تلك المكونات التي تتعلق بمنح سقف معقول من التمكين في نوعية المهام والمسؤوليات التي يفترض أن يقوم بها الأفراد، بجانب ذلك الفرص التي تتاح للموظفين في الترقي بحيث تكون واضحة ضمن مكونات المهام والمسؤوليات في تصميم وتكون محفزا للموظفين للأداء الفعال الدافع نحو التميز واكسباهم مستويات من الرضا الوظيفي نتيجة دوافع وحوافز الترقي ومسارات الوظيفة.[1]

يحدد محيسن (2004) أبعاد الرضا الوظيفي في ثلاث فئات، هي:

الفئة الأولى: وهي عوامل ترجع إلى الفرد نفسه تشمل الجنس وسنوات العمل، العمر الحالة الصحية، الدرجة الوظيفية.

الفئة الثانية: عوامل ترجع إلى جماعة العمل، وهي تشمل العلاقة مع الرؤساء والعلاقة مع الزملاء، وتقدير الآخرين.

الفئة الثالثة: تتمثل في العوامل التي ترجع إلى المؤسسة، وهي تشمل الأجور والمكافآت المادية، وعدالة العائد وظروف العمل، والمزايا والخدمات المقدمة لهم، وفرص التقدم والترقية.

كما يرى عبد الخالق (1982) أن مفهوم الرضا هو مفهوم متعدد الأبعاد، وقد حدد هذه الأبعاد في ثلاثة أبعاد هي:

[1] مها محمد الرخيص، **أبعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي" دراسة تحليلية توصيفيه"**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد الأول، المجلد الأول، مارس 2018، ص 104.

1. **الرضا بسياسات العمل في المنظمة:** وتشمل سياسات الأجور، والبدلات، والتعويضات، والترقيات، والتأمينات.

2. **الرضا بعلاقات العمل:** أي العلاقات بالآخرين في محيط العمل.

3. **الرضا بالعمل ذاته:** أي بما يشتمله العمل من تكليفات. [1]

أما اكيرمان وجانسن كيف، وميننجر (Akkerman, Janssen,Kef, Meininger,2014) فيحددون أبعاد الرضا الوظيفي لدى ذوي الإعاقة الفكرية بصفة خاصة فيما يلي:

- ✓ **طبيعة العمل ذاته:** أي نوع العمل ومحتواه.

1. **ظروف العمل:** وتشمل على العناصر الفيزيقية في بيئة العمل، والتسهيلات، والإطار العام للعمل، والمواد والأجهزة، وأوجه التكييف الخاصة بذوي الإعاقة الفكرية.

2. **المطالب الوظيفية:** وهي تشمل على العناصر الفيزيقية في بيئة العمل، والمطالب النفسية والمطالب الوجدانية.

3. **العلاقات الاجتماعية في العمل:** ويتمثل في العلاقة مع الآخرين العاملين في نفس المهنة، والتفاعل الاجتماعي المرتبط وغير المرتبط بالمهنة داخل بيئة العمل.

4. **الدعم المقدم:** الدعم الوظيفي المقدم، الدعم الوجداني، الدعم الاجتماعي.

5. **تقرير المصير المدرك:** وتشتمل على اختيار، القدرة على اتخاذ القرارات الخاصة، الإنصات له من قبل الآخرين، التأثيرات على القرارات، الاستقلالية، المبادرات، المسؤولية.

6. فرص استخدام القدرات: ويشتمل على استخدام المهارات الفردية، والشعور بالقدرة على انجاز المهمات، وجود مجال للأخطاء أو أوجه نقص الكفاءة.

[1] زينب عبد الله علي اتش، مريم عيسى الشراوي، السيد سعد الخميسي، **الفروق في أبعاد الرضا الوظيفي لدى الأشخاص المعاقين فكريا بدرجة بسيطة**، الملتحقين ببرامج التوظيف المدعوم وغير المدعوم، العدد الأول، volume 2, issue 2,2018, page 117-189.

7. **فرص النمو والتطور الشخصي:** ويشمل النمو الشخصي والقدرة على اكتشاف الطموحات.[1]

ومن خلال ما سبق يتضح أن ظاهرة الرضا الوظيفي متعددة الأبعاد تضم:[2]

1. **البعد النفسي:** يحمل مفهوم الرضا ضمنيا حالات عاطفية كالشعور بالسعادة، وتحقيق الإشباع النفسي اللذة، وكل المشاعر والأحاسيس الايجابية التي تغمر الفرد إذا كان راضيا عن عمله، ولكن مع كل هذه الدلالات يبقى البعد النفسي غير قادر لوحده لتفسير ظاهرة الرضا لان هناك أبعاد أخرى تتداخل معه ولا يمكن فصلها عند تفسير الرضا.

2. **البعد الاجتماعي:** يتضح الرضا الوظيفي كحالة شعورية في البعد النفسي، ولكنه من خلال البعد الاجتماعي يأخذ مدلولا آخر، مرتبط بالبيئة الخارجية للعمل كالجماعة التي ينتمي إليها والعلاقات المهنية التي تربطه بزملائه ورؤسائه والمشرفين عليه، وهنا يصبح الرضا الوظيفي مرتبط بدرجة تحقيق الاستقرار والتوازن ضمن البيئة المهنية التي يعمل فيها، وبهذا يحقق المكانة الاجتماعية ويحظى بالتقدير ويحقق ذاته ضمن جماعة العمل. وهناك من العلماء من يعتبر تأثير الجماعة في مستوى الرضا أكبر أثرا من باقي العوامل، لان العامل إذا لم يحقق الاستقرار والتوازن في هذه الجماعة لا يستطيع الاستمرار، ويقع في دوامة دوران العمل أو التخلي المهني عن الوظيفة.

3. **البعد المادي:** وهو المقابل الذي يحصل عليه الفرد كالأجرة والحوافز والهدايا والتكريميات والعلاوات مما يجعله يقدم كل مجهوداته في العمل لان المقابل يثمن كل المجهودات المبذولة.

والرضا الوظيفي هنا مرتبط بمسالة التثمين الحقيقي لمجهودات العمال، لخلق الرضا العام عن فوائد مادية التي تخلق بدورها ولاء للمؤسسة التي تولى اهتماما بعمالها ومجهوداتهم.

---

[1] زينب عبد الله علي اتش، مريم عيسى الشيراوي، السيد سعد الخميسي، مرجع سبق ذكره، ص 117- 189.

[2] مريم زهراوي، **دلالات وأبعاد الرضا الوظيفي**، جامعة صالح بوبنيدر-قسنطينة 3، الباحث الاجتماعي، العدد 13، 2017، ص 427.

الفرع الثاني: مؤشرات عدم الرضا

إن للرضا الوظيفي مؤشرات تدل عليه، من خلالها يمكن التعرف عليه حيث كلما انخفضت هذه الأخيرة كما كان دليلا على ارتفاع الرضا، والعكس صحيح.

أولا: التغيب

هناك فرق بين مصطلحي التغيب والغياب، فالتغيب مفهوم يحوي الإرادة الفردية في الانقطاع عن العمل، أي عدم حضور الشخص إلى العمل رغم انه مدرج في جدول العمل، أما الغياب فهو مصطلح يحوي معنى الغياب لسبب خارج عن إرادة الفرد.

كما تعتبر درجة انتظام الفرد في عمله، أو بعبارة أخرى نسبة أو معدل غيابه مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله.[1]

ثانيا: التمارض

يلجا الفرد إلى ظاهرة التمارض ويظهر الفرد نفسه في حالة مرض للتخلص من مشكل العمل ونتيجة للملل من الظروف المحيطة به.[2]

ويعني ادعاء شخص بأنه مريض، ويلجا إليها العامل هربا من أداء مهمة هو لا يرغب في القيام بها، ومن اجل التعبير عن عدم رضاه داخل المنظمة التي يعمل فيها، أو من اجل التقليل من الآثار السلبية (التهميش، اجر غير كافي، نمط الإشراف.... الخ) التي يعيشها داخل المنظمة.[3]

ثالثا: الإضراب

يعتبر الإضراب من أقوى مؤشرات عدم الرضا حدة، حيث يعبر عن التذمر وحالة من الفوضى والإهمال التي يعيشها العامل داخل المنظمة، ويلجا العمال إلى هذا الشكل

---

[1] عدودة زين الدين، **علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي**، دراسة حالة ملبنة الاوراس باتنة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر مجال علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، 2015/2014، ص 16.

[2] العمري فريال، شنوفي فارس، **سياسة الأجور وأثرها على الرضا الوظيفي في مؤسسة الطاسيلي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم، تخصص تنظيم وعمل، 2019/2018، ص 21.

[3] عدودة زين الدين، مرجع سبق ذكره، ص 16.

(الإضراب) سواء كانوا في جماعة صغيرة أو كبيرة العدد، ردا على الوضعية التي يعيشونها (الأجر المنخفض، طرق الإشراف، الترقية) عاكسا لطموحاتهم وتطلعاتهم إلى زيادة الأجر، تحسين ظروف العمل أو المطالبة بالتغيير وغيرها. والإضرابات لا تتسبب بخسائر للمنظمة فقط بل تتسبب حتى في عدم الاستقرار لاقتصاديات البلدان أيضا تبعا للقوة ووعي النقابات العمالية خاصة.[1]

رابعا: التخريب واللامبالاة

عند الشعور بعدم الرضا تظهر سلوكيات غير مرغوبة فيلجا للسرقة، التزوير، عدم التعاون، مع فريق العمل، التخريب وخيانة الأمانة.[2] المسئولون عادة ما يحافظون على صيانة الآلات من الأعطال كي لا تؤثر على سلامة المنتجات وتجهيزات المنظمة، غير أنهم لا يدركون أن حجر الزاوية في المنظمة هو العامل، وأن انخفاض درجة الرضا ينعكس على مدى اهتمامه وانضباطه أثناء تأديته لواجباته مما ينجر على ذلك وقوعه في حالات من الإهمال واللامبالاة واللذان يؤديان بدورهما إلى قيام العمال بتخريب أدوات الإنتاج أو حتى إلحاق الضرر بالمنتج ذاته.

خامسا: ترك العمل

حينما يترك العامل عمله من تلقاء نفسه فهذا يعني انه غير راض عنه كل الرضا، إما أسباب فيمكن إماطة اللثام عنها عن طريق مقابلات شخصية تعقد مع العمال اللذين يزعمون ترك أعمالهم، وكثيرا ما تكشف هذه المقبلات عن أسباب غير منتظرة أو لا يمكن معرفتها بغير هذه الطريقة ، و قد أسفرت نتائج إحدى البحوث التي أجريت على عمال بمصنع أمريكي للطائرات أثناء الحرب العالمية الثانية الأسباب الآتية التي يمكن اعتبارها مثلا لأسباب الترك الإرادي, و قد ظهر منها أن نصف هذه الأسباب تتصل بالعمل و بظروفه و أن النصف الأخر أسباب شخصية, فأما الأسباب المهنية مرتبة كالأتي: عدم

[1] عدودة زين الدين، مرجع سابق، ص 16.

[2] العمري فريال، شنوفي فارس، مرجع السابق ، ص 21.

رضا العامل عن مركزه في عمله, الرغبة في عمل آخر, عدم الرضا عن العمل بوجه عام . وأما الأسباب الشخصية فهي على حسب أهميتها، أسباب صحية، رعاية الأطفال، أسباب تتعلق بالمواصلات وتبعات المنزل.[1]

المطلب الثالث: خصائص الرضا الوظيفي واثاره.

الفرع الأول: خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:[2]

- **تعدد مفاهيم طرق القياس:** أشار الكثير من الباحثين في الرضا الوظيفي في ميدان هذا الأخير إلى تعدد التعاريف وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.
- **النظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي:** يمكن أن يكون رضا لشخص وقد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلف من وقت لآخر.
- **الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:** نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى.
- **الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:** ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل لنفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي هذا للشعور بالثقة في العمل، الولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج.
- **الرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:** وهو محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير محبوبة المرتبطة بالعمل، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإرادته.

---

[1] عدودة زين الدين، مرجع السابق ، ص 17.

[2] حساني مسعود، **علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى مدراء مؤسسات ومنشئات قطاع الشباب والرياضة**، أطروحة دكتوراه، تخصص الإدارة والتسيير الرياضي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020، ص 73،74.

➢**رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليل على رضاه على العناصر الأخرى:** كما أن ما يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة ان يكون له نفس قوة التأثير نتيجة اختلاف حاجات الفرد.

وعلى أثر الخصائص المتناولة سابقا نستطيع تحديد جملة من الخصائص الأخرى:[1]

– يعد الرضا الوظيفي مسالة ذاتية تقديرية مرتبطة بالمشاعر التي تترجم في شكل سلوك موضوعي يعكس حالة الفرد العامل.

– يحتاج الفرد العامل إلى عائد يتناسب وجهده المبذول في العمل كما يتطلع إلى جو ملائم يساعد على العمل إلى غير ذلك من المستلزمات الضرورية.

– إن مسالة الرضا الوظيفي تبقى نسبية إلى حد كبير والسبب في ذلك راجع إلى عوامل منها الظروف يعمل فيها الفرد ومختلف المتغيرات التي تؤثر فيها.

– إن رضا الفرد العامل على العائد الذي يتحصل عليه من عمله اليوم قد لا يرضى به مستقبلا فهو ذو طبيعة ديناميكية وبحاجة لكل المتغيرات التي قد تطرأ على العوامل المؤثرة فيه، كالأجر وعلاقته بمستوى المعيشة.

الفرع الثاني: آثار الرضا الوظيفي

سنعرض فيما يلي بعض آثار الرضا الوظيفي:[2]

– **آثاره على الصحة العضوية:** لا شك أن للحالة النفسية تأثير من الناحية العضوية وقد بينت دراسات عديدة تدهور الحالة الجسمية لدى المهاجرين بفعل المشاكل الاجتماعية والنفسية، فضمان رضا العامل يعني تحقيق أحد شروط الصحة العضوية، هذه الأخيرة تقلص معاناة العمال وتزيد من رضاهم.

[1] زهية عزيون، **التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية**، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 20 أوت 1995, سكيكدة, 2007، ص، 35،36.

[2] سارة مرسي، سهام بوقرة، **دور الرضا الوظيفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة وتسيير المؤسسات جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2014،، ص، 31_35.

– **آثاره على الصحة العقلية:** كورنهاوسر أكد على وجود علاقة قوية بين الرضا والصحة العقلية، والعكس فان العامل في محيط عمل جديد ومناسب يبعث الارتياح والرضا وتكون حالته العقلية ابعد عن المشاكل والاضطرابات.

– **آثاره على الأداء:** وهذا ما أكدته نتائج دراسات الهاورتون، حيث عند إدخال تغيرات على محيط العمل كفترات الراحة، ساعات العمل ونوع الإشراف يتحسن الأداء والروح المعنوية.

– **آثاره على الإنتاج:** كل الدراسات تؤكد على وجود علاقة قوية بين الرضا والإنتاج، والعديد من الباحثين تحدثوا عن العلاقة التبادلية في معادلة الرضا والإنتاج كون كلاهما سبب لآخر، يقول فورد أن الأداء والإنتاج الجيدين يؤديان إلى اتجاهات مهنية ايجابية.

– **آثاره على الاتجاهات:** وجد وايتز وكورنهاوس وايريس علاقة بين اتجاهات العمال نحو العمل واتجاهاتهم نحو حياتهم، ونشير إلى أن هذه المعادلة متبادلة التأثير فكلما أن لاتجاهات العمل آثار على اتجاهات الحياة فهذه الأخيرة لها آثار على الحياة العملية.

بالإضافة إلى:[1]

– المردود الايجابي نفسيته وعمله.

– ازدياد التعاون بين الموظفين والعلاقات الشخصية بينهم وبالتالي ارتفاع روح الانتماء للجماعة والعمل.

في الختام يمكننا القول إن الرضا الوظيفي يوفر في الواقع ما يقدره الموظف في وضع العمل ويعكس المستوى العالي من الرضا الوظيفي على مستوى المؤسسة مناخا تنظيميا مواتيا للغاية، الذي أدى إلى جذب واستبقاء عمال أفضل.

[1] حبيب سميح خوام، **الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي**، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، قطر، دون ذكر السنة، ص 4.

المبحث الثاني: أنواع الرضا الوظيفي وطرق قياسه ونظرياته

المطلب الأول: أنواع الرضا الوظيفي

اعتمادا على اعتبار الرضا الوظيفي الإحساس بالارتياح النفسي داخل العمل بغض النظر أكان اتجاه الزملاء أو ظروف العمل وفقا لتفاوت مستويات الرضا الوظيفي خلال الحياة المهنية، وللرضا الوظيفي أنواع عديدة نذكر منها:

الرضا باعتبار شموليته: ويتمثل في:[1]

***الرضا الوظيفي الداخلي:** ويتعلق بالجوانب الخاصة بالشخص العامل فالاعتراف والتقدير والقبول والإحساس بالإنجاز والتعبير عن النفس.

***الرضا الوظيفي الخارجي** : مرتبط بالعوامل الخارجية للعامل في محيط عمله المؤسسي كالعلاقة مع المدراء وزملاء المهنة، وأساليب المهنة وطبيعتها.

***الرضا الكلي العام** : و هو محصل الشعور بالرضا الوظيفي اتجاه الإبعاد الداخلية و الخارجية معا.[2]

الرضا الوظيفي من حيث الزمن: ويتمثل في:[3]

***الرضا الوظيفي المتوقع** : ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهام.

---

[1] عز الدين محمد العزيز، **الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني**، رسالة ماجستير، تخصص آداب، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2018، ص 68.

[2] بن موفق الميلود، بن صافي عبد الكريم، **الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم**، مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة زيان عاشور، الجلفة،2017، ص 49.

[3] بن موفق الميلود، بن صافي عبد الكريم، نفس المرجع السابق، ص 49.

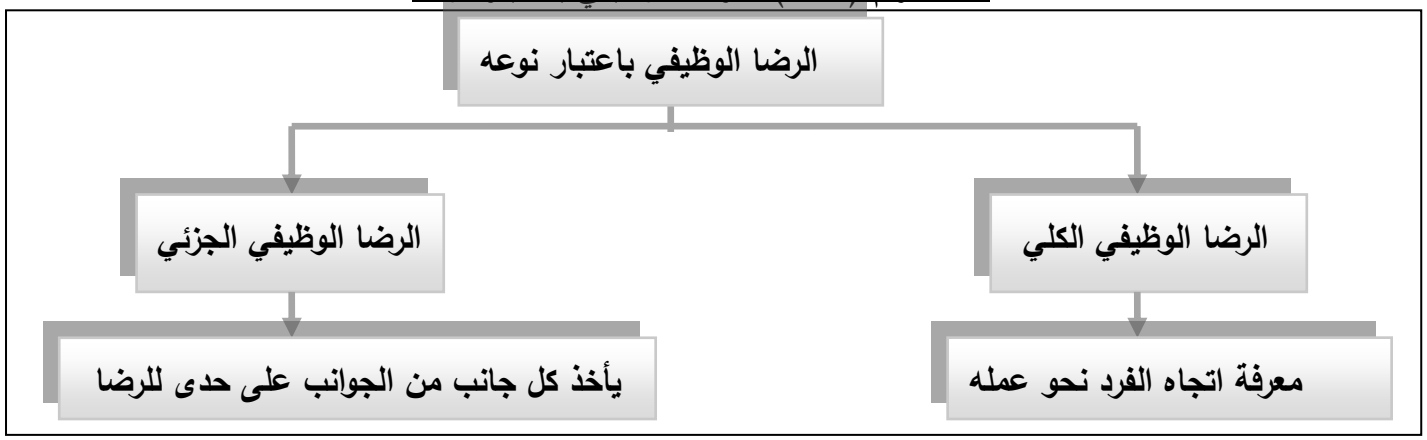
***الرضا الوظيفي الفعلي** : يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف. فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.

الرضا الوظيفي باعتبار نوعه: ويتمثل في:[1]

***الرضا الوظيفي الكلي:** يمثل رضا الفرد من كل الجوانب ومكونات العمل وهكذا يكون الفرد قد وصل إلى أقصى درجات الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن تتوفر في هذا العمل كل عناصر الرضا، لان هذا يتوقف على طبيعة العامل نفسه، فهو رضا لا يعتبر تلك العناصر مهمة، وبالتالي فالعامل وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

***الرضا الوظيفي الجزئي:** مثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل وهنا يكون الفرد قد وصل إلى درجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل، وبالتالي اكتفى بها أو لا يزال الاستياء موجود لكنه مازال يؤدي أعماله، وفيما يلي شكل يعرض الرضا الوظيفي باعتبار نوع

الشكل رقم (2-2): الرضا الوظيفي باعتبار نوعه



المصدر: بن زوة أحلام، **ممارسة مديري المدارس الابتدائية لأساليب إدارة التغيير وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين من وجهة نظرهم**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة وتسيير التربية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2018.

[1] ميمي رزيقة، سعيدي أميرة، **أهمية تنمية الكفاءات في تحقيق الرضا الوظيفي** ، مذكرة ماستر، تخصص ادارة و تسيير المؤسسة ، جامعة يحي فارس المدية، 2017، ص، 06،07.

المطلب الثاني: طرق قياس الرضا الوظيفي

توجد عدة طرق لقياس الرضا الوظيفي، وقد تواجه العديد من المنظمات تحديات في قياس الرضا الوظيفي بدقة، ومن أهم طرق قياس الرضا الوظيفي ما يلي:[1]

1. طريقة تحليل ظواهر الرضا: و هي أكثر طرق القياس بساطة و انتشارا، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، و مشاعره تجاه عمله، و من الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل و التغيب، و التمارض، فقد اظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي, و من مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات، و سهولة تصنيفها، و الابتعاد عن التحيز، و لكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات.

2. طريقة هوزبيرغ (طريقة القصة): و تعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، و كذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لإعمالهم إيجابا أو سلبا، و قد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي: أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومة المقدمة من أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لإفراد العينة.

3. طريقة الاستقصاءات: وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها تصمم عناصرها على النحو

[1] سالم تيسير الشرايدة، **الرضا الوظيفي اطر نظرية وتطبيقات عملية**، الطبعة الأولى، 2008، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص 107.

الذي يخدم أهداف الباحثين، و يتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم, وتأخذ هذه النماذج أشكالا عدة مثل: نموذج فروم، أو نموذج التوقعات، و كذلك نموذج بورتر الذي يستهدف قياس رضا الفرد عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية هي: الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الانتساب، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقلال، الحاجة إلى تحقيق الذات.

ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كميا، وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة، وقلة التكلفة، وخصوبة المعلومات.

وهناك طرق أخرى لقياس الرضا الوظيفي هي:[1]

1. طريقة الحالات الحرجة: وتعتمد هذه الطريقة على سرد القصة، حيث يطلب من الموظف أن يصف الحالات المتعلقة بالعمل وأن يصف شعوره تجاهها، فيما يتعلق برضاه أو عدم رضاه، وتجمع الإجابات وتحلل من اجل التعرف على رضا الموظف تجاه وظيفته.

2. طريقة المقابلة الشخصية: حيث يناقش الرئيس مع مرؤوسيه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، وبناء على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين، وأي عناصر العمل التي ينظر إليها برضاء تام وأي عناصر ينظر إليها برضا اقل.

[1] سالم تيسير الشرايدة، مرجع سابق، ص 108.

المطلب الثالث: نظريات الرضا الوظيفي

1/نظرية ماسلو للتنظيم الهرمي للحاجات: (**Maslows hierarchy of needs**) : قدم ماسلو نظريته في إشباع الحاجات و استند في هذه النظرية على ان هناك مجموعة من الحاجات التي يشعر بها الفرد، وتعمل كمحرك ودافع للسلوك وتتلخص هذه النظرية في الخطوات التالية:[1]

– الحاجة غير المشبعة هي حاجة مؤثرة على السلوك.

– تتدرج الحاجات في هرم يبدأ بالحاجات الأساسية بلوغا إلى الحاجات الثانوية.

– إن الحاجات غير المشبعة لمدة طويلة تؤدي إلى إحباط وتوتر حاد قد يسبب آلام نفسية ويؤدي الأمر إلى العديد من الوسائل الدفاعية يحاول الفرد من خلالها أن يحمي نفسه من الإحباط.

وقد صنف (ماسلو) هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها النسبية، هي:[2]

*الحاجات الفسيولوجية **Psysiological needs.**

***الحاجة إلى الأمان** **Safety needs.**

*الحاجة إلى الانتماء **Social needs.**

*الحاجة إلى الاحترام **Esteem needs.**

*الحاجة إلى تحقيق الذات **Self actualization needs.**

- **الحاجات الفسيولوجية:** تعد الحاجات الفسيولوجية بداية القاعدة في السلم الهرمي، وتشتمل على المأكل والمشرب والنوم والراحة والجنس، وتحتل هذه الحاجات المكانة الأولى في عدم إشباع الحاجات الأخرى، وفي هذه الحالة لا تكون الحاجات الأخرى بمثابة أساس لدفع الأفراد، فالإنسان يسعى أولا لإشباع حاجاته الفسيولوجية.

[1] نجاة شيخي، **الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أستاذة الجامعة**، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، 2016/2015، ص 21.

[2] سالم تيسير الشرايدة، مرجع سابق، ص 78.

• **الحاجة إلى الأمان:** تظهر أهمية هذا النوع من الحاجات بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية، وتتضمن الحاجات الخاصة بالأمان ما يلي:

- الحماية من المخاطر المادية.
- الحماية من المخاطر الصحية.
- الحماية من التدهور الاقتصادي.
- تجنب المخاطر غير المتوقعة.

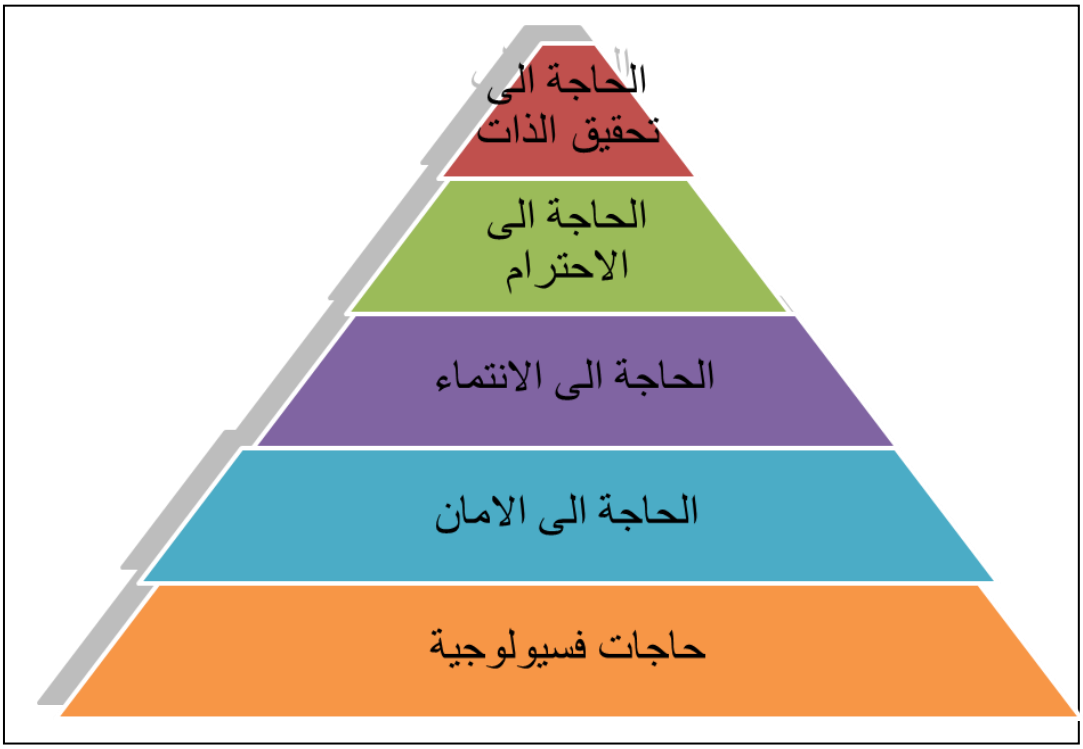
• **الحاجة إلى الانتماء:** وتتعلق هذه الحاجات الخاصة بالانتماء بالطبيعة الاجتماعية للأفراد، وحاجاتهم إلى وجود رفيق، وتمثل هذه الحاجات النقطة الفاصلة بين الحاجات المادية والحاجات الأخرى الموجودة في أعلى الهرم.

• **الحاجة إلى الاحترام:** بعد إشباع الفرد للحاجات الثلاث السابقة يبدأ بالسعي لإشباع حاجاته إلى الاحترام التي تتضمن احترام الذات، والاستقلالية والتحصيل، وأن تكون له مكانته، وأن يحظى باعتراف الآخرين وانتباههم، وأن استيفاء هذه الحاجات يقود الشخص إلى الشعور بالثقة والشعور بالمكانة الاجتماعية.

• **الحاجة إلى تحقيق الذات:** وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات، وفي هذا المستوى يكون الفرد ذاتي الضبط والتوجيه، أي أن سلوكياته وتصرفاته تنطلق من داخل نفسه، وعن طريق هذه الحاجة يستطيع الفرد ان يتحقق بشكل كامل من الفرص المتاحة أمامه المتعلقة بمواهبه وقدراته وكفاءته. [1]

[1] سالم تيسير الشرايدة، مرجع سابق، ص 78.

الشكل رقم (3-2): هرم ماسلو للحاجات



المصدر: سالم تيسير الشرايدة، مرجع سبق ذكره، ص 80.

1. نظرية الدرفر (**Alderfer Theory**): قدم الدرفر تصنيف لهرم يشابه بدرجة عالية هرم ماسلو وأن كان يحتوي على ثلاث أنواع من الحاجات:[1]

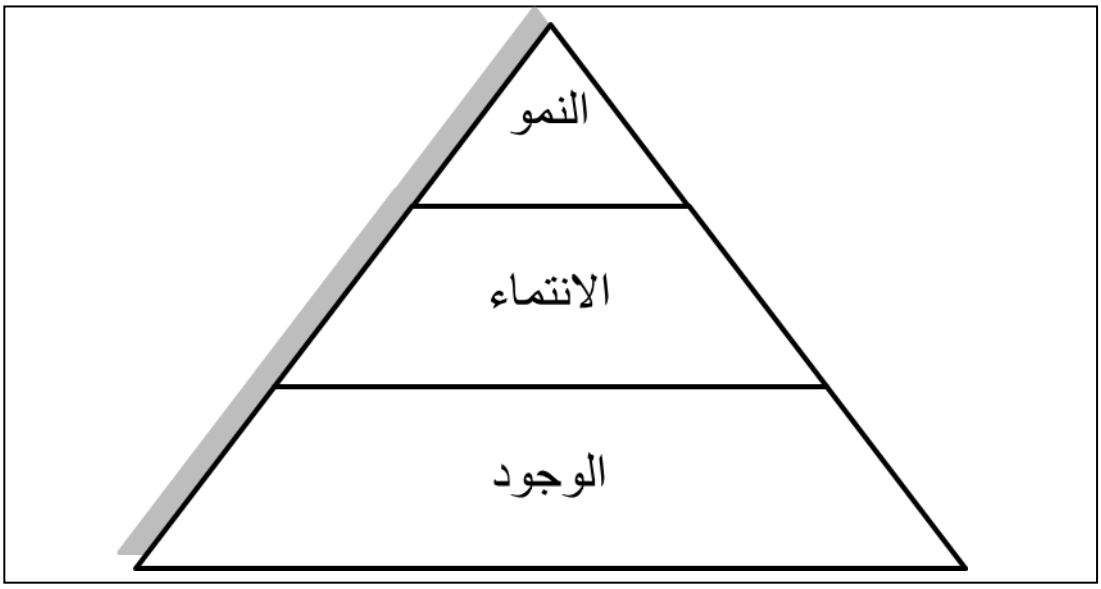
- **حاجات البقاء Existante Needs**: وتتمثل في الحاجات الفسيولوجية عند ماسلو.

- **حاجات الانتماء Relatedness Needs**: تتمثل في حاجات الانتماء الحاجات الاجتماعية وجزء من حاجات التقدير.

- **الحاجة إلى النمو Grouth Needs**: تتمثل في الجزء المتبقي من الحاجة إلى التقدير ثم الحاجات تحقيق الذات عند ماسلو ويمكن الاختلاف بينهم في إن نظرية الدرفر ترى أن الفرد بإمكانه إشباع أكثر من حاجة في وقت واحد.

[1] نجاة شيخي، مرجع سابق، ص 24،23.

الشكل رقم (4-2): يوضح هرم الحاجات (الدرفر).



المصدر: نجاة شيخي، "**الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أساتذة الجامعة**" **–دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي –**، شهادة ماستر، علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، 2016/2015، ص، 24.

1. نظرية العاملين لفريدريك هرزبرغ (F.Herzbeg):[1] تمكن هينزبورغ وزملاءه إلى الوصول إلى هذه الطريقة من خلال دراسة الرضا عن العمل لفئتين من المهندسين والمحاسبين فقد توصل هينزبورغ إلى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية وهي:

الرضا والاستياء فالعوامل المؤدية للرضا تختلف عن العوامل المؤدية للاستياء، وقد توصل هينزبورغ وزملاءه إلا ما يلي:

إن هناك بعض العوامل الخاصة بالوظيفة، والتي ينتج عنها عدم توافرها وجود حالة من عدم الرضا لدى الموظف، ويلاحظ أن وجود هذه العوامل يؤدي إلى وجود دافع قوي لدى الموظف لبذل مزيد من الجهد أو يطلق على هذه الظروف العوامل الوقائية protective factors لأنها ضرورية للحفاظ على مستوى معين من الرضا لدى الموظف، ولقد لاحظ هينزبيرغ أن

[1] عدودة زين الدين، مرجع سابق، ص 21.

كثيرا من المدراء يدركون معظم هذه العوامل على أنها عوامل دافعة ولكنها في الحقيقة تمثل الأساس عدم وجود رضا لدى العاملين، وتتضمن العوامل الوقائية ما يلي:

- الحياة الشخصية للعاملين
- تأمين الوظيفة
- المرتب
- ظروف العمل
- الإشراف الفني
- الحالة الاجتماعية
- العلاقات المتبادلة مع المرؤوسين
- العلاقات المتبادلة مع الزملاء والمشرف.

وهناك ظروف وعوامل إذا توافرت في وجود دافع قوي لدى العاملين لبذل المزيد من الجهد بالإضافة إلى الرضا عن العمل، وغياب هذه العوامل الدافعة وتتمثل في العوامل: مثل الانجاز والتقدم والمسؤولية والعمل نفسه واحتمالات النمو في الوظيفة.

1. نظرية الانجاز لماكليلاند Theory of the need for achievement: يرى ماكيلاند صاحب نظرية الحاجة للإنجاز أن الدوافع والحاجات التي تحرك الأفراد في المؤسسات وفي جميع الظروف هي ثلاث بخلاف نظرية ماسلو للحاجات، وهذه الحاجات هي: الحاجة للإنجاز، الحاجة للنقود، الحاجة للانتماء.

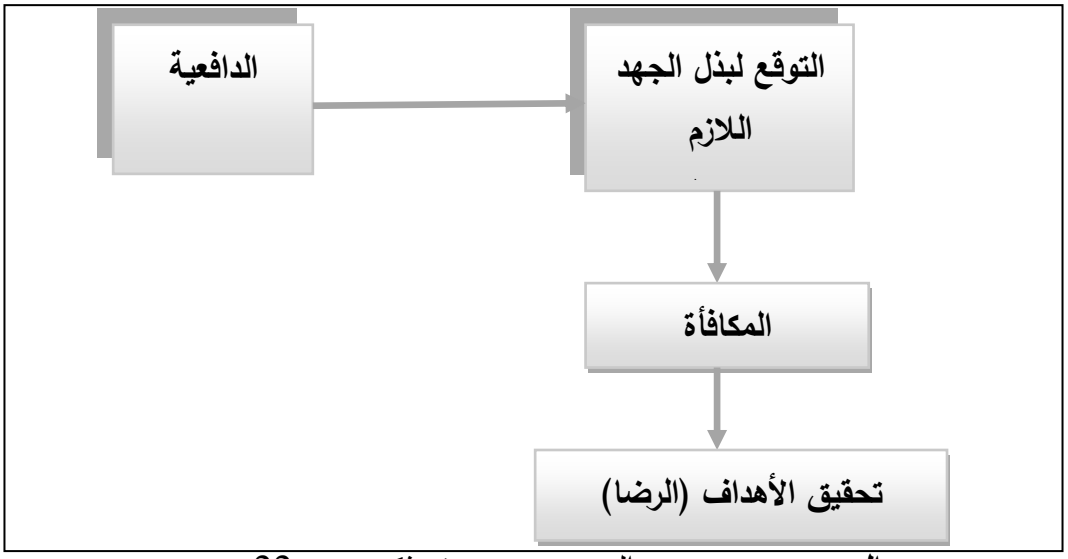
ويرى ماكيلان أن الفرد من وقت آخر يقع تحت تأثير حاجة واحدة من هذه الحاجات أكثر من غيرها، ويختلف تأثير هذه الحاجة باختلاف الظروف التي يعيشها الفرد وهذه الحاجات كما يرى ماكيلاند هي حاجات مكتسبة ترجع إلى خبرات الفرد من مرحلة الطفولة المبكرة وحتى مرحلة النضج، أي انه يمكن التأثير فيها ويمكن للفرد أن يتعلمها، ولذلك

فمعظم البرامج التدريبية تقوم على هذه النظرية، ولم توضع هذه الحاجات في شكل هرمي وعلى المدير أن يكتشف حاجة الموظف ليضعه في المكان المناسب.[1]

2. نظرية التوقع عند " فروم" vroom: وتسمى أحيانا بالنظرية الوسيلة، وتدور هذه النظرية حول تساؤل هو عندما يكون الفرد بصدد إصدار قرار إزاء عمل معين أو بذل جهد معين فهو عادة يسال نفسه حول جدوى الجهد الذي سوف يبذله وحول الفائدة التي سوف تعود عليه من ذلك.

وقد لا يكون السؤال أو الإجابة عليه بصوت مسموع للآخرين أو حتى للفرد نفسه ولكننا عادة لا نسهم في نشاط لا يحقق لنا شيء ذا قيمة إما إذا كان النشاط التي تؤديه مفيدا أو نتوقع منه أن يكون مفيدا فإننا عادة نقدم على الإتيان به ومن ثم نقول إن النشاط سلبيا أي انه ساعد على تحقيق غاية نرغب فيها.[2]

شكل رقم (5-2): يوضح نظرية التوقع عند فروم



المصدر: عدودة زين الدين، مرجع سبق ذكره، ص 22

3. نظرية آدمز Adams في العدالة والإنصاف: تقوم نظرية الإنصاف التي وضعها آدمز عام 1963، على إنصاف والمساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي، حيث يعتقد أن المحدد الرئيسي لجهود العمل وأداءه والرضا عنه هو درجة الإنصاف والمساواة، أو عدم

[1] عدودة زين الدين، مرجع سابق، ص 22.

[2] نجاة شيخي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

الإنصاف والمساواة التي يدركها الفرد في وظيفته وتتضح تلك النظرية في الرضا الوظيفي عندما يشعر الموظفون أن مكافأة المنظمة كالراتب والتقدير موزعة بإنصاف بينهم وفقا لجدارتهم.[1]

4. **نظرية القيمة:** وضح لوك نظرية أطلق عليها اسم نظرية القيمة عام 1976 م لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي , و قد تناول لاندي وترمبو المشار إليهما في صالح هذه النظرية بشيء من التحليل عام 1980م و تفسر هذه النظرية أن الرضا الوظيفي ما هو إلا حالة عاطفية سارة سببها مدى إدراك الفرد أن الوظيفة التي يشغلها تتيح له ممارسة القيمة الوظيفية التي تنسجم مع حاجاته، وميز لوك بين القيمة والحاجة فاعتبر الحاجات عنصر أساسي لاستمرارية حياة الإنسان، وأنها موجودة بمعزل عن رغباته، بينما القيم لها صفة الفردية تمثل رغبات الفرد أيا كان وضعه.

[1] نفس المرجع السابق، ص 31.

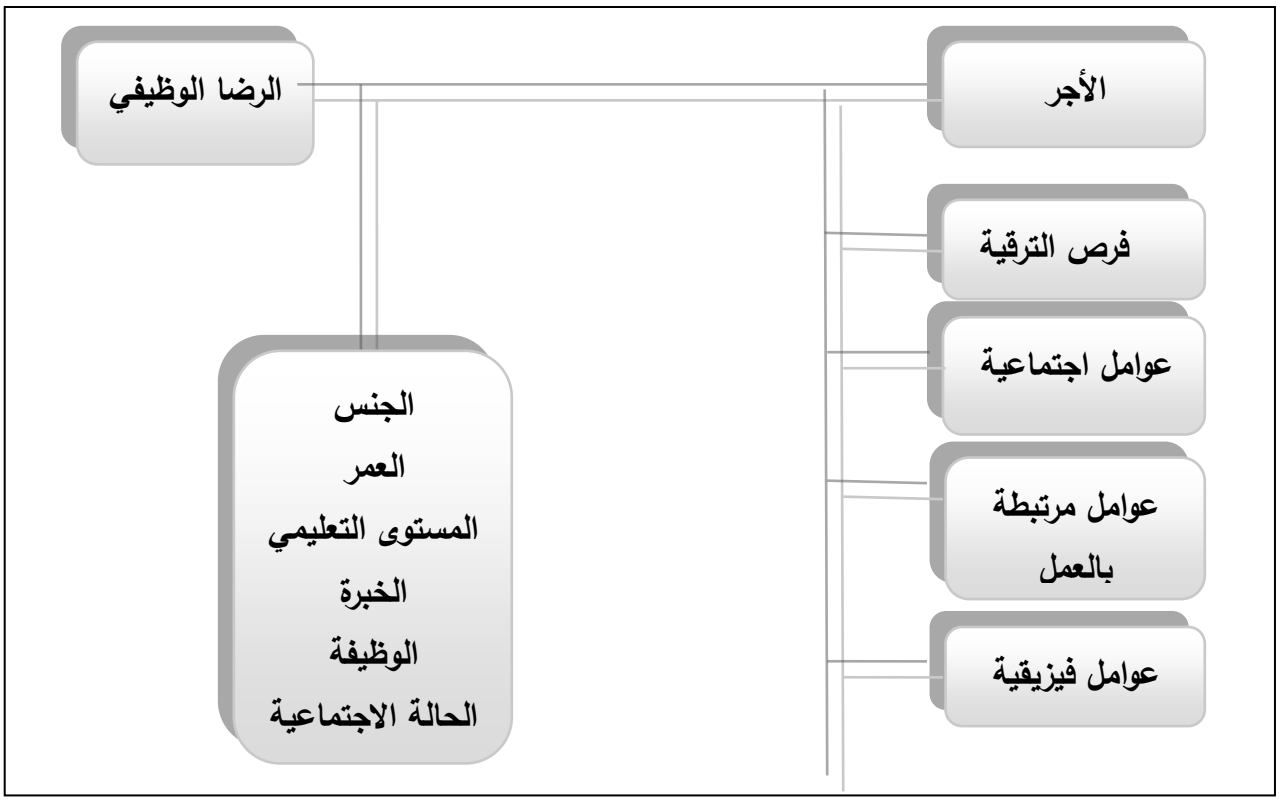
المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والبرامج الداعمة له

المطلب الأول: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

على الرغم من ان الرضا الوظيفي يتكون من عدد غير محدود من الميول المفضلة لدى كل فرد، الا ان هناك نوعا من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها ارضاء الافراد ضروريا.[1]

والشكل التالي يوضح العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

الشكل رقم (6-2): العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي



المصدر: عطوات سعيدة، دراسة محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات الصيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر، تخصص تسيير مؤسسات الصغيرة والكبيرة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016، ص4.

وسنوضح ذلك فيما يلي:

[1] سالم تيسير الشرايدة، مرجع سابق، ص 98.

– **الأجر:** وهو الثمن الذي يحصل عليه العامل في المؤسسة نظير الجهد الجسماني العقلاني الذي يبذله.[1]

ويتجه هيزربرغ إلى القول بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي تؤدي إلى الرضا.[2]

– **فرص الترقية:** تشير آخر الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي فكلما كان طموح الفرد لديه أكبر مما هو متاح كلما زاد رضاه عن العمل.[3]

✓ **عوامل اجتماعية:** يمكن أن نلخصها في العوامل التالية:

– **جماعة العمل:** فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادلا في المناخ بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر رضا الفرد عن عمله والعكس.[4]

بالإضافة الى:[5]

– **الثقافة العمالية:** تتمثل في مجموعة من الأعمال تهدف إلى إيصال قدر من المعارف والمفاهيم إلى العمال من اجل تزويدهم بالوعي والمهارات اللازمة لحياتهم اليومية.

– **الاتصالات في العمل:** وتعني نقل الأوامر والتعليمات من الإدارة إلى العمال أو العكس، فالاتصال يساهم في العمل على اطلاع العمال على الأهداف المنظمة ويشركهم في اتخاذ.

– **نمط الإشراف:** نمط الإشراف السائد بين الرئيس ومرؤوسيه يتم عن طريق اهتمامات المشرف بمرؤوسيه لاكتساب ولاء ورضا مرؤوسيه وذلك لمعرفة حاجاتهم ومشاعرهم نحو العمل.

---

[1] عطوات سعيدة، مرجع سابق، ص 5.

[2] بطاش عقيلة، **تقييم أداء الموظفين وأثره على الرضا الوظيفي في الإدارة العمومية**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال عمومية، جامعة الدكتور يحي فارس المدية، 2017، ص 62.

[3] المجموعة العربية، **الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني**، دون ذكر الطبعة، خبراء المجموعة العربية للنشر والتدريب، 2018، دون ذكر البلد، ص 17.

[4] نفس المرجع السابق، ص 18.

[5] عطوات سعيدة، مرجع سابق، ص 5_8.

وتشير الدراسات إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل، فنمط الإشراف يحدد الرضا من عدمه.

-**عوامل مرتبطة بالعمل:** ويمكن أن نلخصها في العناصر التالية:

***ساعات العمل:** بالقدر الذي تتوفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة بالقدر الذي يزيد رضاه عن العمل.

***محتوى العمل:** أي نوع الوظيفة ومهامها، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ وكل ذلك ينعكس على الرضا الوظيفي.

خبرات النجاح والفشل: أن لنجاح العامل وفشله علاقة برضاه من خلال تقديره لقدراته وربطه بين عمله وقدراته.

✓**العوامل المادية:** المتمثلة في: [1]

- **الإضاءة:** تشير بعض الدراسات أن العمال الذين يشتغلون على آلات مزودة بمفاتيح ملونة غالبا يقل مستوى الخطأ لديهم، والإضاءة الجيدة تحقق إنتاجا مميزا وتسهل ملاحظة العمال وتقلل من الإصابات في الحوادث.

- **تلوث الهواء الداخلي:** الذي يؤثر على صحة العاملين لذا ينصح دائما بتجديد الهواء الداخلي في مكان العمل وتركيب أجهزة تنقية أو استخدام كمامات وقاية.

- **الحرارة:** المعروف أن العمل في مكان ترتفع درجة الحرارة يسبب التعب، لذا يجب أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا.

- **الضوضاء:** من الممكن أن يتكيف الفرد معها بمرور الوقت فهناك أفراد لا يتأثرون بها ولقد وجد أن الأثر النفسي للضوضاء يتوقف على نوعها.

[1] مريم دحدوح، **دور الرضا الوظيفي في تحسن أداء موظفي المؤسسات الجامعية**، مذكرة ماستر، تخصص علوم إنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016، ص 79.

بالإضافة إلى بعض العوامل الأخرى وهي: [1]

- **عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة أو إطارها:** تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة اشتغاله بوظيفته.

- **عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها:** تتعلق بتصميم الوظيفة ودرجة إثرائها وتتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة ومدى إشباعها للحاجات واكتساب معرفة جديدة.

- **عوامل متعلقة بالفرد نفسه:** مثل شخصية الفرد ودرجة استقراره في حياته، السن، المؤهل العلمي، الجنس، وأهمية العمل بالنسبة له.

- **عوامل بيئية:** تتعلق ببيئة الفرد وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه.

- **عوامل تنظيمية:** تتعلق بالتنظيم ذاته ومن علاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة والموظف.

المطلب الثاني: البرامج الداعمة للرضا الوظيفي

هناك العديد من البرامج الداعمة للرضا الوظيفي، ولكننا سنتطرق إلى أهم هذه البرامج:

برنامج صيانة القوى العاملة

تتمثل تلك البرامج في مجموعة الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين بالإضافة إلى تطوير قابليتهم لأعراض الإبداع والابتكار ومن أمثلة ذلك البرامج الخاصة بالتدريب وتنمية المهارات الإبداعية وكذا البرامج الخاصة بإعادة النظر في سياسات الأجور والحوافز.[2]

برنامج تحسين بيئة وظروف العمل الفيزيائية

أشارت العديد من الدراسات إلى أن الأفراد الذين يعملون ضمن بيئة عمل مريحة لديهم معدلات أعلى من الرضا الوظيفي، أن بيئة العمل المريحة تخلق نوعا من الراحة تساعد الموظف على أداء عمله بشكل جيد.

---

[1] زويش سامية، **محددات الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين في المؤسسة**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة، 2014، ص 37.

[2] عدودة زين الدين، مرجع سابق، ص 24.

وهذه بعض الأفكار الضرورية لتحسين بيئة العمل الفيزيائية:

– وجود مساحة كافية لأداء العمل، حيث أن الاكتظاظ يؤدي إلى التوتر ويخلق نوعا من عدم الراحة ويؤدي إلى زيادة الأخطاء.

– وجود تهوية جيدة تسمح بالتنفس الطبيعي، التهوية السيئة تؤدي إلى الضيق والتوتر وتدفع العامل أو الموظف إلى كثرة الخروج لاستنشاق الهواء مما يؤثر على سير العمل.

– أن يتلاءم أثاث وأدوات العمل مع المواصفات والمقاييس البشرية.

– توفير الإضاءة المناسبة للعمل التي تسمح بالرؤية الواضحة ولا ترهق العينين من ناحية الانخفاض أو درجة السطوع.[1]

برامج الرفاهية الاجتماعية

وذلك من خلال زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي والأسواق ودور الحضانة وتوفير وسائل مريحة للمواصلات وأبنية سكنية مميزة للعاملين فهذه الإجراءات أو غيرها ستدفع العاملين نحو الأداء الأفضل خاصة عندما تكون مطلوبة من قبل العاملين أنفسهم.[2]

برنامج زيادة الأمن الوظيفي

يشير مفهوم الأمن الوظيفي إلى البعدين الأول تامين الأمن والسلامة الوظيفية في العمل والثاني إعطاء الموظف الشعور بالاستقرار وتأمينه ضد احتمالية الفصل التعسفي. ويشير الأمن من أخطار العمل إلى ضرورة تمتع الموظف بالسلامة العامة ووجود التامين ضد حوادث العمل.

وهذه بعض الأفكار الضرورية التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق هذا النظام:

---

[1] مروان طاهر الزعبي، **الرضا الوظيفي مفهومه (طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل)**، الطبعة الأولى، 2011م، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ص 87.

[2] عدودة زين الدين، مرجع سابق، ص 24.

– يجب أن يقوم خبراء بتقييم درجة السلامة العامة في بيئة العمل ويحددوا المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الموظفين والعمال.

– ضع لوحات إرشادية للسلامة العامة في الأماكن الخطرة حيث أنها تعمل على تذكير العاملين بتوخي الحذر فتقل الحوادث.

– يجب إعطاء شعور للموظف بان فرص فصله من العمل منخفضة جدا وذلك من خلال وضع نظام واضح وبسيط للفصل وإنهاء الخدمات.

برنامج زيادة التغذية الراجعة في العمل

يشير مفهوم التغذية الراجعة (**feedback**) إلى حصول الموظف أو العامل على معلومات عن أدائه وعن رأي الآخرين وكيفية أداءه للمهمات المطلوبة. وتتنوع مصادر التغذية الراجعة في العمل تنقسم إلى ثلاثة أقسام: الأول هو حصول على تغذية راجعة من العمل نفسه بحيث يتم تصميم المهمات بطريقة تسمح للفرد لكي يشاهد أداءه بنفسه، المصدر الثاني هو التغذية الراجعة من المدير أو المشرف المباشر، أما المصدر الثالث فيكون من الزملاء أو متلقي الخدمة من عملاء أو زبائن.

وهنا بعض الأفكار التي يجب أخذها بعين الاعتبار عن تطبيق هذا النظام:

– صمم العمل بطريقة تسمح للموظف بان يعرف أدائه بنفسه.

– يجب أن يتم تدريب المدراء على طرق إعطاء التغذية الراجعة للموظفين والعناصر التي يجب التركيز عليها.

– احرص على إعطاء تغذية راجعة صحيحة وصادقة في جلسات تقييم الأداء الرسمية وأثناء الجلسات غير الرسمية.[1]

[1] مروان طاهر الزعبي، مرجع سابق، ص 96،97.

برنامج الموظف المميز

الهدف الأساسي من الموظف المميز هو زيادة التنافس الايجابي بين الموظفين والذي يخلق نوعا من الشعور بالتقدير والتميز عند الموظف، اثبت هذا النظام وجود أثار ايجابية عديدة من ناحية الدافعية والرضا الوظيفي والالتزام المؤسسي شريطة أن يتم تطبيقه بشكل صحيح.

وهذه بعض الشروط لتطبيق النظام بشكل صحيح:

- طبق هذا النظام بشكل شهري وليس سنوي.
- اجعل مكافأة مالية لكل شخص يصل إلى التميز.
- ضع أسس واضحة وصريحة وسهلة الفهم لطريقة ترشيح الموظف المتميز.

كرم الموظفين المتميزين على مدار الأشهر في حفل سنوي يحضره جميع الموظفين.[1]

المطلب الثالث: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي

أبحاث قليلة ركزت على دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركة والرضا الوظيفي وهذا ما سنشرحه في الفقرة التالية:[2]

مع أن الرضا الوظيفي يرتبط بالكثير من المتغيرات التنظيمية الهامة، وبشكل عام له اعتبار محوري في بحوث الأعمال التي تتقصى الظواهر التي يشكل الموظفون أساسا لها. وبشكل خاص، يعتقد أن المسؤولية الاجتماعية للشركة تحسن مباشرة الرضا الوظيفي لأن إظهار الاستجابة الاجتماعية للشركة سيرضي المتطلبات الاجتماعية للموظفين.

أن الاحترام الخارجي للمنظمة عامل حيوي في رضا الموظفين لأنه، حسب نظرية الهوية الاجتماعية، الموظفون يفخرون بالعمل في منظمة تتميز بالسمعة السنة.

[1] مروان طاهر الزعبي، مرجع سابق، ص 88.

[2] قدري إبراهيم، **أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية**، أطروحة دكتوراه في إدارة أعمال، قسم إدارة اعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2014-2015، ص87.

حيث تعمل سلوكيات المسؤولية الاجتماعية على تقوية العقد غير الرسمي بين الشركة والموظفين من خلال وفاء الشركة بالتزاماتها بتوفير ظروف العمل المرغوبة من قبل موظفيها. فالعلاقة بين المنظمة وموظفيها يمكن أن تعد شرط مسبق للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة: إذا لم تظهر المنظمة مستوى عالي من المسؤولية تجاه موظفيها، فمن غير المحتمل أن تفعل ذلك تجاه زبائنها وتجاه المجتمع والبيئة التي تعمل بها.

كما أشارت العديد من البحوث السابقة أن الأخلاق التنظيمية أو أخلاقيات العمل تنتج زيادة في الرضا الوظيفي، وبما أنه يوجد إمكانية قوية للعلاقة بين أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، فالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن ترتبط بالرضا الوظيفي

ويتفق **peterson** مع ذلك فيرى أن المناخ الأخلاقي للمنظمات المدرك من قبل الموظفين له تأثير قوي على الرضا الوظيفي.

بحسب وجهة النظر هذه، الموظفون اللذين يدركون أفعال منظمتهم على أنها أخلاقية يتوقعون منها معاملتهم بطريقة عادلة واخلاقية، وبالتالي اتجاهاتهم نحو العمل تكون إيجابية أكثر من الموظفين اللذين يدركون عكس ذلك.

وبينت الدراسات أيضا ان الاخلاق التنظيمية أو أخلاقيات الأعمال ترتبط برد الفعل الإيجابي للموظفين تجاه العمل والمنظمة.

أظهرت دراسة **Tzai-zang lee** ان إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية يرتبط بالرضا الوظيفي.

أكد **chung** ان الشركات في الصناعات التي توجد فيها منافسة شديدة لديها معدل أفضل في اتباع السياسات المسؤولة اجتماعيا واستعمال التقنيات الخضراء، وهذا ناشئ عن الاهتمام المرتفع للناس تجاه البيئة، فالزبائن يميلون لاختيار الشراء من الشركات الصديقة للبيئة. فالأعمال التي تستهدف البقاء لفترة طويلة، لا يمثل تحقيق الربح العنصر الوحيد الذي يجب أن تأخذه ببعين الاعتبار لأن الاستمرارية أو البقاء تتضمن ثلاثة عناصر ضرورية

ضمن المنظمة وهي الرضا الوظيفي للعاملين، وتحقيق الربح على المدى البعيد، وأنشطة قوية مع تلوث أقل.

– إن التزام المنظمة بالقضايا الاجتماعية من الممكن أن يؤدي إلى اكتسابها سمعة جيدة وله تأثير إيجابي على اتجاهات الموظفين نحو العمل، بالمقابل، إذا كانت سمعة المنظمة سلبية فيما يتعلق بالأداء الاجتماعي، من الممكن أن يؤدي ذلك إلى تأثير ضار على اتجاهات الموظفين نحو العمل لأن احترام الذات لدى الموظفين قد يتأثر عكسيا بارتباطهم بمنظمتهم.

خلاصة الفصل:

يمكن استنتاج العديد من النقاط المهمة حول الرضا الوظيفي، ومن بينها:

1. الرضا الوظيفي يعد من المفاهيم الأساسية في مجال الإدارة والموارد البشرية، ويمكن تعريفه بأنه شعور الموظف بالارتياح والرضا تجاه عمله والعوامل المرتبطة به.

2. يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل المختلفة تتمثل في: الأجر، فرص الترقية، عوامل أخرى اجتماعية (جماعات العمل، الثقافة العمالية...)، عوامل مرتبطة بالعمل (ساعات العمل، محتوى العمل، خبرات العمل)، وعوامل مادية (الإضاءة، الضوضاء...)، وأيضا عوامل بيئية.

الفصـــل الثالـــث

الإطـــــار التطبيقـــــي للدراســـة الميدانيـــة

تمهيد:

حاولنا من خلال ما سبق عرضه في الجانب النظري من الفصل الأول والثاني لموضوع الدراسة توضيح المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة التي تشمل كل من المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي حيث تم الوقوف على النقاط الأساسية وطبيعة العلاقة النظرية بين المتغيرين، ما أجل اثراء الدراسة وتوضيح خبايا الموضوع.

في الفصل الثالث تم عرض الدراسة الميدانية، حيث وقع الاختيار على مؤسسة نفطال المدية لتوزيع الاستبانة كأداة للدراسة وفقا لمقياس ليكارت الخماسي، تم توزيعها على مجتمع الدراسة وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها من أجل اختبار مصداقية وثبات أداة الدراسة، حيث اعتمدت على من مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك من خلال برنامج spss، (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية)، لتوضيح هذا قمنا بتقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول: الإطار التعريفي لمؤسسة نفطال وحدة المدية**
- **المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة**
- **المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار صحة الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة**

المبحث الأول: الإطار التعريفي لمؤسسة نفطال وحدة المدية

يعتبر قطاع المحروقات بالجزائر القلب النابض للاقتصاد الوطني، باعتبار 98% من مداخيل الجزائر تأتي من صادراتها البترولية، كما تعد المؤسسات الوطنية العاملة في هذا القطاع محركا أساسيا للاقتصاد الوطني، ومن بين المؤسسات الوطنية الرائدة في قطاع المحروقات نجد مؤسسة نفطال والتي تختص بتسويق وتوزيع المواد البترولية، غير أن هذه المؤسسات عرفت من الناحية التاريخية تحولات عديدة إلى أن أصبحت على الشكل الذي هي عليه الآن ولتوضيح ذلك نقدم نبذة تاريخية عن مؤسسة نفطال.

المطلب الأول: نبذة عامة عن مؤسسة نفطال –وحدة المدية–

سنتطرق في هذا المطلب إلى تقديم نبذة مختصرة عن المؤسسة محل الدراسة.

أولا: نبذة تاريخية عن المؤسسة

سنتعرف على نشأة شركة نفطال من خلال ذكر أهم التطورات لتي عرفتها خلال السنوات الآتية [1]:

1963: تأسيس شركة نفطال وفقا للمرسوم 63-491 المؤرخ في 1963/12/31 والتي تمثلت مهمتها الأساسية في تأمين نقل وتسويق المحروقات، بعدها توسيع نطاق صلاحيتها بمقتضى المرسوم 66-296 المؤرخ في 1966/09/22 وذلك في مجال البحث، الإنتاج، وتحويل المحروقات.

1980: إنشاء مؤسسة وطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية **(E.R.D.P)** بمقتضى مرسوم 80-101 المؤرخ في 1980/04/06.

1983: إدماج الغاز البترول المميع **(G.P.L)** الوقود **(C.B.R)** شركة سوناطراك في المؤسسة الوطنية لتكري وتوزيع المنتجات البترولية **(E.R.D.P)**.

1984: إنشاء48 وحدة توزيع عائدات المنتجات **(U.E.D)** ابتداء من:

- 17 مقاطعة للوقود، زيوت التشحيم والمطاط **(C.L.P)**.
- 14مقاطعة لغاز البترول المميع.

[1] موقع المؤسسة: www.naftal.dz //:http: تاريخ الاطلاع :2023/05/20 على الساعة 20:15.

- إنشاء 4 مقاطعات للصيانة.
- جمع وتنظيم نشاطات العبور في أربع موانئ.
- إدماج شركة (**ALRID**) ضمن المؤسسة الوطنية للتكرير وتوزيع المنتجات البترولية (**E.R.D.P**).

1987: حل المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية وإنشاء بمقتضى المرسوم رقم 87-189شركتان وطنيتان هما:

أ/ نفتك: المكلفة بتكرير المواد البترولية.

ب/ نفطال: المكلفة بتسويق وتوزيع المواد البترولية.

ويرجع أصل كلمة **NAFTAL** إلى:

- NAFT :مصطلح عالمي يقصد به النفط.
- AL : الحرفين الأولين لكلمة الجزائر **ALGERIE**.

1989: إلغاء مركزية أشغال نفطال الاجتماعية والثقافية.

1990: إلغاء مركزية النشاط (المخزونات /المبيعات /الزبائن) وإدخال عليه نظام المعلومات.

:1992

- الربط بين بعض وحدات نفطال.
- 09 وحدات مرتبطة.
- توجد حاليا 39 وحدة نفطال للتوزيع.

:1996

- إلغاء مركزية النشاط (تكاليف والأسعار).
- حل مديرية التجارة الخارجية.

:1997

- إنشاء مديرية حماية الأملاك (D.D.P).
- إنشاء هيكل الأمن الداخلي على مستوى الوحدات.

- حل وحدات نفطال الموانئ.

1998:

- إنشاء خلية الأمن الصناعي.
- إنشاء مديرية الرقابة ومراجعة الحسابات وتنظيمها.
- إنشاء وحدة المطبعة.
- فك مديرية الوقود، زيوت التشحيم، مطاط، الزفت، (**C.L.P.B**)، مديرية غاز البترول المميع(**G.P.L**) ومديرية الطيران والملاحة(**A.V.M**).

1999:

- إنشاء مركز ميثاق المديرية المكلف بالاتصال.
- إنشاء وتنظيم هيكل دار المحفوظات المركزية.
- إنشاء 3 مديريات جهوية لمراقبة ومراجعة الحسابات.
- حل مشروع وحدة نفطال غاز البترول المميع (G.P.L) الجزائر.

2000:

- حل وحدة الإعلام الآلي وإنشاء مركز المعالجة الإعلامية.
- المخطط التنظيمي العام لقسم غاز البترول المميع ولقسم الوقود وزيوت تشحيم ومطاط.
- إعادة تنظيم مديرية الشؤون الاجتماعية والثقافية.
- إنشاء قسم الزفت وإعداد المخطط التنظيمي الخاص به.

2001:

- تنظيم المناطق التابعة لقسم الوقود، زيوت التشحيم والمطاط.
- تغيير الهيكل التنظيمي لوحدة الطباعة.
- تنفيذ المشروع المركزي لتسيير تدفقات الخزينة.
- تنظيم مديرية الصيانة.

2002-2005: إعادة هيكلة الشركة حسب النشاطات الفرعية التالية:

- فرع الوقود.
- الفرع التجاري.
- فرع الغاز.
- تطبيق نظام المحاسبة التحليلية للشركة.
- إدماج فرع شبكة بنزين ضمن الفروع المذكورة سابقا.
- إعادة تنظيم مديرية الإدارة والمالية لفرع الزفت.
- تسمية مناطق **G.P.L** و **C.L.P** بالوحدات **District**.

ثانيا: تعريف وحدة نفطال بالمدية

تأسست وحدة نفطال بالمدية سنة 1984، وهي مؤسسة اقتصادية ذات طابع تجاري، وتعتبر تاجرة في علاقاتها مع الغير، كما تقوم بتوزيع المنتجات البترولية ومشتقاتها.[1]

ومن بين مهامها نذكر الآتي[2]:

- الحرص على الاستعمال العقلاني للموارد الطاقوية.
- ضمان الصيانة للتجهيزات وعتاد المؤسسة.
- مباشرة كل دراسات السوق بما فيها استعمال واستهلاك المنتجات البترولية.
- متابعة ومراقبة تطبيق كل المخططات السنوية.

وهي تهدف إلى[3]:

- القيام بعمليات تعبئة واسعة من أجل استرجاع الزيوت المستعملة.
- إنشاء منظومة معلوماتية متكاملة وتحديد مراكز التعبئة.
- تأهيل المورد البشري بغية رفع مستوى الكفاءة وإلحاقها بالتطور التكنولوجي.
- القيام بمشاريع تنموية بغية تطوير وازدهار المؤسسة.

---

[1] مقابلة مع: محمد سليماني، نائب رئيس قسم علوم التسيير، بمكتب التسيير، على الساعة 10.30، بتاريخ، 2023/05/10.

[2] نفس المرجع السابق.

[3] نفس المرجع السابق.

المطلب الثاني: مهام المؤسسة وإمكانياتها

أولا: مهام وأفاق المؤسسة

تتمثل مهام الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية فيمايلي:[1]

- تسويق وتوزيع الوقود والزيوت الخاصة بقطاع الطيران وقطاع البحرية.
- تسويق وتوزيع الغاز المميع CLP وغاز البوتان / البروبان.
- تسويق وتوزيع الزيوت.
- تسويق وتوزيع مختلف الغازات.
- تسويق وتوزيع "سيرغاز" وكذا تركيبه.
- تخزين ونقل كل المواد البترولية المسبوقة عبر القطر الوطني.
- تطوير هياكل التخزين والتوزيع لضمان تغطية أحسن لحاجيات السوق.
- ضمان الصيانة لتجهيزات وعداد المؤسسة.
- السهر على ضمان الجودة وترقيتها فيما يخص البضائع الموجهة للتسويق.
- الطلب على معالجة الزيوت المستعملة سابقا.
- الاستعمال الأمثل لمختلف وسائل وهياكل المؤسسة.
- تكوين الإداريين في مجال الاعلام الالي سعيا منها لتطوير طرق استخدامها لأجهزة الكمبيوتر وجعل عملهم يتسم بالدقة.
- تسهر المؤسسة على تحفيز عمالها سعيا منها لتحسين أدائهم وتطور منتجاتها.
- تسهر مؤسسة نفطال على تكوين ورسملة العمال.
- تبذل مجهودات كبيرة في رسملة وتكوين العمال، ولذا خصصت مبالغ كبيرة تعد بملايير لتكوين العمال، داخل المؤسسة.

[1] نفس المرجع السابق.

– كما أن المؤسسة تعمل جاهدة بتجنيد طاقتها البشرية والمادية في فصل الشتاء لتغطية كل متطلبات المواطنين من منتجاتها البترولية علما أن في هذا الفصل بالذات يزداد على المنتوج حتى تكون المؤسسة قد وقفت بين العرض والطلب بالإضافة إلى أنها تعمل على إضافة عمال مرسمين لتغطية الحاجات الشرية.

ثانيا: إمكانيات المؤسسة

تقدم مؤسسة نفطال للدولة ما يقارب 7.6 مليون طن من البترول TEP، أي ما يعادل 51% من الاستهلاك الوطني للطاقة النهائية، وهي بصفة عامة كمايلي:

- 67 مركز ومحطة لتوزيع وتخزين الوقود، الزيوت، المطاط.
- 44 مصنع لتعبئة الغاز المميع.
- 16 وحدة الزفت.
- 59 محطة لتخزين الغاز CLP.
- 1576 محطة توزيع منها 901 للقطاع الخاص.
- 3250 شاحنة وتوزيع 1750 شاحنة صيانة.
- 14550 نقطة بيع CLP لدى الخواص.
- 380 كلم أنابيب ضخ لدى الخواص.
- 80% من الاستهلاك الوطني من المشتقات البترولية مسوقة عبر شبكة المحطات المتعددة الخدمات.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفطال NAFTAL

الشكل رقم (1-3): الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفطال



المصدر: مقابلة مع: محمد سليماني، نائب رئيس قسم علوم التسيير بمؤسسة نفطال وحدة المدية، بمكتب التسيير، على الساعة 10:30، بتاريخ، 2023/05/10.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية التي قامت بها الطالبتين في المؤسسة محل الدراسة، حيث سيتم توضيح العينة المدروسة والأدوات التي تم الاستعانة بها في جمع المعلومات وكذا سنشرح كيفية سير الدراسة الميدانية ومختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة وحدود الدراسة.

المطلب الأول: تقديم الدراسة الميدانية

بعد التطرق للجانب النظري للمفاهيم المتعلقة بالمتغيرين سأحاول اسقاط الجوانب النظرية للموضوع على الدراسة الميدانية:

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمؤسسة نفطال، قامت الباحثتين استمارة استبيان باختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، تم توزيع 40 استمارة استبيان على العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وتم استرجاع 33 وتم حذف 07 استمارات لعدم استفاءها للشروط المطلوبة للتحليل أي نسبة 14.5%، وقد اخذنا 33 عينة حصرية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (1-3): تعداد الاستبيانات في الدراسة

الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	المفقودة	المستبعدة	النهائية
المجموع	40	33	07	0	33
النسب المئوية	%100	%85.5	%14.5	%0	%85.5

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيانات المسترجعة

ثانيا: السلم المستخدم في الدراسة

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابة العينة لعبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمسة اختبارات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3): مقياس ليكارت الخماسي

الأوزان	المستوى	المتوسط الحسابي
1	غير موافق بشدة	1 إلى 1.79
2	غير موافق	1.80 إلى 2.59
3	محايد	2.60 إلى 3.39
4	موافق	3.40 إلى 4.19
5	موافق بشدة	4.20 إلى 5

المصدر: عز حسين عبد الفتاح، **مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي**، خوارزمية العلمية للنشر والتوزيع، جدة، السعودية، 2007.

ثالثا: وصف عينة الدراسة

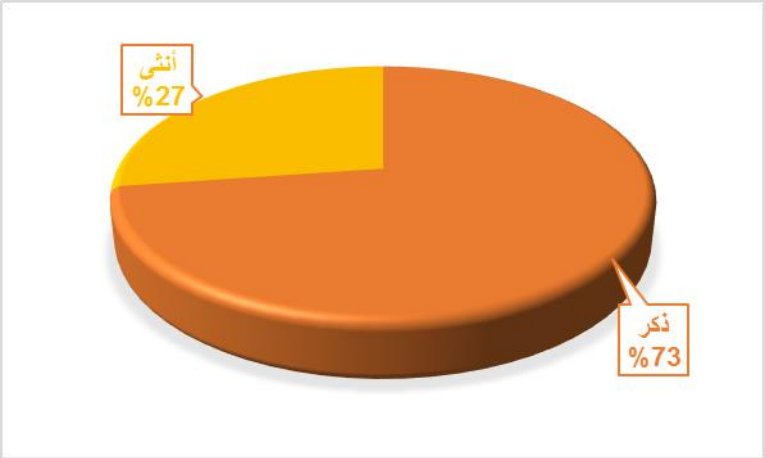
1.الجنس

الجدول (3-3): يمثل توزيع عينة الدراسة على أساس متغير الجنس

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	24	%72.7
	أنثى	09	%27.3

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

الشكل رقم (2-3): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

من خلال الجدول (3-3) والشكل أعلاه: نلاحظ أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث بحيث يمثلون (73%) من عينة الدراسة وهذا يتعلق بنشاطات المؤسسة التي لا تقتصر على

الوظيفية الإدارية فقط وان الذكور هم الأكثر استجابة للاستبيان مقارنة الإناث في المؤسسة محل الدراسة.

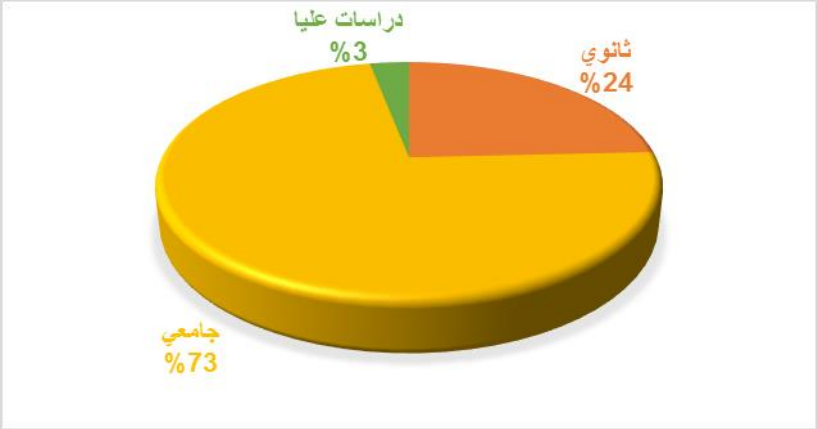
2. المستوى التعليمي

الجدول (4-3): يمثل توزيع عينة الدراسة على أساس متغير المستوى التعليمي

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	ثانوي	08	%24.2
	جامعي	24	%72.7
	دراسات عليا	01	%03

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

الشكل رقم (3-3): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

من خلال الجدول (4-3) والشكل أعلاه: أن الأفراد الذين مستواهم العلمي جامعي يمثلون أكبر عدد بنسبة (73%) وهذا يفسر أن هذه الفئة تملك الطاقات الكامنة التي يمكن أن تستفيد منها المؤسسة. وبالإضافة إلى استفادتهم من الترقيات من خلال المناصب الإدارية. في حين أن نسبة الأفراد الذين مؤهلهم العلمي ثانوي بنسبة (24%)، وتليها الفئة الأخير الذين مستواهم التعليمي دراسات عليا وهذه الفئة ضئيلة مقارنة بالفئات السابقة بنسبة (3%)، أي أن المؤسسة تسعى استقطاب موظفين ذات مستوى جامعي أكثر وذلك من أجل تحسين أداء وسمعة المؤسسة.

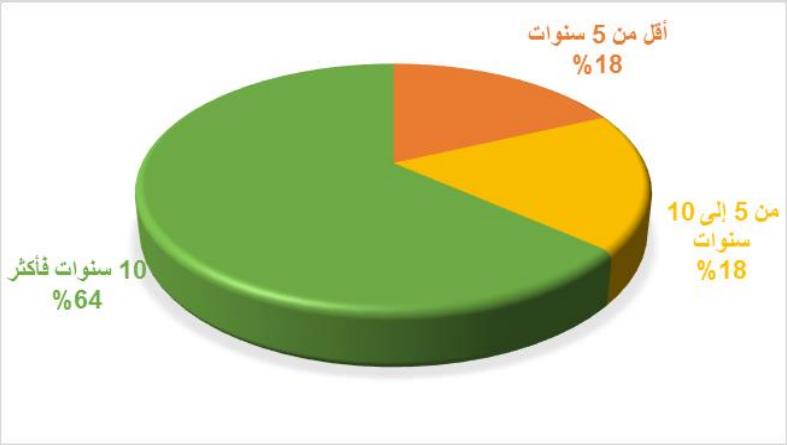
3. سنوات الخبرة

الجدول (5-3): يمثل توزيع عينة الدراسة على أساس متغير سنوات الخبرة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	06	%18.2
	من 5 إلى 10 سنوات	06	%18.2
	10 سنوات فأكثر	21	%63.6

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

الشكل رقم (4-3): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

من خلال الجدول (5-3) والشكل أعلاه: يتبين أن الأفراد الذين سنوات خبرتهم أكثر من 10 سنوات هم أكثر نسبة حيث قدرت بـ(64%)، بينما نسبة (18%) هي نسبة متساوية بين الفئتين الذين يمثلون خبرة أقل من 05 سنوات ومن 05 سنوات إلى 10 سنوات وهو مستوى مقبول من الخبرة، أي ان الأقدمية تلعب دور كبير في تحسين أداء المؤسسة.

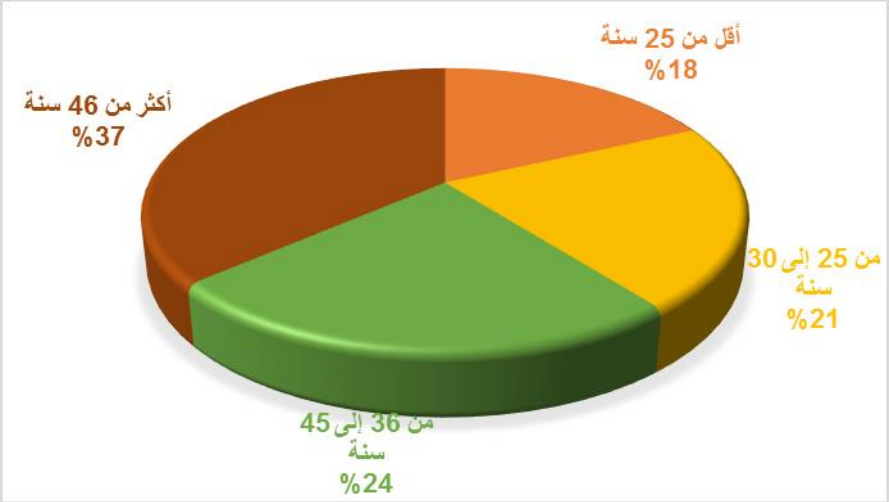
4. الفئة العمرية

الجدول (6-3): يمثل توزيع عينة الدراسة على أساس متغير الفئة العمرية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	06	%18.2
	من 25 إلى 30 سنة	07	%21.2
	من 36 إلى 45 سنة	08	%24.2
	أكثر من 46 سنة	12	%36.4

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

الشكل رقم (5-3): توزيع العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

من خلال الجدول (6-3) والشكل أعلاه: يتضح أن (37%) من المستوجبين تتراوح أعمارهم أكثر من 46 سنة لتأتي بعدها الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة (24%)، ثم تليها الفئة أقل من 25 إلى 30 سنة بنسبة (21%)، وفي الأخير الفئة الأقل نسبة هي الفئة أقل من 25 سنة بنسبة (18%) ويعزى هذا إلى نقص خبرتهم أما الفئة الغالبة في المناصب الإدارية هي الفئة الأكثر من 46 سنة وهي التي تكون قد اكتسبت خبرة مهنية تمكنها من خلق نقلة نوعية بالارتقاء بالمؤسسة.

رابعا: أدوات الدراسة

تتمثل أدوات الدراسة في جمع البيانات وسائل علمية يلجأ إليها الباحث لجمع المعلومات وقد تختلف حسب طبيعة الموضوع وقد تم اعتماد في دراستنا التطبيقية على:

- المقابلة

مقابلة مع محمد سليماني، نائب رئيس قسم علوم التسيير بمؤسسة نفطال وحدة المدية كانت يوم 2023/05/03 وتلك المقابلة هي الأولى من اجل معرفة تاريخ توزيع الاستبانة لعاملي المؤسسة، ولقد جرت المقابلة الثانية يوم 2023/05/10 وذلك من اجل توزيع الاستبانة

المتفق عليها وكان عددها (40) وكذلك من اجل تقديم معلومات حول المؤسسة محل الدراسة.

- الاستبيان

بعد تلقي الملاحظات والنصائح من الأستاذ المشرف قامت الطالبتين بالالتزام بها في تعديل الاستبيان الذي جاء في شكله النهائي مكون من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من ناحية المتغير الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة، الفئة العمرية.

الجزء الثاني: واشتمل هذا الجزء على 18 عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الإيجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم. وتم تقسيم هذا الجزء إلى محورين:

المحور الأول: يتمثل في المتغير المستقل " **المسؤولية الاجتماعية**"، وهو يتنبأ بالمتغير التابع في هذه الدراسة، وشمل 08 عبارات.

المحور الثاني: يتمثل في المتغير التابع " **الرضا الوظيفي**" ويعتبر بمثابة نتيجة أو المتغير المتنبأ به من قبل المتغير المستقل. واشتمل على 18 عبارة.

وتم تقسيم هذا المحور إلى أربعة أبعاد:

البعد الأول (الرواتب والحوافز): اشتمل على أربعة عبارات.

البعد الثاني (العلاقة مع الإدارة): اشتمل على خمس عبارات.

البعد الثالث (العلاقة مع الزملاء): اشتمل على خمس عبارات.

البعد الرابع: (بيئة العمل): اشتمل على أربع عبارات.

خامسا: أساليب المعالجة الاحصائية

بعد الحصول على المعلومات تم معالجتها من طرف الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS26، تتمثل هذه الأساليب فيمايلي:

- **اختبار kolmogrov-simitnov test K-S اختبار shapiro-wilk** وذلك بغية التأكد من التوزيع البيانات المستخرجة من الدراسة الميدانية.

- **اختبار ألفا كرومباخ Alpha cronbach** بغية تقدير الثبات الدراسة.

- **معامل الارتباط سبيرمان spearman correlation coefficient** وذلك لقياس العلاقات الارتباطية بين العبارات والأبعاد والمتغيرات.

- **التكرارات والنسب المئوية:** من أجل وصف خصائص أفراد عينة الدراسة.

- **المتوسط الحسابي:** وذلك لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات الدراسة.

- **الانحراف المعياري:** تم استخدام الانحراف المعياري لقياس وبيان مدى تشتت إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول وسطها الحسابي.

- **الانحدار الخطي البسيط simple correlation coefficient** وذلك للتحقق من صحة فرضيات الدراسة الميدانية.

سادسا: حدود الدراسة

تحيط هذه الدراسة بمجموعة من المحددات ومن أهمهما:

- **الحدود البشرية:** ويقصد بها تحديد مجموعة الأشخاص الذين ستجرى عليهم الدراسة، ونظرا لضيق الوقت واستحالة دراسة كل مجتمع البحث. اقتصرت الدراسة على عينة تتكون من 33 عامل وهي تفي بالغرض.

- **الحدود المكانية:** ويتمثل في المكان ستجرى فيه الدراسة الميدانية وقد وقع اختيارنا على المؤسسة الاقتصادية ذات طابع اقتصادي خدماتي، وتمثل في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

- **الحدود الزمانية:** تتمثل في الفترة الزمنية التي شملت الدراسة، وكانت في السداسي الثاني لسنة 2023.

المطلب الثاني: الاختبارات الأولية لأداة القياس

من أجل التأكد من صدق الاستبانة قامت الطالبتين بإجراء مجموعة من الاختبارات عليها من خلال استشارة مجموعة المحكمين بالإضافة إلى الاختبارات الإحصائية اللازمة لذلك:

أولا: صدق الاستبانة

من اجل التأكد من صدق الاستبانة وملاءمة فقراتها قامت الطالبتين بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين، من أعضاء هيئة التدريسية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية، حيث قاموا بإصدار حكمهم على درجة مناسبة للأسئلة ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبانة، ومدى شمول الاستبانة لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وعلى ضوئها قمنا بإجراء التعديلات التي أشار عليها المشرف {شوقي قبطان} التي كانت في شكلها الأول مكونة من الأجزاء التالية:

- الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من ناحية المتغير الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة، الفئة العمرية.
- الجزء الثاني: واشتمل المعلومات الخاصة بالدراسة وتم تقسيم الجزء إلى محورين، المحور الأول قد تمثل في المتغير المستقل "المسؤولية الاجتماعية" شمل 17 عبارة مقسمة إلى المسؤولية الاقتصادية (04 عبارات) والمسؤولية القانونية (05 عبارات) والمسؤولية الأخلاقية (05عبارات) والمسؤولية الخيرية (03عبارات)، أما بالنسبة للمحور الثاني المتمثل في المتغير التابع "الرضا الوظيفي" حيث شمل 18 عبارة مقسمة إلى أربعة أبعاد وهي الرواتب والحوافز (04 عبارات) والعلاقة مع الإدارة (05عبارات) والعلاقة مع الزملاء (05عبارات) أخيرا بيئة العمل (04 عبارات) إلى أن تم الوصول للشكل النهائي للاستبانة (أنظر الملحق رقم 02).

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تحديد الاختبارات الملائمة للتأكد من فرضيات الدراسة الميدانية يجب معرفة طبيعة توزيع البيانات المتحصل عليها بعد تبويبها في برنامج الحزم الإحصائية، ولهذا

استخدمنا اختبار كولمجروف–سميرنوف واختبار شبيرو–ويلك لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؟ لأن معظم الاختبارات تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. يقوم هذا الاختبار على فرضين:

– **الفرض العدمي (H_0)**: بيانات العينة المسحوبة من المجتمع الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

– **الفرض البديل (H_1)**: بيانات العينة المسحوبة من المجتمع الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

فإذا كانت القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فإننا نقبل الفرض العدمي وعليه البيانات تتوزع طبيعيا. أما إذا كان مستوى الدلالة الحقيقي أقل من المستوى الدلالة الاسمي (0.05) فنقبل البديل وعليه البديل لا تتوزع توزيعا طبيعيا. والجدول التالي يوضح اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

الجدول رقم (7–3): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

المتغير	اختبار كولمجروف–سميرنوف		اختبار شبيرو ويلك	
	قيمة الاختبار	القيمة الإحصائية sig	قيمة الاختبار	القيمة الإحصائية Slg
المسؤولية الاجتماعية	**0.136**	**0.127**	**0.974**	**0.610**
الرضا الوظيفي	**0.089**	**0.200**	**0.963**	**0.317**
المحور الكلي للاستبيان	**0.089**	**0.200**	**0.072**	**0.525**

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

من خلال الجدول (7–3): نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (sig) لجميع متغيرات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه يمكننا القول بأن متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي يسمح لنا باستخدام الاختبارات المعلمية.

ثالثا: ثبات الاستبانة

استخدمنا في الدراسة التي قمنا بها معامل الثبات ألفا كرومباخ (cronbach Alpha) لقياس ثبات الاستبانة، بحيث تكون قيمة ألفا كرومباخ مقبولة إذا فاقت قيمتها

0.60 وأوضحت النتائج أن قيمة الثبات كانت مرتفعة وذلك حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (8-3): معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغير		عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ
المسؤولية الاجتماعية		08	0.698
أبعاد الرضا الوظيفي	الرواتب والحوافز	04	0.655
	العلاقة مع الإدارة	05	0.909
	العلاقة مع الزملاء	05	0.873
	بيئة العمل	05	0.767
المحور الكلي للاستبانة		26	0.926

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

يتضح من الجدول (8-3): أن معامل ألفا كرومباخ مرتفعا بـ(0.926)، كما كانت قيمة الثبات مرتفعة أيضا هذا ما يدل على ثبات متغيرات الاستبانة.

رابعا: الاتساق الداخلي

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددهما 33 مفردة، وذلك بحساب المتوسط الحسابي كل محور، ثم تطرقنا إلى حساب معامل الارتباط.

1-الاتساق الداخلي لمحور المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (9-3): اختبار الاتساق الداخلي بين درجات عبارات " المسؤولية الاجتماعية"

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة sig
01	تهدف المؤسسة للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاية في العمل	0.489**	0.004
02	تقوم المؤسسة بتطبيق متطلبات الصحة والسلامة أثناء أداء العمل	0.550**	0.001
03	تتحمل المسؤولية مسؤوليتها تجاه أفراد العاملين دون تمييز	0.520**	0.002
04	المؤسسة تروج اعمالها وفق اخلاقيات المهنة	0.547**	0.001

05	توفر المؤسسة فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع	0.577**	0.000
06	المؤسسة تنجز اعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للعاملين	0.791**	0.000
07	تساهم المؤسسة في حل المشاكل والتخفيف من الأضرار التي تحل بالعاملين في المؤسسة	0.509**	0.002
08	تقدم المؤسسة منح لدعم العاملين	0.521**	0.002

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

من خلال الجدول (9-3): نجد أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين درجة كل عبارة من المحور والدرجة الكلية للمحور نفسه، حيث تراوح بين (0.489) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (01) وبين (0.791) في حدها الأعلى أمام العبارة (06).

2-الاتساق الداخلي لمحور الرضا الوظيفي

الجدول رقم (10-3): اختبار الاتساق الداخلي بين درجات عبارات " الرضا الوظيفي" مع الدرجة الكلية لكل بعد

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة sig
الرواتب والأجور			
01	يغطي راتبي الذي أتقضاه متطلباتي اليومية	0.620**	0.000
02	فرص الترقية متاحة بمعايير عادلة	0.688**	0.000
03	عائدي المالي الشهري مناسب مقارنة مع زملائي في نفس الدرجة الوظيفية بالمؤسسات الاخرى	0.615**	0.000
04	راضي عن الزيادة السنوية في راتبي	0.792**	0.000
العلاقة مع الادارة			
05	أجد التقدير من الإدارة لجهدي المبذول في العمل	0.885**	0.000
06	الإدارة موضوعية في تقييم أدائي	0.901**	0.000
07	تساهم الإدارة في حل مشكلات العاملين	0.726**	0.000
08	أشعر بالرضا التام عن طريقة تعامل الإدارة مع العاملين	0.833**	0.000

09	تعمل الإدارة على توظيف قدرات الشخص المناسب في المكان	0.852**	0.000
العلاقة مع الزملاء			
10	التعاون الجيد بيني وبين زملائي في العمل	0.787**	0.000
11	أشعر باحترام الاخرين لي في العمل	0.744**	0.000
12	علاقتي بزملائي تتسم بروح الفريق الواحد	0.709**	0.000
13	نلجأ لبعضنا البعض لحل مشاكلنا الشخصية	0.699**	0.000
14	الصدق في التعامل بين العاملين هو السائد	0.812**	0.000
بيئة العمل			
15	راضي عن الخدمات الاجتماعية	0.809**	0.000
16	راضي عن فرص الترتيب والتأهيل للعاملين	0.686**	0.000
17	راضي عن الأنظمة والقوانين المعمول بها في المؤسسة	0.867**	0.000
18	هناك اهتمام بالنظافة وترتيب المعدات بشكل مناسب	0.729**	0.000

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

من خلال الجدول (10-3): نجد أن جميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى المعنوية (0.05)، وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع أبعاد المحور الرضا الوظيفي، حيث تتراوح بين (0.615) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (03) وبين (0.901) في حدها الأعلى أمام العبارة (06).

3-الاتساق البنائي لأداة الدراسة

الجدول رقم (11-3): الاتساق البنائي لأداة الدراسة

محاور الاستبيان		معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة sig	النتيجة
المسؤولية الاجتماعية		0.748**	0.000	دال
أبعاد الرضا الوظيفي	**الرواتب والحوافز**	0.769**	0.000	دال
	العلاقة مع الإدارة	0.909**	0.000	دال
	العلاقة مع الزملاء	0.774**	0.000	دال
	بيئة العمل	0.848**	0.000	دال

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS26

من خلال الجدول (11-3): نجد معاملا الارتباط بين المحور المسؤولية الاجتماعية وابعاد الرضا الوظيفي لفقرات الاستبانة دالة إحصائيا، وعليه تعتبر المحاور صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار صحة الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بعبارات الاستبيان

أولا: تحليل نتائج المحور الأول "المسؤولية الاجتماعية"

الجدول رقم (12-3): نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	تهدف المؤسسة للوصول إلى مستوى اعلى من الكفاية في العمل	4.15	0.83	03	موافق
02	تقوم المؤسسة بتطبيق متطلبات الصحة والسلامة أثناء العمل	4.33	0.64	01	موافق تماما
03	تتحمل المؤسسة مسؤوليتها تجاه أفراد العاملين دون تمييز	4.06	0.60	04	موافق
04	المؤسسة تروج أعمالها وفق أخلاقيات المهنة	4.33	0.54	02	موافق تماما
05	توفر المؤسسة فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع	3.84	0.66	07	موافق
06	المؤسسة تنجز أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للعاملين	3.93	0.70	06	موافق
07	تساهم المؤسسة في حل المشاكل والتخفيف من الأضرار التي تحل بالعاملين في المؤسسة	4.00	0.66	05	موافق
08	تقدم المؤسسة منح لدعم العاملين	3.81	0.84	08	موافق
	متوسط العام للمحور	4.06	0.39	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss 26.

من خلال الجدول (12-3): نلاحظ اهتمام موافق من قبل مؤسسة نفطال وحدة المدية لتفعيل المسؤولية الاجتماعية بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري قدره (0.39). ومن حيث ترتيب عبارات كانت العبارات (02و 04) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.33) ثم تليها العبارة (01 و03 و05) بمتوسط حسابي تراوح ما بين (4.15 و4.00) ثم العبارات (05 و06 و08) في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي تراوح ما بين (3.81 و3.91).

ثانيا: تحليل نتائج أبعاد الرضا الوظيفي

الجدول رقم (13-3) نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بأبعاد الرضا الوظيفي

أبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
الرواتب والأجور	3.23	0.74	04	محايد
العلاقة مع الادارة	3.50	0.86	03	موافق
العلاقة مع الزملاء	3.95	0.72	01	موافق
بيئة العمل	3.72	0.66	02	موافق
المتوسط العام للمحور	**3.61**	**0.63**	**موافق**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss26.

من خلال الجدول (13-3): نلاحظ اهتمام موافق من قبل مؤسسة نفطال وحدة المدية للرضا الوظيفي وهذا بمتوسط حسابي (3.61) وبإنحراف معياري (0.63). من حيث ترتيب أبعاده كان في المرتبة الأولى بعد العلاقة مع الزملاء بمتوسط حسابي (3.95)، ثم يليه بعد بيئة العمل بمتوسط حسابي (3.72). ثم يليه بعد العلاقة مع الإدارة (3.50)، ثم يليه في المرتبة الأخيرة بعد الرواتب والأجور بمتوسط حسابي (3.23).

المطلب الثاني: اختبار فرضيات متغيرات الدراسة

بعد الانتهاء من مناقشة نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة، ننتقل في هذا المطلب إلى اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

أولا: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

للمسؤولية الاجتماعية دور ذو دلالة في تحقيق الرضا الوظيفي على الرواتب والحوافز للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

الجدول رقم (14-3): الانحدار البسيط للمسؤولية الاجتماعية على الرواتب والحوافز

البيان	المتغير التابع الفرعي: الرواتب والحوافز				
المتغير المستقل: تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال بولاية المدية	معامل R الارتباط	معامل R^2 التحديد	معامل B الانحدار	المحسوبةT	T دلالة
	0.399	0.159	0.758	0.125	0.901
	المحسوبةF		Fدلالة		
	5.867		b0.021		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss26.

يوضح الجدول أعلاه رقم (14-3) أثر المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الرواتب والحوافز لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معامل الارتباط R=0.399 بين المسؤولية الاجتماعية والرواتب والحوافز لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، ومنه يتضح عدم وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط.

وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.159$ أي قيمة 15.9% من التغيرات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية ناتجة عن الرواتب والحوافز، كما بلغت قيمة معامل الانحدار $B = 0.758$ وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في الرواتب والحوافز للمؤسسة يزيد من تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، بقيمة 0.758 وهي

دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 0.125 عند مستوى معنوية 0.901، كما بلغت قيمة F المحسوبة 5.867 عند مستوى معنوية b 0.021 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05.

ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05) في تحقيق الرضا الوظيفي على الرواتب والحوافز للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

للمؤسسة الاجتماعية دور ذو دلالة في تحقيق الرضا الوظيفي على العلاقة مع الإدارة للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

الجدول رقم (15-3): الانحدار البسيط للمسؤولية الاجتماعية على العلاقة مع الإدارة

البيان	المتغير التابع الفرعي: العلاقة مع الإدارة				
المتغير المستقل: تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال بولاية المدية	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالةT
	0.593	0.352	1.316	1.411-	0.168
	F المحسوبة		دلالة F		
	16.813		0.000b		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss26.

يوضح الجدول أعلاه رقم (15-3) أثر العلاقة مع الإدارة على تحقيق مسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معامل الارتباط R =0.593 بين العلاقة مع الإدارة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين

بالارتباط ضعيف، وبلغ معامل التحديد $R^2 = 0.352$ أي أن ما قيمة 35.2% من التغيرات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية ناتجة عن العلاقة مع الإدارة، كما بلغت قيمة معامل الانحدار $B = 1.316$ يعني زيادة بدرجة واحدة في العلاقة مع الإدارة يزيد من تحقيق مسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، بقيمة 1.316 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة1.411 – عند مستوى معنوية 0.000 ،كما بلغت قيمة F المحسوبة 16.813 عند مستوى معنوية b 0.000 وهي دالة عند مستوى معنوية0.05 .

ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05) في تحقيق الرضا الوظيفي على العلاقة الإدارة للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

للمؤسسة الاجتماعية دور ذو دلالة في تحقيق الرضا الوظيفي على العلاقة مع الزملاء للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

الجدول رقم (16-3): الانحدار البسيط للمسؤولية الاجتماعية على العلاقة مع الزملاء

البيان	المتغير التابع الفرعي: العلاقة مع الزملاء				
المتغير المستقل: تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال بولاية المدية	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالةT
	0.468	0.219	0.862	0.373	0.712
	F المحسوبة		دلالة F		
	8.676		0.006b		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss26.

يوضح الجدول أعلاه رقم (16-3) أثر المسؤولية الاجتماعية على العلاقة مع الزملاء لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معامل الارتباط R =0.468 بين العلاقة مع الزملاء والمسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، ومنه يتضح عدم وجود علاقة بين المتغيرين، وبلغ معامل التحديد R^2 =0.219 أي أن ما قيمة 21.9% من التغيرات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال بولاية المدية ناتجة عن العلاقة مع الزملاء، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = 0.862 وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في العلاقة مع الزملاء يزيد من تحقيق المؤسسة الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، بقيمة 0.862 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 0.373 عند مستوى معنوية 0.05 ، كما بلغت قيمة F المحسوبة 8.676 عند مستوى معنوية b 0.006 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 .

ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05) في تحقيق الرضا الوظيفي على العلاقة مع الزملاء لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية.

3. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

للمؤسسة الاجتماعية دور ذو دلالة في تحقيق الرضا الوظيفي على بيئة العمل للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

الجدول رقم (17-3): الانحدار البسيط للمسؤولية الاجتماعية على بيئة العمل

البيان	المتغير التابع الفرعي: بيئة العمل				
المتغير المستقل: تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال بولاية المدية	معامل R الارتباط	معامل R^2 التحديد	معامل B الانحدار	المحسوبةT	T دلالة
	0.599	0.359	1.007	0.399 -	0.693
	المحسوبةF		دلالةF		
	17.358		b 0.000		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss26.

يوضح الجدول أعلاه رقم (17-3) أثر المسؤولية الاجتماعية على تحقيق بيئة العمل لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي:

قيمة معامل الارتباط R =0.599 بين بيئة العمل والمسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط ضعيف. وبلغ معامل التحديد R^2 =0.359 أي أن ما قيمة 35.9% من التغيرات في تحقيق المؤسسة الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية ناتجة عن بيئة العمل، كما بلغت قيمة معامل الانحدار B=1.007 وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في بيئة العمل يزيد من تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية، بقيمة 1.007 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 0.399 – عند مستوى معنوية 0.05 ، كما بلغت قيمة F المحسوبة 17.358 عند مستوى معنوية b 0.000 وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05.

ومنه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05) في تحقيق الرضا الوظيفي على بيئة العمل للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسة للدراسة

للمسؤولية الاجتماعية دور ذو دلالة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

والجدول يوضح النتائج:

الجدول رقم (18-3): العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي

البيان	المتغير التابع: الرضا الوظيفي					
المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية	R الارتباط	R^2 معامل التحديد	b معامل الانحدار	a الثابت	t المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
	0.618	0,381	0.997	- 0.442	- 0.475	0.638

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss26.

يوضح لنا الجدول ما يلي:

بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.618$ وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بارتباط متوسط، بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.381$ أي أن نسبة 38.1% من التغير في مستويات المسؤولية الاجتماعية ترجع إلى تأثير الرضا الوظيفي للمؤسسة، وبلغت قيمة معامل الانحدار $b = 0.997$ وهذا يعني أن زيادة المسؤولية الاجتماعية بدرجة واحدة يؤدي إلى زيادة في الرضا الوظيفي بقيمة 0.997. قيمة الثابت بلغت$a = -0.442$ وهي عبارة عن قيمة ثابتة في معادلة فعالية الرضا الوظيفي ، فيما بلغت قيمة ستودنت المحسوبة $t = -0.475$ وذلك عند مستوى معنوية 0,638 وهي قيمة أكبر من 0.05.

ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتأثير المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة إحصائية 0.05.

وعليه تكون معادلة الدراسة كالآتي:

$$X = 0,997\ Y - 0,442$$

حيث أن:

Y: المسؤولية الاجتماعية (المتغير المستقل)

X: الرضا الوظيفي (المتغير التابع)

من خلال النموذج المتحصل عليه نجد أن هناك علاقة طردية متوسطة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي للمؤسسة نفطال وحدة المدية.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل للدارسة الميدانية المتعلقة بتقييم دور المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة نفطال المدية وانعكاسه على الرضا الوظيفي، قمنا بعرض وتحليل نتائج المتوصل إليها واختبار الفرضيات، وقد اقتصرت الدراسة على موظفي مؤسسة نفطال وحدة المدية، حيث تم توزيع 33 استبانة على موظفي المؤسسة، قمنا بتفريغ هذه الاستبانات في برنامج spss بالاعتماد على الأدوات الإحصائية اللازمة (التكرار، النسب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل الانحدار البسيط) وذلك للوصول إلى نتائج الدراسة المستهدفة. حيث تم اختبار فرضيات الدراسة والتي أوضحت أن هناك أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية والمتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

خـــــاتمة عامـــة

يمكن القول ان المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام الأخلاقي الذي يجب أن تهتم بموجبه الشركة بمحض إرادتها أو مدفوعة بامتيازات حكومية بمصالح المجتمع عن طريق اخذ بعين الاعتبار تأثير نشاطاتها على المستهلكين، الموظفين، المساهمين، الشركاء، العاملين وذلك في كل أوجه عملياتها ونشاطاتها. وتتجلى أهميتها في تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال، الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية. وتتكون مجالات المسؤولية الاجتماعية من، مجال المساهمات العامة (المواصلات والنقل، الإسكان...) وأيضا مجال الموارد البشرية (سياسات التوظيف، تحقيق الرضا الوظيفي...)، مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية (الموارد الطبيعية، المساهمات البيئية)، مجال مساهمات المنتج أو الخدمة (تحديد وتصميم المنتجات، تحقيق رضا المستهلكين)، أما عن أبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الخيري)، وأيضا المبادئ التي ترتكز عليها المسؤولية الاجتماعية (الحماية وعادة الإصلاح البيئي، القيم والأخلاقيات...)، وعناصرها سواء كانوا (المالكون، العاملون، الزبائن، المنافسون، المجهزون، المجتمع، البيئة، الحكومة، جماعات الضغط)، وتعرفنا أيضا إلى مختلف أنماطها وأهم معايير قياسها والمعوقات التي تمنع ممارستها سواء معوقات إدارية، قانونية، مالية.

أما الرضا الوظيفي هو الحالة النفسية أو الانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجة إشباع معين تحدث له جراء تعرضه لمجموعة العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية و المادية، و تتجلى أهميته في زيادة وسائل الراحة و الرفاهية في العمل التي تؤدي إلى زيادة الولاء و الالتزام و تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي، الاستقرار الوظيفي و بالتالي ارتفاع الفرد و النجاح في العمل، هذا و تمثلت خصائص الرضا الوظيفي في كونه موضوع فردي معقد و ذو دوافع مختلفة، وتعددت طرق قياسه و ذلك لاختلاف وجهات النظر بين

العلماء، فالرضا يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني بسبب أنماطه التي تتباين من موقف لآخر، أما أنواع الرضا الوظيفي فتعددت أنواعه بين الرضا باعتبار شموليته و الرضا باعتبار الزمن و الرضا الوظيفي باعتبار نوعه، ومع ان الرضا الوظيفي له عدة عوامل المؤثرة فيه ، حيث يؤثر على الصحة العضوية ، الصحة العقلية، الأداء، الإنتاج، يؤثر في الأجر، فرص الترقية، عوامل اجتماعية، الثقافة العمالية، بالإضافة إلى عوامل أخرى مرتبطة بالعمل. وأشرنا إلى أهم البرامج الداعمة للرضا الوظيفي والتي تتمثل في برنامج صيانة القوى العاملة، برنامج تحسين بيئة وظروف العمل، برامج الرفاهية الاجتماعية، برنامج زيادة الأمن الوظيفي، برنامج زيادة التغذية الراجعة في العمل، برنامج الموظف المميز. كما نستنتج ان الزيادة في وسائل الراحة والرفاهية في العمل لدى الموظف (المنح والأجور) تنعكس بإيجاب عليه وتخلق له درجة من الاشباع تؤدي إلى زيادة ولائه وتحقق نوعا من التوافق النفسي والاجتماعي والاستقرار الوظيفي للمؤسسة ككل.

وبعد معالجتنا لجوانب الموضوع النظرية منها والتطبيقية نوجزها فيما يلي:

- **نتائج الدراسة النظرية:**

نلخص النتائج التي توصلنا إليها من خلال الأدبيات النظرية في النقاط التالية:

- تلعب المسؤولية الاجتماعية عنصر مهم في المؤسسات، حيث لها العديد من المساهمات في مختلف المجالات.
- تساهم المسؤولية الاجتماعية في خلق علاقة جيدة مع الموظفين.
- الرضا الوظيفي هو عنصر مهم في الحياة الشخصية والمهنية للموظف.
- يعد الرضا الوظيفي من أهم العوامل لنجاح الموظف.
- للمسؤولية الاجتماعية دور في تحسين صورة المؤسسة وتقوم بترسيخ المظهر الايجابي لدى العاملين.
- هناك ترابط بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

– إن الممارسات التي تقوم بها المؤسسات والجو الذي توفره للعمال هو عنصر أساس يحدد مقدار رضا العمال.

– إن إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية يرتبط بالرضا الوظيفي.

➢ **نتائج الدراسة التطبيقية:**

نذكر النتائج التي توصلنا إليها بحسب النماذج التي قدرت في الدراسة الميدانية:

– يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتأثير المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة إحصائية 0.05.

– لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05) في تحقيق الرضا الوظيفي على الرواتب والحوافز للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

– يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05) في تحقيق الرضا الوظيفي على العلاقة مع الإدارة للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

– لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05) في تحقيق الرضا الوظيفي على العلاقة مع الزملاء لدى مؤسسة نفطال وحدة المدية.

– يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية عند مستوى دلالة (0.05) في تحقيق الرضا الوظيفي على بيئة العمل للعاملين في مؤسسة نفطال وحدة المدية.

➢ **الاقتراحات:**

على أساس النتائج التي توصلنا إليها ضمن دراسة حالة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي للعاملين في –مؤسسة نفطال المدية – نقدم اقتراحات يمكن العمل بها والاستفادة منها على مستوى الدارسة العلمية والعملية، وتتمثل الاقتراحات فيما يلي:

– السعي وراء جعل المورد البشري في المؤسسة راضيا على مختلف جوانب العمل.

– الربط بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

– تنويع مجال الممارسات والأنشطة التي تقوم بها المؤسسة في إطار تجسيد مسؤولية اجتماعية.

– جعل نشاط ممارسة المسؤولية الاجتماعية جزءا من نشاط عمل المؤسسة من اجل تحقيق رضا العاملين وبالتالي تحسين أداءهم.

– الاهتمام المكثف بالموظفين والإحاطة بجميع حاجياتهم واهتماماتهم.

- **آفاق الدراسة:**

بعد انتهاء الدراسة وبغية مواصلة البحث والتوسع في الموضوع تم اقتراح بعض المواضيع:

– المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق رضا الوظيفي للزبائن.

– المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين.

– دور برامج المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا.

– المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الالتزام التنظيمي.

– تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الحفاظ على الولاء.

– أهمية المسؤولية الاجتماعية في تحسين العلاقة مع العملاء والعاملين.

قائمـــة المراجـــع

القران الكريم

الآية 119، سورة المائدة.

الآية 28، سورة الفجر.

أولا: الكتب

1. ابن المنظور، **لسان العرب**، الجزء الثاني، دون ذكر رقم الطبعة، دار صادر، بيروت،1992.

2. احمد صقر عاشور، **إدارة الموارد البشرية**، دون ذكر رقم الطبعة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1983.

3. أطاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن الغالبي، "**المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال**"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2005.

4. ثامر ياسر البكري، "**التسويق والمسؤولية الاجتماعية**"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001.

5. سالم تيسير الشرايدة، **الرضا الوظيفي اطر نظرية وتطبيقات عملية**، الطبعة الأولى، 2008، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان

6. عائشة مصطفى المناوي، **سلوك المستهلك**، الطبعة الثانية، دار مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1998

7. عصام عبد اللطيف عمر **الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل**، الطبعة الأولى، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، 2015.

8. فايزة محمد رجب بهنسي، **الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية**، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001.

9. محمد الصيرفي،" **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.

10. محمد سرور الجريري، **ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة**، الطبعة الأولى، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.

11. محمد سعيد سلطان، **السلوك الإنساني في المنظمات**، دون ذكر رقم الطبعة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،2014.

12. محمد فلاق،" **المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2016 .

13. مروان طاهر الزعبي، **الرضا الوظيفي مفهومه (طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل)**، الطبعة الأولى، 2011م، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

14. منال احمد البارودي، **الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين**، دار الكتب المصرية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2015.

15. مؤيد موسى علي أبو عساف، عيثم عبد الله ذيب وعي، **التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة**، الطبعة الأولى، دار أمجد للنشر والتوزيع، دون ذكر البلد، 2009.

16. نجم عبود نجم،" **أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال**"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

ثانيا: مذكرات رسائل وأطروحات

1. إيناس فؤاد نواوي فلمبان، **الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي بدى المشرفين التربويين**، رسالة ماجستير، تخصص الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، مكة، 2007.

2. برياح محمد الأمين، موساوي يحيى، **تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2016.

3. بطاش عقيلة، **تقييم أداء الموظفين وأثره على الرضا الوظيفي في الإدارة العمومية،** مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال عمومية، جامعة الدكتور يحي فارس المدية، 2017.

4. بن زوة أحلام، **ممارسة مديري المدارس الابتدائية لأساليب إدارة التغيير وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين من وجهة نظرهم،** مذكرة ماستر، تخصص إدارة وتسيير التربية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2018.

5. بن موفق الميلود، بن صافي عبد الكريم، **الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم،** مذكرة ماستر تخصص علم الاجتماع والديموغرافيا، جامعة زيان عاشور، الجلفة،2017.

6. بوبكر محمد حسن، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة،** مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2014.

7. حبيب سميح خوام، **الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي،** رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، قطر، دون ذكر السنة.

8. حساني مسعود، **علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي لدى مدراء مؤسسات ومنشئات قطاع الشباب والرياضة،** أطروحة دكتوراه، تخصص الإدارة والتسيير الرياضي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020.

9. زهية عزيون، **التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية،** رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة 20 أوت 1995، سكيكدة, 2007.

10. زويش سامية، **محددات الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين في المؤسسة،** مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة، 2014.

11. سارة مرسي، سهام بوقرة، **دور الرضا الوظيفي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة وتسيير المؤسسات جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2014.

12. سالم عواد الشمري، **الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، جامعة الملك عبد العزيز. السعودية، ص 2009.

13. سامي محمادي، **دور إشراك الأجراء في رأسمال الشركة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية –دراسة حالة شركة شنايدر–**، مذكرة لنيل رسالة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2013–2014.

14. سهام بلخيري، حنان عشيط، أثر **الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الاجتماعية**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال استراتيجية، جامعة العقيد محند اكلي اولحاج، البويرة، 2012.

15. سونيا عبد الفتاح، إبراهيم شحادة، **واقع تقييم الأداء وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين**، رسالة ماجستير، تخصص الإدارة التربوية، جامعة قبرص، فلسطين, 2013.

16. شرفي زكرياء، **محاسبة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية باستخدام طريقة التكاليف على أساس الأنشطة 'ABC' –دراسة حالة مؤسسة PROLIPOS لإنتاج المواد الدسمة 'عين مليلة'**، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014–2015.

17. الطاهر خامرة، **المسؤولية البيئية والاجتماعية، مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة** "حال سوناطراك"، رسالة لنيل شهادة ماجيستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم الاقتصاد، تخصص اقتصاد تسيير البيئة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر،2007.

18. عدودة زين الدين، **علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي**، دراسة حالة ملبنة الاوراس باتنة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر مجال علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، 2014-2015.

19. عريوة محاد، **الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية**، رسالة ماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرات عباس، سطيف، 2011.

20. عز الدين محمد العزيز، **الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني**، رسالة ماجستير، تخصص آداب، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2018.

21.عطوات سعيدة، **دراسة محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات الصيرة والمتوسطة**، مذكرة ماستر، تخصص تسيير مؤسسات الصغيرة والكبيرة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016.

22. عماد مساعدية،" **دور استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة بعض المؤسسات**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف1، 2014/2013.

23. العمري فريال، شنوفي فارس، **سياسة الأجور وأثرها على الرضا الوظيفي في مؤسسة الطاسيلي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم، تخصص تنظيم وعمل، 2018-2019.

24. قدري إبراهيم، **أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية**، أطروحة دكتوراه في إدارة أعمال، قسم إدارة اعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2014-2015.

25.كنان علم الدين مداح، **العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين**، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية، سوريا، 2015.

26. لوشن ابتسام، **'دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية –دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بعين التوتة باتنة–**، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2015–2016.

27. مديحة خشة، نادية رويبح، **أثر الرضا الوظيفي في إبداع العاملين**، مذكرة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2014.

28. مروان احمد حويحي، **أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل**، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

29. مريم دحدوح، **دور الرضا الوظيفي في تحسن أداء موظفي المؤسسات الجامعية**، مذكرة ماستر، تخصص علوم إنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016

30. ميمي رزيقة، سعيدي أميرة، **أهمية تنمية الكفاءات في تحقيق الرضا الوظيفي**، مذكرة ماستر، تخصص ادارة وتسيير المؤسسة، جامعة يحي فارس المدية، 2017.

31. نجاة شيخي، **الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى أستاذة الجامعة**، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، 2015_2016

32. هاجر عزي، مريم بطاش، **'دور المسؤولية الاجتماعية في تعظيم الميزة التنافسية للمؤسسة "حالة بنك الجزائر الخارجي وكالة المدية"**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، 2016/2015.

ثالثا: المجلات

1. أحمد صخر وآخرون، "**المسؤولية الاجتماعية كتوجه ذكي للمؤسسات الناشئة في الجزائر مؤسسة YASSIR للنقل الحضري الجزائر نموذجا**"، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، جامعة الوادي، الجزائر، ديسمبر 2020.

2. بلعربي محمد، بلمور سليمان، **'دور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع'**، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 03، العدد 1، 2020.

3. حوشين كمال، رحيل اسية، **'دور أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية'**، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 01، جامعة بومرداس، الجزائر 2019.

4. زينب عبد الله علي اتش، مريم عيسى الشراوي، السيد سعد الخميسي، **الفروق في أبعاد الرضا الوظيفي لدى الأشخاص المعاقين فكريا بدرجة بسيطة**، الملتحقين ببرامج التوظيف المدعوم وغير المدعوم، العدد الأول.

5. سميرة لغويل، نوال زمالي، **المسؤولية الاجتماعية: مفهوم، أبعاد، المعايير**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، جامعة تبسة، الجزائر، ديسمبر 2016.

6. مها محمد الرخيص، **أبعاد ومكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي" دراسة تحليلية توصيفيه**" مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد الأول_ المجلد الأول، مارس 2018.

7. نوار علي مطوف، **الرضا الوظيفي وأثره في الفعالية التنظيمية**، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد 21، جامعة واسط، الكويت.

8. وائل محمد جبريل، **واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية لفروع الصيرفة الإسلامية لمصرف الجمهورية بالمنطقة الشرقية في ليبيا**، مجلة الدراسات المالية والمحاسبة والإدارية، جامعة عمر المختار، ليبيا، المجلد 5، العدد 2، ديسمبر 2018.

رابعا: الملتقيات

1. بن مسعود نصر الدين وكنوش محمد، **واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية**، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14-15 فيفري، 2012.

2. مولاي لخضر عبد الرزاق، بوزيد سايح، **دور الاقتصاد في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات**، الملتقي الدولي: الاقتصاد الإسلامي: الواقع ورهانات المستقبل، جامعة غرداية، الجزائر، فيفري 2011.

خامسا: مراجع باللغة الأجنبية

1.Michael Hopkins. (2007), **corporate social responsibility and international development is business the solution? London** : Earthscan.

2. Welman B, dictionary of behavioral xience , London macmillan1973 .

سادسا: المواقع الالكترونية

1. موقع المؤسسة: www.naftal.dz http:// تاريخ الاطلاع :2023/05/20 على الساعة 20:15.

قائمـــــــة الملاحـــق

ملحق رقم 01: نتائج برنامجspss

Explorer

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية	,136	33	,127	,974	33	,610
المحور الثاني: الرضا الوظيفي	,088	33	,200	,963	33	,317
المحور الكلي	,089	33	,200	,972	33	,525

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,698	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,655	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,909	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,873	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,767	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,925	26

Corrélations non paramétriques

			المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية
Rho de Spearman	تهدف المؤسسة للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاية في العمل	Coefficient de corrélation	,489**
		Sig. (bilatéral)	,004
		N	33
	تقوم المؤسسة بتطبيق متطلبات الصحة و السلامة أثناء اداء العمل	Coefficient de corrélation	,550**
		Sig. (bilatéral)	,001
		N	33
	تتحمل المؤسسة مسؤولياتها اتجاه الأفراد العاملين دون تمييز	Coefficient de corrélation	,520**
		Sig. (bilatéral)	,002
		N	33
	المؤسسة تروج اعمالها وفق اخلاقيات المهنة	Coefficient de corrélation	,547**
		Sig. (bilatéral)	,001
		N	33
	توفر المؤسسة فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع	Coefficient de corrélation	,577**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	المؤسسة تنجز اعمالها بأسلوب يتوافق مع قيم الاخلاقية للعاملين	Coefficient de corrélation	,791**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	تساهم المؤسسة في حل مشاكل وتخفيف من الأضرار التي	Coefficient de corrélation	,509**

تحل بالعاملين بالمؤسسة	Sig. (bilatéral)	,002
	N	33
تقدم المؤسسة منح لدعم العاملين	Coefficient de corrélation	,521**
	Sig. (bilatéral)	,002
	N	33
المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية	Coefficient de corrélation	1,000
	Sig. (bilatéral)	.
	N	33

			البعد الأول: الرواتب و الحوافز
Rho de Spearman	يغطي راتبي الذي اتقاضاه متطلباتي اليومية	Coefficient de corrélation	,620**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	فرص الترقية متاحة بمعايير عادلة	Coefficient de corrélation	,688**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	عائدي المالي الشهري مناسبة مقارنة مع زملائي في نفس الدرجة الوظيفية بالمؤسسات الأخرى	Coefficient de corrélation	,615**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	راضي على الزيادة في راتبي	Coefficient de corrélation	,792**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	البعد الأول: الرواتب و الحوافز	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	33

			البعد الثاني: العلاقة مع الإدارة
Rho de Spearman	أجد التقدير من الإدارة لجهدي المبذول في العمل	Coefficient de corrélation	,885**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	الادارة موضوعية في تقييم ادائي	Coefficient de corrélation	,901**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	تساهم الإدارة في حل مشكلات العاملين	Coefficient de corrélation	,726**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	أشعر بالرضا التام عن طريقة تعامل الإدارة مع العاملين	Coefficient de corrélation	,833**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	تعمل الادارة على توظيف قدرات الشخص الماسب في المكان المناسب	Coefficient de corrélation	,852**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	البعد الثاني: العلاقة مع الإدارة	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	33

			البعد الثالث: العلاقة مع الزملاء
Rho de Spearman	التعاون جيد بيني وبين زملائي في العمل	Coefficient de corrélation	,787**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	أشعر باحترام الاخرين لي في العمل	Coefficient de corrélation	,774**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	علاقتي بزملائي تتسم برزح الفريق الواحد	Coefficient de corrélation	,709**

		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	نلجأ لبعضنا البعض لحل مشاكلنا الشخصية	Coefficient de corrélation	,699**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	الصدق في التعامل بين العاملين هو السائد	Coefficient de corrélation	,812**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	البعد الثالث: العلاقة مع الزملاء	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	33

			البعد الرابع: بيئة العمل
Rho de Spearman	راضي عن الخدمات الاجتماعية	Coefficient de corrélation	,809**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	راضي عن فرص التدريب و التأهيل للعاملين	Coefficient de corrélation	,686**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	راضي عن الانظمة و القوانين المعمول بها في المؤسسة	Coefficient de corrélation	,867**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	هناك اهتمام بالنظافة و ترتيب المعدات بشكل مناسب	Coefficient de corrélation	,729**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	البعد الرابع: بيئة العمل	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	33

			المحور الكلي
Rho de Spearman	المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية	Coefficient de corrélation	,748**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	البعد الأول: الرواتب و الحوافز	Coefficient de corrélation	,769**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	البعد الثاني: العلاقة مع الإدارة	Coefficient de corrélation	,909**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	البعد الثالث: العلاقة مع الزملاء	Coefficient de corrélation	,774**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	البعد الرابع: بيئة العمل	Coefficient de corrélation	,848**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	33
	المحور الكلي	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	33

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تهدف المؤسسة للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاية في العمل	33	1,00	5,00	4,1515	,83371

تقوم المؤسسة بتطبيق متطلبات الصحة و السلامة أثناء اداء العمل	33	3,00	5,00	4,3333	,64550
تتحمل المؤسسة مسؤولياتها اتجاه الأفراد العاملين دون تمييز	33	3,00	5,00	4,0606	,60927
المؤسسة تروج اعمالها وفق اخلاقيات المهنة	33	3,00	5,00	4,3333	,54006
توفر المؤسسة فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع	33	3,00	5,00	3,8485	,66714
المؤسسة تنجز اعمالها بأسلوب يتوافق مع قيم الاخلاقية للعاملين	33	2,00	5,00	3,9394	,70442
تساهم المؤسسة في حل مشاكل وتخفيف من الأضرار التي تحل بالعاملين بالمؤسسة	33	2,00	5,00	4,0000	,66144
تقدم المؤسسة منح لدعم العاملين	33	2,00	5,00	3,8182	,84611
المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية	33	3,13	5,00	4,0606	,39420
N valide (liste)	33				

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
البعد الأول: الرواتب و الحوافز	33	1,25	4,50	3,2348	,74199
البعد الثاني: العلاقة مع الإدارة	33	1,40	5,00	3,5091	,86036
البعد الثالث: العلاقة مع الزملاء	33	1,20	5,00	3,9515	,72634
البعد الرابع: بيئة العمل	33	2,50	5,00	3,7273	,68569
المحور الثاني: الرضا الوظيفي	33	1,78	4,61	3,6195	,63845
N valide (liste)	33				

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,399[a]	,159	,132	,69749

a. Prédicteurs : (Constante), المحور1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,854	1	2,854	5,867	,021[b]
	de Student	15,081	31	,486		
	Total	17,936	32			

a. Variable dépendante : x1

b. Prédicteurs : (Constante), المحور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,160	1,278		,125	,901
	المحور1	,758	,313	,399	2,422	,021

a. Variable dépendante : x1

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,593[a]	,352	,331	,71568

a. Prédicteurs : (Constante), المحور1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,612	1	8,612	16,813	,000[b]
	de Student	15,878	31	,512		
	Total	24,490	32			

a. Variable dépendante : x2

b. Prédicteurs : (Constante), المحور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-1,851	1,312		-1,411	,168
	المحور1	1,316	,321	,593	4,100	,000

a. Variable dépendante : x2

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,468[a]	,219	,193	,65231

a. Prédicteurs : (Constante), المحور1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,692	1	3,692	8,676	,006[b]
	de Student	13,191	31	,426		
	Total	16,882	32			

a. Variable dépendante : x3

b. Prédicteurs : (Constante), المحور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,446	1,196		,373	,712
	المحور1	,862	,293	,468	2,945	,006

a. Variable dépendante : x3

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,599[a]	,359	,338	,53915

a. Prédicteurs : (Constante), المحور1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,046	1	5,046	17,358	,000[b]
	de Student	9,011	31	,291		
	Total	14,057	32			

a. Variable dépendante : x

b. Prédicteurs : (Constante), المحور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	-,394	,988		-,399	,693
	المحور1	1,007	,242	,599	4,166	,000

a. Variable dépendante : x

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,618[a]	,381	,361	,50860

a. Prédicteurs : (Constante), المحور1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,944	1	4,944	19,113	,000[b]

	de Student	8,019	31	,259		
	Total	12,963	32			

a. Variable dépendante : المحور2

b. Prédicteurs : (Constante), المحور1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	-,442	,932		-,475	,638
	المحور1	,997	,228	,618	4,372	,000

a. Variable dépendante : المحور2

ملحق رقم 02: استمارة الاستبيان الموجهة لعاملي مؤسسة نفطال وحدة المدية

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الاستبانـــــــــة

سيدي المحترم/ سيدتي المحترمة، السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الأسئلة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بها للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، بعنوان: "**دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة نفطال – وحدة المدية**–" ونظرا لما لديكم من معرفة عملية وخبرة، نأمل منكم التعاون بتعبئة هذا الاستبيان فضلا وليس أمرا، بكل موضوعية وحيادية حتى يؤدي الغرض المعد من أجله، كما نعلمكم بأن هذا الاستبيان لا يحوي معلومات شخصية ضمانا للحيادية وإبداء الرأي بحرية.

ملاحظة: عند الإجابة على أسئلة الاستبيان، الرجاء وضع علامة (×) في الخانة المناسبة

مع خالص الشكر والتقدير لتعاونكم

من إعداد الطالبتين

اليوسفي أميرة عواطف

موساوي فراح

تحت اشراف الأستاذ

قبطان شوقي

السنة الجامعية: 2022-2023

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-المستوى التعليمي : ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

3-الخبرة : أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر ☐

4-الفئة العمرية:

أقل من 25 ☐ 25-35سنة ☐ 36-45 سنة ☐ أكثر من 46 سنة ☐

الجزء الثاني: المعلومات الخاصة بالدراسة

المحور الأول: المسؤولية الإجتماعية

الرقم	العبـــــــــارات	درجة الموافقة				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	تهدف المؤسسة للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاية في العمل					
02	تقوم المؤسسة بتطبيق متطلبات الصحة والسلامة أثناء أداء العمل					
03	تتحمل المؤسسة مسؤوليتها تجاه أفراد العاملين دون تمييز					
04	المؤسسة تروج أعمالها وفق أخلاقيات المهنة					
05	توفر المؤسسة فرص وظيفية متكافئة وعادلة للجميع					
06	المؤسسة تنجز أعمالها بأسلوب يتوافق مع القيم الأخلاقية للعاملين					
07	تساهم المؤسسة في حل المشاكل والتخفيف من الأضرار التي تحل بالعاملين في المؤسسة					
08	تقدم المؤسسة منح لدعم العاملين					

المحور الثاني: الرضا الوظيفي

الرقم	العبـــــــــارات	درجة الموافقة				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	عير موافق تماما
	أولا: الرواتب والحوافز					
01	يغطي راتبي الذي أتقضاه متطلباتي اليومية					
02	فرص الترقية متاحة بمعايير عادلة					
03	عائدي المالي الشهري مناسب مقارنة مع زملائي في نفس الدرجة الوظيفية بالمؤسسات الأخرى					
04	راضي على الزيادة السنوية في راتبي					
	ثانيا: العلاقة مع الادارة					
05	أجد التقدير من الإدارة لجهدي المبذول في العمل					
06	الادارة موضوعية في تقييم أدائي					
07	تساهم الإدارة في حل مشكلات العاملين					
08	أشعر بالرضا التام عن طريقة تعامل الإدارة مع العاملين					
09	تعمل الإدارة على توظيف قدرات الشخص المناسب في المكان المناسب					
	ثالثا: العلاقة مع الزملاء					
10	التعاون جيد بيني وبين زملائي في العمل					
11	اشعر باحترام الأخرين لي في العمل					
12	علاقتي بزملائي تتسم بروح الفريق الواحد					
13	نلجأ لبعضنا البعض لحل مشاكلنا الشخصية					
14	الصدق في التعامل بين العاملين هو السائد					
	رابعا: بيئة العمل					
15	راضي عن الخدمات الاجتماعية					
16	راضي عن فرص التدريب والتأهيل للعاملين					
17	راضي عن الأنظمة ولقوانين المعمول بها في المؤسسة					
18	هناك اهتمام بالنظافة وترتيب المعدات بشكل مناسب					