



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي  
Université Echahid Hamma Lakhdar - El-Oued



جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي  
Université Echahid Hamma Lakhdar - El-Oued

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

## المسؤولية الاجتماعية وأثرها على جودة الحياة الوظيفية

- دراسة حالة شركة روائح الورود بالوادي -

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

في العلوم الاقتصادية - تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسة

إشراف الأستاذة:

أ.د. جديدي روضة

إعداد الطلبة:

✓ لبيضة مختار

✓ كروش عبد الغني

### لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	د. عياشي عبد الله
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	د. جديدي روضة
مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي	د. خلادي نور اليقين

الموسم الجامعي: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وعرfan

الحمد والشكر لله تبارك وتعالى القائل في محكم تنزيله لئن شكرتم لأزيدنكم " فاللهم لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك نتقدم بجميع كلمات الشكر والثناء وخالص الود والعرفان إلى الأستاذة الفاضلة الدكتورة جديدي روضة المشرفة على المذكرة لما قدمته من توجيهات علمية رصينة وجهودها القيمة ومتابعتها المتواصلة التي كانت لها الأثر الواضح فرعاها الله ودام عطاها ورزقها أعلى المراتب فكلمات الشاء لا توفيكم حقكم أستاذتي الكريمة والشكر موصول إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة، لما سيقدمون ويبدلون من جهد في قراءة المذكرة وتقويمها الشكر والثناء إلى الأساتذة الأفاضل المحكمين لقائمة الاستبيان والذين تفضلوا بتقييمها وإبداء ملاحظاتهم القيمة عليها. الشكر والعرفان إلى من وقف معنا وقدم لنا النصح والمساعدة والإرشاد

# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

و صلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم  
وعلى آله وصحبه الميامين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين و بعد:  
حمدا لله الذي أنار لي طريقي وكان لي خير عون إلي أغلى ما أملك  
في هذي الدنيا إلى من أدين له بحياتي إلى من ساندني  
وكان شمعة تحترق لتضيء طريقي إلى من أكن له مشاعر التقدير  
والاحترام والعرفان أبي أطل الله في عمره  
إلى من كانت سبب لوجودي على هذه الأرض إلى من وضعت الجنة  
تحت أقدامها إلى التي انحني لها بكل إجلال وتقدير  
إلى التي أرجو قد أكون نلت رضاها  
أمي الغالية أطل الله في عمرها  
إلى كل أفراد عائلتي وأخص بالذكر أخوتي  
· إلى عائلتي الصغيرة الزوجة الكريمة وبناتي جنى وميار  
إلى صديقي العزيز عبد الغني وجميع زملائي في العمل وكل من ساهم في بلوغ هدفي أقول  
شكرا من القلب

مختار

# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

نحمد الله حمدا يليق بجلاله وعظيم سلطانه ثم الصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين  
وعلى آله وصحبه و بعد:

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما الحق سبحانه وتعالى وبالوالدين إحسانا والذي العزيزين  
حفظهما الله ورعاهما وأمد في عمرهما بالصحة والعافية

· إلى زوجتي وسندي ورفيقة دربي

إلى إخوتي وأخواتي حفظهم الله ورعاهم

إلى قرة عيني أبنائي الأعتاء أصلح الله لهم دنياهم وأخرهم

إلى من يساندني ولم يدخر جهدا في مساعدتي الصديق الوفي مختار

إلى جميع الإخوة والأصدقاء وكل طالب علم مخلص راجيا من الله أن يوفقه ويسدد خطاه

عبد الغني

## الملخص

تهدف الدراسة إلى معالجة موضوع مدى تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها على جودة الحياة الوظيفية، حيث أن تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات أصبح ضرورة ملحة وهذا نتيجة جملة من التغيرات التي طرأت على المستوى الاقتصادي والاجتماعي، حيث تغيرت العديد المفاهيم وأصبح تبني المسؤولية الاجتماعية مرادف لجودة المؤسسة وتميزها عن غيرها نظرا لانعكاس ذلك على التزاماتها نحو خدمة عمالها وعملائها وكذا المستهلكين والمجتمع والبيئة.

حيث تم تصميم إستبانة كوسيلة لجمع البيانات والتي وزعت على عينة مكونة من عمال ومستخدمي مؤسسة ورود بالوادي، بلغ عددها 50 (50 استمارة موزعة)، كما اعتمدنا على المنهج الوصفي وكذا التحليلي للإلمام بالجوانب النظرية للدراسة، فضلا عن استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية في الدراسة الميدانية.

وتوصلنا إلى أن هناك علاقة طردية قوية بين المسؤولية الاجتماعية ككل وجودة الحياة الوظيفية، كما أن لأبعاد المسؤولية الاجتماعية لاسيما البعد القانوني أثر ايجابي بالغ على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة ورود بالوادي، وهذا منطبق تماما على باقي الأبعاد على غرار المسؤولية الاقتصادية والخيرية والأخلاقية، وهو ما يساهم في رفع المردود الفردي والجماعي للعمال والمستخدمين.

**الكلمات المفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية، جودة الحياة الوظيفية.

## **Abstract**

The study aims to address the issue of the extent to which the application of social responsibility in its various dimensions affects the quality of career. The adoption of social responsibility by institutions has become an urgent necessity, as a result of a number of changes at the economic and social level. As many concepts have changed, the adoption of social responsibility has become synonymous with the quality of the enterprise, distinguishing it from others due to the reflection of its obligations towards serving its workers and customers, consumers, society and the environment.

The identification was designed as a means of collecting data and was distributed to a sample of workers and users of **Wouroud** company in El-Oued state. The number reached 50 (50 distributed forms), where we relied on the descriptive curriculum as well as analytical knowledge of the theoretical aspects of the study, as well as the use of a set of statistical methods in the field study.

We have come to the conclusion that there is a strong expulsive relationship between social responsibility as a whole and quality of life function. The dimensions of social responsibility, particularly the legal dimension, have a very positive impact on the quality of the **Wouroud** Institution's career. This applies exactly to the rest of the dimensions like economic responsibility, charitable and moral. This contributes to raising individual and collective returns for workers and employees.

**Keywords:** social responsibility, career quality.

A decorative oval frame with a double-line border. The interior of the oval is empty, serving as a background for the text. The frame is surrounded by a circular border of 24 stylized geometric shapes, each resembling a square with a smaller square inside, rotated 45 degrees, and with a small triangle pointing outwards from the top or bottom edge.

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	شكر وعرفان
-	الإهداء
-	الملخص
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول والأشكال
أ - هـ	مقدمة عامة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية</b>	
07	تمهيد:
08	المبحث الأول : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية
08	المطلب الأول : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية
19	المطلب الثاني : الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية
26	المبحث الثاني : الدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية و جودة الحياة الوظيفية
26	المطلب الأول : الدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية
31	المطلب الثاني : الدراسات السابقة لجودة الحياة الوظيفية
35	المطلب الثالث : التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية
38	خلاصة الفصل:
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>	
40	تمهيد:
41	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية
41	المطلب الأول: متغيرات ومجتمع الدراسة
42	المطلب الثاني: أداة الدراسة
45	المبحث الثاني: خطوات المعالجة الإحصائية للاستبيان
45	المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

50	المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة
71	خلاصة الفصل:
73	الخاتمة العامة
77	قائمة المراجع




فهرس الجداول  
والأشكال

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
44	الجدول رقم (01): مقياس ليكارت الخماسي
44	الجدول رقم (02): الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان
46	الجدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس
47	الجدول رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث العمر
48	الجدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي
49	الجدول رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة المهنية
50	الجدول رقم (07): اختبار ألفا كرونباخ
51	الجدول رقم (08): مقياس تحديد الأهمية للوسط الحسابي
52	الجدول رقم (09): نتيجة التحليل الإحصائي لمحور أبعاد المسؤولية الاجتماعية
58	الجدول رقم (10): نتيجة التحليل الإحصائي لمحور أبعاد جودة الحياة الوظيفية
66	الجدول رقم (11): نتائج تحليل اختبار نموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود
67	الجدول رقم (12): نتائج تحليل اختبار نموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية
68	الجدول رقم (13): نتائج تحليل اختبار نموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية
69	الجدول رقم (14): نتائج تحليل اختبار نموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية
70	الجدول رقم (15): نتائج تحليل اختبار نموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
16	الشكل رقم 01: هرم المسؤولية الاجتماعية لكارول (CARROLL)
18	الشكل رقم 02: استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية
45	الشكل رقم (03): الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان
46	الشكل رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس
47	الشكل رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر
48	الشكل رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي
49	الشكل رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية

A decorative oval frame composed of two concentric lines. Between these lines, a series of stylized, geometric, arrow-like shapes are arranged in a circular pattern, pointing outwards. The shapes are black outlines on a white background.

# مقدمة عامة

## مقدمة عامة:

كانت المؤسسات في القديم تمارس نشاطاتها بحرية مطلقة دون الاكتراث والآثار والانعكاسات التي قد تسببها على الوسط البيئي والاجتماعي الذي تعمل ضمنه سواء كان داخلية أو خارجية؛ لكن التطور التكنولوجي والعلمي الهائل الذي تشهده بيئة الأعمال اليوم، حيث يشير بوضوح إلى الدور المهم الذي تلعبه الأعمال في حياة الدول على مختلف المستويات، إن هذا الأمر يوضح مدى الحاجة إلى أن تكون قرارات المؤسسات مؤطرة بإطار أخلاقي يحد من الآثار السلبية التي تؤثر في حياة المجتمع العاملة به، حيث تساهم في زيادة رفاهيته والمساهمة في تطوره وازدهاره كل هذا تحت عنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

ومن أبرز أهداف المسؤولية الاجتماعية تحسين صورة المؤسسة وتعزيز ثقة المجتمع بها، وبالتالي كسب ثقة المستهلكين وجذب العمالة الكفؤة، وباعتبار أن العنصر البشري يعد الدعامة الأساسية للمؤسسة، فقد أصبح من الضروري الإهتمام به من خلال تعزيز قدراته، إمكانياته، تدريبه وتحفيزه أي تحسين جودة حياته الوظيفية وهذا ما يدفعه لبذل الجهود وتحمل أعباء إضافية من أجل إنجاح المؤسسة.

وعلى ضوء ما سبق نطرح الإشكالية التالية :

ما أثر الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في مؤسسة ورود بالوادي ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية والعمل على الإحاطة بالجوانب التي تشكل محاور هذه الدراسة يمكن طرح التساؤلات التالية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في مؤسسة ورود ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في مؤسسة ورود ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في مؤسسة ورود ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في مؤسسة ورود؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في مؤسسة ورود؟

ولالإجابة عن تلك الأسئلة وضعنا الفرضيات التالية:

لكي تتمكن من الإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية للدراسة، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراستنا هذه في تناولنا لموضوع يتسم بالحدثة من جهة ومن جهة أخرى كونه بعيدا عن الاهتمام في كثير من المؤسسات الجزائرية و البحث عن كيفية تهيئة الأرضية والبيئة السليمة لتحقيق المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص.

**أهداف الدراسة:** وتكمن أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف على مفهوم وأبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات؛
- توضيح مفهوم جودة الحياة الوظيفية؛
- بيان واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ورود بالوادي؛
- إبراز أثر التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود.

### **حدود الدراسة:**

ترتبط هذه الدراسة بمحاولة معرفة مدى تأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على جودة الحياة الوظيفية ، دراسة استطلاعية لعينة من عمال مؤسسة ورود.

- الحدود الزمنية: جانفي 2023 إلى ماي 2023.

### **منهجية الدراسة:**

تم الاعتماد على المنهج الوصفي وكذا التحليلي بهدف الإلمام بالجانب النظري والتطبيقي للدراسة من خلال عرض المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية وتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة من الناحية النظرية.

أما الجانب الميداني فقد تم اختبار فرضيات الدراسة من خلال إجراء استبيان مصمم لهذا الغرض، ثم تحليله بالاعتماد على برنامج SPSS وذلك بهدف الوصول إلى النتائج المرغوبة.

### **مبررات اختيار الموضوع:**

لكل عمل وبحت علمي مبرراته التي دفعت الباحث لاختياره دون غيره ، ومن أهم تلك الأسباب نذكر:

- توفر الرغبة الشخصية والاهتمام الشخصي لدراسة الموضوع بما أنه يندرج ضمن التخصص؛
- أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية؛
- نقص الدراسات المتعلقة خاصة بجودة الحياة الوظيفية.

## وسائل جمع المعلومات:

سنعتمد في بحثنا على مجموعة من الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات وهي تلك الأكثر شيوعاً،  
نختصرها في:

- المسح المكتبي للوقوف على ما تم تناوله في إطار دراستنا بهدف إرساء الدعامة النظرية له؛

- البحوث والدراسات السابقة التي تحدد لنا مجالات التركيز الجديدة في هذا الموضوع؛

- البحث في شبكة الإنترنت لجعل بحثنا لا يهمل المستجدات التي ترتبط مباشرة به.

## صعوبات الدراسة:

تكمن أهم صعوبات الدراسة في:

- قلة المراجع إلى حد ما خاصة ما تعلق منها بجودة الحياة الوظيفية؛

- التجاوب السلي لبعض أفراد عينة الدراسة في ملء الاستبيان مما أدى إلى التقليل من حجم العينة.

## هيكل الدراسة:

بغية الإلمام بالموضوع من جميع جوانبه قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين على النحو التالي:

الفصل الأول يتعلق بالإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية وتم تقسيمه بدوره إلى مبحثين،  
المبحث الأول تناول الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، فصلت في مطلبين المطلب  
الأول تطرق إلى مفاهيم عامة للمسؤولية الاجتماعية (المفهوم والمبادئ، الأهمية والأهداف، العناصر والأبعاد،  
الاتجاهات والاستراتيجيات.)، والمطلب الثاني تناول الإطار المفاهيمي لجودة الحياة الوظيفية (المفهوم، الأهمية  
والأهداف، الأبعاد، المعوقات وبرامج التحسين).

أما المبحث الثاني تناولنا فيه الدراسات السابقة في ثلاث مطالب، الأول للدراسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية  
والثاني بالدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية، أما الثالث فتطرق إلى الدراسة الحالية وموقعها من الدراسات  
السابقة. وأما الفصل الثاني فيتعلق بالجانب التطبيقي حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تضمن الطريقة  
والأدوات في مطلبين، والمبحث الثاني تضمن نتائج الدراسة ومناقشتها.

# الفصل الأول

الإطار النظري للمسؤولية

الاجتماعية وجودة

الحياة الوظيفية

## تمهيد:

تعدت المؤسسات في مجمل أهدافها وطموحاتها حاجز تحقيق الربح ومضاعفة وزيادة الأرباح المادية و لم يعد شغلها الشاغل، حيث أصبحت تهتم بمجموعة متكاملة من الجوانب الاجتماعية والبيئية والأخلاقية وأخرى متعلقة بالعملاء والموظفين في إطار ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية التي فرضت نفسها في الآونة الأخيرة ، كما أن اهتمام المؤسسات بتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية ألقى بظلاله على عديد الجوانب على غرار تحسين جودة الحياة الوظيفية للعمال التي هي تحصيل حاصل لتطبيق المؤسسة المسؤولية الاجتماعية.

وسنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على المسؤولية الاجتماعية ومبادئها وأبعادها وكذا أهميتها وعناصرها وإستراتيجيتها، بالإضافة إلى التطرق إلى جودة الحياة الوظيفية ومحاولة التفصيل فيها.

## المبحث الأول : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية

إن التزامات المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة يمر عبر الإهتمام بموظفيها وظروف عملهم، وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية كل من المسؤولية الاجتماعية وكذا جودة الحياة الوظيفية.

### المطلب الأول : الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية

سنتناول في هذا المطلب مفاهيم عامة للمسؤولية الاجتماعية بعرض مختلف أبعادها ومبادئها إضافة لمدى أهميتها.

#### الفرع الأول : مفهوم المسؤولية الاجتماعية

##### 1- تعريف المسؤولية الاجتماعية :

هناك عدة تعريفات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، وكلها تدور حول ذات المعنى، حيث تحمل الشركات لمسؤوليتها تجاه أصحاب المصالح من حملة الأسهم و المستهلكين والعملاء والموردين والعاملين والبيئة والمجتمع،<sup>1</sup> ويقصد بهذا المفهوم التزام الشركات ليس فقط بتحقيق أرباح لمساهميها، ولا تقتصر المسؤولية تجاه الاقتصاد القومي فقط، ولكن تمتد لتشمل البيئة والعاملين وأسرههم وفئات أخرى من المجتمع.

ومن أهم التعريفات وأكثرها شيوعاً تعريف البنك الدولي والاتحاد الأوروبي ومجلس الأعمال الدولي للتنمية المستدامة، فقد عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد<sup>2</sup>، وعرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها الإلتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل.<sup>3</sup>

كما تعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وإتاحة فرص العمل".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل، الطبعة 3، عمان الأردن 2010 ص 38

<sup>2</sup> صالح الحموري، رولا المعايطه، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، دار كنوز المعرفة، الطبعة الأولى، الأردن 2015 ص 17.

<sup>3</sup> صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، 23-25 مارس 2009، بيروت، ص 4

<sup>4</sup> محمد فلاق، مواطنة منظمات الأعمال، دار الأيام للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2018 ص 119 .

كما تم تعريفها حسب الغرفة التجارية العالمية على أن المسؤولية الاجتماعية هي "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية ذات إعتبارات أخلاقية واجتماعية"<sup>1</sup>، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من المؤسسات دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً، فهي تتحقق بالإقناع والتعليم .

إضافة إلى أن المسؤولية الاجتماعية هي تلك الممارسات التي تهدف إلى إدماج الإنشغالات الاجتماعية البيئية والأخلاقية في الأنشطة التجارية.<sup>2</sup>

ومن خلال هاته التعاريف السابقة يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية هي تلك الممارسات التي تقوم بها المؤسسة تجاه عمالها وعملائها إضافة إلى مجتمعها وبيئتها وكل محيطها الخارجي وتساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في خدمتهم وتحسين ظروفهم.

## 2- مبادئ المسؤولية الاجتماعية :

### أولاً : الاستدامة :

تتعلق الاستدامة بكل الإجراءات المتخذة في الوقت الراهن من أجل بناء الخيارات المتاحة في المستقبل، فإذا ما تم استخدام الموارد المتاحة بطريقة مفرطة لتصبح متوفرة للاستخدام في المستقبل، وهذا الأمر يثير المخاوف خاصة في ظل محدودية الموارد ، كما أن محدودية الموارد الخام خاصة ذات الطابع الإستخراجي كالحديد و الفحم يجب أن تعنى باستخدام عقلائي حتى تكون متاحة للاستخدام في المستقبل، بالإضافة إلى ضرورة إيجاد البدائل المناسبة، مع ضرورة التنسيق بين تكلفة الموارد المتبقية والمصاريف التشغيلية للمؤسسات.

إن مبدأ الاستدامة سيعطي للمؤسسة مفهوماً أوسع يشمل الجوانب الاجتماعية إلى جانب الاقتصادية، ليس فقط من أجل قياس التكاليف في الوقت الحالي إنما البحث عنها والتخطيط لها مستقبلاً، ومن شأن هذه التدابير الحفاظ على مستقبل الموارد المتاحة، ولا يتم ذلك إلا عن طريق الرفع من كفاءة الإنتاج.<sup>3</sup>

### ثانياً : المساءلة:

تعني المساءلة اعتراف المؤسسة بكل تأثيراتها الخارجية والداخلية، مما يحتم عليها تقدير حجم هذه الآثار، والإبلاغ عنها للأطراف المتضررة من حكومة وعمال وعملاء ومجتمع،<sup>4</sup> كما أن هذا الاعتراف بالمساءلة يعني أن المؤسسة

<sup>1</sup> حسين الأسرح، 2010 ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، المعهد العربي للتخطيط ، مجلة جسر التنمية، العدد 90 ، الكويت ص3

<sup>2</sup>Alain Cheveau، Jean Jaques **entreprise responsable**، Paris،2003،p29

<sup>3</sup>Crowther & Aras، **corporate social responsibility**، De Montfort University،2008 UK p14

<sup>4</sup> طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سابق ص 71

جزء من المجتمع ولها مسؤولية متبادلة مع جميع أطرافه، وعلى هذا الأساس يمكن لهؤلاء الأطراف إتخاذ تدابير ضد المؤسسة وعليها تبرير جميع الأعمال التي تقوم بها ..

كما يوجب مبدأ المساءلة وضع التدابير المناسبة المتعلقة بأداء المؤسسة وبيئتها الخارجية والإجراءات المتخذة من طرفها، وهذا ما يتطلب تخصيص تكاليف تعنى بهذا الجانب بالإضافة إلى إعداد تقارير تعتمد على الخصائص التالية:

- أن يكون التقرير مفهوما لجميع الأطراف؛
- أن يكون ذا أهمية لمستخدمي هذه المعلومات؛
- أن يتمتع بالموثوقية والدقة في القياس والبعد عن التحيز؛
- أن يكون التقدير متنوعا بين الكمي والنوعي حتى يسهل فهمه من طرف المستخدمين المختلفين لهذه التقارير كما أن عدم اليقين الناتج عن الفهم الخاطئ لبعض آثار المؤسسة التي تظهر بأنها إيجابية وتحمل في طياتها الكثير من السلبيات يحتم ضرورة إيجاد معايير تعنى بهذا الشأن.

### ثالثا : الشفافية :

يعني مفهوم الشفافية أن تعلن المؤسسة بشكل واضح ودقيق وعادل عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها خاصة فيما يتعلق بالتأثيرات على البيئة الداخلية والخارجية والآثار المحتملة على البيئة والمجتمع والعمال والعملاء، مع ضرورة أن تكون هذه المعلومات متاحة لكل الأطراف سواء المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بنشاطات المؤسسة<sup>1</sup>.

كما يضيف آخرون بعض المبادئ التي يرونها من أساسيات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على غرار<sup>2</sup>:

- مبدأ الإذعان القانوني من خلال التزام المؤسسة بالقوانين واللوائح السارية المحلية أو الدولية.
- مبدأ احترام الأعراف الدولية من خلال احترام المؤسسة للإتفاقيات الدولية والحكومية .
- مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية من خلال أن تقبل المؤسسة بتنوع المصالح للأطراف المعنية.
- مبدأ احترام حقوق الإنسان الرئيسية من خلال تنفيذ السياسات التي من شأنها احترام حقوق الإنسان.

<sup>1</sup> نويجي فاطمة الزهراء، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على مجموعة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال وتنظيم، جامعة محمد خيضر بيسكرة 2020/2019 ص 87 بتصرف

<sup>2</sup> صالح السحيبي، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، مرجع سابق ص 9.

الفرع الثاني : أهمية المسؤولية الاجتماعية: تبرز لنا أهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال الاطراف التالية<sup>1</sup> :

● بالنسبة للمؤسسة: وذلك من خلال:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العمال والعملاء باعتبارها مبادرات طوعية تجاه المجتمع؛
- تحسين مناخ العمل وبعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- تعظيم الأرباح في الأجل القصير و استمرار هذه الأرباح في التطور مما يحسن من سمعة المؤسسة في المجال الطويل.

● بالنسبة للمجتمع: من خلال

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة كسيادة مبدأ تكافؤ الفرص؛
- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة؛

-تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو البنية الثقافية .

● بالنسبة للدولة :من خلال:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها كخدماتها الصحية و التعليمية، الثقافية والاجتماعية الأخرى؛
- تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها عاجزة عن القيام بأعبائها جميعا.

● بالنسبة للعملاء :من خلال:

- تزايد ثقتهم بالمؤسسة والعمل معها بأكثر أريحية؛
- تعزيز العلاقات مع المؤسسة على كل المستويات.

<sup>1</sup> محمد متولي ذكورري عمر، المسؤولية الاجتماعية للشركات في ضوء المبادرات الدولية، إدارة أزمة الدعم وفعالية العدالة الاجتماعية، المؤتمر الدولي الثالث عشر حول إدارة الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس مصر 2008 ص 698-699 (بتصرف).

- كما أن هناك مجموعة أهداف للمسؤولية الاجتماعية نوجزها في ما يلي<sup>1</sup> :

- زيادة المبيعات وزيادة الحصة السوقية للمؤسسة؛
- زيادة القدرة على جذب وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم؛
- تعزيز صورة المؤسسة في أذهان المجتمع وبالتالي اكتساب مزيد من المستهلكين والعمالة المؤهلة؛
- تقوية مكانة العلامة التجارية للمؤسسة؛
- تعتبر المسؤولية الاجتماعية بمثابة تدابير وقائية لتجنب المشاكل الاجتماعية المعقدة؛
- إن المسؤولية الاجتماعية والمبادرات الطوعية تعد مدخلا فعالا في زيادة الثقة وعدم تعارض المصالح.

### الفرع الثالث : مكونات المسؤولية الاجتماعية

أولا : عناصر المسؤولية الاجتماعية : في إطار المسؤولية الاجتماعية يجب على المؤسسات الالتزام تجاه كل أصحاب المصلحة خصوصا الذين تربطهم بها مصالح مباشرة ويؤثرون ويتأثرون بنشاطاتها وفيما يلي سنذكر بعض العناصر التي تعد أساسية<sup>2</sup> :

● العمال : يتضمن هذا المجال تأثير أنشطة المؤسسة على الأشخاص العاملين فيها كموارد بشرية تساهم بصورة فعالة في تحقيق أهدافها وبالتالي فهي تتضمن الأنشطة التي تعمل على تحسين وضع ظروف العاملين كتقديم العلاج للعاملين مجانا، تحسين ظروف العمل، تقديم وسائل الأمن وكذا توفير برامج تدريبية لهم سواء بالداخل والخارج من خلال الإنفاق على بعض العمال الراغبين في استكمال دراستهم العليا وذلك لتعزيز مهاراتهم الفنية والإدارية ووضع نظام للحوافز والمكافآت ومساعدتهم على الحصول على سكن، وكذا مساعدتهم ماديا لتأدية مناسك الحج والعمرة، مع مراعاة وضع نظام ترفيهي يساعد على القيام برحلات وبرامج رياضية هدفها توفير مناخ مناسب ومشجع على بذل المزيد من الجهد والعطاء والإحساس المستمر بالولاء والانتماء للمؤسسة وإدارتها وهو ما يترتب عليه زيادة في الأداء الاقتصادي والاجتماعي لها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نويجي فاطمة الزهراء، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على مجموعة من المؤسسات الجزائرية، مرجع سابق ص:84 (بتصرف).

<sup>2</sup> محمد متولي دكوري عمر، المسؤولية الاجتماعية للشركات في ضوء المبادرات الدولية، إدارة أزمة الدعم وفعالية العدالة الاجتماعية، مرجع سابق 2008 ص 698-699 (بتصرف).

<sup>3</sup> خالد صبحي حبيب، مدى إدراك المصارف لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة فلسطين 2011 ص27

● العملاء : يشمل الأنظمة التي تهدف إلى تحقيق رضا المستهلك والمحافظة عليه كإهتمام بزيادة أمان المنتج، الصدق في الإعلان وتوفير البيانات اللازمة عن المنتج من حيث طريقة الاستخدام وحدودها والمخاطر المرتبطة ومدة صلاحية الاستخدام<sup>1</sup>، كما يمكن تقسيم هذا النوع من الأنشطة إلى ما يلي<sup>2</sup>:

- أنشطة خاصة بتحديد وتصميم المنتج على غرار القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين، وتعبئة المنتجات بشكل يؤدي إلى التقليل من احتمالات التعرض للإصابة أثناء الاستخدام، إعداد برامج تدريبية أو تعليمية للتعرف على خصائص المنتج وطرق الاستخدام، إضافة إلى توفير المعلومات المتعلقة بالمنتج مثل حدود ومخاطر الاستخدام وتاريخ انتهاء الصلاحية؛

- أنشطة خاصة بتحقيق رضا المستهلك على غرار وضع بيانات على غلاف المنتج للتعريف به وبمحدود ومخاطر الاستخدام، إضافة إلى القيام ببرامج إعلامية تعرف المستهلك بخصائص المنتج وطرق استخدامه وتوفير مراكز الصيانة وإصلاح المنتج .

● البيئة : يشمل مجموعة الأنشطة الاجتماعية التي تهدف إلى الحد من الآثار السلبية الناجمة عن ممارسة المؤسسة لنشاطها والتي تؤثر على البيئة وذلك بهدف المحافظة على سلامة البيئة المحيطة بها وكذا على الموارد الطبيعية على غرار التخلص من المخلفات بطريقة تؤدي إلى تخفيف التلوث إلى أدنى حد ممكن وكذا الاقتصاد في استخدام الطاقة والموارد الطبيعية والبحث عن مصادر بديلة إضافة إلى الالتزام بنصوص القانون فيما يتعلق بمسببات تلوث الهواء والمياه.

كما يمكن تقسيم هذا النوع من الأنشطة إلى ما يلي<sup>3</sup>:

- أنشطة متعلقة بالموارد الطبيعية على غرار الاقتصاد في استخدام الطاقة والمواد الخام والمساهمة في اكتشاف مصادر جديدة لها؛

- أنشطة متعلقة بالمساهمات البيئية على غرار تجنب مسببات تلوث الأرض والهواء، والتخلص من المخلفات بما يكفل التقليل من التلوث، إضافة إلى تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بطريقة تؤدي إلى تقليل المخلفات .

<sup>1</sup> محمد الصبري، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الاسكندرية، مصر 2007 ص 86 .

<sup>2</sup> محمد سالم اللولو، مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل شركات المساهمة العامة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين 2009 ص 37 بتصرف

<sup>3</sup> صالح الصراني، المحاسبة البيئية والتنمية المستدامة، مجلة التعاون الاقتصادي بين الدول الإسلامية، مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية للدول الإسلامية، مجلد الثامن عشر (18) ، تركيا، 1997 ص 147

- خدمة المجتمع : وتشمل على جل النشاطات التي تهدف إلى تحقيق رفاهية المجتمع التي من ضمنها:<sup>1</sup>
    - أنشطة عامة على غرار تدعيم المؤسسات التعليمية والهيئات الخاصة بالرعاية الصحية والهيئات التي تقوم بالأنشطة الثقافية؛
    - أنشطة خاصة بالنقل والمواصلات على غرار المساهمة في رصف وإنشاء الطرقات وتوفير وسائل النقل للعاملين؛
    - أنشطة خاصة بالخدمات الصحية على غرار تدعيم البرامج التي تحد من الأوبئة والأمراض وتوفير إمكانيات وخدمات العناية الصحية؛
    - أنشطة خاصة بالإسكان على غرار المساهمة في تنفيذ برامج الإسكان وإنشاء مساكن للعاملين؛
    - أنشطة خاصة برعاية مجموعات معينة من الأفراد على غرار توفير وجبات غذائية لغير القادرين مالياً والمساهمة في رعاية المعوقين وكذا المساهمة في رعاية الطفولة والمسنين، إضافة إلى إفساح المجال أمام طلبة الجامعات للتدريب ودعم الجمعيات الخيرية... وغيرها، وكل هذا بهدف تنمية وتحقيق الرفاهية الاقتصادية للمجتمع .
- ثانيا : أبعاد المسؤولية الاجتماعية : ونوجزها في ما يلي :

● **البعد الاقتصادي:** من خلال أن تعظيم الأرباح هو العامل المفسر لهذا البعد كما أن مبدأ كُن مربحاً هو الأساس الذي يحكم هذا البعد ، حيث تصبح المؤسسات بمثابة منشآت ومولدات للأرباح من أجل تحقيق مصالح المالكين والمساهمين، أما مساهمتها في الخدمة الاجتماعية يمكن أن يتحقق بشكل غير مباشر ودون الحاجة إلى تدخل الدولة ، وينظر هذا البعد إلى أن الأنشطة الاجتماعية مرتبطة بالاستثمارات المقدمة من طرف المالكين أو المستثمرين من خلال توفير فرص عمل عند بداية المشروع وفرص عمل عند مباشرة العمليات المتعلقة بها ، كما أنها تدفع الضرائب عند انتهاء السنة المالية وعديد الالتزامات لأطراف عدة على غرار الموردين و البنوك... وغيرها ، وعند تحقيق الأرباح فإنها توزع جزءاً منها والجزء الآخر يمكن استخدامه في توسيع عمليات المؤسسة وهو الشيء الذي يوفر فرص عمل جديدة ويلبي مختلف حاجيات الأفراد من سلع وخدمات ودفع ضرائب جديدة<sup>2</sup> .

● **البعد القانوني :** من خلال بقاء الربح هو العامل المفسر لهذا البعد في الجوهر إلا أن المؤسسات مجبرة على الالتزام بالقوانين والتشريعات سواء كانت محلية أو وطنية أو دولية والتي تنظم أنشطة المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه وقد أطلق على هذا البعد الامتثال القانوني، حيث يمثل القانون مقياس التمييز بين ما هو صائب

<sup>1</sup> محمد عباس بدوي، عثمان الأميرة إبراهيم، دراسات في قضايا ومشاكل محاسبية معاصرة، دار المعارف، الإسكندرية، مصر 2008 ص380

<sup>2</sup>حويليدات صالح، المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق للمؤسسة دراسة حالة سونلغاز - ورقلة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، غير منشورة، جامعة الجزائر 03 ، 2011 ص 94 بتصرف.

وما هو خاطئ من أنشطة المؤسسات، لذا تعتبر المسؤولية الاجتماعية إلزامية لتفادي الاصطدام بالقانون من خلال التركيز على الالتزام بالحد الأدنى من المسؤولية تجاه المجتمع<sup>1</sup>.

● **البعد الأخلاقي** : من خلال أن الأخلاق هي مجموعة القيم والمعايير التي تحدد ما هو سليم وعادل فالمسؤولية الأخلاقية بقدر ما تتجاوز الحد الأدنى من الالتزام القانوني فإنها كذلك تتسم بالطوعية والاستجابة الواعية لمؤسسات الأعمال بما يتوقعه المجتمع وبطريقة تتضمن تحقيق سمعة أقوى وقبول أوسع للتعامل مع أصحاب المصالح، ففي هذا البعد يتم تخطي المصلحة الذاتية التي تقوم عليها المسؤولية الاقتصادية كما أنها تتخطى المسؤولية القانونية الملزمة في جوانب كثيرة منها لتصل إلى إثراء وتطوير صورتها وسياساتها وهذا على غرار ممارسة المؤسسة العديد من الأنشطة المتمثلة في المبادرات الاجتماعية والرعاية للمشروعات الاجتماعية والأخلاقية وكل هذا من شأنه تحقيق مصلحة المجتمع والمؤسسة سوياً<sup>2</sup>.

● **البعد الإنساني (الخيرى)** : من خلال قيامها بمبادرات طوعية غير ملزمة بها تبادر فيها بشكل إنساني تطوعي عبر برامج لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر وقد تكون لعموم المجتمع أو لفئات خاصة به ككبار السن ، ولا تهدف المؤسسة من خلال هاته البرامج إلى تحقيق أرباح أو حصة سوقية ، وفي هذا البعد تتحول المؤسسة إلى كيانات اجتماعية صالحة قد تصل الى محاولة البحث عن مختلف مشاكل المجتمع وحاجاته<sup>3</sup>.

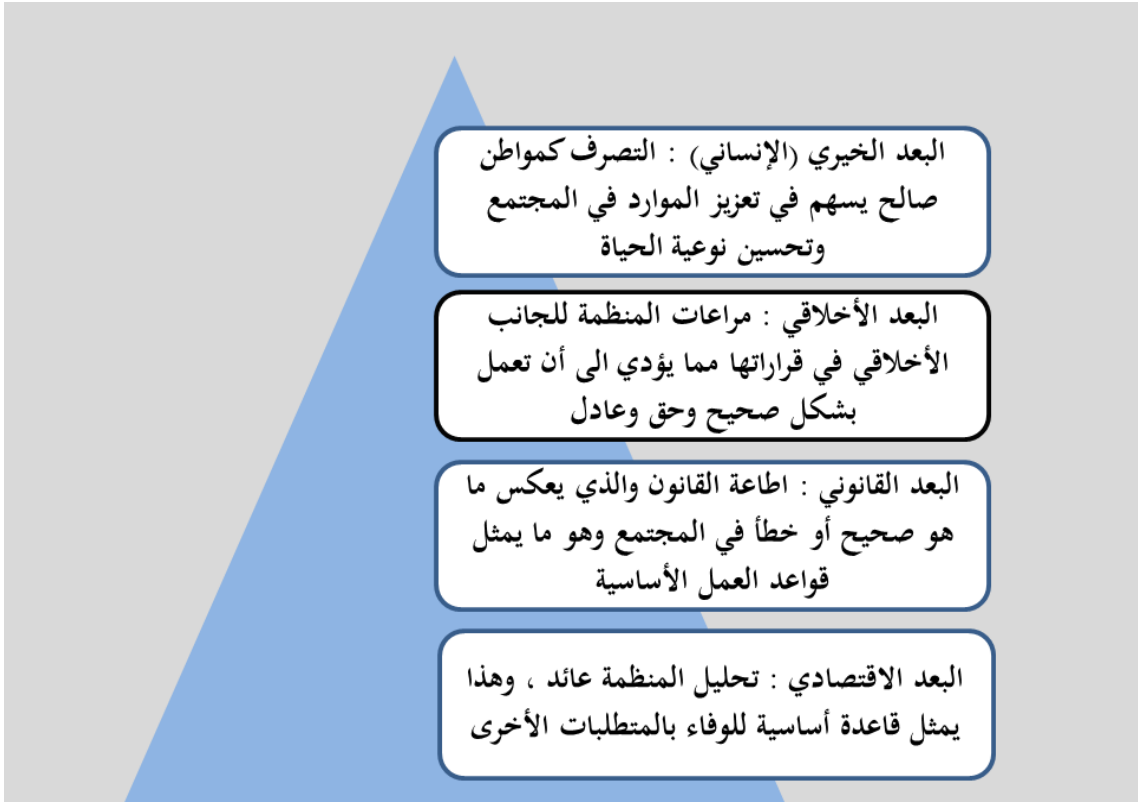
انطلاقاً مما سبق يمكن توضيح تلك الأبعاد من خلال هذا الشكل:

<sup>1</sup> سرمد كوكب الجميل، المسؤولية الاجتماعية للاستثمار الأجنبي المباشر تحليل نقدي لمعطيات منظمة التجارة العالمية في عصر العولمة، جامعة الموصل، العراق، ص4 .

<sup>2</sup> نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال، دار الورق، الطبعة 1، الأردن، 2006 ص141 بتصرف.

<sup>3</sup> عمر عزاوي، مولاي لخضر وبوزيد السايح، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كميّار لقياس الأداء الاجتماعي، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، 15/14 فيفري 2012، جامعة بشار الجزائر ص10 .

الشكل رقم 01 : هرم المسؤولية الاجتماعية لكارول (CARROLL)<sup>1</sup>



حسب كارول فإن مجموع هذه الأبعاد يشكل المسؤولية الاجتماعية الكلية (الشاملة) التي يمكن كتابتها على الشكل التالي<sup>2</sup> :

المسؤولية الاجتماعية الشاملة = المسؤولية الخيرية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الاقتصادية

حيث يرى كارول أن على المؤسسة انتاج السلع والخدمات بفعالية ونجاح والسعي الى تحقيق مستويات أرباح، ويتم هذا في ضوء الالتزام بالقوانين والتشريعات التي تعمل تحت ظلها من جانب، ومن جانب آخر ينتظر منها المجتمع التحلي بالمسؤولية الأخلاقية التي تعكس سلوكها غير المنصوص عليه في التشريعات والقوانين من خلال مراعاة العدالة والأمانة في معاملاتها ، بينما المسؤولية التطوعية التقديرية (الخيرية) ترجع إلى مدى شعورها وتقديرها لمتطلبات البيئة والعمل على المشاركة فيها كتمويل البرامج الخيرية وتمويل مشاريع التجديد الحضري... الخ .

1 Carroll Archie. 'The Pyramid of corporate social Responsibility Toward the moral management of organizational Stakeholders' Business – Horizons' July. August 1991 P 405

<sup>2</sup>فؤاد محمد حسين الحمدي، 30/29 أكتوبر 2008، مدى ادراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها، المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات ، مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك ، صنعاء ، ص 7 .

## الفرع الرابع : استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية.

● استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية: تحاول المؤسسات أن يكون أداؤها الاجتماعي فعالا وبصورة متوازنة مع الأداء الاقتصادي وهذا دون التركيز على جانب وإهمال جانب آخر، حيث أن هذا الأداء قد يكون متميزا لدى البعض منها أو معدوما عند أخرى ، لذا لا بد أن يتمحور أداؤها الاجتماعي على مواقف أو استراتيجيات في واقع الممارسات الخاصة نذكر منها<sup>1</sup> :

- إستراتيجية الممانعة أو عدم تبني المسؤولية الاجتماعية : تمثل هذه الإستراتيجية نظرية تقليدية للدور الاجتماعي للمؤسسة، حيث ترى إدارة المؤسسة أنها غير ملزمة وبالتالي غير مسؤولة عن ممارسة دور اجتماعي تجاه أي طرف من أصحاب المصالح، أي أنها تهتم بالأولويات الاقتصادية للمؤسسات لأن هدفها تعظيم الربح والعوائد الأخرى .

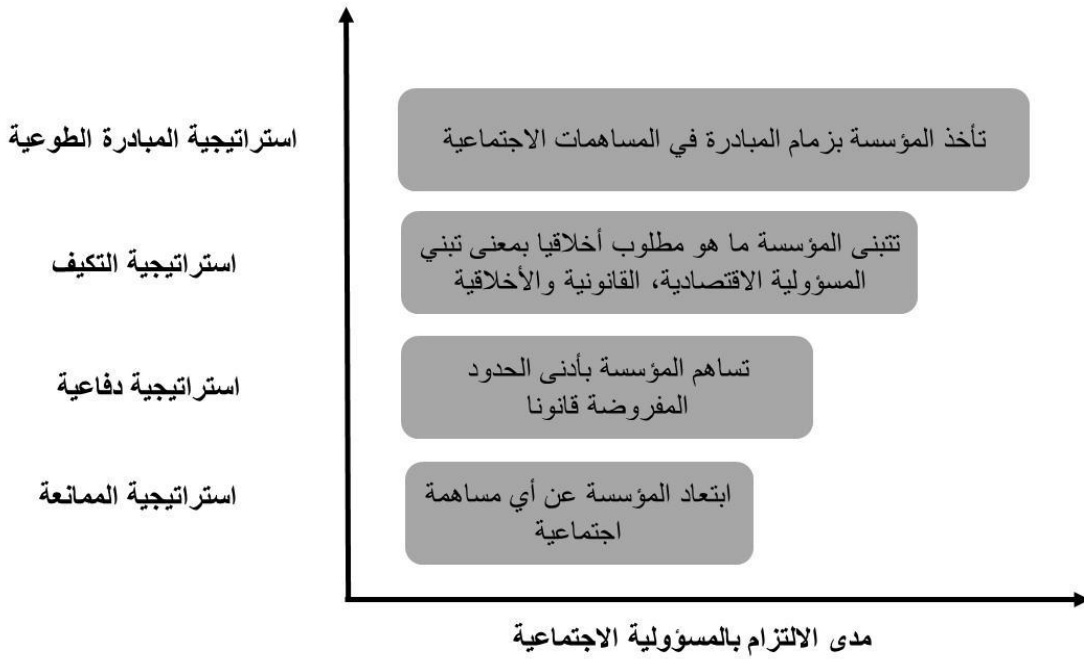
- الإستراتيجية الدفاعية : في إطار هذا النمط من التبني للمسؤولية الاجتماعية فإن المؤسسة تحاول القيام بدور اجتماعي محدود، وبما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة وبالقدر الذي يجعلها تحمي نفسها من الانتقادات الموجهة لها وبالحد الأدنى، حيث تركز على الجوانب المرتبطة بمتطلبات المنافسة وحالا تتغير سلوك الزبون لتحقيق عائد أو ربح، كما يمكن أن تستجيب بالحد الأدنى للضغوط الناشئة من قبل جماعات الضغط وحماية البيئة وفق معايير قانونية معتمدة.

إستراتيجية التسكين (التكيف): تخطو المؤسسة في هذه الإستراتيجية خطوة متقدمة باتجاه المساهمة في الأنشطة الاجتماعية من خلال تبني الإنفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية والقانونية إضافة إلى الاقتصادية، حيث يكون لها دور اجتماعي واضح من خلال التفاعل مع الأعراف والقيم وتوقعات المجتمع .

إستراتيجية المبادرة الطوعية: تشير هذه الإستراتيجية إلى أن المؤسسة تتبنى دور اجتماعي واسع، وتأخذ مصلحة المجتمع وتطلعاته في كل قراراتها، بحيث يكون لديها الاستعداد التام للتعامل مع كل المشاكل التي يمكن أن تواجهها في ظل الضغوط الخارجية والتهديدات وكذا التشريعات الحكومية.

<sup>1</sup> أحمد المعاني، أحمد عريقات، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2011 ص 391 (بتصرف).

الشكل رقم 02 : استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية



المصدر: <sup>1</sup>

كما أن للمسؤولية الاجتماعية ثلاث اتجاهات وهي كما يلي <sup>2</sup>:

-المساهمة المجتمعية التطوعية : ويلقى هذا المجال معظم الاهتمام في كثير من الدول التي يكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية حديثا نسبيا، مع إمكانية تضمينه الهيئات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات الاجتماعية طويلة الأمد في الصحة أو التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود الاجتماعي، حيث تلتزم عدد من الشركات متعددة الجنسيات بالتبرع بنسبة 01% من أرباحها قبل خصم الضرائب لخدمة القضايا الاجتماعية .

-العمليات الجوهرية للأعمال : غالبا ما تكون رؤية قادة المؤسسات ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية بحيث تستطيع أي مؤسسة من خلال التفاعل النشط تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية، و من ذلك تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة والمخلفات، كما يمكنها أن تكفل صدق و سهولة الاتصالات مع عملائها، كما تستطيع مساعدة مورديها وموزعيها على تحسين الأداء والحد من الضرر البيئي .

-حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي : على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الرؤية وتحمي المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين المتطلبات

<sup>1</sup> طاهر محسن منصور الغالي، إدارة واستراتيجيات منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2009 ، ص 98

<sup>2</sup> طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مرجع سابق 73-76 (بتصرف).

المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ، أما على الصعيد الخارجي فإن كثير من رؤساء مجالس الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية ويؤيدون المبادرات الخاصة بحماية البيئة والمجتمع .

### المطلب الثاني: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية

سنتناول في هذا المطلب مفاهيم عامة لجودة الحياة الوظيفية بعرض مختلف أبعادها وأهميتها.

#### الفرع الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يجب أن يكون مفهوماً شاملاً يتضمن تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف إدارة المنظمة، والتي تعكس أهداف ومصالح العاملين وأهداف إدارة المنظمة والتي تعكس بدورها أهداف أصحاب رأس المال، حيث أن زيادة معدلات الرضا الوظيفي يساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة وأيضاً تلبية مطالب العملاء والمجتمع<sup>1</sup>.

ولقد بدأت فكرة جودة الحياة الوظيفية تترسخ تدريجياً في السياق الخاص لظروف العمل في المجتمعات الصناعية في نهاية الخمسينيات من القرن الماضي. والتركيز على إضفاء الطابع الإنساني على أبعاد العمل وكذلك تحسين ظروف العمل للعمال مع التركيز على جودة العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل في بداية الستينيات<sup>2</sup>.

وفي سنة 1972 تم تقديم جودة الحياة الوظيفية كمصطلح لأول مرة خلال مؤتمر علاقات العمل الدولية، بشكل متزايد كمؤشر تقدمي يتعلق بوظيفة (QWL) وفي السنوات الأخيرة يتم تحديد جودة الحياة الوظيفية واستدامة منظمات الأعمال، حيث أن التعقيد المتزايد لعالم الأعمال التنافسي والعملية المرهقة في المساومة والتفاوض بشأن الأجور، والطبيعة التخريبية المترتبة على النزاعات العمالية، جعلت العديد من الشركات تنظر إلى جودة حياة العمل لموظفيها كعامل إستراتيجي مهم في حماية الشركات من الكوارث غير المرغوب فيها<sup>3</sup>.

وحسب Werther & Davis تعني جودة حياة العمل ظروف عمل جيدة وإشراف جيد ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقيق جودة حياة العمل من خلال تشجيع استخدام

<sup>1</sup> جاد الرب سيد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، دار النهضة العربية، القاهرة 2008 ص 10 .

<sup>2</sup> عمار بن محمد العيد حمامة، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، أطروحة دكتوراه علم النفس وعلوم التربية غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2019 ص 38

<sup>3</sup> ماجدة محسن عبد الرحمان، جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في معمل متين للمياه المعدنية بمحافظة دهوك، مجلة تنمية الرفادين، العدد 112، جامعة الموصل، العراق، 2013 ص 43/42.

جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل<sup>1</sup>.

كما عرفها May & All على أنها الظروف والبيئة الملائمة لمكان العمل التي تدعم وتعزز رضا الموظفين من خلال تزويد العمال بالمكافآت والأمن الوظيفي وفرص الترقى والتقدم<sup>2</sup>. ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها مجموعة من البرامج والإجراءات والتدابير والسياسات المتكاملة المستمرة والمخطط لها التي توفرها المنظمات بهدف تنمية وتطوير الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين.

### الفرع الثاني: أهمية جودة الحياة الوظيفية: وتمثل في:<sup>3</sup>

- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها؛
  - استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد خصوصا بحالة ازدياد معدل رضا الموظفين مما يحقق الأهداف التنظيمية للمؤسسة؛
  - القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم؛
  - توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء والرغبة بالبقاء بالمؤسسة، مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة؛
  - زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل؛
  - تحسين أداء الموظفين، وزيادة ولائهم للمؤسسة.
- كما أنه توجد أهداف لجودة الحياة الوظيفية يمكن إبرازها من جانب المنظمة ومن جانب الموظفين:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> جاد الرب سيد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، مرجع سابق ص 10

<sup>2</sup> عمار بن محمد العيد حمامة، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالإستغراق الوظيفي، مرجع سابق ص 39 .

<sup>3</sup> سمير سعد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الإلتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، ادارة أعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة 2018 ص 13.

<sup>4</sup> أحمد فروج، ياسين شعشوعه، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، إدارة أعمال، جامعة الجليلاني بونعامة، عين الدفلى، 2019 ص 19..

● أهداف المنظمة من تطبيق جودة الحياة الوظيفية :

- مقابلة احتياجات المؤسسة الحالية والمستقبلية من الموظفين في المستويات المختلفة وتزويدهم بالتوجيه الذي يحتاجونه لتوظيف قدراتهم لتحقيق مسار وظيفي ناجح لهم بالمنظمة؛
- تقليل معدل دوران العمل والتغيب وإصابات العمل، مما يزيد من دافعية ورضا الموظفين، ويؤدي إلى تهيئة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة.

● أهداف الموظفين من تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

- اختيار الموظفين للشواغر الوظيفية بما يتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية لهم وتنمية ومواكبة الخبرات والقدرات للموظفين؛
- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية، وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات . الاستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي.

الفرع الثالث: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

أولاً : الأجور والمكافآت : تعتبر أنظمة الأجور والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيراً في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، فتقوم الأجور والرواتب التي يتحصل عليها العامل بدور كبير في تحقيق مستوى الرضا للعامل مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المنظمة مثل الاستقرار بالعمل وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل.<sup>1</sup>

حيث يعتبر الأجر أو الراتب الأساسي ذلك المبلغ النقدي الذي يدفع للموظف أو العامل لقاء عمله أو جهده المبذول في المؤسسة ، فهو يمثل بالنسبة للعاملين المصدر الرئيسي لرزقهم ومعيشتهم ، ويعتمدون عليه في إشباع حاجاتهم الضرورية.<sup>2</sup>

كما تم تعريف المكافآت الجوهرية من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCED بأنها المدى الذي يجد فيه العاملون القيمة والغرض فيما يقومون به، كما يجدون عملهم مفيداً لعمالئهم أو للمجتمع، ويشعرون أنهم قادرون على تقديم الأفضل دائماً.

<sup>1</sup> طاهر محمد الكلالدة، إدارة الموارد البشرية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان الأردن 2012 ص131-136 بتصرف

<sup>2</sup> عقيلي عمر وصفي، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1996 ص 159-160 بتصرف.

ثانيا : الأمّن والصحة المهنية<sup>1</sup> يتأثر جميع الموظفين في المنظمة بمستويات الصحة والأمان المتوفرة في مكان العمل للأسوأ أو للأفضل، وعلى المنظمة توفير بيئة عمل آمنة صحية تقلص حوادث العمل، والأمراض، وأعمال العنف في العمل، وتحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين، تستطيع المنظمة أن تصبح أكثر تأثيرا في الموظفين، من خلال زيادة إنتاجيتهم نظرا لانخفاض عدد أيام العمل المفقودة، وزيادة الكفاءة والجودة، وتحسين سمعة المنظمة<sup>2</sup>.

كما يعرف الأمّن والصحة المهنية بأنها مجموعة من الإجراءات الهادفة إلى منع وقوع حوادث وإصابات العمل والأمراض المهنية ، وتكمن أهمية برامج الصحة والسلامة في:<sup>3</sup>

- زيادة الإنتاجية نتيجة لتقليل أيام العمل الضائعة بسبب الحوادث والأمراض المهنية؛
- تحسين الكفاءة والجودة من خلال وجود قوى عاملة سليمة؛
- خفض تكاليف العلاج و التأمين؛
- خفض معدلات تعويضات العاملين والتعويضات المباشرة بسبب خفض عدد المطالبات والدعاوى المقدمة؛

- تحسين سمعة المؤسسة واعتبارها أحسن اختيار للعمل.

ثالثا : المشاركة في اتخاذ القرار : إن المشاركة عملية نفسية سلوكية تساعد الأفراد على إشباع حاجاتهم وتحقيق الذات والتقدير الاجتماعي، كما يجعل الفرد يحسب أهميته وان له دورا يسهم في توجيه العمل أو اتخاذ القرارات، وتعتبر المشاركة مطلبا ديمقراطيا في الإدارة يمكن من خلالها زيادة فاعلية الإدارة وتنمية العاملين وتدريبهم وزيادة ارتباطهم بعملهم<sup>4</sup>.

كما أن الإدارة في المنظمات الحديثة وجدت أن هناك ضرورة للأخذ بمبدأ المشاركة في صنع القرار مع توسيع دائرة المشاركين كلما أمكن وعدم تركيز القرار في يد فرد واحد، حيث تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات احد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع لتطوير العمل

<sup>1</sup> محمد الباي، وفاء بنين، تأثير جودة الحياة الوظيفية على القيمة المضافة للشركات غير المالية في الدول الأكثر تصنيعا في العالم، كتاب جماعي (الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ودورها في تحقيق تميز المنظمات)، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي 2021 ص 269

<sup>2</sup> خالد فتحي ماضي، خالد راغب خطيب، السلامة المهنية العامة، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى الأردن، 2011 ص 9-10

<sup>3</sup> حسن حريم، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل) ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013 ص 345 .

<sup>4</sup> عامر سامح عبد المطلب، قنديل علا محمد سيد، التطوير التنظيمي، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان الأردن 2010 ص 173

والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المنظمة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات والمركزية في اتخاذها.<sup>1</sup>

**رابعاً : الاستقرار والأمان الوظيفي :** إن الأمان الوظيفي يمثل الجانب الأساسي لجودة الحياة الوظيفية حيث أنه يمثل قوة المنظمات في توفير عمل دائم ومستقر بغض النظر عن التغيرات في بيئة العمل، وبالتالي فان توفير شعور الأمان الوظيفي يعتبر عاملاً مهماً في بيئة العمل.<sup>2</sup>

ويعرف الاستقرار والأمان الوظيفي بأنه "يمثل مختلف أبعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية المقترنة بالمنظمة من أمن واستقرار وثبات، حيث إن من شأنها خلق استقراراً نفسياً، والمساهمة في الرفع من الروح المعنوية للأفراد والتحسين من أدائهم وزيادة الإنتاجية"<sup>3</sup>، كما يعرف الاستقرار الوظيفي على أنه "المحافظة على الأفراد الأكفاء في المنظمة والحد من دوران العمل وتسرب اليد العاملة"<sup>4</sup>، ويعرف التامين في الوظيفة على أنه إزالة خطر فقدها ومنح الأجور العادلة والكافية لتوفير حياة كريمة مستقرة للعاملين .

**خامساً : نظام الترقّي والتقدم الوظيفي :** تعتبر فرص التقدم والترقية من أهم العوامل الوظيفية حيث أن هناك علاقة إيجابية بين التطوير الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية، كما تعتبر هذه الفرص أحد العوامل الداعمة لجودة الحياة الوظيفية مما يؤدي إلى شعور الموظفين بولاء قوي للمنظمة، واحتفاظ المنظمة بعاملها.<sup>5</sup>

كما أن الترقية هي " إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات رتبة أعلى من وظيفته الحالية، وبالتالي يستلزم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد"، وتعتبر الترقية نوع من الحوافز المادية والمعنوية في آن واحد لما يترتب على ذلك من زيادة راتب الفرد بسبب شغله للوظيفة الجديدة. ويمكن أن يرقى الفرد حسب الأقدمية، أو حسب الكفاءة، أو كلاهما، ويعمل نظام الترقية حسب الكفاءة على رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين، بسبب اعتقادهم بأن الترقية تتم على أساس الكفاءة بعيداً عن أي اعتبار.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين 2016 ص 24.

<sup>2</sup> العميان محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002 ص 42.

<sup>3</sup> حمود خضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002 ص 168.

<sup>4</sup> العميان محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مرجع سابق ص 42.

<sup>5</sup> عساف عبد المعطي محمد، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012 ص 78.

<sup>6</sup> مرفت خضر السيد المرنيخ، تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وآدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في غزة، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2004 ص 49.

**سادسا : التدريب والتعليم :** تعتبر برامج التدريب والتعلم من أهم مقومات التنمية، وكفاءة الأداء التي تعتمد عليها منظمات الأعمال في مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية والتقنية، إذ أننا نجد العديد من منظمات الأعمال تعتمد مبدأ "من لا يتقدم يتقادم"، فهي تضع في نصب أعين قادتها تدريب وتنمية وتعلم الأفراد العاملين من خلال نقل المهارات اليدوية ثم تطوير هذه المهارات لجعل اليد العاملة مؤهلة وقادرة على ممارسة مهام بأعلى مستوى<sup>1</sup>، وتعتبر أبسط خطوة للتكيف والتقدم؛ حيث تتضمن برامج التدريب والتعلم مجموعة من الإجراءات التي تستهدف عدم تقادم مهارات وخبرات العاملين إذ هي برامج لصيانة الأفراد العاملين.

ويعرف التدريب على " أنه تلك العملية المنظمة للتطوير المنتظم للمعارف والمهارات والأفكار والاتجاهات اللازم توافرها لدى العاملين لأداء عملهم بالصورة المطلوبة"، ومن جهة أخرى تعرف عملية التعلم التنظيمي على أنها "العملية التي تحصل من خلال العلاقة بين المثير والاستجابة أو هو عملية صياغة سلوك الفرد من خلال ملاحظة وتقليد الآخرين بمساعدة عمليات رمزية وصور شفوية وذهنية تصدر من قبلهم، ويشار إليه كذلك بأنه "مجموعة الأنشطة التي تحدث في المؤسسة لاقتناص وإيجاد ونقل المعرفة التي تؤدي مع الزمن إلى إحداث تغييرات سلوكية وإنتاجية، وتزيد المعرفة والفهم في المؤسسة"<sup>2</sup>.

**سابعا : التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية :** إن الموازنة بين الحياة العملية والخاصة هي عمليات ذات اتجاهين تأخذ بعين الاعتبار احتياجات ومتطلبات الموظفين في بيئة العمل، كما تأخذها في نفس الوقت للحياة الخاصة ، وبشكل عام فإن للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المنظمة والموظفين، فهو يؤدي إلى الالتزام في المنظمة، ويقلل من معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع والتعارض بين الحياة الشخصية و العمل، وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين، والارتقاء بالحالة الاقتصادية للمنظمة من خلال زيادة الإنتاجية.<sup>3</sup>

**ثامنا : فرق العمل :** تعد فرق العمل من المفاهيم الشائعة في علم الإدارة الحديث، إذ تناول العديد من الباحثين هذا المفهوم انطلاقاً من الحقيقة التي أضحت متداولة في عالم الأعمال والقائلة بان نجاح المنظمات اليوم في أعمالها إنما يعود بالدرجة الأساس لعمل الفريق، حيث عرف فريق العمل بأنه مجموعة من الأفراد، يتم تشكيله لتحقيق

<sup>1</sup> أعمار بن محمد العيد حمامة، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق الوظيفي، مرجع سابق ص 62.

<sup>2</sup> خديجة ناصر، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، ماستر علوم تسيير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020 ص 28.

<sup>3</sup> نوال بوضياف، جودة الحياة الوظيفية ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات، رؤية في إطار علم النفس الإيجابي، مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 9، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020 ص 101.

هدف مشترك، ويشعر كل منهم بضرورة التعاون مع الآخرين لتحقيقه ويسود بينهما الالتزام بالمسؤولية المشتركة، وعرف أيضا بأنه مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة بينهم وتجمعهم أهداف مشتركة و غرض واحد ومهمة محددة تتطلب التنسيق، التفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق ويعتبر أعضاء الفريق مسؤولون عن تحقيق هذه الأهداف.<sup>1</sup>

**تاسعا : تقويم المظالم :** عادة ما يتولد عند الموظفين في العديد من المناسبات أثناء تنفيذهم لمهامهم الوظيفية الشعور بعدم الرضا والظلم لأسباب متعددة، فلا توجد منظمة تخلو من الصراعات والنزاعات والتظلمات، ففي بعض المنظمات يكون التظلم موجه من الموظفين ضد صاحب العمل، بينما في منظمات أخرى يقوم صاحب العمل بتقديم التظلم ضد الموظفين، مما يسبب اضطرابات وتأثير سلبي على علاقات العمل والإنتاجية، وعرفت منظمة العمل الدولية التظلم بأنه شكوى موظف أو أكثر في ما يتعلق بالأجور والعلاوات وظروف العمل، أو تظلم الإدارة ضد الموظفين من عدم طاعة الأوامر، والمغادرة دون إذن مسبق والغياب، عدم الانضباط، وتصرفات الموظفين المتغطرسة، وإجراءات تقويم التظلمات آثارها الايجابية حيث تعمل على تمكين الإدارة من معرفة نبض الموظفين حول سياسات وممارسات المنظمة بالإضافة إلى سلوك وموقف المدراء اتجاه العاملين، والمحافظة على معنويات الموظفين مرتفعة بعد تأكدهم من أن تظلماتهم سيتم التعامل معها بعدالة وشفافية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نوال بوضياف، جودة الحياة الوظيفية ومدى إسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات، مرجع سابق ص101

<sup>2</sup> عماد منصور أحمد حلاوة، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في

قطاع غزة، رسالة ماجستير(غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2015، ص55

## المبحث الثاني : الدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية و جودة الحياة الوظيفية

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت لموضوع المسؤولية الاجتماعية وكذا موضوع جودة الحياة الوظيفية، وقد تنوعت الدراسات بين العربية والأجنبية، وسوف نستعرض من خلال مذكرتنا جملة من الدراسات التي تمت الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها، وقد شملت هذه الدراسات مجموعة من الأقطار والبلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي.

### المطلب الأول : الدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية

ظهرت المسؤولية الاجتماعية إلى حيز الوجود في الدراسات المعاصرة، لاسيما بعد بروز مرحلة التسويق الاجتماعي، وما يفترض أن تدركه المنظمات من مسؤولية أخلاقية واجتماعية في المجتمع الواحد . وقد تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية بين رسائل ومقالات وأطروحات وفيما يلي اخترنا بعضا منها:

#### 1- عدي جمال البطاينة، تقييم مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في الإعلانات التجارية

لشركات الاتصالات الخلوية في الأردن، دراسة ميدانية من منظور المستهلك الأردني في مدينتي عمان

واريد ، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية سنة 1999 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقييم المستهلكين لمدى ممارسات منظمات الاتصالات الخلوية في الأردن لمؤشرات المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية الأربعة (مدى كفاية المعلومات ونزاهتها، الابتعاد عن الخداع والتظليل، خلق الإحتياجات المادية والمصطنعة، الاستخدام المكثف لأدوات تحفيز المبيعات في إعلاناتها التجارية. وهدفت أيضاً إلى دراسة الاختلاف في مدى تقييم المستهلكين للمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في الإعلانات التجارية لشركات الاتصالات الخلوية في الأردن حسب الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة (الجنس، والدخل، والعمر، والمستوى التعليمي، والمنطقة الجغرافية)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أسلوب رئيس لجمع البيانات، وهو الاستبانة.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مشتركى الهاتف الخليوي (المستهلكين) في مدينتي عمان واريد من عمر 18 فما فوق، كما وزعت قائمة الاستبانة على العينة المكونة من 800 مشترك (مستهلك) في المدينتين.

وبعد استرجاع الاستبانة والقيام بتحليل العينات تم التوصل إلى أن تقييم المستهلك الأردني مدى ممارسة منظمات الاتصالات الخلوية في الأردن لمؤشرات المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في إعلاناتها التجارية ايجابي بشكل عام ، كما أظهرت الدراسة وجود أثر للعمر والجنس على مدى تقييم المستهلكين مدى مراعاة منظمات الاتصالات الخلوية في الأردن لمؤشرات المسؤولية الاجتماعية.

## 2- مقدم وهيبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية ، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، غير منشورة، جامعة وهران، الجزائر، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وكان ذلك من خلال اختبار عينة من المؤسسات الاقتصادية موزعة على سبع (07) ولايات من الغرب الجزائري شملت 200 مؤسسة وبعد استرجاع الاستبانة والقيام بتحليل العينات تم التوصل إلى النتائج التالية من قبل الباحثة

- ابتعاد القطاع الخاص بشكل واضح وجلي في القيام بدوره الاجتماعي؛
- إن جل اهتمام المؤسسات الجزائرية يتركز حول تحقيق الربحية والكفاءة الاقتصادية لكنه لا يزال بعيدا نوعا ما عن تجسيد المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية.؛
- إن المؤسسات عينة الدراسة تمارس الحد الأدنى من المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال والموردين والبيئة بينما تمارس مسؤوليتها الاجتماعية بشكل كبير تجاه الزبائن والمساهمين؛
- إن نقص المصادر المالية لتمويل برامج المسؤولية الاجتماعية تمثل أبرز العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الاقتصادية لمسؤوليتها الاجتماعية.

## 3- سعد الله ليث ، أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين من وجهة نظر الإدارة العراقية بالتطبيق على عينة من منشآت القطاع الصناعي العراقي، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 22 ، العدد 61 ، العراق، سنة 2000 .

هدفت هذه الدراسة : تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تجاه العاملين والتعرف على تطبيقها في منشآت القطاع الصناعي ذات الأحجام المختلفة فضلا عن تحديد نوعية الأنشطة الاجتماعية ذات العلاقة بالعاملين، إضافة إلى معرفة آراء المديرين إزاء استجابة منظماتهم في تنفيذ وتطبيق التشريعات والقوانين والتوجيهات

الحكومية ذات العلاقة بالعمالين ومدى تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، ومن هذا المنطلق أجريت الدراسة على مجموعة من منظمات القطاع الصناعي في العراق بلغ عددها إحدى عشر (11) منظمة عراقية. وانطلقت الدراسة من فرضيات أساسية مفادها بأن المسؤولية الاجتماعية تتحقق تجلّه العاملين في المنظمة كلما زاد الإهتمام بالأفراد والعاملين والتفاعل معهم وضمان حقوقهم وتحقيق احتياجاتهم وأهدافهم، كما تتحقق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين كلما زادت درجة الاستجابة والتنفيذ الدقيق للضوابط الرسمية لإنجاز العمل فضلا عن تطبيق التعليمات والقوانين والتشريعات الحكومية ذات العلاقة بالعاملين يعزز من توجه المنظمة نحو تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وهذا باستخدام أسلوب استمارة الاستبيان والمقابلات الشخصية والاطلاع على الوثائق والسجلات، وتوصلت الدراسة إلى ما يلي :

- عدم وجود وحدة تنظيمية تمارس المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين؛
- المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المديرين تعد عملا نوعيا أي أنها تعني دقة إنجاز العمل من العاملين؛
- إن اهتمام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين يكون بسبب الالتزام بالقوانين والتشريعات الحكومية ذات العلاقة بالعاملين؛
- أبرز الأنشطة التي يستفيد منها العاملين طبقا للمسؤولية الاجتماعية تتمثل في اعتماد أنظمة وبرامج لتحفيز العمال ومشاركتهم في الأرباح .

كما أوصت الدراسة بضرورة اعتبار المسؤولية الاجتماعية مسألة ذاتية نابعة من الفرد نفسه وأهدافه الإنسانية والاجتماعية وعلى المنظمات أن تحد من الممارسات غير السليمة التي قد تحصل من عدد من العاملين داخل المنظمة أو إدارتها، إضافة إلى ضرورة اهتمام المشرع أو الحكومة بدراسة أوضاع ومجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

#### 4- محمد مجيد هاتف، إدراك المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية العراقية والافصاح عنها في

التقارير المالية الخارجية، دراسة ميدانية، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 08، العدد

04، العراق 2006 .

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مستوى إدراك إدارات الشركات الصناعية العراقية للمسؤولية الاجتماعية، وكذلك بيان مستوى إفصاح هذه الشركات عن هذه المسؤولية في تقاريرها المالية الخارجية، حيث استخدم الباحث استبيانين اثنين لجمع البيانات اللازمة وتكونت العينة التي أجريت عليها الدراسة من 78 فردا من الإدارات

الوسطى والعليا لـ 30 شركة صناعية ومن القطاعات الثلاث (عام، خاص، مختلط) للاستبيان الأول، و30 فردا للاستبيان الثاني من المديرين الماليين أو مساعديهم في نفس الشركات ، وبعد أن تم تحليل البيانات تم التوصل الى النتائج التالية :

- إن إدارة الشركات الصناعية العراقية تدرك جيدا وبشكل مرتفع مسؤوليتها الاجتماعية في المجالات الأربع المدروسة حيث يأتي مجال العاملين في المقدمة يليه مجال التفاعل مع المجتمع ثم مجال المستهلكين وأخيرا مجال البيئة؛

- إن إفصاح الشركات عينة الدراسة عن مسؤوليتها الاجتماعية في تقاريرها المالية الخارجية متدني وغير كاف تماما. كما يوجد تركيز كبير على مجال العاملين في الإفصاح وكذلك المستهلكين، أما مجالي التفاعل مع المجتمع والبيئة فإن الإفصاح عنهما قليل جدا؛

- إن تدني مستوى إفصاح الشركات عن مسؤوليتها الاجتماعية في تقاريرها المالية حيث لا توجد تعميمات مهنية وقوانين وأنظمة صادرة عن الدولة تلزم الشركات بالإفصاح عن مسؤولياتها الاجتماعية.

#### 5- مونييا خلفاوي، الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الجزائر،

أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر، 2014

هدفت هذه الأطروحة إلى الكشف عن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، بالإضافة إلى تحديد العوامل المؤثرة في استراتيجياتها لتبني هذه المسؤولية، حيث بدأت الباحثة الخطوة الأولى في بحثها عبر استكشاف نظري وفحص لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، وقد توصلت الى تأكيد علاقتها الوثيقة بالتنمية المستدامة على عدة مستويات سياسية، نظرية، فلسفية وعلمية، كما قامت الباحثة بتطوير نموذج كمي مع بيانات نوعية من المسح الميداني على 219 مؤسسة صغيرة ومتوسطة، وتوصلت الدراسة إلى ما يلي :

- يتجسد السلوك المسؤول في الشركات الصغيرة والمتوسطة في استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للشركات والذي يتم اعتماده تحت تأثير عديد العوامل سواء داخلية أو خارجية؛

- هناك علاقة إيجابية بين حجم وطبيعة الصناعة والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المكونات البيئية والاقتصادية؛

- هناك تأثير واضح من طرف مبادئ الثقافة الوطنية في مشاركة الشركات الصغيرة والمتوسطة الصناعية الجزائرية في الجانب الاجتماعي؛

- إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية المعتمدة من الشركات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة تعتبر إستراتيجية تفاعلية نظرا لضعف الالتزام الاجتماعي والبيئي.

**Leonard، Silk-6** ، المستوى المطور من المسؤولية الاجتماعية، مجلة الأعمال، المجلد 132،

العدد 04، الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1988 .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى اهتمام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين لديها وفي مختلف المستويات الإدارية، وشملت العينة 242 مديرا لمنظمات أمريكية كبيرة الحجم، وتشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي :

- توقع المزيد من العلاقة المشتركة بين الحكومة ومنظمات الأعمال في السنوات القادمة وخاصة مشكلات العمل ومعوقاته لكي يتم تجاوز المشكلات التي يعاني منها المجتمع؛

- المديرين في المستويات الإدارية الدنيا هم أقل حماسا تجاه السياسة الاجتماعية للمنظمة من المديرين في المستويات الإدارية العليا، من خلال أنهم يرون أن الأهداف الاجتماعية يمكن تحقيقها من خلال الافراد العاملين.

- المديرين الشباب هم أقل حماسا في الإسهام في معالجة المشكلات الاجتماعية؛ وأوصت الدراسة بضرورة تبني إستراتيجية واضحة ومدروسة عند تنفيذ القرارات الأساسية التي لها انعكاسات وآثار في العاملين.

**Mack Robinson، J،-7** ، دمج المسؤولية الاجتماعية مع الإستراتيجية التنافسية، مجلة جامعة

جورجيا، الولايات المتحدة الأمريكية سنة 2001 .

هدفت هذه الدراسة إلى ربط المسؤولية الاجتماعية مع الإستراتيجية التنافسية للمنظمة، حيث فازت هذه الدراسة في منافسة أفضل دراسة في المسابقة التي يقيمها مركز مواطنة الشركة التابع لكلية بوسطن والتي أجريت سنة 2001 ، حيث يدعو المركز سنويا إلى هذه المنافسة بوصفها جزءا من مبادرته لدعم وتشجيع البحث في المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ، وتوصلت الدراسة إلى ما يلي :

- الربط بين المسؤولية الاجتماعية والإستراتيجية التنافسية للمنظمة من خلال مبدأ الرشد والعقلانية في تحديد إستراتيجية العمل والمنفعة الإستراتيجية والذي ينعكس بدوره على مسؤولية الشركة الاجتماعية ومدى اهتمامها بمن يعمل فيها ويتعامل معها .

كما أوصت الدراسة بأن يولي الباحثون اهتماما خاصا للربط بين المسؤولية الاجتماعية وبين الأداء المالي للمنظمة لتحقيق الدمج مع الإستراتيجية التنافسية للمنظمة.

**6- Robert Wilson ، المسؤولية الاجتماعية للشركة ترجمة الأقوال الى أفعال ، مجلة تشاتان**

هاوس ، لندن سنة 2002.

هدفت هذه الدراسة إلى حل الجدل حول مسؤولية الشركة الاجتماعية فهي على الرغم من أنها ذات أصل حديث ومن المواضيع المعاصرة لكنها مهمة ، وذلك من خلال أن الدراسة أجريت على مجموعة من منظمات الأعمال البريطانية، وتوصلت هاته الدراسة إلى ما يلي :

- إن معظم المدراء يعتقدون أن المسؤولية الاجتماعية تكمن وراء تحقيق الربح وإيجاد الثروة للمنظمة والمساهمين فيها وليست هناك أي مسؤولية اجتماعية تجاه العاملين؛

- للعمولة دورا كبيرا وتأثيرا على نجاح برامج المسؤولية الاجتماعية .

**المطلب الثاني: الدراسات السابقة لجودة الحياة الوظيفية**

لقد تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية بين رسائل ومقالات ودراسات ميدانية وفيما يلي اخترنا بعضا منها:

**1-سمير سعيد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام الوظيفي لموظفي وزارة العمل والتنمية**

**الاجتماعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة**

**الإسلامية بغزة سنة 2018.**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية، إضافة إلى قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الوزارتين ، كما تهدف الدراسة كذلك إلى إيجاد العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الالتزام الوظيفي، وتوصلت هذه الدراسة إلى ما يلي :

- هناك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي؛

- يوجد أثر لجودة الحياة الوظيفية على مستوى الالتزام التنظيمي؛

- إن ظروف العمل المادية والتوازن بين الحياة والعمل وكذا الأجور والمكافآت كلها متغيرات مؤثرة في الإلتزام الوظيفي.

2- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر المجلد السادس والعشرون، العدد الثاني، جوان 2004 سنة 2004.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المراكز الطبية التابعة لجامعة المنصورة في مصر، وكذا تحديد درجة التباين والإختلاف فيما بين آراء الإداريين والأطباء والفنيين، بالإضافة إلى تحديد أثر عوامل جودة الحياة الوظيفية في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية محل الدراسة، وقد شملت الدراسة على جميع العاملين الدائمين من فئات الأطباء والإداريين والفنيين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة وبلغت العينة 350 شخصا، وبعد تحليل العينة توصلت الدراسة إلى ما يلي :

- هناك انخفاض نسبي لجودة الحياة الوظيفية في المراكز الطبية محل الدراسة؛

- عدم وجود اختلافات معنوية بين الفئات العاملة من الإداريين والأطباء وغيرهم إلا في الأجور والمكافآت؛

- إن عوامل جودة الحياة الوظيفية مجتمعة تؤثر في الاستغراق الوظيفي بصفة مباشرة .

3- أحمد عزمي عبد العزيز، دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر سنة 2005.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الطرق والأساليب الواجب إتباعها من طرف النقابات لتحسين الحياة الوظيفية للعاملين داخل المنظمات وخارجها وهو الأمر الذي يؤثر على إنتاجية هذه المنظمات، إضافة إلى القيود والعوائق التي تحول دون قيام النقابات بدورها في التأثير على جودة الحياة الوظيفية للعاملين، وكذا تحديد حجم الفجوة ما بين الدور المطلوب من النقابات العمالية الإطلاع به والدور الموجود فعلا من خلال التعرف على الفروق الموجودة بين الشركات التي يوجد بها لجان نقابية والشركات التي لا يوجد بها لجان، وقد اشتمت مجتمع الدراسة على الشركات العاملة في قطاع الكيماويات متمثلة في 204 شركة تم اختيار عشر شركات من هذه الشركات، خمسة منها بها لجان نقابية وخمسة ليست بها لجان نقابية، وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي :

- إن نجاح مفهوم جودة الحياة الوظيفية يتوقف على وجود علاقة قوية بين كل من أصحاب الشركات وأعضاء

الإدارة العليا وكذا بيئة العمل والعاملين وأعضاء النقابات العمالية؛

- إن ظاهرة انخفاض العضوية أصبحت من أهم الأولويات التي تهتم بها النقابات وذلك نتيجة خصخصة وتحويل شركات القطاع العام إلى شركات قطاع خاص.

#### 4- عارف محمد عارف، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة، دراسة تطبيقية

في المستشفيات الحكومية في بورسعيد بمصر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة بالسويس، جامعة قناة السويس، مصر، سنة 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير الجودة الشاملة بالتطبيق على المستشفيات الحكومية في بورسعيد في مصر، ومن ثم تأثيرها على الخدمات الطبية المقدمة للمرضى من قبل العاملين في هذه المستشفيات، وقد أجريت الدراسة على مستشفيين في بورسعيد في مصر، شملت العينة الأولى 230 موظف والثانية 202 موظف وبعد الاستقصاء وتحليل النتائج تم التوصل إلى ما يلي:

- هناك علاقة ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات المستهدفة؛
- هناك علاقة ارتباط بين جودة الحياة الوظيفية وتطبيق معايير الجودة الشاملة تظهر من خلال إنتاجية العاملين ورضا العملاء عن جودة الخدمات الطبية المقدمة.

#### 5- هبة الله عاطف الأخرس، رشا أحمد محمد خليل، أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها في تحسين

أداء العاملين في الشركات السياحية، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، العدد الأول، كلية السياحة والفنادق، مصر، سنة 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ماهية جودة الحياة الوظيفية، والتعرف على مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الشركات السياحية، إضافة إلى اختبار العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية وأداء العاملين في هذه الشركات، حيث توصلت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- إن تحسين جودة الحياة الوظيفية والإهتمام بأبعادها سيؤدي إلى زيادة الإنتاجية والإرتقاء بمستويات ومعدلات الرضا والأداء الوظيفي بشركات السياحة بالإضافة إلى إشباع حاجات العاملين بكافة أشكالها المادية والاجتماعية والمعنوية وحاجات الأمان والإستقرار الوظيفي؛
- إن تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية تعمل على الحفاظ على العاملين الأكفاء ورأس المال الفكري بالشركة إضافة إلى مشاركة أكبر عدد من أعضاء قوة العمل بالأفكار البناءة التي يمكن أن تؤدي إلى تحسينات في العمل الوظيفي وانخفاض معدلات الغياب بالشركة السياحية؛

- تقوم الإدارة العليا بشركات السياحة بإشراك العاملين في وضع الأهداف المستقبلية للشركة وحل مشكلات العمل.

**6- عمرو محمد مؤمن عبد الغني، أثر القيادة الأخلاقية على جودة الحياة الوظيفية، دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2017.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم القيادة الأخلاقية وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، والتعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد القيادة الأخلاقية وجودة حياة العمل بقطاع الدخل لمصلحة الضرائب المصرية والتي تعد قاطرة التنمية القومية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استمارة على عينة مكونة من 380 موظف تم اختيارها بأسلوب العينة المنتظمة وبعد القيام بتحليل الاستمارات تم التوصل إلى وجود تأثير جوهري لأبعاد القيادة الأخلاقية (التوجه نحو المرؤوسين، العدالة، توضيح الدور، التوجيه الأخلاقي، النزاهة) على جودة الحياة الوظيفية بأبعادها (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، المشاركة في القرارات، جماعة العمل، أسلوب الإشراف) في القطاع محل الدراسة، وهو ما يشير إلى أن أبعاد القيادة الأخلاقية السابق ذكرها مستثنى منها التوجه نحو المرؤوسين ، لها دور إيجابي في زيادة جودة الحياة الوظيفية.

**7-Farideh Haghshenas Kashani، مراجعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك**

**المواطنة التنظيمية، دراسة حالة شركة إيرانية، مجلة البحث العلمي الأساسي والتطبيقي، إيران، سنة 2012**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وكذا دراسة الخصائص الديمغرافية للعاملين حيث شملت عينة الدراسة 145 موظف في شركة ، وقد تم التوصل إلى أنه :

- توجد علاقة إيجابية بين عدالة المكافآت والأجور وظروف العمل الصحية مع سلوك المواطنة التنظيمية؛
- توجد علاقة إيجابية بين كل من الفرص المتاحة لتنمية قدرات العاملين وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- وجود علاقة إيجابية بين الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية؛
- وجود علاقة إيجابية بين التوازن في الحياة الوظيفية والشخصية والتكامل الاجتماعي في العمل وبين المواطنة التنظيمية.

## المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

## الفرع الأول: التعليق على الدراسات السابقة

يمكن القول أن النتائج التي توصل إليها الباحثون في مختلف الدراسات السابقة ، كانت وفق منهجين أو تحليلين ألا وهو مناقشة أبعاد المتغير المستقل أو التابع في دراستنا هذه كل على حدى ، ونقصد هنا بالمتغير المستقل هنا بالمسؤولية الاجتماعية أما المتغير التابع فهو جودة الحياة الوظيفية.

لذا فلقد لاحظنا أن الدراسات العربية ركزت على أن عدم الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يرجع إلى الإدارة في المنظمات و الدراسات الأجنبية ركزت على أن عدم الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يرجع إلى الإعتبار المادي ففي جانب دراسة المسؤولية الاجتماعية لاحظنا وجود نقاط مشتركة بين كل من دراسة (مقدم وهيبه و سعد الله ليث و مونيا خلفاوي وكذا Wilson) على نقص الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية خاصة تجاه العاملين وبالتالي سيؤثر ذلك لا محالة على جودة الحياة الوظيفية لديهم ، واعتبرت هذه الدراسات أن المنظمات أو المؤسسات تهتم بالربحية والأداء المالي ، وإن تم الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين خاصة، فإنه يكون لدواعي تنافسية لا غير، حيث اعتبرت دراسة (مونيا خلفاوي) أن استراتيجية المسؤولية الاجتماعية هي استراتيجية تفاعلية بالدرجة الأولى، أي أن الإهتمام أو الإلتزام الأدنى بالمسؤولية الاجتماعية خاصة في الجانبين الإجتماعي والبيئي يعتبر استراتيجية تفاعلية ، كما تدعم دراسة (عدي البطاينة) فكرة اهتمام المنظمات بالربحية ومحاولة إرضاء المستهلك ، حيث تشير إلى أن رضا المستهلك عن الإلتزام المولى من قبل المنظمات لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاههم، وإن كان ذلك بإهمال العاملين والبيئة والمجتمع، كما تطرقت دراسة الباحث (Robinson) إلى ذلك من جانب آخر يجسد بدوره هذه الفكرة من خلال توصله إلى أن هناك علاقة واضحة بين الإستراتيجية التنافسية للمنظمة مع الإلتزام وممارسة المسؤولية الاجتماعية أي أن الأداء المالي للمؤسسات هو من يجعل المؤسسة تلتزم بمسؤولياتها الاجتماعية من عدمه، بينما اهتمت دراسة الباحث (Silk) برغبة وتوجه المديرين في تبني وممارسة المسؤولية الاجتماعية حيث تبين لها أن الرتبة والسن يلعبان دورا كبيرا في هذا التوجه من خلال أن المديرين في الإدارة العليا يولون اهتماما أكبر مما يوليه المديرين في الإدارة الدنيا ، كما أن الفئة العمرية الأقل (الشباب) أقل حماسا من أصحاب الخبرة (الأكبر في العمر) من ناحية الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية ، لأن الربحية هي شغلهم الشاغل عادة، في حين وفي نفس الطرح ترى دراسة الباحث (Robinson) أن المديرين بصفة عامة يهتمون بتحقيق الربح وأن آخر اهتماماتهم ممارسة المسؤولية الاجتماعية خاصة تجاه العاملين.

- أما في جانب جودة الحياة الوظيفية فقد لاحظنا كذلك وجود نقاط مشتركة بين كل من دراسة (سمير سعد البياري و هبة الله سعد الأخرس وكذا Farideh.H.K) على أنه كلما تحسنت وتطورت جودة الحياة الوظيفية كلما زاد التزام العامل تجاه وظيفته ومؤسسته بالدرجة الأولى وهو ما يؤدي الى تحسين الإنتاجية إضافة إلى الحفاظ على العمال الأكفاء والذي تعتبر خسارة فادحة تركهم المؤسسة، وهذا الطرح اهتمت به دراسة الباحثة (هبة الله سعد الأخرس) على وجه الخصوص، كما دعم هذا الطرح دراسة الباحث (Farideh.H.K) الذي اعتبر أن تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية يساهم في المواطنة الوظيفية وزيادة الانتماء للمؤسسة أي الإخلاص والإلتقان في العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية، كما أشارت دراسة الباحث (عارف محمد عارف) إلى أن تطبيق معايير الجودة الشاملة يؤثر بطريقة مباشرة وإيجابية على جودة الحياة الوظيفية والعكس بالعكس طبعاً، أما الباحث (عمرو محمد مؤمن عبد الغني) فقد أثار في دراسته بعدا آخر مهم ومهم جدا يتمثل في أن تحسين جودة الحياة الوظيفية مرتبطة بالقيادة ومدى نزاهتها وأخلاقها والعدل في تعاملاتها مع العمال مهما كانت درجاتهم وأصنافهم المهنية، هذه الأخيرة رغم اختلافها في الأجور والمكافآت إلى أنها لا تشكل عوائق في الاختلافات المعنوية بين العمال حتى ولو كانت معايير تطبيق جودة الحياة الوظيفية منخفضة حسب دراسة الباحث (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي)، إضافة إلى كل هذا ناقشت دراسة الباحث (أحمد عزمي عبد العزيز) فكرة أن دور اللجان النقابية في زيادة جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات بصفة مباشرة أو غير مباشرة.

### الفرع الثاني: الفجوة البحثية

يمكن القول أن الإطلاع على الدراسات السابقة ساعدنا بصفة مباشرة في عديد الجوانب على غرار :

- تحديد موضوع الدراسة من خلال القيام بعملية إسقاط متمثلة في محاولة معرفة المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية؛

- التركيز على متغيرات الدراسة وهو ما يخدم البحث والدراسة حتى تتم بصفة جيدة ومتكاملة؛

- الوصول لبعض المراجع والمصادر التي ستدعمنا في دراستنا هذه.

إضافة إلى كل هذا فإن الدراسات السابقة على غرار دراسة الباحثين (وهيبة مقدم، Wilson) وضعتنا في طريق الإنطلاق من خلال الاستنتاج بأن القطاع الخاص يهتم بالربحية على حساب تبنى وتطبيق المسؤولية الاجتماعية خاصة تجاه العاملين، في المقابل توصلت دراسة كل من الباحثين (هبة الله سعد الأخرس، Farideh.H.K) إلى أن تحقيق الربحية الذي يتأتى بفعل تحسين الإنتاجية مرتبط ارتباطا كبيرا بتحسين جودة الحياة الوظيفية، وقد دعم هذه الأفكار دراسة الباحث (سعد الله ليث) الذي يرى أن الإعتبرات القانونية والتشريعية وحدها فقط من تدفع

المؤسسات إلى التوجه نحو ممارسة المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين، ويمكن ربط هذه الدراسة بدراسة الباحث (أحمد عزمي عبد العزيز) الذي توصل إلى أن المؤسسات التي تملك لجان نقابية أفضل بمراحل من المؤسسات التي لا تملك لجانا وممثلين للعمال يدافعون عن حقوقهم، وذلك من ناحية تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتحسين جودة الحياة الوظيفية لهؤلاء العمال.

ومن هنا وضحت لنا الصورة من خلال محاولتنا تسليط الضوء على المسؤولية الاجتماعية وربطها بجودة الحياة الوظيفية في نفس الوقت، ومن خلال كل هذا تم تبني فكرة محاولة دراسة المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية كنوع جديد من الدراسات، اعتمادا على الإستبانة في جمع المعلومات، حيث يمكن القول أن الفجوة العلمية متمثلة في الربط بين المتغيرين، ودراسة تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية على العاملين في المؤسسة وبالتالي التوصل إلى مدى انعكاسها على جودة الحياة الوظيفية

حيث تهتم دراستنا بمحاولة التعرف على المسؤولية الاجتماعية وأبعادها وأهميتها تجاه تطوير جودة الحياة الوظيفية للعمال، من خلال مدى توفير الشركة محل الدراسة (مؤسسة ورود) لعمالها مختلف التحفيزات والمكافآت إضافة إلى الأجور والتكوين والتدريب المستمرين وكل ما يوفر الراحة المادية والنفسية للعمال وهو شيء مهم ومهم جدا في مدى تحقيق الرضا الوظيفي.

## خلاصة الفصل:

يمكن القول أن تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية يعطي انطبعا جيدا ودفعا كبيرا لجودة الحياة الوظيفية من خلال الإهتمام بالعمال وتحسين ظروف عملهم، ما ينعكس ايجابا على معنوياتهم بالدرجة الأولى وبالتالي يتولد شعور بالمسؤولية لديهم، ما يجعلهم في خدمة المؤسسة والعمل بجد لتحسين مستواها ودفعتها نحو الأمام وإكسابها ميزة تنافسية وبالتالي تحقيق أرباح أكبر، كما أن الجانب التطوعي والأخلاقي للمؤسسة له دور كبير في تحسين سمعة المؤسسة وصورتها وبالتالي محاولة تحقيق التنمية المستدامة.



الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

## تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على المعلومات الشخصية عن أفراد العينة التي اشتملت على كل من الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة المهنية، بالإضافة إلى متغيرات الدراسة وهم المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية وأبعادهما، حيث تم توزيع استبيان على مجموعة من العاملين والمستخدمين في مؤسسة ورود بالوادي، وقد تم اختبار الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة، وذلك باستخدام أساليب التحليل الإحصائي من خلال الاستعانة بالبرنامج الإحصائي Stistical package for social science (SPSS V22)، وقد قمنا بتقسيم الدراسة الميدانية إلى مبحثين متمثلين في:

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: خطوات المعالجة الإحصائية للاستبيان.

## المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوقوف على دلالتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن مشكلة موضوع البحث لتفسيرها ما تم الحصول على البيانات والمعلومات الأولية عن طريق الاستبيان الذي تم إعداده لهذا الغرض مستعينين في تحليله على برنامج V22 spss.

## المطلب الأول: متغيرات ومجتمع الدراسة

## الفرع الأول: متغيرات الدراسة

بالاعتماد على الجانب النظري للموضوع وفرضيات الدراسة تتمثل هذه المتغيرات في:

- المتغير التابع: تمثل في جودة الحياة الوظيفية المتغير التابع فهي تمثل دالة في المسؤولية الاجتماعية.

- المتغير المستقل: تمثل المسؤولية الاجتماعية المتغير المستقل الذي يؤثر في جودة الحياة الوظيفية.

## الفرع الثاني: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عمال ومستخدمي مؤسسة روائح الورود بالوادي.

يعود تأسيس هذه الشركة إلى سنة 1963 أين كان يطلق عليها شركة الرياض وهي الشركة الأم وكان مقرها الجزائر العاصمة ، وتعد من أبرز الشركات في مجال العطور في الجزائر، وفي سنة 1983 انبثقت عنها مؤسسة ورود للروائح والعطور بالوادي، ليتم فيما بعد توسعتها سنة 1999 وذلك بتأسيس مصنع الوليد للطباعة والكرتون والبلاستيك لتموين مؤسسة ورود بالمواد الأولية التي تحتاجها وذلك من أجل تخفيض تكاليف الإنتاج واستيراد المواد الأولية.

تشغل مؤسسة ورود ما يقارب 90 عامل مقسمين مابين إطارات،أعوان تحكم،عمال تنفيذيين، وقد اخترنا عينة عشوائية مكونة من 50 عامل تم توزيع الاستبيان عليهم وجمعه معالجته.

المطلب الثاني: أداة الدراسة

الفرع الأول: تصميم أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأحدى أدوات الدراسة وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين:

**القسم الأول:** يوضح البيانات الشخصية الخاصة بأفراد المجتمع احتوت على 4 عناصر هي: الجنس ، العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة المهنية.

**القسم الثاني:** انقسم إلى محورين وكل محور يضم مجموعة من الفقرات كالآتي:

**المحور الأول:** يضم أسئلة متعلقة بأبعاد المسؤولية الإجتماعية ويتكون من 16 فقرة تتمثل في:

- 1- تحرص المؤسسة على أن تكون لها سمعة جيدة في السوق.
- 2- تهتم المؤسسة بتحقيق موارد مالية تتوافق مع حجم المبالغ المالية المستثمرة.
- 3- تعطي المؤسسة اهتماما كبيرا لتحسين جودة منتجاتها.
- 4- تهتم المؤسسة باحترام قواعد المنافسة ومنع الإحتكار.
- 5- تهتم المؤسسة بتوفير ظروف العمل الجيدة ومنع عمل صغار السن.
- 6- تحرص المؤسسة على الإهتمام بصحة العمال والتعامل القانوني مع اصابات العمل.
- 7- تولي المؤسسة اهتماما كبيرا بتطبيق التشريعات والقوانين الخاصة بالتقاعد والضمان الإجتماعي.
- 8- تهتم المؤسسة بتطبيق قانون العمل والقانون الداخلي للمؤسسة.
- 9- تدعم المؤسسة كل الجهود الحكومية كمحاربة التهرب الضريبي وغيرها.
- 10- تحرص المؤسسة على مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.
- 11- تحرص المؤسسة على مراعاة الجانب الأخلاقي في كل ما يتعلق بمنتجاتها الموجهة للإستهلاك.
- 12- تهتم المؤسسة باحترام العادات والتقاليد الخاصة بالمستهلكين والمجتمع المتواجدة فيه بصفة عامة.
- 13- تهتم المؤسسة بالقيام بمبادرات خيرية طوعية لفائدة المحتاجين.
- 14- تهتم المؤسسة بالتكفل بالحالات الاجتماعية التي هي بحاجة لمساعدة عاجلة.
- 15- تهتم المؤسسة بدعم الجمعيات الخيرية.
- 16- تحرص المؤسسة على وضع برنامج خاص يهتم بالمساعدات الخيرية.

المحور الثاني: يضم أسئلة متعلقة بأبعاد جودة الحياة الوظيفية من 24 فقرة تتمثل في:

- 1- أتقاضى أجرا فيه الكثير من العدل مقارنة مع الوظائف المشابهة لوظيفتي في مؤسسات أخرى.
- 2- المكافآت الممنوحة تكون وفقا لأداء وكفاءة الموظفين في المؤسسة.
- 3- أتحصل على أجر ومكافآت تركز على أسس موضوعية تشمل جميع الموظفين داخل المؤسسة.
- 4- أتقاضى أجرا يغنيني عن العمل في وظيفة إضافية.
- 5- تساهم الدورات التدريبية الموفرة لنا من قبل المؤسسة في تطوير مهارتنا وزيادة معارفنا وزيادة طموحاتنا المستقبلية.
- 6- تهتم المؤسسة بالبرامج التدريبية والتعليمية الخاصة بنا كعمال وموظفين.
- 7- تسهل المؤسسة لنا طريق إكمال المسار التعليمي والجامعي.
- 8- تحرص المؤسسة على توقيع وإبرام عقود مع الجهات الخاصة بالتدريب والتعلم.
- 9- مكان العمل يتوفر على نظام حماية فعال ضد الحرائق.
- 10- توفر المؤسسة محيط عمل يحتوي على كل عناصر الصحة والسلامة المهنية.
- 11- تهتم المؤسسة بالمتابعة الدورية لصحة وسلامة العمال المهنية.
- 12- تحرص المؤسسة على توفير جميع مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء العمل.
- 13- هناك توافق كبير بين المؤهل العلمي والقدرة العملية والدرجة الوظيفية لأغلب الموظفين.
- 14- تمنح المؤسسة الترقيات على أساس الأداء و الكفاءة المهنية.
- 15- توفر المؤسسة فرص مستقبلية للترقية الوظيفية لجميع الموظفين.
- 16- البرامج التدريبية التي يخضع لها الموظفين تؤهلهم للتقدم في المسار المهني.
- 17- مناخ العمل داخل المؤسسة مساعد على العمل وتسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف.
- 18- يوجد شعور بالاستقرار والأمان الوظيفي وعدم وجود تهديد بإنهاء علاقة العمل مع المؤسسة أو التسريح.
- 19- توجد رغبة للبقاء في المؤسسة وعدم البحث عن فرص عمل بديلة.
- 20- تحرص المؤسسة على الحفاظ على العمال الأكفاء والذين يمتلكون المهارة.
- 21- تهتم المؤسسة بتدريب الموظفين حتى يكون بإمكانهم التحكم في الأجهزة المتطورة والحديثة التي تكتنيها.
- 22- المعدات والأجهزة التكنولوجية التي لدى المؤسسة متوفرة في الأماكن المناسبة.
- 23- تتوفر المؤسسة على تجهيزات و معدات تكنولوجية متطورة.

24-تحرص المؤسسة على تحديث الأجهزة والمعدات التكنولوجية بصفة مستمرة. وبغرض تسيير معالجة الاستبيان تم تحديد مقياس للإجابات باستخدام ليكارت الخماسي الذي يحتوي على خمسة إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد أفراد العينة حول المواضيع التي تم التطرق إليها من خلال الاستبيان كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم (01): مقياس ليكارت الخماسي<sup>1</sup>

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05

### الفرع الثاني: عرض أداة الدراسة

حيث قمنا بتوزيع (50) استمارة على عينة الدراسة، من أجل الحصول على المعلومات، وتم ذلك بالطريقة المباشرة (من اليد إلى اليد)، وقد تم استخدام العينة العشوائية أي تم توزيع الاستبيانات بطريقة عشوائية، حيث كانت نسبة الردود (49) استمارة وبعد تفحص الاستبيانات تم استبعاد استمارة واحدة لعدم جدية الإجابة عليها وعدم استيفائها بالشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان وبذلك يكون الاستبيان الخاضع للدراسة (49) استبيان.

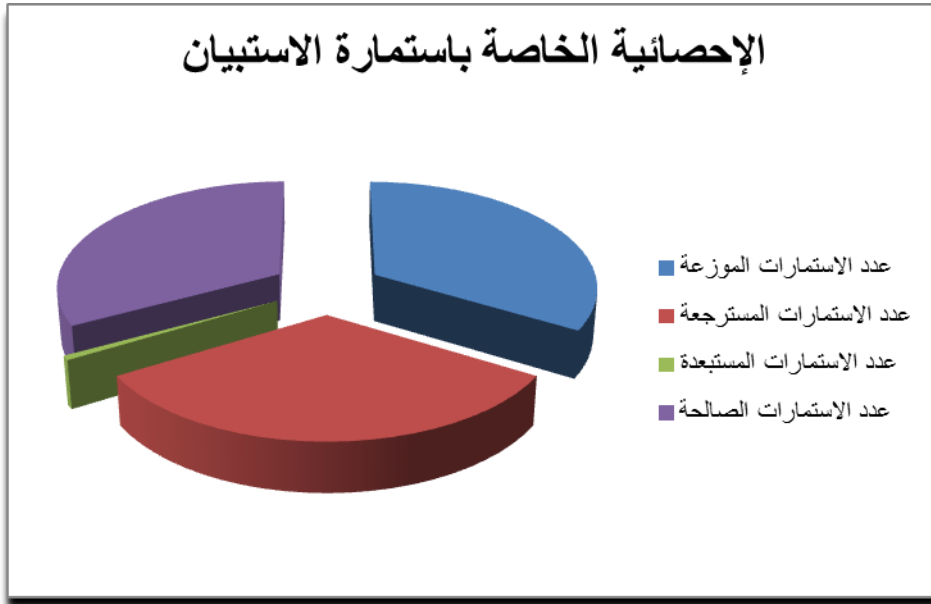
الجدول رقم (02): الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة المئوية%	العدد	
100%	50	عدد الاستمارات الموزعة
98%	49	عدد الاستمارات المسترجعة
02%	01	عدد الاستمارات المستبعدة

المصدر: من إعداد الطلبة (بناء على بيانات الاستبيان)

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي- الدليل التطبيقي للباحثين-، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2006، ص115

الشكل رقم (03): الإحصائية الخاصة باستثمارات الاستبيان



المصدر: من إعداد الطلبة (بناء على بيانات الاستبيان)

### الفرع الثالث: اختبار سلامة الاستبيان

قبل توزيع الاستبيان قام الطلبة بعرضه على أساتذة متخصصين في الاقتصاد والتسيير لتحكيمه وإبداء آرائهم ومقترحاتهم حول مناسبة الفقرات لكل محور من محاور الاستبيان وبناء على ذلك تم تعديل بعض الأسئلة وحذف بعضها انسجاماً مع ملاحظات المحكمين ثم تم صياغة الاستبيان بشكله النهائي.

### المبحث الثاني: خطوات المعالجة الإحصائية للاستبيان

بعد عملية الفرز وتفرغ بيانات الاستبيان تحصلنا على نتائج آراء أفراد العينة، سوف نحاول من خلال هذا المبحث تحليل تلك النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية

### المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

بعد ما تم حصر مجتمع الدراسة في مجموعة معينة قمنا بتحليل العينة الإحصائية المكونة من عمال ومستخدمي مؤسسة ورود بالوادي وذلك بتوزيعها حسب كل من الجنس والعمر، إضافة إلى المؤهل العلمي وسنوات الخبرة المهنية باستخدام البرنامج التحليل الإحصائي SPSS.

الفرع الأول: تحليل خاصية الجنس

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

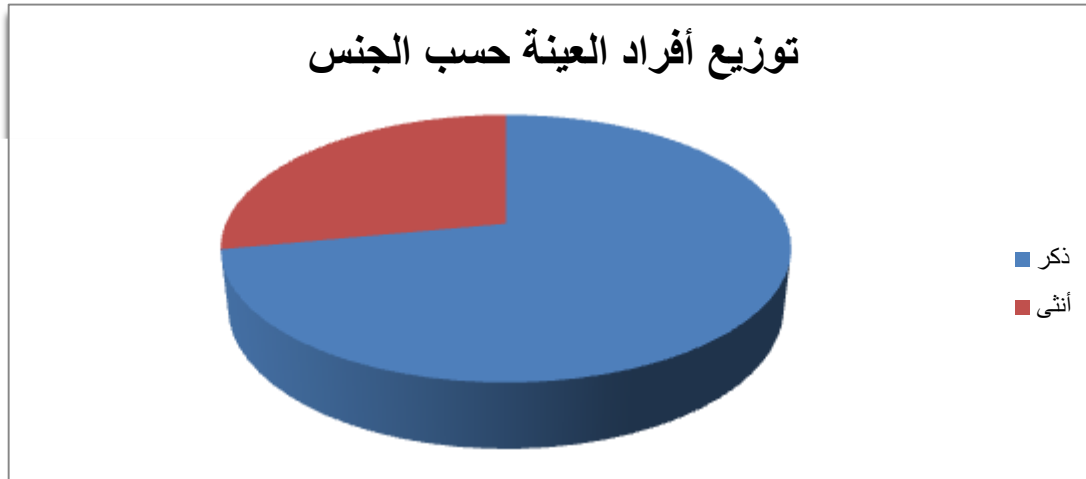
الجدول رقم(03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

التكرار النسبي	التكرار المطلق	الجنس
%73.50	36	ذكر
%26.50	13	أنثى
%100	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات V22 spss

من خلال الجدول أعلاه تتكون عينة الدراسة من 49 شخص حيث كانت نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 36 عاملا أي ما يعادل نسبة 73.50% في حين بلغ عدد الإناث 13 عاملة أي ما يعادل نسبة 26.50% ، وتعبّر نسبة طبيعية من خلال طبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة.

الشكل رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات V22 spss

الفرع الثاني: تحليل خاصية العمر

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب خاصية العمر

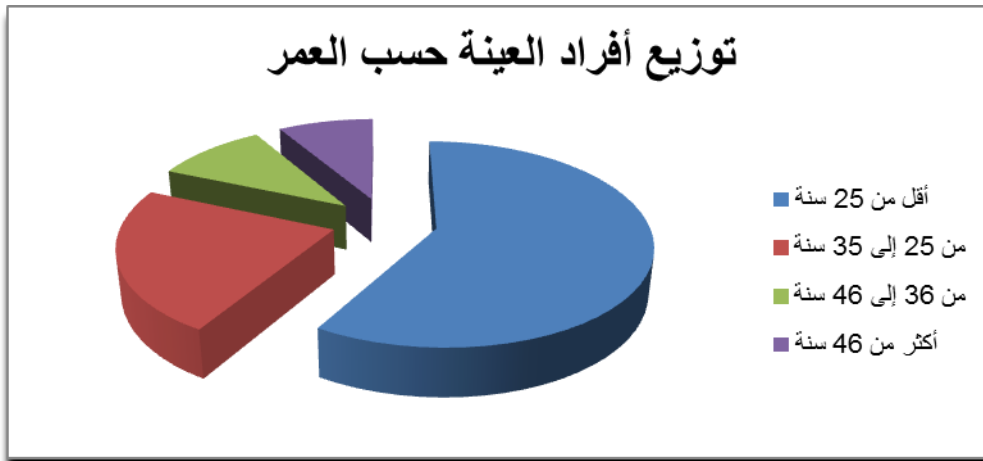
الجدول رقم(04): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث العمر

العمر	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 25 سنة	01	%02
من 25 إلى 35 سنة	37	%75.50
من 36 إلى 46 سنة	09	%18.40
أكبر من 46 سنة	02	%4.10
المجموع	49	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات V22 spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة شباب، حيث بلغت نسبة الذين تجاوزوا 25 سنة إلى غاية 35 سنة 37%، ثم يليهم الذين تجاوزوا 36 سنة إلى غاية 46 بنسبة وصلت إلى 18.40%، أما النسب الأقل هم الأكبر من 46 سنة والأقل من 25 سنة بنسبة 04.10% و 02% على الترتيب.

الشكل رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات V22 spss

الفرع الثالث: تحليل خاصية المؤهل العلمي

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم(05): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي

التكرار النسبي	التكرار المطلق	المؤهل العلمي
%61.20	30	ثانوي أو أقل
%18.40	09	تقني سامي
%20.40	10	جامعي
%0	0	دراسات عليا
%100	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات V22 spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن المستوى الثانوي أو أقل هو النسبة السائدة بين أفراد عينة الدراسة، إذ مثلوا ما نسبته %61.20 من إجمالي أفراد العينة، وأن ما نسبته %20.40 حاصلين على المستوى الجامعي، أما الحاصلين على التقني سامي كانت نسبتهم %18.40، أما أصحاب الدراسات العليا فكانت نسبتهم منعدمة.

الشكل رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات V22 spss

الفرع الرابع: تحليل خاصة سنوات الخبرة المهنية

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

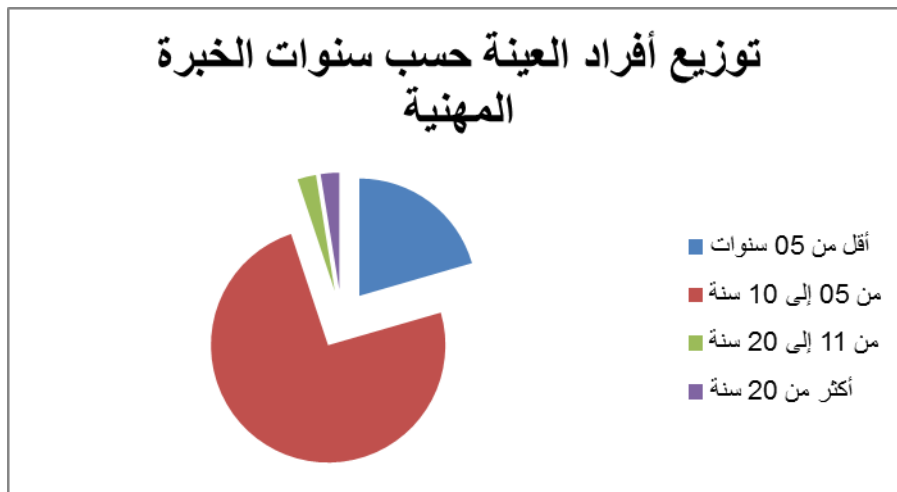
الجدول رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة المهنية

التكرار النسبي	التكرار المطلق	الخبرة المهنية
16.30%	08	أقل من 05 سنوات
59.20%	29	من 05 إلى 10 سنة
22.40%	11	من 11 إلى 20 سنة
02%	01	أكثر من 20 سنة
100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات V22 spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة لهم خبرة متوسطة، حيث بلغت نسبة الذين عملوا من 05 إلى 10 سنوات نسبة 59.20%، ثم يليهم أصحاب الخبرة المهنية الأقل من 05 سنوات بنسبة 16.30%، ثم يليهم أصحاب الخبرة المهنية من 11 إلى 20 سنة نسبة 22.40%، فيليهم أصحاب الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة 02%.

الشكل رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات V22 spss

المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة

لأغراض تحليل البيانات استخدمنا البرنامج الإحصائي ( SPSS V22 ) كما استخدمنا التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الفرع الأول: اختبار ثبات العينة

يعرف معامل الثبات بأنه استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، وقد استخدمنا معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبيان، حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمته تساوي الواحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات للواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا. الجدول التالي يبين معاملات الثبات لمختلف محاور الدراسة:

الجدول رقم (07): اختبار ألفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ الثبات
المحور الأول	16	0.977
المحور الثاني	24	0.984
المجموع	49	0.988

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss V22

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن عبارات الاستبيان في المحورين تتميز بمعاملات مناسبة جدا وتفي بأغراض الدراسة حسب معامل ألفا كرونباخ، وهو ما يشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات بحيث يمكن الاعتماد عليها للوصول إلى النتائج والوثوق بها، حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ الكلية للاستبيان 0.988، وقد حقق المحور الأول معامل ثبات يتمثل في 0.977 بمجموع 16 عبارة، أما المحور الثاني والذي بلغ عدد عباراته 24 كانت قيمة ألفا كرونباخ 0.984.

الفرع الثاني: إجراءات معالجة الاستبيان

حتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جداول ووزعت الإجابات على حسب التسلسل للأسئلة المدرجة في الاستبيان، وتم حساب تكرارات الإجابات المختلفة وما تعلق بها من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

لتحويل إجابات العينة إلى بيانات كمية تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي باعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة وذلك بإعطاء رقم 1 لخيار غير موافق بشدة، 2 غير موافق، 3 محايد، 4 موافق، 5 موافق بشدة، وبعد ذلك نقوم بحساب المتوسط الحسابي المرجح بإتباع الخطوات التالية:

حساب المدى والذي يساوي أكبر قيمة من هذا المقياس: أقل قيمة أي  $(5-1) = 4$ ؛

حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات أي  $5/4 = 0.80$ ، فتكون الفئة الأولى من 1 إلى 1.80 وهكذا.

وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (08): مقياس تحديد الأهمية للمتوسط الحسابي<sup>1</sup>

التقييم	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1 إلى أقل من 1.80
غير موافق	1.81 إلى أقل من 2.60
محايد	2.61 إلى أقل من 3.40
موافق	3.41 إلى أقل من 4.20
موافق بشدة	4.21 إلى 5

<sup>1</sup> محمد عبد الفتاح الصبري، البحث العلمي - الدليل التطبيقي للباحثين -، مرجع سابق، ص 115

الفرع الثالث: تحليل نتائج محاور الدراسة

تحليل نتائج المحور الأول من الاستبيان (أبعاد المسؤولية الاجتماعية)

يبين الجدول رقم(09): إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور أبعاد المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم(09): نتيجة التحليل الإحصائي لمحور أبعاد المسؤولية الاجتماعية

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات	رقم العبارة
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
			%	%	%	%	%		
موافق	0.984	3.98	33	11	06	08	04	تحرص المؤسسة على أن تكون لها سمعة جيدة في السوق.	01
			53.20	17.7	09.7	12.9	06.5		
موافق	0.790	3.79	15	33	04	06	04	تهتم المؤسسة بتحقيق موارد مالية تتوافق مع حجم المبالغ المالية المستثمرة.	02
			24.20	53.20	06.5	9.70	06.5		
موافق	0.758	3.76	08	42	01	11	00	تعطي المؤسسة اهتماما كبيرا لتحسين جودة منتجاتها.	03
			12.90	67.70	1.60	17.70	00		
موافق	0.629	3.63	05	42	03	11	01	تهتم المؤسسة باحترام قواعد المنافسة ومنع الإحتكار.	04
			08.1	67.7	04.8	17.7	1.6		
موافق	0.677	3.68	07	42	02	08	03	تهتم المؤسسة بتوفير ظروف العمل الجيدة ومنع عمل صغار السن.	05
			11.30	67.70	03.20	12.90	04.8		
موافق	0.645	3.65	05	12	32	11	02	تحرص المؤسسة على الإهتمام بصحة العمال والتعامل القانوني مع إصابات العمل.	06
			08.10	19.40	51.60	17.7	03.2		
موافق	0.758	3.63	06	41	03	10	02	تولي المؤسسة اهتماما كبيرا بتطبيق التشريعات والقوانين الخاصة بالتقاعد والضمان الإجتماعي.	07
			09.7	66.10	04.8	16.1	03.2		

موافق	0.597	3.60	02	45	04	10	01	تهتم المؤسسة بتطبيق قانون العمل والقانون الداخلي للمؤسسة.	08
			03.20	72.60	06.5	16.1	01.6		
موافق	0.726	3.73	09	34	12	07	0	تدعم المؤسسة كل الجهود الحكومية كمحاربة التهرب الضريبي وغيرها.	09
			14.50	54.80	19.4	11.3	0		
موافق	0.710	3.71	13	31	06	11	01	تحرص المؤسسة على مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.	10
			21	50	09.7	17.7	01.6		
موافق	0.677	3.68	06	42	04	08	02	تحرص المؤسسة على مراعاة الجانب الأخلاقي في كل ما يتعلق بمنتجاتها الموجهة للإستهلاك.	11
			09.7	67.70	06.50	12.90	03.2		
موافق	0.677	3.68	07	42	02	08	03	تهتم المؤسسة باحترام العادات والتقاليد الخاصة بالمستهلكين والمجتمع المتواجدة فيه بصفة عامة.	12
			11.30	67.70	03.2	12.90	04.8		
موافق	0.710	3.71	13	31	06	11	01	تهتم المؤسسة بالقيام بمبادرات خيرية طوعية لفائدة المحتاجين.	13
			21	50	09.70	17.70	01.6		
موافق	0.629	3.63	06	41	03	10	02	تهتم المؤسسة بالتكفل بالحالات الاجتماعية التي هي بحاجة لمساعدة عاجلة.	14
			09.70	66.10	04.80	16.10	03.2		
موافق	0.597	3.60	02	45	04	10	01	تهتم المؤسسة بدعم الجمعيات الخيرية.	15
			03.20	72.60	06.50	16.10	01.6		
موافق	0.597	3.60	02	45	04	10	01	تحرص المؤسسة على وضع برنامج خاص يهتم بالمساعدات الخيرية.	16
			03.20	72.60	06.50	16.10	01.6		
موافق	11.009	59.009	المتوسط المرجح للمحور الأول						

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V22.

يوضح الجدول أعلاه إدراك أفراد العينة على وجود اهتمام كبير من قبل المؤسسة وذلك بصفة طوعية لتبني مبادرات اجتماعية وخيرية، إضافة إلى اهتمامها البالغ باحترام القوانين والتشريعات المنظمة لعلاقات العمل وكذا احترامها لعادات وتقاليد المجتمع التي تنشط ضمن حدوده، وفيما يلي مناقشة عبارات الاستبيان لهذا المحور:

**العبارة 1:** تحرص المؤسسة على أن تكون لها سمعة جيدة في السوق.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 3.98 وانحراف معياري ممتثل في 0.984 بدرجة تقييم موافق وهذا يعكس أهمية التأكيد على الجهود المبذولة بغية الحصول والحفاظ على السمعة الجيدة في السوق وأمام المنافسين.

**العبارة 2:** تهتم المؤسسة بتحقيق موارد مالية تتوافق مع حجم المبالغ المالية المستثمرة.

نجد أن هذه العبارة حققت متوسط حسابي قدره 3.79 والانحراف المعياري بقيمة 0.790 وبالنظر لمقياس ليكارت الخماسي فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم موافق من قبل أفراد العينة، مما يدل على أن تحقيق الربحية من أولويات المؤسسة وهذا شيء طبيعي من أجل حياة المؤسسة.

**العبارة 3:** تعطي المؤسسة اهتماما كبيرا لتحسين جودة منتجاتها.

حققت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 3.76 وانحراف معياري بلغ 0.758 وبالنظر لمقياس ليكارت الخماسي فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم موافق من قبل أفراد العينة، مما يدل على إدراك أفراد العينة على سعي المؤسسة لتحسين جودة منتجاتها

**العبارة 4:** تهتم المؤسسة باحترام قواعد المنافسة ومنع الإحتكار.

لقد تحصلت هذه العبارة على متوسط حسابي بلغ 3.63 وانحراف معياري قدره 0.629 حسب ما يعكسه مقياس ليكارت الخماسي، فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم موافق ما يدل على موافقة أفراد العينة على أن المؤسسة تولي اهتماما بالغا لاحترام قواعد المنافسة وكذا نبذها للاحتكار.

**العبارة 5:** تهتم المؤسسة بتوفير ظروف العمل الجيدة ومنع عمل صغار السن.

تحصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري قدره 0.677 حيث حققت العبارة درجة تقييم موافق من قبل أفراد العينة، وهذا ما يعطي انطبعا أن العمال يرون أن المؤسسة توفر لهم ظروف عمل جيدة وتلتزم بالسن التشغيلي للعمل.

**العبارة 6:** تحرص المؤسسة على الإهتمام بصحة العمال والتعامل القانوني مع إصابات العمل.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب 3.65 وانحراف معياري ب 0.645 وبالنظر لمقياس ليكارت فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم موافق مما يدل على إدراك أفراد العينة أن المؤسسة تولي اهتماما بالغاً بصحتهم والقيام بكل ما يلزم في حالات إصابات العمل.

**العبارة رقم 7:** تولي المؤسسة اهتماما كبيرا بتطبيق التشريعات والقوانين الخاصة بالتقاعد والضمان الإجتماعي.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب 3.63 وانحراف معياري ب 0.629 وبالنظر لمقياس ليكارت فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم موافق مما يدل على إدراك أفراد العينة أن المؤسسة تحترم القوانين بصفة عامة والقوانين التي تضمن حقوق العمال بصفة خاصة.

**العبارة رقم 8:** تهتم المؤسسة بتطبيق قانون العمل والقانون الداخلي للمؤسسة.

لقد تحصلت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف معياري قدره 0.597 حيث حققت العبارة درجة تقييم موافق من قبل أفراد العينة، مما يدل على إقرار العاملين بأن المؤسسة تحترم وتطبق القوانين المنظمة لعلاقات العمل.

**العبارة رقم 9:** تدعم المؤسسة كل الجهود الحكومية كمحاربة التهرب الضريبي وغيرها.

هذه العبارة متوسط حسابي قدر ب 3.73 وانحراف معياري ب 0.726 وبالنظر لمقياس ليكارت فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم موافق مما يدل على إدراك أفراد العينة بأن المؤسسة تحترم التزاماتها تجاه الحكومة من خلال تصريحاتها وتسديد مستحققاتها الضريبية.

**العبارة رقم 10:** تحرص المؤسسة على مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ 3.71 وانحراف معياري بـ 0.710 وبالنظر لمقياس ليكارت فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم **موافق** مما يدل على إدراك أفراد العينة لتوفر عنصر حصول الأفراد على نفس الفرص في التوظيف وهو ما يحسب للمؤسسة.

**العبارة رقم 11:** تحرص المؤسسة على مراعاة الجانب الأخلاقي في كل ما يتعلق بمنتجاتها الموجهة للإستهلاك.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ 3.68 وانحراف معياري بـ 0.677 وبالنظر لمقياس ليكارت فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم **موافق** مما يدل على إدراك أفراد العينة لتوفر عنصر تماشي سياسة المؤسسة مع ضرورة احترام نوعية المنتجات لأخلاقيات المجتمع.

**العبارة رقم 12:** تهتم المؤسسة باحترام العادات والتقاليد الخاصة بالمستهلكين والمجتمع المتواجدة فيه بصفة عامة.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ 3.68 وانحراف معياري بـ 0.677 وبالنظر لمقياس ليكارت فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم **موافق** مما يدل على إدراك أفراد العينة لتوفر عنصر احترام المجتمع من قبل المؤسسة من خلال احترام عاداته بصفة عامة وعاداته الإستهلاكية بصفة خاصة.

**العبارة رقم 13:** تهتم المؤسسة بالقيام بمبادرات خيرية طوعية لفائدة المحتاجين.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ 3.71 وانحراف معياري بـ 0.710 وبالنظر لمقياس ليكارت فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم **موافق** مما يدل على بتيقن أفراد العينة من أن المؤسسة لا تتوانى في دعم المحتاجين طوعا.

**العبارة رقم 14:** تهتم المؤسسة بالتكفل بالحالات الاجتماعية التي هي بحاجة لمساعدة عاجلة.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ 3.63 وانحراف معياري بـ 0.629 وبالنظر لمقياس ليكارت فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم **موافق** مما يدل على إدراك أفراد العينة بدور المؤسسة الفاعل في القيام بكل ما هو لازم تجاه الحالات الاجتماعية التي من الواجب التكفل بها.

**العبارة رقم 15:** تهتم المؤسسة بدعم الجمعيات الخيرية.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ 3.60 وانحراف معياري بـ 0.597 وبالنظر لمقياس ليكارت فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم موافق مما يدل على إدراك أفراد العينة أن للمؤسسة مساهمات ودعم متواصل لمختلف الجمعيات الخيرية.

**العبارة رقم 16:** تحرص المؤسسة على وضع برنامج خاص يهتم بالمساعدات الخيرية

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ 3.60 وانحراف معياري بـ 0.597 وبالنظر لمقياس ليكارت فإن العبارة تحصلت على درجة تقييم موافق مما يدل على إدراك أفراد العينة لحرص المؤسسة على تسطير برنامج خاص بدعم كل ما له علاقة بالمبادرات الجمعوية الخيرية.

وبينت النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (02-09) المتوسط الحسابي المرجح لإجابات المحور والذي هو بمقدار 59.009 حيث أن تحديد اتجاه العينة = أكبر درجة - أقل درجة / عدد البدائل

أي  $(05 \times 16) - (01 \times 16) / (05) = 12.8$  ومنه مجال تحديد العينات يصبح كالتالي:

من 16 إلى 28.8  $(12.8 + 16)$  غير موافق بشدة.

من 28.8 إلى 41.6  $(12.8 + 28.8)$  غير موافق.

من 41.6 إلى 54.4  $(12.8 + 41.6)$  محايد.

من 54.4 إلى 67.2  $(12.8 + 54.4)$  موافق.

من 67.2 إلى 80  $(12.8 + 67.2)$  موافق بشدة.

من هذا نستنتج أن المتوسط الحسابي لإجابات محور أبعاد جودة الحياة الوظيفية والذي قدر بـ 59.009 فإنه حصل على تقدير موافق نظرا لوقوعه في منطقة المتوسط المرجح ما بين 54.4 إلى 67.2 وانحراف معياري 11.009.

تحليل نتائج المحور الثاني من الاستبيان (أبعاد جودة الحياة الوظيفية)

يبين الجدول رقم (10) إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

الجدول رقم (10): نتيجة التحليل الإحصائي لمحور أبعاد جودة الحياة الوظيفية

رقم العبارة	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري	التقييم
							العدد	العدد		
							%	%		
17	أتقاضى أجرا فيه الكثير من العدل مقارنة مع الوظائف المشابهة لوظيفتي في مؤسسات أخرى.	03	08	02	42	07	3.68	0.677	موافق	
		04.8	12.90	03.20	67.70	11.30				
18	المكافآت الممنوحة تكون وفقا لأداء وكفاءة الموظفين في المؤسسة.	03	08	02	42	07	3.68	0.677	موافق	
		04.8	12.90	03.20	67.70	11.30				
19	أتحصل على أجر ومكافآت تركز على أسس موضوعية تشمل جميع الموظفين داخل المؤسسة	01	10	05	40	06	3.65	0.645	موافق	
		01.6	16.10	08.10	64.50	09.70				
20	أتقاضى أجرا يغنيني عن العمل في وظيفة إضافية .	02	11	32	12	05	3.63	0.629	موافق	
		03.2	17.70	51.60	19.40	08.10				
21	تساهم الدورات التدريبية الموفرة لنا من قبل المؤسسة في تطوير مهارتنا وزيادة معارفنا وزيادة طموحاتنا المستقبلية	04	06	04	33	15	3.79	0.790	موافق	
		06.5	09.70	06.50	53.20	24.20				
22	تهتم المؤسسة بالبرامج التدريبية والتعليمية الخاصة بنا كعمال وموظفين.	03	08	02	42	07	3.68	0.677	موافق	
		04.8	12.90	03.20	67.70	11.30				
23	تسهل المؤسسة لنا طريق إكمال المسار التعليمي والجامعي.	03	08	02	42	07	3.68	0.677	موافق	
		04.8	12.90	03.20	67.70	11.30				
24	تحرص المؤسسة على توقيع	09	24	10	08	11	2.81	0.194	محايد	

			17.70	12.90	16.10	38.70	14.5	وإبرام عقود مع الجهات الخاصة بالتدريب والتعلم.	
موافق	0.710	3.71	05	12	32	11	02	مكان العمل يتوفر على نظام حماية فعال ضد الحرائق	25
			08.10	19.40	51.60	17.70	03.2		
موافق	0.677	3.68	07	42	02	08	03	توفر المؤسسة محيط عمل يحتوي على كل عناصر الصحة والسلامة المهنية.	26
			11.30	67.70	03.20	12.90	04.8		
موافق	0.629	3.63	05	12	32	11	02	تهتم المؤسسة بالمتابعة الدورية لصحة وسلامة العمال المهنية.	27
			08.10	19.40	51.60	17.70	03.2		
موافق	0.597	3.60	02	45	04	10	01	تحرص المؤسسة على توفير جميع مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء العمل.	28
			03.20	72.60	06.50	16.10	01.6		
موافق	0.790	3.79	15	33	04	06	04	هناك توافق كبير بين المؤهل العلمي والقدرة العملية والدرجة الوظيفية لأغلب الموظفين.	29
			24.20	53.20	06.50	09.70	06.5		
موافق	0.710	3.71	13	31	06	11	01	تمنح المؤسسة الترقيات على أساس الأداء و الكفاءة المهنية	30
			21	50	09.70	17.70	01.6		
موافق	0.629	3.63	06	41	03	10	02	توفر المؤسسة فرص مستقبلية للترقية الوظيفية لجميع الموظفين.	31
			09.70	66.10	04.20	16.10	03.2		
موافق	0.597	3.60	02	45	04	10	01	البرامج التدريبية التي يخضع لها الموظفين تؤهلهم للتقدم في المسار المهني.	32
			03.20	72.60	06.50	16.10	01.6		
موافق	0.710	3.71	13	31	06	11	01	مناخ العمل داخل المؤسسة مساعد على العمل وتسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف.	33
			21	50	09.70	17.70	01.6		
موافق	0.677	3.68	07	42	02	08	03	يوجد شعور بالاستقرار والأمان الوظيفي وعدم وجود تهديد بإنهاء علاقة العمل مع المؤسسة أو التسريح.	34
			11.30	67.70	03.20	12.90	04.8		

موافق	0.677	3.68	05	12	32	11	02	توجد رغبة للبقاء في المؤسسة وعدم البحث عن فرص عمل بديلة.	35
			08.10	19.40	51.60	17.70	03.2		
موافق	0.629	3.63	06	41	03	10	02	تحرص المؤسسة على الحفاظ على العمال الأكفاء والذين يمتلكون المهارة.	36
			09.70	66.10	04.80	16.10	03.2		
موافق	0.677	3.68	07	42	02	08	03	تهتم المؤسسة بتدريب الموظفين حتى يكون بإمكانهم التحكم في الأجهزة المتطورة والحديثة التي تقنيها.	37
			11.30	67.70	03.20	12.90	04.8		
موافق	0.629	3.63	06	41	03	10	02	المعدات والأجهزة التكنولوجية التي لدى المؤسسة متوفرة في الأماكن المناسبة.	38
			09.70	66.10	04.80	16.10	03.2		
موافق	0.597	3.60	02	45	04	10	01	تتوفر المؤسسة على تجهيزات و معدات تكنولوجية متطورة.	39
			03.20	72.06	06.50	16.10	01.6		
موافق	0.597	3.60	02	45	04	10	01	تحرص المؤسسة على تحديث الأجهزة والمعدات التكنولوجية بصفة مستمرة.	40
			03.20	72.06	06.50	16.10	01.6		
موافق	37.763	85.763	المتوسط المرجح للمحور الأول						

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V22.

يوضح الجدول أعلاه التوزيع التكراري والنسبي لاستجابات عينة الدراسة بخصوص محور أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتمثلة في أهمية الاهتمام بالصحة المهنية للعاملين وكذا رصد مكافآت زيادة على تحسين أجورهم ومحاولة تحسين الظروف التشغيلية للعمال والمستخدمين وتحقيق الرضا الوظيفي لهم، وفيما يلي مناقشة عبارات الاستبيان لهذا المحور:

**العبارة 17:** أتقاضى أجرا فيه الكثير من العدل مقارنة مع الوظائف المشابهة لوظيفتي في مؤسسات أخرى.

حققت هذه العبارة متوسطا حسابيا قدر ب 3.68 وانحرافا معياريا بلغ 0.677 وبدرجة تقييم موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي، ما يدل على اتفاق أفراد العينة على أن سلم الأجور في عدل كبير مقارنة بمؤسسات أخرى

**العبارة 18:** المكافآت الممنوحة تكون وفقا لأداء وكفاءة الموظفين في المؤسسة.

وحققت هذه العبارة متوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري بلغ 0.677 ودرجة تقييم موافق استنادا لمقياس ليكارت الخماسي، مما يدل على إقرار أفراد العينة بأن الكفاءة المهنية للعامل هي من تحدد حجم المكافآت التي سيحصل عليها

**العبارة 19:** أتحصل على أجر ومكافآت تتركز على أسس موضوعية تشمل جميع الموظفين داخل المؤسسة.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي بلغ 3.65 وانحراف معياري قدر ب 0.645 بدرجة تقييم موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي، مع ملاحظة إدراك أفراد العينة أن الأجور والمكافآت تعطى وفق اعتبارات عادلة وعمامة للجميع.

**العبارة 20:** أتقاضى أجرا يغنيني عن العمل في وظيفة إضافية.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.63 بانحراف معياري قدر ب 0.629 وبدرجة تقييم موافق، واستنادا لهذه النتائج يتضح لنا رضا العاملين عن أجرهم في المؤسسة وهو ما يعطي ارتياحا يجعلهم بمنأى عن البحث عن وظيفة إضافية

**العبارة 21:** تساهم الدورات التدريبية الموفرة لنا من قبل المؤسسة في تطوير مهاراتنا وزيادة معارفنا وزيادة طموحاتنا المستقبلية.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.79 كما قدر الانحراف المعياري ب 0.790 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الخماسي، ما يدل على موافقة أغلبية أفراد العينة على أن مساهمة الدورات التدريبية في تطوير مهارات العامل أي أن هاته الدورات ناجعة الى حد كبير.

**العبارة 22:** تهتم المؤسسة بالبرامج التدريبية والتعليمية الخاصة بنا كعمال وموظفين.

أحرزت هذه العبارة متوسط حسابي قدر بـ 3.68 وانحراف معياري بلغ 0.677 وحسب مقياس ليكارت الحماسي نجد أن هذه العبارة حققت درجة تقييم موافق ، ما يدل على أن إجابة أغلبية أفراد العينة أكدت على أن التكوين والتدريب من أولويات المؤسسة تجاههم

**العبارة 23:** تسهل المؤسسة لنا طريق إكمال المسار التعليمي والجامعي.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.68 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.677 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الحماسي، ما يدل على موافقة أغلبية أفراد العينة على أن المؤسسة تسهل للعمال متابعة مساهمهم التعليمي.

**العبارة 24:** تحرص المؤسسة على توقيع وإبرام عقود مع الجهات الخاصة بالتدريب والتعلم.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.81 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.194 وبدرجة تقييم محايد وفق مقياس ليكارت الحماسي، ما يدل على أن أغلبية أفراد العينة لا يعرفون إن كانت المؤسسة تسعى إلى إبرام عقود تدريبية لعمالها.

**العبارة 25:** مكان العمل يتوفر على نظام حماية فعال ضد الحرائق.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.71 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.710 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الحماسي، ما يدل على معرفة أغلبية أفراد العينة بوجود نظام حماية ضد الحريق داخل المؤسسة.

**العبارة 26:** توفر المؤسسة محيط عمل يحتوي على كل عناصر الصحة والسلامة المهنية.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.68 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.677 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الحماسي، ما يدل على أن أغلبية أفراد العينة يعتبرون أن المؤسسة توفر لهم ظروف السلامة والصحة المهنية.

**العبارة 27:** تهتم المؤسسة بالمتابعة الدورية لصحة وسلامة العمال المهنية.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.63 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.629 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الخماسي، ما يدل على موافقة أغلبية أفراد العينة على اهتمام المؤسسة بالصحة المهنية لعمالها.  
**العبارة 28:** تحرص المؤسسة على توفير جميع مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء العمل.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.60 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.597 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الخماسي، ما يدل على موافقة أن أفراد العينة يرون أن المؤسسة توفر مستلزمات الحماية من مختلف المخاطر.

**العبارة 29:** هناك توافق كبير بين المؤهل العلمي والقدرة العملية والدرجة الوظيفية لأغلب الموظفين.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.79 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.790 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الخماسي، ما يدل على موافقة أغلبية أفراد العينة على أن الدرجة الوظيفية التي هم فيها تتوافق مع مؤهلاتهم العلمية وقدراتهم الفعلية.

**العبارة 30:** تمنح المؤسسة الترقيات على أساس الأداء و الكفاءة المهنية.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.71 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.710 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الخماسي، ما يدل على إقرار أغلبية أفراد العينة على أن المؤسسة تقدم لهم الترقيات على أساس أدائهم المهني.

**العبارة 31:** توفر المؤسسة فرص مستقبلية للترقية الوظيفية لجميع الموظفين.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.63 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.629 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الخماسي، ما يدل على ادراك أغلبية أفراد العينة على أن لجميع العمال فرصة مستقبلية في الترقية.

**العبارة 32:** البرامج التدريبية التي يخضع لها الموظفون تؤهلهم للتقدم في المسار المهني.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.60 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.597 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الخماسي، ما يدل على موافقة أغلبية أفراد العينة على أن التقدم في المسار المهني له ارتباط بالبرامج التدريبية التي يخضعون لها.

**العبارة 33:** مناخ العمل داخل المؤسسة مساعد على العمل وتسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.71 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.710 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الحماسي، ما يدل على أن أفراد العينة يرون أن مناخ العمل جيد ومساعد على زيادة الإنتاجية العبارة 34: يوجد شعور بالاستقرار والأمان الوظيفي وعدم وجود تهديد بإنهاء علاقة العمل مع المؤسسة أو التسريح.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.68 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.677 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الحماسي، ما يدل على شعور أغلبية أفراد العينة بالاستقرار والأمان الوظيفي داخل المؤسسة. العبارة 35: توجد رغبة للبقاء في المؤسسة وعدم البحث عن فرص عمل بديلة.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.68 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.677 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الحماسي، ما يدل على رغبة أغلبية أفراد العينة على أن البقاء داخل المؤسسة وعدم مغادرتها. العبارة 36: تحرص المؤسسة على الحفاظ على العمال الأكفاء والذين يمتلكون المهارة.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.63 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.629 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الحماسي، ما يدل على موافقة أغلبية أفراد العينة على أن المؤسسة تولي اهتماما واضحا للحفاظ على عمالها المهرة والأكفاء.

العبارة 37: تهتم المؤسسة بتدريب الموظفين حتى يكون بإمكانهم التحكم في الأجهزة المتطورة والحديثة التي تكتنيها.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.68 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.677 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الحماسي، ما يدل على موافقة أغلبية أفراد العينة على أن المؤسسة تدرّب عمالها حتى يتسنى لهم مواكبة والتحكم في التكنولوجيا المتطورة.

العبارة 38: المعدات والأجهزة التكنولوجية التي لدى المؤسسة متوفرة في الأماكن المناسبة. بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.63 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.629 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الحماسي، ما يدل على تأكيد أغلبية أفراد العينة على أن المعدات التكنولوجية موجودة بالمؤسسة في مكانها المثالي.

**العبارة 39:** تتوفر المؤسسة على تجهيزات و معدات تكنولوجية متطورة.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.60 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.597 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الخماسي، ما يدل على موافقة تأكيد أفراد العينة على أن المؤسسة تواكب التكنولوجيا من خلال احتوائها على تجهيزات متطورة.

**العبارة 40:** تحرص المؤسسة على تحديث الأجهزة والمعدات التكنولوجية بصفة مستمرة.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.60 كما قدر الانحراف المعياري بـ 0.597 وبدرجة تقييم موافق وفق مقياس ليكارت الخماسي، ما يدل على موافقة أغلبية أفراد العينة على أن تحديث المعدات الإلكترونية من قبل المؤسسة يسير بوتيرة جيدة.

وبينت النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (02-10) المتوسط الحسابي المرجح لإجابات المحور والذي هو بمقدار 85.763

حيث أن تحديد اتجاه العينة = أكبر درجة - أقل درجة / عدد البدائل

أي  $(05 \times 24) - (01 \times 24) / (05) = 19.2$  ومنه مجال تحديد العينات يصبح كالتالي:

من 24 إلى 43.2  $(19.2+24)$  غير موافق بشدة.

من 43.2 إلى 62.4  $(19.2+43.2)$  غير موافق.

من 62.4 إلى 81.6  $(19.2+41.6)$  محايد.

من 81.6 إلى 100.8  $(19.2+54.4)$  موافق.

من 100.8 إلى 120  $(19.2+67.2)$  موافق بشدة.

من هذا نستنتج أن المتوسط الحسابي لإجابات محور أبعاد جودة الحياة الوظيفية والذي قدر بـ 85.763 فإنه حصل على تقدير موافق نظرا لوقوعه في منطقة المتوسط المرجح ما بين 81.6 إلى 100.8 وبانحراف معياري 37.763.

الفرع الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

تم صياغة خمسة فرضيات لدراسة هذا الموضوع وسيتم اختبار هذه الفرضيات كالتالي:

اختبار الفرضية الأولى:

تتمثل في " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام توفيقات لنماذج الانحدار المتعدد حيث المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية بأبعادها والمتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية وفيما يلي نتائج اختبار الفرضية الأولى كما يلي :

**الجدول رقم (11):** نتائج تحليل اختبار نموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية

وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود

الدلالة الإحصائية Sig	اختبار التأثير T = Test	معامل الارتباط R <sup>2</sup>	اختبار جودة النموذج F-Test	معامل الارتباط R	العبرة	الرقم
0.000	41.404	0.813	297.035	0.986	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية	01

\*\*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V22

يتضح من الجدول (11) أن هنالك علاقة طردية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، كما يشير معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى أن 81.30% من التغير في جودة حياة الوظيفية يعزى إلى أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين ، كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.05)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية.

اختبار الفرضية الثانية:

تتمثل في " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام توفيقات لنماذج الانحدار المتعدد حيث المتغير المستقل البعد الإقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والمتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية وفيما يلي نتائج اختبار الفرضية الثانية كما يلي :

الجدول رقم (12): نتائج تحليل اختبار نموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية

الرقم	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	اختبار جودة النموذج F-Test	معامل التحديد R <sup>2</sup>	اختبار التأثير T = Test	الدلالة الإحصائية Sig
01	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين البعد الإقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية	0.950	992.810	0.902	46.481	0.000

\*\*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V22

يتضح من الجدول (12) أن هناك علاقة طردية موجبة بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية كما يشير معامل التحديد (R<sup>2</sup>) إلى أن 90.20% من التغير في جودة حياة الوظيفية يعزى إلى البعد الإقتصادي للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين ، كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.05)، مما يؤكد أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية.

#### اختبار الفرضية الثالثة:

تتمثل في " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام توفيقات لنماذج الانحدار المتعدد حيث المتغير المستقل البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والمتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية وفيما يلي نتائج اختبار الفرضية الثالثة كما يلي :

الجدول رقم (13): نتائج تحليل إختبار نموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية

الدلالة الإحصائية Sig	اختبار التأثير T = Test	معامل التحديد R <sup>2</sup>	اختبار جودة النموذج F-Test	معامل الارتباط R	المتغير المستقل	الرقم
0.000	46.698	0.978	4792.048	0.989	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية	01

\*\*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V22

يتضح من الجدول (13) أن هنالك علاقة طردية موجبة بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، كما يشير معامل التحديد (R<sup>2</sup>) إلى أن 97.80% من التغير في جودة حياة الوظيفية يعزى إلى البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.05)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية.

#### اختبار الفرضية الرابعة:

تمثل في " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام توفيقات لنماذج الانحدار المتعدد حيث المتغير المستقل البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والمتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية وفيما يلي نتائج إختبار الفرضية الثانية كما يلي :

الجدول رقم (14): نتائج تحليل إختبار نموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية

الرقم	المتغير المستقل	معامل الارتباط R	اختبار جودة النموذج F-Test	معامل التحديد R <sup>2</sup>	اختبار التأثير T = Test	الدلالة الإحصائية Sig
01	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية	0.930	761.161	0.876	44.908	0.000

\*\*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V22

يتضح من الجدول (14) أن هنالك علاقة طردية موجبة بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، كما يشير معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى أن 87.60% من التغير في جودة حياة الوظيفة يعزى إلى البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.05)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية.

اختبار الفرضية الخامسة:

تتمثل في " وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام توفيقات لنماذج الانحدار المتعدد حيث المتغير المستقل البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية والمتغير التابع: جودة الحياة الوظيفية وفيما يلي نتائج إختبار الفرضية الثانية كما يلي:

الجدول رقم (15): نتائج تحليل إختبار نموذج الانحدار المتعدد لتحليل العلاقة بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية

الدلالة الإحصائية Sig	اختبار التأثير T = Test	معامل التحديد R <sup>2</sup>	اختبار جودة النموذج F-Test	معامل الارتباط R	المتغير المستقل	الرقم
0.000	46.262	0.932	1469.234	0.965	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية	01

\*\*دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05


المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS V22

يتضح من الجدول (15) أن هنالك علاقة طردية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، كما يشير معامل التحديد (R<sup>2</sup>) إلى أن 93.20% من التغير في جودة حياة الوظيفية يعزى إلى البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين. كما أن هناك علاقة معنوية لأن قيم (sig) أقل من (0.05)، مما يؤكد قبول الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية.

## خلاصة الفصل:

كان هذا الفصل محاولة منا لإسقاط الجانب النظري على واقع مؤسسة ورود بالوادي، من خلال المعلومات المستخلصة من الإستمارات المقدمة لموظفيها، وقد اتضح لنا من خلال تحليلها أن المؤسسة المدروسة تدرك جيداً أهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتأثيره الإيجابي على جودة الحياة الوظيفية لموظفيها، حيث أن عينة الدراسة وافقت على تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية على جودة الحياة الوظيفية وبدرجة كبيرة، وتوصلنا إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، إضافة إلى ارتباط معنوي بينهما، كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية بصفة منفردة (البعد الإقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الخيري) على جودة الحياة الوظيفية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

ويمكن القول أن عينة الدراسة تتمتع بجودة حياة وظيفية جيدة نظراً لتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية لاسيما البعدين القانوني والخيري.



الخاتمة العامة

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم المحاور الحديثة الجديرة بالإهتمام من خلال دورها البارز في إعطاء بعد تنافسي للمؤسسة، ودورها في الإستثمار في المورد البشري باعتباره أهم العناصر الفاعلة في نجاح المؤسسة. حيث جاءت هذه الدراسة لتحاول الإجابة على الإشكالية الرئيسية المتمثلة في: ما أثر المسؤولية الاجتماعية على جودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود بالوادي؟

#### - نتائج اختبار الفرضيات :

- يوجد أثر ايجابي ومعنوي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، وهذا ما يؤيد الفرضية الأولى (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود).
- يوجد أثر ايجابي ومعنوي بين البعد الإقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، وهذا ما يؤيد الفرضية الثانية (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين البعد الإقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود).
- يوجد أثر ايجابي ومعنوي بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، وهذا ما يؤيد الفرضية الثالثة (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود).
- يوجد أثر ايجابي ومعنوي بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، وهذا ما يؤيد الفرضية الرابعة (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود).
- يوجد أثر ايجابي ومعنوي بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية، وهذا ما يؤيد الفرضية الخامسة (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسة ورود).

#### - نتائج الدراسة :

بعد إلقاءنا الضوء على مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع توصلنا في نهاية هذه الدراسة إلى إجابات عن كل الأسئلة المطروحة سابقا، والتي مكنتنا من استخلاص النتائج المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة وهي كالتالي:

أولا : النتائج النظرية:

- إن تبني وتطبيق المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة يعني الكثير من الفوائد التي من أبرزها دعم وزيادة مستوى جودة حياة ومناخ العمل وبالتالي تحسين جودة الحياة الوظيفية للعمال وهو ما ينعكس إيجاباً على تحسين مردودهم؛
- إن تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة يعزز الثقة المتبادلة مع عمالها وبالتالي خلق روح الفريق وتحقيق الميزة التنافسية؛
- من أهم فوائد توفر جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة زيادة رضا العاملين مما يؤدي الى التقليل من معدل حوادث العمل والإصابات والغياب، والتقليل من دوران العمل من خلال الاحتفاظ بالكفاءات.

أولا : النتائج التطبيقية:

- أن تطبيق مؤسسة ورود بالوادي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية ككل كان مرتفع وأن للمسؤولية القانونية أعلى مجالاً، وأدناها المسؤولية الأخلاقية على الرغم من ارتفاع نسبتها؛
- أكدت نتائج الدراسة وجود ارتباط طردي قوي بين المسؤولية الاقتصادية لمؤسسة ورود وجودة الحياة الوظيفية لموظفيها، وأن التباين في المسؤولية الاقتصادية تجاه العاملين كمتغير وحيد يفسر 90.20% من التغير في جودة الحياة الوظيفية؛
- بينت نتائج الدراسة وجود ارتباط طردي قوي بين المسؤولية القانونية لمؤسسة ورود وجودة الحياة الوظيفية لموظفيها، وأن التباين في المسؤولية القانونية تجاه العاملين كمتغير وحيد يفسر 97.80% من التغير في جودة الحياة الوظيفية؛
- أشارت نتائج الدراسة وجود ارتباط طردي قوي بين المسؤولية الأخلاقية لمؤسسة ورود وجودة الحياة الوظيفية لموظفيها، وأن التباين في المسؤولية الأخلاقية تجاه العاملين كمتغير وحيد يفسر 87.60% من التغير في جودة الحياة الوظيفية؛
- أوضحت نتائج الدراسة وجود ارتباط طردي قوي بين المسؤولية الخيرية لمؤسسة ورود وجودة الحياة الوظيفية لموظفيها، وأن التباين في المسؤولية الخيرية تجاه العاملين كمتغير وحيد يفسر 93.20% من التغير في جودة الحياة الوظيفية؛
- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر دال إحصائياً بين مجالات المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة ورود مجتمعة وجودة الحياة الوظيفية.

- التوصيات:

- من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن أن نقدم مجموعة من التوصيات كالتالي:
- زيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وإدراجها ضمن الأهداف الإستراتيجية لمؤسسة ورود؛
- زيادة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية ومحاولة تحسين أبعادها؛
- الاهتمام بتطوير المسؤولية الأخلاقية بما ينعكس إيجاباً على جودة الحياة الوظيفية بعمال مؤسسة ورود؛
- الاستثمار في المستويات المرتفعة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بالمحافظة عليها أو تحسينها؛
- رفع الوعي لدى الموظفين والعاملين بمؤسسة ورود فيما يخص مجالات المسؤولية الاجتماعية وأثرها على جودة الحياة الوظيفية.

آفاق الدراسة:

- يعتبر موضوع أثر المسؤولية الاجتماعية على جودة الحياة الوظيفية من المواضيع الحديثة والهامة في مجال إقتصاد وتسيير المؤسسات، وبالتالي هناك مجموعة من الآفاق البحثية في هذا الموضوع منها :
- دراسة أثر برامج المسؤولية الاجتماعية على الالتزام الوظيفي؛
  - أثر الحصول على ايزو 26000 على جودة الحياة الوظيفية،
  - اثر الالتزام بالبعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الصناعية.

قائمة المصادر

والمراجع

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب

- 1- أحمد المعاني، أحمد عريقات، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2011 .
- 2- جاد الرب سيد، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، دار النهضة العربية، القاهرة 2008.
- 3- حسن حريم، ادارة الموارد البشرية (إطار متكامل) ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013 .
- 4- حمود خضير كاظم، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002 .
- 5- خالد فتحي ماضي، خالد راغب خطيب، السلامة المهنية العامة، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 6- صالح الحموري، رولا المعاينة، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، الأردن 2015.
- 7- طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الطبعة 3 ، دار وائل، عمان الأردن 2010
- 8- طاهر محمد الكلالدة، إدارة الموارد البشرية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان الأردن 2012.
- 9- عامر سامح عبد المطلب، قنديل علا محمد سيد، التطوير التنظيمي، الطبعة 1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2010.
- 10- عساف عبد المعطي محمد، السلوك الإداري التنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 11- عقيلي عمر وصفي، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1996.
- 12- العميان محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2002 .
- 13- محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر 2007.

## قائمة المصادر والمراجع

14- محمد عباس بدوي، عثمان الأميرة إبراهيم، دراسات في قضايا ومشاكل محاسبية معاصرة، دار المعارف، الإسكندرية، مصر 2008.

15- محمد فلاق، مواطنة منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر، الأردن، 2018.

16- نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال، الطبعة 1، دار الورق، الأردن، 2006.

### الرسائل والأطروحات

1- أحمد فروج، ياسين شعشوعة، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، إدارة أعمال، جامعة الجليلاني بونعامه، عين الدفلى، 2019.

2- خالد صبحي حبيب، مدى إدراك المصارف لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة فلسطين 2011.

3- خديجة ناصر، أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، ماجستير علوم تسيير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020.

4- خويلدات صالح، المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق للمؤسسة دراسة حالة سونلغاز - ورقلة، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، غير منشورة، جامعة الجزائر 03، 2011.

5- سمير سعد البياري، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الإلتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، إدارة أعمال، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية بغزة 2018.

6- عماد منصور أحمد حلاوة، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2015.

7- عمار بن محمد العيد حمادة، علاقة جودة الحياة الوظيفية بالإستغراق الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، أطروحة دكتوراه علم النفس وعلوم التربية غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2019.

8- محمد سالم اللولو، مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل شركات المساهمة العامة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين 2009.

## قائمة المصادر والمراجع

- 9- مرفت خضر السيد المرنيخ، تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وآدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في غزة، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2004.
  - 10- مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين 2016.
  - 11- نويجي فاطمة الزهراء، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على مجموعة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال وتنظيم، جامعة محمد خيضر بيسكرة 2020/2019.
- المقالات والمنشورات والتقارير:
- 1- حسين الأسرج ، المسؤولية الاجتماعية للشركات ، المعهد العربي للتخطيط ، مجلة جسر التنمية، العدد 90 الكويت. 2010
  - 2- سرمد كوكب الجميل، المسؤولية الاجتماعية للاستثمار الأجنبي المباشر تحليل نقدي لمعطيات منظمة التجارة العالمية في عصر العولمة، جامعة الموصل، العراق
  - 3- صالح الصرايبي، المحاسبة البيئية والتنمية المستدامة، مجلة التعاون الاقتصادي بين الدول الإسلامية، مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية للدول الإسلامية، مجلد الثامن عشر (18) ، تركيا، 1997.
  - 4- ماجدة محسن عبد الرحمان، جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في معمل متين للمياه المعدنية بمحافظة دهوك، مجلة تنمية الرفادين، العدد 112، جامعة الموصل، العراق، 2013.
  - 5- محمد الباوي، وفاء بنين، تأثير جودة الحياة الوظيفية على القيمة المضافة للشركات غير المالية في الدول الأكثر تصنيعاً في العالم، كتاب جماعي (الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية ودورها في تحقيق تميز المنظمات)، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي 2021.
  - 6- نوال بوضياف، جودة الحياة الوظيفية ومدى إسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات، رؤية في اطار علم النفس الإيجابي، مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد9، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020

المؤتمرات والملتقيات:

- 1- صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، 23-25 مارس 2009، بيروت.
- 2- عمر عزاوي، مولاي لخضر وبوزيد السايح، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، 14/15 فيفري 2012، جامعة بشار الجزائر
- 3- محمد متولي ذكروني عمر، المسؤولية الاجتماعية للشركات في ضوء المبادرات الدولية، إدارة أزمة الدعم وفعالية العدالة الاجتماعية، المؤتمر الدولي الثالث عشر حول إدارة الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس مصر 2008.
- 4- فؤاد محمد حسين الحمدي، 29/30 أكتوبر 2008، مدى ادراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها، المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات ، مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك ، صنعاء.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Alain Cheveau، Jean Jaques. **Enterprise responsable**، Paris،2003.
- 2- Crowther & Aras، 2008، corporate social responsibility، De Montfort University، UKp14

الملاحق



الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



عنوان المذكرة: المسؤولية الاجتماعية وأثرها على جودة الحياة الوظيفية

استمارة استبيان

إلى كل موظفي مؤسسة ورود بالوادي في جميع مراكز ومسؤوليات العمل.

وفي إطار إعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص: **إقتصاد وتسيير المؤسسات**، نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي نسع من خلاله لجمع المعلومات المطلوبة التي تساعد في إتمام بحثنا هذا، والذي يحمل عنوان: **المسؤولية الاجتماعية وأثرها على جودة الحياة الوظيفية**، لذا نرجوا من سيادتكم التكرم بقراءة هذه العبارات والإجابة عنها وفق ما ترونه مناسباً.

علما بأن هذا البيانات والمعلومات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، وستكون إجاباتكم ومساهماتكم عوناً كبيراً لنا في التوصل لنتائج موضوعية.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق عبارات الإحترام والتقدير والشكر لمساعدتنا على إنجاز

**ملاحظة:**

الإجابة تكون بوضع العلامة ( X ) في المكان المناسب.

المعلومات التي ستقدمونها ستكون موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية لا غير.

**القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:**

الجنس:  ذكر  أنثى

العمر: أقل من 25  من 25 إلى 35 سنة  من 36 إلى 46 سنة  أكبر من 46 سنة

المؤهل العلمي: ثانوي أو أقل  تقني سامي  جامعي  دراسات عليا

سنوات الخبرة: أقل من 05 سنوات  من 06 إلى 10 سنوات  من 11 إلى 20 سنة  أكثر من 20 سنة

القسم الثاني : الفقرات المشكلة للاستبيان

المحور الأول : أبعاد المسؤولية الاجتماعية

رقم	فقرات الاستبيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعاد الاقتصادي	01	تحرص المؤسسة على أن تكون لها سمعة جيدة في السوق ؟				
	02	تهتم المؤسسة بتحقيق موارد مالية تتوافق مع حجم المبالغ المالية المستثمرة ؟				
	03	تعطي المؤسسة اهتماما كبيرا لتحسين جودة منتجاتها ؟				
	04	تهتم المؤسسة باحترام قواعد المنافسة ومنع الإحتكار ؟				
البعاد القانوني	01	تهتم المؤسسة بتوفير ظروف العمل الجيدة ومنع عمل صغار السن؟				
	02	تحرص المؤسسة على الاهتمام بصحة العمال و التعامل القانوني مع إصابات العمل ؟				
	03	تولي المؤسسة اهتماما كبيرا بتطبيق التشريعات والقوانين الخاصة بالتقاعد والضمان الاجتماعي ؟				
	04	تهتم المؤسسة بتطبيق قانون العمل والقانون الداخلي للمؤسسة؟				
البعاد الأخلاقي	01	تدعم المؤسسة كل الجهود الحكومية كمحاربة التهرب الضريبي وغيرها ؟				
	02	تحرص المؤسسة على مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف ؟				
	03	تحرص المؤسسة على مراعاة الجانب الأخلاقي في كل ما يتعلق بمنتجاتها الموجهة للاستهلاك ؟				
	04	تهتم المؤسسة باحترام العادات والتقاليد الخاصة بالمستهلكين والمجتمع المتواجدة فيه بصفة عامة ؟				
البعاد الخيري	01	تهتم المؤسسة بالقيام بمبادرات خيرية طوعية لفائدة المحتاجين؟				
	02	تهتم المؤسسة بالتكفل بالحالات الاجتماعية التي هي بحاجة لمساعدة عاجلة ؟				
	03	تهتم المؤسسة بدعم الجمعيات الخيرية ؟				
	04	تحرص المؤسسة على وضع برنامج خاص يهتم بالمساعدات الخيرية ؟				

## المحور الثاني : أبعاد جودة الحياة الوظيفية

الرقم	فقرات الاستبيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأجر والمكافآت	01	أتقاضى أجرا فيه الكثير من العدل مقارنة مع الوظائف المشابهة لوظيفتي في مؤسسات أخرى ؟				
	02	المكافآت الممنوحة تكون وفقا لأداء وكفاءة الموظفين في المؤسسة ؟				
	03	أتحصل على أجر ومكافآت تركز على أسس موضوعية تشمل جميع الموظفين داخل المؤسسة ؟				
	04	أتقاضى أجرا يغنيني عن العمل في وظيفة إضافية ؟				
التدريب والتعلم	01	تساهم الدورات التدريبية الموفرة لنا من قبل المؤسسة في تطوير مهاراتنا وزيادة معارفنا وزيادة طموحاتنا المستقبلية ؟				
	02	تهتم المؤسسة بالبرامج التدريبية والتعليمية الخاصة بنا كعمال وموظفين ؟				
	03	تسهل المؤسسة لنا طريق إكمال المسار التعليمي والجامعي ؟				
	04	تحرص المؤسسة على توقيع إبرام عقود مع الجهات الخاصة بالتدريب والتعلم ؟				
الأمّن والصحة المهنية	01	مكان العمل يتوفر على نظام حماية فعال ضد الحرائق؟				
	02	توفر المؤسسة محيط عمل يحتوي على كل عناصر الصحة والسلامة المهنية ؟				
	03	تهتم المؤسسة بالمتابعة الدورية لصحة وسلامة العمال المهنية ؟				
	04	تحرص المؤسسة على توفير جميع مستلزمات الحماية من المخاطر أثناء العمل ؟				
نظام الترقية الوظيفي	01	هناك توافق كبير بين المؤهل العلمي والقدرة العملية والدرجة الوظيفية لأغلب الموظفين ؟				
	02	تمنح المؤسسة الترقيات على أساس الأداء و الكفاءة المهنية ؟				
	03	توفر المؤسسة فرص مستقبلية للترقية الوظيفية لجميع الموظفين ؟				
	04	البرامج التدريبية التي يخضع لها الموظفين تؤهلهم للتقدم في المسار المهني ؟				

					01	الاستقرار والأمان الوظيفي	مناخ العمل داخل المؤسسة مساعد على العمل وتسوده الثقة المتبادلة بين جميع الأطراف ؟
					02		يوجد شعور بالاستقرار والأمان الوظيفي وعدم وجود تهديد بإنهاء علاقة العمل مع المؤسسة أو التسريح ؟
					03		توجد رغبة للبقاء في المؤسسة وعدم البحث عن فرص عمل بديلة ؟
					04		تحرص المؤسسة على الحفاظ على العمال الأكفاء والذين يمتلكون المهارة ؟
					01	التكنولوجيا المستخدمة	تهتم المؤسسة بتدريب الموظفين حتى يكون بإمكانهم التحكم في الأجهزة المتطورة والحديثة التي تفتتها ؟
					02		المعدات والأجهزة التكنولوجية التي لدى المؤسسة متوفرة في الأماكن المناسبة ؟
					03		تتوفر المؤسسة على تجهيزات و معدات تكنولوجية متطورة ؟
					04		تحرص المؤسسة على تحديث الأجهزة والمعدات التكنولوجية بصفة مستمرة ؟

## الملحق رقم (02): مخرجات SPSS V22

### اختبار ألفا كرونباخ

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,989	44

### التحليل الوصفي لتكرارات المحور الأول (المسؤولية الاجتماعية)

#### Statistiques

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
N Valide	62	62	62	62	62	62	62
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,76	3,63	3,98	3,79	3,60	3,11	3,68
Médiane	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
Mode	4	4	5	4	4	3	4
Ecart type	,900	,927	1,324	1,118	,858	,907	1,004
Variance	,809	,860	1,754	1,250	,736	,823	1,009

#### Statistiques

	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
N Valide	62	62	62	62	62	62	62
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,63	3,71	3,73	3,68	3,68	3,63	3,71
Médiane	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mode	4	4	4	4	4	4	4
Ecart type	,979	1,046	,853	,937	1,004	,979	1,046
Variance	,958	1,095	,727	,878	1,009	,958	1,095

#### Statistiques

	Q15	Q16
N Valide	62	62
Manquant	0	0
Moyenne	3,60	3,60
Médiane	4,00	4,00
Mode	4	4
Ecart type	,858	,858
Variance	,736	,736

**التحليل الوصفي لتكرارات المحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية)**

**Statistiques**

	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23
N Valide	62	62	62	62	62	62	62
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,11	3,68	3,65	3,68	3,68	3,68	2,81
Médiane	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00
Mode	3	4	4	4	4	4	2
Ecart type	,907	1,004	,925	1,004	1,004	1,004	1,341
Variance	,823	1,009	,856	1,009	1,009	1,009	1,798

**Statistiques**

	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
N Valide	62	62	62	62	62	62	62
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,79	3,60	3,11	3,11	3,68	3,63	3,71
Médiane	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Mode	4	4	3	3	4	4	4
Ecart type	1,118	,858	,907	,907	1,004	,979	1,046
Variance	1,250	,736	,823	,823	1,009	,958	1,095

**Statistiques**

	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37
N Valide	62	62	62	62	62	62	62
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,79	3,60	3,11	3,68	3,63	3,71	3,60
Médiane	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Mode	4	4	3	4	4	4	4
Ecart type	1,118	,858	,907	1,004	,979	1,046	,858
Variance	1,250	,736	,823	1,009	,958	1,095	,736

**Statistiques**

	Q38	Q39	Q40
N Valide	62	62	62
Manquant	0	0	0
Moyenne	3,60	3,68	3,63
Médiane	4,00	4,00	4,00
Mode	4	4	4
Ecart type	,858	1,004	,979
Variance	,736	1,009	,958

## التحليل الوصفي لتكرارات البيانات الشخصية

### Statistiques

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي	سنوات الخبرة
N	Valide	49	49	49	49
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		1,27	2,24	1,59	2,10
Médiane		1,00	2,00	1,00	2,00
Mode		1	2	1	2
Ecart type		,446	,560	,814	,684
Variance		,199	,314	,663	,469

## اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات الشخصية Tests de normalité

### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الجنس	,461	110	,000	,549	110	,000
العمر	,408	110	,000	,677	110	,000
المؤهل العلمي	,364	110	,000	,698	110	,000
سنوات الخبرة	,299	110	,000	,834	110	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

## اختبار التوزيع الطبيعي لجميع العبارات Tests de normalité

### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
Q1	,420	110	,000	,681	110	,000
Q2	,434	110	,000	,674	110	,000
Q3	,330	110	,000	,745	110	,000
Q4	,339	110	,000	,774	110	,000
Q5	,442	110	,000	,644	110	,000
Q6	,378	110	,000	,771	110	,000
Q7	,424	110	,000	,693	110	,000
Q8	,420	110	,000	,701	110	,000
Q9	,306	110	,000	,841	110	,000
Q10	,313	110	,000	,833	110	,000
Q11	,396	110	,000	,744	110	,000
Q12	,424	110	,000	,693	110	,000
Q13	,420	110	,000	,701	110	,000
Q14	,306	110	,000	,841	110	,000
Q15	,442	110	,000	,644	110	,000

Q16	,442	110	,000	,644	110	,000
Q17	,420	110	,000	,701	110	,000
Q18	,424	110	,000	,693	110	,000
Q19	,378	110	,000	,771	110	,000
Q20	,424	110	,000	,693	110	,000
Q21	,424	110	,000	,693	110	,000
Q22	,424	110	,000	,693	110	,000
Q23	,268	110	,000	,857	110	,000
Q24	,339	110	,000	,774	110	,000
Q25	,442	110	,000	,644	110	,000
Q26	,420	110	,000	,701	110	,000
Q27	,306	110	,000	,841	110	,000
Q28	,424	110	,000	,693	110	,000
Q29	,420	110	,000	,701	110	,000
Q30	,306	110	,000	,841	110	,000
Q31	,339	110	,000	,774	110	,000
Q32	,442	110	,000	,644	110	,000
Q33	,424	110	,000	,693	110	,000
Q34	,424	110	,000	,693	110	,000
Q35	,420	110	,000	,701	110	,000
Q36	,306	110	,000	,841	110	,000
Q37	,442	110	,000	,644	110	,000
Q38	,442	110	,000	,644	110	,000
Q39	,424	110	,000	,693	110	,000
Q40	,420	110	,000	,701	110	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

**اختبار درجة الارتباط بيرسون للمحور الأول مع عباراته (المسؤولية الاجتماعية)**

**Corrélations**

	المحور_الاول	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
المحور_الاول	1	,919**	,944**	,839**	,881**	,946**	,894**	,927**	,940**
Corrélation de Pearson									
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q1	,919**	1	,873**	,685**	,845**	,912**	,860**	,874**	,846**
Corrélation de Pearson									
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q2	,944**	,873**	1	,742**	,825**	,859**	,819**	,872**	,929**
Corrélation de Pearson									
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q3	Corrélation de Pearson	,839**	,685**	,742**	1	,706**	,802**	,745**	,723**	,754**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q4	Corrélation de Pearson	,881**	,845**	,825**	,706**	1	,833**	,783**	,814**	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q5	Corrélation de Pearson	,946**	,912**	,859**	,802**	,833**	1	,953**	,874**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q6	Corrélation de Pearson	,894**	,860**	,819**	,745**	,783**	,953**	1	,828**	,812**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q7	Corrélation de Pearson	,927**	,874**	,872**	,723**	,814**	,874**	,828**	1	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q8	Corrélation de Pearson	,940**	,846**	,929**	,754**	,811**	,853**	,812**	,843**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q9	Corrélation de Pearson	,876**	,760**	,833**	,718**	,718**	,780**	,739**	,767**	,805**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q10	Corrélation de Pearson	,828**	,703**	,782**	,678**	,713**	,720**	,706**	,737**	,760**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q11	Corrélation de Pearson	,597**	,509**	,483**	,551**	,498**	,590**	,528**	,532**	,493**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q12	Corrélation de Pearson	,927**	,874**	,872**	,723**	,814**	,874**	,828**	1,000**	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q13	Corrélation de Pearson	,940**	,846**	,929**	,754**	,811**	,853**	,812**	,843**	1,000**

	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q14	Corrélation de Pearson	,876**	,760**	,833**	,718**	,718**	,780**	,739**	,767**	,805**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q15	Corrélation de Pearson	,946**	,912**	,859**	,802**	,833**	1,000**	,953**	,874**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q16	Corrélation de Pearson	,946**	,912**	,859**	,802**	,833**	1,000**	,953**	,874**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62

#### Corrélations

		Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16
المحور_الاول J	Corrélation de Pearson	,876**	,828**	,597**	,927**	,940**	,876**	,946**	,946**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q1	Corrélation de Pearson	,760**	,703**	,509**	,874**	,846**	,760**	,912**	,912**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q2	Corrélation de Pearson	,833**	,782**	,483**	,872**	,929**	,833**	,859**	,859**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q3	Corrélation de Pearson	,718**	,678**	,551**	,723**	,754**	,718**	,802**	,802**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q4	Corrélation de Pearson	,718**	,713**	,498**	,814**	,811**	,718**	,833**	,833**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q5	Corrélation de Pearson	,780**	,720**	,590**	,874**	,853**	,780**	1,000**	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q6	Corrélation de Pearson	,739**	,706**	,528**	,828**	,812**	,739**	,953**	,953**

	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q7	Corrélation de Pearson	,767**	,737**	,532**	1,000**	,843**	,767**	,874**	,874**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q8	Corrélation de Pearson	,805**	,760**	,493**	,843**	1,000**	,805**	,853**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q9	Corrélation de Pearson	1	,810**	,371**	,767**	,805**	1,000**	,780**	,780**
	Sig. (bilatérale)		,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q10	Corrélation de Pearson	,810**	1	,401**	,737**	,760**	,810**	,720**	,720**
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q11	Corrélation de Pearson	,371**	,401**	1	,532**	,493**	,371**	,590**	,590**
	Sig. (bilatérale)	,003	,001		,000	,000	,003	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q12	Corrélation de Pearson	,767**	,737**	,532**	1	,843**	,767**	,874**	,874**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q13	Corrélation de Pearson	,805**	,760**	,493**	,843**	1	,805**	,853**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q14	Corrélation de Pearson	1,000**	,810**	,371**	,767**	,805**	1	,780**	,780**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,003	,000	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q15	Corrélation de Pearson	,780**	,720**	,590**	,874**	,853**	,780**	1	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62
Q16	Corrélation de Pearson	,780**	,720**	,590**	,874**	,853**	,780**	1,000**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62	62	62	62

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

اختبار درجة الارتباط بيرسون للمحور الثاني مع عباراته (جودة الحياة الوظيفية)

Corrélations

	المحور الثاني	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	
المحور الثاني	Corrélation de Pearson	1	,940*	,953*	,880*	,953*	,953*	,953*	-,042	,879*	,930*	,940*	,843*	,953*	,940*
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,747	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q17	Corrélation de Pearson	,940**	1	,843*	,812*	,843*	,843*	,843*	-,131	,811*	,853*	1,000**	,805*	,843*	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,312	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q18	Corrélation de Pearson	,953**	,843*	1	,828*	1,000**	1,000**	1,000**	-,059	,814*	,874*	,843*	,767*	1,000**	,843*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,647	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q19	Corrélation de Pearson	,880**	,812*	,828*	1	,828*	,828*	,828*	-,149	,783*	,953*	,812*	,739*	,828*	,812*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,248	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q20	Corrélation de Pearson	,953**	,843*	1,000**	,828*	1	1,000**	1,000**	-,059	,814*	,874*	,843*	,767*	1,000**	,843*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,647	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q21	Corrélation de Pearson	,953**	,843*	1,000**	,828*	1,000**	1	1,000**	-,059	,814*	,874*	,843*	,767*	1,000**	,843*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,647	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q22	Corrélation de Pearson	,953**	,843*	1,000**	,828*	1,000**	1,000**	1	-,059	,814*	,874*	,843*	,767*	1,000**	,843*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,647	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q23	Corrélation de Pearson	-,042	-,131	-,059	-,149	-,059	-,059	-,059	1	-,082	-,126	-,131	-,123	-,059	-,131

Sig. (bilatérale)	,747	,312	,647	,248	,647	,647	,647		,525	,329	,312	,343	,647	,312
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q24 Corrélation de Pearson	,879**	,811*	,814*	,783*	,814*	,814*	,814*	-,082	1	,833*	,811*	,718*	,814*	,811*
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,525		,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q25 Corrélation de Pearson	,930**	,853*	,874*	,953*	,874*	,874*	,874*	-,126	,833*	1	,853*	,780*	,874*	,853*
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,329	,000		,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q26 Corrélation de Pearson	,940**	1,00 0**	,843*	,812*	,843*	,843*	,843*	-,131	,811*	,853*	1	,805*	,843*	1,00 0**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,312	,000	,000		,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q27 Corrélation de Pearson	,843**	,805*	,767*	,739*	,767*	,767*	,767*	-,123	,718*	,780*	,805*	1	,767*	,805*
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,343	,000	,000	,000		,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q28 Corrélation de Pearson	,953**	,843*	1,00 0**	,828*	1,00 0**	1,00 0**	1,00 0**	-,059	,814*	,874*	,843*	,767*	1	,843*
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,647	,000	,000	,000	,000		,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q29 Corrélation de Pearson	,940**	1,00 0**	,843*	,812*	,843*	,843*	,843*	-,131	,811*	,853*	1,00 0**	,805*	,843*	1
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,312	,000	,000	,000	,000	,000	
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q30 Corrélation de Pearson	,843**	,805*	,767*	,739*	,767*	,767*	,767*	-,123	,718*	,780*	,805*	1,00 0**	,767*	,805*
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,343	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q31 Corrélation de Pearson	,879**	,811*	,814*	,783*	,814*	,814*	,814*	-,082	1,00 0**	,833*	,811*	,718*	,814*	,811*
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,525	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

Q32	Corrélation de Pearson	,930**	,853*	,874*	,953*	,874*	,874*	,874*	-,126	,833*	1,00	,853*	,780*	,874*	,853*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,329	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q33	Corrélation de Pearson	,953**	,843*	1,00	,828*	1,00	1,00	1,00	-,059	,814*	,874*	,843*	,767*	1,00	,843*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,647	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q34	Corrélation de Pearson	,953**	,843*	1,00	,828*	1,00	1,00	1,00	-,059	,814*	,874*	,843*	,767*	1,00	,843*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,647	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q35	Corrélation de Pearson	,940**	1,00	,843*	,812*	,843*	,843*	,843*	-,131	,811*	,853*	1,00	,805*	,843*	1,00
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,312	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q36	Corrélation de Pearson	,843**	,805*	,767*	,739*	,767*	,767*	,767*	-,123	,718*	,780*	,805*	1,00	,767*	,805*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,343	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q37	Corrélation de Pearson	,930**	,853*	,874*	,953*	,874*	,874*	,874*	-,126	,833*	1,00	,853*	,780*	,874*	,853*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,329	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q38	Corrélation de Pearson	,930**	,853*	,874*	,953*	,874*	,874*	,874*	-,126	,833*	1,00	,853*	,780*	,874*	,853*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,329	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q39	Corrélation de Pearson	,953**	,843*	1,00	,828*	1,00	1,00	1,00	-,059	,814*	,874*	,843*	,767*	1,00	,843*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,647	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q40	Corrélation de Pearson	,940**	1,00	,843*	,812*	,843*	,843*	,843*	-,131	,811*	,853*	1,00	,805*	,843*	1,00
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,312	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,312	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

### Corrélations

	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40
المحور الثاني Corrélation de Pearson	,843**	,879**	,930**	,953**	,953**	,940**	,843**	,930**	,930**	,953**	,940**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q17 Corrélation de Pearson	,805**	,811**	,853**	,843**	,843**	1,000**	,805**	,853**	,853**	,843**	1,000*
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q18 Corrélation de Pearson	,767**	,814**	,874**	1,000**	1,000**	,843**	,767**	,874**	,874**	1,000**	,843**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q19 Corrélation de Pearson	,739**	,783**	,953**	,828**	,828**	,812**	,739**	,953**	,953**	,828**	,812**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q20 Corrélation de Pearson	,767**	,814**	,874**	1,000**	1,000**	,843**	,767**	,874**	,874**	1,000**	,843**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q21 Corrélation de Pearson	,767**	,814**	,874**	1,000**	1,000**	,843**	,767**	,874**	,874**	1,000**	,843**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q22 Corrélation de Pearson	,767**	,814**	,874**	1,000**	1,000**	,843**	,767**	,874**	,874**	1,000**	,843**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q23 Corrélation de Pearson	-,123	-,082	-,126	-,059	-,059	-,131	-,123	-,126	-,126	-,059	-,131
Sig. (bilatérale)	,343	,525	,329	,647	,647	,312	,343	,329	,329	,647	,312
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q24 Corrélation de Pearson	,718**	1,000**	,833**	,814**	,814**	,811**	,718**	,833**	,833**	,814**	,811**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

Q25	Corrélation de Pearson	,780**	,833**	1,000**	,874**	,874**	,853**	,780**	1,000**	1,000**	,874**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q26	Corrélation de Pearson	,805**	,811**	,853**	,843**	,843**	1,000**	,805**	,853**	,853**	,843**	1,000*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q27	Corrélation de Pearson	1,000*	,718**	,780**	,767**	,767**	,805**	1,000**	,780**	,780**	,767**	,805**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q28	Corrélation de Pearson	,767**	,814**	,874**	1,000**	1,000**	,843**	,767**	,874**	,874**	1,000**	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q29	Corrélation de Pearson	,805**	,811**	,853**	,843**	,843**	1,000**	,805**	,853**	,853**	,843**	1,000*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q30	Corrélation de Pearson	1	,718**	,780**	,767**	,767**	,805**	1,000**	,780**	,780**	,767**	,805**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q31	Corrélation de Pearson	,718**	1	,833**	,814**	,814**	,811**	,718**	,833**	,833**	,814**	,811**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q32	Corrélation de Pearson	,780**	,833**	1	,874**	,874**	,853**	,780**	1,000**	1,000**	,874**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q33	Corrélation de Pearson	,767**	,814**	,874**	1	1,000**	,843**	,767**	,874**	,874**	1,000**	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q34	Corrélation de Pearson	,767**	,814**	,874**	1,000**	1	,843**	,767**	,874**	,874**	1,000**	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q35	Corrélation de Pearson	,805**	,811**	,853**	,843**	,843**	1	,805**	,853**	,853**	,843**	1,000*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000

N		62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q36	Corrélation de Pearson	1,000*	,718**	,780**	,767**	,767**	,805**	1	,780**	,780**	,767**	,805**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q37	Corrélation de Pearson	,780**	,833**	1,000**	,874**	,874**	,853**	,780**	1	1,000**	,874**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q38	Corrélation de Pearson	,780**	,833**	1,000**	,874**	,874**	,853**	,780**	1,000**	1	,874**	,853**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q39	Corrélation de Pearson	,767**	,814**	,874**	1,000**	1,000**	,843**	,767**	,874**	,874**	1	,843**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Q40	Corrélation de Pearson	,805**	,811**	,853**	,843**	,843**	1,000**	,805**	,853**	,853**	,843**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

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

اختبار درجة الارتباط بيرسون بين كل من المحور الأول (المسؤولية الاجتماعية) والمحور الثاني مع عباراته (جودة

الحياة الوظيفية)

#### Corrélations

		المحور الاول	المحور الثاني
المحور_الاول	Corrélation de Pearson	1	,987**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	62	62
المحور_الثاني	Corrélation de Pearson	,987**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	62	62

**اختبار دراسة الاستقلالية (كی تربيع) بين الجنس و المحور الأول (المسؤولية الاجتماعية)**

Tests du khi-deux			
	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	31,199 <sup>a</sup>	20	,053
Rapport de vraisemblance	41,328	20	,003
Association linéaire par linéaire	,154	1	,694
N d'observations valides	62		

a. 41 cellules (97,6%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,42.

**اختبار دراسة الاستقلالية (كی تربيع) بين الجنس و المحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية)**

Tests du khi-deux			
	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	34,920 <sup>a</sup>	25	,090
Rapport de vraisemblance	47,533	25	,004
Association linéaire par linéaire	,315	1	,575
N d'observations valides	62		

a. 51 cellules (98,1%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,42.

**اختبار دراسة الاستقلالية (كی تربيع) بين العمر و المحور الأول (المسؤولية الاجتماعية)**

Tests du khi-deux			
	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	75,285 <sup>a</sup>	60	,088
Rapport de vraisemblance	75,202	60	,089
Association linéaire par linéaire	1,911	1	,167
N d'observations valides	110		

a. 78 cellules (92,9%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,02.

**اختبار دراسة الاستقلالية (كی تربيع) بين العمر و المحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية)**

Tests du khi-deux			
	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	141,123 <sup>a</sup>	75	,000
Rapport de vraisemblance	108,159	75	,007
Association linéaire par linéaire	1,961	1	,161
N d'observations valides	110		

a. 99 cellules (95,2%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,02.

### اختبار دراسة الاستقلالية (كى تربيع) بين العمر و الجنس

#### Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	3,915 <sup>a</sup>	3	,271
Rapport de vraisemblance	6,168	3	,104
Association linéaire par linéaire	,499	1	,480
N d'observations valides	110		

a. 3 cellules (37,5%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,26.

### اختبار دراسة الاستقلالية (كى تربيع) بين العمر و المؤهل العلمى

#### Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	17,022 <sup>a</sup>	6	,009
Rapport de vraisemblance	18,288	6	,006
Association linéaire par linéaire	11,049	1	,001
N d'observations valides	110		

a. 7 cellules (58,3%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,18.

### اختبار دراسة الاستقلالية (كى تربيع) بين العمر و سنوات الخبرة المهنية

#### Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	96,737 <sup>a</sup>	9	,000
Rapport de vraisemblance	68,697	9	,000
Association linéaire par linéaire	42,982	1	,000
N d'observations valides	110		

a. 11 cellules (68,8%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,04.

### اختبار دراسة الاستقلالية (كى تربيع) بين المسؤولية الإجتماعية و جودة الحياة الوظيفية

#### Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	41412,610 <sup>a</sup>	500	,000
Rapport de vraisemblance	10678,818	500	,000
Association linéaire par linéaire	2750,449	1	,000
N d'observations valides	2877		

a. 396 cellules (72,5%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de ,25.

**اختبار التباين بين المحورين الأول والثاني وبين الصفات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)**

**ANOVA (المهنية)**

**Test d'homogénéité des variances**

	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
المحور_الثاني	,404	1	108	,526
المحور_الأول	,643	1	108	,424
العمر	4,549	1	108	,035
المؤهل_العلمي	1,259	1	108	,264
سنوات_الخبرة	,468	1	108	,495

**ANOVA**

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
المحور_الثاني	Intergroupes	75,471	1	75,471	,199	,656
	Intragroupes	40860,383	108	378,337		
	Total	40935,855	109			
المحور_الأول	Intergroupes	13,956	1	13,956	,080	,778
	Intragroupes	18865,034	108	174,676		
	Total	18878,991	109			
العمر	Intergroupes	,201	1	,201	,496	,483
	Intragroupes	43,762	108	,405		
	Total	43,964	109			
المؤهل_العلمي	Intergroupes	2,307	1	2,307	3,341	,070
	Intragroupes	74,566	108	,690		
	Total	76,873	109			
سنوات_الخبرة	Intergroupes	,367	1	,367	,693	,407
	Intragroupes	57,233	108	,530		
	Total	57,600	109			

**T-Test التحليل الوصفي واختبار المحور الأول (المسؤولية الاجتماعية)**

**Test sur échantillon unique**

	Valeur de test = 48					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المحور_الأول	8,773	109	,000	11,00909	8,5221	13,4961

**التحليل الوصفي واختبار عبارات المحور الأول (المسؤولية الاجتماعية) T-Test**

**Statistiques sur échantillon unique**

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحور الاول	110	59,0091	13,16061	1,25482
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Q1	62	3,76	,900	,114
Q2	62	3,63	,927	,118
Q3	62	3,98	1,324	,168
Q4	62	3,79	1,118	,142
Q5	62	3,60	,858	,109
Q6	62	3,65	,925	,117
Q7	62	3,68	1,004	,128
Q8	62	3,63	,979	,124
Q9	62	3,71	1,046	,133
Q10	62	3,73	,853	,108
Q11	62	3,68	,937	,119
Q12	62	3,68	1,004	,128
Q13	62	3,63	,979	,124
Q14	62	3,71	1,046	,133
Q15	62	3,60	,858	,109
Q16	62	3,60	,858	,109

**Statistiques sur échantillon uniques**

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Q1	62	3,76	,900	,114
Q2	62	3,63	,927	,118
Q3	62	3,98	1,324	,168
Q4	62	3,79	1,118	,142
Q5	62	3,60	,858	,109
Q6	62	3,65	,925	,117
Q7	62	3,68	1,004	,128
Q8	62	3,63	,979	,124
Q9	62	3,71	1,046	,133
Q10	62	3,73	,853	,108
Q11	62	3,68	,937	,119
Q12	62	3,68	1,004	,128
Q13	62	3,63	,979	,124
Q14	62	3,71	1,046	,133
Q15	62	3,60	,858	,109
Q16	62	3,60	,858	,109

**T-Test التحليل الوصفي واختبار المحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية)**

**Statistiques sur échantillon uniques**

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المحور الثاني	110	85,7636	19,37933	1,84775

**Test sur échantillon unique**

	Valeur de test = 48					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المحور الثاني	20,438	109	,000	37,76364	34,1015	41,4258

**T-Test التحليل الوصفي واختبار عبارات المحور الثاني (جودة الحياة الوظيفية)**

**Statistiques sur échantillon uniques**

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Q17	62	3,63	,979	,124
Q18	62	3,68	1,004	,128
Q19	62	3,65	,925	,117
Q20	62	3,68	1,004	,128
Q21	62	3,68	1,004	,128
Q22	62	3,68	1,004	,128
Q23	62	2,81	1,341	,170
Q24	62	3,79	1,118	,142
Q25	62	3,60	,858	,109
Q26	62	3,63	,979	,124
Q27	62	3,71	1,046	,133
Q28	62	3,68	1,004	,128
Q29	62	3,63	,979	,124
Q30	62	3,71	1,046	,133
Q31	62	3,79	1,118	,142
Q32	62	3,60	,858	,109
Q33	62	3,68	1,004	,128
Q34	62	3,68	1,004	,128
Q35	62	3,63	,979	,124
Q36	62	3,71	1,046	,133
Q37	62	3,60	,858	,109
Q38	62	3,60	,858	,109
Q39	62	3,68	1,004	,128
Q40	62	3,63	,979	,124

**Test sur échantillon unique**

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
Q17	5,059	61	,000	,629	,38	,88
Q18	5,310	61	,000	,677	,42	,93
Q19	5,492	61	,000	,645	,41	,88
Q20	5,310	61	,000	,677	,42	,93
Q21	5,310	61	,000	,677	,42	,93
Q22	5,310	61	,000	,677	,42	,93
Q23	-1,137	61	,260	-,194	-,53	,15
Q24	5,565	61	,000	,790	,51	1,07
Q25	5,476	61	,000	,597	,38	,81
Q26	5,059	61	,000	,629	,38	,88
Q27	5,341	61	,000	,710	,44	,98
Q28	5,310	61	,000	,677	,42	,93
Q29	5,059	61	,000	,629	,38	,88
Q30	5,341	61	,000	,710	,44	,98
Q31	5,565	61	,000	,790	,51	1,07
Q32	5,476	61	,000	,597	,38	,81
Q33	5,310	61	,000	,677	,42	,93
Q34	5,310	61	,000	,677	,42	,93
Q35	5,059	61	,000	,629	,38	,88
Q36	5,341	61	,000	,710	,44	,98
Q37	5,476	61	,000	,597	,38	,81
Q38	5,476	61	,000	,597	,38	,81
Q39	5,310	61	,000	,677	,42	,93
Q40	5,059	61	,000	,629	,38	,88