

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدسة الوطنية العليا للمناجنت
القلعة

مذكرة تخرج

للحصول على ماستر اكايمي مناجنت الموارد البشرية تحت عنوان

دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة
الشركة الوطنية للتأمين SAA

ولاية الجزائر - باب الزوار

تحت إشراف:

الدكتورة موساوي إلهام

من إعداد الطالبة:

غاوي هبة ايمن

السنة الجامعية: 2025/2024

ملخص الدراسة:

الملخص باللغة العربية :

سعت هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي الشركة الوطنية للتأمين ،باب الزوار ،الجزائر ، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة والاجابة على الاشكالية المطروحة واختبار فرضية الدراسة ، تم الاعتماد على المنهج الكمي إلى جانب المنهج الوصفي التحليلي ، من خلال تطبيقها على عينة طبقية لتمثيل فئات مختلفة داخل الشركة الوطنية للتأمين ، أين تم توزيع استبيان لجمع البيانات على 51 فردا من الموظفين ، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V25) لتحليل بيانات الاستبيان ، وتمت دراسة ثلاث أبعاد للمسؤولية الاجتماعية متمثلة في البعد الاقتصادي ، البعد الاجتماعي ، البعد البيئي ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى موظفي الشركة الوطنية للتأمين ، باب الزوار ، كما تبين أن البعد البيئي هو الأكثر تأثيرا على الأداء الوظيفي متبوعا بالبعدين الاجتماعي ثم الاقتصادي.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية ، الأداء الوظيفي ، البعد الاقتصادي ، البعد البيئي.

الملخص باللغة الفرنسية : (Résumé)

Cette étude vise à déterminer le rôle que joue la responsabilité sociale, à travers ses différentes dimensions, dans l'amélioration de la performance professionnelle des employés de la Société Nationale d'Assurance (SAA) à Bab Ezzouar, Alger. Pour atteindre les objectifs de l'étude, répondre à la problématique soulevée et tester les hypothèses formulées, une approche quantitative a été adoptée en complément d'une méthode descriptive et analytique. L'étude a été appliquée à un échantillon stratifié représentant différentes catégories au sein de l'entreprise, à travers un questionnaire distribué à 51 employés. Les données ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS (version 25). Trois dimensions de la responsabilité sociale ont été examinées : la dimension économique, la dimension sociale et la dimension environnementale. Les résultats ont révélé une relation positive entre la responsabilité sociale et la performance professionnelle des employés de la SAA à Bab Ezzouar. L'étude a également montré que la dimension environnementale est la plus influente sur la performance, suivie par les dimensions sociale et économique.

Mots-clés : Responsabilité sociale, performance professionnelle, dimension économique, dimension environnementale.

(Abstract) : الملخص باللغة الإنجليزية

This study aimed to identify the role played by corporate social responsibility (CSR), with its various dimensions, in enhancing job performance among employees of the National Insurance Company (SAA) in Bab Ezzouar, Algiers. To achieve the study's objectives, address the research problem, and test the proposed hypotheses, a quantitative approach was employed alongside a descriptive and analytical method. The study was conducted on a stratified sample representing various employee categories within the company. A questionnaire was distributed to 51 employees, and data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, version 25). Three CSR dimensions were examined: the economic, social, and environmental dimensions. The findings revealed a positive correlation between corporate social responsibility and job performance among SAA employees. Moreover, the environmental dimension was found to have the strongest impact on performance, followed by the social and then the economic dimensions.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Job Performance, Economic Dimension, Environmental Dimension.

الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر لله تعالى في ختام هذا العمل يطيب لي أن أتقدم بخالص عبارات الشكر لكل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة.

أخص بالذكر استاذتي المشرفة موساوي إلهام ، على ما قدمته من دعم وتوجيهات علمية ، وملاحظات بناءة ، ومرافقة دؤوبة ، كان لها بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل بالصورة النهائية.

كما واتوجه بجزيل بالشكر إلى كافة الأساتذة الذين درسوني طوال سنوات التكوين بالمدرسة الوطنية العليا للمناجمت ، على ما بذلوه من جهود في نقل المعرفة ، وكذا تعزيز القيم الأكاديمية والمهنية ، وأخص بالذكر مجموعة من الأساتذة الأفاضل الذين قدموا ملاحظات وتوجيهات قيمة ساهمت في إثراء مضمون المذكرة.

كما لا يفوتني أن أعبر على امتناني العميق للأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على ما تفضلوا به من وقت وجهد لتقييم المذكرة.

وأقدم بخالص الشكر لإدارة وإطارات الشركة الوطنية للتأمين ، باب الزوار ، الجزائر على إتاحتهم فرصة إجراء التربص التطبيقي لأتمكن من إنجاز الجانب التطبيقي.

و في الختام أجدد شكري لكل من كان له أثر إيجابي في رحلتي البحثية، سواء بكلمة طيبة، أو بدعم خفي، أو بتشجيع صادق فلكم مني أسمى عبارات الشكر الامتتان.

الإهداء

إلى العزيز الذي حملت اسمه فخرا، وإلى من كلفه الله بالهيبة والوقار، إلى من حصد الأشواك عن دربي، وزرع لي الراحة بدلا منها إلى أبي، كنت أحجب عن نفسي مطالبها، فكان يكشف عما أشتي الحجب، فشكرا لكونك أبي.

و إلى من علمتني الأخلاق قبل أن اتعلمها، إلى الجسر الصاعد بي إلى الجنة، إلى اليد الخفية التي زالت عن طريقي العقبات، ومن ظلت دعواتها تحمل إسمي ليلا ونهارا أُمي ، محبوبتي وملهمتي. إلى من وهبني الله نعمة وجودهم، إلى مصدر قوتي وأرضي الصلبة وجدار قلبي المتين لأخوي هيثم ويحي وأختي أنفال.

إلى كل من مد لي يد صادقة، وترك أثره الطيب في هذا المشوار، وجودكم خفف عني الكثير. إلى نفسي التي صبرت، اجتهدت، وتجاوزت الكثير ها أنا اليوم طويت صفحة من التعب ، و سجلت في تاريخي فخرا لا ينسى، تلاشت غيوم التعب و ابتسم الأفق بعد عتمة الانتظار، ها هي الخطى التي كانت تتعثر أحيانا قد وجدت مستقرها في قمة الإنجاز، وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين.

هبة

فهرس المحتويات

أ.....	ملخص الدراسة:
أ.....	الملخص باللغة العربية:
أ.....	الملخص باللغة الفرنسية: (Résumé)
ب.....	الملخص باللغة الإنجليزية: (Abstract)
ت.....	الشكر والتقدير.....
ث.....	الإهداء.....
د.....	قائمة الجداول.....
ذ.....	قائمة الأشكال.....
أ.....	المقدمة العامة.....
1.....	تمهيد:
1.....	إشكالية البحث:
1.....	فرضية البحث والفرضيات الفرعية:
2.....	أهمية الدراسة:
2.....	أهداف الدراسة:
3.....	دوافع اختيار الموضوع:
3.....	نموذج الدراسة:
4.....	منهج ومجال الدراسة:
4.....	صعوبات الدراسة:
5.....	الفصل الأول: الإطار النظري و المفاهيمي.....
4.....	تمهيد:
5.....	المبحث الأول: الدراسات السابقة.....
5.....	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.....

15.....	المطلب الثاني: التعقيب على دراسات السابقة
15.....	المبحث الثاني : الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية
16.....	المطلب الأول : المفهوم والتطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية.....
21.....	المطلب الثاني : مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية :
23.....	المطلب الثالث : أبعاد وأهمية المسؤولية الاجتماعية
28.....	المطلب الرابع : نظريات المسؤولية الاجتماعية
31.....	المطلب الخامس : المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة وأخلاقيات الأعمال.....
34.....	المبحث الثالث: الإطار النظري للأداء الوظيفي
34.....	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.....
34.....	المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي.....
35.....	المطلب الثالث: أبعاد وأهمية الأداء الوظيفي.....
36.....	المطلب الرابع: مؤشرات ومحددات الأداء الوظيفي.....
38.....	المطلب الخامس: تقييم الأداء الوظيفي
40.....	المبحث الرابع : دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي
40.....	المطلب الأول : تجليات المسؤولية الاجتماعية في ممارسات الموارد البشرية.....
45.....	المطلب الثاني : ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسات
46.....	المطلب الثالث : أدوات تفعيل المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسات
47.....	المطلب الرابع: تحسين الأداء الوظيفي.....
48.....	المطلب الخامس : دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الوظيفي
50.....	خلاصة الفصل:.....
4	الفصل الثاني :الإطار المنهجي و الميداني
42.....	تمهيد :
43.....	المبحث الاول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين SAA
43.....	المطلب الأول: تعريف الشركة الوطنية للتأمين SAA وتطورها التاريخي
44.....	المطلب الثاني: الأنشطة والهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين.....
47.....	المبحث الثاني : واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى الشركة الوطنية للتأمين SAA
47.....	المطلب الأول : قيم الشركة الوطنية للتأمين المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية

48.....	المطلب الثاني : ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الشركة الوطنية للتأمين
51.....	المبحث الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة
51.....	المطلب الأول: التصميم النظري
53.....	المطلب الثاني: التصميم العملي للدراسة
56.....	المطلب الثالث: التصميم الإحصائي للدراسة
58.....	خلاصة الفصل:
42.....	الفصل الثالث: النتائج و مناقشتها
56.....	تمهيد
57.....	المبحث الأول: عرض النتائج الخاصة بالاستبيان
57.....	المطلب الأول : عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الوصفية للدراسة
62.....	المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج بيانات محاور عينة الدراسة (متغيرات الدراسة)
75.....	المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
75.....	المطلب الأول: اختبار فرضيات الدراسة
79.....	المطلب الثاني: مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة
79.....	المطلب الثالث: اختبارات تحليلية مكملة لتعميق الفهم الإحصائي للعلاقة المدروسة
87.....	خلاصة الفصل:
84.....	الخاتمة :
86.....	قائمة المراجع
86.....	قائمة الملاحق
90.....	الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي
91.....	الملحق رقم (02): الاستبيان

قائمة الجداول

- جدول 1: أبعاد المسؤولية الاجتماعية بمختلف عناصرها الأساسية والفرعية 26
- جدول 2: الخطوط القاعدية الثلاث 49
- جدول 3: توزيع المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين 46
- جدول 4: توزيع الاستبانة على عينة الدراسة 54
- جدول 5: جدول يوضح مقياس الإجابة على سلم ليكرت الخماسي 54
- جدول 6: اختبار ثبات فقرات الاستبيان لكل متغير باستخدام معامل ألفا كرونباخ 56
- جدول 7: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (الاعتدالية) 57
- جدول 8 : توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس 57
- جدول 9: توزيع عينة الدراسة وفق متغير السن 58
- جدول 10: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي 59
- جدول 11 : توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي 60
- جدول 12: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية 61
- جدول 13: توزيع الفئات التفسيرية لمقياس ليكرت الخماسي حسب المتوسط الحسابي 62
- جدول 14: عرض وتحليل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري المتعلقة بالبعد الاقتصادي 63
- جدول 15: عرض وتحليل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري المتعلقة بالبعد الاجتماعي 65
- جدول 16: عرض وتحليل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري المتعلقة بالبعد البيئي 69
- جدول 17: عرض وتحليل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري المتعلقة بمحور الأداء الوظيفي 71
- جدول 18: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة بمعامل الارتباط بيرسون 76
- جدول 19: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة بمعامل الارتباط بيرسون 78
- جدول 20: نتائج الانحدار البسيط لتأثير البعد الاقتصادي على الأداء الوظيفي 80
- جدول 21: نتائج الانحدار البسيط لتأثير البعد الاجتماعي على الأداء الوظيفي 81
- جدول 22: نتائج الانحدار البسيط لتأثير البعد البيئي على الأداء الوظيفي 82
- جدول 23: مقارنة تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي من خلال معامل Beta 83
- جدول 24: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي حسب الفئة العمرية 84
- جدول 25: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي حسب المستوى التعليمي 84
- جدول 26: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي حسب المستوى الوظيفي 85
- جدول 27: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي حسب الخبرة المهنية 85

قائمة الأشكال

- 24..... رسم توضيحي 1: هرم كارول لأبعاد المسؤولية الاجتماعية 1991
- 29..... رسم توضيحي 2: أصحاب المصلحة وفق Freeman 2003
- 52..... رسم توضيحي 3: نموذج الدراسة
- 57..... رسم توضيحي 4: توزيع أفراد العينة حسب الجنس
- 58..... رسم توضيحي 5: توزيع أفراد العينة وفق الفئة العمرية
- 59..... رسم توضيحي 6: توزيع أفراد العينة وفق المستوى التعليمي
- 60..... رسم توضيحي 7: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي
- 61..... رسم توضيحي 8: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

المقدمة العامة

تمهيد :

باتت المسؤولية الاجتماعية اليوم من أبرز المواضيع المطروحة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي فعلى الرغم من أنها ممارسة طوعية واختيارية فاعلب المؤسسات تسعى إلى دمجها ضمن ممارساتها واستراتيجياتها كون هدف المؤسسات لا يقتصر فقط على تحقيق الأرباح بل يمتد إلى تجسيد دور اجتماعي تجاه البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة في ظل التطورات والمنافسة الشديدة في بيئة الأعمال على غرار جذب أفضل المواهب وبناء ثقافة تنظيمية إيجابية ، فالمسؤولية الاجتماعية تعد أكثر من مجرد التزام قانوني وأخلاقي بل باتت مطلب أساسي وهذا راجع لاكتشاف المؤسسات لدورها الاستراتيجي والفعال في خلق ولاء العمال ، وكذا تعزيز جاذبية المؤسسة والأهم تحسين الأداء الذي بدوره سيعود بالفائدة على ذات المؤسسات وكذا الربح الاقتصادي باعتبار الأداء الوظيفي من أهم المؤشرات الحيوية على نجاعة الاستراتيجيات المعتمدة حيث تعتمد المؤسسة على تقييم هذا الأداء لتدارك اوجه القصور ومعالجتها وتسجيل نقاط القوة على مستوى الأداء الوظيفي لتحسينها والاستمرار عليها ، إلا أنه في ظل التحديات الراهنة التي تحول وتبنى ممارسات المسؤولية الاجتماعية رغم جميع مميزاتها خاصة على مستوى المؤسسات الجزائرية ومن هذا المنطلق تهدف هذه الدراسة لتناول موضوع المسؤولية الاجتماعية و تحسين الأداء الوظيفي وذلك بهدف الكشف عن دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي.

إشكالية البحث:

تتبلور إشكالية هذه الدراسة في دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي او بمعنى آخر ما مدى مساهمة تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي ، الاجتماعي ، و البيئي) في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي الشركة الوطنية للتأمين ؟ ومن خلال ذلك يمكن طرح أسئلة فرعية بغرض الإجابة على الإشكالية الرئيسية وهي كما يلي:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين البعد الاقتصادي وتحسين الأداء الوظيفي ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين البعد الاجتماعي وتحسين الأداء الوظيفي ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين البعد البيئي وتحسين الأداء الوظيفي ؟

فرضية البحث والفرضيات الفرعية:

تعد الفرضية بمثابة إجابة فرضية على الاسئلة الفرعية ولذلك بناء على حسب نتائج دراسة كل من (عواطف، 2023) و (الاسماعيل، 2023) وكذا ، دراسة (خبار و قودة، 2022) بالإضافة الى دراسات كل من (بوشارب، 2022/2023) و (بهاز، 2024) و (بلقايد، 2018-

(2019) وكذلك (VUONG, TUNG, & HUAN, 2022) و دراسة (BENTALHA, 2023) تم بطرح الفرضيات التالية :

- ✓ **الفرضية الرئيسية :** توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين.
- ✓ **الفرضيات الفرعية:**
- توجد علاقة ارتباطية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين.
- توجد علاقة ارتباطية بين البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين.
- توجد علاقة ارتباطية بين البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين.

أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من حيوية موضوع المسؤولية الاجتماعية باعتبارها مقارنة تدمج بين البعد البيئي والاجتماعي والاقتصادي ضمن مبادرات إدارة الموارد البشرية الحديثة في التحسين المستمر للأداء الوظيفي ، ففي ظل التطورات الراهنة والسريعة أصبح على المؤسسة تبني نهج فعال لتحسين أداء موظفيها ، وتزداد أهمية هذه الدراسة كونها تركز على المستوى المحلي الجزائري حيث تقتقر أغلب المؤسسات لطرق منهجية لتبني هذه الأخيرة او قد يتم تطبيقها بشكل محدود وتأتي هذه الدراسة لتعزيز وتشجيع المؤسسات الجزائرية على تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال نتائج واقعية مبنية على معطيات ميدانية ، لاسيما عند إبراز الدور الفعال للمسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي.

أهداف الدراسة :

أما فيما يتعلق بأهداف الدراسة فبحكم تخصص مناجمت الموارد البشرية وميلي لدراسة كل ما يتعلق بالعنصر البشري و كل ماله دور في تحسين وتعزيز الأداء لديه نلخص ذلك في جملة من الأهداف :

- تسليط الضوء على مفهوم المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها وممارساتها بشمولية؛
- صياغة إطار نظري حول الأداء الوظيفي من خلال الاطلاع على مختلف الأدبيات ذات صلة بالموضوع محل الدراسة والتطرق لآليات المسؤولية الاجتماعية في تحسين هذا الأخير لدى الشركة الوطنية للتأمين؛

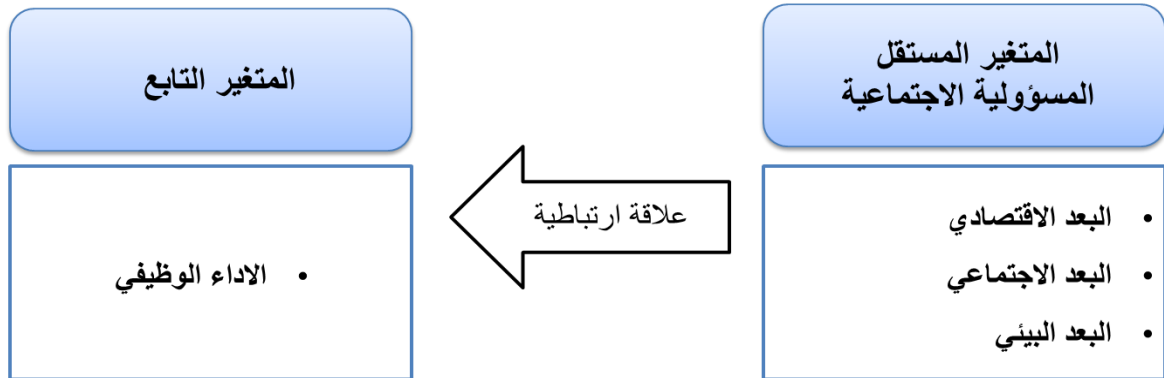
- الوقوف على واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية , وكذا طرق تقييم الأداء الوظيفي لدى الشركة الوطنية للتأمين؛
- صياغة بعض التوصيات والاقتراحات التي من شأنها المساهمة في تحسين الأداء الوظيفي لدى المؤسسات الجزائرية من خلال تشجيعها لتبني المسؤولية الاجتماعية.

دوافع اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية للباحثة في دراسة الموضوع ، إضافة إلى أن موضوع المسؤولية الاجتماعية ، العدالة ، والشفافية يعكس القيم الشخصية للباحثة التي تحرص على أن تتعكس في مسارها المهني؛
- قلة اهتمام او بالأحرى إدراك المؤسسة لأهمية تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية ونتائجها الايجابية على المنظمات ومختلف أصحاب المصالح؛
- أهمية الموضوع كمفهوم معاصر في تسيير الموارد البشرية بنجاحة أكبر وكذا فهم أكثر للعوامل غير المادية في تحسين الأداء الوظيفي؛
- الرغبة في معرفة الدور الفعلي لممارسات المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي؛
- قلة الأبحاث حول موضوع المسؤولية الاجتماعية وخاصة تلك التي تربطها بتحسين الأداء الوظيفي لاسيما التي باللغة العربية وعلى المستوى المحلي الجزائري؛

نموذج الدراسة :

تم بناء نموذج الدراسة استنادا على ضوء الدراسات السابقة



منهج ومجال الدراسة :

قصد الإجابة على إشكالية الدراسة وكذا اختبار الفرضية ، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لاعتباره الانسب إلى طبيعة الدراسة التي تحتاج إلى تقرير الحقائق كما هي فمن الناحية النظرية تم الاعتماد على المسح المكتبي للتطرق الى كل ما تناولته المراجع والمصادر العربية والأجنبية بخصوص موضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي وكذا المقالات المنشورة وأطروحات الدكتوراه ، أما تطبيقيا تم الاستعانة باستبيان لتوزيعه على عينة الدراسة وتحليل النتائج المحصلة من خلال الاعتماد على التحليل الكمي لدراسة العلاقة بين المتغيرات ، ويتمثل مجال الدراسة فيما يلي :

- **المجال المكاني:** تم إجراء الدراسة على مستوى المديرية العامة للشركة الوطنية للتأمين، ولاية الجزائر، باب الزوار
- **المجال الزمني:** تم إجراء الدراسة الميدانية في شهر أبريل 2025.
- **المجال البشري:** موظفي الشركة الوطنية للتأمين SAA، ولاية الجزائر، باب الزوار.

صعوبات الدراسة:

- لا يخلو أي عمل او دراسة من تحديات وصعوبات أثناء الإنجاز وفيما يلي أبرز الصعوبات :
- قلة المراجع المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي خاصة تلك التي باللغة العربية؛
 - نقص دراسات الميدانية التي تدرس العلاقة بين المتغيرين بالتحديد حيث أن أغلب الباحثين توجهوا لدراسة التأثير و دور المسؤولية الاجتماعية مع متغيرات مختلفة وذلك في حدود اطلاعي؛

الفصل الأول : الإطار النظري و المفاهيمي

تمهيد :

في ظل التطورات المعرفية والعلمية المتسارعة التي تشهدها بيئة العمل أصبحت مواكبتها ضرورة حتمية رغم الصعوبات والتحديات التي قد تواجهها، فتبني ممارسات حديثة تزيد من قدرة المؤسسات على مواكبة هذه التطورات وكذا التكيف مع المتغيرات الخاصة بمحيطها الخارجي والأهم تحقيق أداء مرغوب به، يبرز مفهوم المسؤولية الاجتماعية كوسيلة فعالة في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز ولاء عمالها جانبا إلى تحسين الأداء الوظيفي ، وعليه من خلال الفصل الأول من الدراسة سنوضح مفهوم نظري شامل متعلق بالمفاهيم الأساسية للدراسة متمثلة في مفهومي المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي وكذا التطرق لمختلف الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع محل الدراسة من خلال ما يلي :

المبحث الأول: الدراسات السابقة

المبحث الثاني : الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

المبحث الثالث: الإطار النظري للأداء الوظيفي

المبحث الرابع : دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي

المبحث الأول: الدراسات السابقة

تشير الدراسات السابقة إلى مجموعة الأدبيات التي تحدثت عن المسؤولية الاجتماعية وكذا تحسين الأداء الوظيفي بصورة مباشرة ، كما أن بعض الدراسات حاولت الربط بينهم أو بين متغيرات مختلفة إلا أن الهدف منها هو التعرف على أهداف ونتائج وأبعاد كل دراسة وكذا الاطلاع على منهجية الدراسة المتبعة في هذه الأدبيات.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

في هذا الصدد سيم التطرق للدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في المسؤولية الاجتماعية.

الدراسة الأولى : تناولت دراسة (بوغليطة، مهري ، و زياني ، 2018) ،مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل في المؤسسة الاقتصادية - دراسة تحليلية من وجهة نظر العاملين بمؤسسة الاسمنت ولاية قسنطينة.

كان مفاد هذه الدراسة التعرف على مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل داخل المؤسسة الاقتصادية باعتبار المؤسسات تسعى لتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية لما لها من تأثيرات ايجابية على المؤسسة ككل وجودة حياة العمل على وجه الخصوص ،وتمت من خلال دراسة تحليلية بوجهة نظر العاملين على مستوى المؤسسة وفي نفس الصدد سعت الدراسة إلى تحري مدى التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال أربع أبعاد رئيسية وهي ظروف وتنظيم العمل ، الصحة و السلامة المهنية ،الخدمات الاجتماعية وحقوق العمال ، ضمت عينة تشمل مختلف المديریات وتم اختيار العينة عشوائيا أين تم توزيع 100 استمارة استبيان تم استرجاع 68 استبيان باعتباره صالحا للتحليل ، أين تم اعتماد المنهج الوصفي ، وتم استخدام الاستبيان كما ذكرنا سابقا لجمع البيانات وشمل هذا الأخير خمسة محاور رئيسية : البيانات الشخصية ،ظروف العمل ، السلامة المهنية ، الخدمات الاجتماعية ، وحقوق العمال وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات.

وتحصلوا على نتائج مفادها أن المسؤولية الاجتماعية لا تسهم بفعالية في تحسين جودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين حيث تعتبر درجة المساهمة ضئيلة وبالتحديد أظهرت النتائج أن للمؤسسة مساهمة في تحسين ظروف وتنظيم العمل بدرجة متوسطة ،إلا أنها لا تساهم بفعالية في مجال الصحة

والسلامة المهنية ، كما أنها لا تساهم بفعالية في توفير الخدمات الاجتماعية ومن الناحية الأخرى فهي تساهم في احترام حقوق العمال بدرجة متوسطة.

وفي ذات السياق جاءت **الدراسة الثانية** : لكل من (عزوز و غريسي ، 2019)، بعنوان تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء الشامل للإدارة العمومية ،دراسة حالة بلدية سعيدة.

أوضح الباحثان من خلال هذه الدراسة المفهوم النظري للمسؤولية الاجتماعية كونها محل اهتمام المؤسسات في الآونة الأخيرة وعلاقتها بالأداء الشامل جنبا إلى التطرق الى واقع المسؤولية الاجتماعية في ذات المؤسسة كان الهدف من الدراسة هو توضيح أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الشامل تجاه أصحاب المصلحة (الداخليين والخارجيين) ، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واستخدام استبيان لجمع البيانات خصص جزء منه لخصائص العينة الديمغرافية (الجنس، السن، الخبرة....) أما عن تقسيمه ينقسم الى محورين أساسيين مثل المحور الأول المسؤولية الاجتماعية (الداخلية والخارجية) أما المحور الثاني عبر عن الأداء الشامل (الاقتصادي ، الاجتماعي ، البيئي) حيث يتكون مجتمع الدراسة من 63 موظف لبلدية سعيدة تم اختيارهم عشوائيا أين وزعت 80 استمارة استبيان تم استرجاع 63 منها صالحة للتحليل بمعدل 78,75% من الاستمارات الموزعة وتم تجميع البيانات وتحليلها عبر برنامج SPSS، وأوضحت النتائج ان بلدية سعيدة ملتزمة بمسؤوليتها الاجتماعية خاصة تجاه الفئات الضعيفة كتوفير تربية للطلبة وإدماج الفئات الهشة وأن لهذا الالتزام أثر إيجابي ومباشر على الأداء الشامل للمؤسسة إلا أنه تم تسجيل بعض النقائص على مستوى الجوانب التنظيمية كالمكافئات الداخلية ووسائل التواصل الخارجية.

أما **الدراسة الثالثة** : تناولت دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الإبداعي للموارد البشرية دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية لسكيكدة. (بوشارب، 2022/2023)

حيث سعت إلى تسليط الضوء على دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الإبداعي للموارد البشرية على مستوى المؤسسة محل الدراسة نظرا للأهمية البالغة لموضوع المسؤولية الاجتماعية على مستوى مختلف المؤسسات وكذا للكشف عن طبيعة العلاقة ومستوى الأثر الذي تحدثه الأخيرة على الأداء الإبداعي للموارد البشرية أين تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال كل من المسح المكتبي والإلكتروني للاطلاع على ما تناولته مختلف المصادر الأجنبية والعربية وكذا آخر الأبحاث المنشورة حول الموضوع لإثراء وتعزيز هذا البحث واختارت الباحثة جمع البيانات من خلال أدوات مختلفة (المقابلة الشخصية ، الملاحظة ،تحليل وثائق المؤسسة) إلا أنها اعتمدت على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات قسمت إلى ثلاث محاور أساسية اختص المحور الأول فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية (الجنس ، الفئة العمرية ،الأقدمية...) أما المحور الثاني المتغير المستقل

اعتمدت فيه الباحثة على مقارنة الأطراف ذات المصلحة لتقسيم أبعاد المسؤولية الاجتماعية الى أربعة أبعاد (المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن، والمسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة أما المحور الثالث والأخير المتعلق بالأداء الإبداعي اعتمدت على مقياس ثنائي البعد (الجدة والاصالة والفائدة والعملية للأفكار المقدمة) تم توزيعه على عينة بالغة 200 من مختلف إطارات وأعاون التحكم على مستوى ذات المؤسسة وتم معالجة البيانات المحصل عليها إحصائيا من خلال برنامج SPSS وأكدت النتائج وجود علاقة ارتباطية متوسطة وطردية بين المسؤولية الاجتماعية المدركة والأداء الإبداعي للموارد البشرية على مستوى المؤسسة، حيث توصلت الباحثة إلى وجود تأثير كبير بين بعدي المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الأداء الإبداعي للموارد البشرية مقارنة بالأبعاد الأخرى لاسيما بعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية ما يقدر وحده بنسبة 51,6% من المتغيرات الحاصلة على الأداء الإبداعي للموارد البشرية في المؤسسة ، جانبا إلى تسجيل نسبة 57,1% من المتغيرات الحاصلة على الأداء الإبداعي للموارد البشرية مفسرة من طرف أبعاد المسؤولية الاجتماعية المجتمعية أما بالنسبة لباقي المتغيرات فهي خارج نموذج الدراسة.

وي في إطار متصل تمحورت الدراسة الرابعة : حول تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية (مقدم، 2014/2013) أين تمت الدراسة الميدانية على عينة من بعض مؤسسات الغرب الجزائري (مستغانم ، وهران ، تيارت ، سيدي بلعباس، تلمسان، غليزان، معسكر) تم اختيار هذه الأخيرة اعتبارا لنشاطها الاقتصادي بهدف دراسة واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية نظرا للأهمية البالغة التي توليها المؤسسات لموضوع المسؤولية الاجتماعية لما له من اثار إيجابية على المنظمة والمجتمع الذي تعيش فيه على حد سواء أين أبرزت الباحثة نظريا مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث تراعي المؤسسات الانشغالات الاجتماعية والبيئية عند أدائها لنشاطها لاقتصادي وكذا من خلال تعاملها مع أصحاب المصلحة ، تم المزج بين المنهج الوصفي والتحليلي اعتمادا على مصادر مختلفة فمن الناحية النظرية تم اعتماد كل من المسح المكتبي وكذا الالكتروني للإمام بالموضوع وفيما يتعلق بالأداة الرئيسة هي استبيان مكون من جزئين يعبر الجزء الأول عن المعلومات العامة المتعلقة بالمؤسسة، أما الجزء الثاني يمثل أسئلة الاستبيان وينقسم بدوره الى ثلاثة محاور وهي ، المحور الأول عبر عن الفلسفة الإدارية تجاه المسؤولية الاجتماعية ، أما المحور الثاني عبر عن درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه كل أصحاب المصلحة (المالكين، العاملين ، المجتمع ، البيئة والموارد الطبيعية ، الموردين ، المستهلكين) أما المحور الثالث والأخير فقد عبر عن المعوقات أمام مبادرات المسؤولية الاجتماعية تم توزيع 200 استبانة على 200 مؤسسة وزعت بطريقة عشوائية على المؤسسات في الولايات سألغة الذكر، تم

استرجاع 140 استمارة بنسبة استرجاع بلغت 70% ، وبعد التحليل والتدقيق تم استبعاد 30 منها فيما تبقى 110 استمارة قابلة للتحليل تم الاعتماد على برنامج SPSS وتم التوصل الى النتائج التالية غياب أدنى فلسفة او رؤية واضحة للمسؤولية الاجتماعية من طرف هذه المؤسسات حيث ان ممارساتها لمسؤولياتها الاجتماعية متوسطة لاسيما تجاه العاملين ، الموردين ومسؤولياتها البيئية إلا أنها سجلت ممارسات جيدة تجاه كل من المساهمين والمستهلكين وتسجيل غياب تام لممارساتها تجاه المجتمع ، كما كشفت الدراسة عن بعض العراقيل التي تمنع ممارسات المسؤولية الاجتماعية كنقص مصادر التمويل.

ومن زاوية بحثية أخرى جاءت الدراسة الخامسة : دراسة (فروم، 2018) ، بعنوان دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز تنافسية مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية سكيكدة تمحورت الدراسة حول التعرف على مدى التزام المؤسسة محل الدراسة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي والطوعي) وأثر ذلك على تنافسيتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي كونه الأنسب لتقرير الحقائق ، فمن الناحية النظرية تم الاعتماد على الكتب والمقالات ومختلف البحوث المنشورة ... أما من الناحية الميدانية تم تصميم استبيان مجسد في محورين الأول يعبر عن أبعاد المسؤولية الاجتماعية كما تم الإشارة إليها أعلاه ، أما المحور الثاني خصص لتنافسية مؤسسة اتصالات الجزائر (رضا وولاء الزبائن، جودة المنتجات والخدمات المقدمة للزبائن، السعي نحو التجديد والابتكار، الإبداعات التكنولوجية) تم توزيعه على عينة عشوائية بسيطة مقدرة ب 68 عامل من أصل 100 عامل يمثلون مجتمع الدراسة ككل وتم التوصل إلى 50 استمارة قابلة للتحليل الإحصائي اعتمادا على برنامج SPSS واستخلصت الدراسة نتيجة مفادها أن المؤسسة محل الدراسة ملتزمة بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية لاسيما الثلاثة الأولى منها، جانبا إلى وجود أثر إيجابي لتطبيق أبعاد هذه الأخيرة على التنافسية.

كما جاءت الدراسة السادسة : لتبرز المسؤولية الاجتماعية وأثرها على التنمية المستدامة " دراسة حالة الشركة العمانية للغاز الطبيعي المسال" (الاسماعيلي، 2023)

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة على مستوى المؤسسة محل الدراسة جانبا إلى التطرق لواقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية على مستوى ذات الشركة ، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام استبيان الكتروني ضم محورين أساسيين الأول عبر عن أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي، القانوني، و الاخلاقي) أما المحور ثاني خصص للتنمية المستدامة ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركة محل الدراسة باختلاف وظائفهم وتم التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS حيث أوضحت النتائج وجود ارتباط قوي بين التنمية المستدامة وتطبيق المسؤولية الاجتماعية.

أما فيما يخص الدراسة السابعة : دراسة كل من (بوحبيبة و قطوش ، 2022) ، التي كانت تحت عنوان المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال وفق نموذج *Carroll* - دراسة حالة مؤسسة *SANIAK* ومؤسسة *ENPEC* بولاية سطيف.

سعت الباحثتان من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على كل من المفهوم النظري للمسؤولية الاجتماعية وكذا تحديد مدى تطبيق هذه الأخيرة في المؤسستين محل الدراسة من منطلق الأبعاد المحددة من قبل *Carroll* (الخيري ، الأخلاقي، القانوني، والاقتصادي) وكذا فوائد تطبيقها ، من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي وجمع بيانات الدراسة الميدانية من خلال استبيان يحتوي على محورين الاول يعبر عن مدى فهم المسؤولية الاجتماعية أما الثاني يمثل أبعادها المذكورة أعلاه، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مختلف إطارات ومسيري ورؤساء الأقسام في المؤسسات محل الدراسة مقدر بـ 81 مفردة وتم استخدام البرنامج الإحصائي *SPSS* وتم استخلاص أن مختلف موظفين المؤسستين محل الدراسة على دراية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وأنه مطبقة فعليا.

وفي السياق نفسه ركزت الدراسة الثامنة : على أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي : دراسة حالة شركة الخزف الصحي بالميلية (بودماغ و قرين ، 2022).

ركزت هذه الدراسة على طبيعة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي بناء على المنهج الوصفي لعرض كل ما يتعلق بالجانب النظري أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي بناء على استبيان يتضمن ثلاث محاور أساسية أولا كل ما يتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية أما المحور الثاني خصص لأبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية ، القانونية ، الأخلاقية ، الخيرة) أما المحور الأخير أبعاد الأداء التنظيمي وزع الاستبيان على عينة عشوائية بالغة 130 عامل تم استرداد 121 استمارة فقط 112 استبانة كانت صالحة للتحليل الإحصائي الذي تم اعتمادا على برنامج *SPSS* وتم التوصل إلى وجود أثر إيجابي على الأداء التنظيمي من خلال الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لاسيما ببعديها الاقتصادي والأخلاقي عكس القانوني والخيري حيث لا يؤثران على الأداء التنظيمي على مستوى مؤسسة الخزف الصحي.

وأخيرا عالجت الدراسة التاسعة : موضوع دور المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في الرفع من أداء الموارد البشرية - دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري (بلقايد، 2018-2019).

ركز الباحث في هذه الدراسة على فهم مساهمة المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في الرفع من أداء الموارد البشرية في المؤسسات محل الدراسة ، من خلال اعتماده للمنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبيان على عينة الدراسة المتكونة من مجموعة مؤسسات غرب الجزائر (تلمسان ،

بلعباس، وهران ، عين تيموشنت ، مستغانم ،وهران) تم توزيع ما يقارب 1560 وتم استرجاع 1126 اي ما يقارب نسبة 72.17% .

من إجمالي الاستبيانات وبعد التدقيق تم التوصل إلى 1065 استبانة صالحة للتحليل الذي تم بالاعتماد على برنامج SMART PLS وتم التوصل من خلاله إلى أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (التوظيف، التكوين ، التقييم ، ظروف العمل، الأجور والمكافآت ،الرعاية الصحية، حقوق الموظف، التحفيز غير النقدي) تؤثر إيجابيا على أداء الموارد البشرية أما فيما يخص أخلاقيات الأعمال (الاستقامة ، الموضوعية ،النزاهة، الدقة ،والعدالة) تعمل على الرفع من أداء الموارد البشرية.

ثانيا: الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي:

سيتم التطرق لمختلف الدراسات السابقة التي تم التطرق فيها للمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي.

تمثلت الدراسة الأولى : في دراسة (بهاز ، 2024) ، الموسومة بعنوان أبعاد المناخ التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية : دراسة حالة عينة من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية بغرداية بغرض التعرف على مدى تأثير أبعاد المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي ، القيادة والإشراف ، نظام الحوافز ،إجراءات وظروف العمل، الدعم ،الاتصال) على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين وكذلك لتوضيح مفاهيم حول المناخ التنظيمي وأبعاده وعلاقته بالأداء الوظيفي ، وكذا المساهمة في تقديم مؤشرات علمية لتحسين الأداء الوظيفي ، اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي جانبا الى الاستعانة بأسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من خلال استخدام أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات إضافة إلى استعانتة بالمقابلة تم توزيع 153 استمارة استبيان على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة المقدر ب253 فردا استرجع منها 142 اعتمد على 132 استمارة منها للتحليل باستخدام برنامج R نسخة 4.1.3 توصل الباحث إلى نتيجة مفادها وجود مستوى مرتفع من أبعاد المناخ التنظيمي يقابله مستوى أداء وظيفي متوسط أي أن هناك علاقة إيجابية بين كل من أبعاد المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي كما أوضحت الدراسة الدور الكبير لبعدي الدعم والاتصال في رفع مستوى الأداء الوظيفي .

أما فيما يخص الدراسة الثانية : دراسة (بوبر و قديد ، 2021) ،تمت الدراسة بعنوان أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين, دراسة حالة : مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رابيس بهدف معرفة مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من الناحية النظرية لإبراز المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي ، جانبا إلى اتباع المنهج الإحصائي لجمع البيانات ومعالجتها من خلال توزيع استبيان على

عينة عشوائية من الموظفين البالغة عددها 50 موظف تم استرجاع 34 نسخة استبيان صالحة للتحليل أوضحت النتائج توفير مستوى مقبول من ناحية وفرة المقومات التقنية،المالية،وكذا البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنسبة قدرت ب 54%، كما أوضحت النتائج النسبة الكبيرة التي تساهم فيها الإدارة الإلكترونية في زيادة وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين.

الدراسة الثالثة: دراسة (محمد، 2018/2017) ،بعنوان أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاية قسنطينة) كان هدفها تسليط الضوء على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين تم الاعتماد في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعمال الاستبيان لجمع المعلومات وتم توزيعه على كامل عمال الملينة البالغ عددهم 216 عامل (المسح الشامل) وتم استرجاع 151 استبانة صالحة للتحليل باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS أين اشتمل الاستبيان على ثلاث محاور أساسية مثل المحور الأول المتغيرات الشخصية ، أما المحور الثاني خصص للعبارات التي تناولت المتغير المستقل ضغوط العمل (الداخلية والخارجية) ، أما الثالث والآخر عبر عن عبارات المتغير التابع الأداء الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن ضغوط العمل تفسر ما نسبته 61% من التغير في الأداء الوظيفي للعاملين على مستوى الملينة ، كما أن مصادر ضغوط العمل الفردية أكثر تأثيرا على الأداء الوظيفي للعاملين من مصادر ضغوط العمل الأخرى.

الدراسة الرابعة: دراسة (عواطف، 2023) ،كانت دراسة معنونه بأثر أبعاد القيادة الإدارية في الأداء الوظيفي - دراسة حالة مؤسسة الخزف "سيرتاف" مغنية حيث تهدف إلى معرفة أثر القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة ولمعرفة ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعمال الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات تم تقسيمه لجزئين أولا كل ما يتعلق بالمعلومات الشخصية وثانيا فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة وهو بدوره ينقسم إلى محورين عبر المحور الأول عن الأبعاد الثلاث للقيادة الإدارية ، أما المحور الثاني خصص للمتغير التابع الأداء الوظيفي تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من الإطارات الإدارية لمؤسسة الخزف مقدره ب50موظفا من مختلف الرتب حيث تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وأوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد القيادة الإدارية والأداء الوظيفي ، إضافة إلى تسجيل فروقات مختلفة في إجابات الأفراد على مستوى الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس ، المستوى التعليمي ،الخبرة) وفي المقابل لا توجد فروقات في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر.

الدراسة الخامسة : دراسة (خبار و قودة، 2022) دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك " غرداية " .

ركز الباحثان من خلال الدراسة لمعرفة دور الثقافة التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي على مستوى المؤسسة محل الدراسة معتمداً على المنهج الوصفي وجمع البيانات من خلال استمارة مقابلة تم توزيعها على عينة عرضية (عينة عشوائية بسيطة) بالغة 35 مفردة جانبا إلى استخدام الملاحظة وبعد جمع البيانات ومعالجتها كماً والتعليق عليها توصل الباحثان إلى نتيجة مفادها أن لثقافة المؤسسة دور في تحسين الأداء الوظيفي.

ثالثا : الدراسات باللغات الأجنبية :

الدراسة الأولى: دراسة(Hmioui, Lhoussane, & Bentalha , 2017)

Impact des pratiques de la RSE sur la performance commercial des entreprises touristique : cas des établissements hôteliers de Fès .

تمحورت هذه الدراسة حول مدى تأثير وتبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء التجاري للمؤسسات السياحية وتمت دراسة الحالة على مستوى الفنادق بمدينة فاس ، تم الاعتماد على المنهج الكمي وذلك من خلال استبيان مقسم لمحورين الأول يجسد أبعاد المسؤولية الاجتماعية (البيئية ، الاجتماعية ،الاقتصادية) أما المحور الثاني تم التطرق فيه لمؤشرات الأداء التجاري (الميزة التنافسية، رضا وولاء الزبائن، أداء فرق البيع) تم توزيعه على مستوى 20 مؤسسة فندقية بذات المدينة للإجابة عليه من طرف مديري الفنادق وتم التوصل إلى تسجيل ضعف في المعرفة الدقيقة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث أن نسبة 17 % تمكنوا من تقديم تعريف شامل للمفهوم و 40 % ركزوا على البعد البيئي ، أما فيما يخص تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية فهو لا يزال محدود أين تم التركيز على الامتثال القانوني أكثر من باقي المبادرات الطوعية.

الدراسة الثانية: دراسة (MAAZOUZ, 2013)

La Responsabilité Sociétal et La performance de GRH dans les Entreprises .

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأداء الموارد البشرية بفرضية مفادها أن هناك ترابط وثيق بين المفهومين ، اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي قام الباحث بتحليل الأدبيات والنظريات السابقة التي تربط المفهومين مثل نموذج *Morin & Savoir*

2002 ، وتوصلت الدراسة من خلال التحليل الدقيق إلى أن تقييم الأداء في إدارة الموارد البشرية لا يقتصر على المقاييس الكمية والمالية فقط بل يمتد إلى تضمين أبعاد نوعية مرتبطة بممارسات المسؤولية الاجتماعية لتحقيق أداء تنظيمي مستدام.

الدراسة الثالثة: دراسة (TALHA, 2017)

L'impact de l'adoption de la RSE sur la performance des employés "Etude Empirique "

سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى معرفة أثر تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أداء الموظفين اعتمادا على منهج وصفي تحليلي حيث تم توزيع استبيان مغلق على عينة مقدر ب 100 موظف يعملون في مؤسسات حائزة على شهادة ISO 26000 الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وبعد تحليل النتائج تم التوصل إلى أن تأثير المسؤولية الاجتماعية إيجابي وقوي على أداء الموظف، كما أن التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية يعزز من التعاون والولاء وكذا الانضباط الوظيفي.

الدراسة الرابعة: دراسة (BENTALHA, 2023)

Influence des actions sociales de la RSE sur les valeurs perçues des employés: étude qualitative des ouvrages sociaux de l'entreprise Taajmouati.

تمحورت الدراسة حول تأثير الأعمال الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية للشركات على القيم المدركة من طرف الموظفين على مستوى المؤسسة محل الدراسة Taajmouati بالمغرب (فاس) اعتمدت الباحثة على المنهج النوعي أين استخدمت مقابلات شبه مهيكلة مع عينة بالغة 11 موظف سابق لذات المؤسسة مع دليل مسابقة معد مسبقا يحتوي على أسئلة مفتوحة لضمان أكثر قدر من الحرية وتمحور الأسئلة حول بعض الأنشطة الاجتماعية التي اعتمدها المؤسسة وكيفية إدراكهم لها ولتأثيراتها على قيمهم الشخصية وبعد جمع البيانات تم تحليلها باستخدام برنامج "Iramuteq" لتحليل النوعي وأوضحت النتائج أن معظم الموظفين يملكون رؤية محدودة لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة باستثناء من سبق لهم الاستفادة من هذه الأنشطة، إضافة إلى مساهمة ممارسات المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي على المستوى الفردي (الإبداع، الرضا الوظيفي ..) كما تحسن كل من صورة المؤسسة وتجذب الموظفين.

الدراسة الخامسة: دراسة (VUONG, TUNG, & HUAN, 2022)

The Contribution of Corporate social Responsibility perception on job performance: does corporate reputation matter.

سعت هذه الدراسة لاختبار العلاقة بين إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء الوظيفي، حيث اعتمد الباحثون على المنهج الكمي من خلال استبيان مغلق تم توزيعه على عينة ميسرة بالغة 800 موظف من مختلف الشركات الصغيرة والمتوسطة في مدينة Minh Ho Chi

بالفيتتام وكذا إرساله لمسؤولي الموارد البشرية على مستوى كل شركة وبعد الفرز وجدت 638 استبانة صالحة للتحليل من خلال نموذج المعادلات الهيكلية SEM بطريقة PLS لتحليل العلاقة بين المتغيرات حيث اتضح وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين إدراك المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي إضافة إلى أن الرضا والالتزام الوظيفيين يقومون بدور وسيط لهذه العلاقة.

المطلب الثاني: التعقيب على دراسات السابقة

تم بناء هذه الدراسة على ضوء الدراسات السابقة كونها ساهمت في بناء الإطار النظري وقامت بتوضيح الأطر المنهجية للبحث ومن خلال مراجعة ما يقارب 20 دراسة سابقة محلية ودولية تم تسجيل أوجه اختلاف كما أنها توجد أوجه تشابه بينها وبين الدراسة الحالية حيث أجمعت معظم الدراسات السابقة على الاهتمام بنفس الموضوع أو المشكلة البحثية وهذا ما يبرز تقارب المفاهيم النظرية المعتمدة إلا أن أغلب الدراسات ركزت على قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على متغيرات متعددة على خلاف الأداء الوظيفي كدراسة الأداء التجاري، التنظيمي وكذا التنمية المستدامة ، و الميزة التنافسية التي اعتمدت على تحليل العلاقة السببية بين المتغيرات كدراسة كل من (عزوز و غريسي ، 2019) وكذا (TALHA, 2017) وغيرهم من الدراسات التي سعت الى دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي وغيره من المتغيرات ، في المقابل تميزت الدراسة الحالية بسعيها لاكتشاف الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاعتماد على تحليل العلاقة الارتباطية بينهم كمحاولة للتركيز على الأداء الوظيفي كمتغير تابع أساسي دون غيرها من الدراسات عدا القليل منها كدراسة (MAAZOUZ, ، (VUONG, TUNG, & HUAN, 2022) ، (2013) وكذا (بلفايد، 2018-2019) حيث تظهر أن أغلبيتها دراسات أجنبية أنجزت في سياقات مختلفة عن السياق الجزائري حسب مجال اطلاعي ومنا هنا جاءت هذه الدراسة التي تسعى لدراسة الدور بين المتغيرين كإضافة نوعية على المستوى المحلي لإغناء الأدبيات المرتبطة بالموضوع وكذا الفهم الواقعي لممارسات المسؤولية الاجتماعية على المستوى المحلي ،مع اعتماد أغلب الدراسات على المنهج التحليلي الوصفي والعينة العشوائية البسيطة لتحديد عينة الدراسة وذلك لإمكانية تعميم النتائج إضافة إلى استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع بيانات الدراسة على خلاف بعض الدراسات التي اعتمدت على المقابلة كدراسة (BENTALHA, 2023) كما أن مجمل الدراسات اعتمدت استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات حيث تم تبني نفس المنهج البحثي في هذه الدراسة إضافة إلى ذلك فقد تمت على مستوى الشركة الوطنية للتأمين كمؤسسة خدمتية كونها تعتمد بشكل أكبر على العنصر البشري مما يجعل العلاقة بين مختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي أكثر تأثير وواقعية عكس أغلب الدراسات التي تناولت الموضوع على مستوى مؤسسات صناعية او إنتاجية.

المبحث الثاني : الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

لاقت المسؤولية الاجتماعية اهتماما متزايدا من قبل المنظمات الحديثة باعتبارها وسيلة تحفيز للمورد البشري وتحسين أدائه، ويعتبر هذا الاهتمام بمثابة اعتراف للدور الفعال الذي تقدمه الموارد البشرية في تطوير وازدهار المنظمات ، ومن أبرز ما يجسد هذا الدور تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية

التي من شأنها أن تحسن من صورة المؤسسة لدى المجتمع ، والأهم توفير بيئة عمل تسودها العدالة والشفافية لذلك سنسعى من خلال هذا المبحث الى توضيح جميع الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول : المفهوم والتطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية

شهد مفهوم المسؤولية الاجتماعية جملة من تضارب في الآراء بين مختلف المنظرين والكتاب المساهمين في المجال وكذا المنظمات والهيئات الدولية وهذا بسبب اختلاف الخبرات والثقافات لذلك بصعب تقديم تعريف واحد ومشترك ودقيق للمسؤولية الاجتماعية اين يمكننا تصنيف التعريفات إلى فئتين رئيسيتين وكذا التطرق لتطورها التاريخي :

أولاً : التعريفات الاكاديمية للمسؤولية الاجتماعية :

تباينت تعريفات المسؤولية الاجتماعية واختلفت بين علماء الإدارة والاقتصاد ،حيث لم يتم الاتفاق على تعريف واحد ومحدد بل قدم كل منهم تعريفه الخاص بناء على وجهة نظره ومجال اهتمامه، أدى ذلك إلى غموض في المفهوم وعدم وضوح دقيق لمعناه وفيما يلي أبرز التعريفات

1- تعريف *Howard Bowen* :

الذي يعد من بين أول المفكرين الذين قدموا تعريفا واضحا للمسؤولية الاجتماعية أين عرفها أنها "مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات، واختيار القرارات، والقيام بالأنشطة التي تتلاءم مع أهداف وقيم المجتمع." (هيول، كروش، و بن وريده، 2020، صفحة 211)

ويعتبر هذا التعريف بمثابة حجر أساس لتطور المسؤولية الاجتماعية أين ركز على ضرورة وجود انسجام بين أنشطة الشركات والقيم الاجتماعية لتحقيق توازن بين تحقيق الأرباح وكذا المساهمة في رفاه المجتمع.

2- تعريف *Archie Carroll* :

"دمج التوقعات الاقتصادية و القانونية والأخلاقية التي يتوقعها المجتمع تجاه المنظمات في فترة معينة من الزمن " (الطائي، 2016، صفحة 24)

3- تعريف *Holmes* :

يرى *Holmes* أن المسؤولية الاجتماعية التزام للمؤسسة تجاه المجتمع الذي تنشط فيه من خلال المساهمة في مجموعة من الأنشطة الاجتماعية كالححد من الفقر، وتحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وكذا توفير فرص العمل، والمساهمة في حل مشكلات المجتمع.

(مقدم، 2013/2014)

4- تعريف Strier:

أوضح Strier أن المسؤولية الاجتماعية ماهي إلا انعكاس لتوقعات المجتمع بشأن المبادرات التي تتخذها المؤسسة في إطار التزاماتها تجاهه حيث تتجاوز الالتزام بالحد الأدنى للامتثال القانوني أي تسعى لتبني ممارسات مسؤولة تتعدى الحد المطلوب وذلك دون التأثير على أنشطتها الأساسية او منعها من تحقيق ارباح من استثماراتها اي خلق نوع من التوازن بين المسؤولية القانونية الاجتماعية و استمرارية أعمالها و ربحيتها. (مقدم، 2014/2013)

5- تعريف Milton Fried man:

يرى ميلتون الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد أن المسؤولية الاجتماعية مقتصرة على أداء المؤسسة لواجباتها الاقتصادية فقط كدفع الأجور للعاملين إضافة إلى تقديم السلع والخدمات للمستهلكين، تسديد الضرائب وكذا الالتزام بالقوانين والعقود ويؤكد أن توسيع نطاق هذه المسؤولية ليشمل قضايا اجتماعية وبيئية قد يؤدي إلى تقليل الأرباح وزيادة في التكاليف أي منح المؤسسة نفوذ اجتماعي مفرط يتعدى دورها الاقتصادي الاساسي. (فلاق، 2015)

6- تعريف Peter Drucker:

عرف بيتر دراكر المسؤولية الاجتماعية هي " التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه". (فلاق، 2015)

ثانيا: تعريفات المنظمات والهيئات الدولية

إضافة إلى التعريفات الأكاديمية قامت بعض المنظمات والهيئات الدولية أيضا بتقديم مفهوم للمسؤولية الاجتماعية خاصة تلك المهتمة بالتنمية الاقتصادية ومن أبرز هذه التعريفات :

1- تعريف الاتحاد الأوروبي:

تعرف على أنها الإدماج الطوعي من قبل الشركات للاعتبارات الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية، وكذلك في تفاعلها مع الأطراف المعنية. (vermrulin & vermeulin, 2012, p. 1)

2- تعريف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD):

يعرف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية المسؤولية الاجتماعية على أنها مجموع الاجراءات المعتمدة من مؤسسات الأعمال لدمج القضايا الاجتماعية ضمن سياساتها وعملياتها التجارية، وذلك يشمل كل من الأبعاد الاقتصادية، البيئية ، والاجتماعية أين يعتبر الامتثال للقوانين الحد الأدنى من الالتزامات الواجب على المؤسسة احترامها. (مقدم، 2014/2013)

3- تعريف المنظمة الدولية للتقييس (ISO) :

عرفت المنظمة الدولية للتقييس المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المؤسسة بتحمل نتائج قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة من خلال تبني نهج شفاف وسلوك أخلاقي يتماشى مع

مبادئ التنمية المستدامة وكذا تعزيز رفاهية المجتمع إضافة للاستجابة لتوقعات أصحاب المصلحة وضمان توافق الممارسات المؤسسية مع المعايير الدولية المعتمدة. (مسعودي و بن علي ، 2022)

4- تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية:

تعد المسؤولية الاجتماعية التزام المؤسسة في المساهمة في التنمية الاقتصادية مع الأخذ بعين الاعتبار كل من الحفاظ على البيئة والتعاون مع العمال وعائلاتهم والمجتمع ككل من أجل تحسين جودة الحياة للمجتمع وجميع الأطراف سالفة الذكر. (لغويل و زمالي، 2016)

5- تعريف البنك الدولي:

يعرفها على أنها التزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة ، من خلال التعاون مع العاملين وأسرههم والمجتمع المحلي كافة من أجل تحسين مستوى معيشتهم على نحو مفيد لنشاط المنظمات وكذا للتنمية الاقتصادية. (فلاق، 2015)

وبناء على هذه التعاريف يمكن أن نلخص المسؤولية الاجتماعية في أنها التزام ومبادرات نابعة من رغبة المؤسسة تجاه مجموعة من الأطراف التي قد تكون لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة مع المؤسسة يدعون بأصحاب المصالح كالموظفين، المساهمين ، والمجتمع ككل ويأتي هذا الالتزام الطوعي بهدف تحقيق أهدافهم من خلال اتخاذها لقرارات تراعي كافة الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي قد تؤثر عليهم ، أي أن اهتمامات المؤسسة لا تقتصر على الجانب الاقتصادي وتعظيم الأرباح فحسب بل تضمن مراعات لمختلف الجوانب سالفة الذكر وهذا ما ينعكس على تحسين جودة حياة أصحاب المصالح.

ثالثا : التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية

لم تبدأ المسؤولية الاجتماعية بهذا الشكل المتعارف عليه في العصر الحديث بل للمسؤولية الاجتماعية عمق تاريخي مرتبط بمختلف التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها المجتمع في كل حقبة تاريخية ، فسابقا كان الاعتقاد السائد أن المؤسسات لا تعمل بشكل أفضل إلا إذا تم التركيز على تعظيم الربح لذا كانت هناك حرية مطلقة في الأداء ، وفي المقابل كان هناك من يرى ظروف العمل الصعبة ومواقف المؤسسات في الازمات لذا فمن الضروري العمل على التطوير المستمر لتحقيق رفاه المجتمع أي المسؤولية الاجتماعية حيث يشير كل من الغالبي والعامري إلى المراحل التالية لتطور المسؤولية الاجتماعية (بهلولي، 2016/2015).

1- الثورة الصناعية والادارة العلمية :

كثيرا ما تم ربط نشوء المسؤولية الاجتماعية بقيام المشاريع الصناعية مع اعتقاد رجال الأعمال بكونهم يمتلكون هدف واحد متمثل في تعظيم الأرباح ، إلا أن التأثير القانوني شكل تقييدا لأنشطتهم أين يحدد العمليات التي بإمكانهم القيام بها ، فمن خلال تحسين الأداء الاقتصادي وزيادة الأرباح ، تم انشاء مصانع جديدة أدت إلى تنمية الثروة القومية وتعزيز المنفعة العامة.

2- العلاقات الإنسانية وتجارب الهاوثون :

في هذه المرحلة تمت محاولة دراسة تأثير الاهتمام بالعاملين وظروف عملهم على الإنتاج والإنتاجية المحققة ، أين ظهرت تيارات مطالبة بتوفير كل من الأمن والسلامة في العمل جانبا الى تحسين وحماية حقوق العمال ، وهذا يمثل تطور في المسؤولية الاجتماعية أي بروز الاهتمام بأحد الاطراف ذات صلة بالمؤسسة "العمال".

3- كبر حجم المؤسسات التاريخية:

تزامنا مع تطورات الثورة الصناعية وازدهار الجانب الصناعي وظهور الاختصاص في العمل وكذا التطور التكنولوجي ، إضافة للتلوث البيئي الناتج عن تصرفات مقصودة : مثل ارتفاع عدد السيارات ، والغازات المنبعثة منها ، والاستنزاف الكبير الذي تعرضت له الموارد الطبيعية تطلب الأمر انتقال المسؤولية الاجتماعية إلى مرحلة أكثر اهتماما بالبيئة باختلاف متغيراتها.

4- تأثير الأفكار الاشتراكية:

يعد تأثير الأفكار الاشتراكية من أبرز العلامات المؤدية إلى تبني جملة من عناصر المسؤولية الاجتماعية وخاصة تلك المرتبطة بالعمال كالمطالبة بتحسين ظروف العمل والتقاعد.....

5- مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكنزوية :

أدى إهمال إدارات المؤسسات الصناعية لمسؤولياتها تجاه أطراف مختلفة من المستفيدين إلى تضاد في المصالح بين هؤلاء ، حيث كانت تسعى إلى تسويق أكبر كمية من المنتجات دون النظر للمستهلك ومصالحه ، وهذا بدوره أدى لانهايار مؤسسات صناعية وتسريح عمالها مما تسبب في اضطرابات كبيرة تطلبت دعوات لتدخل الدولة من أجل حماية مصالح العمال ، وهنا ظهرت النظرية الكنزوية التي تنص على تدخل الدولة بعقلانية لتدير التوازن الاقتصادي.

6- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي:

من أبرز المراحل التي أدت الى تبلور فكرة المسؤولية الاجتماعية ، أين تم توسيع مفهوم الديمقراطية الصناعية مع تعزيز دور النقابات العمالية المطالبة في تحسين ظروف العمل وكذا فرض قوانين لحماية العمال ، وإشراكهم في اتخاذ القرارات ، مع تحديد الحد الأدنى

للأجور تزامن ذلك وظهور جمعيات حماية المستهلك أي بمثابة بداية محققة لتطبيق عناصر المسؤولية الاجتماعية.

7- مرحلة المواجهة الواسعة بين الإدارات والنقابات:

تم زيادة قوة وتأثير النقابات في قرارات المؤسسة عامة ، وكذا إسهامات وسائل الإعلام في توعية الأفراد والمطالبة بحماية البيئة من التلوث الحاصل نتيجة العمليات الصناعية آنذاك وهذا بدوره ساهم في تعزيز الوعي بالمسؤولية الاجتماعية.

8- مرحلة القوانين والمدونات الاخلاقية :

كان للمؤسسات الصناعية والخدمية دور في توعية عمالها بقواعد وضوابط أخلاقية واجتماعية بالإضافة إلى ظهور قوانين وديساتير تم تبنيها من طرف المؤسسات.

9- جماعات الضغط:

جماعات الضغط تعد شريحة من أصحاب المصالح من بينهم : جمعية حماية المستهلك ، جمعية حماية البيئة ، جماعات الدفاع عن حقوق المرأة أين أصبح لهذه الجمعيات قوة تأثير كبيرة على قرارات المؤسسات وأصبحت المسؤولية الاجتماعية أكثر نضجا كنظرية ، وأقوى حضورا كممارسة وهذا راجع لتطوير معايير واضحة ومؤشرات قياس كمية مفروضة على المؤسسات.

10-مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية :

تميزت هذه المرحلة ببروز العولمة و الخصخصة وكذا ازدهار التكنولوجيا ونمو قطاع الخدمات أي تخلي الحكومات عن دورها التقليدي في تقديم الخدمات من خلال خصوصتها وهذا أدى إلى تسريح العمال وتغيير هيكل اقتصاديات دول العالم أي المطالبة بالتزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص التطور التاريخي في ثلاثة مراحل بارزة :

- المرحلة الأولى:

تركيز المؤسسات على تحقيق الأرباح والمنافع الذاتية مما أدى إلى إنشاء مصانع جديدة وتحقيق منفعة للجميع.

- المرحلة الثانية:

ظهور مطالب لتحسين ظروف العمل، حماية حقوق العمال وكذا تلبية احتياجات المجتمع.

- المرحلة الثالثة:

تمت الانطلاقة الفعلية للمسؤولية الاجتماعية مدعومة بتطور وسائل إعلامية لزيادة الوعي بأهمية المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على المجتمع.

المطلب الثاني : مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية :

كما هو الحال بالنسبة لتعريف المسؤولية الاجتماعية فمبادئها أيضا متنوعة ومختلفة باختلاف الباحثين ، وكذلك باختلاف أهداف كل دراسة ويمكن تفصيل ذلك فيما يلي :

أولا : المبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية :

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوم شامل يتسم نوعا ما بالغموض لذا فمن صعب تحديد الأنشطة التي تندرج ضمنه بدقة إلا أنه يمكن تبسيط فهمه من خلال ثلاثة مبادئ اساسية تمثل جوهر أي نشاط مرتبط بالمسؤولية الاجتماعية وهي: (الطائي، 2016)

1- الاستدامة :

تعد الاستدامة توازن بين استهلاك الموارد مع معدل تجديدها لضمان توفرها في المستقبل ، خاصة في حالة الموارد غير المتوفرة مثل الفحم ، الحديد ، والنفط فاستنزاف هذه الموارد يزيد من تكاليف استخراجها بناء عليه الاستدامة تعني " أنه لا يجب أن يستخدم المجتمع مورد معين أكثر من ما يمكن تجديده ، هذا يمكن تعريفه من خلال ما يصرح عليه القدرة الاستيعابية للنظام الإيكولوجي " (الطائي، 2016، صفحة 32) فباعتبار المنظمات جزء من النظام الاجتماعي والاقتصادي عليها الأخذ بعين الاعتبار التأثيرات طويلة الأجل لقراراتها من خلال تبني عمليات مستدامة أو تحسين كفاءة استخدام الموارد لخلق توازن بين النمو الاقتصادي وحاجة الموارد.

2- المساءلة :

تعني المساءلة إدراك المؤسسة تأثير أفعالها على البيئة والمجتمع وأن تتحمل مسؤولية هذه التأثيرات من خلال قياس الآثار الناتجة عن قراراتها داخل المنظمة وخارجها مع إبلاغ كل الأطراف المتضررة ، خاصة أصحاب المصلحة الخارجيين ويمكن تلخيص ذلك في العناصر التالية :

- المسؤولية تكون تجاه جميع أصحاب المصلحة لا تقتصر على المساهمين فقط بل تتعدى للموظفين ، العملاء ، المجتمع والبيئة ؛
- التأثير يكون متبادل فالجهات الخارجية بإمكانها التأثير على قرارات المنظمة وتقوم بتحديد مدى شرعية أفعالها وليس العكس فقط؛
- شفافية التقارير حيث يجب أن تكون شفافة ، دقيقة ، موثوقة ، وقابلة للمقارنة عبر الزمن وبين الشركات المختلفة؛

إلا أنه من صعب قياس التأثيرات البيئية والاجتماعية بدقة وهذا راجع لنقص المعايير الموحدة التي يجب تطويرها وكذا تحسين أدوات القياس لتحقيق محاسبة بيئية عادلة.

3- الشفافية :

هي أن المنظمة تتيح إمكانية للتحقق من كل التأثيرات الخارجية لأنشطتها وذلك من خلال الإبلاغ الواضح والصادق عن الحقائق ذات صلة بأنشطتها وتأثيراتها في تقاريرها ، فالشفافية مهمة للمستخدمين الخارجيين كونهم لا يملكون نفس المعرفة المتاحة لدى الموظفين الداخليين فهي ليست مجرد أداة للإبلاغ بل تعد الية لتعزيز ثقة أصحاب المصلحة وكذا تضمن استدامة للمنظمة ومصداقيتها.

ثانيا : مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفق مواصفة ISO26000

لتجسيد المسؤولية الاجتماعية تستند المؤسسة الى اطار مرجعي للسلوك الاجتماعي المتمثل في مواصفة ISO26000 الصادرة عن منظمة ISO التي تساعد بدورها المؤسسة على ان تكون مسؤولة اجتماعيا بالطريقة المتوقعة من المجتمع وبهذا الصدد تقدم المواصفة سبعة مبادئ اساسية متمثلة في : (بالغول و رواج ، 2024)

1- القابلية للمساءلة:

يركز هذا المبدأ على ضرورة استجابة المؤسسات للمساءلة عن تأثيرات أنشطتها على المجتمع والبيئة أي ان تكون المؤسسة مسؤولة عن تأثيرات أنشطتها على المجتمع وأصحاب المصلحة من خلال الالتزام بالمعايير الأخلاقية وتعزيز التنمية المستدامة.

2- الشفافية :

من خلال الإفصاح بوضوح ودقة عن سياسات وقرارات وأنشطة المؤسسة حيث يجب أن تكون هذه المعلومات متاحة وواضحة بالنسبة لأصحاب المصالح.

3- السلوك الأخلاقي:

ضرورة بناء سلوك المؤسسة على قيم أخلاقية تتسم بالصدق ، العدل ، والأمانة من خلال إصدار لمدونة سلوك أخلاقي المتمثلة في وثيقة خاصة بالمؤسسة تضم مجموع القيم والمبادئ المتعلقة بما هو مرغوب و ما هو غير مرغوب من السلوك في المؤسسة إضافة لعدة قواعد أخلاقية تسهل التعامل مع المشكلات الأخلاقية التي قد تواجه المؤسسة.

4- احترام أصحاب المصالح:

أي اعتراف المؤسسة بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لكل الأطراف المعنية من مالكين، وعاملين، وعملاء مع إدراك أهمية تأثيراتهم عليها.

5- احترام سلطة القانون:

يقصد به الامتثال والاذعان للمتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بكل الاختصاصات التي تعمل فيها المؤسسة وكذا التأكد من أن كل من أنشطتها وعلاقاتها ضمن إطار قانوني وأن تقوم بمراجعة ذلك دوريا.

6- احترام الأعراف الدولية للسلوك :

لا بد على المؤسسة من احترام المعايير الدولية للسلوك في المواقف التي لا ينص فيها القانون الداخلي على هذه المعايير.

7- احترام حقوق الانسان :

ونقصد هنا احترام وتعزيز الحقوق المنصوص عليها في الميثاق الدولي لحقوق الانسان المتمثلة في (الحق في الحياة والحرية ، المساواة أمام القانون ، الحق في الغذاء ، الحق في الصحة ، الحق في التعليم وفي الضمان الاجتماعي).

المطلب الثالث : أبعاد وأهمية المسؤولية الاجتماعية

اختلفت أبعاد المسؤولية الاجتماعية باختلاف المنظرين وكذا أهداف كل دراسة ، جانبا لتوضيح أهمية المسؤولية الاجتماعية البالغة على مستوى المؤسسة خاصة والدولة والمجتمع عامة فيما يلي :

أولا : أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

اختلف العديد من الباحثين والمنظرين حول تحديد أبعاد محددة للمسؤولية الاجتماعية فهي تختلف وفقا لطبيعة عمل المنظمة أو نشاطها إلا أن مساهمة كارول Archie Carroll 1991 كانت السبابة في خلق نقلة نوعية لتوسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية اين حدد أربع أبعاد جوهرية يمكن تلخيصها فيما يلي :

1- البعد الاقتصادي:

يشمل هذا البعد الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بطرق فعالة رشيدة وممنهجة من طرف المنظمات وذلك للحصول على سلع عالية الجودة.

2- البعد القانوني:

عبر كارول على البعد القانوني باعتباره التزام إجباري من قبل المؤسسات لجملة من القوانين والقواعد التي تحكم المجتمع سواء كان ذلك متصل بالأجور ، أو العمل ، أو الاستثمار ..الخ.

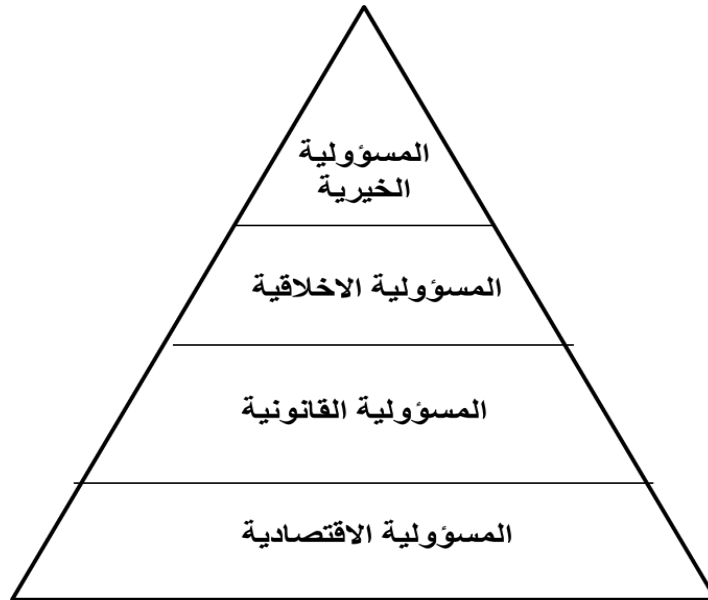
3- البعد الأخلاقي:

يعد البعد الاخلاقي بعد تراعي من خلاله المنظمة جميع المعايير الأخلاقية حين اتخاذ قراراتها ومساراتها الصناعية التي يجب أن تكون قرارات أخلاقية لا يمكنها المساس بأي من المنظومة الأخلاقية وقيمة المجتمع الذي تنشط فيه المؤسسة.

4- البعد الخيري:

يمكن أن يشمل هذا البعد جل النفقات والهبات المقدمة من المؤسسة طوعيا، وذلك دون أهداف ربحية من أجل مساهمة المؤسسة في خدمة المجتمع أو أي قضية خيرية ترغب المؤسسة في المساهمة فيها (هبول، كروش، و بن وريدة، 2020) وقد وضح كارول هذه الأبعاد في شكل هرمي متسلسل يوضح طبيعة ترابط هذه العناصر (zakraoui & Sabri , 2024).

رسم توضيحي 1: هرم كارول لأبعاد المسؤولية الاجتماعية 1991



المصدر : (zakraoui & Sabri , 2024)

من خلال هرم كارول لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الأربعة يمكن تفصيل كل بعد على حدى لفهم أفضل فيما يلي :

✓ المسؤولية الاقتصادية:

على هذا المستوى تقوم المؤسسة بإنتاج أو تسويق السلع وبيعها في سوق بهامش ربح الذي بدوره يساهم في تحقيق مصالح المساهمين والمستهلكين وكذا الموظفين والدولة على حد سواء أين يجب على المؤسسة ضمان ربحيتها واستمراريتها.

✓ **المسؤولية القانونية :**

على المؤسسة الامتثال للتشريعات والقوانين المعمول بها ، ومن الجدير بالذكر أن هذه القوانين تحدد كل الجوانب الملزمة للمؤسسة وليست تلك التوصيات ذات الطابع الأخلاقي.

✓ **المسؤولية الأخلاقية:**

تتعلق بكل الإجراءات التي تقوم بها المؤسسة لصالح مجتمعها الذي تعمل فيه وهنا يمكننا الحديث عن الأعمال الخيرية والتطوعية الغير الملزمة عكس المسؤولية القانونية ، أين تساعد هذه الإجراءات الطوعية المؤسسة على تغيير سلوكياتها تجاه أصحاب المصلحة.

✓ **المسؤولية الخيرية:**

يرى كارول المسؤولية الخيرية بمثابة إرادة للقادة حيث تهدف إلى تحسين جودة العلاقة مع أصحاب المصلحة بالخصوص الموظفين والمجتمع المحلي ، (*zakraoui & Sabri* ,

2024)

إلا أنه وعلى خلاف كارول هناك عدة دراسات اعتمدت على تصنيف أبعاد المسؤولية الاجتماعية في ثلاث أبعاد رئيسية متمثلة في : (جديدي و بنين ، 2022)

1- البعد الاقتصادي:

يمثل البعد الاقتصادي الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسة متمثلة في منع الرشوة والفساد ، وحماية حقوق المستهلك كون المؤسسة وجدت لتلبية احتياجات المجتمع المختلفة إلى جانب تقديم سلع وخدمات ذات كفاءة وفعالية وسعر مناسب مع تجنب الاحتكار وكذا إهدار موارد المجتمع، فعند التزام المؤسسة بهذه الممارسات تكون قد نجحت في تحقيق البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية.

2- البعد الاجتماعي:

أما بخصوص البعد الاجتماعي فهو يدل على مساهمة المؤسسة في تحقيق الرفاهية للمجتمع الذي تعمل فيه ، وكذا تحسين شؤون العاملين لديها مما يعزز الإنتاجية ويساهم في تنمية القدرات الفنية جانبا إلى توفير كل من الأمن المهني والوظيفي و الرعاية الصحية حيث يشمل هذا البعد الاهتمام بقضايا المجتمع ذات صلة باتجاهين أساسيين وهما :

- العمال و محيط العمل:

وذلك كون الموظفين مصدر للميزة التنافسية لذا على المؤسسة السعي لكسب دعمهم من خلال الاستثمار في نوعية الحياة العملية وتنمية الموارد البشرية اللذان يؤثران على الانتاجية والربحية بشكل كبير .

- المجتمع المحلي:

عمل المؤسسة على نوعية الحياة العملية وكذا الموارد البشرية وحدهما لا يكفي بل عليها أن تكون مطلعة على احتياجات المجتمع المحلي وأن تقوم بتصميم برامجها وفقا لذلك من خلال اللجوء الى التشاور مع المجتمعات المحلية للحصول على أفضل النتائج إضافة إلى خلق بيئة اجتماعية لها عوائد جيدة على المنتظمة مباشرة في الأجل الطويل.

3- البعد البيئي:

يمكن تلخيص البعد البيئي في واجب المؤسسة في تغطية الآثار البيئية المترتبة على عمليات ومنتجات المؤسسة والسعي إلى القضاء على الانبعاثات والنفايات وكذا الحرص على الاستخدام العقلاني للطاقة والاستعانة بمصادر الوقود البديلة، ولتحقيق هذا البعد لابد من وجود نظام للإدارة البيئية الذي يضبط عمل المؤسسة ويسهم في تحسين أدائها البيئي ويقوم على :

- الاعتماد على معايير أداء بيئية في تصميم وإدارة المؤسسات؛
- إدارة التطور التكنولوجي البيئي؛
- تعزيز التواصل مع الأطراف المعنية.

وفيما يلي جدول يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الأساسية والفرعية (هبول، كروش، و بن وريدة، 2020)

جدول 1: أبعاد المسؤولية الاجتماعية بمختلف عناصرها الأساسية والفرعية

العناصر الفرعية	العناصر الأساسية	البعد
- لمنع الاحتكار - احترام قواعد المنافسة وتجنب إلحاق أي ضرر بالمنافسين	المنافسة العادلة	الاقتصادي
- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي - استخدام التكنولوجيا لمعالجة الأضرار	التكنولوجيا	
- مراعات مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف - مراعات حقوق الإنسان وكذا احترام العادات والتقاليد مع مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك	المعايير الأخلاقية والقيم الاجتماعية	الاجتماعي
- منتجات وخدمات ذات جودة رفيعة - المساهمة في تقديم حاجات أساسية للمجتمع	نوعيه الحياة	
- حماية المستهلك من المواد الضارة - حماية الأطفال من الناحية الصحية والثقافية	قوانين حماية المستهلك	

البيئي	حماية البيئة	- منع التلوث بكل أنواعه - حماية الموارد وتتميتها
	السلامة والعدالة	- تقليل إصابات العمل - تحسين ظروف العمل ومنع عمالة الأطفال - منع التمييز على أساس الجنس أو الدين

المصدر : (هبول، كروش، و بن وريدة، 2020)

ثانيا : أهمية المسؤولية الاجتماعية :

هناك عدة وجهات نظر متباينة حول ضرورة تبني المؤسسات لممارسات مسؤولة تبرز دورها الاجتماعي إلا أنه هناك اتفاق عام كون المسؤولية الاجتماعية تعد عنصر فعال مهم ومفيد للمؤسسات لخلق علاقات جيدة مع محيطها ومجتمعها حيث يؤدي التزام المؤسسات بهذه الأخيرة إلى عدة مزايا تعود على المجتمع والدولة والمؤسسة على حد سواء : (مجيدر و حمر العين، 2019)

1- بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع بالتحديد عند اعتبار المسؤولية الاجتماعية ممارسة طوعية ؛
- عند الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يتحسن مناخ العمل اضافة إلى بعث روح التعاون والترابط بين جميع الأطراف.

2- بالنسبة للمجتمع:

- نتيجة لتوفر العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص يتحقق الاستقرار الاجتماعي؛
- نوعية خدمات أفضل مقدمة للمجتمع؛
- ازدياد الوعي بأهمية دمج المؤسسات بمختلف أصحاب المصالح؛
- الارتقاء بالتمية من خلال زيادة الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد مما يؤدي إلى الاستقرار السياسي وكذا الشعور بالعدالة الاجتماعية.

3- بالنسبة للدولة:

- عند التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي ذلك إلى تعظيم عوائد الدولة وهذا راجع إلى نسبة الوعي المحققة من طرف المؤسسات بأهمية المساهمة بعدالة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي وكذا القضاء على البطالة.

المطلب الرابع : نظريات المسؤولية الاجتماعية

اختلفت النظريات التي تترجم الدور الاجتماعي للمؤسسة باختلاف المدارس الإدارية إلا أن جميعها تشترك في فكرة واحدة ألا وهي أن نشاط المؤسسة يجب أن يكون مفيد للمصلحة العامة وأنه كل ما ينفع المؤسسة فهو نافع للمجتمع ككل ويمكن تلخيص أبرز النظريات فيما يلي: (مجيدر و حمر العين، 2019)

أولاً : النظرية النيوكلاسيكية

تعد نظرية رافضة للمسؤولية الاجتماعية تماماً فهي تولي أهمية لتحقيق أرباح المالكين فقط وهذا حسب الحائز على شهادة نوبل في الاقتصاد ميلتون فريدمان (Milton Friedman) الذي يرى أن المسؤولية الاجتماعية تكون من خلال قرارات لتحسين الربح والمردود لفائدة المساهمين.

ثانياً: نظرية الوكالة:

يعتبر كل من Michel Jensen و William meckling المؤسسة سوق حرة ، وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري أي أن الوكالة شخص يقوم بإسناد مصالحه لشخص آخر وعلى سبيل المثال المساهمون أين يسندون مهام التسيير للمدراء .

ثالثاً : نظرية أصحاب المصالح

تعتبر هذه النظرية المؤسسة نتيجة مجموعة من العلاقات بين مختلف أصحاب المصالح حيث لا يركزون فقط على المساهمين بل تشمل مختلف الفاعلين في نشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤولية تجاه المجتمع.

1- تعريف أصحاب المصلحة:

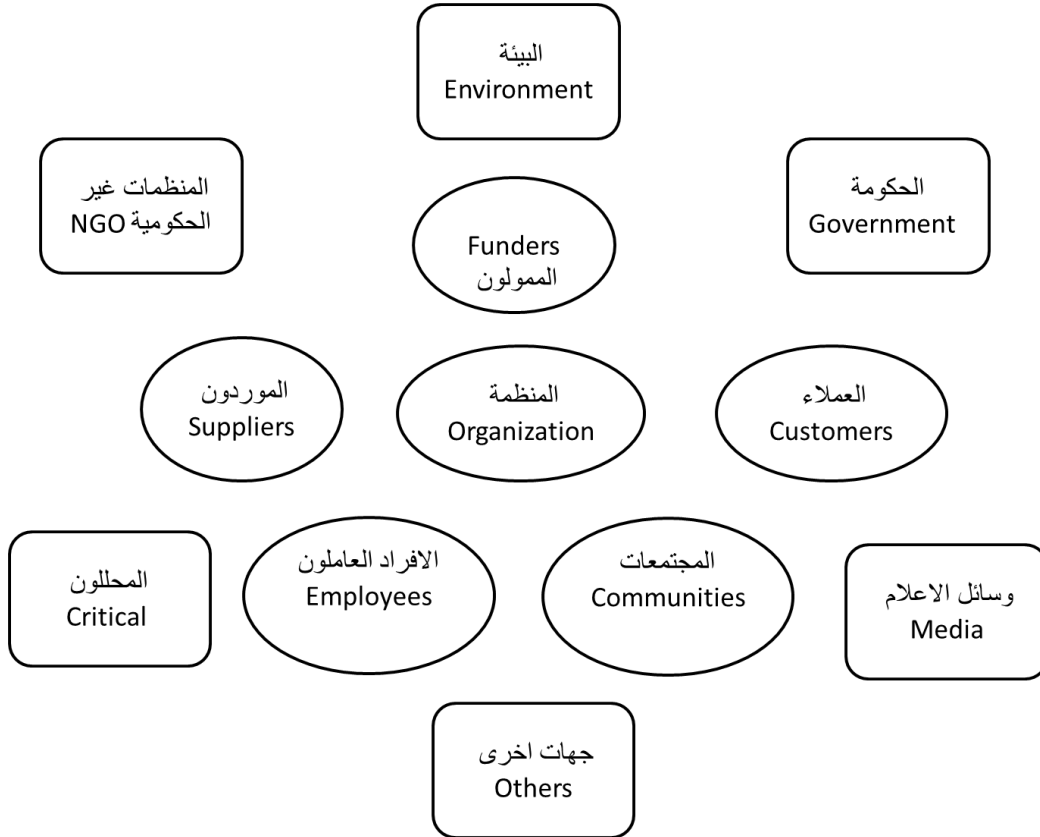
- اختلفت تعاريف أصحاب المصالح لذلك نذكر منها : (دكار و عباس ، 2021)
- ✓ تعريف معهد ستانفورد للأبحاث 1963 : اعتبرها الجماعات التي تتوقف المؤسسة عن العمل عند غياب دعمها ؛
 - ✓ تعريف Freeman 1984 : هي " اي مجموعة او فرد يمكن أن تؤثر او تتأثر في تحقيق أهداف المنظمة " (الطائي، 2016، صفحة 64) ؛
 - ✓ تعريف Hilland Jones 1992: الهيئات التي لديها مطالب شرعية لدى المؤسسة؛
 - ✓ تعريف Harruson 2010 : لا يختلف تعريفه لأصحاب المصلحة عن تعريف Freeman حيث يعتبرها كل مجموعة او فرد بإمكانه التأثير او التأثير بالنتائج الاستراتيجية للمؤسسة .

2- تحديد أصحاب المصلحة:

يرى *Freeman 1984* أن رؤية المؤسسات لتحديد أصحاب المصلحة تركز على العلاقات المتبادلة بين أربع كيانات وهم: المساهمون، العملاء، الموظفون والموردون كانت هذه بمثابة نظرة أولية لأصحاب المصلحة أين ادخل تعديل على هذه الرؤية وقام بتحديد أصحاب المصلحة بشكل أوسع وأشمل وحدد إحدى عشرة صنفا من أصحاب المصلحة والتي تشمل (الإدارة، جمعيات المستهلك، العملاء، المنافسين، وسائل الإعلام، الموظفين، جمعيات التجارة، المهتمين بالبيئة، الموردون، الحكومات) .

وفي أحدث نسخة من نموذج قاص *Freeman 2003* عدد أصحاب المصلحة الداخليين إلى خمسة فقط وهم (الممولين، العملاء، الموردين، الموظفين، والمجتمع) وقام بعرض ستة من أصحاب المصلحة الخارجيين وهم (الحكومات ،المهتمون بالبيئة، المنظمات غير الحكومية، النقاد، وسائل الإعلام، وغيرها) والشكل الموالي يوضح ذلك (الطائي، 2016)

رسم توضيحي 2: أصحاب المصلحة وفق *Freeman 2003*



المصدر (الطائي، 2016، صفحة 67)

3- المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح :

على المؤسسة الالتزام أخلاقيا تجاه أصحاب المصالح من خلال: (مجيدر و حمر العين، 2019)

✓ المسؤولية تجاه المساهمون :

يعد المساهمون من أهم فئات أصحاب المصالح باعتبارهم المستفيد الأول من نشاط المؤسسة الاقتصادية، كونهم يتحملون المخاطر من خلال المغامرة بأموالهم الخاصة متوقعين عائد مناسب لاستثماراتهم.

✓ المسؤولية تجاه الزبائن :

من أهم الشرائح لكل المؤسسات الاقتصادية كونها مرتبطة بإنتاج السلع والخدمات وكذا كيفية إقناعهم باستهلاك هذه المنتجات فكل ما يتوقعه المستهلك هو إجراءات لتحسين الخدمات جانبا إلى توفير إعلام صادق حول جودة المنتجات والخدمات مع ضرورة رصد آراء الزبائن وقياس درجة رضاهم وعليه فالزبون عنصر فعال يتميز بالقدرة على اختيار منتجات ذات علامات تجارية مميزة.

✓ المسؤولية تجاه العمال :

وهنا نتحدث عن مختلف العاملين من إداريين وفنيين وفئات أخرى حيث يمكن اعتبارهم مصدر لثروة المؤسسة وصلحتهم لا تقتصر على الأجور فحسب بل تتعداها إلى توفير ظروف عمل مناسبة كمحيط العمل، تدريب، تكوين، وتحفيز كونهم يساهمون إيجابيا في تحسين الخدمات والمنتجات المقدمة.

✓ المسؤولية تجاه الموردين :

علاقة الموردين بالمؤسسة تعتبر علاقة ثقة لذلك على كل طرف أن يحترمها ويبادر في تقويتها من خلال خلق أنواع عقود جديدة كالعقود طويلة المدى للحصول على خدمات ومنتجات تتميز بالنوعية الرفيعة خلال فترات دائمة وليس فقط بهدف الحصول على أسعار مناسبة لتحقيق فائدة لكلا الطرفين.

✓ المسؤولية تجاه المجتمع المحلي :

يعد المجتمع المحلي كل من يقطن أو يعيش في محيط وحدات الإنتاج ويتأثرون بها مباشرة أو بطريقة غير مباشرة ، فحياة المجتمع تعتمد مباشرة على التأثيرات الاقتصادية للمؤسسات بالتحديد فيما يتعلق بتوفير مناصب عمل ، المساهمة في الضرائب والجمعيات للحفاظ على الخدمات العامة اضافة إلى التجارة لذا فعلى المؤسسات تعزيز العلاقة مع المجتمع لتكون متحلية بالمسؤولية الاجتماعية.

✓ **المسؤولية تجاه البيئة الطبيعية :**

تشير هذه المسؤولية إلى مختلف العوامل الطبيعية كالترية ، المياه ،الهواء حيث أن المجتمع أصبح اكثر وعيا بتأثيرات ممارسات المؤسسات على البيئة وهنا يبرز دور المؤسسات في أن تكون مسؤولة بيئيا .

✓ **المسؤولية تجاه جماعات الضغط :**

تطورت جماعات الضغط تزامنا مع التطورات التكنولوجية، السياسية، والثقافية وكذا الاجتماعية وأصبحت تطالب المؤسسات بتحقيق جملة من المطالب من أبرزها: التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والتعامل بمنتهى الشفافية مع وسائل الإعلام.

✓ **المسؤولية تجاه الحكومة :**

باعتبار الحكومة ممثل قانوني للدولة فالمؤسسات ملزمة بتقديم اعتبار وأهمية لهذه الفئة.

✓ **المسؤولية تجاه المنافسون :**

تتنافس المؤسسات الاقتصادية فيما بينها ملتزمة بمبدأ الشفافية والمنافسة العادلة من خلال توضيح آلياتها وتجنب أي ممارسات غير شفافة وشرعية قد تمس بمبدأ الشفافية والعدالة لديها.

✓ **المسؤولية الاجتماعية تجاه الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة :**

لا يخلو أي مجتمع كان من أقليات سواء عرقية، دينية، مذهبية إضافة الى ذوي الاحتياجات الخاصة ولتجسد المؤسسة مسؤوليتها تجاه هذه الفئات عليها تلبية احتياجاتها الخاصة وتعزيز مكانتها ودمجها في المجتمع .

المطلب الخامس : المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة وأخلاقيات الأعمال

أولا : المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

1-تعريف التنمية المستدامة :

تعود جذور مفهوم التنمية المستدامة إلى سنوات السبعينيات من القرن الماضي بالتحديد مؤتمر *The Limits of Growth* الذي ناقش فكرة النمو الرأسمالي المرتفع على حساب تدهور العلاقات الاجتماعية في العمل والآثار السلبية على البيئة والاقتصاد.(براهيمي و دبله،

(2022)

- تعريف *Brundtland 1987* :هو تقرير اللجنة العالمية للبيئة والتنمية أين عرفت التنمية المستدامة بأنها " تلبية احتياجات الأجيال الحاضرة دون المساس بقدرات الأجيال القادمة على تلبية حاجياتها الخاصة " (صايب و بوخابية ، 2021)

- التعريف الاقتصادي *Harald* : يعرف التنمية المستدامة بأنها تتطوي على تعظيم المكاسب الصافية من التنمية الاقتصادية شرط الحفاظ على الموارد الطبيعية .
- التعريف الاجتماعي *Stephen*: يعرفها بالسعي من أجل استقرار النمو السكاني من خلال توفير مختلف الخدمات الصحية والتعليمية إضافة إلى تحقيق مشاركات شعبية معتبرة في تخطيط التنمية.
- التعريف البيئي : تعرف على أنها الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية بهدف الحفاظ على البيئة من التلوث الناتج عن مختلف الأنشطة الاقتصادية .

2- أبعاد التنمية المستدامة :

ترتكز على عدة عناصر أساسية تمثل أبعادها الثلاثة التالية : (براهيمي و دبله، 2022)

1-2 البعد الاقتصادي:

البعد الاقتصادي سبب لاستمرار المؤسسات وضمان تحقيق العوائد المالية لها وللأفراد، فالنظام المستدام يعني القدرة على إنتاج السلع والخدمات بشكل مستمر مع الحفاظ على توازن اقتصادي بين الناتج الخاص والدين العام مع منع حدوث أي اختلالات نتيجة السياسات الاقتصادية.

2-2 البعد الاجتماعي:

هو بعد مكمل للجانب الاقتصادي أين تحقق الأهداف الاقتصادية في إطار حماية للحقوق الاجتماعية فالاستدامة في بعدها الاجتماعي تمثل المساواة والعدل في توزيع الثروة بين الأفراد في المجتمع من خلال الاهتمام بالفئات الفقيرة في المجتمع من الناحية الصحية والتعليم والسكن والقضاء على الفوارق الاقتصادية والاجتماعية بين أفراد الأرياف والمدن، وتكريس مبدأ الحرية الديمقراطية.

3-2 البعد البيئي:

أي احترام البيئة والاستخدام الأمثل لمواردها على أساس مستديم والتنبؤ لما قد يحدث للنظم البيئية جراء التنمية.

3- المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة :

يتضح أن العلاقة بين التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية علاقة تفاعلية وترابطية حيث يؤثران على بعضهما البعض، وهذا لا ينفي أن البعض يرى نوع من التمايز بينهم من حيث المفهوم والممارسة باعتبار المسؤولية الاجتماعية مرادفة للتنمية المستدامة ويطلقون عليها تقارير التنمية المستدامة، وفي المقابل هناك من يبرز وجود فروقات جوهرية بين المفهومين فالتنمية المستدامة إجابة على "ماذا " أي ماذا يجب إنجازه من أجل نجاح تحولات المجتمعات حاضرا

ومستقبلا على مستوى محلي وعالمي لحياة أفضل في حين أن المسؤولية الاجتماعية تجيب على "كيف" أي الممارسات التي يجب تبنيها من قبل الشركات، أيضا يتم اعتبار أن مفهوم التنمية المستدامة أشمل باعتباره يضم عدة فاعلين :الحكومات، المستهلكين، المجتمع المدني على خلاف المسؤولية الاجتماعية التي تناقش فقط في إطار منظمات الأعمال، رغم هذا الاختلاف لا يمكننا نفي علاقة التكامل الموجودة بين المفهومين حيث أن التزام المؤسسات تعزز التنمية المستدامة من خلال الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أي أن الأخيرة أداة لتحقيق التنمية المستدامة بفعالية على مستوى المؤسسات. (براهيمي و دبلة، 2022)

ثانيا : المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال

1-تعريف أخلاقيات الأعمال:

تعرف أخلاقيات الأعمال في المنظمة على أنها تصرف الإدارة تجاه موظفيها وزبائنها والمساهمين والمنافسين والمجتمع ككل وقوانين الدولة المتعلقة بتنظيم عمل الأفراد أي معرفة الخطأ والصواب في موقع العمل مع تقديم أفضل الخدمات والمنتجات المقدمة لأصحاب المصالح أي تعتبر أخلاقيات الأعمال مجموع القواعد المفروضة أو المقترحة من المنظمات من خلال نظامها الإداري (بوسالم، حدادة ، و تفرات، 2018)

2-مصادر أخلاقيات الأعمال:

- يشير *Dafi* الى وجود ثلاث مصادر لأخلاقيات الاعمال وهي : (سالم و قواسمية ، 2021)
- القوانين والتشريعات: ويمكن تمثيلها بالمعايير القانونية الموثقة، التي تحدد سلوك الأفراد والمنظمات والقيم الأخلاقية.
 - المعتقدات الدينية والاجتماعية: أي العمليات التربوية والعادات والتقاليد وكذا المعتقدات الدينية التي تستند على قيم متبادلة يشترك فيها الأفراد .
 - الاعتقادات الشخصية: التي بدورها تحدد المعايير المرتبطة بسلوك الأفراد وحريرتهم في التصرف بما يتناسب وقيمهم .

3-المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال :

المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال تمثل التزام أخلاقي وتصرف مسؤول تجاه أصحاب المصلحة، أي الأطراف المستفيدة من ممارسات المسؤولية الاجتماعية خاصة، المجتمع، والبيئة وهذا يعكس تعزيز الأخيرة لدور ومكانة المنظمات في المجتمع ليس فقط ككيان اقتصادي بل ككيان اجتماعي فعال. (بوسالم، حدادة ، و تفرات، 2018)

المبحث الثالث: الإطار النظري للأداء الوظيفي

يعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من أبرز المفاهيم التي لاقته اهتمام الدراسات الإدارية الحديثة نظرا لأهميته البالغة على مستوى إدارة الموارد البشرية كونه يأثر بصفة مباشرة على تحقيق أهداف المنظمة المسطرة ويمكن الإشارة إليه بأنه مستوى إنجاز الفرد لمهامه بما يتماشى وفعالية ومن هذا المنطلق يمكن الإشارة لأهمية تقييمه كأداة استراتيجية لتحديد نقاط القوة والضعف واتخاذ القرارات على ذلك الأساس ، وعليه هذا الفصل يسعى لتقديم إطار نظري حول مفهوم الأداء الوظيفي ومختلف أبعاده و مؤشرات بالإضافة الى إبراز طرق تقييمه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

أولا يعرف الأداء على أنه نتيجة محصلة في مجال محدد، أما الأداء الوظيفي فيشير التي تنفيذ المسؤوليات والمهام المسندة للموظف من طرف مؤسسته، كما يمكن اعتباره أنه تأثير لجهود الفرد نتيجة لإدراكه، قدراته، ودوره.

ويمكن تلخيص العناصر الأساسية للأداء فيما يلي:

- **الموظف:** أي الفرد الذي يشغل مهنة محددة مع امتلاكه لمجموعة من المهارات و القيم؛
 - **الوظيفة :** تمثل العمل المنجز من طرف الموظف الذي يتطلب عدة من التحديات ؛
 - **المنصب :** معناه البيئة التنظيمية او بيئة العمل والموارد المادية والبشرية ومختلف الأنظمة التي ينتمي إليها الموظف (Gacem & Mihoubi , 2023) ؛
- ✓ كما يرى *Kherakhen* الأداء الوظيفي " تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة ،بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة "؛
- ✓ كما وصف David الأداء " بنتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعية ".
(بوزكرية و بودور، 2020/2019)

المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي

هناك عدة أنواع يمكن تقسيمها حسب معيارين، المصدر، والشمولية كما يلي:

أولا : حسب معيار المصدر

وهو بدوره ينقسم إلى قسمين الداخلي "الذاتي"، والخارجي:

1- الأداء الداخلي:

يطلق عليه "أداء الوحدة " يمثل إنتاج ما تملكه المؤسسة من الموارد وينتج

- **الأداء البشري** : أي أداء أفراد المنظمة حيث يتم اعتبارهم مورد استراتيجي له القدرة على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مساراتهم.
 - **الأداء التقني**: يعبر عن استعمال المؤسسة لاستثماراتها بفعالية.
 - **الاداء المالي** : فعالية استخدام الوسائل المالية المتاحة .
- 2- **الاداء الخارجي** :

يعبر عن ناتج المتغيرات الناتجة من المحيط الخارجي كارتفاع الأسعار وقد يؤثر سلبيا او إيجابيا على الأداء مما يجبر المنظمة على تحليل نتائجها.

ثانيا : حسب معيار الشمولية

حسب هذا المعيار يقسم الأداء الى نوعين : (الكلي ، الجزئي)

1- الأداء الكلي:

يعبر عن مجموع الإنجازات المنجزة من طرف كل العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة ولا يمكن نسبها إلى عنصر محدد دون باقي العناصر وهو يترجم كيفية بلوغ المؤسسة للأهداف الشاملة كالربح والاستمرارية.

2- الأداء الجزئي:

هو ذلك الأداء الذي يمكن تحقيقه على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وبدوره ينقسم إلى عدة أنواع حسب المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة مثل اداء وظيفة المالية، أداء وظيفة التسويق ... (ارفيس، 2018)

المطلب الثالث: أبعاد وأهمية الأداء الوظيفي

أولا : أبعاد الاداء الوظيفي

تعكس الأبعاد الصورة التي قد يكون عليها الأداء أي ماهي الأهداف العامة التي قد يمثلها من خلال معرفة الإجابة على هذا التساؤل تتضح الأبعاد الأساسية التالية : (حريرية، 2015)

1- البعد التنظيمي:

يعنى به الطرق المعتمدة من قبل المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها ومن هذا المنطلق يكون لدى مديري المؤسسة معايير لقياس فعالية الإجراءات التنظيمية وأثرها على الأداء ، وتجدر الإشارة إلى أن قياس الفعالية متعلق بالهيكل التنظيمية فقط لا على النتائج الاجتماعية والاقتصادية المتوقعة أو المحققة من قبل المؤسسة.

2- البعد الاجتماعي:

يعبر عن مدى الرضا المحقق من قبل أفراد المنظمة عن مسؤولياتهم كونه يعتبر مؤشر على وفاء الأفراد لمؤسساتهم، حيث أن الأداء الكلي للمؤسسة يتأثر سلبا إذا تم فقط التركيز على الجانب الاقتصادي دون الاجتماعي لمواردها البشرية، أين يجب تحقيق التوازن بين الاخيرين.

3- البعد الاقتصادي:

يشمل هذا البعد قدرة المؤسسة على البقاء جانبا إلى تحقيق التوازن رضا كل من العمال و المساهمين.

ثانيا : أهمية الاداء الوظيفي

يمكن تلخيص أهمية الأداء الوظيفي كما يلي : (بوعلالة، 2021)

- إجراء تعديلات على الرواتب والأجور: الذي يقدم حوافز للموظفين لتطوير أعمالهم؛
- الترقية والنقل: باعتباره أداة لقياس كفاءة الموظف فهو يساهم في ترقيته أو نقله لمناصب أعلى؛
- اطلاع إدارة الموارد البشرية على أوضاع العاملين بصورة واقعية : فاستمرار المؤسسة بنجاح يعتمد على معرفة حقيقة العاملين ومشاكلهم وكذا إمكانياتهم بهدف الترقية والتكوين ؛
- تحديد الاحتياجات التدريبية: أي الاستثمار في الموظف وتحديد البرامج اللازمة لتكوينه.

المطلب الرابع: مؤشرات ومحددات الأداء الوظيفي

أولا: مؤشرات الأداء الوظيفي

تتجلى مؤشرات الأداء الوظيفي في المظاهر التي تجسد مجموعة معايير لتحديد فعالية الأداء الوظيفي من عدمه وهي : (عدان، 2020)

✓ رضا العامل عن العمل :

تعني مدى قبول العامل للعوامل الوظيفية المحيطة به فكلما كان رضا العامل أعلى انعكس ذلك على أداءه فالرضا من أهم عوامل زيادة دافعية وتحسين الأداء ؛

✓ الرضا الجماعي والتعاون مع الزملاء :

للرضا دور فعال في تماسك المجموعة وتحسين أدائهم فالرضا الجماعي لا يتحقق إلا باعتراف الإدارة بتلك المجموعة التي يتعاون أفرادها لتحقيق الأهداف العامة؛

✓ معدل الانتاج :

في حالة إشراك الإدارة لعمالها في الأرباح من خلال زيادة الأجور يزيد معدل الإنتاج نتيجة لرفع إنتاجية العمال، والعكس صحيح؛

✓ **التغيب :**

تدل زيادة التغيب عن الحد الطبيعي مؤشر لسلبية الأداء؛

✓ **التنقلات و الاستقالات:**

كثرت التنقلات تخلق جو من عدم الاستقرار داخل المنظمة، ويزيد من صعوبة التكيف لدى الموظفين، إضافة إلى اضطرابا في العمل وعادة ما تكون هذه التنقلات راجعة لظروف مادية، نفسية أو، اجتماعية أو بسبب سوء الإشراف وفي كل الحالات تعد التنقلات أو الاستقالات دليل قاطع على سوء الأداء.

ثانيا محددات الأداء الوظيفي

لا يتحدد الأداء الوظيفي بما ينبع من قوى داخل الفرد فقط ، بل يتحدد نتيجة توافق وانسجام للقوى الداخلية والخارجية المحيطة به حيث أشار العديد من الباحثين إلى عاملين رئيسيين في تحديده وهما :
(بوخمخ و هروم، 2010)

✓ **المقدرة على العمل :**

وتمثل المهارات والخبرات التي يتمتع بها الموظف وتساهم في أداء مهامه

✓ **الرغبة في العمل :**

أي الحوافز التي تدفع العامل للعمل.

إلا أن بورتر (*Porter*) وزميله ادوارد لولير (*Lawler*) 1968 يرون أن الأداء يقوم على مجموعة من المحددات الرئيسية تتمثل في :

✓ **الجهد المبذول:**

يعبر عن دافعية العامل وحماسة لإنجاز مهامه التي يمكن تحديدها بعوامل اخرى جزئية مترابطة ببعضها كالأجور، فرص التطور، والترقيات، نمط القيادة المتبع، المكانة الوظيفية، طبيعة العلاقات داخل المنظمة، محتوى العمل، وتنوع الأداء.

✓ **قدرات الفرد:**

التي بدورها تعبر عن درجة فاعلية الجهد المبذول الذي يشمل التعليم، التدريب، و الخبرات.

✓ **إدراك الفرد لدوره الوظيفي :**

يعبر عن إدراكه وتصوراتته حول الأنشطة المكونة لعمله وعن كيفية ممارسة دوره في المؤسسة بفعالية.

من خلال ما سبق يمكن القول أن الأداء الوظيفي للفرد يحدد من خلال تفاعل دافعيته ، قدراته ، و إدراكه لدوره لتحديد مستوى الاداء .

المطلب الخامس: تقييم الأداء الوظيفي

أولاً: تعريف وأهداف تقييم الأداء الوظيفي

1- تعريف تقييم الأداء الوظيفي:

- يعرف على انه عملية تقدير أداء العاملين خلال فترة زمنية بهدف تحديد مستوى أو نوعية الأداء . (ارفيس، 2018)
 - يعرف روبرت Robert تقييم الأداء بأنه ممارسة لتقييم جودة تطبيق المهام المسندة للموظف وفقاً لمعايير محددة.
 - ويعرفه شيلي Shelley بأنه عملية تحليل وتسجيل سجلات المعلومات المتعلقة بقيمة الموظفين أن يكمن التركيز الأساسي لعملية التقييم في تحسين الأداء . (بهاز، 2024)
- #### 2- أهداف تقييم الأداء :

استناداً على *Subba Rao* تتجسد اهداف تقييم الاداء في العناصر التالية : (بهاز، 2024)

- خلق مستوى أداء مرضي والحفاظ عليه؛
- المساهمة في تطوير الموظف انطلاقاً من برامج التدريب الذاتي والإداري؛
- تسهيل التعويض العادل والمنصف حسب الأداء؛
- تمكين الرؤساء من فهم مرؤوسيهم بشكل أفضل ؛
- توفير معلومات لازمة من شأنها تسهيل اتخاذ القرارات كالتسريح والتقاعد... ؛
- ضمان الفعالية التنظيمية نتيجة للتوجيهات والمقترحات لتغيير وتحسين سلوك الموظفين .

ثانياً : طرق تقييم الأداء الوظيفي

يعد تقييم الأداء من أبرز وأهم الممارسات التي تسهم في تحسين الأداء لما له من دور فعال في تحديد مواهب المؤسسة والاحتفاظ بها وكذا تخطيط وتطوير المسار الوظيفي إضافة الى توفير فرص التدريب والتكوين لمعالجة النقائص المكتشفة وكذا لمنح الترقيات حيث تعددت طرق التقييم وانقسمت إلى طرق تقييم تقليدية وأخرى حديثة :

1- طرق تقييم الأداء التقليدية :

هي بدورها تتمثل في العديد من الطرق وفيما يلي البعض منها:

✓ طريقة التقرير الحر:

وتسمى أيضا مدخل لوحة الورقة البيضاء أو الفارغة ، حيث أن المشرف لا يستند في التقييم على نماذج مسبقة، فقط عليه التعبير عن تقويمه لمرؤوسيه وقدراتهم وهذا يميزها بالسهولة والبساطة إلا أنها لا تكون منظمة وهذا قد يزيد أو يقلل المعلومات فيها جانبا إلى أنها تحتاج إمكانيات عالية في الكتابة. (بوكميش، 2010)

✓ طريقة التقرير المضبوط :

لا تعتمد هذه الطريقة أيضا على استمارة تقييم كاملة بل تستند على تحديد المحاور الرئيسية لتوجيه المشرف على التقييم وهذا ما يميزها كون المشرف ليس حرا بشكل مطلق بل هناك مجموعة من المحاور الموجهة لعملية التقييم. (بوكميش، 2010)

✓ طريقة ترتيب الموظفين البسيط:

تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الموظفين تسلسليا وذلك حسب أدائهم بصفة عامة مقارنة بالموظفين الشاغلين لوظيفة مماثلة في المؤسسة أين يقدم المشرف على تحديد أفضل الموظفين من ناحية الأداء ووضعه في رأس القائمة ومن ثم الأقل إلى أن يصل للأسوء عادة ما تتبع هذه الطريقة في حالة الترقيات وزيادة الأجور إلا أنها تتسم بضعف الدقة والموضوعية في التقييم وهذا راجع لغياب معايير موضوعية للتقييم وكذا لا يمكن اعتمادها في حالة وجود عدد كبير من الموظفين ورغم ذلك فهي تتميز بالسهولة. (نعيرات، 2022)

✓ طريقة تقدير السمات الشخصية :

تعتمد هذه الطريقة على تحديد لجملة من الصفات المرغوب تقييم الفرد من خلالها ويقدم له تقدير محدد حسب درجة توفر الصفات فيه وفي الأخير تجمع جميع التقديرات الخاصة بكل الصفات لتحديد النتيجة العامة التي بدورها تعبر على مستوى أداء الموظف (بوكميش، 2010)

2- طرق التقييم الحديثة:

توجد العديد من طرق التقييم الحديثة المختلفة سيتم التطرق لبعض منها:

✓ طريقة الإدارة بالأهداف :

تقوم هذه الطريقة على برمجة لقاءات بين الموظف والمشرف على عملية التقييم لوضع الأهداف المطلوب من الموظف تحقيقها خلال فترة محددة من الزمن أين يجب أن تكون الأهداف محددة بدقة ووضوح والأهم أنها واقعية وقابلة للتجسيد ، جانبا إلى تحديد معايير موضوعية لقياس درجة تحقيق الأهداف وبعدها يقيم الموظف اعتمادا على النتائج المحققة . (نعيرات، 2022)

✓ طريقة البحث الميداني:

تعتمد هذه الطريقة على إشراك إدارة الأفراد في عملية تقييم الأداء وذلك من خلال برمجة مقابلات بين ممثل أم ممثلين عن الإدارة بمقابلة كل رئيس قسم (مشرف على مجموعة من الموظفين) وطرح عليه أسئلة متعلقة بكل عامل تحت إشرافه وهنا يقوم ممثل الإدارة بتدوين الإجابات المتحصل عليها ويتم الاتفاق على النسخة النهائية للتقييم من طرف ممثل الإدارة ورئيس القسم وتتميز بحرية في النقاش إلا أنها قد تستغرق الكثير من الوقت.(بوكميش، 2010)

✓ طريقة تقييم الأداء من زوايا مختلفة (طريقة تقييم الأداء 360°)

تستند هذه الطريقة على تقييم الموظف من طرف من حوله فقد يقيم من طرف مديره أو ممن يديروهم ، أو من الموظفين الذين من نفس مستواه وكذلك قد يقيم من طرف العملاء وبعد هذه التقييمات يتم جمع المتوسط الحسابي لها لتقديم التقييم النهائي الذي بدوره يسمح للموظف على معرفة كيف يراه الآخرون إلا أن سر نجاح هذه الطريقة هو الالتزام بالسرية لضمان نجاحها وفعاليتها. (نعيرات، 2022)

✓ طريقة 720°:

تم تطوير هذه الطريقة من التقييم لتفادي نقائص طريقة تقييم الأداء 360° أين يتم تقييم الموظف حسب طريقة تقييم الأداء 360° وبعدها توجه إليه تعليقات وتوجيهات بغرض التحسين وبعد مرور مدة زمنية يعاد تقييمه مجددا حسب طريقة تقييم الأداء 360° وهذا ما يسهم في تطوير الموظف والسعي على تحسين أدائه لا تقييمه فقط. (بهاز، 2024)

المبحث الرابع : دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي

في الوقت الراهن لا تقتصر ممارسات المسؤولية الاجتماعية على تعزيز الصورة الخارجية للمؤسسة فقط بل تمتد لتبني ممارسات من شأنها أن تحفز عمالهم وتزيد ولائهم وكذا تحسن أدائهم الوظيفي بدرجة أولى أين يستم التطرق في هذا المبحث إلى مختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية وكذا كل ما يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي

المطلب الأول : تجليات المسؤولية الاجتماعية في ممارسات الموارد البشرية

إن زيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مؤخرا فرض على إدارة الموارد البشرية تبني ممارسات تعكس التزاماتها الأخلاقية والاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة ونخص بالذكر مواردها البشرية باعتبارها القلب النابض للمؤسسة ولما لها من دور في خلق ميزة تنافسية يصعب تقليدها ، حيث تمثل مجال داخلي من مجالات المسؤولية الاجتماعية تلتزم من خلاله المؤسسة بتوفير ما يجب لتحسين جودة

حياة العاملين وكذا تعزيز أدائهم الوظيفي ويظهر التزام إدارة الموارد البشرية بالمسؤولية الاجتماعية قبل، أثناء، وبعد العمل من خلال عدة ممارسات نذكر منها: (مطالي و مسدوي ، 2021) و (ضيافي، 2014)

اولا :الممارسات الاجتماعية المسؤولة قبل مباشرة العمل

قبل المباشرة في عملية التوظيف تستند على إدارة الموارد البشرية دراسة طبيعة الوظيفة وما تتطلب من مهارات ومهارات وخبرات ، حيث تسعى لانتقاء الشخص المناسب في المكان المناسب من خلال اعتمادها على وسائل متنوعة كالإعلان ، المقابلات ، والاختيار وهذا ما سيعكس الوجه الذي ستظهر به المؤسسة ويعكس تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية من خلال اعتماد النزاهة والشفافية في أنشطتها المختلفة ، ويعتبر إجراء التعيين والاختيار من بين أهم عناصر عمليات الموارد البشرية فحين انتهاء من عملية تحديد الوظائف التي يجب شغلها والأفراد المؤهلين للقيام بذلك على المؤسسة التحقق من أن الأنظمة الخاصة بها تحقق التزاماتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه المترشحين.

1- استقطاب الموارد البشرية:

يعتبر الاستقطاب عملية " اكتشاف ، تحديد ، وجذب المرشحين من الأفراد المهتمين على استلام الوظائف الشاغرة او المتوقعة " ، باعتبار الاستقطاب يشمل على عدة إجراءات تمكن المنظمة من تجسيد دورها الاجتماعي وهي تقوم بعملية الاستقطاب من خلال:

- التقييد بالصدق والإعلان عن الوظائف الشاغرة في المؤسسة بناء على العملية التخطيطية للتشغيل ، أين تسعى لضمان وصول الإعلان لكل الشرائح دون تمييز؛
- عدم سحب موظفين المنافسين بطرق غير مشروعة (التحايل)؛
- النزاهة مع وكالات التوظيف من خلال التعامل الواضح والموثوق الذي بدوره ينعكس إيجابيا على هذه المكاتب كمنافذ اجتماعية للحد من البطالة في ذات المجتمع؛
- التحديد الدقيق والموضوعي للاحتياجات لتجنب وقوع المؤسسة في إشكالية التوظيف غير النزيه او اتباع المحسوبية والوساطة وغيرها من أجل توفير فرص عادلة للجميع ؛
- العدالة في الاستقطاب من داخل المؤسسة وخارجها من أجل الحفاظ على مبدأ تكافؤ الفرص من ناحية شغل الموظفين الداخليين لمناصب أعلى وفق كفاءتهم وكذا الاستفادة من مهارات الأفراد خارجها من ناحية اخرى ؛

بعد التطور التكنولوجي الذي طال عملية الاستقطاب فعلى المؤسسة أن تكون مسؤولة من خلال اطلاعها على كل الطلبات لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص جانبا إلى الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للمترشحين وكذا الالتزام بالرد على الطلبات وفق الاعتبارات الأخلاقية والقانونية.

2- الاختيار والتوظيف:

تسعى المؤسسة لعكس انطباع إيجابي لدى العاملين داخلها وللفئات الأخرى في عملية التوظيف من خلال تعزيزها لمسئوليتها الاجتماعية ، وفيما يلي بعض أوجه تعزيز هذه الأخيرة :

- مصداقية مسابقات التوظيف؛
- توفير ما يجب من احترام الموعد، وحسن الاستقبال لإجراء المقابلة في ظروف ملائمة؛
- تكامل وموضوعية لجنة الاختيار من حيث التخصصات والناحية الفنية؛
- عدم الاستهانة بقدرات المترشحين ؛
- التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي لا على أساس الوساطة والمحسوبية ؛
- بعد الانتهاء من عملية الاختيار تباشر المؤسسة بإصدار عقد العمل للموظف مع توضيح شروط وظروف العمل الأساسية التي يجب ان ترضي الطرفين (العامل ، المؤسسة) وأن يتسم بالشفافية .

ثانيا: الممارسات الاجتماعية المسؤولة أثناء العمل

هناك عدة مجالات تمكن مدير الموارد البشرية من تنفيذ مهامه مع تبني المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال ما يلي :

1- الاهتمام بجودة حياة العمل في المؤسسة :

لبيئة العمل دور فعال في تحقيق رضا العاملين وزيادة أدائهم كونها تعتبر من أهم عوامل تحسين جودة حياة العمل وفي ظل ممارسات إدارة الموارد البشرية للمسؤولية الاجتماعية عليها توفير بيئة عمل، صحية، آمنة، مريحة، لموظفيها إضافة إلى خلق بيئة ديمقراطية تسمح لهم بالمشاركة ويترتب على المؤسسة توفير الرعاية الصحية والنفسية اللازمة لموظفيها، أين يشير هذا المفهوم التي توفير المؤسسة لعدة أبعاد وعوامل لحياة وظيفية أكثر صحة وجودة وتتجلى هذه الأخيرة في :

- توفير ظروف بيئية ومعنوية داعمة لأداء الموظفين ؛
- المشاركة بمعناها الواسع ؛
- تحقيق طموحات العاملين؛
- توفير انسجام بين الحياة المهنية والخاصة للفرد؛
- العدالة في توزيع الأجور والمكافآت؛
- تقديم فرص للتكوين والتطوير المهني؛

- الاعتراف بنقابات العمالية كمثل شرعي للعمال ؛
- الاهتمام بحل النزاعات داخل المؤسسة بأحدث الطرق؛
- توفير خدمات الضمان الاجتماعي والرعاية الصحية.

2- الترقية :

تعتبر الترقية نقلة نوعية في المسار المهني للعامل لذا على إدارة الموارد البشرية أن تكون مسؤولة اجتماعيا من خلال توفير سياسات عادلة و واضحة تساهم في تطبيق هذه المهمة على أكمل وجه ، أي العمل على ترقية من يستحق بناء على أسس علمية وموضوعية.

3- الأجور والمكافئات:

تجسد إدارة الموارد البشرية مسؤوليتها الاجتماعية تجاه العمال فيما يتعلق بالأجور والمكافئات من خلال :

- تميز الأجور والمكافئات بالعدالة والموضوعية ، وكذا تحفيز العمال على الإبداع في العمل؛
- عدم التمييز و الشفافية في وضع هيكله الأجور وكذا نظام الحوافز والمكافئات.

4- التدريب :

التدريب هو التزويد المستمر للفرد بما يلزمه من مهارات وخبرات لمزاولة عمله ، وهنا يأتي دور ومسؤولية المؤسسات في توفير فرص تدريب قيمة وإرساء مسارات ترقية واضحة من أجل تعزيز مهارات موظفيهم مهنيا ، فالمؤسسة المسؤولة ترى التكوين استثمار في أهم مواردها أي المورد البشري من أجل تحقيق أفضل العوائد ، وليس تكلفة على عاتقها وتتجلى مظاهر المسؤولية الاجتماعية فيما يلي :

- إدراج كل العمال في برامج التكوين دون الأخذ بعين الاعتبار الجنس ، العرق ، او الدين ؛
- تعزيز ثقافة المؤسسة.

5- مشاركة العمال:

تتجسد عملية مشاركة العمال أو التمكين في منح العاملين إلى فرص لإشراكهم وابداء آرائهم لاتخاذ قرارات إبداعية وتنظيمية، مما يعزز انتمائهم واستقلاليتهم وكذا إبداعهم في تأدية مهامهم ولا يكون هذا التمكين فعال إلا عند توفير بيئة عمل صحية وسوية من قبل المؤسسة، تمنح لعمالها المشاركة في القرارات المؤثرة عليهم مما يولد الإحساس بالثقة والأمان وكذا يعزز جودة الحياة العملية والإنتاجية وتجسد المؤسسة التزامها الاجتماعي في إشراك العمال من خلال:

- الاصغاء والمتابعة لأفكار العمال وتطبيقها في حدود أخلاقيات وتشريعات المنظمة ؛
- إنشاء بيئة عمل صحية تسمح بطرح ومشاركة الأفكار باحترام؛
- وضع الثقة في العامل وكذا دعمه على المشاركة بآرائه المختلفة.

6- تقييم أداء العاملين:

يعد التقييم عملية لقياس كفاءة العاملين في إنجاز المهام الموكلة إليهم في فترة زمنية محددة وفق معايير أداء معينة وتتجلى ممارسات إدارة الموارد البشرية للمسؤولية الاجتماعية في الآليات التالية:

- تقييم الأداء بنزاهة وموضوعية تامة باتباع معايير دقيقة ؛
- إسناد التقييم لأشخاص يتمتعون بخبرة واستقرار عاطفي ملائم لتولي هذه المهمة.

7- الصحة والسلامة المهنية في العمل :

نظرا لأهمية الموارد البشرية البالغة على المؤسسة الحفاظ عليها وتوفير متطلبات الأمن المهني والصحي وهذا راجع للتأثير المباشر على أداء الموارد البشرية ويعبر مفهوم السلامة والصحة المهنية عن حماية الفرد من كل المخاطر التي قد تسبب بضرره أو مرضه أو وفاته ، وتتجلى الممارسة للمسؤولية الاجتماعية في هذا الصدد بما يلي :

- التحري عن الأسباب الحقيقية وراء حوادث العمل والأمراض المهنية والسعي لمعالجتها ومنع حدوثها؛
- حماية كل من العنصر البشري وباقي عناصر الإنتاج من الأضرار المختلفة.

8- إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة:

- يقع على عاتق المؤسسة المسؤولية أخلاقيا توفير الحماية اللازمة لهذه الفئة من خلال :
- ضمان تكافؤ الفرص مع الجميع وحمايتهم من كل أنواع التمييز ؛
- توفير التكوين والتطوير لضمان تأهيلهم للعمل؛
- توفير التجهيزات التي من شأنها مساعدتهم وإدماجهم لمواصلة حياتهم اليومية بكل أريحية ؛
- تقديم الدعم لمختلف الجمعيات التي تقبل على إدماجهم في المجتمع.

9- حماية المرأة العاملة:

- باعتبار المرأة عنصر فعال على المنظمة توفير الحماية اللازمة من خلال :
- القضاء على التمييز ضد المرأة من خلال تحقيق المساواة بين الجنسين في كافة الحقوق؛
- ضمان تكافؤ الفرص في الترقية، الأجور، التوجيه، والتكوين؛
- عدم السماح باستغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل ؛
- توفير اماكن ملائمة تضم مختلف احتياجات المرأة العاملة .

ثالثا: الممارسات الاجتماعية المسؤولة بعد العمل

باختلاف طرق إنهاء عقد العمل (التقاعد، الاستقالة..) على المؤسسة تجسيد التزامها ومسؤوليتها تجاه موظفيها من خلال :

- منح العمال لمكافئات مقابل الخدمات المقدمة أثناء تأدية المهام ؛
- منحهم فرصة التوظيف من جديد ؛
- تقديم مستحقات اللازمة في حالة الاستغناء عن مختلف خدماتهم؛
- تقديم مختلف التوصيات التي من شأنها تسهيل توظيفهم في مؤسسات أخرى ؛
- استمرار تقديم الخدمات الطبية والتأمينات.

المطلب الثاني : ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسات

يمكن تقسيم ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسات دون تلك الممارسات التي تختص بها إدارة الموارد البشرية على عدة مستويات متمثلة في ذلك حسب كل من (CHERKAOUI, 2016) و (TIRANI, BIA , & AKKOUL , 2022):

أولاً: الممارسات الاجتماعية للمؤسسة

- وتتجسد في مجموعة المساهمات التي من شأنها تحقيق تكافل اجتماعي خارج المؤسسة مثل:
- إدماج و توظيف أشخاص من المجتمع في محيط العمل؛
 - إشراك موظفيها في نشاطات اجتماعية ؛
 - تقديم تسهيلات لتواصل العالم الخارجي مع المؤسسة سواء من خلال موقع الكتروني أو تطبيقات..؛
 - تقديم الدعم لأصحاب المصلحة المعنيين كالتعليم والتكوين الخارجي.

ثانياً: الممارسات البيئية للمؤسسة

- يظهر التزام المؤسسة بيئياً من خلال:
- احترامها للتشريعات البيئية ؛
 - الاستهلاك العقلاني للموارد (المياه, الكهرباء...) ؛
 - استخدام طاقات بديلة متجددة صديقة للبيئة؛
 - إعادة تدوير النفايات؛
 - حصولها على شهادات دولية تؤكد من خلالها التزامها بالمسؤولية الاجتماعية ISO..

ثالثاً: الممارسات الاقتصادية للمؤسسة:

تتجسد التزامات المؤسسة من الناحية الاقتصادية في :

- احترام مختلف القوانين والانظمة المنصوص عليها ؛
- تقديم تقارير صادقة تعكس النتائج المالية للمؤسسة وكذا فيما يتعلق بأثرها البيئي والاجتماعي؛
- الاهتمام بأراء و اقتراحات العملاء والمستهلكين واتخاذ قرارات بناء على ذلك؛
- البحث المستمر عن أساليب حديثة لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف مع الحفاظ على نفس المستوى من الجودة مثل اعتماد الرقمنة.

المطلب الثالث : أدوات تفعيل المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسات

لتجسيد ممارسات المسؤولية الاجتماعية لابد من وسائل ويمكن اختصارها فيما يلي (*Hmioui, Lhousseane, & Bentalha , 2017*)

1- موثيق السلوك:

وتعد تصريحات رسمية صادرة من المؤسسات تهدف الى تأطير متطلبات التسيير طبقا للمتطلبات القانونية والتشريعية ، حيث يهدف إلى توجيه سلوك المعنيين تجاه اعتبارات أخلاقية وهذا يعمل على دمج البعد البيئي والاجتماعي في تسيير المؤسسة ، مما يزيد من الالتزام والانضباط لدى الموظفين والذي بدوره يحسن أدائهم الوظيفي .

2- الشهادات *Labels* :

هي شهادات تتحصل عليها المؤسسات نظير التزامها بالجودة في إجراءاتها كمييار *ISO26000* مما يزيد في بناء ثقة مع اصحاب المصلحة وكذا تحسين ظروف العمل مما ينعكس على الأداء ،ففي إطار سعي المؤسسات إلى تبني ممارسا مسؤولية ومستدامة يمكن تسليط الضوء على جملة من المعايير والمواصفات الدولية الهادفة لتقنين الأداء المؤسسي من جوانب بيئية واجتماعية،لتحقيق التوازن المطلوب بين الربحية والاستدامة ومن أبرز هذه المواصفات ما يلي :

- نظام الإدارة البيئية *ISO14000*: (شتوح، 2014)

وتعتبر مواصفة دولية تم تطويرها من قبل المنظمة العالمية للتقييس في ضوء تحديد متطلبات أساسية لإقامة نظام إدارة بيئية ،وتعرف المواصفة القياسية *ISO14000* على أنها مجموع المواصفة المتعلقة بكيفية عمل المنظمات للقضاء على التلوث من خلال وضع نظام رسمي وقاعدة بيانات بهدف متابعة الأداء البيئي ،حيث تسعى لتزويد المنظمات بعناصر نظام إدارة بيئية فعالة من شأنه أن يمكن من التعامل مع مختلف المتطلبات الإدارية للمنظمة ،وكذا لتحقيق توازن بين أهدافها الاقتصادية والبيئية.

- معيار المساءلة الاجتماعية SA8000 : (سايج، 2024)

تم وضع معيار المساءلة الاجتماعية في عام 1997 من طرف وكالة اعتماد الأولويات الاقتصادية التابعة لمجلس إدارة الأولويات الاقتصادية ، والذي أصبح عام 2000 يعرف باسم (Social Accountability International –SAI) ويعتبر كيان يختص في تطوير المعايير الطوعية المتحكمة في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، وهو معيار طوعي يمكن المؤسسات من التحكم في ظروف عمل الموظفين وكذا التحسين المتعلق بالأداء الاجتماعي استنادا إلى توصيات كل من منظمة العمل الدولية ، الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ، اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل ، حيث تمت صياغة شروطه من قبل ممثلي نقابات عمالية أبرزهم الاتحاد الدولي لعمال المنسوجات والملابس والجلود ، منظمات حقوق الإنسان وحقوق الطفل حيث صمم للتطبيق في جميع البلدان ومختلف الصناعات.

3- الاستثمار المسؤول اجتماعيا :

ويقصد به الاستثمار الذي يأخذ بعين الاعتبار الآثار الأخلاقية ، الاجتماعية ، والبيئية في استثماراته على المجتمع وهذا بدوره يعكس تبنى المؤسسات لثقافة تنظيمية إيجابية من شأنها الرفع من ولاء عمالها.

المطلب الرابع: تحسين الأداء الوظيفي

في ظل التطورات الحديثة التي طالت مجال الأعمال على المؤسسات مواكبة هذا التطور باستمرار وذلك من خلال تحسين الأداء الوظيفي لضمان الفعالية والاستمرارية

أولاً: مفهوم تحسين الأداء الوظيفي

يعد بمثابة استغلال للموارد المتاحة تحسين مخرجات العملية الإنتاجية ، أو الخدمات وتحقيق توازن وتكامل بين التكنولوجيا التي تسعى لتوظيف رأس المال بأفضل طريقة ، في حين أن تحسين الأداء يتطلب توازن بين كل من الجودة ، الإنتاجية ، التكلفة ، والتكنولوجيا أين يؤكد هذا التوازن أن طلبات أصحاب المصلحة تم أخذها بعين الاعتبار ويطلق عليه " إدارة التحسين الشامل " (ارفيس، 2018)

ثانياً: آليات تحسين الأداء الوظيفي

على المؤسسة تبني بعض الآليات لتحسين أو تعزيز الأداء الوظيفي نذكر منها : (نعيرات، 2022)

1- برامج المكافآت و التقدير :

تعد من أبرز الآليات التي تحفز الأفراد وتجعلهم يحسنون من أدائهم , وهذا لا يقتصر فقط على الجانب المادي فحسب فالجانب المعنوي والتقدير والاعتراف بجهودهم تساهم في خلق بيئة عمل صحية وفعالة وهذا ينتج عنه تحقيق لأهداف المنظمة.

2- خطط التنمية الشخصية :

عادة ما تستخدم هذه الآلية لتحديد الاحتياجات التدريبية المرغوب فيها من قبل الموظفين والتطوير المستمر الذي يسعون إليه.

3- تحديد مؤشرات التطور والأهداف:

يفضل وضع أهداف دقيقة وواضحة إلا أنها يجب أن تتسم بالواقعية لتكون قابلة للتحقيق فوضع أهداف تعجيزية تثبط من عزيمة الموظفين لا تحسن من أدائهم ويفضل تجزئتها لمراحل لتوضيح صورة كما أن الأهداف الصغيرة القابلة للتحقيق تساهم في تحفيز الموظفين لتحقيق الأفضل.

4- التواصل الفعال:

يساهم التواصل الفعال في نجاح المؤسسات لما له من تأثير كبير على أداء الموظفين من خلال تبني روح الفريق والعمل الجماعي وكذا تعزيز العلاقات مع أصحاب المصلحة وكذا إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار يعزز مسؤوليتهم ويجعلهم على دراية بضرورة تحسين أدائهم لتحقيق الأهداف المرجوة

5- التخطيط وتحديد الأولويات :

بات تنظيم المهام والأهداف ووضع جدول يومي لإنجازها أمر ضروري لتحسين الأداء أين يجب تنظيمها بمنطقية حسب المهام التي يمكن تأجيلها والتي يجب العمل عليها فوراً

المطلب الخامس : دور أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الوظيفي

لا يمكن تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات ببعض المبادرات الظرفية بل يتطلب فعل ذلك تفعيل استراتيجية شاملة يتم إدماجها في مستويات التسيير على عدة مستوى عدة محاور (المحور السياسي، المحور التسييري، محور الآليات) بهدف تحسين الأداء الوظيفي وكذلك أدائها الشامل أو ما يعرف ب *Triple Bottom Line* الخطوط القاعدية الثلاث وفقا لمركز المدراء الشباب حيث يقسمونه الى ثلاث أبعاد (أداء اقتصادي، أداء اجتماعي، وأداء بيئي) التي تعكس تبني المؤسسات للتنمية مستدامة وكذا السعي لدمج المسؤولية الاجتماعية في تسيير الموارد البشرية وتتجسد هذه القاعدة فيما يلي: (عزوز و غريسي ، 2019)

جدول 2: الخطوط القاعدية الثلاث

الأساس البيئي	الأساس الاجتماعي	الأساس الاقتصادي	
<ul style="list-style-type: none"> - الإدارة البيئية؛ - الاستثمار من أجل البيئة؛ - الاستراتيجية البيئية؛ - السياسة البيئية؛ - توفير الطاقة. 	<ul style="list-style-type: none"> - السياسة الاجتماعية؛ - الأداء الاجتماعي؛ - المؤشرات الاجتماعية. 	<ul style="list-style-type: none"> - السياسة الاقتصادية؛ - الاستثمار المسؤول؛ - التقارير المالية؛ - الاستثمار الخالق للقيمة. 	المحور السياسي
<ul style="list-style-type: none"> - التكيف مع، ولأجل البيئة؛ - العلاقات مع أصحاب المصلحة؛ - دمج معايير الأداء. 	<ul style="list-style-type: none"> - تحسين ظروف الحياة بالعمل؛ - إثراء الأنشطة؛ - تدريب الموظفين؛ - التواصل الداخلي والخارجي. 	<ul style="list-style-type: none"> - استعادة التكاليف الخفية؛ - التمويل الذاتي للمسؤولية الاجتماعية؛ - الأداء الاقتصادي. 	المحور التسييري
<ul style="list-style-type: none"> - الإدارة البيئية؛ - لوحة تحكم الإدارة الاستراتيجية؛ - الأداء البيئي؛ - تخطيط العمل الاستراتيجي. 	<ul style="list-style-type: none"> - إدارة ظروف حياة العمل؛ - أدوات إدارة المسؤولية الاجتماعية؛ - إدارة الوقت والتخطيط؛ - إدارة الكفاءات؛ - التفاوض على الأهداف . 	<ul style="list-style-type: none"> - مراقبة التسيير على المستوى الاقتصادي والاجتماعية؛ - مؤشرات التوجيه الاقتصادي؛ - التوازن الاقتصادي والتوفيق بين المشاريع. 	محور الآليات

المصدر : (عزوز و غريسي ، 2019، صفحة 97)

من خلال الأبعاد الثلاثة (البيئية والاقتصادية والاجتماعية) تظهر العلاقة القوية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي، حيث أن كل مؤسسة تتبنى ممارسات المسؤولية الاجتماعية تلقى التزام تنظيمي وتحفيز وظيفي واستقرار اقتصادي.

خلاصة الفصل:

يسلط هذا الفصل الضوء على الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة الذي من شأنه أن يساهم في تحقيق أهدافها ونجاحها من خلال التزامها بمسؤوليتها على مستوى مختلف الأبعاد تجاه أصحاب المصالح ممثلون في عمالها بدرجة أولى والمجتمع ككل فكلما التزمت المؤسسة بممارسات المسؤولية الاجتماعية انعكس ذلك على توفير بيئة عمل ملائمة تنعكس على تحسين أداء الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة ككل، لاسيما في الوقت الراهن فمع زيادة التنافسية والتكنولوجيا أضحت المؤسسات تبحث عن حلول جذرية أكثر استدامة و لا يتم ذلك إلا من خلال تبنيها لسياسات واضحة وثابتة تعكس قيم العدالة والمساواة والشفافية والسعي لخلق توازن بين الرغبة في تحقيق الأرباح الاقتصادية ومراعات أكثر للتأثيرات البيئية والاجتماعية، وتم التركيز والاشارة في هذا الفصل على الإطار النظري للأداء الوظيفي والمسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها وآلياتها كونها لا تتجسد في بعض المبادرات وتقديم صورة إيجابية للمؤسسة بل تمتد إلى عمق المؤسسة وقلبها النابض وهو موردها البشري والبحث عن أنجع الممارسات لتحسين أدائه الوظيفي من خلال تبني ثقافة تنظيمية و توفير بيئة داعمة تشجعه على الإنتاجية والإبداع، كما تمت الإشارة إلى الضرورة الملحة لتقييم هذا الأداء بطرق ممنهجة تساعد على تحليل مدى استجابة الموظفين لممارسات المسؤولية الاجتماعية وانعكاس ذلك على أدائهم ، وكذا تحديد النقائص لمعالجتها وتعزيز نقاط القوة، حيث أظهرت مختلف النظريات والدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين تبني مختلف الممارسات المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي ويعتبر هذا الفصل النظري بمثابة رؤية شاملة وواضحة حول المفهومين و كتمهيد للفصل الموالي المرتبط بالجوانب المنهجية والدراسة الميدانية لتكون مبنية على أسس علمية ونظرية صحيحة.

الفصل الثاني: الإطار المنهجي و الميداني

تمهيد :

تعد الدراسة الميدانية تكميلا وانعكاس للجانب النظري ، التي تسلط الضوء على واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية ومعرفة دورها في تحسين الأداء الوظيفي ، وفي هذا السياق تقدمنا بنظرة عامة حول المؤسسة محل الدراسة الشركة الوطنية للتأمين SAA خاصة باعتبارها الرائدة في مجال التأمينات في السوق الجزائري وينقسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين SAA؛

المبحث الثاني : واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى الشركة الوطنية للتأمين SAA؛

المبحث الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة .

المبحث الاول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين SAA

تهدف SAA إلى توفير حماية شاملة لمختلف الأفراد والمؤسسات باعتبارها مختصة في التأمين وإعادة التأمين إلا أنها جانبا إلى نشاطها الأساسي تسهم في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال التزامها بترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية وقيمها ضمن محيطها الداخلي والخارجي ، مما جعلها مثلا استراتيجي لدراسة العلاقة بين التزام المؤسسات بمختلف الممارسات المسؤولة اجتماعيا وتحسين أداءها الوظيفي جنبا إلى تحسين سمعة المؤسسة مجتمعيا ، ومن خلال هذا المبحث سيتم التعرف على الشركة.

المطلب الأول: تعريف الشركة الوطنية للتأمين SAA وتطورها التاريخي

أولا : تعريف الشركة الوطنية للتأمين SAA

تعد الشركة الوطنية للتأمين SAA أول شركة تأمين وإعادة تأمين في الجزائر وهي مؤسسة عمومية اقتصادية معتمدة ، تمارس مختلف فروع التأمين تضم 3000 موظف وذلك منذ سنة 1963 ، كما أنها تعد الأوسع انتشارا بتقدير 520 نقطة بيع موزعة عبر كامل التراب الوطني بأكثر من 2 مليون زبون كما أنها متحصلة على مواصفة ISO2015 9001 وهذا ما يجعلها منفردة على مستوى السوق المحلي ويبرز جودة خدماتها وكذا حسها العالي في تحسين الأداء المؤسسي .

الشكل القانوني:

تم تأسيسها عام 1963 وتعتبر شركة مساهمة (SPA) برأس مال قدره 35 مليار دينار جزائري ، مقرها على مستوى حي الأعمال، باب الزوار، الجزائر

ثانيا : التطور التاريخي للشركة الوطنية للتأمين SAA

تأسست الشركة الوطنية للتأمين في 12 ديسمبر 1963 أولا على شكل شركة مختلطة (جزائرية ، مصرية) أما فيما يخص رأس مالها آنذاك كان مملوكا للجزائر ما نسبته 61% أما الباقي المتمثل في 31% كان لمصر وهذا راجع كون الجزائر بعد الاستقلال لم تكن تملك جميع الوسائل التقنية اللازمة التي تمكنها من إنشاء شركة تأمين بمفردها .

مرت SAA بمسار حافل بالأحداث فخلال عملية التأمين التي بدأتها الجزائر ، أصبحت الشركة في 27 من ماي 1966 شركة جزائرية بنسبة 100% وذلك بموجب الأمر رقم 66-127 ، بمناسبة

إرساء الاحتكار من طرف الدولة على عمليات التأمين ، إلا أن بعض المؤسسات استمرت في العمل حسب التنظيم الاستعماري القديم.

أما بحلول عام 1973، تم إلغاء وسطاء التأمين الخاصين وتم دمجهم في شركات التأمين الجزائرية كموظفين ، أما في شهر جانفي 1976 تم تخصيص شركات التأمين حسب نوع النشاط وهذا ما جعل SAA تصب تركيزها نحو السوق المحلي للمخاطر البسيطة، جانبا إلى تقديم مختلف خدمات التأمين على السيارات ، الحياة ، والمخاطر الخاصة بالأفراد، وكذا التجار، والحرفيين، مما دفعها لتكثيف الجهود المبذولة على مستوى أنحاء البلاد ، مع تركيزها على الحدود وكان ذلك لسببين أساسيين الأول بهدف تقريب التأمين للمؤن عليهم أما الثاني يهدف لتطوير فرص العمل.

ومع بداية الإصلاحات الاقتصادية تحولت SAA إلى شركة مساهمة في 27 جانفي 1982 وفي المقابل تم رفع التخصيص، وهذا ماساهم في توسيع نطاق نشاطاتها لتشمل مختلف المخاطر حيث أنها حاليا تقدم جميع أنواع التأمينات.

في أواخر الثمانينات وبالتحديد 1988 تم السماح لشركات التأمين بالاستقلالية وتحولت SAA ومؤسسات تأمين مماثلة

(CAAT, CAAR, CCR) إلى مؤسسات عامة اقتصادية تحت وصاية صناديق مشتركة، إلا انه وبعد حل هذه الصناديق تم وضعها تحت وصاية الخزينة العامة.

وبحلول سنة 1995 في إطار انفتاح الجزائر على اقتصاد السوق ، تم إلغاء القانون 80/07 بموجب الأمر 95/07 الذي ينص على فتح السوق أمام الوسطاء الخاصين (وكلاء عامين ووسطاء) ومنح تراخيص لشركات خاصة وأجنبية إلا أنها تخضع للقانون الجزائري ، كما ألغى الاحتكار والتخصص فروع التأمين المحددة.

المطلب الثاني: الأنشطة والهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين

أولا : أنشطة الشركة الوطنية للتأمين

طبقا للقرار 29 ماي 2005 المعدل للقرار المؤرخ في 6 افريل 1998 المتعلق بمنح الاعتماد للشركة الوطنية للتأمين ، فإن الخدمات التأمينية التي تقدمها تتمثل في :

- التأمين ضد الحريق والمخاطر التابعة؛
- التأمين ضد خسائر الاستغلال الناتجة عن الحريق وكسر الآلات
- تأمين أخطار البناء؛
- التأمين الهندسي؛

- التأمين على النقل؛
- التأمين على الأخطار الزراعية؛
- التأمين على أخطار الأفراد؛
- تأمينات المسؤولية؛
- التأمين على السيارات؛
- التأمين البنكي .

ثانيا : الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين

يتصدر الهيكل التنظيمي مجلس إدارة (Conseil d'Administration) مدعوم بلجنتين لجنة التدقيق (Comité d'Audite) و لجنة المخاطر (Comité des Risques), أما على المستوى التنظيمي تختص المديرية (Direction Générale) في قيادة الشركة بمساعدة كل من اللجنة التسييرية (Comité de Direction) و مساعدو المدير العام (Assistants)، وكذا المستشارون (Conseillers)، ومديرية الاتصال (Direction de la Communication)، جانبا الى مديرية التحول الرقمي (Direction de la transformation Digitale)، وايضا بمساعدة رئيس امن نظم المعلومات (Responsable de la Communication)، و مديرية الرقابة العامة (Direction du contrôle Général –DCG)، ومدير التدقيق الداخلي (Direction d'Audit Interne –DAI).

حيث تتوزع المهام التنفيذية عبر ثلاث مديريات مساعدة تتمثل الأولى في المدير العام المساعد التقني والتجاري (Directeur Général Adjoint Technique & Commercial) حيث يشرف هذا الأخير على مديرية الأخطار الكبرى (Division des Grands Risques –DGR)، وكذلك مديرية الأخطار البسيطة والمتنوعة (Division des Risques Simples et des Risques Divers –DSD)، ومديرية تأمين السيارات (Division des Assurances Automobile –DAA)، و مديرية التسويق والتأطير (Marketing & Développement – DMD) حيث يرافق المدير العام كذلك كل من مديرية إعادة التأمين (Direction de la Réassurance)، وخلية تقييم المخاطر والوقاية (Cellule d'appréciation des risques et prévention) أما فيما يخص المديرية الثانية تتمثل في المدير العام المساعد للدعم وخدمات تكنولوجيا المعلومات (Directeur Générale Adjoint Support & Services IT) أين يقوم بالإشراف على :

مديرية دعم للأنشطة (Division Soutien Activités –DSA)، وكذا مديرية نظم المعلومات

(Division Systèmes d'information –DSI)، وكذا كل من مديرية الشؤون القانونية (Direction des affaires Juridiques –DAJ) وثالثا المدير العام المساعد (Directeur Général Adjoint Finance)

(Direction des Finances & Management des Risques) ويقوم بالإشراف على مديرية المالية (Direction du Comptabilité)، مديرية المحاسبة (Direction du Comptabilité)، مديرية الرقابة والتسيير (Direction de la Planification et de Contrôle de Gestion)، مديرية التخطيط والرصد الاستراتيجي (la veille Stratégique)، خلية الاكتواري (Cellule Actuariat) وهي خلية مختصة في تحليل المخاطر المالية والإحصائية ذات صلة بالتأمين ، إضافة إلى خلية تحصيل ومتابعة الديون (Cellule Recouvrements et Suivi des Créance)، خلية متابعة الفروع والمساهمات (Cellule de Suivi des Filiales et Participation)، خلية تسيير المخاطر والمطابقة (Cellule Risques)، و خلية إدارة الجودة (Management et Conformité)، و خلية إدارة الجودة (Cellule Management Qualité).

كما أن هذا النظام مدعوم بمديريات جهوية تنفذ سياسات المؤسسة على المستوى المحلي لضمان التنسيق بفعالية بين المركز والميدان . (انظر الملحق 01)

ثالثا: الهيكلية التنظيمية وشبكات التوزيع

توظف الشركة الوطنية للتأمين SAA 3325 موظف موزع عبر شبكة الشركة الممتدة على كامل التراب الوطني الجزائري، حيث تتكون هذه الشبكة من 15 مديره جهوية تلتزم بتنفيذ السياسة التجارية للمؤسسة، وكذلك 292 وكالة مباشرة، و199 وكالة معتمدة، جانبا إلى 22 وسيط تأمين وتنقسم شبكة التوزيع كما يلي :

جدول 3: توزيع المديريات الجهوية للشركة الوطنية للتأمين

الجزائر I	الجزائر II	الجزائر	موزاية	تيزي وزو	وهران	غليزان	تلمسان
سيدي بلعباس	قسنطينة	عنابة	سطيف	باتنة	ورقلة	بشار	المديرية الخاصة بالحسابات الكبرى

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على وثائق مقدمة من المؤسسة

وتشرف هذه المديريات بدورها على 656 وكالة منها:

- ✓ 304 وكالة مباشرة؛
- ✓ 235 وكيل عام معتمد؛
- ✓ 211 وكالة بنكية تأمينية ؛
- ✓ 83 ملحقة ؛
- ✓ 44 وسيط تأمين؛
- ✓ 03 مراكز تكوين على مستوى كل من تيزي وزو ، باتنة ، وهران :
- ✓ فرع خبرة SAA يضم 25 مركزا ؛

✓ فرع مطبعة؛

✓ فرع الحراسة والأمن ASG.

المبحث الثاني : واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى الشركة الوطنية للتأمين SAA

بعد الاهتمام المتزايد من قبل المؤسسات لمختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية لما لها من دور فعال في بناء صورة إيجابية للمؤسسة وكذا تحسين العلاقات على المستوى الداخلي والخارجي دافع رئيسي لتبني المسؤولية الاجتماعية كخيار استراتيجي لتحقيق توازن بين الأهداف الاقتصادية والالتزامات الاجتماعية والأخلاقية حيث يهدف هذا المبحث لتوضيح مختلف ممارسات الشركة الوطنية للتأمين المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ، كما أن مختلف القيم التي تتبناها المؤسسة مرتبطة ارتباط وثيق وتجسد الانسجام و مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول : قيم الشركة الوطنية للتأمين المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية

تتجذر قيم الشركة الوطنية للتأمين في أسس المجتمع الجزائري بناء على تاريخه العريق ،وعليه فإن احترام الالتزامات المبرمة تجاه كل من الزبائن والشركاء يعد أساس لكل تصرف أو قرار لموظفيها في الحياة المهنية ، كما أن الثقة المتبادلة أساس العلاقات مع جميع الشركاء ونفس الأمر فيما يتعلق بالبساطة ، الصدق اللذان ينعكسان في العلاقات اليومية مع المؤمن لهم وتتمثل أبرز قيم الشركة الوطنية للتأمين فيما يلي :

1- الاستماع للزبون :

حيث يرتبط بالبعد الاجتماعي من خلال فهم أفضل لاحتياجات الزبون وترجمتها من خلال تقديم خدمات تعكس تطلعاتهم مما يسهم في تعزيز ثقة وولاء متبادل.

2- الالتزام :

ويمكن اعتباره جوهر المسؤولية الاجتماعية فمن خلال التزامها بعودها تتعزز الثقة على مستوى العلاقات المجتمعية والمهنية ككل ويترجم في تحسن للأداء وكسب سمعة جيدة.

3- التميز :

يجسد التزام الشركة بتحقيق ممارسات مستدامة من شأنها تحسين الجودة والكفاءة في الأداء وكذا تقديم خدمات مبتكرة للمجتمع.

4- الابتكار :

الدافع الأساسي للتطوير وتقديم خدمات تعزز رفاهية الأفراد وكذا تحسين البيئة الاقتصادية والاجتماعية.

5- الشفافية :

من أهم قيم الشركة حيث تتيح لكل موظفيها الوصول للمعلومات الاستراتيجية المتعلقة بالمؤسسة بغض النظر عن موقعه الإداري، وهذا ما يوفر بيئة عمل نزيهة ومستدامة، كما أنه يمكن تجسيد الشفافية في التزام الشركة بالممارسات الأخلاقية التي تتوافق و المعايير الاجتماعية والمهنية.

المطلب الثاني : ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الشركة الوطنية للتأمين

هناك عدة ممارسات تجسد مسؤولية المؤسسة اجتماعيا نحو مختلف أصحاب المصلحة على مستوى مختلف الأبعاد منها:

أولاً: على مستوى البعد الاقتصادي

1- المنافسة العادلة:

باعتبار الشركة الوطنية للتأمين تحت وصاية وزارة المالية فهي ملزمة باتباع بروتوكول صادر من هذه الأخيرة ينص على أن تخفيض عقود التأمين يجب أن لا يتجاوز نسبة 50% وهذا لضمان تطبيق منافسة عادلة وشفافة وهذا ما يجلب SAA مسؤولة وملتزمة اجتماعيا تجاه منافسيها.

كما أن الشركة في إطار سعيها للحصول على اعتماد نظام إدارة الجودة المتكامل، تسهر على تطبيق المعايير الدولية المتعلقة بإدارة الجودة، الصحة والأمن في العمل، تسيير المخاطر، مكافحة الفساد، البيئة.

بالإضافة إلى تحصلها على تقييم إيجابي ++ من طرف الهيئة العالمية المالية "AM Best" ما يؤكد سلامة تقاريرها المالية.

2- تكنولوجيا :

من هذا الجانب تميزت SAA بنقلة نوعية في الجانب التكنولوجي حيث أنها أول مؤسسة قامت بتطوير تطبيق إلكتروني "E-Recours" لتسهيل الوصول لخدمات التأمين من طرف الزبون، أين يستعمل هذا التطبيق في حالة أن أطراف الحادث تابعون لهيئات تأمين مختلفة لضمان سلاسة الإجراءات المتبعة في هذه الحالات.

إضافة إلى انها توفر خدمات إعادة التسجيل إلكترونيا مما يوفر سهولة إعادة التسجيل في أي وقت يرغب به الزبون وهذا ما يعزز الشفافية إضافة الى تقليل الأخطاء البشرية وضمان سرعة معالجة الطلبات وهذا ما يساهم في إرضاء الزبون وبهذه الإجراءات تكون قد التزمت اجتماعيا تجاه عملائها.

وفي جانب آخر سعت SAA لتسهيل وتعزيز التواصل الداخلي بين موظفيها من مختلف الأقسام بتوفير شبكة تواصل داخلية (Intranet) تضم كل الإعلانات والتوجيهات والخدمات الإلكترونية لموظفيها وهذا ما يضمن التواصل الفعال بين الموظفين وضمان وصول المعلومات لكل الأفراد بصفة عادلة وسريعة كما أنها جد نشيطة على وسائل التواصل الاجتماعي LinkedIn, Facebook, (Instagram) لإعلام زبائننا بكل ما يتعلق بخدماتها، و مشاركتها في الملتقيات، الصالونات، مختلف التظاهرات

ثانيا: على مستوى البعد الاجتماعي

1- المعايير الأخلاقية والقيم الاجتماعية:

من الناحية الأخلاقية تلتزم SAA في تحقيق توظيف عادل وموضوعي وذلك من خلال السعي لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين مختلف المترشحين سواء إن كان التوظيف داخليا أو خارجيا ففي حالة التوظيف الداخلي الذي يضمن وصول الموظفين لمناصب تتوافق مع مؤهلاتهم ومهاراتهم فهي تنشر إعلان التوظيف الداخلي عبر شبكة اتصالها الداخلية كما سلفنا الذكر والولوج متاح للجميع وهذا يضمن الصدق في التوظيف مع ضمان وضع إعلان دقيق وواضح يضم الاحتياجات ومعايير التوظيف المطلوبة وهذا ما يجسد مسؤولية المؤسسة اجتماعيا تجاه عمالها، أما من ناحية التوظيف الخارجي فهي كذلك تسعى للصدق والشفافية من خلال نشر عروض العمل الخارجية الخاصة بها عبر موقع Emploitic لضمان وصول الإعلان للجميع في نفس الوقت ، فعملية الاختيار تتم إلكترونيا حسب المعايير المحددة والمتوفرة بكل مترشح وبهذا تكون المؤسسة قد جسدت ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي بتوفير فرص عمل بعدالة للجميع.

أما من ناحية الاجتماعية تجسد SAA مسؤوليتها الاجتماعية من خلال التزامها في توظيف نسبة 1% من إجمالي المترشحين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة في مناصب تتماشى مع قدراتهم .

وتتحلى SAA بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي في إطار مراعات الجوانب الأخلاقية في استهلاك الخدمات فتقوم دوريا ببرمجة أيام تحسيسية لتجنب حوادث العمل بالمشاركة مع السلطات المحلية وبالرغم من أنها شركة تأمينات إلا أنها تهتم بالجانب المعنوي وما يتبعه من أثار نفسية على الأفراد وعائلتهم على غرار الجانب المادي.

كما تقوم SAA في هذا الإطار بالاحتفال باليوم العالمي للمرأة مما يعكس التزام المؤسسة باحترام حقوق الإنسان والعدالة والمساواة مع تقديم هدايا للعاملات.

جانبا إلى ذلك وبهدف التحسيس حول مخاطر داء سرطان الثدي، تحيي الشركة حملات تحسيسية "أكتوبر الوردي" بمشاركة دكاترة وأطباء مختصين وكذا بمناسبة "نوفمبر الأزرق" للحد من داء سرطان الرئة، تبرمج الشركة ماراتون (سباق الجري طويل المسافة) لفائدة عمالها وعائلاتهم لتعزيز الصحة العامة والروح الرياضية وتقوية علاقاتها مع المجتمع المحلي وتختتم هذا السباق بتوزيع جوائز للفائزين لتحفيزهم ودعمهم للاستمرار.

بالإضافة لمسئوليتها الاجتماعية، فقد وضعت الشركة في كل طابق ملصقات تحسيسية من أجل جمع سدادات القارورات البلاستيكية لفائدة أطفال القمر، كما خصصت صناديق خاصة في كل طابق على أن يتم تقديمها للهيئات المختصة في كل مرة.

2- نوعية الحياة :

تسعى SAA دائما لتوفير حياة وبيئة عمل صحية ومريحة لموظفيها من خلال تسهيل الحصول على الوثائق الإدارية على مستوى شبكة الاتصال الداخلية الخاصة بها كطلب العطل وخدمات الضمان الاجتماعي ، كشوفات الرواتب وكذا مختلف التعليمات وإجراءات السير والعمل وهذا ما يسرع الحصول على هذه الوثائق اضافة على تخفيف الضغط على الجهات المعنية وجانبا الى ذلك يحظى موظفي SAA بثقافة مؤسسة مميزة اين ترسل لهم رسائل تحفيز على مستوى ذات الشبكة الداخلية اعترافا بالمجهودات والانجازات المحققة من طرفهم وكذا تهنئات خاصة بالأعياد الوطنية والعالمية، ومختلف المناسبات العائلية (زواج، وفاة، ختان...) مما يحفزهم ويزيد من إنتاجيتهم، و ولأئهم، وأدائهم الوظيفي.

وفي إطار توفير وتحسين ظروف عمل أفضل يتم توزيع استطلاعات (تتعلق بمتابعة مدى الرضا الوظيفي توفر وسائل العمل، تكوين، ترقية...) دون كشف هوية الموظفين المشاركين لضمان حرية وصدق في الإجابات وكذا الحصول على نتائج دقيقة بغرض التحسين المستمر، إضافة لتوفير فرص تدريب متنوعة حسب الاحتياجات جانبا إلى السعي في إشراك موظفيها من خلال لجنة العمال التي بدورها تمثلهم وتطرح آرائهم واقتراحاتهم بكل شفافية ، كما أنها تحدد الأجور والمكافآت بعدل لكل موظفيها حسب نسب النجاح المحقق وهذا ما يعزز أدائهم الوظيفي ، ومن خلال مختلف هذه الممارسات تتجسد مسؤولية اجتماعية فعلية تجاه موظفيها.

وبذات صدد تسعى SAA لتقديم خدمات ذات جودة تبرز التزامها بمسئوليتها الاجتماعية تجاه الزبائن كونهم أهم شرائح المؤسسة عن طريق اهتمامها برصد آرائهم من خلال توفير خلية اصغاء للزبائن لاستقبال انشغالاتهم عبر تخصيص رقم هاتف و بريد الكتروني لضمان سلاسة الاتصال مع زبائننا وتحسين جودة خدماتها وفق اقتراحاتهم وتعزيز ولأئهم.

ثالثا: على مستوى البعد البيئي

1- حماية البيئة:

بالرغم من أن SAA شركة خدماتية لا تملك تداعيات أو تأثيرات سلبية على البيئة إلا أنها ملتزمة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة على أكمل وجه وذلك من خلال التزامها بجمع النفايات بطرق تتماشى والمعايير البيئية بغرض الحفاظ على محيط نظيف وكذا للحد من تلوث ، جانبا إلى تنظيمها الى حملات تحسيسية للحفاظ على البيئة إضافة إلى تنظيمها لأيام توعوية وبيئية في مختلف المناسبات البيئية كالיום الوطني للشجرة أين تقوم بحملات تشجير من شأنها أن تعزز الوعي البيئي لدى عمالها والمجتمع المحلي كحد سواء .

2- السلامة و العدالة:

تعمل SAA على دمج الشباب في محيط العمل من خلال سعيها المستمر في المشاركة بمعارض التوظيف لضمان الحصول على أفضل المواهب وكذا عدالتها في توفير فرص لمختلف الشرائح وهذا ما يعكس التزامها اجتماعيا تجاه المجتمع المحلي من خلال التوظيف والتمهين والتدريب .

في إطار الصحة والسلامة المهنية تنضم SAA دوريا حملات التبرع بالدم لإنقاذ الأرواح وترك انطباع إيجابي على المؤسسة لدى المجتمع وهذا ما يبرز التزامها اجتماعيا تجاه المجتمع المحلي ككل .

المبحث الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة

بصدد الدراسة التطبيقية على مستوى الشركة الوطنية للتأمين SAA ولمعرفة دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي ، تم إعداد استمارة استبيان تضم أسئلة متعلقة بالموضوع محل دراسة بناء على ما تم التوصل إليه من الجانب النظري وكذا الدراسات السابقة وتوجيهات الأستاذة المشرفة ، كما سيتم عرض الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة .

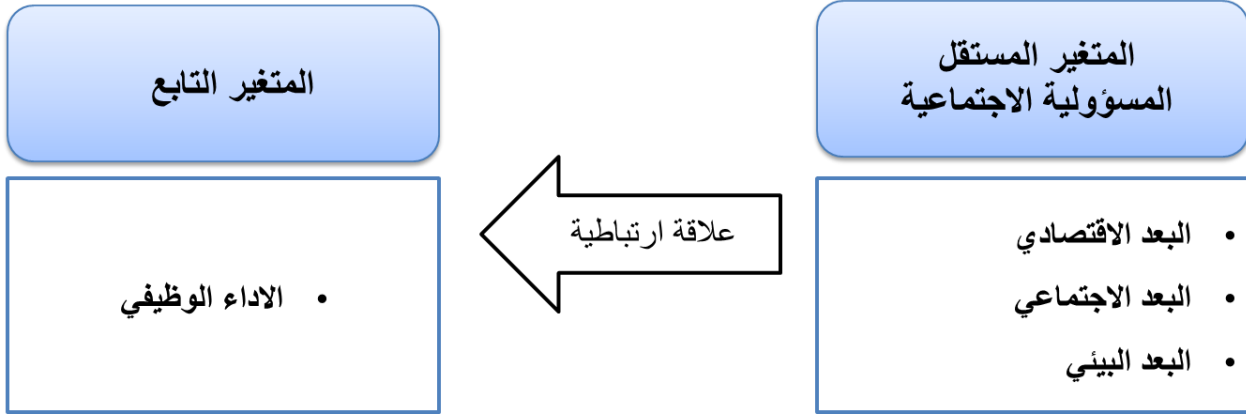
المطلب الأول: التصميم النظري

أولا : نموذج الدراسة

من خلال هذا النموذج سيتم توضيح علاقة الارتباط بين متغيري الدراسة المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي الذي صمم بناء على الدراسات والمقاربات النظرية المتعلقة بالموضوع ، حيث تجدر الإشارة قبل التطرق لنموذج الدراسة أن المراجع النظرية تقترض وجود علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي وبالاعتماد على الدراسات السابقة والنظرية كدراسة (جديدي و بنين ، 2022) و (VUONG, TUNG, & HUAN, 2022) و (فروم، 2018) وكذا (Hmioui, Lhoussane, &

(Bentalha , 2017) و (الاسماعيلي، 2023) إضافة الى دراسة (عواطف، 2023) و (بهاز، 2024) تم التوصل لأبعاد المسؤولية الاجتماعية التالية كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع وسيوضح ذلك في النموذج التالي :

رسم توضيحي 3: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

ثانيا: متغيرات الدراسة

تضم هذه الدراسة متغيرين أساسيين متمثلين في المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع، حيث أن المتغير المستقل يشمل جملة من الأبعاد سنوضح ذلك فيما يلي:

1- المسؤولية الاجتماعية :

عرفها العامري و الغالبي حسب (بودماغ و قرين ، 2022) على أنها بمثابة واجب والتزام من قبل المنظمات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه بمختلف شرائحه ،ومراعات توقعاتهم بعيدة المدى وتجسيدها.

2- البعد الاقتصادي:

يشير هذا البعد إلى التزام المؤسسة باستخدام مواردها المتاحة بعقلانية أثناء أدائها لنشاطاتها وتقديم سلع وخدمات تتميز بالجودة، مع ضرورة احترام قواعد المنافسة العادلة وعدم إلحاق الضرر بالمستهلكين، وكذلك من خلال الاستفادة من التقدم التكنولوجي. (معروف و بن توتة ، 2023)

3- البعد الاجتماعي:

يهدف هذا البعد الى تعزيز رفاهية كل من الموظفين والمستهلكين من خلال عدة ممارسات مختلفة كمكافحة التمييز وتوفير ظروف عمل ملائمة وتوفير فرص تدريب وترقية أي بالمجمل تحسين جودة الحياة في العمل. (TIRANI, BIA , & AKKOUL , 2022)

4- البعد البيئي:

يتمثل هذا البعد في واجب المؤسسة في تغطية الأثار البيئية الناجمة عن عمليات المؤسسة جانبا إلى القضاء على النفايات والاستخدام الأمثل للطاقة وللنجاح في هذا على المؤسسة تبني نظام للإدارة البيئية الذي ينظم عمل المؤسسة ويساهم في تحسين ادائها البيئي حيث يقوم بدوره على تبني مواصفات ومقاييس بيئية وكذا تعزيز الوعي البيئي جانبا إلى فتح قنوات الحوار مع الأطراف المعنية حول القضايا البيئية (جديدي و بنين ، 2022)

5- الأداء الوظيفي:

عرفه *Baker James* على أنه أهم محاور دعم الأداء الكلي للمؤسسة وهذا يتطلب اهتمام المديرين على مستوى مختلف المستويات التنظيمية بتطوير أداء المرؤوسين فيما يتعلق بالكمية والجودة الذي بدوره سيتعكس على أداء جماعات العمل حيث أن النتيجة النهائية هي فعالية أداء المنظمة ككل . (عواطف، 2023)

المطلب الثاني: التصميم العملي للدراسة

سيتم التركيز على الجانب العملي للدراسة من خلال التطرق لمجتمع وعينة هذه الأخيرة وكذا توضيح الأساليب والأدوات المتبعة:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

تتطلب الدراسة تحديد العينة المستهدفة لضمان أن المعلومات المجمعة تسمح بالإجابة على أسئلة البحث بدقة بالغة لذا يجب تحديد التفاصيل المتعلقة بمجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة تم اختيار الشركة الوطنية للتأمين - باب الزوار - كموقع لإجراء الدراسة التطبيقية حيث تمثل مجتمع الدراسة في موظفي هذه الشركة، أما فيما يخص عينة الدراسة فقد تم اختيار العينة وفق أسلوب العينة الطبقية لتمثيل فئات مختلفة داخل المؤسسة ، حيث تم توزيع الاستبيان على جملة من المديرين داخل المؤسسة كمديرية الشؤون القانونية ، قسم رأس مال البشري ومواكبة التغيير وكذا مديرية المالية، ورؤساء دوائر الإدارة العامة ورؤساء مصالح المستخدمين على مستوى المديرين الجهوية، حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة 67 استبياناً، حيث تجدر الإشارة أنه تم اختيارهم من

الفصل الثاني: الإطار المنهجي و الميداني

كل مديرية بشكل عشوائي لضمان التنوع والشمولية وعدم التحيز في النتائج وبلغ عدد الاستبيانات المسترجعة 53 استبيانا كان هناك استبيانين (2) غير صالحين للتحليل، أي تم تحليل 51 استبيان.

جدول 4: توزيع الاستبانة على عينة الدراسة

غير الصالحة للتحليل	الصالحة للتحليل	غير المسترجعة	المسترجعة	الموزعة	الاستبانة
2	51	14	53	67	العدد
%3,77	%96,22	%20,89	%79,10	%100	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا: الأدوات المستخدمة وأساليب التحليل الإحصائي

1- الأدوات المستخدمة:

فيما يتعلق بالأدوات المستخدمة تم توزيع استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة كونه يوفر فرصة لجمع مختلف الآراء حول الموضوع وهذا راجع للحرية والسرية في الإجابة ، حيث صممت الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي كونه أكثر المقاييس استعمالا لقياس الآراء بسهولة كما هو موضح في الجدول أسفله.

جدول 5: جدول يوضح مقياس الإجابة على سلم ليكرت الخماسي

05	04	03	02	01
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المراجع والدراسات ذات الصلة بالموضوع.

حيث تم تصميم الاستبيان بناء على الأدبيات و الدراسات السابقة التي اعتمدت على الأبعاد المختارة في الدراسة وحتى تلك التي اعتمد على تقسيم أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح ثم تضمينها وتصنيفها حسب الأبعاد التالية (البعد الاقتصادي ، البعد الاجتماعي ، البعد البيئي) وذلك بما يتماشى مع متغيرات وأهداف الدراسة وكذا طبيعة المؤسسة محل الدراسة بناء على ممارسات المسؤولية الاجتماعية لديها ونفس الأمر بالنسبة للأداء الوظيفي وذلك حسب دراسة كل من (مقدم، 2014/2013) و (بوشارب، 2022/2023) وكذا (عواطف، 2023) و (خبار و قودة، 2022) إضافة إلى دراسة ، (بهاز، 2024) حيث تم إعداد استمارة الدراسة وفق المراحل التالية :

1- إعداد استمارة اولية لغرض جمع البيانات حول متغيرات الدراسة بعد الاطلاع على مختلف الدراسات السابقة؛

- 2- تم عرض الاستبيان على الأستاذة المشرفة لاختبار مدى توافقها مع اشكالية وفرضيات الدراسة ،ومن ثم إجراء التعديلات على ضوء ملاحظات المشرفة ؛
 - 3- عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين ؛
 - 4- تم إعداد الاستبيان في صيغته النهائية .
- حيث يتكون الاستبيان من ستة و ثلاثون (36) سؤالاً يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي على حد سواء مقسمة كما يلي :

الجزء الأول:

يضم خمسة أسئلة حول البيانات الشخصية (الجنس ، الفئة العمرية ،المستوى التعليمي ،المستوى الوظيفي ،و الخبرة المهنية).

الجزء الثاني:

بدوره يضم محورين يتعلق الأول بأبعاد المسؤولية الاجتماعية كما يلي :

- ✓ سبعة (07) أسئلة متعلقة بالبعد الاقتصادي؛
- ✓ تسعة (09) أسئلة حول البعد الاجتماعي؛
- ✓ ستة (06) أسئلة فيما يخص البعد البيئي.

أما فيما يخص المحور الثاني المتعلق بالأداء الوظيفي يضم

- ✓ يضم أربعة عشر (14) سؤالاً حول الأداء الوظيفي .

وللاطلاع على الاستبيان (انظر الملحق).

2- أساليب التحليل الإحصائي:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي SPSS.V25 لمعالجة البيانات الإحصائية بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة ، وذلك من خلال توظيف الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لتحديد و تفصيل الخصائص والسمات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي : وذلك لمعرفة درجة موافقة أفراد العينة نحو كل بعد وعبارة على حدى.
- الانحراف المعياري: من أجل قياس مدى تباعد أو انسجام إجابات الأفراد حول المتوسط.

- معامل ألفا كرونباخ (*Cronbach Alpha*) لقياس واختبار صدق أداة الدراسة ومعرفة مدى اعتماديتها على جمع البيانات المستخدمة لقياس المتغيرات المتعلقة بالدراسة.
- اختبار التوزيع الطبيعي (الاعتدالية) تم عرض نتائج اختبار Shapiro-wilk و Kolmogorov-Smirnova لتفسير ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ، أم غير الطبيعي وذلك لتحديد نوع الاختبارات المناسبة.
- معامل الارتباط بيرسون Pearson تم الاعتماد عليه كون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ، وذلك لتحديد العلاقة والارتباط بين مختلف متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط : استخدم كتحليل إضافي لدراسة تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع ، وكذا معرفة أي الأبعاد أكثر تأثيراً على المتغير التابع رغم عدم تضمينه ضمن فرضيات الدراسة.
- تحليل التباين الأحادي (One way Anova) : تم استخدامه كذلك كتحليل إضافي لدراسة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء الوظيفي بين أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية.

المطلب الثالث: التصميم الإحصائي للدراسة

أولاً: اختبار صدق أداة الدراسة

حيث يقصد باختبار صدق أداة الدراسة التأكد من كونها صالحة لقياس ما تهدف لقياسه ، وأن عباراتها ومفرداتها تكون واضحة لمن يستخدمها وسيتم ذلك من خلال معامل ألفا كرونباخ (*Cronbach Alpha*)

جدول 6: اختبار ثبات فقرات الاستبيان لكل متغير باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات	معامل <i>Cronbach Alpha</i>
البعد الاقتصادي	07	0,906
البعد الاجتماعي	09	0,879
البعد البيئي	06	0,847
محور المسؤولية الاجتماعية	22	0,938
محور الأداء الوظيفي	14	0,887
الاستبيان ككل	36	0,955

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الثبات لجميع المتغيرات تفوق النسبة المقبولة إحصائياً المقدر ب (0,60) حيث بلغ معامل ثبات مقياس محور المسؤولية الاجتماعية (0,938) ، فيما بلغ

معامل ثبات محور الأداء الوظيفي (0,887) ، أما معامل ثبات الاستبيان ككل بلغ (0,955) ، حيث تعتبر هذه القيم ممتازة أي أن أداة القياس صالحة تمكننا من الحصول على بيانات موثوقة وصحيحة يمكن الاعتماد عليها في الجانب التطبيقي.

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي:

سيم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov^a حيث تؤثر نتائج هذا الاختبار على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات حيث تشير قيمة الدلالة الإحصائية (Sig<0.05) إلى أن البيانات تتبع التوزيع غير الطبيعي وعليه نعلم على الاختبارات اللامعلمية ، في حين إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية (Sig >0.05) تتبع البيانات التوزيع الطبيعي ويتم الاعتماد على الاختبارات المعلمية.

جدول 7: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (الاعتدالية)

Test de normalité						
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-wilk			
Statistiques	ddl	.Sig	Statistiques	ddl	.Sig	
0,089	51	0,200 [*]	0,982	51	0,606	البعد الاقتصادي
0,077	51	0,200 [*]	0,974	51	0,313	البعد الاجتماعي
0,082	51	0,200 [*]	0,973	51	0,293	البعد البيئي
0,111	51	0,161	0,979	51	0,484	الأداء الوظيفي
.* Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification						
a. Correction de signification de Lilliefors						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج اختبار التوزيع الطبيعي أن البيانات الأصلية لم تكن تتبع التوزيع الطبيعي أي أن (Sig<0,05) ، وبعد تطبيق بعض المعالجات الإحصائية اللازمة أصبحت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ، حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية لكلا المتغيرين أكبر من 0,05 وبالتالي يمكن الاعتماد على الاختبارات المعلمية في تحليل العلاقة بين هذه المتغيرات حيث كانت الدلالة الإحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي ، البعد الاجتماعي ، البعد البيئي) متساوية وبلغت 0,200 ، أما فيما يخص الأداء الوظيفي بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0,161.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل للجانب التطبيقي من الدراسة التي أجريت على مستوى الشركة الوطنية للتأمين ، باب الزوار في إطار إبراز دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي ، والتعرف على المؤسسة عن كثب وتقديم أبرز ممارساتها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الكمي وجمعت البيانات من خلال استبيانات تغطي كافة أبعاد المسؤولية الاجتماعية المختلفة من جهة وتحسين الأداء الوظيفي من جهة أخرى وكانت موجهة لمجموعة من المديرات والأقسام داخل المؤسسة ، كما تم توضيح وتقديم الإجراءات المنهجية الأساسية في الدراسة ، بما في ذلك تحديد مجتمع البحث وعينته إضافة إلى الأدوات والأساليب الإحصائية التي ستستخدم لاحقا في تحليل البيانات جانبا إلى التأكد من موثوقية أداة الدراسة، واعتدالية البيانات.

الفصل الثالث: النتائج و مناقشتها

تمهيد :

يتناول هذا الفصل تحليل البيانات الميدانية المستخرجة من الاستبيان الموجه لموظفي الشركة الوطنية للتأمين ،باب الزوار وذلك بهدف اختبار صحة فرضيات الدراسة والتحقق من العلاقة الارتباطية الموجودة بين المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها (البعد الاقتصادي ،الاجتماعي ، البيئي) وتحسين الأداء الوظيفي ، أين تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الكمية المناسبة التي تم توضيحها سابقا قصد الوصول لنتائج موضوعية ذات دلالة علمية ، حيث تم في المقام الأول تحليل النسب المئوية والتكرارات لآراء افراد العينة ،جانبا للمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتحديد اتجاهات الإجابات وإبراز التقارب والتباين فيما بينها ، لاختبار صحة الفرضيات تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون الذي يقيس طبيعة العلاقة المراد دراستها ،ويختتم هذا الفصل بمقارنة النتائج المحصلة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة ذات صلة بالموضوع لدعم مصداقية النتائج وذلك من خلال المباحث التالية.

المبحث الأول: عرض النتائج الخاصة بالاستبيان

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

المبحث الأول: عرض النتائج الخاصة بالاستبيان

المطلب الأول : عرض النتائج المتعلقة بالبيانات الوصفية للدراسة

تضم عينة الدراسة مجموعة من الخصائص الشخصية, حيث تضمن الاستبيان جملة من المتغيرات متمثلة في:

(الجنس, الفئة العمرية , المستوى التعليمي , المستوى الوظيفي , والخبرة المهنية)

أولاً: وصف خصائص العينة حسب الجنس

يلخص الجدول فيما يلي خصائص العينة بناء على متغير الجنس

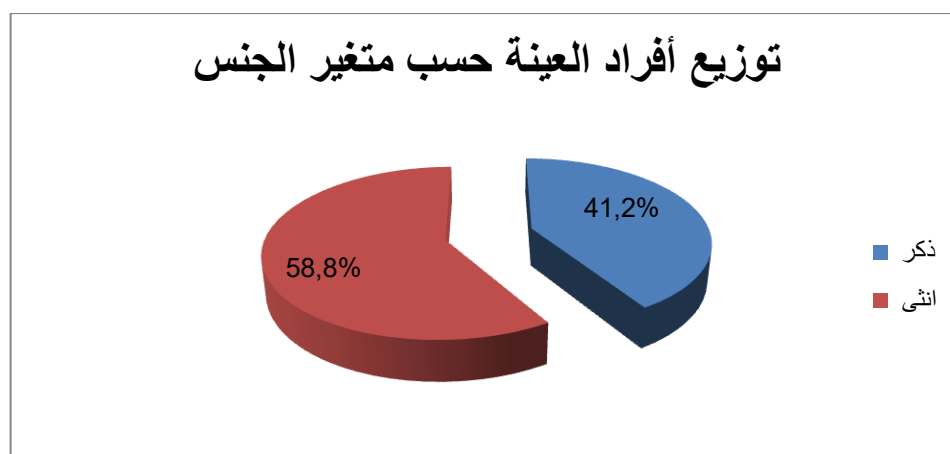
جدول 8 : توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
41,2%	21	ذكر
58,8%	30	أنثى
100%	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

والرسم التوضيحي الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

رسم توضيحي 4 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات EXCEL

من خلال الرسم التوضيحي رقم (4) والجدول رقم (8) أعلاه يتضح أن عينة الدراسة تتكون من 51 شخص أغلبهم إناث أي 30 فرد من المجموع الكلي ما نسبته (58,8%) من العينة الكلية ما يقابله

(41,2%) من الذكور أي 21 فرد من العينة الكلية , وهذه النسب تترجم أن نسبة العنصر النسوي في العينة أعلى من الذكور حيث يمكن تفسير ذلك الى تجاوبهن المرتفع مع أدوات البحث , وكذلك توجه المؤسسة نحو مبدأ تكافؤ الفرص من خلال تشجيع توظيف العنصر النسوي في إطار التزامها بالمسؤولية الاجتماعية.

ثانيا: وصف خصائص العينة حسب السن

يوضح الجدول الموالي توزيع العينة على مختلف الفئات العمرية

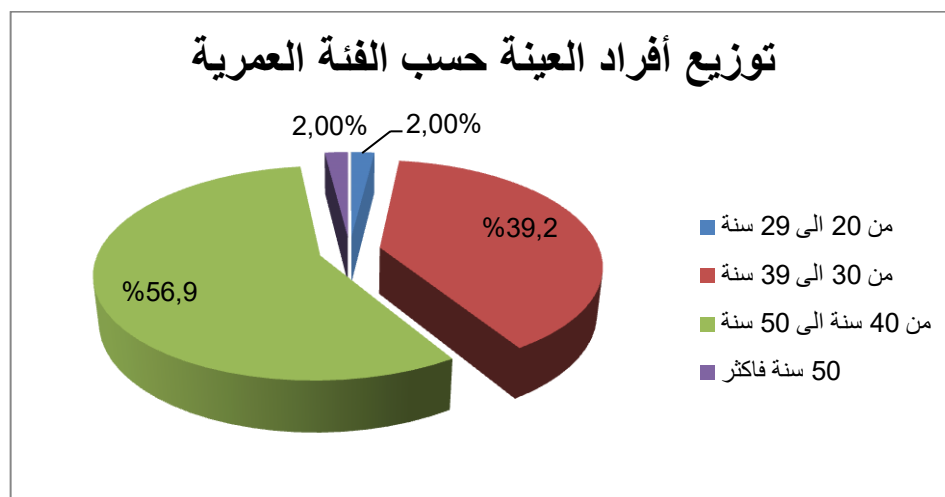
جدول 9: توزيع عينة الدراسة وفق متغير السن

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
%2	1	من 20 إلى 29 سنة
%39,2	20	من 30 إلى 39 سنة
%56,9	29	من 40 سنة إلى 50 سنة
%2	1	50 سنة فأكثر
%100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

والرسم التوضيحي الموالي يبين توزيع عينة الدراسة بناء على فئاتهم العمرية

رسم توضيحي 5: توزيع أفراد العينة وفق الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

أما فيما يخص الفئة العمرية انطلقا من الجدول رقم (9) والشكل رقم (5) يتضح أن الغالبية العظمى من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 40 و 50 سنة بمجموع 29 فرد من العينة الكلية بنسبة (56,9%)

تليها الفئة العمرية بين 30 و 39 سنة ما نسبته (39,2%) بمجمل 20 فرد , في حين أن الفئتان من 20 إلى 29 سنة والفئة من 50 سنة فأكثر متساويتين بنسبة (2%) لكل فئة بمعدل فرد واحد (1) لكل فئة , وهذا ما يشير إلى أن أغلب افراد العينة ينتمون لفئات عمرية متوسطة تعكس الاستقرار والخبرة في العمل.

ثالثا: وصف خصائص العينة حسب المستوى التعليمي

يوضح الجدول أسفله المستوى التعليمي لمختلف أفراد العينة

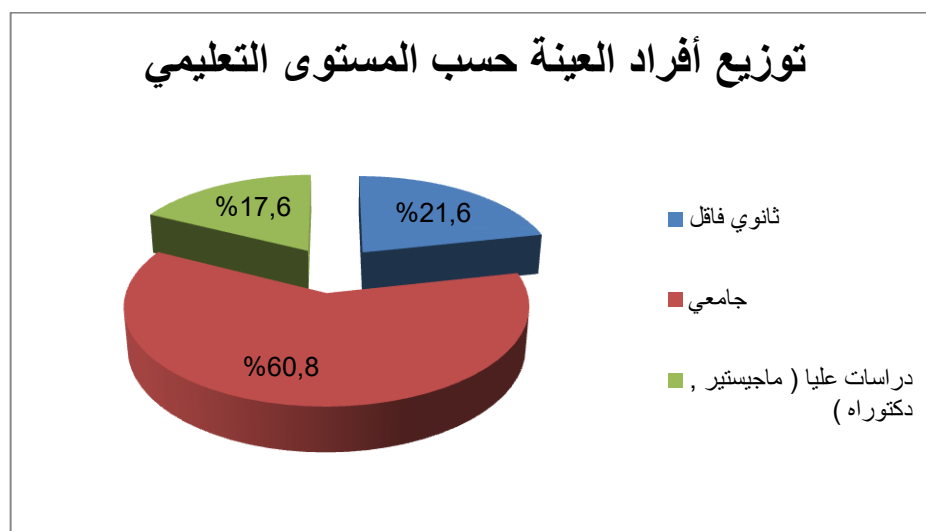
جدول 10: توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
21,6%	11	ثانوي فأقل
60,8%	31	جامعي
17,6%	9	دراسات عليا (ماجستير , دكتوراه)
100%	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

وفيما يلي رسم توضيحي يوضح توزيع أفراد العينة وفق مستواهم التعليمي

رسم توضيحي 6: توزيع أفراد العينة وفق المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات EXCEL

انطلاقاً من الجدول رقم (10) والشكل رقم (6) يمكن ملاحظة أن الفئة الجامعية تتصدر باقي الفئات بنسبة (60,8%) أي ما يفوق النصف بمقدار 31 فرد من إجمالي العينة ما يعكس توجه المؤسسة في جذب أفراد ذوي تعليم عال , ما قد يعزز وعيهم بممارسات المسؤولية الاجتماعية تليها فئة التعليم

ثانوي فأقل بنسبة (21,6%) بما يقابله 11 فرد من العينة الكلية ما يعكس نهج المؤسسة في تعزيز الشمولية وتوفير فرص متساوية للجميع , بينما تشكل نسبة الدراسات العليا نسبة مماثلة مقدرة (17,6%) اي ما يترجم 9 أفراد من العينة الكلية وهذا يشير إلى توفر المؤسسة على أفراد يتمتعون بالكفاءة الأكاديمية العالية التي تمكنهم من فهم أوسع لدور المسؤولية الاجتماعية في بيئة العمل.

رابعاً: وصف خصائص العينة حسب المستوى الوظيفي

يوضح الجدول أسفله المستوى الوظيفي لمختلف أفراد العينة

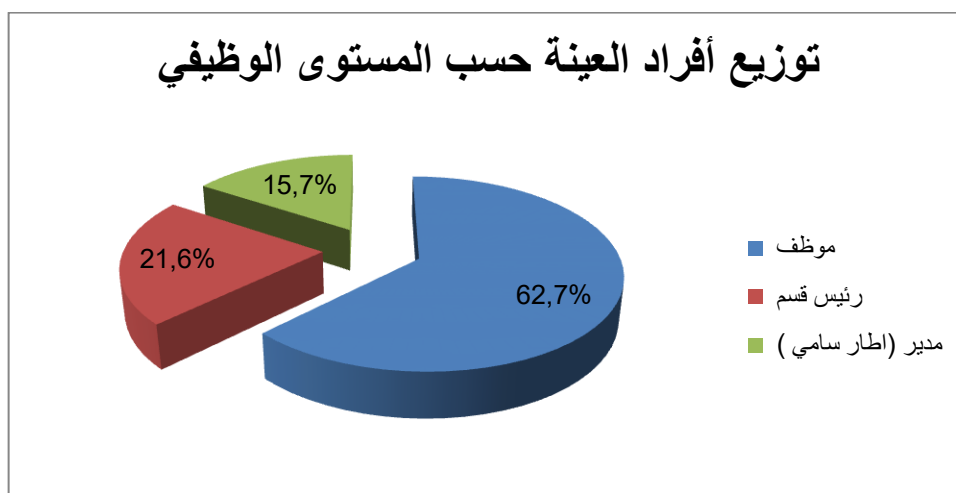
جدول 11 : توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي

النسبة	التكرار	المستوى الوظيفي
62,7%	32	موظف
21,6%	11	رئيس قسم
15,7%	8	مدير (إطار سامي)
100%	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يبرز الرسم التوضيحي أسفله توزيع أفراد العينة وفق المستوى الوظيفي

رسم توضيحي 7: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات EXCEL

يتضح من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (7) المتعلقان بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي أن فئة الموظفين شكلت أعلى نسبة (62,7%) ب 32 فرد من العينة الكلية البالغة 51 بالمجمل , في حين أن نسبة رؤساء الأقسام بلغت (21,6%) ما يقابله 11 فرد , تليها فئة المديرين والإطارات السامية ب 8 أفراد ما يعكس نسبة (15,7%) ويعد هذا التوزيع منطقي باعتبار فئة

الموظفين الأكبر عادة , كما يشير تنوع المستويات الوظيفية داخل العينة إلى أن الدراسة ضمت مختلف الآراء لإعطاء صورة شاملة لنتائج البحث.

خامسا: وصف خصائص العينة حسب الخبرة المهنية

فيما يلي جدول يوضح توزيع أفراد العينة بناء على خبرتهم المهنية

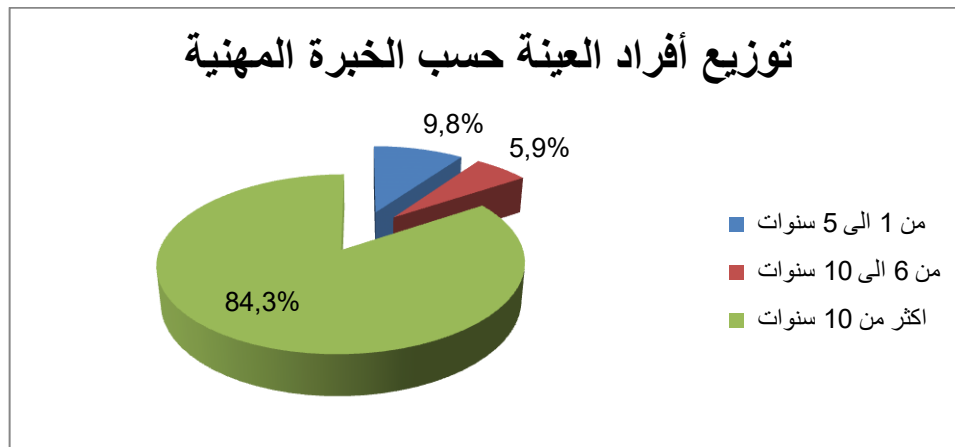
جدول 12: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
%00	00	اقل من سنة
%9,8	5	من 1 إلى 5 سنوات
%5,9	3	من 6 إلى 10 سنوات
%84,3	43	أكثر من 10 سنوات
%100	51	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

والرسم التوضيحي الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

رسم توضيحي 8: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات EXCEL

من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم أعلاه (8) الموضحات لتوزيع أفراد العينة حسب خبرتهم المهنية نسجل أعلى نسبة (84,3%) لمن لديهم خبرة تفوق 10 سنوات حيث بلغ عدد الأفراد 43 فرد من المجموع الكلي للعينة البالغ 51 فردا ما يشكل الأغلبية الساحقة وهذا ما يعزز مصداقية آرائهم ويضفي وزنا أكبر لنتائج الدراسة نظرا لتعاملهم المباشر مع بيئة العمل وفهمهم الواقعي لممارسات المسؤولية الاجتماعية , في المقابل سجل تمثيل ضعيف لباقي الفئات حيث بلغ أفراد الخبرة التي

تتراوح بين 1 إلى 5 سنوات 5 أفراد فقط بنسبة (9,8%) ، ومن 6 إلى 10 سنوات ضمت 3 أفراد يشكلون نسبة (5,9%) ، بينما لم يتم تسجيل أي فرد ضمن فئة أقل من سنة .

المطلب الثاني: عرض ومناقشة نتائج بيانات محاور عينة الدراسة (متغيرات الدراسة)

كما سلفنا الذكر يتكون الاستبيان من جزئين يتعلق الأول بالبيانات الشخصية ، أما الجزء الثاني بدوره ينقسم إلى محورين الأول المتمثل في المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية يضم ثلاث أبعاد (البعد الاقتصادي ، البعد الاجتماعي ، البعد البيئي) أما المحور الثاني المتعلق بالمتغير التابع الأداء الوظيفي ، حيث يتضمن كل محور مجموعة من الفقرات المتعلقة بمتغير الدراسة ، ومن خلال البيانات التي جمعها من عينة الدراسة وكذا بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي SPSS تم التوصل إلى النتائج التالية :

أولاً : المعالجة الإحصائية للمتوسطات الحسابية باستخدام مقياس ليكرت الخماسي

لتفسير المتوسطات الحسابية الناتجة عن إجابات أفراد العينة ، يجب أولاً تحديد طول الفئة على مقياس ليكرت ، مما يسمح في تصنيف القيم ضمن فئات تفسيرية تساعد في فهم اتجاه العام لآراء العينة محل الدراسة.

1- حساب طول الفئة:

يتم حسابها باعتماد المعادلة التالية:

طول الفئة = (القيمة العليا - القيمة الدنيا) مقسومة على عدد المستويات أي

طول الفئة = $(1-5) / 5 = 0,8$ فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي من 1 الى (0,8+1)

وكذا بالنسبة لبقية المتوسطات الحسابية ويعطي الجدول الموالي

جدول 13: توزيع الفئات التفسيرية لمقياس ليكرت الخماسي حسب المتوسط الحسابي

الاتجاه التفسيري	مدى المتوسط الحسابي		التقدير اللفظي
	إلى	من	
مرتفع جداً	1,79	1	موافق تماماً
مرتفع	2,59	1,80	موافق
متوسط	3,39	2,60	محايد
منخفض	4,19	3,40	غير موافق
منخفض جداً	5,00	4,20	غير موافق تماماً

المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا : عرض وتحليل نتائج المحول الأول المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية

يمثل المحور الأول المتغير المستقل بالدراسة ، يضم ثلاث أبعاد مختلفة وكل بعد يضم مجموعة من العبارات وسيتم توضيح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد على حدى فيما يلي :

1- عرض النتائج المتعلقة بالبعد الاقتصادي (البعد الأول):

جدول 14: عرض وتحليل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري المتعلقة بالبعد الاقتصادي

عبارات البعد الاقتصادي	المقياس	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
تسعى المؤسسة إلى تحسين جودة خدماتها بما يعزز قدرتها التنافسية.	التكرار	24	21	2	/	4	1.80	1,096	مرتفع
	النسبة	%47,1	%41,2	%3,9	/	%7,8			
تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل تدعم الاقتصاد المحلي.	التكرار	18	22	4	3	4	2.08	1,181	مرتفع
	النسبة	%35,3	%43,1	%7,8	%5,9	%7,8			
تساعد الممارسات المسؤولة اجتماعيا على تعزيز كفاءة الخدمات مقابل سعر عادل يراعي مصلحة العميل والمجتمع ككل.	التكرار	13	23	4	8	3	2.31	1,191	مرتفع
	النسبة	%25,5	%45,1	%7,8	%15,7	%5,9			
تدعم المؤسسة المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال عروض تأمينية مخصصة.	التكرار	18	23	3	4	3	2.04	1,131	مرتفع
	النسبة	%35,3	%45,1	%5,9	%7,8	%5,9			
تشجع المؤسسة على الإبداع والابتكار في خدماتها التأمينية بما يعزز من القيمة الاقتصادية للمجتمع.	التكرار	18	23	5	3	2	1.98	1,029	مرتفع
	النسبة	%35,3	%45,1	%9,8	%5,9	%3,9			
تلتزم المؤسسة بالتزاماتها المالية تجاه الموردين والشركاء في الأجل المحددة.	التكرار	17	22	4	5	3	2.12	1,160	مرتفع
	النسبة	%33,3	%43,1	%7,8	%9,8	%5,9			
تعكس إعلانات المؤسسة عن خدماتها مستوى	التكرار	19	21	4	5	1	2.02	1,104	مرتفع
	النسبة	%37,3	%41,2	%7,8	%9,8	%,39			

									الصدق والشفافية والأمانة التي تتميز بها.
مرتفع	0,902	2,050	نتيجة البعد الأول (البعد الاقتصادي)						

المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات SPSS

من خلال الجدول (14) نلاحظ أن عبارات البعد الاقتصادي مرتفعة أي ما يعبر على موافقة أفراد العينة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد الاقتصادي (2,05) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الخماسي (1,80 الى 2,59) أما فيما يخص الانحراف المعياري الكلي فبلغ (0,902) وهو جد منخفض ،حيث يعكس الدرجة العالية من الاتفاق بين المشاركين حول الممارسات الاقتصادية للمسؤولية الاجتماعية.

ويمكن من خلال ذات الجدول ترتيب عبارات البعد الاقتصادي تنازليا من أعلى درجة موافقة إلى أقل درجة كما يلي:

✓ **المرتبة الأولى :** تتعلق بعبارة (تسعى المؤسسة إلى تحسين جودة خدماتها بما يعزز قدرتها التنافسية) بمتوسط حسابي بلغ(1,80) وهو يقع ضمن فئة [1-1,79]، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون حيث أجاب 47,1% على أنهم موافقون تماما على هذه العبارة، أما الانحراف المعياري البالغ (1.096) فيشير إلى وجود تباين متوسط في تصورات المشاركين، ما يعكس اتفاقاً عاماً مع وجود بعض الاختلافات الفردية، و يُعد هذا دليلاً على وعي عام من قبل الموظفين بأهمية الجودة كعامل أساسي في تعزيز التنافسية المؤسسية.

✓ **المرتبة الثانية :** تتعلق بعبارة (تشجع المؤسسة على الإبداع والابتكار في خدماتها التأمينية بما يعزز من القيمة الاقتصادية للمجتمع) بمتوسط حسابي بلغ (1,98) الذي يقض ضمن فئة [1,80- 2,59] حيث يترجم موافقة أفراد العينة بنسبة 45,1% بأنهم موافقون على العبارة ، كما سجلت انحراف معياري قدرة (1,029) ويعتبر الأدنى بين جميع العبارات وهذا ما يدل على درجة عالية من الاتفاق حول ضرورة دعم الإبداع والابتكار في الخدمات التأمينية المقدمة ،وكذا وجود ثقافة مؤسسية داعمة للنمو والتطور المستدام.

✓ **المرتبة الثالثة :** تحصلت عبارة (تعكس إعلانات المؤسسة عن خدماتها مستوى الصدق والشفافية والأمانة التي تتميز بها) على متوسط قدره (2,02) يقع ضمن فئة [1,80- 2,59] ما يترجم موافقة أفراد العينة على العبارة حيث أجابوا بنسبة 41,2% على العبارة بأنهم موافقون ، مع انحراف معياري (1,104) ما يدل على وجود اتفاق قوي حول مصداقية الإعلان مع تفاوت طفيف في الآراء.

✓ **المرتبة الرابعة :** وكذا تحصلت عبارة (تدعم المؤسسة المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال عروض تأمينية مخصصة) على متوسط حسابي مقدر (2,04) يقع ضمن فئة [2,59 - 1,80] حيث أجاب 45,1% بأنهم موافقون على العبارة ، وكذا انحراف معياري (1,131) مما يعكس تقديراً جيداً لدور المؤسسة في تمكين ريادة الأعمال، مع وجود تباين متوسط بين آراء المشاركين حول درجة الموافقة.

✓ **المرتبة الخامسة :** تتعلق بعبارة (تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل تدعم الاقتصاد المحلي) حيث سجلت متوسط حسابي (2,08) تصنف ضمن فئة [2,59 - 1,80]، حيث أجاب 43,1% بأنهم موافقون ، وانحراف معياري بالغ (1,181) وهو مرتفع نسبياً، ما يعكس تفاوتاً وتباين كبيراً في الآراء، قد يكون نتيجة لاختلاف المناصب الوظيفية أو مستويات الخبرة في تقييم الدور التنموي للمؤسسة.

✓ **المرتبة السادسة :** تعود لعبارة (تلتزم المؤسسة بالتزاماتها المالية تجاه الموردين والشركاء في الآجال المحددة) حيث كان متوسطها الحسابي (2,12) يصنف ضمن فئة [2,59 - 1,80] ، كما أجاب أغلب أفراد العينة بنسبة مقدرة 43,1% بأنهم موافقون ، وكذا انحراف معياري مقدر (1,160) مما يدل على أن غالبية المشاركين يتقنون في النزاهة المالية للمؤسسة، رغم وجود بعض الاختلافات، التي ربما تعود لتجارب متباينة.

✓ **المرتبة السابعة والأخيرة :** تتعلق بعبارة (تساعد الممارسات المسؤولة اجتماعياً على تعزيز كفاءة الخدمات مقابل سعر عادل يراعي مصلحة العميل والمجتمع ككل) حيث سجلت متوسط حسابي (2,31) يمكن تصنيفه ضمن فئة [2,59 - 1,80] كما تجدر الإشارة إلى أن أعلى نسبة استجابة من قبل أطراف العينة لهذه العبارة ما نسبته 45,1% بأنهم موافقون ، وكذا انحراف معياري (1,191) ما يشير إلى وجود تباين نسبي في الآراء حول عدالة التسعير والفاعلية، وقد يعكس ذلك نتيجة لاختلاف تجارب وآراء المشاركين أو تصوراتهم بشأن التوازن بين الربح والمسؤولية

2- عرض النتائج المتعلقة بالبعد الاجتماعي (البعد الثاني) :

جدول 15: عرض وتحليل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري المتعلقة بالبعد الاجتماعي

عبارات البعد الاجتماعي	المقياس	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
تعتمد المؤسسة في إدارة مواردها البشرية على نهج إنساني يقوم على احترام	التكرار	15	19	5	9	3	2,33	1,244	مرتفع
	النسبة	29,4%	37,3%	9,8%	17,6%	5,9%			

									الحقوق وتعزيز الانتماء.
مرتفع	1,300	2,57	5	10	5	20	11	التكرار	تتسم بيئة العمل بالمساواة وتكافئ الفرص دون أي تمييز.
			%9,8	%19,6	%9,8	%39,2	%21,6	النسبة	
متوسط	1,304	3,02	8	13	8	16	6	التكرار	تشارك المؤسسة الموظفون في عملية اتخاذ القرارات لتعزيز التعاون.
			%15,7	%25,5	%15,7	%31,4	%11,8	النسبة	
مرتفع	1,020	1,80	1	4	4	17	25	التكرار	توفر المؤسسة التغطية الصحية والاجتماعي لموظفيها.
			%2	%7,8	%7,8	%33,3	%49	النسبة	
متوسط	1,189	2,84	5	12	9	20	5	التكرار	تلتزم بالعدالة في التوظيف وتمكين الفئات المهمشة.
			%9,8	%23,5	%17,6	%39,2	%9,8	النسبة	
مرتفع	1,102	2,16	2	6	5	23	15	التكرار	تمتلك المؤسسة نظام صارم في تطبيق القوانين ومحاربة الفساد الإداري
			%3,9	%11,8	%9,8	%45,1	%29,2	النسبة	
مرتفع	1,046	2,49	2	9	7	27	6	التكرار	تتبنى ثقافة الانفتاح والحوار الاجتماعي , مع توفير قنوات تواصل فعالة.
			%3,9	%17,6	%13,7	%52,9	%11,8	النسبة	
مرتفع	1,270	2,55	3	14	2	21	11	التكرار	تحرص على توفير برامج تكوينية وتدريبية فعالة لتحسين مهارات الموظفين.
			%5,9	%27,5	%3,9	%41,2	%21,6	النسبة	
مرتفع	1,300	2,90	8	10	8	19	6	التكرار	تعمل المؤسسة على تحسين جودة حياة الموظفين داخل وخارج العمل.
			%15,7	%19,6	%15,7	%37,3	%11,8	النسبة	
مرتفع	0,857	2,518	نتيجة البعد الثاني						

المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات SPSS.

من خلال الجدول (15) نلاحظ أن عبارات البعد الاجتماعي من مرتفعة إلى متوسطة أي ما يعبر على موافقة أفراد العينة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد الاجتماعي (2,51) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الخماسي (1,80 إلى 2,59) مما يعني أن أغلب آراء المشاركين تدل على الموافقة وهذا يشير إلى أن المؤسسة تؤدي بشكل جيد فيما يتعلق بمسئوليتها الاجتماعية في الجوانب البشرية والاجتماعية ، أما فيما يخص الانحراف المعياري الكلي فبلغ (0,857) ، فيشير إلى درجة معقولة من التجانس في التصورات بين المشاركين رغم وجود بعض التباين الذي يعكس اختلافات التجربة الفردية داخل بيئة العمل.

ويمكن من خلال ذات الجدول ترتيب عبارات البعد الاجتماعي تنازليا من أعلى درجة موافقة إلى اقل درجة كما يلي:

✓ **المرتبة الأولى :** تتعلق بعبرة (توفر المؤسسة التغطية الصحية والتأمين الاجتماعي اللازم لموظفيها) بمتوسط حسابي بلغ (1،80) وهو يقع ضمن فئة [1-1،79]، مما يدل على أن أفراد العينة موافقون حيث أجاب 49% على أنهم موافقون تماما على هذه العبارة وهذا يعكس انطباعاً قوياً عن التزام المؤسسة بتوفير الأمان الاجتماعي لموظفيها، وهو أحد أهم ركائز البُعد الاجتماعي ، أما الانحراف المعياري البالغ (1.020) فهو منخفض، مما يشير إلى تجانس الآراء ووضوح هذه الممارسة داخل المؤسسة.

✓ **المرتبة الثانية :** تتعلق بعبرة (تمتلك المؤسسة نظام صارم في تطبيق القوانين ومحاربة الفساد الإداري) بمتوسط حسابي بلغ (2،16) الذي يقض ضمن فئة [1،80- 2،59] حيث يترجم موافقة أفراد العينة بنسبة 45،1% بأنهم موافقون على العبارة ، كما سجلت انحراف معياري قدرة (1،102) تمتلك المؤسسة نظام صارم في تطبيق القوانين ومحاربة الفساد الإداري.

✓ **المرتبة الثالثة :** تحصلت عبارة (تعتمد المؤسسة في إدارة مواردها البشرية على نهج انساني يقوم على احترام الحقوق وتعزيز الانتماء) على متوسط قدره (2،33) يقع ضمن فئة [1،80- 2،59] ما يترجم موافقة أفراد العينة على العبارة حيث أجابوا بنسبة 37،3% على العبارة بأنهم موافقون ، مع انحراف معياري (1،244) ، مما يشير إلى إدراك إيجابي لكن يشهد تفاوت متوسط في اتساق ممارسات المؤسسة في إدارة الموارد البشرية.

✓ **المرتبة الرابعة :** وكذا تحصلت عبارة (تتبنى ثقافة الانفتاح والحوار الاجتماعي ، مع توفير قنوات تواصل فعالة) على متوسط حسابي مقدر (2،49) يقع ضمن فئة [1،80- 2،59] حيث أجاب 52،9% بأنهم موافقون على العبارة ،وكذا انحراف معياري (1،046) وهذا يشير إلى مستوى إيجابي من قبول المشاركين لآليات التواصل داخل المؤسسة، مع درجة متوسطة من التباين في التجربة.

✓ **المرتبة الخامسة :** تتعلق بعبرة (تحرص على توفير برامج تكوينية وتدريبية فعالة لتحسين مهارات الموظفين) حيث سجلت متوسط حسابي (2،55) تصنف ضمن فئة [1،80- 2،59]، حيث أجاب 41،2% بأنهم موافقون ، وانحراف معياري بالغ (1،270) مما يدل على تقدير لجهود المؤسسة في مجال التدريب، ولكن مع تفاوت نسبي في التقييم، ربما بسبب اختلاف مستوى الاستفادة من هذه البرامج حسب الفئات الوظيفية.

✓ **المرتبة السادسة :** تعود لعبارة (تتسم بيئة العمل بالمساواة وتكافئ الفرص دون أي تمييز) حيث كان متوسطها الحسابي (2,57) يصنف ضمن فئة [1,80- 2,59] ، كما أجاب أغلب أفراد العينة بنسبة مقدرة 39,2% بأنهم موافقون ، وكذا انحراف معياري مقدر (1,300) مما يشير إلى تباين ملحوظ في الآراء بين الموظفين، ربما بسبب اختلاف التجارب المهنية أو الخلفيات الاجتماعية، مما يبرز الحاجة لتعزيز سياسات التنوع والشمول.

✓ **المرتبة السابعة :** تتعلق بعبارة(تلتزم بالعدالة في التوظيف وتمكين الفئات المهمشة) حيث سجلت متوسط حسابي (2,84) يمكن تصنيفه ضمن فئة [2,60- 3,39] مما يعني أن المشاركين كانوا محايدين في تقييمهم لهذه العبارة، كما تجدر الإشارة إلى أن أعلى نسبة استجابة من قبل أطراف العينة لهذه العبارة ما نسبته 39,2 % بأنهم موافقون ،وكذا انحراف معياري (1,198) فقد أظهر بعض التفاوت في الآراء، مما يستدعي مراجعة ممارسات العدالة والتوظيف الفعلي.

✓ **المرتبة الثامنة :** تتعلق بعبارة (تعمل المؤسسة على تحسين جودة حياة الموظفين داخل وخارج العمل) حيث سجلت متوسط حسابي (2,90) يمكن تصنيفه ضمن فئة [2,60- 3,39] مما يعني أن المشاركين كانوا محايدين في تقييمهم لهذه العبارة، كما تجدر الإشارة إلى أن أعلى نسبة استجابة من قبل أطراف العينة لهذه العبارة ما نسبته 37,3 % بأنهم موافقون ،وكذا انحراف معياري (1300) مما يعكس تنوعاً واسعاً في الآراء حول التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. قد يتطلب ذلك تعزيز المبادرات التي تركز على الجوانب الإنسانية والاجتماعية داخل المؤسسة.

✓ **المرتبة التاسعة والأخيرة:** تتعلق بعبارة(تشارك المؤسسة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات لتعزيز التعاون) حيث سجلت متوسط حسابي (3,02) يمكن تصنيفه ضمن فئة [2,60- 3,39] مما يعني أن المشاركين كانوا محايدين في تقييمهم لهذه العبارة، كما تجدر الإشارة إلى أن أعلى نسبة استجابة من قبل أطراف العينة لهذه العبارة ما نسبته 31,4 % بأنهم موافقون ،وكذا انحراف معياري (1,304) وهذا يشير إلى تباين ملحوظ في الآراء، ربما بسبب اختلاف درجة شعور الموظفين في الأقسام أو المستويات الإدارية المختلفة بمشاركةهم الحقيقية في اتخاذ القرارات.

3- عرض النتائج المتعلقة بالبعد البيئي (البعد الثالث) :

جدول 16: عرض وتحليل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري المتعلقة بالبعد البيئي

عبارات البعد البيئي	المقيا س	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
تشارك المؤسسة في حملات توعية وبيئية داخل المجتمع المحلي.	التكرار	14	25	4	6	2	2,16	1,084	مرتفع
	النسبة	%27,5	%49	%7,8	%11,8	%3,9			
تحصلت المؤسسة من قبل على احدى المواصفات البيئية والدولية.	التكرار	6	23	5	10	7	2,78	1,286	متوسط
	النسبة	%11,8	%45,1	%9,8	%19,6	%13,7			
تدعم المؤسسة الخدمات التأمينية المتعلقة بالمخاطر البيئية (كالتأمين الأخضر أو تأمين الكوارث الطبيعية).	التكرار	20	20	3	5	3	2,04	1,183	مرتفع
	النسبة	%39,2	%39,2	%5,9	%9,8	%5,9			
تشجع المؤسسة على استعمال الوسائل الرقمية لنقادي التأثيرات البيئية لاستخدام الورق في مختلف العمليات الإدارية.	التكرار	21	19	4	6	1	1,96	1,076	مرتفع
	النسبة	%41,2	%37,3	%7,8	%11,6	%2			
توفر المؤسسة ظروف عمل ملائمة للعمل كالتهوية الجيدة والإضاءة المناسبة لضمان راحة الموظف.	التكرار	20	23	2	4	2	1,92	1,055	مرتفع
	النسبة	%39,2	%45,1	%3,9	%7,8	%3,9			
تهتم المؤسسة بتوفير النظافة والسلامة في جميع أقسامها لتحسين جودة البيئة الداخلية.	التكرار	22	22	1	4	2	1,86	1,059	مرتفع
	النسبة	%43,1	%43,1	%2	%7,8	%3,9			
نتيجة البعد الثالث									
							2,120	1,059	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات SPSS

من خلال الجدول (16) نلاحظ أن عبارات البعد البيئي من مرتفعة إلى متوسطة أي ما يعبر على موافقة أفراد العينة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد البيئي (2,12) وهو يقع ضمن

الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الخماسي (1،80 إلى 2،59) مما يشير إلى أن معظم أفراد العينة يعترفون بوجود ممارسات بيئية إيجابية في الشركة، أما فيما يخص الانحراف المعياري الكلي فبلغ (1،059) ، فيشير إلى اتساق جيد في الاستجابات، مع بعض التفاوت الذي يتعلق في الغالب بمدى المعرفة أو التخصص الوظيفي.

ويمكن من خلال ذات الجدول ترتيب عبارات البعد البيئي تنازلياً من أعلى درجة موافقة إلى أقل درجة كما يلي:

✓ **المرتبة الأولى :** تتعلق بعبارة (تهتم المؤسسة بتوفير النظافة والسلامة في جميع أقسامها لتحسين جودة البيئة الداخلة) بمتوسط حسابي بلغ(1،86) وهو يقع ضمن فئة [1،80-2،59]، مما يعني أن أفراد العينة يتفقون مع هذه العبارة حيث أجاب 43 % منهم على أنهم موافقون تماماً وبنفس النسبة أجاب 43 % آخرون على أنهم موافقون ، أما الانحراف المعياري البالغ (1،059) فهذا يعكس درجة كبيرة من التجانس في آراء الموظفين ويشير إلى انطباق مشترك حول المبادرات التي تقوم بها المنظمة لتحسين البيئة المادية للعمل بشكل ملموس وواضح.

✓ **المرتبة الثانية :** تتعلق بعبارة (توفر المؤسسة ظروف عمل ملائمة للعمل كالتهووية الجيدة والإضاءة المناسبة لضمان راحة الموظف) بمتوسط حسابي بلغ (1،92) الذي يقض ضمن فئة [1،80-2،59] حيث يترجم موافقة أفراد العينة بنسبة 45،1 % بأنهم موافقون على العبارة ، كما سجلت انحراف معياري قدره (1،055) وهو الأدنى بين العبارات، مما يدل على اتساق عالٍ في الآراء. وهذا يدعم فعالية المنظمة في توفير بيئة عمل تساعد على راحة الموظفين الجسدية.

✓ **المرتبة الثالثة :** تحصلت عبارة (تشجع المؤسسة على استعمال الوسائل الرقمية لتفادي التأثيرات البيئية لاستخدام الورق في مختلف العمليات الإدارية) على متوسط قدره (1،96) يقع ضمن فئة [1،80-2،59] ما يترجم موافقة أفراد العينة على العبارة حيث أجابوا بنسبة 37،3 % على العبارة بأنهم موافقون ، مع انحراف معياري (1،076) و هذا يعكس توافقاً نسبياً في استخدام الأدوات الرقمية الصديقة للبيئة ذات التأثير البيئي المنخفض من قبل المنظمة، ويظهر بصورة إيجابية ممارسات المنظمة في مجال الاستدامة الرقمية.

✓ **المرتبة الرابعة :** وكذا تحصلت عبارة (تدعم المؤسسة الخدمات التأمينية المتعلقة بالمخاطر البيئية (كالتأمين الأخضر أو تأمين الكوارث الطبيعية) على متوسط حسابي مقدر (2،04) يقع ضمن فئة [1،80-2،59] مما يعني أن أفراد العينة يتفقون مع هذه العبارة حيث أجاب 39،2 % منهم على أنهم موافقون تماماً وبنفس النسبة أجاب 39،2 % آخرون على أنهم

موافقون ،وكذا انحراف معياري (1،189) ، مما يدل على بعض التفاوت في التقييمات. قد يكون هذا بسبب تفاوت تعرض المجيبين لهذه الخدمات، ولكن بشكل عام، مستوى الاتفاق جيد.

✓ **المرتبة الخامسة :** تتعلق بعبارة (تشارك المؤسسة في حملات توعوية وبيئية داخل المجتمع المحلي) حيث سجلت متوسط حسابي (2،16) تصنف ضمن فئة [1،80- 2،59]، حيث أجاب 49% % بأنهم موافقون ، وانحراف معياري بالغ (1،084) ، مما يظهر رؤية إيجابية لمشاركة الشركة في المجتمع، على الرغم من التفاوت النسبي في الخبرات الشخصية، ربما بسبب المهنة.

✓ **المرتبة السادسة:** تعود لعبارة (تحصلت المؤسسة من قبل على إحدى المواصفات البيئية والدولية) حيث كان

متوسطها الحسابي (2،78) يصنف ضمن فئة [2،60- 3،39] مما يعني أن أفراد العينة كانوا محايدين تجاه هذه العبارة ، حيث أجاب أغلب أفراد العينة بنسبة مقدرة 45،1% بانهم موافقون ، وكذا انحراف معياري مقدر (1،286) فهو مرتفع نسبياً، مما يدل على تفاوت واسع في المعرفة أو المواقف تجاه هذه الشهادة. قد يشير ذلك إلى عدم تواصل المنظمة مع الموظفين بشأن سجلاتها البيئية المعترف بها دولياً.

4- عرض النتائج المتعلقة بمحور الأداء الوظيفي

جدول 17: عرض وتحليل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري المتعلقة بمحور الأداء الوظيفي

عبارات محور الأداء الوظيفي	المقيا س	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
تكريم العاملين ذوي الخبرة والمتقاعدين يزيد من أداء العاملين الآخرين.	التكرار	21	21	1	4	4	2،00	1،21	مرتفع
	النسبة	%41،2	%41،2	%2	%7،8	%7،8		7	
يتصرف الموظف بمهنية عالية وقيم أخلاقية أثناء تأديته لمهامه.	التكرار	16	26	5	3	1	1،96	0،91	مرتفع
	النسبة	%31،4	%51	%9،8	%5،9	%2		6	
يسعى العاملون لتطوير الكفاءات اللازمة لأداء العمل.	التكرار	15	27	6	3	/	1،94	0،81	مرتفع
	النسبة	%29،4	%52،9	%11،8	%5،9	/		0	

مرتفع	0,83 1	1,90	/	4	3	28	16	التكرار	يلتزم الموظف بالقوانين الداخلية وينفذ المهام المسندة إليه بدقة وفي الموعد المحدد.
			/	%7,8	%5,9	%54,9	%31,4	النسبة	
مرتفع	1,09 7	2,27	2	7	6	24	12	التكرار	يتمتع العاملون بالمؤسسة بروح العمل الجماعي والمشاركة.
			%3,9	%13,7	%11,8	%47,1	%23,5	النسبة	
مرتفع	0,91 3	2,08	1	4	5	29	12	التكرار	تعكس تقارير الأداء تحسن في أداء الموظفين.
			%2	%7,8	%9,8	%56,9	%23,5	النسبة	
متوسط	1,34 5	2,90	8	12	5	19	7	التكرار	تعتمد المؤسسة على نظام ترقية عادل.
			%15,7	%23,5	%9,8	%37,3	%13,7	النسبة	
مرتفع	1,04 1	2,39	2	7	8	26	8	التكرار	يملك العاملون قدرة كبيرة على التكيف مع حالات العمل الطارئة والتصرف في الوقت المناسب دون انتظار توجيهات.
			%3,9	%13,7	%15,7	%51	%15,7	النسبة	
متوسط	1,18 8	2,90	8	6	13	21	3	التكرار	يتلقى العاملون تغذية راجعة إيجابية تساعدهم في تطوير أدائهم.
			%15,7	%11,8	%25,5	%41,2	%5,9	النسبة	
مرتفع	0,98 7	2,47	2	7	9	28	5	التكرار	يتمتع العاملون بفهم واضح لمهامهم وأهدافهم الوظيفية.
			%3,9	%13,7	%17,6	%54,9	%9,8	النسبة	
مرتفع	1,13 8	2,51	2	11	7	22	9	التكرار	يشعر العاملون برضا عن أدائهم الوظيفي بصفة عامة.
			%3,9	%21,6	%13,7	%43,1	%17,6	النسبة	
مرتفع	1,32 0	2,24	6	4	3	21	17	التكرار	لديك استعداد لتولي مسؤوليات أعلى.
			%11,8	%7,8	%5,9	%41,2	%33,3	النسبة	
مرتفع	1,16 3	2,08	4	3	3	24	17	التكرار	تتنافس مع زملائك بهدف تحسين الأداء.
			%7,8	%5,9	%5,9	%47,1	%33,3	النسبة	
مرتفع	1,07 2	1,82	3	1	4	19	24	التكرار	لا يكتمل التقييم الجيد للأداء إلا بقيادة إدارية مناسبة.
			%5,9	%2	%7,8	%37,3	%47,1	النسبة	
مرتفع	0,69 1	2,24 7	نتيجة محور الأداء الوظيفي						

المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات SPSS

من خلال الجدول (17) نلاحظ أن أغلب عبارات محور الأداء الوظيفي مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور الأداء الوظيفي (2,24) وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت

الخماسي (1,80 الى 2,59) مما يدل على أن جميع أعضاء العينة يقيمون أداءهم بشكل إيجابي في ظل ممارسات مؤسسية تشجيعية أما فيما يخص الانحراف المعياري فكان الإجمالي منخفضاً عند (0,691) ، مما يشير إلى تجانس ملحوظ في آراء العينة بشأن محاور الأداء الوظيفي.

ويمكن من خلال ذات الجدول ترتيب عبارات محور الأداء الوظيفي تنازلياً من أعلى درجة موافقة إلى أقل درجة كما يلي:

✓ **المرتبة الأولى :** تتعلق بعبارة (لا يكتمل التقييم الجيد للأداء إلا بقيادة إدارية) بمتوسط حسابي بلغ (1,82) وهو يقع ضمن فئة [1,80 – 2,59]، وهذا يعني أن العديد من الأشخاص في العينة اتفقوا مع هذه العبارة، حيث أجاب 47,1% على أنهم موافقون تماماً على هذه العبارة، مما يظهر أنهم يدركون أن القيادة عامل أساسي في تحسين الأداء. أما الانحراف المعياري كان منخفضاً جداً عند (1,072) ، مما يعني أن معظم الأشخاص الذين أجابوا كانوا يتفقون في آرائهم

✓ **المرتبة الثانية :** تتعلق بعبارة (يلتزم الموظف بالقوانين الداخلية وينفذ المهام المسندة إليه بدقة وفي الموعد المحدد) بمتوسط حسابي بلغ (1,90) الذي يقض ضمن فئة [1,80 – 2,59] حيث يترجم موافقة أفراد العينة بنسبة 54,9% بأنهم موافقون على العبارة ، كما سجلت انحراف معياري قدرة (0,831) مما يظهر أن الموظف ملتزم جداً في عمله ويهتم بالشركة.

✓ **المرتبة الثالثة :** تحصلت عبارة (يسعى العاملون لتطوير الكفاءات اللازمة لأداء العمل) على متوسط قدره (1,94) يقع ضمن فئة [1,80 – 2,59] ما يترجم موافقة أفراد العينة على العبارة حيث أجابوا بنسبة 52,9% على العبارة بأنهم موافقون ، مع انحراف معياري (0,810) وهو من أدنى القيم، مما يدل على توافق كبير في الآراء حول أن الموظفين لديهم توجه إيجابي تجاه التعلم والتطوير الذاتي.

✓ **المرتبة الرابعة :** وكذا تحصلت عبارة (يتصرف الموظف بمهنية عالية وقيم أخلاقية أثناء تأديته لمهامه) على متوسط حسابي مقدر (1,96) يقع ضمن فئة [1,80 – 2,59] حيث أجاب 51% بأنهم موافقون على العبارة ، وكذا انحراف معياري (0,916) هذا يعني أن هناك اتفاقاً كبيراً وقليل من الخلاف، مما يعد مؤشراً على وجود ثقافة مهنية جيدة في بيئة العمل.

✓ **المرتبة الخامسة :** تعود لعبارة (تكريم العاملين ذوي الخبرة والمتقاعدين يزيد من أداء العاملين الآخرين) بمتوسط حسابي قدره (2,00) يصنف ضمن فئة [1,80 – 2,59]، حيث أجاب 41,2% بأنهم موافقون وبذات نسبة أجابوا أنهم موافقون تماماً ، مما يدل على موافقتهم الشديدة على هذا الطرح وبلغ الانحراف المعياري الخاص بالعبارة (1,217)، مما يدل على

وجود تباين نسبي على مستوى آراء المشاركين حيث أن الإجابات لم تكن متقاربة بل تم تسجيل اختلاف في الآراء .

✓ **المرتبة السادسة:** تتعلق بعبارة (تتنافس مع زملائك بهدف تحسين الأداء) حيث سجلت متوسط حسابي (2,08) تصنف ضمن فئة [1,80 – 2,59]، حيث أجاب 47,1% بأنهم موافقون ، وانحراف معياري بالغ (1,163) مما يعكس وجود بيئة تنافسية صحية في العمل، على الرغم من وجود اختلافات بين الأفراد في مستوى التفاعل مع بعضهم البعض وما يحفزهم.

✓ **المرتبة السابعة :** تعود لعبارة (تعكس تقارير الأداء تحسن في اداء الموظفين) حيث كان متوسطها الحسابي (2,08) يصنف ضمن فئة [1,80 – 2,59] ، كما أجاب أغلب أفراد العينة بنسبة مقدرة 56,9% بأنهم موافقون ، وكذا انحراف معياري مقدر (0,913) مما يظهر أن الأشخاص عمومًا راضون عن النتائج ويعتقدون أن الأمور تتحسن.

✓ **المرتبة الثامنة :** تتعلق بعبارة(لديك استعداد لتولي مسؤوليات اعلى) حيث سجلت متوسط حسابي (2,24) يمكن تصنيفه ضمن فئة [1,80 – 2,59] كما تجدر الإشارة إلى أن أعلى نسبة استجابة من قبل أطراف العينة لهذه العبارة ما نسبته 41,2% بأنهم موافقون ،وكذا انحراف معياري (1,320) ، مما يظهر أن طموح الأشخاص أو ثقتهم في قدرتهم على التقدم في العمل كانت متباينة.

✓ **المرتبة التاسعة :** جاءت العبارة (يتمتع العاملون بالمؤسسة بروح العمل الجماعي والمشاركة) التي حصلت على متوسط حسابي (2,27) يصنف ضمن فئة [1,80 – 2,59] ، كما أجاب أغلب أفراد العينة بنسبة مقدرة 47,1% بأنهم موافقون وانحراف معياري قدره (1,097)، مما يعني أن معظم الأشخاص اتفقوا على وجود روح تعاونية بين الموظفين، على الرغم من اختلاف تجاربهم الشخصية.

✓ **المرتبة العاشرة :** تتعلق بعبارة (يملك العاملون قدرة كبيرة على التكيف مع حالات العمل الطارئة والتصرف في الوقت المناسب دون انتظار توجيهات) حيث سجلت متوسط حسابي مقدر (2,39) يصنف ضمن فئة [1,80 – 2,59] حيث اتفق أغلب أفراد العينة على الإجابة بموافق بنسبة 51% ، أما فيما يخص الانحراف المعياري سجل (1,041) وهذا ما يعكس وجود تباين نسبي في آراء افراد العينة وكذا في مستوى الاستقلالية وسرعة الاستجابة لدى العاملين.

✓ **المرتبة الحادية عشر:** تتعلق بعبارة (يتمتع العاملون بفهم واضح لمهامهم وأهدافهم الوظيفية) بمتوسط حسابي بلغ (2,47) يصنف ضمن فئة [1,80 – 2,59] ، حيث أن أغلب أفراد

العينة كانوا موافقون بنسبة 54,9% ،وبانحراف معياري (0,987) ، مما يعني أن معظم الأشخاص يفهمون وظائفهم جيداً، مع بعض التباين الذي قد يرتبط بوضوح الهيكل التنظيمي.
 ✓ **المرتبة الثانية عشر:** أما العبارة (يشعر العاملون برضا عن أدائهم الوظيفي بصفة عامة) حصلت على متوسط (2,51) يصنف ضمن فئة [1,80 – 2,59] ، كما أجاب أغلب أفراد العينة على أنهم موافقون بنسبة 43,1% ، أما فيما يتعلق بالانحراف المعياري فقد بلغ (1,138) مما يشير إلى رضا وظيفي معتدل، مع اختلافات في وجهات النظر قد تكون مرتبطة بطبيعة العمل أو ظروف العمل.

✓ **المرتبة الثالثة عشر:** تتعلق بعبارة (تعتمد المؤسسة على نظام ترقية عادل) سجلت متوسط حسابي (2,90) حيث يقع ضمن فئة [2,60 – 3,36] ، مما يعني أن الأشخاص الذين أجابوا كانوا محايدين تجاه هذه العبارة، أما الانحراف المعياري المرتفع نسبياً والذي بلغ (1,345) ، فيشير إلى تباين كبير في كيفية تقييم الأشخاص لهذه السياسة، وهو ما قد يعكس وجود تفاوت في فرص الترقية بين الموظفين أو نقص في معرفتهم بكيفية عمل آلية الترقية.

✓ **المرتبة الرابعة عشر والأخيرة:** بالمثل سجلت عبارة (يتلقى العاملون تغذية راجعة إيجابية تساعدهم في تطوير أدائهم) متوسط حسابي (2,90) حيث يقع ضمن فئة [2,60 – 3,36] ، مما يعني أن الأشخاص الذين أجابوا كانوا محايدين تجاه هذه العبارة، أما الانحراف المعياري بلغ (1,188) ، مما يعني أن هناك نقصاً في الإيمان أو تبايناً في مدى وجود ملاحظات بناءة، مما قد يشير إلى قصور في ممارسات المتابعة والتقييم من قبل الإدارة.

المبحث الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

سنعتمد في دراستنا على معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضيات لمعرفة ما إذ كانت هناك علاقة بين متغيرات الدراسة.

المطلب الأول: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً : تعريف الاختبار بيرسون

يعد اختبار بيرسون واحد من بين الاختبارات المعلمية التي تقيس العلاقة بين متغيرين ، بمعنى آخر إعطاء قيمة تدل على وجود ارتباط أو عدم وجوده بين متغيري الدراسة ،وكذلك نوع العلاقة إن كانت طردية أم عكسية أم لا توجد علاقة ، وتتراوح قيمة هذا المعامل بين +1 ، و -1 حيث إذا كانت اشارة المعامل موجبة هناك علاقة طردية ، أما إذا كانت إشارته سالبة تترجم إلى وجود علاقة عكسية ، أما في حالة كان $r=0$ فان المتغيرين غير مرتبطين.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

يعتمد اختبار الفرضيات الارتباطية في البحوث العلمية على الدلالة الإحصائية ، ففي حالة كون معامل الارتباط غير دال إحصائيا تفسر النتائج بعدم وجود علاقة بين المتغيرات ، ولمعرفة الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط نعتمد على مقارنة *Sig. (bilatérale)* الجدولية مع مستوى الدلالة الإحصائية $Sig < 0,05$ ، حيث كلما كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0,05 دل ذلك على أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة احصائية ، والجدول الموالي يوضح نتائج الارتباط بيرسون للفرضيات الفرعية للدراسة.

جدول 18: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة بمعامل الارتباط بيرسون

Corrélations الارتباط		
المتغير التابع	أبعاد المتغير المستقل	
,302*	Corrélation de Pearson	البعد الاقتصادي
	Sig. (bilatérale)	
	N	
,307*	Corrélation de Pearson	البعد الاجتماعي
	Sig. (bilatérale)	
	N	
,320*	Corrélation de Pearson	البعد البيئي
	Sig. (bilatérale)	
	N	

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

1- تحليل ومناقشة نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى للدراسة :

الفرضية الأولى : توجد علاقة ارتباطية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين.

انطلاقا من نتائج الجدول (18) فيما يتعلق بالبعد الاقتصادي نلاحظ أن معامل الارتباط (R) قد بلغ (0,302) وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة (طردية) بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي ، وفي المقابل بلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0,032) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0,05) $(Sig <)$ ، وهذا يشير إلى أن العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ، ويتبين من خلال ذلك

أنه كلما زادت ممارسات المسؤولية الاجتماعية من الناحية الاقتصادية كلما تحسن الأداء الوظيفي بشكل أفضل ، واستدلالاتها مما سبق يمكن قبول صحة الفرض الأول.

تفسر نتائج تحليل الفرضية الأولى التي تؤكد وجود علاقة ارتباطية موجبة بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين ، مما يدل على أن المؤسسة تتبع سياسات وممارسات اقتصادية مسؤولة تسمح بشكل كافي في تحسين الأداء الوظيفي وذلك حسب رأي العينة.

2- تحليل ومناقشة نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية للدراسة :

الفرضية الثانية : توجد علاقة ارتباطية بين البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين.

تبعاً للجدول (18) فيما يتعلق بالبعد الاجتماعي أظهرت النتائج معامل ارتباط (R) مقرب (0,307) ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة (طردية) بين البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي ، كما يشير مستوى الدلالة الإحصائية إلى (0,028) وتعتبر أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (Sig < 0,05) ، وهذا يشير إلى الدلالة الإحصائية للعلاقة ، فكلما زادت ممارسات البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية كلما انعكس ذلك على تحسن الأداء الوظيفي ، وبالتالي قبول صحة الفرض الثاني.

فيما يتعلق بأفراد عينة الدراسة المأخوذة من الشركة الوطنية للتأمين ومن خلال نتائج التحليل أنهم يقرون بالدور الفعال الذي تلعبه مختلف الممارسات الاجتماعية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية في دعم بيئة العمل وتعزيز التحفيز الوظيفي وهو ما يترجم إلى جملة من التحسينات في أدائهم الوظيفي.

3- تحليل ومناقشة نتائج اختبار الفرضية الثالثة للدراسة :

الفرضية الثالثة : توجد علاقة ارتباطية بين البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين.

بالاعتماد على نتائج الجدول (18) فيما يتعلق بالبعد البيئي تم التوصل الى معامل ارتباط (R) يبلغ (0,320) والذي بدوره يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة (طردية) بين البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي ، وتم تسجيل مستوى دلالة إحصائية (0,022) يعتبر أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد، (Sig < 0,05) الذي بدوره يعبر على أن العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة علاقة ذات دلالة إحصائية حيث يتحسن الأداء الوظيفي بتحسن البعد البيئي، ومن هذا المنطلق يتم قبول صحة الفرض الثالث.

على ضوء تحليل النتائج وحسب آراء عينة الدراسة تبين أن هناك دور للبعد البيئي المتمثل في السعي لتحسين بيئة العمل وتوفير بيئة آمنة ونظيفة، وكذا الالتزام بالممارسات البيئية المستدامة يحفز ذلك الموظفين ويحسن من أدائهم الوظيفي بشكل ملحوظ، ففي هذا السياق وبصفة عامة يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية لا تقتصر على التفاعل مع المحيط الخارجي للشركة بل تتبع من صميم بيئة الشركة الداخلية.

ثالثا: اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

لاختبار قبول الفرضية الرئيسية التي تناولت العلاقة بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) حيث تمت صياغتها كما يلي: **توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين.**

جدول 19: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة بمعامل الارتباط بيرسون

Corrélations الارتباط		المتغير التابع (الأداء الوظيفي)
المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)	Corrélacion de Pearson	
,432**	Sig. (bilatérale)	
,002	N	
51		

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول (19) يظهر معامل الارتباط (R) بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي بقيمة (0,432) وهو يدل على علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين متغيرات الدراسة ، كما يتبين من ذات الجدول أن مستوى الدلالة الإحصائية (0,002) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (Sig< 0,05) ، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرضية الرئيسية التي تفترض وجود علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين وكذا تتوافق مع نتائج اختبار فرضيات البحث الفرعية ، حيث أن النتائج تعكس مدى التزام المؤسسة وتبنيها لمختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية سواء تلك المتعلقة باحترام البيئة ، أو تطبيق مبادئ العدل والشفافية ، واحترام الحقوق ، وكذا توفير البيئة المثالية للعمل وهذا ما ينعكس على تحسين الأداء الوظيفي ، وفي ضوء هذا يمكن القول أن تبني الشركة الوطنية للتأمين لمختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية ولو بدرجات متفاوتة فلذلك دور في تحسين أداء الموظفين ودفعهم لتقديم الأفضل وهذا يسلط الضوء على ضرورة دمج مختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية في سياسات المؤسسات الداخلية.

المطلب الثاني: مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة

أظهرت نتائج دراستنا وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي ، حيث تتماشى هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسات أخرى كدراسة (VUONG, TUNG, & HUAN, 2022) التي أظهرت وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين إدراك الموظفين للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي حيث أبرزت الدور الذي يلعبه الرضا والالتزام الوظيفي كدور وسيط في العلاقة ،وتعزز هذه النتائج ما توصلت إليه الدراسة الحالية ، إذ أن التشابه في النتائج رغم اختلاف السياقين الثقافي والتنظيمي يعكسان الدور الفعال لإدراك العمال للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز أدائهم الوظيفي ،كما تتقاطع نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة (بلقايد، 2018-2019) التي أكدت على الأثر الإيجابي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العامل كالتحفيز وتوفير ظروف عمل ملائمة جانبا إلى الرعاية الصحية وكذا إبراز دور أخلاقيات العمل في تعزيز الأداء ،ويعزز هذا التشابه بين الدراستين بدوره على مصداقية النتائج المتحصل عليها من الدراسة الحالية وهذا ما يدعم فرضية التأثير والدور الإيجابية للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي ، وفي نفس السياق تدعم دراسة (بهاز، 2024) نتائج الدراسة الحالية ، بالرغم من اختلاف المتغير المستقل حيث درست العلاقة بين المناخ التنظيمي بمختلف أبعاده والأداء الوظيفي حيث توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بينهما ،فبرغم من اختلاف زاوية المعالجة إلا أن هذه النتائج تؤكد على أن بيئة العمل السليمة والصحية سواء من خلال المناخ التنظيمي أم ممارسات المسؤولية الاجتماعية ،تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء داخل المؤسسات.

وبالتالي تظهر هذه المقارنات انسجام عام في النتائج بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الثالث: اختبارات تحليلية مكملة لتعميق الفهم الإحصائي للعلاقة المدروسة

بالرغم من كون الفرضيات الرئيسية للدراسة تركز على اختبار العلاقة الارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية ومختلف أبعادها ،إلا أنه تم اللجوء إلى مجموعة من الاختبارات الإحصائية بشكل تكميلي بغرض تعميق الفهم وتوسيع نطاق تفسير النتائج وتمثل الاختبارات الإحصائية فيما يلي :

أولاً: تحليل الانحدار الخطي البسيط

هو اختبار يسعى لتقدير مدى مساهمة كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تفسير المتغيرات التي تطرأ على الأداء الوظيفي أي سيتم هذا الاختبار لمعرفة تأثير كل بعد على الأداء الوظيفي كما يلي :

1- تأثير البعد الاقتصادي على الأداء الوظيفي :

جدول 20: نتائج الانحدار البسيط لتأثير البعد الاقتصادي على الأداء الوظيفي

المتغيرات	المعامل (B)	الخطأ المعياري (SE)	قيمة t	مستوى الدلالة الإحصائية Sig
الثابت	1,493	0,378	3,948	0,000
البعد الاقتصادي	0,395	0,178	2,214	0,032
معامل الارتباط R	0,302			
معامل التحديد R-deux	0,091			
قيمة F	4,902			
مستوى الدلالة الإحصائية Sig	0,032			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج الجدول (20) أن نموذج الانحدار معنوي من خلال قيمة F البالغة (4,902) بقيمة دلالة (0,032) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05) ويمكن الاعتماد على النموذج ككل ، كما أن قيمة معامل الارتباط R بين المتغير المستقل البعد الاقتصادي والمتغير التابع الأداء الوظيفي المقدر ب (0,302) يدل على وجود علاقة ارتباطية إيجابية إلا انها متوسطة ، كما يظهر معامل التحديد R-deux البالغ (0,091) مما يعني أن البعد الاقتصادي يفسر 9,1% من التباين الحاصل في الأداء الوظيفي أي أن التغييرات الحاصلة على الأداء الوظيفي ترجع بذات النسبة للبعد الاقتصادي أما الباقي ترجع لعوامل أخرى ، وتشير النتائج إلى المعامل (B) المتعلق بالبعد الاقتصادي والمقدر ب (0,395) بقيمة t(2,214) عند مستوى دلالة إحصائية بالغ (0,032) الذي يعتبر أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد البالغ (0,05) أي أن التأثير دال إحصائيا التي تعنى أنه كلما زاد البعد الاقتصادي بمقدار وحدة واحدة زاد الأداء الوظيفي بمقدار (0,395) وحدة ، في حين بلغ الخطأ المعياري للتقدير 0,178 وهو يعكس الدقة الجيدة في تقدير المعامل ،ومن هذا المنطلق يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاقتصادي على الأداء الوظيفي للموظفين على مستوى الشركة الوطنية للتأمين ، ومن خلال هذه النتائج تعطى معادلة الانحدار كما يلي :

الأداء الوظيفي = 1,493 + 0,395 (البعد الاقتصادي).

$$Y = 1.493 + 0.395X$$

وبالتالي يمكن اعتبار أن نتائج الانحدار التي أثبتت وجود تأثير للبعد الاقتصادي على الأداء الوظيفي ، تعزز نتائج العلاقة الارتباطية التي تم التوصل إليها سابقا.

2- تأثير البعد الاجتماعي على الاداء الوظيفي:

جدول 21: نتائج الانحدار البسيط لتأثير البعد الاجتماعي على الاداء الوظيفي

المتغيرات	المعامل (B)	الخطأ المعياري (SE)	قيمة t	مستوى الدلالة الإحصائية Sig
الثابت	1,641	0,314	5,220	0,000
البعد الاجتماعي	0,258	0,114	2,259	0,028
معامل الارتباط R	0,307			
معامل التحديد R-deux	0,094			
قيمة F	5,101			
مستوى الدلالة الإحصائية Sig	0,028			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج الجدول (21) أن نموذج الانحدار معنوي من خلال قيمة F البالغة (5,101) بقيمة دلالة (0,028) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05) ويمكن الاعتماد على النموذج ككل ، كما أن قيمة معامل الارتباط R بين المتغير المستقل البعد الاجتماعي والمتغير التابع الاداء الوظيفي المقدر ب (307,0) يدل على وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة نسبيا ، كما يظهر معامل التحديد R-deux البالغ (0,094) مما يعني أن البعد الاجتماعي يفسر 9,4% من التباين الحاصل في الاداء الوظيفي أي أن التغييرات الحاصلة على الاداء الوظيفي ترجع بذات النسبة للبعد الاجتماعي في حين تبقى النسبة الأكبر لعوامل أخرى ، وتشير النتائج إلى المعامل (B) المتعلق بالبعد الاجتماعي والمقدر ب (0,258) بقيمة t(2,259) عند مستوى دلالة إحصائية بالغ (0,028) الذي يعتبر أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد البالغ (0,05) أي أن التأثير دال إحصائيا التي تعنى أنه كلما زاد البعد الاجتماعي بمقدار وحدة واحدة زاد الاداء الوظيفي بمقدار (0,258) وحدة ، في حين بلغ الخطأ المعياري للتقدير 0,114 وهو يعكس الدقة الجيدة في تقدير المعامل ،ومن هذا المنطلق يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الاجتماعي على الاداء الوظيفي للموظفين على مستوى الشركة الوطنية للتأمين ، ومن خلال هذه النتائج تعطى معادلة الانحدار كما يلي :

$$Y = 1.641 + 0.258X$$

الاداء الوظيفي = 1,641 + 0,258 (البعد الاجتماعي).

حيث تؤكد هذه النتائج أن تأثير البعد الاجتماعي على الاداء الوظيفي تأثير إيجابي رغم أنه محدود إلا أن هذه النتائج تبرز الانسجام مع نتائج اختبار الارتباط السابق وهذا ما يعزز من أهمية البعد الاجتماعي في بيئة العمل.

3- تأثير البعد البيئي على الأداء الوظيفي :

جدول 22: نتائج الانحدار البسيط لتأثير البعد البيئي على الأداء الوظيفي

المتغيرات	المعامل (B)	الخطأ المعياري (SE)	قيمة t	مستوى الدلالة الإحصائية Sig
الثابت	1,636	0,306	5,350	0,000
البعد البيئي	0,307	0,130	2,362	0,022
معامل الارتباط R	0,320			
معامل التحديد R-deux	0,102			
قيمة F	5,579			
مستوى الدلالة الإحصائية Sig	0,022			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج الجدول (22) أن نموذج الانحدار معنوي من خلال قيمة F البالغة (5,579) بقيمة دلالة (0,022) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0,05) وهذا ما يعزز دلالة النموذج ، كما أن قيمة معامل الارتباط R بين المتغير المستقل البعد البيئي والمتغير التابع الأداء الوظيفي المقدر ب (0,320) يدل على وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين البعدين ، كما يظهر معامل التحديد R-deux البالغ (0,102) أي أن نحو 10,2% من التباين الحاصل في الأداء الوظيفي يفسر من خلال البعد البيئي أما الباقي ترجع لعوامل أخرى ، وتشير النتائج إلى المعامل (B) المتعلق بالبعد البيئي الذي بلغ (0,307) بقيمة t(2,362) عند مستوى دلالة إحصائية بالغ (0,022) الذي يعتبر أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد البالغ (0,05) أي أن التأثير دال إحصائياً أي انه كل زيادة بوحدة واحدة في البعد البيئي يقابلها زيادة في الأداء الوظيفي بمقدار (0,307) وحدة ، في حين بلغ الخطأ المعياري للتقدير 0,130 وهو يشير إلى أن تقدير الانحدار للبعد البيئي دقيق ،ومن هذا المنطلق يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد البيئي على الأداء الوظيفي للموظفين على مستوى الشركة الوطنية للتأمين ، ومن خلال هذه النتائج تعطي معادلة الانحدار كما يلي :

$$Y = 1.636 + 0.307X$$

الأداء الوظيفي = 1,636 + 0,307 (البعد البيئي).

بناء على ما سبق يمكن القول أن للبعد البيئي تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي وهذا ما يدعم نتائج العلاقة الارتباطية المشار إليها سابقاً.

بعد إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط لكل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي ، الاجتماعي ، البيئي) بشكل منفصل بغرض تحديد مدى تأثير كل بعد على الأداء الوظيفي ، أما لمعرفة

أي الابعاد أقوى تأثيراً على الأداء الوظيفي تم اللجوء إلى مقارنة معامل Beta المعياري (Coefficients standardisés Beta) وسنعرض النتائج المتحصل عليها من خلال الانحدار الخطي البسيط لكل بعد للمقارنة بينها وتحديد البعد الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي

جدول 23: مقارنة تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي من خلال معامل Beta.

مستوى الدلالة (Sig)	معامل الانحدار المعياري (Beta)	البعد
0.032	0,302	البعد الاقتصادي
0.028	0,307	البعد الاجتماعي
0.022	0,320	البعد البيئي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أظهرت نتائج الجدول (23) وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي ، الاجتماعي ، البيئي) على الأداء الوظيفي حيث أن جميع مستويات الدلالة جاءت أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0,05) وهذا يدل على مساهمة الابعاد بفعالية في تفسير تباين الأداء الوظيفي ، و من معاملات الانحدار المعيارية (Beta) يتضح أن البعد البيئي الأقوى تأثيراً على الأداء الوظيفي بمعامل انحدار معياري مقدر ب(0,320) ، يليه البعد الاجتماعي حيث بلغ معامل انحداره المعياري (0,307) ، ومن ثم البعد الاقتصادي بمعامل انحدار معياري (0,302) ، حيث تعكس هذه النتائج وعي موظفي الشركة الوطنية للتأمين بضرورة التزام الشركة بالممارسات البيئية ، باعتبارهم أن هذا الجانب يعكس قيم إيجابية تحفزهم وتحسن من أدائهم ، إلا أن هذا لا يعني أن الجوانب الاجتماعية والاقتصادية لا تلعب دور في تحسين الأداء بل العكس فلها أيضاً دور في تحسين الأداء وإن كان بدرجة أقل نسبياً.

ثانياً: اختبار التباين الأحادي

يعد اختبار التباين اسلوب إحصائي يهدف إلى المقارنة بين متوسطات بين مجموعتين أو أكثر لمعرفة ما إذ كانت فروق معنوية بينها، في هذه الدراسة سنوضح الفروق في إجابات عينة الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي فيما يتعلق بمجموعة من المتغيرات الديمغرافية (الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي ، الخبرة المهنية) من خلال اختبار التباين الأحادي (One Way Anova).

1- تحليل الفروق في متوسط الأداء الوظيفي بين الفئات العمرية باستخدام التباين الأحادي.

سنجري هذا التحليل لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء الوظيفي بالشركة الوطنية للتأمين تعزى لمتغير العمر.

جدول 24: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي حسب الفئة العمرية.

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum sq	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة (p-value)
بين المجموعات	0,977	3	0,332	0,220	0,882
داخل المجموعات	71,105	47	1,513		
المجموع	72,103	50			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج الجدول (24) أن قيمة F بلغت (0,220) وهي منخفضة أي أنها غير دالة عند درجات الحرية داخل المجموعات (47) وبين المجموعات (3) بقيمة دلالة قدرها (0,0882) وهو أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) أي ان الفروق في الأداء الوظيفي بين الفئات العمرية لم تكن ذات دلالة إحصائية، كما أنها لا تؤثر بشكل واضح على الأداء الوظيفي في عينة الدراسة.

2- تحليل الفروق في متوسط الأداء الوظيفي بين المستوى التعليمي باستخدام التباين الأحادي.

سنجري هذا التحليل لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء الوظيفي بالشركة الوطنية للتأمين تعزى لمتغير المستوى التعليمي .

جدول 25: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي حسب المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum sq	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة (p-value)
بين المجموعات	3,690	2	1,845	1,294	0,283
داخل المجموعات	68,413	48	1,425		
المجموع	72,103	50			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج الجدول (25) أن قيمة F بلغت (1,294) وهي غير دالة عند درجات الحرية داخل المجموعات (48) وبين المجموعات (2) بقيمة دلالة قدرها (0,283) وهو أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) أي ان الفروق في الأداء الوظيفي بين الأفراد حسب مستواهم التعليمي لم تكن ذات دلالة إحصائية، كما أنها لا تؤثر بشكل واضح على الأداء الوظيفي في عينة الدراسة.

3- تحليل الفروق في متوسط الأداء الوظيفي بين المستوى الوظيفي باستخدام التباين الأحادي.

سنجري هذا التحليل لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء الوظيفي بالشركة الوطنية للتأمين تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

جدول 26: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي حسب المستوى الوظيفي.

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum sq	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة (p-value)
بين المجموعات	4,881	2	2,440	1,743	0,186
داخل المجموعات	67,222	48	1,400		
المجموع	72,103	50			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج الجدول (26) أن قيمة F بلغت (1,743) أي أنها غير دالة عند درجات الحرية داخل المجموعات (48) وبين المجموعات (2) بقيمة دلالة قدرها (0,186) وهو أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) أي ان الفروق في الأداء الوظيفي بين المستوى الوظيفي لم تكن ذات دلالة إحصائية، كما أنها لا تؤثر بشكل واضح على الأداء الوظيفي في عينة الدراسة.

4- تحليل الفروق في متوسط الأداء الوظيفي بين الخبرة المهنية باستخدام التباين الأحادي

سنجري هذا التحليل لمعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول مستوى الأداء الوظيفي بالشركة الوطنية للتأمين تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

جدول 27: نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في الأداء الوظيفي حسب الخبرة المهنية

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum sq	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة الدلالة (p-value)
بين المجموعات	3,064	2	1,532	1,065	0,353
داخل المجموعات	69,038	48	1,438		
المجموع	72,103	50			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج الجدول (27) أن قيمة F بلغت (1,065) وهي غير دالة عند درجات الحرية داخل المجموعات (48) وبين المجموعات (2) بقيمة دلالة قدرها (0,353) وهو أعلى من مستوى الدلالة

المعتمد (0,05) أي ان الفروق في الأداء الوظيفي بين الأفراد حسب خبرتهم المهنية لم تكن ذات دلالة إحصائية، كما أنها لا تؤثر بشكل واضح على الأداء الوظيفي في عينة الدراسة.

خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل تحليل ومناقشة البيانات لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين ، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين ، وكذا أن أغلب أفراد العينة يميلون بدرجة معتبرة إلى إدراك ممارسات المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة ، مع تسجيل تحسن متفاوت في الأداء الوظيفي حسب بعض المتغيرات الوسيطة ، وهذه النتائج تدعم كل من الفرضية الرئيسية وكذا الفرضيات الفرعية ، وبمقارنة هذه النتائج بالدراسات السابقة تؤكد أهمية تبني الممارسات المختلفة للمسؤولية الاجتماعية لما لها من دور فعال في تعزيز التطور المؤسسي بصفة عامة وتحسين الأداء الوظيفي على وجه الخصوص بما ينعكس إيجابيا على فعالية المورد البشري وكذا تجسيد أهداف واستراتيجيات المؤسسة بفعالية وكفاءة وفي إطار إثراء التحليل وتقديم فهم أكثر للعلاقة بين المتغيرات ، تم استخدام بعض الاختبارات الإضافية كتحليل الانحدار الخطي البسيط وكذا تحليل التباين الأحادي بالرغم من أنها لا تتعلق بفرضيات الدراسة الأساسية

الخاتمة

الخاتمة :

أدركت جل المؤسسات اليوم أن تميزها وتحقيق أهدافها مرهون بأداء موردها البشري لذا فهي في سعي دائم لتحسين أدائه بشتى الطرق لبلوغ أهدافها وأكثر ، حيث هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الشركة الوطنية للتأمين ، باب الزوار ، الجزائر أين انطلقت هذه الدراسة من تساؤل جوهري تمحور حول مدى إسهام تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسة محل الدراسة ، حيث تبين من خلال الجانب النظري أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية مبني على المبادرات الطوعية من قبل المؤسسات الرامية إلى دمج مختلف الانشغالات الاجتماعية والبيئية المتعلقة بأصحاب المصالح والمجتمع الذي تعيش فيه في نشاطاتها واستراتيجياتها وكذا ضرورة التزام المؤسسات بمبادئ الشفافية والعدالة والتنمية المستدامة وكذا أخلاقيات الاعمال باعتبارها أكثر من مجرد التزام قانوني بل تتعدى إلى كونها ثقافة ونهج تنظيمي لا بد منه لمواكبة التطورات السريعة التي طالت مجال الاعمال مؤخرًا حيث أن نجاح المؤسسات مرهون بتفويقها بين أهدافها الربحية جانبًا إلى التزامها بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة في إطار مسؤولية متكاملة ، وكذلك أشار الجانب النظري إلى الأداء الوظيفي باعتباره أبرز المفاهيم المحورية التي تعكس فعالية الموظف في تجسيد أهداف المؤسسة كما أنه يعكس أيضا مدى تفاعل المؤسسة مع محيطها الداخلي والخارجي ، أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي وفي محاولة منا للإجابة على فرضيات الدراسة تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي ومن أهم النتائج المتوصل إليها من خلال الفرضية الرئيسية والفرعية ما يلي :

الفرضية الأولى : توجد علاقة ارتباطية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين نظرا لأن معامل الارتباط بيرسون بلغ (0,302) وهذا ما يدل على وجود ارتباط موجب متوسط مع تسجيل مستوى دلالة (0,032) وهي تعتبر أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0,05) وهذا ما يجعل الارتباط ذو دلالة إحصائية.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين بمعامل ارتباط (0,307) حيث يشير إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة يقابله مستوى دلالة إحصائية (0,028) ويعتبر أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0,05) ما يترجم أن الارتباط دال إحصائيا.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين ، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0,320) الذي يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة أما فيما يتعلق مستوى الدلالة فقد بلغ (0,022) وهو يعتبر أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0,05) أي أن الارتباط ذو دلالة إحصائية.

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباطية بين المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الوظيفي في الشركة الوطنية للتأمين،

وكان معامل الارتباط (0,432) وهو يدل على علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين متغيرات الدراسة، كما بلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0,002) حيث يعتبر أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0,05) وهو يدل على أن العلاقة الارتباطية ذات دلالة إحصائية، ومن هذا المنطلق يمكننا قبول الفرضية.

كما تبين من خلال تحليل النتائج أن البعد البيئي هو الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي متبوعاً بالبعد الاجتماعي يليه البعد الاقتصادي ، وهذا ما يعكس إدراك الموظفين لأهمية الالتزام بالممارسات البيئية وما ينتج عنه من بيئة عمل صحية ومحفزة.

واستناداً لهذه النتائج سيتم بعض التوصيات التي من شأنها تعزيز دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي مستقبلاً

- مواصلة الجهود وتعزيزها فيما يتعلق بالممارسات البيئية داخل المؤسسة كونها الأكثر تأثيراً ينبغي على المؤسسة الاستثمار في توفير بيئة عمل نظيفة وآمنة؛
- يوصى كذلك بدعم البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية من خلال تقوية العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل ، وكذا خلق بيئة عمل داعمة وقائمة على الاحترام والعدالة وأن تكون مشجعة للعمل الجماعي جانباً إلى السعي في إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات بناء على الأثر الإيجابي في تحفيز الموظفين بناء على نتائج الدراسة؛
- تحسين الجانب الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية من خلال مراجعة نظام الأجور والحوافز وكذا تشجيع كل ما يتعلق بالأداء من مكافآت؛
- يفضل دمج المسؤولية الاجتماعية في الاستراتيجية العامة للمؤسسة باعتبارها وسيلة فعالة في تحسين الأداء الوظيفي وتطوير رأس المال البشري؛
- تقديم برامج تدريبية وتوعوية حول ضرورة تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية وإبراز أثر مشاركتهم فيها على البيئة والمجتمع وعلى نتائجهم المهنية على وجه الخصوص؛

- وكذلك يوصى بإجراء دراسات مماثلة في مؤسسات وقطاعات مختلفة باعتماد أبعاد مغايرة لأبعاد هذه الدراسة لإثراء الدراسات ذات صلة بالموضوع خاصة الجزائرية منها.

تعتبر هذه الدراسة خطوة مهمة لفهم أعمق لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الوطنية للتأمين ، من خلال تسليط الضوء على أبعادها البيئية والاقتصادية والاجتماعية ، انطلاقا من النتائج تقدم الدراسة توصيات لكيفية استثمار هذه الممارسات في تحسين بيئة العمل وكذا تحفيز المورد البشري ليقدم أفضل ما لديه

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية :

ابو بوكر بوسالم، سمية حدادة ، و يزيد تفرات. (2018). تطبيقات المسؤولية الاجتماعية تجاه اصحاب المصلحة في اطار اخلاقيات الاعمال. مجلة البناء الاقتصادي - جامعة الجلفة - .

الطيب سايح. (جانفي, 2024). المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات تجاه العاملين في ظل معيار المساءلة الاجتماعية 8000 دراسة استقصائية بمؤسسة نפטال :وحدة قسنطينة. مجلة اقتصاد المال والأعمال، 08(02).

الهام بوحبيبة، و مريم قطوش . (2022). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال وفق نموذج carroll - دراسة حالة مؤسسة SANIAK ومؤسسة ENPEC. مجلة الرصد العلمي جامعة احمد بن بلة .

الهام بوغليطة، عبد المالك مهري ، و خولة زياني . (2018). مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل في المؤسسة الاقتصادية - دراسة تحليلية من وجهة نظر العاملين بمؤسسة الاسمنت ولاية قسنطينة - . مجلة رؤى الاقتصادية.

امجد صايب، و سليم بوخابية . (2021). علاقة المسؤولية الاجتماعية بالتنمية المستدامة. مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، 2(1).

امينة عزوز، و العربي غريسي . (2019). 3ثير المسؤولية الاجتماعية على الاداء الشامل لإدارة العمومية ،دراسة حالة بلدية سعيدة. مجلة مجاميع المعرفة.

ايمان بن محمد. (2018/2017). اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للعاملين (دراسة حالة ملينة نوميديا بولاية قسنطينة). اطروحة دكتوراه جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة.

- بلال مجيدر، و عبد الرزاق حمر العين. (ديسمبر , 2019). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية. *مجلة اوراق اقتصادية*، 03(02).
- جنات دكار، و وداد عباس . (2021). ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال ادارة العلاقة مع اصحاب المصالح : المؤسسة الوطنية لصناعة الاكياس SASACF نموذجا. *مجلة البشائر الاقتصادية*، 7(1).
- جهاد احمد عبد الرزاق نعييرات. (2022). العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي في المؤسسات العامة. *المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات*.
- حبيب معروف، و قندز بن توتة . (2023). مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه اصحاب المصالح في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة -دراسة حالة مؤسسة الصناعات الميكانيكية وملحقاتها (ORSIM) بولاية غليزان . *مجلة دفاتر اقتصادية* .
- حمزة بهاز. (2024). ابعاد المناخ التنظيمي واثره على الاداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية : دراسة حالة عينة من العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملياتية بغرداية. *اطروحة دكتوراه جامعة غرداية* .
- خالد مهنا سلطان الاسماعيلي. (2023). المسؤولية الاجتماعية واثرها على التنمية المستدامة " دراسة حالة الشركة العمانية للغاز الطبيعي المسال". *المجلة العلمية للدراسات والبيئية*، 14(1)، 366-346.
- خلوط عواطف. (2023). اثر ابعاد القيادة الادارية في الاداء الوظيفي - دراسة حالة مؤسسة الخزف "سيرتاف" مغنية. *مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية*.
- د مريم ارفيس. (30 06, 2018). الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة - دراسة نظرية - . *مجلة التغيير الاجتماعي*، 3(2).
- روضة جديدي، و وفاء بنين . (2022). المسؤولية الاجتماعية للشركات كالية لدعم الاقتصاد التضامني وتحقيق التنمية المستدامة - دراسة تحليلية للتجربة الامريكية - . *مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية*، 154-155.

- رياض بوزكزية، و خالد بودور . (2020/2019). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الوظيفي. مذكرة ماستر اكاديمي جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل .
- زكرياء مسعودي، و امال بن علي . (2022). اعتماد مواصفة ISO26000 للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية - حالة شركة Condor - . مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 15، 412.
- سارة بهلولي . (2016/2015). تاثير الثقافة التنظيمية على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة حالة بعض المؤسسات - . اطروحة دكتوراه جامعة فرحات عباس سطيف .
- سميرة لغويل، و نوال زمالي . (2016 , 12). المسؤولية الاجتماعية : المفهوم ، الابعاد ، المعايير . مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية (27)، 303.
- عائشة بوعلالة . (2021). نظام تقييم اداء العاملين واثره على الاداء الوظيفي : دراسة حالة عينة من الموظفين والاداريين في جامعة ادرار . مجلة البشائر الاقتصادية، 7 (3).
- عبد العالي خبار، و عزيز قودة . (2022). دور ثقافة المؤسسة في تحسين الاداء الوظيفي للمورد البشري دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك " غرداية " . مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية .
- عبد الفتاح بوخمخ، و عزالدين هروم . (2010). تسيير الاداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (CPG). مجلة الاقتصاد والمجتمع .
- عبد القادر بوبكر، و فوزية قديد . (2021). اثر الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة : مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس . مجلة البشائر الاقتصادية .
- عتيقة حرايرية . (2015). الاداء الوظيفي للعاملين . مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، 3 (1).

- عثمان براهيمى، و فاتح دبله. (2022). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة. *مجلة ابحاث اقتصادية وادارية، 16(2)*.
- لعلى بوكميش. (2010). طرق تقييم اداء العاملين . *مجلة الحقيقة .*
- ليلى بالغول، و عبد الباقي رواج . (جوان ، 2024). مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بين النظرية والتطبيق - دراسة حالة مطاحن البصرة دقيق - (قسنطينة) . *مجلة دراسات اقتصادية، 11(1)*، 31-32.
- ليلى مطالي، و دليلة مسدوي . (ديسمبر ، 2021). المسؤولية الاجتماعية لادارة الموارد البشرية في المؤسسات العمومية. *مجلة ارساد للداراسات الاقتصادية والادارية، 4(2)*.
- محمد الصالح فروم. (2018). دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز تنافسية مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية سكيكدة. *مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - جامعة المسيلة -*
- محمد امين بودماغ، و ربيع قرين . (2022). اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء التنظيمي : دراسة حالة شركة الخزف الصحي بالميلية. *مجلة مجاميع المعرفة.*
- محمد جواد بلقايد. (2018-2019). دور المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل في الرفع من اداء الموارد البشرية - دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري. *اطروحة دكتوراه جامعة ابي بكر بلقايد . تلمسان.*
- محمد عبد حسين الطائي. (2016). *المسؤولية الاجتماعية للشركات واخلاقيات الاعمال . عمان الاردن : دار الثقافة للنشر والتوزيع .*
- محمد فلاق. (2015). *المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال . عمان ، الاردن .*
- محمد هبول، صلاح الدين كروش، و حمزة بن وريدة. (2020). ابعاد المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول (carrol). *اوراق اقتصادية، 2018.*
- نبيلة عدان. (2020). تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في المنظمات الحديثة. *مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية.*

نوال ضيافي. (جانفي, 2014). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والموارد البشرية دراسة مجمع شي علي للنايب - سيدي بلعباس - مجلة التنظيم والعمل، 3(1).

وليد شتوح. (2014). مكانة نظام الإدارة البيئية الايزو 14000 في تسيير المؤسسات الجزائرية. مجلة *الولاحات للبحوث والدراسات*، 7(2).

وهيبة بوشارب. (2022/2023). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الابداعي للموارد البشرية دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية لسكيكدة. *اطروحة دكتوراه المركز الجامعي بوالصوف ميلة* .

وهيبة مقدم. (2013/2014). تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية. *اطروحة دكتوراه جامعة وهران* .

يعقوب سالم، و العلمي قواسمية . (2021). المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات العمل دراسة مفاهيمية. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية* .

قائمة المراجع باللغات الاجنبية :

BENTALHA, B. (2023). Influence des action sociales de la RSE sur les valeurs perçues des employés : étude qualitative des oeuvreage social de l'entreprise Taajmouati. *Revue "Repères et Perspectives Economiques"*.

CHERKAOUI, A. (2016, November). Pratique RSE des PME au MAROC :une analyse perceptuelle auprès des dirigeants casablançais. *Questions de management*(13).

Gacem, A., & Mihoubi , F. (2023). The Role of Psychological Capital in Improving Job performance Of Organization. *Journal of Political Orbits*, 07(01).

Hmioui, A., Lhoussane, A., & Bentalha , B. (2017). *Impact des pratique de la RSE sur la performance commercial des entreprises touristique :cas des établissements hoteliers de Fès*. Laboratoire de recherche en entrepreneuraire et management des organisations ENCG.

MAAZOUZ, M. (2013). La Responsabilité Sociétal et La performance de GRH dans les Entreprises. *Revue Reformes Econonmiques et Intégration en Economie Mondiale. ESC*.

TALHA, M. (2017). L'impact de l'adoptatin de la RSE sur la performance des employés "Etude Empirique ". *Revue Alérienne de l'économie et finances*.

TIRANI, S., BIA , C., & AKKOUL , J. (2022). LES Pratiques RSE dans les entreprises algérienne :une approche exploire. *Revue des Sciences Economiques de Gestion et Sciences - Commerciales - Université de M'sila*.

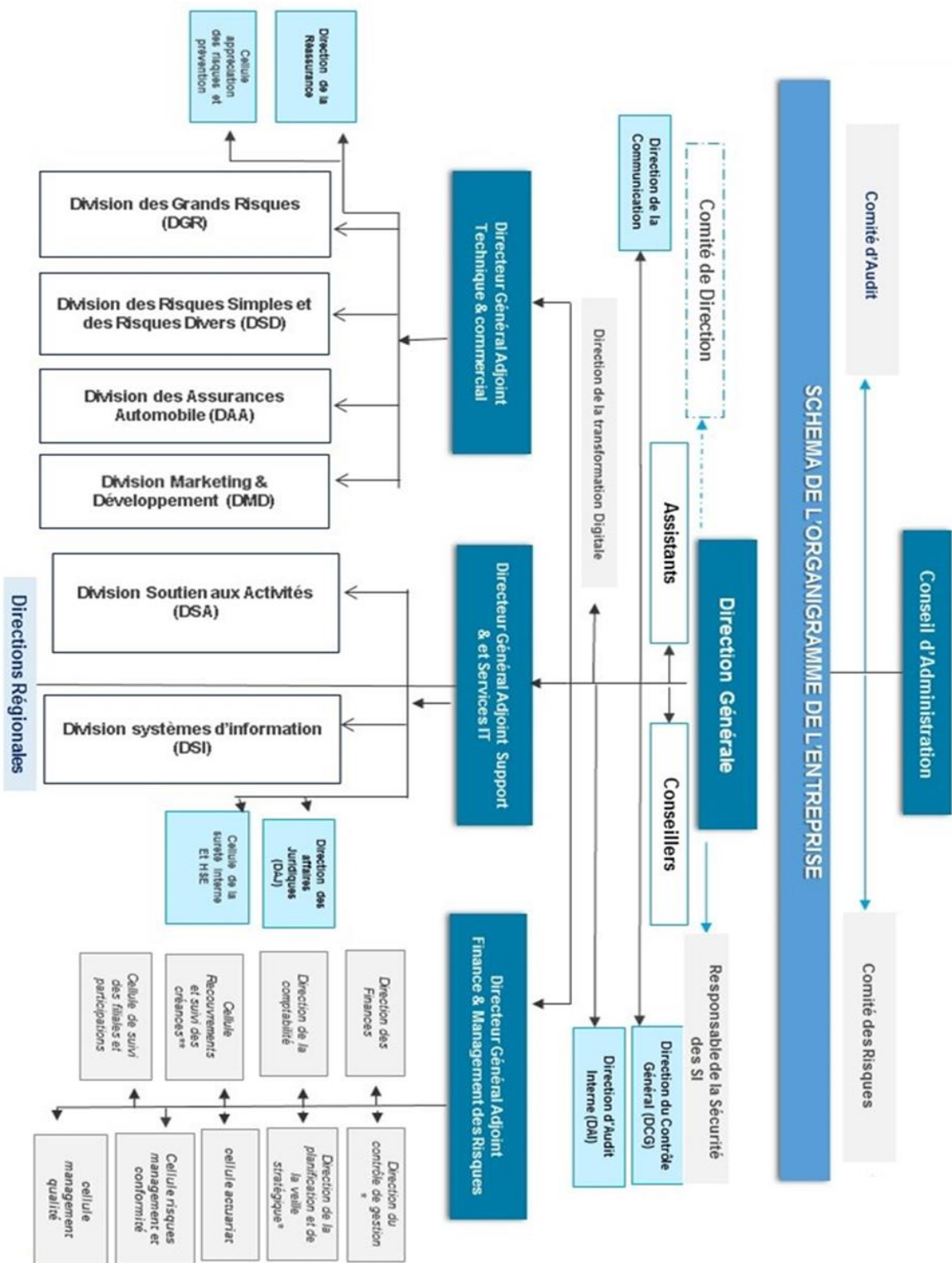
vermrulin, C., & vermeulin, F. (2012). *comprendre et entreprendre une démarche RSE*. France.

VUONG, B. N., TUNG, D., & HUAN, D. (2022). THE CONTRIBUTION OF CORPATE SOCIAL RESPONSIBILITY PERCEPTION ON JOB PERFORMANCE :DOES CORPORATE REPUTATION MATTER. *Theory and practice, 23(2)*.

zakraoui, H., & Sabri , M. (2024). Les modèles explicatifs de la responsabilité sociale de l'entreprise. *International journal of strategic management and economic studies (IJSMES)*, 232.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي



الملحق رقم (02): الاستبيان



قسم: علوم المنظمات

تخصص : مناجنت الموارد البشرية

بطاقة استبيان

تحت إشراف:

الدكتورة: موساوي إلهام

من إعداد الطالبة:

غاوي هيبية إيمان

استبيان

سيدي الكريم سيدتي الكريمة:

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان, الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة لإعداد دراسة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص **مناجمنت الموارد البشرية** تهدف الدراسة إلى فهم دور **المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي** على مستوى الشركة الوطنية **للتأمين . SAA**

يرجى منكم التفضل بتعبئة هذا الاستبيان و الذي لا يستغرق من وقتكم الكثير, علما أن جميع البيانات ستعامل **بسرية تامة**, ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

نقدر تعاونكم الصادق معنا ومساهمتمكم الجبارة في خدمة البحث العلمي والمعرفة, تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير.

الطالبة: **غاوي هيبية إيمان**

البريد الإلكتروني: ghaouhibaimane@gmail.com

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

• تتم الإجابة على جميع الأسئلة بوضع إشارة (X) أمام الخانة المناسبة

1- الجنس :

ذكر

أنثى

2- الفئة العمرية :

من 20 إلى 29 سنة

من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 50 سنة

50 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

ثانوي فأقل

جامعي

دراسات عليا (ماجستير , دكتوراه)

4- المستوى الوظيفي:

موظف

رئيس قسم

مدير (إطار سامي)

5- الخبرة المهنية:

أقل من سنة

من 1 إلى 5 سنوات

من 6 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

الجزء الثاني: ينقسم الجزء الثاني من الاستبيان بدوره لمحورين وتتم الإجابة على جميع الأسئلة بوضع إشارة (X) أمام الخانة المناسبة

المحور الأول : واقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

• ماهي درجة موافقتكم على العبارات التالية التي تمثل ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

الرقم	العبارات حسب كل بعد	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المحور الأول أبعاد المسؤولية الاجتماعية.						
01	البعد الاقتصادي					تسعى المؤسسة إلى تحسين جودة خدماتها بما يعزز قدرتها التنافسية.
02						تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل تدعم الاقتصاد المحلي.
03						تساعد الممارسات المسؤولة اجتماعيا على تعزيز كفاءة الخدمات مقابل سعر عادل يراعي مصلحة العميل والمجتمع ككل.
04						تدعم المؤسسة المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال عروض تأمينية مخصصة.
05						تشجع المؤسسة على الإبداع والابتكار في خدماتها التأمينية بما يعزز من القيمة الاقتصادية للمجتمع.
06						لتلزم المؤسسة بالتزاماتها المالية تجاه الموردين والشركاء في الأجل المحددة.
07						تعكس إعلانات المؤسسة عن خدماتها مستوى الصدق والشفافية والأمانة التي تتميز بها.
08	البعد الاجتماعي					تعتمد المؤسسة في إدارة مواردها البشرية على نهج انساني يقوم على احترام الحقوق وتعزيز الانتماء.
09						تتسم بيئة العمل بالمساواة وتكافئ الفرص دون أي تمييز
10						تشرك المؤسسة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات لتعزيز التعاون.
11						توفر المؤسسة التغطية الصحية والتأمين الاجتماعي اللازم لموظفيها.
12						تلتزم بالعدالة في التوظيف وتمكين الفئات المهمشة.
13						تمتلك المؤسسة نظام صارم في تطبيق القوانين ومحاربة الفساد الإداري.
14						تتبنى ثقافة الانفتاح والحوار الاجتماعي , مع توفير قنوات تواصل فعالة.
15						تحرص على توفير برامج تكوينية وتدريبية فعالة لتحسين مهارات الموظفين.

					تعمل المؤسسة على تحسين جودة حياة الموظفين داخل وخارج العمل.	16
					تشارك المؤسسة في حملات توعوية وبيئية داخل المجتمع المحلي	17
					تلتزم المؤسسة بتقنيات لتجنب التلوث كفرز النفايات وإعادة التدوير داخل بيئة العمل.	18
					تحصلت المؤسسة قبل على إحدى المواصفات البيئية والدولية.	19
					تدعم المؤسسة الخدمات التأمينية المتعلقة بالمخاطر البيئية (كالتأمين الأخضر أو تأمين الكوارث البيئية).	20
					تشجع المؤسسة على استعمال الوسائل الرقمية لتفادي التأثيرات البيئية لاستخدام الورق في مختلف العمليات الإدارية.	21
					توفر المؤسسة ظروف عمل ملائمة للعمل كالتهووية الجيدة والإضاءة المناسبة لضمان راحة الموظف.	22
					تهتم المؤسسة بتوفير النظافة والسلامة في جميع أقسامها لتحسين جودة البيئة الداخلية.	23

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	تكريم العاملين ذوي الخبرة والمتقاعدين يزيد من أداء العاملين الآخرين.					
02	يتصرف الموظف بمهنية عالية وقيم أخلاقية أثناء تأديته لمهامه.					
03	يسعى العاملون لتطوير الكفاءات اللازمة لأداء العمل.					
04	يلتزم الموظف بالقوانين الداخلية وينفذ المهام المسندة إليه بدقة وفي الموعد المحدد.					
05	يتمتع العاملون بالمؤسسة بروح العمل الجماعي والمشاركة.					
06	تعكس تقارير الأداء تحسن في أداء الموظفين.					

					07	تعتمد المؤسسة على نظام ترقية عادل.
					08	يملك العاملون قدرة كبيرة على التكيف مع حالات العمل الطارئة والتصرف في الوقت المناسب دون انتظار توجيهات.
					09	يتلقى العاملون تغذية راجعة إيجابية تساعدهم في تطوير أدائهم.
					10	يتمتع العاملون بفهم واضح لمهامهم وأهدافهم الوظيفية.
					11	يشعر العاملون برضا عن أدائهم الوظيفي بصفة عامة.
					12	لديك استعداد لتولي مسؤوليات أعلى.
					13	تتنافس مع زملائك بهدف تحسين الأداء.
					14	لا يكتمل التقييم الجيد للأداء إلا بقيادة إدارية مناسبة.

شكرا على حسن تعاونكم