



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

دور الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية في
تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر

إشراف الأستاذ:

إعداد الطلبة:

مسعودي زكرياء

خالد عربي

محمد زهير حمادي

السنة الجامعية: 2021/2020



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

دور الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية في
تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية
دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر

إشراف الأستاذ:

مسعودي زكريا

إعداد الطلبة:

حمادي محمد زهير

عربي خالد

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث اهدي ثمرة جهدي هذه إلى

من قال فيهما الرحمن: (وَإِخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا)

إلى أعظم الرجال صبرا إلى رمز العطاء إلى من تعب معنا وعلما معنى الصبر والثبات...

أبي العزيز الغالي أمدته الله بالصحة والعافية.

إلى التي لولاها لما كنت في الوجود، إلى العصامية والشجاعة التي سهرت وربت إلى من

دعت لي بالسداد والصلاح في السراء والضراء، إلى التي هي أقرب إلي من نفسي إلى

من تتربع على عرش روعي وتتقن السير في دروب قلبي...

أمي الغالية رعاها الله وأطال في عمرها.

إلى من قاسموني الحياة بمرها قبل حلاوتها أنوار عيني ونبضات قلبي...

إخوتي وأخواتي.

إلى من حمل لقب عائلتنا العزيزة.

إلى كل من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلبي وسقطوا سهوا من ذاكرتي وفكري ولكن يبقوا

فالقلب إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها.

إلى كل روح نقية طاهرة تحب العلم والعلماء.

إلى كل من ساعدني في الحياة الجامعية من أساتذة وإداريين وعمال كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي وإلى جميع

الطلبة والطالبات زملائي في الدفعة بدون استثناء.

أهديكم هذا العمل عربون محبة ووفاء.... حمادي محمد زهير

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي و دراستي المتواصلة طيلة سنوات مضت إلى من ارتبط رضا الله

برضاها وقال فيهما عز وجل: (وَإِخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا)

إلى الذي علمني معنى الصبر والثبات إلى من كانت أسمى آماله ان يراني في أسمى

المراتب:

أبي الغالي حفظه الله ورعاه...
إلى اعز ما املك في هذه الدنيا إلى من وهبتي الحياة ومنحتني الحب والحنان إلى ن
جعلت الجنة تحت أقدامها:
أمي الحبيبة أطال الله في عمرها...
إلى من حملهم ساعد أبي ورضعتهم ساعد أُمي:
إخوتي وأخواتي
إلى جميع الأصدقاء والزملاء
إلى جميع من حملتهم ذاكرتي ولم تحملهم مذكرتي
إلى جميع موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
إلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد
اهدي ثمرة نجاحي المتواضعة

أهديكم هذا العمل عربون محبة ووفاء....عريبي خالد

الشكر والعرفان

الحمد لله الذي من علينا بإتمام هذا البحث وأعاننا عليه حتى خرج
(على هذه الصورة ومصادقا لقوله تعالى: (لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ
وعرفانا بالجميل نتقدم بأسمى عبارات التقدير والشكر الجزيل إلى من
تفضلت علينا بالإشراف على هذا البحث صاحب الجهود والعطاءات
اللامحدودة الذي لم تبخل علينا بالنصائح والإرشادات الدكتوراة:
مسعودي زكريا.

فجزاه الله عنا كل خير وله منا كل التقدير والاحترام.
إلى أعضاء اللجنة الكرام الذين تفضلوا بمناقشة وتصويب هذا العمل
والارتقاء به إلى ما هو أصلح له، فلهم منا كل الشكر والتقدير.

الملخص

تأتي هته الدراسة في مدى تحقق تحسين أداء العاملين اعتمادا على مدى الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية وذلك اعتمادا على المنهج الوصفي و باستخدام برنامج spss25 لتحليل بيانات الاستبيان الموزعة على عينة من العاملين و المقدرة ب53 وقد توصلنا بالدراسة إلى أن هو هناك علاقة جيدة بين الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية و تحسين أداء العاملين و ذلك من خلال عدة أبعاد منها :

1- المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين عند التعيين

2- المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين أثناء الخدمة

3- المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بعد الخدمة

وذلك عن طريق المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية و المتغير التابع أداء العاملين

The Abstract:

This study comes in the extent to which employee performance has been improved depending on the extent of commitment to the principles of social responsibility, based on the descriptive approach and using the spss25 program to analyze the questionnaire data distributed to a sample of workers, estimated at 53. We concluded in the study that there is a good relationship between

commitment to the principles of social responsibility. Improving the performance of employees through several dimensions, including:

- 1- Social responsibility towards employees when hiring
- 2- Social responsibility towards employees during service
- 3- Social responsibility towards workers after service

This is done through the independent variable social responsibility and the dependent variable employee performance



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	الإهداءات
-	الشكر والعرفان
-	الملخص
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
VI	فهرس الأشكال
أ-ث	مقدمة
الفصل الأول	
الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية وتقييم أداء العاملين	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية
03	المطلب الأول: نشأة ومفهوم المسؤولية الاجتماعية
06	المطلب الثاني: أهداف وأهمية المسؤولية الاجتماعية
08	المطلب الثالث: أساسيات المسؤولية الاجتماعية
14	المبحث الثاني: مفهوم تقييم أداء العاملين وأهم خطواته
14	المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء العاملين وأهم خطواته
18	المطلب الثاني: خطوات وأهمية وأهداف تقييم الأداء العاملين
24	المطلب الثالث: أهم جوانب تقييم أداء العاملين
30	المطلب الرابع: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين
35	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني	
قياس الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر	
37	تمهيد
37	المبحث الأول: المديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية الوادي

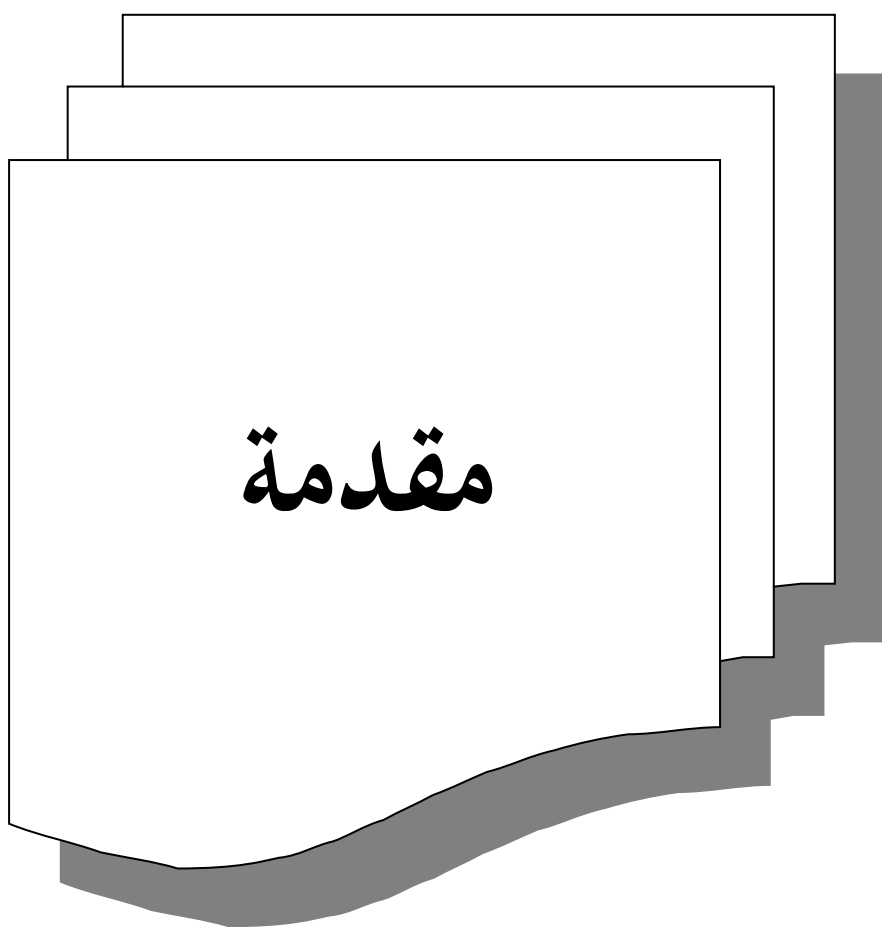
37	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن نشأة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية الوادي
37	المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر
41	المطلب الثالث: أهداف وهيكل المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي
43	المطلب الرابع: البنية التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي
44	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية
44	المطلب الأول: فرضيات ومتغيرات الدراسة
46	المطلب الثاني: طريقة وأدوات الدراسة
49	المبحث الثالث: عرض النتائج ومناقشتها
49	المطلب الأول: توزيع المتغيرات الشخصية
53	المطلب الثاني: الدراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة ودراسة الاتجاه العام
55	المطلب الثالث: بعد المسؤولية الاجتماعية عند التعيين
69	المبحث الرابع: الدراسة القياسية
69	المطلب الأول: دراسة الفرضيات
53	المطلب الثاني: الدراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة ودراسة الاتجاه العام
55	المطلب الثالث: بعد المسؤولية الاجتماعية عند التعيين
84	خلاصة الفصل
86	خاتمة
89	قائمة المصادر والمراجع
94	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	نمذج التدرج البياني	(01-01)
25	نتائج المقارنة بين أزواج من المستخدمين	(02-01)
27	نمذج لطريقة التدرج البياني السلوكي	(03-01)
43	يوضح المكونات البشرية للمديرية العملية للاتصالات	(01- 02)
46	توزيع الاستثمارات	(02- 02)
46	سلم ليكرت الثلاثي ومجالاته	(03- 02)
47	يوضح كيفية توزيع عبارات الاستبيان للمتغير المستقل والتابع	(04- 02)
49	نسبة التكرار بحسب جنس العينة	(05- 02)
50	نسبة التكرار بحسب المستوى التعليمي لدى عينة الدراسة	(06- 02)
51	يوضح التكرارات الخاصة بالعبارات والاقدمية ونسبها المئوية	(07- 02)
52	يوضح توزيع عينة الدراسة بالنسبة لقطاع النشاط	(08- 02)
53	الاحصائيات الوصفية	(09- 02)
53	الاتجاه العام لبعء الوعي بالمسؤولية الاجتماعية	(10- 02)
55	الاحصائيات الوصفية لبعء المسؤولية الاجتماعية عند التعيين	(11- 02)
57	الاحصائيات الوصفية للمسؤولية الاجتماعية اثناء الخدمة	(12- 02)
59	الاحصائيات الوصفية للمسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة	(13- 02)
61	يوضح الاتجاه العام لبعء الاداء	(14- 02)
71	الدلالات الإحصائية للفرضية الأولى	(15- 02)
77	جدول الاحصاءات الوصفية	(16- 02)
78	جدول الانحدار	(17- 02)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	خطوات تقييم الأداء العاملين	(01-01)
23	نمذج لأهداف تقييم إدارة العاملين	(02-01)
26	منحنى التوزيع الطبيعي للمستخدمين في التوزيع إجباري	(03-01)
29	تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية	(04-01)
42	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية الوادي	(01-02)
49	توزيع المتغيرات بحسب الجنس	(02-02)
50	توزيع المتغيرات بحسب لمستوى التعليمي	(03-02)
51	توزيع المتغيرات بحسب الاقدمية في العمل	(04-02)
52	توزيع المتغيرات بحسب قطاع النشاط	(05-02)
54	كيفية توزيع العاد البعد لدى العينة	(06-02)
56	توزيع بعد الشعور بالمسؤولية الاجتماعيين عند التعيين	(07-02)
58	توزيع بعد المسؤولية الاجتماعية اثناء الخدمة	(08-02)
60	توزيع مفردات بعد المسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة	(09-02)
62	توزيع بعد الاداء (المتغير التابع)	(10-02)



مقدمة

تحظى المسؤولية الاجتماعية بأهمية بالغة في المؤسسة وهذا ما جعل الباحثين يتنافسون في إيجاد تعريف موحد لهاته الأخيرة، وإلى أن أصبح تركيز المنظمات على تبني أهداف المسؤولية الاجتماعية من قبل القطاع الخاص بجانب الاهتمام بالربح كهدف وحيد، فالمسؤولية الاجتماعية التزام من القطاع الخاص بالقيام بمهام داخل البيئة التي يعمل بها وذلك مساهمة في تحسين خدمات وأنشطة اجتماعية والإسهام مع الدولة في محاربة المشاكل التي تواجهها مثل البطالة والفقر نقص الخدمات والإسكان، وذلك من خلال إيجاد الآليات المناسبة لدمج الأدوار الاجتماعية مع الإشكالات الواقعية التي تواجهها حيث يعتبر العاملين في تلك المنظمات هم الآلية المناسبة لتحقيق ذلك.

كما أنه أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الشغل الشاغل للمؤسسات وأصبحت هذه الأخيرة أكثر استجابة من السابق في مجال أدائها الاجتماعي حيث تطلب ذلك إنجاز أعمال مسؤولية عن أفرادها العاملين باعتبارهم من أهم الموارد فأداء العاملين هو العنصر المفكر والرئيسي، ضمير المؤسسة وقلبها النابض وإحساسها الواعي لما يدور من حولها من أحداث لذلك فإن استقطاب مهارات العاملين واختيارها وتعيينها وتحفيزها وتقديم فرص النمو والترقية له أهمية كبيرة.

وكمحاولة من المؤسسات للتعبير عن الأهمية المتزايدة للعاملين تم تجسيد مفهوم "المسؤولية الاجتماعية" في إطار تحسين "أداء العاملين" كإجابة عن إشكالية رئيسية تمثلت في السؤال التالي

مامدى تأثير تحقيق الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية على سبيل المثال مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

أولاً: الإشكالية

ما هو دور الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء العاملين في مديرية الاتصالات الجزائر - الوادي؟

بناء على الإشكالية السابقة يمكننا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما مدى الوعي بالمسؤولية الاجتماعية لدى مسيري المؤسسات الاقتصادية وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5% ؟
- ✓ ما مدى الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية لدى مسيري المؤسسات الاقتصادية وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5% ؟
- ✓ ما مدى سعي المسيرين في المؤسسات محل الدراسة على تحسين أداء العاملين وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5% ؟
- ✓ هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية وتحسين أداء العاملين وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5% ؟
- ✓ هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية وتحسين أداء العاملين وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5% ؟
- ✓ هل هناك ظروف ذات دلالة إحصائية وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5% حول الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية ؟
- ✓ هل هناك ظروف ذات دلالة إحصائية وفق عينة الدراسة عند مستوى معنوية 5% حول الالتزام بالعمل على تحسين أداء العاملين ؟

و للإجابة على التساؤلات الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

ثانيا: فرضيات الدراسة

- ❖ **الفرضية الأولى:** يتوقف دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عند تلبية هذه الأخيرة لمتطلبات واحتياجات العاملين.
- ❖ **الفرضية الثانية:** هناك اهتمام متزايد من قبل شركة اتصالات الجزائر محل الدراسة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية.
- ❖ **الفرضية الثالثة:** هناك ثقة عالية من قبل عمالي شركة اتصالات الجزائر على قدرة هاته الأخيرة في تحسين أداء العاملين مقارنة بالشركات الأخرى.

و يتفرع منها الفرضيات التالية:

- **الفرضية الفرعية لأولى:** هناك أثر دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% في تحسين أداء العاملين لدى شركة اتصالات الجزائر.

- الفرضية الفرعية الثانية: هناك أثر دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لتبني المسؤولية الاجتماعية للعاملين لدى شركة اتصالات الجزائر.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين لدى شركة اتصالات الجزائر.
- الفرضية الفرعية الرابعة: هناك أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء العاملين لدى شركة اتصالات الجزائر.

خامسا: مبررات اختيار موضوع الدراسة

- ✓ يدخل الموضوع ضمن مجال التخصص.
- ✓ إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء العاملين.
- ✓ اختيار موضوعنا نابع من علمنا بأن تحسين أداء العاملين في المنظمة لم يرق بعد إلى مستوى التقييم الي يحق توجهات المنظمة و يجعلها تتميز عن منافسيها.
- ✓ القدرة على دراسته وإيجاد مراجع متعلقة به.

ثالثا: أهداف الدراسة

- التعرف على المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين.
- الوصول إلى عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأهمية الالتزام بها.
- دراسة أثر تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء العاملين.
- التعرف على ما إذا كان هناك اختلافات جوهرية بين العاملين في مدى إدراكهم لمبادئ المسؤولية الاجتماعية المقدمة لهم.

رابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها:

- سوف تمكنا من التعرف على مدى ممارسة هذه الشركة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والحصول على بيانات تظهر مدى حرص الشركة على التوجه نحو المسؤولية الاجتماعية وأثرها على تحسين أداء العاملين.

- تساعد هذه الدراسة الشركات التي تسعى لتبني فكرة المسؤولية الاجتماعية بالطرق و الأساليب التي وردت في هذه الدراسة ولتحسين صورتها يجب أن تكسب ود واحترام الشركات الأخرى لها.
- يمكن بعد الإطلاع على هذه الدراسة الاستفادة من عدة جوانب.
- الحصول على بيانات أكثر في التعرف على ماهية الدراسة والأسلوب المستخدم فيها.

خامسا: حدود الدراسة

- ◆ الحدود الموضوعية: تتضمن هذه الدراسة قياس العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية مع أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- ◆ الحدود المكانية: مؤسسة اتصالات الجزائر.
- ◆ الحدود الزمنية: تمت هذه الدراسة سنة 2021.

سادسا: نموذج الدراسة

لقد تطرقنا في هته الدراسة إلى العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين في مديرية اتصالات الجزائر الوادي و لقد اعتمدنا الأبعاد التالية:

- البعد الاقتصادي أثناء التعيين
- البعد القانوني أثناء الخدمة
- البعد الأخلاقي والخيري بعد الخدمة

سابعا: صعوبات الدراسة

- الظروف التي يشهدها العالم حاليا من جراء أزمة كورونا.
- الإجراءات والتدابير المفروضة من جراء أزمة كورونا.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية للمسؤولية
الاجتماعية وتقييم أداء العاملين

تمهيد

شهد العالم ولا يزال يشهد تحولات وتطورات كبيرة وفي جميع المجالات، خاصة الجانب الاقتصادي منها، من ارتفاع ملحوظ في عدد المؤسسات على اختلاف مجالات نشاطاتها واشتداد المنافسة بينها، إلى العولمة إلى نقل التكنولوجيا بينها، كلها عوامل أدت بالمؤسسة المعاصرة بمختلف تخصصاتها إلى البحث عن المداخل الإستراتيجية التي تمكنها من مواجهة كل هذه التحديات، ولعل المدخل الإستراتيجي الأكثر أمنا من بين هذه المداخل هو الاهتمام بالموارد البشرية للمؤسسة من أهم التغيرات الجذرية التي أحدثتها التوجهات الفكرية المعاصرة على مفهوم الإدارة الحديثة.

المبحث الأول: مفهوم و أهداف للمسؤولية الاجتماعية

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لتقييم أداء العاملين

المبحث الثالث: العلاقة بين للمسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين

المبحث الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

تعد المسؤولية الاجتماعية معيار من معايير تحقيق تنافسية مستدامة، لذا تعمل المؤسسات جاهدة على دمج الاهتمامات الاجتماعية في إستراتيجياتها، وهذا من أجل ضمان استمرارها وتحسين أدائها، ومن خلال هذا سوف نتطرق في هذا المبحث إلى كل من ماهية المسؤولية الاجتماعية و الأداء.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم المسؤولية الاجتماعية

أولاً: نشأة المسؤولية الاجتماعية

في بداية الأمر ظهرت فكرة المسؤولية الاجتماعية عقب الثورة الصناعية وارتبط نشوءها بقيام المشاريع الصناعية وما عاشته المؤسسات في تلك الفترة من تقدم بفضل مختلف الاختراعات العلمية التي ساهمت بشكل كبير في تحقيق الهدف الأسمى للمؤسسة المتمثل في تعظيم الأرباح مستترة بذلك كل الموارد المتاحة من طبيعة وبشرية حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية، مفترضة أن مسؤولية المؤسسة تنحصر في إنتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع فقط والتي من خلالها تحقق عوائد مجزية للمالكين.

وقد ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن التاسع عشر والرابع الأول من القرن العشرين ولكن مع تضخم حجم المؤسسات وما رافق ذلك من أزمات اقتصادية واستغلال للأيدي العاملة وتدني الأجور وظهور التكتلات النقابية برزت مرحلة جديدة كان من خلالها الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية من جهة كتأمين السلامة والأمن في مكان العمل، تقليص ساعات العمل، الرعاية الصحية.... الخ، ومن جهة أخرى وكتحفيف للضغوط الكبيرة التي

أفرزها التأثير المتزايد على البيئة اتجهت المؤسسات¹ إلى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية والمرتبطة بالبيئة، الزبائن، المنافسين، الحكومة، الموردين¹.

¹ طاهر محسن المنصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2008، ص 54-62. نقلا عن ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية

وقد وردت مؤشرات أهمية الأداء الاجتماعي حينما أوضح "Sheldon" أن "مسؤولية كل مؤسسة تتحدد من خلال أدائها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع". وفي عام 1972 أوصى المؤتمر المنعقد بجامعة كاليفورنيا تحت شعار "المسؤولية الاجتماعية للبيئة لمنظمات الأعمال" بضرورة "إلزام كافة المؤسسات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة والمساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد وباستجابة العديد من المؤسسات لهذا الطرح الجديد وتبنيها لفكرة المسؤولية الاجتماعية ببعديها الداخلي والخارجي شجع المشرع القانوني على وضع الضوابط والقواعد القانونية ليضفي سمة الإلزام للتحقق من وفاء تلك المؤسسات هذه المسؤولية وليؤكد على أن الالتزام بالأداء الاجتماعي لم يعد خيارا أمام المؤسسات وإنما هو أمر ملزم للاستمرار والبقاء ضمن المجتمع، وفي هذا الصدد دعت لجنة التطوير الاقتصادي بأمريكا المؤسسات إلى إعادة النظر في أفقها الاجتماعي²

ثانيا: المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية

لقد شكلت على الدوام العلاقة بين منظمات الأعمال وفعاليات المجتمع اشكالا اجتماعيا واقتصاديا على مدى تاريخ الإنتاج الصناعي والخدماتي، خاصة بعد ذلك التنامي المتزايد في الاستثمارات الاقتصادية للقطاع الخاص، فأصبح من الضروري في مراحل ليست ببعيدة أن يلتزم الاقتصادي بالمطلب الاجتماعي، أي أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع من طرف المؤسسات ورجال الأعمال والشركات قد أصبح من ميزات ومواصفات النشاط الاقتصادي، حيث أن أخلاقية مناخ المال والأعمال وترقية الحياة الإنسانية وتعزيز القيم والثقافة المجتمعية، والسعي إلى مبادرة تدعيم العلوم والمعارف، كلها أهداف ومجالات المسؤولية الاجتماعية لهذه المؤسسات والشركات، وقد اجتهد الكثير في إعطاء تعريفات متباينة للمسؤولية الاجتماعية، حيث يوضح ميكائيل تريلي أن التصورات الأولى للمفهوم تطورت مع بدايات الخمسينيات من القرن الماضي مثل ما قدمه باون Bowen 1953م في إشارته الواضحة إلى أن المسؤولية الاجتماعية تتعلق بنشاطات المؤسسة التي لا بد أن تتبنى

¹ تامر ياسر البكري، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2001، نقلا عن ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية

² ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2010/2009، ص10

الرؤى والقيم الموجودة في المجتمع¹، كما نعني أيضا لمنظمات الأعمال تصرف المنظمات على نحو يتسم بالمسؤولية والمسائلة ليس فقط أمام أصحاب حقوق الملكية، ولكن أمام أصحاب المصلحة الأخرى² تعني المسؤولية الاجتماعية بأن يكون البعد الاجتماعي والأخلاقي إلى جانب البعد الاقتصادي³.

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

كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها: "الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل⁴".

تعريف معهد شارترد للعلاقات العامة (2009): المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تصف الدور الاجتماعي والإنساني والخيري الذي تلعبه المنظمة في المجتمع⁵.

¹ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية والاقتصادية، برلين ألمانيا، الطبعة الأولى 2019

² مقدم وهيبه ويكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفات الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، ص 9.

³ رسلان خضور، التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية، ندوة الثلاثاء الاقتصادية الرابعة والعشرون، ص 4.

⁴ بن مسعود نصرالدين وكنوش محمد، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14-15 فيفري 2012.

⁵ روضة جديدي، رحيمة بوصبيح صالح، المسؤولية الاجتماعية للشركات بين العمل التطوعي وتحقيق هدف الاستدامة، ورقة بحثية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني للعلوم الاجتماعية والتربوية (ريس) تركيا، 26-27-28، أكتوبر، 2018، ص 03.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية المسؤولية الاجتماعية

أولاً: أهداف المسؤولية الاجتماعية

هناك أهداف تشترك كل المنظمات في العمل على تحقيقها أثناء تبنيتها لبرامج المسؤولية الاجتماعية:

- تحقيق الربح المادي للمنظمة.
- تقديم منتجات وخدمات جيدة بأسعار معقولة تتناسب مع المستوى الاقتصادي للمستهلكين.
- الاستجابة للمسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه المجتمع وجماهيره.
- تحسين الصورة الذهنية للمنظمة.
- تقديم صورة مقبولة للمنظمة وعلامتها التجارية.

لذلك يجب على مسؤلي المنظمة عند تبنيتها لبرامج المسؤولية الاجتماعية ضمن خطتها الاتصالية أن تحقق التناسق بين أهدافها من تبنيتها لبرامج المسؤولية الاجتماعية والأهداف العامة للمنظمة وذلك وفقاً لحاجة المجتمع والجماهير إليه، وعلى الرغم من تزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات وطبقاً للتقرير العالمي 100Reteen Institution، أن المنظمات العالمية تنفق حوالي 555 مليون دولار سنوياً على أنشطة المسؤولية الاجتماعية¹.

ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

هناك جهات نظر متعارضة حول تبني المؤسسة لمزيد من الدور الاجتماعي، إذ هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بحدود معينة تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات وعلاقتها مع مجتمعاتها لمواجهة الانتقادات والضغوط المفروضة عليها²، إن

¹ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص 03.

عبد الرزاق بركات، دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العائلية، الجامعة الافتراضية² السورية، ص: 24.

قيام الشركات بدورها في المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بوجودها¹.

تحقق المسؤولية الاجتماعية عدة مزايا بالنسبة للمجتمع والدولة أهمها ما يلي²:

أولاً: بالنسبة للمؤسسة

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال خاصة.
- تحسين مناخ العمل كما تؤدي إلى بعث روح التعاون بين مختلف الأطراف.
- تؤدي المسؤولية الاجتماعية تجاوباً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.

ثانياً: بالنسبة للمجتمع

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

ثالثاً: بالنسبة للدولة

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها.
- تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- المساهمة في التطور التكنولوجي و القضاء على البطالة و غيرها³.

المطلب الثالث: أساسيات المسؤولية الاجتماعية

¹ السعيد شدالة وشعيب بوترة، واقع المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة سونلغاز (الجزائر)، ص15.

⁴ عبد الرزاق مولاي للخضر، حسين شنيني، مداخلة بعنوان (أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات) الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، يومي 22 و 23 نوفمبر 2011 ص185.

³ أحمد عبد الحفيظي، آليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، العدد السابع، 2019، ص:185.

أولاً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد نذكر منها:

1- البعد الاقتصادي

لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية، إنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسات مثل الحوكمة المؤسسية، ومنع الرشوة والفساد وحماية حقوق المستهلك والاستثمار الأخلاقي¹.

2- البعد القانوني

- حماية المستهلك من المواد الضارة.
- حماية الأطفال صحياً وثقافياً.
- منع التلوث بشتى أنواعه.
- صيانة الموارد وتنميتها التخلص من المنتجات بعد استهلاكها.
- التقليل من إصابات العمل.
- تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن.
- منع التمييز على أساس الجنس أو الدين.
- توظيف المعوقين².

3- البعد الأخلاقي

التي تراعي من خلاله منظمات الأعمال الجانب الأخلاقي في كل قراراتها ومساورها في الصناعة التي تعمل فيها، تجنباً لأي ضرر قد يلحق بالمجتمع.

4- البعد الخيري

¹ سعيد عبد الحكيم و محصر مريم، مساعي تأهيل و ترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، ورقة بحثية مقدمة ضمن ملتقى استدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، الوادي، الزائر، يومي 29/30 أكتوبر، 2017، ص

² المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية ، مرجع سبق ذكره

الذي يشمل على التبرعات والهبات والمساعدات الإجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح¹ ويرتبط بمبدأ نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل وغيرها من جوانب أخرى².

لقد وظفت هذه الأبعاد بشكل هرمي متسلسل لتوضيح طبيعة الترابط بين هذه العناصر من جانب ومن جانب آخر فإن استناد بعد على بعد آخر يمثل حالة واقعية و استنادا على ذلك تكون مسؤولية الشركة الاجتماعية شاملة (Corporate Responsibility) Social هي حاصل مجموع العناصر الأربعة³.

ثانيا: إستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية

1- الإستراتيجيات المادية

الشركات والمنظمات التي تعتمد على هذه الإستراتيجية يركز القائم على إدارة المسؤولية الاجتماعية على ترجمة مبادئ المسؤولية الاجتماعية في أهداف واضحة وملموسة ويحدد المعوقات المحتملة وما يمكن وما لا يمكن عمله، ويقدم منظمته باعتبارها منظمة عملية والسمة الأساسية في هذه الإستراتيجية هي أن التنفيذ يحدث من خلال السلوك، ثم يأتي تشكيل الإستراتيجية في مرحلة لاحقة، ويستخدم المقاييس والدراسات كدلائل مرشدة لتحديد الأنشطة المطلوبة.

2- الإستراتيجية المنظمة

يكون التركيز على ترسيخ جوانب المسؤولية الاجتماعية في نظم الإدارة، وغالبا ما يتم تقديم نظم الإدارة ولجودة بالفعل ثم يتم تكميلها فيما بعد بمهام إضافية وأهداف وأدلة، وترتبط

¹ داود خيرة، قراءة في أدبيات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، جامعة بجي فارس، المدينة، ص:8.

² غلاب فاتح، ختيريوهية، التجارب الدولية والعربية الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 05، العدد 01، 2020، ص:17.

³ محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركي سونطراك الجزائرية أرامكو السعودية- نموذج، مجلة الباحث، العدد 2013/12، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص:31.

الأفكار الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية بالأنشطة الرئيسية للشركة المنظمة وسبب نجاح هذه الإستراتيجية هو الطريقة الهيكلية والبنائية في العمل¹.

ثالثاً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

1- عمليات المسؤولية الاجتماعية

تشير إلى مقدرة المنظمة على سرعة الاستجابة للضغوط الاجتماعية، وهذا يعتمد في الأساس على إمكانات المنظمة وقدرتها على البقاء من خلال التكيف من البيئة المحيطة بها، وبالتالي يجب عليها أن تحدد الفرص المتاحة لها في بيئة الأعمال، وان تكون قادرة على تحليل بياناتها، والتكيف بعدئذ مع نتائج ذلك التحليل.

2- مبادئ الأخلاق والقيادة

هناك ارتباط كبير بين كون الشركة مواظنا صالحا وأخلاقيات العمل التجاري والمديرين داخل الشركة فالقيام بالنشاط التجاري وفقاً للمبادئ الأخلاقية يعد في الغالب مهمة صعبة بالنسبة للموظفين على كافة المستويات داخل الشركة فالإدارة العليا تجد نفسها تحت ضغط مستمر من حملة الأسهم لتحسين نتائج أعمال الشركة في الأجل القصير، غير أن أصحاب المنفعة غالباً ما يهتمون باستراتيجيات التنمية المستدامة في الأجل الطويل، أما في المستويات الأخرى داخل الشركة، فغالباً ما يوضع الموظفون والمديرون في موقف صعب²، إذ ينتظر منهم العمل وفقاً لمبادئ الأخلاق، وفي الوقت نفسه يتعين عليهم التفكير في عدم الإضرار بسمعة الشركة أو تعريض أنفسهم لفقدان وظائفهم.

3- حقوق الإنسان

يرتبط مفهوم المواطنة الصالحة للشركات ارتباطاً كبيراً بالدور الذي تلعبه الشركات في حماية حقوق الإنسان، إذ أصبح الارتباط بين الشركات المسؤولة وحقوق الإنسان أمراً أكثر وضوحاً في السنوات الأخيرة، فكلما ازداد انتشار العولمة وازداد نشاط الشركات متعددة الجنسيات في الأسواق الناشئة على مستوى العالم، تصبح حقوق الإنسان جزء لا يتجزأ من

¹ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، مرجع سبق ذكره

² نورا محمد عماد الدين أنور، المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية، مركز المديرين المصري، 2010 ص 15.

أنشطة الشركات المسؤولة، وقد أصبح التصدي لقضايا حقوق الإنسان دون تعريض آفاق النمو الاقتصادي للخطر من أخطر التحديات التي تواجه الشركات التجارية.

4- مشاركة المجتمع

إن قدرة الشركة على فعل الخير تعتمد غالباً على وضعها الاجتماعي أو الاقتصادي وهذا يجعل الشركات ومديريها في وضع فريد يعطيهم القدرة على فعل الخير لأسباب وجيهة بصورة أكثر سهولة من المواطن العادي والكثير من المجتمعات ينتظر فعل الخير من أولئك الذين يملكون القدرة على ذلك وتسعى الشركات لأن تكون عند حسن الظن بها من خلال تقديم العون والإعلان عن اهتمامها بالمجتمع، ورغم أن العمل الخيري شيء عظيم، على الشركات إن تكون حذرة في منح التبرعات، إذ إن تقديم التبرعات للجمعيات الخيرية غالباً ما ينظر إليه على أنه سعي ظاهري من جانب الشركات وهم على استعداد لقطع من ثروتهم طوعياً بتمويل أعمال الخير¹.

5- مبدأ الاستمرارية المثلى للمجتمع

هو المطلب المعيشي الأمثل الذي يتحقق نتيجة تكاتف الجميع في سبيله.

6- مبدأ المنظور المزدوج:

هو الأخذ بعين الاعتبار النتيجة الأمثل الذي يتحقق بالعمل الجماعي. حيث إن المسؤولية الاجتماعية تبنى على مبدأ المنظور المزدوج والذي يؤدي إلى اكتساب مكسب المنظور المزدوج².

7- مبدأ الاستدامة

تعنى الاستدامة بالآثار التي تتركها التصرفات (Actions) التي تحصل بالوقت الحاضر على الخيارات المتاحة في المستقبل، حيث أن الموارد التي تستغل في الوقت الحاضر لن تكون متاحة للاستخدام مستقبلاً، وذلك بسبب الكمية المحدودة من هذه الموارد،

¹نورا محمد عماد الدين أنو، مرجع سبق ذكره، ص16.

²عبد الرزاق بركات، دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العائلية، الجامعة الافتراضية السورية، ص28.

فمثلا المواد الأولية كالفحم والمعادن والنفط موجودة بكميات محدودة والتي يستخدم منها لن يكون متاحا للاستخدام في المستقبل.

لهذا السبب وفي نقطة مستقبلية معينة ينبغي توفر بدائل لإنجاز الوظائف المنجزة حاليا بواسطة هذه الموارد، وفقا لذلك تتطلب الاستدامة قيام المجتمع بإعادة إنتاج الموارد المستخدمة (Regenerated)¹ من جديد.

هذا ويمكن أن يعرف بقدرة تحمل النظام البيئي (ecosystem of Capacity Carrying) والمعبر عنها بنموذج المدجلات-الموارد، فصناعة الورق مثلاً المخرجات لاستهلاك تتبع سياسة إعادة زرع الأشجار المحصودة.

وعلى اعتبار أن المنظمة جزء من النظام الاقتصادي والاجتماعي الموسع يجب أن تأخذ هذه الآثار بالحسبان، ليس فقط من أجل مقاييس التكلفة والقيمة في الحاضر ولكن من أجل مستقبل المنظمة نفسها، ويمكن أن تقاس الاستدامة بالمعدل الذي تستهلك به الموارد من قبل المنظمة بالنسبة للمعدل الذي يمكن أن يعاد به إنتاج هذه الموارد.

8- مبدأ المساءلة

تعني المساءلة اعتراف المنظمة بآثار أعمالها على البيئة الخارجية بالإضافة إلى البيئة الداخلية للمنظمة، وبالتالي من المفترض أن تتحمل مسؤولية هذه الآثار، يتضمن هذا أيضا هذه الآثار داخل وخارج كتابة المفهوم قياس المنظمة، ومن ثم التقارير التي توضحها وتوفيرها لكافة الأطراف المتأثرة بما فيهم أصحاب المصالح الخارجيين، هذا يتضمن الاعتراف بأن المنظمة جزء من شبكة اجتماعية أوسع ولديها مسؤوليات تجاه كل هذه الشبكة وليس فقط تجاه ملاك المنظمة، بجانب قبول هذه المسؤولية يجب أن تعترف المنظمة أن أصحاب المصالح الخارجيين يملكون القدرة اللازمة للتأثير على الطريقة التي تعمل بها، وفي تبرير أو عدم تبرير هذه الطريقة، وبهذا تستوجب المساءلة تطوير مقاييس كمية مناسبة للأداء البيئي والاجتماعي للمنظمة وتوثيق النتائج التي تبين هذا الأداء وتوضح أعمال المنظمة بالكامل. وبالطبع سينتج عن تطوير سجلات وتقارير هذا الأداء تكاليف تقع على

¹قُدري إبراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سوريا، 2015/2014 ص44.

عائق المنظمة ولكن أيضاً ينتج عنها بعض المنافع كقابلية استعمالها في عملية صنع القرار وفي تسهيل عملية تخصيص الموارد ضمن المنظمة وبينها وبين أصحاب المصلحة الآخرين، وهذه التقارير يجب أن تبنى على الخصائص التالية: -مفهومها أو القدرة على فهمها من قبل كل الأطراف المهتمة بهذا المجال - صلتها بمستخدمي المعلومات المتوفرة فيها- المصادقية بمعنى دقة المقياس، وتمثيل الأثر والخلو من التحيز - قابلية المقارنة، من الناحية الزمنية وبين المنظمات المختلفة وبشكل حتمي هذه التقارير سوف تتضمن حقائق وأحكام نوعية بالإضافة للمقاييس الكمية. لأن المقاييس النوعية تتيح إمكانية التقييم بشكل مختلف من قبل الأطراف المختلفة أولوياتهم وقيمهم الفردية المستخدمة للمعلومات، عاكسه.

9- مبدأ الشفافية

تعني الشفافية كمبدأ الوسائل التي يمكن من خلالها التعرف على الآثار الخارجية لأعمال المنظمة من خلال تقاريرها، وأن الحقائق المتعلقة بهذه الآثار ظاهرة في هذه التقارير ومتاحة لكافة مستخدمي المعلومات، للأطراف الخارجية المستخدمة بكل شفافية مهمة جداً للمعلومات لأنها تفتقر للتفاصيل والمعرفة والخلفية المتوفرة لدى الأطراف الموجودة داخل المنظمة، ويمكن أن ترى الشفافية على أنها تالية للمبدأين السابقين، وجزء من اعتراف المنظمة بمسؤوليتها عن الآثار الخارجية لأفعالها¹

¹ قدرى إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 45-46.

المبحث الثاني: مفهوم تقييم أداء العاملين وأهم خطواته

إن الأداء المؤسسي من أهم المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة ومتزايدة في المؤسسات الاقتصادية لما تحضي به من مكانة متميزة في بيئة الأعمال، وهذا من منطلق تداخل المتغيرات وتسارعها وسرعة انتشار المعلومات من جهة، وكذا لدور عملية تقييم الأداء الهائلة إلى تحقيق الكفاءة باستخدام الموارد المتاحة، والحكم على مدى نجاحه في تحقيق الأهداف المخططة من جهة أخرى¹.

المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء العاملين وأهم خطواته

أولاً: مفهوم تقييم أداء العاملين

تعددت تعريف الأداء المؤسسي واختلفت من باحث إلى آخر وهذا بسبب ارتباط مفهوم تقييم الأداء المؤسسي بالغرض منه، حيث يعتبر الأداء المؤسسي المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية².

من خلال لمفهوم تقييم الأداء أن المرتكزات الأساسية لهذا المفهوم هي كالتالي:

- أنها عملية حيوية تهدف إلى الوقوف على أداء وسلوك العامل في عمله وتعريفه بمدى كفاءته أو قصوره في أداء واجباته ومسؤولياته.
- أنها عملية موجهة لتحسين وتطوير العاملين والمبنية على الكشف عن نقاط القوة والضعف بهدف تطويرها.
- أنها عملية مستمرة تتطلب الملاحظة والتحليل المستمر للأداء وفق سياسات ومعايير ثابتة يقاس بموجبها أداء العامل.
- أنها عملية من شأنها إتاحة الفرصة للعاملين للترقية والحصول على تقديرات ومكافآت عادلة³.

ويعرف تقييم الأداء على أنه ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في انجاز الأعمال التي توكل إليه

¹ إلهام فرحي، أثر التغيير التنظيمي على أداء المؤسسة، جامعة بسكرة إستبانة باحث، ، 2019/2018، ص:35.

³ مدثر حماد الشيخ التيجاني، أثر الدوافع على أداء العاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2015، ص115.

وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل على مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل، وأخيراً على معاملة زملائه ومرؤوسيه، فعملية تقييم الأداء تعد من أبرز الأدوات الجوهرية في قياس كافة العوامل والجوانب المرتبطة بالأداء الفعال لإبراز مدى مساهمة الفرد في الإنتاجية، وهي تتضمن سلسلة من الخطوات والإجراءات المصممة للوصول إلى قياس أداء كل فرد في المؤسسة¹. فهي إدارة تحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بأقل قدر من التكلفة وفي أقل وقت وعلى مستوى مناسب من الجودة. وتكمن أهمية تقييم الموارد البشرية في دراسة وتحليل العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، ذلك لمعرفة مدى نجاحهم ومستوى كفاءاتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا الحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى.

لقد تطور مفهوم تقييم الأداء واتسعت مجالات استعماله حتى أصبح احد أهم العمليات الإدارية والإستراتيجية التي تحظى باهتمام معظم المنظمات والمنظرين . ويرى البعض بأنه العملية المنظمة التي تهتم بجمع المعلومات لغرض تحديد درجة تحقق الأهداف واتخاذ القرارات اللازمة بشأنها لمعالجة جوانب الضعف وتحقيق النمو السليم من خلال تعزيز جوانب القوة.

ويعرف تقييم الأداء بأنه: "عملية تقارن أداء العاملين الفعلي بعدة معايير موضوعية وذلك لقياس الأداء بطريقة عادلة واتخاذ نتائج التقييم كمكافأة العاملين"، ويوضح أن الهدف من وراء عملية التقييم هو خلق جو من الترابط بين المنظمة والعاملين، وذلك من خلال تحقيق مصالح مشتركة لكل منهما¹.

فهي العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم².

¹ سلوى عمر عبد الرحمان، الإدارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 94، 93، 2015، 95.

² عمار بن عيشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية-بسكرة- مذكرة ماجستير، جامعة المسيلة، 2006/2005، ص4.

ويرى البعض تقسيم التعريفات المتعلقة بتقييم أداء العاملين إلى ثلاثة محاور، يمكن تناولها على النحو التالي:

1- محور يركز على الأداء الحالي للعاملين، وذلك من خلال تعريفه بأنه: "عملية رسمية تقوم المنظمة من خلالها بتقدير العامل ومعرفة مستوى أدائه".

2- محور يركز على مقارنة أداء العاملين بالمعايير الموضوعية للأداء، وذلك من خلال تعريف التقييم بأنه "مقارنة أداء العاملين خلال فترة زمنية معينة مع الحجم ومستوى العمل المراد انجازه في نفس الفترة في ضوء معدلات أداء موضوعة".

3- محور يركز على اعتبار تقييم الأداء كوسيلة لتطوير أداء العاملين، وذلك من خلال تعريفه بأنه: "وسيلة لتقييم مدى نجاح وكفاءة العاملين في القيام بالمهام الحالية الموكولة إليهم وذلك لاتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير وترقية العاملين".

ويعرف محمد السلطان تقييم الأداء كأداة رقابية ونظام وأحد المسؤوليات التي يكلف بها المدبرون، فهو يرى انه: "نظام رسمي تقوم الإدارة بوضعه لقياس أداء العاملين بصفة دورية من خلال استخدام بعض الأدوات مثل الملاحظة والتقارير، ليتم استخدامها كأداة من أدوات الرقابة للمساعدة في عملية تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة".

كما يعرف كلا من د.سمير عبد الوهاب و د.ليلى البرادعي عملية تقييم أداء العاملين بكونها "عملية مستمرة وشاملة لا تقتصر على فترة زمنية، كما أنها لا تقتصر على فرد أو مجموعة بعينها ولكنها تشمل جميع العاملين في المنظمة، فضلا عن أنها تشمل جميع جوانب الأداء وليس جانب واحد".

وقد أشار إلى أن عملية التقييم تشمل نوعين من الأعمال، أعمال يمكن أن توضع لها معايير مادية للتقييم، حيث تقيم على أساس الكم أو الموصفات أو الفترة الزمنية، في حين توجد أعمال ذهنية يصعب وضع معايير محددة لها، فتخضع إلى جوانب الحكم الشخصي للمقيم "مثل أعمال التخطيط والبحوث والتنظيم".

وتنطوي عملية التقييم على تحديد وقياس أداء العاملين في المنظمات، ويتم تحديد الأداء بالتركيز على الجوانب الهامة للأداء، لذا يجب أن تبنى عملية تحديد الأداء الهام على

التحليل الوظيفي، وان تركز على الجوانب التي تؤثر على نجاح أداء المنظمات، وليس الجوانب الشخصية التي لا تؤثر على أداء الوظيفة مثل السن والنوع¹.

ثانياً: فوائد تقييم أداء العاملين

تعتبر عملية تقييم الأداء لتحديد مدى كفاءة الفرد، إحدى سياسات إدارة الموارد البشرية والتي لا غنى عنها نظراً للفوائد التي تعود من وراء تطبيقها على أسس سليمة تتوافر فيها الموضوعية قدر الإمكان وبعيدة عن التمييز والمحسوبية، وفيما يلي عرض لأهم الفوائد التي يمكن للإدارة الحصول عليها:

1. رفع الروح المعنوية:

إن جو من التفاهم والعلاقات الحسنة يسود العاملين ورؤسائهم عندما يشعرون أن جهدهم وطاقاتهم في تأديتهم لأعمالهم هي موضع تقدير واهتمام من قبل الإدارة، وأن هدف الإدارة الأساسي من وراء التقييم هو معالجة نقاط الضعف في أداء الفرد على ضوء ما يظهره هذا التقييم، كما أن اعتماد الترفيع والعلاوات والتقدم على قياس الكفاءة والجدارة في العمل، وبناء على تقييم موضوعي عادل لأداء الأفراد يخلق الثقة لدى المرؤوسين برؤسائهم، وكل ذلك سيدفع بالعاملين إلى بذل مزيداً من الجهد لأداء جيد².

2. إشعار العاملين بمسؤوليتهم:

عندما يشعر الفرد العامل أن نشاطه، وأداءه في العمل هو موضوع تقييم من قبل رؤسائه المباشرين، وان نتائج هذا التقييم سترتب عليها اتخاذ قرارات هامة تؤثر على مستقبله في العمل، فانه سوف يشعر بمسؤوليته تجاه نفسه والعمل معاً، وسوف يبذل جهده وطاقاته التي يمتلكها عمله على أحسن وجه لكسب رضا رؤسائه.

3. وسيلة لضمان عدالة المعاملة:

حيث تضمن الإدارة عند استخدامها أسلوباً موضوعياً لتقييم الأداء أن ينال الفرد ما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساس جهده وكفاءته في العمل، كما تضمن الإدارة معاملة عادلة ومتساوية لكافة العاملين.

¹ سلوى عمر عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص 95، 94، 93

² أبو الشرش نور الدين، الحوافز و أداء العاملين في المؤسسات، الطبعة العربية، دار الأيام للنشر و التوزيع، عمان، ص 73-74-75.

4. الرقابة على الرؤساء :

إذ أن تقييم أداء العاملين يجعل الإدارة العليا في التنظيم قادرة على مراقبة وتقييم جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية والتوجيهية، من خلال نتائج تقارير الكفاءة المرفوعة من قبلهم لتحليلها ومراجعتها، ومن خلال ذلك يتسنى للإدارة العليا تمديد طبيعة معاملة الرؤساء للمرؤوسين ومدى استفادتهم من التوجيهات المقدمة لهم من قبل رؤسائهم.

5. استمرار الوقاية و الإشراف:

إن الوصول إلى نتائج موضوعية وصحيحة من خلال تقييم أداء العاملين يتطلب وجود سجل خاص لكل فرد يسجل فيه القائمون على عملية التقييم ملاحظاتهم على الأداء بشكل مستمر، وهذا العمل يتطلب من الرؤساء ملاحظة ومراقبة أداء مرؤوسيهم باستمرار ليكون حكمهم قائماً على أسس موضوعية¹.

6. تقييم سياسات الاختيار و التدريب:

حيث تعتبر عملية تقييم أداء العاملين بمثابة اختبار للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في اختيار وتدريب العاملين بما يسير إليه تقييم الأداء، فإذا دلت تقديرات الكفاءة على معدلات مرتفعة باستعداد العوامل المؤثرة الأخرى، ويعتبر هذا دليل على سلامة وصحة الأسلوب المتبع لاختيار العاملين وتعيينهم إلى جانب تقييم البرامج التدريبية ومعرفة مدى استفادة العاملين منها².

المطلب الثاني:خطوات وأهمية وأهداف تقييم الأداء العاملين

أولاً: خطوات تقييم الأداء العاملين

تعتبر عملية قياس الأداء من أهم الوظائف الإدارية بمنشآت الأعمال لما تنطوي عليه من تحديد معايير رقابية دقيقة وتطبيقية وقياس أدق لهذه المعايير حتى تصل إلى تقييم عادل بين العاملين مبنى على أسس موضوعية وتقديرات واقعية لأدائهم يمكن أن يضع كل منهم في المكان أو موقع العمل المناسب له، ولما كانت عملية تقييم الأداء الوظيفي من النشاطات الصعبة والمحفوفة بالمخاطر في الأجهزة التي لا تتصف أنشطتها بالإنتاجية

¹بوالشرش نور الدين،مرجع سبق ذكره،ص73-74-75

الواضحة التي يمكن قياسها عن طريق الكم والكيف، بالرغم من صعوبة وتعقيد عملية تقييم الأداء إلا أنه لا يمكن بأي حال الاستغناء عنها، وإن إدراك طبيعتها وما يكتنفها من معضلات ومعوقات يؤدي إلى التفكير بموضوعية في الكيفية والخطوات التي يمكن من خلالها أن تحقق الموضوعية في العملية التقييمية، ومن هنا فإن عملية الأداء الوظيفي لا تأخذ مجراها ومسارها الصحيح إلا بإتباع الخطوات الآتية:

الشكل رقم (01-01) يوضح خطوات تقييم الأداء العاملين



المصدر : مذكرة حماد لشكبحالتباني مرجع سبق ذكره ص 124

1- عملية تحليل مهام وواجبات ومسؤوليات العمل

يجب على القائمين بعملية التقييم القيام بعملية تحليل مهام وواجبات العمل وذلك عن طريق وصف تحليل الوظائف لتوفير معلومات دقيقة وصحيحة عن واجبات ومسؤوليات شاغلي الوظيفة وذلك لضمان معرفة الرؤساء بمهام مرؤوسيههم وتقييم أدائهم على ضوءها، كما يجب تحديد أهداف واضحة ومحددة لعملية تقييم الأداء يتم على ضوءها اختيار الطريقة أو الأسلوب المناسب والعناصر التي يجب استخدامها مقياسا في تقييم العاملين كما يجب أن

يتم تحديد فئات العاملين الذين سيضملمهم التقييم، فلا يمكن تقييم جميع الأفراد على اختلاف فئاتهم ببرنامج واحد¹.

2- تحديد معايير الأداء والأهداف السلوكية المطلوب تحقيقها

تعتبر معايير الأداء هي الأساس الذي ينسب إليه عمل الفرد و بالتالي يقارن به للحكم عليه أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا وهذا يقول: آرثر بيل (من السهل تمييز الموظفين المجتهدين والآخرين الذين يقدمون عملا لا يرضي رؤسائهم ولكن من الصعب التمييز بين الأشخاص في الثلاث فئات الوسطي، جيد جدا، متوسط، مقبول) وان تحديد هذه المعايير أمر ضروري للنجاح بعملية تقييم الأداء حيث أنها تساعد في تعريف العاملين:

3- تحديد أسلوب التقييم

يتعين على المنظمة لدى اختيارهم لأسلوب قياس أداء العاملين لديها، أن تراعي تناسب ذلك الأسلوب مع طبيعة الوظائف التي بها ويتطلب ذلك الرجوع إلى وصف الوظائف وتصنيفاتها حيث لا توجد أسلوب تقييم قابل للتطبيق في كل زمان ومكان.

4- تدريب القائمين بعملية تقييم الأداء

إن النجاح في استخدام تقارير تقييم الأداء يتوقف على الأشخاص الذين يوكل إليهم إعدادها ولذلك من الضروري أن يكونوا ملمين بالهدف من إعداد تلك التقارير وطريقة استخدامها ومزاياها والعيوب التي تكتنفها حتى يمكن التقليل من الأخطاء الشائعة، كما يجب أن يشمل التدريب الجوانب التالية:

أ- الجانب الفني والعلمي: يتمثل في دراسة وفهم الأسس النظرية والعملية لعملية تقييم الأداء.

ب- الجانب الفكري: يتمثل في القدرة على استخدام تلك النظريات والمبادئ المختلفة في تقييم الأداء.

ت- الجانب الإنساني: ويتمثل في القدرة على التفاعل والتفاهم مع الأفراد وكسب الثقة والتعاون من جانبهم¹.

¹مدثر حماد الشيخ التيجاني، مرجع سبق ذكره، ص120-121.

5- تقييم الأداء

بمقتضى هذه المرحلة يتم تقييم أداء جميع العاملين في المنظمة والتعرف على مستويات

6- التغذية المرتدة

يحتاج كل عامل إلى معرفة مستوى أدائه ومستوى العمل الذي يزاوله لكي يعرف مدى درجة تقدمه في أداءه لعمله، وذكر ماريون: (إن التغذية المرتدة معلومات تتاح للفرد بغرض الحفاظ عليها أو لتحسين الأداء، إنها ليست نصيحة، أي اطلاع الفرد على ما يجب عمله، إنها ببساطة إعطاء الفرصة للآخرين لمعرفة كيف يؤثر أداؤهم عليك وعلى مسؤوليتك).

7- اتخاذ القرارات الإدارية

على ضوء نتائج تقييم الأداء يتم اتخاذ العديد من القرارات الإدارية عن طريق إعداد توصيات وتشتمل هذه القرارات على عدة نواحي مثل الترقية والنقل والتعيين وتسوية الرواتب والحاجة للتدريب والفصل،....الخ.

8- تحديد الأهداف التطورية مستقبلا

تأتي هذه الخطوة الأخيرة من خطوات تقييم الأداء حيث بموجبها يتم وضع الخطط التطورية التي من شأنها أن تنعكس وبشكل ايجابي على تقييم الأداء من خلال التعرف على جميع المهارات والقدرات والمعارف والقيم التي يحملها العامل.

ثانيا: أهمية تقييم أداء العاملين

الإنسان هو أهم الموارد التي يمكن أن تثرى بها أمة من الأمم² يمكن تقييم الأداء مطابا منشودا وهدفا مقصودا تسعى المنظمات المعاصرة إلى تأمينه بشكل فاعل بوصفه مجسدا لما تم إنجازه مما يشكل مبررا لطرح أهميته³

تبدي كل المنظمات تقريبا أهمية قصوى لعملية تقييم أداء العاملين فمن خلالها يمكن

للمنظمة:

¹مدثر حماد الشيخ التيجاني، مرجع سبق ذكره، ص120-121.

²مدثر حماد الشيخ التيجاني، مرجع سبق ذكره، ص115-123-124.

³سلوى عمر عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص96.

- التأكد من المعاملة العادلة لجميع الموظفين، وان المستندات المتعلقة بذلك ستكون عنصرا هاما في تأييد سلامة موقف المنظمة في حالة تظلم احد الموظفين حول القرارات التي تمس ترقبته أو تعويضه أو إنهاء خدمته.
- تحديد الأفراد المتميزين ووضعهم في الصورة أمام المسؤولين تمهيدا لترقيتهم إلى مراكز وظيفية أعلى.
- معرفة مستوى أداء العامل تمهد له الطريق نحو تدريبه وتطوير أداءه وتحسين إنتاجيته وذلك بالاتفاق مع رئيسه.
- من شأن الحوار بين العامل ورئيسه المباشر حول نتائج تقييم الأداء أن يظهر جوانب النقص في سياسات المنظمة وأنظمتها إذ قد يترتب على إعادة النظر في هذه الأمور اكتشاف أخطاء قد تكون هي السبب في ضعف نتائج تقييم أداء الأفراد، إضافة إلى أن نظام تقييم الأداء يمكن أن يساعد العاملين على تعريفهم بنواحي القصور في أدائهم فيعطي لهم فرصة لتلافيها في المستقبل، وأيضا التعرف على نواحي السلوك غير المقبولة والتي تقلل من كفاءة العاملين من وجهة نظر الإدارة وبالتالي العمل على تجنبها إضافة إلى انه يساعد على احترام نظام العمل¹.
- رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور².

ثالثا: أهداف تقييم الأداء واستخداماته

1- أهداف تقييم الأداء

- تحقق عملية تقييم الأداء أهدافا عديدة و ذلك وفق ثلاث مستويات هي: المنظمة، المديرين المرؤوسين، وذلك وفقا لما يلي:

¹ باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، دراسة حالة: البنكالموريطاني للتجارة الدولية BMCI، ص60.

² زينبي فريدة، قياس وتقييم أداء العاملين في منظمات الأعمال، ملتقى بعنوان إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل للميزة التنافسية، جامعة سعيدة، يومي 10 و11، 2009

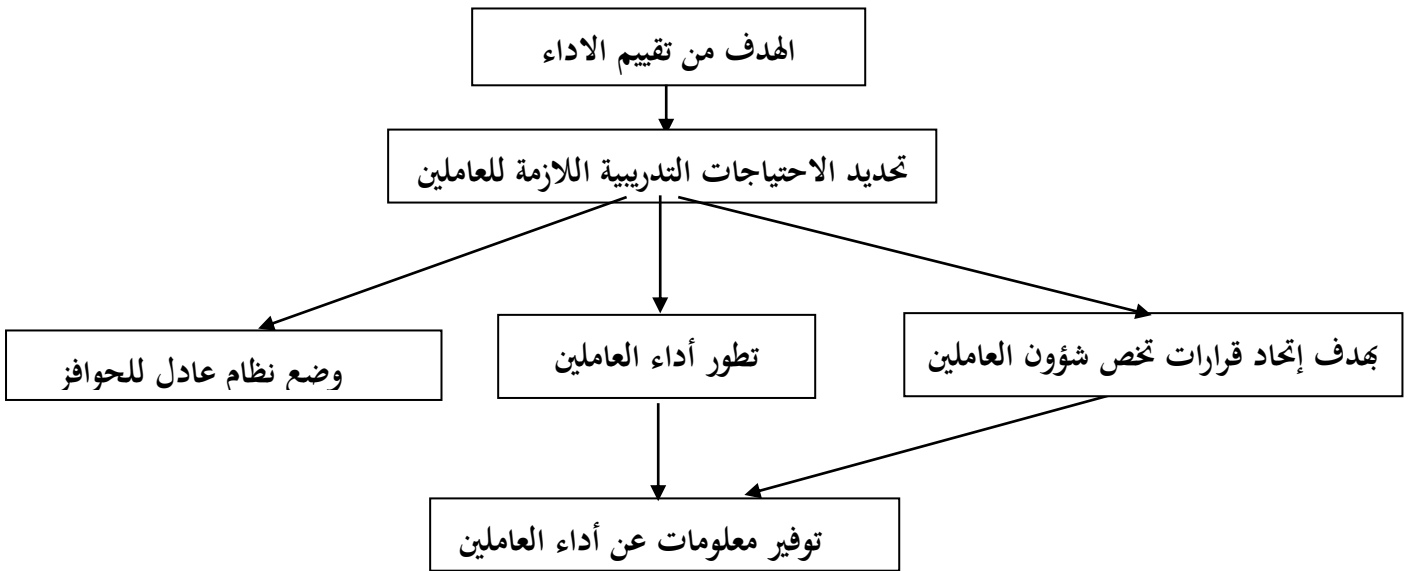
أ- على مستوى المنظمة:

- إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوى العاملين تجاه المنظمة رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم وإمكانياتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.
- تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية لأن نتائج هذه العملية يمكن ان تستخدم كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.
- مساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

ب- على مستوى المديرين:

إن مواجهة المدير أو المشرف للفرد العامل للحكم على أداءه لا تعتبر عملية سهلة وإنما تعتبر عملية تتميز بطابع التحدي الذي يدفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقييم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم، وهذا يدفع باتجاه تطوير العلاقات الجديدة مع العاملين والتقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم وصعوباتهم¹.

الشكل رقم (02-01) نموذج لأهداف تقييم إدارة العاملين



المصدر: زيم بن عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، السعودية، 2013.

¹ باباه ولد سيدن، مرجع سبق ذكره، ص61.

المطلب الثالث: أهم جوانب تقييم أداء العاملين

أولاً: طرق تقييم الأداء: هناك الكثير من طرق تقييم أداء العاملين وتكون كل طريقة مستخدمة تخدم الغاية من التقييم، فهناك طرق توفر مجموعة من البيانات تهم العاملين التعرف عليها للوقوف على تقدمهم في الأداء، وهناك طرق توفر لمتخذي القرار البيانات التي تمكنهم من وضع خطط وإستراتيجية عمل جديدة تتناسب ونتائج التقييم، لكن لكل طريقة تقييم مزايا وعيوب تتخللها، لذلك تقوم بعض المنظمات باستخدام أكثر من طريقة لتحصل على أعلى درجة من المزايا في التقييم وتقليل من العيوب وسنقسم هذه الطرق إلى تقليدية وحديثة.

أ- الطرق التقليدية هناك عدة طرق تقليدية نذكر منها:

1- طريقة التدرج البياني:

يستعمل المشرف في هذه الطريقة نمودجا يتضمن خصائص وصفات معينة يريد الحكم عليها في أداء مرؤوسه، وأمام كل صفة من الصفات يضع وزن أو درجة تبدأ من الواحد وتنتهي بخمسة، فيقوم المشرف بوضع علامة أمام الدرجة التي يراها تتناسب وتقدير العاملين بخصوص الصفة التي تتعلق بها¹.

والشكل التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(01-01)نمودج التدرج البياني

درجات التقييم					الصفة
ممتاز (5)	جيد جدا(4)	جيد (3)	مقبول (2)	ضعيف(1)	
			✓		الحاجة للإشراف والتوجيه
	✓				كمية الأداء
		✓			الانتظام في دوام
			✓		إتباع التعليمات
				✓	القدرة على الإبداع

¹بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الإقتصادية(دراسة حالة مؤسسة الجمرات الفلاحية)،مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2011/2012 ص26.

المصدر :لامهدي حسن الزويلف، إدارة الأفراد مدخل كمي، دار المحلأوي للنشر، عمان، الأردن، 1998 نقلا عن بوبرطخ عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص27.

2-طريقة مقارنة أزواج من المستخدمين:

من خلال هذه الطريقة يتم مقارنة كل مستخدم في قسم أو مجموعة معينة مع بقية المستخدمين في نفس المجموعة فيقوم بمقارنة الفرد مع كل واحد منهم، ويقيم المرؤوسين بحسب عدد المرات التي امتاز فيها أو كان أحسن من زملائه من حيث كمية الإنتاج، الجودة والتعاون مع الرئيس والزملاء وتستعمل المعادلة الآتية في تحديد عدد المجموعات الثنائية¹.

حيث n عدد أفراد المجموعة: $\frac{n(n-1)}{2}$

2

الجدول رقم(02-01)نتائج المقارنة بين أزواج من المستخدمين

المرؤوسين	عدد المرات التي امتاز فيها المرؤوس عن زملائه	الترتيب
ليلى	3	الثانية
شريف	1	الرابع
مصطفى	4	الأول
احمد	2	الثالث
محمد	/	الخامس

المصدر :أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، منظور القرن الحادي والعشرين، دون ذكر مكان النشر، 2000، نقلا عن بوبرطخ عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص28.

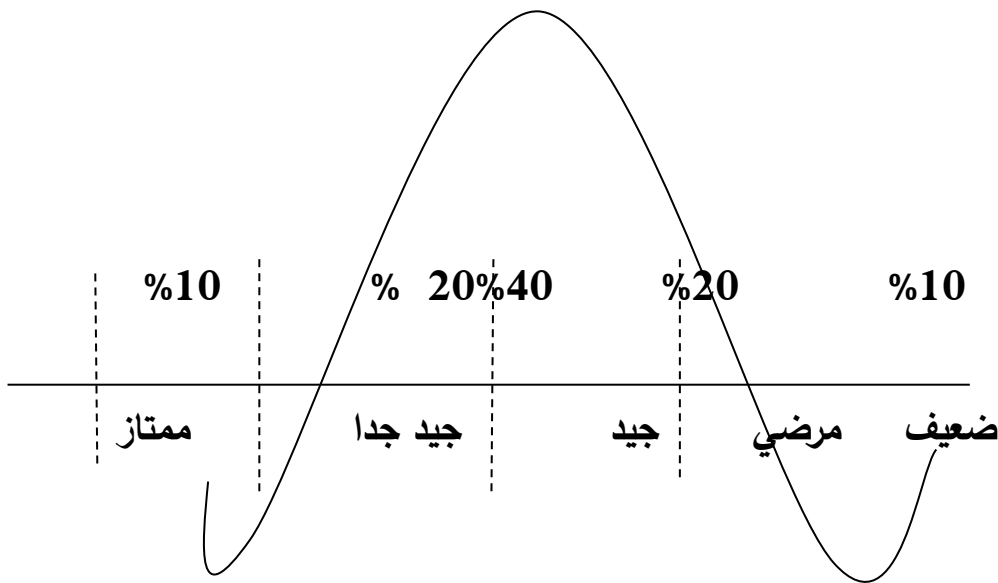
3-طريقة التوزيع الإجباري:

تعتمد هذه الطريقة على مبادئ التوزيع الطبيعي ويعتمد على منحى التوزيع الطبيعي، حيث يتركز غالبية العاملين حول الوسط الحسابي بينما تأتي المجموعة الممتازة

¹ بوبرطخ عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص28.

حول احد أطراف تقابلها المجموعة الضعيفة حول الطرف الأخر، فيكون كل رئيس مجبرا نسبيا على توزيع مرؤوسيه على درجات قياس الكفاءة بشكل تحدده المؤسسة، وهو توزيع يرى أن الغالبية تأخذ درجة وسطية من المقاييس وتبدأ النسبة في الانخفاض كلما بعدنا عن هذه الدرجة الوسطية، والشكل التالي يوضح النسب المحددة للمستويات المختلفة طبقا للمستوى العام لأداء كل مستخدم وليس على أساس مجموعة من العوامل المختلفة للتقييم¹.

الشكل رقم(03-01) منحنى التوزيع الطبيعي للمستخدمين في التوزيع إجباري



المصدر: زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، نقلا عن، بوبرطخ عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص29.

ب-ثانيا: الطرق الحديثة

1. طريقة التدرج البياني السلوكي

استحدثت هذه الطريقة للتغلب على العيوب التي ميزت طريقة التدرج البياني وطريقة المواقف الحرجة حيث انه يتم تحديد وتصميم أعمدة لكل صفة أو سلوك مستمد من واقع العمل الفعلي وليست صفات عامة محددة مسبقا كما هو الحال في طريقة التدرج البياني ويقيم الفرد على مدى امتلاكه للصفات وسلوكه المتوقع في واقع العمل بحيث تكون هذه

¹ بوبرطخ عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص29،28.

الصفات أو السلوكيات مرتبطة بمتطلبات العمل الأساسي، كما يتم الربط وتفسير المستويات المختلفة لسلوك ودرجة تعبر عليه كأن نقول الأداء متميز أو جيد أو ضعيف¹.

- الجدول رقم(03-01)نموذج لطريقة التدرج البياني السلوكي

درجة القياس	الحالة
ممتاز	يقوم باستخدام كل مهاراته الفنية وينجز كل المهام بطريقة ممتازة.
جيد جدا	يقوم في معظم الأوقات باستخدام جزء كبير من المهارات الفنية وينجز معظم المهام بطريقة جيدة.
جيد	قادر على أن يستخدم بعض المهارات الفنية وينجز معظم المهام.
متوسط	يواجه صعوبة في استخدام المهارات الفنية وينجز معظم المهارات متأخرا.
ضعيف	يواجه صعوبات كثيرة في استخدام المهارات وينجز المهام متأخرا بسبب هذه الصعوبات .

المصدر: بوبرطخ عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص:34.

2. طريقة الملاحظات السلوكية

هذه الطريقة نتيجة تطوير طريقة التدرج البياني السلوكي السابقة حيث يتم وفق الطريقة التركيز على السلوك الملاحظ والمتوقعة للأداء كما في الطريقة السابقة إلا أن المقيم يقوم بمراقبة ومتابعة سلوك الأفراد العاملين ويكون تقييم الأداء اعتمادا على النتائج المحققة فعلا، فتحديد الأبعاد السلوكية المتوقعة للأداء الفعال وملاحظة سلوك الأفراد يتم بالاعتماد على خمسة أوزان لكل بعد، بدلا من وزن واحد، وتجميع الدرجات التي يحصل عليها الفرد في تقييم أبعاد العمل.

¹ بوبرطخ عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص:33.

3. طريقة مراكز التقييم

وفقا لهذه الطريقة يتم قياس مهارات وصفات سلوكية معينة للعامل، مثل التخطيط، التنظيم والعلاقات الإنسانية، و ذلك بوضع معايير قياسية لهذه الصفات في ضوء تحديد الأهداف من تحليل العمل، تحديد الأبعاد الضرورية للتقييم بالرغم من صعوبة تحديدها فهي تستخدم لتطوير أداء المديرين وبصورة خاصة للأفراد المرشحين للإدارة العليا.

4. طريقة الإدارة بالأهداف

تركز هذه الطريقة على الأداء في المستقبل إلى جانب الأداء في الماضي ويشترك الرئيس والمرؤوسين في تحديد الأهداف الواجب الوصول إليها، ويتم تقييم الأداء بمقارنة الأهداف الموضوعية والمسطرة من قبل المنظمة للفرد من اجل انجازه مع ما أنجز فعلا وتتم هذه الطريقة عبر المراحل التالية:

- تحديد الأهداف و النتائج المطلوب تحقيقها و التي يتم قياس الأداء على أساسها.
- يتم تحديد الأهداف بمشاركة كل من الرئيس و مرؤوسه.
- وضع خطة عمل لبلوغ الأهداف.
- تحديد المعايير التي يتم عليها قياس نتائج الأداء¹.

ثانيا: معايير تقييم أداء العاملين

1- مفهوم معايير تقييم الأداء

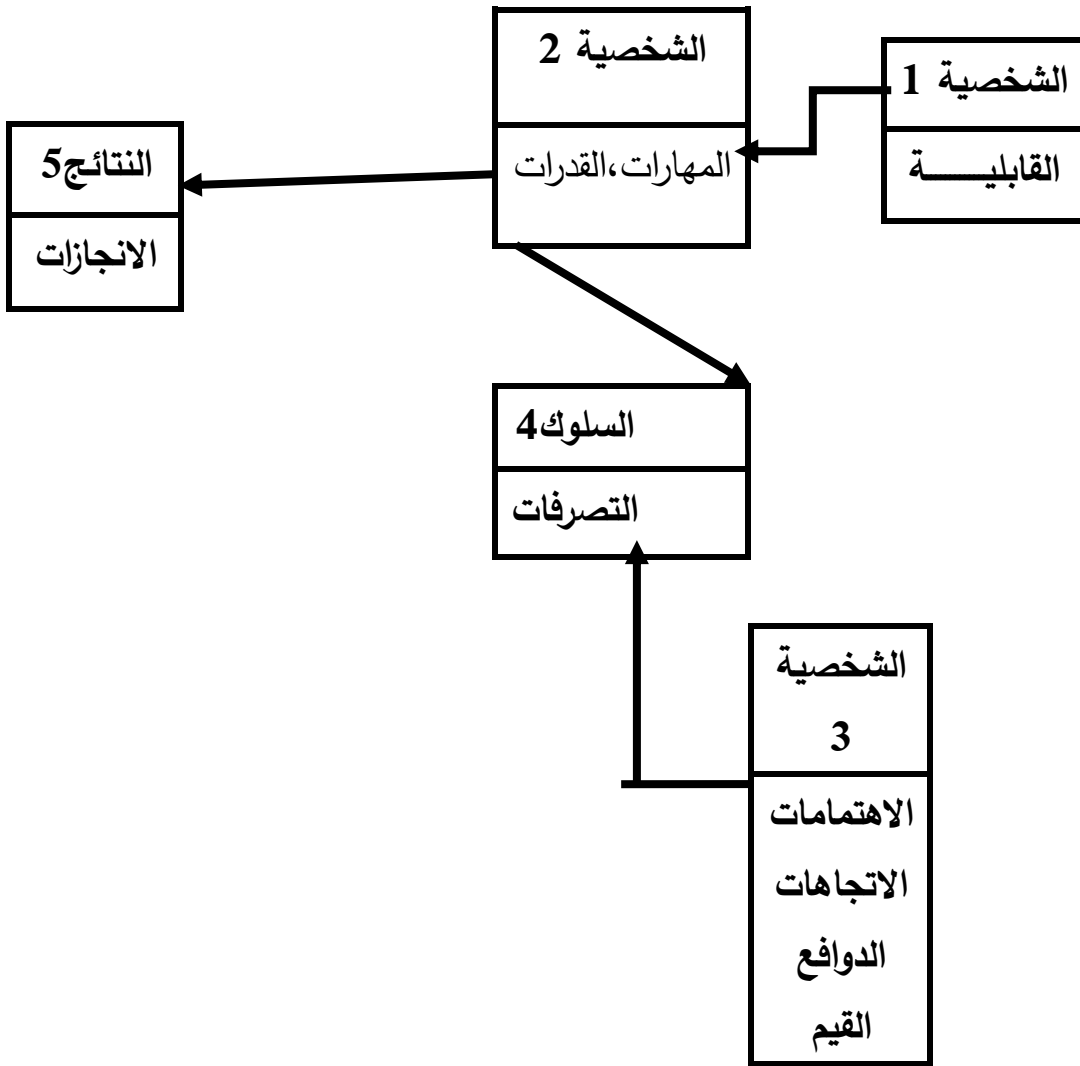
وهي المعايير التي تؤثر على أداء العامل مباشرة و يقيم على أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج و نوعية الخدمة المقدمة للعملاء، المعرفة الجيدة للعمليات، الكفاءة، ويركز تقييم الأداء الفعال على المعايير التي يمكن ملاحظتها مثل سلوك العاملين أثناء العمل والنتائج التي يحققونها، وقد تكون للمعايير الشخصية الأثر الأكبر في أداء العامل خاصة فيما يتعلق بالتفاعل والتعامل مع الآخرين، وتعتبر هذه المعايير صعبة التقييم والتقدير².

¹ بويرطخ عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 35-37

² بويرطخ عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 22

أ-العلاقة بين السلوك والشخصية والنتائج

ب-الشكل رقم(04-01)تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية



المصدر : بعجي سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،دراسة حالة(مؤسسة توزيع و تسويق المواد البترولية المتعددة نفعال المسيلةCLP-منطقة سطيف-ص25

المطلب الرابع: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين

بما أن العامل يقضي جزء كبير من يومه في العمل مع الآخرين، فإنه مضطر للتواصل بشكل دائم مع مرؤوسيه وباقي الموظفين بالمؤسسة، لذا فإن تنمية العلاقات الايجابية بين العاملين يرفع بعضا من عبء الوظيفة عن كاهل العامل ويخلق شعورا بالراحة حين تكون العلاقة مع الآخرين جيدة والعكس صحيح، لذا يجب أن تشمل خطط إدارة الموارد البشرية برامج خاصة لتنمية العلاقات الاجتماعية مثل المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين مزايا العمل، والتسلية والأنشطة الترفيهية وغيرها¹.

أولا: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين أثناء التعيين

بصفة عامة وقبل القيام بعملية التوظيف فإن من مهام وظيفة إدارة الموارد البشرية دراسة طبيعة هذه الوظيفة ومتطلباتها من حيث المؤهلات والخبرة والمهارات الخاصة، وتسعى إلى إيجاد الشخص المناسب للمكان المناسب وهي تعتمد على وسائل عديدة كالإعلان، المقابلات والاختبار... الخ، وتعتبر هذه الوسائل الوجه الذي ستظهر به المؤسسة ولذلك وفي بيئة عرفت ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية فإن المؤسسة تسعى إلى تجسيد هذا الدور اتجاه المرشحين واعتماد الشفافية والنزاهة في مختلف أنشطتها، وعليه تعبر المؤسسة عن تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية من خلال التزامها².

1- الإعلان عن الأماكن الشاغرة

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

- صدق الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة.
- ألا ينطوي الإعلان على أي نوع من التمييز الجنسي أو التمييز بسبب العجز.

¹ زروخيفيروز، ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في اطار وظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات، المجلد 06، العدد 01، جامعة الشلف 2017

² ظيافينوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية، دراسة مجمع شي على الأنايب-سيدي بلعباس-، مجلة التنظيم و العمل، العدد 05

- تجنب استخدام الكلمات التي تنطوي على دلالة غير أخلاقية علنية.

2- تعبئة واستقطاب الموارد البشرية

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

- أن تتسم إجراءات عملية التعبئة والاستقطاب بالشفافية والنزاهة والعدالة.
- احترام المؤسسات المنافسة وعدم إتباع أساليب غير مشروعة لجذب العاملين.
- نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة واعتماد الثقة كأساس لهذا التعامل.
- الالتزام بتعيين الفضل والأكثر كفاءة تجسيدا لمقولة "وضع الشخص المناسب في المكان المناسب".
- الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات الشخصية للمرشحين والالتزام بالرد وفق اعتبارات قانونية وأخلاقية¹.

- الالتزام بعملية البحث الصحيحة و تأمين حقوق المتقدمين المرشحين²

3- الاختبار والتوظيف

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

- مصداقية مسابقات التوظيف.
- الابتعاد عن التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة (اتفاقية عدم التمييز في الاستخدام الصادرة سنة 1958).
- توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية من ناحية احترام الموعد و توقيت المقابلة وحسن الاستقبال.

¹ ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2010/2009، ص:58

² منيرة سلامي وسنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،(دراسة مقارنة بين مؤسسة إيلاف ترين،الضياء و ليند غاز بولاية ورقلة،ص551.

ثانياً: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين خلال فترة العمل

1- الاهتمام بجودة حياة العمل في المؤسسة

يجد معظم المسيرين انه من ضياع الوقت الاهتمام بجودة حياة العمل فهم على اعتقاد بأن هذه الأخيرة تعني الاهتمام بالأفراد على حساب الأرباح أو ربما أنها تتعلق بمرتبات أعلى ومزايا جيدة أو يعرفوها على أنها ظروف عمل جيدة أو إشراف جيد، وفي الحقيقة أن هذا الجانب يتمثل في هذه العناصر مجتمعة .

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

- توفير الظروف البيئية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- المشاركة الفعلية للعمال بمعناها الواسع.
- إثراء الوظائف وإشباع طموحات العاملين¹.
- توفير متطلبات الاستقرار الوظيفي.
- تعزيز الانسجام بين حياة الفرد المهنية وحياته الشخصية.
- عدالة نظم الأجور والكفاءات.
- توفير فرص التكوين والتطوير.
- العدالة الاجتماعية و الحفاظ على كرامة العاملين و خصوصياتهم.
- توفير فرق عمل متكاملة.

1-تحسين ظروف العمل :

تشمل ظروف العمل مجموعتين من الشروط هي الشروط المادية: كالإضاءة والتهوية والرطوبة وأوقات الراحة.....الخ، والشروط الاجتماعية أو ظروف العمل الاجتماعية التي تساعد على وجود نوع من العلاقات والصلات بين الأفراد خارج جو العمل كالتنظيمات غير الرسمية وعلاقات الصداقة...الخ، وقد تبين أن سلوك الأفراد يتأثر بدرجة كبيرة على هذه الظروف الاجتماعية وخاصة الشعور بالرضا عن أعمالهم.

وكتجسيد للدور الاجتماعي الذي تتبناه المؤسسة اتجاه عمالها نذكر:

¹ ضيافي نوال، مرجع سبق ذكره، ص 60-61

- إدخال تغييرات على سياسة المؤسسة بما يتماشى والمتغيرات المتتباها مستقبلا، وتوفير بيئة عمل مناسبة تضمن السلامة والأمن للموارد البشرية.
- إدخال التكنولوجيا الحديثة خصوصا في المؤسسات الكبرى مثل استخدام الآلات في الأعمال الخطرة كطلاء السيارات (البخ الآلي والحراري).

ب-التكوين و التطوير

يتمثل السبب الرئيسي للقيام بعملية التكوين بالنسبة للمؤسسة في ضمان أن أحقق أفضل العوائد الممكنة من استثمارها في أكثر الموارد المهمة المتمثلة في موظفي المؤسسة. ومن أجل هذا يفترض على هذه الأخيرة أن تنظر إلى أنشطة التكوين كونها استثمارا وليس تكلفة يجب العمل على تخفيضها¹.

ج-مشاركة العمال:

ويكون بالسماح للعمال بالمشاركة في اتخاذ القرارات المؤثرة عليهم حيث أنه من خلال هذه العملية يتولد إحساس بالأمانة والثقة المتبادلة، فالعمال المشاركون أكثر قدرة على توليد أفكار وزيادة الإبداع.

و لذلك على المؤسسة وكتجسيد لمسؤولياتها الاجتماعية عليها ب:

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

د-تقييم أداء العاملين

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

وباعتبار عملية تقييم الأداء طريقة منهجية منظمة مقارنة بالمناهج التي تتسم بالعشوائية، ويعني ذلك أنه يتم الحكم بناءا على المعايير نفسها في كل مرة والذي من

¹ ضياحي نوال، مرجع سبق ذكره، ص 63

شأنه أن يضمن حدوث بعض الفوارق، وفي إطار تجسيد المسؤولية الاجتماعية من خلال آليات عملية تقييم الأداء نذكر بعض أوجه الالتزام.

- الابتعاد عن التحيز والتمييز في عملية تقييم الأداء.
- تشكيل لجنة للقيام بعملية التقييم يتصف أعضائها بالرأي الراجح والمصادقية.
- الموضوعية عند القيام بعملية التقييم.

هـ- إدماج المعوقين:

شجعت المنظمات الدولية الحكومية والمنظمات الغير الحكومية على اتحاد تدابير ملموسة من أجل إدماج متضور الإعاقة في صلب التنمية، وحث المؤسسات والهيئات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة على إدخال اعتبارات الإعاقة وأنشطتها، وحث الحكومات على معالجة وضع المعوقين¹.

و- حماية المرأة العاملة:

تغيرت النظرة إلى المرأة ودورها في مجال الأعمال عبر الزمن، والشاهد على ذلك أن العديد من مجالات العمل التي كانت محصورة في وقت ما أصبحت الآن مفتوحة على مصراعها أمام المرأة²، وكما هو واضح لنا جميعا استطاعت المرأة أن تدخل العديد من مجالات العمل في كافة الميادين، غير أن مساهمتها مازالت مقيدة بالعديد من الاعتبارات سواء التي يفرضها الجميع أو المؤسسة وعليه تجدر الإشارة إلى بعض جوانب تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المرأة العاملة و يمكن أن نذكر ما يلي:

- القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة.
- ضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العم .
- توفير خدمات دور الحضانة.
- توفير الأماكن المناسبة التي تشمل على احتياجات المرأة العاملة³.

¹ ضيافي نوال، مرجع سبق ذكره، ص 64

² عادل محمد زايد، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية، دار النشر و التوزيع الالكتروني، ص 496-497. نقلا عن ضيافي نوال، المسؤولية

الاجتماعية و الموارد البشرية

³ ضيافي نوال، مرجع سبق ذكره، ص 65

خلاصة الفصل الأول:

قياس الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء العاملين لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية الوادي هته الدراسة التي سمحت لنا بدراسة نشأة و مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسة و بالنسبة للمجتمع و الدولة وأبعاد المسؤولية الاجتماعية الاقتصادي و القانوني و الأخلاقي و استراتيجياتها المادية منها و المنظمة و مبادئها و قمنا بدراسة مفهوم تقييم أداء العاملين و أهم خطواته أهدافه و أهم استخداماته على مختلف المستويات و جوانبه في تطرقنا إلى العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين

الفصل الثاني:

قياس الالتزام بمبادئ المسؤولية

الاجتماعية في تحسين أداء

العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر

المبحث الأول: المديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية الوادي

تمهيد:

في هذا المبحث سوق نتطرق إلى نظرة عامة عن المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي، نشأتها الخدمات التي تقدمها والبنية التنظيمية وبعض خصائصها الأخرى.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن نشأة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية الوادي:

نص القرار 2000/03¹ المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 2000/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت في 01 جانفي 2003. فالالاتصال الثاني: زائر تسييرها مديرية عامة مقرها العاصمة و12 مديرية إقليمية: لكل من الجزائر، وهران، قسنطينة، سطيف، عنابة، ورقلة، بشار، الشلف، باتنة، تيزي وزو، البليدة، تلمسان أين تم التقسيم حسب الأقاليم، وتحتوي هذه المديريات الإقليمية على مديريات ولائية أين تتواجد اتصالات الجزائر في 48 ولاية بمديريات ولائية إضافة إلى مديريتين إضافيتين للعاصمة بمجموع 50 مديرية عبر التراب الوطني من جهتها هذه المديريات الولائية تحتوي على وكالات تجارية ومراكز هاتفية ومن بين هذه المديريات المديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية الوادي.

المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر:

وهي الخدمات التي توفرها الشركة الأم "اتصالات الجزائر" والمتمثلة في:

أولاً: خدمات الهاتف الثابت: اتصالات الجزائر تعرض خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت:

أ - **إعلام ببدء في الانتظار:** هذه الخدمة تسمح للمشارك في حالة المكالمة (النداء) بإخباره بان هناك مشترك آخر يحاول الاتصال به وذلك بإشارة سمعية المشترك يستطيع أن:

¹ القرار رقم 2000/03

- لا يبالي (أو يترك) النداء الجديد
- يحرر النداء الأول ويأخذ الجديد
- يحتفظ بالنداء الأول مع أخذ النداء الثاني

ب- **النداء بدون ترقيم:** هذه الخدمة تسمح بالحصول على رقم أوتوماتيكيا دون تشكيله والذي تم برمجته وذلك عند رفع السماعة وبعد مرور 05 ثوان يتم تشكيل هذا الرقم أوتوماتيكيا. هذه الخدمة موجهة إلى:

- الأطفال الصغار
- الأشخاص المعاقين وحادي البصر
- الأشخاص المسنين

ت- **المحاضرة الثلاثية:** هذه الخدمة تسمح بالنداء لثلاثة مشتركين في نفس الوقت المستعمل يمكنه أن يحتفظ بأحد المكالمات أو الربط بينهما:

- يجب توفر الزر (R) على الهاتف المستعمل .
- بفضل هذه الخدمة يمكنكم إجراء اجتماعات بعيدة المدى.

ث- **تحويل النداء:** هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل النداءات التي تأتيه إلى رقم آخر يختاره هو الموجود داخل نفس المقاطعة .

ج- **ترقيم مختصر:** هذه الخدمة تسمح باستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تستعمل بكثرة (تصل إلى 10 أرقام) برقم واحد.

ح- **تعريف برقم طالب المكالمات:** هذه الخدمة تسمح بكشف رقم الطالب للمكالمة الواردة إلى جهاز هاتفكم.

خ- **إيقاف الاستعمال الدولي:** هذه الخدمة تسمح للمشارك بان يتحكم أو يحرر استعمال الدولي 00 وذلك من جهازه، والتحرير يتم عن طريق إدخال الرقم السري والذي يتحصل عليه من الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر.

د - **الفاثورة المفصلة:** هذه الخدمة تسمح للمشارك بالحصول في أية كل فترة على قائمة الاتصالات المنجزة من جهازه في نفس الفترة بفضل هذه الخدمة يمكنكم الإطلاع على كل الكلمات التي قمتما وهذا من اجل تسيير عقلائي.

ثانيا: خدمات الهاتف الخاصة بالحسابات الكبيرة:

1. الخط الساخن: وتتيح هذه الخدمة:

• الاتصال المباشر.

• الاتصالات الفورية.

• الاتصال دون إزعاج (دون تأخير، الانتظار.....).

2. المحاضرة الهاتفية: السماح لتجميع عدد من المحاورين في نفس الوقت.

3. الترقيم المختصر: لتقديم خدمة قصيرة الأرقام، يمكن أن يكون مفيدا لعدد (خدمة

العملاء، والبريد الصوتي... الخ).

4. الرقم الأخضر: للمصالح التجارية يمنحك الرقم الأخضر آني لعدد المتصلين الاتصال

بدءا *800.

– الاتصالات الهاتفية على 1E:

• يمكن نقل الدعائم بسعة تصل حتى 02ميجابيت في الثانية^E1 بفضل البطاقة.

• إتاحة الفرصة للحصول على 30 صوت (30 اتصال في الوقت نفسه) المبرمجة على

خط واحد.

• عرض يسمح للشركات بشراء مخصص الوصول.

• السماح للوضع في الخطوط، ومجموعة من أرقام الهواتف خط واحد.

– الإنترنت: اتصالات الجزائر " جواب" تعمل على:

• المساهمة في تطوير التمتع المعلوماتي من خلال وضع قاعدة أساسية لتقنيات الانترنت ذات التدفق العالي.

• تشجع على استعمال خدمة الانترنت في الجزائر من خلال رفع عدد مشتركها، وترفع

قدرة تواجدها بتقنيات على مستوى القطر الوطني، مع تخفيض تكلفة الاشتراك من أجل

السماح لأكثر عدد ممكن من الزبائن الإبحار في تكنولوجيا الانترنت.

• العمل على تطوير الخدمات الجديدة المرتبطة بالانترنت وكذا تسويقها مثل، "محاضرات

الفيديو"، " الصوت عبر الانترنت"، " الصوت والصورة"، الانترنت في النقال... الخ.

• تضمن تكويننا عاليا في مجال التكنولوجيات الحديثة بصفة عامة، و في مجال الاتصالات

السلكية و اللاسلكية وكذا الإعلام الآلي بصفة خاصة.

– الخدمات الساتلية :

اتصالات الجزائر المتعامل التاريخي لديه أكثر من 30 عاما من الخبرة والتواجد في جميع أنحاء البلاد في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والاتصالات الساتلية القمر الصناعي هو الأداة المفضلة للاتصالات السلكية واللاسلكية.

مما مكن من تطوير الخدمات المختلفة بما فيها المحطات الطرفية (الطرفيات ذات الفتحات الصغيرة جدا) في المقام الأول بالنسبة للشركات التي تسعى لربط مواقع متباعدة جغرافيا. هذه التكنولوجيا هي النشاط الرئيسي لاتصالات الجزائر الأقمار الصناعية، والتي توفر الحلول التقنية والإدارية والقدرة على توفير التعليم والمرافق والمعدات وصيانتها وتقديم الدعم للحكومات والشركات في تطوير الشبكات.

– الهاتف الثابت اللاسلكي WLL :

بالإضافة إلى الربط بالخيوط للهاتف الثابت، اتصالات الجزائر توفر اليوم تقنية تسمح بتحقيق اتصالات بين المشتركين WLL وهيكل الاتصالات "لاتصالات الجزائر" لكافة التقنيات والمعروف "بالدائرة المحلية راديو".

المطلب الثالث: أهداف وهيكل المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي

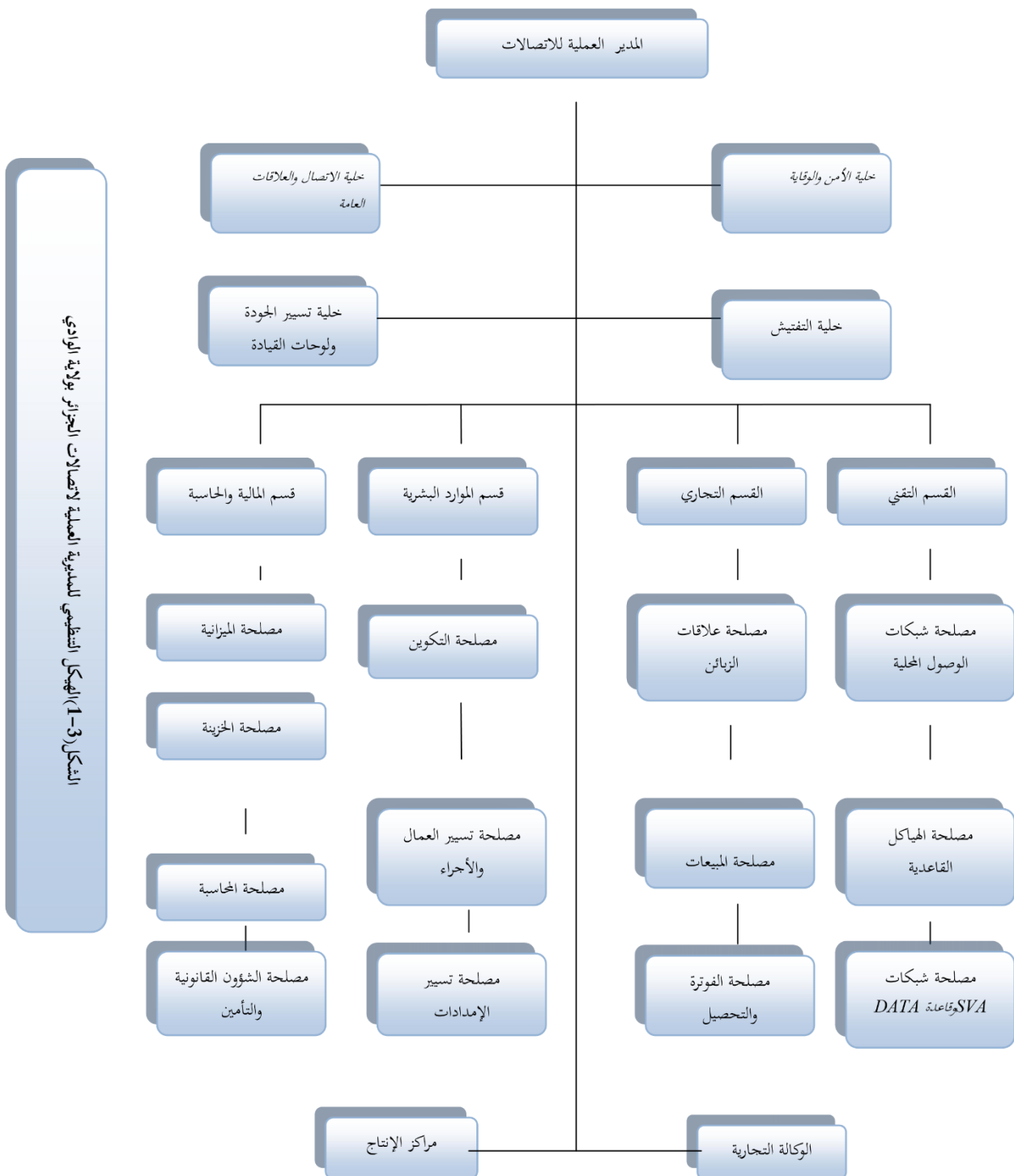
أولا: أهداف

- إن أهداف المديرية العملية للاتصالات من أهداف الشركة الأم والمتمثلة في:
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات.
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء.
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق.

- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة.

- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء.

- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتلسات وإنمارسات والمحطات الطرفية، ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية...) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية.



ثانيا: أهمية المديرية العملية للاتصالات

- المساهمة في تنمية الإعلام في الجزائر.
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات.
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات.

ثالثا: المكونات البشرية للمديرية العملية للاتصالات الجزائر بولاية الوادي

جدول رقم (02- 01) يوضح المكونات البشرية للمديرية العملية للاتصالات

المجموع	أعوان تنفيذ	أعوان التحكم	الإطارات	مجموعات الخدمات
34	9	1	24	المديرية العملية للاتصالات
8	8	/	/	الوسائل العامة
48	19	18	11	التجاري
39	15	15	9	التقني
83	59	17	7	الخطوط
212	110	51	51	المجموع
%100	%52	%24	%24	النسبة

المصدر : المديرية العملية للاتصالات.

المطلب الرابع: البنية التنظيمية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي

اعتمدت اتصالات الجزائر على هيكل تنظيمي جديد يضم ثلاث مستويات:

1- المدير الثاني:ية للاتصالات D^RT.

2- المديرية العملية للاتصالات D^OT.

3- الهياكل العملية: القسم التجاري ACTEL والمراكز المحلية للاتصالات

الإنتاج. ICLT

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد ان تطرقنا في الفصل النظري إلى الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة، والتي اشتملت على، المسؤولية الاجتماعية من حيث كونها متغيرات مفسر ومتبناة بالأداء بالمؤسسة الاقتصادية فإننا سنعمل في هذا الفصل على إسقاط تلك المفاهيم على مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال عينة من الأفراد الذين تم اختبار آراءهم وسنقسم دراستها إلى مبحثين أساسيين:

المطلب الأول: فرضيات و متغيرات الدراسة

أولاً-الفرضية الرئيسية:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية بين مستويات تبني المسؤولية الاجتماعية والأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر على الأداء عند مستوى الدلالة 0.05

ثانياً-الفرضيات الفرعية

■ الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوعي بضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر والأداء في عند مستوى الدلالة 0.05

■ الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية عند التعيين والأداء عند مستوى الدلالة 0.05

■ الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أثناء الخدمة والأداء عند مستوى الدلالة 0.05

■ الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة عند مستوى الدلالة 0.05.

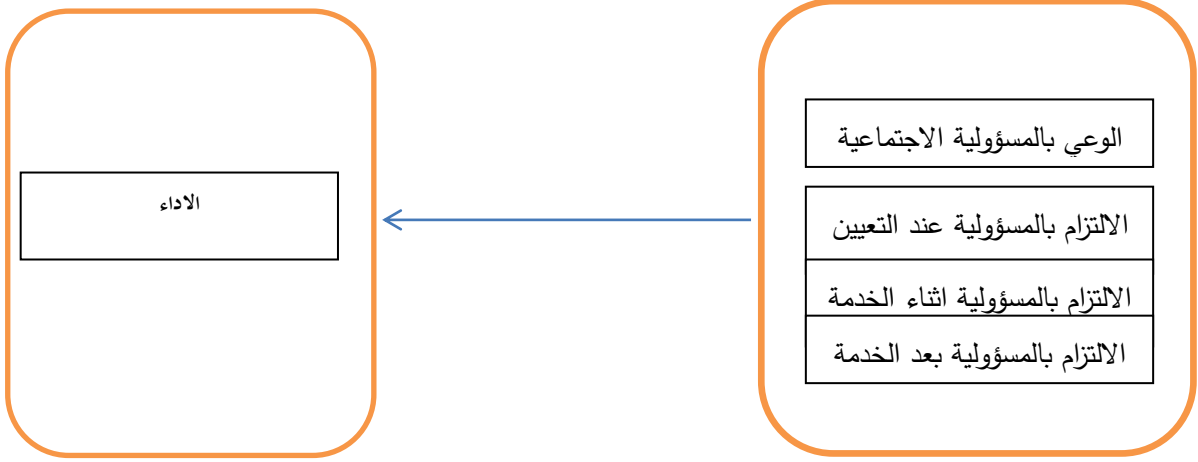
■ الفرضية الفرعية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المتغيرات الشخصية في علاقة مستويات تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء عند مستوى الدلالة 5 % لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

نموذج الدراسة :

المتغير التابع: الأداء

المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطلبة

متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على متغيرين أساسيين: متغير مستقل، ومتغير تابع

- **المتغير المستقل:** ويقصد به المتغير الذي يؤثر على المتغير التابع والذي يتمثل في تقييم جودة الخدمة من خلال أبعاد أربعة (الوعي بالمسؤولية الاجتماعية لدى العاملين، الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين عند التعيين، الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية أثناء الخدمة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة)
- **المتغير التابع:** ويقصد به المتغير الذي يتأثر بتغير المتغير المستقل، وبحسب الدراسة فإنه يتكون من، الأداء.

المطلب الثاني: طريقة وأدوات الدراسة

يتوقف تحديد طريقة الدراسة على، التعرف على، مجتمع الدراسة، طريقة جمع البيانات، ثم التأكد من صدق وثبات أداة البحث،

1-مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع س موظفي مؤسسة اتصالات الدراسة متكون....

2-عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بلغ عددها 180 مفردة من مجتمع الدراسة متكون من وزعت عليهم استبانة بغرض التعرف على نوع، العلاقة بين مدى تقييم الأداء كمتغير تابع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يتم إدراجها وتحديثها في المؤسسة محل الدراسة.

جدول (02- 02) توزيع الاستمارات

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الملغاة	عدد الاستمارات القابلة للتحليل
53	53	00	53

المصدر: من إعداد الطلبة

3. مقياس مجالات متغيرات الدراسة

لتحديد الاتجاه العام يتعين وصف مجالات سلم ليكرت الثلاثي الذي تم اعتماده في الدراسة كالتالي:

جدول (03- 02) سلم ليكرت الثلاثي ومجالاته

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	2	3	4	5
اتجاه ضعيف جدا	اتجاه ضعيف	اتجاه متوسط	اتجاه موجب	اتجاه موجب

المصدر: من إعداد الطلبة

تم الاعتماد على سلم الثلاثي في استبيان الدراسة، حيث قسمت مجالاته كما هو موضح في الجدول

4.جدول توزيع العبارات

الجدول (04- 02) يوضح كيفية توزيع عبارات الاستبيان للمتغير المستقل والتابع

الأبعاد	العبارات
المتغير المستقل	
الوعي بالمسؤولية الاجتماعية	من 1 إلى 4

من 5 إلى 10	المسالى 10 لاجتماعية تجاه العاملين عند التعيين
من 11 إلى 20	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين أثناء الخدمة
من 21 إلى 25	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بعد الخدمة
	المتغير التابع
من 26 إلى 34	الأداء

المصدر: من إعداد الطلبة

5. الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

الدراسة الإحصائية تتطلب تدرجا يبدأ بالتعرف أولا على متغيرات الدراسة من حيث طبيعة توزيعاتها وتوزيعاته ومتوسطاتها وكذا انحرافات المعيارية، بما يعطي اطارا عاما لها لتوزيع الابعاد بحسب عينة الدراسة حيث سنعمد في دراستنا الوصفية هذه على الادوات التي من شئنا الاجابة على فرضيات الدراسة.

أ- الاحصاءات الوصفية المستخدمة

- التكرارات: لتحديد عدد المستقصين من المتعاملين مع مؤسسة cnas في عينة الدراسة.
- النسب المئوية: لتحديد نسب المستقصين من المتعاملين مع مؤسسة cnas في عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: ويعتبر المؤشر الاكثر اهمية لقياس المواضع المركزية، كما يستخدم بكثرة في مختلف الدراسات الاحصائية.
- الانحراف المعياري: يعتبر من اهم مقاييس التشتت لأنه يمكننا من التعرف على مدى تشتت العبارات عن وسطها.

ب- الاختبارات والاستدلالية الاحصائية المستخدمة :

- الفاكرومباخ: ويستعمل للتأكد من الاتساق الداخلي بين عبارات فقرات الاستبيان.
- معامل الارتباط الرتبي (سبيرمان): وهو مقياس للعلاقة الثنائية الخطية بين متغيرين.
- اختبار كلومنجروفسميرنوف: للتعرف على طبيعة توزيع البيانات.
- الرسومات البيانية: للتعرف على شكل توزيع البيانات.

المبحث الثالث: عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد:

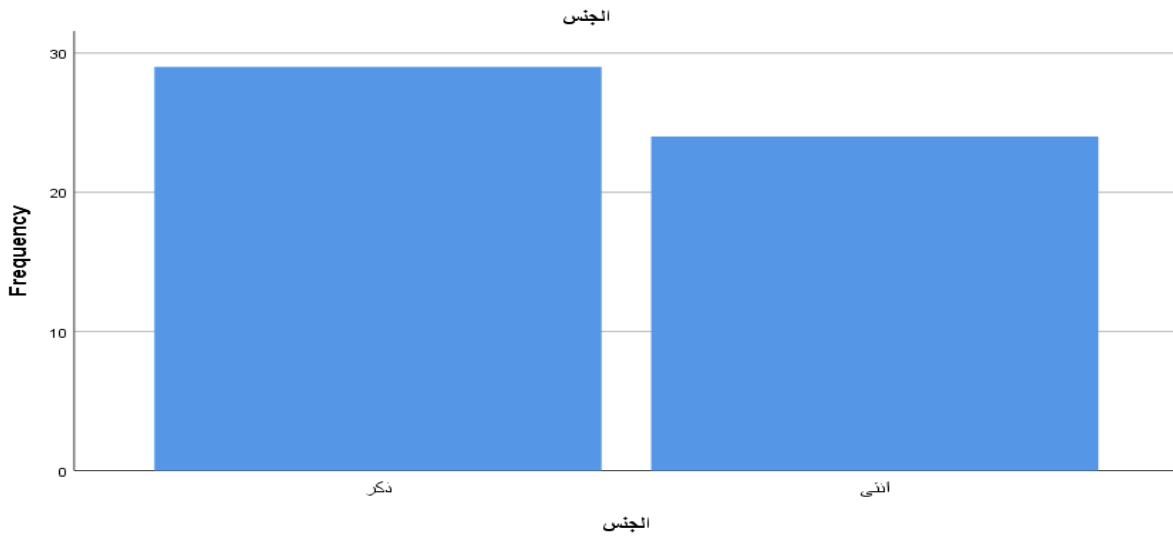
خلال هذا المبحث سنقوم بعرض نتائج الدراسة الخاصة بالفرضيات المطروحة سابقا وتحليلها ومناقشتها

المطلب الأول: توزيع المتغيرات الشخصية:

• بحسب الجنس:

بالاعتماد على مخرجات spss25 يمكن توضيح البيانات في الشكل الاتي

الشكل رقم (02-02) توزيع المتغيرات بحسب الجنس



جدول (02-05) نسبة التكرار بحسب جنس العينة

الجنس	التكرار للعبارة	نسبة التكرار %	النسبة التراكمية للتكرار %
ذكر	54.7	54.7	54.7
انثى	45.3	45.3	100

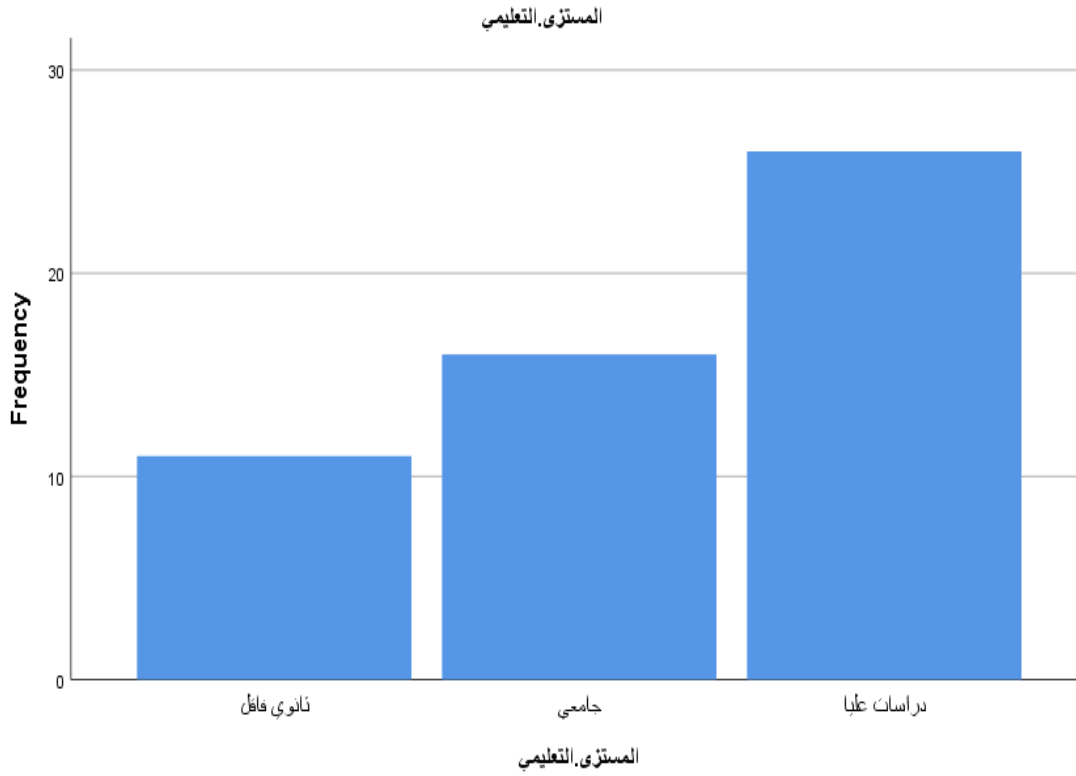
التعليق على الجدول :

بلغت نسبة الذكور 54.7% مقابل 45.3 فقط للإناث، بما يعني اقتراب وتمثيل كبير لجنس الانثى في مؤسسة اتصالات الجزائر. (المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات

spss25 الملحق رقم 1)

• بحسب المستوى التعليمي

الشكل رقم(03-02) توزيع المتغيرات بحسب لمستوى التعليمي



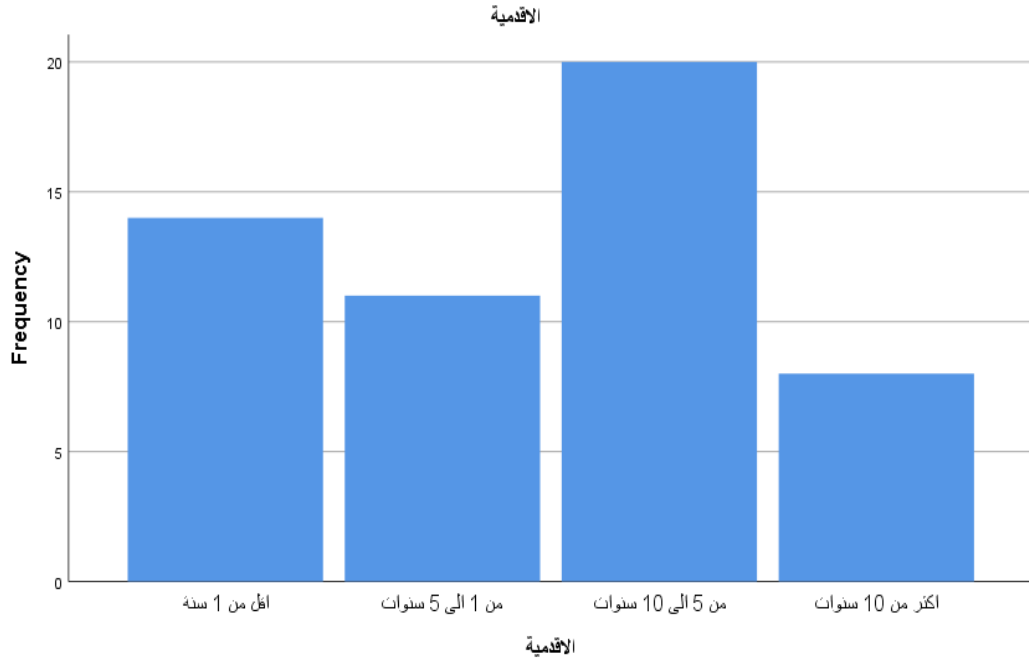
جدول (02- 06) نسبة التكرار بحسب المستوى التعليمي لدى عينة الدراسة

المستوى التعليمي	التكرار للعبارة	نسبة التكرار %	النسبة التراكمية للتكرار %
ثانوي اقل	11	20.8	20.8
جامعي	16	30.2	50.9
دراسات عليا	26	49.1	100.0
مجموع	53	100.0	

التعليق: نسبة اصحاب الدراسات العليا كان الاله في عينة الدراسة ، حيث بلغ 49.1 بالمئة (المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25 الملحق رقم 2)

• بحسب الاقدمية في العمل

الشكل رقم(04-02) توزيع المتغيرات بحسب الاقدمية في العمل



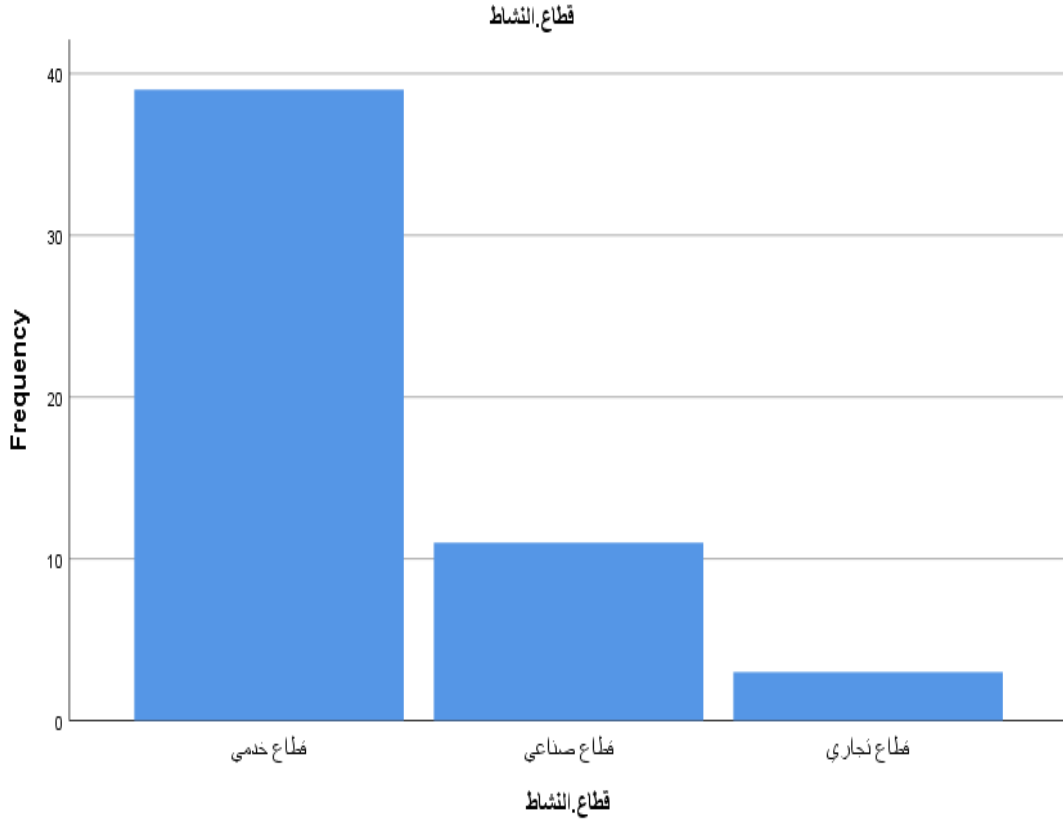
جدول (02- 07) يوضح التكرارات الخاصة بالعبارات والاقدمية ونسبها المئوية

الاقدمية	التكرار للعبارة	نسبة التكرار %	النسبة التراكمية للتكرار %
أقل من 1 سنة	14	26.4	26.4
من 1 إلى 5 سنوات	11	20.8	47.2
من 5 إلى 10 سنوات	20	37.7	84.9
أكثر من 10 سنوات	8	15.1	100.0
Total	53	100.0	

التعليق: نسبة الذي لديهم 5 سنوات عمل إلى 10 سنوات كانت الأهم حيث بلغت نسبة قدرها 37.7 بالمئة (المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25 الملحق رقم 3)

بحسب قطاع النشاط

الشكل رقم (05-02) توزيع المتغيرات بحسب قطاع النشاط



جدول (02- 08) يوضح توزيع عينة الدراسة بالنسبة لقطاع النشاط

قطاع النشاط	التكرار للعبارة	نسبة التكرار %	النسبة التراكمية للتكرار %
قطاع خدمي	39	73.6	73.6
قطاع صناعي	11	20.8	94.3
قطاع تجاري	3	5.7	100.0
Total	53	100.0	

التعليق: النسبة الاعلى كانت للقطاع الخدمي حيث بلغت النسبة الممثلة له، 37.6 بالمئة. (المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25 الملحق رقم 4)

المطلب الثاني: الدراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة ودراسة الاتجاه العام:

- الدراسة الوصفية للتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)

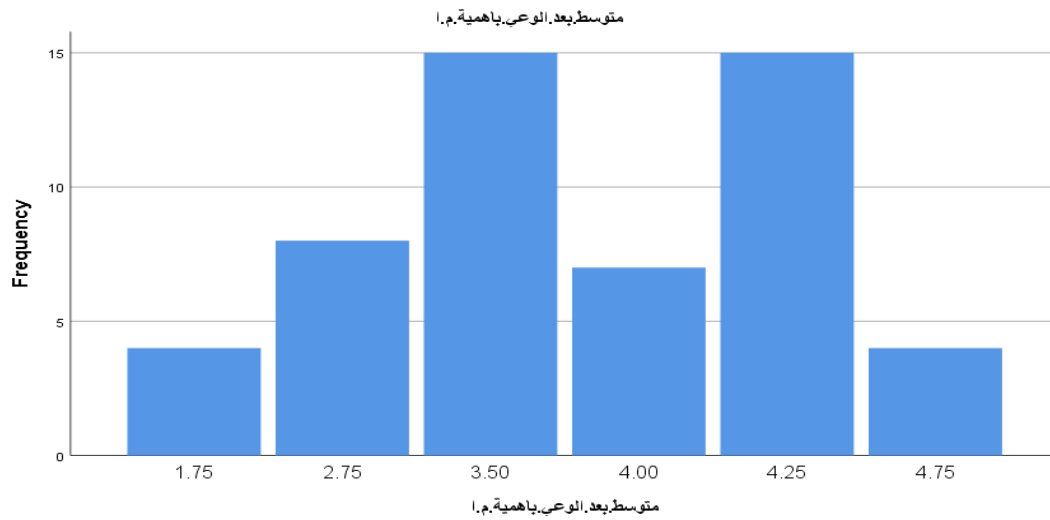
جدول (02- 09) الاتجاه العام لبعده الوعي بالمسؤولية الاجتماعية

عبارات الوعي بالمسؤولية الاجتماعية	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام

اتجاه موجب	3	1.46	3.45	ترى بان الشركات تعمل على الرفع من مستويات تبني المسؤولية الاجتماعية
اتجاه موجب	4	1.12	3.24	يوجد اهتمام متزايد بموضوع المسؤولية الاجتماعية لدى المستهلكين
اتجاه موجب	1	0.533	4.15	توجد اسباب موضوعية تجعل من الشركات تهتم اكثر بموضوع المسؤولية الاجتماعية
اتجاه موجب	2	1.30	3.66	يساعد الافصاح في الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لدى الشركات والمؤسسات
اتجاه موجب		0.788	3.62	المتوسط الكلي للبعد

المصدر: (المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

شكل (06-02): يوضح كيفية توزيع العاد البعد لدى العينة



سجلت عبارات البعد في مجملها قيما ايجابية اعلى من المتوسط في سلم ليكرتالخماسي، (اكبر من 2.34) في كل الابعاد، كما ان قيم الانحراف المعياري انحصرت في المجال أقل من الواحد الصحيح، بما يدل على توافق في اجابات افراد العينة المدروسة، اما عن العبارات التي كانت اقوى في دلالتها هي العبارة "توجد اسباب موضوعية تجعل من الشركات تهت اكثر بموضوع المسؤولية الاجتماعية"، بمعدل بلغ 4.15، في حين يسجل افراد العينة توافقا في التساؤل المتعلق "بوجود اهتمام متزايد بموضوع المسؤولية الاجتماعية

لدى المستهلكين" ما ينبغي الاهتمام به من قبل المؤسسة لكسب رضا المتعاملين.
(المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25 الملحق رقم 5)

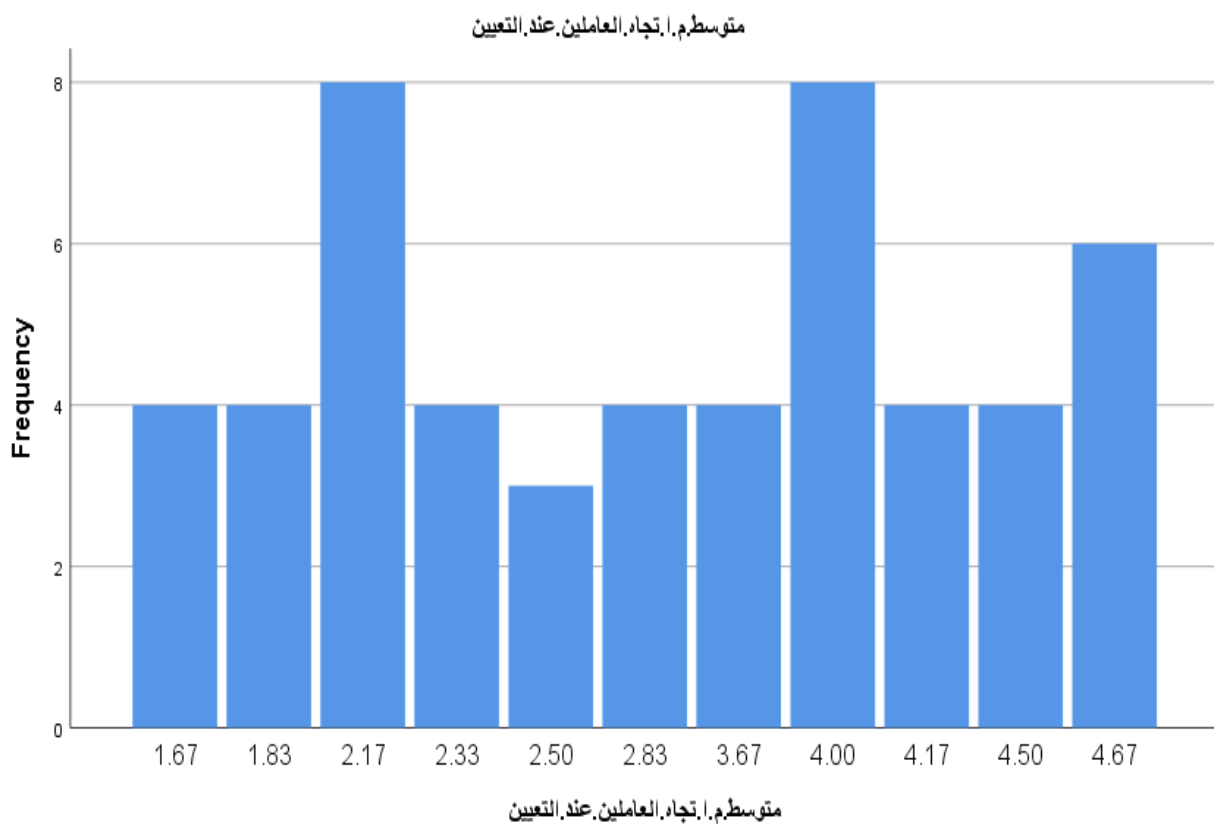
المطلب الثالث: بعد المسؤولية الاجتماعية عند التعيين

جدول (02- 11) الاحصائيات الوصفية لبعء المسؤولية الاجتماعية عند التعيين

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات بالمسؤولية الاجتماعية عند التعيين
اتجاه موجب	5	1.3556	3.0755	تفصح مؤسستكم عن المناصب الشاغرة بكل شفافية دون تمييز

اتجاه موجب	3	1.335	3.2075	تحتزم مؤسستكم قواعد الاستقطاب النزيهة في التعامل مع مكاتب التشغيل
اتجاه موجب	2	1.2806	3.226	تحتزم مؤسستكم المنافسة لتحقيق مبدأ تكافئ الفرص
اتجاه موجب		1.0609	3.094	الاطلاع على كافة الملفات المتعلقة بالموظفين للحفاظ على تكافئ الفرص
اتجاه موجب	1	1.3147	3.339	تحتزم مؤسستكم المعايير الصحيحة عند اجراء المسابقات المتعلقة بالتوظيف
اتجاه موجب	4	1.2517	3.168	توفر مؤسستكم المناخ المناسب عند اجراء مقابلات التوظيف
اتجاه موجب		1.07	3.185	المتوسط الكلي للبعد

شكل (07-02): يوضح توزيع بعد الشعور بالمسؤولية الاجتماعيين عند التعيين



التعليق على الجدول :

سجلت عبارات البعد في مجملها قيما ايجابية اعلى من المتوسط في سلم ليكرتالخماسي، (اكبر من 2.34) في كل الابعاد، كما ان قيم الانحراف المعياري انحصرت في المجال أقل من الواحد الصحيح بما دل على توافق في اجابات افراد العينة المدروسة اما عن العبارات التي كانت اقوى في دلالتها هي العبارة "تحتزم مؤسستكم المعايير الصحيحة عند اجراء المسابقات المتعلقة بالتوظيف"، بمعدل بلغ 3.39، في حين يسجل افراد العينة توافقا في التساؤل المتعلق "توفر مؤسستكم المناخ المناسب عند اجراء مقابلات التوظيف" بمعدل بلغ 3.16 ما ينبغي الاهتمام به من قبل المؤسسة لكسب رضا العمال والموظفين. (المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25 الملحق رقم 6)

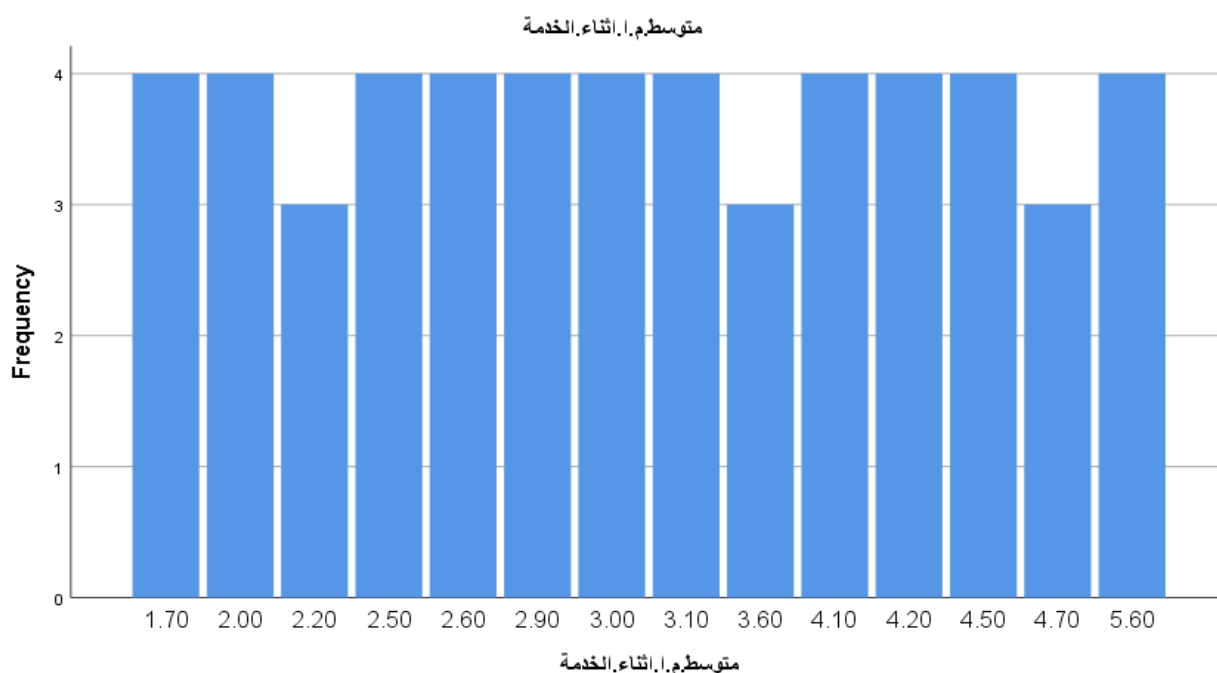
• المسؤولية الاجتماعية اثناء الخدمة

جدول (02- 12) الاحصائيات الوصفية للمسؤولية الاجتماعية اثناء الخدمة

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات بالمسؤولية الاجتماعية اثناء الخدمة
اتجاه موجب	5	1.468	3.358	تحتزم مؤسستكم بجودة حياة لعامليها
اتجاه موجب	7	1.528	3.169	توفر مؤسستكم الاستقرار الوظيفي
اتجاه موجب	2	1.15	3.5094	تحافظ مؤسستكم على كرامة موظفيها وخصوصياتهم
اتجاه موجب	3	0.988	3.4151	تعمل مؤسستكم على تعزيز الانسجام داخل اسوارها
اتجاه	1	1.29	4.034	توفر مؤسستكم مستويات متكافئة

موجب				للتكوين والتدريب
اتجاه موجب	10	1.44	2.4906	تعمل مؤسساتكم على اثراء واشباع طموح العاملين
اتجاه موجب	8	1.19	2.924	تعمل مؤسساتكم على استخدام معايير التقييم العادل
اتجاه موجب	4	1.25	3.377	تعمل مؤسساتكم على توفير شروط السلامة المهنية
اتجاه موجب	9	1.43	2.698	تعمل مؤسساتكم على توزيع الاجور والمكافئات والحوافز والترقيات بصورة عادلة
اتجاه موجب	6	1.432	3.28	توفر مؤسساتكم خدمات الضمان الاجتماعي والرعاية الصحية لعمالها وموظفيها
اتجاه موجب		1.119	3.3264	المتوسط الكلي للبعد

شكل: (08-02) يوضح توزيع بعد المسؤولية الاجتماعية اثناء الخدمة



التعليق على الجدول

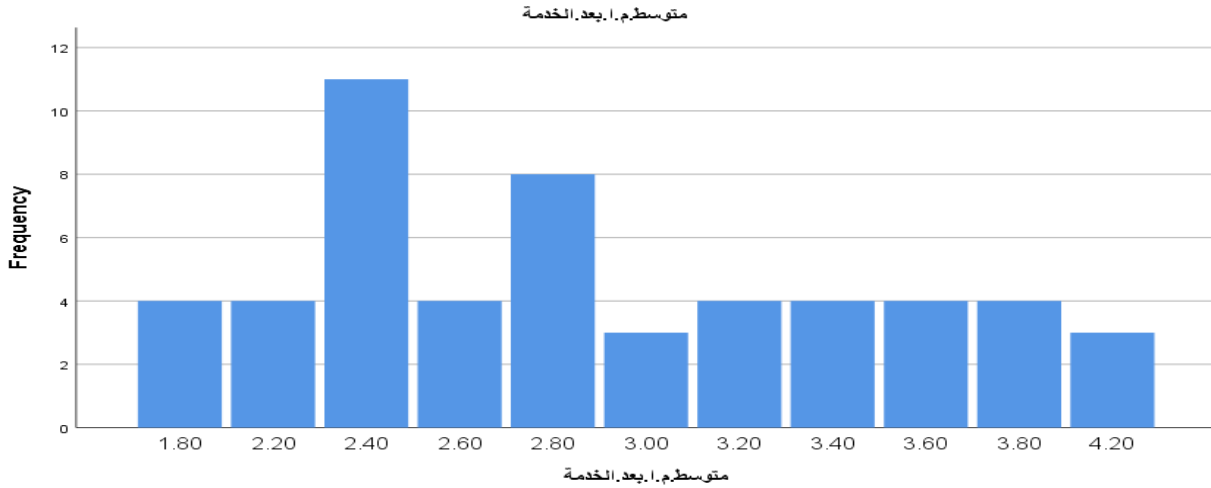
سجلت عبارات البعد في مجملها قيما ايجابية اعلى من المتوسط في سلم ليكرتالخماسي، (اكبر من 2.34) في كل الابعاد، كما ان قيم الانحراف المعياري انحصرت في المجال أقل من الواحد الصحيح، بما يدل على توافق في اجابات افراد العينة المدروسة اما عن العبارات التي كانت اقوى في دلالتها هي العبارة "توفر مؤسساتكم مستويات متكافئة للتكوين والتدريب"، بمعدل بلغ 4.043، في حين يسجل افراد العينة توافقا في التساؤل المتعلق بعمل مؤسساتكم على اثره واشباع طموح العاملين "بمعدل بلغ 2.49 ما ينبغي الاهتمام به من قبل المؤسسة لكسب رضا العمال والموظفين. (المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25 الملحق رقم7)

• المسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة

جدول (02- 13) الاحصائيات الوصفية للمسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات بالمسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة
اتجاه موجب	2	1.51	3.2264	تمنح مؤسساتكم مستحقات للعمال في حالة الاستغناء عن الخدمة
اتجاه موجب	3	0.98	2.9057	تستخدم مؤسساتكم العمال المتعاقدين كمستشارين ومشرفين في الاعمال التي تحتاج الى الخبرة
اتجاه موجب	5	0.96	2.1509	تساعد مؤسساتكم العمال على ايجاد فرص عمل بديلة للتوظيف في مؤسسات اخرى
اتجاه موجب	4	0.97	2.5660	تسهل مؤسساتكم طرق العودة للعمل بها للعمال الذي غادروا المؤسسة
اتجاه موجب	1	0.93	3.566	تمنح مؤسساتكم الخدمات الطبية الامتيازية التامينات في اطار القوانين المعمول بها
اتجاه موجب		0.64	2.8830	المتوسط الكلي للبعد

شكل(02-09): يوضح توزيع مفردات بعد المسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة



سجلت عبارات البعد في مجملها قيما ايجابية اعلى من المتوسط في سلم ليكرتالخماسي، (اكبر من 2.34) في كل الابعاد، كما ان قيم الانحراف المعياري انحصرت في المجال أقل من الواحد الصحيح، بما يدل على توافق في اجابات افراد العينة المدروسة، اما من العبارات التي كانت اقوى في دلالتها هي العبارة "تمنح مؤسستكم الخدمات الطبية الامتيازية التامينات في اطار القوانين العمول بها"، بمعدل بلغ 3.566، في حين يسجل افراد العينة توافقا في التساؤل المتعلق تساعد مؤسستكم العمال على ايجاد فرص عمل بديلة للتوظيف في مؤسسات اخرى "بمعدل بلغ 2.15". (المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25 الملحق رقم 8)

2- المتغير التابع :

الاداء

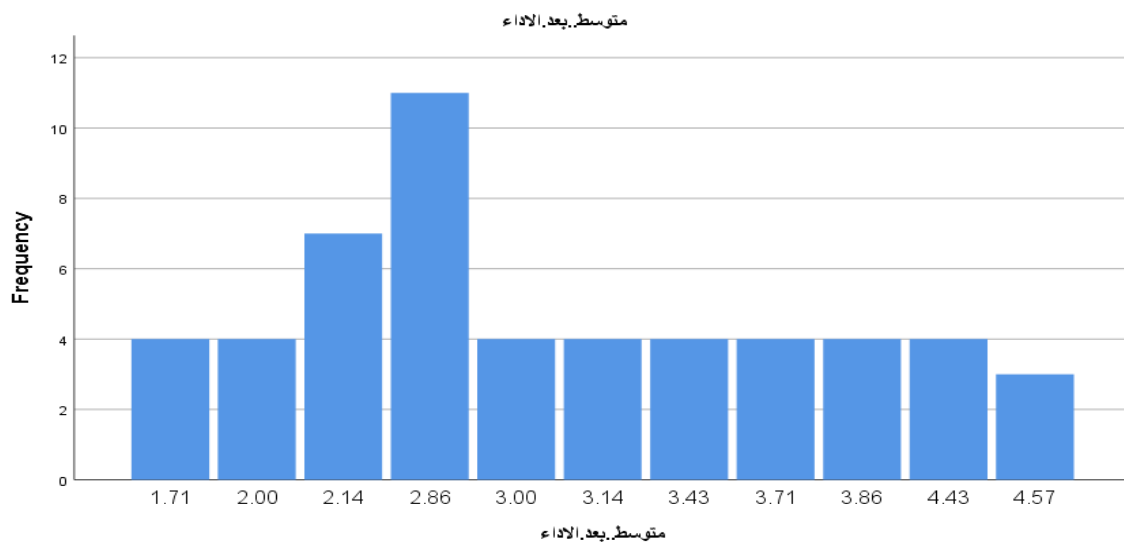
جدول (02- 14) يوضحالاتجاه العام لبعد الاداء

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط	عبارات بالمسؤولية الاجتماعية بعد الاداء
اتجاه موجب	7	1.563	2.698	يوجد اهتمام متزايد من قبل المؤسسة بنوعية الحياة الامر الذي ادى الى الرفع من مستويات الاداء
اتجاه موجب	8	1.04	2.415	مانجزه من عمل يعمل عل بتحسين الاداء بالمؤسسة

اتجاه موجب	6	1.15	2.849	نظام الاجور والمكافئات في المرسة محفز للقيام بمجهودات اكبر
اتجاه موجب		1.41	3.00	ماتوفره المؤسسة من برامج للتطوير والتدريب حسن من مردود العاملين
اتجاه موجب	5	1.358	3.00	معايير التقييم المعتمدة من قبل المؤسسة اثرت بشكل ايجابي على الاداء
اتجاه موجب	1	1.36	3.358	الخدمات الاجتماعية التعمدة بالمؤسسة تساعد العمال على البذل اكثر
اتجاه موجب	4	1.01	3.077	تتماشى برامج التقييم واداء العاملين
اتجاه موجب	2	0.92	3.641	اشعر ان هناك تجسين مستمر داخل المؤسسة
اتجاه موجب	3	1.12	3.1698	ساهمت برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في الرفع من الانتاجية بالمؤسسة
اتجاه موجب		0.846	3.041	المتوسط الكلي للبعد

شكل (10-02) يوضح توزيع بعد الاداء (المتغير التابع)



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق: سجلت عبارات البعد في مجملها قيما ايجابية اعلى من المتوسط في سلم ليكرتالخماسي، (اكبر من 2.34) في كل الابعاء، كما ان قيم الانحراف المعياري انحصرت في المجال أقل من الواحد الصحيح، بما يدل على توافق في اجابات افراد العينة المدروسة، اما عن العبارات التي كانت اقوى في دلالتها هي العبارة "الخدمات الاجتماعية التعمتمة بالمؤسسة تساعد العمال على البذل اكثر، بمعدل بلغ 3.358، في حين يسجل افراد العينة توافقا سالبا حول التساؤل المتعلق "الخدمات الاجتماعية المعتمدة بالمؤسسة تساعد العمال على البذل اكثر" بمعدل بلغ 2.42. (المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25 الملحق رقم 9)

ثالثا: دراسة الاتساق الداخلي للعبارات

1-دراسة الاتساق الداخلي للعبارات

1.1. المتغير المستقل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	7

بلغ معامل الفا كرومباخ اكثر من 60 % بما يدل على وجود اتساق داخلي بين عبارات المتغير المستقل لدى افراد العينة .

1.2. المتغير التابع :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	19

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

نفس التعليق بالنسبة للمتغير التابع: بلغ معامل الفا كرومباخ اكثر من 62.6 % بما يدل على وجود اتساق داخلي بين عبارات المتغير المستقل لدى افراد العينة .

ثالثاً: دراسة طبيعة التوزيع للمتغير التابع

H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي اذا كانت قيمة sig اكبر من 0.05

H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي sig اذا كانت قيمة اقل من 0.05

Tests of Normality

Kolmogorov–Smirnov^a

Shapiro–Wilk

الجدول رقم: (02-15)

	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
متوسط.بعد.الوعي.باهمية.م ا.	.209	53	.000	.880	53	.000
متوسط.م.ا.تجاه.العاملين. عند.التعيين	.191	53	.000	.875	53	.000
متوسط.م.ا.اثناء.الخدمة	.165	53	.001	.938	53	.008
متوسط.م.ا.بعد.الخدمة	.136	53	.016	.953	53	.036

a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

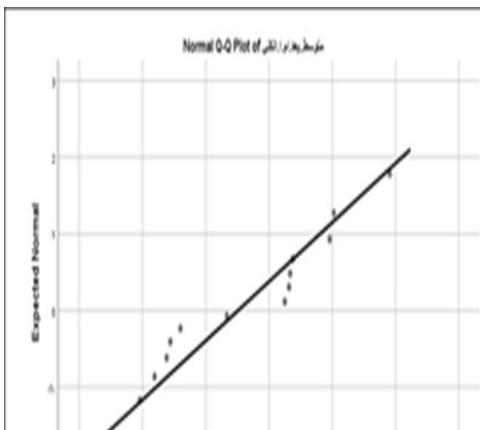
التعليق:

بحسب مخرجات البرنامج فان البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي فكل قيم sig اقل من 0.05، اما على المستوى الجزئي فيمكننا التعرف على طبيعة توزيع البيانات من خلال الرسومات البيانية كالتالي:

1-البعد الكلي للمسؤولية الاجتماعية

متوسط..بعد.ام.ا.الكلي Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
8.00	2 . 33334444



15.00 2 . 555566667777888
 4.00 3 . 1111
 19.00 3 . 666666666666669999
 7.00 4 . 0000444
 Stem width: 1.00
 Each leaf: 1 case(s)

2-الوعي بالمسؤولية الاجتماعية

متوسط.بعد.الوعي.باهمية.م. Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

4.00 Extremes (= <1.8)

8.00 2 . 77777777

.00 3 .

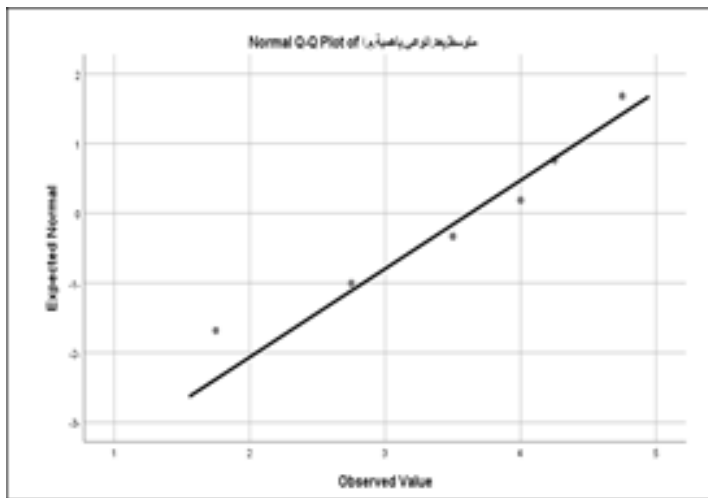
15.00 3 . 555555555555555

22.00 4 . 0000000222222222222222

4.00 4 . 7777

Stem width: 1.00

Each leaf: 1 case(s)



المصدر : من اعدا الطلبة بالاعتماد على spss25

التعليق: بيانات بعد الوعي بالمسؤولية الاجتماعية لا تتوزع بطريقة اعتدالية لدى افراد العينة.

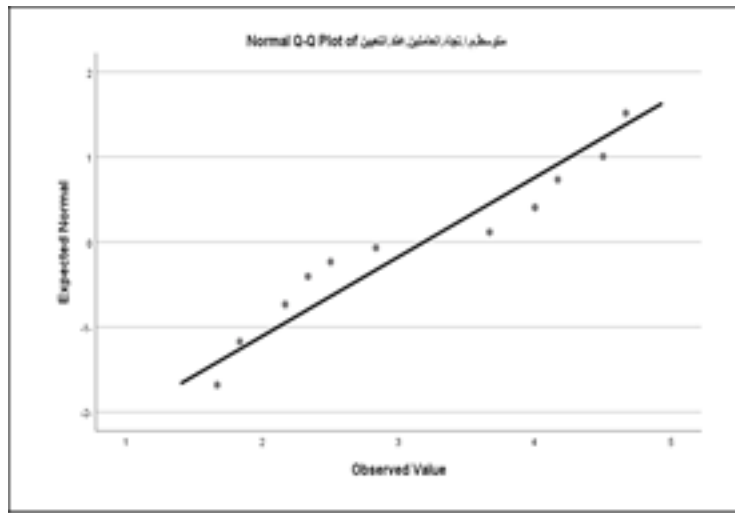
3-بعد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية عند التعيين

متوسط.م.ا.تجاه.العاملين.عند.التعيين Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
8.00	1 . 66668888
12.00	2 . 111111113333
7.00	2 . 5558888
	.00 3 .
4.00	3 . 6666
12.00	4 . 000000001111
10.00	4 . 5555666666

Stem width: 1.00

Each leaf: 1 case(s)

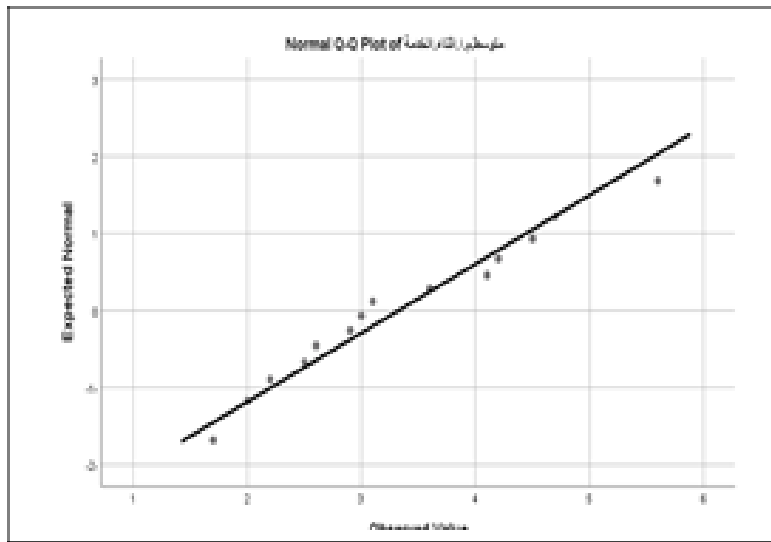


4- بعد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اثناء العمل

متوسط م.ا. اثناء الخدمة Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

4.00	1 . 7777
7.00	2 . 0000222
12.00	2 . 555566669999
8.00	3 . 00001111
3.00	3 . 666
8.00	4 . 11112222
7.00	4 . 5555777
.00	5 .
4.00	5 . 6666
Stem width:	1.00
Each leaf:	1 case(s)



5- الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بعد العمل

متوسط م. ا. بعد الخدمة Stem-and-Leaf Plot

Frequency Stem & Leaf

4.00 1 . 8888

15.00 2 . 2222444444444444

12.00 2 . 66668888888888

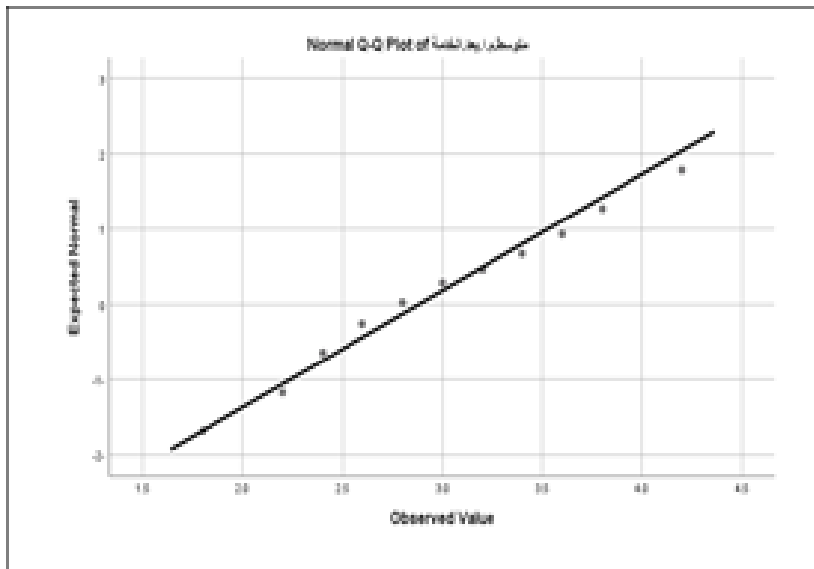
11.00 3 . 00022224444

8.00 3 . 66668888

3.00 4 . 222

Stem width: 1.00

Each leaf: 1 case(s)



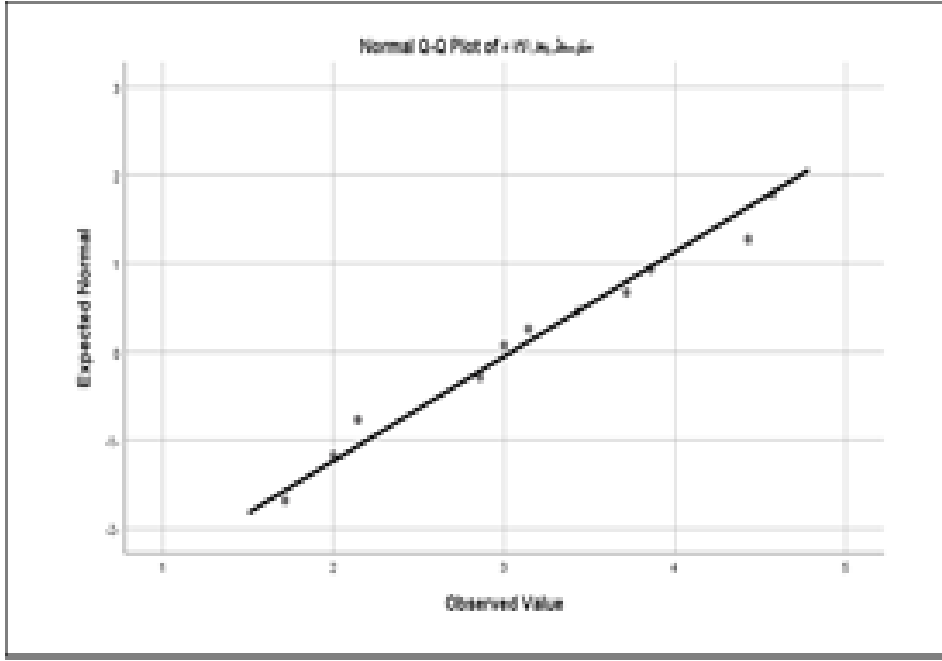
6- بعد الاداء (المتغير التابع)

متوسط. بعد. الاداء Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
4.00	1 . 7777
11.00	2 . 00001111111
11.00	2 . 88888888888
12.00	3 . 000011114444
8.00	3 . 77778888
4.00	4 . 4444
3.00	4 . 555

Stem width: 1.00

Eachleaf: 1 case(s)



المبحث الرابع: الدراسة القياسية

تمهيد:

الدراسة الاحصائية تختلف بحسب الفرضيات المراد دراستها حيث تبدأ بالتعرف على العلاقة الارتباطية وصولاً إلى معرفة حجم الاثر، اي مقدار تأثير تلك العلاقة الارتباطية بين كلا المتغيرين، حيث ان الدراسة اكتفت بلفظ علاقة فانه يتعين فقط الوقوف عند فرضية العلاقة من حيث دراسة معالم الارتباط ثم العليق عليه دون الغوص في تفاصيل اكبر.

المطلب الأول: دراسة الفرضيات

تمهيد:

لاختبار العلاقة بين المتغيرين ينبغي التعرف على الدلالة الارتباطية بين كليهما، وبما ان المتغيرات من النوع الرتبي فانه يتعين دراسة الارتباط الرتبي spirman أو kandel، وليس معامل بيرسون person. اضافة تعريف معامل الارتباط spirman.

الفرضيات الجزئية :

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوعي بضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر والاداء في عند مستوى الدلالة 0.05

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية عند التعيين والاداء عند مستوى الدلالة 0.05
 - لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اثناء الخدمة والاداء عند مستوى الدلالة 0.05
 - لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة عند مستوى الدلالة 0.05
الفرضية الكلية:
 - لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستويات تبني المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر على الاداء عند مستوى الدلالة 0.05
 - اضافة فرضية الفروق التي تعزى للمتغيرات الشخصية
 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى إلى المتغيرات الشخصية في علاقة مستويات تبني المسؤولية الاجتماعية على الاداء عند مستوى الدلالة 5 % لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- اولا: دراسة الفرضيات

سنعتمد من خلال هذا الجزء الاول من الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مختلف الابعاد المشكلة للمسؤولية الاجتماعية بالمتغير التابع (الاداء) من خلال معامل سبيرمان للارتباط الرتبي كون البيانات لا تتبع توزيعا طبيعيا ثم سنتبعها بدراسة قياسية من خلال التعرف على دوال الانحدار بين كلا المتغيرين.

1- الفرضية الاولى:

- H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوعي بضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر والاداء في عند مستوى الدلالة 0.05
- H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوعي بضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر والاداء في عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول (02- 16) الدلالات الإحصائية للفرضية الأولى

Correlations

	meanE	MeanA
Spearman's rho	meanE	Correlation Coefficient
	1.000	.291**

	Sig. (1-tailed)	.	.000
	N	179	179
meanA	Correlation Coefficient	.291**	1.000
	Sig. (1-tailed)	.000	.
	N	179	179

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

بلغت قيمة معامل الارتباط 29.1 % بين المتوسط الكلي لبعء المسؤولية الاجتماعية، حيث كانت قيمة موجبة متوسطة دالة معنويا عند المستويين 5% و 1 % حيث سيكون القرار الاحصائي، بالاقرار بوجود علاقة ضعيفة موجبة بين كلا المتغيرين.

نتيجة الفرضية الاولى:

توجد علاقة ضعيفة موجبة بين الوعي بالمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 5%

دراسة الفرضية الثانية:

H0 لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية عند التعيين والأداء عند مستوى الدلالة 0.05

Correlations

الجدول رقم(02-17)

		متوسط م.ا	متوسط م.ا
		تجاهالعاملينعندالتعي	بعءالاداء
		ين	
Spearman's rho	متوسط م.ا.بعءالاداء	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
			.771**

	N	53	53
متوسط م.ا تجاه العاملين عندالتعيين	Correlation Coefficient	.771**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	53	53

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

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

نتيجة الفرضية الثانية :

بغلت الدلالة المسجلة (sig=0.000) وهي اكبر من 0.05، لذا فان القرار الاحصائي: امزا

الارتباط فكان بقيمة عالية سجلت 77.1%

توجد علاقة دالة بين المسؤولية الاجتماعية عند التعيين بالاداء.

دراسة الفرضية الثالثة:

H0 لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اثناء

الخدمة والاداء عند مستوى الدلالة 0.05

Correlations

		الجدول رقم (18-02) متوسط م.ا.ا.ثد متوسط م.ا.ا.ثد		
		متوسط م.ا.ا.ثد الاداء	متوسط م.ا.ا.ثد الخدمة	
Spearman's rho	متوسط م.ا.ا.ثد الاداء	Correlation Coefficient	1.000	.792**
	دء	Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	53	53

متوسط.م.ا.اثناء	Correlation	.792**	1.000
ء.الخدمة	Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	53	53

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

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

النتيجة:

توجد علاقة دالة بين المسؤولية الاجتماعية اثناء الخدمة بالاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 0.05

دراسة الفرضية الرابعة :

H0 لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة عند مستوى الدلالة 0.05

■

Correlations

الجدول رقم (19-02)

	متوسط.م.ا.اثناء	متوسط.م.ا.اثناء
	لاداء	ء.الخدمة
Spearman's rho	متوسط.م.ا.اثناء	متوسط.م.ا.اثناء
	لاداء	ء.الخدمة
	Correlation	.792**
	Coefficient	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53

متوسط م.ا.اثناء ء.الخدمة	Correlation Coefficient	.792**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	53	53

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

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

النتيجة:

توجد علاقة دالة بين المسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة بالاداء عند مستوى الدلالة 0.05 في مؤسسة اتصالات الجزائر

اختبار الفرضية الكلية:

H0 لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية المسؤولية الاجتماعية والاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر.

Correlations

الجدول رقم: (20-02)

		متوسط..بعد.ام.ا.ال كلي	متوسط م.ا.بعد.الخدمة
متوسط..بعد.ام.ا.الك لي	Pearson Correlation	1	.738**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	53	53

متوسط م.ا.بعد الخدم ة	Pearson Correlation	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	53	53

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

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

النتيجة :

توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة وتقييم جودة الخدمة عند مستوى الدلالة 5 % و 1% حيث بلغ معامل الارتباط الكلي بين البعدين (المستقل من خلال ابعاده الجزئية) والمتغير التابع 73.8%

نتائج اختبار الفرضيات :

- توجد علاقة ارتباط ضعيفة موجبة غيردالة بين الوعي بالمسؤولية الاجتماعية والاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة دالة بين مستويات تبني المسؤولية الاجتماعية عند التعيين والاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة دالة بين المسؤولية الاجتماعية اثناء الخدمة والاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة دالة بين المسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة والاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توجد علاقة ارتباط دالة بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير كلي مفسر للاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر.

تفسير النتائج مصفوفة الارتباط :

دلت مصفوفة الارتباط المتعلقة بالمتغيرات المستقلة من حيث القوة الارتباطية بالمتغير التابع على وجود علاقة دالة بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال ابعادها الثلاثة التي تضمنتها الدراسة (بالمسؤولية الاجتماعية، الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية عند التعيين، اثناء العمل) في حين لم يسجل ارتباط قوي بين الوعي بالمسؤولية الاجتماعية والاداء.

ثانيا :

بعد التطرق إلى دراسة معامل الارتباط بين تغيرات الدراسة سنقوم فيما يأتي بدراسة العلاقة الخطية (الانحدار) بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير مفسر للأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر.

1- العلاقة الخطية بين المسؤولية الاجتماعية والاداء
1.1. جدول (02- 16) الاحصاءات الوصفية

Model Summary ^b						
Mod el	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin- Watson
		F Change	df1	df2		
1	.598 ^a	75.823	1	51	.000	1.072

a. Predictors: (Constant),
متوسط..بعد.ام.ا.الكلي

b. Dependent Variable:
متوسط..بعد.الاداء

التعليق على الجدول:

- بلغ معامل دربن واتسة 1.072 بما يشير إلى عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة.
- تم تفسير الانحدار ما قيمته 59.8 بالمئة كميليرط بين كلا المتغيرين.
- تميزت قيمة معامل فيشر بالارتفاع بما يدل على صلاحية النموذج ككل للقياس.

2.1. الجدول (02- 17) الثاني (جدول الانحدار)

Coefficients^a

الجدول رقم : (21-02)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.247-	.385		-.642-	.524
	متوسط..بعد.ام. ا.الكلي	1.011	.116	.773	8.708	.000

Dependent Variable: متوسط..بعد.الاداء

المصدر: من اعداد الطلبة

حيث يمكن كتابة الدالة التالية التي تمثل العلاقة الخطية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر.

$$y = -0.247 + 1.011 (src)$$

تعليق حول جدول الانحدار الخطي

- ارتبط المتغيران بمعاملان مغسران عند مستوى الدلالة .حيث دلت قيم sig على كونها اقل من 0.05
- ارتبط المتغير المفسر (المسؤولية الاجتماعية بمعامل قوي يؤكد قدرته على تفسير والتنبؤ بالمتغير التابع (الاداء) لدى مؤسسة اتصالات الجزائر .
- دل المتغير المستقل على وجود اثر له في التنبؤ بالتغير التابع
- لا يوجد اثر في القدرة للتنبؤ بالمتغير التابع.

الدراسة التفصيلية لأثر الابعاد المستقلة على الاداء

1- اثر الوعي بالمسؤولية الاجتماعية على الاداء

الجدول رقم (02-22)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.312	556		5.953	000
	متوسط بعد الوعي بأهمية م.ا	-.074	150	-.069	-.495	623

Dependent Variable: متوسط بعد الوعي بأهمية م.ا

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

تبين قيمة الدلالة sig عدم وجود اثر ذو دلالة احصائية بين مستويات الوعي بضرورة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والاداء لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

2. اثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية عند التعيين على الاداء

الجدول رقم (02-23)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.009	.218		4.628	.000

متوسط.م.ا.تجاه.العام	.639	.065	.809	9.83	.000
لين.عند.التعيين				5	

a. Dependent Variable: متوسط.بعد.الاداء

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

b.

التعليق:

تبين قيمة الدلالة sig وجود اثر دو دلالة احصائية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية عند التعيين والاداء لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

3. اثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ع اثناء العمل على الاداء
الجدول رقم: (02-24)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.311	.269		4.870	.000
متوسط.م.ا.اثناء.الخدمة	.521	.077	.689	6.784	.000

a. Dependent Variable: متوسط.بعد.الاداء

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

قيمة الدلالة $\text{sig}=0.000$ تدل على وجود اثر ذو دلالة احصائية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية اثناء العمل والاداء لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

5. اثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بعد العمل على الاداء

الجدول رقم: (02-25)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.		
					B	Std. Error
1	(Constant)	.590	.413		1.428	.159
	متوسط م. ا. بعد ال. خدمة	.851	.140	.649	6.084	.000

Dependent Variable: متوسط م. ا. بعد الاداء

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

تبين قيمة الدلالة $\text{sig}=0.000$ وجود اثر ذو دلالة احصائية بين مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بعد العمل والاداء لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

خلاصة فرضيات الانحدار:

اظهرت دراسة الانحدار بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية من خلال ابعاده المعتمدة وجود اثر قوي على الاداء بالمؤسسة عدا البعد الاول من المتغير الذي لم يستطع تفسير اثره على الاداء، وهي نتيجة تستدعي العمل على الرفع من مستويات الاشهار والتحسيس بضرورة اعتماد المقاربة والحث عليها بين الموظفين والعمال.

❖ دراسة فرضية الفروق التي تعزى للمتغيرات الشخصية

الغرض من هذه الفرضية التعرف على وجود او عدو وجود فروق ذات دلالات احصائية بين افراد العينة يمكن عزوه للمتغيرات الشخصية بما من شأنه اعطاء صورة ادق حول علاقة مستويات الادراك والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية كمتغير مفسر للاداء بمؤسسة اتصالات الجزائر حيث سنعمد إلى طرح الفرضية التالية التي سنختبرها من خلال جدول تحليل التباين Anova

H0 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى إلى المتغيرات الشخصية في علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقييم جودة الخدمة عند مستوى الدلالة 5 %
H1 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى إلى المتغيرات الشخصية في علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقييم جودة الخدمة عند مستوى الدلالة 5%
1-الفروق التي تعزى لمتغير " الجنس "

الجدول رقم (26-02)

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
متوسط..بعد.الاداء					
Between Groups	.035	1	.035	.048	.827
Within Groups	37.213	51	.730		
Total	37.248	52			

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق على الجدول:

بلغت قيمة 0.828sig وهي اكبر من 0.05 بما يعني عدم وجو فروق ذات دلالة احصائية لاثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء يمكن عزوه لمتغير الجنس.

2. الفروق التي تعزى لمتغير " المستوى التعليمي "

الجدول رقم: (27-02)

ANOVA

متوسط. بعد. الاداء	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.165	2	2.083	3.148	.052
Within Groups	33.083	50	.662		
Total	37.248	52			

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق :

بلغت قيمة 0.052sig وهي اكبر من 0.05 بما يعني عدم وجو فروق ذات دلالة احصائية لاثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء يمكن عزوه المستوى التعليمي.

3. الفروق التي تعزى إلى متغير الاقدمية

الجدول رقم: (28-02)

ANOVA

متوسط. بعد. الاداء	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.099	3	1.033	1.482	.231
Within Groups	34.150	49	.697		
Total	37.248	52			

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

بلغت قيمة sig. 0.231 وهي اكبر من 0.05 بما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لاثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء يمكن عزوه لمتغير الاقدمية.
4. الفروق التي تعزى إلى متغير قطاع النشاط

الجدول رقم (29-02)

ANOVA

متوسط.بعد.الاداء	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.672	2	1.336	1.93	.156
Within Groups	34.576	50	.692		
Total	37.248	52			

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss25

التعليق:

بلغت قيمة sig .0231 وهي اكبر من 0.05 بما يعني عدم وجو فروق ذات دلالة احصائية لاثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء يمكن عزوه لمتغير قطاع النشاط. نتيجة دراسة فرضية الفروق التي تعزى للمتغيرات الشخصية:

كشفت دراسة الفروق التي يمكن عزوها إلى المتغيرات الشخصية لدى عينة الدراسة التي اهتمت بتقييم اثر مستويات تبني المسؤولية الاجتماعية على الاداء كمتغير تابع بمؤسسة اتصالات الجزائر .حيث كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس أو المستوى التعليمي أو الاقدمية في العمل أو قطاع النشاط.حيث تدل هاته الفرضية في مجملها بان كل شرائح العينة لديهم نفس الرؤية لأثر المتغيرات في تفسير الأداء بالمؤسسة.

على المستوى التطبيقي دلت الدراسة على وجود مستويات متقدمة من أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر باستثناء بعد الوعي بالمسؤولية الاجتماعية الذي سجل ارتباطا موجبا ضعيفا مع الأداء ،وهو ما يمكن عزوه إلى عدم وجود سياسة تعنى بالتدريب حول تلك المقاربات.أما على مستوى دراسة الانحدار فدلت الدراسة على وجود اثر معنوي لكل من مستويات الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية عند التعيين وأثناء الخدمة وبعد الخدمة في أثرها على تفسير والتنبؤ بالأداء في المؤسسة دون ان يتمكن النموذج المدرج من إبراز اثر الوعي كمتغير مفسر للأداء .

خلاصة الفصل

من خلال تطرقنا لهذا الفصل أي الفصل التطبيقي نستنتج :

- أن مديرية اتصالات الجزائر متنوعة و لا توجد فيها مصلحة مختصة بالمسؤولية الاجتماعية .

- أن هناك علاقة بين مبادئ المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية.

- أن المسؤولية الاجتماعية كلما تحسنت أكثر تؤدي تناسبا إلى التحسين في أداء العاملين .

استنتجنا أيضا انه لا يمكن الفصل بين المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين فكلما اهتمت المؤسسة بمسؤولياتها الاجتماعية اتجاه العاملين لديها وذلك سواء كان إثناء الخدمة أو بعدها فان أداء العاملين سيتحسن كلما زاد الالتزام بمبادئ المسؤولية الاجتماعية فهذا مما يشعر العاملين بالارتياح و الاستقرار إثناء الخدمة و الاطمئنان على مستقبلهم بعد الخدمة فيؤدي إلى تحسين في جودة أدائهم اتجاه المؤسسة و تقوية انتمائهم لها .

خاتمة

الخاتمة:

لم يصل بعد مستوى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالاتصالات بالجزائر ما وصلت إليه في الدول الكبرى، فبرغم الإكثار من النقاش عن دور القطاعات الخاصة في التنمية وخاصة بعد تقلص دور الدولة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في العقود الأخيرة من القرن الماضي، إلا أن هذا الدور مازال في طوره الأول دون تطور فعال. وتكمن أهمية تفعيل دور المؤسسات الخاصة في التنمية إلى تملكهم لرأس المال ولقوة اقتصادية قادرة على تعاونها مع القطاع العام و المجتمع المدني أن تحدث نقلة حقيقية في المجتمع، ومن الملاحظ في الآونة الأخيرة أن هناك بعض الجهود الفردية لبعض مؤسسات القطاع الخاص الذين أصبحوا على وعي بمسؤولياتهم الاجتماعية

لقد تبين من خلال بحثنا هذا في جانبه النظري والتطبيقي أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على سلوك وأداء العاملين وتشكل دافعا مهما نحو الإنجاز، من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تمكن المنظمة من تحقيق مركز تنافسي قوي وحصّة سوقية معتبرة؛ ومن خلال ما سبق نستخلص النتائج التالية:

-لا يوجد اتفاق حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة إلا أنه يمكن اعتبارها كما يلي:

1-مدى مساهمة منظمات الأعمال في الكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر

ومكافحة التلوث وتحسين الخدمات الصحية وغيرها .

2-تتبنى مؤسسة اتصالات الجزائر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في حدود طاقاتها فيختلف

تبنيها لهاته الأخيرة باختلاف القطاع الذي تنشط فيه

3-توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة

معنوية بين آراء العينة حول مدى الالتزام بعناصر المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات

الجزائر بسبب اختلافهم في الجنس عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

-توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه توجد اختلافات ذات دلالة معنوية

بين آراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات اتصالات

الجزائر بسبب اختلافهم في قطاع النشاط

- توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة

إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغيرات مستقلة وأداء العاملين في مؤسسة

اتصالات الجزائر كمتغير تابع

-بالإضافة إلى أن الدراسة توصلت إلى أنه يؤثر كل من التكوين والتطوير وعنصر الأجور والمكافآت بشكل أكبر في أداء العاملين وهذا ما أثبتته النتائج المتوصل إليها. وذلك بمعامل

ارتباط قدره 69.85

المقترحات: من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى مجموعة من التوصيات كما يلي:

-
- توفير وسائل العمل الضرورية خاصة المتعلقة منها بجانب المعلوماتية حسب متطلبات العمل.
 - التقدير الفعلي لكل منصب من أجر ووسائل العمل و المستوى الدراسي.
 - إعادة النظر في سياسة التكوين المطبقة في المؤسسة وتكييفها حسب متطلبات العمل.
 - العمل على حماية حقوق جميع العاملين خاصة الحق في التدريب والتكوين.
 - تحسين ظروف العمل من أجل تحقيق مستويات أعلى لأداء العاملين.

آفاق الدراسة:

وفي الأخير يمكن أن نشير إلى أن بحثنا هذا يمكن أن يكون مرحلة تمهيدية لمواضيع بحث مستقبلية في مجال تسيير المؤسسات الاقتصادية خاصة مشاريع بحث للدراسات العليا لذلك

نود الإشارة إلى آفاق أخرى لهذه الدراسة مكملة لما جاء فيها، وإشكاليات جديدة يمكن أن

تكون محاور لبحوث قادمة نوردتها فيما يلي:

-مدى تبني مسيري مؤسسات الاتصالات لمبادئ المسؤولية الاجتماعية.

-دور سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية في تنمية العاملين.

-دور تبني مبادئ المسؤولية الاجتماعية في خلق ثقافة تنظيمية.

المراجع والمصادر

- أحمد عبد الحفيظي، آليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، العدد السابع، 2019.
- إلهام فرحي، أثر التغيير التنظيمي على أداء المؤسسة، جامعة بسكرة إستبانة باحث، ، 2019/2018.
- باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء، دراسة حالة: البنك الموريطاني للتجارة الدولية BMCI.
- بن مسعود نصرالدين وكنوش محمد، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14-15 فيفري 2012.
- بو الشرش نور الدين، الحوافز و أداء العاملين في المؤسسات، الطبعة العربية، دار الأيام للنشر و التوزيع، عمان.
- بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة الجرارات الفلاحية)، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2012/2011.
- تامر ياسر البكري، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2001، نقلا عن ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية
- داود خيرة، قراءة في أدبيات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، جامعة يحي فارس، المدينة.
- رسلان خضور، التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية، ندوة الثلاثاء الاقتصادية الرابعة والعشرون.
- روضة جديدي، رحمة بوضييع صالح، المسؤولية الاجتماعية للشركات بين العمل التطوعي وتحقيق هدف الاستدامة، ورقة بحثية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني للعلوم الاجتماعية والتربوية (ريس) تركيا، 28-27-26، أكتوبر، 2018

- زروخيفيروز، ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في اطار وظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات، المجلد 06، العدد 01، جامعة الشلف 2017
- زيني فريدة، قياس وتقييم أداء العاملين في منظمات الأعمال، ملتقى بعنوان إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل للميزة التنافسية، جامعة سعيدة، يومي 10 و 11، 2009
- سعيح عبد الحكيم و محصر مريم، مساعي تأهيل و ترقية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، ورقة بحثية مقدمة ضمن ملتقى استدامة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة فيالجزائر،الوادي،الزائر،يومي 29/30أكتوبر،2017
- السعيد شدالة وشعيب بوترة، واقع المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة سونلغاز (الجزائر).
- ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2010/2009
- ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2010/2009
- طاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2008
- ضيافينوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية، دراسة مجمع شبلي على الأنابيب-سيدي بلعباس-،مجلة التنظيم و العمل،العدد 05
- عادل محمد زايد، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية، دار النشر و التوزيع الالكتروني،.نقلا عن ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية
- عبد الرزاق بركات، دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العائلية، الجامعة الافتراضية السورية.

- عبد الرزاق بركات، دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين في مؤسسة بركات العائلية، الجامعة الافتراضية السورية.
- عبد الرزاق مولاي للخضر، حسينشيني، مداخلة بعنوان (أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات) الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، يومي 22 و 23 نوفمبر 2011.
- عمار بن عيشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية -بسكرة- مذكرة ماجستير، جامعة المسيلة، 2006/2005.
- غلاب فاتح، ختيري وهيبية، التجارب الدولية والعربية الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 05، العدد 01، 2020.
- قدري إبراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سوريا، 2015/2014.
- القرار رقم 2000/03
- لوى عمر عبد الرحمان، الإدارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 93، 94، 2015.
- محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركي سونطراك الجزائرية أرامكو السعودية- نموذجاً، مجلة الباحث، العدد 2013/12، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
- مدثر حماد الشيخ التيجاني، أثر الدوافع على أداء العاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2015
- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية و السياسية و الاقتصادية، برلين ألمانيا، الطبعة الأولى 2019

- مقدم وهيبة وبكار بشير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفات الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية.
- منيرة سلامي وسنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،(دراسة مقارنة بين مؤسسة إيلاف ترين،الضياء و ليند غاز بولاية ورقلة.
- نورا محمد عماد الدين أنور، المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية،مركز المديرين المصري،2010.

الملاحق

جامعة حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

السنة الجامعية: 2021/2020

التخصص: إدارة أعمال

استمارة استبيان

نضع بين أيديكم هذا الإستبيان لإنجاز بحث علمي بغرض الحصول على درجة المستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال حول موضوع المسؤولية الاجتماعية و أداء العاملين و نظرا لأهمية مؤسستكم قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية آملين باستيفاء هذا الاستبيان للإجابة عن الأسئلة المطروحة عليكم و نحن على ثقة بأن إجاباتكم ستتصف بالثقة و الموضوعية و الاهتمام بالشكل الذي يؤدي إلى الوصول لنتائج تخدم الهدف الأساسي من هذه الدراسة نحيطكم علما بأن كافة المطبوعات التي ستقدمونها ستكون موضوع سرية تامة و لن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية لا غير

ملاحظة: يكفي الإجابة على الأسئلة بالتأثير في الخانة المناسبة فقط

المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية

المحور الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2-
- 3- المستوى التعليمي: ثانوي فأقل معي إسات عليا
- 4-
- 5- الأقدمية في المؤسسة: أقل من سنة من 1 إلى 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات من 10 سنوات
- 6- المنصب الذي تشغله:
- 7- قطاع النشاط: خدمي صناعي إداري

المحور الثاني: الوعي بالمسؤولية الاجتماعية ترون بأن

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق تماما

					رأيك أن عمل الشركات على الرفع من مستوى المسؤولية الاجتماعية لديها أهمية كبيرة
					في نظركم أن هناك اهتمام متزايد بموضوع المسؤولية الاجتماعية لدى المستهلكين بشكل عام
					في رأيكم أن هناك من الأسباب ما يدفع بالمؤسسات إلى التوجه و الاهتمام أكثر بموضوع المسؤولية الاجتماعية
					في رأيكم يساعد الإفصاح عن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في دعم تنافسية المؤسسة

المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين

1- المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين عند التعيين

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق تماما

					الإعلان الصادق عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة مع عدم انطواء على أي نوع من التمييز
					احترام قواعد الاستقطاب النزيه و النزاهة في التعامل مع مكاتب التشغيل
					احترام المؤسسات المنافسة و تجنب أساليب الغش و التحليل لجذب العاملين
					الإطلاع على ملفات كافة الموظفين للحفاظ على مبدأ تكافؤ الفرص
					النزاهة و الموضوعية في إجراء مسابقات التوظيف و تجنب أساليب الوساطة و المحسوبية
					توفير الظروف المناسبة للجميع لإجراءات مقابلات التوظيف

2-المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين أثناء الخدمة

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق تماما

					الإهتمام بجودة حياة العامل في المؤسسة
					توفير متطلبات الإستقرار الوظيفي
					الحفاظ على كرامة العمال و خصوصياتهم
					تعزيز الإنسجام بين حياة العامل المهنية و حياته الشخصية
					توفير فرص متكافئة للتكوين و التطور
					إثراء الوظائف و إشباع طموح العاملين
					التقييم الموضوعي العادل لإداء العاملين
					توفير شروط الأمن و السلامة المهنية
					العدالة في توزيع الأجور و المكافآت و الحوافز و الترقيات
					توفير خدمات الضمان الاجتماعي و الرعاية الصحية

3-المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بعد الخدمة

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق تماما

					منح العامل مستحقات في حالة الاستغناء عن خدماته
					استخدام العمال المتقاعدين كمستشارين و مشرفين في الأعمال التي تحتاج إلى خبرة
					مساعدة العامل على إيجاد فرص عمل بديلة و منحه التسهيلات ةو التوصيات للتوظيف في مؤسسات أخرى
					منح العامل الفرصة للعودة للوظيفة من جديد
					استمرار الخدمات الطبية و التأمينات في إطار القوانين المعمول بيها

المتغير التابع: أداء العاملين

غير موافق تماما غير موافق محايد موافق موافق تماما

					هناك اهتمام مستمر من طرف المؤسسة بمكان و نوعية حياة العمل قد حسن من أدائك في العمل
					بالعمل الذي أقوم به لذاتي على تحسين أدائي المؤسسة الظروف الملائمة
					نظام الأجور والمكافآت داخل المؤسسة محفز لأداء العاملين
					جهود المؤسسة في التكوين و التطوير حسنت من أدائك في عملك
					المعايير التي تعتمدها المؤسسة في تقييم أداء العاملين تعتبر محفزا لأداء العمل
					الخدمات الاجتماعية المختلفة التي تقدمها المؤسسة تساعد على أداء العاملين
					تقوم المؤسسة بتقييم أداء العاملين
					هناك تحسن مستمر في أداء العاملين
					ساهمت برامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في زيادة إنتاجية العاملين

قائمة الأساتذة المحكمين :

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة
بوقصبة الشريف	أستاذ محاضر أ	جامعة الوادي
بن علي آمال	أستاذ محاضر ب	جامعة غليزان
مرغني وليد	إستاد محاضر أ	جامعة الوادي
عباسي بوبكر	أستاذ محاضر أ	جامعة الوادي

الملحق رقم 1

توزيع المتغيرات الشخصية بحسب الجنس

الجنس	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	29	54.7	54.7	54.7
انثى	24	45.3	45.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

المصدر : مخرجات نظام التحليل الإحصائي spss 25

الملحق رقم 2

توزيع المتغيرات الشخصية بحسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي اقل	11	20.8	20.8	20.8
جامعي	16	30.2	30.2	50.9
دراسات عليا	26	49.1	49.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

المصدر : مخرجات نظام التحليل الإحصائي spss 25

الملحق رقم 3

توزيع المتغيرات الشخصية بحسب الاقدمية في العمل

الاقدمية	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اقل من 1 سنة	14	26.4	26.4	26.4
من 1 الى 5 سنوات	11	20.8	20.8	47.2
من 5 الى 10 سنوات	20	37.7	37.7	84.9
اكثر من 10 سنوات	8	15.1	15.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

المصدر : مخرجات نظام التحليل الإحصائي spss 25

الملحق رقم 4

توزيع المتغيرات الشخصية بحسب قطاع النشاط

قطاع النشاط	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid قطاع خدمي	39	73.6	73.6	73.6
قطاع صناعي	11	20.8	20.8	94.3
قطاع تجاري	3	5.7	5.7	100.0
Total	53	100.0	100.0	

المصدر : مخرجات نظام التحليل الإحصائي spss 25

الملحق رقم 5
الاحصائيات الوصفية للتغير المستقل

Descriptive Statistics	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviatio n
ترى بان الشركات تعمل على الرفع من مستويات تبني المسؤولية الاجتماعية	53	1.00	5.00	3.4528	1.4619 0
يوجد اهتمام تزايد موضوع المسؤولية الاجتماعية لدى المستهلكين	53	1.00	5.00	3.2453	1.1249 9
توجد اسباب موضوعية تجعل من الشركات تهتم اكثر بموضوع المسؤولية الاجتماعية	53	3.00	5.00	4.1509	.53336
يساعد الافصاح في الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لدى الشركات والمؤسسات	53	1.00	5.00	3.6604	1.3000 5
متوسط. بعد الوعي باهمية المسؤولية الاجتماعية	53	1.75	4.75	3.6274	.78847
Valid N (listwise)	53				

المصدر : مخرجات نظام التحليل الإحصائي spss 25

الملحق رقم 6

الإحصائيات الوصفية لبعء المسؤولية الاجتماعية عند التعيين

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maxim um	Mean	Std. Deviation
تفصح مؤسستكم عن المناصب الشاغرة بكل شفافية دون تمييز	53	1.00	5.00	3.075 5	1.35659
تحتزم مؤسستكم قواعد الاستقطاب النزيه في التعامل مع مكاتب التشغيل	53	1.00	5.00	3.207 5	1.33530
تحتزم مؤسستكم المنافسة لتحقيق مبدأ تكافئ الفرص	53	2.00	5.00	3.226 4	1.28065
الاطلاع على كافة الملفات المتعلقة بالموظفين للحفاظ على تكافئ الفرص	53	2.00	5.00	3.094 3	1.06092
تحتزم مؤسستكم المعايير الصحيحة عند اجراء المسابقات المتعلقة بالتوظيف	53	1.00	5.00	3.339 6	1.31476
توفر مؤسستكم المناخ المناسب عند اجراء مقابلات التوظيف	53	1.00	5.00	3.169 8	1.25170
متوسط المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين عند التعيين	53	1.67	4.67	3.185 5	1.07251
Valid N (listwise)	53				

المصدر : مخرجات نظام التحليل الإحصائي spss 25

الملحق رقم 7

الإحصائيات الوصفية للمسؤولية الاجتماعية أثناء الخدمة

Descriptive Statistics	N	Minimu m	Maxim um	Mean	Std. Deviation
تحترم مؤسساتكم بجوة حياة العامل بها	53	1.00	5.00	3.3585	1.46883
توفر مؤسساتكم الاستقرار الوظيفي	53	1.00	5.00	3.1698	1.52840
تحافظ مؤسساتكم على كرامة العال والموظفين بها	53	1.00	5.00	3.5094	1.15397
تعمل مؤسساتكم على تعزيز الانسجام داخل اسوارها	53	2.00	5.00	3.4151	.98905
توفر مؤسساتكم مستويات متكافئة للتكوين والتدريب	53	1.00	3.00	5.0377	1.29584
تعمل مؤسساتكم على اثراء واشباع طموح العاملين	53	1.00	5.00	2.4906	1.44944
تعمل مؤسساتكم على استخدام معايير التقييم العادل	53	1.00	5.00	2.9245	1.19049
تعمل مؤسساتكم على توفير شروط السلامة المهنية	53	2.00	5.00	3.3774	1.25922
تعمل مؤسساتكم على توزيع الاجور والمكافئات والحواف زوالترقيات بصورة عادلة	53	1.00	5.00	2.6981	1.43560
توفر مؤسساتكم خدمات الضمان الاجتماعي والرعاية الصحية لعمالها وموظفيها	53	1.00	5.00	3.2830	1.43282
متوسط المسؤولية الاجتماعية اثناء الخدمة	53	1.70	5.60	3.3264	1.11926
Valid N (listwise)	53				

المصدر : مخرجات نظام التحليل الإحصائي spss 25

الملحق رقم 8

الاحصائيات الوصفية للمسؤولية الاجتماعية بعد الخدمة

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
تمنح مؤسساتكم مستحقات للعمال في حالة الاستغناء عن الخدمة	53	1.00	5.00	3.2264	1.51456
تستخدم مؤسساتكم العمال المتعاقدين كمستشارين ومشرفين في الاعمال التي تحتاج الى الخبرة	53	1.00	4.00	2.9057	.98575
تساعد مؤسساتكم العمال على ايجاد فرص عمل بديلة للتوظيف في مؤسسات اخرى	53	1.00	4.00	2.1509	.96867
تسهل مؤسساتكم طرق العودة للعمل بها للعمال الذين غادروا المؤسسة	53	1.00	4.00	2.5660	.97091
تمنح مؤسساتكم الخدمات الطبية الامتيازية التامينات في اطار القوانين المعمول بها	53	2.00	5.00	3.5660	.93046
متوسط م.ا. بعد الخدمة	53	1.80	4.20	2.8830	.64502
Valid N (listwise)	53				

المصدر : مخرجات نظام التحليل الإحصائي spss 25

الملحق رقم 9

الاتجاه العام لبعءالأداء

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maxim um	Mean	Std. Deviation
يوجد اهتمام متزايد من قبل المؤسسة بنوعية الحياة الامر الذي ادى الى الرفع من مستويات الاداء	53	1.00	5.00	2.6981	1.56383
ما انجزه من عمل يعمل على تحسين الاداء بالمؤسسة	53	1.00	4.00	2.4151	1.04576
نظام الاجور والمكافئات في المرسة محفز للقيام بمجهودات اكبر	53	1.00	5.00	2.8491	1.15019
ماتوفره المؤسسة من برامج للتطوير والتدريب حسن من مردودالعاملين	53	1.00	5.00	3.0000	1.41421
معايير التقييم المعتمدة من قبل المؤسسة اثرت بشكل ايجابي على الاداء	53	1.00	5.00	3.0000	1.35873
الخدمات الاجتماعية التعمدة بالمؤسسة تساعد العمال على البذل اكثر	53	1.00	5.00	3.3585	1.36007
تتماشى برامج التقييم واداء العاملين	53	2.00	5.00	3.0377	1.01834
اشعر انه هناك تحسن مستمر داخل المؤسسة	53	2.00	5.00	3.6415	.92184
ساهمت برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في الرفع من الانتاجية بالمؤسسة	53	1.00	5.00	3.1698	1.12208
متوسط.بعء.الاداء	53	1.71	4.57	3.0431	.84635
Valid N (listwise)	53				

المصدر : مخرجات نظام التحليل الإحصائي spss 25

