



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور الطاهر مولاي - سعيدة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال
تحت عنوان:

المسؤولية الاجتماعية وأثرها على تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة مؤسسة الإسمنت - سعيدة -

إشراف الأستاذ:

* أ. يزيد قادة

إعداد الطلبة:

* صبيحات محمد

* بن علي يوسف

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ محاضر أ	العوني محمود
مشرفا	أستاذ محاضر أ	يزيد قادة
عضوا	أستاذ محاضر أ	نزعي عز الدين

السنة الجامعية

2020/2019

وإن تردّ تحصيل فنّ تممه
وعن سواه قبل الإنتهاء منه
في تراحم العلوم المنع جا
إذ توأمان اجتماعا لن يخرجنا
في طلب العلم درج الفنون ولا تجمعها

كلمة شكر

نزولا لقوله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

فنتقدم بالشكر الجزيل بعد الله سبحانه وتعالى إلى:

الأستاذ " يزيد قادة " على قبوله الإشراف، على هذا العمل و على النصائح و الآراء

و التوجيهات القيمة السيدة التي قدمها لنا باستمرار

أساتذة مشواري الدراسي على تشجيعهم ودعمهم

عمال مؤسسة الإسمنت سعيدة على مساعدتهم وتسهيلهم للأمور الميدانية

وإلى كل من ساهم من قريب ومن بعيد ولو بكلمة طيبة

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

والدي الكريمين أظال الله في عمرهما

إلى إخوتي وأخواتي وجميع أفراد أسرتي الكريمة

إلى صديقي الحميمين "مخلوف" و"العربي" و"محمد"

إلى من مد لي يد العون لإتمام هذه المذكرة صديقي "صبيعات محمد"

إلى شيوخ الفاضلين حفظهما الله "عيسى" و"مصطفى"

إلى أستاذنا الفاضل يزيد قادة وجميع أفراد دفعتي

وإلى كل من حمل لي ذرة حب صادقة ولم أذكر اسمه

بن علي يوسف

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

من سعى وشقى لأنعم بالراحة والدي رحمه الله وأكرم نذله

إلى ينبوع الحنان والدي أدامها الله وحفظها

إلى الأصدقاء الأعزاء

إلى من مد لي يد العون لإتمام هذه المذكرة صديقي "بن علي يوسف"

إلى أستاذنا الفاضل يزيد قادة وجميع أفراد دفعتي

وإلى كل من حمل لي ذرة حب صادقة ولم أذكر اسمه

صبيعات محمد

قائمة
المحتويات

الفهرس

كلمة شكر

الإهداء

الفهرس

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

المقدمة العامة

الفصل الأول: التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

الصفحة	تمهيد:
04	المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية
04	المطلب الأول : الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية.....
06	المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها.....
06	الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية.....
09	الفرع الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية.....
11-9	المطلب الثالث: نظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات.....
12	المبحث الثاني: أساسيات عن المسؤولية الاجتماعية.....
12	المطلب الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية.....
13	المطلب الثاني: عناصر وأبعاد المسؤولية الاجتماعية.....
13	الفرع الأول: عناصر المسؤولية الاجتماعية.....
15	الفرع الثاني: ابعاد المسؤولية الاجتماعية.....
17	المطلب الثالث : الاتجاهات المختلفة للمسؤولية الاجتماعية (المؤيدون والمعارضون).....

قائمة المحتويات

19المبحث الثالث: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية.
19المطلب الاول: تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
21المطلب الثاني : العوامل المساعدة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها
211- ركائز المسؤولية الاجتماعية:
222- المعوقات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية:
26 - 24المطلب الثالث: آثار تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
27 خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

.....	تمهيد
31المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي.
31المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته.
31أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي.
33ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي.
36 - 34المطلب الثاني: العناصر المحددة للرضا الوظيفي.
36المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.
39المبحث الثاني: أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.
39المطلب الأول: نظرية الحاجات.
41المطلب الثاني: نظرية ذات العاملين TWO-FACTOR THEORY
43المطلب الثالث: نظرية القيمة.
45المبحث الثالث: قياس الرضا الوظيفي.
46المطلب الأول: طرق قياس الرضا الوظيفي

قائمة المحتويات

47	المطلب الثاني: آثار الرضا الوظيفي
49	المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي.....
49	أولاً: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.....
53	- ثانياً: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي.....
55	خلاصة الفصل:.....

الفصل الثاني:دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الاسمنت

تمهيد.....

58 **المبحث الأول:** إجراءات الدراسة التطبيقية.....

58 المطلب الأول: تصميم بناء أداة الدراسة.....

59 المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

60 المطلب الثالث: أدوات التحليل.....

61 **المبحث الثاني:** وصف و تحليل نتائج الدراسة التطبيقية.....

61 المطلب الأول: وصف و تحليل الاستبيان

75 المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.....

84 المطلب الثالث : نتائج الفصل التطبيقي ومناقشتها.....

86 خلاصة الفصل.....

89 **خاتمة عامة**.....

95 **قائمة المصادر والمراجع**.....

..... **قائمة الملاحق**.....

الملخص



قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
14	يوضح عناصر المسؤولية الاجتماعية	جدول رقم (01)
18	يوضح آراء وحجج المؤيدين والمعارضين للمسؤولية الاجتماعية	جدول رقم (02)
58	يوضح توزيع أفراد مجتمع وعينة الدراسة	جدول رقم (03)
60	يبين درجة مقياس ليكارت الخماسي	جدول رقم (04)
61	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الجنس	جدول رقم (05)
62	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	جدول رقم (06)
63	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	جدول رقم (07)
64	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	جدول رقم (08)
65	يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة	جدول رقم (09)
65	يمثل إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الأول	جدول رقم (10)
67	اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني	جدول رقم (11)
68	اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثالث	جدول رقم (12)
70	اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الرابع	جدول رقم (13)
71	اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المجال الأول	جدول رقم (14)
72	اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الرضا الوظيفي	جدول رقم (15)
73	يبين معاملات الارتباط بين محاور الدراسة	جدول رقم (16)
75	يوضح نتائج اختبار T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية	جدول رقم (17)
76	يوضح نتائج اختبار T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على الرضا الوظيفي	جدول رقم (18)
76	يبين نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي	جدول رقم (19)
77	نموذج تحليل تباين ANOVA بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا	جدول رقم (20)

قائمة الجداول والأشكال

	الوظيفي	
78	يوضح المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار المتعدد	جدول رقم (21)
79	نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي	جدول رقم (22)
79	نموذج تحليل التباين ANOVA بين المسؤولية الاجتماعية والرضا والوظيفي	جدول رقم (23)
80	يوضح المعاملات الخاصة بمعادلات الانحدار التدريجي	جدول رقم (24)
81	اختبار T-Test للعينات المستقلة بين الرضا الوظيفي و الجنس	جدول رقم (25)
82	اختبار T-Test للعينات المستقلة بين الرضا الوظيفي و المؤهل العلمي	جدول رقم (26)
83	نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA بين الرضا الوظيفي والخبرة المهنية	جدول رقم (27)
84	نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA، بين الرضا الوظيفي والوظيفة	جدول رقم (28)

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
16	يوضح هرم carroll للمسؤولية الاجتماعية للشركات	الشكل رقم (01)
34	يمثل عناصر الرضا الوظيفي	الشكل رقم (02)
39	يوضح هرم الحاجات لأبراهام ماسلو	الشكل رقم (03)
42	يوضح أفكار هيرزبرغ	الشكل رقم (04)
61	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم (05)
62	مدرج تكراري يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	الشكل رقم (6)
63	يمثل مدرج تكراري يوضح تقسيم العينة حسب الخبرة المهنية	الشكل رقم (07)
64	مدرج تكراري يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	الشكل رقم (08)
66	يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة للمحور الاول	الشكل رقم (09)
67	رقم يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة للمحور الثاني	الشكل (10)
69	يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة للمحور الثالث	الشكل رقم (11)
70	يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة للمحور الرابع	الشكل رقم (12)
73	يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة للمجال الثاني	الشكل رقم (13)

المقدمة

العامة

توطئة:

عهدت منظمات الأعمال سابقا القيام بأنشطتها بأريحية من دون مراعاة التداعيات والانعكاسات التي تحدث جزاء هذه الأنشطة على بيئتها التي تعمل بها سواء داخلية كانت أو خارجية، لكن في ظل التغيرات المتسارعة والتطورات الكبيرة في بيئة الأعمال الناتجة عن التطور التكنولوجي والعلمي أصبح للمنظمة دور فعال في مختلف أصعدة الدول، حيث أصبحت تتأثر قرارات حكومات الدول بفعل منظمات الأعمال التي تنتمي إليها، حيث هذا ما يبرهن الحاجة الماسة إلى أن تكون أنشطة المؤسسات ذات طابع أخلاقي وأن تضع رفاهية ومصالحة المجتمع ضمن أهدافها الأساسية للحد من الآثار السلبية لهذا المجتمع الذي تعمل به، والارتقاء به من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وهذا كله تحت ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية، مما ينعكس على سمعة المؤسسة ويساهم في تنميتها وتطويرها وبلوغها الأهداف التي تصبو إليها.

عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية على أنها "الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع ككل" وهذا ما يوضح بأن منظمات الأعمال المسؤولة لا تقتصر في أنشطتها على أن تكون مسؤولة عن زيادة الأرباح لحملة أسهمها أو عن المجتمع الذي تعمل به بل تعد الأمر ذلك إلى أن المؤسسات عليها أيضا أن تعامل موظفيها باحترام والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية لهم والحفاظ على كرامتهم، والعمل على توفير كل هذه العوامل من أجل تجسيد المسؤولية الاجتماعية لكسب رضاهم عن المنظمة.

وإن من الأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية هو ما لديها من تأثيرات على تطلعات ورغبات واتجاهات العاملين والتي من بينها الرضا الوظيفي، وهذا ما يمكن أن يكون انعكاس إيجابي على أداء المؤسسة، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية تعد من أهم المفاهيم التي تسعى إلى تحقيق مبتغى أطراف أصحاب المصلحة بشكل عام ومصالح موظفيها بشكل خاص لاعتبارهم جزء من أصحاب المصلحة، وبالتالي رفع رضاهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

ولقد أصبح اليوم نجاح أي مؤسسة وتفوقها يعتمد بالدرجة الأولى على رأس مالها البشري، لاعتباره أهم مورد في المنظمة ومصدرا لزيادة القوة التنافسية، لهذا اهتم الكثير من الباحثين والإداريين والسلوكيين في ميدان الموارد البشرية بمفهوم الرضا الوظيفي ودراسته باستمرار ولا زال يحظى باهتمام المديرين من مختلف المنظمات لما له

المقدمة العامة

من أهمية بالغة ودور كبير في زيادة ورفع وتحسين أداء المؤسسة، وذلك من خلال زيادة أداء العاملين، حيث يرتبط أداء المؤسسة بأداء مواردها البشرية، ورضا عملاءها وعاملها.

فالرضا الوظيفي يعتبر أحد الأعمدة الأساسية التي توفر الاستقرار الوظيفي والبيئة المناسبة للموظف التي تدفعه للقيام بمهامه على أتم وجه، وتبعث فيه أثرا نفسيا يساهم في الرفع من الروح المعنوية لديه و يؤدي بذلك الى شعوره بالانتماء للمؤسسة وأنه جزء لا يتجزأ منها.

أولاً: إشكالية الدراسة:

نظرا لأهمية كل من المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي فإن الصلة بينهما تعتبر موضوع مهم يجب دراسته، لهذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة القائمة بينهما ، و عليه ومما سبق ذكره يتبادر لنا طرح الإشكالية التالية:

ما أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الاسمنت بسعيدة؟

انطلاقاً من هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بالمسؤولية الاجتماعية وفيما تتمثل أبعادها؟
- ما معنى الرضا الوظيفي وماهي أهم محدداته؟
- ماالعلاقة التي تربط المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي في المؤسسة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف البحث و الإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** تطبق مؤسسة الاسمنت بسعيدة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة
- **الفرضية الرئيسية الثانية:** عمال مؤسسة الاسمنت بسعيدة راضون عن وظائفهم
- **الفرضية الرئيسية الثالثة:** يوجد تأثير نو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة

- الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية.

ثالثا: مبررات اختيار الموضوع:

يرجع اختيار هذا الموضوع لعدة اعتبارات موضوعية و أخرى ذاتية منها:

- الأهمية البالغة التي حظي بها موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وحدثته وخاصة في المؤسسات الوطنية
- الاتجاه المتزايد للمؤسسات الكبرى نحو تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية.
- توفر الرغبة والاهتمام الشخصي لدراسة الموضوع لأنه يدخل ضمن مجال التخصص الدراسي
- الرغبة في التعرف على الأثر الحاصل بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

رابعا: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على أهم المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ومدى تبنيه في المؤسسة قيد الدراسة.
- التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي و العوامل المؤثرة فيها، و محدداتها.
- التعرف على العلاقة التي تربط بين المفهومين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

خامسا: أهمية الدراسة:

من الأهداف المذكورة سالفًا تبرز أهمية الدراسة في:

- أنها تسعى إلى التنبيه إلى أهمية و ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية والذي تعد موضوعا هاما وإلزاميا في العصر الحالي.
- دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية ودورها في زيادة الرضا الوظيفي في مؤسسة الاسمنت بسعيدة.
- ستزود هذه الدراسة مكتبة الجامعة بمجموعة من البيانات عن طريق النتائج المتحصل عليها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.
- بالإضافة إلى أن هذه الدراسة ستقدم كمتطلب للحصول على شهادة الماستر في إدارة

الأعمال

سادسا: مجال وحدود الدراسة:

• الحدود المكانية:

يتضمن البحث دراسة ميدانية كانت على مستوى مؤسسة الاسمنت بسعيدة.

• الحدود الزمنية:

تم انجاز هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2020/2019

• الحدود البشرية:

اقتصرت هذه الدراسة على عينة من عمال مؤسسة الاسمنت بسعيدة ، رؤساء ومرؤوسين ، حيث أخضعناهم للدراسة وذلك عن طريق طرح استبيان كوسيلة لجمع البيانات والقيام بتحليلها حتى نتمكن من التوصل الى نتائج تصدق أو تكذب فرضيات البحث.

سابعا: صعوبات البحث:

كما لا يخفى على أهل الاختصاص أن الموضوع فيه نوع من الحداثة، لذلك اعترض على مجموعة من الصعوبات:

- ندرة البحوث ذات الصلة بالموضوع وقتها.
- قلة المراجع خاصة بموضوع المسؤولية الاجتماعية واللجوء الى بعض المراجع باللغة الاجنبية والاعتماد على بعض المجالات والمقالات.

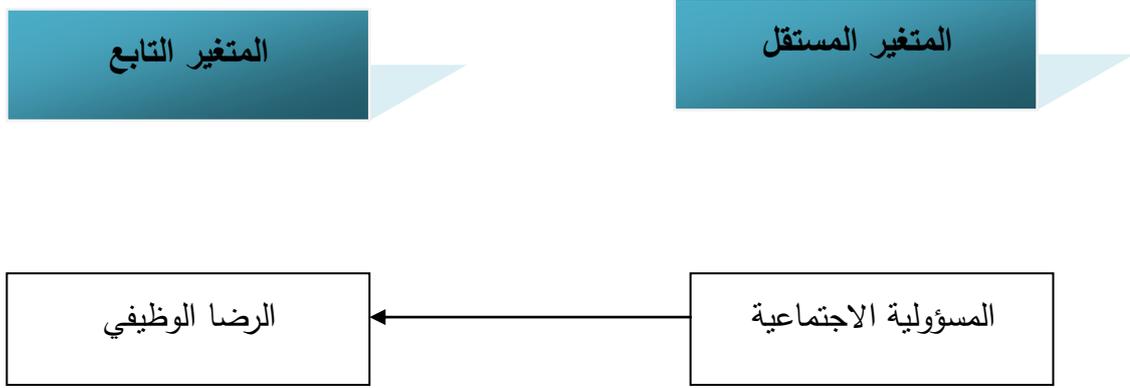
ثامنا: المنهج المستخدم في الدراسة:

لتحليل إشكالية الدراسة و للإجابة عن التساؤلات المطروحة، و الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع و أبعاده، و لاختبار فرضياته، اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره الملائم لتقرير الحقائق و عرض الجوانب النظرية للموضوع بالاعتماد على مجموعة من مصادر المعلومات الثانوية كالكتب و المجلات العلمية و المقالات و البحوث العلمية و المذكرات الجامعية هذا فيما يخص الجانب النظري للبحث أما الجانب التطبيقي فتم استخدام المنهج التحليلي ودراسة حالة ، باستخدام أساليب التحليل و ذلك باستخدام برنامج SPSS (statistical package for the social sciences) برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، من أجل

المقدمة العامة

التحليل الإحصائي وذلك باللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال استبيان كأداة رئيسية للبحث، و إعداد فقرات بالاعتماد على الإطار النظري ذو العلاقة، و الدراسات السابقة، و تشمل على عدد من الفقرات تعكس أهداف الدراسة و أسئلتها، للإجابة عليها من قبل المبحوثين.

تاسعا : نموذج الدراسة



عاشرا: تقسيمات الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة وفروضها تم تقسيم البحث الى ثلاث فصول

الفصل الأول: كان تحت عنوان " نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية " حيث يهتم هذا الفصل بالجزء النظري لدراسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والذي بدوره قسم إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول يقدم ماهية المسؤولية الاجتماعية و الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية وظهر هذه الفكرة ومفهومه وأهميتها وأهم النظريات التي فسرتها، أما المبحث الثاني: يقدم أساسيات عن المسؤولية الاجتماعية الذي يوضح ابعاد المسؤولية الاجتماعية و عناصرها و الاتجاهات المختلفة للمسؤولية الاجتماعية (المؤيدون والمعارضون)، أما المبحث الثالث: يقدم تطبيقات المسؤولية الاجتماعية التي توضح كيفية تطبيق المسؤولية الاجتماعية و العوامل المساعدة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها والآثار المترتبة عنها.

الفصل الثاني : كان تحت عنوان " التأسيس النظري للرضا الوظيفي " حيث يهتم هذا الفصل بالجزء النظري لدراسة الرضا الوظيفي بالمؤسسة والذي بدوره قسم إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول يقدم ماهية الرضا الوظيفي أما المبحث الثاني: يقدم أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي أما المبحث الثالث: يقدم قياس الرضا الوظيفي.

الفصل الثالث: هو فصل خاص بالدراسة التطبيقية والذي سمي بـ " أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الاسمنت سعيدة" وقسم هذا الفصل الى مبحثين: في المبحث الأول نستعرض الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وهذا بالتطرق إلى تخطيط وتصميم أداة الدراسة، وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بياناتها و في المبحث الثاني وصف و تحليل نتائج الدراسة التطبيقية، وذلك بالتطرق إلى اتجاهات إجابات أفراد العينة، ومعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين من خلال اختبار الفرضيات التي تم اعتمادها في الدراسة.

إحدى عشر: الدراسات السابقة:

1- رسالة دكتوراه (مقدم وهيبة) تحت عنوان تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب جامعة وهران الجزائر سنة 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تبني وممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينة من المؤسسات الاقتصادية الواقعة في بعض ولايات الغرب الجزائري

وقد كانت عينة الدراسة مجموعة من مؤسسات الغرب وذلك سنة 2014.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج المتمثلة في غياب أي فلسفة أو رؤية واضحة اتجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة، وأن هذه المؤسسات تمارس مسؤولياتها بشكل متوسط عموما، حيث كانت ممارستها جيدة اتجاه المساهمين والمستهلكين وبشكل متوسط اتجاه العاملين والبيئة والموردين ولا تمارس مسؤولياتها تجاه المجتمع.

2- رسالة ماجستير (هبه سلامة سالم غواش) تحت عنوان الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة و

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لموظفي البنوك في قطاع غزة وفق نموذج بورتر ولولر، وبيان اثر كل من أبعاد نظرية بورتر ولولر وكل من المتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، الدخل الشهري، ومستوى التعليم) على الرضا الوظيفي.

ويضم مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين والبالغ عددهم (941) ووزعت (252) استبانة هي عينة الدراسة وأظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك محل الدراسة حسب ما يشير إليه نموذج بورتر ولولر يتحقق بوزن نسبي 40, 75 % ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى

الموظفين تعزى لمتغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدخل الشهري). فق نموذج بورتر ولول حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة سنة 2008.

3- رسالة ماجستير (نبيل موسى سعيد أبو رحمة) تحت عنوان الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة، جامعة الأقصى غزة، فلسطين، 2019.

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة التي تربط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

ويضم مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين والبالغ عددهم (950) موظفا، وقد تم استخدام العينة العشوائية البسيطة حيث بلغ حجم العينة (280) موظفا.

توصلت نتائج الدراسة الى

- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجال المسؤولية الاجتماعية بوزن نسبي 76, 68 %

- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجال الالتزام التنظيمي بوزن نسبي 98, 75 %

- هناك موافقة من قبل أفراد العينة على مجال الرضا الوظيفي بوزن نسبي 28, 69 %

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بغزة.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في شركة توزيع الكهرباء بغزة.

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي في شركة توزيع الكهرباء بغزة.

- يتوسط الرضا الوظيفي العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء بغزة.

4- دراسة (Soran K. Omer 2018) THE IMPACT OF CORPORATE SOCIAL

RESPONSIBILITY ON EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION : Baki Hospital, Iraq

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على الرضا الوظيفي للموظف ،

إنها دراسة استكشافية حول رأي الموظف تجاه أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات بمستشفى باكي حيث كان عمال هذا المستشفى يمثلون مجتمع الدراسة.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثير ضئيل لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات في العمل على إرضاء العاملين في مستشفى باكي

5- دراسة (Khan, M., Sarwar, S., & Khan, H 2010) Impact of Corporate Social Responsibility on Job Attitudes: Job Satisfaction and Organizational Commitment of Banking Sector Employees of Pakistan

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة منظور الموظفين للمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) وأثرها على مواقف الموظفين اتجاه الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي .

ويضم مجتمع الدراسة الموظفين العاملين في القطاع المصرفي، وقد تم استخدام العينة العشوائية الطبقية حيث بلغ حجم العينة (177)موظفا.

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي .

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

قد تشابهت دراستنا مع سابقتها بالاعتماد على نفس المنهج الذي هو وصفي للامام بالحقائق النظرية والتحليلي لاختبار الفرضيات واعتماد الاستبيان كأداة دراسة.

اما ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة بما يلي : التباين في حجم الدراسة فكل دراسة حجم يناسبها، واختلافها من حيث الجانب المكاني والزمني.

الفصل الأول: التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية
للشركات

تمهيد:

تعد المسؤولية الاجتماعية الاتجاه السائد للمنظمات الحديثة، والتي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجياتها لكيفية التعامل مع البيئة وكافة متغيراتها، حيث أصبح لا يقتصر دورها على الهدف التقليدي المتمثل في خدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الربح فقط، وإنما تسعى إلى خدمة المجتمع الذي تعمل به أيضاً وذلك من خلال العمل على تحقيق التوفيق بين متطلباتها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية عن طريق مراعاة بعض القيم الثقافية والقانونية والسياسية والاجتماعية التي يجب إدراكها من قبل أصحاب المؤسسات وأخذها بعين الاعتبار، وذلك بغيت تحقيق النمو وضمان البقاء.

وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والنظريات الخاصة بها، كما سنتناول أساسيات المسؤولية الاجتماعية من مبادئ وأبعاد وكذا عناصر واتجاهات المؤيدين والمعارضين، وفي الأخير سنتطرق إلى فوائد المسؤولية الاجتماعية وعوامل نجاحها وفشلها، وسيتم التعرض مما سبق ذكره من خلال المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية.
- ❖ المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية.
- ❖ المبحث الثالث: ممارسات المسؤولية الاجتماعية.

المبحث الأول : ماهية المسؤولية الاجتماعية

لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية في أوائل الخمسينات من القرن الماضي من مفهوم قائم على تحقيق أقصى ربح ممكن إلى مفهوم يأخذ بعين الاعتبار خدمة الجوانب الاجتماعية للمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة، إضافة إلى الجوانب الاقتصادية لها.

المطلب الأول : الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية

يعتبر بعض الباحثين ان نشأة المسؤولية الاجتماعية كانت بواورها قبل منتصف القرن الماضي اي بدايات القرن العشرين ،اثناء ظهور الازمات الاقتصادية وما صاحبها من اضطرابات اجتماعية نتيجة انخفاض اجور العمال ،اجواء العمل غير ملائمة وضغط نقابات العمل مما ادى الى تغيير نظرة ارباب العمل الى هدفهم الكلاسيكي الوحيد الذي يسعون الى تحقيقه وهو تعظيم الارباح الى الاهتمام بمطالب العمال وقضايا المجتمع.¹

كما يعتبر العديد من الباحثين ان جذور مفهوم المسؤولية الاجتماعية هي امريكية الاصل وكانت ترجمتها هي : CORPORAT SOCIAL RESPONSABILITY والتي ظهرت في الولايات المتحدة الامريكية بداية سنة 1950 نتيجة اعتبارات عدة كانت اخلاقية ودينية التي ادت في الاساس الى العمل الخيري ،بحيث تحولت تدريجيا الى البحث عن ايجاد التوافق بين الانشطة الاقتصادية وتموقعها في المجتمع واهتماماته.²

حيث يعتبر كتاب **HOWARD R,BOWEEN** وعنوانه المسؤولية الاجتماعية لرجال الاعمال الصادر في 1953 ،هو نتاج مايميز هذه الفترة من نقاشات بخصوص المسؤولية الاجتماعية .

وقد عرف في كتابه المشار اليه المسؤولية الاجتماعية لرجال الاعمال بالالتزامات التي يتعين عليهم الوفاء بها فيما يتخذونه من قرارات تمس مقاصد المجتمع وقيمه العليا وتتفق مع ضمير المجتمع وقد جاء هذا التعريف واسعا ففضاضا لأنه لم يحدد مجالات معينة لهذه المسؤولية الاجتماعية او اسلوب ممارستها إلا انه كان له الفضل الاول في الاشارة الى ان رجال الاعمال يتحملون مسؤولياتهم في الاطار الضيق لمفهوم الربح والخسارة ، ويعد هو الاب الروحي للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال.³

1. بوسلامي عمر ،دور الابداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير ،في اطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير ، تخصص ادارة اعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة،جامعة سطيف ، الجزائر ،2013، ص60

2. Michel corpn .la responsabilité social dentereprise. Encyclopédie du développement durable. Edition des récoltes. N°99. PARIS. France.2009.p3

3. مقدم وهيبة، منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة وهران ، الجزائر ، سنة 2014 ،ص 68.

الفصل الأول التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

- تزايد فصل الملكية عن الإدارة في معظم الشركات الأمريكية وما صاحبها من المطالبة بان تكون المسؤولية الاجتماعية ابعد من ارتباطها بمصلحة المالكين والمستثمرين ، بل يجب ان تمتد الى تحقيق الموازنة في تلك المسؤولية لتشمل اطراف اخرى متمثلة في المستهلكين، الزبائن، العمال ، الحكومة والجمعيات الخ.

- سنة 1967 (AACSB AMERICAN ASSOCIATION OF COLLEGIATION SCHOOLS)
OF BUSINESS) اوصت بتدريس العلاقات بين الشركة الشركة وبيئتها في العديد من كليات ادارة الاعمال.

- في سنوات السبعينات والثمانينات تم اصدار العديد من الكتب والمجلات من طرف مكاتب الاستشارة وبعض المؤسسات الكبرى والعديد من الباحثين مع ادخال عنصر جديد لإدارة الاعمال يتمثل في الاخلاق ، حيث تم اصدار بعض المجلات اهمها JOURNAL OF BUSINESS ETHICS QUARTERLY, BUSINESS ETHICS¹

- ابتداء من سنوات 1990 انتشر مصطلح المسؤولية الاجتماعية في اوربا وهذا بسبب تأثير العوامل الخارجية لنشاط المؤسسات ما ادى الى حدوث العديد من المشكلات البيئية نتيجة الحوادث الصناعية.²

بالإضافة الى صدور تقرير بروتلاند عام 1987 والذي اقترح مسارا لمفهوم جديد هو مصطلح التنمية المستدامة للمنظمات الدولية وكذلك بين الدول والشركات الكبيرة ، كما ينظر هذا التقرير الى المسؤولية الاجتماعية على انها العلاقة بين المبادئ الانسانية الكبرى والممارسات اليومية للمؤسسة ، كنتيجة لذلك ونظرا لأهمية المسؤولية الاجتماعية من طرف الاتحاد الاوربي عام 2001 يبين فيه تعريف هذا المصطلح واهم مبادئه كما انه ازدادت اهميته بعد الفضائح المالية والاقتصادية التي عرفتها بغض الشركات العالمية الكبرى التي اعلن افلاسها فيما بعد مثل شركة انرون ENRON، ورلد كوم WORLDKOM، وشركة فيفانتي.³

ويمكن ان نورد نشأة تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال المراحل الثلاث التالية:⁴

1- مرحلة ادارة تعظيم الارباح 1800-1920 :

1. بوسلامي عمر، مرجع سابق الذكر، ص 61

2. Mourad Attarça, Thierry Jacquot, **la représentation de la responsabilité sociale des entreprises : Une confrontation entre les approches théoriques et les visions managériales**, 14 éme Conférence international de management stratégique, Pays de la Loire, Angers, France, 2005, P : 4.

3- بوسلامة عمر، مرجع سابق الذكر، ص 61

4. مقدم وهيبة مرجع سابق، مرجع سابق الذكر ص 69، 70.

الفصل الأول التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

في هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح والتوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة، واعتبار النقود والثروة أكثر أهمية ، ورفع شعار (ما هو جيد لي جيد للبلد).

2- مرحلة ادارة الوصاية ،من أواخر العشرينات حتى بداية الستينات :

خلا هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تحقيق الربح الملائم الذي الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الاطراف الاخرى كالمساهمين والعاملين ،فكان اعتبار النقود والثروة مهمة لكن ايضا الافراد مهمون ، اما شعار هذه الفترة هو (ما هو جيد للشركات جيد للدولة).

3 - مرحلة ادارة نوعية الحياة للفترة من أواخر الستينات حتى الوقت الراهن :

خلال هذه الفترة تقوم المسؤولية الأساسية للأعمال على ان الربح ضروري لكن الأفراد اهم من النقود : وهذا يتحقق المصلحة الخاصة للمؤسسة ومصالح المساهمين والمجتمع ككل ، الشعار خلال هذه الفترة (ما هو جيد للمجتمع جيد للدولة).

المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها،

الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية منذ أكثر من ثلاث عقود ماضية واستمر في التطور وقد بدأت ارهاصات المفهوم بدافع من المنظمات الغير حكومية كردة فعل للممارسات غير اخلاقية لبعض الشركات.

ورود الفعل هذه استطاعت مع مرور الوقت ان تصل الى الشركات والمنظمات الدولية والنفائيات الصناعية والحكومات وان تشكل ضغطا مستمرا وتحشد الرأي العام العالمي لدعوة الشركات لأداء مستوياتها الادارية نحوى المجتمع. إلا انه في مقابل ذلك لم يكن ولا يزال مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات غير محدد ، ولم يحظى بالتعريف المحدد لدى جميع الاطراف المعنية به والبيئات المتنوعة¹، وفي مايلي بعض التعريفات للمسؤولية الاجتماعية:

1- عايد عبد الله العصيمي ،المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان الطبعة 2015 ، ص 9

1- تعريف الكتاب:

- تعريف **HOWARD BOWEN** عرف ان المسؤولية الاجتماعية لرجال الاعمال بأنها التزام رجال الاعمال بإتباع سياسات ، لاتخاذ القرارات والقيام بالأنشطة التي تتلاءم مع قيم وأهداف المجتمع.¹

- يشير كل من **KEITH DAVIS ET WILSON FREDDERIKH** الى ان المسؤولية الاجتماعية تتمثل في تحقيق التوازن بين الاهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية . وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة. وطالبا ان تكون استجابة المنظمة لتلك المسؤوليات طوعية وليس خوفا من النقد او التهديد باستخدام القانون . وينصحان منظمات الاعمال بالاستجابة لمتطلبات البيئة والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاهها وإلا فان المجتمع على المدى البعيد سيسلب مكانتها وقوتها لما اسمياه بالقانون الحديدي للمسؤولية الاجتماعية.²

- تعريف **DRUCKER 1977** عرفها على انها التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل به وقد شكل هذا التعريف حجر الزاوية للمسؤولية الاجتماعية للدراسات اللاحقة في هذا الموضوع.³

- كما عرفها كل من **STRIER ET MINAL** على ان المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال هي احدى أنشطة المنظمة التي من خلالها تتحصل عبئ الاسهام لخدمة العاملين بها داخليا والمساهمة في معالجة المشكلات التي تواجه المجتمع خارجيا .⁴

- ويرى **HOLMS** من وجهة نظر اخرى ان المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة من الانشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتقديم الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وغيرها.

¹. Howard Bowen , responsabilité social of the besnes men,for ezord by peter , Geoffrey Bozen introduction by jean_PASCAL GOND , UNIVERSITY OF LOWA PRES LOWA CITY , P 6 ,2013

²-مقدم وهيبة ،منظمات الاعمال ، مرجع سابق الذكر ، ص 70.

³. امنة تونسي وإبراهيم بوزيان ، المراجعة الاجتماعية ودورها في تصنيف فجوة التوقعات عن المسؤولية الاجتماعية من خلال المحاسبة عن المسؤولية ، دراسات العدد الاقتصادي المجلد 7 . العدد3 ، سبتمبر 2016 جامعة الاغواط. ص 337

⁴. محمد فلاق و اخلام حدو ، مساهمة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال في ادارة الازمات والوقاية منها ، مجلة دوائر اقتصادية ، المجلد 7 ، العدد 2 ، ص 173.

الفصل الأول التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

- ويرى CARROLL في هذا المجال حيث انه اوضح بان المسؤولية الاجتماعية مفهوم يشتمل على اربع جوانب رئيسية : الاول يتمثل في المسؤولية الاقتصادية والثاني المسؤولية القانونية والثالث المسؤولية الخيرية والرابع المسؤولية الاخلاقية.¹

تعريف المنظمات الدولية:

- يعرف مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية المسؤولية الاجتماعية على انها تشكل اجراءات تدمج بموجبها منظمات الاعمال الشواغل الاجتماعية في سياساتها وعملياتها المتصلة بأعمالها التجارية ، ويشمل ذلك الشواغل البيئية والاقتصادية و الاجتماعية. ويشكل الامتثال للقانون الحد الأدنى من الالتزام بالمعايير التي يتعين على منظمات الاعمال مراعاتها .

- تعريف مواصفة الايزو 26000 الصادرة عن المنظمة العالمية للمعايرة للمسؤولية الاجتماعية بأنها ترجمة لقراراتها ونشاطاتها تجاه المجتمع والبيئة من خلال تبني سلوك شفاف وأخلاقي :

❖ يسهم في تحقيق التنمية المستدامة بما في ذلك الصحة والرفاه في المجتمع.

❖ يأخذ في الاعتبار وتوقعات اصحاب المصالح

❖ يحترم القوانين السارية ويتوافق مع المعايير الدولية.

❖ يدمج في المنظمة ككل ويتم ممارسات وتطبيقه في مستوياتها الادارية المختلفة.

- كما يعرفها الاتحاد الاوروبي على انها تعني الدمج الطوعي للأهداف الاجتماعية والبيئية في النشاطات التجارية لمنظمات الأعمال وهي تندرج في اطار تحقيق اهداف السياسة الاجتماعية وإستراتيجية التنمية المستدامة للاتحاد الأوروبي هذه الممارسات يمكنها من تدعيم مجالات التجنيد ، التنافسية وخلق فرص العمل.²

ومن خلال طرح هذه التعاريف يمكن ان نقول بأن المسؤولية الاجتماعية هي عبارة عن التزام منظمات الأعمال ببعض الاجراءات التي تمكنها خلال القيام بمهامها باحترام قيم ومبادئ وعادات وتقاليد المجتمع التي تنشط فيه، ولكي تكون المنظمة مسؤولة اجتماعية يجب ان تلتزم اربع جوانب والتي تتمثل في الجانب الاقتصادي والجانب القانوني والجانب الخيري والجانب الاخلاقي .

1. منصور الغالبي و محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، الطبعة 2015، ص 49.

2. مقدم وهيبة ، منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية ، مرجع سابق الذكر، ص72.

الفصل الأول التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

الفرع الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية.

إن المسؤولية الاجتماعية تلعب دورا مهما وخاصة مع التغيرات الراهنة حيث تكمن أهميتها في:¹

- تحسين قدرة المنظمة على جذب وإبقاء اصحاب المصلحة باختلاف مسمياتهم.
- تشريع القوانين والتشريعات التي يفترض ان تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع.
- المحافظة على معنويات العاملين وإنتاجيتهم بشكل مرتفع .
- تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المدراء عملا نوعيا مميذا.
- تعني المسؤولية الاجتماعية دقة انجاز العمل من قبل العاملين من خلال توفير الاحتياجات لهم . ولضمان التمتع بحقوقهم ، وتلبية مصالحهم وتحقيق اهدافهم ، خاصة المتعلقة بالجوانب الاجتماعية والإنسانية.

كما اضاف بعضهم ان المسؤولية الاجتماعية تعمل على تحسين رفاهية المجتمع والالتزام في التعلم المجتمعي والتدريب وبناء القدرات والتعاون والمشاركة المجتمعية والتبرعات الخيرية والأهداف الإنمائية وإيجاد عالم يقل فيه الفقر والجوع والمرض وتكافؤ الفرص، وبيئة أكثر صحية، وحماية حقوق الإنسان ويمكن القول ان المسؤولية الاجتماعية وسيلة لمشاركة الآخرين في النجاح، وتحقيق الخير الاجتماعي لكافة شرائح المجتمع باختلاف مستوياتهم المجتمعية ، وكذلك ان المنظمة التي تتبع في سياساتها المسؤولية الاجتماعية تستطيع ان تحكم على نفسها بالصدق والشفافية بمعنى التقييم الذاتي، ولها تأثير في تحقيق الرفاهية المجتمعية مع فرص أكثر في الحصول على المواهب والمبدعين في العمل لديها والحصول على الدعم المجتمعي.

المطلب الثالث: نظريات المسؤولية الاجتماعية للشركات.

توجد مجموعة من النظريات التي تفسر أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات . وقد قام Garriga and

Mele 2004 بتصنيف هذه النظريات إلى أربع مجموعات هي:

3. نبيل موسى سعيد ابو رحمة ، الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء ، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على على درجة الماجستير في القيادة والإدارة ، كلية الادارة والتمويل ، جامعة الاقصى ، غزة 2019،ص 26.

1- النظريات الواسائبة Instrumental théories :

في هذه النظريات ،ينظر الى ان الشركة هي أداة instrument لخلق الثروة معبرا عنها بالأرباح، وأن المسؤولية الاجتماعية للشركة هي تحقيق الاهداف الاقتصادية.اي ان المسؤولية الاجتماعية للشركات هي اداة استراتيجية لتحقيق الاهداف الاقتصادية وخلق الثروة في نهاية المطاف.

وهذا كان من وجهة نظر فريدمان بان المسؤولية الوحيدة للاعمال تجاه المجتمع هي تعظيم الارباح للمساهمين ضمن الاطار القانوني والاخلاقي وعرف البلد.

ويمكن تحقيق الهدف الاقتصادي من خلال تعظيم قيمة المساهمين في المدى القصير وثانيا التركيز على الهدف الاستراتيجي الذي يكمن في تحقيق الميزة التنافسية والتي من شأنها تحقيق الارباح على المدى الطويل وثالثا التسويق السببي.¹

2- النظريات السياسية Political theories :

تركز هذه النظريات على قوة أعمال الشركة business power داخل المجتمع والاستخدام المسئول responsible use لهذه القوة في الساحة السياسية . وتقتصر هذه النظريات أنه على الشركة الأخذ في الاعتبار المجتمع الذي تعمل فيه ، ومن ثم البحث عن أفضل الطرق التي تؤدي إلى صياغة قيم وأهداف الشركة بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين هذا المجتمع، بحيث تركز هذه النظريات على التركيز على التفاعلات والعلاقات بين الاعمال والمجتمع.²

حيث تتضمن هذه النظريات مجموعة من المداخل منها مؤسسية الشركة corporate constitutionalism ، ونظرية العقد الاجتماعي المتكامل integrative social contract theory ، ومواطنة الشركة corporate citizenship.

.1 elisabet garriga et domenech melé, **corporat social responsibility theories .mapping the territory**. Department. of business ethics ises buseness school . university of navara av. Pearson.21. 08034. Bersalona. P53

.1 -elisabet garriga et domenech melé, مرجع سابق الذكر, ص55.

3- النظريات التكاملية: Intégrative théories

تبحث هذه المجموعة من النظريات في كيفية تكامل الأعمال مع المطالب الاجتماعية بحجة أن العمل يعتمد على المجتمع لوجوده والاستمرارية والنمو أي تركز هذه النظريات على تكامل أعمال الشركة مع المطالب الاجتماعية *social demands* حيث تعتمد الشركة في نشاطها على المجتمع فيما يتعلق باستمراريتها ونموها وحتى بالنسبة لوجود الشركة نفسها ، ومن ثم فإن نجاحها يعتمد على هذا المجتمع وتتضمن هذه النظريات مجموعة من المداخل منها:

- إدارة المشكلات.

- ومبدأ المسؤولية العامة.

- والأداء الاجتماعي للشركة.¹

4- النظريات الأخلاقية: Ethical théories

هناك مجموعة رابعة من النظريات التي تركز على المتطلبات الأخلاقية التي تثبت العلاقة بين العمل والمجتمع، أي العلاقة بين الشركة والمجتمع تعتمد ضمناً على القيم الأخلاقية ، ومن ثم فإنه يجب على الشركة أن تقبل بالمسؤوليات الاجتماعية باعتبارها التزام أخلاقي *ethical obligation* يفوق أي اعتبار آخر ، كما أن المطالب الاجتماعية *social requirements* تعزز العلاقة بين الشركة والمجتمع . وبناء على ذلك تركز هذه النظريات على فعل ما هو ضروري لإيجاد مجتمع أفضل. وتتضمن هذه النظريات مجموعة من المداخل منها:

- نظرية أصحاب المصالح المعيارية.

- والحقوق العالمية والتنمية المستدامة.

- ومنهج تحقيق الصالح العام.²

1- elisabet garriga et domenech melé، مرجع سابق الذكر، ص، 57.

2- elisabet garriga et domenech melé، مرجع سابق الذكر، ص، 60.

المبحث الثاني: أساسيات عن المسؤولية الاجتماعية

مما لا شك فيه فإن المسؤولية الاجتماعية لها أساسيات مرتبطة ومتعلقة بها من أبعاد و مبادئ وعناصر وغيرها وهذا ما سنتطرق له بشئ من التفصيل في هذا المبحث

المطلب الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

تعددت محاولات الباحثين لوضع مبادئ للمسؤولية الاجتماعية للشركات ، فمثلا يقترح boween 1993 أن هناك مبدئين أساسيين للمسؤولية الاجتماعية للشركات وهما مايلي:¹

- بقاء منظمات الاعمال مرتبط بتحقيق رضا للمجتمع لذلك يجب أن تعمل هذه المنظمات في اطار ما يساهم في زيادة هذا الرضا.

- منظمات الاعمال هي رمز للأخلاقيات في المجتمع، لذا يجب أن تعمل كل ما يعكس الأخلاقيات الجديدة.

وانطلاقا من هذين المبدئين عمل Wood 1991 على توسيع الفكرة واقترح ثلاث مبادئ للمسؤولية الاجتماعية للشركات كما يلي:

— منظمات الاعمال ماهي إلا وحدات اجتماعية، لذلك هي ملزمة بمسؤولية تجاه مجتمعها.

— منظمات الاعمال مسؤولة تجاه مخرجات مجال نشاطها التجاري في المجتمع.

— المديرون التنفيذيون في الشركات هم قودة للالتزام بالأخلاقيات في قراراتهم وانعكاساتهم على المجتمع.

كما ساهمت جهود المنظمات الدولية الغير الحكومية في وضع اطار لمبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات ، ومن هذه المنظمات (منظمة الامم المتحدة ، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ، والبنك الدولي ، ومنظمة المعايير الدولية) وأصبحت هذه الجهود التطوعية بمثابة ومنزلة قواعد للشركات تحكم سلوكها الاخلاقي والاجتماعي ، ويلخص kolk et tulder 2002 عدد من المبادئ للمسؤولية الاجتماعية والتي نتجت من جهود المنظمات السابقة الذكر وهي كمايلي:²

1. عباد عبد الله العصمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة 2005، ص.23.

2- عباد عبد الله العصمي، مرجع سابق، ص 22.

الفصل الأول التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

- التنمية والتطوير في كل المجالات التي تحقق منافع اجتماعية

- الشفافية في التخطيط وتنفيذ العمليات

- مكافأة الاداء الجيد ، وتأنيب الاداء الضعيف

- الاداء المبني على الاهداف والقابلة للقياس

- المرونة والإبداع لتحقيق الاهداف

- تفعيل أدوات المراقبة والتقارير

- استمرارية التطور.

حتى وان لم يكن هناك مبادئ محددة تقوم عليها المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات فان المبدأ الاسمي والوحيد لهذه المسؤولية هو الالتزام القائم بين المؤسسات والمجتمع التي تعمل فيه هذه المؤسسات حيث تعمل جاهدة لإرضاء هذا المجتمع وتقديم كل ما هو يناسبه وعدم الخروج عن تقاليده وعاداته.

المطلب الثاني: عناصر وأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

الفرع الأول: عناصر المسؤولية الاجتماعية.

إذا كانت المؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف أصحاب المصالح، فإن هذه الأخيرة تختلف مكانتها حسب طبيعة تأثيرها على المؤسسة أو حسب البيئة أو الزمن.

ان متابعة ما كتب حول المسؤولية الاجتماعية يشير الى ان الباحثين قد حددو عدد كبير من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب أولويات هذه العناصر حيث ظهرت اختلافات في ذلك حسب بيئة الدراسة وحسب زمنها وطبيعة الصناعة المبحوثة. ورغم ذلك فان بعض من هذه العناصر يأتي في أولوية متقدمة مثل الزبائن وإجمالاً يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وبالتالي فان لكل منها توقعاتها الخاصة لما يجب أو تؤديه ادارة المنظمة تجاهها بعض ما يجب أن تدركه الادارة من دور اجتماعي اتجاه العنصر¹ والجدول التالي يوضح ذلك:

1. بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة 2013، ص166.

الفصل الأول التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

الجدول رقم (1): يوضح عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

العناصر	التوقعات التي يجب أن تؤديها ادارة المنظمة
المالكون	- تحقيق أكبر ربح ممكن ، تعظيم قيمة السهم والمنشأة - رسم صورة محترمة للمنشأة في بيئتها، حماية أصول المنشأة ، زيادة حجم المبيعات
العاملون	رواتب وأجور مجزية، فرص تقدم وترقية ، تدريب وتطوير مستمر ، عدالة وظيفية ، ظروف عمل مناسبة، رعاية صحية، اجازات مدفوعة، اسكان للعاملين ونقلهم.
الزبائن	- منتجات بنوعية جيدة ، أسعار مناسبة، الاعلان الصادق . - جودة عالية وميسورية الحصول عليها، منتجات أمينة.
المنافسون	منافسة عادلة ونزيهة، معلومات صادقة وامنة. - عدم سحب العاملين من الاخر بوسائل غير نزيهة.
المجهزون	الاستمرارية في التجهيز، اسعار عادلة، تطوير استخدامات المواد المجهزة، تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل، المشاركة في التعامل.
المجتمع	المساهمة في دعم الينى التحتية، توظيف المعاقين، خلق فرص عمل جديدة، دعم الانشطة الاجتماعية والمساهمة في حالة الطوارئ، احترام العادات والتقاليد.
البيئة	الحد من تلوث الماء والهواء والتربة، الاستخدام الامثل والعاقل للموارد وخصوصا الغير المتجددة منها، المنتجات الغير الضارة، التشجير وزيادة المساحات الخضراء.
الحكومة	- الالتزام بالتشريعات والقوانين، احترام تكافى الفرص بالتوظيف. - تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الاخرى.
جماعات الضغط	التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام أنشطة حماية البيئة، احترام دور النقابات العالمية والتعامل الجيد معها، التعامل الجيد مع الصحافة... الخ

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مرجع بلال خلف الله السكارنة، مرجع سابق الذكر ،

ص 167 168 .

الفصل الأول التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

الفرع الثاني: ابعاد المسؤولية الاجتماعية.

تتمثل المسؤولية الاجتماعية لمنظمات العمال في مجموعة من الانشطة أو الالتزامات الطوعية او الغير الطوعية التي تضطلع بها المنظمة وتفي ببعض الاحتياجات التي قد تعود على المنظمة بفائدة اقتصادية مباشرة سواء كان هذا الاضطلاع بهذه الانشطة اختياريا ام تنفيذيا لأحكام القوانين والأنظمة، وقد حدد Carroll أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال¹ وهي:

1- البعد الاقتصادي: ECONOMIC DIMENSION

الشركات الاقتصادية هي الوحدة الاساسية في مجتمعنا على هذا النحو، فهي تتحمل المسؤولية لإنتاج السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع ومن ثم بيعها لتحقيق الربح، المنظمات يجب ان تدار بطريقة يمكن من خلالها أن تكون مستدامة اقتصاديا فعليها الوفاء بالعقود المبرمة مع الموردون في الوقت المناسب، كما أن عليها أن تدفع للموظفين العاملين لديها بشكل صحيح، الخ... من الالتزامات والتي يمكن أن تكون صعبة عندما يتم التعامل مع مشاكل مالية.²

2- البعد القانوني: LEGAL DIMENSION

ويقوم هذا البعد على أساس مبادئ حماية البيئة والسلامة المهنية والعدالة وقوانين حماية المستهلك ويحتوي مجموعة كبيرة من العناصر يفترض أن تحترم من قبل المنظمات وبالشكل الذي يعزز ويساهم في الارتقاء بالعلاقة مع المستهلك ومع العاملين بمختلف أجناسهم وأعرافهم وأديانهم وكذلك مع الاضرار بالبيئة من خلال الاستخدام التعسفي للموارد أو التلوث الحاصل في الماء والهواء والتربة.³

3- البعد الأخلاقي: ETHICAL DIMENSION

¹ محمد فلاق وسميرة أحلام حدو، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الاعمال بين الممارسات التسويقية والضرورة الإستراتيجية، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد العشرون، ديسمبر 2009، جامعة شلف الجزائر، ص 270.
1. محمد عبيد حسن الطائي، المسؤولية الاجتماعية للشركات وأخلاقيات العمل، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، سنة 2016، ص 28.
2. الغالبي والعامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال والمجتمع، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، الطبعة 2015، ص65.

الفصل الأول التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

يستند هذا البعد على استيعاب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمع الذي تعمل فيه المنظمة، وفي حقيقة الامر فان هذه الجوانب لم تأطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمراً ضرورياً لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها، فعلى المنظمة أن تلتزم بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه.¹

4- البعد الخيري: PHILANTROPHI DIMENSION

ويرتبط هذا المبدأ بتطوير الحياة بشكل عام وما يتفرغ عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل وغيرها من جوانب اخرى.²

بحيث يتوفر هنا الجانب الانساني وتفعيله وتكون هنا المسؤولية الاجتماعية في أسمى أبعادها وتصرفاتها ومثال ذلك شركة بن وجيري قامت بدعم الجهود الاجتماعية (الأطفال، الأسر، البيئة) بنسبة 7,5 من أرباحها قبل دفع الضرائب.³

وقد أسندت هذه الأبعاد الأربعة الى شكل هرمي متسلسل لتبيان العلاقة وإيضاح صلة الربط بين هذه الأبعاد وسمي هذا الشكل بهرم carroll والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (1): يوضح هرم carroll للمسؤولية الاجتماعية للشركات.

المسؤولية الخيرية: التصرف كمواطن صالح يسهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة.

المسؤولية الأخلاقية: مراعاة المنظمة للجانب الأخلاقي في قراراتها مما يؤدي الى أن تعمل بشكل صحيح وحق عادل.

المسؤولية القانونية: طاعة القانون والذي يعكس ما هو صحيح أو خاطئ في المجتمع وهو ما يمثل قواعد العمل الأساسية.

المسؤولية الاقتصادية: تحقيق المنظمة عائداً وهذا يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى.

4. Carroll Archie, The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders, Business- Horizons, July. August, 1991, p41.

1- الغالبي والعامري، مرجع سابق الذكر، ص 65.

2- موسى سويدان وإبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية 2009، ص 88.

Source: Carroll Archie, The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral

Management of Organizational Stakeholders, Business– Horizons, July.

August,1991,p42

حيث يتضح من الشكل ان البعدين الاقتصادي والقانوني هما الجانب الرئيسي في اعمال المنظمة ومنذ فترة ليست بقصيرة، وبالتالي فهما يمثلان القاعدة المادية لبناء الهيكل الهرمي للمسؤولية الاجتماعية، بينما يمثلان البعدين الاخلاقي والإنساني الخيري قمة الهرم وهما الاكثر حداثة ومعاصرة في تعامل وتوجيه منظمات الاعمال في علاقتها وتفاعلها مع المجتمع.¹

المطلب الثالث : الاتجاهات المختلفة للمسؤولية الاجتماعية (المؤيدون والمعارضون).

ان المتتبع للأدب الاداري الذي يعالج موضوع المسؤولية الاجتماعية يجد ان هناك مواقف مؤيدة لان تتبنى المنظمة دورا من الادوار الاجتماعية وبالمقابل يكتشف بسهولة أن هناك من يعارض هذا التوجه ويعتبره مهددا لوجود المنظمات الاعمال الحرة. ويدعم كلا من الطرفين آرائهم بحجج قائمة على أسس عقلانية وعلمية.

1- المؤيدون لتبني المسؤولية الاجتماعية للشركات:

يمثل المجتمع الاطار أو الوعاء الكبير الذي تعمل المنظمات في ظلّه، وأن جهود المنظمات يصبح غير مبررا في حالة عدم اهتمامها بقضايا المجتمع الاساسية منها بشكل خاص. ان تعارض أهداف المنظمة مع مصالح المجتمع مسألة محسوسة من قبل هذا الفريق بإعطاء الاولوية للمجتمع قياسا للمنظمة وهم مستنديين الى بعض الحجج.²

1. ثامر البكري، قضايا معاصرة في التسويق، مرجع سابق الذكر، ص 148.

2. منصور الغالبي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية، مرجع سابق الذكر، ص 69.

2- المعارضون للمسؤولية الاجتماعية للشركات:

ان حجج المعارضين لتبني المسؤولية الاجتماعية أي تبني دورا اجتماعيا أكبر من منظمات الاعمال الخاصة هي في حقيقتها حججا علمية وموضوعية تستحق المناقشة وابطاء الرأي بشأنها وتدور أغلب هذه الحجج حول واحدة أو أكثر من التوجهات.¹

والجدول التالي يوضح آراء وحجج المؤيدين والمعارضين

الجدول رقم (2) يمثل آراء وحجج المؤيدين والمعارضين للمسؤولية الاجتماعية

الآراء المعارضة	الآراء المؤيدة
قد يعرقل عمل الجهات المتخصصة بالنشاطات الاجتماعية عندما تتدخل منظمة الاعمال بمثل تلك النشاطات.	الوقاية من المشكلات الاجتماعية خير من معالجتها بعد أن تتفاقم.
لا يمكن قياس الافعال والمساهمات الاجتماعية.	لابد وأن تساهم منظمة الاعمال في تطوير المجتمع الذي تعمل به الذي يسمح لها بحقوق في العمل والإنتاج.
انها تتقاطع مع التوجهات المالية في زيادة الأرباح.	يمكن أن تنعكس المساهمة الاجتماعية بأرباح المنظمة ذاتها.
قد تزيد المسؤولية الاجتماعية الاسعار بشكل كبير.	انها شيء معبر عن ذلك الالتزام الاخلاقي نحو المجتمع.
قد يختلف الغرض لمنظمة الاعمال والذي نشأة من أجله.	تحسين صورة المنظمة في ذهنية الجمهور.
مساهمة منظمة الاعمال القوية في الجوانب الاجتماعية يجعلها تتمتع بقوة أكبر وبشكل مخيف	انها ملتزمة لتجنب التبعات.

3- نفس المرجع، ص72.

الفصل الأول التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

ويجب الانتباه له.	
لا يمكن للجمهور عادة محاسبة منظمة الاعمال ومن ثم لا يمكنه التحكم في جوانب مساهمتها الاجتماعية.	انها في مصلحة المالكين حيث ترتفع أسعار أسهم شركاتهم.

المرجع: فريد فهمي زيادة، وظائف منظمات الاعمال مدخل معاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، الاردن، 2009، ص 272.

المبحث الثالث: تطبيقات المسؤولية الاجتماعية.

في هذه المرحلة سنتطرق إلى أهم التطبيقات التي يتم من خلالها تنفيذ المسؤولية الاجتماعية في المنظمات، وكذا التعرف على الآثار المترتبة عن تطبيق المسؤولية الاجتماعية وركائزها ومعوقات تطبيقها

المطلب الأول: تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

يعتمد تنفيذ المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير على حجم المؤسسة، قطاع نشاطها، ثقافة التزام إدارتها، وقد تلجأ المؤسسة إلى تبني اتجاه واحد من المسؤولية الاجتماعية وتركز على محور من المحاور الرئيسية بينما تقوم مؤسسات أخرى بدمج الممارسات الاجتماعية في جميع جوانب عملياتها وتسعى إلى بلوغ هدف أبعد من مجرد تحقيق الربح أو أن تصبح هي الأفضل واستراتيجيات التنفيذ تشمل مايلي:¹

رؤية المهمة وبيان قيمتها:

إن مهمة مؤسسة الأعمال التجارية التي تتولى بالمسؤولية الاجتماعية تشير في كثير من الأحيان إلى بلوغ هدف أبعد من تحقيق الربح أو أن تصبح هي الأفضل.

القيم الثقافية:

إن التعبير عن سلوك يتسم بالمسؤولية الاجتماعية للشركات فيما يتعلق ببيان القيمة يمكن أن يمثل خطوة نحو التنفيذ.

إدارة الشركات:

قد تتمتع الشركات بالحرية التامة في النظر في المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات أو تقوم مجالس إدارتها بتكوين لجان معينة بالأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية للشركات بغية استعراض الخطط الإستراتيجية، وتقييم التطوير وتوفير التوجيه بشأن المشاكل التي تنشأ في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات.

الهيكل الإداري:

1- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف، 2004، ص 79، 80.

الفصل الأول التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

نظام المسؤولية الاجتماعية للشركات يدمج الشواغل المتعلقة بمسؤولية الشركة في القيم والثقافة والعمليات والقرارات التجارية للشركة على جميع المستويات، وذلك من خلال وضع هيكل اداري ينسق بين التزام الشركة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات وبين مهمة الشركة .

التخطيط الاستراتيجي:

يتضمن ادماج المسؤولية الاجتماعية للشركات في عملية التخطيط على المدى الطويل، وتحديد أهداف وتدابير معينة لتحقيق التقدم، أو اقتضاء تقديم بيانات بشأن تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على أي اقتراحات رئيسية مقدمة من الشركة.

المساءلة العامة:

تتضمن تيسير تعميم أساليب المسؤولية الاجتماعية للشركات لتشمل جميع مستويات التنظيم وليس الادارة فقط، وذلك من خلال تناول للقضايا المتصلة بتوصيف الوظائف وأهداف الاداء لأكثر عدد من الموظفين.

تقييم ومكافأة الموظفين:

لقد حددت المكافآت والتقييم على أنها أكبر حافز للأداء ويمكن بالتالي تعزيز أسلوب المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال دمج قضايا المسؤولية الاجتماعية للشركات في النظام الذي تتبعه الشركة في مجال في مجال التوظيف والترقيات والمكافآت والتكريم العام.

الاتصالات والتعليم والتدريب:

يمكن أيضا الترويج لأهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال إدراجها ضمن مواد برامج التدريب وترتيب المحاضرات، وتقديم المعلومات للمديرين و الموظفين فيما يتعلق بعمليات صنع القرارات التي تمكنهم من تحقيق نتائج تتسم بالمسؤولية الاجتماعية.

إعداد التقارير عن المسؤولية الاجتماعية للشركات:

وذلك من خلال تقييم أدائها الاجتماعي والبيئي بصورة منتظمة من خلال تقديم تقارير سنوية، وعلى الرغم من أن هذه التقارير لا تكون مباشرة مثل التقارير المالية إلا أن هذه الجهود المبذولة لتقديم التقارير عن المسؤولية

الفصل الأول التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

الاجتماعية للشركات من شأنها بناء الثقة مع الجهات صاحبة المصلحة، وتشجيع الجهود الداخلية الرامية إلى أهداف الشركة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات.

المطلب الثاني : العوامل المساعدة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها

1- ركائز المسؤولية الاجتماعية:

هناك العديد من العوامل الرئيسية التي يجب اعدادها وتنظيمها قبل الشروع في اطلاق البرامج الخاصة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات وفي مقدمة هذه العوامل مايلي:¹

- ضرورة إيمان منظمة الاعمال بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع، وأنه أمر واجب على كل شركة تجاه المجتمع الذي فيه وهو أمر لا تتفضل به الشركة على مجتمعها بل تفتخر به وتعتبره واجبا عليها؛
- أن تقوم المنظمة بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه والقضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها والمبادرة التي ستقدمها للمجتمع؛
- أن يصبح هذا النشاط جزءا رئيسيا من أنشطة المنظمات يتم متابعته من قبل رئيس المنظمة؛
- يجب على الشركة أن تخصص مسؤولا متفرغا تفرغا كاملا لهذا النشاط، وتحدد له الاهداف والمخططات المطلوبة ويرتبط بالإدارة العليا ويمنح الصلاحيات المطلوبة؛
- اجراء مراجعة بيئية لأثار مخرجات المنظمة مع تبني السياسات اللازمة للتعامل مع الهدر والنواتج الغرضية وترشيد الاستهلاك لمصادر الطاقة وكل ما يتعلق بالاستخدام الامن لمنتجات المنظمة المعنية؛
- يجب أن تكون الانطلاقة في البرامج الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال أهداف صغيرة ومحدودة تكبر بضرورة الايام لتحقيق المشاريع والبرامج الكبيرة؛

1. أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، ورقة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث بجامعة بشار حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، بشار، الجزائر، 2012، ص 10، 11.

2. حسين عبد المطلب الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والأفاق من أجل التنمية في الدول العربية، متاح على :

<http://mpr.a.ub.uni-muenchen.de/31529/>

الفصل الأول التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

- الحرص على عدم الاعلان عن البرامج الاجتماعية الا بعد الانطلاق فيها لان الكثير من البرامج الاجتماعية التي يعلن عنها لا يكتب لها الاستمرارية لعدم قدرة المسؤولين عنها على تنفيذها طبقا لما تم الاعلان عنه وهذا قد يساهم في المستقبل في توقيف البرامج؛¹

- الاهتمام بجعل هذه البرامج الاجتماعية قائمة بذاتها مستقبلا وتعمل على تغطية مصروفاتها باستمرار حتى يتسنى لها الاستمرار والبقاء، وحتى لا تصبح مركز تكلفة قد تلجا الشركة فيما بعد الى الاستغناء عنه؛

- الحرص على تقديم هذه البرامج بأداء قوي متميز وبجودة عالية، وكأن هذه البرامج منتج تجاري يجب الاهتمام به والعناية بتقديمه بشكل جيد وتميز يساهم فعلا في خدمة المجتمع وتحقيق أهدافه؛

- كل مؤسسة أو شركة صغيرة أو كبيرة قادرة على أن تقدم شيئا لمجتمعها أو من هو حولها وليس المهم وليس المهم حجم البرنامج الذي يقدم بل الأهم أن يتم تقديم شيء يستفيد منه المجتمع مهما كان حجمه.

هذه بعض العوامل التي من الممكن أن تساعد منظمات الاعمال على أن يصبح لديها برامج اجتماعية يمكن من خلالها أن تخدم مجتمعها وتساهم في تطويره وتنميته.

2- المعوقات التي تمنع ممارسة المسؤولية الاجتماعية:

هناك الكثير من المعوقات التي تحول دون ممارسة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات نذكر منها:²

(1) المعوقات الإدارية: منها

- عدم احتواء بعض الشركات على إدارة العلاقات العامة؛

- نقص الخبرة لدى الذين يشغلون إدارات وأقسام الشركات فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية و الأخلاقية؛

- ضعف الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، الذي هو ف الواقع مرتبط بفلسفة الادارة العليا تجاه المجتمع و البيئة المحيطة، وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية؛.

²- أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، مرجع سابق الذكر، ص 9، 10.

الفصل الأول التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

- إهمال الإدارات العليا في عملية اشتراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية؛
- عدم وجود اتصالاً فاعلاً من قبل الإدارات مع الجمهور.

(2) المعوقات القانونية: وتتلخص في:

- الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة؛
- عدم وجود صيانة سياسية اجتماعية أخلاقية، التي هي وظيفة من وظائف التخطيط الاستراتيجي؛
- عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في منظمات الأعمال، كالذي يتم تطبيقه في كبرى الشركات في العالم؛
- عدم احترام التشريعات والقوانين والأنظمة في سبيل تحقيق المكاسب المادية وعندما يقدمون على مخالفة يضعون في حسابهم إحدى الاحتمالات التالية:

- قد لا يكتشف أمر المخالف؛

- قد لا يتم إدانة المخالف؛

- أما إذا اكتشف أمره أو دين فقد تغطي المكاسب المالية التي يحصل عليها ما يتحمله من خسائر؛

- لأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي من قبل المديرين على الأغلب لم تفرضه القوانين و الأنظمة بل تحتمه ضرورات المنفعة المجتمعية العامة أدت إلى ضعف الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية عند المدراء.

(3) المعوقات المالية: نذكر منها

- هدف بعض الشركات هو تعظيم الأرباح فقط؛
- الاعتقاد بأن إيلاء الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض أرباح الشركة وإضعافها في المنافسة الدولية؛
- نقص الموارد المالية التي تحول دون الاسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية؛
- صعوبة الجمع بين العمل المريح وعمل الشركة المتجاوبة اجتماعياً.

ونذكر معيقات أخرى تتمثل في:¹

- عدم وجود ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة: فمن الملاحظ من خلال الدراسات المهمة بهذا الموضوع أن عدد المؤسسات المتبنية لهذا الاتجاه قلة مقارنة بعدد المؤسسات الناشطة.
- غياب التنظيم لجهود معظم المؤسسات: فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حتى تكون فعالة فإنها بحاجة إلى أن تأخذ شكلا تنظيميا مهيكلًا، مبني على خطة و له أهداف محددة.
- غياب ثقافة العطاء للتنمية: حيث أن معظم جهود المؤسسات تنحصر في أعمال غير تنموية مرتبطة بإطعام الفقراء، توفير الملابس و غيرها...، دون التوجه نحو مشاريع تنموية تغير جذريا المستوى المعيشي للفقراء.
- قلة الخبرة: و خاصة قلة المعارف و القدرة العلمية على وضع المعايير لقياس المجهودات، كما انه يوجد حتى الآن خلط بين المسؤولية الاجتماعية و الأعمال الخيرية نتيجة قلة الخبرة

المطلب الثالث: آثار تطبيق المسؤولية الاجتماعية

(1) آثار المسؤولية الاجتماعية للشركات على العملاء:

في الوقت الراهن أصبحت الجهود المبذولة من طرف الشركات والباحثين لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة تركز على تطوير نظم الادارة على أساس الميل والتوجه نحو العملاء، وذلك من خلال تقديم قيمة لهؤلاء العملاء، بحيث تعتبر ضرورة استراتيجية لخلق ميزة تنافسية مستدامة، بحيث تعتبر القيمة بالنسبة للعملاء على أنها الفرق بين القيم الايجابية والتي تمثل مجموعة من الفوائد التي تعود على العملاء، والقيم السلبية التي تمثل التكاليف والتضحيات التي تكبدها ضمنا في قرار الشراء.

¹- بن بركة عبد الوهاب، غضبان حسام الدين، تصور نظري لدور الحوكمة الاجتماعية في ترسيخ المقاربة " أخلاق، ثقافة، مواطنة" لدى المؤسسات الاقتصادية، مكان النشر غير مدرج، سنة النشر غير مدرجة، ص10.

الفصل الأول التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

ووفقا لهذا النموذج الجديد يمكن اعتبار المسؤولية الاجتماعية للشركات كمحرك أو مولد للقيمة المقدمة الى العملاء، بحيث أنشطة المسؤولية الاجتماعية لها تأثير رئيسي على سمعة الشركات وثقة العملاء بالشركة، أي أن لتوليد القيمة للعملاء يتطلب بناء علاقة قوية ودائمة المدى بين الشركة والعميل.

وهذا يبين بأن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التي تضمن الحصول على مستوى أعلى من الالتزام للعملاء والمجتمع بشكل عام بحيث تطبيقها أصبح متغيرا رئيسيا في رضا العملاء وزيادة الثقة، وبالتالي تعزيز الجوانب الايجابية لقرار الشراء وذلك من خلال تلبية الاحتياجات الاجتماعية للعملاء من خلال إقامة حوار مباشر مفتوح وشفاف بين الشركة والعملاء.¹

(2) آثار المسؤولية الاجتماعية للشركات على المارد البشرية

لقد أصبح رأس المال البشري ذو أهمية بالغة في تطوير القدرة التنافسية للشركة، وأن المورد البشري يرتبط ارتباطا وثيقا بالابتكار والمعرفة، بحيث تعتبر هذه المتغيرات أساسية في زيادة القدرة التنافسية.

فإدارة الموارد البشرية هي التي يمكن لها أن تحسن من من قدرات المنظمة وخلق قيمة لها، حيث أن وجهة نظر المسؤولية الاجتماعية للشركات، ترتبط الادارة السليمة للموارد البشرية في المقام الأول بمحاذاة ALIGNMENT العاملين مع قيم المنظمة بما في ذلك رسالة ورؤية المنظمة وعلى الشركة المسؤولية التأكيد على قضايا مثل: ضمان ظروف لائقة لضمان ظروف عمل آمنة وصحية وتعزيز التنمية البشرية والعمال المهنيين. فمن الضروري دفع أجور لائقة، وتجنب التمييز واحترام الخصوصية والشرف وتدريب العاملين، ووضع خطط التطوير المهني.

بحيث يكمن الهدف الاسمي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في تحسين جودة حياة العمل وضمان الصحة والسلامة، التدريب والتعليم المستمر، تسهيل الابداع والتطوير، والتشجيع عليه وتقبل آراء العاملين وتحسيسهم بأنهم جزء من المؤسسة.²

(3) آثار المسؤولية الاجتماعية للشركات على المجتمع

عرف (Holmes) المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، و ذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل: محاربة الفقر و تحسين الخدمات

¹ - محمد حسين الطائي، المسؤولية الاجتماعية للشركات وأخلاقيات الأعمال، مرجع سابق الذكر، ص132، ص133، ص134، ص135، ص136.

² - محمد حسين الطائي، نفس المرجع السابق، ص137، ص138.

الفصل الأول التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية للشركات

الصحية و مكافحة التلوث، و خلق فرص عمل و حل مشكلة الإسكان و المواصلات و غيرها".¹ حيث مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات يعكس بوضوح أهمية هذه السياسات على المجتمع. جميع التعاريف تتفق على الهدف الرئيسي للمسؤولية الاجتماعية للشركات المتمثل بالحد من الآثار السلبية وتعزيز الآثار الايجابية للمنظمات على المجتمع. ومن الامثلة على ذلك التعريف الوارد في الورقة الخضراء للمفوضية الأوروبية والذي مفاده: "إن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي في الأساس مفهوم تقرر من خلاله الشركات طوعا للمساهمة في مجتمع أفضل وبيئة أنظف"، ولذلك فإن تحسين المجتمع يصبح سبب وجود الشركة المسؤولة، الى الحد الذي ينبغي فيه على إدارة الشركة أن تراعي في أي قرار استراتيجي نتائج هذا القرار على المجتمع.

حيث يمكن أن تترجم إلتزامات الشركة المسؤولة اتجاه المجتمع في:²

- تحسين نوعية الحياة في المجتمع، واحترام السكان المحليين وقيمهم وتقاليدهم؛
- توليد أثر إيجابي على الناس المقيمين بجوار الشركة؛
- المساهمة في التنمية الاقتصادية للمجتمعات التي تعمل بها من خلال خلق فرص عمل للسكان المحليين؛
- تقديم تبرعات والرعاية للأحداث، والعمل على الوقاية البيئية....

4) أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على المساهمين

تعد فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المنظمة وتكمن مسؤولية المنظمة تجاههم بتحقيق أقصى ربح وتعظيم قيمة السهم وزيادة قيمة المؤسسة، زيادة حجم المبيعات بالإضافة الى حماية أصول المنظمة وموجوداتها، ورسم صورة محترمة في المجتمع، وسلامة الموقف القانوني والأخلاقي.³

إذ يتم تأسيس كل شركة بهدف تلبية مصالح المساهمين، وأيضاً تركيزها الرئيسي المتمثل في الربحية يعتمد على تلبية مصالح المجتمع والعمال والعملاء حيث يرى freeman بأنه كلما كانت الشركة مسؤولة عن أفعالها تجاه المجتمع فإنه بذلك يضمن لها قدراً كبيراً من الربحية والقيمة السوقية للشركة.

حيث يتبين من جهود العلماء margolis and walsh الذين قاموا بتحليل 127 دراسة حول تأثير أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات على الربحية، حيث خلصوا الى أن أكثر من 50% من هذه الدراسات أثبتت على وجود علاقة إيجابية بينهما.¹

¹ - بن بريكة عبد الوهاب، غضبان حسام الدين، مرجع سابق الذكر، ص9

² - محمد حسين الطائي، مرجع سابق الذكر، ص155.

³ - مراد خالد رديح، أنور نهار العازم، واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الاردنية وأثرها على الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة الإقتصاد والاعمال العربية، جامعة الاردن، ص 118.

خاتمة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل يتبين لنا بأن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعبر عن الالتزام القائم بين المؤسسة والمجتمع الذي تعمل به بحيث يجب على المؤسسة أن توافق بين أهدافها الاقتصادية والاجتماعية في صنع القرارات، أي أن تضع سياسات إجتماعية ترافق أهدافها الاقتصادية ليتم تطبيق أحسن الممارسات، وهي بالتالي تعود على المؤسسة بالنفع والفائدة.

وأن الاهتمام بالافراد كجزء لا يتجزأ من الممارسات الاجتماعية والعمل على تحسين ظروفهم وتوفير الرعاية الصحية والاجتماعية والثقافية لهم ولعائلاتهم وغيرها من المميزات الاخرى يؤدي الى تعزيز صورة ومكانة المنظمة في المحيط الذي تعمل فيه وكذا كسب ثقة العاملين وولائهم وبالتالي الاحتفاظ بهم.

¹ - محمد حسين الطائي، مرجع سابق الذكر، ص160، ص163.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

مقدمة الفصل:

شهدت السنوات الأخيرة زيادة كبيرة حول أهمية رأس المال البشري باعتباره العنصر الفعال في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، وهذا راجع لاقتران الابتكار والمعرفة بالموارد البشري، حيث أصبح من اللازم أن أي مؤسسة تصبو الى التفوق والنجاح من خلال أنشطتها أن تعمل على ادارة مواردها البشرية بكفاءة، بحيث تعمل جاهدة لكسب رضا العامل عن المؤسسة وذلك من خلال العدالة والمساواة، وتوفير ظروف عمل مريحة ورعاية صحية وغيرها من المسببات التي تؤثر في العامل بصفة مباشرة أو غير مباشرة على رغباته المتباينة والمتجددة والمتعددة.

حيث أصبح الرضا الوظيفي من أهم المقاييس التي تعبر عن فاعلية وما تقدمه الموارد البشرية من جهود وأفكار لتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا مزاد اهتمام الكثير من الباحثين والكتاب.

ومن خلال ما سبق سوف نحاول عرض أهم المفاهيم والنظريات التي فسرت الرضا الوظيفي في هذا الفصل وذلك من خلال ما ستتضمنه المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي
- ❖ المبحث الثاني: أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.
- ❖ المبحث الثالث: قياس الرضا الوظيفي

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي بإهتمام الباحثين في الإدارة وعلم الاجتماع وعلم النفس وغيرها من العلوم حيث ظهرت العديد من الإختلافات في تحديد مفهوم واضح للرضا الوظيفي . ومن هنا سنحاول تسليط الضوء على موضوع الرضا الوظيفي بشئ من التفصيل في هذا المبحث

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

لم يلقى مفهوم الرضا الوظيفي الاهتمام إلا منذ مطلع القرن العشرين، ومنذ ذلك الوقت بدأت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي ومنهم سوپر 1953 SUPER الذي يرى رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسماته الشخصية، ويتوقف أيضاً على موقعه العلمي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يقوم بالدور الذي يتماشى مع نموه وخبرته.¹

– الرضا الوظيفي يتمثل في الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم ومدى ارتباطهم وسعادتهم في العمل، وعلى الأخص بالنسبة للعناصر الأساسية في العمل مثل الأجر، وسياسات المنظمة، تحقيق الذات وغيرها من العناصر.²

▪ - تعريف لوك 1976 LOCKE :

يرى بأن الرضا الوظيفي على أنه حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد لوظيفته على أنها مشبعة أو محققة لقيم الوظيفة أو مهنة على شرط أن تكون هذه القيم المتطابقة مع حاجات الفرد. إن التعريف الذي أتانا به لوك يعطينا فكرة عن مفهوم الأهمية في تصور كل فرد اتجاه عناصر العمل فما هو مهم بالنسبة لي لا يحقق بالضرورة الرضا بالنسبة لفرد آخر بل بالعكس تماماً فقد يزيد من استيائه كما أن التركيز على عامل يحقق تطابقه مع حاجات الفرد الرضا الوظيفي لهذا الفرد الرضا الوظيفي لهذا الفرد يهمل العوامل الأخرى والتي لا يخفى بأنها عوامل مهمة تحدد الرضا الوظيفي.³

1- ايهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي المهني، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، الطبعة الاولى، سنة 2014، ص16.

2- حسام ابراهيم حسن، استراتيجيات الموارد البشرية في القطاع العام، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الاولى، 2014، ص 246.

3- لوكيا الهاشمي ، يومنقار مراد، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، دار الايام للنشر والتوزيع عمان ، الطبعة العربية 2014، ص 119.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

▪ - تعريف دافيس DAVIS :

يرى دافيس بان الرضا الوظيفي ظاهرة داخلية ضمن المعنى و الأمر كنتيجة للتكيف مع العمل حيث انه يعمل على التأثير في القرارات المتخذة من طرف العامل. إن دافيس و هو من أصحاب نظرية التكيف مع العمل يضفي على معنى الرضا الوظيفي مرونة اكبر فهو لا يعتبره كمجرد نتيجة حتمية لإجابة عوامل معينة و هو المفهوم الوارد في تعريف فروم و إنما كحالة نفسية تتعلق بخصائص الفرد الإجتماعية و النفسية و قدرته على التكيف،¹ فالرضا عن العمل إذا هو حالة الفرد النفسية الناتجة على حصوله عن إشباعات عن مصادر مختلفة ترتبط بتصوره لوظيفته و بعدة عوامل فرعية لها و قد يكون من بينها تفويض الصلاحيات و اتخاذ القرارات و من ثمة فبقدر ما تزيد هذه الوظيفة من إشباعاته بقدر ما ييزداد رضاه فيها و عندها ما يجعله يكون ايجابيا و على العكس من ذلك فحينما يدرك أن عمله لا يشبع حاجاته تكون مشاعره سلبية و يكون غير راضي.

- الرضا الوظيفي هو شعور يحس به الفرد تجاه مايقوم به من عمل وذلك لإشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة العمل.²

- الرضا الوظيفي هو استجابة عاطفية تجاه مختلف جوانب وظيفة الفرد وهو الموقف العاطفي والانتقالي الذي يتكون لدى الفرد الموظف اتجاه عمله بحيث يكون لدى الشخص الذي يشعر بمستوى عال من الرضا الوظيفي مواقف ايجابية تجاه وظيفته أما الشخص الغير الراضي عن عمله تكون لديه موقف سلبية تجاه الوظيفة. ويوضح كل من **GEORG JONES 2002** أن الرضا الوظيفي يمكنه التأثير على مجموعة واسعة من السلوكيات في مكان العمل.³

- ويرى **LUTHANS 1985** الرضا الوظيفي على أنه حالة عاطفية ممتعة أو إيجابية ناتجة عن تقييم وظيفة الفرد أو الخبرة العملية والتجارب المهنية، ويعرف على أنه إعادة إدماج التأثير الناتج عن تصور كل فرد للوفاء باحتياجاته فيما يتعلق بعمله وبيئته.⁴

1. لوكيا الهاشمي ، المرجع سابق الذكر،ص 121.

2. مشعل محمد المجالي،الرضا الوظيفي في المكتبات، زهد ناشرون وموزعون،الأردن عمان، بدون طبعة ، بدون سنة، 40.

3. شيخي مليكة، وآخرون، تأثير التمكين النفسي على الاداء الوظيفي للعامل بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط ، دراسة حالة القطاع المصرفي، مجلة التنظيم والعمل،المجلد 8، 2020/01/05،ص48.

4. PUSHPOkmarì, D(2008 june), the impact of job satisfaction on job pefermens, an empirical Analyse Famous. city forum.saiydern 1993,p90.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

ومن خلال هذه التعاريف التي تم تقديمها يمكن القول بأن الرضا الوظيفي هو عبارة ذلك الاحساس والشعور الذي يشعر به الفرد حيال الوظيفة التي يشغلها ويكون ناجم عن إدراكه لما تقدمه له هذه الوظيفة من احتياجات وما يجب أن تقدمه.

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي

حظي الرضا الوظيفي باهتمام الكثير من المفكرين والباحثين في العلوم السلوكية والتنظيمية منذ بداية القرن الماضي لم له من آثار إيجابية في تطور المنظمات وتقدمها، فقد رأت المدرسة التقليدية في الإدارة أن هناك علاقة بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي في حين رأت مدرسة العلاقات الانسانية أن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وعدة عوامل كالأجر والترقية وطبيعة العمل ونمط القيادة وزملاء العمل.¹ وأن الرضا الوظيفي للعاملين على أهميته ليس هو الهدف وإنما هو وسيلة للوصول الى مستوى مرتفع من الجودة في الخدمات المقدمة للعملاء، والذي سيحقق رضاهم وبالتالي استمرار التعامل وولاء العملاء مع تلك المؤسسات .

وقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا الوظيفي المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد من الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين ويجعل الحياة ذات معنى لدى الافراد ويمكن تحديد الاسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي:

- (1) إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة.
 - (2) يؤدي الى ارتفاع مستوى الطموح لدى الافراد في المؤسسات المختلفة.
 - (3) غن الافراد ذوي درجات الرضا الوظيفي يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
 - (4) إن العاملين الاكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
 - (5) هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى إلى زيادة في الإنتاج.²
- ومن خلال ما سبق ذكره فإن أهمية الرضا الوظيفي تكمن في زيادة والدفع من الأداء في المؤسسة لذا أولى الكاتبون في مجال الموارد البشرية أهمية الرضا الوظيفي.

1. إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق الذكر، ص31.

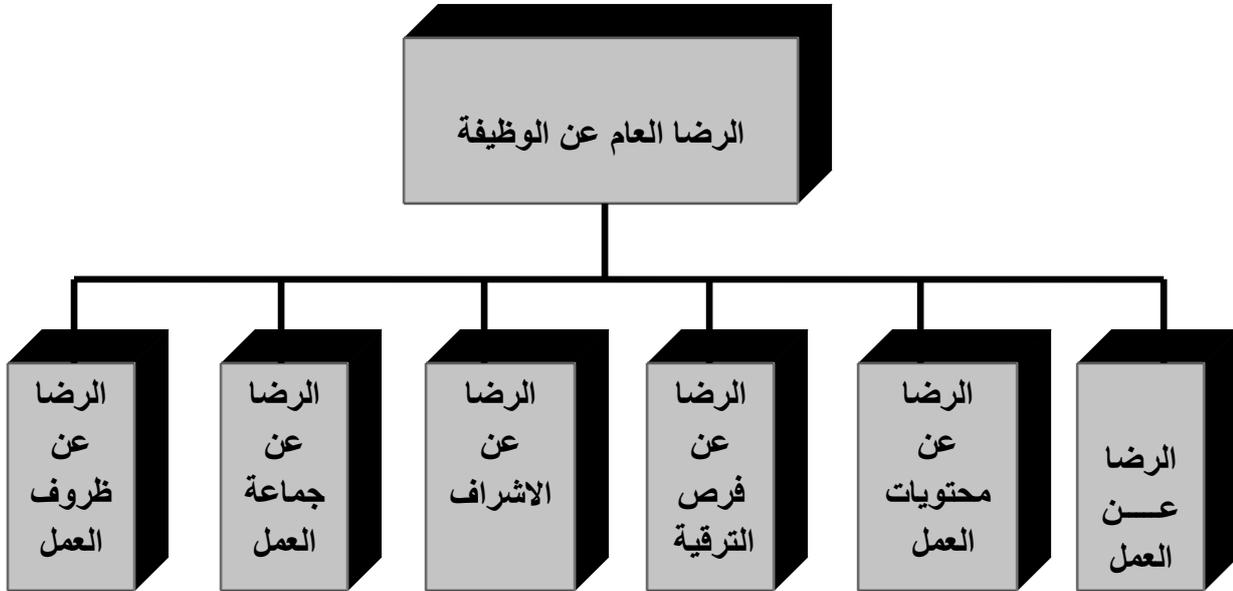
2. مشعل محمد المجالي، مرجع سابق الذكر، ص41،42،43.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

المطلب الثاني: العناصر المحددة للرضا الوظيفي

إن درجة الرضا التي يشعر بها الفرد العامل تجاه عمله أو وظيفته تعبر عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن هذا العمل ومن مختلف الجوانب التي يشغلها أو تتصف بها الوظيفة، ويمكننا تصوير العلاقة بين ما يمكن أن نسميه عامل الرضا وعوامل الرضا الفرعية في الشكل التالي: حيث يتضح ان رضا الفرد العامل عن أجره ومحتوى عمله، وفرصته في الترقية، ورضاه عن رئيسه والجماعة التي يعمل معها وساعات عمله وظروف هذا العمل تمثل بأجمعها الرضا العام لدى الفرد عن عمله.¹

الشكل رقم (02) يمثل عناصر الرضا الوظيفي



المصدر: موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، اثناء للنشر والتوزيع، الاردن، الطبعة الاولى 2011، ص172

1. موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، اثناء للنشر والتوزيع، الاردن، الطبعة الاولى 2011، ص171،

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

الأجر: أن الأجر يعتبر بمثابة مصدر إشباع، وأن وجوده لا يسبب الرضا أو السعادة وإنما يمنح فقط مشاعر الاستياء من ان تستحوذ على الفرد، ومضمون هذا القول إن الأجر لا يمثل عنصرا هاما من عناصر الإشباع في مجتمع يتوفر للعاملين فيه مستوى أجر يوفر لهم الاحتياجات الأساسية للعيش.

الترقية: يرى محمد حلمي أن الترقية "نقل العامل من وضع وظيفي أقل إلى وضع وظيفي أكبر، و ذلك بنقله إلى وظيفة أعلى أو فئة أعلى" إن العلاقة بين الرضا عن الراتب و الرضا عن فرص الترقية كبيرة، إذ أن هذه الأخيرة غالبا ما تقتنن بالزيادة في المرتب، إضافة إلى اعتبارها من قبل الكثيرين كاعتراف من الإدارة للجهد المبذول و للتفاني و للالتزام و حتى التمكن، كما أن توفير الترقية يعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات الفرد، "و تشير نتائج الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية و الرضا عن العمل، إذ كلما وفرت الإدارة إمكانية ترفيتهم كلما حققت شرطا كبيرا من شروط الرضا، لكن لا يعني هذا أن الكل يجري وراء الترقية، فرغبة الترقية أو التقدم تختلف بين الأفراد، فهناك من ينتقل من مؤسسة لأخرى سعيا لإيجاد فرص ترقية أكثر، و هناك من تكون لهم رغبة الأمن أقوى مؤثر... الخ"، لكن المؤكد أن الأغلبية يحبون الترقية و يعملون للحصول عليها.¹

محتوى العمل: من العناصر الهامة التي تشغل الان اهتمام الباحثين في مجال الرضا والدافعية.²

- فكلما قل تكرار نوع العمل كلما زاد الرضا.

- وكلما زادت حرية الفرد في اختيار الطرق لأداء عمله وسرعته كلما زاد رضاه عن عمله أي أن الرضا له علاقة طردية مع السيطرة.

- استخدام الفرد قدراته وهو يمثل تحقيق الذات وإشباع حاجاتها لذلك فهي ترتبط طرديا مع الرضا عن العمل.

- خبرات النجاح والفشل في العمل تتوقف على درجة اعتزاز الفرد بنفسه.

نطاق الإشراف: ان نمط الإشراف يلعب دور مهم في تحقيق الرضا الوظيفي بحيث المشرف الذي يجعل من مرؤوسيه محورا لاهتماماته بواسطة تنمية علاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم واهتمامه الشخصي بقضاياهم

1- لوكيا الهاشمي، بومنقار مراد، مرجع سابق الذكر، ص130، 129.

2- طارق عبد الحميد السامرائي، الحوافز التربوية الادارية، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة الاولى 2017 ص42.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

ومشاكلهم وتفهمه وسعة صدره وخاصة عند حدوث اخطاء في الاداء من جانب العمل كل هذا يكسب ولاء مرؤوسيه له ويحقق درجة من التقبل لأعمالهم.¹

الحديث عن نطاق الاشراف يقودنا الى ذكر القيادة وأنماطها حيث أكدت اغلب الدراسات أن النمط الانسب والأفضل والأكثر تحقيق للرضا الوظيفي هو النمط الديمقراطي، بما يشمل من مبادئ انسانية واجتماعية كتكافؤ الفرص وحرية الرأي نستنتج من ذلك أنه لايد من الاهتمام بنمط الاشراف بنفس الدرجة التي بها جوانب العمل الأخرى، وإن لم يكن أكثر ذلك الاعتناء بحاجات ومشاعر العمال اثناء التعامل معهم يحقق رضاهم ويجعلهم أكثر ثقة وولاء ويزيد من ارتباطهم بالمؤسسة.²

جماعة العمل: من المعروف أن الفرد خاصة العامل في مجال العمل كثيرا ما يشعر بالقلق والضيق إن لم يتسن له القيا بنشاطات اجتماعية ومهنية مع غيره من زملائه ومن ثم ظاهرة الانتماء إلى جماعة حقيقية واقعية لا مناص منها وفيما يتصل بموضوعنا تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي يمثل مصدر منفعة او مصدر توتر له بحيث انه في حالة تطابق اهداف الفرد مع أهداف الجماع فإن القوى التي تمثلها أهداف الجماعة تزداد ويؤدي ذلك الى ثبات العضوية والى رضا المجموعة وتلاحمها.³

الرضا عن ظروف العمل: ويقصد بالرضا عن ظروف العمل عن تلك الظروف المادية التي تكون في مكان العمل التي تتمثل في الإنارة، درجة الحرارة والمكيفات الهوائية النظافة الخ حيث أكدت الدراسات أن تحسين الظروف المادية في العمل يزيد من رضا العامل وبالأحرى يبعد من الشعور بعدم الرضا.⁴

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

قد أثبتت الدراسات ان وضع الفرد في العمل الذي يناسبه عقليا وجسمانيا وتوفير الجو المناسب له في المحيط يعتبر من العوامل التي تحقق الرضا فترتفع قدراته على الانتاج ويزيد ولائه للمنظمة التي يعمل فيه والآلة التي يشغل عليها ولذلك فإن الاهتمام بالرضا المهني ليس هدفا في حد ذاته وإنما هو وسيلة تساعد في حل

3. أحمد صقر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات، الدار الجامعية، بيروت 1997، ص155.

1. لوكيا الهاشمي، بومنقار مراد مرجع سابق الذكر، ص132، 131.

2. مرجع سابق الذكر، ص134.

3. خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المنهل 2014، ص20.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

المشكلات التي تعترض الافراد في عملهم وكلما زاد مستوى الرضا زادت الانتاجية وقل معدل دوران العمل وانخفضت نسبة والغيابات والحوادث وارتفعت معنويات العامل¹ ومن أجل ذلك يوجد عدة مسببات منها:

- (1) المسببات التنظيمية:²

- **ظروف عمل جيدة:** كلما كانت ظروف العمل المادية منها مناسبة كلما ساعد ذلك أكثر على رضا العاملين منها: توفير الإضاءة التهوية والحرارة...

- **الإشراف:** إن إدراكك الفرد بمدى وجودة الإشراف الواقع عليه، تؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة ، والأثر هنا يعتمد على ادراك الفرد ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمائته لهم .

- **سياسات المنظمة:** تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وقواعد تنظيم العمل ، وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل يبسر العمل ولا يعيقه .

- **نظام العوائد:** يشعر الفرد بالرضا داخل المنظمة إن كان التوزيع للعوائد وفوائدها بالشكل المناسب وفقا لنظام محدد، وتتمثل في الترقيات، المكافآت، الحوافز...

- **تصميم العمل:** وجود ضمان نسبي بالرضا عن العمل نتيجة لوجود تصميم سليم للعمل يتميز بالتنوع والتكامل والاستقلالية... وتوافر معلومات كاملة.

- (2) العوامل الشخصية:³

وهي العوامل المتعلقة بالفرد حيث اكدت الدراسات ان هناك عوامل شخصية متعلقة بالفرد تؤثر في درجة رضا رضاه عن الوظيفة وهذه العوامل هي

- شخصية الفرد.

- قيمة الشخصية.

4. ايهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي المهني، مرجع سابق الذكر، ص 62.

5. محمد سعيد سلطان ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية، ص 202.

1. ايهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي المهني، مرجع سابق الذكر، ص 63، 64.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

- مجموعة الانتماءات.

- تكامل أو تناقض الآراء التي يقوم بها الفرد.

- درجة استقراره في حياته.

- السن، درجة تعليمه، الجنس، أهمية العمل....

وقد دلت نتائج الدراسات والأبحاث على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين العمر ودرجة الرضا الوظيفي كلما زاد عمر الفرد زادت درجة رضاه عم العمل.

كما كشفت نتائج بعض الدراسات أن الفرد الأكثر تعلما أقل رضا لارتفاع مستوى طموحه وتوقعاته.

- 3) مسببات متعلقة بطبيعة العمل:

ويقصد بالعمل الذي يؤديه الفرد الذي يطلق عليها عوامل إثراء الوظيفة وهي تشمل محوري الوظيفة الأفقي المتمثل في تنوع أنشطة الوظيفة والرأسي المتمثل في عمق الوظيفة ومدى إشباعها لمستوى مرتفع من الحاجات ومن أبرز العوامل التي تتنازل الدراسات في هذا الإطار هي كالتالي:

- الأجر المادي.

- الراتب.

- الترقية.

- الحرية والاستقلال في العمل.

- الاحترام والتقدير.

- الأمان.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

المبحث الثاني: أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.

نظرا لأهمية موضوع الرضا الوظيفي فقد كان محو اهتمام الكثير من الباحثين والرواد حيث اتجهوا الى بناء نظريات علمية مفسرة للرضا الوظيفي و سوف نحاول من خلال هذا المبحث توضيح و إبراز أهم النظريات المفسرة لرضا الوظيفي في المؤسسة فيمايلي:

المطلب الأول: نظرية الحاجات

تعود هذه النظرية الى ابراهام ماسلو 1954 حيث يرى أن إشباع الحاجة او الحرمان منها يكون حالة عدم الرضا لدى العمال ، كما أن الحاجات التي تم إشباعها تكون بمثابة دافع للفرد، وهناك ترتيبا هرميا لهذه الحاجات الانسانية صنفها ماسلو إلى خمس حاجات حسب أهميتها¹

الشكل رقم (03) يوضح هرم الحاجات لأبراهام ماسلو



المصدر: عبد الغفار حنفي، حسين القزاز، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، سنة 1996، ص210.

¹ - سالم تيسر الشرايدية، الرضا الوظيفي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الاردن، الطبعة الاولى 2010، ص80.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

1- الحاجات الفسيولوجية: تعد الحاجات الفسيولوجية نقطة البداية في مدرج ماسلو، وتتمثل في الحاجات ذات العلاقة بالتكوين البيولوجي للإنسان كالماء، الأكل، الهواء... الخ، وهي ضرورية ومهمة لحياة الإنسان.

2- حاجات الأمن والاستقرار: وهي تحتل المرتبة الثانية في مدرج ماسلو، فعندما يستطيع الإنسان إشباع الحاجات الفسيولوجية ينتقل بعدها إلى إشباع حاجات الأمن، والتي قد تأخذ صورة الاستقرار و الثبات في العمل، التأمين ضد العجز و البطالة... الخ.

3- الحاجات الاجتماعية: وهي تحتل المرتبة الثالثة في مدرج ماسلو، فعندما يتم إشباع الحاجات السابقة الذكر ينتقل الإنسان إلى إشباع حاجاته الاجتماعية و التي قد تأخذ صورة حاجات الحب و الانتماء، حاجات تكوين العلاقات الاجتماعية داخل و خارج العمل... الخ.

4 حاجات التقدير و الاحترام: تحتل المرتبة الرابعة في مدرج ماسلو، و هي تأتي مباشرة بعد أن يشبع الإنسان الحاجات الثلاثة السابقة الذكر، وتعني حاجات التقدير والاحترام رغبة الإنسان في كسب الاحترام والتقدير من الآخرين حتى يتنامى لديه الشعور بالأهمية والثقة.¹

5 - حاجات تحقيق الذات: تحتل المرتبة الخامسة في مدرج ماسلو، وهي حاجة الفرد لتطوير مهاراته وإثبات ذاته.²

وإنطلاقاً من المفاهيم التي جاء بها ماسلو ظهر باحثون آخرون لتفسير نظرية إشباع الحاجات حيث جاءت أعمال كل من (لوكي 1997 ، كوهلان 1963 ، وفروم 1964) بتحديد الرضا عن العمل بالمدى أو القدر الذي تتحقق به الحاجات خلال العمل الذي يؤديه، و يوجد نموذجان لهذه النظرية هما:

النموذج الأول: و مرجعه الأساسي "فروم" و فيه يركز على الفرق بين ما يحتاجه العامل و بين ما يتحصل عليه من عمله و كنتيجة أو محصلة ذلك يتحقق أو لا الرضا، غير أن الانتقاد الأساسي لهذا النموذج هو انه تجاهل أهمية النسبية للحاجات الفردية في دراسة ل: كول و كورمان 1977 مثلاً خلاصاً إلى عدم اتفاقهما مع أولويات الحاجات التي قدمها ماسلو و ذلك راجع **korman** إلى الفروق الفردية للأشخاص من حيث خبراتهم،

1- كريم ناصر علي، أحمد محمد مخلف الدليمي، علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2009، ص129، 130، 131، 132.

2- محمد سرور الحريري، إدارة الأفراد الحديثة، شركة دار الاكاديميون للنشر والتوزيع، المملكة الاردنية الهاشمية، الطبعة، الطبعة الاولى 2016، ص168.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

معارفهم، و تجاربهم و قيمهم، و بالتالي فالعامل الثقافي للشخص و البيئة التي يسكنها يؤثران على أولويات حاجاته و مستويات إشباعها و منه درجة رضاه.

النموذج الثاني : و يمثله **كاهلن** حدد من خلاله مستويات الرضا الوظيفي بناء على الأهمية النسبية للحاجات الفردية و الدرجة أو المدى التي تتبع بها. فالرضا عن العمل يحدد بمقدار العوائد ذات القيمة التي يستفيد منها الفرد، و تعد هذه النظرية ابسط المحاولات لتفسير الرضا.

إن الفرد كثيرا ما يربط بين مجمل المجهودات التي يبذلها و مجموع العوائد التي يتحصل عليها كجزء عن عمله، و غالبا ما يكون لديه تصور بان العوائد كبيرة ففي حالة حدوث العكس ينخفض و يتدنى مستوى الرضا مما يدل بان الرضا يحدد بمستوى و مقدار العوائد، و بذلك وجب ضرورة تحسين العوائد و جعلها تحقق تطلعات و طموحات العمال.¹

المطلب الثاني: نظرية ذات العاملين TWO-FACTOR THEORY

قدم فريدريك هيرزبيرغ عام 1959 نظريته المعروفة بنظرية ذات العاملين والتي فصل فيها بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي فتؤثر مجموعة العوامل الاولى على رضا العاملين دون التأثير على انجازاتهم ، في حين تؤثر العوامل للمجموعة الثانية على دوافع العاملين وبالتالي على انجازهم.²

وفي دراسات أجراها هيرزبيرغ على بعض العمال بحيث طلب منهم تذكر الفترات التي كانوا يشعرون فيها بالرضا وعدم الرضا الوظيفيين وماهي الاسباب المؤدية الى ذلك، سمحت له هذه الدراسات بتحديد عوامل الرضا في العمل وكانت مقسمة إلى مجموعتين لذا سمية بذات العاملين.³ والشكل التالي يوضح ذلك:

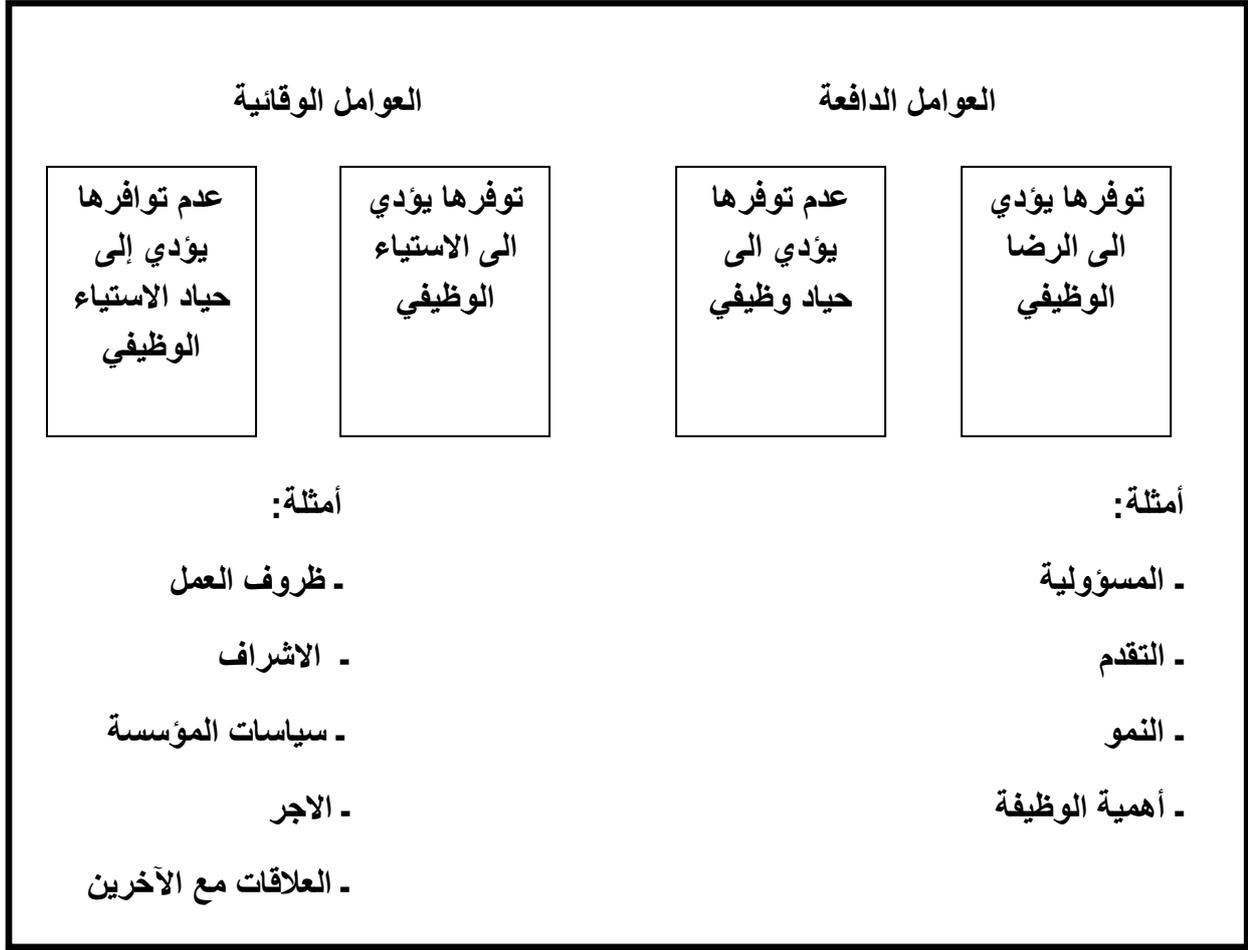
1. لو كيا العاشمي، بومفقار مراد، مرجع سابق الذكر، 137.

2. طارق عبد الحميد السامرائي، الحوافز التربوية الادارية، مرجع سابق الذكر، ص55.

3. بويكر بوخریصة وأخرون، تسيير وتدبير الموارد البشرية، عمان الاردن، الطبعة الاولى 2016، ص323.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

الشكل رقم (04) يوضح أفكار هيرزبيرغ



المصدر: عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2018، ص 90.

يبين الشكل السابق أن نظرية هيرزبيرغ تحتوي على مجموعتين من العوامل هما:

العوامل الوقائية: وهي التي يعتبر توافرها بشكل جد ضروري لتجميد مشاعر الاستياء لتجنب مشاعر عدم الرضا ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى الاداء.

العوامل الدافعة: وهي تلك العوامل المؤدية إلى اثارو الحماس وخلق قوة دفع للسلوك وهذه العوامل تختلف عن العوامل الوقائية وهذه الاخيرة هي التي تقي الفرد من مشاعر الاستياء.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

وبالرغم من الانتقادات التي وجهت لهارزبيرغ إلا أن واقع الامر يشير الى أن صمودها أمام تيار الانتقادات والى ثبات مفاهيمها جزئيا كنظرية تحاول أن تفسر كيف ينشأ الرضا الوظيفي والسلوك الدافعي لدى الافراد.¹

المطلب الثالث: نظرية القيمة.

يرى إدوين لوك 1976 أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة و المنفعة العالية لكل فرد على حده، و انه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضيا عن العمل .

و يرى "لوك" أن الفرد يقوم أولا بتحديد الفرق بين ما يحتاجه و بين ما يدرك انه يتحصل عليه فعلا، ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدتها .

مثلا : احد كبار المديرين وفقا لنظرية "ماسلو" يجب أن يسعى لتحقيق الذات و التقدير ، لكن وفقا لنظرية القيمة فان الفوائد التي يرغبها المدير قد تتضمن الفوائد المادية و الأمان وأي فوائد أخرى مناسبة . و يندرج تحت هذه النظرية أهم النظريات كما بينا أولها للباحث "ادوين لوك" ثم تأتي :

نظرية كاتزل 1964 وهي على شكل معادلة رياضية:

$$R = (S - B) \div B$$

بحيث تمثل الرموز :

R = الرضا .

B = مقدار العائد المتوقع.

S = المقدار الحالي للعائد.

1- عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2018، ص90.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

و عليه إذا أردنا أن يكون الرضا مرتفعاً للأبد أن يكون "س" أي المقدار الحالي للعائد أكبر دائماً من "ب" أي المقدار المرغوب و عليه فكلما ارتفع مقدار العائد المرغوب كلما انخفض و تناقص حجم الرضا بفعل الفرق ، بمعنى كلما كانت رغبات العامل أكبر من العوائد التي تحققها المؤسسة كلما كان غير راض ، لأنه لم يحصل على ما يطمح إليه ، و يرى بالتالي أن مؤسسته لا تهتم به و لا تعمل على تلبية رغباته و . تحقيق طموحاته ، و عليه فعلى المنظمة أن تسعى إلى التوفيق بين العائد المرغوب و العائد الفعلي.

أما النظرية الثالثة: لبوتر (1962) و هي شبيهة بنظرية لوك من حيث قياس الرضا، و هي تستعمل بندين الأول : كيف الحال و الثاني كيف يجب أن يكون ؟ الأول هو الوجه الحالي للمدرك، أما الثاني فهو الوجه الموضوعي و تضيف النظرية بنداً ثالثاً مدعماً حول الأهمية، إذ يسأل العامل حول أهمية الرضا و ذلك بغية معرفة نظريته و بذلك يتم الربط بين درجة الرضا الحالي و المستوى الذي يتمنى أن يحققه له عمله.

في 1972 وضع نظرية أخرى ضمن نظريات الفرق ، أشار فيها إلى الفرق بين توقعات الالتحاق بالعمل و امتهان العمل " (ما يوجد في العمل حقيقة)".

و يعد هذا العامل مهم جداً في فهم أسباب ترك العمل فور الالتحاق بالمؤسسة لذا الوافدين الجدد خاصة في ظل ثراء عروض العمل أي بعد اكتشاف الفرق بينما هو متوقع و ما هو موجود ، لكن من الصعب التأكيد بان ذلك ناتج عن دعم الرضا بالمهنة ، بل قد يكون ناتج عن فهم و تصور العامل المضخم غير الواقعي.¹

1- لو كيا الهاشمي، بومنقار مراد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، مرجع سابق الذكر، ص139، 138.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

المبحث الثالث: قياس الرضا الوظيفي

سنتطرق في هذا المبحث إلا أهم المقاييس التي تستعمل في قياس الرضا الوظيفي، كما سنحاول إبراز دور المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي إلى جانب معرفة الآثار المترتبة عن تطبيق الرضا الوظيفي

المطلب الأول: طرق قياس الرضا الوظيفي

بالرغم من وجود إتجاهات متعددة لدى الفرد اتجاه الجوانب المختلفة لعمله، إلا انه من الصعب تقييمها وقياسها ويرجع هذا لصعوبة الملاحظة المباشرة للإتجاه، وصعوبة استنتاجه بدقة من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير تعتمد في قياس الرضا عن العمل على ما يذكره الفرد، وعادة لا يفصح الفرد بصورة صادقة عما بداخله. ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين: الأولى هي مقاييس موضوعية والثانية ذاتية.¹

- 1 المقاييس الموضوعية:

يركز هذا النوع على قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية للفرد، وفيه تستخدم وحدات قياس موضوعية كمعدل الغياب، ومعدل دوران العمل ، معدل الأمن والسلامة المهنية، ونذكر منها:

- معدل الغياب:

عرفه **SARJENT FLORINS** بأنه الوقت الضائع في المؤسسة بسبب تغيب العاملين هذا التغيب الذي يمكن اجتنابه أو بسبب تغيبهم الذي لا يمكن تفاديه ولا يدخل التغيب بسبب إضراب العمال أو سبب إغلاق المؤسسة أو سبب التأخير لمدة تصل الى ساعة واحدة أو ساعتين.

كما يعني عدم حضور العامل الى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقا لبرامج العمل، أما إذا كان العامل في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك لا يعتبر تغيبا.

ويمكن حسابه بالصيغة التالية:

1- مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطور الأداء، دار المنهل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة 2018، ص48،47،46،45.

حيث الايام الكلية لا تتضمن أيام العطل المدفوعة الاجر وأيام الاعياد الرسمية.

- ب معدل دوران العمل:

يطلق مصطلح دوران العمل على حركة القوى العاملة دخولا إلى المؤسسة وخروجها منها، وتعكس لنا تلك الحركة مدى استقرار العامل في المؤسسة، إن دوران العمل الذي نقصده هنا هو الذي يحدث بلا نظام ودون حاجة حقيقية كاعتلال صحة العامل أو كبر سنه، وإنما يحدث نتيجة حالة عدم الرضا.

ويستخدم معدل دوران العمل كمؤشر لدرجة الرضا العام عن العمل، فمما لا شك فيه أن بقاء الفرد في وظيفته يعتبر إلى - حد ما - مؤشرا هاما لارتباطه بها أي رضاه عن عمله ويحسب بالعلاقة التالية:

ويقدر متوسط عدد الموارد البشرية ب جمع عدد الموارد البشرية في أول مدة مع عدد الموارد البشرية في آخر مدة **قسمة 2**

كما أن الحالة التي يكون فيها هذا المعدل مرتفع أكثر من 5 فإن ذلك يعتبر مؤشر عن عدم الرضا وفي حالة انخفاضه يكون مؤشر على الرضا.

- المقاييس الذاتية: وتمثل في¹

1- طريقة الاستقصاء:

يمكن للباحث أن يصمم قائمة استقصاء تتضمن عوامل الرضا الوظيفي التي يراها مناسبة لطبيعة وغرض البحث، ويمكن أن يستخدم بعض القوائم النموذجية المعدة لهذا الغرض مثل قائمة تكساس لقياس الرضا أو قائمة فهرس الوظيفة وهذه القوائم النموذجية تقيس درجة الرضا الوظيفي على معظم العوامل المتعلقة بالوظيفة نفسها أو العوامل المرتبطة بالوظيفة وكذلك العوامل التنظيمية واستخدام قوائم الاستقصاء يمكن من تصنيف

¹ إيهاب عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، مرجع سابق الذكر، ص 67، 68.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

البيانات كميًا، وتصلح للاستعمال مع أعداد كبيرة من المفردات وغير مكلفة نسبيًا وإن كان يعييبها احتمال نحوى المستقصى منه.

- طريقة المقابلات:

وهي قد تكون رسمية أو غير رسمية مهيكلة أو غير مهيكلة، وهي فعّالة إذا كان حجم المؤسسة صغيرًا كما أنها تمكن من الحصول على معلومات إضافية أثناء المقابلة، ولكنها يعييبها أنها مكلفة واحتمال تحيز المقابل.

- طريقة المواقف الحرجة:

وهي الطريقة التي استخدمها هرزيرغ في دراسته لرضا 200 مهندس ومحاسب عن بعض المواقف المرتبطة بالعمل، وتعتمد هذه الطريقة على سرد القصة، حيث يتطلب من الموظف أن يصف الحالات المتعلقة بالعمل و أن يصف شعوره تجاهها، فيما يتعلق برضاه أو عدم رضاه، و تجمع الإجابات و تحلل من أجل التعرف على رضا الموظف تجاه وظيفته.

المطلب الثاني: آثار الرضا الوظيفي .

هناك العديد من الآثار الناجمة عن الرضا الوظيفي للعاملين والتي يمكن ملاحظتها على الفرد ومن بينها نذكر:

- تأثير الرضا على الدوران الوظيفي (ترك العمل):

هل الرضا الوظيفي العالي للموظف يؤدي إلى دوران منخفض ، بخلاف العلاقة بين الرضا والإنتاجية وهل يحتفظ الرضا الوظيفي المرتفع بانخفاض في الدوران ولكنه يساعد على ذلك. ومن جهة أخرى إذا كان هناك عدم رضا وظيفي ملحوظ فمن المرجح أن يكون هناك ارتفاع في الدوران.

وترتبط الرضا الوظيفي بالدوران الوظيفي علاقة سلبية غالباً، لكن هذه العلاقة التبادلية أقوى من العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والتغيب وهناك عوامل أخرى تلعب دوراً هاماً في العلاقة بين الرضا والدوران الوظيفي : ¹

1- هبة سلامة سالم غواش، الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج « بورتر ولولر) حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين، السنة 2008، ص 18.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

- الأشخاص لايتخيلون أنفسهم يعملون في أي مكان آخر وبالتالي يستمرون في المنظمة . بغض النظر عن شعورهم بعدم الرضا .

- وكذلك عامل الاقتصاد ، فعندما تسير الأمور على خير ما يرام في الاقتصاد ، وانخفاض في معدل البطالة ، إجمالاً سيكون هناك زيادة في الدوران الوظيفي(ترك) ، لان الأفراد سيتطلعون إلى فرص أفضل في منظمات أخرى، حتى أن كانوا راضين سيرغب الكثير منهم بترك العمل ،إذا كانت الفرص في مكان آخر أفضل،و من جهة أخرى ، إذا كان من الصعب الحصول على وظيفة فان الموظفين الغير راضين سيمكثون في عملهم.

- ومن العوامل الأخرى التي تتحكم بدرجة العلاقة بين الدوران الوظيفي والرضا . الوظيفي،أيضاً ، مثل: ظروف سوق العمل ،والتوقعات حول فرص العمل المتعددة ،و المسافة التي يقضيها الموظف في المنظمة منذ التثبيت بعد فترة الاختبار إلى وقت التسريح من الوظيفة.

- تأثير الرضا على التغيب :

بوضوح علاقة ارتكازية بين الرضا والتغيب ، عندما يكون الرضا عالياً ، يتجه الغياب نحو الانخفاض ، وعندما يكون الرضا منخفضاً يصبح الغياب مرتفعاً ومع ذلك مثل العلاقات الأخرى مع الرضا ، هناك متغيرات وسيطية بينهما مثل درجة شعور الأفراد بأهمية وظائفهم . ينبغي التذكير بأنه في حين ليس بالضرورة أن يؤدي الرضا الوظيفي المرتفع إلى انخفاض الغياب، فإن الرضا الوظيفي المنخفض من المرجح أن يؤدي إلى تغيب أكبر.¹

- **زيادة معدل الأداء:** قد دلت نتائج الكثير من الدراسات على انه ليس هناك علاقة مباشرة بين الاداء الوظيفي والرضا الوظيفي اي انه ليس من الضروري ان يرتفع الاداء وتحسن الانتاجيه بزيادة رضا العامل في المنظمه مما يفسر صحة هذه النتائج على ان الرضا الوظيفي ظاهره سلوكيه بينما الاداء ظاهر ماديه لها مقاييس غير سلوكيه تتمثل في القياس النقدي، وحجم المبيعات وكميه الانتاج، والربح، وانخفاض التكاليف وغير ذلك من المتغيرات الماديه سهلة القياس وعليه من الصعب ايجاد علاقة بين ظاهرتين غير متجانستين كذلك فان رفع مستوى الاداء والانتاجيه مع تحقيق درجه كبيره من الرضا الوظيفي في ان واحد امر صعب وإنما لابد من التنازل عن احدى الظاهرتين على حساب الاخرى مما يبعث على عدم الرضا والعكس صحيح لذلك ينبغي عدم

1- نفس المرجع السابق،ص19.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

التعميم حول علاقة الرضا بالأداء الوظيفي خاصة في الاعمال التي التي تتخفف درجة الآليه فيها فقد نجد حالات يرتفع فيها الرضا وينخفض الاداء وهناك اربع حالات لدراسة العلاقة بين الرضا والانتاجيه:¹

- قد يزيد الرضا ولكن لا تزيد الانتاجية وتعود اهم الاسباب لهذا الاحتمالات الى تواضع الولاء والانتماء لمنظمه او انخفاض مستوى القدرة بالنسبة للمتطلبات العمل.

- قد ينخفض الرضا وتزيد الانتاجية وتعود اسباب هذه الحاله الى يقضة الضمير الموظف كأن يقول إني أخاف الله لن أقبل أجرا دون أن أقدم عملا ، أو قد يرى الموظف أنه وظيفته هي فرصته الوحيدة فلا يوجد وظيفة أخرى متاحة أو قد يخشى الموظف بطش رئيسه الاوتوقراطي الصارم أو قد يرجع الى قوات النظام الرقابي المعمول به في المنظمه.

- قد يزيد الرضا وتزيد الانتاجية وذلك عندما يفهم الرضا المرتبه المرتفع في تهيئه ولاء الموظف وانتمائه للمنظمة وتقارب او توحد اهدافهم مع ا مع اهدافها، او عندما تتزايد فرص تدريب الفعال.

- قد ينخفض الرضا وتتنخفض الانتاجية، وذلك عندما يؤدي الرضا اذا انخفاض دافعيه الفرد للعمل، ويزيد الامر سوءا اذا اقترن ذلك بتواضع فرص التدريب، او بسوء نمط الاشراف او غير ذلك من العوامل المقلله لمستوى الرضا في مجالات الرضا.

والنتيجة الآمنة انه لا يوجد علاقة ثابتة او منتظمة بين الرضا والأداء ومما تقدم فان اي قصور في احد العوامل السابقه سيؤثر سلبا على الفرد فعلى الادارة الواعية ان تهتم بتعزيز كل العوامل سعيا وراء بلوغ اهدافها . لذلك لا يمكننا القول ان العامل السعيد هو العامل الاكثر انتاجيا ، وقد يكون صحيحا ان نقول ان المنظمات السعيدة هي المنظمات الاكثر انتاجيه.

المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

أولاً: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.

2- ضفا السالم السقا بسيسو، مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية حالة دراسية وزارة الشؤون الاجتماعية،مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الاعمال، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين، سنة 2009،ص22،21.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

تحتل الموارد البشرية في منظمات الأعمال الحديثة مكانة رفيعة وتلعب دورا فعالا في عصر أصبح فيه التغيير أمرا حتميا ومستمرًا، لقد أصبحت الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة للمنظمات لا يمكن تقليدها، لهذا يفترض بإدارة المنظمة أن تعيرها جل اهتمامها وتتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه هذا المورد. وذلك من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة والمتنوعة لإدارة الموارد البشرية، وهي في مجملها تؤثر بالإيجاب أو السلب على أداء وسلوك المورد البشري. ويمكن تلخيص هذه الأساليب في النقاط التالية:¹

تعبئة واستقطاب الموارد البشرية: يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورها الاجتماعي وهي تجري استقطاب لمواردها من خلال الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المترشحين لشغل الوظيفة و صدق الإعلان عن الوظائف الشاغرة وأن تصل هذه الإعلانات إلى كافة الشرائح الموجهة لها في المجتمع و عدم سحب العاملين من المنافسين الآخرين بطرق غير مشروعة، وأن تكون نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة لمنظمات الأعمال، بحيث يكون عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر، و أن تكون عملية الاستقطاب مستندة إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية.²

الاختيار والتوظيف : تعتبر هذه العملية الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الايجابية للعاملين داخلها وللجهات الأخرى في المجتمع ويجب أن تتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة، وفيما يلي بعض أوجه تعزيز المسؤولية الاجتماعية منها المصداقية في مسابقات التوظيف و الابتعاد عن التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة، و العناية بالاختبارات الشخصية وإضفاء صفة الصدق عليها وذلك من خلال التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة، و الابتعاد عن التوظيف على أساس الوساطة أو المحسوبية و مراعاة الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وإجراءاته وقوانينه السائدة في البلد.³

1- منيرة سلامي، سنيقرة رفيعة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة " دراسة مقارنة بين مؤسسة ايلاف تزين، الضياء ولبند غاز بولاية ورقلة"، الملتقى العلمي الدولي الأول: حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة"، سنة2013، ص5، 6، 7، 8، 9.

2- منيرة سلامي، سنيقرة رفيعة، مرجع سابق، ص5.

3- منيرة سلامي، سنيقرة رفيعة، مرجع سابق، ص6.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

التدريب والتطوير: يمكن أن تجسد إدارة الموارد البشرية التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة التدريب (التكوين) والتطوير المختلفة بحيث تنعكس هذه الأنشطة إيجابا لصالح العاملين والمنظمة. وأهم ما يجب أخذه بعين الاعتبار ما يلي:

- تنمية المهارات وبناء القيادات المستقبلية.

- خلق فرص عمل ملتزمة وبمهارات عالية .

- عدم استغلال برامج التدريب والتطوير لتبذير الموارد أو إقصاء العاملين، أصحاب الفكرة والرأي الآخر .

الأجور ومكافآت العاملين: تمثل أجور ومكافآت العاملين مجمل المزايا ومنافع المباشرة والغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين لغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم وبما ينعكس بنتائج ايجابية على الأداء والإنتاجية وهكذا فإن تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون من خلال الآتي: ¹

- يفترض أن تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والكفاءة والمساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين وزيادة إنجذابهم للعمل والإبداع فيه.

- أن تراعي إدارة الموارد البشرية اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت.

- عدم التمييز بالأجور والمكافآت بين النساء والرجال.

برامج تحسين الحياة المهنية: تعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العمل الإمكانية للمنظمة لأن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين الكفويين ومكان مناسب للعمل ويزداد من خلال ذلك الولاء والالتزام من جانب العاملين وتكامل وتفاعل أهدافهم مع أهداف المنظمة ويمكن الإشارة لبعض جوانب ممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال جعل مكان العمل جذابا و إعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي و الجسدي و الإرهاق من خلال التركيز على البرامج و التقليل من الرتابة و الروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار و يشمل ذلك إثراء العمل و إغنائه.²

¹ - منيرة سلامي، سنيقرة رفيعة، مرجع سابق، ص7.

² - منيرة سلامي، سنيقرة رفيعة، مرجع سابق، ص7.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

حماية المرأة العاملة: تحتل المرأة مكانة متميزة في أي مجتمع حيث أنها تمثل نصف هذا المجتمع، ويتميز العصر الحديث بدخول أعداد كبيرة من النساء إلى سوق العمل وفي مختلف الاختصاصات منافسة بذلك الرجل وعلى هذا الأساس تجسد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال اتجاه المرأة العاملة فيما يلي:

- ❖ - مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل خصوصا التحرش الجنسي.
- ❖ - وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة.
- ❖ - توفير الأماكن المناسبة التي تشتمل على احتياجات المرأة العاملة.
- ❖ - توفير خدمات دور الحضانة.
- ❖ - ضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقية الوظيفية، الأجور، التعلم، التوجيه والتكوين المهني.
- ❖ - القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة استنادا على اتفاقية الجمعية العامة للأمم المتحدة 1997.

إدماج المعوقين : شجعت المنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية على اتخاذ تدابير ملموسة من أجل إدماج منظور الإعاقة في صلب عملية التنمية وحث المؤسسات والهيئات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة على إدخال اعتبارات الإعاقة في أنشطتها، وحثت الحكومات على معالجة وضع المعوقين بمراعاة جميع الإجراءات المتخذة لتنفيذ معاهدات حقوق الإنسان السارية التي هي طرف فيها؛ وعلى توفير حماية خاصة للمعوقين الذين قد يعانون التمييز بصور متعددة أو جسيمة، وكتجسيد للمسؤولية الاجتماعية نحو هذه الفئة والتي نجدها في مختلف المجتمعات فينبغي على المؤسسات النظر في وضع فرص توظيف لهذه الفئة، والنهوض بحمايتهم وتوفير لهم التكوين والتطوير لتأهيلهم للعمل، دعم الجمعيات التي تساعد على دمجهم بالمجتمع كالأندية الثقافية إلخ.¹

² منيرة سلامي، سنيقرة رفيقة، مرجع سابق، ص 8, 9.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

- ثانياً: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي.

إن الرضا الوظيفي له علاقات وارتباطات مع العديد من المتغيرات يتأثر بها وتؤثر فيه، وهذه المتغيرات أصبحت محل الاهتمام لعديد من الباحثين، وذلك بغية تحسين الاداء الوظيفي لكل موظف بشكل خاص والأداء الكلي للمؤسسة بشكل عام.

ومع تزايد الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للأفراد من طرف المنظمات يعتبر ركيزة أساسية لزيادة قدرتها التنافسية وتعظيم أرباحها، وذلك من خلال ما تساهم به في تطوير أداء العاملين وكذلك تنمية كفاءتهم وإكسابهم مهارات جديدة ورفع مستوى أدائهم، وبالتالي تعتبر الموارد البشرية من أهم الاطراف المستفيدة التي يتوجب على المنظمة أن تؤدي مسؤوليتها الاجتماعية تجاهها، ويعد التزام المسؤل تجاه الموارد البشرية ضرورة من أجل تحسين الاداء الكلي بشكل عام وذلك على إعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أطراف أصحاب المصلحة الذين تتأثر المنظمة بهم وتؤثر عليهم.¹

حيث تشير الاديبيات أن هناك علاقة بين تجسيد المسؤولية الاجتماعية للشركات في المؤسسة ومواقف وسلوكيات موظفيها، بحيث أن الموظف يشعر بالفخر والاعتزاز لارتباطه بشركة تعمل من أجل المجتمع ولها سمعة خارجية جيدة مع المجتمع، بحيث تكون مواقف الموظفين تجاه المنظمة بشكل إيجابي.

حيث أن الموظفون هم أصحاب مصلحة داخليون مهمون جداً في المؤسسة ، لذا فهم يهتمون بما إذا كانت المنظمة تؤدي جميع مسؤولياتها الاجتماعية أم لا ، كما أنها تؤثر على أدائهم ومواقفهم الوظيفية بشكل كبير، بحيث تم تصميم نظرية العدالة التنظيمية لتفسيرها. إنها النظرية التي تحدد الطريقة التي ينظر بها الموظفون إلى ما إذا كانت مؤسستهم تعاملهم بإنصاف أم لا، لذلك يمكن القول أن تصور الموظفين للعدالة التنظيمية الخاصة بهم يمكن تأطيره من خلال المسؤولية الاجتماعية للشركات ، وقد يؤدي اعتقاد الموظفين بأن منظمتهم عادلة مع المجتمع إلى تطوير فكرة أن المنظمة ستكون عادلة معهم أيضاً. قد يؤدي هذا التصور إلى الرضا الوظيفي.

2- نبيل موسى سعيد أبو رحمة، مرجع سابق الذكر، ص36.

الفصل الثاني: الإطار النظري للرضا الوظيفي

كما توفر نظرية العدالة التنظيمية للموظفين الشعور بأن احتياجاتهم النفسية حول الإنصاف ستحققها المنظمة، فبالتالي سيخلق هذا الاعتقاد لدى الموظفين مشاعر إيجابية لمنظمتهم، وهذا يعني أنه إذا قامت المؤسسة بتنفيذ أنشطة المسؤولية الاجتماعية للموظفين المتصورة، فقد يلاحظ تغير إيجابي في المواقف الوظيفية للموظفين وقد يظهر الموظفون الالتزام التنظيمي، عندما يعتبر الموظف صاحب العمل أوالمدير أكثر أخلاقياً ومسؤولاً اجتماعياً، ينخفض التنازع بين الموظفين والمنظمة ويزيد الرضا الوظيفي لدى العاملين.¹

1.Khan, M., Sarwar, S., & Khan, H. (2018). **Impact of corporate social responsibility on job attitudes: Job satisfaction and organizational commitment of banking sector employees of Pakistan**. SEISENSE Journal of Management, P30

خاتمة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل تبين لنا بأن الرضا الوظيفي هو عبارة عن ذلك الشعور الداخلي الذي ينتاب الفرد اتجاه عمله، بحيث يتباين ويختلف من شخص إلى آخر وهذا راجع إلى المحددات و العوامل المؤثرة فيه والتي من بينها نمط الاشراف، ظروف العمل، فرص الترقية الخ.

بحيث من أجل الرفع من أداء مواردها يجب عليها ان تسعى الى تحقيق الرضا لهم عن طريق تطبيق برامج مختلفة التي تجعله يحس أنه جزء من المؤسسة وراض عنه، وهذا راجع للعلاقة الطردية بين الأداء والرضا الوظيفي.

كما تم التعرف على بعض النظريات (نظرية الحاجات، نظرية ذات العاملين **TWO-FACTOR THEORY**، نظرية القيمة) التي فسرت الرضا الوظيفي وكيفية قياسه والتوصل الى النتائج المترتبة عنه، كما تطرقنا علاقة الرضا الوظيفي بالمسؤولية الاجتماعية.

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية
الاجتماعية على الرضا الوظيفي

مقدمة:

بعد ما تعرفنا على الإطار النظري لمتغيرات الدراسة والتي هي المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط ما تم دراسته نظريا على إحدى المؤسسات الصناعية الوطنية، وهي مؤسسة صناعة الاسمنت بسعيدة، لتبيان العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي وإيضاح الارتباطات ذات الدلالة المعنوية بين المتغيرين.

وعليه من خلال هذا الفصل الذي قسمناه إلى مبحثين سوف نستعرض ما يلي:

- في المبحث الأول نستعرض الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وهذا بالتطرق إلى تخطيط وتصميم أداة الدراسة، وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بياناتها.
- و في المبحث الثاني وصف و تحليل نتائج الدراسة التطبيقية، وذلك بالتطرق إلى اتجاهات إجابات أفراد العينة، ومعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرين من خلال اختبار الفرضيات التي تم اعتمادها في الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

المبحث الأول: إجراءات الدراسة التطبيقية

في هذا المبحث سيتم التطرق وإيضاح الجانب التنظيمي للدراسة، حيث سنقوم بشرح كيفية إعداد وبناء أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وهذا بتبيان مجتمع وعينة الدراسة وتبيان الاداة المستخدمة لجمع البيانات والاساليب المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها.

المطلب الأول: تصميم بناء أداة الدراسة

سنقوم في هذا المطلب بتوضيح المجتمع والعينة، والأداة التي استعملت في جمع البيانات.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة.

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة الموارد البشرية العاملة في مؤسسة الإسمنت - سعيدة - والبالغ عددها 258، ونظرا لصعوبة الوصول الى كافة الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة بسبب نظام العمل التناوبي للمؤسسة محل الدراسة ، وتقليل الجهد المبذول والاقتصار في الوقت، لجأنا إلى المعاينة أي أختارنا عينة من المجتمع باستخدام الطريقة العشوائية الطبقيية شملت كافة الاصناف الوظيفية ، وقد حصرت في 87 مفردة ، وهذا حتى يتسنى لنا بأن تكون الدراسة أكثر موضوعية وأكثر تعبيراً من طرف العاملين بالمؤسسة وتكون النتائج ذات مصداقية، وهم موزعين كما في الجدول الموالي:

جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد مجتمع وعينة الدراسة

الوظيفة	أفراد المجتمع	أفراد العينة
المسؤول	20	9
الاطار	80	25
موظف عادي	158	53
المجموع	258	87

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

ثانياً: طريقة جمع البيانات (أداة الدراسة).

لقد قمنا باختيار استمارة الاستبيان وهذا راجع لطبيعة البحث أي طبيعة البيانات المراد جمعها، والتي يصعب جمعها عن طريق المقابلات الشخصية، أو الملاحظة المباشرة، وكذلك الوقت المسموح به لإجراء الدراسة، وبالتالي كانت هي الاداة الأجدر والأكثر ملائمة لبلوغ اهداف البحث، حيث تم تصميم هذا الاستبيان عن طريق الرجوع والاعتماد على الدراسات السابقة والأستاذ المشرف، بعدما تم تحكيمها و الموافقة عليها تم وضعها في الشكل النهائي لها، حيث تم تقسيمها الى جزأين كما يلي:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية والتي تتمثل في: الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة.

الجزء الثاني: يضم مجالي الدراسة:

المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية، ويتكون من أربع محاور:

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع (05 عبارات)

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال (05 عبارات)

المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء (05 عبارات)

المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة (05 عبارات)

المجال الثاني: الرضا الوظيفي و يتكون من محور واحد والذي يضم (13 عبارة)

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق أداة الدراسة.

يقصد بصدق أداة الدراسة " شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" ، أي مقدره أداة الدراسة على قياس ما وضعت من أجله أو السمة المراد قياسها و للتأكد من صدق الاستبيان المستخدم تم استشارة الأستاذ المشرف و أستاذ متخصص في صياغة الاستبيان لتحديد مجالاته و لمعرفة مدى ملائمة عباراته لأهداف الدراسة , و في

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

ضوء الاقتراحات و التوجيهات تم إعادة النظر في بعض العبارات من خلال تعديل بعضها و حذف البعض الآخر إلى أن خرجت في صورتها النهائية كما هو موجود في الملاحق.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة.

يقصد بثبات أداة الدراسة التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس الافراد أي يقصد به أنه سوف يعطينا الاستبيان النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقه على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين و في الظروف نفسها و قد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان و درجة الاتساق الداخلي بين عباراته .

ولقد تم استخدام مقياس ليكارت لقياس درجة إجابات المستجوبين على عبارات الاستبيان حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها و هي خمسة خيارات موضحة كما يلي :

جدول رقم (04) : يبين درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5
مجال درجة	1,00_1,80	1,80_2,60	2,60_3,40	3,40_4,20	4,20_5,00
الموافقة	موافقة منخفضة جدا	موافقة منخفضة	موافقة متوسطة	موافقة عالية	موافقة عالية جدا

المصدر : من اعداد الطالبان

المطلب الثالث: أدوات التحليل

بعد القيام بتوزيع الاستمارات وإعادة جمعها وفرزها، قمنا بتفريغها ومعالجتها من خلال البرنامج الاحصائي المعروف ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية "spss" الطبعة 21، والذي يعتبر من أهم البرامج الاحصائية المستعملة في إجراء التحليلات الاحصائية.

وقد قمنا باستخدام الادوات الاحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية بوصف خصائص عينة الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون لتحديد علاقة الارتباط بين المتغيرات (أبعاد المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي).

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

- معامل ألفا كرونباخ.

- اختبار الفروقات بين المتوسطات باستخدام T-Test للعينة الأحادية.

- تحليل الانحدار الخطي المتعدد والانحدار التدريجي و تحليل التباين الأحادي ANOVA

- اختبار الفروقات بين المتوسطات باستخدام T-Test للعينات المستقلة

المبحث الثاني: وصف و تحليل نتائج الدراسة التطبيقية

بعدما قمنا بجمع البيانات وإفراغها في البرنامج الإحصائي والحصول على النتائج ها نحن نقوم بوصفها و تحليلها في هذا المبحث.

المطلب الأول: وصف و تحليل الاستبيان

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية

أ- توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

جدول رقم (05) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

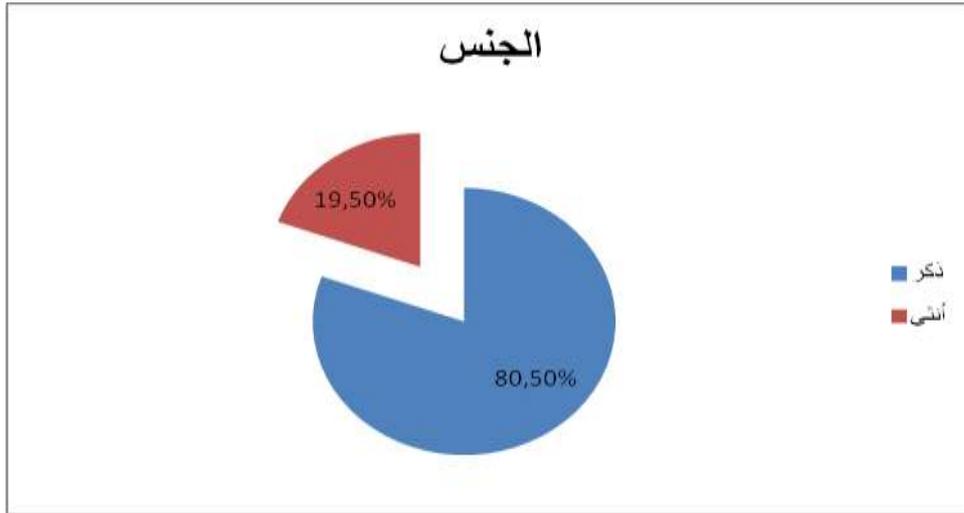
النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
80,5%	70	ذكر
19,5%	17	أنثى
100%	87	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم(05) دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Excel

التعليق : من الجدول و الشكل أعلاه يتضح لنا بأن فئة الذكور المستجوبين تفوق فئة الإناث حيث بلغت نسبة

الذكور 80,5% وبلغت نسبة الإناث 19,5 % ، مما يدل على أن أغلب عمال المؤسسة ذكور وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة.

ب- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (06) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

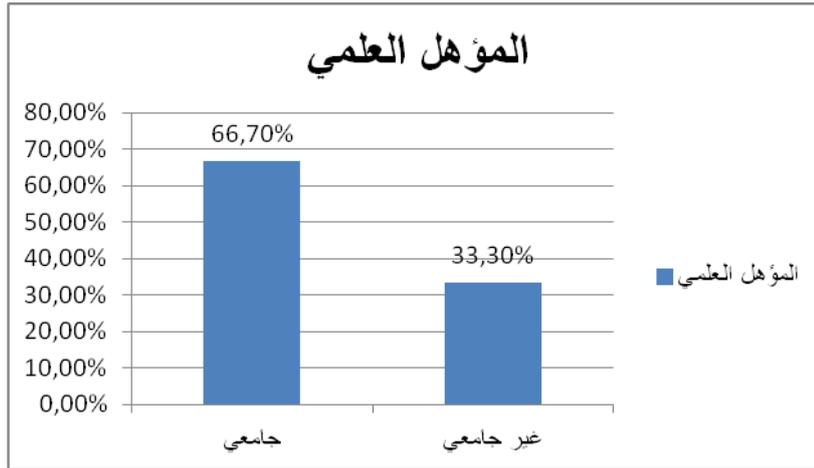
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
جامعي	58	66,7%
غير جامعي	29	33,3%
المجموع	87	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (6) مدرج تكراري يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات excel

التعليق : من الجدول و الشكل أعلاه يتضح لنا بأن غالبية أفراد العينة لديهم مؤهل علمي جامعي وذلك بنسبة 65,5% ، مما يعني أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات الجامعية وهذا ما ينعكس بالإيجاب على أدائها.

ج- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

جدول رقم (07) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

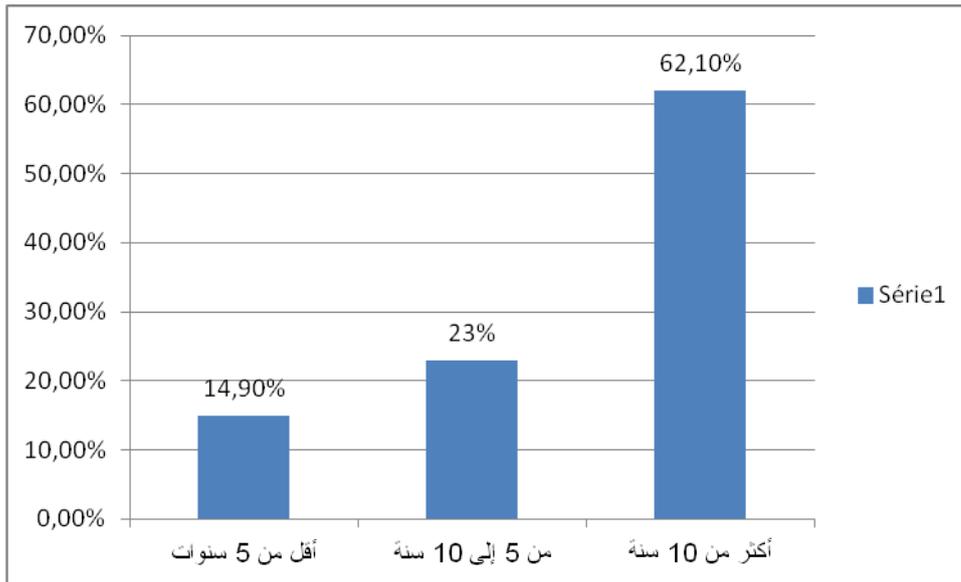
النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
14,9%	13	أقل من 5 سنوات
23%	20	من 5 إلى 10 سنة
62,1%	54	أكثر من 10 سنة
100%	87	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (07) يمثل مدرج تكراري يوضح تقسيم العينة حسب الخبرة المهنية

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق: من الجدول و الشكل أعلاه يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة لديهم خبرة مهنية تفوق 10 سنوات وهذا بنسبة 62,1% ، وهذا ما يدل على أن معظم المستجوبين لديهم أقدمية مهنية تسمح لهم بالتحلي بالموضوعية والمصداقية في ملأ الاستبيان الموجه لهم.

د- توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

جدول رقم (08) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

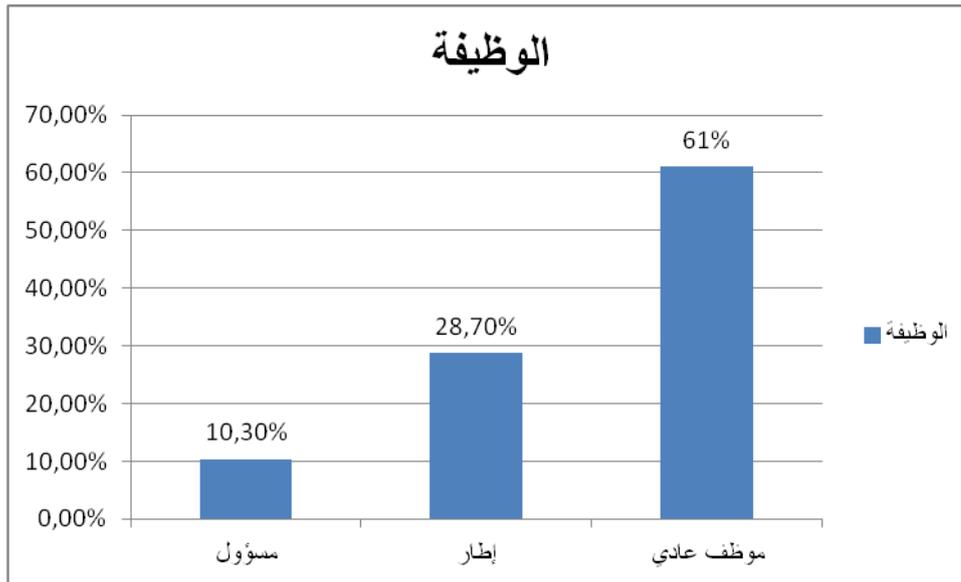
الوظيفة	التكرار	النسبة
مسؤول	9	%10,3
إطار	25	%28,7
موظف عادي	53	%61
المجموع	87	%100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم(08)مدرج تكراري يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق: من الجدول و الشكل أعلاه يتضح لنا أن معظم المستجوبين هم عمال عاديون وهذا بنسبة 61% ، وهذا يعود إلى طبيعة نشاط المؤسسة التي تعتمد بشكل كبير على العمال العاديين.

ثانيا : تحليل و تفسير محاور الدراسة

1-قياس ثبات الاستبيان: لقد تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لقياس الثبات الكلي للاستبيان و الاتساق الداخلي لعباراته , فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان ولكل محور كما في الجدول الموالي :

جدول رقم (09) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

معامل ألفا كرونباخ	المحاور	
0,694	المحور الأول: المسؤولية اتجاه المجتمع (5 فقرات)	1
0,688	المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال (5 فقرات)	2
0,671	المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء (5 فقرات)	3
0,469	المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة (5 فقرات)	4
0,831	المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية (20 فقرة)	5
0,850	المجال الثاني: الرضا الوظيفي (14 فقرة)	6
0,893	جميع عبارات الاستبيان (33 عبارة)	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

التعليق : بالنظر إلى النتائج المسجلة في الجدول أعلاه رقم (09) يتبين لنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور ومجالات الدراسة كانت مقبولة وعالية و هي تتراوح بين (0.469 و 0.850) ، أما قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغت **0,893** و هي نسبة ثبات عالية مما يدل على أن عبارات الاستبيان تتسم بالتناسق الداخلي و بالموثوقية و هذا ما يجعلها صالحة للدراسة و التحليل واستخلاص النتائج .

2- اتجاهات إجابات أفراد العينة:

المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية

المحور الأول : المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع

الجدول رقم (10) : اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الاول

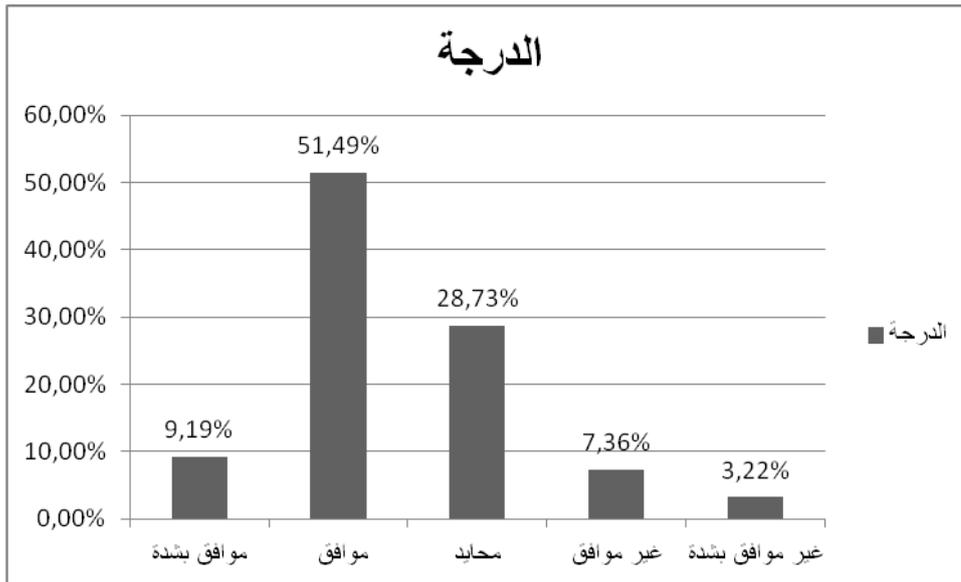
الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تقدم المؤسسة الهبات والتبرعات للمشاريع الخيرية والاجتماعية والثقافية	20	50	12	3	2	3,95	0,848	عالية
		23%	57,5 %	13,8%	3,4%	2,3%			
02	المؤسسة توفر فرص عمل متكافئة للأفراد وتساهم في القضاء على البطالة	5	43	26	8	5	3,40	60,94	متوسطة
		5,7%	49,4%	29,9%	9,2%	5,7%			
03	المؤسسة تساهم في انجاز المشاريع الموجهة للمجتمع (مدارس، مستشفيات...)	3	31	47	4	2	3,33	0,726	متوسطة
		3,4%	35,6%	54%	4,6%	2,3%			
04	المؤسسة تحترم عادات و تقاليد المجتمع المحلي	7	64	11	4	1	3,83	0,686	عالية
		8%	73,6%	12,6%	4,6%	1,1%			
05	المؤسسة تقيم سنويا سياساتها وبرامجها التنموية اتجاه المجتمع	5	36	29	13	4	3,29	0,951	متوسطة
		5,7%	41,4%	33,3%	14,9%	4,6%			
	النسبة المئوية لإجابات المحور 1	9,19%	51,49 %	28,73%	7,36%	3,22%	3,5609	0,5622	عالية

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم(09) يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة للمحور الاول

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج excel

التعليق: من خلال الجدول أعلاه رقم (10) نلاحظ بأن نسبة 60,68% من الموظفين المستقصيين كانت إجاباتهم بالموافقة على محور المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع و هذه نسبة فوق المتوسطة و تدل على أن الموظفين داخل المؤسسة يرون بأن المؤسسة تقوم بمسئوليتها اتجاه المجتمع ، بينما كانت نسبة 32,39% من الإجابات بين الحياد و عدم الموافقة، حيث سجلت أكبر نسبة موافقة على العبارة الرابعة وهي "المؤسسة تحترم عادات و تقاليد المجتمع المحلي" بنسبة 81,6%، وهذا ما يدل على أن مؤسسة الاسمنت بسعيدة تحترم عادات و تقاليد المجتمع المحلي وتعمل على المحافظة عليها ، كما سجلت أقل نسبة موافقة على العبارة الثالثة وهي " المؤسسة تساهم في انجاز المشاريع الموجهة للمجتمع (مدارس، مستشفيات...)" بنسبة 39% ، وهذا ما يبين بأن مؤسسة الاسمنت بسعيدة لا تساهم بالشكل المرغوب فيه في المشاريع الاجتماعية كبناء المدارس والمستشفيات، وهذا ما يقلل من مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع.

أما بالنسبة لاتجاهات اجابات أفراد العينة على هذا المحور فكانت تتجه نحو الموافقة العالية، بمتوسط حسابي يساوي 3,5909 و بانحراف معياري قدره 0,951، وهذا يعني أن مؤسسة الاسمنت بسعيدة تلتزم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع بدرجة عالية.

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

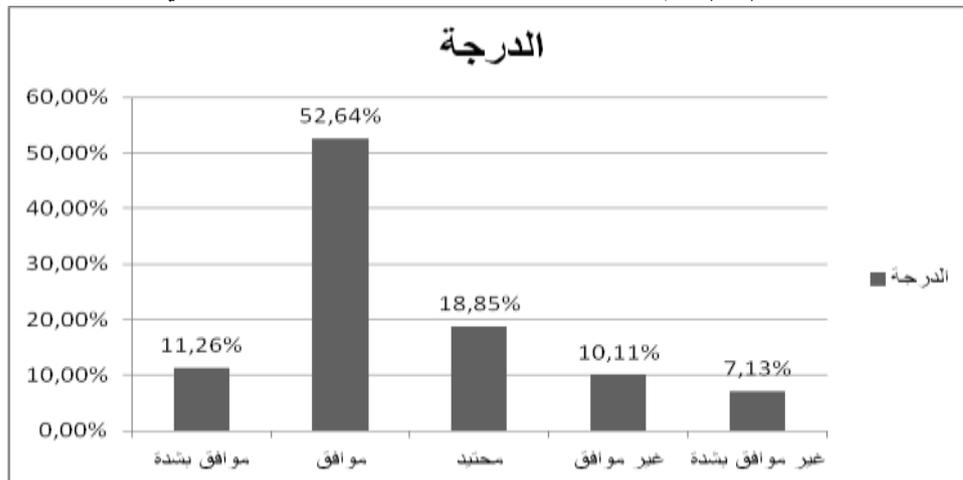
سعيدة

المحور الثاني : المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين

الجدول رقم (11) اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة											
06	المؤسسة توفر مناخ العمل الملائم الذي يضمن صحة وسلامة عمالها	5	28	22	13	2.92	1,174	متوسطة											
		5,7 %	32,2 %	25,3%	14,9%	21,8%	7	12	25	39	4	07	المؤسسة تلتزم بالعدالة والمساوات في الترقيات و المكافآت	4,6%	44,8%	28,7%	8%	13,8%	3.24
08	نظام الأجور في المؤسسة عادل و يتماشى مع نوع الوظيفة و الجهود المبذولة	5	55	17	4	3.59	0,883	عالية											
		5,7%	63,2%	19,5%	4,6%	6,9%	5	5	13	56	8	09	الدورات التدريبية والتكوينية يستفيد منها كل عمال المؤسسة	9,2%	64,4%	14,9%	5,7%	5,7%	3.66
10	المؤسسة ترافق وتدعم ماديا ومعنويا عمالها في المناسبات الدينية و العائلية	27	51	5	2	4.14	0,809	عالية											
		31%	58,6%	5,7%	2,3%	2,3%	2	2	5	51	27	10	المؤسسة ترافق وتدعم ماديا ومعنويا عمالها في المناسبات الدينية و العائلية	31%	58,6%	5,7%	2,3%	2,3%	4.14
	النسبة المئوية لإجابات المحور 2	11,26%	52,64%	18,85%	10,11%	7,13%	3,5080	0,6490	عالية										

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS الشكل(10) رقم يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة للمحور الثاني



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج excel

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

التعليق: من خلال الجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ بأن نسبة 63,9% من الموظفين المستقصين كانت إجاباتهم بالموافقة على محور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين و هذه النسبة فوق المتوسطة و تدل على أن موظفين المؤسسة يرون بأن المؤسسة تؤدي مسؤوليتها اتجاه العاملين ، بينما كانت نسبة 36,1% من الإجابات بين الحياد و عدم الموافقة، حيث سجلت أكبر نسبة موافقة على العبارة العاشرة وهي "المؤسسة تراقب وتدعم ماديًا عمالها في المناسبات الدينية والعائلية" بنسبة 89,6 % ، وهذا ما يبين بأن مؤسسة الإسمنت تقوم بمرافقة ودعم وتحفيز عمالها ماديًا ومعنويًا في المناسبات الدينية والعائلية، وهذا يزيد من رضاهم ويحسن أدائهم ، كما سجلت أقل نسبة موافقة على العبارة السادسة وهي "المؤسسة توفر مناخ العمل الملائم الذي يضمن صحة وسلامة عمالها" بنسبة 37,9 % ، وهذا يدل بأن مؤسسة الإسمنت بسعيدة لا تهيء بالشكل الكاف والمناسب مناخ العمل الذي يضمن صحة وسلامة عمالها ، أما بالنسبة لاتجاهات اجابات أفراد العينة على هذا المحور فكانت تتجه نحو الموافقة العالية ، بمتوسط حسابي يساوي 3,5080 وبانحراف معياري قدره 0,6490، وهذا يعني بأن مؤسسة الإسمنت بسعيدة تقوم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بدرجة عالية.

المحور الثالث : المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء

الجدول رقم (12) اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثالث

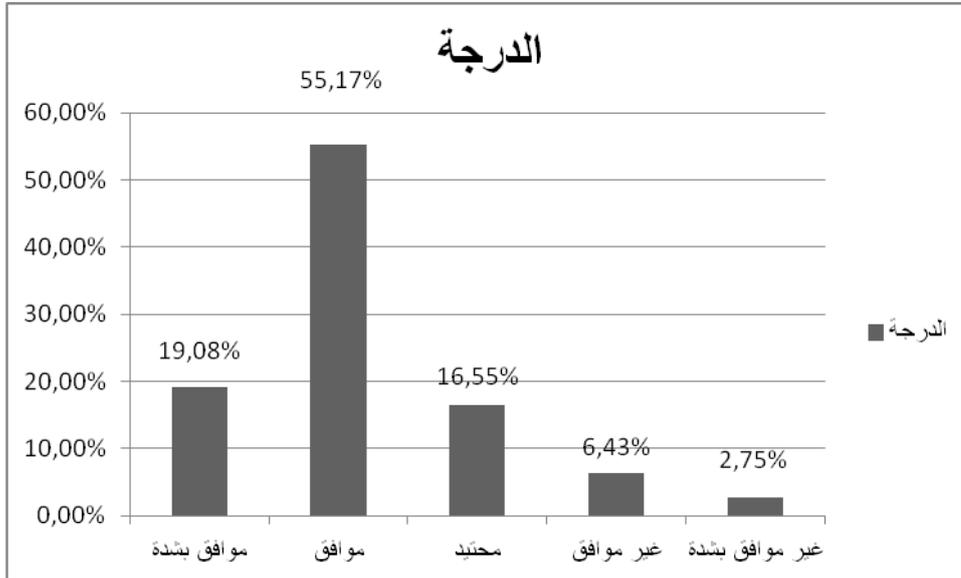
الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
11	تلبية المؤسسة رغبات واحتياجات عملائها بصفة مستمرة	4	31	27	17	8	3,07	1,054	متوسطة
		4,6 %	35,6%	31%	19,5%	9,2%			
12	توفر المؤسسة المنتجات لعمالها بالجودة المطلوبة و في الوقت المناسب	12	55	14	5	1	3,83	0, 781	عالية
		13,8%	63,2%	16,1%	5,7%	1,1%			
13	المؤسسة تستمع لشكاوي عملائها وتقوم بحلها في وقتها	6	63	14	3	1	3,80	0, 662	عالية
		6,9%	72,4%	16,1%	3,4%	1,1%			
14	تقوم المؤسسة بتعويض عملائها عن أي عيب في المنتج او أي ضرر تسبب فيه	11	57	15	3	1	3,85	0, 724	عالية
		12,6%	65,5%	17,2%	3,4%	1,1%			
15	منتجات المؤسسة مكتوب عليها كل المعلومات المتعلقة بالمنتج (التاريخ، المكونات، الوزن..... الخ	50	34	2	0	1	4,52	0, 662	عالية جدا
		57,5%	39,1%	2,3%	0%	1,1%			
	النسبة المئوية لإجابات المحور 3	19,08%	55,17%	16,55%	6,43%	2,75%	3,8138	0, 5192	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

الشكل رقم (11) يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة للمحور الثالث



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج excel

التعليق: من خلال الجدول أعلاه رقم (12) نلاحظ بأن نسبة **74,25%** من الموظفين المستقصيين كانت إجاباتهم بالموافقة على محور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء و هذه النسبة عالية و تدل على أن الموظفين يرون بأن مؤسستهم تلتزم بمسئوليتها اتجاه العملاء ، بينما كانت نسبة **25,75%** من الإجابات بين الحياد و عدم الموافقة, حيث سجلت أكبر نسبة موافقة على العبارة الخامسة عشر وهي "منتجات المؤسسة مكتوب عليها كل المعلومات المتعلقة بالمنتج" بنسبة **96,6%**، وهذا ما يدل على أن منتجات مؤسسة الإسمنت بسعيدة تتضمن جميع المعلومات التي يحتاجها المستهلك ، كما سجلت أقل نسبة موافقة على العبارة الحادية عشر وهي "تلمي المؤسسة رغبات واحتياجات عملائها بصفة مستمرة" بنسبة **40,2%**، وهذا ما يبين بأن مؤسسة الإسمنت بسعيدة تنقصها المرونة في التعامل والتكيف مع احتياجات ورغبات عملائها المتغيرة بصفة مستمرة.

أما بالنسبة لاتجاهات اجابات أفراد العينة على هذا المحور فكانت تتجه نحو الموافقة العالية ، بمتوسط حسابي يساوي **3,8138** وبانحراف معياري قدره **0,5192**، وهذا ما يبين بأن مؤسسة الإسمنت بسعيدة تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائها بدرجة عالية.

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

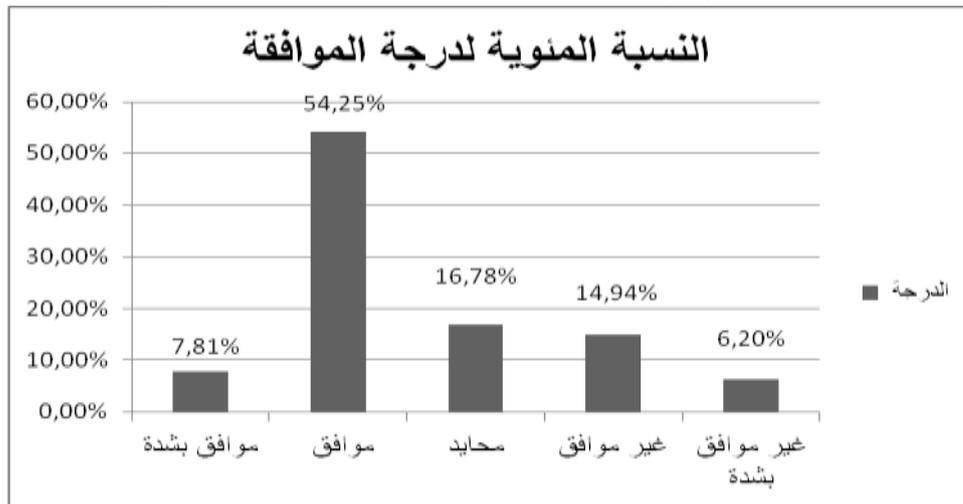
المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

الجدول رقم (13) اتجاهات إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الرابع

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
16	المؤسسة متصلة على شهادة الجودة في الإدارة البيئية (ISO14001)	1	5	22	44	15	2,23	0,845	منخفضة
		1,1%	5,7%	25,3%	50,6%	17,2%			
17	تعتمد المؤسسة على تقنيات حديثة في التخلص من مخلفاتها الصناعية بالشكل الذي لا يضر بالبيئة (منع تلوث المياه والهواء والتربة)	12	63	9	3	0	3,97	0,618	عالية
		13,8%	72,4%	10,3%	3,4%	0%			
18	تعمل المؤسسة على الاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية ووفقا للحاجة	6	55	22	2	2	3,70	0,733	عالية
		6,9%	63,2%	25,3%	2,3%	2,3%			
19	تحرص المؤسسة في أنشطتها اليومية على حماية البيئة و نظافة المحيط	10	71	5	0	1	4,02	0,528	عالية
		11,5%	81,6%	5,7%	0%	1,1%			
20	تقوم المؤسسة بصفة مستمرة بتوعية العمال بأهمية المحافظة على البيئة	5	42	15	16	9	3,21	1,132	متوسطة
		5,7%	48,3%	17,2%	18,4%	10,3%			
	النسبة المئوية لإجابات المحور 4	7,81%	54,25%	16,78%	14,94%	6,2%	3,4253	0,4521	عالية

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الشكل رقم (12) يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة للمحور الرابع



المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج excel

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

التعليق: من خلال الجدول أعلاه رقم (13) نلاحظ بأن نسبة 62,06% من الموظفين المستقصيين كانت إجاباتهم بالموافقة على محور المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و هذه النسبة فوق المتوسطة و تدل على أن الموظفين داخل المؤسسة يرون بأن المؤسسة تلتزم بمسؤوليتها اتجاه البيئة، بينما كانت نسبة 37,94% من الإجابات بين الحياد و عدم الموافقة، حيث سجلت أكبر نسبة موافقة على العبارة التاسعة عشر وهي "تحرص المؤسسة في أنشطتها اليومية على حماية البيئة و نظافة المحيط" بنسبة 93,1% ، وهذا ما يبين بأن مؤسسة الاسمنت بسعيدة تحرص على عدم تلويث البيئة من خلال الممارسات اليومية التي تقوم بها، كما سجلت أقل نسبة موافقة العبارة السادسة عشر وهي "المؤسسة متحصلة على شهادة الجودة في الإدارة البيئية (ISO14001)" بنسبة 6,8% ، وهذا يدل بأن مؤسسة الاسمنت بسعيدة غير متحصلة على شهادة الجودة في الادارة البيئية.

أما بالنسبة لاتجاهات اجابات أفراد العينة على هذا المحور فكانت تتجه نحو الموافقة العالية ، بمتوسط حسابي يساوي 3,4253 وانحراف معياري قدره 0,45218، وهذا يدل بأن مؤسسة الأسمنت تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة بدرجة عالية.

المجال الأول: المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (14): اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المجال الأول

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المسؤولية الاجتماعية	3,5770	0,4160	عالية

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق: يوضح الجدول رقم (14) أن قيمة المتوسط الحسابي لإجابات المستجوبين حول جميع عبارات المسؤولية الاجتماعية بلغت 3,5770 وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة كانت موافقة عالية ، مما يدل على مؤسسة الإسمنت بسعيدة تلتزم بتطبيق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بدرجة عالية.

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

المجال الثاني: الرضا الوظيفي

جدول رقم (15) : اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الرضا الوظيفي

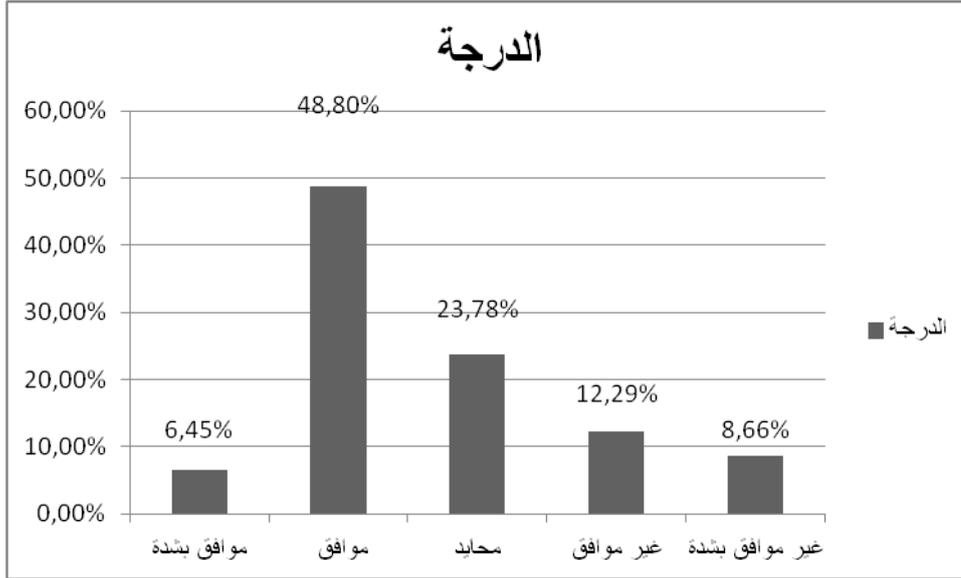
الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
21	علاقتي مع رؤسائي مبنية على الثقة المتبادلة	8	17	16	43	3	3,18	1,084	متوسطة
		9.2%	19.5%	18.4%	49.4%	3.4%			
22	معاملة الإدارة لي تشعرني بأنتي شريك في المؤسسة و ليس أجير	15	15	34	20	3	2,78	1,094	متوسطة
		17.2%	17.2%	39.1%	23%	3.4%			
23	تتبع الإدارة العدالة و الإنصاف في توزيع المهام و المسؤوليات الوظيفية	14	11	27	29	6	3,02	1,181	متوسطة
		16.1%	12.6%	31%	33.3%	6.9%			
24	عندما أرتكب الأخطاء في عملي أتلقى من الإدارة النصح و التوجيه و المسامحة و ليس اللوم و التعنيف	9	9	21	46	2	3,26	1,039	متوسطة
		10.3%	10.3%	24.1%	52.9%	2.3%			
25	أشعر بالأمان و الاطمئنان وعدم الخوف من فقدان وظيفتي	8	4	20	49	6	3,47	1,021	عالية
		9.2%	4.6%	23%	56.3%	6.9%			
26	أشعر بالفخر و الإعزاز عند ممارستي لوظيفتي	4	5	9	55	14	3,80	0,938	عالية
		4.6%	5.7%	10.3%	63.2%	16.1%			
27	لا أفكر في ترك مؤسستي و العمل في مؤسسة أخرى	7	9	10	48	13	3,59	1,116	عالية
		8%	10.3%	11.5%	55.2%	14.9%			
28	الراتب الذي أتقاضاه مرضي و يتناسب مع وظيفتي	4	7	13	55	8	3,64	0,927	عالية
		4.6%	8%	14.9%	63.2%	9.2%			
29	الراتب الذي أتقاضاه يغطي احتياجاتي و متطلباتي المعيشية	3	8	18	53	5	3,56	0,872	عالية
		3.4%	9.2%	20.7%	60.9%	5.7%			
30	الترقية في المؤسسة مبنية على معايير موضوعية و معروفة للجميع	5	10	20	51	1	3,38	0,918	متوسطة
		5.7%	11.5%	23%	58.6%	1.1%			
31	المكافآت المقدمة للعاملين مرتبطة بالأداء	3	13	17	48	6	3,47	0,950	عالية
		3.4%	14.9%	19.5%	55.2%	6.9%			
32	ظروف العمل تساعدني على إنجاز أعمالي على أحسن ما يرام	6	15	27	36	3	3,17	0,991	متوسطة
		6.9%	17.2%	31%	41.4%	3.4%			
33	جو العمل في المؤسسة يسمح لي بتقديم الأفكار و المبادرات من أجل تطوير و تحسين العمل	12	16	37	19	3	2,83	1,037	متوسطة
		13.8%	18.4%	42.5%	21.8%	3.4%			
	النسبة المئوية لإجابات المجال الثاني	8.66%	12.29%	23.78%	48.80%	6.45%	3.321	0.607	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

الشكل رقم(13) يمثل أعمدة بيانية لدرجة الموافقة للمجال الثاني



المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج excel

التعليق: من خلال الجدول أعلاه رقم(15) نلاحظ بأن نسبة 55,25% من الموظفين المستقصين كانت بالموافقة على محور الرضا الوظيفي و هذه النسبة فوق المتوسطة و تدل على أن الموظفين داخل المؤسسة يشعرون بنوع من الرضا على وظائفهم ، بينما كانت نسبة 44,75% من الإجابات بين الحياد و عدم الموافقة, حيث سجلت أكبر نسبة موافقة العبارة السادسة والعشرون وهي "أشعر بالفخر و الاعتزاز عند ممارستي لوظيفتي" بنسبة 79,3%, و هذا يدل على أن عمال مؤسسة الاسمنت بسعيدة يؤدون مهامهم بكل حب وانتماء اعتزاز، وأنهم راضون عن وظائفهم ، كما سجلت أقل نسبة موافقة على العبارة الثانية والعشرون و هي "معاملة الإدارة لي تشعرنني بأئني شريك في المؤسسة و ليس أجير" بنسبة 24,4% ، وهذا يدل على أن الإدارة بمؤسسة الاسمنت بسعيدة لا تشرك العمال في الإدارة واتخاذ القرارات ، وإنما تعاملهم على أساس أن الإدارة هي وحدها المسؤولة على التسيير واتخاذ القرارات و العمال هم الجهة المنفذة .

أما بالنسبة لاتجاهات اجابات أفراد العينة على هذا المحور فكانت تتجه نحو الموافقة المتوسطة، بمتوسط حسابي يساوي 3,3210 و بانحراف معياري قدره 0,6077، مما يدل على أن عمال مؤسسة الإسمنت بسعيدة يشعرون بالرضا على وظائفهم بدرجة متوسطة.

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

3- الارتباط بين محاور الدراسة:

جدول رقم (16) يبين معاملات الارتباط بين محاور الدراسة

		المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	المسؤولية الاجتماعية	الرضا الوظيفي
المسؤولية الاجتماعية	معامل الارتباط	1	,426**	,435**	,359**	,737**	,267*
	القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,001	,000	,012
	حجم العينة	87	87	87	87	87	87
المسؤولية الاجتماعية	معامل الارتباط	,426**	1	,497**	,507**	,827**	,514**
	القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	حجم العينة	87	87	87	87	87	87
المسؤولية الاجتماعية	معامل الارتباط	,435**	,497**	1	,381**	,756**	,425**
	القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	حجم العينة	87	87	87	87	87	87
المسؤولية الاجتماعية	معامل الارتباط	,359**	,507**	,381**	1	,710**	,611**
	القيمة المعنوية	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	حجم العينة	87	87	87	87	87	87
المسؤولية الاجتماعية	معامل الارتباط	,737**	,827**	,756**	,710**	1	,589**
	القيمة المعنوية	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	حجم العينة	87	87	87	87	87	87
الرضا الوظيفي	معامل الارتباط	,267*	,514**	,425**	,611**	,589**	1
	القيمة المعنوية	,012	,000	,000	,000	,000	,000
	حجم العينة	87	87	87	87	87	87

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق: من خلال نتائج التحليل الظاهرة في الجدول رقم (16) يتبين وجود علاقات الارتباط التالية:
بالنسبة لعلاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية و قوية و ذات دلالة معنوية ، أما بين محاور المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي فقد اتضح لنا أن المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة احتلت المرتبة الاولى و حققت علاقة ارتباط قوية مع الرضا الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

(0,611) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,01$) وهذا ما يمكننا من القول بأن المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة تحقق أكبر رضا وظيفي أي كسب رضا الموظفين داخل المؤسسة ، كما نلاحظ بأن المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال احتلت المرتبة الثانية و حققت علاقة ارتباط متوسطة مع الرضا الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط (0,514) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,01$) وهذا ما يمكننا من القول بأن المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين تحقق رضا وظيفي أي كسب رضا الموظفين داخل المؤسسة ، أما بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء فقد احتلت المرتبة الثالثة و حققت علاقة ارتباط منخفضة مع الرضا الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط (0,425) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,01$) ، كما أن المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع احتلت المرتبة الرابعة و حققت علاقة ارتباط منخفضة مع الرضا الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط (0,267) عند مستوى الدلالة. وبشكل عام فإنه يوجد علاقة ارتباط قوية وطردية بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,589) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,01$) وهذا يشير إلى أنه كلما طبقت المنظمة المسؤولية الاجتماعية كلما أدى ذلك إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى عمالها.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسية الأولى:

H_0 : لا تطبق مؤسسة الاسمنت بسعيدة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة.

H_1 : تطبق مؤسسة الاسمنت بسعيدة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة.

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول تطبيق مؤسسة الاسمنت بسعيدة المسؤولية الاجتماعية مع المتوسط الحسابي للأداة و هو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي

جدول رقم(17): يوضح نتائج اختبار T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية

القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة الاسمنت بسعيدة
0,000	86	0,41609	3,5770	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق : من خلال الجدول رقم (17) يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارات المجال الأول حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الاسمنت قدر بـ 3,5770 وانحراف معياري قدره 0,41609 وهذا

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

ما يقابل درجة الموافقة العالية، كما أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية $Sig=0.00$ وهي أقل من $0,05$ مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي تلتزم مؤسسة الاسمنت بسعيدة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

H₀: عمال مؤسسة الاسمنت بسعيدة غير راضين عن وظائفهم.

H₁: عمال مؤسسة الاسمنت بسعيدة راضون عن وظائفهم.

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة الاسمنت بسعيدة مع المتوسط الحسابي للأداة و هو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي.

الجدول رقم(18): يوضح نتائج اختبار T-Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على الرضا الوظيفي

القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,000	86	0,6077	3,3210	الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة الاسمنت بسعيدة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

التعليق : من خلال الجدول رقم (18) يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارات المجال الثاني حول الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة الاسمنت بسعيدة قدر بـ $3,3210$ وبانحراف معياري قدره $0,6077$ وهذا ما يقابل درجة الموافقة المتوسطة، كما أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية $Sig=0.00$ وهي أقل من $0,05$ مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي عمال مؤسسة الاسمنت بسعيدة راضون عن وظائفهم.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

H₀: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة.

H₁ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة.

لاختبار هذه الفرضية تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي المتعدد و التدرجي وتحليل التباين ANOVA

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

الجدول رقم(19): يبين نتائج إختبارالإنحدار المتعدد بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي

المتغيرات المستقلة: محاور المسؤولية الاجتماعية			المتغير التابع: الرضا الوظيفي
معامل التحديد المصحح	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط المتعدد R	
0.422	0.449	0.670	

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق : من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط $R=0.670$ و هذا يدل على وجود ارتباط قوي بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي ، كما أن قيمة معامل التحديد $R^2=0.449$ مما يعني أن محاور المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع ، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين ، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء ، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة) مجتمعة فسرت ما نسبته 44.9% من التغير الحاصل على الرضا الوظيفي.

الجدول رقم(20): نموذج تحليل التباين ANOVA بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	فيشر	الدلالة المعنوية Sig
الانحدار	14.259	4	3.565	16.696	0,000
البواقي	17.507	82	0.214		
المجموع	31.766	86			

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول (ANOVA) رقم (20) نجد أن $F= 16.696$ وهي دالة إحصائيا ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، وبالتالي قبول هذا النموذج في التنبؤ بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي لدى العاملين وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي هي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة.

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

الجدول رقم (21) يوضح المعاملات الخاصة بمعادلة الانحدار المتعدد

الدالة المعنوية	قيمة t المحسوبة	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		Beta	إخطأ المعياري	معاملات الانحدار	
0,972	-0,036		0.466	-0,017	الثابت
0,494	-0,687	-0,066	0.103	-0,071	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع
0,033	2,171	0,228	0.098	0,213	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين
0,098	1,675	0,166	0.116	0.195	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء
0,000	4,673	0,456	0.131	0.613	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

من خلال الجدول أعلاه رقم (21) يمكن استنتاج معادلة الانحدار المتعدد كما يلي:

$$y = -0,017 - 0,071X_1 + 0,2137X_2 + 0,195X_3 + 0,613X_4$$

بحيث :

Y : الرضا الوظيفي. X_1 : المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.

X_2 : المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين. X_3 : المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء.

X_4 : المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة. قيمة الثابت: -0.017

التعليق: من خلال الجدول أعلاه رقم (21) ومن خلال قيم (T) ومستوى المعنوية المقابلة لها نجد أن المحوران المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين هما الوحيدان اللذان ظهرا معنويان بينما بقية المحاور الأخرى فهي غير معنوية، وهذا يعني أن معنوية النموذج الكلي تعود فقط إلى المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين.

ولمعرفة قوة ودرجة تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي، والوصول إلى نموذج معنوي يفسر العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي سوف نلجأ إلى اختبار الانحدار التدريجي.

اختبار الانحدار التدريجي:

يستخدم بشكل أساسي لمعرفة أي متغير من المتغيرات المستقلة الذي له تأثيرا أكبر، ولاستبعاد المتغيرات المستقلة التي لا تساهم في تفسير المتغير التابع عند وجود بقية المتغيرات.

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

الجدول رقم (22) نتائج تحليل اختبار الانحدار التدريجي بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي .

معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	النموذج
0,611	0,374	0,366	الأول
0,655	0,430	0,416	الثاني

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق: إن نتائج الانحدار التدريجي بينت وجود نموذجين للتنبؤ بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بمؤسسة الإسمنت بسعيدة، حيث نجد أن النموذج الأول اعتمد على متغير مستقل واحد و هو المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة ، بينما النموذج الثاني اعتمد على متغيرين مستقلين و هما: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة والمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين ، وقد تم استثناء المتغيرين المستقلين الآخرين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء.

ومن خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن معامل التحديد للنموذج الأول بلغت قيمته 0,374 مما يعني أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة) فسر لوحده ما نسبته 37.4% من التغير الحاصل في الرضا الوظيفي بمؤسسة الإسمنت بسعيدة ، بينما بلغ معامل التحديد للنموذج الثاني 0,430 مما يدل على أن المتغيرين المستقلين (المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة والمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين) فسرا معا ما نسبته 43% من التغير الحاصل في الرضا الوظيفي بمؤسسة الإسمنت بسعيدة.

الجدول رقم (23): نموذج تحليل التباين ANOVA بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة المعنوية
الأول	الانحدار	1	11,871	59,716	0,000
	البواقي	85	0,234		
	المجموع	86			
الثاني	الانحدار	2	13,646	31,629	0,000
	البواقي	84	0,216		
	المجموع	86			

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق: من خلال جدول (ANOVA) رقم (23) نجد أنه بالنسبة للنموذج الأول بلغت قيمة المحسوبة $F_{59,716}$ و هي دالة إحصائيا ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، و بالتالي قبول النموذج الأول في التنبؤ بالعلاقة بين متغير المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة والرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة ، و هذا ما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية ، أما بالنسبة للنموذج الثاني بلغت قيمة المحسوبة $F_{31,629}$ و هي دالة إحصائيا ، لأن قيمة الدلالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة 0.05 ، و بالتالي قبول النموذج الثاني في التنبؤ بالعلاقة بين متغير (المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين) والرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة ، و هذا ما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

الجدول رقم (24) يوضح المعاملات الخاصة بمعادلات الانحدار التدريجي

الدلالة المعنوية	قيمة t المحسوبة	المعاملات المعيارية Beta	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار	النموذج (المتغيرات)	
0,207	1,271		0,399	0,507	الثابت B_0	الأول 1
0,000	7,122	0,611	0,115	0,822	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	
0,533	0,626		0,393	0,246	الثابت B_0	الثاني 2
0,000	4,938	0,472	0,129	0,635	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	
0,005	2,869	0,274	0,090	0,257	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

بالنسبة لمعادلة الانحدار التدريجي و حسب النتائج المبينة في الجدول رقم (24) فإنه يمكننا كتابة معادلة

الانحدار التدريجي للنموذجين على الشكل التالي :

معادلة الانحدار التدريجي للنموذج الأول هي كالآتي:

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

$$Y_1 = 0,507 + 0,822X_1$$

Y_1 : الرضا الوظيفي X_1 : المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

معادلة الانحدار التدريجي للنموذج الثاني هي كالآتي:

$$Y_2 = 0,246 + 0,635X_1 + 0,257X_2$$

Y_2 : الرضا الوظيفي X_1 : المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة X_2 : المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال

تعليق: من خلال الجدول رقم (24) نجد أن النموذج الأول يعتمد فقط على متغير مستقل واحد وهو المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة (و تم استبعاد بقية المتغيرات المستقلة) باعتباره الأكثر تأثيراً على تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة، أما النموذج الثاني فيعتمد على متغيري (المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين)، وتم استبعاد المتغيرين الآخرين لقلة تأثيرهما على تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة.

3- إختبار تأثير المتغيرات الشخصية للدراسة على الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة.

أولاً: إختبار تأثير الجنس على الرضا الوظيفي

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى الجنس

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى الجنس

تم اختبار هذه الفرضية باختبار T-Test للعينات المستقلة

جدول رقم (25): اختبار T-Test للعينات المستقلة بين الرضا الوظيفي و الجنس

المتغير المستقل : الجنس		اختبار T-Test		اختبار Leven		المتغير التابع: الرضا الوظيفي
الدلالة المعنوية Sig	درجة الحرية	قيمة المحسوبة t	قيمة المعنوية Sig	قيمة المحسوبة F	الدلالة المعنوية Sig	
0,890	85	0,138-	0,472	0,523	0,472	

* الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى الجدول أعلاه رقم (24) و من خلال اختبار Leven نجد أن قيمة الدلالة المعنوية Sig=0,472 و هي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05, مما يدل على أن مجتمعي المتغير المستقل الجنس وهما الذكور و الإناث هما مجتمعان متجانسان, أما بالنظر إلى اختبار T-Test فإن قيمة الدلالة المعنوية

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

Sig=0,890 و هي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية و بالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية وهي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى الجنس.

ثانيا: اختبار تأثير المؤهل العلمي على الرضا الوظيفي

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى المؤهل العلمي

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى المؤهل العلمي

تم اختبار هذه الفرضية باختبار T-Test

جدول رقم (26) : اختبار T-Test للعينات المستقلة بين الرضا الوظيفي و المؤهل العلمي

المتغير المستقل : المؤهل العلمي		المتغير التابع : الرضا الوظيفي	
اختبار T-Test		اختبار Leven	
الدلالة المعنوية Sig	درجة الحرية	قيمة F المحسوبة	الدلالة المعنوية Sig
0,530	85	0,632	0,429

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

* الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05

بالنظر إلى الجدول أعلاه رقم (26) و من خلال اختبار Leven نجد أن قيمة الدلالة المعنوية Sig=0,429 و هي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05, مما يدل على أن مجتمعي المتغير المستقل المؤهل العلمي وهما جامعي وغير جامعي هما مجتمعان متجانسان, أما بالنظر إلى اختبار T-Test فإن قيمة الدلالة المعنوية Sig=0,530 و هي قيمة أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية و بالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية وهي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى المؤهل العلمي.

ثالثا: اختبار تأثير الخبرة المهنية على الرضا الوظيفي

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى الخبرة المهنية

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى الخبرة المهنية

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

جدول رقم (27): نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA، بين الرضا الوظيفي والخبرة المهنية

الدلالة المعنوية Sig	فيشر F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,074	2,691	0,956	2	1,913	بين المجموعات
		0,355	84	29,853	داخل المجموعات
			86	31,766	المجموع

* الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول ANOVA رقم (26) فإن قيمة فيشر $F=2.691$ ، و أن قيمة الدلالة المعنوية $Sig=0.074$ وهي أكبر من قيمة الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05، و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية الصفرية والتي هي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى الخبرة المهنية.

رابعاً: اختبار تأثير الوظيفة على الرضا الوظيفي

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى الوظيفة

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي تعزى إلى الوظيفة

تم اختبار هذه الفرضية باختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA

جدول رقم (28): نموذج تحليل التباين الأحادي ANOVA، بين الرضا الوظيفي والوظيفة

الدلالة المعنوية Sig	فيشر F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,720	0,329	0,124	2	0,247	بين المجموعات
		0,375	84	31,519	داخل المجموعات
			86	31,766	المجموع

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0,05 المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها في جدول تحليل التباين ANOVA فإن قيمة فيشر $F=0,329$ وأن قيمة الدلالة المعنوية $Sig=0,720$ و هي أكبر من الدلالة المعنوية المعتمدة 0,05، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

ونقبل الفرضية الصفرية و هي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة تعزى إلى الوظيفة.

المطلب الثالث : نتائج الفصل التطبيقي ومناقشتها

لقد أثارت هذه الدراسة جملة من التساؤلات واختبرت فرضيات تعلقت بالتحقق من دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي في مؤسسة الاسمنت سعيدة، وتوصلت إلى عدة نتائج ساهمت في الإجابة على مشكلة الدراسة ومن أبرز النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- مستوى المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في مؤسسة الاسمنت عالية، حيث يمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تولي نوع من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه، كاحترام عادات وتقاليد المجتمع وتقديم هبات وتبرعات، وكذا توفير فرص متكافئة للأفراد للحد من ظاهرة البطالة؛

- مستوى المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في مؤسسة الاسمنت عالية، حيث يمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تولي نوع من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين الذين يعملون بالمؤسسة، كأن ترافق المؤسسة وتدعم ماديًا ومعنويًا عمالها في المناسبات الدينية والعائلية، وتعتبر أن الموظف هو رأس المال بشري مهم في المؤسسة؛

- مستوى المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في مؤسسة الاسمنت عالية، حيث يمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تولي نوع من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه عملائها الذين يتعاملون معها، كأن تقوم المؤسسة بتعويض عملائها عن أي عيب في المنتج أو أي ضرر تسبب فيه، وتعمل على ارضائه وكسب ولائه؛

- مستوى المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في مؤسسة الاسمنت عالية، وهذا راجع أساسًا إلى توجه المؤسسة باهتمامها بالبيئة، بحيث أن مؤسسة الاسمنت بسعيدة اعتمدت على آلات وتقنيات حديثة تمكنها من التخلص من مخلفاتها بالشكل الذي يضمن الحد من تلوث الهواء والماء، وهذا جعل المؤسسة حريصة على منع أشكال التلوث وتقليل إنتاج النفايات، وكذلك الاهتمام بالسيطرة على مسببات التلوث؛

- مستوى المسؤولية الاجتماعية بمحاورها الأربعة في مؤسسة الاسمنت عالية، حيث يمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تطبق المسؤولية الاجتماعية، و تسعى جاهدة من أجل الالتزام بتطبيقها اتجاه جميع أصحاب المصلحة؛

الفصل الثالث: دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإسمنت

سعيدة

- مستوى الرضا الوظيفي في مؤسسة الاسمنت متوسط، حيث يمكن تفسير ذلك بأن الموظفين راضون عن وظائفهم ، وأن المؤسسة توفر لعمالها كل الإمكانيات والمتطلبات المادية والمعنوية التي تجعل العاملين فيها راضون عن وظائفهم؛

- وبالنسبة لعلاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط ذات علاقة طردية و قوية، ذات دلالة معنوية بين محاور المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي؛

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي؛

- يوجد نموذجين للتنبؤ بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي؛ حيث نجد أن النموذج الأول اعتمد على متغير مستقل واحد و هو المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة ، بينما النموذج الثاني اعتمد على متغيرين مستقلين و هما: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة والمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين ، وقد تم استثناء المتغيرين المستقلين الآخرين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء وذلك لقلة تأثيرهم ؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة تعزى إلى المتغيرات الشخصية للدراسة وهي الجنس؛ المؤهل العلمي ، الخبرة المهنية والوظيفة .

خلاصة:

اشتمل هذ الفصل على الدراسة التطبيقية التي أجريت في مؤسسة الاسمنت بسعيدة، والتي كان الهدف منها معرفة مدى التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وذلك من خلال توزيع الاستبيانات على الموظفين لدى المؤسسة الذي تضمن خمس محاور أربعة منها خاصة بالمسؤولية الاجتماعية والمحور الخامس خاص بالرضا الوظيفي.

وقد اتضح لنا من خلال النتائج المتوصل إليها على مستوى مؤسسة الاسمنت أن الموظفون يرون بأن مؤسسة الاسمنت سعيدة تطبق المسؤولية الاجتماعية بدرجة مقبولة، وأن هناك علاقة قوية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي، وعليه يجب على المؤسسة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وتفعيلها ، للوصول إلى افضل النتائج المرجوة و تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين وهذا ما ينعكس بالإيجاب على أدائهم وبالتالي المساهمة في تحسين أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها .

الخاتمة
العامة

الخاتمة العامة

في الوقت الراهن صارت منظمات الأعمال تلعب الدور الرئيسي في اقتصاد أي دولة، وهذا راجع لمكانتها التي تحدد مكانة الاقتصاد لما لها من تأثير على المجتمع الذي تنشط فيه، فالمنظمة هي مسؤولة أمام هذا المجتمع، حيث أصبحت مسؤولية المؤسسة لا تقتصر على البعد الاقتصادي فقط بل تجاوز الأمر ذلك إلى الأبعاد الأخرى وصولاً للبعد الخيري الذي يضمن التصرف كمواطن صالح يساهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة وهذا باعتبار المنظمة شريكة في المجتمع، إذ أصبح من الضروري تبني النموذج الاقتصادي الاجتماعي من خلال إعطاء أهمية للأنشطة الاجتماعية من جهة والحد من الآثار المنبثقة من أعمالها.

لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات فلم يقتصر على التبرعات والهبات أو الأنشطة الطوعية ليتعدى ذلك ليدخل ضمن استراتيجياتها وخططها وأهدافها، حيث ظهر مفهوم المحاسبة الاجتماعية أو المساءلة الاجتماعية وذلك بغية تحديد ومعرفة الأداء الاجتماعي للمنظمات وذلك من أجل تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية.

فالمسؤولية الاجتماعية هي ادماج المعايير الأخلاقية والتميز بالشفافية في الأعمال والامتثال للوائح القانونية واحترام المجتمع ومعاملة الموظفين داخل المنظمة معاملة جيدة، وذلك من خلال تحسين ظروف العمل للموظفين وإضفاء العدالة الوظيفية والحفاظ على كرامتهم وتوفير كافة الأساليب التي تعمل على إرضائهم لتحقيق الرضا الوظيفي في المنظمة من أجل زيادة ولائهم والرفع من أدائهم، باعتبار المورد البشري هو أهم مورد في المؤسسة الذي تعتمد عليه لبلوغ أهدافها وزيادة أدائها .

وعليه فإن المسؤولية الاجتماعية تعد من أهم المفاهيم المعاصرة التي تدفع بالمؤسسة إلى التفوق والتميز وزيادة قوتها التنافسية ، حيث أصبح تطبيقها مغنماً للمنظمة فهي تعود عليها بالنفع والآثار الإيجابية من رضا المجتمع إلى رضا كافة أصحاب المصلحة التي تربطها العلاقة بهم ، كما أن لها تأثير على سلوك وأداء الموارد البشرية.

وقد تطرقنا في الفصل التطبيقي إلى واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الموظفين ، حيث قمنا بتوزيع استبيان على موظفي مؤسسة الاسمنت بسعيدة يتكون من جزأين ، الأول اشتمل على أربعة محاور تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية وهي: (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة)، أما الجزء

الثاني فيتعلق بالرضا الوظيفي وقد اشتمل على محور واحد، وقد تم معالجة الاستبيان بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS طبعة 21.

وقد كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وعليه سوف نقوم بعرض النتائج المرتبطة باختبار الفرضيات والاستنتاجات على النحو التالي:

فيما يخص الفرضية الرئيسية الأولى فقد توصلت دراستنا إلى أن مؤسسة الاسمنت تطبق المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين، حيث ذهب معظم المستجوبين من العمال إلى التأكيد وذلك بدرجة عالية و هذا يدل على أن مؤسسة الاسمنت سعيدة تعمل على تطبيق المسؤولية الاجتماعية و التي تساعدها على تحسين سمعتها أمام جميع أصحاب المصلحة و بالتالي ضمان لنفسها المكانة اللائقة في السوق وبالتالي تحسين قدرتها التنافسية .

أما الفرضية الرئيسية الثانية فقد توصلت دراستنا إلى أن مؤسسة الاسمنت سعيدة تمتلك معايير و أبعاد تعزيز و زيادة الرضا الوظيفي من وجهة نظر الموظفين فقد تحققت أيضا وذلك بدرجة متوسطة ، و هذا دليل على أن مؤسسة الاسمنت سعيدة لديك كل الامكانيات التي تجعلها توفر لعمالها كل الظروف المادية والمعنوية والتي تجعلهم راضون عن وظائفهم.

أما الفرضية الرئيسية الثالثة التي كان مفادها البحث عن الأثر القائم بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي فتم التوصل إلى أنه يوجد تأثير دال إحصائيا للمسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت سعيدة ، حيث تبين أن المسؤولية الاجتماعية بمحاورها الأربعة فسرت ما نسبته 44.9 % من التغير الحاصل على الرضا الوظيفي .

غير أنه تبين من خلال نتائج اختبار المعنوية الجزئية للنموذج أن المعنوية الكلية للنموذج تعود فقط إلى المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين دون المحاور الأخرى وهذا ما دفعنا إلى إجراء اختبار الانحدار التدريجي و الذي بين وجود نموذجين للتنبؤ بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي ، حيث نجد أن النموذج الأول اعتمد على متغير مستقل واحد وهو المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة الذي فسر ما نسبته 37,40 % من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي ، بينما النموذج الثاني اعتمد على متغيرين مستقلين وهما: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين اللذان فسرا معا ما نسبته 43 % من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي ، وقد تم استثناء المتغيرين المستقلين الآخرين (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء) لقلة تأثيرهم.

الخاتمة العامة

وعليه فإن مؤسسة الاسمنت بسعيدة إذا ما أرادت زيادة رضا عمالها عن وظائفهم و بالتالي تحقيق الولاء والانتماء للمؤسسة و الذي سوف ينعكس بشكل ايجابي على أداء العاملين ونتاجيتهم ، فإنه ينبغي عليها العمل على تطبيق المسؤولية الاجتماعية ، وبشكل خاص التركيز على المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة من خلال العمل على الاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية ووفقا لحاجتها ونتاج منتجات غير مضرّة بالبيئة والمحيط و العمل على التخلص من مخلفاتها الصناعية بالشكل الذي لا يضر بالبيئة ، بالإضافة إلى المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين من خلال تحسين ظروف العمل عن طريق تهئية مناخ العمل الملائم الذي يضمن صحة وسلامة العمال ، و تقديم الدعم المادي والمعنوي لهم والذي يزيد من ولاءهم وانتمائهم للمؤسسة. واستنادا على هذه النتائج تم تقديم التوصيات التالية:

- ❖ الاهتمام الجدي بدراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتشديد على ضرورة تبنيها و ضرورة التأكيد على الممارسات الاجتماعية التي تحقق الرفاه للمجتمع عامة والعمال خاصة.
- ❖ إقناع المنظمة بأن المسؤولية الاجتماعية هي خيار لا بد منه، وهو في صالحها، وليست تكاليف مفروضة عليها.
- ❖ التشجيع على بناء ثقافة تنظيمية تقوم على أسس ومبادئ المسؤولية الاجتماعية لترسيخ هذا المفهوم وتأصيله.
- ❖ محاسبة المؤسسات سواء الخاصة أو العامة عن مسؤوليتها الاجتماعية وقياس أدائها الاجتماعي للتعرف على مساهماتها.

كل الاقتراحات والتوصيات التي تم تقديمها يمكن أن تفيد، لكن إذا قامت المنظمة بتغيير تنظيمي مبني على ثقافة تنظيمية تؤمن بروح المسؤولية الاجتماعية التي تطالب بها كبريات التنظيمات الاقتصادية، لذا يجب توسيع الدراسات التي تتناول موضوع المسؤولية الاجتماعية والآثار الايجابية المترتبة عنها واعداد البرامج التي تساعد في تطبيقها.

آفاق الدراسة

المسؤولية الاجتماعية من المواضيع المثيرة بشكل كبير ومحل الإهتمام في الآونة الأخيرة حيث لم ينل حظه من الدراسات العلمية والتطبيقات الفعلية في مؤسسات الدول النامية، حيث تكاد تخلو الثقافة التنظيمية لهذه المؤسسات من فكرة المسؤولية الاجتماعية ومفهومها الصحيح وهذا راجع لعدة أسباب منها قلت البحث في هذا المجال، ولهذا الباحثون مدعون إلى المزيد من البحث في الجوانب التي لم تعالجها إشكاليتنا وخاصة جانب العوامل التي تساعد في تجسيد وممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الإقتصادية.

قائمة المصادر
والمراجع

- المراجع باللغة العربية:

أ- الكتب:

- 1) أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، بيروت، 1997.
- 2) بلال خلف الله السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة 2013.
- 3) بوبكر بوخریصة وآخرون، تسيير وتدبير الموارد البشرية، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2016.
- 4) حسام إبراهيم حسن، استراتيجيات الموارد البشرية في القطاع العام، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، 2014.
- 5) خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المنهل 2014.
- 6) طارق عبد الحميد السامرائي، الحوافز التربوية الإدارية، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2017.
- 7) عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2018.
- 8) عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 2015.
- 9) عباد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعي للشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة 2005.
- 10) عبد الغفار حنفي، حسين القزاز، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، سنة 1996.

- (11) عيسى المصري، طارق عبد الرؤوف عامر، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي المهني، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، الطبعة الأولى، سنة 2014.
- (12) الغالبي والعامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة 2015.
- (13) فريد فهمي زيادة، وظائف منظمات الأعمال مدخل معاصر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- (14) كريم ناصر علي، أحمد محمد مخلف الدليمي، علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.
- (15) لوكيا الهاشمي ، بومنقار مراد، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان، الطبعة العربية 2014.
- (16) محمد سرور الحريري، إدارة الأفراد الحديثة، شركة دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، الطبعة، الطبعة الأولى، 2016.
- (17) محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- (18) محمد عبيد حسن الطائي، المسؤولية الاجتماعية للشركات وأخلاقيات العمل، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، سنة 2016.
- (19) مشعل محمد المجالي، الرضا الوظيفي في المكتبات، زهد ناشرون وموزعون، الأردن-عمان، بدون طبعة، بدون سنة.
- (20) مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطور الأداء، دار المنهل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة 2018.

(21) منصور الغالبي ومحسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة 2015.

(22) موسي سويدان وإبراهيم حداد، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية 2009.

(23) موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.

ب- الرسائل الجامعية:

(1) بوسلامي عمر، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة سطيف، الجزائر، 2013.

(2) ضفا السالم السقا بسيسو، مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية حالة دراسية وزارة الشؤون الاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة-فلسطين، سنة 2009.

(3) محمد فلاق وسميرة أحلام حدو، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأعمال بين الممارسات التسويقية والضرورة الإستراتيجية، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد العشرون، ديسمبر 2009، جامعة شلف، الجزائر.

(4) مقدم وهيبة، منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، سنة 2014.

(5) نبيل موسى سعيد أبو رحمة، الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء، دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة، كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى، غزة، 2019.

(6) هبة سلامة سالم غواش، الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج (بورتر ولولر) حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية، فلسطين، السنة 2008.

ج - المجلات والمقالات:

(1) أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، ورقة مقدمة للمشاركة في الملتقى الدولي الثالث بجامعة بشار حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، بشار-الجزائر، 2012.

(2) آمنة تونسي وإبراهيم بوزيان، المراجعة الاجتماعية ودورها في تصنيف فجوة التوقعات عن المسؤولية الاجتماعية من خلال المحاسبة عن المسؤولية، دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 7، العدد 3، سبتمبر 2016، جامعة الأغواط

(3) بن بريكة عبد الوهاب، غضبان حسام الدين، تصور نظري لدور الحوكمة الاجتماعية في ترسيخ المقاربة "أخلاق، ثقافة، مواطنة" لدى المؤسسات الاقتصادية، مكان النشر غير مدرج، سنة النشر غير مدرجة.

(4) شيخي مليكة، وآخرون، تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعامل بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، دراسة حالة القطاع المصرفي مجلة التنظيم والعمل، المجلد 8، 2020/01/05.

(5) محمد فلاق وأحلام حدو، مساهمة المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في إدارة الأزمات والوقاية منها، مجلة دوائر اقتصادية، المجلد 7، العدد 2

(6) مراد خالد ريدح، أنور نهار العازم، واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك الأردنية وأثرها على الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة الاقتصاد والأعمال العربية، جامعة الأردن.

قائمة المصادر والمراجع

7) مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع: الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف، 2004.

8) منيرة سلامي، سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "دراسة مقارنة بين مؤسسة ايلاف ترين، الضياء وليند غاز بولاية ورقلة"، الملتقى العلمي الدولي الأول: حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة"، سنة 2013.

ج- المواقع الالكترونية:

1) حسين عبد المطلب الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والأفاق من أجل التنمية في الدول العربية، متاح على: <http://mpr.ub.uni-muenchen.de/31529/>

- المراجع باللغة الفرنسية:

- 1) Carroll Archie, **The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders**, Business- Horizons, July August, 1991.
- 2) Elisabet Garriga et Domenech Mele, **corporat social responsibility theories .mapping the territory**. Department. of business ethics ises buseness school, university of navara av. Pearson.21. 08034. Bersalona.
- 3) Howard Bowen , **responsabilité social of the besnes men**, forezord by peter , Geoffrey Bozen introduction by jean_PASCAL GOND, UNIVERSITY OF LOWA PRES LOWA CITY, 2013.

- 4) Khan, M., Sarwar, S., & Khan, H. (2018). **Impact of corporate social responsibility on job attitudes**: Job satisfaction and organizational commitment of banking sector employees of Pakistan. SEISENSE Journal of Management.
- 5) Michel corpn .**la responsabilité social dentereprise**. Encyclopédie du développement durable. Edition des récoltes. N°99. PARIS. France.2009.
- 6) Mourad Attarça, Thierry Jacquot, **la représentation de la responsabilité sociale des entreprises** : Une confrontation entre les approches théoriques et les visions managériales, 14 éme Conférence international de management stratégique, Pays de la Loire, Angers, France, 2005.
- 7) PUSHPOkmari.D(2008 june), **the impact of job satisfaction on job pefermens**, an empirical Analyse Famous. city forum.saydern 1993.

قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة دكتور مولاي الطاهر سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص: ماستر ادارة اعمال

الاستبيان

أخي العامل ، أختي العاملة

تحية طيبة وبعد

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال نقوم بإجراء دراسة حول: " اثر المسؤولية الاجتماعية على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين " ، و قد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة.

يسرنا أن نطلب من سيادتكم المحترمة التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان المرفق بكل موضوعية ، علما أن آرائكم و اقتراحاتكم ستساهم في تحقيق أهداف الدراسة وستستخدم لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم حسن تعاونكم.

ولكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس :

انثى

ذكر

2. المؤهل العلمي:

غير جامعي

جامعي

3. الخبرة المهنية :

اكثر من 10 سنوات

من 5 و 10 سنوات

اقل من 5 سنوات

4. الوظيفة:

مسؤول إطار موظف عادي

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

أولاً: المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع					
1	تقدم المؤسسة الهبات والتبرعات للمشاريع الخيرية والاجتماعية والثقافية					
2	المؤسسة توفر فرص عمل متكافئة للأفراد وتساهم في القضاء على البطالة					
3	المؤسسة تساهم في إنجاز المشاريع الموجهة للمجتمع (مدارس، مستشفيات...)					
4	المؤسسة تحترم عادات و تقاليد المجتمع المحلي					
5	المؤسسة تقيم سنويا سياساتها وبرامجها التنموية اتجاه المجتمع					
	المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال					
6	المؤسسة توفر مناخ العمل الملائم الذي يضمن صحة وسلامة عمالها					
7	المؤسسة تلتزم بالعدالة والمساوات في الترقيات و المكافآت					
8	نظام الأجور في المؤسسة عادل و يتماشى مع نوع الوظيفة و الجهود المبذولة					
9	الدورات التدريبية والتكوينية يستفيد منها كل عمال المؤسسة					
10	المؤسسة ترافق وتدعم ماديًا ومعنويًا عمالها في المناسبات الدينية و العائلية					
	المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء					
11	تلبى المؤسسة رغبات واحتياجات عملائها بصفة مستمرة					
12	توفر المؤسسة المنتجات لعملائها بالجودة المطلوبة و في الوقت المناسب					
13	المؤسسة تستمع لشكاوي عملائها وتقوم بحلها في وقتها					
14	تقوم المؤسسة بتعويض عملائها عن أي عيب في المنتج او أي ضرر تسبب فيه					
15	منتجات المؤسسة مكتوب عليها كل المعلومات المتعلقة بالمنتج (التاريخ، المكونات، الوزن..... الخ					
	المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة					
16	المؤسسة متحصلة على شهادة الجودة في الإدارة البيئية (ISO14001)					

قائمة الملاحق

					تعتمد المؤسسة على تقنيات حديثة في التخلص من مخلفاتها الصناعية بالشكل الذي لا يضر بالبيئة (منع تلوث المياه والهواء والتربة)	17
					تعمل المؤسسة على الاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية ووفقا للحاجة	18
					تحرص المؤسسة في أنشطتها اليومية على حماية البيئة و نظافة المحيط	19
					تقوم المؤسسة بصفة مستمرة بتوعية العمال بأهمية المحافظة على البيئة	20

ثانيا: الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
21	علاقتي مع رؤسائي مبنية على الثقة المتبادلة					
22	معاملة الإدارة لي تشعرني بأني شريك في المؤسسة و ليس أجير					
23	تتبع الإدارة العدالة و الإنصاف في توزيع المهام و المسؤوليات الوظيفية					
24	عندما أرتكب الأخطاء في عملي أتلقى من الإدارة النصح و التوجيه و المسامحة و ليس اللوم و التعنيف					
25	أشعر بالأمان و الاطمئنان و عدم الخوف من فقدان وظيفتي					
26	أشعر بالفخر و الإعتزاز عند ممارستي لوظيفتي					
27	لا أفكر في ترك مؤسستي و العمل في مؤسسة أخرى					
28	الراتب الذي أتقاضاه مرضي و يتناسب مع وظيفتي					
29	الراتب الذي أتقاضاه يغطي احتياجاتي و متطلباتي المعيشية					
30	الترقية في المؤسسة مبنية على معايير موضوعية و معروفة للجميع					
31	المكافآت المقدمة للعاملين مرتبطة بالأداء					
32	ظروف العمل تساعدني على إنجاز أعمالي على أحسن ما يرام					
33	جو العمل في المؤسسة يسمح لي بتقديم الأفكار و المبادرات من أجل تطوير و تحسين العمل					

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة، حيث تطرقنا في الجانب النظري الى أهم المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي ، أما في الجانب التطبيقي فقمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى مؤسسة الاسمنت بسعيدة وذلك بتوزيع استبيان على جميع العاملين بمختلف أصنافهم الوظيفية يتضمن مجموعة من العبارات تتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي . وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد تأثير دال إحصائيا للمسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي ، كما توصلت أيضا إلى صياغة نموذجين للتنبؤ بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بمؤسسة الاسمنت بسعيدة ، حيث نجد أن النموذج الأول اعتمد على متغير مستقل واحد وهو المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة الذي فسر ما نسبته 40,37 % من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي ، بينما النموذج الثاني اعتمد على متغيرين مستقلين وهما: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين اللذان فسر ما نسبته 43 % من التباين الحاصل في الرضا الوظيفي .

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية ، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة ، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين ، الرضا الوظيفي

Abstract:

This study aims at knowing to what extent social responsibility can influence employees satisfactory in the Cement factory of Saida. In the theoretical aspects we discussed fundamental notions related to social responsibility and employees satisfactory, whereas in the practical side, the research shed light on investigating social responsibility dimensions and employment satisfactory among workers in the host company by administering surveys to all workers to assess the relationship between the previously mentioned aspects. This study revolved that there is a statistical influence on the employment satisfactory, as well to improve two paradigms to predict interrelation between social responsibility and employment satisfactory in Saida's Cement company, the first one is related to the environment and the second has relation with employees

Key words: Social Responsibility, Social Responsibility toward the environment, Social Responsibility toward employees, Employment Satisfactory.