



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

تخصص: ادارة أعمال

مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة

العمل في المؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة: شركة بكار للأشغال العمومية- الوادي

الأستاذة المشرفة:

د. بن عيسى ريم

من إعداد الطلبة:

إبراهيمي نهاد

بن نونة سهير

لجنة المناقشة

عربية مختار

مناقشا	د. بله باسي زكرياء
رئيسا	د. مسعودي زكرياء
مشرفة	د. بن عيسى ريم

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ (و أن ليس للإنسان إلا ما سعى وأن سعيه سوف يرى سورة النجم اية 40)

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب

الآخرة إلا بعفوك سورة الاسراء اية 23

الحمد لله الذي وفقني لهذا و لم نكن لنهتدي لولا فضل الله علينا

إلى الذي قال فيها تبارك و تعالى " و قضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه و بالوالدين إحسانا "

إلى أحب كلمة يردددها لساني ... إلى التي حملتني على وهن ... إلى من الجنة تحت أقدامها ... إلى من غمرتني

بخنائها و تذكرتني بدعائها (أمي حبيبتي الغالية مقدودة رويج) أطال الله في عمرها

و إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار... إلى من علمني العطاء بدون إنتظار ... إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار

... كم تمنيت لو أنك معي لتشاركني فرحتي و نجاحي (والدي العزيز مبروك رحمة الله عليك يا أبي . إلى أخواتي

الغاليات (صابرينة ،عتيقة شفاك الله يا أختي ، و إلى توأم روحي (مُحَمَّد) و (نعيمة) وفقكما الله و إلى أخي الغالي

الأكبر (صابر)، محبتنا و وفاء أنتم سندي و حزام ظهري و كياني و فلذاتي كبدي

إلى صديقة عمري و رفيقة دربي (رانية العايز) و (شاهيناز حمية) و أختي التي لم تلدها أمي (صابرينة طرية)

إلى صديقتي و أختي التي شاركتني في العمل (سهير بن نونة)

إلى الدكتورة المتألقة (بن عيسى ريم) حفظها الله و رعاها لكي مني فائق التقدير و الاحترام

و إلى من تسعهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي و تعبي

و أسأل الله أن يوفقني في درب الحياة (من جد وجد ومن سار على الدرب وصل)

و آخر دعوانا إن الحمد لله رب العالمين ... ما ختم جهده و لا تم عمل إلا بفضله

الطالبة: نهاد إبراهيمي

الإهداء

أجمل لحضة هي أن يتحقق ما صبرت و تعبت لأجله إهداء تخرجي إلى الذي أوصاني الله به برا و إحسانا والدي بن نونة عبد اللطيف و إلى بحر الحب و الحنان و النبض الساكن في عروقي أمي

بن ياية فضيلة الحنونة و إلى نجوم سمائي المتلألئة و سندي في الحياة إخوتي

سامي ، وليد ، مراد و كل عائلتي خالاتي و جدتي و أهدي رفيقاتي في هذا المشوار

جهاد، حياة ، هناء، ياسمين، نهاد و ابنة خالتي رحمة .

لكل قلب خفق لي حبا و خوفا علي أهدي إليهم ثمرة جهدي المتواضع

" شكرا من القلب " للجميع و اسأل الله أن يفتح لي و للجميع أبواب الخير و التوفيق

الطالبة بن نونة سهير

إلى روح والدي " أبي و أمي "

إلى زوجتي و أبنائي الاعزاء

إلى كل من ساعدني و شجعني من قريب أو بعيد

أهدي هذا العمل المتواضع

و نسأل الله أن يجعله نافعا لكل طالب علم.

أمين

شكر و عرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"قالو سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم"

صدق الله العظيم

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بجلال وجهه و عظيم سلطانه ، و الصلاة والسلام على نبينا و قدوتنا محمد و على آله و صحبه و سلم .

نشكر الله العلي العظيم أولا و أخيرا على توفيقه بإتمام هذه المذكرة فهو عزوجل أحق بالشكر و الثناء و أولى بهما و انطلاقا من قوله عليه الصلاة و السلام "من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

فإننا نتقدم بجزيل الشكر و التقدير إلى الأستاذة الفاضلة المتألقة الدكتورة **ريم بن عيسى** "

التي تفضلت بقبول الإشراف على هذه المذكرة و على ما تكرمت علينا من سعة صدر و نصح و إرشاد و توجيه ، فجزاها الله عني ألف خير

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر لأعضاء اللجنة المناقشة على ما سوف يقدمونه من التوجيهات و

الملاحظات و الاقتراحات التي ستثري و تقدم الإضافة لهذه المذكرة

و أيضا نشكر جميع عمال و عاملات شركة بكار للأشغال العمومية بولاية الوادي فجزا الله الجميع كل خير و أخيرا إن وفقنا في هذا العمل فمن الله و إن أنقصنا أو قصرنا فمن أنفسنا و من الشيطان فالكمال لله وحده سبحانه و تعالى .

1/ باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين نوعية الحياة العملية من وجهة نظر العاملين من خلال المسح المستندي للدراسات السابقة و تدعيمها باستخدام برنامج spss.v25 من أجل إجراء التحليل الاحصائي للبيانات المجمعّة من الاستبيانات التي تم توزيعها على الشركة.

تم تطبيق الدراسة على مستوى شركة بكار للأشغال العمومية بالوادي من خلال توزيع 50 استبانة على موظفي الشركة، واختبار فرضيات الدراسة، مستخدمين مجموعة من الاساليب الاحصائية مثل المتوسط الحسابي

و الانحراف المعياري و معامل Cronbach's alpha و توصلت الدراسة إلى:

✓ أن مستوى إدراك الموظفين بالالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة بكار للأشغال العمومية مرتفع.

✓ أن مستوى التزام مؤسسة بكار للأشغال العمومية بالوادي بتوفير جودة حياة العمل لموظفيها مرتفع.

✓ أن المسؤولية الاجتماعية تساهم بأبعادها في تحسين جودة حياة العمل بمؤسسة بكار لأشغال العمومية.

✓ للمسؤولية الاجتماعية دور مهم في تحسين جودة حياة العمل.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، جودة حياة العمل، البعد الاقتصادي، البعد القانوني

البعد الاخلاقي، البعد الخيري، شركة بكار للأشغال العمومية الوادي

Abstract:

The aim of this study is to investigate the contribution of social responsibility in improving the quality of work life from the perspective of employees. This is accomplished through a systematic review of previous studies, supported by the use of SPSS.V25 software to conduct statistical analysis of the data collected from the distributed questionnaires in the study sample

The study was conducted at Bakar Public Works Company in ELoued, fifty questionnaires were distributed to the employees of the company. In order to test the study hypotheses, a variety of statistical methods such as mean, standard deviation, and Cronbach's alpha coefficient were employed. The study found that:

- * The level of employee awareness of adhering to the dimensions of corporate social responsibility in Bakar Public Works Company is high.
- * The level of commitment of Bakar Public Works Company in ELoued to providing a high quality of work life for its employees is high.
- * Social responsibility, with its dimensions, contributes to improving the quality of work life in Bakar Public Works Company.
- * Social responsibility plays an important role in improving the quality of work life.

Keywords: social responsibility, work life quality, economic dimension, legal, moral, charitable, Bakar Public Work Company, ELoued.



قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر و تقدير
-	الملخص
I	فهرس المحتويات
II	قائمة الجداول
III	قائمة الأشكال
أ-ب-ج-د	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية و جودة حياة العمل	
07	تمهيد الفصل
08	المبحث الأول: مفاهيم أساسية للمسؤولية الاجتماعية
09	المطلب الأول: مفهوم و أهمية المسؤولية الاجتماعية
09	أولا: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
09	ثانيا : أهمية المسؤولية الاجتماعية
10	المطلب الثاني: أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية
10	أولا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
14	ثانيا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية
17	المطلب الثالث: مجالات و معايير المسؤولية الاجتماعية
17	أولا: مجالات المسؤولية الاجتماعية
20	ثانيا: معايير المسؤولية الاجتماعية
21	المبحث الثاني: ماهية جودة حياة العمل

21	المطلب الأول: مفهوم و أهمية جودة حياة العمل
21	أولاً: مفهوم جودة حياة العمل
26	ثانياً: أهمية جودة حياة العمل
28	المطلب الثاني: أبعاد و نماذج جودة حياة العمل
28	أولاً : أبعاد جودة حياة العمل
30	ثانياً: نماذج جودة حياة العمل
32	المطلب الثالث: برامج و طرق قياس جودة حياة العمل
32	أولاً: برامج جودة حياة العمل
36	ثانياً: طرق قياس جودة حياة العمل
38	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
45	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة بكار لأشغال العمومية الوادي
46	تمهيد
47	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
55	المبحث الثاني: عرض و تحليل محاور الدراسة
66	المبحث الثالث: عرض و تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
72	ملخص الفصل
-	خاتمة
-	قائمة المراجع
-	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الجدول
19	معايير المسؤولية الاجتماعية	01
48	منتجات شركة بكار للأشغال العمومية	02
50	درجات موافقة حسب مقياس لكرت الخماسي	03
52	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	04
53	الصدق الداخلي للعبارات المحور الأول	05
54	معامل بيرسون بين أبعاد المحور الأول و معدل عبارات استبيان الكلي	06
55	الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني	07
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	08
57	توزيع أفراد العينة حسب العمر	09
58	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى	10
59	توزيع عينة الدراسة حسب خبرة العمل	11
60	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول	12
61	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني	13
62	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث	14
63	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع	15
65	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	16
67	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	17

68	اختبار T للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفردي (الفرضية الأولى)	18
69	اختبار T للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفردي (الفرضية الثانية)	19
70	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار (الفرضية الثالثة)	20

قائمة الأشكال:

الصفحة	محتوى الشكل	رقم الشكل
13	يوضح هرم كارول لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	01
16	يوضح مبادئ المسؤولية الاجتماعية	02
30	يوضح أبعاد جودة حياة العمل	03
56	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	04
57	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	05
58	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى	06
59	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	07

مقدمة

في ظل التغيرات الراهنة و التطورات المتسارعة في مختلف المجالات، أصبح على جل المؤسسات السعي وراء تطوير أساليبها في تحقيق التميز لضمان الاستمرارية، حيث لا بد من تسليط الضوء على المورد البشري في المؤسسة نظرا لدوره في تحقيق أهداف المؤسسة المراد الوصول إليها، فظهرت المسؤولية الاجتماعية كمفهوم حديثا نتيجة لتزايد الضغوطات و المشاكل بالمؤسسات، حيث وجب عليها التوفيق بين مصالحها الذاتية و الاقتصادية و مصالح المجتمع الذي يعد أساسا لتحقيق النمو بالمؤسسة.

أصبحت المؤسسة تعتمد على المسؤولية الاجتماعية كأسلوب مستحدث لاستقطاب مواردها و الاستثمار فيها كونها تؤثر بشكل كبير و خاص على المورد البشري و ذلك للتحسين من أدائه نتيجة لتوفير الجو و الإمكانيات المناسبة للعمل، أي أن الموارد البشرية تعتبر بشكل كبير من المجالات الأساسية للمسؤولية الاجتماعية، تكون بالتزام المؤسسة بتوفير الخدمات اللازمة التي تساعد على تحسين جودة حياة العاملين مع تحقيق أهداف المؤسسة، أي الإلمام بالجوانب الاقتصادية و الاجتماعية للمؤسسة بنفس مستوى و درجة الاهتمامات.

إشكالية الدراسة:

تعد المسؤولية الاجتماعية من القضايا الأساسية التي من المفترض أن تعطى لها أهمية كبيرة نظرا لاختلاف أشكالها و طبيعة ملكيتها . هناك طرق عديدة لقدرتها على تغيير جودة حياة العمل في مختلف المجالات من جانب العاملين و نسبة الأرباح المحققة. كل هذا يفرض اهتماما اجتماعيا في المؤسسات الاقتصادية .

و تأسيسا على ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كالتالي:

* إلى أي مدى تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة بكار لأشغال العمومية الوادي

وهذا السؤال يدفعنا إلى طرح التساؤلات الفرعية التالية لتعزيز إشكالتنا :

- 1- هل المسؤولية الاجتماعية تساهم في تحسين جودة حياة العمل ؟
- 2- هل يمكن القول أن التزام المؤسسات الاقتصادية بالمسؤولية الاجتماعية يحسن من جودة حياة العمل؟
- 3- هل تلتزم مؤسسة بكار للأشغال العمومية بتطبيق المسؤولية الاجتماعية ؟

فرضيات الدراسة :

- تقوم هذه الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:

- الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية يحسن من جودة حياة العمل

و يتفرع من هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية :

* ما مستوى إدراك موظفي مؤسسة بكار للأشغال العمومية بأهمية تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

* هل توفر مؤسسة بكار للأشغال العمومية جودة حياة في العمل لموظفيها.

* هل تساهم المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحسين جودة حياة العمل بمؤسسة بكار للأشغال العمومية الوادي.

مبررات اختيار الموضوع:

الميل الشخصي لموضوع المسؤولية الاجتماعية.

كون الموضوع يندرج ضمن مجال التخصص و هو إدارة الأعمال.

شعور بأهمية الموضوع .

أهداف الدراسة:

تبرز أهداف الدراسة إلى معرفة أهم المفاهيم المرتبطة بكل من المسؤولية الاجتماعية، و جودة حياة العمل في المؤسسة الاقتصادية، كذلك التعرف على مدى تبني المؤسسات الاقتصادية للمسؤولية الاجتماعية، و تسليط الضوء على ظروف العمل التي تسعى لها المؤسسة لتحسين جودة حياة العمل، مع محاولة معرفة كيفية تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة بكار للأشغال العمومية الوادي.

أهمية الدراسة:

- أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم التي يتم تداولها عند التطرق إلى عوامل تحسين جودة حياة العمل فهي من الأمور التي تستدعي الاهتمام بالموارد البشرية

و عليه تأتي هذه لإبراز كيفية مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل .

- توضيح أهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية و دورها على تحسين ظروف العمل.
- التعرف على مدى تطبيق الشركة للمسؤولية الاجتماعية.
- مساعدة الشركات التي تسعى لتبني المسؤولية الاجتماعية.

حدود الدراسة:

وتشمل الحدود المكانية و الزمنية و الحدود البشرية.

- الحدود المكانية: مؤسسة بكار للأشغال العمومية الوادي

- الحدود الزمنية فيفري- ماي 2023

- الحدود البشرية: عمال مؤسسة بكار للأشغال العمومية

منهج الدراسة :

بما أن دراستنا تعالج مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل فإنها تندرج ضمن الدراسات الوصفية التي تعرف على أنها: دراسات لا تكتفي بوصف الظاهرة فقط و لا يجمع المعلومات و البيانات عنها، بل تحليلها و استخلاص نتائجها و الاهتمام بوظائفها.

أي انه تم اتباع المنهجين الوصفي و التحليلي.

صعوبات الدراسة:

صعوبة إيجاد مراجع تربط بين المسؤولية الاجتماعية و جودة حياة العمل.

تحفظ بعض أفراد المؤسسة بالإجابة عن أسئلة المقابلة.

صعوبة التنقل لمكان الدراسة الميدانية نظرا لبعدها المسافة.

هيكل الدراسة:

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة المطروحة، و من أجل الإلمام بموضوع الدراسة، و كذا إثبات صحة الفرضيات أو نفيها، قمنا بالتقسيم هذا العمل إلى فصلين، فصل نظري و فصل تطبيقي قمنا من خلاله إسقاط الموضوع النظري على أرض الواقع، و كانت الخطة على النحو الآتي:

المقدمة تضمنت إشكالية الدراسة و الفرضيات المناسبة لهذه الدراسة، و كذلك مبررات اختيار الموضوع، أهداف الدراسة و أهميته، حدود الدراسة، منهج الدراسة، وكذلك الصعوبات التي تعرضنا لها.

* الفصل الأول: و الذي كان تحت عنوان الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية و جودة حياة العمل، و الذي قسم بدوره إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول كان بعنوان المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية قسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول تطرقنا فيه إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية و أهميتها، أما المطلب الثاني فحولنا من خلاله إبراز أهم أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية، أما بالنسبة للمطلب الثالث و الأخير في هذا المبحث، تناولنا على مستواه عناصر و معايير المسؤولية الاجتماعية أما المبحث الثاني كان بعنوان ماهية جودة حياة العمل، حيث قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول تطرقنا فيه إلى مفهوم جودة حياة العمل و أهميتها، أما المطلب الثاني تناولنا فيه أهم أبعاد ونماذج جودة حياة العمل، أما بالنسبة للمطلب الثالث حاولنا من خلاله إبراز برامج و طرق قياس جودة حياة العمل، أما المبحث تضمن الدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل.

أما الفصل الثاني متعلق بالدراسة الميدانية و يشتمل على ثلاث مباحث، كان المبحث الأول بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، أما المبحث الثاني تضمن عرض و تحليل محاور الدراسة، أما بالنسبة للمبحث الثالث و الأخير تمثل في عرض و تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة. أما الخاتمة تم فيها التوصل إلى النتائج وتقديم التوصيات

الفصل الأول: نظريات تطبيقية للمسؤولية

الاجتماعية و جودة حياة العمل

تمهيد:

تعتمد المؤسسات العديد من الأساليب لتحقيق أهدافها المسطرة بمختلف جوانبها (الاقتصادية، الاجتماعية...).

ومن بين أهم هذه الأساليب المسؤولية الاجتماعية التي أصبحت مفهوما حديثا في المجتمع تعتمدها ليطم تطبيق أحسن الممارسات و صنع القرار، أي دمج الاهتمامات الاقتصادية و الاجتماعية لتعود بالفائدة على المؤسسات كونها تهتم بالعاملين على أنها جزء لا يتجزأ من ممارسات المسؤولية الاجتماعية للقضاء على الاستغلال التعسفي و سوء ظروف العمل مع تحقيق الأرباح على حساب حاجاتهم و متطلباتهم تعتبر نظرة تقليدية سابقة، حيث أنها تغيرت مع الوعي و التطور الراهن، أصبحت رؤية المؤسسات تقتصر على تجهيز العاملين من الجانب الاجتماعي و النفسي بمختلف مجالاته (تحفيز، تحسين الأجور، تقديم الهدايا ، ترقية و غيرها) لضمان راحة وبيئة ملائمة للعاملين التي تدفعها لتحسين من جودة حياة العمل التي تعتبر عنصر أساسي و استراتيجي بالمؤسسة من هنا قسمنا الفصل الأول الذي اعتمدنا فيه على الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية و جودة حياة العمل حيث قسمنا الفصل الأول إلى مبحثين

بداية بالمبحث الأول المتمثل في مفاهيم أساسية للمسؤولية الاجتماعية

أما المبحث الثاني الذي يطرح جودة حياة العمل

المبحث الأول : مدخل للمسؤولية الاجتماعية

لم يكن للمسؤولية الاجتماعية مفهوما محددًا في النصف الأول من القرن العشرين، حيث كانت اهتمامات الشركات تعظيم الأرباح بدرجة أولى، ثم ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية الذي أصبحت المؤسسات تسعى لتبنيه و جعلته من أولويتها.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية و أهميتها:

إن موضوع المسؤولية الاجتماعية موضوع مهم و تتزايد تلك الأهمية يوم بعد يوم، نبرز أهم المفاهيم المتعلقة به في ما يلي:

أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

تعددت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية نظراً لكونها مفهوماً حديثاً، و من بينها ما يلي:

- سعى معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية، إلى توضيح معنى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و التي عرفها ب " السلوك الأخلاقي لمؤسسة اتجاه المجتمع و تشمل سلوك الإدارة المسؤولة في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال و ليس مجرد حاملي الأسهم".¹

فالمسؤولية الاجتماعية هي " مجموعة القرارات و الأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة و القيم السائدة في المجتمع و التي تمثل في نهاية الأمر جزءاً من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة و الساعية إلى تحقيقها كجزء من استراتيجياتها".²

و هي الشعور الذي يمتلكه الفرد في المجتمع ، ما من المجتمعات نحو الجماعة التي يعيش بينها و يشاركها، ولديه مسؤولياته و التزاماته اتجاهها من خلال ما يقوم به من مراعاة للقيم و التقاليد.³

¹ عادل بن أحمد المعشري، العشيبة الارشادية و المسؤولية المجتمعية، مرحلة الجولات، ص 12

² منيرة سلامي، سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، ص 594

³ وفاء خليفة، درجة تضمين أبعاد المسؤولية الاجتماعية في كتاب الدراسات الاجتماعية للصف السادس الأساسي وفقاً لمقومات تخطيط محتوى المناهج، مجلة جامعة البعث، المجلد 45، العدد 3، 2023، 41/40.

- عرفها الرميح بأنها: "هي التزام المرء نحو الغير، و الإقرار بما يقوم به من أعمال أو أقوال و ما يترتب عليها من نتائج".

- أما robins فيرى أن المسؤولية تستند إلى اعتبارات أخلاقية تركز على الأهداف على نحو التزامات بعيدة الأمد آخذة في الاعتبار مبادرات منظمة الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع.¹

كذلك تعرف على أنها التزام بالتصرف الأخلاقي من طرف مؤسسات الأعمال و مساهمتها في تحقيق التنمية الاقتصادية كذلك تسعى لتحسين الظروف المعيشية للعاملين.²

أما تعريف الباحثان chang and flores هو أنها "التزام متخذ القرار في انتهاج أسلوب للعمل يؤمن من خلاله حماية المجتمع و إبعاده".³

كما عرفها مجلس الاعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الاعمال بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، و العمل على تحسين الظروف المعيشية للعاملين.⁴

المسؤولية الاجتماعية: هي مجموعة الواجبات او التصرفات التي تقوم بها المؤسسة من خلال قراراتها و بزيادة رفاية المجتمع و عناية بمصالحه إضافة لمصالحها الخاصة.⁵

ثانيا: أهمية المسؤولية الاجتماعية

أصبحت المسؤولية الاجتماعية أكثر وضوحا، ليس عند الأكاديميين ورجال الأعمال فقط ولكن أيضا في الحياة اليومية، وقد ساهم في ذلك الكثير من العوامل التي أدت إلى هذا الاهتمام .

أكد أغلب الباحثين على انتهاج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات يحقق لها العديد من الفوائد نذكر منها:

¹ فاطمة الزهراء العكازي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية، دكتوراه، جامعة الشلف - نشر في 2018/12/13، ص45

² ضيف أحمد، موفق سهام ، مساهمة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تنمية التفكير الإبداعي للعاملين، مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال للعاملين، جامعة برج بوعريش، العدد4، 2017، ص 84

³ وصفي نزال و آخرون، أثر المسؤولية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2011، ص8.

⁴ عيسى محمد الغزالي، المسؤولية الاجتماعية للشركات، المعهد العربي للتخطيط بالكويت، العدد90، 2010

⁵ محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، إدارة أعمال، 2008، ص12.

- تحسين علاقة المؤسسة و صورتها في المجتمع و ترسيخ المظهر الإيجابي لدى أصحاب المصالح.
- تعظيم الأرباح في الأجل القصير مع استمراريته بمعدلات مناسبة .
- الشفافية و الصدق في التعامل و تقليل السرية بالعمل .
- تحسين المناخ السائد بالمؤسسة تؤدي إلى التعاون و الترابط بين مختلف الأطراف.¹
- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع
- توفير العدالة الاجتماعية لضمان الاستقرار الاجتماعي .
- تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة و الصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- المساهمة في التطور التكنولوجي و القضاء على البطالة و غيرها.
- * حيث تتضح أهمية المسؤولية الاجتماعية أكثر من خلال موقف و حجج كلا من الأطراف المؤيدة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية و الأطراف المعارضة على تطبيقها في إنها عبارة عن أعباء إضافية تتحملها المؤسسة و تزداد من تكاليفها و تنقص من أرباحها.²

المطلب الثاني : أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية

أولا : أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

تسعى العديد من المؤسسات لإتباع نهج المسؤولية الاجتماعية، و قد حاول العديد من الباحثين وضع أبعاد لهذه المسؤولية و التي تمثلت في ما يلي:

1- **البعد الأخلاقي:** أي بناء المؤسسة على أسس أخلاقية و أن تلتزم بأساليب صحيحة للامتناع عن إيذاء

الآخرين.³

¹ فاطمة الزهراء العكازي، مُجدّ فلاق، مرجع سبق ذكره، ص46.

² جميلة العمري، إسهامات تبنى المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2016 ص14

³ عذراء بن يسعد، صلاح الدين بوحلمة، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عن عمالها في ظل جائحة كورونا، مجلة العلوم الإنسانية، قسنطينة 1، العدد

1، جوان 2022، ص 64

أي أن المسؤولية ففة أخلاقية تنشأ دائما من العلاقة مع شخص مسؤول عن فعل معين، يكفي فقط القول بأنه من المناسب اعتباره أساسا للتقييم الأخلاقي لذلك الشخص.¹

الأخلاق: هي الضوابط و المعايير التي تستند إليها المؤسسة، لتحديد ما هو صحيح و ماهو خاطئ و تتبع الالتزامات الأخلاقية من:

- ثقافة المجتمع و قيمه و عاداته.

- العوامل الشخصية و ما يرتبط بالتكوين الأسري و تأثيرا الجامعات المرجعية .

- المؤسسة و ثقافتها .

2- البعد القانوني : تحددها الحكومات بقوانين و أنظمة تعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال و أن تحترمها، و في إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تميز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها.²

أي الالتزام الواعي بالقوانين و التشريعات ، حيث يقتضي على تحقيق العدالة و السلامة سواء عن طريق التقليل من إصابات العمل أو تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين و صغار السن.³

و تتعلق بالفعال الظاهرة، سواء منها ما تم حدوثه وما هو في طريق الحدوث، لان مصدرها خارج الذات.⁴

3- البعد الاقتصادي : يحدد البعد الاقتصادي المسؤولية الاجتماعية مع التركيز على المنظورات الاقتصادية، المالية، ومثالا نموذجيا على ذلك " المساهمة في التنمية الاقتصادية و الحفاظ على الأرباح و إدارة الأعمال " حيث يسلط كارول الضوء على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، نظرا لأهميته لأن المجتمع يتوقع أن يتمكن الناس من تحقيق ربح من خلال بيع السلع و الخدمات التي يتم إنتاجها .

¹Antonio Argandona, socialresponsaibility and ethics in organizational management, business school university of Navarra ,septembre 2016, p 06

²فاطمة الزهراء العكازي،مرجع سبق ذكره، ص 45

³عبد الرزاق بركات، دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين، الجامعة الافتراضية السورية، ص23.

⁴نجاح رحومة أحمد حسن، تنمية المسؤولية الاجتماعية لتلميذات الحلقة الثانية من التعليم الاساسي في ضوء متطلبات التنمية المستدامة،مجلة كلية التربية، العدد الاول، 2018، ص 354

كذلك أكد كارول على أن البعد الاقتصادي يجب أن يتم بطريقة تزيد من ربحية السهم إلى أقصى حد ممكن، مع الحفاظ على الميزة التنافسية و الكفاءة التشغيلية العالية.¹

و يشير إلى خلق قيمة من خلال إنتاج السلع و الخدمات من خلال خلق فرص العمل و مصادر الدخل.²

4- البعد الخيري (الإنساني): تتمثل في كل المنافع التي يحتاجها المجتمع و يرغب في الوصول إليها من طرف المنظمة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلي و الأنشطة الخيرية³

أي يجب على المؤسسة أن تساهم في إغناء الحياة بروافدها المختلفة، كالفنون، الآداب، و تعمل على تحقيق التوافق بين أهدافها الخاصة و المتمثلة في تحقيق الأرباح و التأثيرات الايجابية على مصلحة المجتمع.⁴

وهذا ما وضعه هرم carol في الشكل الموالي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية (الخيرية، القانونية، الأخلاقية، الاقتصادية

¹Mo, sujin, exploring the corporate social responsibility dimensions that affect customer satisfaction and loyalty,2019,p 14

²حسين عبد المطلب الاسرح، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص و دورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية،2012، ص5.

³خير الدين جمعة، مباركي صالح، أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن، جامعة بسكرة،مجلة الابتكار و التسويق، العدد 1، 2022، ص 550.

⁴ستيني الرازية و آخرون، المسؤولية الاجتماعية كخيار استراتيجي لتحقيق استدامة المؤسسات، مجلة البحوث و الدراسات التجارية، العدد1، جامعة

سوق أهراس، 2021، ص. 229.

الشكل 1: يمثل هرم كارول لأبعاد المسؤولية الاجتماعية



المصدر: مقدم وهيبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران،

2014، ص 80

ثانيا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تعددت و تنوعت أفكار ووجهات نظر الباحثين حول كيفية صياغة مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلا أنها اتفقت من حيث المضمون و الهدف الذي تصبو إليه تم تقسيم مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلى ما يلي:

1- الاستدامة:

تتعلق بأثر الإجراءات المتخذة في الوقت الحاضر على الخيارات المتاحة في المستقبل، و في حالة استخدام الموارد في الوقت الحاضر، فإنها لن تعد متاحة للاستخدام في المستقبل و بالتالي فإن الاستدامة تعني ضمينا أنه لا يجب على المجتمع أن يستعمل موردا أكثر مما يمكن تجديده .

2- المساءلة:

و يتعلق الأمر باعتراف الشركة بأن أعمالها تؤثر على البيئة الخارجية، وبالتالي تتحمل المسؤولية نتيجة آثار أعمالها، فإن هذا المفهوم يعني اعترافا بأن الشركة جزء من شبكة مجتمعية أوسع، و لها مسؤولية تجاهها ¹.

3- مبدأ احترام الأعراف الدولية:

أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية و الحكومية و اللوائح التنفيذية و الإعلانات و المواثيق و القرارات و الخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها و ممارستها للمسؤولية الاجتماعية².

4- تقوية و تعزيز السلطات:

العمل على تحقيق التوازن بين الأهداف الإستراتيجية، والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين و العملاء و المستثمرين و الموردين و المجتمعات المتأثرة و أصحاب المصلحة الآخرين.

¹ سعاد عبود، جمال بن سليمان، المسؤولية الاجتماعية و أهميتها في تعزيز قيم المواطنة ، جامعة بسكرة، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات و الأبحاث، العدد الأول، ص 263/264

² مولاي لخضر عبد الرزاق، بوزيد سايح، دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، ملتقى الاقتصاد الإسلامي الواقع و رهانات المستقبل، جامعة غرداية، ص6

5- الأداء المالي و النتائج:

تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي، بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات و الأصول واستدامة هذه العائدات، وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.

6- مواصفات موقع العمل :

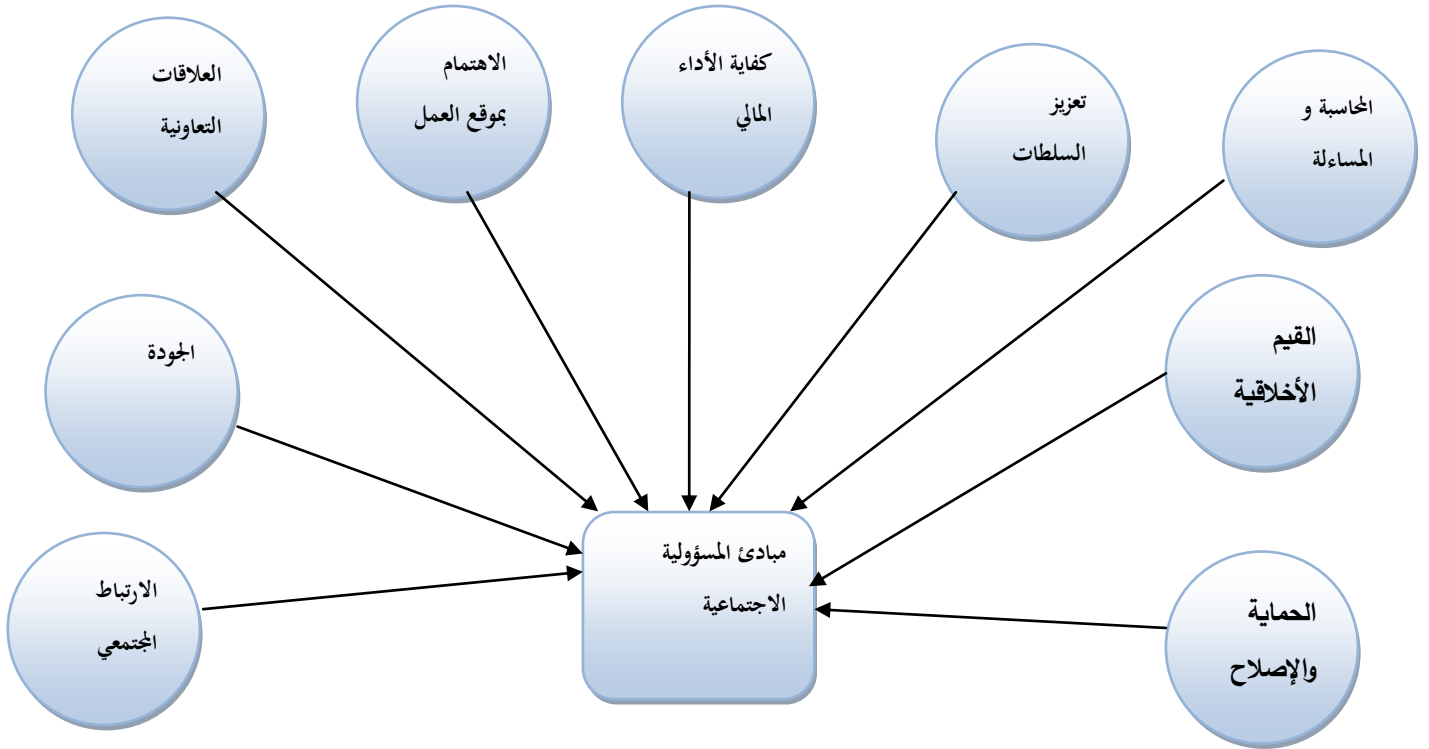
أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية للترقية و تطوير القوى العاملة على مستويات الشخصية المهنية، بحسبان أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل، بما يستوجب احترام حقوقهم في الممارسات عادلة في العمل و الأجور التنافسية و المنافع و بيئة عمل خالية من المضايقات.¹

¹ عريوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم

الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة سطيف، 2011، ص 55

و لتوضيح مبادئ المسؤولية الاجتماعية إختارنا الشكل التالي:

الشكل 2 يوضح مبادئ المسؤولية الاجتماعية



المصدر: بله باسى زكريا محاضرات المسؤولية الاجتماعية تخصص إدارة أعمال، ص 24

7- العلاقات التعاونية:

أن تتسم المؤسسة بالعدل و الأمانة مع شركاء العمل على ترقية و متابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء

8- المنتجات ذات جودة و الخدمات:

تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات و حقوق الزبائن و المستهلكين و الآخرين، وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات و قيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضاء و سلامة الزبائن.¹

9- الارتباط المجتمعي:

تعمل فيه المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه، تتميز بالحساسية تجاه ثقافة و احتياجات هذا المجتمع.

المطلب الثالث: مجالات و معايير المسؤولية الاجتماعية .

أولاً: مجالات المسؤولية الاجتماعية:

إذا كانت المؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف أصحاب المصالح فإن هذه الأخيرة تختلف مكانتها حسب طبيعة تأثيرها على المؤسسة أو حسب البيئة أو الزمن، وقد حدد الباحثون عددا كبيرا من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية المتمثلة في ما يلي :

1- العاملين (الموظفين):²

و ذلك من خلال توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة بينهم حسب الجنس أو اللون أو العرق، و إعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهارتهم، و إتباع سياسة للترقية و تحقيق رضاهم الوظيفي، وإتباع نظام أجور و حوافز يحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى.

¹ عريوة محاد، مرجع سبق ذكره، ص 56

² الدكتور محمد فلاح، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة الشلف، الطبعة العربية 2015، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، ص 87، 88، 89

المساهمة في التأمينات الاجتماعية، نظام للرعاية الصحية، توفير الامن الصناعي، توفير برامج تدريبية، في تأمين سكن للعاملين ووسائل نقل.¹

2- العملاء: إن شريحة العملاء تحظى بأهمية كبيرة لكل المؤسسات بدون استثناء، فوجودها مرتبط بإنتاج السلع والخدمات و هذه يستهلكها الزبائن و على ضوء ما تقدم يمكن تحديد أهم الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء على النحو التالي :

- القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين.
- تعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى تقليل احتمالات التعرض لأي إصابة عند الاستخدام .
- أنشطة خاصة بتحقيق رضا المستهلكين .
- وضع بيانات على عبوة المنتج للتعريف بالحدود و مخاطر الاستخدام و تاريخ و مدة صلاحية.
- القيام ببرامج إعلامية تعرف المستهلكين بخصائص المنتج و طرق و مجالات استخدامه.²

3- المنافسون:

- منافسة عادلة و نزيهة
- معلومات صادقة وأمنية.
- عدم سحب العاملين من الاخر بوسائل غير نزيهة

4- المجهزون:

- الاستمرارية في التجهيز
- تطوير استخدامات المواد المجهزة

¹ رسلان خضور، المسؤولية الاجتماعية لقطاع الاعمال، جمعية العلوم الاقتصادية السورية، 2011، ص8.

² ضيافي نوال، مرجع سبق ذكره، ص 58.

- تسديد الالتزامات المالية و الصدق في التعامل.

5- المجتمع:

-المساهمة في دعم البنية التحتية.

- خلق فرص عمل جديدة.¹

جدول(01): يوضح عناصر المسؤولية الاجتماعية.

الإدارة العامة	- قيم الأسهم - فعالية و شفافية الإدارة - شفافية المعلومات - مسؤولية قانونية
الإطارات الوسطى	- المنافسة العادلة - المعلومات الصادقة و الأمانة
ممثلي الأفراد	- الاستخدام الأمثل و العادل للموارد - المحافظة على البيئة
البنوك التأمينات المستثمرين	- الالتزام بالتشريعات و القوانين - المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية - احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف
المنافسون	- المنافسة العادلة و التزهم - المعلومات الصادقة و الأمانة
البيئة	- الاستخدام الأمثل و العادل للموارد - المحافظة على البيئة
الحكومة	- الالتزام بالتشريعات و القوانين - المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية - احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف
جماعات الضغط الاجتماعي	- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك - احترام دور النقابات العمالية - التعامل الصادق مع الصحافة

المصدر: بله باسى زكريا، محاضرات في المسؤولية الاجتماعية، تخصص إدارة أعمال، ص 24.

¹ عبد الرزاق بركات، مرجع سبق ذكره، ص 28/27.

ثانيا: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية :

هناك معايير أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية و هي :

1- معيار الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة :

تكون من خلال التزام المؤسسات بتوفير الظروف و الشروط الصحية للعاملين في بنية العمل الداخلية، مع مراعاة لمسائل أخلاقيات العمل كالعدالة و المساواة و تكافؤ الفرص و الاهتمام باحتياجات العاملين و متطلباتهم، إضافة إلى قيام الإدارة بمساعدة العاملين على تخطيط مسارهم الوظيفي و تطويره، و توفير الظروف المناسبة للموظفين لإدراك أنفسهم.

2- معيار الأداء الاجتماعي لحماية البيئة :

تقوم فيه المؤسسة بمعايير البيئة و حمايتها من خلال معالجة النفايات بكافة أشكالها و استخدام أعمال التقنية بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تنبعث منها الأدخنة و الغازات الضارة بالصحة العامة و البيئة و هي نقطة أساسية و مهمة حتى تحافظ المؤسسة على البيئة المحيطة بها، والتي تعمل فيها حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة

و التي جاءت من نشاطها الصناعي.¹

3- معيار الأداء الاجتماعي للمجتمع :

من خلال حجم التكاليف التي تنفقها و الأنشطة التي تقوم بها المنظمة في مجال خدمة المجتمع كالتبرعات و المساهمات، التي تقدمها للمؤسسات التعليمية و الصحية و الرياضية و الثقافية و أي أعمال خيرية أخرى تهدف إلى خدمة المجتمع.²

¹ نوال زمني، سميرة لغويل، المسؤولية الاجتماعية المفهوم الأبعاد المعايير، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد27، ديسمبر2016، ص 307

² بله ياسي زكريا، مرجع سبق ذكره، ص 26

4- معيار الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج :

و تشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج، و تكاليف البحث و التطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع و تدريب و تطوير العاملين و غيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأنيمة من المنتجات من المنتجات و الخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

المبحث الثاني: ماهية جودة حياة العمل

المطلب الأول: مفهوم و أهمية جودة حياة العمل

يتناول مفهوم جودة حياة العمل الجهود و الأنشطة المنظمة، التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين مع إشباع احتياجاتهم، من خلال توفير بيئة عمل صحية، و مشاركتهم في اتخاذ القرارات و توفير متطلبات الأمن و الاستقرار الوظيفي و العاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء .

حيث أن مفهوم جودة حياة العمل ظهر ليوأكب سياسات التغيير و التطوير التنظيمي و ليخفف من حالات التوتر و القلق، التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم أو تخفيضا للخدمات و المزايا الاجتماعية المقدمة لهم، إلى جانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين ، و من ثم تعظيم أهمية استخدام و ترشيد و أداء الموارد البشرية و اعتبارها احد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال .

و قد تعددت مفاهيم جودة حياة العمل، و ذلك لاختلاف المداخل و وجهات نظر الباحثين من خلال المواقف المدروسة، و من الصعب وضع تعريف موحد يجمع تلك المعاني

يمكن توضيح البعض من هذه المعاني في ما يلي:

الجودة: هي عدم وجود عيوب بالعنصر أو المحتوى فإن تم تقديم خدمة معينة يتوجب على تلك الخدمة أن تكون ملائمة لمعايير لا تسمح بوجود عيوب بتلك الخدمة¹.

11:30 20ماي 2023، الشاملة إدارة الجودة 20/1116/20 <https://WWW.maktabtkm.com/blog/post/1116/20> للمزيد من المعلومات¹

أولاً: مفهوم جودة حياة العمل :

استحوذ مفهوم جودة حياة العمل على مجال واسع من الظواهر التنظيمية سواء في شكله الكلي و الموضوعي أو في أحد أبعاده و مكوناته .

وضح schuler " أن نوعية حياة العمل تعني الدرجة التي يستطيع عندها العاملون إشباع جميع حاجاتهم و رغباتهم المهمة.¹

حيث أنه مصطلح واسع يشمل مجموعة متنوعة هائلة من البرامج و التقنيات و الأساليب الإدارية التي يتم من خلالها تصميم المنظمات و الوظائف بحيث يمنح الموظفين المزيد من الاستقلالية، المسؤولية، السلطة مما يقومون به عادة بل و أيضا هو مصطلح شامل يضم برنامج محدد واسع لتحسين رضا الموظفين، و تعزيز التعلم في مكان العمل و مساعدة الموظفين .

و هناك نوعية عالية من جودة حياة العمل، والذي يعتبر أمر ضروري للمنظمات كي تستمر وتجذب الموظفين للمحافظة عليهم كما يتأثر الأداء التنظيمي حسب ثقافة المنظمة التنافسية و المبتكرة.

كما وصفت المؤسسة الأوروبية لتحسين ظروف المعيشة، أن جودة حياة العمل هو بناء متعدد الأبعاد و يتكون من عدد من العوامل المترابطة التي تحتاج إلى دراسة متأنية لوضع تصور و قياس.

و يرتبط ذلك مع الرضا الوظيفي، و المشاركة في العمل والتحفيز، الإنتاجية، الصحة والسلامة و الرفاه و الأمن الوظيفي و تطوير الكفاءة و التوازن بين العمل و الحياة غير العلمية، كما أن جودة حياة العمل من وجهة نظر المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات يمثل تحديا على حد سواء للأفراد و المنظمات .

كما أشار الباحثون إلى أن جودة الحياة العملية تعكس الاهتمام بتجربة الناس في العمل و علاقتهم بالآخرين، و تحديات عملهم و فعاليتهم في العمل.

جودة حياة العمل أخذت معاني مختلفة من مختلف الشعوب، و لكن بغض النظر فإنهم يعتبرونها بأنها الديمقراطية الصناعية مع زيادة مشاركة العاملين في صنع القرار في الجوانب النفسية للعمل لتحسين الإنتاجية.

¹ إلهام بوغليظة و آخرون، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 1، 2018، ص 67

أما النقابات و العمال تفسر ذلك أن يكون هناك تقسيم منصف للأرباح و الأمن الوظيفي و العمل الصحي و الظروف الإنسانية، و ينظر آخرون بأنها تحسين العلاقات الاجتماعية في مكان العمل من خلال التقدير الذاتي لمجموعات العمل .

حيث عرفها Easton and vanlaar " كونها مجموعة من الانشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية و تطوير الحياة أثناء العمل بما يعكس إيجابيا على تحسين أداء الفرد و زيادة إنتاجية المنظمة".

و أخيرا هناك آخرون يأخذون نظرة أوسع لتغيير المناخ التنظيمي بشكل كامل من قبل أنظمة العمل و إضفاء الطابع الشخصي للمنظمات، و تغيير الهيكلية الإدارية للأنظمة بصفة عامة و بالنسبة للآخرين، لاسيما المديرين

و الإداريين، فإن جودة حياة العمل ترمز إلى مدى تحسن جودة حياة العمل تشير إلى التفضيل في بيئة العمل للناس، كما أنها تشير إلى نوعية العلاقة بين العمال و مجموع بيئة العمل.¹

كذلك عرفت بأنها: الدرجة التي تعمل فيها مؤسسة لتساهم في المواد و الصحة النفسية من أجل أعضائها.

في حين أن مفهوم جودة حياة العمل : "هي العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على حياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية، و الذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها".

وكذلك بأنها: "فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين و تطور التغيرات في ثقافة المنظمة و تحسين الجوانب المعنوية و الجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو و التطوير".

كما أن جودة حياة العمل تشير إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية أيضا و الذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها .

و يشير كذلك أن جودة حياة العمل تبدو من خلال استجابة المنظمة لحاجات و متطلبات العاملين بها من خلال توفير نظم و آليات تتيح للأفراد حرية المشاركة في اتخاذ القرارات و رسم الأبعاد الوظيفية لبيئة العمل.¹

¹ أماني مُجد زيدان، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، إدارة أعمال، 2016/2017 ص

و تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة من الاحتياجات الفسيولوجية إلى جانب احتياجاتهم الاقتصادية.²

كما تعرف جودة حياة العمل على أنها البيئة التي تتوفر فيها العوامل المادية و المعنوية بمختلف ابعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا و الأمان الوظيفي.³

كما يعد مصطلح جودة حياة الوظيفية من المصطلحات الحديثة، فهو يشير إلى كل الأفعال و التصرفات و الممارسات التي تقوم بها الإدارة العليا في المنظمة و التي من شأنها إسعاد و رضا العاملين عن منظماتهم و الفخر بأعمالهم و الشعور بالثقة و الاطمئنان في حياتهم الأسرية.⁴

جودة الحياة : هي شعور الفرد بالرضا و السعادة و قدرته على إشباع حاجاته من خلال ثراء البيئة و رقي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية و الاجتماعية، التعليمية، النفسية مع حسن إدارته للوقت و الاستفادة منه.

كما تعرف أيضا بأنها الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية و الإحساس بحسن الحال و إشباع الحاجات رضا عن الحياة و إدراك الفرد لقوى و مضامين حياته و شعوره بمعنى الحياة إلى جانب الصحة الجسمية الايجابية و إحساسه بالسعادة وصولا إلى عيش حياة متناغمة متوافقة بين جوهر الإنسان و القيم السائدة في مجتمعه.⁵

و في ضوء ما سبق نعرف جودة حياة على أنها بيئة عمل مناسبة للموظفين العاملين داخل المؤسسات و المساهمة في إشباع حاجتهم الأساسية للحصول على مستويات أفضل للأداء مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا و الأمان الوظيفي فيبدل أقصى جهد ممكن في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة.

¹ أماني مُجَّد زيدان ، نفس المرجع السابق، 47،48،49

² عبد العزيز علي مرزوق، علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة، جامعة كفر الشيخ، 2017/09/19

³ الدكتور يوسف اعطوي المواضية- الدكتور عامر زعل الجعافره، أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي، مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، المجلد 7، 2021، ص 177.

⁴ فاطنة بن عامر و آخرون، التمكين المهني و علاقته بجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، مجلة روافد،

تلمسان، المجلد 5، جوان 2021، ص 61.

⁵ - أماني مُجَّد زيدان، نفس المرجع، ص 50،51

و لقد تعددت تعريفات العلماء و الباحثين لمفهوم جودة حياة العمل، و ذلك لاختلاف أهداف دراسات العلماء و الباحثين أو اختلاف أهداف منظمات العمل من منظمة إلى أخرى.

وقد تم تعريف جودة حياة العمل على أنها عملية واعية مخططة و طويلة الأجل جماعية هادفة إلى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين و إحداث التوازن بين الحياة الوظيفية و الأسرية للعاملين، تقوم على العدالة الاجتماعية و الحفاظ على كرامة العاملين، بما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة و ثقافتها السائدة، من خلال تأمين ظروف عمل مناسبة و آمنة¹

ثانيا: أهمية جودة حياة العمل

جودة حياة العمل أهمية بالغة بالنسبة للفرد أو المنظمات حيث توصل إلى أنها عملية أساسية في:

- حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة كما في حلقات النوعية و خلق منظمة متكاملة ديمقراطية.
- تصميم أنظمة الأجور و مكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، و الحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة
- العمل على تطوير الفكري و زيادة المعرفة
- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه التعاون، و تبني علاقات تساعد على زيادة الإنتاجية و تسوية التذمر الواسع المنتشر بين العاملين في المنظمة .

¹نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل، مذكرة الماجستير، جامعة الأقصى غزة

- السعي إلى زيادة التحسينات الايجابية في اتجاهات و سلوك العاملين، بما يؤول إلى منافع من قبيل زيادة كفاءة المنظمة و جودة الإنتاجية و التقليل من الحوادث و الإصابات التي تحصل بين العاملين جميعهم.¹
- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات و الاحتفاظ بها و بناء قدرتها لخدمة أهدافها.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم.²
- التقليل من تقادم العمالة، فعدم الاهتمام بتدريب العاملين، ونقلهم، أو حتى الاستغناء عنهم، يعني بقاء بعض العاملين في أماكنهم، حتى تتقادم مهاراتهم، يعني تنشيط مهارات العاملين وتجديدها .
- تحسين سمعة المؤسسة، فإذا أدرك العاملون أن منظماتهم تعتني بمستقبلهم الوظيفي، فإنهم سوف يكونون أداة جيدة للترويج عن المنظمة في كافة المجتمعات و الأماكن التي قد يتواجدون فيها، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى تحسين صورة المنظمة و التعبير عنها كمجال جذاب للعمل.³
- زيادة درجة الرضا الوظيفي
- زيادة الكفاءة و الفعالية في المؤسسة
- تحسين و دعم الإنسانية في المؤسسة⁴
- تحسين الروح المعنوية لدى العاملين.
- إشباع حاجات و رغبات العاملين.⁵
- تعمل على خفض معدل الغياب عن العمل

1 بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، اطروحة دكتوراه علم النفس، عمل و تنظيم، جامعة وهران، 2017، ص 31/30.

2 سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018، ص 13.

3 محمود عبد المجيد عساف، وفاء جمال المحور، جودة حياة العمل في المدارس الأساسية الخاصة بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية و الإنسانية، جامعة بابل، العدد 2018، 40، ص 187.

4 سامي محمد عوض أبو الخير، جودة حياة العمل و علاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، 2019، ص 19

5 مؤمن محمد وجيه الصابونجي، تصنيف أبعاد جودة حياة العمل في المؤسسات الصحية، جامعة الموصل، 2020، 12.

- استقطاب و الحفاظ على العاملين¹

يمكن التوصل إلى أن تحسين برامج نوعية حياة العمل يمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات إذا ما طبقت بأسلوب صحيح من الإدارة و العاملين على حد سواء و ذلك للسعي لإرضاء كافة الأطراف العاملة في المنظمة إذ من الضروري أن تسعى المنظمة جاهدة للاهتمام بتحسين نوعية حياة عاملها و ذلك

لما يدر عليها من زيادة بالإنتاجية و في الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم و متطلباتهم جميعها في العمل للتركيز إلى مجموعة العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية أيضا و الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها، انطلاقا من هذه الأبعاد و المؤشرات التي تبرز الخصائص التي تميز الجودة في الحياة في العمل كما نجد تشابها في الكثير من مؤشرات مثل الرضا و السلامة المهنية و التوافق المهني و الأجور و المكافآت، والعوامل النفسية و الاجتماعية داخل المنظمة.²

المطلب الثاني: أبعاد و نماذج جودة حياة العمل

أولا: أبعاد جودة حياة العمل

إن لجودة حياة العمل أبعاد تشمل قوامها تنوع و تشعب لتسهم في تحسين جودة حياة العمل و الاهتمام بالعاملين و خلق سبل التعاون بين المنظمة و بين العاملين و بين البيئة المحيطة بهم بهدف تحقيق مستوى التنظيمي جيد و مقبول و يمكن تقسيم أبعاد جودة حياة العمل على النحو التالي :

1- الأسلوب التشاركي:

إن العلاقة بين الرئيس و مرؤوسيه تعتبر من خصائص بيئة العمل المهمة و التي يكون لها تأثير في رضا العاملين و في استعدادهم للعمل بتوجهات و أوامر الرئيس .

¹ أحمد مجد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية و الاداء الوظيفي، دار الحكمة للنشر القاهرة، الطبعة الاولى، 2018، ص 15

² بن خالد عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، 31.

و تنفيذ القرارات التي يتخذها على أحسن وجه إن طبيعة العلاقة بين الرئيس و مرؤوسيه هي في الواقع علاقة تبادلية فكلما كانت تصرفات وسلوك الرئيس تجاه مرؤوسيه مصدرا لرضاهم عن أعمالهم كان لهذا تأثير مباشر على أداء المرؤوسين وبالتالي على إنتاجيته.

2- الأمن والاستقرار الوظيفي:

يعتبر الإحساس بالأمان من العوامل الهامة التي تؤدي إلى شعور بالراحة و الاستقرار و الانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، فهو من الحاجات التي تؤدي إلى شعور بالراحة والاستقرار و تساهم في رفع الروح المعنوية وتحسن مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية للمؤسسة ويعتبر الاستقرار و الأمن الوظيفي في الإدارة اليابانية هو ضمان الوظيفة للموظف مدى الحياة، إذ لا تلجأ المؤسسات اليابانية إلى الاستغناء عن الأفراد حتى في أصعب الظروف الاقتصادية مما كان له أكبر الأثر على إبداعه و إنتاجيته¹.

3- التحسن المستمر:

وكما عرفت الجودة على أنها "الخلق المنظم لتغيير مفيد" إن فكرة التحسين المستمر تعتمد على تدعيم البحث والتطوير و تشجيع الإبداع و تنمية المعرفة و المهارات، لدى الكفاءات البشرية المتاحة بالمؤسسة، كما يعد عنصرا هاما في تخفيض الانحرافات على مستويات النشاط، ذلك أن التركيز على التحسين المستمر لأنظمة العمليات الإنتاجية و المالية و التسويقية والموارد البشرية يحقق أعلى مستوى من الرضا للمستهلك كنتيجة لتقديم قيمة في المنتج النهائي، لذا يتطلب الأمر إجراء الدراسات المستمرة و التحليل النتائج للوصول إلى كفاءة عالية لأنظمة العمليات المختلفة من جهة و تطوير جودة المخرجات من جهة أخرى².

لم يحدد الباحثين أبعاد لجودة حياة العمل حيث كل منهم أوضح و أفاد بما حسب الأهداف المرجوة من أجل دراستهم، حيث أن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في (عدالة الأجور و التعويضات، ظروف عمل صحية و آمنة، الفرص المستقبلية للنمو و الأمان الوظيفي) و قد ذكر أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في المشاركة في اتخاذ

¹ أفراح مجد علي سعد الحربي، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية، المجلة العربية للنشر العلمي، جدة، العدد ثلاث و أربعون، 2022، ص 6

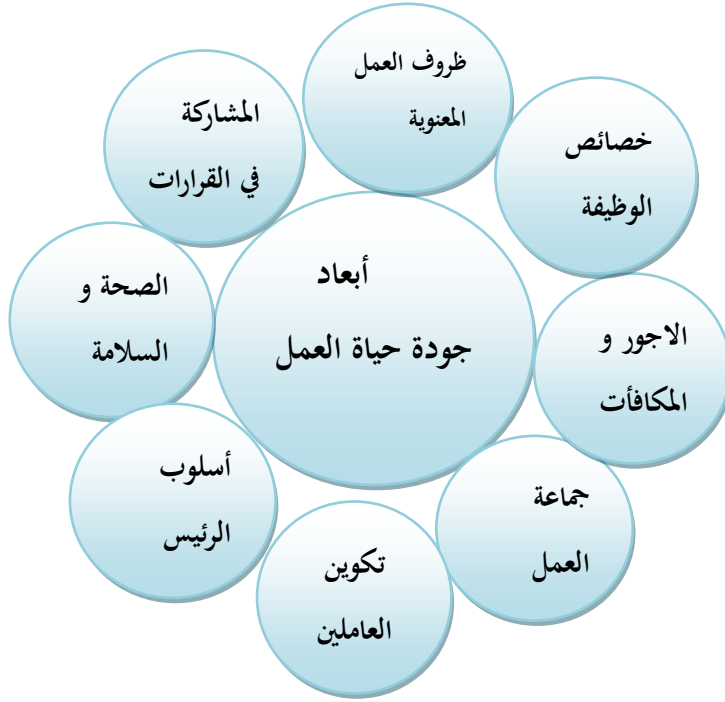
² محمود عبد المجيد عساف، وفاء جمال الهور، مرجع سبق ذكره، ص 188.

القرار، القيادة، الاستقرار و الأمان الوظيفي، الأجر و المكافآت، التوازن بين الحياة و العمل، و ظروف العمل
المادية.¹

¹أحمد مجد حمدان الحجاج، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2020، ص

من خلال الشكل الآتي الذي يؤكد على وجود ثمانية أبعاد لجودة حياة العمل متمثلة في ما يلي:

شكل (03) يوضح أبعاد جودة حياة العمل



المصدر: سمير العباسي، التمكين الإداري و علاقته بجودة حياة العمل، دكتوراه باتنة، 2022، ص 122

ثانيا: نماذج جودة حياة العمل

يوجد العديد من النماذج جودة حياة العمل سوف نذكر منها ما يلي:

1- نموذج هيئة البريد الأمريكية:

تقوم هيئة البريد الأمريكية بدور بالغ الأهمية، حيث تغطي خدماتها كافة الولايات المتحدة الأمريكية، و قد واجهت الهيئة عدة تحديات فرضتها التغيرات البيئية و منها التطوير الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و من هنا أدركت إدارة الهيئة أهمية تطوير أداء العاملين بها، و من أهم أدوات التطوير هي تطبيق جودة حياة العمل و ذلك من خلال القيام بمجموعة من الأنشطة منها :

- تبني رؤية و أهداف واضحة و محددة .

- إتاحة الفرصة للعاملين في المشاركة في عملية صنع القرار
- ضرورة اقتناع و التزام القيادات بأهمية مفهوم جودة حياة العمل
- توفير الدعم الكافي و المساندة للعاملين من قبل الإدارة
- التدريب المستمر و الملائم في ضوء تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الهيئة و على مستوى الأنشطة و المهام و ذلك على المستوى الفردي
- توفير أنظمة عمل فعالة
- الاعتماد على أسلوب فريق العمل
- الاستثمار في العنصر البشري على المدى الطويل¹

2- نموذج الشركات اليابانية :

أوضحت الدراسات أن نموذج الذي تتبناه الشركات اليابانية يركز على عنصرين هما:

أ- إدراك الإدارة أن تحقيق الميزة التنافسية في الأسواق المحلية و الدولية يعتمد بصفة أساسية على قدرات الأفراد العاملين بتلك الشركات، و من هنا جاءت أهمية مدى تطبيق نظم العمل العالية الجودة و التي تعمل على تهيئة جودة حياة العمل للعاملين .

ب- أدراك الإدارة لأهمية الاستثمار في رأس المال البشري على اعتبار أنه استثمار طويل الأجل و يحقق الانتماء و الولاء للشركة و هو ما يعود بالنفع على المنظمة في المدى البعيد.²

المطلب الثالث: برامج وطرق قياس جودة حياة العمل

أولاً: برامج جودة حياة العمل

تتوفر لدى المنظمات مجموعة البرامج لتحسين جودة حياة العمل، و تقسم هذه البرامج غلى نوعين رئيسيين:

¹ مُجد عاطف الجمال، جودة حياة العمل و المسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، 2019، ص 16

² مُجد عاطف الجمال، مرجع سبق ذكره، 2019، ص 16

1- البرامج التقليدية:

يقصد بها مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها حيث يعود استخدام مثل هذه البرامج منذ ستينيات القرن الماضي والتي تأثرت بالإرث الفكري لمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج و تشمل هذه البرامج على الآتي :

- تحسين بيئة و ظروف العمل.

- برامج الصيانة البشرية.

- الرفاهية الاجتماعية.

- الرعاية الصحية.

- التركيز على برامج الأمن و السلامة المهنية.

- لاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل .

وكل هذه البرامج تستهدف إحداث تأثير في السلوك الإنساني بما يضمن و يزيد من رضا الأفراد العاملين و يدفعهم باتجاه تحقيق أهداف المنظمة.

1.1 برامج تحسين بيئة و ظروف العمل : حيث تقوم هذه البرامج على الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل و ذلك لتأثير هذه الظروف على نفسية العاملين و اتجاهاتهم و مواقفهم التي تؤثر بدورها على قدرتهم الإنتاجية و تتضمن هذه البرامج عادة على :

أ- تهئية مكان عمل نظيف و مرتب من حيث الإضاءة و التهوية و الرطوبة.

ب- معالجة حالات التعب و الإرهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الإنتاج للعاملين.

و تتم عن طريق إعادة النظر بساعات العمل و تطبيق نظام فترات الراحة و التركيز على المعاملات الإنسانية للعاملين لتقليل مصادر الضوضاء و خاصة في الأعمال التي تستخدم فيها الآلات و المعدات التي تسبب الضجيج.

2.1 الصيانة البشرية: تتضمن برامج الصيانة البشرية مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين إضافة إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم و معارفهم لأغراض الإبداع و الابتكار و تبرز في مقدمة هذه الإجراءات الاهتمام ببرامج التدريب و التطوير إضافة إلى إعادة النظر بسياسات الأجور و الحوافز .

3.1 الرفاهية الاجتماعية: يشير مفهوم الرفاهية إلى حال السعادة و الرضا الوظيفي و الاحتفاظ بالموارد البشرية و تطويرها ،حيث عرفت منظمة العمل العالمية رفاهية العمل ،بأنها تسهيلات الخدماتية و المرافق المقدمة كالمطاعم ،وسائل الترفيه و الاستجمام، و ترتيبات السفر من و إلى العمل و مكان للمبيت للموظفين الذين تبعد أماكن سكنهم عن مكان العمل.

4.1 الرعاية الصحية: تلعب الرعاية الصحية دورا مهما في تحسين نوعية حياة العاملين، لا بل أن التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرض على المنظمات أن تنقيد بالتزامات صحية يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالنواحي الصحية و المعنوية و النفسية للعاملين .

5.1 برامج الأمن و السلامة المهنية:

إن التركيز على برامج الأمن و السلامة المهنية يمكن أن تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الإنتاجية، كما تستخدم لأغراض التوعية و ضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءة استخدام معدات الإنتاج¹.

6.1 برامج العلاقات الإنسانية:

تظهر أهمية برامج العلاقات الإنسانية لتحسين جودة حياة العمل في كون تلك البرامج تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الادارة و العاملين

و فيما بين مجموعات العمل و العاملين أناسهم، فبرامج العلاقات الإنسانية يتضمن إشاعة حالة التعاون و روح الفريق بين أعضاء المنظمة و بما يخلق شعور الانتماء لديهم و يحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية و أهداف المنظمة هي أهداف واحد¹.

¹ حدة سلطاني، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2022، ص39.

2- البرامج الحديثة:

يقصد بها البرامج و النشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها و خصائص الأفراد العاملين فيها و خصائص البيئة التي تعمل في إطارها و قد جاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات و التطورات في بيئة الأعمال مما ألزم المنظمات أن تعيد النظر ببرامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية لتجعلها في إطار استراتيجي يوجه

لتنمية الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل و المنظمة على حد سواء و لتحقيق ذلك اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية:

- إعادة التصميم الوظيفي

- ترتيبات العمل البديلة

- الإدارة بالمشاركة

1.2 إعادة التصميم الوظيفي: هو الهيكل المخططة الواعية لجهود الأفراد و فرق العمل في مكان العمل، حيث يساعد التصميم الوظيفي على تحديد المهام الواجب تنفيذها، و كيفية التنفيذ، و عدد المهام المنفذة، و ترتيب المهام قيد التنفيذ، فهدف التصميم الوظيفي هو تطوير مهام العمل لتلبية متطلبات المنظمة و التكنولوجيا، و في نفس الوقت أيضا تحقيق احتياجات و طلبات الأفراد، حيث تحرص المنظمة أثناء التصميم الوظيفي، على تبسيط

المهام الوظيفية للفرد، إضافة إلى توسيع و إثراء مهام العمل و زيادة مجال العمل للعاملين

و إتباع سياسة الدوران الوظيفي بين العاملين، مما له الأثر الايجابي على زيادة إنتاجية و مهارة و معرفة الأفراد و قدراتهم على المشاركة و اتخاذ القرارات المناسبة .

يتضح مما سبق أن أهم العمليات التفاعلية في المنظمة هو التصميم الوظيفي لأنه حلقة ربط بين تحسين الأفراد و تحسين الإنتاجية، كما أن البعد الجوهرى لجودة حياة العمل في المنظمة تتمثل في تحسين رفاهية العاملين الإنتاجية.

¹ حدة سلطاني، مرجع سبق ذكره، ص39.

2.2 ترتيبات العمل البديلة: إن إدارة الموارد البشرية مع الإدارات الأخرى في المنظمة تسعى للمساهمة من أجل إحداث المرونة في العمل و ذلك بهدف إتاحة فرص اختيار متعدد أمام الموظفين لأداء مهامهم في الأوقات التي تناسب ظروفهم الخاصة أو العائلية.

و من بين الترتيبات ما يلي :

3.2 جداول العمل المرنة: أحيانا من الصعب العمل طوال فترة الدوام و في نفس الوقت تلبية الالتزامات العائلية و الشخصية، لذلك بدأت الكثير من المنظمات الاستجابة لاحتياجات موظفيها عن طريق توفير جداول عمل مرنة لهم، مما يعود على المنظمة إيجابا من خلال تقليل الإضراب في العمل، و زياد إنتاجية الموظفين و ولاءهم و رضاهم الوظيفي الذي بدوره يقلل من معدل تركهم للعمل و التكاليف الناتجة عنه .

4.2 العمل عن بعد: آن هذا النظام يسمح للعاملين بالعمل في منازلهم أو من أي مكان آخر غير مكان العمل الفعلي و ذلك من خلال استخدام الموظف للحاسوب و شبكة الانترنت أو أي نظام اتصالات آخر .

هذا و يلاحظ أن هناك بعض الأعمال التي لا يمكن أداؤها عن بعد مثل عمليات الإنتاج و التشغيل و الصيانة و غيرها، إلا أنه يمكن إدارتها عن بعد.¹

3- الإدارة بالمشاركة: يعبر مفهوم مشاركة العاملين عن طرق والوسائل التي تستخدمها المنظمات لدمج العاملين في المنظمة و زيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء أعمالهم، و مما يؤدي إلى الرضا الوظيفي و بناء علاقات إنسانية فعالة.²

فمن خلال هذه البرامج نستخلص مجموعة من النقاط :

- توفير ظروف عمل أفضل تمتاز بالأريحية.

- قوة عمل أكثر مرونة و ولاء.

- منح العاملين الفرصة للمساهمة في وضع الأهداف الخاصة بالمؤسسة و تشجيعهم على حل المشكلات.

عماد لبسيس ، أثر الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية على جودة حياة العمل و علاقتها بالفعالية التنظيمية بالمؤسسات الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الجزائر2، 2020، ص125.

²حلا فاذع داغر أمين، واقع تطبيق برامج جودة حياة العمل من وجهة نظر القيادات الإدارية في مستشفى السلام التعليمي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية و الاقتصادية، الموصل، العدد1، 2019، ص32.

- تعظيم القدرة التنافسية للمنظمة¹

ثانيا: طرق قياس جودة حياة العمل

اهتمت العديد من الدراسات السابقة بالتطبيق على المنظمات الحكومية و غير الحكومية بقياس جودة حياة العمل تحت أبعاد متعددة و تحديات جديدة متعلقة بالتزام الموظفين و المشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية فجودة حياة العمل تساهم في تسهيل فرص الترقى و التقدم الوظيفي و رفع درجة الرضا الوظيفي و إيجاد بيئة عمل جيدة فهي القوة الدافعة و الرئيسية لأداء العاملين و تحفيزهم لأداء القدرة التنافسية و التسلح بالثقافة العمل الإبداع و التطوير التكنولوجي من أجل تنمية معلوماتهم و تطوير مهارات الاتصال و التواصل التنظيمي.

تبرز أهمية قياس جودة حياة العمل من خلال تقييم المنظمة لمدى تحقيق برامجها الخاصة بجودة الحياة الوظيفية وقد حدد ثمانية معايير لقياس جودة الحياة الوظيفية هي:

- مدى كفاية و عدالة نظام الأجور و التعويضات.

- مدى توافر ظروف عمل صحية و آمنة.

- الفرص المتاحة لاستخدام و تنمية قدرات العاملين .

- الفرص المتاحة في المستقبل للنمو و الأمان الوظيفي و تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين في المستقبل .

- التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة .

- حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية و المساواة و التعبير عن الرأي

- أهمية التزام المنظمة بالمسؤوليات الاجتماعية

- التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية².

و يمكن كذلك قياس جودة حياة العمل بالمكونات التالية :

¹ عماد لبيس، مرجع سبق ذكره، ص 125.

² شراف عقون، لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية و دورها في استدامة رأس المال البشري، الأفق للدراسات الاقتصادية، الجزائر، العدد1، 2020، ص82/83.

- ✦ المكافئات عن العمل: تتمثل في الأجور، الأرباح الهامشية، ضمان المكافآت.
- ✦ المسار المهني: إمكانية التطور، التحويل من مكان العمل.
- ✦ أوقات العمل: ساعات العمل، التغيب لأسباب عائلية.
- ✦ الجو السائد مع زملاء العمل: الشعور بالانتماء، المنافسة، العلاقة مع الزملاء و الزميلات، صراع الأدوار.¹

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الاول: الدراسات العربية و الاجنبية للمسؤولية الاجتماعية.

- مقدم وهيبة تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية جامعة وهران 2014

ركزت هذه الرسالة على دراسة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينة من المؤسسات الاقتصادية الواقعة في بعض ولايات الغرب الجزائري، وذلك في إطار معالجة إشكالية مهمة تتمحور حول تقييم مدى ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية عينة الدراسة لبرامج المسؤولية الاجتماعية .

حيث طرحت الدراسة مفهوماً جديداً و هو المسؤولية الاجتماعية يعني مراعاة المؤسسة لانشغالات الاجتماعية و البيئية عند أداء نشاطاتها الاقتصادية.

كذلك أظهرت أن المؤسسات تمارس مسؤوليتها الاجتماعية بشكل متوسط عموماً و توصلت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات و توصيات الرامية إلى تفعيل ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية و هي توصيات موجهة إلى أربعة أطراف فاعلة هي المؤسسات الاقتصادية و الدولة و الجامعات و مراكز البحث ووسائل الإعلام

- دراسة جميلة العمري إسهامات تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية 15-11- 2016 هدفت الدراسة إلى الكشف عن إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية

¹ سمير العباسي، مرجع سبق ذكره، ص 127

لبعض شركات التأمين في الجزائر، و من أجل التحقق من ذلك تم الاستعانة باستبانة شملت 53 فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة، والتي تكونت من 200 فرد يمثلون فئة الموظفين في خامسة شركات للتأمين، و في ضوء ذلك جرى جمع البيانات و تحليلها و اختبار الفرضيات باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية 20. بالإضافة إلى ذلك استخدمت العديد من الأساليب الإحصائية منها الانحدار الخطي المتعدد و البسيط لتحقيق أهداف الدراسة، و بعد تحليل البيانات و اختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :

وجود أثر ذي دلالة إحصائية ما بين التركيز على المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، العاملين، أخلاقيات الأعمال، المحاسبة و الإفصاح على الأداء الاجتماعي في تحقيق الميزة التنافسي.

- دراسة سميرة لغويل، نوال زماني المسؤولية الاجتماعية المفهوم الأبعاد المعايير ديسمبر 2016

الهدف من دراسة هذا الموضوع الذي تم تناوله هو التعرف على المسؤولية الاجتماعية كمفهوم و مدى اهتمام المؤسسات بهذا المفهوم الحديث و الذي أصبح متداولاً كثيراً في المؤسسات و ذلك من أجل نجاحها و الوصول بغايتها و المتمثلة في خدمة المجتمع كعنصر أساسي و مهم في نجاحها و وصولها إلى الميزة التنافسية التي تجعلها قوية داخل المجتمع التي تسعى إلى توفير له كل الفرص من أجل بلوغ التنمية المحلية، إضافة إلى ذلك التعرف على أبعادها وإلى أهم معاييرها التي يمكن من خلالها قياس هذه المسؤولية الاجتماعية.

توصلت هذه الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية حقيقة وجدت تطبيقها في المجال الاقتصادي إلا أنها تمثل أساساً قوياً للتطور نحو مفاهيم اجتماعية جديدة، حتى في وقتنا الراهن لم يتم تعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد و قاطع يكتسب بموجبه قوة إلزامية قانونية وطنية أو دولية، و لا تزال في جوهرها أدبية و معنوية، و من هنا فقد تعددت صور المبادرات و الفعاليات بحسب طبيعة البيئة المحيطة و نطاق نشاط المؤسسة و أشكالها.

الدراسات الأجنبية :

-Antonio Argandona ,social responsaibility and ethics in organizational management ,business schooluniversity of navarra,september 2016

هدفت هذه الدراسة إلى التطلع إلى تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث ركزت على أن عنصر المسؤولية في الأصل هو مفهوما أخلاقيا، عند النظر إلى الماضي، يعالج عواقب الإجراءات، و عند النظر إلى المستقبل يعالج المسؤولية عما سيتم القيام به أو يجب القيام به لذلك فهو دليل جيد لفهم الجزء الاجتماعي في العلاقات الشخصية، حيث شهدت أهمية كبيرة كونها دورا نشطا في المجتمع الذي تحدد مطالب المواقف التي تؤدي إلى الحقوق التي تخلق المسؤوليات، بدءا من الأفكار الأساسية حول مما ينطوي عليه إدارة المنظمة تحدد هذه الورقة ما يمكن أن يحفز المنظمة على التصرف بطريقة مسؤولة اجتماعيا يفهم على أنه مسؤولية أخلاقية تركز على أخلاقيات الفضيلة يؤدي إلى التميز الإداري .

Mo ,sujin, exploring the corporate social responsibility dimensions that affect customer satisfaction and loyalty ,2019

تهدف هذه الدراسة إلى توفير نظرة ثاقبة لممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال دراسة تأثير الأبعاد الاجتماعية و البيئية و الاقتصادية للمسؤولية الاجتماعية للشركات، على رضا العملاء وولائهم على الرغم من إجراء دراسات مختلفة حول المسؤولية الاجتماعية للشركات بنشاط، لم يتم دراسة تأثير الأبعاد الاجتماعية و البيئية و الاقتصادية للمسؤولية الاجتماعية للشركات على الموقف و رضا العملاء وولاء الشركات بشكل نشط، تستخدم هذه الدراسة الطريقة الكمية، و هي تحليل العوامل و تحليل الانحدار أظهرت النتائج أن البعد الاقتصادي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات يعد صحيحا و هاما للموقف تجاه الشركة و رضا العملاء و الولاء، و في الأخير قدمت نتائج هذه الدراسة آثار إدارية و سياسية على الشركات.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل :

الدراسات العربية و الاجنبية

- دراسة نهاد عبد الرحمن الشنطي، بعنوان واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل، دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة و الإسكان، جامعة الأقصى، غزة، 2016.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان و علاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة و الإسكان، و من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، و قد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الأشغال العامة و الإسكان البالغ عددهم (162) و قد تم استرداد (139) استبانة بالنسبة (85.8%) و قد استخدم برنامج spss لجمع البيانات و توصل إلى عدة نتائج من بينها: توافر جودة الحياة الوظيفية وزارة الأشغال العامة و الإسكان بدرجة متوسطة .

توجد علاقة إيجابية بين الحياة الوظيفية و أخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال لبعامة و الأسكان.

-دراسة أماني محمد زيدان، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال الجمهورية العربية السورية دمشق، 2017 .

هدفت هذه الدراسة إلى استطلاع واقع جودة حياة العمل في مشفى الأسد الجامعي من وجهة نظر الفنيين و الإداريين و الأطباء، وتعرف على دور جودة حياة العمل و أبعادها و تعرف على اتجاه و قوة العلاقة بين جودة حياة العمل و الولاء التنظيمي و دراسة طبيعة .

علاقة بين العوامل المؤثرة على جودة حياة العمل و مستوى الولاء التنظيمي و معرفة فيما اذا كان الولاء التنظيمي يتأثر بالمتغيرات الديمغرافية أم لا.

-دراسة فاطمة الزهراء العكازي ، مُجَّد فلاق، بعنوان دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة إدارة أعمال و الدراسات الاقتصادية، العدد الثاني، الشلف، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية، حيث تكونت عينة الدراسة من 87 مفردة من عمال مؤسسة الوطنية للري بوادي الفضة، حيث تم التوصل انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05a لأبعاد المسؤولية الاجتماعية (التوظيف، جودة حياة العمل، الأجور)، على ظروف العمل في مؤسسة كما يوجد علاقة

موجبة طردية بين متغيرات الدراسة، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 a للمسؤولية الاجتماعية.

-دراسة الهام بوغليطة وآخرون، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة رؤى الاقتصادية، العدد 1، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي 2018 هدفت هذه الدراسة إلى مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل، من وجهة نظر العاملين حيث تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كالمتوسط الحسابي و الانحراف المعياري، حيث تم التوصل أنه المسؤولية الاجتماعية لا تساهم في تحسين جودة حياة العمل من وجهة نظر العاملين ولا تساهم في تحسين خدمات الاجتماعية من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة الاسمنت، وتساهم المسؤولية بدرجة متوسطة في تحسين حقوق العاملين.

1-دراسة لبيس عماد أثر ممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية على جودة حياة العمل و علاقتها بالفعالية التنظيمية بالمؤسسات الجزائرية جامعة الجزائر 2، 2020 .

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على أثر الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية على جودة حياة العمل، و علاقتها بالفعالية التنظيمية للمؤسسات الجزائرية من خلال مؤسستي سوناطراك و سونلغاز الجزائر، ومعرفة دلالة الاختلاف بين مختلف المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي)

في الفعالية التنظيمية، و توجيه عناية المؤسسات إلى أهمية تحسين جودة حياة العمل للرفع من فعاليتها أدائها

2-دراسة أحمد محمد حمّاد الحجاج، بعنوان أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل، رسالة لاستكمال متطلبات حصول على درجة الماجستير، جامعة الشرق الوسط، حزيران 2020 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر استراتيجيات التوظيف بأبعدها على جودة حياة العمل، و قد تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد حيث انه توصل الى وجود اثر دال إحصائي لاستراتيجيات التوظيف بأبعدها (استقطاب، الاختيار، التعيين) على جودة حياة العمل في شركات التأمين الأردنية .

علاقة بين العوامل المؤثرة على جودة حياة العمل و مستوى الولاء التنظيمي و معرفة فيما اذا كان الولاء التنظيمي يتأثر بالمتغيرات الديمغرافية أم لا .

الاجنبية:

-دراسة (2015)Zill, all Quality of Work Life and Ego-Strength as a Predictor of Organizational Commitment :study of Managerial Personnel.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير جودة حياة العمل باعتباره مؤشر للتنبؤ بالالتزام التنظيمي بين مديري المؤسسات الخاصة، و تحديد الفرق بين مدراء القطاع الخاص و العام في مدينة دلهي الهندية، و هدفت الدراسة أيضا إلى فهم تأثير تصور و انطباعات المدراء حول جودة حياة العمل .

المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة حول المسؤولية الاجتماعية و جودة حياة العمل، و مقارنتها مع الدراسة الحالية لاحظنا الفروقات التالية:

1- من حيث الهدف: تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية

2- من حيث العينة: اتفقت بعض الدراسات السابقة في استخدام العينة من المؤسسات الاقتصادية كما جاءت في دراسة (لبسيس عماد 2020) كانت عينة الدراسة في شركة سونطراك و سونلغاز أي القطاع الانتاجي

3- من حيث المنهج: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، على استخدام منهج مشترك وهو المنهج الوصفي.

4- من حيث الادوات المستخدمة: توافقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة، في استخدامها أداة جمع البيانات (الاستبانة) كونه الاداة المناسبة لتحقيق لأهداف، و كذلك البرنامج الاحصائي (spss) المستخدم في تحليل البيانات، باستثناء بعض الدراسات لأخرى التي استخدمت أساليب مخالفة .

5- من حيث متغيرات الدراسة: اتفقتنا مع أغلب الدراسات السابقة، في المتغير المستقل و هو المسؤولية الاجتماعية، و اختلفنا في المتغير التابع و هو جودة حياة العمل، و توافقت بالمتغيرين مع دراسة (إلهام بوغليظة وأخرون 2018).

أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو معرفة مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل، و تبين أهمية أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تطبيقها على مؤسسة بكار لأشغال العمومية بالوادي.

خلاصة الفصل:

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى أن المؤسسة تسعى إلى التوفيق بين الجانب الاقتصادي و الاجتماعي، وذلك

- بالالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية مما يعود بالفائدة على المؤسسة لتحقيق الأهداف المرجوة.

- تحسين أداء العاملين.

حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية لها مساحة كبيرة ذات أهمية على جميع المستويات و المجالات تتمتع بمستوى

عال من الاهتمام من قبل جل المؤسسات و بأنواعها لأنها

- تعمل على تحسين مستوى المعيشة و تحسين رفاهية المجتمع.

- إدراك جودة حياة العمل تشكل مسؤولية أخلاقية واجتماعية يتحملها العاملين، من خلال لكفاءة الذاتية

حيث يشعر العامل بالتحكم في المواقف المختلفة في مواجهة المشاكل والأحداث المتوقعة و الغير المتوقعة

- جودة حياة العمل تمكن لعاملين من تفجير طاقاتهم وقدراتهم في خلق الإبداع والابتكار و ينعكس ذلك بنتائج

ملموسة على المنظمة في زيادة الإنتاج كما و نوعا

المحافظة على ديمومة سمعة المؤسسة من خلال المؤسسات المنافسة في السوق .

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لعينة من مؤسسة تجارية

(مؤسسة بكار للأشغال العمومية الوادي)

تمهيد:

بعد وضع الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل وعرض المفاهيم المتعلقة بهم سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على مؤسسة بكار للأشغال العمومية الوادي من أجل معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل انطلاقاً من المنهج الوصفي و ذلك من خلال بعض الأدوات الكمية و الكيفية التي تتمثل في الاستمارة و الاختبار الإحصائي بإضافة الاعتماد على وثائق المؤسسة من ثم محاولة تفسير النتائج وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية والمتمثلة في:

- المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
- المبحث الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة
- المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى الإجراءات المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة الميدانية من خلال تحديد إجراءات اختبار رأي لعينة من موظفي مؤسسة بكار للأشغال العمومية بالوادي مع عرض أدوات جمع البيانات كما سيتم التطرق إلى الاستمارة على مدى صدقها وثباتها كما سيتم التطرق إلى الأدوات الإحصائية المستخدمة في عملية التحليل.

المطلب الأول: عينة أدوات جمع البيانات

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على عينة أدوات الدراسة بالإضافة إلى إعطاء لمحة موجزة عن المؤسسة محل الدراسة.

أولاً: عينة الدراسة

شملت الدراسة عينة من موظفي مؤسسة بكار للأشغال العمومية على مستوى ولاية الوادي حيث تم اختيارها بشكل عشوائي من خلال توزيع 56 استبيان بشكل ورقي، وبعد استرجاع الاستبيان ومراجعته تم التوصل حجم العينة 50 استمارة قابلة للتحليل الإحصائي وفق برنامج الـ spss، الإصدار 25.

ثانياً: نبذة تاريخية عن شركة بكار للأشغال العمومية

هي شركة خاصة ذات طابع صناعي تجاري، نشأت في 2017 كمؤسسة خاصة مكلفة بصناعة الأعمدة الكهربائية، عرفت المؤسسة منذ نشأتها عدة تطورات مست هيكلها التنظيمي بهدف تحسين طريقة التسيير لتكون في مستوى التطور والتقدم الاقتصادي على المستوى الوطني.

1 - منتجات مؤسسة بكار لصناعة الأعمدة الكهربائية

سنتعرف من خلال هذا المطلب لأهم المنتجات التي تعمل مؤسسة بكار تقديمها لزيائنها

1.1 - أنواع المنتجات العمود

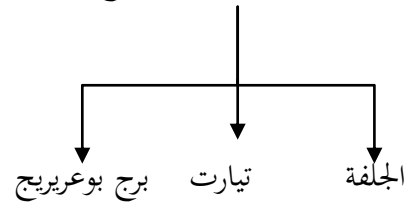
الجدول رقم (02): منتجات شركة بكار للأشغال العمومية

المواصفات	رقم العمود	المنتج
9 متر	9/400	عمود كهربائي
9 متر	9/250	إسمنتي
9 متر	9/630	إسمنتي
11 متر	11/00	إسمنتي
11 متر	11/250	إسمنتي
11 متر	11/630	إسمنتي
11 متر	11/1000	إسمنتي
12 متر	12/1000	إسمنتي

2 - شبكات التوزيع لمؤسسة بكار للأشغال العمومية

الزيائن (الاتصال المباشر)

موزعين معتمدين (نقطة بيع)



ثالثاً: تصميم استبيان الدراسة

من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم تصميم الاستبيان وصياغة عباراته بالاستعانة بالمعلومات الواردة في الجانب النظري، والاسترشاد ببعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وتضمنا لاستبيان جزئين كالتالي:

- الجزء الأول: البيانات العامة لعينة الدراسة وضم البيانات تمثلت في: الجنس، العمر، المستوى الدراسي، خبرة العمل.

• الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية تم تقسيمه لأربعة أبعاد:

- البعد الأول: البعد الخيري

- البعد الثاني: البعد الأخلاقي

- البعد الثالث: البعد القانوني

- البعد الرابع: البعد الاقتصادي.

المحور الثاني: ضم جودة حياة العمل.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الذي يعبر عن العبارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وهو مقياس ترتيبى والجدول التالي وضح درجات الموافقة حسب جدول ليكرت الخماسي.

الجدول رقم (03): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي.

درجة الموافقة	البيانات	مجال المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1	[1.80-1.00]
غير موافق	2	[2.60-1.81]
محايد	3	[3.40-2.61]
موافق	4	[4.20-3.41]
موافق بشدة	5	[5.00-4.21]

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المرجع: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 23.

بالنسبة لطول المدى بين درجة ودرجة فقد تم حساب الفرق بين الحد الأدنى والحد الأعلى للفئات كما يلي:

$4=1-5$ ، حيث أن عدد الفئات هو 5.

نحصل على المدى بقسمة الفرق بين الحد الأعلى والحد الأدنى على عدد الفئات؛ أي $0.8 = 5/4$ ، وبإضافة المدى بالتدرج إلى رموز الفئات ابتداء من أصغر فئة نحصل على:

- $1.80 = 0.8 + 1$ أي من 1 إلى 1.80 تمثل غير موافق بشدة، وهو ما يعكس درجة الموافقة المنخفضة جداً؛
- $2.60 = 0.8 + 1.80$ أي من 1.81 إلى 2.60 تمثل غير موافق، وهو ما يعكس درجة الموافقة المنخفضة
- $3.40 = 0.8 + 2.60$ أي من 2.61 إلى 3.40 تمثل محايد وهو ما يقابل درجة الموافقة المتوسطة
- $4.20 = 0.8 + 3.40$ أي من 3.41 إلى 4.20 تمثل موافق وهو ما يقابل درجة الموافقة مرتفعة
- $05 = 0.8 + 4.2$ أي من 4.21 إلى 05 تمثل موافق بشدة وهو ما يقابل درجة الموافقة مرتفعة جداً.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لقد اعتمدنا في تفرغ الاستبيان وتحليل المعلومات المجمعة على برنامج الحزمة إحصائية SPSS أو ما يدعى بالبرنامج الإحصاء الوصفي باستعمال الأساليب الإحصائية والمتمثلة فيما يلي:

🔸 الأشكال البيانية التكرارية: بمساعدة برنامج EXCEL، بحساب قيم التكرار والنسب المئوية حسب توزيع من أجل الحصول على رسوم مختلفة الأشكال، وفقاً للعديد من الألوان.

🔸 مقاييس النزعة المركزية: ويشمل ذلك بعض الأدوات الإحصائية مثل المتوسط الحسابي وذلك لتحديد معدل إجابات عينة الدراسة ولمعرفة القيم الأكثر تكراراً.

🔸 مقياس الارتباط-معامل بيرسون: للتعرف على طبيعة العلاقة ودرجة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

- معامل بيرسون: معامل ارتباط بيرسون هو إحصائيات الاختبار التي تقيس العلاقة الإحصائية أو الارتباط بين متغيرات الدراسة. يُعرف باسم أفضل طريقة لقياس الارتباط بين متغيرات الاهتمام لأنه يعتمد على طريقة التباين فهو يعطي معلومات حول حجم الارتباط واتجاه العلاقة.

🔸 مقاييس التشتت: استعمال الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت وتباين القيم عن وسطها الحسابي.

🔸 مقياس الثبات: استعمال معامل ألفا كرونباخ وهو أداة لقياس ثبات للاستبيان وفقراته.

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

المطلب الثالث: ثبات وصدق استبيان الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب معرفة مدى مصداقية الاستبيان أداة الدراسة من خلال حساب معامل الثبات ومعامل الارتباط بيرسون لكل من أبعاد المسؤولية الاجتماعية كما هو مبين في الشرح الموالي.

أولاً: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصداقيته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحاً للدراسة

جدول رقم (04): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معايير ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.828	05	البعد الأول: البعد الخيري
0.880	05	البعد الثاني: البعد الأخلاقي
0.722	06	البعد الثالث: البعد القانوني
0.770	05	البعد الرابع: البعد الاقتصادي
0.911	21	المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية
0.910	14	المحور الثاني: جودة حياة العمل
0.944	35	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.944 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

ثانيا: اختبار صدق الاستبيان باستخدام معامل ارتباط بيرسون

تم قياس صدق الاستبيان في هذه الطريقة وفقا لمعامل ارتباط بيرسون من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارة الأبعاد والدرجة الكلية للمحور التابعة له من جهة، ومعدل عبارات الاستبيان الكلي من جهة أخرى.

1. الصدق الداخلي لفقرات أبعاد المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (05):الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	تقدم المؤسسة مساعدات وتبرعات للمشاريع الخيرية	0.555**	0.000
02	تساهم المؤسسة بمساعدات مادية في حلة حدوث الكوارث الطبيعية المختلفة	0.652**	0.000
03	تقدم المؤسسة تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج	0.582**	0.000
04	تساهم المؤسسة في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة	0.498**	0.000
05	تساهم المؤسسة في إحياء الأعياد والمناسبات الدينية والوطنية وتقديم هدايا معتبرة	0.733**	0.000
06	تسعى المؤسسة إلى تحقيق الأرباح مع مراعاة القيم والمبادئ	0.794**	0.000
07	تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والعرف السائد في المجتمع الذي تنشط فيه	0.714**	0.000
08	تتوافق أهداف المؤسسة مع مبادئ وقيم المجتمع	0.720**	0.000
09	تمتلك المؤسسة نظام صارم لمحاربة الفساد الإداري بأنواعه	0.612**	0.000
10	لدى المؤسسة دليل أخلاقي واضح متاح للعاملين	0.595**	0.000
11	تلتزم المؤسسة بتوفير مختلف حقوق العمال من خدمات كالسكن والنقل والتعليم	0.519**	0.000
12	تلتزم المؤسسة بالقوانين التي تعمل على حماية العمال من المخاطر وتوفير الرعاية الصحية لهم	0.656**	0.000
13	تعترف إدارة المؤسسة بحق الممارسة النقابية للعمال	0.647**	0.000

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

0.001	0.466**	تأخذ المؤسسة توجيهات منظمات حماية المستهلك	14
0.014	0.344**	تلتزم المؤسسة بقانون الوظيفة العمومية	15
0.000	0.628**	تعمل المؤسسة على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي عند الوفاة	16
0.007	0.374**	تسعى المؤسسة لتعظيم إيراداتها بالتحكم في تكاليفها	17
0.000	0.632**	تعمل المؤسسة على تحقيق أقصى الأرباح بمراعاة القدرة الشرائية للزبائن	18
0.000	0.578**	تقوم المؤسسة بخلق فرص عمل لأفراد المجتمع	19
0.000	0.737**	تسعى المؤسسة لتحسين أجور العاملين بهدف الرفع من قدرتهم الشرائية	20
0.000	0.668**	تستغل المؤسسة كل مواردها المادية لتحسين الأداء	21

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية تم تقسيمه لأربعة أبعاد الأول: البعد الخيري، البعد الثاني: البعد الأخلاقي البعد الثالث: البعد القانوني، البعد الرابع: البعد الاقتصادي والمعدل الكلي لعبارته، يتضح لنا أن معاملات الارتباط r المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) و بذلك تعتبر عبارات المحور المسؤولية الاجتماعية صادقة لما وضعت لقياسه.

2. قياس صدق الاستبيان وفقا لمعامل ارتباط بيرسون من خلال حساب معاملات الارتباط بين أبعاد

المسؤولية الاجتماعية ومعدل عبارات الاستبيان الكلي

الجدول رقم (06):معامل بيرسون بين أبعاد المحور الأول و معدل عبارات الاستبيان الكلي

أبعاد المسؤولية الاجتماعية	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
البعد الأول: البعد الخيري	0.787**	0.000
البعد الثاني: البعد الأخلاقي	0.825**	0.000
البعد الثالث: البعد القانوني	0.832**	0.000
البعد الرابع: البعد الاقتصادي	0.838**	0.000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

من خلال الجدول يتبين لنا أن معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الأول والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة عند مستوى دلالة (0.000)، أي أن مستوى الدلالة لكل بعد أقل من (0.05)، وهذا يدل على أن فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

3. الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني جودة حياة العمل

الجدول رقم (07): الصدق الداخلي لعبارات المحور لعبارات المحور الثاني

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	أعمل في بيئة عمل مناسبة وآمنة	0.697**	0.000
02	وسائل العمل في المؤسسة متوفرة	0.490**	0.000
03	تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحتنا وسلامتنا	0.768**	0.000
04	يتوفر مكان العمل على التهوية والإضاءة المناسبين	0.428**	0.000
05	حجم العمل في وظيفتي مناسب	0.857**	0.000
06	أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي	0.796**	0.000
07	أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي	0.783**	0.000
08	الأجر الذي أتقاضاه لن يضطرنني للعمل في وظيفة إضافية	0.577**	0.000
09	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه	0.747**	0.000
10	أشعر بالاستقرار والأمان في العمل ولا أعاني من أي تهديد أو قلق	0.655**	0.000
11	يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف	0.660**	0.000
12	لدي قدر مناسب من الحرية والإنصاف	0.856**	0.000
13	لا تتعارض متطلبات العمل مع واجباتي الأسرية	0.628**	0.000
14	تشاركنا إدارة المؤسسة في مناسباتنا الاجتماعية (أعياد زواج	0.547**	0.000

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني: يتضح لنا أن معاملات الارتباط r المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) و بذلك تعتبر عبارات المحور تنشيط السياحة الداخلية صادقة لما وضعت لقياسه.

المبحث الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرضاً لنتائج الدراسة حول خصائص أفراد العينة من خلال البيانات العام لعينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المستوى الدراسي، خبرة العمل وكذا اتجاهات آراء عين الدراسة لمحاور

المطلب الأول: نتائج توزيع خصائص عينة الدراسة

تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة.

أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

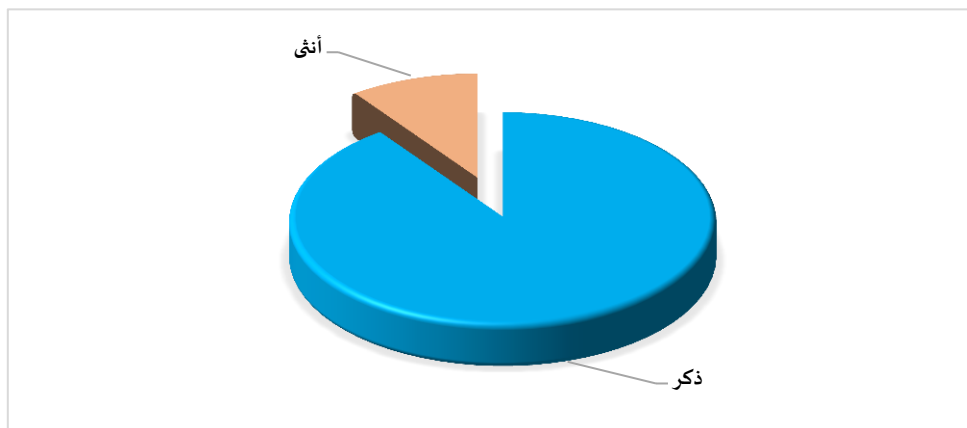
الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	45	90
أنثى	5	10
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنها توزعت حسب متغير الجنس بنسبة 90% لصالح الذكور ونسبة 10%

لصالح الإناث من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل الموالي.

الشكل رقم (04): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

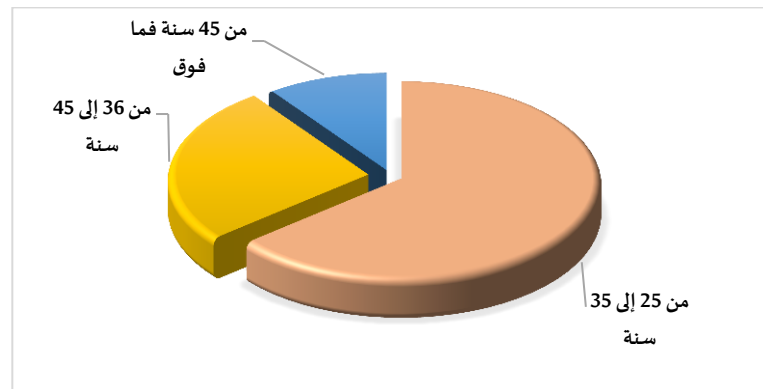
الجدول رقم (09): يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر

السن	التكرار	النسبة
من 25 إلى 35 سنة	32	64
من 36 إلى 45 سنة	13	26
من 45 سنة فما فوق	5	10
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 50 فردا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير العمر حيث تبين أن أغلبية عينة الدراسة من الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بعدد 32 ونسبة 64%، تليها الفئة العمرية من 36 سنة إلى 45 سنة بعدد 13 ونسبة 26%، في حين الفئة العمرية من 45 سنة فأكثر بعدد 5 ونسبة 10%، من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي.

الشكل رقم (05) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ثالثاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

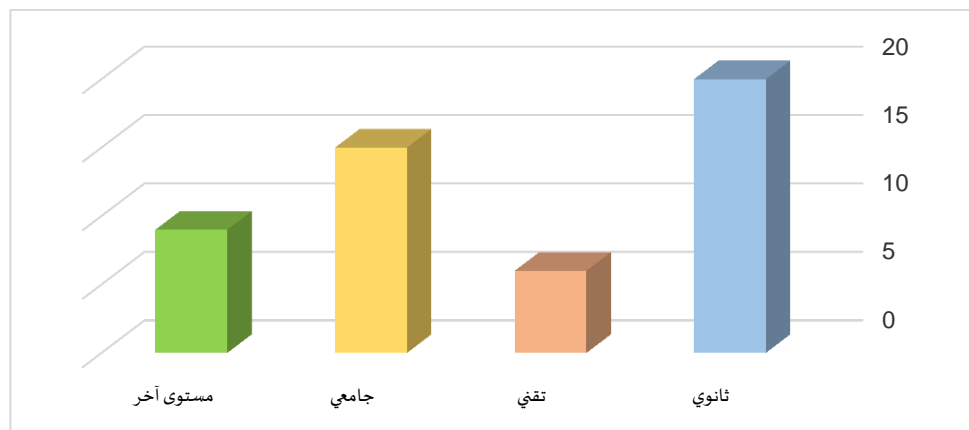
الجدول رقم(10): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

النسبة %	التكرار	المستوى الدراسي
40	20	ثانوي
12	6	تقني
30	15	جامعي
18	9	مستوى آخر
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة بمستوى تعليمي ثانوي بعدد 20 ونسبة 40%، يليه مستوى جامعي بعدد 15 ونسبة 30%، ثم المستوى التعليمي كل من متوسط ومستوى آخر بنسبة متقاربة على التوالي: 18%، 12% من المجموع الإجمالي للنسب.

الشكل رقم (06) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ثالثاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير خبرة العمل

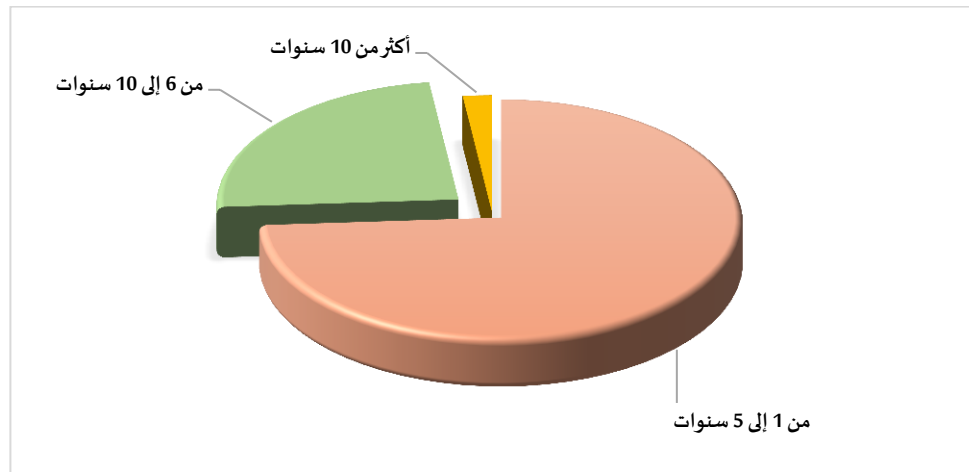
الجدول رقم(11): توزيع عينة الدراسة حسب خبرة العمل

خبرة العمل	التكرار	النسبة %
من 1 إلى 5 سنوات	37	74
من 6 إلى 10 سنوات	12	24
أكثر من 10 سنوات	1	2
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير سنوات الخبرة في العمل بأغلبية من 1 إلى 5 سنوات بعدد 37 ونسبة 74%، تليها من 6 إلى 10 سنوات بعدد 12 ونسبة 24%، أما أكثر من 10 سنوات بنسبة 2% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي.

الشكل رقم (07) يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير خبرة العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

المطلب الثاني: عرض وتحليل لإجابات أفراد العينة لمخاور الدراسة

للتعرف على الاتجاه العام لإجابات حول مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل في المؤسسات الاقتصادية، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل لإجابات عينة الدراسة. والنتائج مبينة في الجداول الموالية.

أولاً: تحليل أبعاد المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الأول من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

1. نتائج تحليل البعد الأول البعد الخيري

جدول رقم (12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
1. تقدم المؤسسة مساعدات وتبرعات للمشاريع الخيرية	3,94	0,842	2	مرتفع
2. تساهم المؤسسة بمساعدات مادية في حلة حدوث الكوارث الطبيعية المختلفة	4,34	0,871	1	مرتفع
3. تقدم المؤسسة تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج	3,78	0,995	4	مرتفع
4. تساهم المؤسسة في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة	3,92	0,922	3	مرتفع
5. تساهم المؤسسة في إحياء الأعياد والمناسبات الدينية والوطنية وتقديم هدايا معتبرة	3,68	0,077	5	مرتفع
البعد الأول: البعد الخيري	3,53	0,727		مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: البعد الخيري وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.53) وبدرجة تطبيق أو موافقة مرتفعة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.68 - 4.34)، حيث "العبارة رقم 02

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.34) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة جدا على أنه تساهم المؤسسة بمساعدات مادية في حالة حدوث الكوارث الطبيعية المختلفة، أما "العبارة رقم 01" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.94) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة، ما يدل على أن المؤسسة تقدم مساعدات وتبرعات للمشاريع الخيرية، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " تساهم المؤسسة في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة " بمتوسط حسابي (3.92)، أما العبارة رقم 03 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.78) ما يدل على أن المؤسسة تقدم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج. أخيرا نجد العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي (3.68) ما يؤكد بدرجة مرتفعة أن المؤسسة تساهم في إحياء الأعياد والمناسبات الدينية والوطنية وتقدم هدايا معتبرة.

2. نتائج تحليل البعد الثاني البعد الأخلاقي

الجدول رقم (13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام للعينة
6. تسعى المؤسسة إلى تحقيق الأرباح مع مراعاة القيم والمبادئ	4,00	0,699	2	مرتفع جدا
7. تحترم المؤسسة العادات والتقاليد والعرف السائد في المجتمع الذي تنشط فيه	3,96	0,879	3	مرتفع
8. تتوافق أهداف المؤسسة مع مبادئ وقيم المجتمع	3,76	0,656	5	مرتفع
9. تمتلك المؤسسة نظام صارم لمحاربة الفساد الإداري بأنواعه	3,80	0,832	4	مرتفع
10. لدى المؤسسة دليل أخلاقي واضح متاح للعاملين	4,20	0,832	1	مرتفع
البعد الثاني: البعد الأخلاقي	3,94	0,645	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: البعد الأخلاقي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.94) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

(مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.76- 4.20) حيث العبارة رقم 10 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.20) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أنه لدى المؤسسة دليل أخلاقي واضح متاح للعاملين، تليها العبارة رقم 06 بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (4.00) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تسعى إلى تحقيق الأرباح مع مراعاة القيم والمبادئ، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 07 بمتوسط حسابي (3.96) ما يؤكد على أن المؤسسة تحترم العادات والتقاليد والعرف السائد في المجتمع الذي تنشط فيه. العبارة "تمتلك المؤسسة نظام صارم لمحاربة الفساد الإداري بأنواعه " جاءت بالمرتبة الرابعة وبتوسط حسابي قدر ب (3.80). أخيرا نجد العبارة رقم 08 بمتوسط حسابي (3.75) ما يؤكد بدرجة مرتفعة أن أهداف المؤسسة تتوافق مع مبادئ وقيم المجتمع.

3. نتائج تحليل البعد الثالث البعد القانوني

الجدول رقم (14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
11. تلتزم المؤسسة بتوفير مختلف حقوق العمال من خدمات كالسكن والنقل والتعليم	3,36	0,920	6	متوسط
12. تلتزم المؤسسة بالقوانين التي تعمل على حماية العمال من المخاطر وتوفير الرعاية الصحية لهم	3,94	0,956	2	مرتفع
13. تعترف إدارة المؤسسة بحق الممارسة النقابية للعمال	3,70	0,015	4	مرتفع
14. تأخذ المؤسسة توجيهات منظمات حماية المستهلك	3,52	0,886	5	مرتفع
15. تلتزم المؤسسة بقانون الوظيفة العمومية	4,30	0,952	1	مرتفع جدا
16. تعمل المؤسسة على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي عند الوفاة	3,78	0,678	3	مرتفع
البعد الثالث: البعد القانوني	3,40	0,587		مرتفع

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: البعد القانوني وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.40) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (3.36- 4.30) حيث العبارة رقم 15 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.30) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تلتزم بقانون الوظيفة العمومية ، تلها العبارة رقم 12 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.94) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أن المؤسسة تلتزم بالقوانين التي تعمل على حماية العمال من المخاطر وتوفير الرعاية الصحية لهم، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 16 بمتوسط حسابي (3.78) ما يدل على أنه تعمل المؤسسة على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي عند الوفاة. العبارة "تعترف إدارة المؤسسة بحق الممارسة النقابية للعمال " جاءت بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي قدر ب (3.70). وأخيراً نجد العبارة رقم 11 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدر ب(3.36) أي أن المؤسسة تلتزم بتوفير مختلف حقوق العمال من خدمات كالسكن والنقل والتعليم.

4. نتائج تحليل البعد الرابع: البعد الاقتصادي

الجدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
تسعى المؤسسة لتعظيم إيراداتها بالتحكم في تكاليفها	4,04	0,532	2	مرتفع
تعمل المؤسسة على تحقيق أقصى الأرباح بمراعاة القدرة الشرائية للزبائن	4,14	0,857	1	مرتفع
تقوم المؤسسة بخلق فرص عمل لأفراد المجتمع	3,52	0,543	4	مرتفع
تسعى المؤسسة لتحسين أجور العاملين بهدف الرفع من قدرتهم الشرائية	3,40	0,087	5	مرتفع

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

مرتفع	<u>3</u>	0,924	4,04	تستغل المؤسسة كل مواردها المادية لتحسين الأداء
مرتفع		0,591	4,02	البعد الرابع: البعد الاقتصادي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الرابع: البعد الاقتصادي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.02) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.40 - 4.14) حيث العبارة رقم 18 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.14) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تعمل على تحقيق أقصى الأرباح بمراعاة القدرة الشرائية للزبائن، تليها العبارة رقم 17 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.04) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أن المؤسسة تسعى لتعظيم إيراداتها بالتحكم في تكاليفها، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 21 بمتوسط حسابي (4.04) ما يدل على أن المؤسسة تستغل كل مواردها المادية لتحسين الأداء. العبارة "تقوم المؤسسة بخلق فرص عمل لأفراد المجتمع. جاءت بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي قدر ب (3.52). وأخيراً نجد العبارة رقم 20 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.40) أي تسعى المؤسسة لتحسين أجور العاملين بحد ف الرفع من قدرتهم الشرائية.

ثانياً: نتائج تحليل عبارات المحور الثاني جودة حياة العمل

الجدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
1. أعمل في بيئة عمل مناسبة وآمنة	3,92	0,899	<u>6</u>	مرتفع
2. وسائل العمل في المؤسسة متوفرة	3,52	0,504	<u>11</u>	مرتفع
3. تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحتنا وسلامتنا	4,02	0,958	<u>4</u>	مرتفع
4. يتوفر مكان العمل على التهوية والإضاءة المناسبين	3,60	0,638	<u>9</u>	مرتفع
5. حجم العمل في وظيفتي مناسب	4,12	0,081	<u>1</u>	مرتفع
6. أنا سعيد تماماً بما أحصل عليه من دخل من عملي	3,58	0,230	<u>10</u>	مرتفع

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

متوسط	<u>12</u>	0,092	3,30	7. أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافآتي
مرتفع	<u>7</u>	0,212	3,86	8. الأجر الذي أتقاضاه لن يضطري للعمل في وظيفة إضافية
مرتفع	<u>5</u>	0,868	3,98	9. أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه
مرتفع	<u>2</u>	0,895	4,12	10. أشعر بالاستقرار والأمان في العمل ولا أعاني من أي تهديد أو قلق
مرتفع	<u>8</u>	0,841	3,84	11. يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف
متوسط	<u>13</u>	0,980	3,24	12. لدي قدر مناسب من الحرية والإنصاف
مرتفع	<u>3</u>	0,723	4,08	13. لا تتعارض متطلبات العمل مع واجباتي الأسرية
مرتفع	<u>14</u>	0,049	3,20	14. تشاركنا إدارة المؤسسة في مناسباتنا الاجتماعية (أعياد زواج
مرتفع	<u>0,643</u>	4.09		المحور الثاني: جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه عبارات المحور الثاني: جودة حياة العمل و حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.09) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (3.20 - 4.12) حيث "العبارة رقم 26 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.12) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة جدا على أن حجم العمل في الوظيفة مناسبة لها العبارة رقم 31 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.12) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي شعور العمال بالاستقرار والأمان في العمل ولا يعانون من أي تهديد أو قلق، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 34 بمتوسط حسابي (4.08) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنه لا تتعارض متطلبات العمل مع واجباتهم الأسرية. العبارة "تقوم الإدارة بالمتابعة الدورية لصحتنا وسلامتنا" جاءت بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي قدر ب (4.02). في حين جاءت العبارة رقم 30 بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدر ب (3.98) ما يعني أنهم يعملون في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه. وأخيراً نجد العبارة رقم 35 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.20) أي تشارك إدارة المؤسسة العمال في مناسباتهم الاجتماعية (أعياد زواج.....).

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

عملنا في هذا الجانب على اختبار الفرضيات الرئيسية بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض الفرضيات الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة.

المطلب الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الإعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها في اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات وبالتالي البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً ومنه يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها. الجدول رقم (17): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnov ^a		المحور العام للدراسة
Sig	قيمة Z	
0.200*	0.102	المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية
0.192	0.109	المحور الثاني: جودة حياة العمل
0.151	0.113	بيانات الدراسة (الاستبيان ككل)

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Z المحسوبة قدرت بـ 0.113 حيث نجد مستوى المعنوية لمحاور الدراسة 0.151 أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات محاور الدراسة تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعة.

المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

سنحاول من خلال هذا مطلب التعرف على أهم نتائج الدراسة التطبيقية من خلال عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

1. نتائج اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية: مستوى إدراك موظفي بأهمية الالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة بكار للأشغال العمومية مرتفع

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينه الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

جدول (18): اختبار (T) للعينه الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفردي (الفرضية الأولى)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
قبول	-0,6589	-0,9557	-0,80733	0,000	49	-10,932

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه مستوى إدراك موظفي بأهمية الالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع ، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (-0.80733)، وهذا الفرق في حدود المجال [-0.9557 -0.6589] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور المسؤولية الاجتماعية والمقدر بـ (4.19) في حدود المجال [3.40- 4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات المحور الأول المسؤولية الاجتماعية.

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

بناء على قرار اختبار الفرضية الأولى: نثبت صحة الفرضية رقم 01 بأن مستوى إدراك الموظفين بأهمية الالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة بكار للأشغال العمومية مرتفع

2. نتائج اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية: مستوى الالتزام بمؤسسة بكار للأشغال العمومية بالوادي بتوفير جودة حياة في العمل لموظفيها مرتفع

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

جدول (19): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفردي (الفرضية الثانية)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
قبول	-0,7187	-1,0842	-0,90143	0,000	49	-9,912

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه مستوى التزام المؤسسة بتوفير جودة حياة العمل لموظفيها مرتفع، كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (-0.90143) وهذا الفرق في حدود المجال [-1.0842 -0.7187] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور جودة حياة العمل والمقدر بـ (4.09) في حدود المجال [3.40- 4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات المحور الثاني جودة حياة العمل

بناء عليه قرار اختبار الفرضية الثانية: نثبت صحة الفرضية رقم 02 مستوى الالتزام بمؤسسة بكار للأشغال العمومية بالوادي بتوفير جودة حياة في العمل لموظفيها مرتفع

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

ثالثا: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

من أجل اختبار هذه الفرضية الدراسة سنعمد على الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

نص الفرضية: تساهم المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحسين جودة حياة العمل بمؤسسة بكار للأشغال

العمومية

الجدول رقم (20): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الثالثة

المتغير	معامل التضخم	التباين المسموح	معاملات	S.E	قيمة (T) المحسوبة	معامل الانحدار (Beta)	مستوى المعنوية الجزئية (Sig)	قرار الاختبار
الثابت	//	//	0,781	0,280	//	0,288	0,000	//
البعد الأول: البعد الخيري	1,564	0,640	0,898	0,109	0,111	0,897	0,000	قبول
البعد الثاني: البعد الأخلاقي	2,027	0,493	0,871	0,140	0,072	0,508	0,000	قبول
البعد الثالث: البعد القانوني	2,060	0,485	0,830	0,156	0,393	2,766	0,008	قبول
البعد الرابع: البعد الاقتصادي	2,340	0,427	0,723	0,165	0,297	1,962	0,000	قبول
معامل التفسير (R ²)	0.55							
	9							
معامل الارتباط (R)	0.74							
	8							
مستوى الدلالة (F)	34.25							
	7							

المسؤولية الاجتماعية وجودة حياة العمل

	0.000	مستوى المعنوية الكلية
--	-------	--------------------------

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

لمعرفة مساهمة أبعاد المسؤولية الاجتماعية كل من البعد الخيري والبعد الأخلاقي والبعد الاقتصادي والبعد القانوني في تحسين جودة العمل بمؤسسة بكار للأشغال العمومية استخدمنا تحليل الانحدار المتعدد، لكن قبل ذلك لابد من التأكد من ملائمة البيانات تحليل الانحدار المتعدد وأنه لا وجود لمشكلة التعدد الخطي بين الأبعاد الفرعية وذلك من خلال إجراء اختبار معامل تضخم التباين، واختبار التباين المسموح لكل من بعد من أبعاد المتغير المستقل، للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل؛

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل تضخم التباين لجميع أبعاد المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية كل من البعد الخيري والبعد الأخلاقي والبعد الاقتصادي والبعد القانوني أقل عن (10) حيث قدرت على التوالي: ب (1.564)؛ (2.027)؛ (2.060)؛ (2.340) أما قيم التباين المسموح جاءت أكبر من (0.05) حيث قدرت ب (0.640)؛ (0.493)؛ (0.485)؛ (0.427) كل من كل من البعد الخيري والبعد الأخلاقي والبعد الاقتصادي والبعد القانوني وبناء عليه نستنتج عدم وجود ارتباط بين أبعاد المتغير المستقل "المسؤولية الاجتماعية" ولهذا يمكن استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة مدى مساهمة أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة العمل بالمؤسسة محل الدراسة.

تشير معطيات الجدول أعلاه وجود مساهمة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على في تحسين جودة حياة العمل حسب وجهة نظر عينة الدراسة إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (F=34.257)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0,000*)؛ كما بلغ معامل التفسير (R²=0.559) مما يشير إلى أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية مساهمة بنسبة (55.9%) من التغيرات التي تحدث في مستوى تحسين جودة العمل بالمؤسسة محل الدراسة.

ويتضح من نفس الجدول أعلاه مساهمة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (α ≤ 0.05) لكل من (كل من البعد الخيري والبعد الأخلاقي والبعد الاقتصادي والبعد القانوني) على جودة الخدمات إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة للأبعاد الثالث بمستوى معنوية (0.000*)؛ على التوالي وهي قيم أقل من مستوى المعنوية المفروض.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الثالثة: نثبت صحة الفرضية رقم 03 تساهم المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحسين جودة حياة العمل بمؤسسة بكار للأشغال العمومية

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا ان نبين مساهمة المسؤولية الاجتماعية من خلال أبعادها كل من البعد الخيري والبعد الأخلاقي والبعد الاقتصادي والبعد القانوني في تحسين جودة حياة العمل بمؤسسة بكار للأشغال العمومية بالوادي، وبعد توزيع الاستبيان على عينة الدراسة وجمع البيانات وتحليلها، قمنا بعرض نتائج الدراسة الميدانية بعد اختبار فرضياتها، وهذا من خلال المعالجة الإحصائية وتحليل الاستبيان الموزع على عينة الدراسة حيث توصلنا إلى أنه تساهم المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحسين جودة حياة العمل بمؤسسة بكار للأشغال العمومية، كما أن مستوى الالتزام بمؤسسة بكار للأشغال العمومية بالوادي بتوفير جودة حياة في العمل لموظفيها مرتفع، و مستوى إدراك موظفي بأهمية الالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة بكار للأشغال العمومية مرتفع حسب إجابات عينة الدراسة.

الخاتمة

إن سعي المؤسسات لتوفير بيئة عمل مناسبة و آمنة لا يقوم على تطبيق المسؤولية الاجتماعية فقط، بل يتحتم تحسين ظروف العمل داخل المؤسسة .

انطلقت هذه الدراسة من مشكلة مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين نوعية الحياة العملية في المؤسسة

و البحث عن الفروق بين الخصائص الشخصية و المنهجية اتجاه هذين المتغيرين .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة بكار للأشغال العمومية بولاية الوادي، و قد توصلنا من خلال الدراسة إلى النتائج التالية :

* يلاحظ أن مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، و ذلك وفقا لإجابات أفراد العينة، و هذا يبين أن وجهة نظر العمال بالمؤسسة أن هذه الأخيرة لها وعي بأهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية و إدماجها ضمن أنشطتها .

إن تحقيق المؤسسات الاقتصادية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أضحى من المواضيع الحديثة التي حازت على اهتمام معظم الباحثين، ذلك أن هذا المفهوم يعتبر معيار للتميز و التفوق و يظهر ذلك من خلال المساهمة الفعالة في إدماج المعايير الأخلاقية و الشفافية و الامتثال للمتطلبات القانونية و احترام الأفراد في إدارة أعمال المؤسسة، وفي إطار وظائف إدارة الموارد البشرية تهدف المؤسسات الاقتصادية من تطبيقها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى تحسين نوعية حياة العمل، توفير العدالة الوظيفية و غيرها من المبادرات الاجتماعية التي لها الأثر البارز في الارتقاء بجودة حياة العمل، و سنوضح فيما يلي أهم نتائج الدراسة المتوصل إليها، مع محاولة تقديم بعض التوصيات .

النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

*تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين نوعية حياة العمل من وجهة نظر العاملين في شركة بكار للأشغال العمومية بالوادي .

*المسؤولية الاجتماعية تساهم بدرجة متوسطة في تحسين ظروف و تنظيم العمل من وجهة نظر العاملين في مؤسسة محل الدراسة.

*تساهم المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحسين جودة حياة العمل بمؤسسة بكار للأشغال العمومية .

* تم دراسة مدى ثبات الاستبيان و مصداقيته في العمل من خلال حساب معامل الفا كرونباخ أن كلما كان أكبر من (0.6) كل ما كان الاستبيان صالحا للدراسة، حيث بعد حسابه تبين أن معامل الفا كرونباخ يساوي (0.944) بالنسبة لكل استبيان أي انه أكبر من 0.6 ما يدل على ثبات أداة الدراسة

* دراسة ثبات عبارات الاستبيان بمعاملات الارتباط، اتضح لنا أن معاملات الارتباط الدالة على مستوى (0.05) حيث أن المستوى الدال على العبارة أقل من (0.05) بذلك تعتبر عبارات محور المسؤولية الاجتماعية صادقة.

* دراسة مستوى الاستبيان وفقا لمعامل بيرسون من معاملات الارتباط بين أبعاد المحور و معدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة على مستوى الدلالة (0.000) أي ان مستوى الدلالة لكل بعد اقل من (0.05) و هذا يدل على أن فقرات الاستبيان صادقة.

* باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة قدرت مستوى المعنوية sig(0.000) وهي أقل من مستوى المعياري (0.05) من هنا أثبتنا نص الفرضية محققة بأن مستوى إدراك الموظفين بالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية مؤسسة بكار لأشغال العمومية مرتفع، كذلك تم تبين مستوى المعنوية للفرضية الثانية قدر ب(0.000) و هي أقل من مستوى المعياري المفروض (0.05) و عليه فإنه مستوى التزام المؤسسة بتوفير جودة في حياة العمل لموظفيها مرتفع.

* أما اختبار الفرضية الثالثة تم الاعتماد على انحدار متعدد بما أن توصلنا معامل التباين لجميع أبعاد المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية كانت أقل من 10 أما قيم التباين المسموح جاءت أكبر من (0.05) و بعد حساب قيمة (F) نثبت صحة الفرضية أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية مساهمة بنسبة (55.9) % من المتغيرات التي تحدث في مستوى تحسين جودة حياة العمل بالمؤسسة أي أن الفرضية محققة و أن المسؤولية الاجتماعية تساهم بأبعادها في تحسين جودة حياة العمل في مؤسسة بكار لأشغال العمومية.

التوصيات:

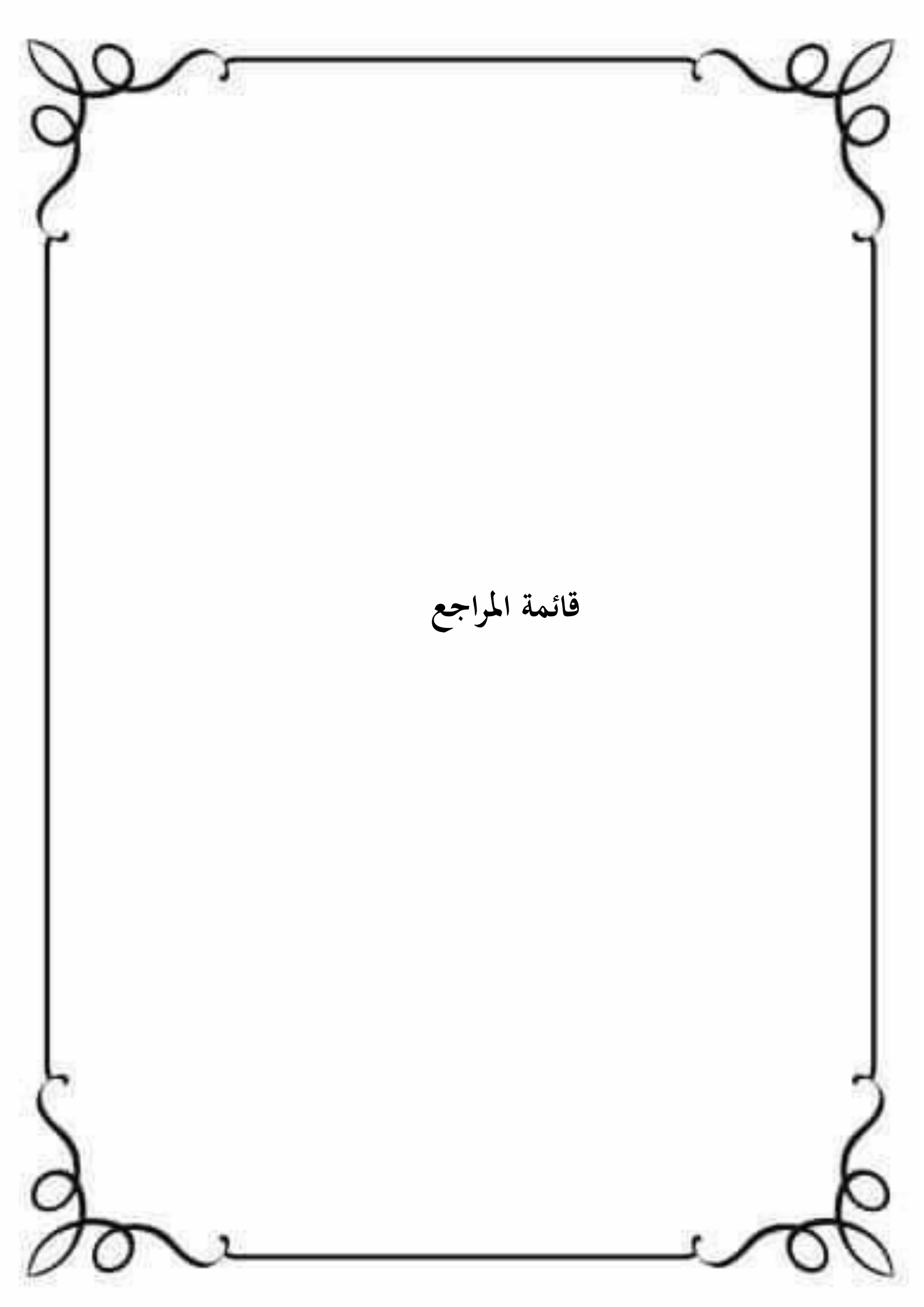
توصي الدراسة بما يلي:

- ضرورة دمج مفهوم المسؤولية الاجتماعية في رسالة المؤسسة .
- ضرورة العمل على تنمية الوعي و المعرفة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، و بأهميتها و فوائدها للعاملين و الإدارة العليا في المؤسسة، و إقامة دورات تأهيلية لمدراء الإدارات المختلفة لتوعيتهم بأهمية هذا المفهوم.
- ضرورة التركيز على تطوير المسؤولية الاجتماعية تجاه بيئة العمل لدى شركة بكار للأشغال العمومية.
- ضرورة تحسين جودة الحياة في العمل لا بد من وضع البرامج التي تهدف إلى جعل محيط العمل أكثر بساطة، سهولة، أمانا، صحة و أهمية و تحفيز .
- ضرورة الاهتمام بتحسين جودة حياة العمل من خلال تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- ضرورة الاهتمام بتنمية جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين خصوصا أن إحساس الموظفين بجودة حياة داخل العمل يزيد من الإنتاجية و الرفع من أداء المؤسسة.
- العمل على توفير بيئة عمل جيدة و ملائمة أكثر و محفزة للعاملين.
- تحسين سياسات و إجراءات العمل أكثر مما يساهم في شعور العامل بالاستقرار و الأمن في المؤسسة.

أفاق الدراسة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع يمكن اقتراح بعض المواضيع التي قد تطرح كمواضيع بحثية

- آفاق تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الجامعية
- دراسة نفس الموضوع بحالة تطبيقية على مجموعة من المنظمات في نفس القطاع
- دور المسؤولية الاجتماعية في كسب ولاء الزبون
- تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية للمنظمات الصناعية.



قائمة المراجع

أ-الكتب

1. مُجَّد عاطف الجمال، جودة حياة العمل و المسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، 2019.
 2. مُجَّد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة الشلف، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2015.
 3. عادل بن أحمد المعشري، العشيرة الارشادية و المسؤولية المجتمعية، مرحلة الجوالات، المسؤولية المجتمعية.
 4. أحمد مُجَّد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية و الاداء الوظيفي، دار الحكمة للنشر القاهرة، الطبعة الاولى، 2018
- ب.المذكرات و الأطروحات
1. أحمد مُجَّد حمدان الحجاج، أثر استراتيجيات التوظيف على جودة حياة العمل ،مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2020.
 2. اشواق طالب نمنم، جودة حياة العمل تأثيرها في التفوق و التنظيمي، شهادة الدبلوم العالي، ادارة أعمال، جامعة كربلاء العراق، 2022.
 3. أماني مُجَّد زيدان، أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، إدارة أعمال، 2016/2017.
 4. بن خالد عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه علم النفس، عمل و تنظيم، جامعة وهران، 2017.
 5. حدة سلطاني، دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2022.
 6. جميلة العمري، إسهامات تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة الدكتوراه، جامعة ورقلة، 2016.
 7. سامي مُجَّد عوض أبو الخير، جودة حياة العمل و علاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، 2019.

8. سمر سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل و التنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2018.
9. سمير العباسي، التمكين الإداري و علاقته بجودة حياة العمل، دكتوراه باتنة، 2022.
10. ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2009-2010.
11. عبد الرزاق بركات، دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.
12. عريوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة سطيف، 2011.
13. عماد لبسيس ، أثر الممارسات الحديثة لادارة الموارد البشرية على جودة حياة العمل و علاقتها بالفعالية التنظيمية بالمؤسسات الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، جامعة الجزائر2، 2020.
14. محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية، رسالة ماجستير ،جامعة الشرق الأوسط ،إدارة أعمال، 2008.
15. منيرة سلامي، سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة.
16. مؤمن محمد وجيه الصابونجي، تصنيف أبعاد جودة حياة العمل في المؤسسات الصحية، جامعة الموصل، 2020.
17. نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية و علاقته بأخلاقيات العمل، مذكرة الماجستير، جامعة الأقصى، غزة، 2016.
18. وصفي نزال و آخرون، أثر المسؤولية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء، مذكرة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2015.
19. وهيبه مقدم، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعي، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران، 2014.

1. أفرح مُحمَّد علي سعد الحربي، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية ،المجلة العربية للنشر العلمي ،جدة ،العدد ثلاث و أربعون ،.2022
2. إلهام بوغليظة و آخرون، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل، مجلة رؤى اقتصادية،العدد1، 2018.
3. حسين عبد المطلب الاسرج، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص و دورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية،2012.
- 4.حلا فازع داغر أمين، واقع تطبيق برامج جودة حياة العمل من وجهة نظر القيادات الإدارية في مستشفى السلام التعليمي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية و الاقتصادية، الموصل، العدد1،2019.
- 5.خير الدين جمعة، مباركي صالح، أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازن، جامعة بسكرة، مجلة الابتكار و التسويق، العدد 1، 2022.
6. ستيني الزازية و آخرون، المسؤولية الاجتماعية كخيار استراتيجي لتحقيق استدامة المؤسسات، مجلة البحوث و الدراسات التجارية، العدد1، جامعة سوق أهراس، .2021
7. شراف عقون، لقمان بوخدوني، جودة الحياة الوظيفية و دورها في استدامة رأس المال البشري، الأفاق للدراسات الاقتصادية، الجزائر، العدد1، 2020.
8. ضيف أحمد، موفق سهام ، مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في تنمية التفكير الإبداعي للعاملين ،مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال للعاملين، جامعة برج بوعرييج، العدد.4
9. عبد العزيز علي مرزوق، علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة، جامعة كفر الشيخ، 2017/09/19.
10. عذراء بن يسعد، صلاح الدين بوحملة ، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عن عمالها في ظل جائحة كورونا ،مجلة العلوم الإنسانية،قسنطينة1 ، العدد 1، جوان 2022 .
- 11.فاطمة الزهراء العكازي و آخرون، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين ظروف العمل بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ،مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية ،دكتوراه ،جامعة الشلف – نشر في 2018/12/13
12. فاطنة بن عامر و آخرون، التمكين المهني و علاقته بجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، مجلة روافد، تلمسان،المجلد5،جوان.2021

13. محمود عبد المجيد عساف، وفاء جمال الهور، جودة حياة العمل في المدارس الأساسية الخاصة بمحافظات غزة من وجهة نظر المعلمين، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية و الإنسانية، جامعة بابل، العدد40،2018.

14. نوال زماني، سميرة لغويل، المسؤولية الاجتماعية المفهوم الأبعاد المعايير، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد27، ديسمبر2016.

15. نجاح رحومة أحمد حسن، تنمية المسؤولية الاجتماعية لتلميذات الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في ضوء متطلبات التنمية المستدامة، مجلة كلية التربية، العدد الأول، 2018.

16. وفاء خليفة، درجة تضمين أبعاد المسؤولية الاجتماعية في كتاب الدراسات الاجتماعية للصف السادس

الأساسي وفقا لمقومات تخطيط محتوى المناهج، مجلة جامعة البعث، المجلد45، العدد3، 2023.

17. يوسف اعطيوي المواضية، الدكتور عامر زعل الجعافره، جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي، مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، المجلد7، 2021.

ج الندوات والملتقيات

1. رسلان خضور، المسؤولية الاجتماعية لقطاع الاعمال، جمعية العلوم الاقتصادية السورية، 2011.

2. مولاي لخضر عبد الرزاق، بوزيدسايح، دور الاقتصاد الاسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، ملتقى الاقتصاد الاسلامي الواقع و رهانات المستقبل، جامعة غرداية.

المحاضرات

1. بله باسي زكرياء، محاضرات المسؤولية الاجتماعية، إدارة أعمال، جامعة الوادي.

المواقع الالكترونية

<https://WWW.maktabtkm.com/blog/post/1116/> إدارة الجودة الشاملة 1.

المراجع باللغات الأجنبية

1. Antonio Argandoña, socialresponsability and ethics in organizational management, business school university of Navarra , septembre 2016.

2. Mo, sujin, exploring the corporate social responsibility dimensions that affect customer satisfaction and loyalty, 2019.

3 Zill §all(2015) Quality of Work Life and Ego-Strength as a Predictor of Organizational Commitment :study of Managerial Personnel.

قائمة الملاحق:

الرقم	الملحق
01	التحكيم
02	استمارة تربص
03	استبيان
05	Spss



الملاحق

الملحق رقم(01):

❖ مراحل إعداد الاستبيان:

تم تصميم الاستبيان عبر مراحل أهمها:

* إعداد مبدئي لشكل الاستبيان باختيار أسئلة مناسبة مع موضوع الدراسة

* ثم قمنا بعرضها على الأستاذة المشرفة * ريم بن عيسى * لمعاينتها

* ثم عرضها على مجموعة من أساتذة الاختصاص وإعطاء ملاحظات حولها مضمونا و شكلا

تم تحكيم الاستبيان من طرف :

* الأستاذ " مسعودي زكرياء "

* الأستاذ " عيشوش محمد الحافظ "

* الأستاذة " سميرة دربال "

* الأستاذ " إسماعيل العانز "

* الأستاذة " زكية محلوس "

و تم تجميع ملاحظات المحكمين و التي كانت ملاحظات منهجية و شكلية حول الاستمارة و قمنا بتعديلها و للوصول إلى شكلها النهائي قمنا بتعديلها مع الأستاذة المشرفة.

مجتمع الدراسة :

ضم عمال و موظفي شركة بكار لأشغال العمومية



إلى السيد: مدير...
 للأعمدة...

الموضوع : طلب تسهيل الحصول على معلومات

في إطار إعداد مذكرة التخرج التي يقوم بها طلبة ماستر قسم علوم التسيير للحصول على المعلومات النظرية في الوسط العلمي المهني.

تطلب من سيادتكم إمكانية استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:

- اسم واللقب: أحمد محمد مصطفى ... تاريخ ومكان الميلاد: 1995/01/11 ... رقم التسجيل: 69238 ... 18390
- اسم واللقب: بنو دؤوب ... تاريخ ومكان الميلاد: 2021/02/14 ... رقم التسجيل: 69252 ... 390
- اسم واللقب: محمد ... تاريخ ومكان الميلاد: 2011/01/29 ... رقم التسجيل: 69238 ... 192
- اسم واللقب: محمد ... تاريخ ومكان الميلاد: 2011/01/29 ... رقم التسجيل: 69238 ... 192

- o التخصص: إدارة الأعمال
- o موضوع البحث: مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على أداء الشركات
- o الأساتذة المشرف: بنو دؤوب

في مؤسستكم وذلك لمدة: يوماً.
 ابتداءً من:
 إلى غاية:

رئيس القسم
 رئيس قسم علوم التسيير
 د. وليد بو صليح العائس

موافقة المؤسسة المستقبلة
 مصلحة الجودة
 منظمة التميز وهي المنظمة
 السودانية
 وحدة الترويج للأعمدة الحكومية السودانية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
السنة الجامعية 2023/2022
تخصص إدارة أعمال
استمارة الاستبيان

-أخي العامل أختي العاملة في جميع مستويات العمل لهذه المؤسسة شركة بكار للأشغال العامة وحدة إنتاج الأعمدة - نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز بحث علمي بغرض الحصول على درجة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال حول الموضوع الموسوم بالعنوان التالي (مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين جودة حياة العمل في المؤسسات الاقتصادية)، ونظرا لأهمية مؤسستكم قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية اميلنا أن تتفضلوا باستيفاء هذا الاستبيان للإجابة عن الأسئلة المطروحة عليكم، مع أننا نحيطكم علما بأن كافة المعلومات التي سنقدمونها ستكون موضع الأمان ولن نستخدمها إلا لأغراض الدراسة العلمية .

ملاحظة : يكفي للإجابة على هذا الاستبيان بالتأشير في الخانة المناسبة بوضع علامة (x)

• القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1/ الجنس : ذكر أنثى

2/ العمر : (من 25-35 سنة) (من 35-45 سنة) (من 45 فما فوق)

3/ المستوى الدراسي : ثانوي تقني جامعي مستوى آخر

4/ خبرة العمل : (من 1 إلى 5 سنوات) (من 6 إلى 10 سنوات) (أكثر من 10 سنوات)

• القسم الثاني: الفقرات المشكلة للاستبيان

المحور الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

البيد	رقم الفقرة	فقرات الاستبيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	01	تقدم المؤسسة مساعدات وتبرعات للمشاريع الخيرية					
	02	تساهم المؤسسة بمساعدات مادية في حلة حدوث الكوارث الطبيعية المختلفة					
	03	تقدم المؤسسة تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج					
	04	تساهم المؤسسة في توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة					
	05	تساهم المؤسسة في إحياء الأعياد والمناسبات الدينية والوطنية وتقدم هدايا معتبرة					
	06	تسعى المؤسسة إلى تحقيق الأرباح مع مراعاة القيم والمبادئ					
	07	تحتزم المؤسسة العادات والتقاليد والعرف السائد في المجتمع الذي تنشط فيه					
	08	تتمتع المؤسسة بالشفافية في استقطاب العاملين من منافسيها					
	09	تتوافق أهداف المؤسسة مع مبادئ وقيم المجتمع					
	10	تمتلك المؤسسة نظام صارم لمحاربة الفساد الإداري بأنواعه					
	11	لدى المؤسسة دليل أخلاقي واضح متاح للعاملين					

رقم الفقرة	فقرات الاستبيان	موافق بشدة	موافق	محايد	موافق	معارض	معارض بشدة
12	تلتزم المؤسسة بتوفير مختلف حقوق العمال من خدمات كالسكن والنقل والتعليم						
13	تلتزم المؤسسة بالفوانين التي تعمل على حماية العمال من المخاطر وتوفير الرعاية الصحية لهم						
14	تعترف إدارة المؤسسة بحق الممارسة النقابية للعمال						
15	تأخذ المؤسسة توجيهاً منظمات حماية المستهلك						
16	تلتزم المؤسسة بقانون الوظيفة العمومية						
17	تعمل المؤسسة على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي عند الوفاة						
18	تسعى المؤسسة لتعظيم إيراداتها بالتحكم في تكاليفها						
19	تعمل المؤسسة على تحقيق أقصى الأرباح بمراعاة القدرة الشرائية للزبائن						
20	تقوم المؤسسة بخلق فرص عمل لأفراد المجتمع						
21	السياسة السعرية مدروسة وفق الدخل المتوسط للزبائن						
22	تسعى المؤسسة لتحسين أحوال العاملين بهدف الرفع من قدرتهم الشرائية						
23	تستغل المؤسسة كل مواردها المادية لتحسين الأداء						

رقم الفقرة	فقرات الاستبيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير بشدة
01	أعمل في بيئة عمل مناسبة وأمنة					
02	وسائل العمل في المؤسسة متوفرة					
03	تقوم الإدارة بالمناخعة الدورية لصحتنا وسلامتنا					
04	يتوفر مكان العمل على التهوية والإضاءة المناسبين					
05	حجم العمل في وظيفتي مناسب					
06	أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي					
07	أدائي الفردي يحدد مقدار اجري ومكفاتي					
08	الأجر الذي أتقاضاه لن يظطرنني للعمل في وظيفة إضافية					
09	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه					
10	أشعر بالاستقرار والأمان في العمل ولا أعاني من أي تهديد أو قلق					
11	يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف					
12	لدي قدر مناسب من الحرية والإنصاف					
13	لا تتعارض متطلبات العمل مع واجباتي الأسرية					
14	تشاركنا إدارة المؤسسة في مناسباتنا الاجتماعية (أعياد زواج.....)					

نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,944	35

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,828	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,880	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,722	6

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,770	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items

,911	21
------	----

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,910	14

نتائج اختبار الاتساق الداخلي للاستبيان

Correlations

		XXXX1	XXXX2	XXXX3	XXXX4	MMM1
XXXX1	Pearson Correlation	1	,482**	,564**	,464**	,787**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000
	N	50	50	50	50	50
XXXX2	Pearson Correlation	,482**	1	,552**	,683**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
XXXX3	Pearson Correlation	,564**	,552**	1	,648**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
XXXX4	Pearson Correlation	,464**	,683**	,648**	1	,838**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
MMM1	Pearson Correlation	,787**	,825**	,832**	,838**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

Correlations

		MMM1	MMM2	TTTT
MMM1	Pearson Correlation	1	,722**	,912**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	50	50	50
MMM2	Pearson Correlation	,722**	1	,943**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	50	50	50
TTTT	Pearson Correlation	,912**	,943**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	50	50	50

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

نتائج توزيع عينة الدراسة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	45	90,0	90,0	90,0
	أنثى	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 25 إلى 35 سنة	32	64,0	64,0	64,0
	من 36 إلى 45 سنة	13	26,0	26,0	90,0
	من 45 سنة فما فوق	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

المستوى الدراسي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	20	40,0	40,0	40,0
	تقني	6	12,0	12,0	52,0
	جامعي	15	30,0	30,0	82,0
	مستوى آخر	9	18,0	18,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

خبرة العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 1 إلى 5 سنوات	37	74,0	74,0	74,0
	من 6 إلى 10 سنوات	12	24,0	24,0	98,0
	أكثر من 10 سنوات	1	2,0	2,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
T1	50	,94003	,84298
T2	50	4,3400	,87155
T3	50	,78003	,99571
T4	50	,92003	,92229
T5	50	3,6800	,07741
XXXX1	50	3,5320	,72799
R6	50	4,0000	,69985
R7	50	3,9600	,87970
R8	50	3,7600	,65652
R9	50	3,8000	,83299
R10	50	4,2000	,83299
XXXX2	50	3,9440	,64528
E11	50	3,3600	,92051
E12	50	3,9400	,95640
E13	50	3,7000	,01519
E14	50	3,5200	,88617
E15	50	4,3000	,95298
E16	50	3,7800	,67883
XXXX3	50	3,4067	,58709
Z17	50	4,0400	,53299
Z18	50	4,1400	,85738
Z19	50	3,5200	,54361
Z20	50	3,4000	,08797
Z21	50	4,0400	,92494
XXXX4	50	4,0280	,59110
MMM1	50	4,1927	,52220
Valid N (listwise)	50		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
M1	50	3,9200	,89989
M2	50	3,5200	,50467
M3	50	4,0200	,95810
M4	50	3,6000	,63888
M5	50	4,1200	,08119
M6	50	3,5800	,23040
M7	50	3,3000	,09265
M8	50	3,8600	,21235
M9	50	3,9800	,86873

M10	50	4,1200	,89534
M11	50	3,8400	,84177
M12	50	3,2400	,98063
M13	50	4,0800	,72393
M14	50	3,2000	,04978
MMM2	50	,09864	,64308
Valid N (listwise)	50		

نتائج اختبار الفرضية الأولى

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
MMM1	,102	50	,200*	,968	50	,197
MMM2	,109	50	,195	,958	50	,071
TTTT	,113	50	,151	,952	50	,043

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMM1	50	,19274	,52220	,07385

One-Sample Test

	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMM1	-10,932	49	,000	-,80733	-,9557	-,6589

نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
--	---	------	----------------	-----------------

MMM2	50	2,0986	,64308	,09095
------	----	--------	--------	--------

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMM2	-9,912	49	,000	-,90143	-1,0842	-,7187

نتائج اختبار الفرضية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,748 ^a	,559	,520	,44566

a. Predictors: (Constant), XXXX4, XXXX1, XXXX2, XXXX3

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	11,327	4	2,832	34,257	,000 ^b
	Residual	8,938	45	,199		
	Total	20,264	49			

a. Dependent Variable: MMM2

b. Predictors: (Constant), XXXX4, XXXX1, XXXX2, XXXX3

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	,781	,280		,288	,000		
	XXXX1	,898	,109	,111	,897	,000	,640	1,564
	XXXX2	,871	,140	,072	,508	,000	,493	2,027
	XXXX3	,830	,156	,393	2,766	,008	,485	2,060
	XXXX4	,723	,165	,297	1,962	,000	,427	2,340

a. Dependent Variable: MMM2

