



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال



أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي

دراسة حالة الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

إشراف الدكتور:

* سامي بن خيرة *

إعداد الطلبة:

- خلالي فريال
- شراديد ميسون
- مرغني مباركة

لجنة المناقشة

رئيسا	(أستاذ دكتور - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي)	حواس عبد الرزاق.
مشرفا	(أستاذ دكتور - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي)	سامي بن خيرة.
مناقشا	(أستاذ دكتور - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي)	الباي محمد

الموسم الدراسي: 2025/2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال



أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي

دراسة حالة الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

إشراف الدكتور:

* سامي بن خيرة *

إعداد الطلبة:

- خلافي فريال
- شراديد ميسون
- مرغني مباركة

لجنة المناقشة

رئيسا	(أستاذ دكتور – جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي)	حواس عبد الرزاق.
مشرفا	(أستاذ دكتور – جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي)	سامي بن خيرة.
مناقشا	(أستاذ دكتور – جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي)	الباي محمد

الموسم الدراسي: 2025/2024

سورة التوبة



إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

«وَأَخِرُّ دَعْوَاهُمْ أَنَّ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ»

أهدي هذه الحروف إلى من علمتني تشكيّلها، إلى من تدرّبت معها على إمساك القلم لأول مرة، إلى التي وقفت معي كظلي حتى وصلت إلى هنا، إلى ملكة قلبي وشمس دنياي التي لولاها ما كنت ما أنا عليه الآن،

إلى ملاذي وملجئي في هذا العالم (أمي الغالية)

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، ومن دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل،

ومن علمني أن الحياة صبر وكفاح وتحدي... إلى فخري واعتزازي (أبي الغالي)

إلى ذلك المستودع الكبير من القوة والحب (اخوتي واخواتي)

إلى أجمل وأغلى ما منحتني الدنيا واعز ما أحببتهم (صديقاتي)

إلى جميع أساتذتي الأعزاء اللذين علموني وأرشدوني ووجهوني

إلى كل من ساهم معي من قريب أو بعيد، وكل من ساندني ولو بكلمة

فريال



إهداء

أهدي عملي هذا إلى:

من قال فيهما عز وجل «وَقَلَّ رَبِّي إِزْحَمُهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا»

وقال عز وجل: «وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا»

إلى الذين أنارا دري ودفعا بي إلى معارج العلم: الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما وحفظهما.

إلى إخوتي وأخواتي

إلى جميع الأهل والأقارب والأصدقاء

وأهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من علمني حرفا.

مباركة



إهداء

من قال أنا لها "ناها".

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، الذي بفضلها أنا اليوم أنظر إلى حلما طال انتظاره وقد أصبح واقعا أفتخر به.
إلى ملاكي الطاهر، وقوتي بعد الله داعمي الأولى والأبدية "أمي" أهديك هذا الإنجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود، ممتنة لأن الله قد اصطفاك لي من البشر أما يا خير سند وعوض.

"أمي"

إلى سندي وملجئي الامن داعمي ومشجعي الدائم إلى من جعل نفسه شمعة تحترق لتضيء لنا درب النجاح.

"أبي"

إلى من قيل فيهم: «سَنَشُدُّ عَضُدَكَ بِأَخِيكَ» "أيمن، عبد الرحمان"

إلى من تذكرني بقوتي وتقف خلفي كضلعي "أختي أنفال"

ميسون



الشكر والعرفان

نحمد الله عزوجل الذي أنعم علينا بنعمة العلم، وأنار لنا طريقنا نحو سبل النور والمعرفة.

ومن باب الاعتراف بالجميل لا يسعنا إلا أن نتقدم ببالح عبارات الشكر والتقدير لأستاذنا الفاضل على مجهوداته الكبيرة ونصائحه العلمية القيمة الأستاذ "سامي بن خيرة".

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كافة أساتذة -جامعة الشهيد حمه لخضر- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

والشكر الخاص إلى عمال المكتبة الجامعية الذين صبروا معنا بكل روح علمية، وكذلك موظفين الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي وبالأخص "سعداني فتيحة" على المجهودات التي قدمتها لنا كما نشكر الأخت الفاضلة "خلافي فاطمة" على تقديم يد المساعدة لنا.

فلا يغيب عن خاطرنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم ومد لنا يد العون في إنجاز هذا العمل المتواضع.

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي وللتحقق اهداف الدراسة تم الاعتماد على الأداة الرئيسية للإستبيان لجمع البيانات وإستعنا بالمقابلة، إذ تمكنا من جمع 78 استبيان صالح لتحليل الاحصائي، حيث قمنا بتحليل هذه البيانات عن طريق استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) نسخة 25 بإضافة الى مجموعة من الأساليب الإحصائية، لخصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن المسؤولية الاجتماعية سائدة بدرجة مرتفعة ولها أثر إيجابي على الأداء الوظيفي، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور افراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الأداء الوظيفي

Abstract

the present study seeks to examine the influence of social responsibility on job performance within the commercial and fuel division of NAFTAL Corporation in El Oued. To fulfill the study's objectives, we relied on interviews and questionnaires as the primary data collection methods, successfully gathering 78 valid questionnaires for statistical analysis. The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25, alongside a range of statistical techniques. The study concluded that social responsibility is prevalent to a significant extent and exerts a positive influence on job performance. Furthermore, no statistically significant differences were observed in the perceptions of the sample members regarding social responsibility and job performance

Keywords : Social Responsibility, Job Performance,

	الإهداء
	الشكر
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي
1	تمهيد
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي
2	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية
8	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الأداء الوظيفي
15	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي (الدراسات السابقة)
15	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
18	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي
21	المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي
26	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي
27	تمهيد
28	المبحث الأول: تقديم عام حول الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي
28	المطلب الأول: تعريف المؤسسة
29	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
35	المطلب الثالث: تنظيم وظروف العمل في المؤسستين محل الدراسة
42	المبحث الثاني: انعكاس أساليب المسؤولية الاجتماعية المتبعة في المؤسستين على الأداء الوظيفي
42	المطلب الأول: عينة البحث

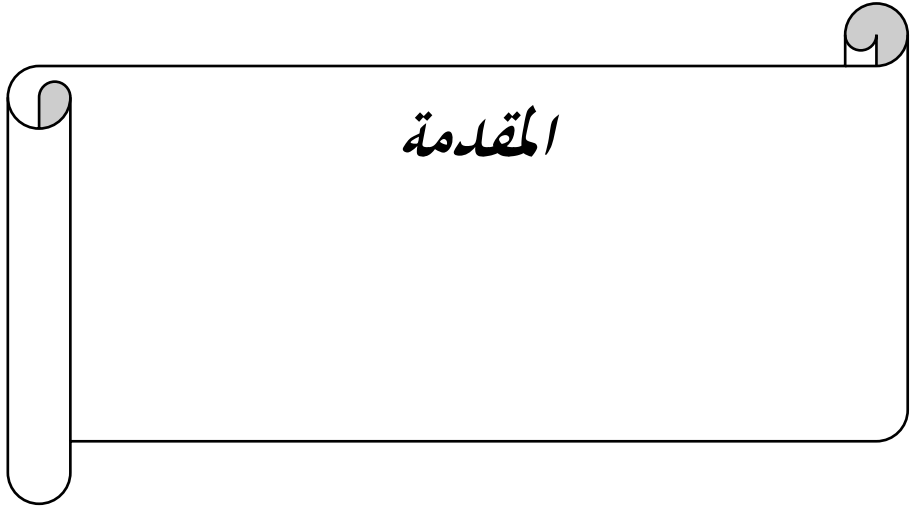
49	المطلب الثاني: قياس وتحليل نتائج الدراسة
56	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
76	خلاصة الفصل الثاني
77	الخاتمة
79	المراجع
	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
16	الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية	(01 - 01)
19	الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي	(02 - 01)
22	الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي	(03 - 01)
42	مجتمع الدراسة	(01 - 02)
42	الإحصائية الخاصة باستمرار الاستبيان	(02 - 02)
44	مقياس ليكارت الخماسي	(03 - 02)
45	مقياس الدرجة للمتوسط الحسابي (مقياس ليكارت الخماسي)	(04 - 02)
46	العبارات التي تقيس أبعاد المسؤولية الاجتماعية	(05 - 02)
46	العبارات التي تقيس الأداء الوظيفي	(06 - 02)
47	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	(07 - 02)
48	اختبار التوزيع الطبيعي	(08 - 02)
49	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(09 - 02)
51	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(10 - 02)
52	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	(11 - 02)
53	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	(12 - 02)
55	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة السوسيو مهنية	(13 - 02)
57	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الاقتصادي	(14 - 02)
58	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد القانوني	(15 - 02)
59	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الأخلاقي	(16 - 02)
61	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الإنساني	(17 - 02)
62	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد البيئي	(18 - 02)
63	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	(19 - 02)
64	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداء الوظيفي	(20 - 02)
66	نموذج الانحدار الخطي البسيط	(21 - 02)
67	اختبار الانحدار البسيط لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقرات الأداء الوظيفي	(22 - 02)

68	تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار	(23 - 02)
68	تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار للبعد المستبعد (البعد الاقتصادي)	(24 - 02)
69	تحليل اختبار T لدراسة فروق متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس	(25 - 02)
70	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير العمر	(26 - 02)
71	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	(27 - 02)
72	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة	(28 - 02)
73	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الفئة السوسيو مهنية	(29 - 02)

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	(01 - 01)
29	الخريطة الجغرافية لمناطق التسويق الخاصة بالجنوب الشرقي الجزائري	(01 - 02)
32	الهيكل التنظيمي للمصلحة المالية والإدارية	(02 - 02)
35	الهيكل التنظيمي للفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي	(03 - 02)
39	خريطة توضح موقع محطات الخدمات نفضال في بلديات ولاية الوادي	(04 - 02)
50	توزيع أفراد العينة وفقا للجنس	(05 - 02)
52	توزيع أفراد العينة وفقا للعمر	(06 - 02)
53	توزيع أفراد العينة وفقا للمؤهل العلمي	(07 - 02)
54	توزيع أفراد العينة وفقا لسنوات الخبرة	(08 - 02)
56	توزيع أفراد العينة وفقا للفئة السوسيو مهنية	(09 - 02)



أ. توطئة:

أخذت المؤسسات في عصر العولمة على عاتقها مسؤولية البحث عن نظم أكثر سرعة وتأثيراً في النمو الاقتصادي والاجتماعي، والبيئي، إذ تسعى إلى الاستمرار والتفوق من خلال تبني برامج فعالة تراعي حاجات المجتمع.

وفي هذا السياق، يعد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من المواضيع الحيوية، نظراً لما لها من دور في تعزيز صورة المؤسسة، وكسب ثقة المتعاملين، وتوفير بيئة عمل محفزة. وقد تعددت وجهات النظر حول المسؤولية الاجتماعية، فمنها ما يربطها بالتطور الاقتصادي والاجتماعي، ومنها ما يركز على الجوانب البيئية والإنسانية، الأمر الذي يستدعي من المؤسسات إدارة أعمالها بمسؤولية وشمولية.

ويعد المورد البشري من أبرز العوامل التي تساهم في نجاح المؤسسة، باعتباره الأداة الأساسية لتحقيق الأهداف. ويؤكد كثير من الباحثين أن توفير الظروف المناسبة لهذا المورد، من خلال إشراكه في بيئة عمل قائمة على العدالة والاحترام والمسؤولية، يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة فاعليته. ومن هنا، تظهر أهمية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات كوسيلة لتحفيز الموظفين، وتعزيز التزامهم، وبالتالي تحسين أدائهم.

طرح الإشكالية:

وبناءً على ما سبق تمحورت إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

هل تؤثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي؟

ولمحاولة تبسيط الإجابة على الإشكالية قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي؟
2. ما هو مستوى الأداء الوظيفي في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة السوسيو مهنية)؟
4. هل يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي؟

ج. فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤلات الفرعية قمنا بتقديم فرضيات التالية:

1. تطبق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي بشكل مرتفع؛
2. مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة مرتفع؛

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة السوسيو مهنية).

4. يوجد أثر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة؛

د. مبررات اختيار الموضوع:

يعود اختيار الموضوع لعدة مبررات منه:

مبررات شخصية: نذكر منها:

1. الاهتمام والوعي لمثل هذه المواضيع التي تتعلق عموماً بتخصص إدارة الأعمال؛
2. الرغبة في تقديم بحث يتناول موضوعاً هاماً، والمساهمة بهذا الجهد في تشخيص وتقديم اقتراحات لمشاكل حقيقية تعيشها المؤسسات الجزائرية.

مبررات موضوعية: نذكر منها:

1. محاولة نشر الوعي لدى المؤسسات بأهمية المسؤولية الاجتماعية؛
2. محاولة إبراز أهمية تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية داخل المؤسسة؛
3. إضافة مرجع جديد يستفيد منه المتربصون والباحثون مستقبلاً.

هـ. أهداف الدراسة وأهميتها:

أولاً: أهداف الدراسة

1. محاولة معرفة مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات محل الدراسة؛
2. محاولة معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات محل الدراسة؛
3. إبراز أثر المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات على الأداء الوظيفي.

ثانياً: أهمية الدراسة:

1. الاستثمار الأمثل للموارد البشرية عبر دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي للموظفين؛
2. تمكن المؤسسة من تحسين أداء وإنتاجية العاملين، ما يؤدي بدوره إلى رفع الكفاءة المؤسسية بشكل عام؛
3. توفر نتائج وتوصيات قابلة للتطبيق تساعد في تعزيز الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، وتقديم حلول عملية للتحديات المرتبطة بتطبيقها داخل المؤسسة.

و. حدود الدراسة:

وتتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود المكانية: الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي.

الحدود الزمانية: في الفترة الممتدة من 2025-03-03 إلى 2025-03-17.

الحدود البشرية: موظفون الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي.

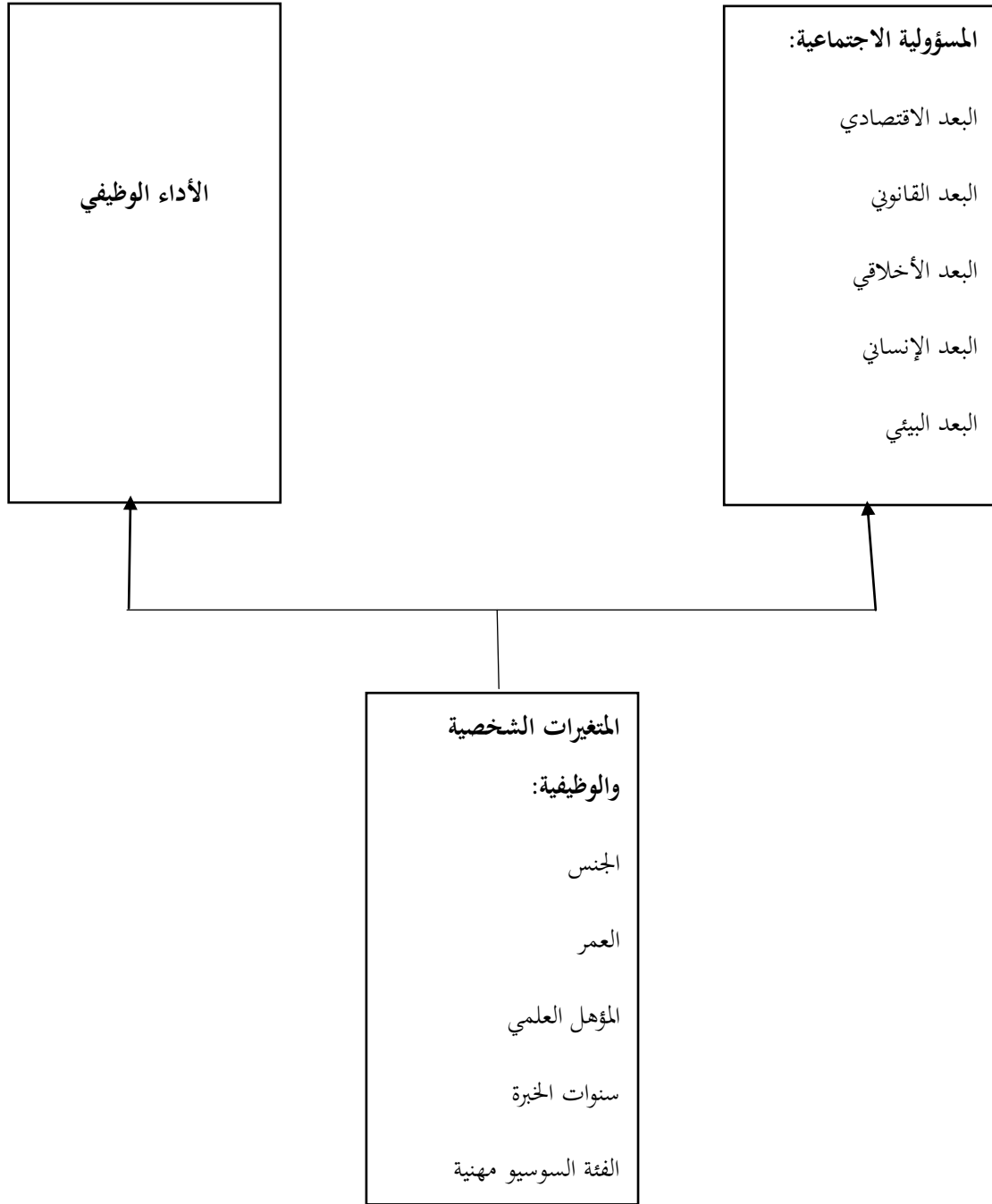
الحدود الموضوعية: المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الإنساني، البعد البيئي)، الأداء الوظيفي.

ز. المنهج والأدوات المستخدمة:

لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن التساؤلات وإثبات الفرضيات السابقة قمنا بتهيئة الدراسة كما يلي:

القسم الأول دراسة الجانب النظري، استخدمنا المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة نظراً لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإحاطة بأهم الجوانب، أما القسم الثاني دراسة الجانب التطبيقي، استخدمنا فيه أدواتين وهي المقابلة، والاستبيان الذي تم استنتاج أسئلته حسب ما جاء في الجانب النظري للدراسة، وقد تم الاعتماد في التحليل على بعض الطرق الإحصائية منها برنامج الإحصائي SPSS.

س. نموذج الدراسة:



ح. صعوبات الدراسة:

من بين أهم الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذه الدراسة هي:

- عدم قدرة بعض العاملين في المؤسسات محل الدراسة على ملء استمارة الاستبيان نظرا لانشغالهم المستمر بالعمل؛
- قلة المراجع المطبوعة على مستوى مكتبة الكلية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي.

ط. هيكل الدراسة:

لمعالجة الاشكال المطروح ومن أجل اختبار مدى صحة الفرضيات المدرجة تمت هيكلة الموضوع كآتي: البدء بمقدمة للموضوع، حيث قسمنا الدراسة إلى فصلين: فصل الأول تناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيرات الموضوع وكان مقسم إلى مبحثين، المبحث الأول تناول الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، أما المبحث الثاني فقد تناول الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي (دراسات سابقة). يليه الفصل الثاني: الذي احتوى على دراسة تحليلية تطبيقية على مستوى الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي، حيث قسم إلى مبحثين الأول: تضمن تقديم عام حول مؤسستين محل الدراسة، أما المبحث الثاني: فقد شمل الطريقة والأدوات المستخدمة، أين تناول الطريقة التي اعتمدت عليها الدراسة بالإضافة إلى الأدوات التي استعانت بها والنتائج التي تم التوصل إليها ومناقشتها. وأخيرا الخاتمة التي تحوي ملخصا عن الدراسة ونتائجها والآفاق المستقبلية.

الفصل الأول: الإطار النظري

للدراصة

تمهيد:

إن التزام المسؤول بالضوابط واللوائح القانونية والمعايير الأخلاقية والانسانية المعترف بها دوليا تجاه المورد البشري يُعدّ أمرًا حيويًا لتحسين الأداء العام للمؤسسة، وذلك بالنظر إلى أن الموارد البشرية تُعتبر طرفًا رئيسيًا من أصحاب المصلحة الذين يتأثرون بسياسات المؤسسة ويؤثرون فيها في الوقت ذاته. وبغرض التعرف أكثر على مفهوم المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، وأثرهما، وتجلياتهما، ومن أجل دراسة هذا الموضوع بعمق، قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي.
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي (الدراسات السابقة).

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي

أصبحت المسؤولية الاجتماعية في السنوات الأخيرة عامل هام رئيسي توليه الكثير من المؤسسات العناية والاهتمام.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية وأهميتها

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من المصطلحات الحديثة، لذلك سوف نتطرق أولاً إلى أهم تعاريفها وأهميتها.

أولاً: تعريف المسؤولية الاجتماعية

من الصعب تقديم تعريف كاف للمسؤولية الاجتماعية، نظراً لتعدد أبعادها واختلاف رؤى الباحثين والمؤسسات الدولية في تعريفهم لهذه العملية، باعتبار أن كل واحد منهم ينظر إليها من زاويته الخاصة.

إذ عرف (caroll) المسؤولية الاجتماعية بأنها "ما يتوقعه الأفراد من المنظمة في المجال الاقتصادي والاجتماعي والأخلاقي والخير".¹

ويعرف بيتر دراكر (Peter Drucker) المسؤولية الاجتماعية على أنها: "التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه"، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم.²

كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها "الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للعاملين وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل".³

وعرفها جيزيل ريشيك (Giselle Rieschick) بأنها "مصطلح مقبول للأنشطة التي يبادر بها المسؤولون التنفيذيون في المؤسسات لتعزيز تأثير المؤسسة على الجوانب البيئية والاجتماعية للمجتمع الذي يخدمونه".⁴

ومما سبق يمكن القول بأن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم يشير إلى التزام الأفراد أو المؤسسات بتطبيق ممارسات تحقق التوازن بين مصالحهم الخاصة وبين مصلحة المجتمع والبيئة التي يتواجدون فيها. وتهدف هذه المسؤولية إلى المساهمة في بناء مجتمع مستدام وعادل، حيث تتحمل المؤسسات والأفراد واجب تقليل الآثار السلبية لأنشطتهم وتعظيم الفوائد التي تعود على المجتمع.

ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

¹ -بودماغ محمد أمين، قرين ربيع، "أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة الخزف الصحن بالمليبية"، مجلة مجاميع المعرفة، المليبية، العدد 01، أبريل 2022، ص 242

² -زباني خولة، "أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة مناجم الفوسفات SOMIPHOSE بولاية تيسة-"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير غير منشورة، جامعة سكيكدة، سكيكدة، 2020/2019، ص 12

³ - حسين الأسرج، "المسؤولية الاجتماعية للشركات"، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2010، ص 3

⁴ Giselle Rieschick, "Corporate Social Responsibility and Corporate Financial Performance in the Food and Beverage Industry", Walden Dissertations and Doctoral Studies, Walden University, 2017, P 40

تتميز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بالعديد من الفوائد والمزايا بالنسبة لكل من المجتمع والدولة والمؤسسة، يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

1- بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة أمام المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي، خاصة العملاء والعمال وبالأخص في حالة اعتبارها أنها مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة؛
- تحسن المسؤولية الاجتماعية مناخ العمل، وتؤدي إلى بث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تحدياً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛
- يفيد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المردود المادي والأداء المتطور.¹

2- بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛
- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية؛²
- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع من خلق شعور عال بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليل التاهيل والأقليات والمرأة والشباب وغيرهم؛
- ترتبط المسؤولية الاجتماعية في التعامل بالتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق من أجل زيادة الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.³

3- بالنسبة للدولة: وتمثل يلي:

- تخفيف الأعباء التي تحملها الدولة عند أدائها لمهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بعيداً عن تحمل المؤسسات الاقتصادية دورها في هذا الإطار.¹

¹ - طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العماري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2008، ص 52

² - الطاهر خامرة، "المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة-حالة سوناطراك"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة ورقلة، ورقلة، 2006/2007، ص 82-83

³ - جميلة العمري، "إسهامات تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة ورقلة، ورقلة، 2015/2016، ص 13

الفرع الثاني: أهداف المسؤولية الاجتماعية

تسعى المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق جملة من الأهداف لعل من أبرزها:²

- ❖ مساعدة المؤسسات في تحديد أدوارها وتنظيم أنشطتها، بشكل يستوعب الاختلافات الثقافية والبيئية والاجتماعية؛
- ❖ توفير منطلقات عملية قابلة للقياس من أجل ربط المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة معينة مع الشركات الأخرى ذات التطلعات المقاربة؛
- ❖ التشديد على نتائج الأداء والتحسين المستمر؛
- ❖ العمل على غرس بذور الثقة وتقييمها وتبني أسلوب شفاف يضمن تحقيق الطمأنينة للمؤسسات في تعاملها مع الأطراف ذات العلاقة؛
- ❖ تحقيق الانسجام مع المواثيق والاتفاقيات الدولية، وبخاصة فيما يتعلق باتفاقيات حقوق الإنسان والحفاظ على البيئة؛
- ❖ تفعيل الدور الإيجابي في تحقيق قضايا وأنشطة مشتركة مع الأطر المعنية في المسؤولية الاجتماعية وتحقيق متطلباتها؛
- ❖ توسيع دائرة الاهتمام بالتنوع الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لقضايا تمس عصب الحياة في المجتمع بحسب توجهات وقائية وأخر بنائية؛
- ❖ بناء قاعدة معلوماتية (قاعدة بيانات) مترابطة محليا لما يخص الشركاء وتحديد مجالات تدخلهم للمساهمة في ادماج المسؤولية الاجتماعية ضمن اهتماماتهم في مختلف مجالات المجتمع وأولوياته؛
- ❖ توفير أفضل شروط سلامة للإنسان والبيئة المحيطة بكل ما تشمله من تنوع حيوي، بل المساهمة في التخفيف من الأضرار المقلقة التي باتت تهدد الكون بأخطار كبيرة؛
- ❖ تنفيذ معاهدات حقوق الإنسان بدرجاتها المتفاوتة، بدءا من الحقوق الأساسية ثم الفرعية، بما يحترم إنسانية الإنسان؛
- ❖ الإسهام بإيجاد القاعدة الصلبة أحيانا، والمرنة أحيانا أخرى، بما يضمن تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع، انطلاقا من الدور المهم الذي يمكن أن تلعبه المسؤولية الاجتماعية.

الفرع الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

¹ - جميلة العمري، مرجع سابق ذكره، ص 14

² - يوسف ذياب عواد، "المسؤولية الاجتماعية للجامعات العربية"، جامعة القدس، فلسطين، 2010، ص 19

يوجد تنوع كبير في أبعاد المسؤولية الاجتماعية وهذا حسب ما أشار إليه العديد من الباحثين، حيث تم تصنيف أبعاد مختلفة للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، كل حسب وجهة نظره. وفيما يلي سوف نذكر الأبعاد الأكثر تداولاً بين مختلف الباحثين والتي تتمثل في:

• البعد الاقتصادي:

تعتبر أساس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، حيث يتطلب ذلك استخدام الموارد بشكل رشيد لكي تتمكن هذه المؤسسات من إنتاج السلع والخدمات بجودة عالية على النحو الذي يريدها المجتمع، إلى جانب بيعها لتحقيق الربح. وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين ومنع الاحتكار والأضرار بالمستهلكين؛¹

• البعد القانوني:

وهذه المسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات ومبادئ يجب أن لا تتجاوزها المؤسسات الاقتصادية وأن تحترمها، وفي حالة عكس ذلك فإنها تقع في إشكالية قانونية، وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تمييز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها؛²

• البعد الأخلاقي:

وتتمثل في الالتزام بالسلوك الأخلاقي المستوعب للجوانب القيمة والمعتقدات في المجتمع التي تعمل فيه والالتزام بكل ما هو صحيح وعدم الإضرار بالفئات الأخرى من أجل ضمان سيادة مفاهيم العدالة والنزاهة والاستقامة والإخلاص في العمل والمجتمع؛³

• البعد الإنساني:

ويتعلق باهتمام المنظمة بتحسين نوعية حياة الأفراد التي لها علاقة بها، سواء كانت هذه الأطراف داخلية أو خارجية، وتعتبر قمة الهرم للمسؤولية الاجتماعية، وذلك عبر ما تقوم به من فعاليات وأنشطة دائمة لأبعاد المسؤولية الثلاث المذكورة سابقاً؛⁴

• البعد البيئي:

¹ - فيصل محمد عبد الباري توتو، "برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات العاملة في قطاع الاتصالات في السودان بين متطلبات الواقع والمأمول - شركة زين للاتصالات أنموذجاً"، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، السودان، العدد 01، جويلية 2023، ص 16

² - خولة زباني وآخرون، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كمدخل لإدارة المخاطر والأزمات - دراسة تقييمية لمؤسسة زين للاتصالات"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 2، ديسمبر 2020، ص 354

³ - سالم يعقوب، قواسمية العلمي، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل دراسة مفاهيمية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 3، سبتمبر 2021، ص 106

⁴ - سميرة عبد الصمد، سهام شوشان، "المسؤولية الاجتماعية وأثرها في تحقيق الأداء المتميز بشركة الإسمنت عين التوتة-باتنة"، مجلة الاقتصاد الصناعي، باتنة، العدد 01، ماي 2022، ص 379

هذا البعد يشمل مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى الحد من التأثير السلبي على البيئة الناجم عن نشاطات المؤسسة، والعمل على الحفاظ على البيئة واحترامها والمحافظة على الموارد الطبيعية من خلال الاستغلال العقلاني لها. من متغيرات هذا البعد "متطلبات البيئة من برامج ووسائل، الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة من أجل المحافظة على البيئة والتي تتمثل في إجراءات التخلص من النفايات بطريقة سليمة وعلمية ومكافحة جميع أنواع التلوث ومسبباتها".¹

الشكل رقم (01- 01): أبعاد المسؤولية الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الرابع: مجالات المسؤولية الاجتماعية

¹ - حليلو صباح، حليلو صباح، "المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة المؤسسة المبنائية سكيكة"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة سكيكة، سكيكة، 2021/2020، ص 40

إن رجل الأعمال عندما يتبنى فلسفة المسؤولية الاجتماعية في ممارساته ونشاطاته، عليه أن يأخذ بعين الاعتبار المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، حيث إهمال مجال معين يؤثر سلبا على باقي المجالات. ويمكن تصنيف الأنشطة ذات الاستجابة الاجتماعية وفقا لما يلي:

1_المسؤولية الاجتماعية في الممارسات التسويقية: مثال ذلك أن تتحرى المؤسسة الصدق والأمانة في الإعلانات الخاصة بمنتجاتها، فتتجنب الإعلانات الكاذبة والمبالغ فيها، وتقوم بتوجيه المستهلكين لشراء المنتجات الملائمة لاحتياجاتهم وتجنب خلق حاجات لا مبرر لوجودها؛

2_المسؤولية في الممارسات ذات العلاقة بالمنتج: مثال ذلك أن تتسم عمليات تصنيع المنتج بضمان الأمان، والسهولة في الاستخدام... إلخ، فالمؤسسة الذكية هي التي تصنع منتج يوافق توقعات ورغبات المستهلك ويتعداها إلى ما هو أجود وأرقى؛

3_المسؤولية عن تعليم وتدريب العاملين: فالأنشطة المسؤولة اجتماعيا فيما يخص هذا المجال يمكن أن تتضمن استراتيجيات المؤسسة في مجال تنمية مهارات العاملين وتحسين قدراتهم المهنية؛

4_المسؤولية عن البيئة تنميتها والحفاظ عليها: ويبرر ذلك مثلا من خلال الاهتمام بتجنب تلويث البيئة واستنزاف الموارد الطبيعية، بالإضافة إلى الاهتمام باستخدام الفاقد في العمليات الإنتاجية؛

5_تصرفات تستهدف تنمية العلاقات مع العاملين: وقد تشمل هذه التصرفات برامج تنمية العلاقات الاجتماعية والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين مزايا العمل، مثل الرعاية الصحية والتسليية والأنشطة الترفيهية... إلخ؛

6_الأنشطة التي تساهم في تحقيق العدالة: مثل رفع مساهمة المرأة في مجال العمل وتوظيف الأقليات وعدم التمييز بين الأفراد المؤهلين لشغل الوظائف وفقا للنوع أو الدين أو اللون أو الأصول العرقية... إلخ؛

7_توفير بيئة عمل آمنة: ويتم ذلك من خلال التصرفات التي تجعل من بيئة العمل مكانا آمنا من المخاطر الصحية والمهنية بالإضافة إلى النظافة وتوفير سبل الراحة؛

8_ممارسة تصرفات أخرى: القيام بأنشطة تعكس الاهتمام بقضايا ومشكلات المجتمع مثل تقديم التبرعات والمشاركة في الأعمال الخيرية.¹

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الأداء الوظيفي

¹ - خالد قاشي، رمزي بودرجة، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص ص 31-32

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته

يعتبر الأداء الوظيفي من العناصر الفعالة في الأداء لما يتمتع به من خبرات وقدرات لإنجاز الأعمال.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

يُعد الأداء الوظيفي أحد العوامل الأساسية التي تحدد نجاح الموظف والمؤسسة. فهو يشمل قدرة الفرد على تنفيذ المهام المطلوبة بفعالية وجودة، مما يؤثر بشكل مباشر على تحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين بيئة العمل ومن هنا سنتطرق إلى بعض تعاريف لفهمه أكثر.

يعرفه موسى اللوزي وعمر الزهراوي على أنه "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور وصولاً لتحقيق وإتمام المهام لوظيفة الفرد." ¹

يعرف على أنه "وسيلة تهدف إلى الوصول لتحقيق هدف ما"، ويعرف الأداء بالمفهوم الإداري "نتج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين." ²

يمكن تعريف الأداء الوظيفي: ³

● اصطلاحياً: قيام الفرد بالعمل الصحيح وبالطريقة الصحيحة مراعيًا الفاعلية والكفاية والسلامة العامة في العمل والاحترام وتوفير المصادر والوقت.

● إجرائياً: ويقصد به مدى معرفة المسؤول الإداري بالعمل وجودته، وتحقيق مستوى إنتاجية عالي وكذلك القدرة على تخطيط وتنظيم وتوقيت العمل، والمبادرة والحضور، وصنع القرار، والتفاعل مع المجتمع المحلي، وسلوك المواطنة التنظيمية. يعرف بأنه "نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصصة له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة." ⁴

كما سبق يمكن القول ان الأداء الوظيفي هو قدرة الموظف على إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة وفعالية، ويُعد مؤشراً على مساهمته في تحقيق أهداف المؤسسة.

ثانياً: أهمية الاداء الوظيفي ¹

¹ - نبيلة عدان، "ضغوط العمل والأداء الوظيفي"، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2018/2019، ص 51

² - مدحت محمد العزب، "المفاهيم الأساسية في إدارة الخدمات الصحية"، الطبعة الأولى، دون دار نشر، القاهرة، 2023، ص 65

³ - حسين محمد الحراشنة، "إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي"، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان، عمان، 2010، ص 16

⁴ - صالح سالم الخنيفي، "الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، العدد 2، 2019، ص 5

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد الموجودة في المنظمة، باعتباره يدير ويحول الموارد إلى مخرجات ذات قيمة أعلى من قيمة الموارد المستخدمة، والجهد المبذول مجتمعين، فإن ثبات كلفة الموارد مع فعالية العنصر البشري يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة، لهذا لا بد لهذه الأخيرة من الاهتمام بالأداء الذي يقدمه الفرد والعمل على تحسينه وتطويره لتحقيق الأهداف المرسومة؛

كما أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، حيث أن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً، أي أن الأداء الوظيفي لا ينحصر في مستوى واحد من مستويات التنظيم وإنما يشمل جميع المستويات إذ يتعلق بدوافع الرؤساء وقادة المنظمات ورغبتهم في تحسين أداء الأفراد والمنظمة.

الفرع الثاني: عناصر وأهداف الأداء الوظيفي

أولاً: عناصر الأداء الوظيفي²

✓ العناصر التنفيذية:

- القدرة على تحديد متطلبات إنجاز العمل وذلك من خلال تحدد الموارد الفنية والبشرية اللازمة لإنجاز العمل، وتنجز العمل في ضوء الموارد التي تم تحديدها بفعالية؛
- القدرة على تحديد خطوات العمل والبرنامج الزمني تحدد خطوات العمل والبرنامج الزمني على نحو يراعي أولوية التنفيذ، تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية؛
- القدرة على التغلب على صعوبات العمل من خلال تحدد أبعاد المشكلة التي تعترض سير العمل بدقة، وتعالج مشاكل العمل اليومية والطارئة بشكل سليم وموضوعي؛
- المهارة في تنفيذ العمل بشكل سليم، ووفق ما حدد له من إجراءات؛
- إنجاز العمل في الوقت المحدد تنهي الأعمال المؤجلة لها وفق ما حدد لها من وقت؛
- القدرة على المراجعة والتدقيق ومراجعة العمل بشكل نهائي للتأكد من إنجازه وفق التعليمات المحددة، وخلوه من الأخطاء.

✓ العناصر الأكاديمية:

- المعرفة بنظم العمل وإجراءاته؛
- المعرفة بأهداف ومهام العمل؛
- المعرفة بالأسس والمفاهيم الفنية المتعلقة بالعمل.

¹ - بوخروبة أسماء، "دور المناخ التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018/2017، ص 68

² - عمر عطية الزهراوي، "العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها"، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة غير منشورة، الجامعة الأردنية، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 23-24

✓ العناصر التطويرية:

- المتابعة لما يستجد في مجال العمل؛
- تقديم الأفكار والمقترحات؛
- إمكانية تحمل مسؤوليات أعلى؛
- المشاركة الفعالة في الاجتماعات؛
- تقبل التوجيهات.

✓ العناصر الأخلاقية:

- المحافظة على أوقات الدوام؛
- القدرة على الحوار وعرض الرأي؛
- الاهتمام بالمظهر؛
- تقدير المسؤولية؛
- حسن التصرف.

✓ العناصر الاجتماعية:

- العلاقة مع الرؤساء؛
- العلاقة مع الزملاء؛
- العلاقة مع المراجعين؛
- القدرة على إقامة اتصالات عمل فعالة مع الآخرين.

ثانياً: أهداف الأداء الوظيفي¹

هناك العديد من الأهداف التي تعتبر أهداف أساسية للإدارة ولضمان فعاليتها وتحقيق أهدافها ونذكر أهم الأهداف:

- تحقيق أهداف محددة من خلال نتائج الدراسات السابقة تبين أن أداء الفرد يكون أعلى وحينما يطلب منه إنجاز أهداف عالية محددة مقارنة بالعكس إذا طلب منه مجرد بذل قصار جهده؛
- تحقيق أهداف أداء صعبة ولكن مقبولة من خلال وضع أهداف يجب أن تكون عالية تقوي دافع الفرد على مواجهة التحدي على ألا تكون مستحيلة التحقيق بل أن تكون منطقية ومعقولة في حدود استطاعة الفرد وإلا فقدت أهميتها في تقوية الدافع على الأداء؛
- توفير معلومات عن مدى التقدم في تحقيق الهدف ينبغي أن يحصل الفرد على معلومات تبين مدى تقدمه في تحقيق الهدف.

¹ - تونسلي فايزة، "الإدارة الإلكترونية وأثرها على الاداء الوظيفي"، أطروحة نيل شهادة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 2، الجزائر، 2019، ص

الفرع الثالث: أنواع ومحددات الأداء الوظيفي

أولاً: أنواع الأداء الوظيفي¹

بعد التعرف على مفهوم الأداء والتطرق إلى عناصره يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء، هذا الأخير الذي يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية. ويمكن تقييم أنواع الأداء بغرض اختيار معيار التقسيم لذلك فإن نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية.

1- حسب معيار المصدر: وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

❖ **الأداء الداخلي:** ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي:

- **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورداً استراتيجياً قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم؛
- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال؛
- **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

❖ **الأداء الخارجي:** هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحدائه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

2- حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

❖ **الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كاستمرارية والشمولية، الربح والنمو.

كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

¹ - بوعطيط جلال الدين، "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز"، مذكرة ماجستير في علم النفس غير منشورة، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، 2009/2008 ص 76-77

❖ **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية أداء وظيفة الأفراد أداء وظيفة التموين أداء وظيفة الإنتاج أداء وظيفة التسويق.

ثانيا: محددات الأداء الوظيفي¹

انطلاقا من اعتبار أن الأداء الوظيفي ممارسة الفرد للأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة المسؤول عليها للقيام بها، وأن ذلك يعتبر سلوكا، فإن لهذا السلوك عناصر مكونة له، وهذا الأخير عرضة للتأثير سلبا وإيجابا ببعض العوامل أو العناصر التي من شأنها في نهاية الأمر أن تؤثر على الأداء، وهذه العوامل عادة ما تسمى بمحددات وتنقسم إلى محددات داخلية وأخرى خارجية وهي:

1-المحددات الداخلية:

- **الجهد:** وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية المبدولة لأداء مهمته؛
- **التدريب والتكوين:** ونعني بها تلك البرامج التي تنمي الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بتنمية الكفاءات أو السمات الشخصية، وهي تؤثر بشكل مباشر في الأداء، وهي كذلك عبارة عن تحديد الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله وتدريبه لتأدية العمل بالطريقة الصحيحة، حتى تكن هناك القدرة على تنفيذ ما هو مخطط له ، القدرة على الاتصال التحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المهارات والقيام بالعمل كما هو بشكل صحيح، هذه القدرات التي يتم بناؤها عن طريق عملية التدريب التعلم؛
- **إدراك الدور:** ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وهي العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات أو تفسيرها من قبل الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك معين.

2-المحددات الخارجية:

- **متطلبات العمل (الوظيفة):** تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من الفرد العامل بالإضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه؛

¹ - عزوز مجد، "أثر تدقيق محددات الأداء الوظيفي على فعالية الموظفين في الإدارة الرياضية-دراسة ميدانية للموظفين بالمركز الرياضي انوفمبر 64"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، الجلفة، العدد 5، أكتوبر 2020، ص 55-56

- التزام الإدارة العليا: وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها، والتزام الإدارة العليا بالمؤسسة بتوفير مناخ العمل، الإشراف، توفير الموارد الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي السلطة، أسلوب القيادة، التدريب؛
- الدعم التنظيمي: يشير الدعم التنظيمي إلى قدرة المؤسسة على رعاية ورفاهية أعضائها من خلال الدعم والإنصات لشكاويهم ومساعدتهم في حل مشاكلهم ومعاملتهم بعدالة، المساهمة في تقديم المساعدات، إدراك وفعالية المؤسسة في استمرارية العناية بأفرادها والاهتمام بصحتهم النفسية والدعم الإيجابي؛
- البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية للمؤسسة على الأداء كالمنافسة الخارجية، كما تلعب التحديات الاقتصادية إلى التأثير على الأداء كخفض الرواتب والحوافز واختلاف الرتب من مؤسسة لأخرى، فتأثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدهورها وإيجابا في حالة ارتفاعها.

الفرع الرابع: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

ويمكن تقسيم تلك العوامل إلى:

• العوامل الفنية:¹

وتشمل التقدم التكنولوجي، والمواد الخام، وطرائق واساليب العمل، وتؤثر الجوانب الفنية بشكل واضح ومباشر في كفاءة المنظمة والافراد، ونوعية الآلات وكميتها والطرائق والاساليب العملية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر في مستوى الانتاجية والاداء بشكل عام.

• العوامل الإنسانية:²

- وهي العوامل المتعلقة بالأفراد العاملين المشرفين والمنفذين في المؤسسة من صفات وسلوكيات ومعاملات وأساليب أيضا وتضم:
- التركيبة البشرية من حيث الجنس والسن حيث كلنا ضمت المؤسسة عمال صغر السن تمتعت بالقوة والطاقة في العمل أما إذا توفر لديها عمال كبار السن فهم يمثلون الخبرة والمهارة في الإنجاز؛
 - مستوى تأهيل الأفراد والمقدرة على العمل؛
 - التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة؛
 - الجوانب السائدة بين العمال والعلاقات السائدة بين المشرفين والمنفذين (أي ما يدرج تحت إطار العلاقات الإنسانية).
- بالإضافة إلى العوامل السابقة والتي تعتبر إنسانية أكثر منها تنظيمية يمكن إضافة عنصر ثالث إلى وهو المناخ التنظيمي للمؤسسة حيث يعتبر المناخ التنظيمي أيضا من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ومن أهم مكوناته:

¹ - أحمد عبد العزيز الأصفر، "المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عينة من موظفي الهلال الأحمر السوري"، مجلة جامعة دمشق

للأدب والعلوم الإنسانية، سورية، العدد 3، السنة 2024، ص 13

² - ايمان بن محمد، "العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمدينة نومديا قسنطينة"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية،

سكيكدة، العدد 3، جوان 2018، ص 245.246

- الهيكل التنظيمي: يعتبر الهيكل التنظيمي أهم عناصر المناخ التنظيمي تأثيراً على الأداء وذلك من طريقة انسياب القرارات والتوجيهات والأوامر من الإدارة العليا إلى الوسطى إلى التنفيذية، قدرته على تحديد وتبسيط إجراءات العمل وغيرها؛
 - الاتصالات: من الضروري جدا وجود نظام اتصالات فعال داخل المؤسسة ذلك من اجل التواصل البناء داخل المؤسسة بين العاملين والإدارة وبين العاملين بعضهم بعض، وبين مختلف المصالح أيضا خارج المؤسسة مع البيئة الخارجية؛
 - نطاق الإشراف: إن فاعلية الإشراف في تحقيق مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي لدى الأفراد تعتمد على قدرة المشرف في أن يجعل الآخرين يؤدون أعمالهم بنفس الكفاءة التي اعتاد أن يؤدي بها العمل شخصيا، فالمشرف الفعال يكون قائدا ومخططا ومحفزا ومعلما وناصحا وموجها ومدربا في أن واحد؛
 - طبيعة العمل: يقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتيني | تقليدي | أم غير روتيني يتضمن التجديد والابتكار. فالعمل الروتيني يقود إلى إحداث الملل والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن عمله ليس بذى أهمية؛
 - الظروف المادية: هي تعبر عن مختلف العوامل التي تشكل مناخ العمل مثل الإضاءة، التهوية، فترات الراحة التدفئة الرطوبة الحرارة الضوضاء والتسهيلات المشابهة بصفة عامة؛
 - التحفيز: وذلك من خلال إشراكه في عملية اتخاذ القرار ووضع الأهداف وكذلك من مختلف الحوافز المادية كالمكافآت والترقية ... الخ؛
 - التدريب: من شان التدريب أن يصقل مختلف المعارف والمهارات الموجودة لدى العمال كذلك الاستخدام الجيد لمختلف الآلات والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة؛
- وبالإضافة أيضا إلى حجم العمل والتأخر في القيام بالأعمال التي من شأنهما أن يخفضا من مستوى الأداء
- التكنولوجيا المستخدمة: نظرا للتطور التكنولوجي السريع التغير المستمر في الأنظمة والمعدات أصبح على كل مؤسسة الاهتمام بهذا الجانب لتمكين الأفراد العاملين.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي (الدراسات السابقة)

تعد الدراسات السابقة من النقاط الرئيسية التي يعتمد عليها الباحث لدعم أفكاره، وفيما يلي عرض مفصل لعدد من الدراسات السابقة المختارة والتي تعتبر ذات صلة بموضوع الدراسة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

سنترك في هذا المطلب إلى عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

✓ دراسة (جميلة العمري 2016) بعنوان: إسهامات تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الجزائر، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المستوى الذي وصلت إليه الشركة في بناء المسؤولية الاجتماعية وتبيان أهمية ممارسة المؤسسة لدورها الاجتماعي وأهم العراقي التي تواجهها بالإضافة إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين، وقد استعملت الباحثة المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة، ومن أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:

- مستوى أهمية تحقيق الميزة التنافسية في شركات التأمين عينة الدراسة كان مرتفعا؛
- وجود تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية؛
- شركات التأمين عينة الدراسة تمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجات متفاوتة نسبيا تتراوح ما بين درجة عالية ودرجة متوسطة.

✓ دراسة (مقدم وهيبة 2014) بعنوان: تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية - دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومدى استجابتها للبرامج المرتبطة بهذا المفهوم، وقد استعملت الباحثة المسح المكتبي والالكتروني في الجانب النظري وأسلوب الاستبيان وبرنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في الجانب التطبيقي، ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي:

- تحليل ودراسة البيئة الخارجية يعتبر من الموضوعات المهمة في الإدارة، لأن متغيرات البيئة الخارجية تؤثر بشكل كبير على ممارسات المنظمة وثقافتها التنظيمية وبالتالي أدائها؛
- تعتبر نظرية أصحاب المصلحة هي المرجعية النظرية الأساسية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- هناك عدة دوافع من شأنها أن تحفز منظمات الأعمال على ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية منها تعزيز سمعة المؤسسة وتحسين أدائها المالي.

✓ دراسة (مهري شفيقة 2012) بعنوان: الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية بالمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة شركة اسمنت عين لكبيرة، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال.

هدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام المؤسسة الاقتصادية بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية ومدى مساهمتها في تحقيق التنمية المستدامة، وقد استعملت الباحثة المنهج المسحي بسبب الخصوصية والدقة الكبيرة التي يتميز بها هذا الموضوع، ومن أهم النتائج المتوصل

إليها هي أن الاتصال المسئول هو أداة أساسية لتطبيق التنمية المستدامة على مستوى المؤسسة الاقتصادية، والتي تتجسد بشكل أساسي بالالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية.

الجدول رقم (01- 01): الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

الرقم	الباحث	عنوان الدراسة	ميدان الدراسة	طبيعة الدراسة	نتائج الدراسة	سنة النشر
01	جميلة العمري	إسهامات تبنى المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية.	دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الجزائر	أطروحة دكتوراه	<ul style="list-style-type: none"> - مستوى أهمية تحقيق الميزة التنافسية في شركات التأمين عينة الدراسة كان مرتفعا؛ - وجود تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية؛ - شركات التأمين عينة الدراسة تمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجات متفاوتة نسبيا تتراوح ما بين درجة عالية ودرجة متوسطة؛ 	2016
02	مقدم وهيبة	تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية	دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري	أطروحة دكتوراه	<ul style="list-style-type: none"> - تحليل ودراسة البيئة الخارجية يعتبر من الموضوعات المهمة في الإدارة، لأن متغيرات البيئة الخارجية تؤثر بشكل كبير على ممارسات المنظمة وثقافتها التنظيمية وبالتالي أدائها؛ - تعتبر نظرية أصحاب المصلحة هي المرجعية النظرية الأساسية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؛ - هناك عدة دوافع من شأنها أن تحفز منظمات الأعمال على ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية منها تعزيز سمعة المؤسسة وتحسين أدائها المالي؛ 	2014
03	مهري شفيقة	الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية	دراسة حالة شركة اسمنت عين لكبيرة	مذكرة ماجستير	<ul style="list-style-type: none"> - أن الاتصال المسئول هو أداة أساسية لتطبيق التنمية المستدامة على مستوى المؤسسة الاقتصادية، والتي تتجسد بشكل أساسي بالالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية. 	2012

				المؤسسة الاقتصادية		
--	--	--	--	-----------------------	--	--

المصدر: من إعداد الطالبات الإعتداد على الدراسات السابقة

❖ تحليل جدول الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية:

من خلال الجدول واستعراض الدراسات السابقة نلاحظ تركيزها على أبعاد متعددة من مفهوم المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسات الجزائرية، سواء من حيث درجة الالتزام، أو دوافع التطبيق، أو الأثر الناتج عنها، وعليه سنقوم بتوضيح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين هذه الدراسات.

أولاً: أوجه التشابه والعوامل المشتركة بين الدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية

- التركيز على المؤسسات الجزائرية: جميع الدراسات تمحورت حول بيئة العمل الجزائرية، مما يعزز موثوقيتها في سياق بحثنا، ويعكس واقع تبني المسؤولية الاجتماعية محلياً؛
- اعتماد المنهج الوصفي أو المسحي: لجأت الدراسات الثلاث إلى مناهج وصفية أو مسحية، مما يدل على سعي الباحثين لفهم الواقع القائم وتفسير العلاقات بين المسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات التنظيمية؛
- التأكيد على أهمية المسؤولية الاجتماعية: أجمعت الدراسات على وجود أثر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية سواء في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة العمري)، أو تعزيز السمعة وتحسين الأداء المالي (دراسة مقدم)، أو دعم التنمية المستدامة (دراسة مهري)؛
- الإشارة إلى أبعاد متعددة للمسؤولية الاجتماعية: لم تقتصر الدراسات على بعد واحد، بل تناولت المسؤولية من الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية...

ثانياً: الفروق بين الدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية

- المجال التطبيقي: تختلف الدراسات من حيث القطاع محل الدراسة؛ إذ ركزت دراسة العمري على شركات التأمين، بينما تناولت دراسة مهري شركة صناعية، فيما كانت عينة دراسة مقدم أكثر تنوعاً ضمن مؤسسات الغرب الجزائري؛
- تركيز الأثر: ركزت دراسة العمري على "الميزة التنافسية"، في حين اهتمت دراسة مقدم "بالاستجابة والدوافع"، وركزت مهري على "دور الاتصال" في تجسيد المسؤولية الاجتماعية، مما يدل على تنوع زوايا المعالجة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي

ستتطرق في هذا المطلب إلى عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي.

✓ دراسة (بوشول ليلي 2022) بعنوان: التمكين وعلاقته بالأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بالمؤسسة الإنتاجية "WOUROD" بالوادي، أطروحة الدكتوراه في علم الاجتماع.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة التي تربط بين أسلوب التمكين ومستوى الأداء الوظيفي للمورد البشري، بالإضافة إلى محاولة الكشف عن الآليات المعتمدة في تمكين الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ومن أهم النتائج المتوصل إليها إثبات وجود علاقة ارتباطية بين التطبيق الفاعل لأسلوب التمكين وتحقيق الأداء الوظيفي المتميز للمورد البشري في مختلف المستويات الإدارية، وتأثيره القوي على زيادة دافعية المورد البشري الممكن للإنجاز وتقليص فجوات نقص المعارف والخبرة في أداء المهام وتحمل المسؤوليات الجديدة الموكلة إليه وفق مبادئ التعلم المستمر.

✓ دراسة (بن جدو خضرة فطيمة الزهرة 2020) بعنوان: الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية تخص الإداريين بجامعة الجلفة، أطروحة الدكتوراه في علم اجتماع.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي، وأيضاً معرفة مدى تقبل الأفراد للإدارة الإلكترونية ومواكبتها، ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن التقنيات الحديثة لها أثر كبير على الأداء، ولقد أثرت من عدة زوايا منها الاتصال الإلكتروني، طريقة استخراج البيانات، حفظ البيانات، تغير قاعدة المعلوماتية المتعلقة بالأرشيف، كما أن تطبيق التقنية الحديثة، أعطى سرعة ودقة في المعاملات مع الأفراد إضافة إلى التقليل من التعقيدات الإدارية في الجامعة.

✓ دراسة (بوجردة الياسين 2019) بعنوان: الرقابة التنظيمية والأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على مستوى الشركة الإفريقية للزجاج بالطاهير بقسنطينة، أطروحة الدكتوراه في علم الاجتماع.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرقابة التنظيمية وكفاءة الأداء الوظيفي للعمال من خلال التعرف على أساليب وأدوات الرقابة التنظيمية في المؤسسة الصناعية الجزائرية ومن ثم الكشف عن مدى فعالية ما استخدم من أساليب رقابية نظراً لأهمية أداء الأفراد وانعكاساته على أداء المؤسسات ومكائنها في السوق، وقد استعملت الباحثة المنهج الوصفي لإنجاز هذه الدراسة ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن الرقابة التنظيمية ترتبط أشد الارتباط بالأداء الوظيفي وهذا ما أوضحته المعطيات والشواهد الكمية لهذه الدراسة، حيث أكدت لنا أن نمط الإشراف الذي يتسم بنطاق ضيق والقائم على مركزية اتخاذ القرارات وصرامة القواعد البيروقراطية وغموضها يفضي إلى عدم ارتياح العمال في حين أن الرقابة المبنية على الثقة والتفاهم والتي عمادها المعاملة الحسنة والعلاقات الإنسانية ولا مركزية اتخاذ القرارات ومرونة الإجراءات والقواعد البيروقراطية والخوف تؤدي إلى زيادة الأداء الوظيفي وارتياح العمال.

✓ دراسة (إيمان بن محمد 2018) بعنوان: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين - دراسة حالة ملبنة نويميدا بولاية قسنطينة، أطروحة الدكتوراه في إدارة المؤسسات.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرين ونوع الأثر الذي تتسبب فيه ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وقد استعملت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وبرنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن

لضغوط العمل أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على الأداء الوظيفي تربط بينهم علاقة عكسية قوية، حيث كلما زادت الضغوط في ملبنة نوميديا كلما أدى إلى انخفاض الأداء الوظيفي للعاملين فيها.

الجدول رقم (01 - 02): الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي.

الرقم	الباحث	عنوان الدراسة	ميدان الدراسة	طبيعة الدراسة	نتائج الدراسة	سنة النشر
01	بوشول ليلي	التمكين وعلاقته بالأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية.	دراسة ميدانية بالمؤسسة الإنتاجية "WOUROD" بالوادى.	أطروحة دكتوراه	- إثبات وجود علاقة ارتباطية بين التطبيق الفاعل لأسلوب التمكين وتحقيق الأداء الوظيفي المتميز للمورد البشري في مختلف المستويات الإدارية، وتأثيره القوي على زيادة دافعية المورد البشري الممكن للإنجاز وتقليص فجوات نقص المعارف والخبرة في أداء المهام وتحمل المسؤوليات الجديدة الموكلة إليه وفق مبادئ التعلم المستمر.	2022
02	بن جدو خضرة فطيمة الزهرة	الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي.	دراسة ميدانية تخص الإداريين بجامعة الجلفة.	أطروحة دكتوراه	- التقنيات الحديثة لها أثر كبير على الأداء، ولقد أثرت من عدة زوايا منها الاتصال الإلكتروني، طريقة استخراج البيانات، حفظ البيانات، تغير قاعدة المعلوماتية المتعلقة بالأرشيف، كما أن تطبيق التقنية الحديثة، أعطى سرعة ودقة في المعاملات مع الأفراد إضافة إلى التقليل من التعقيدات الإدارية في الجامعة.	2020
03	بوجردة الياسين	الرقابة التنظيمية والأداء الوظيفي.	دراسة ميدانية على مستوى الشركة الافريقية للزجاج بالطاهير بقسنطينة.	أطروحة دكتوراه	- الرقابة التنظيمية مرتبطة ارتباطا وثيقا بالأداء الوظيفي، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن الإشراف المركزي الصارم يسبب عدم ارتياح العمال، في حين أن الرقابة القائمة على الثقة والتفاهم والمعاملة الجيدة والمرونة تعزز من أداء	2019

	العمال ورضاهم.					
2018	لضغوط العمل أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على الأداء الوظيفي تربط بينهم علاقة عكسية قوية، حيث كلما زادت الضغوط في ملبنة نوميديا كلما أدى إلى انخفاض الأداء الوظيفي للعاملين فيها.	أطروحة دكتوراه	دراسة حالة ملبنة نوميديا بولاية قسنطينة.	أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين.	إيمان بن مُجّد	04

المصدر: من إعداد الطالبات الإعتماد على الدراسات السابقة

❖ تحليل جدول الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي:

من خلال الجدول تُظهر الدراسات المستعرضة تنوعًا في تناول العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الجزائرية، من خلال زوايا متعددة مثل التمكين، الإدارة الإلكترونية، الرقابة التنظيمية، وضغوط العمل، وعليه سنقوم بتوضيح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين هذه الدراسات.

أولاً: أوجه التشابه والعوامل المشتركة بين الدراسات السابقة للأداء الوظيفي

- الاهتمام ببيئة العمل الجزائرية: جميع الدراسات أجريت في مؤسسات جزائرية، ما يعزز صلة نتائجها بواقع العمل المحلي ويمكن من إسقاطها على المؤسسات الأخرى في السياق ذاته؛
- استعمال المنهج الوصفي والتحليلي: لجأت الدراسات الأربع إلى المنهج الوصفي والتحليلي، مما يعكس اعتمادها على وصف العلاقات بين المتغيرات وتفسير أثرها داخل بيئة العمل؛
- وجود علاقة واضحة بين المتغيرات المدروسة والأداء الوظيفي: جميع الدراسات أظهرت أن الأداء الوظيفي يتأثر بشكل مباشر بعوامل إدارية وتنظيمية ونفسية، سواء بالإيجاب (التمكين، الإدارة الإلكترونية، الرقابة الإيجابية) أو بالسلب (ضغوط العمل).

ثانياً: الفروق بين الدراسات السابقة للأداء الوظيفي

- تنوع العوامل المؤثرة على الأداء: كل دراسة ركزت على عامل مختلف؛
 - التمكين (دراسة بوشول): ركزت على إعطاء صلاحيات وتعلم مستمر.
 - الإدارة الإلكترونية (دراسة بن جدو): اهتمت بتأثير التكنولوجيا على سرعة ودقة الإنجاز.
 - الرقابة التنظيمية (دراسة بوجردة): تناولت أثر أساليب الرقابة الرسمية وغير الرسمية.
 - ضغوط العمل (دراسة بن مُجَّد): أبرزت الأثر النفسي السلبي في بيئة العمل.
- الاختلاف في القطاعات المدروسة: توزعت الدراسات على مؤسسات إنتاجية، جامعات، ومصانع غذائية، ما يُظهر شمولية في تطبيق النتائج، لكنه يدل على اختلاف ظروف العمل والضغوط بحسب طبيعة القطاع؛
- تباين نوع العلاقة: ثلاث دراسات ركزت على العلاقة الإيجابية (التمكين، الإدارة الإلكترونية، الرقابة الفعالة)، بينما تناولت واحدة العلاقة السلبية (الضغوط).

المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي

ستتطرق من خلال هذا المطلب إلى الدراسات العلمية السابقة التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي معا.

✓ دراسة (زباني خولة 2020) بعنوان: أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة

الاقتصادية- دراسة حالة مؤسسة مناجم الفوسفات (SPMIPHOS)، أطروحة الدكتوراه في إدارة الموارد البشرية.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة بلورة تصور لعلاقة المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية والتعرف على مستوى تطبيق المسؤولية

الاجتماعية داخل المؤسسة محل الدراسة حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي:

- تعتبر المسؤولية الاجتماعية جزء لا يتجزأ من استراتيجية المؤسسة، حيث تلعب دورا هاما في نجاح هذه الأخيرة وتساهم في الارتقاء بموقعها؛
- تعد إدارة الموارد البشرية في ظل البيئة الحالية من أهم محددات نجاح أو فشل المؤسسات الاقتصادية، حيث تعتمد كفاءتها على كفاءة المورد البشري؛
- العديد من الدراسات على أن تطوير وتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية لا يكون إلا بتضمين مبادئ المسؤولية الاجتماعية في ممارسات إدارة الموارد البشرية.

✓ دراسة (بلقايد مُجَّد جواد 2019) بعنوان: دور المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في الرفع من أداء الموارد

البشرية - دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري- أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال وحوكمة الشركات.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في الرفع من أداء الموارد البشرية، وقد طبقت الدراسة على مجموعة من المؤسسات (تلمسان، بلعباس، وهران، عين تموشنت، مستغانم، تيارت) تم توزيع ما يقارب 1560 استبانة على عمالها بمختلف المستويات وتم استرجاع 1065 استبانة قابلة للتحليل، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي ومن أم النتائج المتوصل إليها هي:

- المسؤولية الاجتماعية تؤثر بشكل إيجابي على أداء الموارد البشرية؛
- مستوى المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات الجزائرية لم يصل بعد إلى مستوى الذي حققته الدول المتقدمة؛
- مستوى المسؤولية الاجتماعية تجاه أداء الموارد البشرية جاء بمستوى مرتفع.

✓ دراسة (قديري إبراهيم 2015)، بعنوان: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء، أطروحة الدكتوراه في إدارة الأعمال.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة السورية، ومعرفة قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدام الباحث المنهج الوصفي والأسلوب الارتباطي والاستبيان لجمع البيانات واستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي:

- أن الشركات المدروسة تمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة؛
- أن الشركات المدروسة تعمل على رفع مستوى المسؤولية الاجتماعية؛
- وجود تأثير إيجابي على الأداء في هذه الشركات.

✓ دراسة (ضيافي نوال 2010) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية-دراسة ميدانية على مستوى

مؤسسة شي علي للأنايب بتلمسان، مذكرة الماجستير في إدارة الموارد البشرية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة في هذا الموضوع، ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة هي:

- المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية يجب أن تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام، وضرورة الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة؛
- هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، فمن واجب المؤسسات أخذها بعين الاعتبار لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون بها؛
- تباين تعاريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لم يمنع المؤسسات الجزائرية من تحديد ممارساتها تجاه مختلف الأطراف المستفيدة، وخاصة اتجاه مواردها البشرية.

الجدول رقم (01 - 03): الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي.

الرقم	الباحث	عنوان الدراسة	ميدان الدراسة	طبيعة الدراسة	نتائج الدراسة	سنة النشر
-------	--------	---------------	---------------	---------------	---------------	-----------

2020	<p>- تعتبر المسؤولية الاجتماعية جزء لا يتجزأ من إستراتيجية المؤسسة، حيث تلعب دورا هاما في نجاح هذه الأخيرة وتساهم في الارتقاء بموقعها؛</p> <p>- تعد إدارة الموارد البشرية في ظل البيئة الحالية من أهم محددات نجاح أو فشل المؤسسات الاقتصادية، حيث تعتمد كفاءتها على كفاءة المورد البشري؛</p> <p>- العديد من الدراسات على أن تطوير وتحسين أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية لا يكون إلا بتضمين مبادئ المسؤولية الاجتماعية في ممارسات إدارة الموارد البشرية.</p>	أطروحة دكتوراه	دراسة حالة مؤسسة مناجم الفوسفات (SPMIP HOSE)	أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية	زياني خولة	01
2019	<p>- المسؤولية الاجتماعية تؤثر بشكل إيجابي على أداء الموارد البشرية؛</p> <p>- مستوى المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال في المؤسسات الجزائرية لم يصل بعد إلى مستوى الذي حققته الدول المتقدمة؛</p> <p>- مستوى المسؤولية</p>	أطروحة دكتوراه	دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري	دور المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال في الرفع من أداء الموارد البشرية	بلقايد محمد جواد	02

	الاجتماعية اتجاه أداء الموارد البشرية جاء بمستوى مرتفع؛					
2015	<p>- أن الشركات المدروسة تمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة؛</p> <p>- أن الشركات المدروسة تعمل على رفع مستوى المسؤولية الاجتماعية؛</p> <p>- وجود تأثير إيجابي على الأداء في هذه الشركات.</p>	أطروحة دكتوراه		أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء	قديري إبراهيم	03
2010	<p>- المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية يجب أن تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام، وضرورة الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة؛</p> <p>- هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، فمن واجب المؤسسات أخذها بعين الاعتبار لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون بها؛</p> <p>- تباين تعاريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لم</p>	مذكرة ماجستير	دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة شي علي للأنايب بتلمسان	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية	ضبياني نوال	04

يمنع المؤسسات الجزائرية من تحديد ممارساتها اتجاه مختلف الأطراف المستفيدة، وخاصة اتجاه مواردها البشرية.					
--	--	--	--	--	--

المصدر: من إعداد الطالبات الإعتماد على الدراسات السابقة

❖ تحليل جدول الدراسات السابقة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي:

بعدها تطرقنا لبعض الدراسات السابقة في المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي كما هو موضح في الجدول، تم استخلاص بعض نقاط التشابه والاختلاف التي ستعرض كالتالي:

1. أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

- تتقاطع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، وذلك بناء على ما ورد من توصياتها القاضية بتسليط الضوء أكثر على هذا النوع من الدراسات؛
- يكمن وجه الشبه أيضا بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة لكونها اعتمدت على استخدام برنامج SPSS للمعالجة واستخدام الاستبيان لجمع البيانات وكذلك استخدام المنهج الوصفي التحليلي؛
- شكلت الدراسات السابقة أرضية انطلاق للدراسة الحالية بسبب اشتراكهما في نفس الموضوع، وذلك بما أفادته في إعداد أدوات الدراسة وعلى ما أتبع من خطوات وإجراءات منهجية وتحليلية لإعداد هذا البحث.

2. أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

رغم تشابه موضوع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة واشتراكهم في نفس المضمون من حيث الإشكالية العامة والأهداف، إلا أنها تختلف عنها من حيث الإطارين الزماني والمكاني. حيث تم تطبيق هذه الدراسة على مستوى الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي خلال سنة 2025، وهو ما يمنحها خصوصية تتعلق بظروف السياق المحلي والزمن الحالي، ويجعل نتائجها مناسبة أكثر لفهم واقع الموضوع في هذا الإطار بالذات. كما أن التغيرات الحاصلة في البيئة الاجتماعية أو الاقتصادية أو المؤسساتية منذ إجراء الدراسات السابقة تجعل من إعادة تناول الموضوع أمرا ذا أهمية.

خلاصة الفصل الأول:

كان هذا الفصل بمثابة حوصلة لأهم الجوانب النظرية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، ومن خلال ما سبق نرى أن هناك دورا إيجابيا للمسؤولية الاجتماعية في خلق بيئة عمل صحية ومحفزة، حيث تساهم في رفع الروح المعنوية لدى الموظفين، وتعزز من شعورهم بالانتماء والثقة بالمؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام والحد من التغيب الوظيفي، وزيادة الالتزام والانضباط المهني. بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي كانت الانطلاقة لبداية موضوع مذكرتنا.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بالفرع
التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

تمهيد:

بعد الانتهاء من الجانب النظري الذي تم التطرق فيه إلى ماهية المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي ومختلف الجوانب النظرية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، سيتم من خلال الفصل الثاني التطبيقي إسقاط للعناصر النظرية على المؤسستين محل الدراسة، حيث قمنا بدراسة ميدانية في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي، لكونهم مؤسسات التي تتوفر فيهم الشروط اللازمة، ولتسهيل هذه العملية قمنا بتقسيم الدراسة الميدانية وفق المنهجية المعمول بها إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم عام حول الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي.

المبحث الثاني: انعكاس أساليب المسؤولية الاجتماعية المتبعة في المؤسستين على الأداء الوظيفي.

المبحث الأول: تقديم عام حول الفرع التجاري و فرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي

يعتبر هذا الجزء كبطاقة تعريفية مختصرة عن المؤسستين محل الدراسة وذلك لإعطاء صورة شاملة عليها من حيث التأسيس والموقع، عدد العمال، عدد المصالح، المهام الإدارية التي تقدمها، ظروف العمل الداخلية والخارجية، نوعية الاتصال... إلخ.

المطلب الأول: تعريف المؤسسة

الفرع الأول: التعريف الفرع التجاري و فرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي

تأسس الفرع التجاري و فرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي سنة 01-01-1985، وهي مؤسسة ذات طابع تجاري صناعي في البداية كانت وحدة وكانت تابعة لمؤسسة نפטال الوطنية وانطلقت بها الأشغال بعد عام من تأسيسها بصفة رسمية أي بتاريخ: 01-01-1986، وفي المدة ما بين 2001-2007 تمت إحالتها إلى مقاطعة الوقود حاسي مسعود ورقلة، وبعد سنة 2007 تحولت إلى مقاطعة الوقود ببسكرة حيث أن هذا التاريخ يمثل تحويل الوحدة إلى الفرع التجاري.

- طبيعة نشاط الفرع التجاري و فرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي: هي مؤسسة ذات طابع اقتصادي تتمثل في تسويق المنتجات البترولية.

الفرع الثاني: موقع الفرع التجاري و فرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي

يقع الفرع التجاري و فرع الوقود لمؤسسة نפטال شمال ولاية الوادي في حي تكسبت صندوق بريد 75 ولاية الوادي.

الشكل رقم (02- 01): الخريطة الجغرافية لمناطق التسويق الخاصة بالجنوب الشرقي الجزائري



المصدر: مصلحة الموارد البشرية الفرع التجاري و فرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي.

- عدد عمال الفرع التجاري و فرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي: يشغل الفرع التجاري و فرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي 107 عامل منهم 103 ذكور و 04 إناث بينهم 25 إطار، 43 عون متحكم و 39 عون تنفيذ، ما يمثل 3.73% إناث و 96.26% ذكور.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

يعتبر الهيكل الإداري التنظيمي من بين أهم العوامل التي تؤدي إلى نجاح المؤسسة في نشاطها وهو الوسيلة الأنجع لبسط وتحليل العلاقات والاتصالات داخل الفرع التجاري و فرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي، وبعد الإطار أين يتم تنفيذ وتطبيق كل من الاستراتيجيات والسياسات.

وكذا البرامج والإجراءات عن طريق تحديد مسار السلطة والمسؤوليات، ومن خلال الهيكل التنظيمي للمؤسسة يتبين أنه ينقسم إلى عدة مصالح مختلفة الوظائف تتوزع بينهما المهام والمسؤوليات على حسب الفروع بها، وهذه المصالح هي:

1-رئيس الفرع التجاري: هو أعلى منصب في الفرع التجاري والمسؤول الأول في المؤسسة يتمتع بصلاحيات الأمور والاستشارة في كل الأحوال كما تسند إليه عدة مهام نذكر من بينها:

✓ تمثيل المؤسسة أمام السلطات العليا؛

✓ الإمضاء على السندات والوثائق الرسمية؛

✓ اقتراح وضع العقوبات اللازمة في حق المستخدمين المهملين لواجباتهم العملية؛

✓ استقبال الزبائن وكذا العمال ذوي المشاكل الخاصة المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة.

2-الكتابة العامة (السكرتارية): وهو مكتب تابع لمكتب المدير يقوم باستقبال كل المعلومات وإيصالها إلى المدير وتنفيذ قرارات خاصة بالمصالح فهي تأخذ التعليمات والوثائق إلى المصالح المعنية أي أنها واسطة بين المدير والمصالح الأخرى.

3-مصلحة الإعلام الآلي: في السابق كانت تعتبر هذه الدائرة بمثابة مصلحة للتسيير فقط تهتم بجمع المعلومات التجارية والمحاسبية وإدماجها ومراقبتها ثم إرسالها إلى المصالح المعنية وبعض التدخلات حول صيانة عتاد الإعلام الآلي، نظرا للتطور التكنولوجي وتوسع نشاطات المؤسسة.

لمواكبة عصرنة التكنولوجيات إرتأت المؤسسة تطوير نظامها المعلوماتي من خلال توسع مهام هذه المصلحة مما أدى إلى إنشاء دائرة الإعلام الآلي في سنة 2011 التي تقوم بدور تطوير نظام المعلومات وإعداد التقارير الشهرية للمديرية ودمج كل المعلومات من جميع الأنظمة وتصفحها وتحويلها إلى المديرية العامة وإلى دائرة المالية والمحاسبة ثم تخزينها على شكل ملفات مضغوطة، وتنقسم مهامها الأساسية إلى قسمين:

✓ متابعة الشبكة والأنظمة الداخلية للإعلام الآلي وصيانتها، وتنصيب برامج الفيروسات وإنشاء ومتابعة حسابات العمال المفتوحة في البريد الإلكتروني "email" الخاص بالمديرية العامة؛

✓ تسيير وجمع مراقبة وتحليل المعلومات المنبثقة من أنظمة المعلومات، وإعداد تقارير الأنشطة المعلوماتية للمؤسسة، ومساندة الهياكل الأخرى من ناحية عمليات البرامج الشاغلة في المؤسسة، ضمان تنصيب وعمليات حفظ برامج التسيير والمعطيات المتعلقة بها، القيام بغلق كل الأعمال الخاصة بالأنظمة المعلوماتية لكل مركز.

4-المصلحة المالية والإدارية: وتنقسم هذه المصلحة إلى قسمين أساسيين ولهما مسؤول مباشر واحد يتأسهما معا.

1.4-فرع المالية والمحاسبة: والذي يسهر على القيام بكل ما يلزم للحصول على الموارد المالية التي يحتاجها الفرع التجاري وفرع

الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي، وكذا استقبال وخروج الوثائق (الفواتير) الرسمية وينقسم هذا الأخير إلى قسمين أساسيين هما:

1.1.4-قسم المحاسبة العامة: ويعتبر هذا قسم نقطة التقاء والعمود الأساسي للمؤسسة جميع المصالح التابعة للفرع التجاري وفرع

الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي بحيث أن كل الوثائق المحاسبية الخاصة بجميع النشاطات (من بيع وشراء وصيانة) ترجع في الأخير إلى هذا القسم ويتم معالجتها محاسبيا، ومن بين مهامه:

- التصريح إلى شركات التأمين بالتجهيزات الخاصة بالفرع؛
- التصريح بالضرائب والرسوم الخاصة بالفرع التجاري إلى مديرية الضرائب؛
- وضع الميزانية التقديرية للاحتياطات السنوية؛

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

- القيام بعملية الجرد السنوي والشهري للفرع التجاري والمحطات التابعة له؛
- تسجيل العمليات الحسابية الخاصة بالمحطات ومتابعة المردودية؛
- معالجة الاستثمار على المستوى المادي؛
- تهتم بكل ما يسمى بالجباية؛
- تسيير الحساب الجاري والبنكي للمؤسسة من أجل تسديد جميع الأعباء والنفقات؛
- إعادة الحالة الشهرية للخرينة عن طريق القيام بتجهيز جدول التقارب بين البنك والمؤسسة؛
- تقييد وضعية الإيرادات أسبوعيا وشهريا و سنويا؛
- تحضير ميزانية المؤسسة من بدايتها إلى نهايتها؛
- حساب التكاليف.

2.1.4- قسم الخزينة (المالية): تقوم هذه المصلحة بالمهام التالية:

أ_ محاسبة مخرجات الفرع التجاري: أي تسديد كل المصاريف المستحقة على هذا الأخير عن طريق صكوك أو أوامر بالدفع مع وجود متابعة دقيقة مع كل إخراج، بالإضافة إلى تسيير وجمع المعلومات المحاسبية التي تتم هذه المصلحة والبنوك مع توضيح كل العلاقات الداخلية الخاصة بمخزونات الفرع، يتم تسديد مصاريف الموردين وفقا للخدمات التي تمت تأديتها لصالح الفرع حيث أنه في نهاية كل شهر يتم إعداد كشف خاص بالمصاريف التي أنفقتها الفرع على مختلف أعماله ومعاملاته التجارية والإدارية مع إثبات كل مصروف بسند رسمي.

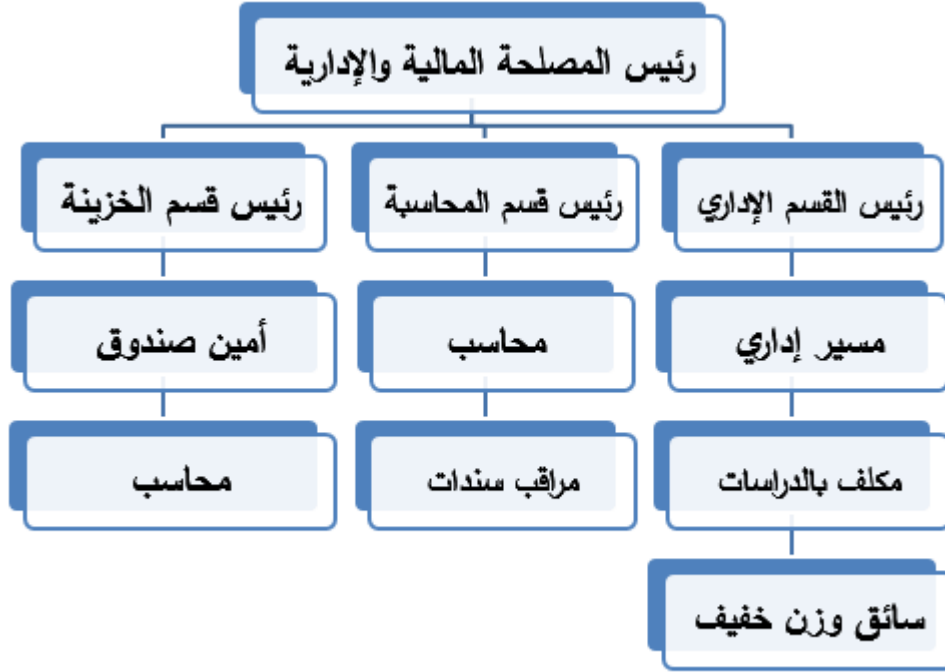
ب_ محاسبة مدخلات الفرع التجاري: تتمثل في تسجيل ومراقبة كل مدخلاته التي تحصل عليها من نقاط البيع التابعة له مباشرة من خلال تسجيل المبيعات سواء كانت محصلة عن طريق صكوك بريدية أو بنكية، وبعد عملية التسجيل يتم تحويل المدخلات إلى المديرية العامة في حساب خاص بالفرع وذلك يكون بصفة دورية، حيث تجدر الإشارة إلى أنه لا يمكن التصرف في هذه المدخلات لأنها تشكل جزءا هاما من موارد وموجودات الشركة.

أما موجودات خزينة الفرع فهي موضوعة لمواجهة النفقات الفورية من جهة واستمرار نشاط الفرع من جهة أخرى.

2.4- قسم تسيير الموارد البشرية: يعتبر هذا القسم من أهم وأكبر الأقسام في الفرع نظرا لطبيعة المهام المنوطة له والتي تتمثل مهمته

الرئيسية في القيام بالتسيير اليومي لشؤون المستخدمين ومتابعة مساهم المهني من تاريخ التوظيف إلى التقاعد، يشرف على تسييرها مجموعة من العمال يتأهونهم رئيس قسم، وحالة غيابه لسبب ما يتكفل عامل ينوبه بتسييرها لمتابعة جميع العمليات، كذلك تهتم بتموين المصالح بالخدمات كالطابعة وتصوير الوثائق والتجهيزات المكتبية... الخ.

الشكل رقم (02-02): الهيكل التنظيمي للمصلحة المالية والإدارية



المصدر: مصلحة الموارد البشرية الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي.

5-المصلحة التقنية: تعتبر هذه المصلحة الخيط الناظم لجل الأعمال ذات الطابع التقني والعملي والتي تدخل في إطار تجسيد المخططات التنموية للمؤسسة، يشرف عليها إطار أو مهندس تقني يساعده في مهامه عدد من العمال التقنيين المختصين ومن بين المهام التي تقوم بها هذه المصلحة نذكر:

- التخطيط ومراقبة وتقييم أنشطة وعمليات الفريق التقني؛
- تنفيذ سياسات الصيانة الموثوقة لضمان التشغيل الأمثل للتركيبات الثابتة؛
- التأكد من تنفيذ برامج الصيانة الوقائية لجميع المعدات والمحطات؛
- ضمان صيانة مركبات المؤسسة؛
- دراسة طلبات التدخل والإصلاحات والتخطيط لدعمها؛
- التأكد من صلاحية شهادات مقاييس سعة التخزين Certificats de Barémage لصهاريج التخزين؛
- التأكد من صلاحية شهادة اختبار أجهزة ضغط الغاز العشرية APG/APV (Décennal) وشهادة ضبط صمامات الأمان لصهاريج التخزين؛
- التأكد من صلاحية شهادة اختبار أجهزة توزيع الوقود وشهادة الفحص القانوني الدوري لأجهزة ضغط (APG) والأجهزة الكهربائية (APE)؛
- القيام بزيارات تفقدية للمنشآت الثابتة في محطات الوقود؛

- إعداد التقارير الدورية.

6- مصلحة التسويق: وهي مصلحة تهتم بمتابعة عملية تسويق وتوزيع المواد البترولية الخاصة بالفرع، وكذا متابعة ملفات جميع الزبائن الذين يتعاملون مع الفرع وتنقسم إلى ثلاثة أقسام:

- ✓ **فرع الشبكات:** وهو فرع خاص بالمراقبة وتموين المحطات التابعة للوحدة بالإضافة إلى السهر على تنظيم ومراقبة الاستهلاك اليومي لها، وإعداد التقرير الشهري مع حوصلة المصاريف الخاصة بهذه المحطات التابعين للفرع التجاري.
- ✓ **فرع المستهلكين:** ويهتم بفتح ملفات الزبائن والاتصال المباشر ومراقبة حساباتهم وتسليمهم في المواد المطلوبة وكذا السهر على تحقيق رأس المال.
- ✓ **فرع التمويل:** ويهتم ببرمجة وتموين الفرع من المواد البترولية وكذا الزبائن الخواص والقطاع العمومي مع توزيع المواد البترولية.

المركز المتعدد المواد: "Centre multi produits" وهو عبارة عن مركز استقبال وتوزيع المواد البترولية الخاصة بنشاط الفرع بما في ذلك البنزين بمختلف أنواعه بالإضافة إلى الزيوت بمختلف أنواعها أيضا والعجلات المطاطية وما يتعلق بها، فكل المواد المذكورة تصل في البداية إلى هذا المركز وهو بدوره يقوم بتوزيعها حسب الطلبات المتفق عليها وينقسم CMP إلى ثلاثة فروع وهي:

فرع حركة المخزون: يتكون هذا الفرع من رئيس ومساعدين له، ويعتبر رئيس الفرع المسؤول على حركة المخزون داخل المركز، إذ يقوم بالإشراف على كل المنتجات والمواد التي تدخل إلى الوحدة والقادمة إلى الوحدات الأخرى أو خروج المواد التحويل إلى وحدات أخرى أو لتسويقها أو استهلاكها داخليا، كما أنه المسؤول على الساحة "La coure" والتي هي عبارة عن مساحة مخصصة لتخزين قارورات الغاز وبراميل الزيوت.

ومن بين الوثائق التي يستلمها، بطاقات المخزونات "fiche de stock" بحيث توحد بطاقة خاصة لكل مادة وذلك لتسهيل عملية المراقبة اليومية والشهرية وتشمل البيانات التالية: خانة المدخلات خانة المخرجات خانة المخزون، وتتبع الوحدة طريقة خاصة في إخراج المخزون وتنطلق عملية المحاسبة ابتداء من هذا المركز، وكذا الوثائق الرسمية.

فعند وصول البضاعة إلى المركز تأتي معها وثيقة وصل تحويل المخزون والمعبر عنها ب: "bon de transfert stock (BTS)" وهي وثيقة تحررها الوحدة المحولة وتأخذ والتي تحتوي على البيانات التالية: (اسم الزبون أي الوحدة المحولة لها البضاعة أو المخزون وعنوانها وكذا نوع المخزون وكميته وسعره الوحدوي وسعره الاجمالي بالإضافة إلى المرسوم أن وجدت منها (TV) وفي أسفل الوثيقة اسم سائق الشاحنة وتاريخ الخروج فعند تسلّم (BTS).

يجر رئيس هذا الفرع وثيقة تسمى وصل استلام "BON DE RECEPTION" والتي هي عبارة عن وثائق مرقمة تسلسليا تحتوي على خانات منها خانة البيان التي تحتوي على اسم نوع المادة وخانة لرمزها وأخرى للكمية والسعر والوحدة ثم المبلغ فيسجل فيها أو من خلالها دخول البضاعة للمخزون وذلك بتمنّها خارج الرسم).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي

فرع التسيير: وهو فرع مختص في تسيير المخزونات وذلك من دخول وخروج البضائع والمواد واللوازم وهذا بالبطاقة المسماة بطاقة المخزونات وذلك لتسهيل عملية المراقبة أثناء القيام بعملية الجرد وهذه البطاقة تسجل فيها حركة المخزون كما ذكرنا سلفاً، ويتميز هذا الفرع في أنه يسير بنظام الإعلام في تحرير وتخزين الوثائق المحاسبية، فعند معاينة البضاعة في فرع حركة المخزون وتحرير سند الاستلام ترسل نسخة منه إلى فرع التسيير ليقوم بإدخالها في نظام الإعلام الآلي بحجة دخول البضاعة للمخزن

ومن اختصاص هذا الفرع عمليات البيع أي كيفية معالجتها عند طلب زبون للبضاعة " BON DE LIVRAISON (FACTURES) قصد الشراء فتححر لها سند تسليم (فاتورة) (BLF) بشرط أن يكون لهذا الزبون رمز خاص لدى المؤسسة
CODE CLIENTS

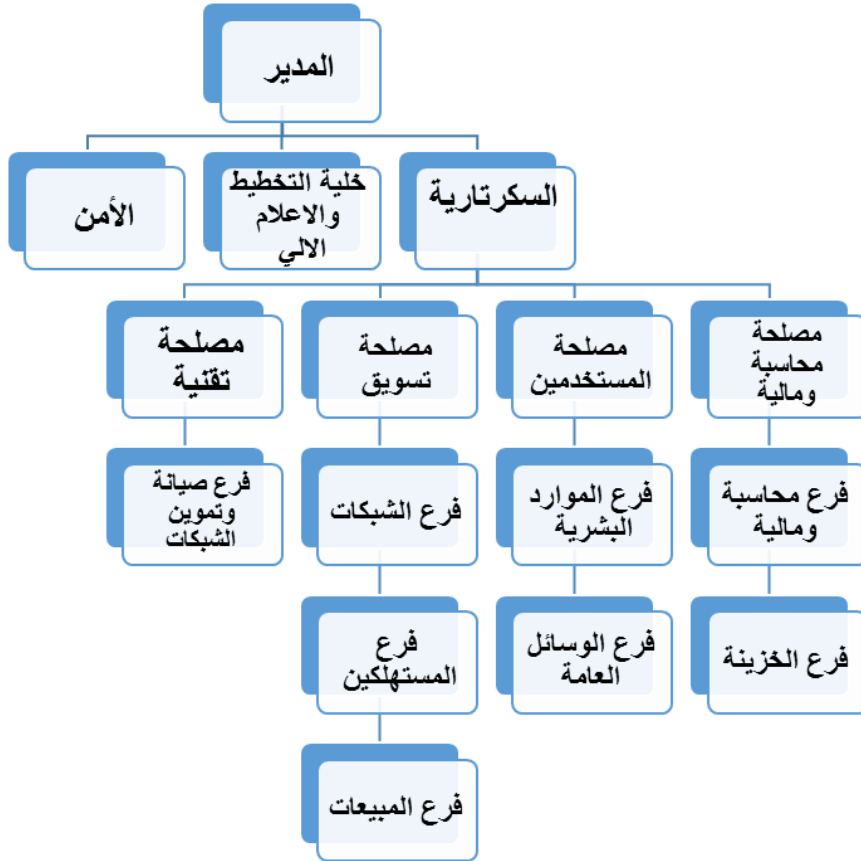
الزبائن: لدى المؤسسة نوعان من الزبائن يسددون على الحساب البريدي والبنكي ومنهم: المؤسسات والشركات كالولاية البلدية أي الجماعات المحلية وكذا الأمن الوطني والجيش والحماية وسونلغاز ... الخ، والنوع الثاني هم الزبائن الخواص الذين يسددون بالحاضر وهم بقية الأفراد والمؤسسات والمحطات الخاصة والتابعة للوحدة مثل محطة فرحات محطة طليبة، محطة حنكة ... الخ.

فعند البيع كما ذكرنا تحرر وثيقة (BLF) والتي هي عبارة عن وثيقة تحتوي على خانات متعددة وتنقسم إلى قسمين القسم العلوي والمتمثل في فاتورة البيع والتي تحتوي على البيانات التالية: (اسم الزبون أو المؤسسة التي قامت بعملية الشراء كمية المادة رمزها، الرسوم أن وجدت أما الجزء السفلي فيشمل: عملية التسديد سواء كانت نقداً وبشيك أو على الحساب تحرر هذه الوثيقة عن طريق الإعلام الآلي)

القسم التجاري: تتمثل مهمتها الأساسية في تسويق وتوزيع المواد البترولية من وقود بكل أنواعه ومختلف الزيوت، كما تعمل على السهر على تتابع المواد البترولية بتسليمها من مركز التخزين حتى وصولها إلى محطة التوزيع ذات التسيير المباشر ونقاط البيع المعتمدة بصفة يومية وكذا استقبال طلبات الراغبين بالانضمام إلى قائمة زبائن نفطال.

قسم الشبكات: يعد هذا القسم تابع للمصلحة التجارية حيث يقوم بتنظيم الشبكة التجارية والمساهمة في توفير وتسويق المواد البترولية في جميع محطات التوزيع.

الشكل رقم (02- 03): الهيكل التنظيمي للفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي



المصدر: مصلحة الموارد البشرية الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي.

المطلب الثالث: تنظيم وظروف العمل في المؤسسات محل الدراسة

الفرع الأول: تنظيم العمل في المصلحة محل التريص: (قسم الموارد البشرية)

بما أن هذه المصلحة لها علاقة مباشرة بموضوع المذكرة وجب علينا ذكرها بشيء من التفصيل، حيث تتجلى مهام هذه المصلحة في تحديد سياسة محكمة لصالح الفرع وكذا السهر على تطبيق القوانين الإدارية والتي تخدم عمل الفرع ويضم هذا قسم ثلاثة عمال قسمت بينهم المهام كالتالي:

أ_ توزيع المسؤوليات والمهام

1_ قائمة الأعمال الموكلة لرئيس قسم الإدارة:

- كل ما يتعلق بأوراق الحضور وتنقيط العمال؛
- كل ما يتعلق بالعطل المرضية والغيابات؛
- كل ما يتعلق بالمراسلات الإدارية؛
- كل ما يتعلق بالتحاليل الطبية. مراقبة مصاريف المهمة note de frais.

2_ قائمة الأعمال المؤكدة للمكلف بالدراسات:

- كل ما يتعلق بشراء المنتجات والأدوات؛
- كل ما يتعلق بالفواتير. كل ما يتعلق بملابس العمال؛
- كل ما يتعلق بالتكاليف بالمهمة؛
- كل ما يتعلق بـIMMOSIS و NAFTIMMO؛
- كل ما يتعلق بطلبات العمال المتقاعدين والمتقاعدين (شهادة عمل... إلخ).

3_ قائمة الأعمال المؤكدة للمسير الإداري:

- كل ما يتعلق بملفات الشؤون الاجتماعية؛
- كل ما يتعلق بشحن البطاقات المغناطيسية للمركبات؛
- كل ما يتعلق بملفات الأيتام والمتقاعدين؛
- كل ما يتعلق بـIMMOSIS و NAFTIMMO؛
- كل ما يتعلق بملفات العقود (سيرغاز + العجلات... إلخ).

ب_ جدول الاعمال اليومية في القسم الإداري: هناك عدة في مهام في قسم الموارد البشرية

يتم إنجازها يوميا أو شبه يوميا نذكر البعض منها:

- تسجيل عملية دخول وخروج العمال؛
- متابعة المسار المهني للموظف من بداية إلى نهاية التوظيف؛
- تسيير ملفات المستخدمين؛
- إنجاز قرارات التبرص للموظفين المعينين الجدد؛
- إنجاز قرارات الترسيم؛
- إنجاز مقررات الترقية في الدرجة؛
- إنجاز قرارات العطل المرضية الطويلة المدى؛
- إنجاز طلبات تكليف بمهمة؛
- إنجاز مقررات التكفل، الشطب الانتداب، الإحالة على الاستيداع؛
- التحويلات عن طريق الحركة العادية أو الإدارية؛
- الإجازات والعقوبات التأهيل والترقية إلى مناصب عليا؛
- إنجاز مخطط تسيير الموارد البشرية وتنفيذ عملياته كتنظيم المسابقات؛
- إنجاز القوائم الإسمية لجميع المستخدمين موقوفة إلى غاية: 31 ديسمبر من كل سنة؛

- تسوية ملفات التقاعد على مستوى الصندوق؛
- إنجاز حصيلة الشغل للموظفين؛
- كتابة المراسلات الإدارية الداخلية للمؤسسة والخارجية؛
- استقبال البريد ودراسته والرد على ما يستوجب ذلك؛
- كتابة الإعلانات؛
- تسجيل دخول السلع والمستلزمات المكتببة من المخزن؛
- تسجيل العطل المرضية إن وجدت في السجل الخاص بها والغيابات والتأخر؛
- تسجيل أوراق الحضور الخاصة بجميع عمال المؤسسة نهاية كل شهر؛
- استقبال العمال والاستماع إلى انشغالهم وطلباتهم؛
- استقبال العمال المتقاعدين والأرامل وأهاليهم والاستماع إلى انشغالهم؛
- إنجاز طلبات شهادة عمل؛
- استقبال المكالمات الهاتفية من المحطات أو المصالح الأخرى التابعة للمؤسسة أو الخارجية مثلاً: الولاية، مديرية الطاقة، اتصالات الجزائر ... لطرح انشغالهم؛
- إمضاء بعض الوثائق إن توفرت كجدول الإرسال طلب مشتريات وصل استلام، وصل تسديد، كل ما يتعلق بالضمان الاجتماعي، الإعلانات ... الخ؛
- إنجاز فواتير شراء المواد والأجهزة التي تكون قيد الانتظار.

الفرع الثاني: ظروف العمل: يقصد بها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها في الإدارة التي يتبعها والمؤسسة التي ينتمي إليها، وتصنف ظروف العمل في المؤسسة محل التبرص على غرار باقي المؤسسات إلى ما يلي:

1- الظروف الخارجية العامة: وهي القوى والمتغيرات الفاعلة على المنظمة وتقع خارج حدودها ويراد بها المتغيرات السياسية الاجتماعية ... الخ، وتنشأ هذه الظروف وتتغير خارج المؤسسة والتي تؤدي إلى تغيير حتمي في مسارها ولا تستطيع المؤسسة التحكم فيها وهي مجموع العوامل الاقتصادية، السياسية، الثقافية والقانونية.

أ_ الظروف الاقتصادية: تؤثر الظروف الاقتصادية مع المؤسسة وعلى ممارستها الإدارية ولعل أهمها تتمثل في مستويات العمالة والبطالة السياسات النقدية والضريبية، معدلات التضخم ... الخ، وعموماً تتميز البيئة الاقتصادية بالتحرك والتقلب السريع ولذلك يجب على مدير الفرع التجاري معايشة هذه البيئة وتغيير استراتيجيات التسويق وفقاً لمتطلباتها.

ب_ الظروف السياسية: تؤدي البيئة السياسية دوراً هاماً في تشكيل وبناء أجهزة الإدارة العامة ونمط أدائها على وجه الخصوص، حيث أن التغيير المستمر للمدراء ومراعاة الانتماءات الحزبية عند اختيار القادة والإداريين كلها متغيرات تؤثر على سير المؤسسة وهياكلها وأساليب عملها.

2- ظروف البيئة الخارجية الخاصة بالعمل: يقصد بها ذلك الجزء المتصل مباشرة بالمنظمة ولها تأثير فعال في تحقيق أهدافها وتمثل في:

أ_ الزبائن: وهم جزء مهم من المؤسسة فإننتاجها أساساً موجه لهم مما يجعل رأيهم يمثل قاعدة لتحديد مستوى النجاح أو فشل المؤسسة وكذا هم مصدر للمعلومات حيث أنه من خلالهم تتمكن من معرفة جودة أو رداءة خدماتها ما يشكل لها دافع للتقدم مستقبلاً، وينقسم زبائن نفطال إلى نوعين هما:

أ.1- زبائن محطات الخدمات: تنفرع الى عدة أنواع نذكر منها:

- محطات الخدمات ذات التسيير المباشر (GD GESTION DIRECTE) وهي المحطات ذات تسيير مباشر من طرف عمال مؤسسه نفطال وهي خمس تذكرها بالترتيب:

- ❖ محطة الوادي GDR3920.
- ❖ محطة قمار GDR3921.
- ❖ محطة جامعة GDR3922.
- ❖ محطة المغير GDR3923.
- ❖ محطة سطيل GDR3924.

- محطات الخدمات ذات التسيير الحر (GL GESTION LIBER) هي مؤسسات للتسيير الحر مرتبطة مع مؤسسة نفطال بعقد للتسيير.

- تجار وموزعون (RD REVENDEUR, DISTRIBUTEUR) هم من الخواص تجار الزيوت والمواد الخاصة - مرتبطون بالمؤسسة لعقد ولاء.

- نقاط معتمدة PVA- POINTS DE VENTES AGREES وكلاء معتمدون الوادي أصحاب مرافق خاصة وتكون مؤسسة نفطال بعقد تجاري محدد.

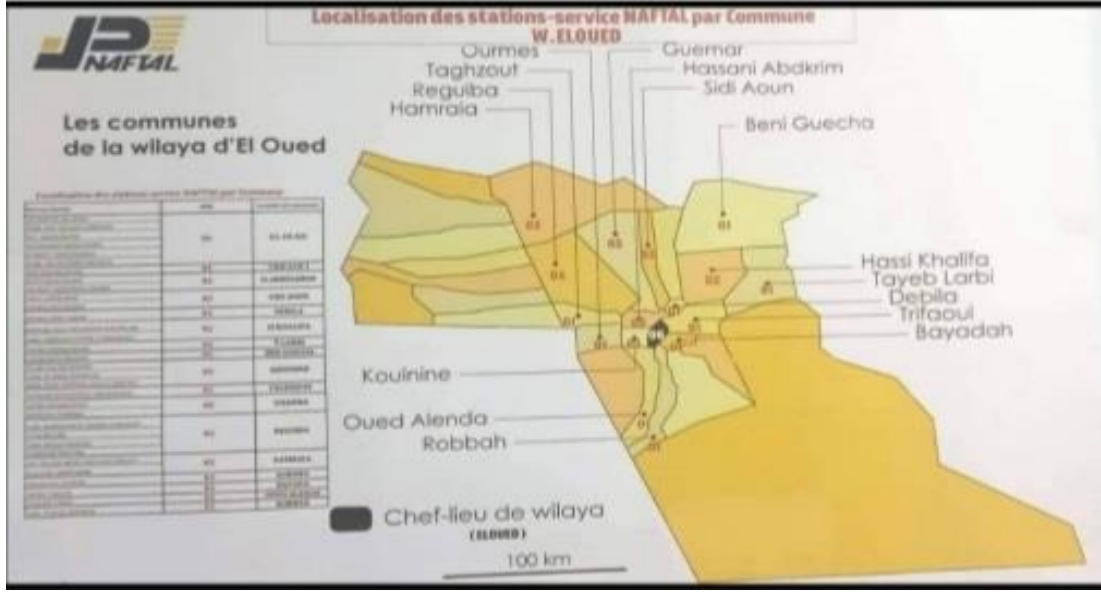
أ.2- الزبائن الكبار: يتكونون أساساً من المستهلكين الذين يملكون قدرة كبيرة للتخزين ويتمثلون فيما يلي:

- المؤسسات العمومية ومنها مؤسسة سونلغاز.

- الإدارات والتعاونيات المحلية.

- القطاع الزراعي.

الشكل رقم (02-04): خريطة توضح موقع محطات الخدمات نפטال في بلديات ولاية الوادي



المصدر: مصلحة الموارد البشرية الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي.

ب_ الموردون: جزء أساسي من البيئة العامة للمنظمة كونهم المسؤولين عموماً عن توفير المدخلات المختلفة للمنظمة مثل: البنوك، المستشارين، وكالات التشغيل، موردي المواد الأولية، وتمثل أساساً في وزارة الطاقة، والمناجم، والمديريات والمؤسسات، هي عنصر ضغط من خلال سياساتها وإجراءاتها.

ج_ الإعدادات والنقابات: تمثل عنصر تأثير كبير وبشكل مباشر وكامل على القوى العاملة ومصادرها وتشغيلها في المؤسسة، وهي جزء من قواعد العمل نصّ عليها التنظيم الداخلي في المواد والاتفاقيات الجماعية لضمان حقوق العاملين والدفاع عنهم.

3-ظروف العمل الداخلية: سعت مؤسسة نפטال جاهدة لتوفير أرقى الظروف لعمالها، وذلك من أجل ضمان السير الحسن للمؤسسة وتقبل الأفراد العاملين لديها، والإحساس بالولاء لمؤسستهم، وذلك بتنظيم ساعات العمل والعناية بتهيئة الظروف الملائمة، بكافة أنواعها النفسية والفيزيائية... إلخ.

أ_ الجدولة المهنية للعمل (أوقات العمل): تُحدّد المدة القانونية للعمل بأربعين (40) ساعة في الأسبوع أثناء ظروف العمل العادية، وتتوزع كقاعدة عامة على خمسة أو ستة أيام كاملة، وتُحدّد ساعات العمل بموجب اتفاق جماعي حسب متطلبات الخدمة وظروف العمل والخصوصيات المحلية.

وحسب المادة 64 من الاتفاقية الجماعية، فإنه: "لا يجوز أن تتعدى بأي صفة كانت مدة العمل اثنا عشر (12) ساعة في اليوم"، وإذا كانت ساعات العمل حسب نظام الدوام المستمر، فينبغي للشركة أن تخصص فترة استراحة لا تتعدى ساعة واحدة، ويُعتبر

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

نصفها كوقت عمل. بالإضافة إلى دوام العمل المستمر، فإن مؤسسة نفضال تعتمد أنظمة عمل مختلفة، وذلك لتسيير أحسن لخدماتها، ومنها:

أ.1- نظام العمل الليلي: يعتبر كل عمل ينفذ ما بين الساعة التاسعة ليلاً (21) والساعة الخامسة (05) صباحاً عملاً ليلياً، ولا يجوز تشغيل العمال من كلا الجنسين الذين يقل سنهم عن تسعة عشر (19) سنة كاملة في أي عمل ليلي، باستثناء رخصة خاصة تمنح من طرف مفتش العمل الإقليمي المختص، وكذا تمنح الشركة من الجهة إلى تشغيل العاملات في أعمال ليلية.

أ.2- نظام الساعات الإضافية: حسب النظام الداخلي للشركة والاتفاقيات الجماعية، أنه يمكن اللجوء إلى ساعات إضافية استجابة لضرورة مطلقة في الخدمة، كما يجب أن يُكتسب هذا اللجوء طابعاً استثنائياً، وتُعتبر ساعة إضافية كل ساعة تؤدي من طرف العامل بعد المدة القانونية للعمل.

يرخص اللجوء إلى الساعات الإضافية في حدود 20% من المدة القانونية للعمل شريطة أن لا تتعدى مدة العمل المحددة بثابتة اثنا عشر ساعة (12) في اليوم.

ويخول أداء الساعات الإضافية الحق في زيادة الأجر كما هو محدد في المادة 164 من الاتفاقية الجماعية التي تنص على منح الساعات الإضافية الحق في زيادة الأجر الساعي المساوي لـ:

- 50% بالنسبة للساعات الأربع الأولى.
- 75% بالنسبة للساعات الأربع الثانية.
- 100% بالنسبة لساعات الخدمة خلال يوم الراحة الأسبوعي، أيام الأعياد الدينية والوطنية، وكذا بالنسبة لساعات العمل الليلي.

ب_ الحماية الاجتماعية للعمال: تتمثل في طب العمل الذي يعتبر رافداً يقع على عاتق الشركة ويهدف أساساً إلى ترقية سلامة العمال الجسمية والعقلية والحفاظة عليها، وقاية العمال وحمايتهم من المخاطر التي من شأنها أن تؤدي إلى حوادث وأمراض مهنية، ومن كل ضرر يلحق بصحتهم، وكذا تشخيص ومراقبة كل العوامل التي من شأنها أن تضر بصحة العامل.

وتتكفل مصالح طب العمل بزيارات طبية إلزامية قصد التوظيف، وكذا زيارات دورية إلزامية يخضع لها عمال الشركة مرة واحدة (01) في السنة، وفحوص خاصة لقائدة العمال المعرضين للمخاطر الاجتماعية والمهنية والنساء الحوامل وأمهات الأطفال الذين تقل أعمارهم عن سنتين (02) والمعاقين والذين يعانون من أمراض مزمنة والعمال الذين تجاوزوا الخمس وخمسين سنة.

- الخدمات الاجتماعية: (M.I.P) نصت المادة 232- من الاتفاقية الجماعية: يعتبر كخدمة اجتماعية كل عمل أو إنجاز يهدف إلى المساهمة في ترقية الحالة المادية والمعنوية للعمال في شكل خدمات في مجال الصحة والسكن والثقافة والتسليّة وبصفة عامة كل إجراء ذو طابع اجتماعي يهدف إلى تسهيل الحياة اليومية للعامل وعائلته.

ومن خلال الملاحظة فإن الفرع التجاري نفطال يقدم أرقى الخدمات لعماله الحاليين والمتقاعدين، وكذا أفراد عائلاتهم الموجودين تحت كفالتهم، وتواصل العائلات التي كانت تحت تكفل العمال المتوفين بالاستفادة من نفس الالتزامات.

ج- الظروف المادية في المؤسسة: هي مجموع الظروف التي يعمل تحتها العامل أو يتعرض لها أثناء فترة العمل وهي:

✓ الإضاءة: الإضاءة في بيئة العمل من العوامل الطبيعية العامة، فالعينين تنقل إلى الجهاز العصبي المركزي ما يزيد عن 85% من مجموع ما تنقله الحواس الخمسة، ولذلك فإن الإضاءة الشديدة قد تؤدي إلى التأثير على الجهاز العصبي المركزي مما يؤدي سرعة الشعور بالتعب، بالإضافة إلى نقص جودة الأداء؛

كما يؤدي ضعف الإضاءة إلى اتساع حدقة العينين وارتخاء العضلات المفصلة بالشبكية، ونلاحظ في المؤسسة محل الدّرس الاهتمام العظيم بهذا الجانب، حيث أعتمد في تصميمها على الإضاءة الطبيعية والتي نقصد بها الضوء الطبيعي أي ضوء النهار ومصدره الشمس وتم استغلاله في المؤسسة بالتحكم في مساحة النوافذ والفتحات، أما الإضاءة الصناعية باستخدام كافة المصابيح بأنواعها المختلفة مثل: مصابيح نيون، فلورنس، بخار الزئبق، باستخدام العاكسات... الخ.

✓ الضوضاء: هي الخليط المتنافر من الأصوات التي تنتشر في جو العمل، حيث تؤثر على نشاط العاملين وتقلل من إنتاجيتهم فضلاً عن الآثار الجانبية التي تحدثها على المدى الطويل على صحة وروح العاملين. وفي المؤسسة محل الدّرس نكاد نفتقد هذه الضوضاء عدا الشائعة منها والتي لا تتعلق بطبيعة العمل الذي يمارس في المؤسسة بل هي صادرة عن وسائل المواصلات والأشغال بجوار المؤسسة؛

✓ التهوية: هي إدخال الهواء النقي وخروج الهواء الملوث المتواجد داخل الظروف والمكان الصالح للعمل، ومن الملاحظ أن مؤسسة نفطال ومصالحها المختلفة تحتوي على منافذ تهوية ومتفتحة في النوافذ وأجهزة التبريد، مع الملاحظة أن العدد الكبير من العاملين يتجمعون في مكان واحد لمدة طويلة مما يؤدي إلى نقص نسبة الهواء، مما يجعل التنفس صعباً، أي نقص الأوكسجين وزيادة غاز أكسيد الكربون؛

✓ الحرارة: يتعرض العاملون تحت الظروف المختلفة لدرجات متباينة من الحرارة ويكسب الجسم الحرارة أو يفقدها من المحيط، ويتلاءم مع كل فصل مرتين في السنة حسب الفصول (شتاء و صيف) للعمال، ووضعت المؤسسة ذات المؤسسة مولد كهربائي لتفادي احتمالات انقطاع الكهرباء.

المبحث الثاني: انعكاس أساليب المسؤولية الاجتماعية المتبعة في المؤسسات على الأداء الوظيفي

سوف نتطرق إلى متغيرات مجتمع الدراسة وحجم العينة، وكذا مصادر الحصول على البيانات.

المطلب الأول: عينة البحث

الفرع الأول: مجتمع الدراسة وحجم العينة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي والذي يقدر عددهم 107 عاملا.

الجدول رقم (02-01): مجتمع الدراسة

المؤسسة	تاريخ التأسيس	نوع المؤسسة	عدد العمال	الحاليين
الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي	1986/01/01	مؤسسة اقتصادية ذات طابع تجاري	الإجمالي	
			129	107

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على وثائق المؤسسة

تم تحديد حجم العينة انطلاقا من العدد العمال الحاليين لمجتمع الدراسة، والتي تقدر ب 84 عامل وهذا بالاعتماد على جدول إيما سكاران¹، حيث قامت الباحثات بتوزيع عينة عشوائية بلغت 84 استبيان، وتم استرداد 78 استبيان، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-02): الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان

البيان	الاستبيان	
	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة والمعلن عنها	84	100%
عدد الاستثمارات المفقودة والمهملة	06	7.14 %
عدد الاستثمارات الملغاة	0	0%
عدد الاستثمارات الصالحة	78	92.85%

المصدر: من إعداد الطالبات وفقا للاستبيانات الموزعة.

¹ - أوما سكاران، "أساليب البحث في بناء الأعمال"، الطبعة الرابعة، شركة جون وايلي وأولاده (آسيا) المحدودة، سنغافورة 2003، ص 294

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

تمثل متغيرات الدراسة في:

***المتغير المستقل:** يتمثل في المسؤولية الاجتماعية وتم تقسيمه إلى 5 أبعاد وهي: البعد الاقتصادي-البعد القانوني-البعد الاجتماعي-البعد البيئي-البعد الأخلاقي.

***المتغير التابع:** يتمثل في الأداء الوظيفي وتمحور في 11 عبارة.

أنظر الملحق رقم (01).

الفرع الثالث: مصادر الحصول على البيانات

تمثلت أهم مصادر الحصول على البيانات فيما يلي:

● لمعالجة الجانب الميداني للدراسة تم جمع البيانات الأولية من خلال ***الاستبيان*** كأداة رئيسية للدراسة، وصممت خصيصاً لهذا الغرض ووزعت على عمال مؤسسة نفطال.

● وكذلك تم الاعتماد على ***المقابلة*** مع رئيس الموارد البشرية والتي كانت كالاتي:

✓ **السؤال 1:** هل الأجور التي تقدمها مؤسستكم مناسبة للعمال من حيث تغطية الاحتياجات الأساسية والتحفيز على الأداء؟

✓ **الإجابة:** نعم، نرى أن الأجور المقدمة في مؤسستنا مناسبة إلى حد كبير، حيث يتم تحديدها بناءً على شبكة أجور

مدروسة تأخذ بعين الاعتبار المؤهلات والخبرة وطبيعة العمل. كما أن المؤسسة تحرص على مراجعة سلم الأجور بشكل دوري لضمان تناسبه مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية.

✓ **السؤال 2:** هل سبق للمواطنين أن قدموا شكاوى تتعلق بمحتاجتكم؟

✓ **الإجابة:** في الواقع، معظم الشكاوى التي تصلنا من المواطنين تتعلق بنقص مؤقت في المواد البترولية في بعض المحطات، وهو

أمر قد يكون ناتجاً عن تأخر في التوريد أو ضغط غير متوقع على بعض النقاط. ونحن نتعامل مع هذه الشكاوى بجدية ونسعى لحلها في أقصر وقت ممكن، بالتنسيق مع الجهات المعنية داخلياً وخارجياً.

✓ **السؤال 3:** هل توفر مؤسستكم وسائل وقاية وأمن لحماية العمال في محطات الوقود؟

✓ **الإجابة:** نعم بالتأكيد، نحن نولي أهمية كبيرة لسلامة عمالنا، خاصة في بيئة عمل حساسة مثل محطات الوقود، حيث تنظم

مؤسستنا مناورات دورية بالتعاون مع مصالح الحماية المدنية، وتقوم بدوريات تفتيش داخلية للتأكد من تطبيق معايير الأمن الصناعي. كما يتم تدريب العمال بشكل مستمر على كيفية التصرف في الحالات الطارئة.

✓ **السؤال 4:** هل تساهم مؤسستكم في حماية البيئة من خلال اعتماد وسائل تقلل من التلوث؟

✓ **الإجابة:** لا نقوم حالياً بتطبيق وسائل تقنية مباشرة لتقليل التلوث في عملياتنا، لكننا نلتزم بالمعايير القانونية من خلال دفع

الضريبة البيئية المقررة من قبل مديرية البيئة، وهو التزام رسمي يقع على عاتق المؤسسات العاملة في مجال الطاقة.

✓ السؤال 5: هل تطبق مؤسستكم إجراءات خاصة لمحاربة الفساد والاحتيال داخل المؤسسة؟

✓ الإجابة: نعم، لدينا منظومة قانونية واضحة تضبط سلوك العمال، ويخضع جميع الموظفين لقوانين تنظيمية داخلية صارمة. المؤسسة لا تتسامح مع أي شكل من أشكال الفساد أو الإخلال بالانضباط، وتُطبق عقوبات إدارية حسب طبيعة المخالفة.

✓ السؤال 6: هل تقوم مؤسستكم بالمشاركة في أعمال خيرية أو مبادرات اجتماعية لصالح المجتمع المحلي؟

✓ الإجابة: في الوقت الحالي، لا تنخرط مؤسستنا بشكل مباشر في الأنشطة الخيرية، لأن نشاطها يتركز أساساً على توزيع وتسويق المنتجات البترولية، ومع ذلك فإن المؤسسة تحترم التزاماتها القانونية والاجتماعية في توفير خدمات مستمرة للمواطنين وضمان تزويد السوق المحلي بالمواد البترولية اللازمة.

الفرع الرابع: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تتطلب عملية إنجاز البحوث والدراسات توفر مجموعة من الأدوات البحثية والوسائل المناسبة التي تستخدم لجمع المعلومات التي تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة، حيث يستطيع معرفة واقع أو ميدان الدراسة، ولأن أدوات جمع البيانات متعددة ومتنوعة فإن طبيعة الموضوع الخاضع للدراسة وخصوصيته تفرض انتقاء الأدوات المساعدة على جمع البيانات، والأساليب الإحصائية الموضوع لتحليل تلك البيانات.

1- أداة الدراسة

في بحثنا تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من خلال الاعتماد على الدراسات السابقة لتحديد أبعاد المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية والمتغير التابع الأداء الوظيفي، وذلك للوقوف على أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي كما يلي: (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وذلك لإعطاء كل فقرة من فقرات الاستبيان وزناً مدرجاً من أجل تحديد الاتجاه العام لآراء العاملين كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-03): مقياس ليكارت الخماسي

الرأي (التصنيف)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة (الوزن)	5	4	3	2	1

المصدر: العزاوي، رحيم يونس كرو، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج (spss)، مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. 2008، ص 147.

الجدول رقم (02-04): مقياس الدرجة للمتوسط الحسابي (مقياس ليكارت الخماسي)

المتوسط الحسابي	الدرجة (التصنيف)	التفسير
1.00 – 1.80	ضعيف جداً	انعدام الرضا أو التأثير، أو رفض تام للمفاهيم المطروحة.
1.81 – 2.60	ضعيف	رضا أو تأثير محدود جداً، مع وجود اتجاه سلبي غالباً.
2.61 – 3.40	متوسط	رضا أو تأثير محايد، لا إيجابي ولا سلبي بوضوح (حد القبول).
3.41 – 4.20	مرتفع	رضا أو تأثير إيجابي واضح، مع وجود التزام أو موافقة على معظم البنود.
4.21 – 5.00	مرتفع جداً	رضا أو تأثير إيجابي قوي جداً، مع موافقة شبه كاملة على جميع البنود.

المصدر: العزاوي، رحيم يونس كرو، مرجع سبق ذكره، ص 180.

يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5-1=4) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (4/5=0.8)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية، ومنه أصبح طول الخلايا كما يلي (من 1 إلى 1.80 ضعيف جداً)، (من 1.81 إلى 2.60 ضعيف)، (من 2.61 إلى 3.40 متوسط)، (من 3.41 إلى 4.20 مرتفع). (من 4.21 إلى 5 مرتفع جداً).

حيث تضمن الاستبيان ثلاث محاور رئيسية وهي كالتالي:

- **المحور الأول:** يتعلق بالمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة السوسيو مهنية.
- **المحور الثاني:** يتعلق بالمتغير المستقل ويتضمن 19 عبارة حيث قسمت لأبعاد وهي كالتالي: -البعد الاقتصادي يتكون من 4 عبارات؛ -البعد القانوني يتكون من 4 عبارات؛ -البعد الأخلاقي يتكون من 3 عبارات؛ -البعد البيئي يتكون من 4 عبارات؛ -البعد الإنساني يتكون من 4 عبارات.
- **المحور الثالث:** يتعلق بالمتغير التابع ويتضمن 11 عبارة.

الجدول رقم (02- 05): العبارات التي تقيس أبعاد المسؤولية الاجتماعية

الأبعاد	رقم العبارات
البعد الاقتصادي	(4-3-2-1)
البعد القانوني	(8-7-6-5)
البعد الأخلاقي	(11-10-9)
البعد الإنساني	(15-14-13-12)
البعد البيئي	(19-18-17-16)

المصدر: من إعداد الطالبات وفقا لمعطيات الدراسة

الجدول رقم (02- 06): العبارات التي تقيس الأداء الوظيفي

الرقم	العبرة
1	لديك المعرفة الكافية بطبيعة عملك
2	تتكيف بسهولة مع التغييرات في بيئة العمل
3	تفضل إنجاز عملك بنفسك
4	يتميز نظام تقييم الأداء في المؤسسة بالشفافية
5	تقوم المؤسسة بتحفيز الموظفين على تحسين أدائهم
6	لديك استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى من المسؤوليات التي تشغلها حاليا
7	تستطيع إنجاز العمل الموكل إليك في الوقت المحدد
8	تسعى للتغلب على الصعوبات في العمل
9	تحرص على الالتزام بقواعد العمل
10	تسعى باستمرار لتطوير مهاراتك المهنية
11	تشعر بالرضى عن مستوى أدائك الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبات وفقا لمعطيات الدراسة

2- الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

✓ **الوثائق:** تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول تعريف المؤسستين والهيكلة التنظيمي العام للمؤسستين.

3- صدق وثبات الاستبيان

أ. **صدق الاستبيان:** صدق الاستبيان ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبانة أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة التي يفترض أن يقيسها.

لقد تم القيام بالعديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، حيث قامت الباحثات بعرض الاستبيان بصورته الأولية على الأستاذ المشرف، ثم على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الاختصاص، من أعضاء هيئة التدريس بكلية علوم التسيير بجامعة الوادي، وذلك لتأكد من وضوح الفقرات ودقة صياغتها، وقد قامت الباحثات بالتصحيحات بعد الأخذ بملاحظات المحكمين وإضافتهم والتعديلات التي تتعلق بصياغة بعض الفقرات للخروج بالشكل النهائي للاستبانة.

أنظر الملحق رقم (02)

ب. **ثبات الاستبيان:**

الجدول رقم (02-07): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

الخور	محتوى الخور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
الخور الأول: المسؤولية الاجتماعية	البعد الاقتصادي	4	0.76
	البعد القانوني	4	0.76
	البعد الأخلاقي	3	0.79
	البعد الإنساني	4	0.76
	البعد البيئي	4	0.91
مجموع فقرات الخور الأول			0.72
الخور الثاني: الأداء الوظيفي	11 فقرة	11	0.80
إجمالي فقرات الاستبيان			0.81

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

من خلال الجدول رقم (07) أعلاه نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ تقدر ب (81%) أي قيمة الثبات الكلية للاستبانة (0.806)، حيث تعتبر ذو مستوى جيد من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير في حال ما إذا قمنا باستجواب نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف فإن من أفراد العينة المبحوثة تحصل على نفس النتائج وهي توضح مصداقية النتائج المتوصل إليها.

ج. اختبار طبيعة التوزيع:

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت بيانات متغير معين تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، نلاحظ أن sig أكبر من 0.025، لذلك يمكن القول أن البيانات تتوزع توزيع طبيعي والجدول أدناه يوضح ذلك:

الجدول رقم (02 - 08): اختبار التوزيع الطبيعي

Tests de normalité							
	المسؤولية الاجتماعية	Kolmogorov-Smirnov ^h			Shapiro-Wilk		
		Statistique s	ddl	Sig.	Statistique s	Ddl	Sig.
الأداء الوظيفي	3,28	,260	2	.			
	3,40	,260	2	.			
	3,47	,260	2	.			
	3,50	,260	2	.			
	3,57	,260	2	.			
	3,65	,302	4	.	,827	4	,161
	3,72	,260	2	.			
	3,85	,260	2	.			
	3,90	,263	5	,200*	,951	5	,747
	3,97	,385	3	.	,750	3	,000
	4,00	,343	5	,055	,763	5	,039
	4,25	,260	2	.			
	4,37	.	2	.			
	4,72	,175	3	.	1,000	3	1,000

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

4- أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها استخدمنا برنامج SPSS الذي يعتبر البرنامج لتحليل هذه البيانات، وذلك بتفريغ جميع البيانات فيه وترميز الإجابات وتحليلها إحصائياً من خلال الإحصائيات التالية:

- ✓ اختبار ألفا كرونباخ لقياس مستوى الثبات في الفقرات الاستبيان؛
- ✓ المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض في استجابات أفراد الدراسة في كل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة؛
- ✓ اختبار الانحدار البسيط لدراسة أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: قياس وتحليل نتائج الدراسة

بعد التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة وأهم الأدوات المستخدمة لمعالجة الاستبيان، بعدها نتقل إلى مرحلة التحليل الإحصائي للبيانات وهي أهم مراحل البحث العلمي، لأنها تبنى على أساسها نتائج الدراسة المتعلقة بالجانب الميداني، من أجل معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي لدى العاملين في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي، لهذا سوف نتطرق إلى تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة ثم تحليل أهم النتائج المتوصل إليها بخصوص متغيرات الدراسة ومناقشتها، للوصول إلى نفي أو إثبات صحة الفرضيات واستخلاص أهم النتائج.

الفرع الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية

سنحاول في هذا المطلب القيام بعرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية.

أولاً: الدراسة الإحصائية للمتغيرات الشخصية

والمقصود بما البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وذلك بهدف معرفة الخصائص الديمغرافية لهم. والمتثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة السوسيو مهنية). وذلك لمعرفة مدى تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة والموضحة كما يلي:

1. متغير الجنس:

من خلال الدراسة التي أجريناها تم استجواب أفراد عينة الدراسة فتقدموا بإجابتين اثنتين هما: إما ذكر أو أنثى وقد كانت إجاباتهم على هاذين المتغيرين كما يلي:

الجدول رقم (02 - 09): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

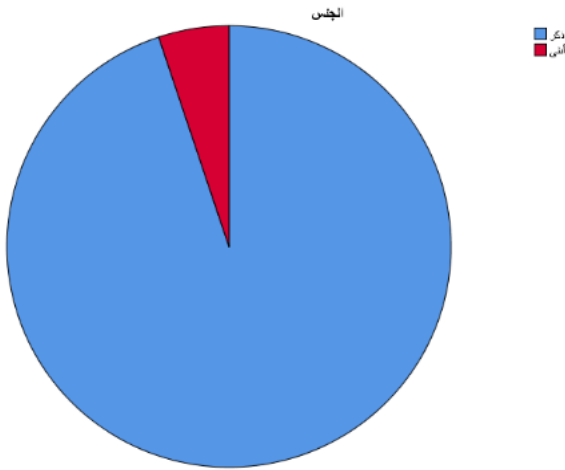
الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	74	94.9%
أنثى	4	5.1%
المجموع	78	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS.v25)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

يبين الجدول رقم (09) أعلاه والشكل رقم (05) أسفله توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، حيث يتضح أن الغالبية العظمى من المشاركين في الدراسة هم من الذكور بنسبة 94.9%، في حين تمثل الإناث نسبة 5.1% فقط. ويعزى هذا التفاوت إلى طبيعة النشاط ونظام العمل السائد في المؤسسة، الذي يتناسب أكثر مع الذكور نظرًا لطبيعة المهام الموكلة إليهم، والتي غالبًا ما تتطلب العمل خارج المؤسسة لفترات طويلة. على الجانب الآخر، تُعيّن الإناث في الغالب في المناصب الإدارية داخل المؤسسة، مما يقلل من فرص مشاركتهن في العينة.

الشكل رقم (02 - 05): توزيع أفراد العينة وفقًا للجنس



المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادًا على نتائج مخرجات التحليل الإحصائي (spss.v25)

2. متغير العمر:

وفقًا لمتغير العمر فإن أفراد الدراسة

الجدول رقم (02 - 10): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

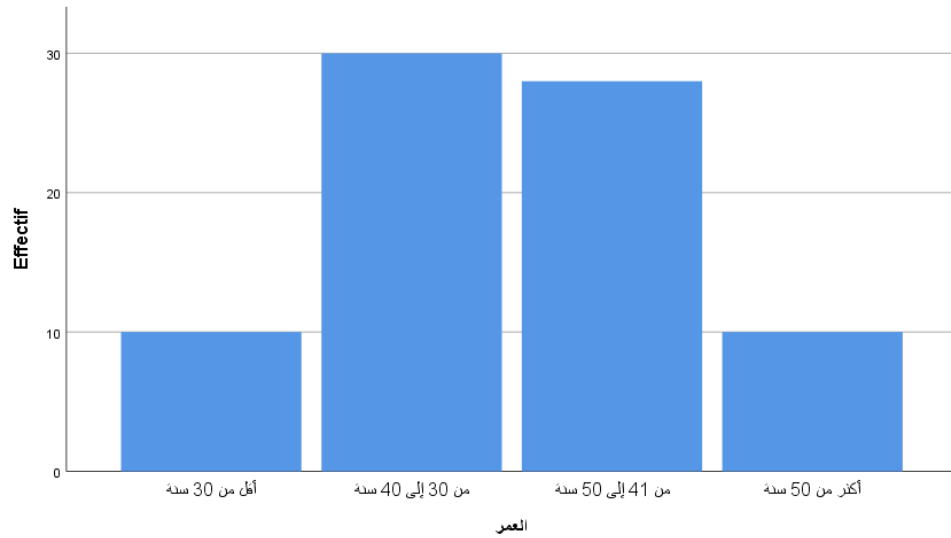
العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	10	12,8
من 30 إلى 40 سنة	30	38,5
من 41 إلى 50 سنة	28	35,9
أكثر من 50 سنة	10	12,8
Total	78	100,0

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

يبين الجدول رقم (10) أعلاه والشكل رقم (06) أسفله توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية، حيث تُظهر النتائج أن الفئة الأصغر سناً (أقل من 30 سنة) تمثل النسبة الأقل بنحو 12.8%، مما قد يعكس حرص هذه الفئة على إثبات كفاءتها وقدرتها الوظيفية، فضلاً عن سياسة المؤسسة في استقطاب الكفاءات الشابة. في المقابل، سجلت الفئة العمرية (30-40 سنة) أعلى نسبة مشاركة بنحو 38.5%، تليها الفئة (41-50 سنة) بنسبة 35.9%، مما يشير إلى تركيز المؤسسة على توظيف العناصر ذات الخبرة والكفاءة العالية في هذه المراحل العمرية. أما الفئة الأكبر سناً (أكثر من 50 سنة) فقد سجلت أدنى نسبة مشاركة (12.8%)، ويعزى ذلك أساساً إلى سياسة المؤسسة المتعلقة بالإحالة على التقاعد.

الشكل (02 - 06): توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر



المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على نتائج مخرجات التحليل الإحصائي (spss.v25)

3. المؤهل العلمي:

يعد المؤهل العلمي عامل جد مهم في عملية التوظيف لأية وظيفة بهدف وضع الشخص المناسب في المكان المناسب له، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

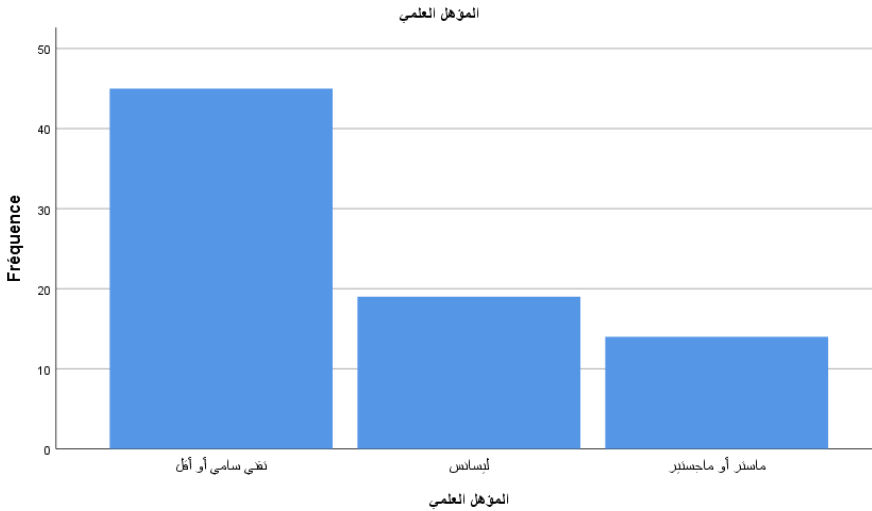
الجدول رقم (02 - 11): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
تقني سامي أو أقل	45	57,7%
ليسانس	19	24,4%
ماستر أو ماجستير	14	17,9%
Total	78	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يظهر الجدول رقم (11) أعلاه والشكل رقم (07) أسفله توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، حيث لوحظ أن غالبية أفراد العينة (57.7%) يحملون شهادة تقني سامي أو أقل، مما يشير إلى كفاءتهم العلمية والعملية، ويعكس سياسة المؤسسة في استقطاب الكفاءات المؤهلة. في المرتبة الثانية جاءت فئة حاملي شهادة الليسانس بنسبة (24.4%)، حيث توجه بعض الأفراد إلى المعاهد التكوينية (كخيار بديل عن الجامعة) مما أهلهم للحصول على شهادة تقني سامي، وقد ساهمت تربصاتهم العملية في المراكز التكوينية في تعزيز كفاءتهم، مما دفع المؤسسة لتعيينهم. في حين جاءت فئة حاملي شهادة الماستر أو الماجستير في المرتبة الأخيرة بنسبة (17.9%).

الشكل (02 - 07): توزيع أفراد العينة وفقا للمؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج مخرجات التحليل الإحصائي (spss.v25)

4. سنوات الخبرة:

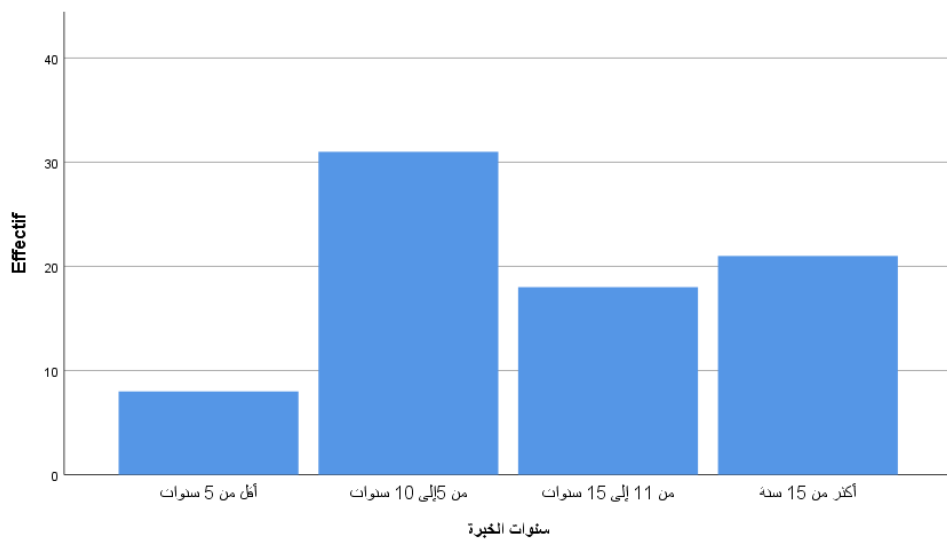
الجدول رقم (02 - 12): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	8	10,3%
من 5 إلى 10 سنوات	31	39,7%
من 11 إلى 15 سنوات	18	23,1%
أكثر من 15 سنة	21	26,9%
Total	78	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يبين الجدول رقم (12) والشكل رقم (08) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، حيث تتصدر الفئة ذات الخبرة (5-10 سنوات) النسبة الأعلى (39.7%)، مما يعكس توجه المؤسسة نحو توظيف الكفاءات الشابة التي تتميز بالحيوية والقدرة على الإبداع والعطاء الأفضل لتحسين أداء المؤسسة. في المرتبة الثانية جاءت الفئة الأكثر خبرة (أكثر من 15 سنة) بنسبة (26.9%)، تليها الفئة (11-15 سنة) بنسبة (23.1%)، حيث تمثل هذه الفئات عناصر لديها خبرة متراكمة ومعرفة عميقة بطبيعة العمل. أما الفئة الأقل خبرة (أقل من 5 سنوات) فقد سجلت أدنى نسبة (10.3%)، وهي تمثل موظفين جدد، في حين جاءت الفئة الأكبر سنًا (قريبًا من التقاعد) بنسبة ضئيلة، وهو ما يعزى إلى سياسة المؤسسة في الإحالة على التقاعد.

الشكل (02 - 08): توزيع أفراد العينة وفقا لسنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

5. المتغير الفئة السوسيو مهنية:

الجدول رقم (02 - 13): توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة السوسيو مهنية

الفئة السوسيو مهنية	التكرار	النسبة المئوية
إطار	27	34,6%
عون تحكم	23	29,5%
عون تنفيذ	28	35,9%
Total	78	100,0%

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يظهر الجدول رقم (13) والشكل (09) توزيع أفراد العينة حسب الفئة السوسيو مهنية، حيث تُلاحظ النتائج ما يلي:

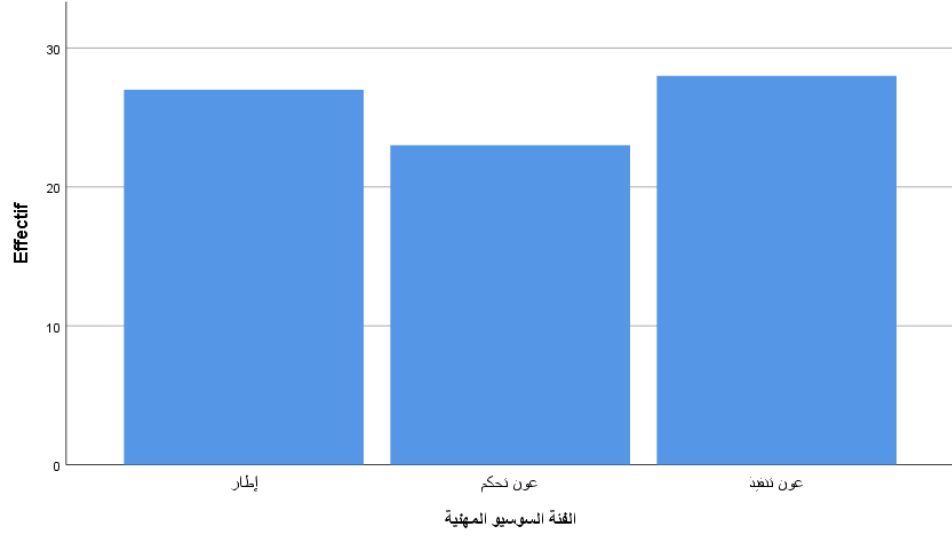
1. فئة الإطار: تمثل 34.6% من العينة، مما يعكس ارتفاع نسبة حاملي الشهادات العليا بين العاملين.
2. فئة عون التنفيذ: سجلت أعلى نسبة (35.9%)، مما يدل على حاجة المؤسسة الأساسية للعمال المنفذين.
3. فئة عون التحكم: جاءت بنسبة 29.5%، حيث تُستقطب هذه الفئة من الكفاءات المؤهلة.

هذا التوزيع يُبرز استراتيجية المؤسسة في تحقيق التوازن بين مختلف المستويات الوظيفية، حيث تعتمد على:

- الكفاءات الإدارية (فئة الإطار)؛
- العمال المنفذين (عون التنفيذ)؛
- الكوادر المساعدة (عون التحكم).

- التفسير: يعكس هذا التوزيع سياسة المؤسسة في:
 - ✓ تعزيز التعاون بين مختلف المستويات الوظيفية؛
 - ✓ تحقيق التكامل بين الجانبين الإداري والتنفيذي؛
 - ✓ ضمان كفاءة سير العمل من خلال التوازن بين هذه الفئات.

الشكل (02 - 09): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الفئة السوسيو مهنية



المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

سيتم في هذا الجزء عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ومنتم تحليلها.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى

تطبق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي بشكل مرتفع وللإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، اعتمدنا على مقياس ليكارت ذي 5 درجات تم ذكره سابقا والنتائج التالية توضح ذلك:

1. البعد الاقتصادي: سيتم عرض نتائج المتوسطات الحسابية للبعد الاقتصادي

الجدول رقم (02 - 14): تقييم البعد الاقتصادي من وجهة نظر المستجوبين

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1- تلتزم المؤسسة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة	4.31	0.61	مرتفع جدا
2- تعمل المؤسسة على توفير أجور مناسبة للعاملين	4.21	0.66	مرتفع
3- توفر المؤسسة برامج تكوينية للعاملين	3.96	0.91	مرتفع
4- تعمل المؤسسة على توفير فرص عمل لأفراد المجتمع	3.60	1.01	مرتفع
البعد الاقتصادي	4.06	0.54	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يتبين من الجدول رقم (14) أن المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الاقتصادي تراوحت بين (4.31) كأعلى قيمة و(3.60) كأدنى قيمة، في حين أن الانحرافات المعيارية كانت بين (0.61) و(1.01). تعكس هذه النتائج وجود مستوى عالٍ من الاتفاق مع الفقرات التي تقيس هذا البعد، مما يدل على وعي المؤسسة بأهمية البعد الاقتصادي في استراتيجياتها. في صدارة الترتيب، جاءت العبارة رقم (1) "تلتزم المؤسسة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة"، حيث سجلت متوسطاً حسابياً قدره (4.31) مع انحراف

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي

معياري (0.61). وهذا يشير إلى أن المؤسسة تحرص على توظيف مواردها بكفاءة عالية لتحقيق أقصى درجات الأداء والإنتاجية. تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (2) "تعمل المؤسسة على توفير أجور مناسبة للعاملين"، بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.66). ويظهر من ذلك التزام المؤسسة بتحفيز الاقتصاد المحلي وتعزيز التنمية الاجتماعية، من خلال توفير أجور ملائمة تساهم في تحسين مستويات المعيشة، وتحفيز خلق الثروة، وتعزيز الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع. أما المرتبة الثالثة فكانت للعبارة رقم (3) "توفر المؤسسة برامج تكوينية للعاملين"، التي بلغ متوسطها الحسابي (3.96) مع انحراف معياري (0.91). وهذا يعكس استثمار المؤسسة في تطوير رأس المال البشري من خلال تقديم برامج تدريبية تهدف إلى صقل مهارات العاملين، وتعزيز معارفهم وقدراتهم العملية، بما يساهم في تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم. وفي المرتبة الرابعة جاءت العبارة رقم (4) "تعمل المؤسسة على توفير فرص عمل لأفراد المجتمع"، بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (1.01). مما يبرز جهود المؤسسة في دعم سوق العمل المحلي عبر توفير فرص وظيفية تساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتمكين الأفراد من تحقيق الاستقلال المالي والمشاركة الفعالة في الاقتصاد. وعند تحليل المتوسط الحسابي العام لمقياس البعد الاقتصادي، نجد أنه قد جاء بمستوى مرتفع، مما يدل بوضوح على أن المؤسسة تولي اهتمامًا بالغًا بالجانب الاقتصادي، وتعتبره محورًا استراتيجيًا لتحقيق أقصى مستويات الربحية، ودفع عجلة الإنتاجية إلى الأمام.

2. البعد القانوني: سيتم عرض نتائج المتوسطات الحسابية للبعد القانوني

الجدول رقم (02 - 15): تقييم البعد القانوني من وجهة نظر المستجوبين

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1-توفر المؤسسة الرعاية الصحية للعاملين	4.14	0.81	مرتفع جدا
2-تلتزم المؤسسة بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية	4.19	0.67	مرتفع
3-تسعى المؤسسة لتحقيق العدالة بين جميع العاملين	3.80	0.82	مرتفع
4-توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة	4.09	0.62	مرتفع
البعد القانوني	4.06	0.54	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يتبين من الجدول رقم (15) أن المتوسطات الحسابية لعبارات البعد القانوني تراوحت ما بين (4.19) كأعلى قيمة و(3.80) كأدنى قيمة، في حين جاءت قيم الانحراف المعياري ضمن نطاق (0.62 إلى 0.82). ويعكس ذلك وجود مستوى جيد من الموافقة على الفقرات التي تقيس هذا البعد، مما يشير إلى إدراك المؤسسة لأهمية الالتزام بالأطر القانونية في ممارستها. في المرتبة الأولى، برزت العبارة رقم (2): "تلتزم المؤسسة بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.19) مع انحراف معياري قدره (0.67). ويعكس هذا التزام المؤسسة بتطبيق القوانين التي تحمي العاملين من المخاطر المرتبطة بالكهرباء والحوادث المحتملة، وذلك من خلال برامج التوعية والإرشادات المتعلقة بإجراءات السلامة أثناء التعامل مع مكونات العمل. تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (1): "توفر المؤسسة الرعاية الصحية للعاملين"، والتي سجلت متوسطاً حسابياً قدره (4.14) وانحرافاً معيارياً (0.81). يشير ذلك إلى التزام المؤسسة بالقوانين المحلية المعمول بها في الجزائر، إضافة إلى احترامها للأعراف المجتمعية السائدة، مما يعكس مدى حرص المؤسسة على ضمان صحة العاملين وسلامتهم وفقاً للضوابط القانونية والاجتماعية. أما في المرتبة الثالثة، فقد جاءت العبارة رقم (4): "توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة"، بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.62). ويدل ذلك على أن المؤسسة قد وضعت لوائح داخلية واضحة، يُدركها جميع الموظفين ويلتزمون بها، بما يضمن حماية ممتلكات المؤسسة والحفاظ على معداتها وبيئة العمل الآمنة للجميع. في المرتبة الرابعة، جاءت العبارة رقم (3): "تسعى المؤسسة لتحقيق العدالة بين جميع العاملين"، بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.82). ويبرز ذلك حرص المؤسسة على تطبيق سياسات عادلة ومنصفة في التعامل مع موظفيها، مما يعزز مناخ العدالة والمساواة داخل بيئة العمل. عند النظر إلى المتوسط الحسابي العام لمقياس البعد القانوني، نجد أنه قد جاء بمستوى مرتفع، مما يدل على التزام المؤسسة الواضح بمجموعة من القوانين والأنظمة التي تهدف إلى حماية حقوق العاملين والحفاظ على سلامتهم أثناء العمل، وتقليل المخاطر المهنية المحتملة.

3. البعد الأخلاقي: سيتم عرض نتائج المتوسطات الحسابية للبعد الأخلاقي

الجدول رقم (02 - 16): تقييم البعد الأخلاقي من وجهة نظر المستجوبين

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1-تعمل المؤسسة على تجنب جميع أشكال الفساد الإداري.	4.06	0.83	مرتفع جدا
2-تتحترم المؤسسة العادات السائدة في المجتمع	3.97	0.70	مرتفع
3-تلتزم المؤسسة بالمصداقية في جميع الأنشطة	4.09	0.89	مرتفع جدا
البعد الأخلاقي	4.05	0.60	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss. v25)

يتضح من الجدول (16) أن المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الأخلاقي تراوحت بين (4.09) كأعلى قيمة، وهي ما تمثلها العبارة الثالثة "تلتزم المؤسسة بالمصداقية في جميع الأنشطة"، و(3.97) كأدنى قيمة، والتي تعكس العبارة الثانية: "تتحترم المؤسسة العادات السائدة في المجتمع". أما الانحرافات المعيارية، فقد جاءت ضمن نطاق يتراوح بين (0.70) و(0.89)، وهي قيم تدل على تقارب نسبي في آراء الباحثين تجاه الفقرات، مما يعزز مصداقية النتائج. تشير هذه المعطيات إلى وجود مستوى مرتفع من الموافقة على العبارات المرتبطة بالبعد الأخلاقي، وهو ما يدل على إدراك المؤسسة لأهمية الالتزام بالسلوكيات والممارسات الأخلاقية في تعاملاتها وأنشطتها. وقد حصلت العبارة رقم (3) على المرتبة الأولى بمتوسط (4.09)، مما يعكس وعياً مؤسسياً بأهمية المصداقية كأحد ركائز السلوك الأخلاقي المهني، لا سيما في ظل المتغيرات التنظيمية والضغوط البيئية المختلفة. تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (1) "تعمل المؤسسة على تجنب جميع أشكال الفساد الإداري"، بمتوسط حسابي قدره (4.06)، مما يدل على توجه المؤسسة الجاد نحو تعزيز الشفافية والنزاهة المؤسسية، والحد من السلوكيات غير القانونية أو غير الأخلاقية. أما العبارة رقم (2)، "تتحترم المؤسسة العادات السائدة في المجتمع"، فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.97) وانحراف معياري (0.70)، مما يشير إلى اهتمام المؤسسة بالتفاعل الإيجابي مع البيئة الثقافية والاجتماعية المحيطة، بما يعزز قبولها المجتمعي ويؤكد اتساقها مع قيم المجتمع. وعند النظر إلى المتوسط العام لمقياس البعد الأخلاقي، الذي بلغ (4.05) بانحراف معياري (0.60)، يتبين وجود مستوى مرتفع من الالتزام الأخلاقي على مستوى المؤسسة ككل، ما يعكس تكامل الجهود في تعزيز السلوك المهني المسؤول، سواء في العلاقة مع العاملين أو

مع المجتمع الخارجي. إن هذا الالتزام يعكس فلسفة مؤسسية قائمة على الشفافية، المصداقية، والاحترام المجتمعي، ويساهم في ترسيخ سمعة إيجابية تعزز من ثقة الأطراف ذات العلاقة، وتدعم استمرارية الأداء المؤسسي ضمن إطار من المسؤولية الاجتماعية الواعية.

4. البعد الإنساني: سيتم عرض نتائج المتوسطات الحسابية للبعد الإنساني

الجدول رقم (02 - 17): تقييم البعد الإنساني من وجهة نظر المستجوبين

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1-تقدم المؤسسة مساعدات للعاملين بها	3.68	0.91	مرتفع
2-تشجع المؤسسة العمل الجماعي	3.87	0.91	مرتفع
3-تهتم المؤسسة بتحسين ظروف العمل	3.99	0.70	مرتفع
4-تقوم المؤسسة بأعمال خيرية لصالح المجتمع	3.17	1.18	متوسط
البعد الإنساني	3.67	0.71	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يتبين من الجدول رقم (17) أن المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الإنساني تراوحت ما بين (3.99) كأعلى قيمة و(3.17) كأدنى قيمة، بينما جاءت قيم الانحراف المعياري ضمن نطاق (0.70 إلى 1.18). ويعكس ذلك وجود مستوى مرتفع من الموافقة على أغلب الفقرات التي تقيس هذا البعد، مما يشير إلى إدراك المؤسسة لأهمية مراعاة الأبعاد الإنسانية في ممارستها اليومية. في المرتبة الأولى، برزت العبارة رقم (3): "تهتم المؤسسة بتحسين ظروف العمل." حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.99) مع انحراف معياري قدره 0.70. ويعكس هذا اهتمام المؤسسة بتوفير بيئة عمل مريحة ومحفزة للعاملين، من خلال تحسين ظروف العمل بما يساهم في رفع مستوى رضاهم الوظيفي وتعزيز كفاءتهم وإنتاجيتهم. تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (2): "تشجع المؤسسة العمل الجماعي." والتي سجلت متوسطاً حسابياً قدره (3.87) وانحرافاً معيارياً 0.91. ويشير ذلك إلى أن المؤسسة تعزز ثقافة العمل التعاوني بين موظفيها، مما يساهم في تقوية العلاقات المهنية وتحقيق أهداف العمل بكفاءة من خلال العمل بروح الفريق. أما في المرتبة الثالثة، فقد جاءت العبارة رقم (1): "تقدم المؤسسة مساعدات للعاملين بها." بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري 0.91. ويدل ذلك على أن المؤسسة تبذل جهوداً لدعم موظفيها عند الحاجة، مما يساهم في تحسين مناخ العمل وزيادة مستوى الرضا والانتماء الوظيفي. في المرتبة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

الرابعة والأخيرة، جاءت العبارة رقم (4): "تقوم المؤسسة بأعمال خيرية لصالح المجتمع." بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري 1.18. وعلى الرغم من أن هذه العبارة جاءت في المرتبة الأخيرة وبدرجة موافقة متوسطة، إلا أنها تعكس وجود جهود ملموسة من المؤسسة في خدمة المجتمع المحلي، وإن كان هناك مجال لتعزيز هذا الجانب الإنساني والمجتمعي في استراتيجياتها المستقبلية. عند النظر إلى المتوسط الحسابي العام لمقياس البعد الإنساني، نجد أنه قد جاء بمستوى مرتفع، مما يدل على التزام المؤسسة بتعزيز البعد الإنساني في بيئة العمل من خلال تحسين ظروف العمل، دعم روح الفريق، وتقديم المساعدات للعاملين، بالإضافة إلى الانخراط - ولو بشكل متوسط - في الأنشطة الخيرية لصالح المجتمع. وتساهم هذه المبادرات في بناء بيئة عمل إيجابية، وتعزز من الصورة الاجتماعية للمؤسسة لدى موظفيها والمجتمع على حد سواء.

5. البعد البيئي: سيتم عرض نتائج المتوسطات الحسابية للبعد البيئي

الجدول رقم (02 - 18): تقييم البعد البيئي من وجهة نظر المستجوبين

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1- لدى المؤسسة خطة للطوارئ في حالة حدوث كوارث طبيعية	4.76	6.05	مرتفع
2- تستخدم المؤسسة تقنيات حديثة للحد من التلوث	3.55	1.07	مرتفع
3- تحرص المؤسسة على جمالية المنطقة المحيطة بها	3.86	0.96	مرتفع
4- تشارك المؤسسة في حملات التوعية البيئية	3.64	1.09	متوسط
البعد البيئي	3.95	1.72	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يتبين من الجدول رقم (18) الخاص بالبعد البيئي أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين (4.76) كأعلى قيمة و(3.55) كأدنى قيمة، في حين جاءت قيم الانحراف المعياري ضمن نطاق (0.96 إلى 6.05). وتشير هذه النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من الموافقة على معظم الفقرات، مما يدل على وعي المؤسسة بأهمية البعد البيئي في استراتيجياتها وممارساتها. في المرتبة الأولى، برزت العبارة رقم (1): "لدى المؤسسة خطة للطوارئ في حالة حدوث كوارث طبيعية." حيث بلغ متوسطها الحسابي

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي

(4.76) مع انحراف معياري قدره 6.05. ويعكس هذا التزام المؤسسة بوضع خطط استباقية لمواجهة الكوارث الطبيعية المحتملة، مما يدل على إدراكها العميق لمخاطر البيئة المحيطة، وحرصها على حماية الأفراد والممتلكات، وتقليل الأضرار في حالات الطوارئ. تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (3): "تحرص المؤسسة على جمالية المنطقة المحيطة بها." والتي سجلت متوسطاً حسابياً قدره (3.86) وانحرافاً معيارياً 0.96. ويشير ذلك إلى اهتمام المؤسسة بجمالية محيطها البيئي، مما يُعزز من بيئة العمل الجاذبة ويساهم في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة أمام المجتمع المحلي. أما في المرتبة الثالثة، فقد جاءت العبارة رقم (4): "تشارك المؤسسة في حملات التوعية البيئية." بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري 1.09. ويدل ذلك على أن المؤسسة تسعى للمساهمة في رفع مستوى الوعي البيئي لدى المجتمع، من خلال المشاركة في الحملات التوعوية، مما يعكس شعوراً بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة. في المرتبة الرابعة، جاءت العبارة رقم (2): "تستخدم المؤسسة تقنيات حديثة للحد من التلوث." بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري 1.07. ويشير ذلك إلى أن المؤسسة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لتقليل الأثر البيئي السلبي الناتج عن أنشطتها، مما يُظهر التزاماً بتبني ممارسات صديقة للبيئة وتعزيز الاستدامة. عند النظر إلى المتوسط الحسابي العام لمقياس البعد البيئي، نجد أنه قد جاء بمستوى مرتفع، مما يدل على اهتمام المؤسسة المتزايد بحماية البيئة المحيطة بها، من خلال التخطيط للطوارئ، والحفاظ على نظافة وجمالية المحيط، والمشاركة في التوعية البيئية، واعتماد التقنيات الحديثة للحد من التلوث. وتعكس هذه النتائج وعي المؤسسة بضرورة دمج البعد البيئي ضمن أولوياتها الاستراتيجية، بما يساهم في تعزيز التنمية المستدامة وتحسين العلاقة مع المجتمع والبيئة.

➤ قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تم قياس مستوى توافر أبعاد المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (02 - 19): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1 البعد الاقتصادي	4.06	0.54	مرتفع
2 البعد القانوني	4.06	0.54	مرتفع
3 البعد الأخلاقي	4.05	0.60	مرتفع
4 البعد الإنساني	3.67	0.71	مرتفع
5 البعد البيئي	3.95	1.72	مرتفع
المتوسط العام لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	3.96	0.63	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

✓ بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول أعلاه فإن الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي تسود فيها المسؤولية الاجتماعية بدرجة مرتفعة. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى والتي تقول "تطبق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي بشكل مرتفع".

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية

مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة مرتفع

وللإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، اعتمدنا على مقياس ليكارت ذي 5 درجات تم ذكره سابقا والنتائج التالية توضح ذلك:

➤ قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداء الوظيفي

الجدول رقم (02 - 20): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأداء الوظيفي

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1-لديك المعرفة الكافية بطبيعة عملك	4.32	0.50	مرتفع جدا
2-تتكيف بسهولة مع التغييرات في بيئة العمل	4.23	0.65	مرتفع جدا
3-تفضل انجاز عملك بنفسك	4.30	0.78	مرتفع جدا
4-يتميز نظام تقييم الأداء في المؤسسة بالشفافية	3.66	1.07	مرتفع
5-تقوم المؤسسة بتحفيز الموظفين على تحسين أدائهم	3.87	1.01	مرتفع جدا
6-لديك استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى من المسؤوليات التي تشغلها حاليا	3.71	1.10	مرتفع جدا
7-تستطيع إنجاز العمل الموكل إليك في الوقت المحدد	4.41	0.60	مرتفع جدا
8-تسعى للتغلب على الصعوبات في العمل	4.30	0.61	مرتفع جدا
9-تحرص على الالتزام بقواعد العمل	4.35	0.64	مرتفع جدا
10-تسعى باستمرار لتطوير مهاراتك المهنية	4.27	0.76	مرتفع جدا
11-تشعر بالرضى عن مستوى أدائك الوظيفي	4.28	0.65	مرتفع جدا
كل الفقرات	4.16	0.37	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يتبين من الجدول رقم (20) أن المتوسطات الحسابية لعبارات الأداء الوظيفي تراوحت بين (4.41) كأعلى قيمة و(3.66) كأدنى قيمة، في حين جاءت قيم الانحراف المعياري ضمن نطاق (0.50 إلى 1.10). ويعكس ذلك وجود مستوى مرتفع جداً من

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي

الموافقة على غالبية الفقرات، مما يشير إلى إدراك العاملين لأهمية الأداء الوظيفي وسعيهم المستمر لتعزيزه. في المرتبة الأولى، برزت العبارة رقم (7): "تستطيع إنجاز العمل الموكل إليك في الوقت المحدد." حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.41) مع انحراف معياري 0.60 ويعكس ذلك قدرة الموظفين العالية على احترام المواعيد النهائية والالتزام بإنجاز المهام بكفاءة وفعالية، مما يُعتبر مؤشراً إيجابياً على إنتاجية المؤسسة وجودة أداء موظفيها. تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (9): "تحرص على الالتزام بقواعد العمل." والتي سجلت متوسطاً حسابياً قدره (4.35) وانحرافاً معيارياً 0.64. ويدل ذلك على وعي الموظفين بأهمية احترام القوانين والضوابط الداخلية للمؤسسة، وهو ما يساهم في تعزيز الانضباط وتحقيق بيئة عمل منظمة ومستقرة. في المرتبة الثالثة، جاءت العبارة رقم (1): "لديك المعرفة الكافية لطبيعة عملك." بمتوسط حسابي (4.32) وانحراف معياري 0.50. مما يدل على أن الموظفين يمتلكون معرفة واضحة وشاملة بمهامهم ومسئولياتهم، مما يساهم في رفع جودة الأداء ويقلل من احتمالات الوقوع في الأخطاء. في المرتبة الرابعة، نجد العبارة رقم (8): "تسعى للتغلب على الصعوبات في العمل." بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري 0.61. ويبرز ذلك روح المبادرة لدى الموظفين، وسعيهم المتواصل لتجاوز التحديات التي قد تعترض طريقهم أثناء أداء المهام، وهو ما يعزز الأداء العام للمؤسسة. أما في المرتبة الخامسة، فقد جاءت العبارة رقم (3): "تفضل إنجاز عملك بنفسك." بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري 0.78. مما يعكس ميول الموظفين لتحمل المسؤولية الشخصية والاعتماد على الذات في إنجاز المهام، وهو ما يرفع من كفاءتهم الفردية ويعزز الاعتماد على الذات داخل بيئة العمل. وفي المرتبة السادسة، جاءت العبارة رقم (11): "تشعر بالرضى 000 عن مستوى أدائك الوظيفي." بمتوسط حسابي (4.28) وانحراف معياري 0.65. ويشير ذلك إلى رضا الموظفين عن أدائهم، مما يدل على بيئة عمل محفزة تعزز الثقة في النفس وتشجع على الاستمرارية في تطوير الأداء. أما في المرتبة السابعة، جاءت العبارة رقم (10): "تسعى باستمرار لتطوير مهاراتك المهنية." بمتوسط حسابي (4.27) وانحراف معياري 0.76. مما يدل على وجود توجه قوي لدى الموظفين نحو التعلم المستمر وتطوير قدراتهم، ما يساهم في تعزيز الأداء المهني ورفع كفاءة العمل داخل المؤسسة. وفي المرتبة الثامنة، جاءت العبارة رقم (2): "تتكيف بسهولة مع التغييرات في بيئة العمل." بمتوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري 0.65. مما يعكس مرونة الموظفين واستعدادهم للتأقلم مع المستجدات والتغيرات التي قد تطرأ في بيئة العمل، وهو عنصر مهم لضمان استدامة الأداء العالي في ظل التحولات المستمرة. في المرتبة التاسعة، جاءت العبارة رقم (5): "تقوم المؤسسة بتحفيز الموظفين على تحسين أدائهم." بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري 1.01. مما يشير إلى وجود برامج تحفيزية داخل المؤسسة تهدف إلى تحسين أداء العاملين، إلا أنه يُظهر أيضاً أن هناك مجالاً لتعزيز هذه البرامج لمزيد من رفع الكفاءة وتحقيق نتائج أفضل. في المرتبة العاشرة، جاءت العبارة رقم (6): "لديك استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى من المسؤوليات التي تشغلها حالياً." بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري 1.10. ويدل ذلك على استعداد الموظفين لتحمل مسؤوليات أكبر مما يشغلونه حالياً، ما يعكس الطموح الوظيفي لديهم ورغبتهم في التقدم الوظيفي داخل المؤسسة. وأخيراً، جاءت العبارة رقم (4): "يتميز نظام تقييم الأداء في المؤسسة بالشفافية." بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري 1.07. وعلى الرغم من كونها في المرتبة الأخيرة، إلا أن درجة الموافقة المرتفعة تدل على وجود رضا مقبول عن مستوى الشفافية في نظام تقييم الأداء، مع إمكانية العمل على تحسين هذا الجانب لتحقيق المزيد من العدالة والوضوح.

✓ عند النظر إلى المتوسط الحسابي العام لمقياس الأداء الوظيفي، نجد أنه قد جاء بمستوى مرتفع جداً، مما يعكس تمتع الموظفين بمعرفة واضحة بطبيعة عملهم، والتزامهم بقواعد العمل، وقدرتهم على إتمام المهام في الوقت المحدد. كما يظهر من التحليل وجود دافع قوي لدى الموظفين لتطوير مهاراتهم وتحمل مسؤوليات أكبر، مع بيئة تشجع على تحسين الأداء وتقدير جهود العاملين، مما يعزز من فعالية المؤسسة ويدعم نجاحها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. ومن خلال هذه النتيجة نقبل الفرضية الثانية التي تنص على أنه "مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة مرتفع".

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة

يوجد أثر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة

الجدول رقم (02 - 21): نموذج الانحدار الخطي البسيط

ملخص النماذج			
R	معامل التحديد (R ²)	معامل الارتباط المعدل (R ² ajusté)	الخطأ المعياري للتقدير
,451	,204	,193	,333
المتغير المستقل هو المسؤولية الاجتماعية			

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

أظهرت نتائج الجدول رقم (21) وجود علاقة ارتباط بين المسؤولية الاجتماعية (كمتغير مستقل) والأداء الوظيفي (كمتغير تابع)، حيث بلغ معامل الارتباط (R) قيمة قدرها 0.451، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة القوة بين المتغيرين.

أما معامل التحديد (R²) فقد بلغ 0.204، وهو ما يعني أن 20.4% من التباين الحاصل في الأداء الوظيفي يمكن تفسيره من خلال متغير المسؤولية الاجتماعية. بمعنى آخر، تفسر المسؤولية الاجتماعية جزءاً معتبراً من تغيرات الأداء الوظيفي، في حين أن النسبة المتبقية (79.6%) تُعزى إلى عوامل أخرى لم يشملها النموذج، مثل الدافعية، البيئة التنظيمية، القيادة، أو الخبرة.

وبعد تعديل معامل الارتباط ليأخذ بعين الاعتبار عدد المتغيرات وحجم العينة، بلغت قيمة R² المعدل (Adjusted R²) 0.193، وهي قريبة من القيمة الأصلية.

أما الخطأ المعياري للتقدير (Standard Error of Estimation) فقد بلغ 0.333، وهو يشير إلى متوسط الانحراف بين القيم المتوقعة بواسطة النموذج والقيم الفعلية. ورغم أن القيمة لا تزال مقبولة إحصائياً، فإنها تعكس وجود تباين جزئي في النتائج، ما يدعو إلى تحسين النموذج من خلال إدراج متغيرات تفسيرية إضافية.

✓ وهذا كله يدعم إلى حد كبير الفرضية الثالثة التي تفترض وجود أثر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة. وبالتالي، يمكن القول إن المؤسسة التي تتبنى أبعاداً إنسانية وقانونية قوية في إطار مسؤوليتها الاجتماعية، تكون أكثر قدرة على تحسين مستوى أداء موظفيها.

❖ دراسة أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية مجتمعة على الأداء الوظيفي:

الجدول رقم (02 - 22): اختبار الانحدار البسيط لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقرات الأداء الوظيفي

Coefficients المعاملات						
النموذج	المعاملات غير المعيارية B	المعاملات المعيارية Erreur standard	المعاملات المعيارية Bêta	T قيمة اختبار	مستوى الدلالة.	
						1
	المسؤولية الاجتماعية	,2650	,0600	,4510	4,380	,0000

a. Variable dépendante : الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يتضح من خلال جدول (22) معاملات الانحدار (Coefficients) أن هناك تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي. فقد بلغ معامل التأثير غير المعياري للمسؤولية الاجتماعية 0.265 (B)، مع خطأ معياري مقداره 0.060، في حين بلغت قيمة T 4.380، وكانت قيمة مستوى الدلالة 0.000 (Sig.)، وهي أقل بكثير من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية. وهذا ما يعني أنه كلما تزيد المسؤولية الاجتماعية بنقطة سوف يزيد الأداء الوظيفي ب 0.265 بتأثير موجب. وبذلك، يمكن التأكيد على وجود أثر إيجابي بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الوظيفي، بحيث كلما زاد اهتمام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية، انعكس ذلك إيجاباً على تحسين أداء العاملين.

❖ تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً:

الجدول رقم (02 - 23): تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار

النموذج	المعاملات غير المعيارية (B)	الخطأ المعياري (Erreur standard)	المعاملات المعيارية (Bêta)	القيمة t	مستوى الدلالة (Sig.)
الثابت	2.831	0.286	—	9.913	0.000
البعد القانوني	0.151	0.100	0.222	1.504	0.137
البعد الأخلاقي	-0.034	0.083	-0.055	-0.408	0.684
البعد الإنساني	0.242	0.071	0.463	3.390	0.001
البعد البيئي	-0.012	0.024	-0.055	-0.507	0.614

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (spss. v25)

النموذج	Bêta In	t	مستوى الدلالة (Sig.)	الارتباط الجزئي (Corrélation partielle)	معامل التوازي (TOLÉRANCE)
البعد الاقتصادي	غير متوفر (b.)	—	—	—	0.000

الجدول رقم (02 - 24): تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار للبعد المستبعد (البعد الاقتصادي)

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (spss. v25)

يبين الجدول رقم (23) لمعاملات الانحدار (Coefficients) أن بعض أبعاد المسؤولية الاجتماعية لها تأثير معنوي على الأداء الوظيفي، في حين لا يظهر هذا التأثير بالنسبة لأبعاد أخرى. حيث تشير النتائج إلى أن البعد الإنساني له تأثير إيجابي دال إحصائيًا على الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (Sig.) له 0,001، وهي أقل بكثير من مستوى المعنوية المعتمد 0,05، كما أن قيمة معامل التأثير (Bêta) بلغت 0,463، مما يدل على علاقة طردية قوية. أما البعد القانوني، فرغم أن مستواه المعنوي بلغ 0,137 (وهو أعلى من 0,05)، إلا أن قيمته الموجبة لمعامل التأثير B 0,151 تشير إلى وجود تأثير إيجابي غير دال إحصائيًا بدرجة قوية. في المقابل، لم تظهر الأبعاد الأخرى (الأخلاقي، البيئي) أي تأثير معنوي على الأداء الوظيفي، حيث تجاوزت قيم مستوى الدلالة لكل منها 0,05 (0,684 و 0,614 على التوالي)، وهو ما يعني أن العلاقة بين هذه الأبعاد والأداء الوظيفي غير دالة إحصائيًا.

من جهة أخرى، نلاحظ من الجدول رقم (24) أن البعد الاقتصادي تم استبعاده من النموذج، رغم كونه من الأبعاد المؤثرة في نتائج الدراسات السابقة، ويبدو أن هذا الاستبعاد قد يكون راجعًا إلى مشكلة التعدد الخط.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الرابعة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمبحوثين على الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة السوسيو مهنية).

ولاختبار هذه الفرضية نقوم بتطبيق اختبار (T) في حالة المتغير الذي يحتل إجابتين، واختبار (ANOVA) في حالة اختبار المتغير الذي يحتل أكثر من فئتين.

1. متغير الجنس (اختبار T): يقوم هذا الاختبار على أساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي، بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغير الجنس الذي يضم فئتين مستقلتين هما (الذكور والإناث).

الجدول رقم (02 - 25): اختبار T لدراسة فروق متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعًا لمتغير الجنس.

Tests de normalité

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistique			Statistique		
s	ddl	Sig.	s	ddl	Sig.
,540	78	,000	,229	78	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

يهدف هذا الجدول رقم (25) إلى التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الأداء الوظيفي بين فئتي الجنس (ذكور/إناث) لدى أفراد العينة. حيث تشير نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لكل من كولموغوروف-سميرنوف

($D = 0.540, \text{Sig.} = 0.000$) وشابيرو-ويلك ($W = 0.229, \text{Sig.} = 0.000$) إلى أن متغير "الجنس" لا يتبع توزيعاً طبيعياً، حيث جاءت القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) ويُعزى ذلك بالأساس إلى الطبيعة الاسمية والثنائية للمتغير، مما يجعل من غير المناسب افتراض التوزيع الطبيعي له. وبناءً عليه، لا تُعد الفروق بين الذكور والإناث في الأداء الوظيفي دالة إحصائية، ما يعني عدم وجود فروق معنوية تُعزى إلى متغير الجنس في تقديرات أفراد العينة لمستوى الأداء الوظيفي.

2. متغير العمر: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي، بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغير العمر الذي يضم أكثر من فئتين.

الجدول رقم (02 - 26): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعا لمتغير

المصدر (Source)	مجموع المربعات (Sum of Squares)	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات (Mean Square)	القيمة F	الدلالة الإحصائية (Sig.)
بين المجموعات (Intergroupes)	0.383	3	0.128	0.926	0.433
داخل المجموعات (Intragroupes)	10.063	73	0.138		
الإجمالي (Total)	10.446	76			

العمر.

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يهدف الجدول رقم (26) إلى اختبار ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي باختلاف فئات العمر لدى أفراد العينة.

- تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت **0.926**، وهي ناتجة عن قسمة متوسط المربعات بين المجموعات (**0.128**) على متوسط المربعات داخل المجموعات (**0.138**).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفضال بالوادي

- أما قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig.) فقد بلغت **0.433**، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد في البحوث الاجتماعية، والذي يُقدَّر عادة بـ **0.05**.

وبناءً عليه، نظرًا لأن $\text{Sig.} = 0.433 > 0.05$ ، فإن الفروق في متوسطات الأداء الوظيفي بين الفئات العمرية المختلفة لا تُعد دالة إحصائية. أي أن متغير العمر لا يُحدث فروقًا معنوية في تقييمات المشاركين لمستوى الأداء الوظيفي.

3. متغير المؤهل العلمي: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي، بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغير المؤهل العلمي الذي يضم أكثر من فئتين.

الجدول رقم (02 - 27): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات آراء الباحثين حول الأداء الوظيفي تبعًا لمتغير المؤهل العلمي.

المصدر (Source)	مجموع المربعات (Sum of Squares)	درجات الحرية (ddl)	متوسط المربعات (Mean Square)	القيمة F	الدلالة الإحصائية (Sig.)
بين المجموعات (Intergroupes)	0.184	2	0.092	0.662	0.519
داخل المجموعات (Intragroupes)	10.262	74	0.139		
الإجمالي (Total)	10.446	76			

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي (spss. v25)

يهدف الجدول رقم (27) إلى التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء الباحثين حول الأداء الوظيفي باختلاف مستويات المؤهل العلمي لدى أفراد العينة.

- أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي أن قيمة F المحسوبة بلغت **0.662**، وهي ناتجة عن قسمة متوسط المربعات بين المجموعات (**0.092**) على متوسط المربعات داخل المجموعات (**0.139**).

- وقد بلغت قيمة الدلالة الإحصائية **0.519** (Sig.)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد في البحوث الاجتماعية والذي يساوي عادة **0.05**.

وبناءً عليه، نظرًا لأن $\text{Sig.} = 0.519 > 0.05$ ، فإن الفروق في متوسطات الأداء الوظيفي بين الباحثين باختلاف مؤهلاتهم العلمية لا تُعد فروقًا دالة إحصائية. أي أن متغير المؤهل العلمي لا يؤثر بشكل معنوي في تقييم المشاركين لمستوى الأداء الوظيفي.

4. متغير سنوات الخبرة: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي، بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغير سنوات الخبرة الذي يضم أكثر من فئتين.

الجدول رقم (02 - 28): تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات آراء الباحثين حول الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

المصدر (Source)	مجموع المربعات (Sum of Squares)	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات (Mean Square)	القيمة F	الدلالة الإحصائية (Sig.)
بين المجموعات (Intergruppes)	0.134	3	0.045	0.316	0.814
داخل المجموعات (Intragruppes)	10.312	73	0.141		
الإجمالي (Total)	10.446	76			

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يهدف الجدول رقم (28) إلى التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء الباحثين حول الأداء الوظيفي باختلاف مستويات سنوات الخبرة لدى أفراد العينة.

- أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي أن قيمة F المحسوبة بلغت **0.316**، وهي ناتجة عن قسمة متوسط المربعات بين المجموعات (**0.045**) على متوسط المربعات داخل المجموعات (**0.141**).
- وقد بلغت قيمة الدلالة الإحصائية **0.814** (Sig.)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في البحوث الاجتماعية، والمقدر عادة بـ **0.05**.

وبناءً عليه، نظرًا لأن $\text{Sig.} = 0.814 > 0.05$ ، فإن الفروق في متوسطات الأداء الوظيفي بين الباحثين باختلاف سنوات خبرتهم لا تُعد دالة إحصائية. أي أن متغير سنوات الخبرة لا يؤثر تأثيرًا معنويًا في تقييم المشاركين لمستوى الأداء الوظيفي.

5. متغير الفئة السوسيو مهنية: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي، بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغير الفئة السوسيو مهنية الذي يضم أكثر من فئتين.

الجدول رقم (02 - 29): دراسة وجود إختلافات لآراء المستجوبين حول الأداء الوظيفي

المصدر (Source)	مجموع المربعات (Sum of Squares)	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات (Mean Square)	القيمة F	الدلالة الإحصائية (Sig.)
بين المجموعات (Intergroupes)	0.045	2	0.023	0.162	0.851
داخل المجموعات (Intragroupes)	10.400	74	0.141		
الإجمالي (Total)	10.446	76			

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي (spss.v25)

يهدف الجدول رقم (29) إلى التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء الباحثين حول الأداء الوظيفي باختلاف الفئات السوسيو-مهنية التي ينتمون إليها.

- تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن قيمة **F** المحسوبة بلغت **0.162**، وهي ناتجة عن قسمة متوسط المربعات بين المجموعات (**0.023**) على متوسط المربعات داخل المجموعات (**0.141**).
- أما قيمة الدلالة الإحصائية (**Sig.**) فقد بلغت **0.851**، وهي أعلى بكثير من مستوى الدلالة المعتمد في البحوث الاجتماعية والذي يُقدَّر عادة بـ **0.05**.

وبالتالي، نظرًا لأن **Sig. = 0.851 > 0.05**، فإن الفروق في متوسطات الأداء الوظيفي بين الفئات السوسيو-مهنية المختلفة لا تُعد دالة إحصائية. أي أن الانتماء إلى الفئة السوسيو-مهنية معينة لا يؤثر بشكل معنوي في تقييم المشاركين لمستوى الأداء الوظيفي.

✓ ومنه إذن نقبل الفرضية الرابعة التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية من آراء المحوئين حول مستوى الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة السوسيو مهنية)".

➤ عرض نتائج الدراسة التطبيقية:

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى النتائج التالية:

✓ **الفرضية الأولى:** التي تنص على "تطبق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي بشكل مرتفع". أثبتت الدراسات أن هناك مستويات مرتفعة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية على النحو التالي (البعد الاقتصادي بمتوسط حسابي 4.06)، (البعد القانوني 4.06)، (البعد الأخلاقي بمتوسط حسابي 4.05). (البعد الإنساني بمتوسط حسابي 3.67)، (البعد البيئي بمتوسط حسابي 3.95) مما يثبت صحة الفرضية الأولى. وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للمسؤولية الاجتماعية والمقدر ب 3.96.

✓ **الفرضية الثانية:** التي تنص على "مستوى الأداء الوظيفي في المؤسستين محل الدراسة مرتفع"، أثبتت الدراسة الميدانية أن هناك مستوى مرتفع للأداء الوظيفي في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي بمتوسط حسابي 4.16.

✓ **الفرضية الثالثة:** التي تنص على "يوجد أثر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في المؤسستين محل الدراسة" أثبتت الدراسة الميدانية أن المسؤولية الاجتماعية لها تأثير كبير في تحسين الأداء الوظيفي في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نفطال بالوادي حيث أثبتت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك أثر إيجابي بين مستوى التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية وتحسين أداء موظفيها.

✓ **الفرضية الرابعة:** تم اختبار صحة الفرضية التي تنص على "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والفئة السوسيو-مهنية)" باستخدام اختبار ANOVA واختبار T.

متغير الجنس: أظهرت نتائج تحليل اختبار T، لكل من كولموغوروف-سميرنوف ($D = 0.540, Sig. = 0.000$) وشايبيرو-ويلك ($W = 0.229, Sig. = 0.000$)، حيث جاءت القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) وبناءً عليه، لا تُعد الفروق بين الذكور والإناث في الأداء الوظيفي دالة إحصائية، ما يعني عدم وجود فروق معنوية تُعزى إلى متغير الجنس في تقديرات أفراد العينة لمستوى الأداء الوظيفي.

• **متغير العمر:** كانت قيمة الدلالة الإحصائية 0.433 (Sig.)، وهي أكبر من 0.05، مما يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين الفئات العمرية المختلفة.

- متغير المؤهل العلمي: أظهرت النتائج أن قيمة الدلالة (Sig.) كانت 0.519، وهي أيضًا أكبر من 0.05، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بناءً على مؤهل الأفراد العلمي.
- متغير سنوات الخبرة: كانت قيمة الدلالة (Sig.) 0.814، وهي أكبر من 0.05، مما يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأفراد بحسب سنوات الخبرة.
- متغير الفئة السوسيو-مهنية: كانت قيمة الدلالة (Sig.) 0.851، وهي أيضًا أكبر من 0.05، مما يعني أنه لا توجد فروق معنوية بين الفئات السوسيو-مهنية في تقديرات الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل الثاني:

تضمن هذا الفصل دراسة الحالة التي تم إعدادها من أجل إبراز الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، حيث تم تطرق إلى طريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وكذا عرض نتائج الاستبيان الذي كان موجه لأفراد العينة المختارة بالمؤسسة، حيث تم التركيز على الأسئلة التي يمكن من خلالها إثبات صحة الفرضيات التي تم بناؤها من أجل الوصول إلى الإجابة عن إشكالية البحث المطروحة، والتي توصلنا من خلالها إلى تأكيد الدور المساهم الفعال للمسؤولية الاجتماعية في رفع مستوى الأداء الوظيفي.



تعتبر المؤسسات الاقتصادية الركيزة الأساسية لاقتصاد أي دولة، حيث تحدد مكانتها الاقتصادية من خلال تأثيرها على المجتمع الذي تعمل فيه. ولا تقتصر مسؤولية المؤسسة على الجانب الاقتصادي فحسب، بل تمتد إلى الأبعاد الأخلاقية والقانونية والإنسانية والبيئية، ومن هذا المنطلق، تبرز المسؤولية الاجتماعية كمحدد رئيسي لنجاح المؤسسة أو فشلها، حيث تسهم في تعزيز الأداء الوظيفي وتحقيق الميزة التنافسية من خلال تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة العاملين.

في هذه المذكرة، تناولنا أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي، من خلال الإجابة على الإشكالية التالية: **** كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي؟****. واعتمدت الدراسة على منهجين: نظري وتطبيقي، توصلنا من خلالهما إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، والتي يمكن تلخيصها كالتالي:

❖ أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

- ✓ **** الفرضية الأولى****: أكدت الدراسة أن مستوى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال الوادي مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام **3.96**، مما يدعم صحة الفرضية: "تطبق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي بشكل مرتفع".
- ✓ **** الفرضية الثانية****: أظهرت النتائج أن مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة مرتفع أيضاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام **4.16**، مما يؤكد صحة الفرضية: "مستوى الأداء الوظيفي في المؤسستين محل الدراسة مرتفع".
- ✓ **** الفرضية الثالثة****: أثبتت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك أثر إيجابي بين مستوى التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية وتحسين أداء موظفيها. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة التي تنص على "يوجد أثر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي في المؤسستين محل الدراسة".
- ✓ **** الفرضية الرابعة****: أثبتت نتائج الدراسة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة السوسيو مهنية)، حيث تبين أن قيم الدلالة الإحصائية (**Sig.**) لجميع هذه المتغيرات كانت أعلى من مستوى الدلالة المعتمد في البحوث الاجتماعية **0.05**، وهذا يعني أن الفروق في تصور أفراد العينة لمستوى الأداء الوظيفي لا تُعزى إلى تلك المتغيرات الشخصية، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الرابعة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

❖ ثانيًا: النتائج

- ارتفاع مستوى تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي
- وجود تأثير إيجابي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي.
- المسؤولية الاجتماعية تعزز دور المؤسسة في المجتمع وتؤثر إيجابيًا على نجاحها.
- تهدف المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية.
- الأداء الجيد الذي يقدمه العامل يعد عنصرا فاعلا في دعم مسار المؤسسة نحو أهدافها.
- مستوى الأداء الوظيفي يمثل مدى قدرة المؤسسة على تحقيق تلك الأهداف.

❖ ثالثًا: التوصيات

بالاعتماد على النتائج المستخلصة من الدراسة، على مستوى الفرع التجاري وفرع الوقود لمؤسسة نפטال بالوادي، نوصي بالتوصيات الآتية:

- توسيع جهود المؤسسة في مجال التوظيف، بما يساهم في دعم المجتمع المحلي وتخفيف حدة البطالة؛
- تكريس مبدأ العدالة بين الموظفين من خلال مراجعة السياسات الداخلية وضمان المساواة في المعاملة؛
- الاهتمام بالانخراط في الأعمال الخيرية كجزء من مسؤولية المؤسسة تجاه المجتمع؛
- تبني حلول تقنية حديثة للحد من التأثيرات البيئية وتعزيز الاستدامة؛
- توفير بيئة عمل محفزة تسمح للموظفين بتحمل مسؤوليات أكبر وتطوير مهاراتهم الوظيفية.

❖ رابعًا: آفاق الدراسة المستقبلية

نقترح مواضيع بحثية مستقبلية مثل:

1. دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية.
2. تأثير المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية.
3. العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.
4. دراسة ضغوط العمل وإدارة الوقت وأثرهما على الأداء الوظيفي.



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

✓ الكتب:

- 1- أوما سيكاران، "أساليب البحث في بناء الأعمال"، الطبعة الرابعة، شركة جون وايلي وأولاده (آسيا) المحدودة، سنغافورة، 2003
- 2- حسين الأسرج، "المسؤولية الاجتماعية للشركات"، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2010
- 3- حسين مُجد الحراحشة، "إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي"، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان، عمان، 2010
- 4- خالد قاشي، رمزي بودرجة، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2017
- 5- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العماري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2008
- 6- مدحت مُجد العزب، "المفاهيم الأساسية في إدارة الخدمات الصحية"، الطبعة الأولى، دون دار نشر، القاهرة، 2023
- 7- نبيلة عدان، "ضغوط العمل والأداء الوظيفي"، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2018/2019
- 8- يوسف ذياب عواد، "المسؤولية الاجتماعية للجامعات العربية"، جامعة القدس، فلسطين، 2010

✓ الرسائل العلمية:

- 1- الطاهر خامرة، "المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة-حالة سوناطراك"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة ورقلة، ورقلة، 2007/2006
- 2- إيمان بن مُجد، "أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين دراسة حالة مدينة نوميديا بولاية قسنطينة"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، سكيكدة، 2017
- 3- بلقايد مُجد جواد، "دور المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في الرفع من أداء الموارد البشرية -دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري"، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، تلمسان، 2019/2018
- 4- بن جدو خضرة فطيمة الزهرة، "الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي-دراسة ميدانية تخص الإداريين بجامعة الجللفة"، أطروحة الدكتوراه في علم اجتماع غير منشورة، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2، الجزائر، 2020/2019
- 5- بوجردة الياسين، "الرقابة التنظيمية والأداء الوظيفي-دراسة ميدانية على مستوى الشركة الافريقية للزجاج بالظاهر بقسنطينة"، أطروحة الدكتوراه في علم الاجتماع غير منشورة، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، 2019/2018
- 6- بوخروبة أسماء، "دور المناخ التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018/2017

- 7- بوشول ليلي، "التمكين وعلاقته بالأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بالمؤسسة الإنتاجية "WOUROD" بالوادي"، أطروحة الدكتوراه في علم الاجتماع غير منشورة، جامعة علي لونيسسي البليدة 2، البليدة، 2022/2021
- 8- بوعطيط جلال الدين، "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز"، مذكرة ماجستير في علم النفس غير منشورة، جامعة منتوري محمود، قسنطينة 2009/2008
- 9- تونسي فايزة، "الإدارة الإلكترونية وأثرها على الاداء الوظيفي"، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع غير منشورة، جامعة الجزائر 2، الجزائر، 2019
- 10- جميلة العمري، "إسهامات تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة ورقلة، ورقلة، 2016/2015
- 11- حليلو صباح، "المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة المؤسسة المينائية سكيكدة"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة سكيكدة، سكيكدة، 2021/2020
- 12- زباني خولة، "أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة مناجم الفوسفات SOMPHOSE بولاية تبسة-"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير غير منشورة، جامعة سكيكدة، سكيكدة، 2020/2019
- 13- ضيائي نوال، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية-دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة شي علي للأنايب بتلمسان"، مذكرة الماجستير في إدارة الموارد البشرية غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، تلمسان، 2010/2009
- 14- عمر عطية الزهراوي، "العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها"، مذكرة ماجستير في الإدارة العامة غير منشورة، الجامعة الأردنية، المملكة العربية السعودية، 2009
- 15- قدرى إبراهيم، "أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء"، أطروحة الدكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة دمشق، 2015/2014
- 16- مقدم وهيب، "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية - دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري"، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير غير منشورة، جامعة وهران، وهران، 2014/2013
- 17- مهري شفيقة، "الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية بالمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة شركة اسمنت عين لكبير"، مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال غير منشورة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012/2011

✓ المجالات:

- 1- أحمد عبد العزيز الأصفر، "المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عينة من موظفي الهلال الأحمر السوري"، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الانسانية، سورية، العدد 3، السنة 2024
 - 2- ايمان بن مُجّد، "العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بملينة نوميديا قسنطينة"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والادارية، سكيكدة، العدد 3، جوان 2018
 - 3- بودماغ مُجّد أمين، قرين ربيع، "أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة الخبز الصالح بالمليلة"، مجلة مجاميع المعرفة، المليلة، العدد 01، أبريل 2022
 - 5- خولة زيان وآخرون، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كمدخل لإدارة المخاطر والأزمات-دراسة تقييمية لمؤسسة زين للاتصالات"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد 2، ديسمبر 2020
 - 6- سالم يعقوب، قواسمية العلمي، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل دراسة مفاهيمية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 3، سبتمبر 2021
 - 7- سميرة عبد الصمد، سهام شوشان، "المسؤولية الاجتماعية وأثرها في تحقيق الأداء المتميز بشركة الإسمنت عين التوتة-باتنة"، مجلة الاقتصاد الصناعي، باتنة، العدد 01، ماي 2022
 - 8- صالح سالم الخنفي، "الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، العدد 2، 2019
 - 9- عزوز مُجّد، "أثر تدقيق محددات الأداء الوظيفي على فعالية الموظفين في الإدارة الرياضية-دراسة ميدانية للموظفين بالمركب الرياضي 1 نوفمبر-64"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، الحلقة، العدد 5، أكتوبر 2020
 - 10- فيصل مُجّد عبد الباري توتو، "برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات العاملة في قطاع الاتصالات في السودان بين متطلبات الواقع والمأمول-شركة زين للاتصالات نموذجاً"، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، السودان، العدد 01، جويلية 2023
- ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Giselle Rieschick, "Corporate Social Responsibility and Corporate Financial Performance in the Food and Beverage Industry", Walden Dissertations and Doctoral Studies, Walden University, 2017

الملاحق

✓ الملحق رقم (01): الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



✓ استبانة:

يسرنا أن نقدم لكم هذه الاستبانة، التي تم إعدادها لدراسة علمية بعنوان (أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء الوظيفي) ونظرا لأهمية آرائكم، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة وموضوعية، كما نحيطكم علما أن جميع اجابتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل معها بسرية تامة. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

✓ الجزء الأول: البيانات الشخصية

ضع علامة (X) في المكان المناسب.

1_الجنس:

ذكر

2_العمر:

من 41 إلى 50 سنة

من 30 إلى 40 سنة

أقل من 30 سنة

أكثر من 50 سنة

3_المؤهل العلمي:

شهادة أخرى

ماجستير أو ماجستير

ليسانس

تقني سامي أو أقل

أذكرها.....

4_سنوات الخبرة:

من 11 إلى 15 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

أكثر من 15 سنة

5_ الفئة السوسيو المهنية: إطار عون تحكم عون تنفيذ

✓ الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية تعني التزام الأفراد والمؤسسات بتقديم مساهمات إيجابية للمجتمع والعالم من حولهم. وهذا يمكن أن يشمل الحفاظ على البيئة، دعم المجتمعات المحلية، والمشاركة في الأعمال الخيرية والإنسانية... الخ
الرجاء وضع إشارة (X) في المكان المناسب.

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البعد الاقتصادي					
1	تلتزم المؤسسة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة					
2	تعمل المؤسسة على توفير أجور مناسبة للعاملين					
3	توفر المؤسسة برامج تكوينية للعاملين					
4	تعمل المؤسسة على توفير فرص عمل لأفراد المجتمع					
	البعد القانوني					
5	توفر المؤسسة الرعاية الصحية للعاملين					
6	تلتزم المؤسسة بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية					
7	تسعى المؤسسة لتحقيق العدالة بين جميع العاملين					
8	توفر المؤسسة بيئة عمل آمنة					
	البعد الأخلاقي					
9	تعمل المؤسسة على تجنب جميع أشكال الفساد الإداري					
10	تحتزم المؤسسة العادات السائدة في المجتمع					
11	تلتزم المؤسسة بالمصداقية في جميع الأنشطة					
	البعد الإنساني					

					12	تقدم المؤسسة مساعدات للعاملين بها
					13	تشجع المؤسسة العمل الجماعي
					14	تهتم المؤسسة بتحسين ظروف العمل
					15	تقوم المؤسسة بأعمال خيرية لصالح المجتمع
						البعد البيئي
					16	لدى المؤسسة خطة للطوارئ في حالة حدوث كوارث طبيعية
					17	تستخدم المؤسسة تقنيات حديثة للحد من التلوث
					18	تحرص المؤسسة على جمالية المنطقة المحيطة بها
					19	تشارك المؤسسة في حملات التوعية البيئية

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي يشير إلى مدى فعالية وكفاءة الموظف في تنفيذ مهامه وواجباته الوظيفية. ويشمل ذلك الإنتاجية، الالتزام بالوقت، جودة العمل، والتفاعل الإيجابي مع زملاء العمل.... الخ
الرجاء وضع إشارة (X) في المكان المناسب.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	لديك المعرفة الكافية بطبيعة عملك					
2	تتكيف بسهولة مع التغييرات في بيئة العمل					
3	تفضل إنجاز عملك بنفسك					
4	يتميز نظام تقييم الأداء في المؤسسة بالشفافية					
5	تقوم المؤسسة بتحفيز الموظفين على تحسين أدائهم					
6	لديك استعداد لتحمل مسؤوليات أعلى من المسؤوليات التي تشغلها حاليا					
7	تستطيع إنجاز العمل الموكل إليك في الوقت المحدد					
8	تسعى للتغلب على الصعوبات في العمل					
9	تحرص على الالتزام بقواعد العمل					

					تسعى باستمرار لتطوير مهاراتك المهنية	10
					تشعر بالرضى عن مستوى أدائك الوظيفي	11

✓ الملحق رقم (02): قائمة المحكمين للاستبيان

الرقم	الاسم	مكان العمل
01	أ. ديدة كمال	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
02	أ. مرزوقي مرزوقي	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
03	أ. ديبلي رشدي	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
04	أ. عباسي بوبكر	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
05	أ. ضو نصر	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
06	أ. شاهد عبد الحكيم	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
07	أ. بن علي عبد الرزاق	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

✓ الملحق رقم (03): مخرجات الspss

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
الاقتصادي البعد	23,8417	12,695	,780	,761
القانوني البعد	23,8417	12,695	,780	,761
الأخلاقي البعد	23,8428	13,287	,536	,787
الإنساني البعد	24,2178	12,103	,691	,760
البيئي البعد	23,9459	8,297	,483	,911
الوظيفي الأداء	23,7447	14,582	,457	,805
الاجتماعية المسؤولية	23,9380	11,340	,995	,720

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

Tests de normalité							
	الاجتماعية المسؤولية	Kolmogorov-Smirnov ^h			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
الوظيفي الأداء	3,28	,260	2	.			
	3,40	,260	2	.			
	3,47	,260	2	.			
	3,50	,260	2	.			
	3,57	,260	2	.			
	3,65	,302	4	.	,827	4	,161
	3,72	,260	2	.			
	3,85	,260	2	.			
	3,90	,263	5	,200*	,951	5	,747
	3,97	,385	3	.	,750	3	,000
	4,00	,343	5	,055	,763	5	,039
	4,25	,260	2	.			
	4,37	.	2	.			
	4,72	,175	3	.	1,000	3	1,000

اختبار التوزيع الطبيعي

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	74	94,9	94,9	94,9
	أنثى	4	5,1	5,1	100,0
Total		78	100,0	100,0	

توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	10	12,8	12,8	12,8
	سنة 40 إلى 30 من	30	38,5	38,5	51,3
	سنة 50 إلى 41 من	28	35,9	35,9	87,2
	سنة 50 من أكثر	10	12,8	12,8	100,0
Total		78	100,0	100,0	

توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العلمي المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل أو سامي تقني	45	57,7	57,7	57,7
	ليسانس	19	24,4	24,4	82,1
	ماجستير أو ماستر	14	17,9	17,9	100,0
Total		78	100,0	100,0	

توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

الخبرة سنوات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	8	10,3	10,3	10,3
	سنوات 10 إلى 5 من	31	39,7	39,7	50,0
	سنوات 15 إلى 11 من	18	23,1	23,1	73,1
	سنة 15 من أكثر	21	26,9	26,9	100,0
Total		78	100,0	100,0	

توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

		المهنية السوسيو الفئة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	27	34,6	34,6	34,6
	تحكم عون	23	29,5	29,5	64,1
	تنفيذ عون	28	35,9	35,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة السوسيو مهنية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
للموارد الأمتل بالاستخدام المؤسسة تلتزم المتاحة	77	4,31	,613
مناسبة أجور توفير على المؤسسة تعمل للعاملين	77	4,21	,656
للعاملين تكوينية برامج المؤسسة توفر	77	3,96	,910
عمل فرص توفير على المؤسسة تعمل المجتمع لأفراد	77	3,60	1,016
N valide (liste)	77		

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الاقتصادي

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
للعاملين الصحية الرعاية المؤسسة توفر	77	4,14	,806
التي الأعمال بممارسة المؤسسة تلتزم المحلية القوانين مع تتوافق	77	4,19	,670
جميع بين العدالة لتحقيق المؤسسة تسعى للعاملين	76	3,80	,817
أمنة عمل بيئة المؤسسة توفر	77	4,09	,692
N valide (liste)	76		

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد القانوني

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أشكال جميع تجنب على المؤسسة تعمل الإداري الفساد	77	4,06	,833
في السائدة العادات المؤسسة تحترم المجتمع	75	3,97	,697
جميع في بالمصادقية المؤسسة تلتزم الأنشطة	76	4,09	,882
N valide (liste)	74		

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأخلاقي

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
بها للعاملين مساعدات المؤسسة تقدم	74	3,68	,908
الجماعي العمل المؤسسة تشجع	76	3,87	,914
العمل ظروف بتحسين المؤسسة تهتم	76	3,99	,702
لصالح خيرية بأعمال المؤسسة تقوم المجتمع	75	3,17	1,178
N valide (liste)	72		

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الإنساني

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
حالة في للطوارئ خطة المؤسسة لدى طبيعية كوارث حدوث	75	4,76	6,045
من للحد حديثة تقنيات المؤسسة تستخدم التلوث	76	3,55	1,063
المنطقة جمالية على المؤسسة تحرص بها المحيطة	76	3,86	,962
التوعية حملات في المؤسسة تشارك البيئية	75	3,64	1,086
N valide (liste)	74		

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد البيئي

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الاقتصادي البعد	77	4,0563	,54047
القانوني البعد	77	4,0563	,54047
الأخلاقي البعد	77	4,0519	,59987
الإنساني البعد	77	3,6688	,70801
البيئي البعد	76	3,9496	1,71556
الاجتماعية المسؤولية	77	3,9564	,63231
N valide (liste)	76		

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
عملك بطبيعة الكافية المعرفة لديك	77	4,32	,498
بيئة في التغييرات مع بسهولة تتكيف العمل	77	4,23	,647
بنفسك عملك انجاز تفضل	77	4,30	,779
المؤسسة في الأداء تقييم نظام يتميز بالشفافية	77	3,65	1,061
على الموظفين بتحفيز المؤسسة تقوم أدائهم تحسين	76	3,87	1,011
من أعلى مسؤوليات لتحمل استعداد لديك حاليا تشغلها التي المسؤوليات	77	3,71	1,099
في إليك الموكل العمل إنجاز تستطيع المحدد الوقت	76	4,41	,593
العمل في الصعوبات على للتغلب تسعى	76	4,30	,611
العمل بقواعد الالتزام على تحرص	77	4,35	,644
المهنية مهاراتك لتطوير باستمرار تسعى	77	4,27	,755
أدائك مستوى عن بالرضى تشعر الوظيفي	76	4,28	,645
الوظيفي الأداء	77	4,1558	,37074
N valide (liste)	73		

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الأداء الوظيفي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,451 ^a	,204	,193	,33303

a. Prédicteurs : (Constante), الاجتماعية المسؤولية

* نموذج الانحدار الخطي البسيط *

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	3,109	,242		12,846	,000
	الاجتماعية المسؤولية	,265	,060	,451	4,380	,000

a. Variable dépendante : الوظيفي الأداء

* اختبار الانحدار البسيط لأبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقرات الأداء الوظيفي *

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	2,831	,286		9,913	,000
	القانوني البعد	,151	,100	,222	1,504	,137
	الأخلاقي البعد	-,034	,083	-,055	-,408	,684
	الإنساني البعد	,242	,071	,463	3,390	,001
	البيئي البعد	-,012	,024	-,055	-,507	,614

a. Variable dépendante : الوظيفي الأداء

* تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار *

Variables exclues^a

Modèle	Bêta In	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de
					colinéarité
					Tolérance
1	الاقتصادي البعد	. ^b	.	.	,000

a. Variable dépendante : الوظيفي الأداء

b. Prédicteurs dans le modèle : (Constante), القانوني البعد, الإنساني البعد, الأخلاقي البعد, البيئي البعد

* تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار للبعد المستبعد (البعد الاقتصادي) *

Tests de normalité

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.	
الجنس	,540	78	,000	,229	78	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

اختبار T

ANOVA

الوظيفي الأداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,383	3	,128	,926	,433
Intragroupes	10,063	73	,138		
Total	10,446	76			

تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعا لمتغير العمر

ANOVA

الوظيفي الأداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,184	2	,092	,662	,519
Intragroupes	10,262	74	,139		
Total	10,446	76			

*تحليل

الأحادي

فروق

آراء

حول

الوظيفي

ANOVA

الوظيفي الأداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,134	3	,045	,316	,814
Intragroupes	10,312	73	,141		
Total	10,446	76			

المؤهل العلمي

التباين

لدراسة

متوسطات

المبحوثين

الأداء

تبعا لمتغير

تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

ANOVA

الوظيفي الأداء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,045	2	,023	,162	,851
Intragroupes	10,400	74	,141		
Total	10,446	76			

تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات آراء المبحوثين حول الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الفئة السوسيو مهنية