

جامعة الشهيد حمة لخضر – الوادي
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



الموضوع :

علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي

دراسة حالة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية بجامعة الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل

إشراف الأستاذ :
حبيب الود

إعداد الطلبة :
محمد الصالح عوين
نرجس بوراس

السنة الجامعية : 2015-2016

ملخص:

لقد تناولنا في دراستنا هذه علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي في جامعة الوادي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة الوادي.

وهي دراسة وصفية تحليلية هدفت لمعرفة العلاقة و تحليلها بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، حيث اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي باختيار عينة مسحية في المؤسسة محل الدراسة ، حيث استعملنا الاستبيان و الملاحظة كأدوات لجمع البيانات ، ثم عملنا على اثبات الفرضيات باستخدام برنامج الـ SPSS، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي لدى أساتذة الكلية ، و أن معظم المبحوثين غير راضين وظيفيا و يرون أن الادارة غير ملتزمة بمسؤولياتها الاجتماعية.

Abstract:

We have addressed in our study the relationship of corporate social responsibility and job satisfaction in the valley at the University Professors Faculty of Social and Human Sciences in the university of eloued.

A descriptive study Analytical aimed to find out the relationship and analyzed between social responsibility and job satisfaction among the professors of the Faculty of Social and Human Sciences, where follow researchers descriptive and analytical approach by choosing a survey sample in the institution under study, where we used a questionnaire and observation tools to collect data, and then worked to prove hypotheses using The program spss, and the study concluded that there is a relationship between social responsibility and job satisfaction among faculty members, and that most of the respondents are dissatisfied with functionally and see that the administration is committed to their social responsibilities.

شكر و تقدير

الحمد لله الذي أنعم علينا بإتمام هذا العمل المتواضع

« إِنِّي رَأَيْتُ أَنَّهُ مَا كَتَبَ أَحَدُهُمْ فِي يَوْمِهِ كِتَابًا إِلَّا قَالَ فِي غَدِهِ، لَوْ غَيَّرَ هَذَا لَكَانَ أَحْسَنَ وَلَوْ زِيدَ ذَاكَ لَكَانَ يُسْتَحْسَنُ، وَلَوْ قُدِّمَ هَذَا لَكَانَ أَفْضَلَ، وَلَوْ تَرِكَ ذَاكَ لَكَانَ أَجْمَلَ ، وَهَذَا مِنْ أَعْظَمِ الْعِبَرِ، وَهُوَ دَلِيلٌ عَلَى اسْتِیْلَاءِ النَّقْصِ عَلَى جُمْلَةِ الْبَشَرِ». - العماد الأصفهاني.-

نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذنا الفاضل "حبيب الود" الذي رغم انشغالاته الكثيرة لم يبخل علينا بالنصح و الارشاد و يبين لنا طريق السداد من أجل اتمام هذا العمل الذي لا يشكل إلا قطرة من بحر البحوث العلمية.

الشكر و التقدير أيضا للأساتذة بلال بوترعة و عبد الباسط هويدي و يوسف بالنور، زكري محمد مسعود متمنين لهم دوام الصحة والعافية على مساعدتهم الكبيرة لنا و إلى كافة اساتذة الكلية و خاصة رئيس قسم العلوم الاجتماعية الأستاذ ضيف الأزهر على جميع التسهيلات التي وفرها لنا طوال فترة الدراسة و كافة عمال الادارة.

والشكر موصول أيضا لأعز ما في الوجود آبائنا و أمهاتنا الذين لطالما شجعونا و كانوا كالسراج الذي ينير طريقنا ، وإلى عائلتنا، و إلى كافة الأصدقاء .

.....و إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بابتسامة أو كلمة طيبة.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	ملخص الدراسة
ب	شكر وتقدير
ج	قائمة الأشكال
د	قائمة الجداول
01	مقدمة
الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	
04	أولاً: إشكالية الدراسة
05	ثانياً: الفرضيات
06	ثالثاً: أهمية الدراسة
06	رابعاً: أهداف الدراسة
07	خامساً: دوافع اختيار الموضوع
07	سادساً: المنهج المتبع
08	سابعاً: مفاهيم الدراسة
11	ثامناً : الدراسات السابقة
15	تاسعاً: مكانة الدراسة من الدراسات السابقة
الفصل الثاني: البعد السوسيولوجي للمسؤولية الاجتماعية	
18	المبحث الأول: مدخل للمسؤولية الاجتماعية
25	المبحث الثاني: أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية وأهدافها
30	المبحث الثالث: عناصر المسؤولية الاجتماعية ومعايير قياسها
32	المبحث الرابع: مجالات واتجاهات المسؤولية الاجتماعية
35	المبحث الخامس: الاعتلال الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية
37	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : الرضا الوظيفي	
39	المبحث الاول: لمحة تاريخية عن الرضا الوظيفي
42	المبحث الثاني : تعريف الرضا الوظيفي وأنواعه

45	المبحث الثالث: الشروط التي يكون عليها الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
50	المبحث الرابع: أهمية الرضا الوظيفي
52	المبحث الخامس: اتجاهات النظرية المفسرة للرضا الوظيفي
58	المبحث السادس: أساليب قياس الرضا الوظيفي ونتائجه
63	خلاصة الفصل
الجانب الميداني للدراسة	
الفصل الأول : إجراءات الدراسة الميدانية	
65	1- الدراسة الاستطلاعية والهدف منها
65	2- مجالات الدراسة
66	3- المؤسسة محل الدراسة
70	4- أدوات جمع البيانات
71	5- خصائص عينة البحث
الفصل الثاني : تحليل وتفسير بيانات الدراسة	
74	1- مناقشة و تفسير بيانات الفرضية الأولى
84	2- مناقشة وتفسير بيانات الفرضية الثانية
95	3- الاستنتاج العام للدراسة
98	خاتمة
قائمة المراجع	
ملاحق الدراسة	

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	هرم كارول لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	26
02	هرم تدرج الحاجات عند ماسلو	55
03	عوامل نظرية هرزبرج	57
04	الهيكل التنظيمي لجامعة الوادي	70

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع افراد العينة على أساس المؤهل العلمي	71
02	العلاقة بين المؤهل العلمي والرضا عن متابعة الأداء البيداغوجي للأساتذة	74
03	علاقة رضا الأساتذة عن توزيع المهام بالعدالة الوظيفية للإدارة	75
04	العلاقة بين توفير الإدارة فرص تقدم وترقية للأساتذة والاحراءات الادارية التي تعيق عملهم	76
05	علاقة توفير الجامعة لظروف العمل المريحة بتعرض الأساتذة لمشاكل إدارية	77
06	مدى توفير الجامعة لوسائل النقل لصالح موظفيها	78
07	مدى توفير الجامعة المساكن وظيفية لصالح الاساتذة	79
08	ضرورة توفير النقل والسكن وعلاقته بانزعاج الأساتذة من التنقل الكثير لأداء العمل	80
09	علاقة رضا الأساتذة عن التوزيع الكمي لحصص التدريس بحصولهم على رواتبهم	81
10	قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المسؤولية تجاه اصحاب المصالح و الرضا الوظيفي	82
11	مدى إلتزام الجامعة بالوعود التي تقطعها لصالح الأساتذة	84
12	علاقة وجود المرافق الصحية بحماية الجامعة للأساتذة من الضرر والإساءة	85
13	علاقة مشاركة الأساتذة في وضع خطط تخص الجامعة بالرضا عن توزيع المهام	86
14	علاقة الرضا في مكان العمل بمحافضة الجامعة على قيم المجتمع داخل حرمها	87
15	علاقة توفير الجامعة للمرافق الضرورية بسعي الأساتذة لتوفير مكاتب خاصة	88
16	علاقة سعي الجامعة لرفاهية الاستاذ برضاهم عن محيط الجامعة	89
17	مدى عدالة متابعة أداء الموظفين بوجود فساد إداري	90
18	إمتلاك الجامعة لدليل أخلاقي واضح ومعلن لدى جميع فئات عمالها	91

92	مدى رضا الأساتذة عن مرافقهم الخاصة – قاعة الأساتذة	19
93	قيمة معامل ارتباط بيرسون بين المسؤولية الأخلاقية و الرضا الوظيفي	20
95	قيمة ارتباط بيرسون بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي	21

مقدمة :

يحظى موضوع الرضا الوظيفي بأهمية كبيرة لدى معظم الباحثين في مجال الادارة والسلوك التنظيمي ، وذلك لأنه يشكل صورة واضحة عن مدى توجه العمال ونضرتهم تجاه المنظمات التي يعملون بها ،فهو الجانب المفسر لمعظم سلوكيات الفرد داخل التنظيم من خلال تكوينه انطباعات عديدة حول عمله والبيئة المحيطة به فتعبيرهم عن رضاهم أو عدم رضاهم يكمن في تلك الاتجاهات التي يكونها عند عمله ،فمن هذا المنطلق اتخذت دراسات الباحثين في كيفية ايجاد طرق تضمن رضى العمال ،لخدمة أهداف المنظمة التي يعملون بها وافادت المجتمع بشكل عام والكشف أيضا عن الاسباب التي تكمن خلف عدم رضا العاملين لتجنبها .

وقد تناولت دراستنا موضوع الرضا الوظيفي وعلاقة المسؤولية الاجتماعية به ،كون المسؤولية الاجتماعية موضوع دراسة له بالغ الاهمية من حيث انعكاسها عن المنظمة والعاملين بها والمجتمع ككل من خلال الالتزامات التي تقدمها أو الالتزامات الواجب تقدمها من قبل المنظمة، وقد عملنا في الدراسة بالكشف عن علاقة المسؤولية تجاه أصحاب المصالح والمسؤولية الاخلاقية للمنظمة على الرضا الوظيفي في ميدان دراستنا وهي المؤسسة الجامعية فقمنا باسقاط الدراسة على كلية العلوم الاجتماعية والانسانية لجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ،نظرا لاهمية القطاع التعليم العالي التي يعتمد تقدم المجتمع في مختلف النواحي على مخرجات هذه المؤسسة وهي الاطارات الجامعية ،فكفاءة الاطارات يرجع لمدى قوة هذه المؤسسة واتباعنا في هذه الدراسة الخطة التالية :

*الجانب النظري للدراسة :

أدرجنا فيه ثلاث فصول وهي كالتالي:

*الفصل الأول : الاطار العام للدراسة وطرحنا فيه اشكالية الدراسة وفرضياتها والمنهج المتبع ثم دوافع اختيار الموضوع وهكذا التعريف بمصطلحات الدراسة ثم طرحنا فيه الدراسات السابقة وختمناه بمكانة دراستنا بين الدراسات السابقة.

-الفصل الثاني :المسؤولية الاجتماعية قسمناه الى خمسة مباحث بداية من المدخل الى المسؤولية الاجتماعية ثم ابعاد مبادئ المسؤولية الاجتماعية وأهدافها وازافة الى عناصر

المسؤولية الاجتماعية ومعايير قياسها ثم تطرقنا في الأخير الى الاعتلال الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية .

-الفصل الثالث :الرضا الوظيفي

أدرجنا فيه ستة مباحث أولها لمحة تاريخية عن الرضا الوظيفي ثم قمنا بتعريفه وسرد أنواعه واتبعناها بالشروط التي يكون عليها الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه وتطرقنا أيضا لاهمية الرضا الوظيفي ثم الاتجاهات النظرية المفسرة له وختمناه بأساليب قياس الرضا الوظيفي .

*الجانب الميداني للدراسة :

وقد قسمناه أيضا الى فصلين

-الفصل الأول: اجراءات الدراسة الميدانية

وتناولنا فيه خمس نقاط كالتالي :

الدراسة الاستطلاعية والهدف منها ثم مجالات الدراسة ثم المؤسسة محل الدراسة وهيكلها التنظيمي ،خصائص عينة البحث ثم ختمناه بأدوات جمع البيانات.

-الفصل الثاني: تحليل وتفسير البيانات

تناولنا فيه عدة نقاط تحليل وتفسير بيانات الفرضية الاولى ثم تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية ثم الاستنتاج العام وصولا لنتائج الدراسة .

الجانب النظري

للدراسة

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

أولا : اشكالية الدراسة

ثانيا : فرضيات الدراسة

ثالثا : أهمية الدراسة

رابعا : أهداف الدراسة

خامسا : دوافع اختيار الموضوع

سادسا : المنهج المتبع

سابعا : مفاهيم الدراسة

ثامنا : الدراسات السابقة

تاسعا : مكانة الدراسة من الدراسات السابقة

أولا : إشكالية الدراسة :

يتفق أغلب علماء السلوك التنظيمي أن الخاصية المشتركة بين أفراد التنظيم ،أنهم يكونون مجموعة اتجاهات حول العمل ، الاشراف الاجواء ، زملاء العمل إلخ و يشار إلى مجموعة الاتجاهات التي يكونها العامل بالرضا الوظيفي .

"فقد قام الباحث " لوك" بمراجعة ما يربو على 3300 عمل علمي على الرضا الوظيفي و استنتج أن الرضا الوظيفي يتحقق بشكل مباشر من واقع الأحداث أو الظروف (العمل ذاته، المكافآت ، ظروف العمل) وبشكل غير مباشر من خلال بعض العوامل المتعلقة بذات كل من العوامل المشرقين المرؤوسين ، سياسة المنظمة ، الرواتب"¹ .

فالرضا الوظيفي إذن يتمثل في مستوى الإشباع التي تتيح له العناصر والجوانب المختلفة من العمل ، فالدافع إلى العمل هو المقدار الذي يحققه الفرد من عوائد ومنافع يحصل عليها من وظيفته .

إذن فالممارسات التي تقوم بها المنظمات والجو الذي توفره للعمال هو عنصر أساس يحدد مقدار رضا العمال عن وظائفهم ، ونظرا لعدد المشاكل التي تتخبط بها المنظمات المختلفة الهدف ، بدأت تتشكل قوى ضاغطة يجب مراعاتها وتحقيق مطالبها كجمعيات حماية المستهلك ونقابات العمال والبيئية وغيرها .

" من هذا المنطلق أصبح تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات محور أساس في كثير من دول العالم وخصصت له مسابقات دراسية في الجامعات والمعاهد و أقيمت الندوات والمؤتمرات و الندوات لمناقشة جوانبها المختلفة"² .

فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تتمثل في تبني المنظمة عديد الالتزامات تجاه أفرادها والمجتمع بشكل عام من خلال الحفاظ على العلاقات الجيدة معهم من خلال توفير حصيات العمل الضرورية وتوفير احتياجات المجتمع من توفير فرص عمل والحفاظ على قيم المجتمع والحرص على البيئة من جهة أخرى .

¹ عويد ، سلطان المشعان . علم النفس الصناعي . ط1 ، لبنان : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، 1994 ، ص210.
² صالح ، العامري وطاهر محسن الغالي . الإدارة والأعمال . ط2 ، الاردن ، دار وائل للنشر والتوزيع ، 2008 ، ص 93.

و المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات العالمية واجهت مشاكل عديدة فيما يتعلق بمسألة الرضا الوظيفي وتوفير حاجيات العمل الضرورية ، لذلك كان من الواجب عليها تبني المسؤولية الاجتماعية والالتزام بتوفير الجو الأمثل لعمالها وتحقيق أهدافها و التزامها عموما بحاجيات المجتمع ، هذا و الواقع الذي فرض نفسه لاجتذاب العناصر البشرية المؤهلة للعمل ، ويظهر هذا جليا من خلال تجربة سونطراك للمسؤولية الاجتماعية من خلال العديد من الالتزامات للعمال المرشحين للعمل والبيئة عموما ¹.

وباعتبار الجامعة مؤسسة وطنية ذات طابع تعليمي بحثي فإن لديها أيضا مسؤوليات تجاه العمال و المجتمع والبيئة فوجهنا اهتمامنا لموضوع رضا العاملين في جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي و بالضبط في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية حول التزام الجامعة بالمسؤولية على امكانية تحقيق المسؤولية الاجتماعية لرضا اساتذة الكلية ومنه نطرح التساؤل الآتي :

هل توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة الوادي ؟ ومن هنا يمكننا طرح التساؤلات الفرعية الآتية :

- هل توجد علاقة بين مسؤولية الجامعة تجاه أصحاب المصالح والرضا الوظيفي ؟
- هل توجد علاقة بين مسؤولية الجامعة الأخلاقية والرضا الوظيفي ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة :

من أجل التحقيق من التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات الآتية :

1-الفرضية الرئيسية :

هناك علاقة بين التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية والرضا الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية .

¹ أنظر : زايد مراد ، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات ، الجزائر ، دار الخلدونية للنشر والتوزيع ، 2012 ، ص 343

2- الفرضيات الفرعية :

- توجد علاقة بين مسؤولية الجامعة تجاه أصحاب المصالح والرضا الوظيفي لأساتذة الكلية.

- توجد علاقة بين تبني الجامعة لمسؤولياتها الأخلاقية والرضا الوظيفي لأساتذة الكلية.

ثالثا- أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة في التعرف على طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و رضا العاملين داخل جامعة الوادي و بالضبط في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية من خلال النقاط التي أوردناها سابقا وهي مسؤوليتها تجاه الموظفين ومسؤوليتها الاخلاقية وتكمن الموضوع من خلال النقاط التالية :

- معرفة علاقة اهتمام الجامعة بالموظفين في احداث الرضا لديهم.

- الاطلاع على النقاط المهمة التي يمكن أن نتقأى من خلالها عدم الرضا وزيادة وفعالية الموظفين .

رابعا- أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف دراستنا في محاولة معرفة وكشف مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة الوادي و بالضبط في كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بشكل عام من خلال ما يلي:

1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في الكلية محل الدراسة من خلال طبيعة تبني الجامعة لمسؤولياتها الاجتماعية على المستوى العام لرضا العاملين عن وظائفهم.

2- التعرف على المجالات الأكثر إثارة لقلق أفراد العينة والعمل على اقتراح وسائل لعلاجها إن وجدت.

3- تزويد المسؤولين بالمعلومات المفيدة عن الموظفين حتى تمكن إيجاد المواءمة بين الفرد وعمله.

4- محاولتنا المساهمة في إثراء مثل هذه المواضيع التي يمكن أن تساهم في لفت إنتباه المسؤولين لأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية داخل المنظمات الجزائرية.

5- تمكين الباحثين من زيادة خبراتهم في مجال تطور الفكر الاداري و مصطلحاته التي تعد مجالات خصبة لمواصلة البحوث فيها.

6-خامسا- دوافع اختيار الموضوع:

7- إن الدوافع التي حركتنا لاختيار هذا الموضوع وهو الرضا الوظيفي و علاقته بالمسؤولية الاجتماعية، مزيجا من الدوافع الذاتية والموضوعية عادة ما تكون صعبة الفصل .

8- ذاتية لرغبتنا في تحليل ووصف ومعالجة هذا الموضوع إضافة لكون موضوع المسؤولية الاجتماعية جديرا بالدراسة لما يحمله من أهمية وهذا ما لفت انتباهنا إليه كمتغير مستقل يؤثر في الرضا الوظيفي للعامل

9- موضوعية لأن موضوع الرضا فرض نفسه بين الدراسات الحديثة لا سيما في مجال علم اجتماع التنظيم، وكذلك توفر المعلومات التي تخص هذا الموضوع ثم الأطر النظرية التي تخص المسؤولية الاجتماعية التي تقبل التكيف مع المتغير التابع للدراسة.

سادسا- المنهج المتبع:

إن البحث العلمي لن يكون واضح المعالم دون إتباع منهج معين لمعرفة جوانب البحث وجميع التأثيرات التي يتضمنها موضوع للوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها وطرح للحلول المناسبة لكل إشكالية علمية .

"المنهج العلمي هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة وموضوع الدراسة " ¹ .

وبما أن بحثنا تضمن دراسة حالة إستعنا بالملاحظة والاستبيان لوصف تأثير المتغيرات فإننا هنا نتبع المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع موضوع دراستنا ولأن دراسة الحالة تدخل

¹ ربحي ، مصطفى عليان و عثمان غنيم.مناهج وأساليب البحث العلمي، ط1 . الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2000، ص33.

ضمن أساليب المنهج الوصفي كما أدرجها " ربحي عليان و عثمان غنيم" في كتابهما "منهاج وأساليب البحث العلمي".

ويعرف المنهج الوصفي " بأنه إجراء من أجل الحصول على بيانات وحقائق مع تفسير لكيفية ارتباط هذه البيانات فهو يمتد إلى أبعد من مجرد جمع البيانات فإذا لم تكن هذه البيانات بمثابة الدليل الذي يحمل معنى لمشكلة البحث ، فإن عملية جمع البيانات تصبح غير ذات قيمة لكي يصبح البحث الوصفي ذا معنى فيتجاوز الباحث إلى تقسيم وتحليل البيانات من أجل مقابلة أغراض الدراسة " ¹ .

وتماشيا مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على تطبيق الأسلوب الوصفي التحليلي الذي عرفه المشوخي تعريفا شاملا فيقول: " يعتمد المنهج الوصفي التحليلي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا أو كميا. فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى ² .

سابعاً- مفاهيم الدراسة:

1- المسؤولية الاجتماعية:

وهي مبادرات و التزامات المنظمة و التي لها تأثير ايجابي على أعضاء التنظيم أو أعضاء المجتمع عموما او حتى بعض الفئات فيه في اطار عدة مستويات اقتصادية – قانونية – أخلاقية ... ³

يستفاد من هذا التعريف أن المسؤولية الاجتماعية هي عبارة عن التزامات تجاه أطراف متعددة على سبيل التأثيرات المستحسنة فيما بينهم ، وتشمل كذلك عدة مستويات يكون على أساسها الأخذ والعطاء من قبل المنظمة و المنافع المتبادلة بين هذه الأطراف .

¹ مروان، عبد المجيد ابراهيم . أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية . ط1 . الأردن: مؤسسة الوراق، 2000، ص 126

² هاني، الحفظي. المنهج الوصفي التحليلي. السعودية: إدارة الخدمات ببنع، ب س، ص2.

³ طاهر ، محسن الغالبي .إدارة و استراتيجية منظمات الأعمال. الأردن.ط1: دار وائل للنشر، 2009، ص83.

وفي إطار هذه الدراسة اهتم الباحثان بأحد المستويات المهمة التي تعمل على تكوين المسؤولية الاجتماعية وهي المسؤولية الأخلاقية التي وجب علينا شرح مفهومها وهو كالتالي:

- المسؤولية الأخلاقية :

"تشكل سلوكا متوقعا يتجاوز الالتزامات القانونية و المسؤوليات المميزة تشمل سلوكيات محددة سابقة للفعل لحماية رفاهية المكونات الرئيسية للمنظمة"¹.

يستفاد من هذا التعريف أن المسؤولية الأخلاقية لا تكون مقننة و لكنها عبارة عن سلوكيات تترجم سعي المنظمة لرفاهية العمل فيها من خلال ادراج مكونات اخلاقية و انسانية ترجع بالنفع على العمال فيها بالدرجة الاولى ثم بالمجتمع ككل بصفة خاصة.

وعند ممارسة المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام فإنها تلتزم بها على عديد الاطراف ومنهم أصحاب المصالح ، لذا وجب علينا اعطاء توضيح لهذا المفهوم الذي يعتبر كعامل داخلي للمسؤولية الاجتماعية وهو كالتالي:

- أصحاب المصالح :

لقد حدد الدكتور طاهر الغالبي و محسن العامري في كتابه حول "المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال" الأطراف التي تشملها التزامات المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية و التي من بينها أصحاب المصالح و قد عرفها كالتالي:

"يتمثلون في عديد الأطراف و الجهات ، أفراد أو مجموعات تتعامل معهم المنظمة لهم تأثير و تأثير بسلوك المنظمة فالبعض منهم يكون داخل المنظمة كالعمال و أعضاء الادارة ، في حين أن هناك أطراف خارجية كالزبائن و جماعات الضغط و المجتمع المحلي"².

يستفاد من تعريف الغالبي لأصحاب المصالح أن تعاملات المنظمة تكون على أساس التأثير و التأثير بينها و بين عديد الجهات ، فإن التزامها تجاه عمالها و موظفي ادارتها مثلا يلزم هذه الاطراف أيضا بتحقيق أهداف المنظمة ، وفي هذه الدراسة يتمثل أصحاب المصالح في

¹ محفوظ ، احمد جودة و آخرون . إدارة منظمات الأعمال . ج2، ط1 ، الأردن : مكتبة المجتمع العربي ، 2009 ، ص 273.
² طاهر، الغالبي و صالح العامري. المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال. ط4 ، الأردن: دار وائل للنشر ، 2015 ، ص 80.

موظفي الجامعة و بالتحديد أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

• التعريف الاجرائي للمسؤولية الاجتماعية :

من خلال ما تطرق اليه الباحثان في الجانب النظري و من خلال الاستفادة من ميدان الدراسة توصلنا لتعريف اجرائي للمسؤولية الاجتماعية بأنها " مجموع الالتزامات الاقتصادية والانسانية والاخلاقية التي تفي بها المنظمة لصالح أطراف عديدة كأصحاب المصالح فيها تتبادل من خلالها المنظمة المنافع بحكم تأثيرها و تأثيرها بتلك الأطراف من أجل وصولها لأهدافها المنشودة من جهة ، و تقديم ما تحتاجه تلك الأطراف من جهة أخرى".

2- الرضا الوظيفي:

عرفه المشعان بأنه " الشعور النفسي للعامل بالقناعة و الارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات و الرغبات و التوقعات مع العمل نفسه و بيئة العمل و مع الثقة و الولاء والانتماء للعمل ومع العوامل المؤثرة الأخرى ذات العلاقة"¹.

يستفاد من تعريف عويد المشعان أن الرضا الوظيفي عبارة عن تكوين اتجاهات ايجابية حول عدة عوامل داخل التنظيم عبر شعور العامل بالقناعة والارتياح عبر اشباعه لحاجياته أو تحقيقه أهدافه التي اندمج في المنظمة من أجل تحقيقها.

كما يعرف مورس وفلويدمان الرضا على العمل بأنه الارتياح في العمل ويرتبط هذا الارتياح بالتوقعات التي ينتظرها فرد معين وما يحصل عليه منها ، فالرضا يتوقف على مدى طموح الفرد وما يمكن أن يقدمه له العمل"² .

يستفاد من هذا التعريف بأن الرضا الوظيفي أيضا هو ترجمة العوائد و المنفعة التي كان يتوقعها العامل عند انخراطه في العمل .

¹ عويد ، سلطان المشعان . علم النفس الصناعي . ط 1 . لبنان : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، 1994 ، ص 214 .
² طلعت، إبراهيم لطفي . علم اجتماع التنظيم . مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، 2007 ، ص 179 .

• التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي :

من خلال اطلاع الباحثين على الزاد النظري و من خلال ميدان الدراسة يمكننا اعطاء تعريف للرضا الوظيفي على أنه "تلك الحالة النفسية و الاتجاهات التي يكونها العامل من محيط عمله و الجماعة التي يعمل معها بالقدر الذي يحقق له طموحاته و يشبع له حاجياته".

3- المؤسسة العمومية :

بما أن ميدان دراستنا في مؤسسة جامعية وهي مؤسسة عمومية ذات طابع اجتماعي علمي فلا يمكننا العبور للتعريف بالمؤسسة الجامعية دون اللجوء لتعريف المؤسسة العمومية أولا فالمؤسسة العمومية هي:

" شكل اجتماعي واقتصادي وقانوني وتقني لتنظيم العمل المشترك للعاملين فيها ، وتشغيل أدوات الإنتاج وفق أسلوب محدد لتقسيم العمل الاجتماعي ، بغية إنتاج سلع أو خدمات أو استهلاك أو تقديم في مجال النقل أو التجارةالخ"¹.

4 - المؤسسة الجامعية :

"وهي مؤسسة اجتماعية تعليمية تتكون من مجموعة من الكليات و المعاهد تمارس وظائف متعددة من التدريس إلى البحث العلمي وصولا إلى اعداد الاطارات علميا و عمليا في مختلف التخصصات ، كما تزودهم بالمعارف و المهارات اللازمة التي تتوافق و الشروط التي تتطلبها البيئة المحيطة بها"².

ثامنا- الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة من أهم ركائز البحث العلمي و قوامه الصحيح لذلك حاولنا المفاضلة بين العديد من الدراسات لاختيار ما يخدم موضوع دراستنا بالتدقيق و التعرف على العديد من الأبعاد المهمة التي تحتاجها دراستنا و خاصة من ناحية المسؤولية الاجتماعية لتشعبها و قلة الدراسات التي تناولتها:

¹ صمويل ، عبود . اقتصاد المؤسسة . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، دس ، ص 58 .
² رباب ، أظي . " التكوين الجامعي و علاقته بكفاءة الاطار في المؤسسة الاقتصادية " . جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، رسالة ماجستير ، 2009 ، ص13.

1- دراسات حول المسؤولية الاجتماعية:

- دراسة ليث الحسين وريم الجميل 2003:

"قام الباحثان بوسم بحثهما بعنوان "المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وإنعكاساتها على أخلاقيات العمل " دراسة ميدانية بمستشفيات الموصل"

قام بالدراسة بهدف تقديم عالم النظرية للمنظمات قيد البحث عن مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل واقتراح عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات العمل.

وطرح الباحث بالنتائج التالية:

- يقترن مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالجانب الاجتماعي للمنظمة ولم يعد مقتصرًا على تعظيم الربح كما كان في فترة النصف الآخر من القرن العشرين.

- هناك العديد من الأبعاد للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين يجب على المنظمات الانتباه إليها لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من انتمائهم وولائهم للمنظمة .

- يتفق جميع منتسبي المنظمات محل الدراسة على أهمية أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وضرورة توفيرها بأي شكل من الأشكال وبث الروح المعنوية لهم وحثهم دوماً على المزيد من العمل .

دراسة البكري 2001:

هدفت للتعرف على " مدى إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية " في الشركات الصناعية في العراق ومدى استيعاب العاملين في منظمات الاعمال لهذا المفهوم فضلا عن بيان انعكاس تطبيقاتها على واقع الممارسات العملية في منظماتهم ، وخلصت الدراسة إلى ان المجيرين لقبول فكرة أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة في استخدام الموارد والقيام بالأنشطة المطلوبة لتحقيق أعلى ربح ، وهو يعني أن الإدارات العاملة في مجتمع لاتزال دون مسؤولية التفاعل والتوافق مع متغيرات العصر وهذا عكس ما يأمله العاملون فيها

بتوفير قدر مريح من الالتزامات التي توفر لهم أكبر قدر من الاستفادة من مفهوم المسؤولية الاجتماعية¹.

دراسة كلية الإدارة في جامعة ويكاتو " نيوزيلاندا " 2004 :

أجريت هذه الدراسة على 811 شركة من مختلف الأحجام ، هدفت للتعرف على مدى إلتزام هذه الشركات بممارسة المسؤولية الاجتماعية وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- الأكثرية من الشركات المدروسة تقدم الوقت والمال والمشاريع للمجتمع المحلي الذي تعمل به.

- أكثر من ثلثي الشركات تذهب بمساهماتها للمشاريع الخيرية.

- كما أظهرت الدراسة أن ثلاثة أرباع الشركات إهتمت بمجال الموظفين بتقديم جميع أنواع المساعدات للموظفين العاملين بها تزيد من فرص أدائهم الجيد و بقائهم في مناصبهم².

2- دراسات حول الرضا الوظيفي:

- دراسة بحرية باسماعيل حول علاقة الرضا الوظيفي بالقصور الاداري -2006:-

تهدف هذه الدراسة بالكشف عن حقيقة ظاهرة القصور الاداري وهذا من خلال الكشف عن علاقة الرضا بهذا القصور ، فاعتمدت الباحثة على عينة مكونة من 197 فردا مختارة بالعينة العشوائية الطبقية مكونة من ذكور و إناث معلمين و أولياء في مختلف مدارس ولاية ورقلة و باتباع المنهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة للنتائج التالية :

- هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي و القصور الاداري لدى عينة الدراسة.

¹ محفوظ ، جوده و آخرون مرجع سابق ، ص 196-203.

² المرجع نفسه ، ص 204.

- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين آراء الأولياء و المعلمين حول ظاهرة القصور الاداري.

- دراسة احمد مداوس اليامي حول العلاقة بين بعض أنواع اتصال الرئيس- المروؤوس والرضا الوظيفي: دراسة استكشافية- 2009 - :

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين أربعة من أبعاد عملية اتصال الرئيس- المروؤوس والرضا الوظيفي، وذلك وسط عينة عشوائية تشمل أربعة مستويات تنظيمية لإحدى شركات الخدمات العامة، في المملكة العربية السعودية. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج هي:

* أن هناك تبايناً في الرضا الوظيفي بين مديري الشعب (المستوى الإشرافي الثاني) والمجموعات الثلاث الأخرى للدراسة.

* أن هناك علاقة طردية بين الاتصال المتعلق بالوظيفة والرضا الوظيفي بغض النظر عن المستوى التنظيمي.

* أن هناك علاقة طردية بين الاتصال الإيجابي والرضا الوظيفي في ثلاث مجموعات من المجموعات الأربع التي تحت الدراسة.

* أن هناك علاقة عكسية بين الاتصال السلبي وبين الرضا الوظيفي بغض النظر عن المستوى التنظيمي.

- دراسة بلقاسم مزيوة حول السلطة والرضا الوظيفي -2009- :

تهدف هذه الدراسة إلى بيان طبيعة العلاقة بين أبعاد السلطة المتمثلة في المشاركة في اتخاذ القرار و الرقابة التنظيمية إضافة الى صلاحيات السلطة و بين الرضا الوظيفي ، حيث أقام الباحث دراسته على مستوى مستشفى البوني بولاية عنابة ليخلص في الأخير الى النتائج التالية:

- المشاركة في اتخاذ القرار تزيد من شعور العامل بالانتماء وتعمل على تحقيق رضاه الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية.

- كلما كانت الرقابة التنظيمية مبنية على الاحترام و الثقة و التعاون و زيادة الاهتمام بالجوانب الانسانية ، واعتماد الرسمية المرنة في تطبيق القواعد التنظيمية تزيد من استقرار الموظفين و تحقيق رضاهم داخل المؤسسة محل الدراسة.
- كلما زاد تداخل الصلاحيات انخفض مستوى ولاء العاملين ورضاهم داخل المؤسسة الاستشفائية.

تاسعا- مكانة الدراسة من الدراسات السابقة :

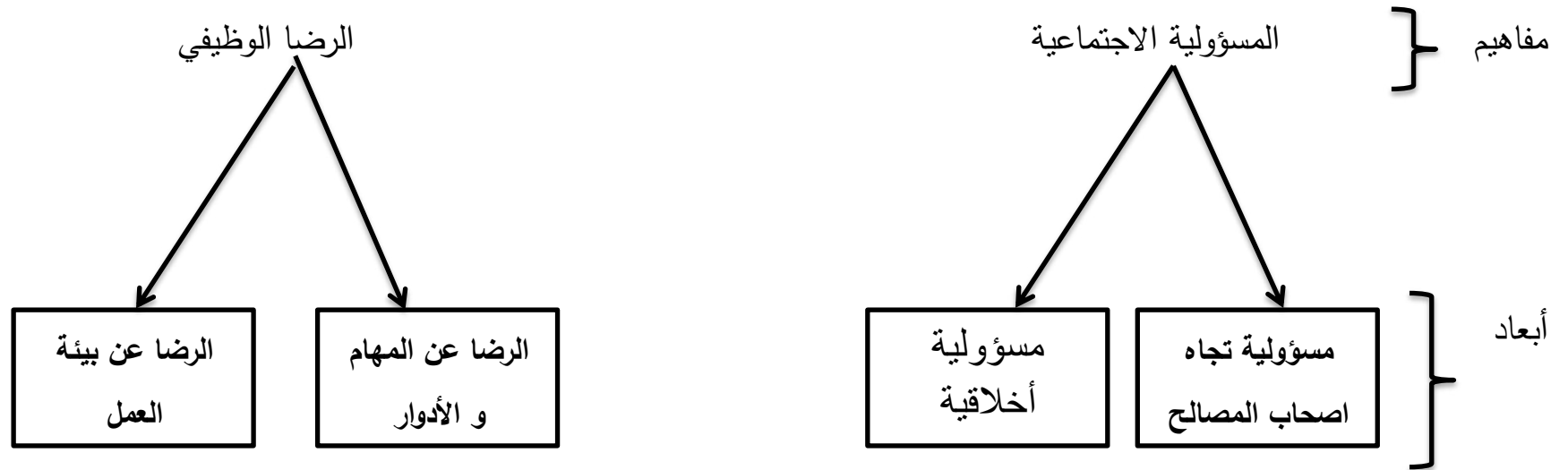
لقد تناول عديد من الباحثين موضوع الرضا الوظيفي بإسهاب كبير فيما سبق ، وقد كانت مجمل الدراسات تركز على دور العوامل الفيزيائية و مجمل السلوكيات الادارية لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال داخل المنظمات بشكل عام ، فهذه الدراسات الكثيرة لا تترجم سوى أهمية الموضوع حيث أثبتت مجمل الدراسات على أن العامل الذي يتميز برضاه الوظيفي يكون أكثر إلتزاما و أداءا و يعمل دائما على تحقيق أهداف المنظمة التي يعمل ضمنها ، بالإضافة إلى الدراسات التي يلعب فيها الرضا الوظيفي دورا هاما في التأثير على متغيرات أخرى عديدة كعلاقته بدوران العمل و الإلتزام التنظيمي و الولاء التنظيمي الخ ، فهذا أيضا يبعث على تكوين أهمية كبرى لموضوع الرضا الوظيفي في مجال الادارة و السلوك التنظيمي عموما وفي مجال علم اجتماع التنظيم خصوصا.

ثم نلاحظ أن مجمل الدراسات السابقة أغفلت الدراسات التي تعطي للرضا الوظيفي طابعا مميزا من حيث مواكبة المتغيرات الحديثة بحكم الواقع الاجتماعي المتطور الذي نعيش فيه و أيضا في إسقاطه على منظمات لها الدور الكبير في ترقية المجتمع و الحفاظ على توازنه، وهنا تكمن أهمية دراستنا فتبني المؤسسة جامعية للمسؤولية الاجتماعية موضوع جد مهم، فهذا المتغير ناتج عن التطورات الكبيرة في الفكر الاداري و المؤسسة الجامعية هي مؤسسة أكاديمية تعمل على تكوين الاطارات التي تخدم المجتمع بشكل عام و في شتى المجالات ، لذلك ارتأى الباحثان أن يدرسا العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي في احدى كليات جامعة الوادي وهذا ما يعطي الدراسة طابعا الخاص عن باقي الدراسات.

مخطط تحليل الدراسة

(تفكيك عناصر الدراسة إلى أبعاد)

علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي



حسب تقسيم عويد سلطان و محمد عويضة

(علم النفس الصناعي ، 1994)

حسب تقسيم صالح مهدي العامري و طاهر محسن الغالبي

(الإدارة و الاعمال ، 2008)

الفصل الثاني : المسؤولية الاجتماعية

- المبحث الأول : مدخل للمسؤولية الاجتماعية.
- المبحث الثاني : أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية.
- المبحث الثالث : عناصر المسؤولية الاجتماعية و معايير قياسها.
- المبحث الرابع : مجالات و اتجاهات المسؤولية الاجتماعية.
- المبحث الخامس : الاعتلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية داخل المنظمات.
- خلاصة الفصل.

المبحث الاول : مدخل للمسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية بمفهومها التقليدي كانت ترمي لتحقيق اكبر قدر من الربح أي أنها تعطي الأولوية في المصلحة الذاتية للمساهمين باعتبارها المسؤولية الأولية للإدارة.

لكن بمرور الزمن كان لزاما على المنظمات ان تعي أن للعمال حقا و أن للأخلاق في العملية الانتاجية دورا كبيرا في نجاحها و أن للمجتمع الخارجي أيضا حق كحمايته من آثار المنظمة السلبية مثلا أو تكافؤ الفرص في الاندماج داخلها ، وفي هذا المبحث سندرج أبرز ما مر به مفهوم المسؤولية الاجتماعية من تطور و انتشار.

المطلب الأول : نشأة و تطور المسؤولية الاجتماعية

"في نصف القرن العشرين كان مصطلح المسؤولية الاجتماعية غير معروف بشكل واضح حيث جاهدت المؤسسات في ذلك الحين إلى تنظيم أرباحها بشتى الوسائل ، لكن كان هناك نقد مستمر في مفهوم تعظيم الأرباح، حيث كان مقابل ذلك ظهور بوادر تشير على أن المؤسسة يجب أن تتبنى دورا أساسيا اتجاه البيئة التي تعمل فيها، وسنوجز فيما يلي المراحل التي تشكل إطار فكريا لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية"¹.

1- تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات :

أ- مرحلة الثورة الصناعية : "تتميز هذه المرحلة بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية حيث يتم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية ، ولا وجود لاهتمام بالعاملين والمجتمع والوعي البيئي ، وهذا يرجع لكون الثورة في بدايتها ووفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع ، بدافع زيادة الكفاءة استغلال الموارد وخاصة القوى العاملة ، اتجه البحث في هذه المرحلة في كيفية تحسين إنتاجية العاملين وكان ذلك من خلال دراسة الوقت وطريقة إنجاز العمل الأفضل بالتركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية عن طريق تحسين الأجور

¹ محفوظ، احمد جودة و آخرون ، مرجع سابق ،ص 268.

المدفوعة للعاملين مقابل جهد كبير يبذلونه لإعطاء إنتاج جيد ، ويمكن القول أن في هذه المرحلة هناك وعيا بسيطاً بالمسؤولية الاجتماعية يتجسد في تحسين أجر العاملين"¹.

ب- مرحلة العلاقات الإنسانية : "بدأ في هذه المرحلة الاهتمام بالمستفيد الأول والأقرب للمالكين وهم العاملون ، نظرا لتزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة أدى هذا إلى بروز تيارات تطالب بتأمين السلامة والأمان في العمل وتقليص ساعات العمل ، اي ضرورة الاهتمام وإعادة النظر في ظروف العمل، وقد كان ثمرة هذا الشعور هو تجارب الهاوثورن وهي دراسات حاولوا من خلالها معرفة تأثير الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج والانتاجية . وقد بدأت المؤسسات الاهتمام بالعاملين لغرض الزيادة في الانتاج وبذلك زيادة أرباح المالكين ، ومن هنا نجد أن المسؤولية الأساسية للمؤسسة هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى .

ج- مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم المؤسسات: إن التطورات التي ادخلها هنري فورد بابتكاره خط الإنتاج والذي أفرز إنتاج كيات كبيرة وضخمة من السيارات أدى إلى تضخم وكبر حجم المؤسسات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها ، لأن العامل يتخصص بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج غلى تدريب طويل ليتقنه ، فضلا عن التلوث البيئي الذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فضلات الإنتاج والغازات التي انعكست بمجملها على صحة وسلامة أفراد المجتمع ، كذلك لا ننسى بداية الاستنزاف الموسع للموارد الطبيعية كالغابات وغيرها ، وبالتالي هذا يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات"².

د- مرحلة تأثير أفكار الاشتراكية : "التطور المهم في هذه المرحلة يتمثل في كون أفكار الاشتراكية ماهي إلا تحدي المؤسسات الخاصة بضرورة تحمل مسؤولية أطراف أخرى بالإضافة إلى المالكين ، حيث هذه الأفكار من العلامات البارزة التي دفعت المؤسسات في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية ، حيث كان من أبرز مطالب العاملين ما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل والاستقرار الوظيفي.

¹ طاهر، الغالي و محسن العامري، مرجع سابق، ص 54-62 .

² محفوظ، أحمد جوده و آخرون . مرجع سابق ، ص 272

هـ - مرحلة الكساد الكبير والنظرية الكنزية: حصول الكساد الاقتصادي الكبير وانهيار المؤسسات الصناعية وتسريح آلاف العاملين أدى إلى اضطرابات كثيرة مما أدى إلى تدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم ، حيث ظهرت نظرية كينز الشهيرة التي تدعو إلى تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي . كل ما سبق ذكره علاوة على تأثير أفكار الاشتراكية التي بدأت تنتشر ، أدى إلى بناء أرضية للتوجهات الأولى لتأصيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية¹.

و- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي: "تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورته فالحرب العالمية الثانية شكلت تجربة مهمة في تدخل الدولة في مجالات عديدة وتوجيه الاقتصاد في الدول المتحاربة ، كما تعزز دور النقابات وتعالى أصواتها بالمطالبة بتحسين ظروف العمل وسن القوانين التي تحمي العاملين، وتعزز ومشاركتهم في مجالس الإدارة ، فالمشاركة بالقرار وتحديد حد أدنى للأجور وظهور جمعيات حماية المستهلك وما أدى على قفزة حقيقية في ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرحا نظريا فقط

ي- مرحلة المواجهات بين الإدارة والنقابات: تميزت هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات ، فقد أصبحت قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات المؤسسة وزيادة عدد الإضرابات وتعرض الكثير من المؤسسات إلى خسائر كبيرة ، كما كان لتطور وسائل الاتصال دورا في توعية المجتمعات في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا هذا ما أدى إلى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية كما تعالت أصوات تدعو إلى حماية البيئة ونشر الوعي البيئي كمحاولة للحد من التلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية التي اتسعت بشكل كبير . كما تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات التي تقوم بها المؤسسات تجاه المجتمع كعدم صلاحية المنتجات والإضرار بصحة وسلامة المستهلك كقضايا التسمم الغذائي أو إصابات العمل أو الانتهاكات البيئية المختلفة.

ذ- مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية : لقد تجسدت النداءات والاحتجاجات في المراحل السابقة في تشكيل قوانين وداستير أخلاقية ، بدأت الدول قبل المؤسسات بصياغتها وتبنيها ،

¹ عبد الله، خبابة و صهيبي خبابة. "المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة": الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار ، 2012 ، ص3.

وبدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد للالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات المؤسسة ورسائلها بشكل واضح وهذا ما سعى إليه الميثاق العالمي Globalcompact الذي يطرح مجموعة من المبادئ الرئيسية ويكرس مفاهيم التعاون بين قطاع الأعمال والمجتمعات التي تعمل فيها وتركز هذه المبادئ على العناصر التالية: حقوق الإنسان ، المبادئ والحقوق الأساسية في العمل ، حماية البيئة".¹

2- التحديات التي أدت على بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز فئامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من التحديات كان من أهمها :

أ- العولمة: "وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسية ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وانها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين ، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال كما انها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية .

ب- تزايد الضغوط الحكومية والشعبية : من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة ، الأمر الذي قد يكلف المنظمة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات ، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام"².

ج- الكوارث والفضائح الاخلاقية : "حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية ، مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعيبة.

د- التطورات التكنولوجية المتسارعة: والتي صاحبها تحديات أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات ، وتطوير مهارات العاملين ، وضرورة الاهتمام

¹ الطاهر، خامرة."المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في ظل التنمية المستدامة". رسالة ماجستير ، جامعة ورقلة، 2007، ص 76-77.

² زايد، مراد . المرجع السابق ، ص 336-337

بالتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار ، خاصة في ظل التحول الاقتصادي الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة ، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من المال المادي ، وبالتالي نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية ، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا. إذ أصبح لزاما على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها ، وأن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر كمقامن المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين ، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق ومواجهة التحديات التي تتعرض لها في عصرنا الراهن"¹ .

المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

لم يكن مفهوم المسؤولية الاجتماعية معروفا بشكل واضح في النصف الأول من القرن العشرين ، حيث كانت المنظمات تحاول تعظيم الأرباح بكافة الوسائل ولكن مع النقد المستمر لمفهوم الأرباح فقد ظهرت دوافع لأن تتبنى دورا كبير تجاه البيئة التي تعمل فيها ، وبالرغم من صعوبة تحديد تعريف دقيق لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إلا أن هناك عدة اتجاهات هادفة إلى تعريفها.

"عرفها دركر على أنها " التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه"

عرفها هولمر: إلى أن المسؤولية الاجتماعية ماهي إلا " التزام على المنشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمة ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها.²

"عرفها البكري: بأنها عبارة عن مجموعة من القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوب فيها والقيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزء من المنافع الاقتصادية لمباشرة الإدارة المنظمة والساعية إلى تحقيقها بوصفها جزءا استراتيجيتها.

¹ فؤاد، حسين. "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاسها على رضا المستهلك". اطروحة دكتوراه، جامعة بغداد، 2003، ص35-

36.

² محمد، الصيرفي . المسؤولية الاجتماعية للإدارة. ط1. مصر: دار الوفاء للنشر و التوزيع، 2007، ص15.

أما تشرمرهورن فقد عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها إجبار المنظمات للعمل بطريقة لخدمة ذوي الاهتمام الداخليين والخارجيين والأطراف ذوي العلاقة بالمنظمة"¹.

وعرفها "روبينز" : أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تنشد إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع.

كما يعرفها المكتب الدولي " بأنها طريقة تنظر فيها المنظمات في تأثير عملياتها على المجتمع وتؤكد مبادئها وقيمها في أساليبها وعملياتها الداخلية وفي تفاعلها مع قطاعات أخرى"².

المطلب الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية

إن قيام المنظمات دورها اتجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع افراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بوجودها ، والمساهمة في إنجاح أهدافها وفق ما خطط له مسبقا ، علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع ومتطلباته الحياتية و المعيشية الضرورية ، إضافة إلى خلق فرص عمل جديدة من خلال إقامة مشاريع خيرية واجتماعية ذات طابع معنوي . و تتمثل أهمية المسؤولية الاجتماعية فيما يلي :

1- " يعتمد نجاح أي شركة على قدرتها على جذب وتحفيز واستبقاء مجموعة من الموهوبين من العمال

2- تشجيع الموظفين على المشاركة في المسؤولية الاجتماعية للشركات بإعتبارها ضرورة استراتيجية

3- تصميم منتجات تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي

4- خلق فرص لتعزيز الموظفين

5- المسؤولية الاجتماعية تساعد الموظفين على الشعور بالفخر والارتياح

¹ محفوظ، جوده و آخرون ، المرجع السابق ، ص268.

² علاء، فرحان طالب و آخرون . فلسفة التسويق الأخضر . الأردن : دار صفاء للنشر و التوزيع، 2006، ص37-38.

6- المسؤولية الاجتماعية تساعد على خفض التغيب عن العمل

7- مشاركة العاملين في المسؤولية الاجتماعية في الوقت المحدد للعمل

8- تحسين الاتصال مع العاملين

9- تنمية روح المشاركة والعمل الجماعي بين الأفراد في المنظمة

10- تطبيق مبدأ التخصص الوظيفي بمعنى توزيع الأعمال والمهام على الأفراد تبعاً لوظيفة

كل فرد في المؤسسة"¹.

¹ ماهر، ياسر البكري. التسويق والمسؤولية الاجتماعية. ط1. الأردن : دار وائل للنشر و التوزيع، 2011، ص22

المبحث الثاني : أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية و أهدافها

المطلب الأول : أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمة :

سعى العديد من الكتاب والباحثين إلى محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية من وجهات نظر مختلفة ، وضعوا لها مسميات متباينة ، نذكر منهم على سبيل المثال كل من -- بريد و فيرل - الذين أشاروا إلى أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية تمثلت فيما يلي :

1- "المسؤولية الانسانية : أي أن تكون المنظمة صالحة وتعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين نوعية الحياة

2 - المسؤولية الأخلاقية : بمعنى أن تكون المنظمة مبنية على أسس أخلاقية ، وأن تلتزم بالأعمال الصحيحة وأن تمتنع عن إيذاء الآخرين .

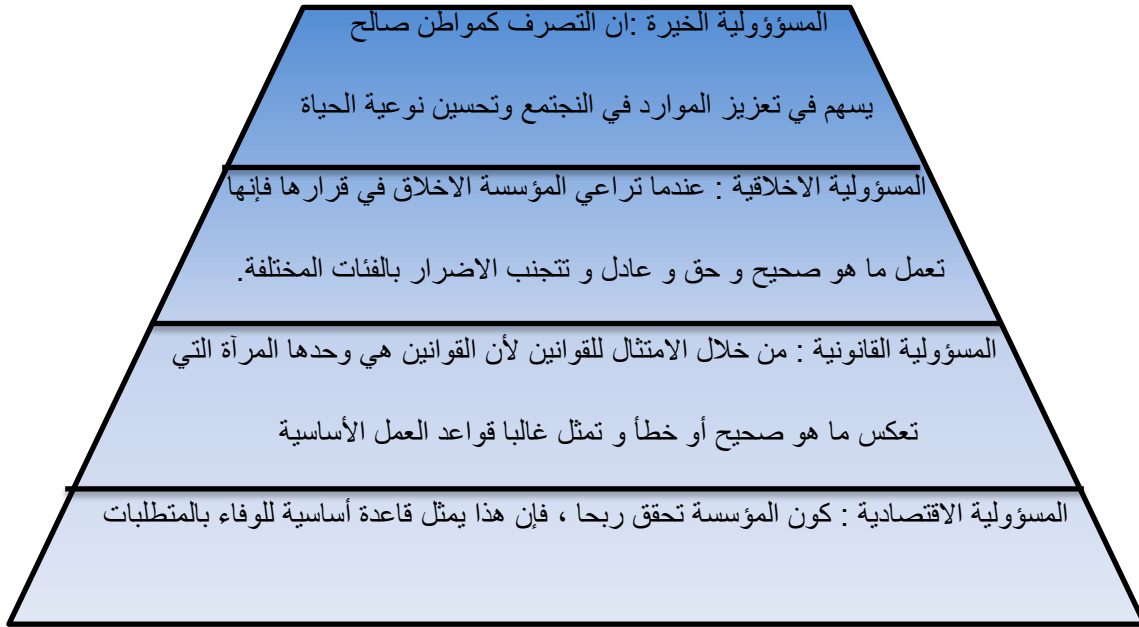
3 - المسؤولية القانونية : أي إلتزام المؤسسة بإطاعة القوانين وإكتساب ثقة الآخرين من خلال إلتزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون.

4 - المسؤولية الإقتصادية : بأن تكون المؤسسة نافعة وجدية إقتصاديا ، وأن تحاول جاهدة بتوفير الأمان للآخرين"¹.

وشمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث corroll يشير إليها بأربعة أبعاد هي البعد الإقتصادي والأخلاقي والقانوني والخيري كما هي موضحة في الشكل التالي :

¹ طاهر،محسن الغالبي ، المرجع السابق ، ص 87-91

الشكل رقم 01: يمثل هرم كارول carroll لأبعاد المسؤولية الاجتماعية¹



وقد أضاف الغالب في كتابه دعما فيما يخص أبعاد المسؤولية الاجتماعية ببعد جديد يتمثل في "المسؤولية تجاه أصحاب المصالح" التي يقصد بها كل الأطراف و الجهات التي تتعامل معهم المنظمة كالعمال و الاداريينالخ و التي تعرضنا لها في مصطلحات الدراسة.

المطلب الثاني : مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمنظمة (المؤسسة) :

ترتكز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على تسع مبادئ رئيسية نلخصها فيما يلي :

- 1- "المبدأ الأول: الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية وإعادة إصحاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى وإدماج ذلك في العمليات اليومية.

¹ المرجع نفسه ، ص 87.

- 2- المبدأ الثاني: القيم والأخلاقيات: تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وإنفاذ المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.
- 3- المبدأ الثالث: المسائلة والمحاسبة: يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات والأنشطة بطرق وفترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.
- 4- المبدأ الرابع: تقوية وتعزيز السلطات: العمل على الموازنة في الأهداف الاستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن
- 5- المبدأ الخامس: الأداء المالي والنتائج: تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في نفس الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العائدات وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة إلى تعزيز النمو على المدى الطويل.
- 6- المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل: أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية بحساب أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وبيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات.
- 7- المبدأ السابع: العلاقات التعاونية: أن تتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.
- 8- المبدأ الثامن: المنتجات ذات الجودة والخدمات: تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الآخرين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضا وسلامة الزبائن.

9- المبدأ التاسع: الارتباط المجتمعي: تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية اتجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع. تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالإيجابية والتعاون والمشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة وممارسة الأعمال¹.

المطلب الثالث : أهداف المسؤولية الاجتماعية

إن قيام المؤسسات بدورها اتجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بممارساتها والمساهمة في إنجاح خططها وأهدافها ، علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع المتغيرة ومتطلباته الضرورية ، إضافة إلى خلق مناصب عمل جديدة من خلال إقامة المشاريع الخيرية والاجتماعية ذات الطابع التنموي وقد أظهرت معظم الدراسات التي أجريت على المؤسسات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية .

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

- "مساعدة المؤسسات في تحديد أدوارها وتنظيم أنشطتها بشكل يستوعب الاختلافات الثقافية والبيئية والاجتماعية .
- توفير منطلقات علمية قابلة للقياس من أجل ربط المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة معينة مع الشركات الأخرى ذات التطلعات المتقاربة .
- التشديد على نتائج الأداء والتحسين المستمر .
- العمل على غرس بذور الثقة وتعميقها 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"².

¹ باري، كوشواي . إدارة الموارد البشرية. ط1. مصر : دار الفاروق للنشر و التوزيع، 2003 ، ص197-206.
² يوسف، عواد و يونس عمر . دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات. فلسطين : مطبوعات جامعة القدس ، 2010، ص 9.

و منه يمكن تفعيل الدور الإيجابي في تحقيق قضايا وأنشطة مشتركة مع الأطر المعنية في المسؤولية الاجتماعية وتحقيق متطلباتها و يمكننا أن نظيف بعضا من العناصر الأخرى التي تركز أهداف للمسؤولية الاجتماعية وهي :

- "توسيع دائرة الاهتمام بالتوعية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لقضايا تمس عصب الحياة في المجتمع بحسب توجهات وقائية وأخرى بنائية.

- أفضل شروط سلامة للإنسان والبيئة المحيطة بكل ما تشمله من نوع حيوي، بل المساهمة في التخفيف من الأضرار المقلقة التي باتت تهدد الكون بأخطار كبيرة .

- بناء قاعدة معلوماتية (قاعدة بيانات) مترابطة محليا لما يخص الشركاء وتحديد مجالات تدخلهم للمساهمة في إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن اهتمامهم في مختلف مجالات المجتمع وأولوياته.

- 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 للمؤسسة ، انطلاقا من الدور المهم الذي يمكن أن تلعبه المسؤولية الاجتماعية"¹ .

¹ المرجع نفسه ، ص10.

المبحث الثالث : عناصر المسؤولية الاجتماعية و معايير قياسها

المطلب الأول : عناصر المسؤولية الاجتماعية

حدد السيد أحمد عثمان عناصر المسؤولية للمنظمة وهي كالتالي:

1- "الاهتمام :ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد صغيرة أو كبيرة ، ذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغها أهدافها ، والخوف من ان الارتباط بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفككها

2- الفهم: هو ينقسم إلى شقين ، الأول فهم للجماعة ، والثاني فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، ويقصد بالشق الاول فهم الفرد للجماعة ، أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية ، وفهم لمؤسساتها ومنظماتها وعاداتها وقيمتها ووضعها الثقافي والتاريخي . أما الشق الثاني من الفهم فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة ، أي يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل وتصرف اجتماعي يصدر عنه .

3- المشاركة : يقصد بها اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في إشباع حاجاتها ، وحل مشكلتها ، والوصول إلى أهدافها ، وتحقيق رفاهيتها ، والمحافظة على استمرارها .

ويؤكد السيد عثمان على الترابط والتكامل بين هذه العناصر الثلاثة: الفهم ، الاهتمام ، المشاركة ، لأن كل منهما ينمي الآخر ويدعمه ، فالاهتمام يحرك الفرد إلى فهم الجماعة ، وكل ما زاد فهمه زاد اهتمامه، وأن الاهتمام والفهم ضروريا للمشاركة ، ولا يمكن أن تتحقق المسؤولية الاجتماعية عند الفرد إلا بتوفر عناصر الثلاثة"¹ .

المطلب الثاني : معايير قياس المسؤولية الاجتماعية

هناك أربعة معايير أساسية يمكن من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية:

¹ ميسون، محمد . " التفكير الأخلاقي و علاقته بالمسؤولية الاجتماعية و بعض التغيرات". رسالة ماجستير، جامعة غزة ،فلسطين، 2009، ص114

1- "معيار الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة : ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك .

2- معيار الأداء الاجتماعي لحماية البيئة : ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي الموصى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نظافة الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة عن أنشطتها الصناعية ، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك .

3- معيار الأداء الاجتماعي للمجتمع: ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية .

4- معيار الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج: وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث يتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين"¹.

¹ يوسف، عواد و يونس عمرو. المرجع السابق ، ص 16-17.

المبحث الرابع : مجالات و اتجاهات المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول: مجالات المسؤولية الاجتماعية للمنظمة

أطراف مختلفة في المنظمة نوضحهم فيما يلي¹ :

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي إتجاهه
المالكون	حماية أصول المنشأة ، تحقيق أكبر ربح ممكن ، رسم صورة جيدة للمنشأة ، تعظيم قيمة السهم والمنشأة ككل زيادة حجم المبيعات
العاملون	عدالة وظيفية ، رعاية صحية ، رواتب وأجور مدفوعة ، إجازات مدفوعة، فرص تقدم وترقية ، تدريب مستمر ، إسكان العاملين ونقلهم ، ظروف عمل مناسبة
زبائن	أسعار مناسبة ، الإعلان الصادق، منتجات آمنة وبنوعية جيدة ، إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها.
منافسون	معلومات صادقة ، عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة منافسة عادلة ونزيهة
مجهزون	أسعار عادلة ، الإستمرارية في التجهيز ، تسديد الإلتزامات المالية والصدق في التعامل
مجتمع	خلق فرص العمل ، إحترام العادات والتقاليد ، توظيف المعوقين، دعم الأنشطة الاجتماعية ، دعم البنية التحتية ،الصدق في التعامل،المساهمة في حالة الكوارث
بيئية	التشجير وقيادة المساحات الخضراء ، المنتجات غير الضارة ، الحد من تلوث الماء والهواء والتربة ، الاستخدام الأمثل للموارد فخصوصا غير متجددة فيها
حكومة	الإلتزام بالقوانين ، إعادة التأهيل والتدريب ، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل المشكلات الاجتماعية ، تسديد الإلتزامات الضريبية

¹ مراد، زايد . المرجع السابق ، ص 341.

جماعات الضغط	التعامل الصادق مع الصحافة ، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة ، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك ، إحترام دور النفايات العمالية والتعامل الجيد معها .
--------------	--

المطلب الثاني : اتجاهات المسؤولية الاجتماعية

في هذه المرحلة نتطرق إلى مختلف الاتجاهات التي يتم من خلالها نشر المسؤولية للمنظمات، إلى جانب التعرف على أهم الفوائد التي ساهمت في معرفة أفراد المجتمع على أهدافها ورسائلها التنموية وكذا مساهمتها في سد احتياجات المجتمع ومتطلباته الضرورية .

يمكن نشر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من خلال ثلاثة اتجاهات كما يلي:

- 1- "المساهمة الاجتماعية التطوعية : ويلقى هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي يكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمات حديثا نسبيا ، ومن الممكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات الاجتماعية طويلة المدى في الصحة أو التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي .
- 2- العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة: غالبا ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ، وتستطيع أي منظمة من خلال تفاعل النشاط مع موظفيها من خلال تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية ، وذلك من خلال : تطبيق إجراءات لتعجيل استهلاك الطاقة وتقليل المخلفات ذات التأثير السلبي على البيئة.

- 3- حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي: على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الرؤية وتسيء المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح ، والمبادئ ، أما على

الصعيد الخارجي فإن الكثير من رؤساء الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع ويؤيدون المبادرات وغيرها من المبادرات"¹.

¹نصر الدين، بن مسعود. "واقع و أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات". الملتقى الدولي 3 لمنظمات الاعمال، جامعة بشار، 2012، ص5.6.

المبحث الخامس : الاعتلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في المنظمات

وهي حالة من عدم السواء في أخلاقية المسؤولية الاجتماعية وحالة من العطب والخلل ، ولها مظاهرها لدى الفرد والجماعة وهي كما يلي :

المطلب الأول : مظاهر اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية عند الفرد و الجماعة

1- التهاون:" وهو قنور في همة العمل وإرادته على غير الوجه الذي ينبغي أن يكون عليه من الدقة التمام والإتقان، وهو دليل على ومن البنيان النفسي الأخلاقي الشخصية

2- اللامبالاة : وهي برود يعتري الجهاز التوقيعي التحسبي عند الإنسان كما يصيب سائر الأجهزة النفسية بما يشبه التجمد.

3- العزلة : ويقصد بها العزلة النفسية وهي ان يكون الفرد في الجماعة حاضرا فيها معدودا من أعضائها ولكنه غائب عنها ، إنه في عزلة من صنعه واختياره، وهي موقف انتماء إلى الجماعة واغتراب عن معاييرها وقيها .

ومن مظاهر اعتلال المسؤولية الاجتماعية عند الجماعة:

1- التشكك: وهو توجس وتردد في تفسير الأحداث والظواهر في تقدير قيمة الأشخاص والأشياء ، وهو دليل على فوضى الاختيار الإلزام ، وتزعزع الثقة .

2- التفكك: ويتجلى هذا التفكك الاجتماعي فيما يقع بين الأفراد من تنازع وتفرق ، وهذا التفكك مظهر بالغ الوضوح لو هن ضعف المشاركة القائمة على الفهم والاهتمام.

3- الفرار من المسؤولية: وهو التخلي عن المسؤولية وإعلان عن عدم قدرة الجماعة والفرد عن احتمال أعبائها"¹ .

¹ ميسون، عبد القادر. المرجع السابق، ص120.

المطلب الثاني : العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية

1- "اضطراب المعيار: المعيار الاجتماعي هو الذي يعين الوجهة ، ويحدد القيمة، وضوحه واستقراره ضرورة لسلامة أدائه لوظائفه الاجتماعية والحيوية ، ويسهل الاحتكام إليه والالتزام به، واضطراب هذا المعيار يؤدي إلى انهيار الفهم وتشوش الاختيار وتعطل الالتزام ، كما يؤدي إلى اهتزاز في ثق الفرد وطمأنينته ، وبذلك تضعف وتعتل أخلاقية المسؤولية الاجتماعية .

2- تكبيل الحرية : إن انتقاء الحرية تكبيلا أو تضليلا هو اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية، إما بانتقائها أو سقوطها، أو الفرار منها والتخلي عنها ، فلا مسؤولية بدون حرية.

3- ارتباك الاقتصاد: ارتباك الاقتصاد وتعرضه للفوضى ، وعدم وضوح الفلسفة الاقتصادية ، يؤدي إلى اختلال في توزيع الموارد وعائد العمل وإلى الظلم الاجتماعي ، وينعدم بذلك الاطمئنان النفسي والثقة في الحاضر والمستقبل ، وينعكس ذلك على سلامة أخلاقية المسؤولية الاجتماعية ، بل وعلى السلامة الأخلاقية والنفسية في عمومها .

وفي ظل ذلك تحتاج عملية تنمية المسؤولية الاجتماعية بين أفراد المجتمع إلى معالجة جميع العوامل المؤدية إلى الاعتلال الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية ، وتهيئة الظروف الاجتماعية و الاقتصادية ، والسياسية والأخلاقية المشجعة على سلوك المسؤولية الاجتماعية"¹.

¹ المرجع نفسه، ص 121.

خلاصة الفصل:

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تتبوأ حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحلية ، وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع ، فليكن لأي منظمة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعها من خلال زيادة الاهتمام ببعض الدور الاجتماعي

وبعد دراستنا لهذا الفصل والمتعلق بالإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية نستنتج أن:

- تعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه
- تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في : البعد الاقتصادي – القانوني الأخلاقي – الإنساني.
- للمسؤولية الاجتماعية أهمية وأهداف بالنسبة للدولة ، المؤسسة ، المجتمع .

الفصل الثالث : الرضا الوظيفي

- المبحث الأول: لمحة تاريخية عن الرضا الوظيفي.
- المبحث الثاني: تعريف الرضا الوظيفي و أنواعه.
- المبحث الثالث: الشروط التي يكون عليها الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.
- المبحث الرابع: أهمية الرضا الوظيفي.
- المبحث الخامس: الإتجاهات النظرية المفسرة للرضا الوظيفي.
- المبحث السادس: أساليب قياس الرضا الوظيفي.
- خلاصة الفصل.

يتفق أغلب علماء السلوك التنظيمي أن هناك خاصية مشتركة بين أفراد التنظيم الذين يعملون مع بعض في أنهم يكونون مجموعة من الاتجاهات سواء كانت ايجابية أو سلبية حول عدة نقاط تخص عملهم كطبيعة الاشراف ، بيئة العمل الداخلية ، الأجر الخ ، فيكون مجموع هذه الاتجاهات ما يسمى الرضا الوظيفي.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى موضوع هام وهو الرضا الوظيفي الذي حاز اهتمام الكثير من الباحثين فتركوا لنا مخزوناً نظرياً سنعرض أهمه في هذه الدراسة.

المبحث الأول : لمحة تاريخية عن الرضا الوظيفي

لقد اكتسب موضوع الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب و الباحثين و أصبح مجالاً خصباً لكثير من الدراسات التي ظهرت على المستوى العالمي و منذ الثلاثينات من هذا القرن السابق و موضوع الرضا الوظيفي لقي اهتماماً متزايداً لدى الباحثين خاصة في مجال علم النفس و السلوك التنظيمي.

"و يمكن اعتبار الرضا الوظيفي كمقياس لمدى فعالية العمال في الميادين العملية سواء كان الرضا مرتفعاً أو منخفض و ما ينجر عنه من النتائج و من الناحية التاريخية يبقى الرضا الوظيفي قد مر بمراحل و تيارات علمية مثلها مثل تيارات التنظيم و القيادة و غيرها، وهي تشكل فترات معينة تعبر عن مسار خاص بالتوجه العام للأحداث و في ما يلي سنتطرق إلى أهم ما قام به رواد هذه الاتجاهات:

1 - الإدارة العلمية :

حيث وضعت على يد روادها تايلور و فيبرو فايول و التي كانت بداية لتطور مفاهيم و أسس الإدارة وكانت مساهمتها ثورة على بعض المفاهيم السائدة و انطلاقة نحو المزيد من الدفع للحركة الإنتاجية في المنظمات المختلفة فقد أجرى تايلور أولى دراساته سنة 1967 فقد درس العوامل البيئية التي تؤثر على الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في بعض الكليات الجامعية الحكومية في ولاية تكساس الأمريكية حيث وجد أن أهم العوامل التي تؤثر

على الرضا عن العمل هي السياسات الإدارية للمؤسسة و طبيعة ممارستها الإدارية بينما لم يكن لعوامل الأبنية و الخدمات و التجهيزات و العلاقات مع الزملاء و الشؤون المالية أي أثر و دلالة إحصائية في تحديد درجة الرضا عن العمل، ومع هذا فقد وجهت انتقادات سياسية للنظريات الكلاسيكية لتجاهلها للعامل و دوره، و معاملته كآلة من خلال اهتمامها إلا بالهيكل الرسمي للتنظيم و عوامل الرشد العقلانية و تركيزها على الحافز المادي حيث ترى أن بزيادته تزيد الإنتاجية و إهمال العوامل المعنوية و النفسية و الاجتماعية¹.

2 - مدرسة العلاقات الإنسانية :

"ظهرت في النصف الأخير من القرن التاسع عشر كرد فعل للنظريات الكلاسيكية، حيث وجهت هذه النظرية اهتمامها إلى العنصر البشري و اعتبرته أهم العناصر، و الإنسان ككائن إجتماعي له حاجات و رغبات متنامية يريد إشباعها و تحقيقها كالاقرار بالقدرة و احترام الذات و أن العامل لا يمكن التعامل معه كآلة بل إنه يتأثر بالنسق الاجتماعي المغلق التي تمارس فيه جماعات العمل دورها الفعال من خلال التفاعل الذي يحدث في بيئة العمل .

وقد أكد "إلتون مايو" و زملائه (1880 - 1949) من خلال الأبحاث و التجارب التي قام بها في مصانع هاوتورن التابعة لشركة وسترون إلكترونيك بالولايات المتحدة الأمريكية و التي ساعدت على اكتشاف التأثير المهم للعوامل الاجتماعية و العلاقات الإنسانية على الانتاجية لدى العمل.

ولقد أكد "إلتون مايو" من خلال أبحاثه و دراسته الشهيرة و التي هدفت إلى الكشف عن أثر الظروف الفيزيائية للعمل كالإضاءة و الحرارة و أوقات الراحة و الحوافز المادية على أداء العامل، حيث توصل إلى بعض النتائج منها :

- أن العمل الذي ينجزه العامل لا يمكن تحديده وفقا لقدرته الفيزيائية فقط، و لكن لابد من الأخذ بعين الاعتبار الظروف الاجتماعية التي تحيط بمجال العمل .

¹ محمود، العيمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط 3 . الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع، 2005 ، ص32

- كما أن للمكافآت الغير الاقتصادية تأثيراتها في تحديد الدافعية و تحقيق مزيد من الرضا و الإشباع النفسي للعامل .

- كذلك لا يتحقق التخصص المميز عن طريق الكفاءة في تقييم العمل فقط، فالعمال نصيب في تحديد هذا التخصص من خلال وجهة نظرهم¹ .

وذلك أن مايو و زملائه اكتشفوا أن الفرد كل متكامل تحكمه اعتبارات بسلوكية معينة تفوق إلى حد كبير غيرها من الاعتبارات المادية الأخرى.

3 - الفلسفة الإدارية :

قدم عالم النفس الاجتماعي ماك غريغور دوجلاس وجهة نظره الخاصة بالطبيعة البشرية، حيث أوضح أن الانطباع الذي يكونه الشخص تجاه شخص آخر له تأثير على طبيعة تعامله مع ذلك الشخص .

"و على هذا الأساس فإن سلوك المشرف مع المرؤوسين يهدف حثه على العمل حيث نشر كتابه عام 1960 بعنوان "الجانب الإنساني لمشروع الأعمال" و قد عرض فيه نظريتين مختلفتين أطلق عليهما اسم نظرية (x) و نظرية (y) و قام باختيار افتراضات أساسية عن السلوك البشري حيث كانت نظرية الفلسفة الإدارية لديه التي ضمت النظرية (x) و التي اعتمدت على استخدام السلطة و أساليب الرقابة و الإشراف في تأثير على سلوك الفرد و تحقيق أهداف التنظيم أما النظرية (y) نجد أن العنصر الرئيسي فيها هو التكامل بين أهداف الفرد و أهداف التنظيم، من خلال إشباع حاجات العامل المادية و المعنوية و التي تجعله يشعر بالرضا و الاستقرار في العمل"².

¹ أحمد، نادر أبو شيخة . مرجع سابق ، ص 24.

² بوعكاز، فريد . " تقنية و تسيير الموارد البشرية " . مذكرة ماجستير . جامعة الجزائر، 2008 ، ص43

المبحث الثاني : تعريف الرضا الوظيفي وأنواعه

الطلب الأول:تعريف الرضا الوظيفي

يعتبر مصطلح الرضا الوظيفي مصطلحا صعب القياس و التحديد كونه من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضا لأنه حالة نفسية و انفعالية خاصة بشخص العامل و اتجاهاته نحو وظيفته و عمله، هذا الغموض أدى إلى ظهور عديد الدراسات التي تناولته لتحليله .

"فقد أشار (لوك) 1976"لظهور أكثر من 3350 دراسة في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية فقط، و لعل من أهم أسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوع الرضا أحيانا كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال، كالأداء و التغيب ، و الاتصال الرسمي و غير الرسمي، و أحيانا كمتغير تابع يتأثر بالأجرة و الراتب و نظام المنح، و هيكل السلطة و غير ذلك من المواضيع من المتغيرات النفسية و الاجتماعية و المادية"¹ ، كل تلك الأبحاث تعطي أهمية لمفهوم الرضا عن العمل أو عن الوظيفة فكل محاولة يجريها عالم أو مدرسة فكرية لتحسين العملية الإنتاجية داخل المنظمات إلا و حالت الاهتمام بالعامل لتكوّن لديه نوعا من الرضا عن الوظيفة الذي يساهم في تحسين أدائه .

" بشكل عام يعتبر الرضا الوظيفي بأنه شعور إيجابي لدى الفرد نحو المنظمة التي يعمل فيها و نوع العمل الذي يؤديه، و يقدم البعض تعريفا متكاملا أنه الشعور الناشئ عن مجموعة إتجاهات التي يكونها الفرد عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها و الأجر الذي يحصل عليه، و عن فرص الترقى المتاحة مع مجموعة العمل التي ينتمي إليها، و عن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمة له"² .

"و يرى (دينس كول، Cole Dennis) أن مفهوم الرضا الوظيفي يتم من خلال رضا الفرد عن بعض المتغيرات وهي : الأجر، زملاء العمل، فرص الترقى" كما يرى هربت أن مفهوم الرضا المهني يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم يمكن تحديدها من زاويتين :

¹ مصطفى، عشوي . أسس علم النفس الصناعي. الجزائر : المؤسسة الوطنية للكتاب ، 1992، ص133

² محمود، فتحي عكاشة . مرجع سابق، ص113

أ - ما يوفره العمل للعاملين في الواقع .

ب - ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم ¹ .

- "يرى « سترونج » أنه حصيللة العوامل المتعلقة بالعمل و التي تجعل الفرد محبا له مقبلا عليه في بدء يومه دون أية عضاضة .

- عرف هوبوك سنة 1935 أنه عبارة عن مجموعة الاهتمام بالظروف النفسية و المادية و البيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد داخل أوقات عمله .

- و يعرفه كل من سارتن و كان أنه شعور جارف بالانتماء إلى الجماعة وهو محصلة المشاعر التي يكسبها العامل نتيجة إشراكه في الجماعة ² .

- حيث يعرفه ستون "بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ،أصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ،ورغبته في النمو والتقدم ،وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها" ³ .

المطلب الثاني: أنواع الرضا الوظيفي

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالإرتياح النفسي في بيئة العمل ،سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أوظروف العمل ،وبما أنه هناك إختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية ،فإنه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقا لإعتبارات معينة وهي كالتالي.

1)أنواع الرضا بإعتباره شمولية:

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب (الذاتية) مثل :الإعتراف والتقدير،القبول ،الشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.

¹ عويد، سلطان المشعان . مرجع سابق ، ص 213

² محمد، سعيد سلطان. السلوك التنظيمي . الأردن : دار نهران للنشر ، 1997 ، ص195 .

³ أحمد، صقر عاشور. إدارة الموارد البشرية العامة. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1983، ص53.

- الرضا الوظيفي الخارجي : ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) للموظف في محيط العمل مثل: المدير، زملاء العمل، طبيعة ونمط العمل.

- الرضا الوظيفي الكلي : وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي إتجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

(2) أنواع الرضا باعتباره زمنه:

- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن مابذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي، كما يعتبر مناخ العمل محددا أوليا للرضا الوظيفي مع إعتبار القيم بمثابة تلطيف للعلاقة بين المناخ والرضا الوظيفي.¹

وكذلك أهمية المكانة الاجتماعية والاقتصادية للوظيفة محددا مهم للرضا الوظيفي، وهذا يرجع لثقافة المجتمع وتقديره للعمل، ومن المحددات الرئيسية أيضا التي تحتل الصدارة للرضا الوظيفي نمط الإشراف أو نوع القيادة في العمل داخل المنظمة، فقد حدد علماء الإدارة والعلوم الإنسانية أن هناك علاقة قوية بين النمط السائد للقيادة أو الإشراف والرضا الوظيفي عند الفرد، كما أن للعلاقات الاجتماعية في محيط العمل أحد مؤشرات الرضا لدى الموظف والمهمة في حياته المهنية فهذه العلاقات تشعره بالانتماء داخل المؤسسة وخارجها.²

أما من حيث الجنس فقد أظهرت بعض الدراسات أن مصدر الرضا الوظيفي يختلف عند الرجال عنه عند النساء، فمصدره لدى الرجال يتركز حول إثبات الذات من خلال عمل يتميز بالتحدي والتنوع، أما مصدره عند النساء فيأتي نتيجة إشباع الحاجات الاجتماعية من خلال علاقات عمل طيبة.³

¹ حسنية، سليم. السلوك الإداري "التنظيمي" و العلوم السلوكية. ط1: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص40.
² العديلي، ناصر. "الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض"، معهد الإدارة العامة، رسالة ماجستير، جامعة الرياض، 1999، ص40.

³ عادل، سلامة. "الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية"، جامعة عين شمس، مجلة كلية التربية، ع(23)، ج1، ص128.

المبحث الثالث: الشروط التي يكون عليها الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول : الشروط التي يكون عليها الرضا الوظيفي

- أن يكون العمل شيقا .
- أن تكون أدوات العمل موجودة و مشجعة .
- الحضور إلى العمل يؤدي إلى تراكم الخبرات .
- يؤدي الموظف عمله بكل إرتياح .
- الأجر يساوي الجهد المبذول .
- التعاون مع الزملاء في العمل .
- الشعور بتنمية القدرات أثناء العمل .
- الشعور بالأمن النفسي داخل العمل و بدون تهديد .
- أن يرى الفرد نتائج عمله مع التعزيز و الدعم .
- أن يعمل مع حجم القدرة المتاحة و المسؤوليات الممكنة .
- أن تكون له تجربة في تقدير الطريقة التي يمارس بها عمله .
- أن تكون الظروف الفيزيائية في العمل مريحة .
- أن يشعر الفرد بأن العمل هو أحد طرق الترويح عن النفس".¹

المطلب الثاني: عوامل وعناصر الرضا الوظيفي .

أثبتت بعض الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا الوظيفي على أنه يوجد مستوى عام للرضا في المنظمة ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل، أو درجة رضا الأفراد عن عامل من عوامل العمل فقد تؤثر على درجة رضا الموظفين عن العوامل الأخرى، وهذه العوامل يمكن أن تحدد كالتالي .

أ- الرضا عن الأجر: وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل، وبين الرضا الوظيفي للفرد.

¹ بهاء ، عادل . "مدى فاعلية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الجامعيين". رسالة ماجستير. جامعة سوق أهراس. 2010 . ص 52 .

ب - الرضا عن محتوى العمل : توصل عدد من الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين ويمكن إيجاد عدد من المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل:

(1) درجة تنوع مهام العمل: إذا ماتنوعت مهام العمل لن يحدث للموظف في المدى القصير أي ملل من العمل ،مما يؤدي بالموظف برضا اكثر عن عمله .

(2) درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: أنه كلما أعطي للموظف حرية أكثر في اختيار طرق أداء العمل كلما ازدادت سرعة أداء الموظف مما يجعله قادر على اتخاذ الطريقة الأحسن والاسرع لإنهاء العمل المطلوب منه.

(3) إستخدام الفرد لقدراته: كلما قام الفرد بتطبيق مهاراته خبراته وقدراته في العمل كلما زاد رضاه عن العمل.

ج- الرضا عن فرص الترقية : كلما شعر الموظف بتطبيق أن مايقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير وإنه لا بد سيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضيا عن عمله ، وبالتالي إرتفعت كفاءته في العمل.

د- الرضا عن نمط الإشراف: كلما تواجد مشرفين قادرين على إستيعاب مرؤوسيههم ،كلما كان لدى هؤلاء رضا كافيا عن أعمالهم ،وبالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع وعلى أكمل وجه ممكن.¹

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا من أهم النقاط في غالبية التنظيمات بتأثير في الإنتاجية بشكل مباشر و غير مباشر و ذلك بفعل عدة عوامل تتداخل و تتكامل فيما بينها بين عوامل ذاتية و أخرى لها علاقة بالتنظيم و بيئته و إن هذه العوامل يتحدد من خلالها نسبة رضا العامل عن وظيفته و أدائه سنتطرق إليها.

¹ نبيل، النجار. الإدارة أصولها واتجاهاتها المعاصرة . مصر: الشركة العربية للنشر والتوزيع، 1993، ص 13.

1 - إشباع الحاجات :

"هناك علاقة بين الرضا و إشباع الحاجات نحددها فيما يلي :

- أن الإنسان له حاجات تسبب له توتر و يزداد بزيادة إلحاح هذه الحاجات في طلب الإشباع - في بيئة العمل يوجد موضوعات بإمكانها خفض التوتر .
- كل ما هو مساعد لخفض التوتر للعامل يعد بالنسبة إليه مصدر للرضا .
- مستوى رضا الفرد يعد نتيجة التفاعل بين إشباع حاجاته في موقف معين" .
- و يؤكد هرزبيرغ على أهمية إشباع الحاجات لتحقيق الذات ممثلة في الإنجاز و التقدم و السلطة كمؤشرات فعالة في رفع درجة الرضا الوظيفي .

2- مستوى الطموح :

"إن المشاعر المصاحبة لتحقيق الفرد لطموحاته و أهدافه يتولد عنها درجة مرتفعة من الرضا حيث يعيش الفرد عادة في حالة من التوتر يحاول فيها تحقيق أهدافه ، و يحاول الوصول إليها و كلما تحقق الهدف أو وصل إلى مستوى الطموح دفعه إلى زيادة رضاه عن عمله.

3 - المستوى التعليمي :

يعتبر من العوامل في رضا العمل فالأفراد ذوي مستويات عالية تعليمية يضعوا معايير عالية لرضاهم الوظيفي مقارنة بالعمال الذي يكون لديهم مستوى تعليمي عادي"¹

¹ سالم، تيسير الشرايدة . الرضا الوظيفي(أطر نظرية وتطبيقات علمية).عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع،2008،ص99-100.

4 - ظروف العمل المادية الفيزيائية :

"و يقصد بها البيئة التي يعمل بها الأفراد المشتملة على درجة الضوضاء و الإضاءة التكيف ، الأثاث و تنظيم المكاتب"¹ .

"و يمكن لهذه العوامل الفيزيائية أن تؤثر في الحالة الجسدية و النفسية و تعليق عمله، و تؤدي به للمرض و عدم الرضا لهذا ينبغي أن تكون مواتية بحيث تساعد العامل على سرعة الإنتاج و تحسينه و على قلة التعب و الملل و تخفض من احتمالات تعرضه لأصاب العمل"²

5 - الأجر :

"يعتبر من أبرز العوامل التي في الرضا عن العمل بحيث أن تأثيره تعدي إشباع الحاجات و ارتقى لمستوى الأمن بالإضافة لكونه رمز للمكانة الاجتماعية باعتباره المورد الرئيسي في تلبية الاحتياجات"³ ، كما أنه يعبر عن القدرة الشرائية للعامل و سد حاجياته اليومية .

6 - الترقية :

"وهي فرصة ينتظرها كل موظف لما تقدم له من امتيازات و ينبغي أن تكون مبنية على أساس لتكون محفز و يحقق الموظفين من خلالها الرضا الوظيفي ، و ذلك من خلال طموحات العامل .

7 - نطاق الإشراف :

تتعدد علاقة المشرف و رضا العامل عليه من خلال نمط تعامله حيث أن المشرف الذي يجعل من مروضيه محورا لاهتمامه و يكسب ولاء مروضيه يكون رضا العمال عال و

¹ عبد الرحمان، حمد العسوه . دراسة نفسية حديثة و معاصرة في البيئة و الصناعة و المهن و الأعمال و التدريب و التسويق و الإدارة . ج 1 . مصر: دار المعارف، دس ، ص 91.

² كامل، عويضة . علم النفس الصناعي . ط1 . لبنان: دار الكتب العلمية، 1996 ص12.

³ أحمد ، صقر عاشور . السلوك الإنساني في المنظمات . ط6 . مصر: دار المعرفة الجامعية، 1997 ، ص 147-148 .

العكس، ولهذا كلما كان المشرف يعتمد في تأثيره على الخبرة الذاتية و العملية و مهارات العامل أكثر من الإعتماد على التسلط و إلقاء الأوامر فهذا يحقق مستوى عال من الرضا فيما بينهم من حيث الثقة و الإحترام .

8 - جماعات العمل :

" تؤثر جماعة العمل في رضا الفرد باعتبارها مصدر منفعة أو توتر له، حيث أنه كلما زاد تفاعل الجماعة فيما بينهم يحقق منافع تكون مصدر للرضا عن العمل و العكس كلما كان الإتصال مع الآخرين يخلق توتر و يعيق الوصول للهدف و يكون إستياء و عدم رضا عن العمل .

و أن أثر جماعة العمل على الرضا يتوقف أيضا على مدى قوة حاجة إلى الانتماء لدى الفرد"¹

"و الجماعة توفر للشخص عائد نفسي في شكل حداقة و تعتبر مصدر رئيسي لتزويد أعضائها بالمعلومات على أنفسهم و الآخرين، كذلك تهيب عضوية الجماعة للفرد تحقيق أهداف قد يكون من الصعب تحقيقها بمفرده"² .

¹ نفس المرجع، ص 156 .

² عبد الله، بن عبد الغني و طلق السوال. السلوك التنظيمي . المفاهيم ، نظريات و تطبيقات. ط4 . السعودية: دار الحافظ ، 2003 ، ص156 .

المبحث الرابع : أهمية الرضا الوظيفي .

يمثل الرضا الوظيفي أهمية كبيرة للعديد من الأطراف والذين يتأثرون بمدى حدوثه ومستوياته كما يكتسي أهمية كبيرة لكل من الموظف ،المؤسسة ،المجتمع وتتمثل أهميته فيمايلي:

المطلب الأول:أهمية الرضا الوظيفي للموظف:

إرتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:

- 1- القدرة على التكيف مع بيئة العمل،حيث أن النفسية المريحة التي يتمتع بها الموظف تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عمله وما يحيط به .
- 2- الرغبة في الإبداع والابتكار،فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل وشرب وسكن..... الخ ،وحاجاته غير المادية من تقدير وإحترام وامان وظيفي.....الخ،مشبعة بشكل كافي ،تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.
- 3- زيادة مستوى الطموح والتقدم،فالموارد البشرية التي بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
- 4- الرضا عن الحياة العملية ،حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مواجهة متطلبات الحياة.

المطلب الثاني:أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة :ينعكس شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة :

- 1- إرتفاع في مستوى الفعالية التنظيمية ،فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم.
- 2- إرتفاع في الإنتاجية،فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.
- 3- تحقيق الكفاءة وانخفاض معدلات التلف والإهلاك

4- انخفاض معدلات دوران العمل ، التغيب، الشكاوي، الإضرابات.

5- إرتفاع مستوى الولاء التنظيمي للمؤسسة.

المطلب الثالث: أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة .

1- إرتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الإقتصادية .

2- زيادة الناتج القومي كنتيجة لزيادة درجة الرضا للعاملين عن وظائفهم.

3- زيادة ثروة المجتمع ورفع مستويات المعيشة الخاصة بأفراده.

4- إنخفاض نسبة البطالة.

كما أن الرضا يؤثر في سلوك الفرد ويجعله راض عن أشياء كثيرة خارج عمله وتتحدد أهميته في:

أ- الاهتمام بالعنصر البشري من خلال إشباع حاجات ورغبات الفرد داخل العمل

ب - يتعلق الرضا الوظيفي بإشباع الحاجات الفردية والجماعية والذي يمكن من تحقيق

الأهداف التنظيمية في النهاية¹

ت - يتضمن الرضا الوظيفي توفير الفرص للعاملين لاستغلال مهاراتهم والشعور بتحقيق

الذات واتاحة فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتصلة بوظائفهم.

ث - يتعلق الرضا بتحسين العلاقات الشخصية والاجتماعية للعاملين وتوفير بيئة آمنة لهم.

ج - يشيع الرضا لدى الأفراد روح الابتكار والجد والتعاون بما يؤدي إلى بذل العاملين

جهودهم داخل العمل مما يحقق الانتاجية للمنشأة ويحقق أهدافها المرجوة.²

¹ علي، محمد عبد الوهاب وسعيد يس عامر . الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة . مصر : مركز سيرفس ، 1998 ص 158 .
² أسامة، رجب . " تعزيز الرضا والانتماء الوظيفي بجهاز الشرطة باستخدام العلاقات العامة " .رسالة ماجستير . جامعة القاهرة . 2012، ص112 .

المبحث الخامس: الإتجاهات النظرية المفسرة للرضا الوظيفي:

يعتبر العمل جزءا هاما في حياة الإنسان حيث يشكل مجموعة من الأفراد والاتجاهات والقيم والمشاعر حوله، بحيث أن النظريات التي سنوضحها لاحقا لا ترتبط بتفسير الدوافع في ميدان العمل فقط بل تتناول موضوع الدوافع كسلوك بشري ، ومن أشهر النظريات التي ربطت الدوافع بالسلوك التنظيمي بصفة عامة تتمثل في النظريات التالية:

المطلب الأول: نظرية السلم الهرمي للحاجات (إبراهيم ماسلوا)

"قدم إبراهيم ماسلوا (maslou) عام 1954 نظريته المعرفة بإسم نظرية تدرج الحاجات وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد هي التي تؤثر على السلوك، أما الحاجات التي تم إشباعها فلا تكون بمثابة دوافع الفرد، وأن هناك ترتيبا هرميا لحاجات الإنسان ، وأنه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات إنتقل الفرد إلى الحاجة غير المشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات وقد صنف ماسلوا هذه الحاجات إلى خمس مجموعات"¹ :

"ويرى ماسلوا أن إشباع الحاجات يتم وفق لموقعها ضمن الهرم ، فلا يمكن للإنسان أن يقفز إلى إشباع الحاجة إلى تحقيق الذات بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية بدون إشباع الحاجات وفق لترتيبها (الأمان ، الانتماء ، الاحترام) وسنقوم فيما يلي بتقديم شرح مختصر لكل نوع من أنواع الحاجات السابقة .

***الحاجات الفيزيولوجية :** "تعد هذه الحاجات بداية القاعدة في السلم الهرمي وهي الحاجات الطبيعية المتعلقة بالحياة ويشترط في الإنسان مع جميع الكائنات الحية الأخرى ومن أمثلتها نجد حاجات (الطعام- الماء – الهواء- النوم – الجنس).

¹ سالم تيسير شرايدة . الرضا الوظيفي. ط 1 الاردن : دار الصفا للنشر والتوزيع ، 2014، ص 84- 85

***الحاجة إلى الأمان :** "وهي الحاجة التي تشمل الحاجة إلى الشعور بالأمان والإطمئنان والاستقرار والإبتعاد عما يهدد سلامة حياة الإنسان سواء كان تهديد ماديا أو نفسيا و تأتي هذه الحاجة حسب ترتيب (ماسلوا) في الدرجة الثانية"¹ .

***الحاجة إلى الإنتماء:** "وتتمثل في رغبة الفرد أن يكون محبوبا من طرف الأشخاص سواء في محيط العمل أو الأسرة أو المجتمع بصفة عامة و تمثل هذه الحاجات النقطة الفاصلة بين الحاجات المادية والحاجات الأخرى الموجودة في أعلى الهرم"² .

***الحاجة إلى الاحترام:** "يعد اشباع الفرد للحاجات السابقة الثلاثة يبدأ بالسعي لإشباع حاجاته إلى الإحترام وتتمثل في رغبة الفرد في تقدير واحترام الآخرين له واعترافهم به والشعور بالمكانة الإجتماعية"³ .

***الحاجة إلى تحقيق الذات :** "الحاجة إلى تحقيق الذات هي الحافز لأن يصبح الفرد أقصى ما يستطيع أن يكون بما في ذلك النمو وإنجاز إمكانيات الفرد وتحصيلها وتحقيق ذاته وتعتبر هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلوا الهرمي للحاجات .

يرى ماسلوا أن هذه الحاجات متشابهة وقد فصلها إلى مستويين علوي وسفلي معتبرا أن الحاجات الفيزيولوجية وحاجة الأمان وحاجة الانتماء من حاجات المستوى السفلي (الحاجات الاساسية) يحصل عليها الفرد خارج نطاق العمل بينما اعتبر حاجات الاحترام وتحقيق الذات من حاجات المستوى العلوي (حاجات ثانوية) يحصل عليها الفرد خارج نطاق العمل الوظيفي"⁴ .

و الشكل التالي يوضع تسلسل سلم الحاجات لدى ماسلو :

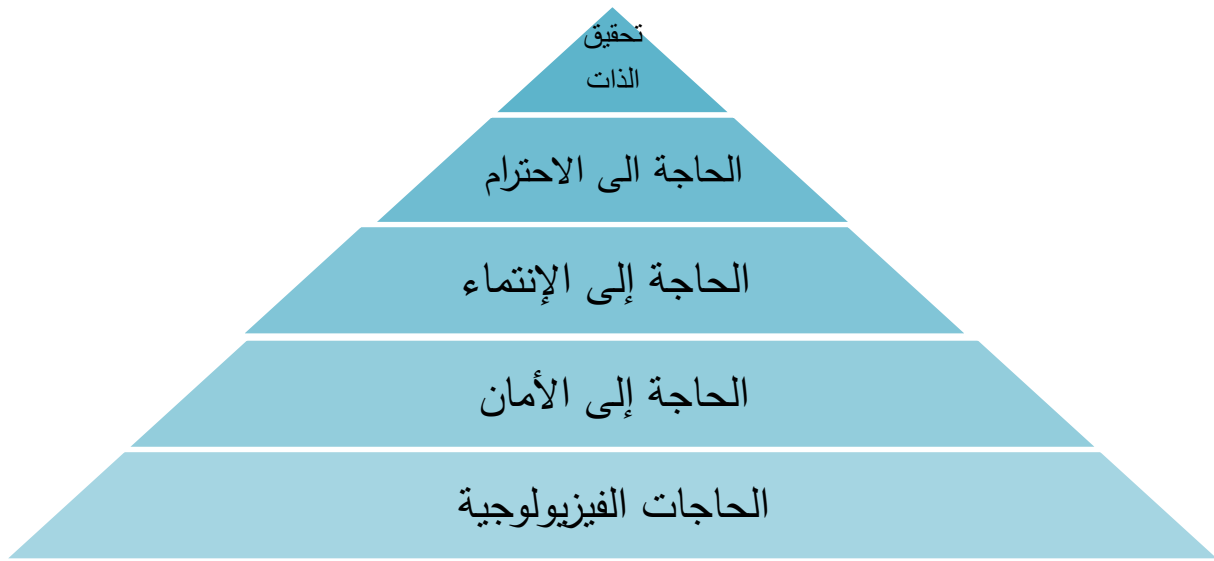
¹ محمد ، اسماعيل بلال . السلوك التنظيمي . مصر : منشورات كلية التجارة جامعة الاسكندرية، دس ، ص55

² سالم عواد الشمري . " الرضا الوظيفي لدى العاملين" . رسالة ماجستير . جامعة الملك عبد العزيز السعودية ، 2009، ص23

³ سهيلة ، محمد عباس وحسين علي . إدارة الموارد البشرية . ط1 الأردن : دار وائل للنشر ، 1999 ، ص 170

⁴ محمد ، اسماعيل بلال . مرجع سابق ، ص 56

الشكل 2 : يوضح تدرج الحاجات حسب ماسلو



(محمد ، اسماعيل بلال . مرجع سابق ، ص 56)

المطلب الثاني: نظرية اشباع القيمة

تعتبر من النظريات الهامة في الرضا الوظيفي (نظرية القيمة) ووفقا لهذه النظرية فإن درجة رضا الفرد عن عمله أو عنصر من عناصره (الأجر أو الترقية) تحكمها ثلاث نواحي:

1- "مقدار ما يأمل الحصول عليه بالنسبة لهذا العنصر

2- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر

3- أهمية هذا العنصر بالنسبة له

يرى (دوك أودين) أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات المنفعة والقيمة العالية لكل فرد على حدى ، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية للفرد كان الفرد أكثر رضا على محمله وأن العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماما هي الموجودة في نظرية تدرج الحاجات (الماسلوا) وإنما تعتمد بالدرجة

الأولى على إدراك وشعور كل فرد على حدى بما يؤده من عوائد يرى أنها تتناسب مع وظيفة ومستواه الوظيفي والاجتماعي"¹.

المطلب الثالث: نظرية العاملين لهرزبرغ

" توصل فريديك هرزبرغ إلى هذه النظرية عام 1959 من خلال الدراسة التي أجراها أحد علماء السلوك التنظيمي على 200 محاسب ومهندس منذ حوالي 30 سنة لدراسة الرضا عن العمل وهذه النظرية ترتبط أساسا بتطبيق نظرية (ماسلوا) في مواقع العمل وتركز على تحديد العوامل المسببة للرضا الوظيفي أو عدم الرضا الوظيفي فهو يرى أن هناك عاملان يرتبطان بالرضا الوظيفي وهما:

1- **العوامل الدافعة الداخلية:** وهي بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم وقد قام بحصرها في إحساس الفرد بالإنجاز وتحمل المسؤولية ، توفر فرص الترقية للوظائف العليا والمشاركة في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل .

2- **العوامل الوقائية:** وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم ، وحصرها في الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة وطبيعة العلاقات بين الموظف وزملائه وبينه وبين رؤوسيه"².

وقد قام هرزبرغ بتقليص حاجات ماسلوا الخمسة إلى مستويين للتحليل وهما:

أ- **المستوى الأول:** "يتقابل مع العوامل الوقائية مع حاجات المستويات الدنيا لسلم

ماسلوا ، مثل الحاجات الطبيعية أو المادية ، وحاجة الأمن والحماية

ب- **المستوى الثاني:** يتقابل في ماعدا مستوى العوامل الدافعية ، أو عوامل عدم الرضا

مع المستويات العليا للحاجات في سلم ماسلوا مثل حاجات الإغتراب والتقدير ،

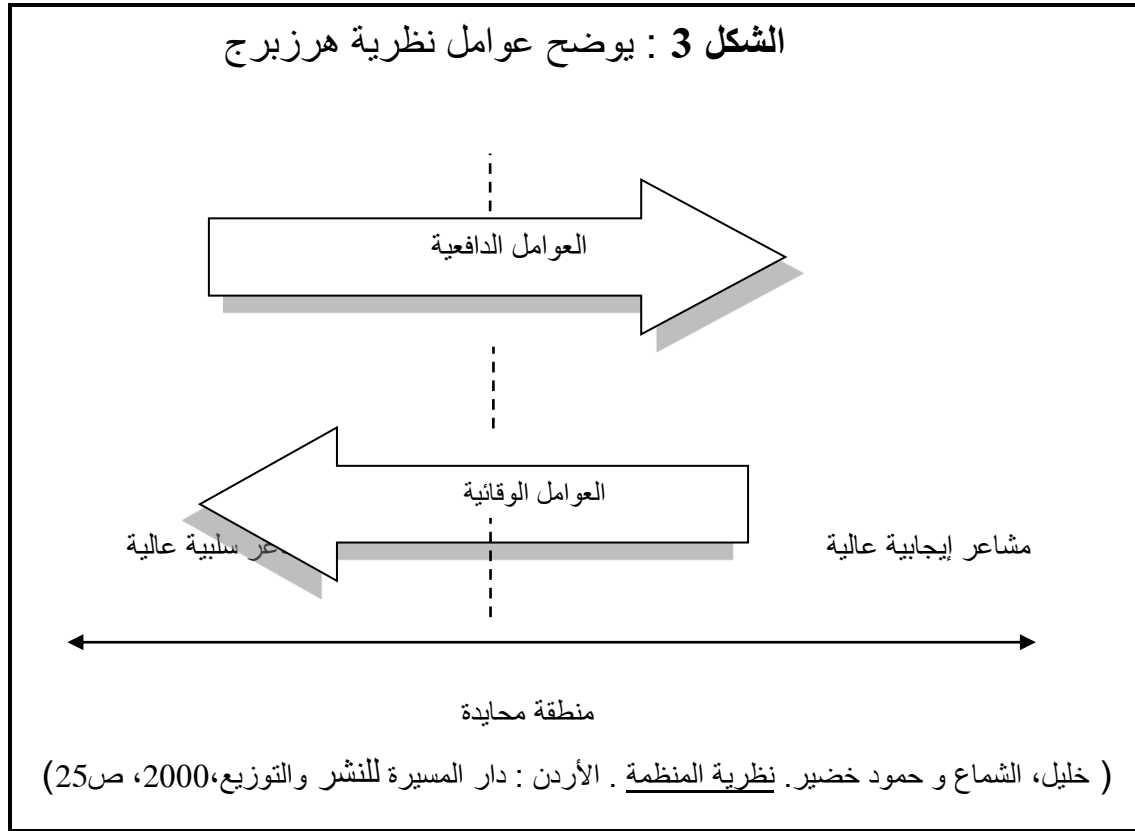
حاجات تحقيق الذات .

¹ أحمد ، ماهر . السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات . مصر : الدار الجامعية للطباعة والنشر ، 1995 ، ص 28.

² سالم ، تيسير شرايدة . مرجع سابق ، ص 88 .

والشكل التالي يمثل توضيح لنظرية هرزبرج بين العوامل الوقائية و العوامل

الدافعة :



وقد وجهت لهذه النظرية بعض الانتقادات تتمثل فيما يلي :

- أنها أدت إلى تفرقة مصطنعة بين مجموعتين من العوامل المؤثرة على الأداء الإنساني للأفراد وحوافزهم
- أن الرضا الوظيفي يمكن أن يكون عكس عدم الرضا لأن إشباع الحاجات الفردية سواء كانت الدافعة أو الوقائية يؤدي إلى عدم الرضا
- أن العينة محل الدراسة لم تكن ممثلة لمجتمع القوى العاملة
- تفتقد النظرية للموضوعية نظرا لإعتماد نتائج البحث على شخصية الباحثين ووجهة نظر كل منهم¹.

¹ دي ، سيز لافي ومارك جي والاس . السلوك التنظيمي والأداء. ترجمة جعفر أبو القاسم. السعودية : معهد الادارة العامة، 1992، ص 98، 99

المطلب الرابع: نظرية الإنجاز (ماكليلاند)

اقترح ماكليلاند عام 1967 نظرية في العمل أسماها نظرية الإنجاز حيث يعتقد بأن العمل في المنظمة يوفر فرصة لإشباع ثلاث حاجات أساسية وهي:

1- الحاجة إلى القوة : " لقد وجد الباحث أن الأفراد الذين تكون لديهم حاجة شديدة للقوة

يرون في المنظمة فرصة لكسب المركز والسلطة ، ووفقا لهذه النظرية فإن هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام الذي يوفر لهم الفرصة لكسب السلطة والقوة والمناصب القيادية .

2- الحاجة للإنجاز: يرى أن الأفراد ذوي الحاجة الشديدة للإنجاز يرون في الالتحاق بالمنظمة فرصة لحل مشكلات التحدي والتفوق ولديهم رغبة قوية للنجاح وخوف من الفشل ويصنعون لأنفسهم أهدافا كبيرة ليس من المستحيل الوصول إليها¹.

3- الحاجة إلى الانتماء : " هي الحاجة إلى تشكيل علاقات اجتماعية قوية مع الآخرين ، والأفراد الذين لديهم حاجة كبيرة للانتماء يزاولون الرضا والإشباع من خلال بناء علاقات حميمة مع الآخرين ويضيعون قيمة كبيرة على الصداقة ومشاعر الناس نحوهم"²

¹ عويد، سلطان المشعان. مرجع سابق ، ص 229
² دي ، سيز لافي و مارك جي والاس . المرجع نفسه ، ص 99.

المبحث السادس : أساليب قياس الرضا الوظيفي ونتائجه:

المطلب الأول: قياس الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من الظواهر التي اهتم العلماء بقياسها ، خاصة إذا كان يمثل هدف هام في المنظمة فإنه يصبح ضروري قياسه وذلك لتقييم فعالية البرامج والسياسات في تحقيق الهدف .

" فقياس الرضا هو المقياس الصحيح الذي يتحدد من خلال جميع العوامل المؤثرة في التقدم نحو الهدف وقياس كل منها على حدى ثم القياس الجمعي لها ثم قياس النتيجة الصحيحة بعيدا عن العوامل الوهمية ، بحيث يكون ذلك المقياس شاملا للعمليات الحسابية والاجتماعية والشخصية والاعلامية وغيرها من جوانب العمل المختلفة .

وهناك عدة طرق لقياس الرضا غير مباشرة وتعتمد على تحليل الظواهر المعبرة عن درجة الرضا الموظف وشعوره إتجاه عمله وكذلك هناك طرق أخرى مباشرة كالاستبيانات والمقابلات الشخصية " ¹، وسنتطرق إلى أهم وأكثر الأساليب المتبعة في القياس :

1- طريقة تقسيم الحاجات : " تعتمد هذه الطريقة على محاولة معرفة إشباع الحاجات

الانسانية كما اقترحها - ماسلو - في نظريته المنظمة ترتيبا هرمي للحاجات.

2- مقياس ليكارت : اقترح ليكارت سنة 1932 أسلوب التدريجي التجميعي الجديد

يعتمد على مقياس الفئات المتساوية وهذا الأسلوب يعتمد عند قياس أي اتجاه نحو موضوع معين وضع خمس عبارات متدرجة على النحو التالي :

موافق جدا - موافق - بدون رأي - معارض - معارض جدا " ² .

¹ محمد ، سعيد سلطان . مرجع سابق ، ص 198 .

² المرجع السابق ، ص 410 .

3- استبيانات مقاييس مقننة : "تعد من أكثر الطرق استخداما للقياس التي تستخدم

معدلات القياس كاملة ومن أشهرها :

- مقياس وصف المهنة (JDI): يتناول هذا المقياس خمسة مفاهيم وهي: العمل نفسه –

الأجر – فرص الترقية – الإشراف – العلاقات مع الزملاء .

ويتضمن قائمة تصف كل بعد من هاته الأبعاد بكلمات أو جمل قصيرة ويصف

العامل شعوره تجاه الجمل أو الإجابة بـ نعم أو لا¹ .

- مقياس مينسوتا (MSQ) : "يعد من أهم الاستبيانات استخداما بعد المؤشر الوصفي

(JDI) ويقيس هو الآخر ظواهر معينة والتي تؤثر في الرضا الوظيفي .

ويتكون من عشرون مظهر منها : الابداع ، الأجر ، فرص الترقية ، العلاقات الانسانية

، السياسات ، إجراءات العمل، الإشراف ، ظروف العمل .

ويتكون كل مظهر من خمس مفردات متدرجة كالآتي: راض تماما- راض- محايد-

غير راض- غير راض تماما².

- مقياس قائمة الاستقصاء (PSQ): "يهتم هذا المقياس بالحالات النفسية تجاه عوامل

مختلفة بجوانب أنظمة الأجور وتوفر طريقة PSQ قياسات مختلفة عن هذه العوامل

مثل : الرضا عن مستوى الأجر – العلاوات- الزيادة في الأجر- المزايا الاضافية –

إدارة نظام الأجور³.

المقابلة الشخصية : "تتضمن هذه الطريقة مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق استجواب

العمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم وتتم المقابلة في البيئة يشعر فيها العامل بحرية في

¹ محمد، سعيد سلطان . مرجع سابق ، ص 198.

² عزة ، عبد العظيم الطويل . علم النفس المعاصر ، ط3 . مصر : دار المعرفة الجامعية ، 1999 ، ص 209.

³ مصطفى ، عشوي . مرجع سابق ، ص 47 .

الكلام وغالبا ما يفحص العمال بصورة أكثر تعمقا والحصول على استجوابتهم يمكن التعرف على الأسباب المختلفة التي تعرقل الرضا في العمل¹.

ومهما اختلفت المقاييس للرضا الوظيفي ، فإن الهدف الرئيسي من استخدامها هو الحصول على إجابات ومعلومات من الأفراد تمثل حقيقة وضعهم ومشاعرهما تجاه أعمالهم سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة .

المطلب الثاني: نتائج الرضا الوظيفي.

الرضا هو شعور العامل بالارتياح والاستقرار في عمله ويعبر على مدى تحقيق متطلباته الوظيفية ، ويعتبر من الظواهر الهامة التي يجب الاهتمام بها في كل مجالات في كل وقت .
 "ويتحدد الرضا من عدة مواقف في الوظيفة ، الإدارة والعلاقات والتي تظهر كنتيجة في الأداء والانتاجية وتتمثل في رضا الإيجابي أو من عدم الرضا .

1- مظاهر الرضا الوظيفي :

- إن إرتفاع الإنتاج يعد نتيجة لمستوى الرضا وهناك علاقته قوية وتبادلية بينهما فكما أن الرضا يؤدي إلى ارتفاع الانتاج فإن الانتاج بدوره يؤدي إلى ارتفاع الرضا² .
- ولكي يؤدي ارتفاع الإنتاج إلى ارتفاع مستوى الرضا يجب أن يشعر العامل بأن مجهوده هام جدا في تحريك عجلة الإنتاج والسبيل إلى ذلك هو مكافئته ماديا ومعنويا³ .
- "يعتبر الرضا أحد مسببات التوازن النفسي ويأثر على الصحة العضوية لهذا فإن الرضا شرط أساسي ليس فقط لضمان بقائهم في المنظمة بل حتى لبقاء الحالة العضوية في أحسن صورها ، فضمن رضا العامل يعني تحقيق أحد شروط الصحة العضوية وإن العامل في محيط عمل جيد يبعث للإرتياح والرضا"⁴ .

¹ محمد ، سعيد سلطان . مرجع سابق ، ص 198.

² علي السلمي . مرجع سابق ، ص 27 .

³ محمود ، عكاشة . مرجع سابق ، ص 114.

⁴ كامل ، عويضة . مرجع سابق ، ص 116.

- "إن فكرة الرضا الوظيفي عامل مهم في السلوك المهني ، وبالأخص مستوى الأداء حيث أن إدخال تغيرات على محيط العمل كفترات الراحة ، وساعات العمل ونوع الإشراف يحسن الأداء والروح المعنوية ولفهم طبيعة العلاقة بين الرضا والسلوك المهني لابد من فهم الشعور وعلاقته بطريقة العمل وأسلوبه . فإذا لاحظ العامل بأن الهدف المحقق في أدائه وإنجازه يدعم وجوده يحسنه فإن شعوره يكون إيجابى ويسعى لزيادة تحسینه.
- ان أخلاقيات العمل جزء رئيسي للحياة الإنسانية فإن مشاعر الرضا الوظيفي العالي تساعد المنظمة على تحقيق هدفها وكذلك تكون الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنشأة ونوعها ونوع العمل بها عن طريق الأفراد العاملين وترفع معنويات العمال النفسية ويقفوا إلى جانبها ويكون لهم ولاء وانتماء لها"¹.
- " إنه في حالة وجود علاقة بين الرضا والأداء يظهر ذلك بسبب وجود عنصر ثالث كوجود العوائد فعندما تزيد العوائد يرتفع كل من الرضا والأداء معا ، كما لو أنهما مرتبطان.
- ان استجابة العاملين السريعة وتقبلهم لكل إجراءات التعديل والتطوير وإدخال التكنولوجيا وغيرها في مجال العمل ومشاركتهم الحقيقية لدفع تطوير العمل وأنظمة دليل على مدى رضا العاملين .
- ان قلة الشكاوي والصراعات في مجال العمل وانخفاض دوران العمل كلها مؤشرات تدل على رضا العمال وارتياحهم لأساليب العمل."²

2- مظاهر عدم الرضا:

- " إن مستوى الإنتاجية في بعض الأعمال يكون محدد بشكل لا يسمح بأية تقلبات حيث يكون هناك حد أدنى للإنتاجية لبقاء الفرد في عمله بشكل مستمر ، يشعر العمال فيها بالملل والضجر مما يضيف الكآبة على جو العمل ويخلق الإحساس بعدم الرضا لأنه

¹ محمود ، عكاشة . المرجع نفسه ، ص 65 .

² علي السلمي . السلوك الإنساني في الإدارة . مصر : دار غريب للنشر ، دت ، ص 54 .

دائماً في نفس الوتيرة ويكون متباطئاً في عمله وأدائه غير فعال مما يؤثر على فعالية الأداء الفردي والجماعي ويؤدي الضعف المردودية¹.

- " إن وضعية العمل وتقسيماته تؤثر في الصحة النفسية والعضوية للعمال وتظهر أعراضها العضوية كآلم الرأس، فقدان الشهية ، عسر الهضم ويعد تكرارها على عدم الرضا المهني².

- " وقد لايرضى العامل عن عمله، ولكن بسبب سوء الظروف الاجتماعية يصبح مرغم على البقاء في ذلك العمل ، مما يشكل لديه ضغط كبير ويجعله يعيش صراع داخليا يتضخم مما يؤثر على صحته النفسية وعلى تصرفاته وتفشي الأفعال الغير القانونية كالسرقة والغش ، التزوير وغيرها " ³.

- " كما أن كثرة الغيابات وزيادة معدل دوران العمل يعد نتيجة لعدم الرضا .

- وإن العلاقة بين الرضا والأداء والإنتاجية في بعض الحالات تكون مباشرة لارتباطها ببعض العناصر منها الرقابة ، الاشراف والنمط التكنولوجي للعمل وبعضها الآخر غير مباشر كالتعاون والحفاظ على مصلحة المنظمة والعلاقات الاجتماعية سواء بالإيجاب أو بالسلب " ⁴.

¹ محمود، عكاشة . مرجع سابق ، ص 66 .

² كامل ،عويضة ، مرجع سابق ، ص 121-151 .

³ حسين حريم . السلوك التنظيمي . ط3، الأردن : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2002،ص94

⁴ المرجع نفسه ، ص 95 .

خلاصة:

إن الرضا الوظيفي عبارة عن مفهوم مركب مكون من عدة جوانب ،فمن خلال هذه الدراسة قدمنا تعاريف متباينة للرضا الوظيفي حسب وجهات نظر مختلفة للباحثين والعلماء ،حيث تبين أن الرضا الوظيفي العام للموظف يتحقق بتحقيق الرضا الوظيفي الجزئي له كما أن له خصائص متباينة قد تختلف من فرد إلى آخر لذا يتطلب الأمر الإستمرار في دراسة حاجات الأفراد ،والبحث عن الوسيلة الكفيلة بتلبيتها لضمان تحقيق الرضا الوظيفي كما تطرقنا إلى عناصر وعوامل الرضا الوظيفي وأهميته بالنسبة للموظف، المؤسسة، المجتمع وكذا أنواعه.

كما درسنا في هذا الفصل إتجاهات نظرية مفسرة للرضا الوظيفي من بينها نظريات الحاجات الإنسانية ،نظرية العاملين ،نظرية القيمةالخ من النظريات ،والفرد بمختلف خصائصه يتأثر بعدة عوامل لها دور فعال في تحقيق رضاه منها الأجر وفرص الترقيةالخ فهذا مالمسناه في عرضنا للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي .

إضافة إلى ذلك قدمنا من خلال هذا الفصل أساليب وطرق عديدة لقياس الرضا الوظيفي ،والتي تهدف إلى تحديد أساليب دراسة وتقييم مستويات الرضا الوظيفي لتحقيق فعالية المؤسسة ،وأهم هذه الطرق هناك مقاييس موضوعية وذاتية ،الأولى تركز على الآثار السلوكية للفرد كمعدل ترك الخدمة والغياب ودوران العمل ،والثانية أساسها إعداد الاستبيان الذي يحدد مختلف المحاور ذات الصلة بكل العوامل المؤثرة بالرضا الوظيفي فعلى المؤسسة للاعتماد على المقاييس بأكثر دقة وتحليل لضمان نتائج تسهل من اكتشاف الخلل ومعالجته، وفي الأخير تطرقنا إلى نتائج الرضا الوظيفي وانعكاسها إيجابيا أو سلبيا على المؤسسة والموظف.

الجانب الميداني

للدراسة

الفصل الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

1- الدراسة الاستطلاعية و الهدف منها .

2- مجالات الدراسة.

3- المؤسسة محل الدراسة.

4-أدوات جمع البيانات.

5- خصائص عينة البحث.

1- الدراسة الاستطلاعية و الهدف منها :

لقد أجرى الباحثان الدراسة الاستطلاعية على مستوى جامعة الوادي و بالضبط في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية كون هذه الدراسة تسهل على الباحثين الوصول الى مصدر المعلومة الاقرب إلى الصحة محاولين من خلالها مساعدتهما على الاجابة عن التساؤلات المطروحة في اشكالية الدراسة و عموما تهدف الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحثان إلى:

- التأكد من توافر العينة المناسبة و مدى تجانسها.
- استسقاء المعلومات اللازمة و التي تخدم اهداف البحث الاساسية.
- التأكد من توفر متغيرات الدراسة في مجتمع البحث ، وهذا تفاديا لأي صعوبة قد تعيق سير الدراسة من أي ناحية من النواحي.

2- مجالات الدراسة :

يلعب تحديد مجالات الدراسة دورا هاما في إتمام خطوات البحث إتماما سليما فهي توجه الباحث الى الجوانب المهمة من دراسته الميدانية سواء كانت بشرية او زمانية.

- الاطار الزمني : من 17 جانفي 2016 إلى 03 ماي 2016.

سبقت هاته الفترة البحث عن المعلومات الخام للاطار النظري للدراسة ، كما قسمنا هاته الفترة الى جزأين الأول من 17 جانفي إلى 13 مارس 2016 إلى اتمام اجراءات الدراسة الميدانية و جمع المعلومات اللازمة لتحديد عديد المؤشرات التي تخدم المنهج الذي استخدمه الباحثان ، ثم تبعته الفترة الممتدة بين 14 مارس إلى 03 ماي 2016 تخللتها مدة شهر تقريبا بين التحديد النهائي لعبارات للاستمارة و توزيعها ثم استرجاعها لاحقا ، و الملاحظ خلال عملية استرجاعنا للاستمارات قمنا بتوزيع 93 استمارة من أصل 101 ممكنة فقد تعذر علينا الوصول لبعض الاساتذة نظرا لانشغالهم أو عدم تواجدهم داخل الوطن ، ثم استرجعنا 81 استمارة 14 منها ملغية التي تخللتها بنود غير مجابة او مشطوبة بشكل لم نتمكن من استيعاب اجاباتها ، أما باقي

الاستثمارات فقد استلماها غير مؤشرة نهائيا فقد برر الاساتذة ذلك بأن ليس لهم دخل بالادارة أو انهم مشغولون جدا ولا يستطيعون الاجابة و خاصة اساتذة قسم العلوم الانسانية.

- الاطار المكاني للدراسة : قمنا بدراستنا بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي و تحديدا بكلية العلوم الاجتماعية والانسانية .

- الاطار البشري للدراسة (مجتمع الدراسة) :

يتألف مجتمع الدراسة من جميع أساتذة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية المقدر عددهم ب 101 أستاذ بين أساتذة مساعدين و محاضرين و أستاذ دكتور و قد اعتمدنا طريقة المسح الشامل في معاينة مجتمع الدراسة أولا لأن امكانيات الباحثين و عدد الأساتذة يسمح لنا بالمسح الشامل ثم ان طبيعة الموضوع التي تبحث عن علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي وبطريقة المسح الشامل تسمح لنا بإخضاع كافة الاساتذة لأداة الدراسة فيما بعد.

3- المؤسسة محل الدراسة :

- نبذة تاريخية عن جامعة الوادي

مرت جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي بأربعة مراحل بداية من سنة 1995 إلى غاية 2014

المرحلة الأولى 1995-1998 :

أنشأت ملحقة المعهد الوطني للتجارة بالوادي بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 03 جوان 1995 و انطلقت الدراسة لأول مرة خلال الموسم الجامعي 1995/1996 كنواة جامعية أولى بولاية الوادي مقرها ثانوية تكسبت أين ظلت لموسمين حتى تم تحويلها إلى مركز الشهاد سنة 1998 أين درست بها شعبة العلوم التجارية بتخصصين:

إدارة أعمال بداية من الموسم الجامعي 1997/1998

تجارة دولية بداية من الموسم الجامعي 2000/1999.

المرحلة الثانية 1998-2001 :

إضافة إلى ملحقة المعهد الوطني للتجارة التابعة للمعهد الوطني للتجارة بين عكنون استفادت ولاية الوادي من فتح فرع العلوم القانونية والإدارية في الموسم 1998/1999 ومعهد الأدب العربي في الموسم 2000/1999 و التابعين لجامعة محمد خيضر ببسكرة ليتشكل الملحق الجامعي بالوادي.

المرحلة الثالثة 2001-2012 :

أنشأ المركز الجامعي بالوادي سنة 2001 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 277/01 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 حيث تحول الملحق الجامعي إلى مركز جامعي يحوي خمسة معاهد :

معهد العلوم القانونية والإدارية

معهد الآداب واللغات

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

معهد العلوم والتكنولوجيا

معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية

المرحلة الثالثة 2012-2014 :

أنشئت جامعة الوادي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 243-12 و المؤرخ في 4 جوان 2012 الموافق لـ 14 رجب 1433 و تضم :

كلية العلوم و التكنولوجيا

كلية علوم الطبيعة و الحياة

كلية الآداب و اللغات

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

كلية الحقوق و العلوم السياسية

المرحلة الرابعة من 2014 إلى اليوم :

تم تسمية جامعة الوادي بجامعة الشهيد حمه لخضر تبعا للمقرر رقم 01/14 مؤرخ في 29 ذي الحجة 1435 الموافق 23 أكتوبر 2014 المتضمن تكريس تسمية مؤسسات جامعية ، حيث لم تنزل الجامعة في تطور إلى أن وصلت في الموسم الجامعي 2016/2015 إلى تعداد من الطلبة يفوق الـ 20000 مع ما يزيد عن 700 أستاذ و أستاذة مقسمين عبر سبع كليات و معهد للعلوم

الإسلامية:

كلية التكنولوجيا

كلية العلوم الدقيقة

كلية علوم الطبيعة و الحياة

كلية الآداب و اللغات

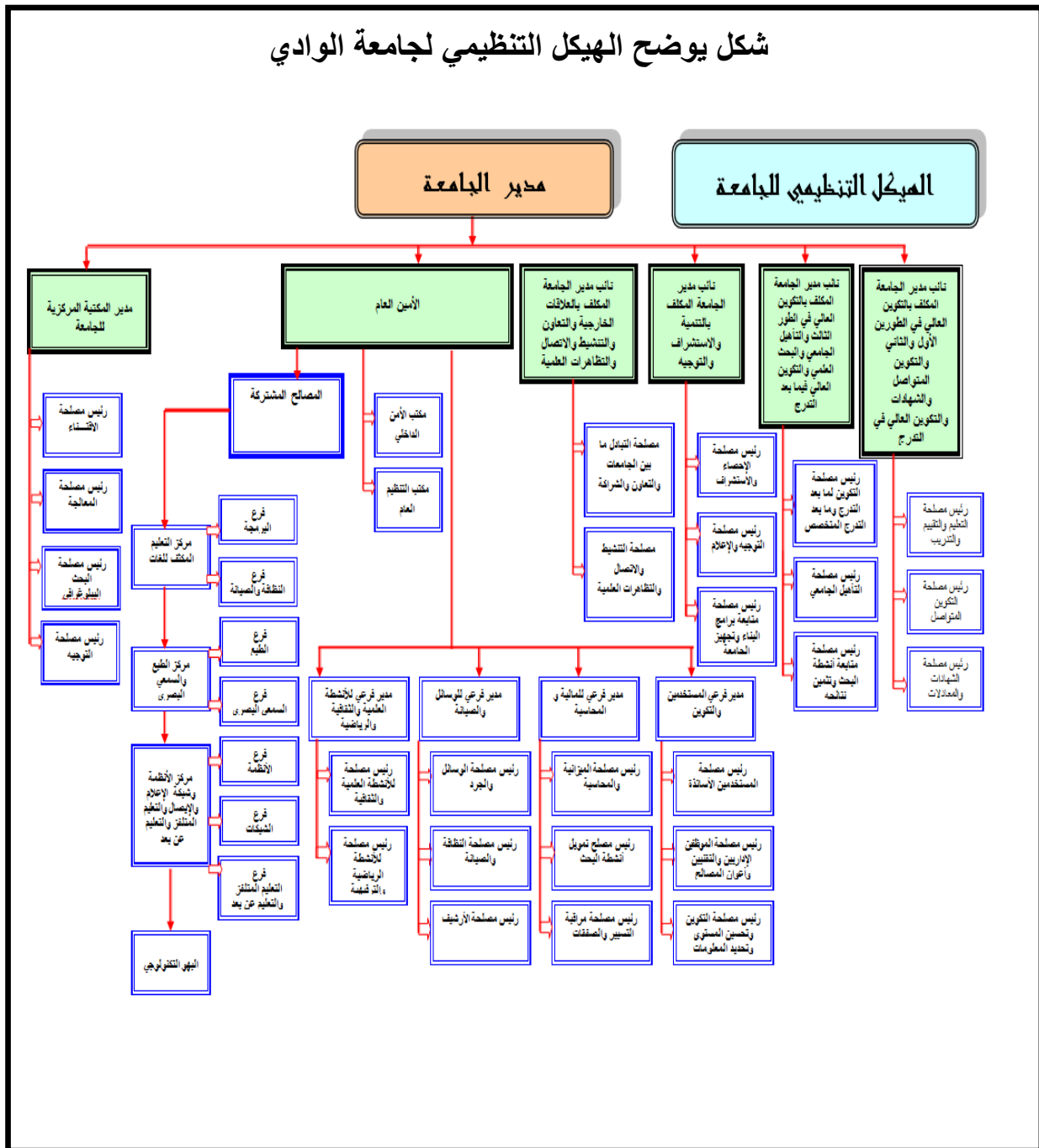
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

كلية العلوم الإقتصادية

كلية الحقوق و العلوم السياسية.¹

¹ المصدر : الموقع الإلكتروني للجامعة.

- الهيكل التنظيمي لجامعة الوادي¹



¹ المصدر : الموقع الإلكتروني للجامعة.

4- أدوات جمع البيانات :

لن يتم البحث العلمي دون أدوات لجمع البيانات التي ستفيدنا في التحقق من فرضيات الدراسة وقد استعملنا :

- **الملاحظة :** "تعرف الملاحظة العلمية بأنها هي الاعتبار المنبه للظواهر أو الحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها وعواملها والوصول إلى القوانين التي تحكمها".¹

و قد اعتمدنا عليها لتحديد بعض المظاهر والسلوكيات في المؤسسة محل الدراسة و ذلك بصدد ضبط المتغيرات المدروسة .

- **الاستبيان :** "هو مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الباحث على المبحوثين وفق توقعاته للموضوع ، و الإجابة تكون حسب توقعات الباحث التي صاغها في استفسارات محددة".²

وقد أدرجنا في الاستبيان الخاص بدراستنا على 38 عبارة مقسمة إلى 3 محاور أساسية بما فيها سؤال حول المؤهل العلمي ، وكانت المحاور على الشكل التالي :

* المحور الأول : خاص بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح، من العبارة 2 إلى العبارة 14.

* المحور الثاني : خاص بالمسؤولية الاخلاقية، من العبارة 15 إلى العبارة 26.

* المحور الثالث : خاص بالرضا الوظيفي، من العبارة 27 إلى العبارة 38.

وقد استعمل الباحثان لتحليل بيانات الاستبيان برنامج spss وهو برنامج لمعالجة البيانات الاحصائية و تحليلها و يتم على مستواه تعريف المتغيرات و استخراج الأساليب الإحصائية التي اعتمدناها في الدراسة وهي كالتالي:

- المتوسط الحسابي: "و يعد من أهم مقاييس النزعة المركزية و أكثرها استخداما في وصف البيانات أو التوزيعات التكرارية وهو معدل متوسط القيم التكرارية .

- الانحراف المعياري: يحسب معدل انحراف الدرجات عن متوسطها وهو أشهر مقاييس التشتت و أكثرها استعمالا ، و يبحث في مدى التشتت في استجابات المبحوثين، فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الاستجابات و عدم تشتتها ، أما اذا زادت قيمته عن الواحد

¹ - عبد الله ، بن عبد الرحمن الواصل . البحث العلمي ، المملكة العربية السعودية ، 1999 . ص 57 .

² - عجيل ، حسين عجيل . فلسفة مناهج البحث العلمي . د ط . مصر : مكتبة مدبولي ، 1999 . ص 149 .

فهذا يعني عدم تركيز الاجابات و تشتتها، كما يفيد في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينهما"¹.

- معامل ارتباط بيرسون: إذا كان (x) و (y) متغيرين و حصلنا على من قيم المتناظرة (x_i و (y_i ، حسبنا القيم المعيارية لهذين المتغيرين فإن معامل ارتباط بيرسون يحسب العلاقة بين المتغيرين (x) و (y).²

5- خصائص عينة البحث:

إن نجاح أي بحث علمي لابد وأن يعتمد على خطوات صحيحة فاختيار عينة البحث له أهمية كبرى للتحقق من فرضيات الدراسة و الاجابة عن تساؤلاتها ، حيث تتوقف صحة نتائج الدراسة إلى مدى تمثيل العينة لمجتمعها، و بما أن هذه الدراسة تبحث في علاقة متغيرين أحدهما بالآخر تحتاج للتجانس بين افراد العينة ، و أن عدد أفراد مجتمع البحث بالإمكان الوصول إليه ارتأى الباحثان الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة و يعرف أسلوب المسح الشامل بأنه : " جمع بيانات و معلومات عن متغيرات قليلة لعدد كبير من الأفراد من أجل وصف الظاهرة بشكل تفصيلي و دقيق ".³

ومن أجل التعرف على المبحوثين تقربنا من مصلحة المستخدمين بالكلية محل الدراسة لأخذ المعلومات اللازمة عن الأساتذة و عددهم حيث حصلنا على جدول لعدد أفراد المبحوثين و المقدرة ب 101 أستاذاً دائماً فكانت الصعوبة في هذه المرحلة هي طريقة الاتصال بهم فكل استاذ لديه يومين أو ثلاث للعمل و الادارة امتنعت عن اعطائنا توقيت عمل الاساتذة فاضطررنا الى العمل بالطريقة التقليدية عند توزيع الاستبيان و هي التجول في قاعات الدروس و المدرجات فأخذ منا هذا الاجراء وقتاً كبيراً و مع عدم تواجد الأساتذة الدائم في الجامعة وجدنا ايضاً صعوبة في استرجاع الاستمارات ، حتى حصلنا في الأخير على 67 استمارة صحيحة.

و قد ارتأى الباحثان حصر خصائص عينة البحث في المؤهل العلمي للمبحوثين والتي تخدم أهداف بحثهما بغض النظر عن الخصائص الاخرى التي لا تخدم أغراض الدراسة و كان توزيعها كالتالي:

¹ أمثال، حسن عبد الرزاق و آخرون. مبادئ الاحصاء الوصفي. مصر : الدار الجامعية ، 2002، ص 115-116.

² شفيق، العتوم . طرق الاحصاء (تطبيقات اقتصادية و ادارية باستخدام برنامج spss) . الأردن : دار المناهج ، 2008، ص 67.

³ ربحي، عليان و عثمان غنيم . مناهج و أساليب البحث العلمي بين النظرية و التطبيق. ط1، الأردن : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2000 ، ص 44.

الجدول رقم (01) : يوضح توزيع المبحوثين على أساس المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ماجستير	47	70.14%
دكتوراه	12	17.91%
تأهيل جامعي	08	11.95%
المجموع	67	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة يتكونون من أساتذة بشهادة ماجستير بنسبة 70% ، ثم رتبة الدكتوراه بنسبة 18% تقريبا و أخيرا التأهيل الجامعي بنسبة 12% تقريبا.

تعود النسبة الكبيرة للأساتذة الحاملين شهادة الماجستير و تغلبهم على باقي المستويات الأخرى كون جامعة الوادي جامعة فنية بالأصل ، و أن المشاريع الكبرى مثل الدكتوراه و فتح التخصصات الجديدة بدأت حديثا ، لهذا السبب نجد نسبة الشهادات العليا بين الأساتذة نسبتها منخفضة مقارنة بالأساتذة حاملي شهادة الماجستير.

الفصل الثاني: تحليل و تفسير البيانات

1- مناقشة بيانات الفرضية الأولى.

2- مناقشة بيانات الفرضية الثانية.

3- الاستنتاج العام للدراسة.

1- مناقشة و تفسير بيانات الفرضية الأولى :

- قبل الشروع في مناقشة و تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الأولى و يجب علينا توضيح المتغيرات التي استعملناها للتعبير عن العلاقة وهي كالتالي:
- المتغيرات المستقلة المستعملة في الفرضية الأولى : العدالة الوظيفية ، مشاكل إدارية ، توفير النقل، توفير السكن، الحصول على رواتب ،فرص التقدم و الترقية .
 - المتغيرات التابعة المستعملة في الفرضية الأولى: الرضا عن متابعة الأداء، الرضا عن التوزيع الكمي للحصص، النزاع من كثرة النقل ، ظروف العمل المريحة ، الرضا عن توزيع المهام ، الرضا عن متابعة الأداء البيداغوجي، إجراءات إدارية تشكل عائق في العمل.

الجدول رقم (02): يوضح العلاقة بين المؤهل العلمي والرضا عن متابعة الأداء البيداغوجي للأساتذة .

الرضا عن متابعة الأداء		نعم		لا		المؤهل العلمي
ت	%	ت	%	ت	%	
47	%100	10	%21.28	37	%78.72	ماجستير
12	%100	6	% 50	6	%50	دكتوراه
8	%100	5	%62.5	3	%37.5	تأهيل جامعي
67	%100	22	%31.35	46	%68.65	المجموع

من الاتجاه العام للجدول نرى أن ما نسبته %68.65 من المبحوثين غير راضين عن متابعة آدائهم من قبل الإدارة فهم يرون أن الأساتذة ذوي الدرجات الأعلى يعاملون بطرق جديدة يدعم هذا الاتجاه %78.72 من الأساتذة المتحصلين على درجة ماجستير وبدرجة أقل الأساتذة أصحاب الدكتوراه بنسبة %50 ثم تليها نسبة %37.5 من الأساتذة أصحاب التأهيل الجامعي.

ثم إن ما نسبته 31.35% من المبحوثين راضين عن متابعة الإدارة لآدائهم البيداغوجي مهما كانت درجاتهم يدعم هذا الاتجاه 62.5% من الأساتذة المتحصلين على شهادة الدكتوراه وبدرجة أقل أصحاب شهادة الماجستير بنسبة 21.28%.

نستنتج أن معظم أساتذة الكلية أن الإدارة لا تتابع آدائهم البيداغوجي بشكل عادل فيما يحض درجاتهم فأصحاب شهادة الماجستير يحسون بنوع من التمييز على حساب زملائهم الدكاترة أو أصحاب الدرجات العليا ، فهذا راجع لعدم توفير الإدارة ظروف عمل مناسبة فواقع الحال غير مربح وهذا ما أثبتته دراسة حول علاقة الرضا الوظيفي بالقصور الاداري ، فكلما كان هناك قصور في مجال من مجالات الادارة كانت نسبة الرضا ضئيلة .

ثم إن تجنب بعض الأساتذة وعلنا الإجابات على بنود الاستبيان الذي طرحناه هودليل أيضا على تخوف البعض منهم من الإدارة ، فصرحوا لنا أن دورهم يكمن في عملية التدريس ولا يهتمون بأمر أخرى . ناهيك عن إرجاع عدد من الإستثمارات بيضاء غير مؤشرة أيضا.

الجدول رقم (03): يوضح علاقة رضا الأساتذة عن توزيع المهام بالعدالة الوظيفية للإدارة .

الرضا عن توزيع المهام العدالة الوظيفية		لا		نعم		المجموع	
		ت	%	ت	%	ت	%
لا		28	66.67%	14	33.33%	42	100%
نعم		15	60%	10	40%	25	100%
المجموع		43	64.18%	24	35.82%	67	100%

من الاتجاه العام للجدول نجد أن ما نسبته 64.18% من الاساتذة غير راضين عن توزيع المهام بينهم يدعم هذا الاتجاه ما نسبته 67% تقريبا من الأساتذة الذين يرون أن الجامعة لا توفر لهم عدالة وظيفية ويدعم هذا الرأي ايضا ما نسبته 60% من الأساتذة الذين يرون وجود عدالة وظيفية بينما يوجد ما نسبته 35.82% من الأساتذة يقرون بوجود عدالة في توزيع المهام يدعم هذا الاتجاه 40% من الأساتذة الذين يرون أن الجامعة توفر عدالة وظيفية

بينهم ثم بنسبة أقل قدرها 33% من الأساتذة الذين يرون عدم وجود عدالة وظيفية يدعمون هذا الرأي أيضا.

نستنتج من الجدول أعلاه أن أساتذة الكلية غير راضين عن المهام الموكلة إليهم ، فهم يرون عدم وجود عدالة وظيفية فالإدارة لا تراعي عوامل خفض توتر الموظفين العاملين فيها وما يؤكد هذا الطرح هو تأكيد " هرزبرغ" على أهمية إشباع الحاجات لتحقيق الذات الممثلة في الإنجاز والتقدم والرضا الوظيفي ، فهذه العوامل قد طرحناها في الجزء النظري كمؤشرات مؤثرة في الرضا الوظيفي .

وما يؤكد هذا الطرح عدم " اهتمام الإدارة باتباع حاجات الموظفين – هو أن نسبة 60% أيضا من الأساتذة الذين يرون أن الجامعة توفر عدالة وظيفية يؤكدون على عدم عدالة توزيع المهام والأدوار بين الأساتذة ، فهذه المسألة تشغل إهتمام جل أساتذة الكلية .

الجدول رقم (04): يوضح العلاقة بين توفير الإدارة فرص تقدم وترقية للأساتذة والاجراءات الادارية التي تعيق عملهم.

المجموع		نعم		لا		التعرض لمعيقات الإدارة
ت	%	ت	%	ت	%	توفر فرص التقدم والترقية
36	100%	26	72.22%	10	27.78%	لا
31	100%	16	51.61%	15	48.39%	نعم
67	100%	42	62.69%	25	37.31%	المجموع

من الاتجاه العام للجدول نجد ما نسبته 62.69% من المبحوثين يقرون بوجود اجراءات ادارية تعيق عملهم داخل الكلية يدعم هذا الاتجاه ما نسبته 72.22% من الساتذة الذين لا توفرلهم الإدارة فرص تقدم وترقية في هيكلها ، ونلاحظ أن نسبة 37.31% من الأساتذة لا يتعرضون للإجراءات الإدارية تعيق عملهم يدعم هذا الإتجاه 48.31% من الاساتذة الذين توفرلهم الإدارة فرص تقدم وترقية بنسبة 27.78% .

نستنتج من بيانات الجدول أعلاه أن أغلب الأساتذة في الكلية ممتعضون من العمليات الإدارية وخاصة في ما يتعلق بتوفير فرص التقدم والترقية في المناصب الإدارية ، فمن شروط الرضا توفير الأمن النفسي داخل العمل إضافة إلى ترجمة نتائج عمل الفرد إلى التعزيز والدعم من قبل المنظمة وأن تكون له تجربة في تقدير الطريقة التي يمارس بها عمله وهذا ما تطرقنا إليه في الجزء النظري من المذكرة ، ثم إن امتعاض العامل ونفوره من بعض العمليات الإدارية داخل التنظيم له أثر سلبي على مردوده وعمله، وهذا يلاحظ في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية فلا نجد الكثير من الأساتذة يخصصون أوقات زائدة لإستفسارات الطلبة أو توجيههم بحكم عدم توفر المرافق اللازمة كمكاتب أو قاعات منتظمة لإجراء عمليات توجيه وتكوين الطلبة ، فالإدارة وجب عليها أن تراعي هذا الجانب من عملياتهم ، ثم إن الأساتذة يضطرون إلى إكتفائهم بالعملية التعليمية فقط مما يحبط رغبة أساتذة في بعض الأحيان لاتخاذهم قرارات تخص تحسين عملية التحصيل العلمي لطلبة الكلية .

الجدول رقم(05): يوضح علاقة توفير الجامعة لظروف العمل المريحة بتعرض

الأساتذة لمشاكل إدارية:

المجموع		نعم		لا		توفير ظروف العمل المريحة وجود مشاكل إدارية
ت	%	ت	%	ت	%	
25	%100	11	%56	14	%44	لا
42	%100	16	%19.05	34	%80.95	نعم
67	%100	42	%28.36	48	%71.64	المجموع

من الاتجاه العام للجدول نلاحظ ان ما نسبته 71.64% من الأساتذة لا توفر لهم الحاجة ظروف عمل مريحة يدعم هذ الاتجاه ما نسبته 80% من الأساتذة الذين يواجهون مشاكل إدارية في عملهم ثم بنسبة أقل تقدر ب 44% من الأساتذة الذين لا يواجهون أي مشاكل إدارية ، ثم نجد بنسبة 28.36% من الاساتذة يعملون الذين لا يواجهون مشاكل إدارية ثم بنسبة قليلة تقدر ب 19% من الاساتذة الذين يواجهون مشاكل إدارية .

نستنتج من خلال بيانات هذا الجدول أي الأساتذة غير راضين عن ظروف العمل ، فهذه الظروف تعتبر عوامل وقائية كما أدرجها هرزبرغ" وهي عدم الرضا عن الظروف التي تحيط بالعمال كالرئاسة والإدارة ، والشيء الذي يؤكد تلك هو إقرار الأساتذة بوجود مشاكل إدارية التي كان من المفروض على الجامعة توفير ظروف أفضل بشعورها بمسؤولياتها ، فهناك عناصر وجب على الإدارة توفيرها وهي الاهتمام بالعمال وفهمهم ثم مشاركتهم كعمل جماعي يتم به العاملين على مستواها شعورهم بتوفير الإدارة الإمكانيات تعمل على تحسين أوضاعهم ، ثم إنه من خلال الدراسة الميدانية لاحظنا بعض التذمر من بعض الإجراءات الإدارية ، فهناك أساتذة أعطوا للباحثين أبسط مثال على إمكانية حصولهم على جهاز العرض الحائطي شبه مستحيل مع كثرة الطلبات فيضطرون الى التدريس بدل عرض المعلومات التي يرون أنها مهمة وتستحق عرضها على الطلبة .

ثم إن طلب الباحثين من الأساتذة توضيح طبيعة المشاكل الإدارية تعيق عمله و التي تتعرضون لها فالأساتذة بشكل عام يمتنعون من البطء في استخراج الوثائق وعدم تحديد المسؤوليات بشكل واضح بنسبة 33.33% و 30.95% على التوالي فالبعض منهم إذا أراد استخراج وثيقة يضطر إلى دخول مكاتب عديدة فكل مكتب يوجهه إلى مكتب آخر وهكذا وبدرجة أقل : امتعاضهم من البيروقراطية السلبية بنسبة 21.43% كما أن هناك مشاكل أخرى متنوعة بنسبة 14.29% كعدم قبول مبررات الغياب و خصم مباشر من الراتب (راجع الملاحق ، ملحق رقم 03).

الجدول رقم(06): يوضح مدى توفير الجامعة لوسائل النقل لصالح موظفيها.

النسبة	التكرار	
91%	61	لا
9%	6	نعم
100%	67	المجموع

من خلال نتائج الجدول نرى أن ما نسبته 91% من الأساتذة لا توفر لهم الجامعة وسائل نقل بمقابل 9% منهم توفر لهم الجامعة وسائل نقل.

إن النسبة العالية التي تخص عدم توفير وسائل نقل لصالح أساتذة الكلية تترجم نقص تغطية الإدارة لبعض المتطلبات الوظيفية للأساتذة ، فهو جانب مهم يمكن أن يساعد على توفير جو للرضا الوظيفي داخل الكلية ، فنحن كطلبة عادة ما نتحسس بعض التأخرات من الأساتذة خاصة في الحصص الأولى ، وهذا لعدم توفر وسائل نقل خاصة بالأساتذة ، فحتى اللجوء لحافلات الطلبة صعب بحكم اكتظاظها خاصة في الساعات الأولى من الصباح وعدم وجود خطوط نقل حضري توصل إلى الجامعة ، فيضطر الأستاذ دائما لأساليب عديدة كتحملة نفقات زائدة في عملية التنقل.

كذلك نجد أنه من متطلبات ومسؤوليات المؤسسات توفير وسائل النقل لعمالها كعناصر وجب على المنظمات أخذها بعين الاعتبار كما أوردناه في الجزء النظري من الدراسة .

الجدول رقم(07): يوضح مدى توفير الجامعة المساكن وظيفية لصالح الاساتذة:

النسبة	التكرار	
59.70%	40	لا
40.30%	27	نعم
100%	67	المجموع

من الجدول أعلاه نلاحظ أن ما يقارب نسبة 60% من الأساتذة لا توفر لهم الجامعة

مساكن وظيفية بينما نجد 40% من الأساتذة توفر لهم الجامعة مساكن وظيفية.

تفسر النسبة الغالبة بعدم توفير الجامعة لمساكن وظيفية بعجزها عن تغطية متطلبات الأساتذة فهذا الجانب مهم جدا لتوفير الراحة النفسية للموظفين بصفة عامة فمجالات المسؤولية الاجتماعية لها عدة عناصر كما أدرجناه في الجزء النظري ويتضمن ذلك إسكان العاملين ونقلهم كجزء من التزامات المنظمات حول العاملين ، والشيء الملاحظ عند إجرائنا للدراسات الاستطلاعية أن عدد من الأساتذة يضطرون إلى اللجوء إلى البقاء في الفنادق لالتحاق بعملهم

بحكم بعدهم الجغرافي عن مقر الولاية ، لكن الشيء الآخر أن الجامعة لا تسمح لهم بالمبيت في إقامات الطلبة بحسب قول من قابلناهم من أساتذة فهم يرونه حل مؤقت على الأقل.

بالرغم من هذا فالكثير من الأساتذة يتأملون في الإدارة الجديدة لرفع مستوى الخدمات المقدمة للأساتذة على الأقل حلول مؤقتة مرضية لهم.

الجدول رقم(08): يوضح ضرورة توفير النقل والسكن وعلاقته بانزعاج الأساتذة

من التنقل الكثير لأداء العمل

إنزعاج الاساتذة من التنقل ضرورة توفير السكن	لا		نعم		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
لا	1	25%	3	75%	4	100%
نعم	12	19%	51	81%	63	100%
المجموع	13	19.4%	54	80.6%	67	100%

من الاتجاه العام للجدول نلاحظ أن ما نسبته 80% من الاساتذة ينزعجون من كثرة التنقل لأداء عملهم يدعم هذا الإتجاه 81% من الأساتذة الذين يرون أن توفير السكن الوظيفي والنقل ضروريا ونجد أيضا دعما كبيرا لهذا الاتجاه من الأساتذة الذين يرون أن السكن والنقل غير ضروري بنسبة 75% .

ونلاحظ أيضا نسبة 19.4% من الأساتذة لا ينزعجون من التنقل لأداء العمل يدعم هذا الإتجاه ما نسبته 25% من الأساتذة الذين يرون أن توفير النقل والسكن غير ضروري . وبنسبة أقل تقدر بـ 19% من الأساتذة الذين يرون أن توفير السكن والنقل ضروري يدعمون هذا الإتجاه أيضا.

نستنتج من خلال نتائج الجدول أن أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية منزعجون من التنقل الكثير لأداء العمل بحكم عدم توفير الجامعة لوسائل نقل أو عدم توفير سكنات وظيفية لصالحهم فنتائج الجدول (7) توضح ذلك ثم إن الحاجة الملحة للاستقرار هو مطلب

وظيفي لسائر عمال الجامعة ، فهذه المسألة تعتبر حاجات الانجاز كما عرضها " ماكليلاند" فالتحاق العمال بالمنظمة فرصة لحل مشكلاتهم ويصنعون لأنفسهم أهدافا يمكن الوصول إليها ، ثم إن غياب فرص حل المشكلات يعتبر إحباطا بالنسبة للاستقرار بتوفير السكن أو توفير النقل للعمال على الأقل، وطبعاً هذا حق مشروع لكل عمال الجامعة.

الجدول رقم (09): يوضح علاقة رضا الأساتذة عن التوزيع الكمي لحصص التدريس بحصولهم على رواتبهم.

المجموع		نعم		لا		رضا الأساتذة عن التوزيع الكمي للحصص حصول الأساتذة على رواتبهم وباستمرار
ت	%	ت	%	ت	%	
10	%100	5	%50	5	%50	لا
57	%100	41	%72	16	%28	نعم
67	%100	46	%68.65	21	%31.45	المجموع

من الإتجاه العام للجدول نجد ما نسبته 68.65% من الأساتذة راضين عن التوزيع الكمي للحصص يدعم هذا الاتجاه 72% من الأساتذة الحاصلين على رواتبهم وباستمرار ثم يشكل أقل الأساتذة الذين يحصلون على رواتبهم بشكل متذبذب بنسبة 50% ثم نجد ما نسبة 31.45% من الأساتذة غير راضين عن التوزيع الكمي للحصص يدعم هذا الإتجاه ما نسبته 50% من الأساتذة الذين يجدون تذبذب في رواتبهم ثم يدعم هذا الإتجاه وبشكل أقل 28% من الأساتذة الذين يحصلون على رواتبهم وباستمرار.

نستنتج من نتائج الجدول أعلاه أن أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة الوادي راضين عن التوزيع الكمي للحصص يحكم حصولهم على رواتب بصفة مستمرة ومقنعة فالأستاذ الجامعي بحكم طبيعة عمله ليس لهم كم كبي من الحصص لكن تبقى على الإدارة تنظيم هذه الحصص ، ففي كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة الوادي تعمل الإدارة على وضع الحصص مقاربة قدر الإمكان لكل أستاذ وهذا الشيء جيد ويعمل على

إرضاء كل الأساتذة وخاصة الذين يضطرون لقطع مسافات طويلة أو الأساتذة ذوي الوظائف الإدارية . كما يسهل على الإدارة عملية المراقبة البيداغوجية وهذا ما لمسناه أيضا من خلال الدراسة الميدانية فكل أستاذ لديه حصص في أيام متقاربة لتسهيل عليه عملية التدريس والتحضير.

الجدول رقم(10) يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المسؤولية تجاه اصحاب المصالح و الرضا الوظيفي.

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
المسؤولية تجاه أصحاب المصالح	67	15.28	2.38	0.46	دالة عند 0.01
الرضا الوظيفي		16.10	1.82		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل إرتباط بيرسون هي 0.46 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الجزئية الأولى والتي تنص على أن هناك علاقة بين المسؤولية تجاه أصحاب المصالح والرضا الوظيفي.

إن تفسير وجود العلاقة بين المسؤولية تجاه أصحاب المصالح والرضا الوظيفي وهي علاقة طردية أي أنه كلما زاد التزام إدارة الجامعة بالمسؤولية تجاه الأساتذة بصفة خاصة زاد رضاهم الوظيفي وكلما نقص التزام الجامعة بالمسؤولية تجاه أصحاب المصالح ينقص نسبة الرضا الوظيفي لدى الأساتذة في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، وهذا ما تثبته دراسة "أحمد مديوس" في دراسته حول العلاقة بين أنواع الاتصال رئيس ومرووس بالرضا الوظيفي

وإثباته للعلاقة بين اتصال رئيس ومرووس بالرضا علاقة طردية كما يدعم هذا الطرح دراسة ليث حسين وريم الجميل حول دراستهما للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وانعكاساتها على أخلاقيات العمل التي خلصت إلى أن المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين تعمل على تحقيق أهداف العمال وتزيد من انتمائهم وولائهم للمنظمة.

وما يفسر هذا الطرح أيضا النتائج المتحصل عليها من خلال الجداول وهي كالتالي :

من 2 إلى 9.

- 68% من الأساتذة غير راضين عن متابعة آدائهم البيداغوجي ويرون أن هناك تمييز في الادارة بين الاساتذة على أساس مؤهلاتهم العلمية.

- 64% من الأساتذة غير راضين عن توزيع المهام بينهم فالجامعة لا تلتزم بالعدالة الوظيفية التي يتوقعونها.

- 71% من الأساتذة لا توفر لهم الجامعة ظروف عمل مريحة فهم يشكون من وجود عدد من المشاكل الإدارية والجامعة لا تلتزم بحل هذه المشاكل.

- 91% من الأساتذة منزعين من عدم إلتزام الجامعة بنقلهم ، فنسبة 60% بينهم لا توفر لهم مساكن لذلك يرون النقل ضروريا .

وبناء على نتائج قيمة معامل الارتباط ونتائج جداول التفسير يمكننا القول أن أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية غير راضين كون الجامعة غير ملتزمة بمسؤوليتها تجاههم.

ومنه يمكننا أن تقبل الفرضية الجزئية الاولى التي تنص على أن هناك علاقة بين مسؤولية الجامعة تجاه أصحاب المصالح والرضا الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية.

2- مناقشة وتفسير بيانات الفرضية الثانية :

لقد استعملنا للتعبير عن العلاقة بين متغيري الفرضية الجزئية الثانية عدة متغيرات جزئية نذكرها:

المتغيرات المستقلة المستعملة في الفرضية الجزئية الثانية : الالتزام بالوعود، حماية العمال من الضرر، المشاركة في وضع الخطط ، الحفاظ على قيم المجتمع، توفير المرافق الضرورية للعمل، السعي لرفاهية العمال، وجود دليل أخلاقي للمؤسسة.

المتغيرات التابعة المستعملة في الفرضية الجزئية الثانية: الرضا عن مكان العمل، المكاتب الخاصة، الرضا عن نظافة المحيط، الرضا عن المهام، المرافق الصحية، الفساد الاداري.

الجدول رقم (11): يوضح مدى إلتزام الجامعة بالوعود التي تقطعها لصالح

الأساتذة :

النسبة	التكرار	
58.2%	39	لا
41.8%	28	نعم
100%	67	المجموع

تبين لنا من خلال معطيات الجدول أن ما نسبته 58.2% من الأساتذة يرون أن الجامعة لا تلتزم بالوعود التي تقطعها لصالحهم في مختلف جوانب عملهم ، وما نسبته 41.2% من العمال يرون أن الجامعة توفي بالوعود التي تقطعها لصالحهم ، تفسر هذه النتائج كون إدارة الجامعة لا تزال فتية فخلال الخس سنوات الأخيرة والتي درسنا فيها تعاقبت 3 إدارات على تسيير الجامعة ، والسبب هو تذمر الأساتذة من وضعياتهم وعدم إلتزام الجامعة بالوعود أو المطالب التي تعد الإدارة تحقيقها لكن في نفس الوقت نجد أن معظم الأساتذة يتفائلون بالإدارة الجديدة وهذا ما لمسّه الباحثان من خلال الحديث إلى عدد من الأساتذة خلال الدراسة الميدانية بالرغم من ذلك فإن الأساتذة وبطبيعة الحال كأبي من العمال الآخرين على مستوى المؤسسات

الجزائرية بأنواعها لا يؤمنون إلا بالملموس أو الإنجازات لذلك نجد أكثر من نصف الأساتذة لا يرون أن الجامعة تفي بوعودها وتلتزم بها تجاههم .

الجدول رقم (12): يوضح علاقة وجود المرافق الصحية بحماية الجامعة للأساتذة من الضرر والإساءة:

وجود المرافق الصحية		لا		نعم		المجموع	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
لا	37	71%	15	29%	52	100%	
نعم	8	53.3%	7	46.7%	15	100%	
المجموع	45	67.16%	22	32.84%	67	100%	

من الاتجاه العام للجدول نجد أن ما نسبته 67.16% من الأساتذة ينفون وجود مرافق صحية تخصصهم في الجامعة يدعم هذا الإتجاه 71% من الأساتذة الذين يقرون بعدم حمايتهم من طرف الإدارة من ك أشكال الضرر والإساءة وبنسبة أقل تقدر بـ 53% الذين يرون أن الإدارة تحميهم من الضرر والإساءة.

ثم نجد مانسبته 32.84% من الأساتذة يقرون بوجود مرافق صحية يدعم هذا الاتجاه 46.7% من الأساتذة الذين يرون أن الإدارة تعمل على حمايتهم من الضرر والإساءة ويدعمه أيضا نسبة 29% من الأساتذة الذين يرون أن الإدارة لا تعمل على حمايتهم من الضرر والإساءة.

نستنتج من نتائج الجدول أن المبحوثين يرون أن الجامعة لا توفر لهم اهتمام من الناحية الصحية ، فبالرغم من وجود مركز طبي على مستوى الجامعة يخص الموظفين إلا أن معظم الأساتذة لا يعلمون بوجوده لأنهم أصلا يعتقدون أن الإدارة لا تعمل على حمايتهم من الضرر و الاساءة حتى تقوم بالحرص على صحتهم ، فنحن تأكدنا ميدانيا من وجود مركز طبي يخص الموظفين لكنهم لا يعلمون بوجوده فهذا دليل على تقصير في العملية الإدارية وقصور في الاتصال بين الإدارة والأستاذ فإلتزام الجامعة هنا يشوبه نقص ويؤثر هذا على رضا العاملين فيها وخاصة الأساتذة فتحقق الرضا الوظيفي عبر تحقيق العامل لذاته عبر عدة مراحل مدرجة

حسب " ماسلو" فلا يمكن أن يحقق الفرد داخل التنظيم ذاته ويشوبه نقص في حاجاتهم الفيزيولوجية كما هو مدرج في الجزء النظري للدراسة .

الجدول رقم(13): يوضح علاقة مشاركة الأساتذة في وضع خطط تخص الجامعة

بالرضا عن توزيع المهام

المجموع		نعم		لا		الرضا عن توزيع المهام مشاركة الإدارة في وضع الخطط
ت	%	ت	%	ت	%	
49	%100	15	%30.62	34	%69.38	لا
18	%100	10	%55.56	8	%44.44	نعم
67	%100	25	%37.32	42	%62.68	المجموع

من خلال الاتجاه العام للجدول نجد ما نسبته 62.68% من المبحوثين غير راضين عن توزيع المهام بينهم يدعم هذا الاتجاه 69.38% من الأساتذة الذين لا تشاركونهم الإدارة في وضع خطط مصيرية تخص الجامعة ، ثم نجد نسبة 37.32% من المبحوثين يرون أن هناك عدالة وظيفية توفرها الجامعة يدعم هذا الاتجاه 55.56% من الاساتذة الذين تشاركونهم الإدارة في وضع خطط مصيرية تخص الجامعة.

نستنتج من خلال الجدول أن هناك عدم رضا الأساتذة عن توزيع المهام بينهم وهي ذات علاقة بمشاركة الإدارة في وضع خطط مصيرية تخص الجامعة لذلك نجد نسبة كبيرة من الأساتذة الذين لا تشاركونهم الإدارة في وضع خطط مصيرية تخص الجامعة غير راضين عن توزيع المهام وهو جانب القصور في علاقة الإدارة بالأستاذ فالحاجة إلى الانتماء مفقودة عند الأساتذة وكما أوردها " ماسلو" فالعامل دائما يسعى لتكوين علاقات إجتماعية سواء مع زملاء العمل أو الإدارة ، ثم إن نتائج الجدول رقم 3 تفسر أيضا هذه النتائج فالأساتذة يشعرون أن هناك نوعا من التمييز بين بعض الأساتذة سواء في توزيع مهامهم أو في المتابعة العادلة للأساتذة بغض النظر عن رتبته ومؤهله العلمي ثم إن تهرب بعض الأساتذة م الإجابة على الاستبيان بحجة أن لاعلاقة له بالإدارة برغم أن عمل الأستاذ تشرف على تنظيمه الإدارة من

متابعات وتوفير عديد الوثائق لصالح الأستاذ، وهذا ما ينطبق على رؤية " دوك أودين" بأن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة الوظيفة في حد ذاتها على توفير العوائد ذات المنفعة والقيمة العالية لكل فرد على حد سواء وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية للفرد كان أكثر رضا ، وكلما عجز العمل على توفير تلك العوائد والمتطلبات كان رضاه قليلا وهو ما تطرقنا إليه في الجزء النظري.

الجدول رقم (14): يوضح علاقة الرضا في مكان العمل بمحافظه الجامعة على قيم

المجتمع داخل حرمها:

المجموع		نعم		لا		الرضا عن مكان العمل الحفاظ على قيم المجتمع داخل الجامعة
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	46	%34.79	16	%65.21	30	لا
%100	21	%47.62	10	%52.38	11	نعم
%100	67	%38.2	26	%61.2	41	المجموع

من الاتجاه العام للجدول نجد أن ما نسبته 61.2% من المبحوثين غير راضين عن مكان العمل يدعم هذا الإتجاه 65.21% من الأساتذة الذين يعتقدون أن الجامعة لا تحافظ على قيم المجتمع داخل حرمها ، ثم نجد أن نسبة 38.2% من المبحوثين راضين عن مكان العمل " جامعة الوادي " يدعم هذا الإتجاه 47.62% من الأساتذة الذين يعتقدون أن الجامعة تحافظ على قيم المجتمع داخل حرمها.

نستنتج من هذا الجدول أن معظم الأساتذة ممتعضين من مكان عملهم بحكم أن الجامعة غير محافظة على قيم المجتمع وبحكم الانفكاك الجزئي بين الإدارة والأستاذ فالعلاقة بين الأستاذ والإدارة تكون ورقية وثائقية فقط، وهذا ما لمسناه من خلال الدراسة الميدانية باستثناء بعض الأساتذة النشطين في المجال الإداري فهم همزة الوصل بين الأستاذ والإدارة وبين الطالب والإدارة ، ثم إن نتائج الجدول (4) ، (5) ، (9) تعطينا صورة واضحة عن بعد

الإدارة بالأستاذ لذلك نجد هذه النسبة الكبيرة من الأساتذة غير راضين عن مكان عملهم ، ثم إن هناك أسباب أخرى كبعد بعض الأساتذة الجغرافي عن مقر الولاية وعدم توفير المسكن لهم بالإضافة إلى النقل فهذه أيضا أسباب وجيهة يمكن أن تفسر نتائج الجدول.

أما من الناحية الاجتماعية فمدينة الوادي مدينة محافظة إلى حد بعيد وإن عدم حفظ الجامعة لهذه المعايير قد تسبب بعض القلق للعديد من الأساتذة أو القائمين على الجانب الإداري على حد سواء ، فنلاحظ في محيط الجامعة عديد التصرفات والمواقف المخالفة لقيم المجتمع السوفي التي يجب أن تقنن وتوثق وتعاقب الجامعة على مخالفتها حتى يصبح الحرم الجامعي موائما لعاداتنا وتقاليدينا بشكل أفضل ، فالأستاذ بجامعة الوادي يسعى دائما أن تكون للجامعة صدى على المستوى الوطني في جميع المجالات لذلك وجب على الإدارة العمل على تحسين صورة الجامعة وتلميعها لتصبح من أفضل الجامعات على المستوى الوطني لما لا.

الجدول رقم(15): يوضح علاقة توفير الجامعة للمرافق الضرورية بسعي الأساتذة

لتوفير مكاتب خاصة :

انزعاج من غياب مكاتب للأساتذة توفير الجامعة للمرافق	لا		نعم		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
لا	5	10.42%	43	89.58%	48	100%
نعم	3	15.79%	16	84.21%	19	100%
المجموع	8	12%	59	88%	67	100%

من الاتجاه العام للجدول نجد أن نسبة 88% من الأساتذة منزعجين من عدم توفر مكاتب خاصة لهم يدعم هذا الاتجاه قرابة 90% من الاساتذة الذين يقرون بعدم توفر المرافق الضرورية في الجامعة ، ثم تليها نسبة 12% من الاساتذة لا ينزعجون من عدم وجود مكاتب خاصة بالاساتذة يدعم هذا الاتجاه 15% من الاساتذة الذين يرون ان الجامعة توفر لهم المرافق الضرورية التابعة لعملهم.

نستنتج من خلال هذا الجدول أن مجمل الأساتذة تقريبا غير راضين عن غياب مكاتب خاصة بهم فهم ايضا لا يجدون عديد المرافق الأخرى الخاصة بهم كالمقاهي ومقاهي الانترنت ومصليات.... الخ ، ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها وبحديثنا لبعض الأساتذة أخبرونا أن الجامعة لا توفر لهم حتى وجبة غذاء محترمة حتى تقوم بإنشاء مكاتب للأساتذة ، ثم إن نتائج الجدول (13) تفسر أيضا إتجاهات المبحوثين السلبية نحو إنزعاجهم من عدم وجود مكاتب ومرافق خاصة في مستوى تطلعاتهم ، وهذا مؤشر على عدم رضا الأساتذة فشعور المبحوثين بالضجر من هذه العوامل العديدة وهي من مظاهر عدم الرضا التي أوردناها في الجزء النظري من الدراسة.

الجدول رقم(16): يوضح علاقة سعي الجامعة لرفاهية الاستاذ برضاهم عن محيط الجامعة :

المجموع		نعم		لا		الرضا عن نظافة محيط الجامعة سعي الجامعة لرفاهية الاستاذ
ت	%	ت	%	ت	%	
53	100%	10	18.87%	43	81.13%	لا
14	100%	4	28.57%	10	71.42%	نعم
67	100%	14	32.90%	53	79.10%	المجموع

من الاتجاه العام للجدول نجد أن 79.1% من الاساتذة غير راضين عن نظافة محيط الجامعة يدعم هذا الاتجاه 81.3% من الاساتذة الذين ينفون سعي الجامعة لرفاهيتهم وعملهم ضمن جو مثالي ، ثم نجد نسبة 20.9% من الأساتذة راضيون عن نظافة محيط الجامعة يدعم هذا الاتجاه 28.57% من الاساتذة الذين يرون أن الجامعة تسعى لرفاهيتهم.

نستنتج من خلال الجدول السابق أن نظافة محيط الجامعة تشغل الأساتذة ومنزعجين من عدم نظافته فالجامعة حسب رأيهم لا تسعى لرفاهيتهم ، فهم يولون أهمية لنظافة المحيط رغم تواجد عدد من العمال المهنيين القادرين على الحرص على نظافة الجامعة ، لكن الشيء الأكثر تأثيرا هو تواجد مشاريع لتنظيف الجامعة وإعلان الجامعة عن إستشارات تخص هذا

الموضوع لكن بقي هذا المشروع قيد الانتظار لأسباب مجهولة ، فبقيت نظافة الجامعة محصورة بحملات يقودها طلبة متطوعون أو هيئات معينة ، هذا الشيء الذي يؤثر على المشهد العام للجامعة كما يتسبب في عدم ارتياح الطلبة و الأساتذة على حد سواء في الجامعة .

وهذا الجو من عدم الرضا يرجع إلى القصور في ظروف العمل المادية الفيزيائية فهي تؤثر على الحالة الجسدية والنفسية على العامل وهو من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي كما ادرجناه في الجزء النظري من الدراسة ، لذلك ينبغي أن تكون هذه الظروف مريحة ومهيأة كي تساعد الاساتذة على العمل بجد وتقليل نسبة الضجر والقلق عندهم.

الجدول رقم (17) : يوضح مدى عدالة متابعة أداء الموظفين بوجود فساد إداري:

وجود فساد إداري		لا		نعم		المجموع	
عدالة المتابعة		ت	%	ت	%	ت	%
لا		16	34.05%	31	65.95%	47	100%
نعم		14	70%	6	30%	20	100%
المجموع		30	44.78%	37	55.22%	67	100%

من الاتجاه العام للجدول نجد أن نسبة 55.22% من اساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية يقرون بوجود فساد إداري يدعم هذا الاتجاه 65.95% من الاساتذة الذين لا يشعرون بعدالة في متابعة أدائهم البيداغوجي ، ثم نجد نسبة 44.78% من الأساتذة ينفون وجود فساد إداري يدعم هذا الاتجاه 70% من الأساتذة الذين يشعرون بعدالة في متابعة أدائهم البيداغوجي .

نستنتج من خلال الجدول أن هناك امتعاض من الأساتذة بوجود فساد إداري وعدم عدالة لمتابعة أدائهم ، فيمكن أن نفسر نتيجة هذا الجدول من خلال نتائج الجداول (1) (2) (3) (4) بأن عدم رضا الأساتذة عن الإجراءات الإدارية المتبعة في كلية العلوم الاجتماعية

والانسانية عموما ، فهناك جو من عدم التفاؤل بخصوص تحسين الوضعية رغم أن الإدارة الحالية يتوسم فيها الأساتذة خيرا ، ومن جهة أخرى فهم يؤمنون بالملمس ، ومن جهة أخرى ومن خلال الدراسة الميدانية ، فإن بعض الأساتذة وعند استفسارنا عن علاقاتهم بالإدارة بشكل عام فإنهم استدلو بالتغيرات المتكررة في رئاسة الجامعة بسبب مطالب الأساتذة أو حتى في رئاسة أقسام الكلية وخاصة قسم العلوم الاجتماعية فكل موسم برئيس جديد ، فبيد أن يبدأ الحال بالاستقرار ويجد الرئيس الجديد للقسم ضالته يأتي رئيس جديد ، فعدم استقرار الطاقم الإداري هو أيضا سبب من أسباب عدم كفاءة الإدارة فعلى الطاقم الإداري إيجاد مناطق الملاءمة لتنسيق الجهود بين عملها ومتطلب = الأساتذة .

الجدول رقم (18): يوضح إمتلاك الجامعة لدليل أخلاقي واضح ومعلن لدى جميع فئات عمالها.

	لا	نعم	المجموع
التكرار	36	31	67
النسبة	%53.73	%46.26	%100

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أن ما نسبته 53.73% من مجموع المبحوثين ينفون امتلاك الجامعة لدليل أخلاقي واضح ومعلن لدى جميع فئات عمالها مقابل 46.26% من المبحوثين يؤكدون على وجود دليل أخلاقي واضح ومعلن للجميع للموظفين

نفسر هذه النتائج بأن الجامعة لديها قصور في الاتصال والإعلام وعدم إهتمام بالجانب الأخلاقي لدى الإدارة ، فبالرغم من وجود مدونة أخلاقية تحض الجامعة ووجود لجنة مسماة " لجنة آداب وأخلاقيات المهنة الجامعية " المكونة من 8 أعضاء " رئيسا ونائبا ومقررا بالإضافة إلى 5 أعضاء" إلا أن أكثر من نصف المبحوثين لا يعلمون بوجود المدونة ولا باللجنة المنصبة والتي نجدها في الموقع الإلكتروني لجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، فلا يمكن أيضا أن نلقي بكل اللوم على الإدارة فحتى من جانب الأساتذة وجب عليهم الاطلاع أيضا على مثل هذه الأمور أو على الأقل متابعة كل جديد عبر موقع الجامعة ، لأن أخلاقيات

المهنة هي موضوع جد مهم بالنسبة للإدارة والموظف الإداري والأستاذ أيضا، فالمسؤولية الاجتماعية جد مرتبط بموضوع أخلاقيات المهنة مادامت المسؤولية الأخلاقية ضمن أبعاد المسؤولية الاجتماعية لأي منظمة كانت ، فالتزام الجامعة بمسؤولياتها إجمالا مطلب ملح لزيادة قدرة المؤسسة على مواكبة التطورات ووصولها لأهدافها المسطرة .

الجدول رقم (19): يوضح مدى رضا الأساتذة عن مرافقهم الخاصة – قاعة الأساتذة- :

النسبة	التكرار	
%95.53	62	لا
%4.47	5	نعم
%100	67	المجموع

من خلال الجدول نجد ان نسبة 95.53% من الأساتذة غير راضين عن حالة قاعة الأساتذة ، بالمقابل نجد نسبة 4.47% راضين عنها.

نستنتج من خلال الجدول أن الإدارة لا تسعى لتحسين مستوى خدمة الأساتذة (المبحوثين) وهذا ما يترجم إجمال الأساتذة بأن القاعة ليست في مستوى تطلعات وواقع الحال يثبت ذلك فلا موقعها جيد ولا مرافقها جيدة فهي قاعة ملحة بالمكتبة المركزية ، وهي في حالة مزرية فمن خلال الدراسة الميدانية قمنا بالذهاب إلى قاعة الأساتذة - إن صح لنا قول ذلك - فلا نجد فيها أي أستاذ فقلما يستعملها الأساتذة ، لذلك صعب علينا إيجاد معظم الأساتذة حين أردنا توزيع الاستبيان لذلك التجأنا إلى زيارة الأساتذة في قاعات التدريس ، لهذا السبب يؤكد علماء السلوك التنظيمي خاصة بالاهتمام بالعناصر المادية الفيزيائية المدرجة في الجزء النظري للدراسة والتي يكون من خلالها العامل بالمنظمة اتجاهات إيجابية أو سلبية تجاه الإدارة والملاحظ هنا طبعا هو الانطباع السلبي الذي كونه أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية حول قاعدة الأساتذة ومعدات المتهترئة.

الجدول رقم (20) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين المسؤولية الأخلاقية و الرضا الوظيفي.

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
المسؤولية الأخلاقية	67	16.66	3.06	0.54	دالة عند 0.01
الرضا الوظيفي		16.10	1.82		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون هي 0.54 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الجزئية الثانية والتي تنص على أن هناك علاقة بين المسؤولية الأخلاقية والرضا الوظيفي.

نفسر وجود العلاقة بين المسؤولية الأخلاقية والرضا الوظيفي وهي علاقة طردية بينهما فكلما زادت المسؤولية الأخلاقية تزيد نسبة الرضا الوظيفي ، وكلما نقص التزام الجامعة بالمسؤولية الأخلاقية نقصت نسبة الرضا الوظيفي في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ، فتدعم هذه النتائج دراسة كلية الإدارة في جامعة "ويكاتو" بنيوزيلاندا حيث خلصت النتائج إلى أن اهتمام الشركات محل الدراسة بمجال الموظفين ودعمهم بجميع أنواع المساعدات تزيد من فرص أدائهم أي أن اهتمام الشركات بالمسؤولية تجاه الموظفين وتقديم المساعدات لهم يضمن تحسن مردودهم ويضاعف فرص بقائهم في مناصبهم.

وما يفسر هذا الطرح أيضا النتائج المتحصل عليها من خلال الجداول من 11 إلى 19 وهي:

- 58% من الأساتذة يرون أن الجامعة لا تلتزم بالوعود التي تقطعها لصالحهم.
- 67% من الاساتذة يرون أن الجامعة لا تحرص على صحتهم أو حمايتهم من الضرر والاساءة التي تعد أبعادا أخلاقية أيضا.
- عدم رضا الاساتذة عن توزيع المهام بينهم بشكل عادل يرجع لعدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات ووضع خطط مصيرية تخص الجامعة بنسبة 90% تقريبا.
- 61% من الأساتذة غير راضين عن مكان عملهم والجامعة في رأيهم لا تحافظ على قيم المجتمع بالقدر الكافي.
- 88% من الأساتذة غير راضين عن عدم تخصيص الجامعة لهم أماكن خاصة لتأدية عملهم بشكل جيد كقاعات الأساتذة وغياب مكاتب خاصة بهم.
- 80% من الاساتذة غير راضين عن نظافة محيط الجامعة فالجامعة في رأيهم لا تسعى أبدا لرفاعتهم.
- وبناء على نتائج معامل ارتباط بيرسون والنسب المطروحة آنفا يمكننا القول أن الأساتذة غير راضين كون الجامعة غير ملتزمة بالمسؤولية الاخلاقية ، ومنه يمكننا أن نقبل بالفرضية الجزئية الثانية والتي تنص على أن " هناك علاقة بين المسؤولية الأخلاقية والرضا الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية".

3- الاستنتاج العام للدراسة :

الجدول (21) يوضح قيمة ارتباط بيرسون بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي.

المتغيران	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
المسؤولية الاجتماعية	67	31.94	4.78	0.58	دالة عند 0.01
الرضا الوظيفي		16.10	1.82		

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن قيمة ارتباط بيرسون والمقدرة ب 0,58 دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) ، ما يعني وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي للأساتذة .

إن توقعات الأساتذة بخصوص عملهم في جو مثالي تمر دائما بتوفير الإدارة لعدد المتطلبات الوظيفية التي تسهم بشكل أو بآخر بترك انطباع لديهم بالرضا عن وظيفتهم أو العكس ، فكلما زاد التزام الإدارة بتوفير كلما هو ضروري لصالح الأساتذة كلما زاد رضاهم وهذا ما أثبتته نتائج دراسة "بلقاسم مزيوه" حول السلطة والرضا الوظيفي ، إضافة بحيث أن المشاركة في اتخاذ القرار تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي ، إضافة إلى الرقابة التنظيمية المبنية على الاحترام والثقة وعدم التمييز ، فنلاحظ من خلال هذه النتائج أن المشاركة في اتخاذ القرار والرقابة التنظيمية ليست إلا جوانب جزئية من التزامات المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية أيضا ، إضافة إلى هذا فإن نظرية الفلسفة الإدارية ل "ماك غريفور دوغلاس"

حول انطباع العامل العامل الذي يكونه حسب سلوك المشرفين والمتمثلة في (النظرية X) و (النظرية Y) تعبر عن رضا أو عدم رضا العامل عن طبيعة علاقتهم بالرؤساء لذلك نجد خصائص مختلفة تماما حول العامل الذي ينطوي تحت (النظرية X) . والعامل الذي ينطوي تحت (نظرية Y) . (أنظر الفصل الأول من الجانب النظري) .

لذلك نجد أن الأساتذة دائما يطالبون الإدارة بتحسين وضعياتهم الخاصة وتحسين سير عمل الجامعة عموما ، وذلك وعيا منهم بأهمية الالتزامات الاجتماعية بشتى أنواعها بتحقيق عائد جيد لهم بشكل عام وهذا ما يعطينا طابعا عاما أن المسؤولية الاجتماعية لها علاقة وطيدة بالرضا الوظيفي ، ومنه يمكننا القول أن : " هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية بجامعة الوادي "

ثم من خلال الدراسة التي قمنا بها بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي واستنادا الى نسبة الجداول التقاطعية ومعطيات الجداول الإحصائية لبرنامج SPSS توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- 1- كلما نقص التزام الجامعة بتوفير إجراءات إدارية مقبولة لفائدة المبحوثين كعنصر مسؤول يبعث ذلك على عدم رضا المبحوثين (أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية).
- 2- ان عدم التزام الجامعة بمسؤولياتها الأخلاقية وتقديمها لخدمات متنوعة لصالح المبحوثين لا يحقق رضا وظيفي لهم .
- 3- ضعف الرضا الوظيفي لدى أساتذة الكلية بنسبة 66%.
- 4- لا تلتزم ادارة الجامعة بالمسؤولية الاجتماعية بشكل واضح تجاه أساتذة الكلية بنسبة 62%.
- 5- توجد علاقة بين المسؤولية تجاه أصحاب المصالح و الرضا الوظيفي في الكلية محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.01.

6- توجد علاقة بين المسؤولية الاخلاقية و الرضا الوظيفي للمبحوثين عند مستوى الدلالة 0.01.

7- توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي عند أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي عند مستوى الدلالة 0.01.

خاتمة :

شهد القطاع الاجتماعي للمنظمات والسلوك التنظيمي منذ فترة طويلة دراسات كثيرة حول الرضا الوظيفي محاولين التقدم بدراسته حتى يتم حل جميع المشاكل المتعلقة به ، ونظرا للمعضلات الكثيرة التي شاهدها المجال الاداري وخاصة في الوطن العربي ومنها الجوائر اثار تساؤلات كثيرة حول مسؤولية اجتماعية وجب على هذه المؤسسات الالتزام بها، وقد كان موضوع دراستنا حول علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة الوادي محاولين الكشف عن طبيعة هذه العلاقة ان وجدت ، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على التساؤلات المطروحة في اشكالية الدراسة ، هذا كون المسؤولية الاجتماعية مركبة في عدة التزامات ادارية واخلاقية واقتصادية ... الخ يمكن لها ان تشكل علاقة بالرضا الوظيفي في ميدان الدراسة .

وهذا ما حولنا الكشف عليه من خلال معرفة العلاقة بين متغيري الدراسة في كلية العلوم الاجتماعية والانسانية وقد خلصت الدراسة على نقاط عديدة نذكر اهمها .

- 1- وجود مستوى ضعيف من الرضا الوظيفي عند المبحوثين.
- 2- يرى اغلب المبحوثين ان الجامعة لا تلتزم بمسؤولياتها الاجتماعية .
- 3- توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي لأساتذة الكلية محل الدراسة.

فهذه النتائج لا تعكس سوى اهمية وجوب اهتمام الادارة بموضوع الرضا الوظيفي عند موظفيها ومحاولة تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تعمل على احداث الرضا الوظيفي لدى العمال.

قائمة المراجع

أولا : الكتب

- 1- أحمد ، ماهر . السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات . مصر : الدار الجامعية للطباعة و النشر ، 1995.
- 2- أحمد، صقر عاشور. إدارة الموارد البشرية العامة. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1983.
- 3- أحمد ، صقر عاشور. السلوك الإنساني في المنظمات. ط6 . مصر: دار المعرفة الجامعية، 1997.
- 4- امتثال، حسن عبد الرزاق و آخرون. مبادئ الاحصاء الوصفي .مصر : الدار الجامعية ، 2002.
- 5- باري، كوشواي . إدارة الموارد البشرية. ط1.مصر : دار الفاروق للنشر و التوزيع، 2003.
- 6- دي ، سيز لافي ومارك جي والاس . السلوك التنظيمي والأداء.ترجمة جعفر أبو القاسم. السعودية : معهد الادارة العامة، 1992.
- 7- هاني، الحفظي. المنهج الوصفي التحليلي. السعودية: إدارة الخدمات بينبع ،ب س.
- 8- زايد مراد ، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات ، الجزائر ، دار الخلدونية للنشر والتوزيع ، 2012.
- 9- حسين حريم . السلوك التنظيمي . ط3، الأردن : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2002.
- 10- حسنية، سليم. السلوك الإداري "التنظيمي" و العلوم السلوكية.ط1:مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
- 11- طاهر، الغالبي و صالح العامري. المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال. ط4 ، الأردن: دار وائل للنشر ، 2015.
- 12- طاهر ، محسن الغالبي .إدارة و استراتيجيات منظمات الأعمال. الأردن.ط1: دار وائل للنشر ، 2009.

- 13- طلعت، إبراهيم لطفي . علم اجتماع التنظيم . مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، 2007.
- 14- كامل، عويضة . علم النفس الصناعي . ط1 . لبنان: دار الكتب العلمية، 1996.
- 15- يوسف، عواد و يونس عمر . دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات.فلسطين : مطبوعات جامعة القدس ، 2010.
- 16- ماهر، ياسر البكري .التسويق و المسؤولية الاجتماعية. ط1.الأردن : دار وائل للنشر و التوزيع ،2011.
- 17- محمد، الصيرفي . المسؤولية الاجتماعية للإدارة.ط1.مصر: دار الوفاء للنشر و التوزيع، 2007.
- 17- 18- محمد ، اسماعيل بلال . السلوك التنظيمي . مصر : منشورات كلية التجارة جامعة الاسكندرية، دس.
- 19- محمد، سعيد سلطان. السلوك التنظيمي . الأردن : دار نهران للنشر، 1997.
- 20- محمود، العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط3 . الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع، 2005.
- 21- محفوظ ، احمد جودة و آخرون . إدارة منظمات الأعمال . ج2، ط1 ، الأردن : مكتبة المجتمع العربي، 2009.
- 22- مصطفى، عشوي . أسس علم النفس الصناعي. الجزائر : المؤسسة الوطنية للكتاب ، 1992.
- 23- مروان، عبد المجيد ابراهيم . أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية . ط1 . الأردن: مؤسسة الوراق، 2000.
- 24- نبيل، النجار. الادارة أصولها و اتجاهاتها المعاصرة . مصر: الشركة العربية للنشر و التوزيع، 1993.
- 25- سالم تيسير شرايدة . الرضا الوظيفي. ط1 الاردن : دار الصفا للنشر والتوزيع ، 2014.

- 26- سالم، تيسير الشرايدة . الرضا الوظيفي(أطر نظرية وتطبيقات علمية).عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع،2008.
- 27- سهيلة ، محمد عباس وحسين علي علي . إدارة الموارد البشرية . ط1 الأردن : دار وائل للنشر ، 1999.
- 28- عبد الله ،بن عبد الرحمان الواصل . البحث العلمي ، المملكة العربية السعودية ، 1999 .
- 29- 28-عبد الله، بن عبد الغني و طلق السوال. السلوك التنظيمي . المفاهيم ، نظريات و تطبيقات. ط4 . السعودية: دار الحافظ ، 2003.
- 30- عبد الرحمان، حمد العسوه . دراسة نفسية حديثة و معاصرة في البيئة و الصناعة و المهن و الأعمال و التدريب و التسويق و الإدارة. ج1 . مصر: دار المعارف، دس.
- 31- عويد ، سلطان المشعان . علم النفس الصناعي . ط1 ، لبنان : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، 1994.
- 32- عزة ، عبد العظيم الطويل . علم النفس المعاصر ، ط3 . مصر : دار المعرفة الجامعية ، 1999.
- 33- علاء، فرحان طالب و آخرون . فلسفة التسويق الأخضر. الأردن : دار صفاء للنشر و التوزيع، 2006.
- 34- علي السلمي . السلوك الإنساني في الإدارة . مصر : دار غريب للنشر، دت.
- 35- علي، محمد عبد الوهاب وسعيد يس عامر . الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة . مصر : مركز سيرفس ، 1998.
- 36- عقيل ، حسين عقيل . فلسفة مناهج البحث العلمي . د ط . مصر : مكتبة مدبولي ، 1999 .
- 37- صالح ، العامري وطاهر محسن الغالي . الادارة والأعمال . ط2 ، الاردن ، دار وائل للنشر والتوزيع ، 2008.
- 38- صمويل ، عبود . اقتصاد المؤسسة . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، دس.

- 39- ربحي ، مصطفى عليان و عثمان غنيم.مناهج وأساليب البحث العلمي.ط1 .
الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2000.
- 40- عويد ، سلطان المشعان . علم النفس الصناعي . ط1 ، لبنان : مكتبة الفلاح
للنشر والتوزيع ، 1994.
- 41- شفيق، العتوم . طرق الاحصاء (تطبيقات اقتصادية و ادارية باستخدام برنامج
spss) . الأردن : دار المناهج ، 2008.
- 42- خليل، الشماع و حمود خضير. نظرية المنظمة . الأردن : دار المسيرة للنشر
والتوزيع، 2000.

ثانيا : الرسائل و الأطروحات

- 1- أسامة، رجب . " تعزيز الرضا والانتماء الوظيفي بجهاز الشرطة باستخدام العلاقات
العامة " .رسالة ماجستير. جامعة القاهرة. 2012.
- 2- الطاهر، خامرة. "المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية
في ظل التنمية المستدامة" . رسالة ماجستير ، جامعة ورقلة، 2007.
- 3- العديلي، ناصر. "الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات موظفي الأجهزة الحكومية
في مدينة الرياض" ،معهد الإدارة العامة ،رسالة ماجستير ،جامعة الرياض، 1999.
- 4- بهاء ، عادل . "مدى فاعلية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى
الموظفين الجامعيين" . رسالة ماجستير. جامعة سوق أهراس. 2010.
- 5- بوعكاز، فريد . " تقنية و تسيير الموارد البشرية " . مذكرة ماجستير. جامعة
الجزائر، 2008.
- 6- ميسون، محمد . " التفكير الأخلاقي و علاقته بالمسؤولية الاجتماعية و بعض
التغيرات" . رسالة ماجستير، جامعة غزة ،فلسطين ، 2009.
- 7- سالم عواد الشمري . " الرضا الوظيفي لدى العاملين " . رسالة ماجستير . جامعة الملك
عبد العزيز السعودية ، 2009.
- 8- فؤاد، حسين. "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاسها على رضا
المستهلك" .اطروحة دكتوراه، جامعة بغداد ، 2003.

- 9- رباب ، أقطي . " التكوين الجامعي و علاقته بكفاءة الاطار في المؤسسة الاقتصادية " .
جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، رسالة ماجستير، 2009.

ثالثا : الندوات و الملتقيات

- 1- نصر الدين، بن مسعود. "واقع و أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات".
الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الاعمال ،جامعة بشار، 2012.
- 2- عبد الله، خبابة و صهيب خبابة . "المسؤولية المجتمعية للمؤسسات الصغيرة و
المتوسطة": الملتقى الدولي الثالث لمنظمات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة
بشار ، 2012.

الملاحق

ملحق رقم 01 : الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

أستاذي الفاضل ،أستاذتي الفاضلة:

في إطار إعدادنا لمذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل الموسومة بـ : "علاقة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الجزائرية بالرضا الوظيفي لدى العمال"، نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على محاور هذا الاستبيان بوضع علامة (×) في الخيار المناسب.

فنرجو منكم المساهمة في إثراء هذا الموضوع الذي بين أيديكم وتأكدوا أن المعلومات التي ستصرحون بها ستبقى سرية ولخدمة البحث العلمي ،ولكم منا جزيل الشكر والامتنان.

1- المؤهل العلمي: ماجستير ☐ دكتوراه ☐ تأهيل جامعي ☐

2- توفر الجامعة عدالة وظيفية :نعم ☐ ، لا ☐

3- يصلك راتبك الشهري باستمرار: نعم ☐ ، لا ☐

4- تحصل على إجازات مدفوعة الأجر من قبل الجامعة: نعم ☐ ، لا ☐

5- إذا كانت إجابتك بنعم ، اذكر مثالا :

6- توفر الجامعة فرص وترقية لجميع الاساتذة في الهيكل الاداري : نعم ☐ ، لا ☐

7- تتحصل على فرصة للتدريب وتطور إمكانياتك: نعم ☐ ، لا ☐

8- تتكفل الجامعة بتوفير السكن الوظيفي لك: نعم ☐ ، لا ☐

9- إذا كانت اجابتك بنعم ، فهل ترى طريقة الانتقاء عادلة: نعم ☐ ، لا ☐

10- تتكفل الجامعة بنقلكم: نعم ☐ ، لا ☐

11- هل ترى أن توفير السكن الوظيفي و النقل ضروريا : نعم ☐ ، لا ☐

12- توفر الجامعة ظروف عمل مريحة: نعم ☐ ، لا ☐

13- تتعرضون عادة لمشاكل إدارية في الجامعة : نعم ☐ ، لا ☐

14- إذا كانت اجابتك بنعم ، أذكر طبيعتها:

15- تلتزم الجامعة بالوعود التي تقطعها لصالحكم: نعم ☐ ، لا ☐

16- تعتقد أن جامعة الوادي تحمل مشروعا جيدا وبصدق لخدمة العلم والبحث وتطوير

العملية التعليمية: نعم ☐، لا ☐

17- تعمل الادارة قدر الامكان على حمايتكم من الضرر و الاساءة: نعم ☐، لا ☐

18- هل ترى وجود نوع من الفساد الاداري في جامعة الوادي: نعم ☐، لا ☐

19- تمتلك الادارة نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري بشتى أنواعه: نعم ☐، لا ☐

20- وجود سياسة واضحة تتخذها الجامعة للنهوض بالقطاع: نعم ☐، لا ☐

21- تمتلك الجامعة دليل أخلاقي واضح و معلن لدى جميع العاملين فيها: نعم ☐، لا ☐

22- تشارككم الادارة في وضع خطط أخلاقية و مصيرية تخص الجامعة: نعم ☐، لا ☐

23- تسعى الجامعة لرفاهيتكم و عملكم ضمن جو مثالي: نعم ☐، لا ☐

24- تلتزم المؤسسة بالسلوك الاخلاقي الذي يترجم عادات و تقاليد منطقة الوادي:

نعم ☐، لا ☐

25- تضمن الجامعة الحفاظ على قيم المجتمع داخل حرمها : نعم ☐، لا ☐

26- توفر الجامعة المرافق الضرورية لكم بمعايير محترمة (كالمقهى- الانترنت-

المصلى....): نعم ☐، لا ☐

27- هل أنت راض عن توزيع المهام بين الأساتذة : نعم ☐، لا ☐

28- توجد عدالة في متابعة الإدارة للأداء البيداغوجي للأساتذة مهما كانت درجاتهم :

نعم ☐، لا ☐

29- بعض الإجراءات الإدارية تعيق عملك: نعم ☐، لا ☐

30- هل أنت راض عن التوزيع الكمي للحصص : نعم ☐، لا ☐

31- الأداء الذي تقدمه أكبر من الأجر الذي تتقاضاه : نعم ☐، لا ☐

32- ساعات و مواعيد العمل مناسبة لك: نعم ☐، لا ☐

33- هل أنت راض عن مكان عملك: نعم ☐، لا ☐

34- ترضيك نظافة محيط الجامعة :نعم ☐ ، لا ☐

35- قاعة الأساتذة في مستوى تطلعاتكم:نعم ☐ ، لا ☐

36- تحبذ أن يكون لكم مكاتب خاصة وتنزعج من عدم وجودهم :نعم ☐ ، لا ☐

37- هل أنت راض عن غياب مرافق للرعاية الصحية على مستوى الجامعة: نعم ☐ ، لا ☐

38- تنزعج من التنقل الكثير لتأدية عملك: نعم ☐ ، لا ☐

شكرا لتعاونكم

ملحق رقم (02) : جدول يوضح طبيعة المشاكل الادارية التي
يواجهها الأساتذة الذين يرون أن هناك مشاكل إدارية
تواجههم.

النسبة	التكرار	المشاكل الادارية
33.33%	14	بطء في استخراج الوثائق
30.95%	13	عدم تحديد المسؤوليات بشكل واضح
21.43%	9	بيروقراطية يلبية في التسيير
14.29%	6	مشاكل أخرى
100%	42	المجموع

ملحق رقم (03) : قائمة بمجموع الاساتذة العاملين بكلية
العلوم الاجتماعية و الانسانية بجامعة الوادي.

الرتبة	العدد
أستاذ	2
أستاذ محاضر	22
أستاذ مساعد	77
المجموع	101

المصدر : مصلحة المستخدمين بالكلية