



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

بمعنوان:

أثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية

دراسة حالة مؤسسة نفطال وحدة-الوادي-

تحت إشراف:

د. سامر زلاسي

من إعداد الطالبات:

ك. خيرة حريز بكار

ك. عتيقة معلول

ك. هاجر عويسي

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. روضة جديدي	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
د. سامر زلاسي	أستاذ محاضر صنف ب	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
د. أحمد بن خليفة	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مساعد مشرف
د. بويكر نعرورة	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا

الموسم الجامعي: 2018/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا
بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوق سبحانك ربي.

أهدي ثمرة جهدي وعملي الى القلب الذي برحمته رعاي الى النبع الذي
وحنانه سقاني، الى التي تعبت وسهرت من أجلي الليالي
الى التي بدعواتها أنارت لي دري، الى أجمل زهرة تفتحت لي
أمي الغالية أطال الله في عمرها.

إلى الذي صارع وكافح في بحر الدنيا من أجل مستقبل يصنعه لي
إلى الذي رباني على الاخلاق وعلمني التضحية لبلوغ الأهداف
إي العالي أطال الله في عمره.

إلى أغلى ما أملك في الوجود إخوتي وأخواتي الأعزاء
إلى الذي قاسمني مشواري الجامعي وشاركني في إنجاز هذه المذكرة
إلى كل من تجمعني بهم مودة ورحمة



الإهداء

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل بأنامل تحيط بقلم أعياء التعب والأرق ولا يقوى على الحراك يتكئ على قطرات حبر مملوءة بالحزن والفرح في آن واحد .. حزن يشوبه الفراق بعد التجمع، وفرح لبزوغ فجر جديد من حياتي هو يوم تخرجي ... هو بالنسبة لي يوم ميلادي ... أتطلع فيه لما هو آت من همسات هذه الدنيا المليئة بالفتائل والأمل المشرق ... إهدائي هنا ليس لتخرجي فقط بل للتحليق نحن والرفقة في سماء ملوّه بعماء يصحبه المزن هي فرص تقتنص ... وثمرات تقطف عندما تكون يانعة وها أنا أقف لأقطف إحدى هذه الثمرات التي ينعت لي وهي تخرجي في انتظار قطف المزيد بإذن الله ... لعلي في هذه الكلمات البسيطة والحروف التي تتمايل بتمايل أنامل العاجزة عن تكمل هذا الإهداء بسبب الفراق وهنا سوف أضع كلمات لكل من ترك بصمة في حياتي وغير من مجرّها وعمق في توسيع مداركي العلمية والعقلية . لكل من ملّم أحزاني بين فترة وأخرى ... لكل من أشعري بأنني لست وحيدة في مجتمع مختلف ... إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما، إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلهما إهدائي إليك أيتها الأم التي كنت عوناً ودفعاً بين أضلعي . أمي الحبيبة سعيدة حميدة . إليك أيها الأب الذي علمني بأن عندما تطفئ الأنوار لابد من إضاءة الشمعة ولا نقوم بلعن الظلام ... أبي العزيز ميلود الصيفي . إلى والديّ العزيزين رحمكما الله وأسكنكما فسيح جنانه . إلى إخوتي و أخواتي .. عبير . محمد الصالح . نريمان . عمر ، ليلة وإلى الأصدقاء: هاجر . حياة . سامية . إيمان . سلمى . إليكم أبعث أرق تحية وأعذب سنفونية سمعتها وأرددها لكم بأنني احببتكم من كل قلبي .. سيقف قلبي هنا برهة ليستقر بين أنظاركم ما كتبت لعلها هذه المفردات تكون خير معينة حتى تتذكروني يوماً ما . إلى كل من سقط من قلبي سهوا أهديه هذا العمل



الإهداء

الحمد والشكر أولا وأخيرا لله ربي العالمين

إلى أحب خلق الله إلى قلبي، إلى من هو أغلى من أهلي ومن نفسي، الذي بعثه الله في هذا الكون
نهارا مطويا على أسرار الليل، فعرف الدنيا السلم والمحبة والحنان والخير والإحسان، الذي شربت من
كأس هدايته، فألبسني تاج السعادة إلى حبيبي وقرة عيني محمد ﷺ.

إلى الذين لا تفي الأدلة وإن كثرت لتعداد حبهما وفضلهما عليا

إلى نبع الحنان، وبر الحب والأمان، وسر وجودي على الدوام، وأغلى ما عندي في الوجود أُمي ثم
أُمي ثم أُمي "سليمة خلفاوي" أدام الله عليها الصحة والعافية.

إلى من ندر نفسه وحياته كي أخط أول وآخر حرف، إلى من كان سندي في تحمل المصاعب،
ومعلمي الصبر على المتاعب من أجل تحقيق المكاسب أي الغالي "عبد الحميد" أطال الله في عمره.

إلى الشموع التي تنير حياتي إخوتي الأعمام "صابرينه، صفاء، سندس، سارة

إلى رفيق دربي إلى من سار معي نحو الحلم.. خطوة بخطوة إلى سندي في هذه الحياة زوجي

الغالي "عبد الشافي رضواني" أدامك الله لي نعمة في هذه الحياة

كما أهديه إلى من جمعني معهم مشوار الحياة الجامعية فكانوا خير من حملت معهم لواء الصداقة
وألفت فيهم طريق الرشدا

هاجر عويسي

شكر وعرفان

لا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة التعليم من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد ...

وقبل أن غمضي تقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة

...

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة ...

إلى جميع أساتذتنا الأفاضل.....

"كن عالما .. فإن لم تستطع فكن متعلما، فإن لم تستطع فأحب العلماء، فإن لم تستطع فلا تبغضهم" وأخص بالتقدير والشكر للدكتور: سامر زلاسي.

والذي نقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"إن الحوت في البحر، والطير في السماء، ليصلون على معلم الناس الخير"

وكذلك نشكر الدكتور أحمد بن خليفة الذي ساعدنا على إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومدلنا يد المساعدة وزودتنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذه المذكرة.

كما نتقدم بالشكر للذين كانوا عوننا لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقنا إلى سارة ميسي، رابح دردوري، محمد جوادي.

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات، ربما دون أن يشعروا بدورهم بذلك فلهم منا كل الشكر...

أما الشكر الذي من النوع الخاص فنحن نتوجه بالشكر أيضا إلى كل من لم يقف إلى جانبنا، ومن وقف في طريقنا وعرقل مسيرة بحثنا، وزرع الشوك في طريق بحثنا فلولا وجودهم لما أحسنا بمتعة البحث، ولا حلاوة المنافسة الإيجابية، ولولاهم لما وصلنا إلى ما وصلنا إليه فلهم منا كل الشكر.....



أثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية دراسة حالة مؤسسة نفطال-الوادي-

ملخص الدراسة

يعالج موضوع دراستنا إشكالية أثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية، حيث تمت معالجة موضوع دراستنا عن طريق الاستبيان كأداة لجمع البيانات في الدراسة الميدانية، ولذلك تم استخدام برنامج الـ SPSS لمعالجة المعطيات المجمعة من عينة الدراسة المتمثلة في وحدة نفطال بالوادي وأهم ما أمكننا التوصل إليه هو أن إدارة المعرفة تساهم في تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية المتمثلة في البعد البيئي والاقتصادي والخيري والاجتماعي، حيث كان التأثير الأكبر في البعد البيئي، وكانت النتيجة النهائية أن إدارة المعرفة أثرت على المسؤولية الاجتماعية بنسبة ضعيفة جدا في مؤسسة نفطال بالوادي.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، المسؤولية الاجتماعية، البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية، البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية، البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية.

Résumé de l'étude

Notre étude aborde la problématique de l'impact de la gestion des connaissances sur la responsabilité sociale, où on a adopté sur le questionnaire comme outil de collecte de données dans la partie pratique de cette étude. Les données recueillies de l'échantillon d'étude, représentée dans l'unité de NAFTAL d'El-Oued, ont été traitées par le programme de SPSS

Le plus important résultat abouti par cette étude est que la gestion des connaissances contribue à la réalisation des dimensions de la responsabilité sociale représentée dans la dimension environnementale, économique, caritative et sociale.

Là où l'impact était le plus grand dans la dimension environnementale, et le résultat final était que la gestion des connaissances affecte la responsabilité sociale à un taux très faible dans l'institution Naftal. d'El-Oued.

Mots-clés: gestion des connaissances, la responsabilité sociale, la dimension environnementale de la responsabilité sociale, la dimension économique de la responsabilité sociale, la dimension caritative de la responsabilité sociale, la dimension sociale de la responsabilité sociale.

الفهارس

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
الإهداء	-
كلمة شكر وعرفان	-
ملخص البحث	
فهرس المحتويات	II
فهرس الجداول	V
فهرس الأشكال البيانية	VII
قائمة الملاحق	VIII
قائمة الرموز والمختصرات	IX
مقدمة	ب
◀ الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لإدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية	-
تمهيد	07
• المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية	08
• المطلب الأول: ماهية إدارة المعرفة	08
الفرع الأول: مفهوم إدارة المعرفة	08
الفرع الثاني: عمليات إدارة المعرفة	13
• المطلب الثاني: ماهية المسؤولية الاجتماعية	15
الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية	15
الفرع الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية	17
• المطلب الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية	19
الفرع الأول: مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية	19
الفرع الثاني: مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	20
الفرع الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية	20
الفرع الرابع: مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية	21
• المبحث الثاني: الدراسات التطبيقية السابقة لإدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية.	22

22	• المطلب الأول: الدراسات العربية
24	• المطلب الثاني: الدراسات المحلية
26	• المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
27	خلاصة
-	◀ الفصل الثاني: الدراسة الميدانية دراسة حالة مؤسسة نفضال-الوادي-
29	تمهيد
30	• المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
30	• المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة وطريقة الدراسة
30	الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
30	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
31	الفرع الثالث: تحديد المتغيرات، قياسها وطريقة جمعها
34	• المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وقياس المتغيرات
34	• الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
36	• المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة
36	الفرع الأول: تحليل المعلومات الشخصية
41	• المبحث الثاني: تحليل فقرات الدراسة
41	• المطلب الأول: تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور ادارة المعرفة
43	• المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد البيئي في المسؤولية الاجتماعية
44	• المطلب الثالث: تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الاقتصادي في المسؤولية الاجتماعية
46	• المطلب الرابع: تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الخيري في المسؤولية الاجتماعية
47	• المطلب الخامس: تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الاجتماعي في المسؤولية الاجتماعية
48	❖ المبحث الثالث: اختبار الفرضيات
48	• المطلب الأول: اختبار طبيعة توزيع البيانات لمتغيرات الدراسة
48	الفرع الأول: اختبار طبيعة توزيع بيانات المتغيرين (إدارة المعرفة، المسؤولية الاجتماعية)

50	• المطلب الثاني: تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الرئيسة
57	خلاصة
58	الخاتمة
62	قائمة المراجع
63	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول 1.2	سلم ليكرت ذو خمسة درجات	31
الجدول 2.2	الإجابات عن الاستبيان ودلالاتها	32
الجدول 3.2	معامل ألفا كرونباخ	33
الجدول 4.2	متغيرات الدراسة	34
الجدول 5.2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	36
الجدول 6.2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	37
الجدول 7.2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	38
الجدول 8.2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب أقدميتهم	38
الجدول 9.2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية	39
الجدول 10.2	نتائج اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور ادارة المعرفة	41
الجدول 11.2	عرض نتائج اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد البيئي في المسؤولية الاجتماعية	43
الجدول 12.2	عرض نتائج اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الاقتصادي في المسؤولية الاجتماعية	44
الجدول 13.2	عرض نتائج اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الخيري في المسؤولية الاجتماعية	46
الجدول 14.2	عرض نتائج اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الاجتماعي في المسؤولية الاجتماعية	47
الجدول 15.2	نتائج اختبار : Kolmogorov-Smirnov طبيعة توزيع البيانات المتغير المستقل (إدارة المعرفة)	49
الجدول 16.2	نتائج اختبار: Kolmogorov-Smirnov و Shapiro-Wilk طبيعة توزيع البيانات المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)	49
الجدول 17.2	نتائج اختبار الانحدار للفرضية الفرعية الأولى	51

52	نتائج اختبار الانحدار للفرضية الفرعية الثانية	الجدول 18.2
53	نتائج اختبار الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة	الجدول 19.2
54	نتائج اختبار الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة	الجدول 20.2
55	نتائج اختبار الانحدار للفرضية الرئيسية	الجدول 21.2

فهرس الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
14	نموذج إدارة المعرفة عند Wiig	الشكل 1.1
18	هرم كارول لإبعاد المسؤولية الاجتماعية	الشكل 2.1
36	الأعمدة التكرارية لجنس في عينة الدراسة	الشكل 3.2
37	الأعمدة التكرارية للفئة العمرية لعينة الدراسة	الشكل 4.2
38	الأعمدة التكرارية للحالة الاجتماعية في عينة الدراسة	الشكل 5.2
39	الأعمدة التكرارية لسنوات الأقدمية-الخبرة- في عينة الدراسة	الشكل 6.2
40	الأعمدة التكرارية للدرجة العلمية في عينة الدراسة	الشكل 7.2

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	الملحق
64	عناصر المسؤولية الاجتماعية	الملحق 1
65	مراجع اعتمد عليها في مطلب أثر إدارة المعرفة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية	الملحق 2
66	أساتذة تحكيم الاستبيان	الملحق 3
67	استمارة الاستبيان	الملحق 4

قائمة الرموز والمختصرات

الرمز	الدلالة
CSR	المسؤولية الاجتماعية للشركات Corporate Social Responsibility
KM	إدارة المعرفة Knowledge Management



توطئة

وفي ظل الاهتمامات المتزايدة لبيئة والحفاظ على الموارد المختلفة فيها ظهرت مجموعة من المفاهيم الإدارية التي أصبحت تسخر لتحقيق هذا الهدف في منظمات الأعمال، ومن أهم هذه المفاهيم إدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية والتي هي من أهم المفاهيم المتداولة في أوساط المال والأعمال حول العالم.

حيث تعد المعرفة أحد عوامل الإنتاج الحديثة المهمة لإنتاج الثروة في الاقتصاد الحديث إلى جانب عوامل الإنتاج التقليدية الأخرى، لذلك تسعى المنظمات على اختلاف أنواعها إلى تطبيق إدارة المعرفة والأخذ بمبادئها، وذلك أن إدارة تلك المعرفة بشكل جيد يساعد هذه المنظمات على تحقيق مزايا تنافسية تمكنها من التفوق على المنافسين وضمان بقائها وتطورها.

والمسؤولية الاجتماعية ظاهرة حديثة تتمثل في مبادرة المؤسسات باستثمار جزء من أرباحها من أجل تحقيق رفاه المجتمع ولإعطاء الجمهور صورة ايجابية وتأسيس قاعدة من المستهلكين الواعين وهي التزام من جانب المؤسسات بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة والعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع على تحسين نوعية الحياة، وهناك وعي تام بأن إغفال عوامل المخاطر البيئية والاجتماعية قد يشوه صورة المؤسسة وسينعكس ذلك على قيمتها في السوق.

الإشكالية

أثبتت الأزمات الاقتصادية والمالية أن الحرية المطلقة للاقتصاد السوق تؤدي الى مفسد سواء في المجال الاقتصادي أو الاجتماعي أو البيئي، لذلك فإن مفاهيم كمفهوم إدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية من شأنها إعادة التوازن بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وعلى ضوء ما تقدم نطرح الإشكالية التالية:

ما هو أثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية؟

ومن أجل الإجابة على الإشكالية ونعمل على تجزئة الاشكالية الى عدد من الاسئلة الفرعية التي تتوضح كالآتي:

- ✓ هل تؤثر إدارة المعرفة على البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية؟
- ✓ هل تؤثر إدارة المعرفة على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية؟
- ✓ هل تؤثر إدارة المعرفة على البعد اخيري للمسؤولية الاجتماعية؟
- ✓ هل تؤثر إدارة المعرفة على البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية؟

الفرضيات

للإجابة على التساؤلات المطروحة والتي تعتبر اجابة اولية للتساؤلات المطروحة ، تم الاعتماد على الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسة:

تؤثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية

الفرضيات الفرعية:

- ✓ تؤثر إدارة المعرفة على البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ تؤثر إدارة المعرفة على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ تؤثر إدارة المعرفة على البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ تؤثر إدارة المعرفة على البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية.

مبررات اختيار الموضوع:

- ✓ تزايد الاهتمام بالأبحاث والدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ حداثة الموضوع المتعلق بالعلاقة بين إدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ الميلول الشخصي لدارسة هذا الموضوع.

أهداف وأهمية الدراسة:

تمثلت أهداف الدراسة فيما يلي:

- ✓ معرفة مدى مساهمة إدارة المعرفة في أبعاد المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ التعرف إلى واقع ممارسة إدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.

وتمثلت أهمية الدراسة فيما يلي:

يعالج الموضوع أحد المواضيع الراهنة وهي إدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية، حيث تناول الموضوع "إدارة المعرفة و المسؤولية الاجتماعية" بوصفهما نهجا إداريا حديثا يحقق كثيرا من المزايا للمنظمات حيث قد تشير هذه الدراسة اهتمام الباحثين للقيام بدراسات أخرى مماثلة أو ذات علاقة وثيقة بموضوع البحث الحالي، وتناوله من جوانب أخرى غير الجانب الذي تطرقنا إليه.

✓ حدود الدراسة :

تم تطبيق البحث الحالي ضمن الحدود الزمنية والمكانية والبشرية والعلمية التالية:

- ✓ الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة بمؤسسة نفطال شمال الولاية – الوادي ؛
- ✓ الحدود الزمنية : كانت بداية هذه الدراسة في أواخر شهر جانفي إلى غاية 2018/05/16؛
- ✓ الحدود البشرية: تم تطبيق البحث على عمال وحدة نفطال حيث تم استجواب 50 عاملا؛
- ✓ الحدود العلمية: تم بحث دور إدارة المعرفة في تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

منهج البحث

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة، ولغرض الإلمام بمختلف جوانب الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري من البحث، أما في الجانب التطبيقي الذي يتم فيه اسقاط الجانب النظري، تم اتباع المنهج التحليلي اعتمادا على دراسة حالة.

صعوبات البحث

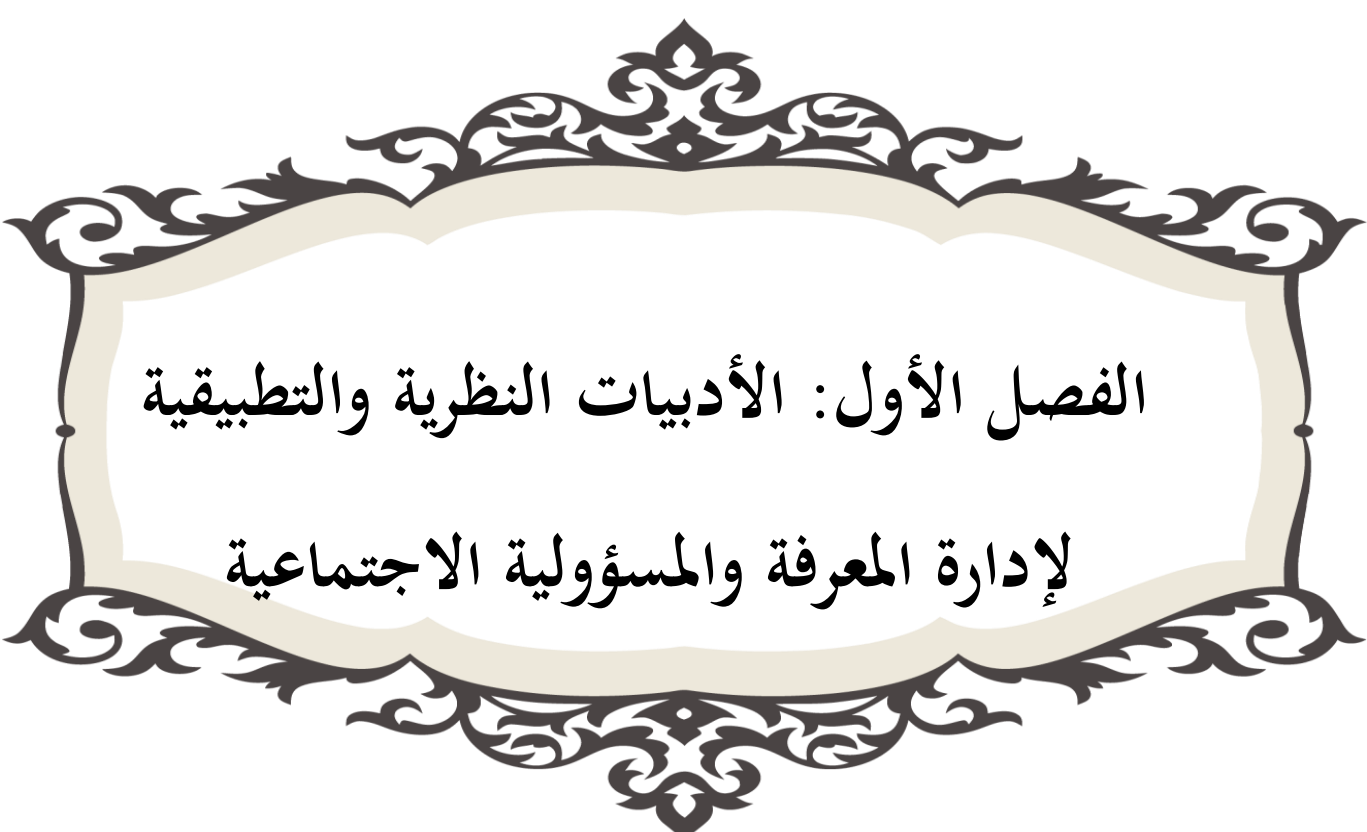
أثناء إعدادنا لهذا البحث تعرضنا لبعض الصعوبات تمثلت في قلة أو ندرة المراجع ودراسات التي نتحدث عن المتغيرين معاً، مع ضيق الوقت، كذلك قلة دراسات السابقة التي نتحدث عن نفس المتغيرين.

هيكل البحث :

للإجابة على الإشكالية وكذا الأسئلة الفرعية، تم تقسيم موضوع البحث إلى فصلين كما يلي :

تناولنا في الفصل الأول المفاهيم الأساسية حول إدارة المعرفة و المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين، يتعلق الأول لدراسة إدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية، أما المبحث الثاني خصص للدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في دراستنا.

بينما الفصل الثاني تم إسقاط الدراسة النظرية على واقع مؤسسة نפטال بالوادي، حيث تم تقديم مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى البرامج والأدوات المستخدمة في حل الإشكالية الموضوعة، من خلال الاستبيان وتحليله للوقوف على دور إدارة المعرفة في تحقيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة محل الدراسة.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

لإدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية

تمهيد

شهد العالم في وقتنا الحالي تحولات و تغيرات غير مسبوقه في مجال المعرفة والمعلومات و أساليب حفظها ونقلها ولعل من أبرز أبعاد هذه التحولات والتغيرات الاهتمام المتنامي بوصفها المحرك الأساسي العامل الحرج للتنمية الاجتماعية والاقتصادية وخصوصا في ظل ما يسمى بمجتمع المعرفة الذي يقوم أساسا على نشر المعرفة، إنتاجها وتوظيفها في مختلف المجالات.

كذلك احتل مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال اهتماما كبيرا لدى معظم الكتاب والمفكرين، ولم يصل النقاش المتداول لمثل تلك الأفكار إلى موقف واحد مشترك. من هنا يرى المتتبع والمهتم بهذا الموضوع إجابات متجددة لوصف حقيقة العقد الاجتماعي بين مؤسسات الأعمال والمجتمع الذي تعيش وتحيا فيه. ولعل المسؤولية الاجتماعية بمفهومها الواسع تعتبر ذات أهمية بالغة بالنسبة للمجتمع، والتي جاءت بسبب النقد الكبير الذي وجه إلى المؤسسات ورجال الأعمال، حيث يسعى الكثير من رجال الأعمال إن لم نقل كلهم إلى السعي وراء جمع الأرباح دون مراعاة للكثير من المشاكل التي يعاني منها المجتمع.

ومع ترسيخ وانتشار مفهوم المسؤولية الاجتماعية، أصبح من الصعب على المؤسسات التغاضي عن دورها التنموي وإحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع. وأهمية هذه المشاركة الاجتماعية لا تكمن فقط في الشعور بالمسؤولية و إنما أصبح أمرا ضروريا لكسب تعاطف المجتمع واحترامه.

لذا سنتطرق في هذا الفصل الى كل من مفهوم وأهمية إدارة المعرفة وكذا العمليات والقوة المؤثرة في إدارة المعرفة من جهة، والى ماهية أبعاد المسؤولية الاجتماعية ومفهومها وعناصرها من جهة أخرى، بالإضافة الى الدراسات السابقة ذات صلة بالموضوع وعليه سيكون هيكل الفصل كالآتي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لإدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لإدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية

بدأت المنظمات تتركز بشكل كبير على المعرفة باعتبارها العنصر الأساسي الذي يميز المؤسسة الناجحة عن غيرها من المؤسسات، فالتحول من المؤسسات والأعمال القائمة على المعرفة لم يعد عملاً معزولاً أو مغامرة غير محسوبة النتائج، وإنما هو اتجاه واسع وعميق ومتنوع أصبح يغطي اقتصاد الدول ومجالات الحياة المختلفة في الكثير من المجتمعات المعاصرة، لذا يهدف هذا المبحث إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة وعملياتها وإيعادها.

المطلب الأول: ماهية إدارة المعرفة

سنتناول في هذا المطلب إلى كل ما يتعلق بمفهوم إدارة المعرفة وعمليات إدارة المعرفة.

الفرع الأول: مفهوم إدارة المعرفة

يعد مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة والتي تزايد الاهتمام بها خلال القدين الآخرين مما أدى إلى ظهور العديد من التعاريف لذلك المفهوم والتي اختلفت باختلاف تخصصات الباحثين واختلاف وجهات نظرهم.

أولاً: تعريف إدارة المعرفة

يمكن تعريف إدارة المعرفة على النحو الآتي:¹

يعرف Wiig إدارة المعرفة على أنها تخطيط وتنظيم ومراقبة وتنسيق توليفة المعرفة والأصول المرتبطة برأس المال الفكري والعمليات، والقدرات، والإمكانات الشخصية والتنظيمية، وبشكل يتم معه انجاز أكبر قدر ممكن من الأثر الإيجابي في نتائج الميزة التنافسية.

وتعرف Gartner Group إدارة المعرفة بأنها عملية تعمل على تعزيز مدخل متكامل لتحديد وانتزاع موجودات المعلومات الخاصة بمشروع ما والتشارك فيها وتقييمها واسترجاعها.

ويعرف (Zerega, Klasson) إدارة المعرفة هي القدرة على إدراك وفهم العوائد المتزايدة من كفايات الأعمال تعرف KPMG إدارة المعرفة بأنها محاولة نظامية منظميه لاستخدام المعرفة داخل المنظمة من أجل تحسين الأداء. وبناءً² على ما سبق يمكن تعريف إدارة المعرفة على أنها عملية تحليل وتركيب وتنفيذ التغيرات المتعلقة بالمعرفة لتحقيق أهداف الموضوعية بشكل نظمي مقصود وهادف. وهي عملية لإدارة مخزون المعرفة الذي تمتلكه المؤسسة من أجل إيجاد قيمة للأعمال..

¹ هيثم علي حجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، ط1، دار الرضوان، الأردن، 2014، ص ص.51-53.

ثانيا: أهمية إدارة المعرفة

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة يمكن ذكرها بعضها في النقاط التالية:¹

- تعتبر إدارة المعرفة عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المؤسسة المختلفة في اتجاه تحقيق الأهداف المسطرة؛
- إن إدارة المعرفة هي وسيلة فعالة لاستثمار رأس المال الفكري الذي تمتلكه المؤسسة وذلك من خلال تسهيل بلوغ المعرفة واستخدامها من قبل الأفراد المحتاجين إليها؛
- تعتبر إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمؤسسات من أجل تخفيض التكاليف وزيادة الموجودات المعرفية مع زيادة جودة المنتوجات؛
- تعد إدارة المعرفة حافزا للمؤسسات يدفع هذه الأخيرة لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية وتوجيه الجهود لخلق معارف جديدة والكشف عن علاقات غير معروفة وغامضة؛
- تعزز إدارة المعرفة قدرة المؤسسة على تحسين أدائها وذلك اعتمادا على المعرفة والخبرة؛
- تتيح إدارة المعرفة للمؤسسة تحديد المعرفة المطلوبة، توثيق وخزن المتوافر منها وتطويرها وكذا المشاركة أو تطبيقها وتقييمها؛
- يمكن المؤسسات من تحديد ذاتها باستمرار ومواجهة التطورات والمتغيرات السريعة التي تشهدها بيئة الأعمال في وقتنا الحالي؛
- توفر إدارة المعرفة إطار عمل مثالي لتعزيز المعرفة التنظيمية ودعم الجهود للاستفادة من جميع موجودات المؤسسة الملموسة منها والغير ملموسة؛
- تساهم في تمكين المؤسسة من تبني المزيد من الإبداعات التي قد تتجسد في طرق عمل جديدة أو تقنيات متطورة أو سلع أو خدمات جديدة وذلك من خلال إتاحة الفرصة أمام هذه الأخيرة لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

¹ يوسف بن حمودة ، خلق القيمة من خلال إدارة المعرفة داخل المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة حسينية بن بوعلي، لشلف، الجزائر، 2015، ص28.

ثالثاً: أهداف إدارة المعرفة

تختلف وتتعدد أهداف إدارة المعرفة باختلاف وتنوع الجهات التي توجد بها، والمجالات التي تعمل فيها، وهناك مجموعة من الأهداف العامة التي تشترك فيها إدارة المعرفة في مختلف أنواع المنظمات وهي على النحو التالي:¹

- بناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة إليها؛
- تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع العاملين في التنظيم؛
- نقل المعرفة الكامنة (الضمنية) من عقول ملاكها وتحويلها إلى معرفة ظاهرة؛
- تحويل المعرفة الداخلية والخارجية إلى معرفة يمكن توظيفها واستثمارها في عمليات وأنشطة المنظمة المختلفة؛
- تحسين عملية صنع القرار من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب، مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج؛
- جذب رأس المال الفكري لتوظيفه في حل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي؛
- إرضاء العملاء بأقصى درجة ممكنة، من خلال تقليل الزمن المستغرق في إنجاز الخدمات المطلوبة، وتحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة باستمرار؛
- تطوير عمليات الابتكار بالمؤسسة، وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة باستمرار؛
- تشجيع العمل بروح الفريق، وتحقيق التفاعل الإيجابي بين مجموعة العمل وذلك من خلال الممارسات والأساليب المختلفة التي تتبناها المؤسسة لتبادل المعرفة ومشاركتها؛
- هيئة بيئة تنظيمية مشجعة وداعمة لثقافة التعلم والتطوير الذاتي المستمر؛
- نشر وتبادل التجارب والخبرات وأفضل الممارسات الداخلية والخارجية؛
- تبسيط إجراءات العمل وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات غير الضرورية؛
- الإسهام في تسريع عمليات التطوير بالمنظمة لتلبية متطلبات التكيف مع التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمؤسسة.

¹ نضال محمد الرظمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص31.

رابعاً: أبعاد إدارة المعرفة

تتمثل أبعاد إدارة المعرفة فيما يلي:¹

1. **البعد التكنولوجي:** ومن أمثلة هذا البعد محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري والتكنولوجيا المتميزة، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية، ولذلك فإن المؤسسة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة.

2. **البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة:** يعبر هذا البعد عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها. ويتعلق هذا البعد بتجديد الطرائق والجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.

3. **البعد الاجتماعي:** يركز هذا البعد على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناع المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس صناع المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة.

وهناك من حدد أربعة أبعاد لإدارة المعرفة تتمثل فيما يلي:²

1. **البعد الاقتصادي الاستراتيجي:** يتعلق بالمحيط التنافسي للمؤسسة، الذي فرضته عولمة المبادلات، مما يعني بحث المؤسسة عن معايير للتنمية الداعمة، وإدماج أكبر لرأس المال البشري.

2. **البعد التنظيمي:** يتعلق بالمؤسسة، يتمثل في قيمها، هيكلها، طريقة إدارتها، معاييرها الاقتصادية.

3. **البعد الثقافي الاجتماعي:** يتعلق بسلوكيات الأفراد والمجموعات داخل المؤسسة، وكل ما يخص عاداتهم ثقافتهم المهنية، قدرتهم على إنشاء علاقات تفاعلية ذكية، كفاءاتهم.

4. **البعد التكنولوجي:** يرتبط بمجموعة المعارف التقنية والتكنولوجية، من برمجيات ووسائل، والتي تعتبر دعامة لتجسيد إدارة المعرفة.

¹ نجاد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء، ط1، الأردن، 2008، ص67.

² هدى بوشندوقة، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة أوكلي الحاج، البويرة، الجزائر، 2013، ص23.

خامسا: القوى المؤثرة في إدارة المعرفة

يمكن القول أن القوى المؤثرة والحركة لإدارة المعرفة تتكون من: القوى الخارجية، القوى الداخلية وسنلخص كل واحدة على حدى على النحو التالي:¹

أ- **القوى الخارجية:** وتتكون هذه المجموعة من المؤثرات الخارجية التي يصعب التحكم بها أو السيطرة على بياناتها وقد حددها Wiig بما يلي:

- **قوى العولمة:** وبالتالي عوامل احتدام المنافسة الدولية في مجالات الأعمال والتجارة، حيث تتنافس الشركات العملاقة على السيطرة على عالم الأعمال والتجارة ويسود رأس المال عالم الاستثمار وتتفوق الشركات متعددة الجنسيات في المنافسة والسيطرة على أسواق العالم.

- **العملاء المتميزين:** هؤلاء العملاء الذين يتميزون عن غيرهم في اللاحق في الطلب على المنتجات والخدمات التي تتوفر فيها أعلى درجة جودة.

- **المنافسين المتميزين:** وهم أولئك الفئة المنافسين الذين يقومون ببذل جهود متواصلة للاحتفاظ بالبق والتميز من خلال إبداعات متجددة في أساليب وإجراءات المعرفة، حتى يتسنى لهم التفوق والسيطرة على منافسيهم.

- **الموردين المتميزين:** تلك الفئة من الموردين الذين يشكلون حلقات الوصل بين المنتجين والزبائن والذين تتكون لديهم معارف وخبرات متجددة عن رغبات الزبائن واحتياجات الأسواق والزبائن الأكثر إلحاحا.

ب- **القوى الداخلية:** وتؤثر مجموعة القوى الداخلية في انسيابية الخبرات والمعارف التي تم الحصول عليها من عمليات التطور المستمر لأنواع المنتجات والخدمات التي ترتبط بشكل رئيسي بعدة عوامل، هذه العوامل هي ما يلي:

- **الاختناقات وعق الزجاجة:** وهذه الاختناقات تشكل إعاقات رئيسية أمام انسيابية المعرفة تؤدي إلى تباطؤ إنجاز الأعمال، وتنعكس بشكل سلبي على كفاءة الأداء وعلى ضعف السيطرة على عمليات الإنتاج وسهولة وانسيابية المعلومات والمعرفة مما يؤدي إلى اختناقات محبطة خلال مراحل إنتاج السلع والخدمات.

- **القدرات التكنولوجية المتنافسة:** وما ي صاحبها من دوافع ورغبات قوية للتكيف مع معطياتها لاستيعابها وإعادة استخدامها بصورة مثلى في عمليات الإنتاج داخل المؤسسات والشركات المتنافسة

- **عوامل السلوك الإنساني:** بما فيها الإمكانيات والقدرات لفهم دوافع وحوافز هذا السلوك والطريقة التي يتصرف بها العاملون ويستوعبون بها المعارف والمعلومات التي تقوم عليها كفاءة الأداء في المؤسسات والشركات.

- **فالأصل في تقاسم المعرفة بين العاملين في المؤسسات أن يشترك الجميع في مستوى ومقدار موحد من الفهم والاستيعاب المثالي من الإبداع الفكري والخبرات المبادرة في مجالات العمل.**

¹ عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة، ط01، الأردن، 2010، ص ص 73-74.

سادسا: عمليات إدارة المعرفة

اعتمدنا في تقسيم عمليات إدارة المعرفة على تقسيم كارل ويج وهو كالاتي:¹

من خلال نموذجِه فإن كارل ويج Karl Wiig قام بتصوير وظائف ونشاطات الفرد داخل المؤسسة على أنها مجموعة خطوات منظمة ومتسلسلة الأمر الذي يسهل بناء المعرفة واستخدامها حيث أن تكرار نفس العمليات عدة مرات يؤدي إلى توليد ممارسات وطرق جديدة بحيث يقوم الفرد بنفس العمليات لكن بأسلوب مختلف ومطور عن ذلك الذي كان يعتمد عليه مسبقا ويمكن إدراج هذه العملية تحت غطاء توليد المعرفة الجديدة.

ويركز هذا النموذج على الاحتفاظ بالمعرفة وتخزينها سواء في القواعد المعرفية أو في عقول الأفراد ليتم بعد ذلك تجميع ما تم الاحتفاظ به من معارف وتبادلها وتشاركها مع الآخرين وقد تتم هذه العملية في إطار غير رسمي بدءا من الحوارات التي تجري بين الأفراد عند موزعات القهوة والشاي ووصولاً إلى شبكات الخبرة والأنظمة الخبيرة وفرق العمل هذا وتجدد الإشارة إلى أن المعرفة نفسها يمكن استخدامها عدة مرات وفي عدة أشكال حسب المواقف والوضيعات التي قد يتجه نحوها سياق العمل داخل المنظمة.

ويقسم ويج عمليات إدارة المعرفة إلى:

بناء المعرفة: وتتم هذه العملية من خلال التعلم وبالاعتماد على الخبرات والمهارات الشخصية والكتب ووسائل الإعلام والاتصال المتطورة المعتمدة أساسا على التكنولوجيات الحديثة.

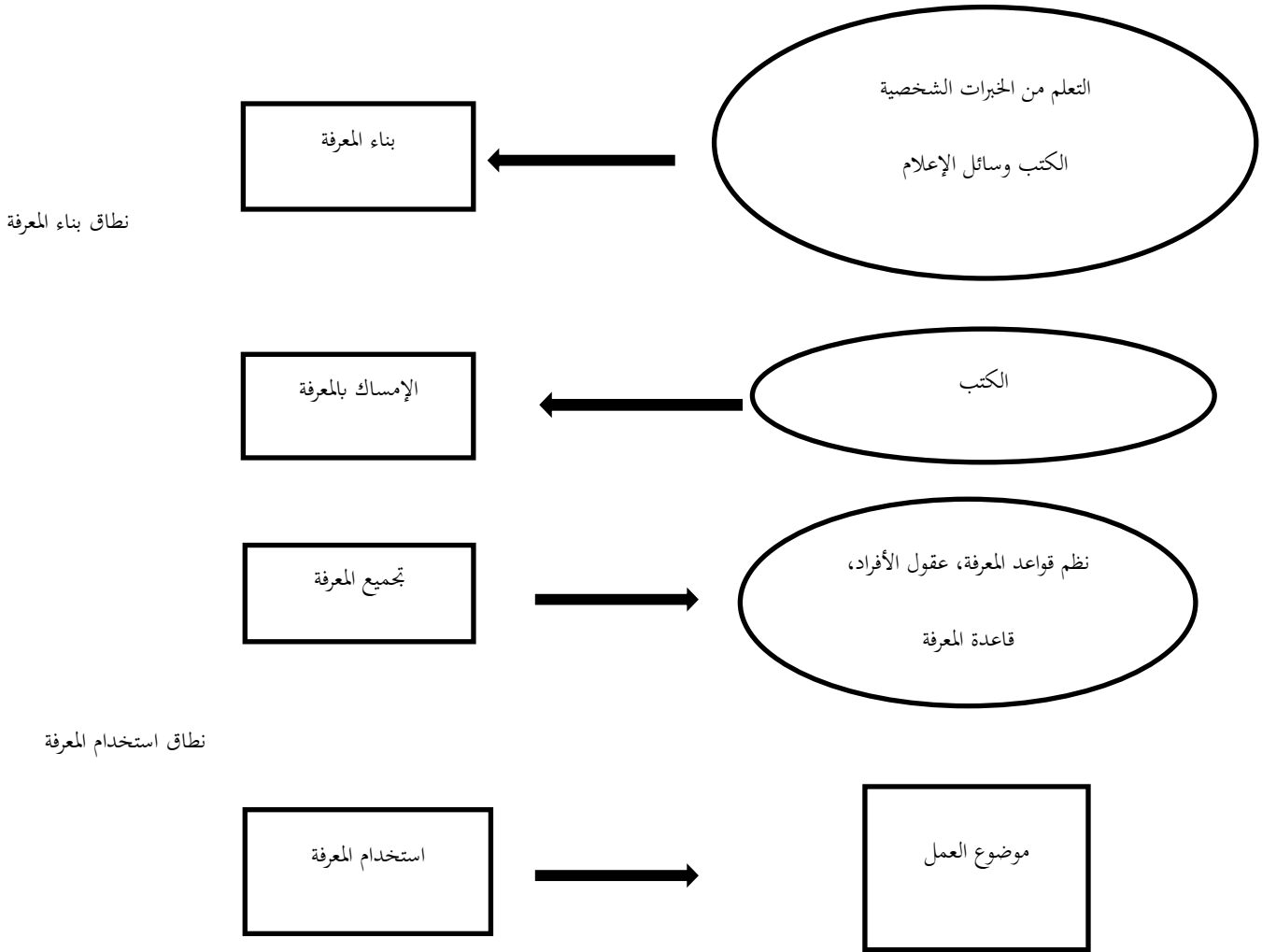
الاحتفاظ بالمعرفة: ويكون هذا الاحتفاظ سواء في عقول الأفراد أو من خلال وسائل التخزين الأخرى كالكتب وقواعد المعرفة وقواعد البيانات والمعلومات.

تجميع المعرفة: والذي يكون من خلال جماعات العمل وفرق العمل وما تجمعها من خبرات ومهارات ناتجة عن ممارسات سابقة وتجارب ماضية كما قد يتم من خلال الأدوات والوسائل المتطورة مجسدة أساسا في الأنظمة الخبيرة والتي من شأنها إعطاء إجابات الخبراء المجموعة من المشاكل التي قد تواجه الأفراد عند أدائهم لأعمالهم ووظائفهم

استخدام المعرفة: حيث أن المعرفة التي تم تجميعها لا بد من استخدامها وتطبيقها وتحويلها إلى ممارسات فعلية تظهر آثارها على مختلف وظائف المؤسسة

¹ يوسف بن حمودة، مرجع سبق ذكره، ص 53.

الشكل رقم (01): نموذج إدارة المعرفة عند Wiig



المصدر: فريد بلقوم ، إنتاج ومشاركة المعرفة في المؤسسة: الرهان الجديد لإدارة الموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2013، ص 77.

ويلاحظ في هذا النموذج أنه تم دمج وتوحيد الوظائف الأساسية، والنشاطات التفصيلية في مختلف مجالات بناء واستخدام المعرفة لدى المؤسسات والأفراد، وعلى الصعيد النظري فإن هذه الوظائف يمكن أن تكون متشابهة، لكنها على الصعيد العملي تكون مختلفة تماما، ويركز هذا النموذج على تحديد وربط الوظائف والنشاطات التي تهتم بها المؤسسة والأفراد لإنتاج المنتجات والخدمات.¹

¹ فريد بلقوم ، إنتاج ومشاركة المعرفة في المؤسسة: الرهان الجديد لإدارة الموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2013، ص 77.

المطلب الثاني: ماهية المسؤولية الاجتماعية

على الرغم من أن الهدف الرئيسي للمؤسسات هو تحقيق أعلى معدلات للربح، إلا أنه تسعى إلى تحقيق بعض أهداف الاجتماعية الأخرى، لذا سنتناول في هذا المطلب. إلى كل ما يتعلق بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وعناصرها وأبعادها.

الفرع الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

مما لا شك فيه فإن المسؤولية الاجتماعية لها أساسيات متعلقة بها من أبعاد، مبادئ، عناصر، بالإضافة إلى تعريف والأهمية، وهذا ما سوف نتطرق إليه.

أولاً: تعريف المسؤولية الاجتماعية

يمكن إعطاء بعض التعريفات عن المسؤولية الاجتماعية كالآتي:

التعريف الأول: يسعى معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية إلى توضيح معنى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتي عرفها من ناحية السلوك الأخلاقي للمؤسسة تجاه المجتمع، وتشمل سلوك الإدارة المسؤولية في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال، وليس مجرد حاملي الأسهم، فالمسؤولية الاجتماعية: هي مجموعة القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في المجتمع، والتي تمثل في نهاية الأمر جزءاً من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة والساعية إلى تحقيقها كجزء من استراتيجيتها.¹

التعريف الثاني: كما عرفها الأكاديميون الممثلون في علماء الاقتصاد والإدارة، فقد صدر ل Archie Carroll يؤكد فيه أنه لحد سنة 2010 تم إحصاء أكثر من 37 تعريف أكاديمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، بحيث عرفها الاقتصادي الأمريكي Bowen Howard على أنها التزام رجال الأعمال في سياستهم وقراراتهم واستراتيجياتهم، القيم الاجتماعية المرغوبة فيها في المجتمع، أما الباحث الأمريكي Peter Drucker فقد عرفها على أنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وأن هذا الالتزام يتسع أصحاب المصالح وتباين وجهاتهم، من جهة نظر أخرى يرى الباحث Holmes (1977) المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية، مثل محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية، مكافحة التلوث، إيجاد فرص العمل، فيما يرى الباحث Jules Backman أن المسؤولية الاجتماعية تشير إلى الأهداف والدوافع التي يجب أن يعطى لها الوزن في الأعمال لإضافة إلى تلك التي تم لأداء الاقتصادي، أما Archie B Carroll فقد قدم تعريفاً شاملاً من التعاريف السابقة حيث عرفها على أنها مجموعة من الالتزامات الاقتصادية القانونية الأخلاقية والتطوعية تجاه المجتمع.²

¹ رفيقة سنيقرة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، ميدان علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2013 ص 02.

² أمينة قهواجي، حكيم بنحيان، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، ي المؤتمر الدولي الثالث عشر،، ومي 14 و15 نوفمبر 2016، ص 03..

من خلال التعريفين السابقين يمكننا القول بأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية والسلوك الأخلاقي، الذي يرتبط بقضايا التلوث البيئي والبطالة والتضخم ومحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها، وتنشأ المسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب من قيام مؤسسات الأعمال بتنفيذ واجباتها تجاه المجتمع.

ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

المكاسب التي تجنيها منظمات الأعمال من برامج المسؤولية الاجتماعية هي ذاتها تعتبر الحجج المؤيدة للممارسة المسؤولية الاجتماعية و تتمثل فيما يلي:¹

- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين وتطوير صورة المؤسسة أمام المجتمع
- مثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين وذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما تحظى به مؤسسات الأعمال من ثقة لدى المجتمع، وما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلاً
- القوانين والتشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع، ولكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستمثل قانوناً اجتماعياً
- إن لم تقم منظمات الأعمال بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة وحل المشكلات التي يعاني منها فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع
- الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك المؤسسات لتعمل في المجتمع لتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم ويصعب علاجها

ثالثاً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات:

ترتكز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على مبادئ رئيسية نلخصها في الآتي:²

- المبدأ الأول: الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: يدعو الى أن تقوم المؤسسة على حماية وإعادة إصحاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات والعمليات والخدمات والأنشطة الأخرى وإدماج ذلك في العمليات اليومية.
- المبدأ الثاني: القيم والأخلاقيات: تعمل بموجبه المؤسسة على تطوير وإنفاذ الموصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.

¹ وهبة مقدم، بشير بكار، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق الموصافة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، محاضرة، جامعة مستغانم، ص 08.

² بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 15.

- المبدأ الثالث: المسائلة والمحاسبة: يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن معلومات والأنشطة بطرق وفترات زمنية لأصحاب الشأن لاتخاذ القرارات.
- المبدأ الرابع: تقوية وتعزيز السلطات: العمل على الموازية في الأهداف الاستراتيجية والادارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والموردين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب الشأن.
- المبدأ الخامس: الاداء المالي والنتائج: تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال عائد تنافسي بينما في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة هذه العادات وأن تكون سياسات المؤسسة هادفة الى تعزيز النمو على المدى الطويل.
- المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل: أن ترتبط أنشطة المؤسسة العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وبيئة عمل وصديقة وخالية من المضايقات.
- المبدأ السابع: العلاقات التعاونية: أن تتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.
- 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 الضديد برضاء وسلامة الزبائن.
- المبدأ التاسع: الارتباط المجتمعي: تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه، تتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع، تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالإيجابية والتعاون والمشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة وممارسة الأعمال.

الفرع الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

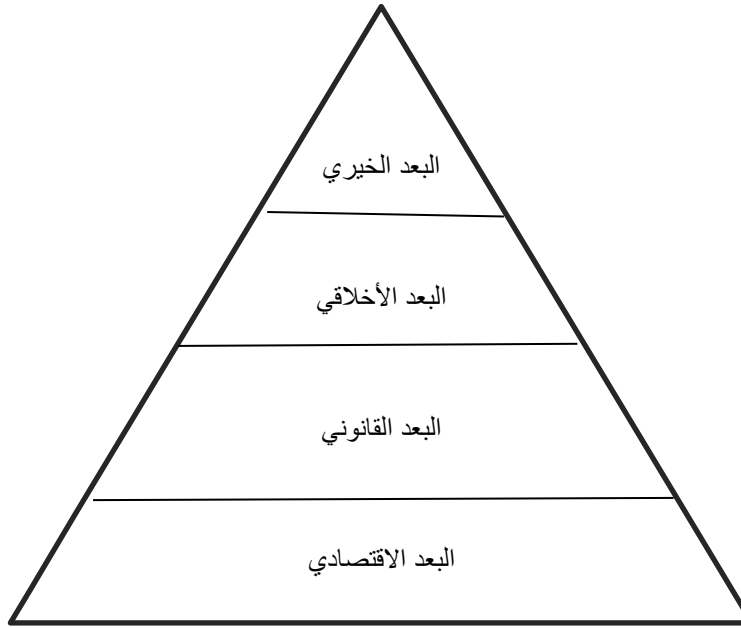
أولا: عناصر المسؤولية الاجتماعية

إذا كانت المؤسسة تسعى الى تحقيق أهداف أصحاب المصالح فإن هذه الأخيرة تختلف مكانتها حسب طبيعة تأثيرها على المؤسسة أو حسب البيئة أو الزمن، وقد حدد الباحثون كثيرا من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب الاوليات فهناك بعض العناصر التي تأتي في أولوية متقدمة كالزبائن حسب (Carroll)، وعموما يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وبالتالي فإن لكل منها توقعات خاصة، والجدول يوضح ذلك: أنظر الملحق رقم 01.

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

تمثل الأبعاد المجالات والميادين التي تهدف للمسؤولية الاجتماعية الى الاهتمام بها، كما انها الركائز الاساسية التي من خلالها يمكن تحقيق المسؤولية الاجتماعية وشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02): هرم كارول لإبعاد المسؤولية الاجتماعية



المصدر: بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص14.

من الشكل نستنتج ان المسؤولية الاجتماعية حسب كارول هي حاصل ل:

المسؤولية الاجتماعية للمنظمات = المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية الاجتماعية + المسؤولية الخيرية + المسؤولية البيئية، حتي تكون المنظمة مواطنا صالحا، فهي ليست تسعى لتحقيق المصلحة المالية لحملة الأسهم فقط، بل تحقيق كافة المصالح لأصحاب المنفعة الآخرين (المستهلكين، الموظفين، المديرين، البيئة التي تعمل فيها، ووسائل الإعلام والمجتمع عموما.

نلاحظ من خلال الشكل أن مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية تكون متضمنة في الأبعاد التي جاء بها Carroll، والتي شكلت نقطة نوعية في مفهوم المسؤولية الاجتماعية، والمتمثلة في:

1. **البعد الاقتصادي:** والذي يرى أن الشركات الأعمال مسؤولة واحدة هي تعظيم الربح، تتمثل المسؤولية الاجتماعية في قيام شركات الأعمال بالبرامج والأنشطة التي تؤدي الى تحقيق أهداف اجتماعية تتكامل مع الأهداف الاقتصادية فيها.¹

¹ نجم عبود نجم، اخلاقيات الادارة في عالم متغير، دار منظمة عالمية لتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2015، ص126.

2. **البعد القانوني:** يضم مسئوليات عادة ما تحددها الدولة أو الحكومة بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب ألا تخرقها المؤسسات وأن تحترمها، وفي حالة العكس تقع في إشكالية قانونية. وفي إطار هذه المسئوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للمجتمع بغض النظر إلى الجنس أو القومية، الإسهام في الارتقاء في العلاقة مع المستهلك والعاملين، شروط السلامة المهنية ومنع الأضرار البيئية وحمايتها.¹

3. **البعد الأخلاقي:** يستند هذا البعد إلى مبادئ معايير أخلاقية وذلك يرجع إلى أعرافٍ وقيم اجتماعية، وفي إطارها توجد مؤشرات عديدة تندرج في حيز تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك، ومراعات مبادئ حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها.²

4. **البعد الخيري أو الانساني:** أي أن تكون المؤسسة صالحة وتعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين نوعية الحياة.³

المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية*

إن إدارة المعرفة تمثل أحد العناصر لضمان النجاح في الشركة، لكنه بمثابة خطوة إيجابية للتعلم وأن القوة فيه تكمن في استخدامه، وأن تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها، ولن تقود عمليات الإبداع والتخزين والتوزيع إلى تحسين أداء المسؤولية الاجتماعية مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال للمعرفة، فالمعرفة قوة إذا طبقت. وتتضح مساهمة إدارة المعرفة في المسؤولية الاجتماعية في الآتي:

سوف تقتصر دراستنا على أبرز أبعاد المسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في: البعد الاقتصادي والبعد الخيري، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي، ويمكن أن نوضح مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق المسؤولية في العناصر التالية:

الفرع الأول: أثر إدارة المعرفة على البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية

تتمثل المسؤولية البيئية في مسؤولية المؤسسة تجاه البيئة التي تحيط بها، كذلك هي التوفيق بين نشاطات المؤسسة والحفاظ على الأنظمة البيئية، هذا ما يدعي المؤسسة للقيام بدراسات وجمع معلومات عن طبيعة منتجاتها واستهلاكها للموارد وكل ما يتعلق بفضلات والتلوث وهذا ما تساهم فيه إدارة المعرفة من خلال توفير المعرفة والمعارف ذات القيمة والموثوقة للعاملين، وتحديد المساهمات البيئية لمنتجاتها وخدماتها و آثارها على البيئة، إذ أن على كل فرد بالمؤسسة

¹ يحيى عبد اللاوي، أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على تحسين الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، ميدان علوم التسيير، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2015، ص06.

² أمينة قهواجي، حكيم بن حسان، سبق ذكره، ص06.

³ بوبكر محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص13.

*أنظر للملحق رقم 02

معرفة كل ما يتعلق بالبيئة من قوانين ومراسيم المؤسسة للنشاط في الجانب البيئي من اجل حماية البيئة والتقليل من التلوث والمحافظة على الصحة العامة وتقليل من الغرامات والرسوم المترتبة عليها و البحث عن انجع الحلول والسهر على تطبيقها و نشرها في كافة فروع المؤسسة، وكذلك كل ما هو المتوقع منه أن يؤديه في إطار الأهداف البيئية المسطرة، كل هذا يزيد من وعيهم البيئي.

وبناء على هذه المعرفة تحقق المؤسسة الاهداف المطلوبة في البعد البيئي التي من بينها الاهتمام بالبيئة جزء من عملية تطوير المنتجات والخدمات، واكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام والطاقة، وتطبيق المؤسسة لهاته المعرفة يجعلها تجسد المسؤولية البيئية وتحافظ على البيئة، ويكسبها صورة جيدة عند عملائها لأنها ستنتج أو تقدم خدمات صديقة للبيئة وهذا ما تميل إليه المجتمعات، ويزيد أصحاب المصلحة الثقة بها.

الفرع الثاني: أثر إدارة المعرفة على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية

إن تطبيق المعرفة الاقتصادية المجمعة حول المسؤولية الاجتماعية ببعدها الاقتصادي تتمثل اولا بتحقيق الربح الذي يمكن المؤسسة من تغطية التكاليف المستقبلية، فإن لم تتمكن من تغطية التكاليف من خلال تحقيق الأرباح فإنها لن تتمكن من تلبية أي مسؤولية اجتماعية أخرى، إضافة لتحقيق الربح لباقي الاطراف التي تتأثر بقرارات المؤسسة فهذه المعرفة تمكن المؤسسة من معرفة الحاجات الاستهلاكية للمجتمع وتلبيتها له، وتعظيم أرباحها التي تخصص نسبة منها لأسباب إنسانية والأعمال الخيرية، ودعم الأنشطة، الاقتصادية الاجتماعية، هذه المساهمات تساهم في التنمية والنمو الاقتصادي، من خلال احترام قوانين المنافسة . هذا ما يكسبها صورة حسنة داخليا وخارجيا. كذلك يساهم التطبيق السليم للمعرفة في زيادة ثقة أصحاب المصالح في المنظمة.

الفرع الثالث: أثر إدارة المعرفة على البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية

يساهم توفير المعرفة والمعارف حول المجتمع التي تنشط فيه المؤسسة إلى معرفة ما احتياجات المجتمع أو فئات به، تساهم هذه المعرفة في تجسيد البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية إذ تقوم المنظمة بتقديم خدمة للمجتمع من خلال تحسين جوانب الحياة فيه والمساهمة في حل مشاكله، وتبني أنظمة إنتاج خضراء، ودعم المؤسسة المجتمع المدني. الذي يشمل على التبرعات والهبات والمساعدات الاجتماعية الخيرية التي تخدم المجتمع ولا تهدف إلى الربح وهذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمؤسسة تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي من خلال برامج لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر وقد تكون لعموم المجتمع أو لفئات خاصة به ككبار السن وغيرها، ونشر هكذا معرفة عن المؤسسة يعزز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، وتحسين سلامة وصحة العاملين من الجنسين، والتأثير الإيجابي على قدرة المؤسسة على توظيف وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم.

وكمثال للأعمال الخيرية قامت مؤسسة سوناطراك بعدة أعمال خيرية نذكر منها جانب الصحة حيث قامت بتزويد الهياكل الصحية الموجودة على مستوى ولاية تمنراست بأدوات (Radio Mobile) للتشخيص، كما استفادت ولايتي الأغواط وبشار من 04 سيارات إسعاف، كما استفادت ولاية غرداية بتجهيزات طبية لفائدة عيادة الولادة، واستفادت ولاية أدرار من مكيفات ل 33 قاعة علاج.

وهنا يتضح دور إدارة المعرفة فلولا المعرفة الم جمعة حول مجال الصحة وما تحتاجه بعض المستشفيات لما علمت المؤسسة باحتياجات هاته المؤسسة الصحية التي منها المبادرة في العمل الخيري لها.

الفرع الرابع: أثر إدارة المعرفة على البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية

تساعد عملية تطبيق المعرفة الم جمعة حول العمال والمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة في تحسين رعاية شؤون العاملين وتوفير الأمن المهني والوظيفي والرعاية الصحية لهم ينعكس ايجابيا على انتاجيتهم وقدراتهم الفنية، كذلك يكسبها الكفاءات المستقطبة لأن المؤسسة تهتم بالبعد الاجتماعي للعاملين لديها.

المبحث الثاني: الدراسات التطبيقية السابقة لإدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية.

سنتطرق في هذا المبحث الى الدراسات السابقة لإدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية، وقسم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب، فكان المطلب الأول دراسات عربية وفي الثاني الدراسات المحلية، وفي المطلب الأخير إلى ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات العربية

في هذا المطلب سوف نتطرق الى الدراسات السابقة العربية التي لها علاقة بدراستنا الحالية

➤ **دراسة: مريم بنت محمد بن ظافر القحطاني، واقع تطبيق إدارة المعرفة في مدارس مشروع تطوير بمدينة الرياض من وجهة نظر المديرين والمعلمين، المتغير إدارة المعرفة، مكمل لنيل درجة الماجستير، تخصص الإدارة والتخطيط التربوي، 2011.** وكان الهدف من الدراسة التعرف على واقع ومعوقات تطبيق إدارة المعرفة في مدارس مشروع تطوير بمدينة الرياض، وللوصول إلى النتائج وتحليلها استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوب المسح الشامل، ووظفت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من الميدان ومن هذا المنهج تم التوصل الى بعض النتائج منها جاءت درجة موافقة المفردات مجتمع الدراسة على عبارة يوجد تباين في مستوى الثقافة التنظيمية لمعظم المديرين كبيرة.

➤ **دراسة: مبارك بوعشة، ليليا بن منصور، إدارة المعرفة كتوجه اداري حديث للمنظمات في عصر العولمة، المؤتمر الدولي عولمة الادارة في عصر المعرفة، أيام 15-17 ديسمبر 2012، جامعة الجنان، لبنان.** وكان الهدف من الدراسة تحديد العناصر التي تتركز عليها ادارة المعرفة وأهميتها، ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي من خلاله تم الوصول إلى نتائج البحث وهو أن توجد علاقة وثيقة بين ادارة المعرفة وقدرة المنظمة على البقاء والنمو، فالمعرفة كقوة أساسية محركة للاقتصاد، الى جانب التغير والعولمة وتحدياتها، ولدت الحاجة الى الإبداع لترجمة المعرفة الى معرفة جديدة أو متطورة، تحقق للمنظمة ميزة تنافسية مما يسمح لها بالاستمرار والنمو.

➤ **دراسة: نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، دراسة حالة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة، العاملة في قطاع غزة، كلية التجارة، مقدمة من أجل الحصول على درجة الماجستير.** تخصص ادارة الاعمال، 2011. ولقد كان الهدف من الدراسة تحديد مدى إدراك العاملين في الكليات التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة لمفهوم ادارة المعرفة في الكليات التقنية المتوسطة، التعرف على مدى تطبيق الكليات التقنية المتوسطة لعمليات ادارة المعرفة، ولقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي وتم التوصل إلى نتائج البحث على أن تحرص الكليات التقنية المتوسطة على توفير مصادر للحصول على المعلومات التي تساعد العاملين على وضع حلول

للمشكلات التي تواجههم. تشجيع الكليات المتوسطة العاملين فيها على حضور المؤتمرات وورش العمل الأمر الذي يزيد من خبرتهم ومهاراتهم بما يمكنهم من المساهمة في تطوير المناهج الدراسية وتقديم المقترحات المتعلقة بعمل الكلية.

➤ **دراسة:** جاكاريجا كيتا، المناهج التعليمية ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة التعليم العالي، جامعة السلطان زين العابدين، ماليزيا، مجلة العلوم والتربية، 2016، يندرج هدف الدراسة تحت التعرف على دور المناهج التعليمية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى طلبة التعليم العالي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على المصادر العلمية الموثقة، ومن بين النتائج التي تم توصل إليها ضرورة تفعيل دور الجامعات في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتنميتها لدى الطلبة، من خلال التركيز عليها، وإيلائها عناية خاصة عند تخطيط المناهج التعليمية، وتنفيذها، وتقويمها

➤ **دراسة:** وصفي نزال، واحمد ابو عذبة، وآخرون، أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء، لنيل شهادة الماجستير، المتغيرين هما: المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية. تخصص التسويق، 2011، وكان الهدف من الدراسة قياس درجة تأثير المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية، والوصول إلى نتائج يمكن من خلالها صياغة بعض التوصيات التي تساعد أصحاب القرار في الشركة على تطوير عملها، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي يحاول وصف وتقييم أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية في شركة جوال من وجهة نظر المجتمع، ويتضح من نتائج الدراسة أن أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة جوال لقد حصل على درجة الاستجابة كبيرة من وجهة نظر العملاء.

➤ **دراسة:** د. فالخ عبد القادر الحوري، د. ممدوح الزيادات، أ.هايل عبابنه، إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية، دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، وكان الهدف من الدراسة الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة (المجتمع المحلي، الموظفين، الزبائن، الموردين، البيئة، المساهمين)، وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغيراتهم الشخصية، كما هدفت الدراسة إلى تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية في إدارة الصورة الذهنية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية تحسن إدارة صورتها الذهنية بأبعادها الثلاثة، فقد كان ذلك واضحاً من نتائج تحليل الاختبار الوصفي التي بينت أن الإجابات كانت عالية ومتقاربة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للأبعاد الصورة الذهنية (4.21)، وبانحراف معياري (0.37).

المطلب الثاني: الدراسات المحلية

في هذا الجزء سوف نتطرق الى الدراسات السابقة المحلية التي لها علاقة بدراستنا الحالية

➤ دراسة: بن حمين بوجمعة، بن عبو الجيلاني، تطبيقات إدارة المعرفة ومساعدتها في رفع تنافسية المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة POLYMA لصناعة الأغلفة البلاستيكية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد 01، 2007. وكان الهدف من الدراسة تسعى هذه الدراسة الى تسليط الضوء على موضوع ادارة المعرفة، وأهميتها هذه العملية في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الجزائرية مما يدعم من مكانتها السوقية، واستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي تم التوصل من خلاله إلى أن هناك علاقة واضحة بين تطبيق ادارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية وتحقيق الميزة التنافسية.

➤ دراسة: بوشندوقة هدى، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، المتغيرات ادارة المعرفة والميزة التنافسية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، بوير، 2013. وكان الهدف من الدراسة محاولة إظهار الجوانب المهمة في الميزة التنافسية من خلال التعرض لمفهومها، أنواعها ومصادرها. محاولة اظهار دور ادارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على منهج دراسة حالة في الفصل الثالث من أجل اسقاط بعض المعلومات النظرية على المؤسسة محل الدراسة، ومن هنا توصلت الدراسة إلى بعض النتائج من بينها وهي أن تعتبر المعرفة الأصل الأكثر الأهمية في العصر الحالي لتحقيق الميزة التنافسية. تعمل ادارة المعرفة على المحافظة على المعرفة واستخدامها لتوليد معرفة جديدة من أجل خلق القيمة وتدعيم الميزة التنافسية للمؤسسة.

➤ دراسة: يحيى عبد اللاوي، أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة بلاستي أنابيب-الوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر، 2015. ولقد كان الهدف من الدراسة التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها وأهميتها، وكذلك التعرف على المحاسبة المرتبطة بها وكيفية، وطرق الإفصاح عنها. تطبيق الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية وقياس مؤشرات الأداء المالي على المؤسسة محل الدراسة، ومن بين المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة المنهج التاريخي، والمنهج الوصفي، والمنهج التحليلي، ولقد تم التوصل إلى بعض النتائج نذكرها وهي على الرغم من أن المسؤولية الاجتماعية حظت باهتمام كبير من طرف العيد من الباحثين والمنظمات الدولية، إلا أنه حتى وقتنا الراهن لم يتم تحديد تعريف موحد للمسؤولية الاجتماعية، فتعددت تعاريفها بتعدد وجهات النظر، إلا أنها تتفق في أن المسؤولية الاجتماعية التزام المؤسسات الاقتصادية بالسلوك الأخلاقي وتحمل مسؤولياتها تجاه محيطها الداخلي والخارجي، المساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرها من المجتمعات المحلية والمجتمع عامة.

➤ دراسة: احمد مكى، عبد الرحمن بوظية، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة-الاتحاد الأوروبي، ملتقى وطني دور العلوم الاجتماعية في تحقيق التنمية في الجزائر، يومي 12-13 نوفمبر 2014، تيارت، وكان الهدف من الدراسة إبراز مختلف المراحل العملية من الاقتران بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية والتنمية المستدامة لتسليط الضوء على دور البعد الاجتماعي المؤسساتي لتحقيق التنمية الاجتماعية، الاقتصادية، البيئية بغية الوصول الى التنمية المستدامة وتعتبر المؤسسات الاقتصادية بالاتحاد الأوروبي من المؤسسات التي قطعت شوطا كبيرا في هذا المجال، ومن بين النتائج التي تم التوصل إليها بأن المسؤولية الاجتماعية تساعد على تبادل الخبرات والممارسات للشركات بين الدول الأعضاء للاتحاد إن المسؤولية الاجتماعية للشركات تؤثر وتساهم في رفع مستوى الوعي لقطاع الأعمال والمجتمع.

➤ دراسة: بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، دراسة حالة مؤسسة نפטال، باتنة. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماستر، تخصص علوم التسيير، 2014. ولقد كان الهدف من الدراسة إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية كأداة تقييمية من بين مجموعة الأساليب التي تعتمد عليها المنظمة في عملية التقييم. و إبراز أهمية تقييم الأداء داخل المنظمة الاقتصادية، ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي من حيث أن الوصف يقوم على جمع معلومات وبيانات من مختلف المراجع والمصادر من أجل تكوين صورة متكاملة حول الظاهرة المدروسة، ومن بين النتائج المختلفة التي تم التوصل إليها هي تأثير المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة.

➤ دراسة: بوسلامي عمر، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية. -دراسة حالة مجمع صيدال-وحدة الدار البيضاء-الجزائر العاصمة. مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير جامعة سطيف 01. 2013. ولقد كان الهدف من الدراسة التعرف على مدى تبني وحدة الدار البيضاء لمجمع صيدال للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها/ تطوير بعض التوصيات والاقتراحات التي يمكن أن تساعد على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية واكتسابها للمسؤولية الاجتماعية، ومن هنا تم التوصل إلى النتائج انطلاقا من نتائج الفرضيات الفرعية الثلاثة، يتم الحكم بقبول جزئي للفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على يساهم الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في وحدة الدار البيضاء لمجمع صيدال.

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة مرجعا مهما للطالب لذا سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى بعض الدراسات من خلال معرفة ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة منها ويمكن أن نبرزها في النقاط التالية:

- ستعتمد على المسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع للمتغير المستقل إدارة المعرفة
- سنحاول في دراستنا التركيز على أبعاد المسؤولية الاجتماعية
- في دراستنا كان التركيز على إدارة المعرفة بصفة عامة وأثرها على أبعاد المسؤولية الاجتماعية أما بعض الدراسات أغلبها قسمت عمليات إدارة المعرفة و ثم ربطها بالمتغير الثاني.
- في دراستنا تم تقسيم وتجزئة المسؤولية الاجتماعية حيث تطرقنا إلى أن كيف إدارة المعرفة تؤثر في أبعاد المسؤولية الاجتماعية أما الدراسات السابقة لم تتطرق إلى هذا التقسيم
- أغلبية الدراسات ركزت على علاقة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة وأثرها على الميزة التنافسية وكيف أنها تؤثر في التنمية المستدامة كل هذه المتغيرات لم نتطرق لها في دراستنا.
- في دراستنا الميدانية وقع الاختيار على مؤسسة نفضال بالوادي على عكس الدراسات السابقة لم يقع اختيارهم عليها كونها من المؤسسات الوطنية الرائدة في قطاع المحروقات.
- في دراستنا اعتمدنا على وجود علاقة بين المتغيرين وهما إدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية.
- في بعض الدراسات اعتمدوا على متغير واحد وهو إدارة المعرفة.
- تطرقنا في دراستنا إلى مساهمة إدارة المعرفة في المسؤولية الاجتماعية.
- في الأدبيات النظرية كونا علاقة بين المتغيرين وانطلقنا في الجانب التطبيقي للوصول إلى النتائج وإثبات صحة العلاقة.

خلاصة

إن إدارة المعرفة هي عملية لإدارة مخزون المعرفة الذي تمتلكه المؤسسة من أجل إيجاد قيمة للأعمال، وعليه كانت أحد العوامل التي تقود المؤسسات إلى تبني طرق ومفاهيم جديدة من أجل الاستمرار والبقاء في السوق، ومن بين هذه المفاهيم التي تبنتها المؤسسات مفهوم المسؤولية الاجتماعية، والذي يلزم المؤسسات المساهمة بمجموعة من الأنشطة الاجتماعية والسلوك الأخلاقي تجاه المجتمع التي تعمل فيه، الذي يرتبط بقضايا التلوث البيئي والبطالة والتضخم ومحاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها.

وعلى هذا أساس قمنا بالدراسة، فكان الهدف منها هو الكشف عن مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة، فقمنا أولاً بالتعريف بالمصطلحين وتجزئتهما حتى تسهل علينا دراستهما، فاخترنا عمليات إدارة المعرفة وأبعاد المسؤولية الاجتماعية لكي نستخلص العلاقة بينهما، فتوصلنا إلى العلاقة المتمثلة في أن عمليات إدارة المعرفة تبرز مساهمتها في أبعاد المسؤولية الاجتماعية كالآتي:

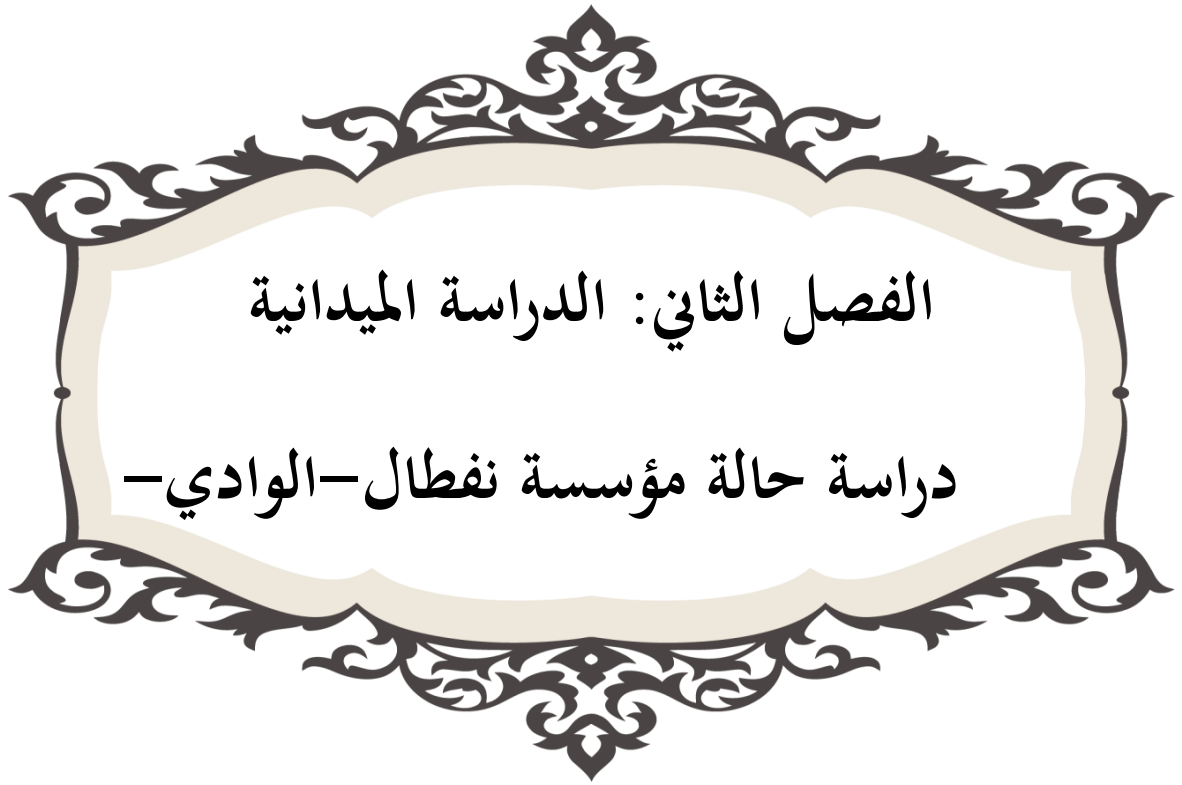
مساهمتها على البعد البيئي: أنها توفر له المعلومات عن النظام البيئي الذي تعمل فيه، من أجل تقليل التلوث والحفاظ على الصحة.

مساهمتها في البعد الاقتصادي: وذلك بتوفير المعلومات الاقتصادية حتى تتمكن من تحقيق هدفها والمتمثل في الربح.

البعد الخيري: ويكمن مساهمة إدارة المعرفة في هذا البعد بتوفير المعلومات عن المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك حتى تتمكن من تقديم المساعدة للمجتمع.

البعد الاجتماعي: وهو بتوفير المعلومات عن العمال والمجتمع حتى تتمكن من توفير للعاملين الرعاية الصحية والحماية من أخطار العمل وغيرها.

فوصلنا إلى الاستنتاج أن المسؤولية الاجتماعية هي عبارة عن التزام والذي لا يمكن أن ينجح داخل المؤسسة بدون إدارة المعرفة، لأن إدارة المعرفة هي التي تزود المؤسسة بالمعلومات التي تحتاجها حتى تتمكن من تطبيق المسؤولية الاجتماعية بالشكل الصحيح.



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

دراسة حالة مؤسسة نفضال - الوادي

تمهيد

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوقوف على أهمية إدارة المعرفة وتقييم أثرها على المسؤولية الاجتماعية، وجب علينا القيام بدراسة ميدانية لأحد المؤسسات العمومية، ولقد وقع الاختيار على مؤسسة نفضال -وحدة الوادي- لتطبيق منهج وأهداف الدراسة للوصول إلى نتائج وتوصيات تفيد البحث.

وتعد نفضال من أبرز المؤسسات في الساحة الوطنية، وهذا لما تتميز به من تقنيات وتكنولوجيا عالية، بالإضافة إلى النتائج الإيجابية التي حققها منذ تأسيسها إلى يومنا هذا.

ولإحاطة بجوانب هذا الفصل قمنا بتقسيمه إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

سنتولى في هذا المبحث توضيح كيفية انجاز الدراسة، أي تقديم كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، تحديد المتغيرات وكيفية قياسها، طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع، ووصف كيفية تلخيص المعطيات المجمعة الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل المعطيات واختبار الفروض.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة وطريقة الدراسة

يتضمن هذا المطلب تعريف وجيز عن المؤسسة وكيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة وتحديد المتغيرات قياسها وطريقة جمعها إضافة إلى تلخيص مختلف المعطيات المجمعة.

الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

من أهم المؤسسات سونطراك والتي انبثقت منها مؤسسة نفطال لتسويق والتي فرضت وجودها على الساحة الاقتصادية الوطنية والدولية، وذلك بمرسوم 80-101 والصادرة بتاريخ 06 أفريل 1980 لمؤسسة سونطراك في مجال تكرير البترول وتوزيع موارده. ومن هنا تأسس الفرع التجاري نفطال مقاطعة التسويق ببسكرة وهي مؤسسة ذات طابع تجاري صناعي، في البداية كانت وحدة حيث تأسست هذه الوحدة سنة 1985/01/01 وكانت تابعة لمؤسسة نفطال الوطنية وانطلقت بها الإشغال بعد عام من تأسيسها بصفة رسمية أي بتاريخ: 1986/01/01، وهي في نمو وتطور سريع إلى غاية سنة 2001 حيث أن هذا التاريخ يمثل تحويل الوحدة إلى فرع تجاري، تقع وحدة نفطال الولائية شمال تكسبت بالولاية وتشغل حوالي 296 عامل منهم 165 دائمين من بينهم 14 إطار 64 متحكم و87 تنفيذي، وكذا 104 مقتين منهم حوالي 85 في الأمن الداخلي والصناعي للوحدة.

أما عن كلمة نفطال Nafta فهي كلمة فرنسية الأصل مركبة من كلمتين Naft وتعني نفط، al وتعني الجزائر وبذلك تكون الكلمة ككل نفط الجزائر.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

I- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية في مؤسسة نفطال بالوادي.

II- عينة الدراسة:

تم اخذ عينة من مجتمع الدراسة الأصلي والتي تبلغ (50) عاملا، أي ما نسبته (100%)، من مجتمع الدراسة الأصلي، حيث حاولنا مسح الموظفين من مختلف الأقسام ومختلف الوظائف والتي رأينا أنها ممثلة للمجتمع المستهدف.

ولقد تم استرجاع (40) استمارة، أي بنسبة (80%). وتم استبعاد (01) استبيان بنسبة (02%) لعدم استكمال الإجابات فيها أو عدم منطقيتها نتيجة تعارض الإجابات، حيث جرى اعتماد (39) استبياناً، في جمع وتحليل وتفسير البيانات.

الفرع الثالث: تحديد المتغيرات، قياسها وطريقة جمعها

قبل التطرق إلى تحديد متغيرات الدراسة وقياسها وجمعها، لابد الإشارة إلى مصادر معلومات الدراسة الأولية والثانوية.

معلومات الدراسة:

I- البيانات الأولية: وذلك بالبحث في الجانب الميداني من خلال توزيع الاستبيانات الدراسة لبعض مفردات البحث، وحصر وتجميع البيانات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها في برنامج (statistical spss package for social science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

II- البيانات الثانوية: وذلك بالبحث في الكتب والمذكرات والدوريات والمنشورات والمواقع الالكترونية الخاصة بالموضوع قيد الدراسة، أثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية، واعتماداً على الفرضيات المختلفة تم تحديد أسئلة الاستبيان بحيث يحقق أهداف الدراسة المختلفة وفرضياتها، وبغرض التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم اللجوء إلى تفرغ الإجابات أفراد العينة الموجودة في الاستبيان وفقم قياس ليكرت ذو الثلاث درجات الذي أعتمد على الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (01): مقياس ليكرت ذو خمسة درجات

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
05	04	03	02	01
الاوزان				

المصدر: من إعداد الطالبات

وبهدف تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي - الحدود الدنيا والعليا- ثم حساب المدى الذي هو عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5 (5/4). حيث:

(4) تمثل عدد المسافات: من 1 إلى 2 مسافة أولى، ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية، ومن 3 إلى 4 مسافة ثالثة، ومن 4 إلى 5 مسافة رابعة، (5) تمثل عدد الاختيارات.

وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة ويساوي (0.80) وبإضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهو الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02): طول الخلية

الإجابة عن العبارات	الرمز	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي
غير موافق بشدة	1	أقل من 1.80	أقل من 36%
غير موافق	2	من 1.80 إلى 2.59	من 36% إلى أقل من 52%
محايد	3	من 2.60 إلى 3.39	من 52% إلى أقل من 68%
موافق	4	من 3.4 إلى 4.19	من 68% إلى أقل من 84%
موافق بشدة	5	أكثر من 4.2	أكثر من 84%

المصدر: عبد الفتاح عز: مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلال باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع 2007، ص: 54.

وبعد أن تم تصميم الاستبيان بصورته الشبه النهائية، من خلال النقاش والتشاور مع الأستاذ المؤطر، وبعض بعد عرض أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة لغرض تقييمه، تم إخضاع الاستبيان إلى دراسة تجريبية بعرضه على مجموعة من الأساتذة الأكاديميين المختصين وعينة صغيرة من مجتمع الدراسة تقدر بـ (10) استبيانات كاختبار أولي للاستبيان قبل الدراسة الميدانية، بهدف تحكيمه وإبداء آرائهم حول سلامة صياغته وترابط فقراته، وبعد إجراء التعديلات المقترحة من قبلهم، والتي كان من أهمها: تغيير بعض العبارات الصعبة والمبهمة أو التي يمكن أن تسبب الحرج أو الريبة لدى الفرد المستقصي، وإضافة فقرات مفخخة، فقرات تشبه ما هو مذكور في الاستبيان ولكن بأسلوب مغاير، حتى نتأكد من صدق المجيب ومصادقته.

I- طريقة العمل الميداني:

بغرض تحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة مساهمة التغيير الهيكلي في نجاح تطبيق إدارة المعرفة، باعتماد أسلوب المسح الميداني لجمع البيانات والأسلوب الإحصائي لتصنيفها ومعالجتها، وتمت عملية جمع البيانات بواسطة الباحث نفسه، وقد تم استخدام الأسلوب المباشر في توزيع الاستبيانات واستردادها مع المتابعة الهاتفية والميدانية للحصول على نسبة ردود معقولة وذلك خلال الفترة الممتدة ما بين سبعة عشر أفريل إلى غاية اثنان وعشرون أفريل من سنة 2018، أي في مدة ستة أيام من العمل المتواصل نظرا لسهولة تحديد المواعيد

لقد خضعت كافة الاستمارات والبيانات إلى عدة مراحل من المراجعة والتدقيق، التي تم تحديدها مسبقاً، حيث قمنا بمراجعة الاستبيانات للتدقيق، وذلك بمراجعتها من حيث المصادقية ومنطقية الإجابات قبل إدخالها في الحاسوب.

قمنا بتفريغ إجاباتها في ورقة عمل على برنامج (Microsoft Excel) ونقلها إلى برنامج التحليل الإحصائي (الحزمة الإحصائية لتطبيقات العلوم الاجتماعية) SPSS، للحصول على التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات كل سؤال في الاستبيان.

ويهدف اختبار مدى ثبات وصدق المفردات، قمنا باستعمال (معامل ألفا كرونباخ) كمعامل للثبات، يأخذ (معامل كرونباخ) قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح. ومن أجل الحصول على معامل الصدق الذي يتمثل في الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ، وهذه قاعدة رياضية تربط معامل الصدق بمعامل الثبات.

ان زيادة قيمة ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة. باستخدام الحزمة الإحصائية لتطبيقات العلوم الاجتماعية، ببرنامج التحليل الإحصائي (SPSS) نحصل على الجدول التالي:

الجدول رقم (03): معامل ألفا كرونباخ

Cronbach's Alpha	N of Items
65.3	34

المصدر: المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

والملاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ اخذ قيمة موجبة (65.3%) وهي تفوق النسبة النظرية (60%) ما يدل على استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وأن عدد العناصر هو 34، كما أن معامل الصدق في هذه الدراسة يأخذ القيمة: $\sqrt{65.3} = 80.8\%$ ، إن لك يعني إمكانية اعتماد نتائج الاستبيان والاطمئنان إلى مصداقيتها، وثباتها وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وقياس المتغيرات

سننظر في هذا المطلب إلى تبيان أدوات جمع البيانات وكذلك قياس متغيرات الدراسة

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

أولاً: الاستبيان

تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على استمارة استبيان لجمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات البحث والمساعدة في إبراز مدى التزام المؤسسات بتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسة محل الدراسة وأثرها على المسؤولية الاجتماعية، وهذا ما سيبينه التحليل الإحصائي للاستمارة عن طريق برنامج spss.

تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان والذي يشمل 3 محاور أساسية تتكون من 25 عبارة تقيس المتغيرات، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04): متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	عبارات الاستبيان
المتغير المستقل الأول إدارة المعرفة	A
المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية	B
المتغير التابع الأول البعد البيئي	من B1 إلى B7
المتغير التابع الثاني البعد الاقتصادي	من B8 إلى B14
المتغير التابع الثالث البعد الخيري	من B15 إلى B19
المتغير التابع الرابع البعد الاجتماعي	من B20 إلى B25

المصدر: من إعداد الطلبات

I. صدق الاستبيان

اعتمدنا في حساب الصدق لاستبيان إدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية على طريقتين هما:

صدق المحكمين: تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم 5 محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في المجال والجانب المنهجي والإحصائي من جامعة حمه لخضر الوادي وذلك للحكم على مدى صلاحية وصدق عبارات الاستبيان لقياس أثر تطبيق إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات، ولقد استجبنا للآراء السادة المحكمين وقمنا بما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.

قياس ثبات الاستبيان: استخدمنا طريقة ألفا - كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

II. تقديم استمارة الاستبيان

تم تقديم الاستبيان إلى مؤسسة عن طريق إعدادها بشكل أنيق وواضح وبطريقة تجذب المستجيب للإجابة عنها، تم تقسيمه إلى محاور أساسية:

المحور الأول: يتضمن مجموعة المعلومات الشخصية

المحور الثاني: يتضمن مجموعة من العبارات حول إدارة المعرفة ومدى تبني المؤسسة لتطبيقها النظام.

المحور الثالث: يتضمن هذا المحور إلى مجموعة العبارات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية حيث قسم هذا المحور إلى أربعة أجزاء كل جزء يتضمن بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية وشملت البعد البيئي والبعد الاقتصادي والبعد الخيري وأخيرا البعد الاجتماعي، وذلك لمعرفة مدى اهتمام المؤسسة بتحقيق المسؤولية الاجتماعية مما يضمن ضمان المؤسسة واستمرارها.

III. الطريقة المتبعة في صياغة أسئلة استمارة الاستبيان

التي تم توزيعها على عينة البحث كانت عن طريق أسئلة المغلق المفتوح، حيث تم تحديد بعض الخيارات الممكنة لكل سؤال ويطلب من المبحوث اختار أحدهما أو أكثر حيث تم اللجوء إلى هذا النوع من الأسئلة عندما تكون الاختيارات المتاحة معروفة ومحددة.

ثانيا: الأساليب الإحصائية

بعد الحصول على البيانات تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج spss الإحصائية وقمنا باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

● المتوسطات والانحرافات المعيارية (Mean & Stanard Deviation)؛

● معاملات الارتباط بين جميع المحاور لدراسة وجود علاقة بين المحاور، ومعرفة أي المحاور الأقوى ارتباطا وأيهما الأقل ارتباطا؛

● إجراء اختبار فرق المتوسطين (Independent-t-test) لكل إجمالي محور من محاور الدراسة على العوامل الديموغرافية ثنائية التقسيم مثل الجنس؛

● معامل ألفا كرون باخ من أجل قياس مدى ثبات وصدق الاستبيان؛

ويكون ذلك عن طريق المقارنة بين t المحسوبة و t الجدولية بحيث سيكون قاعدة القرار وفقا لهذا الاختبار هي قبول فرضية العدم إذا كان مستوى الدلال أكبر من أو يساوي (0.05) في حين سنرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة أقل من (0.05).

المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة

لقد قمنا في هذا البحث باعتماد أربعة متغيرات فرعية لخصائص السمات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة حيث

تضمنت الآتي:

الفرع الأول: تحليل المعلومات الشخصية

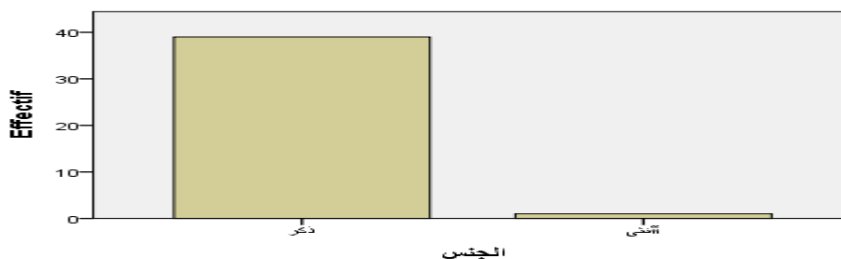
أولاً: الجنس

الجدول رقم(05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية (%)
الذكور	38	%97.4
الإناث	01	%2.6
المجموع	39	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات SPSS.

الشكل رقم (03): الأعمدة التكرارية لجنس في عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات SPSS

يلاحظ من خلال الجدول أن عدد الذكور بلغ (37) بنسبة(97.4%) وعدد الإناث (01) بنسبة (2.6%) من إجمالي عينة الدراسة أي أن أفراد عينة الدراسة ليست متوازنة مع تغلب كبير جدا للذكور وذلك راجع بحكم طبيعة نشاط المؤسسة.

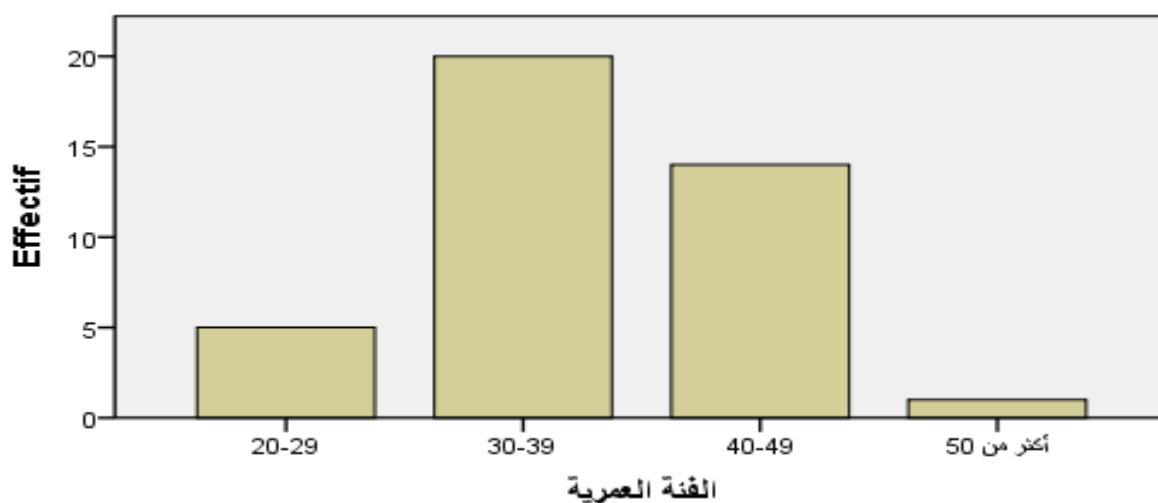
ثانيا: العمر

الجدول رقم(06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية (%)
من 20 إلى 29	05	12.8%
من 30 إلى 39	19	48.7%
من 40 إلى 49	14	35.9%
أكثر من 50	01	2.6%
المجموع	39	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات: SPSS

الشكل رقم (04): الأعمدة التكرارية للفئة العمرية لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات: SPSS

تركزت معظم أعمار أفراد عينة الدراسة في الفئة الثانية وهي (من 30 سنة إلى 39) بنسبة (48.7%) والثانية وهي الفئة من (40 إلى 49) سنة بنسبة (35.9%)، أما الفئتين الثالثة والرابعة وهي على التوالي (من 20 إلى 29) و(أكثر من 50) سنة فقد كانت نسبتهما متساوية وتقدر بـ(15.4%)، والشكل الموالي يوضح ذلك. هذا ما يظهر أن الغالبية الساحقة من العمالة في مؤسسة وحدة نفضال بالوادي من الشباب القادر على العمل.

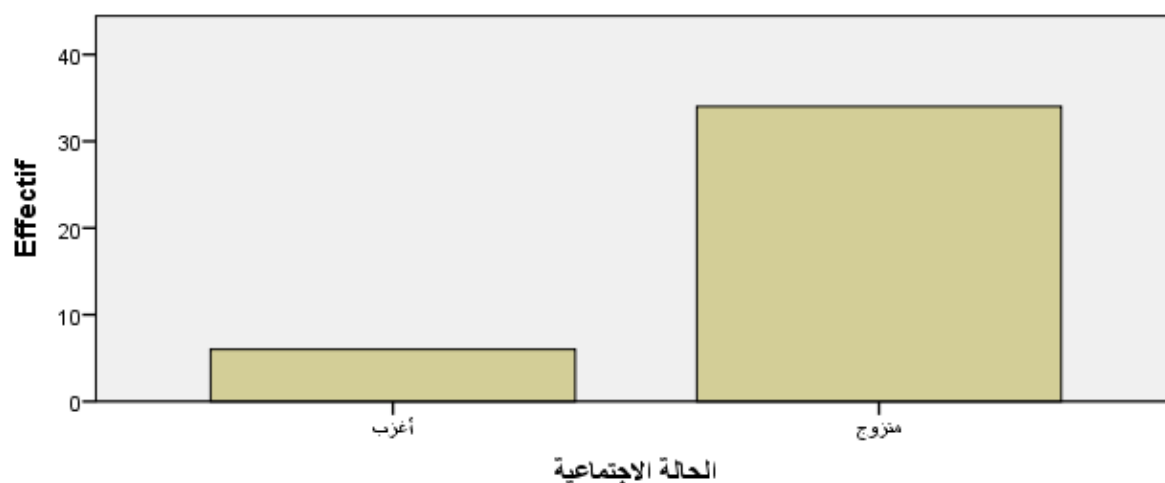
ثالثا: الحالة الاجتماعية

الجدول رقم(07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية (%)
اعزب	06	%15.4
متزوج	33	% 84.6
المجموع	39	%100

المصدر: من اعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (05): الاعمدة التكرارية للحالة الاجتماعية في عينة الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات برنامج SPSS

سجلت الحالة الاجتماعية لفئة متزوج أعلى نسبة من المجموع الكلي من افراد العينة بنسبة (%84.6) بينما سجلت الفئة حلة أعزب نسبة (%15.4) المرتبة الثانية.

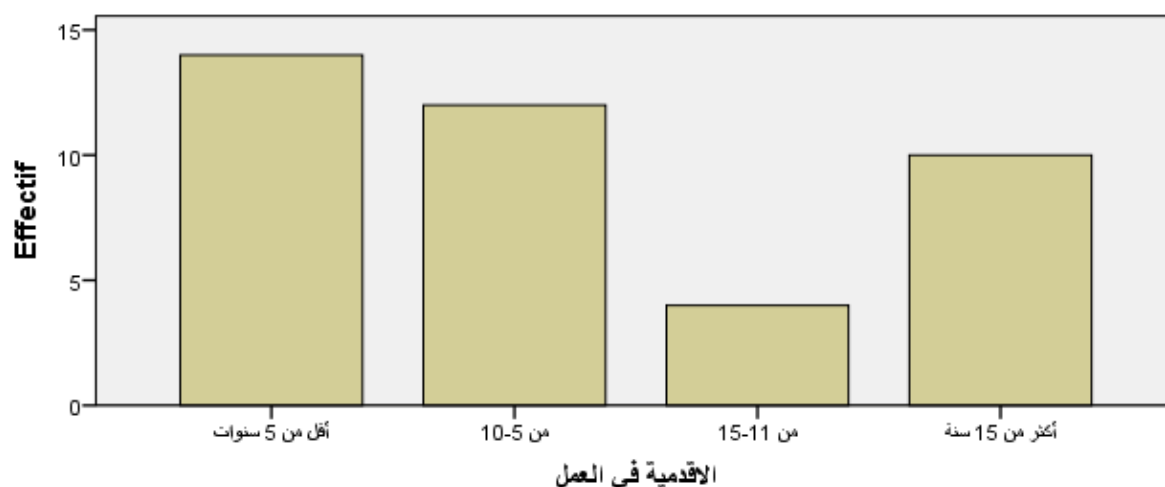
رابعا: سنوات الأقدمية في مجال العمل

الجدول رقم(08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب أقدميتهم

الأقدمية في العمل	العدد	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	14	%35.9
من 5 الى 10 سنة	11	%28.2
من 11 الى 15 سنة	4	%10.3
أكثر من 15 سنة	10	%25.6
المجموع	39	% 100

مصدر من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات

الشكل رقم (06): الأعمدة التكرارية لسنوات الأقدمية-الخبرة- في عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات برنامج: SPSS

وكانت أكبر نسبة في الفئة الأولى (أقل من 5 سنوات) بنسبة (35.9%) من المجتمع الكلي للدراسة تلتها في المرتبة الثانية فئة من (05 إلى 10) سنة. بنسبة تقدر (28.2%) أما الفئة من احتلت المرتبة الثالثة (أكثر من 15) بنسبة (25.6%) واحتلت المرتبة الأخيرة الفئة (11 إلى 15) سنة، بنسبة (10.3%)، وهو ليس دليل قاطع على ان المؤسسة تعاني من الدوران العالي للعمل وقلة الاستقرار الوظيفي وانما نابع من عملية الانقسام الذي شهدته المؤسسة، من خلال فصل وحدة نفضال بولاية الوادي، وهو ما أدى الى نزيف في العمالة ما استدعى الى امتصاص البطالة وهذه تعد من ابرز الاسباب التي جعلت فئة عمال الجدد هي الفئة الكبيرة في المؤسسة.

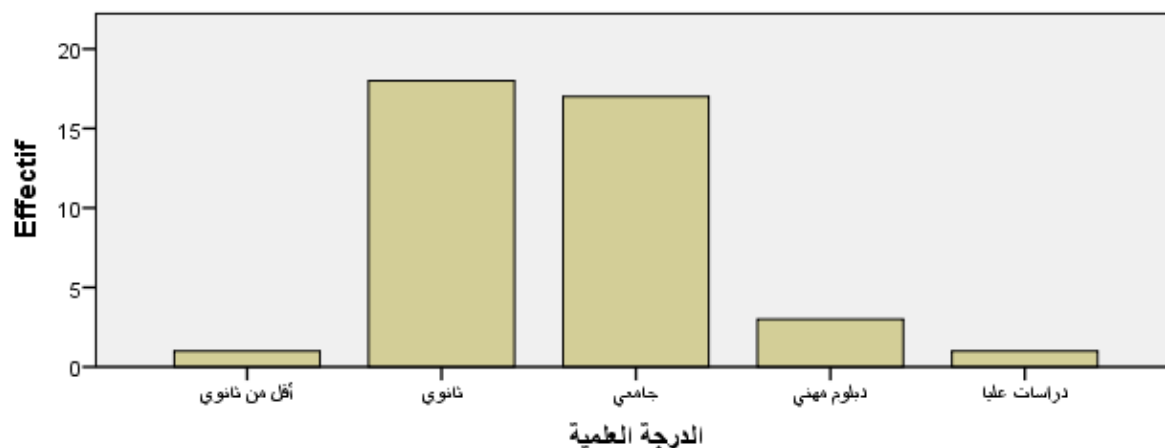
خامسا: الدرجة العلمية

الجدول رقم(09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	العدد	النسبة المئوية (%)
أقل من ثانوي	1	2.6%
ثانوي	17	43.6%
جامعي	17	43.6%
دبلوم مهني	3	7.7%
دراسات عليا	1	2.6%
المجموع	39	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات برنامج: SPSS

الشكل رقم (07): الاعمدة التكرارية للدرجة العلمية في عينة الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبات بالاستعانة بمخرجات برنامج: SPSS

تم تقسيم الوظائف الى اربعة وظائف اساسية مع ترك خيار مفتوح لأصحاب الوظائف الاخرى في المؤسسة. سجلت الدرجة العلمية للثانوي والجامعي أعلى نسبة من المجموع الكلي من افراد العينة بنسبة (43.6%) بينما سجلت الفئة دبلوم مهني نسبة (7.8%) المرتبة الثانية، وكانت المرتبة الاخيرة لفئة دراسات عليا بنسبة (2.6%)، ويتبين ان المؤسسة تحتوي على عدد كبير من درجة علمية للثانوي وجامعي، وهو راجع لكون المؤسسة توفر مناصب شغل للفئة الجامعية والثانوية على حد سواء.

المبحث الثاني: تحليل فقرات الدراسة

المطلب الاول: تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور ادارة المعرفة

في فقرة ادارة المعرفة حققت العملية وسط حسابي عام قدره (3.774) وانحراف معياري عام (1.062)، وتم معالجة هذه الفقرة من خلال تسعة عبارات:

الجدول رقم (10): نتائج اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور ادارة المعرفة

2/1

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات و النسب المئوية						إدارة المعرفة
			1	2	3	4	5		
9	1.063	2.02	13	19	01	05	01	العدد	1 تخصص المؤسسة وحدات خاصة مكلفة بمتابعة المعرفة الجديدة في مجال العمل
			33.3	48.7	2.6	12.8	2.6	النسبة	
8	1.143	3.53	02	07	05	18	07	العدد	2 تسعى المؤسسة للحصول على معرفة من المصادر الخارجية
			5.1	17.9	12.8	64.2	17.9	النسبة	
3	0.820	4.10	0	03	02	22	12	العدد	3 تتم المؤسسة بمتابعة آخر النشرات والمعلومات التي تخص مجال عملكم
			0	7.7	5.1	56.4	30.8	النسبة	
			0	10.3	5.1	51.3	33.3	النسبة	
			5.6	5.1	7.7	48.7	39.9	النسبة	
1	0.967	4.25	01	03	01	20	14	العدد	4 يسعى جميع الموظفين إلى البحث عن المعرفة من خلال التسهيلات المقدمة من المؤسسة
			2.6	7.7	2.6	51.3	35.9	النسبة	
7	1.151	3.71	01	07	01	17	13	العدد	5 تقوم المؤسسة بتدوين تجارب وخبرات الموظفين وحفظها في قواعد المعرفة
			2.6	17.9	2.6	43.6	33.3	النسبة	

6	تعتمد المؤسسة في تخزين المعرفة على الحاسبات وأنظمة المعلومات الخبير	العدد	14	20	02	02	01	4.12	1.360	2
		النسبة	35.9	51.3	5.1	5.1	2.6			
7	تمتلك المؤسسة قدر كافي من القدرات في إيصال المعرفة للأفراد العاملين	العدد	13	20	02	04	0	4.07	0.9	5
		النسبة	33.3	51.3	5.1	10.3	0			
8	تستخدم المؤسسة الانترنت والبريد الالكتروني كأهم الوسائل لإيصال المعرفة للعاملين	العدد	14	19	03	02	01	4.10	0.940	3
		النسبة	39.9	48.7	7.7	5.1	5.6			
9	تسعى المؤسسة إلى تطبيق المعرفة المتحصل عليها في الميدان	العدد	09	26	02	02	0	4.02	1.22	6
		النسبة	23.1	66.7	5.1	5.1	0			
الإجمالي										
-										

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على مخرجات برنامج : SPSS

من خلال البيانات السابقة نلاحظ أن اجابات محور إدارة المعرفة اتجه المؤسسة جاءت بمتوسط حسابي عام قدره (3.774) وانحراف معياري عام بقيمة (1.062)، حيث أن الوسط الحسابي أكبر من الوسط الحسابي النظري (03)، أي أن المؤسسة تولي أهمية لعبارات إدارة المعرفة باستثناء العبارة الأولى التي كان متوسطها الحسابي (2.02) مما يدل على عدم تخصيص المؤسسة وحدات خاصة مكلفة للمعرفة جديدة للمجال العمل.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد البيئي في المسؤولية الاجتماعية

في فقرة البعد البيئي كان وسط حسابي عام قدره (3.83) وانحراف معياري عام بقيمة (0.971) وتم معالجة هذه الفقرة من خلال سبعة عبارات كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (11): نتائج اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد البيئي في المسؤولية الاجتماعية

2/1

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات و النسب المئوية						البعد البيئي	
			1	2	3	4	5			
1	0.887	4.05	0	4	2	21	12	العدد	تجمع مؤسساتك	1
			0	10.3	5.1	53.8	30.8	النسبة	معلومات حول طبيعة منتجاتها والمواد المستعملة فيها	
4	0.970	3.82	1	4	4	22	8	العدد	تقوم مؤسساتك بمشاركة العاملين في تطوير برامج لحماية البيئة	2
			2.6	10.3	10.3	56.4	20.5	النسبة		
5	1.017	3.79	1	3	2	25	7	العدد	تساهم مؤسساتك في التقليل من التلوث والحفاظ على البيئة	3
			2.6	2.6	7.7	64.1	17.9	النسبة		
2	0.998	3.94	2	2	2	23	10	العدد	تحتزم مؤسساتك قوانين البيئة للحد من التدهور البيئي	4
			5.1	5.1	5.1	59.0	25.6	النسبة		
			2.6	10.3	10.3	53.8	23.1	النسبة		
			0	12.8	15.4	65.4	15.4	النسبة		
3	0.987	3.84	0	5	8	18	8	العدد	تراعي مؤسساتك القدرات الشرائية عند تسعير خدماتها	5
			0	12.8	20.5	46.2	20.5	النسبة		
6	0.880	3.74	0	0	6	22	11	العدد	تستمع مؤسساتك إلى شكاوي واقتراحات المستهلكين	6

7		3.64	2	4	7	19	7	العدد	توجد سياسة لإدارة البيئة	7
	1.063		5.1	10.3	17.9	48.7	17.9	النسبة	في مؤسستك	
-	0.971	3.83	الإجمالي							

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال نتائج تحليل محور البعد البيئي وجدنا أن عبارة "تجمع مؤسستك معلومات حول طبيعة منتوجاتها ومواد المستعملة فيها" جاءت بأعلى متوسط حسابي قيمته (4.05) مما يوحي أن المؤسسة تولي أهمية بما جاء في هذه العبارة وكاستنتاج عام بما جاء به المحور نجد متوسطها العام (3.83) وهو أكبر من متوسط النظري (03)، أي إجابات العينة كانت بموافق مما يدل على أن المؤسسة تولي أهمية بالغة لما جاء لعبارات هذا المحور.

المطلب الثالث: تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الاقتصادي في المسؤولية الاجتماعية

في فقرة القيادة كان وسط حسابي عام قدره (4.104) وانحراف معياري عام (0.949) وتم معالجة هذه الفقرة

من خلال سبعة عبارة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): عرض نتائج اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الاقتصادي في المسؤولية الاجتماعية

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات و النسب المئوية						البعد الاقتصادي	
			1	2	3	4	5			
3	0.766	4.30	1	0	1	21	16	العدد	تسعى مؤسستك إلى	1
			1	0	1	21	16	النسبة	زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام قوانين المنافسة	
7	1.070	3.89	1	4	6	15	13	العدد	مؤسستك تراعي التوافق	2
			2.6	10.3	15.4	38.5	33.3	النسبة	(التجانس) بين الأرباح التي تحققها مع مستويات الأجور	
2	1.637	4.46	0	1	2	14	22	العدد	تعمل مؤسستك على	3
			0	2.6	5.1	35.9	56.4	النسبة	تحقيق أرباح بطرق شرعية وشفافة	

4	0.854	4.17	0	2	5	16	16	العدد	تتميز إعلانات مؤسستك بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها وخدماتها	4
			0	5.1	12.8	41.0	41.0	النسبة		
1	0.938	4.74	0	5	8	18	8	العدد	تراعي مؤسستك القدرات الشرائية عند تسعير خدماتها	5
			0	12.8	20.5	46.2	20.5	النسبة		
5	0.655	4.12	0	0	6	22	11	العدد	تستمع مؤسستك إلى شكاوي واقتراحات المستهلكين	6
			0	0	15.4	56.4	28.2	النسبة		
6	0.723	4.05	0	2	3	25	9	العدد	تلتزم مؤسستك بتوطيد العلاقات مع الأطراف الخارجية بحرصها على الالتزام بالاتفاقات المبرمة	7
			0	5.1	7.7	64.1	23.1	النسبة		
-	0.949	4.104	الإجمالي							

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من النتائج التالية للبعد الاقتصادي أن متوسطه الحسابي العام قدره (4.104) وهو أكبر من المتوسط الحسابي النظري مما يدل على ايجابية تجسيد العبارات هذا المحور داخل المؤسسة وكمثال على ذلك جاءت العبارة رقم (03) بأعلى متوسط حسابي قدره (4.46) أي أن غالبية إجابات العينة كانت إجاباتهم موافق بشدة.

المطلب الرابع: تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الخيري في المسؤولية الاجتماعية
في فقرة البعد الخيري كان وسط حسابي عام قدره (3.338) وانحراف معياري عام (1.0658) وتم معالجة

هذه الفقرة من خلال خمسة عبارات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): نتائج اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الخيري في المسؤولية الاجتماعية

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات و النسب المئوية						البعد الخيري	
			1	2	3	4	5			
2	1.044	3.41	2	5	12	15	5	العدد	تقدم مؤسستك هبات	1
			5.1	12.8	30.8	38.5	12.8	النسبة	لدعم المجتمع المحلي مثل دعم طلاب الجامعات	
4	1.190	3.05	5	6	15	8	5	العدد	تساهم مؤسستك على	2
			12.8	15.4	38.5	20.5	12.8	النسبة	توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.	
3	1.095	3.17	4	7	11	15	2	العدد	تساهم المؤسسة في دعم الجمعيات الخيرية.	3
			10.3	17.9	28.2	38.5	5.1	النسبة		
5	1.234	2.94	6	8	11	10	4	العدد	تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس وطرق ومستشفيات وغيرها	4
			15.4	20.5	28.2	25.6	10.3	النسبة		
1	0.766	4.12	0	2	3	22	12	العدد	توفر مؤسستك برامج تدريبية اللازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للعاملين	5
			0	5.1	7.7	56.4	30.8	النسبة		
-	1.0658	3.338	الإجمالي							

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات

في هذا البعد نجد أن المتوسط الحسابي العام بقيمة (3.338) مما يدل على أن غالبية إجابات العينة كانت محايدة، كما كان انحراف العام لهذا المحور كان ، حيث نجد العبارة الرابعة تحصلت على أدنى قيمة للمتوسط الحسابي (2.94).وهي أقل من الوسط الحسابي النظري.

المطلب الخامس: تحليل اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الاجتماعي في المسؤولية الاجتماعية

في فقرة البعد الاجتماعي كان وسط حسابي عام قدره(4.148) وانحراف معياري عام (0.785) وتم معالجة هذه الفقرة من خلال ستة فقرات عبارة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): عرض نتائج اتجاهات الأفراد نحو فقرات محور البعد الاجتماعي في المسؤولية الاجتماعية

2/1

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات و النسب المئوية						البعد الاجتماعي
			1	2	3	4	5		
5	0.686	4.28	0	1	2	21	15	العدد	1 تعطي مؤسستك فرصة للموظفين لإكمال دراستهم لتوسيع معارفهم
			0	2.6	5.1	53.8	38.5	النسبة	
3	0.583	4.35	0	0	2	21	16	العدد	2 عمل مؤسستك على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي وتقديم الإعانات عند العجز والوفاء
			0	0	5.1	53.8	41.0	النسبة	
4	0.700	4.33	0	0	5	16	18	العدد	3 توفر مؤسستك نظام أمن وصحة وسلامة مهنية
			0	0	12.8	41.0	46.2	النسبة	
2	0.817	4.38	0	1	2	15	21	العدد	4 يتوفر لدى مؤسستكم عيادة طبية
			0	2.6	5.1	38.5	53.8	النسبة	
1	0.598	4.43	0	0	2	18	19	العدد	5 تلتزم مؤسستك بتوفير خدمات اجتماعية كوسائل النقل إلى موقع العمل
			0	0	5.1	46.2	48.7	النسبة	

6	1.330	3.12	4	7	9	8	9	العدد	تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس وطرق ومستشفيات وغيرها
			10.3	17.9	23.1	20.5	23.1	النسبة	
-	0.785	4.148	الإجمالي						

المصدر: من اعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال البيانات السابقة في هذا البعد نجد ان المتوسط الحسابي العام بقيمة (4.148) وهو ينتمي للمجال [4.19-3.40] وهو مجال موافق أي أن المؤسسة تولي أهمية بهذا المحور باستثناء العبارة السادسة الذي كان متوسطها الحسابي 3.12 أي أن غالبية ايجابيات العينة كانت محايدة.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات، يجب إجراء بعض اختبار طبيعة توزيع البيانات من اجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار على النحو الموالي:

المطلب الأول: اختبار طبيعة توزيع البيانات لمتغيرات الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بالعمل على اختبار توزيع البيانات المتحصل عليها من الاستبيان، واختبار إجابات أفراد عينة الدراسة لمعرفة طبيعة توزيعها هل هو معلمي أو غير معلمي بعبارة أخرى نريد التحقق من كون هذه البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أم لا.

الفرع الأول: اختبار طبيعة توزيع بيانات المتغيرين (إدارة المعرفة، المسؤولية الاجتماعية)

للقيام باختبار طبيعة توزيع البيانات المتحصل عليها من خلال الاستمارة والتي تخص المتغيرين (إدارة المعرفة، المسؤولية الاجتماعية) سنعمل على اختبار طبيعة توزيع بيانات المتغيرين إجمالاً.

ولإنجاز هذا الاختبار نقوم على استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov اعتماداً على برنامج SPSS. ثم نعمل على وضع فرضيتين، الفرضية الأولى تمثل فرضية العدم، والتي تنص على أن البيانات لا تتبع توزيعاً طبيعياً، أما الفرضية البديلة فتتضمن على أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً.

ويعتمد قبول إحدى الفرضيات على مستوى الدلالة. حيث نقبل فرضية العدم في حالة إذا كان مستوى الدلال اقل من أو يساوي (0.05). في حين سنرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة اكبر من (0.05).

أولاً: اختبار طبيعة توزيع بيانات المتغير المستقل (إدارة المعرفة)

الفرضية العدم (H_0): بيانات العينة في المتغير المستقل (إدارة المعرفة) لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة (H_1): بيانات العينة في المتغير المستقل (إدارة المعرفة) تتبع التوزيع الطبيعي.

نقوم باستخدام اختبار Kolmogorov- Smirnov وباعتماد على برنامج SPSS تحصلنا على الجدول الموالي:

الجدول رقم(15): نتائج اختبار: Kolmogorov-Smirnov طبيعة توزيع البيانات المتغير المستقل (إدارة المعرفة)

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistique	Ddl	Signification
إدارة المعرفة	0.200	39	0.123

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على مخرجات برنامج: SPSS

ويتضح من الجدول السابق أن مستوى المعنوية في معامل: Kolmogorov- Smirnov أكبر من قيمة ($\alpha=0.05$) حيث اخذ قيمة تقدر بـ(0.123) في اختبار (K.S)، وهذا ما يؤكد أن بيانات العينة في المتغير المستقل (إدارة المعرفة) تتبع التوزيع الطبيعي، ومنه نقبل الفرضية البديلة:

توزيع بيانات العينة في المتغير المستقل (إدارة المعرفة) تتبع التوزيع الطبيعي

ثانياً: اختبار طبيعة توزيع بيانات المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)

الفرضية العدم (H_0): بيانات العينة في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة (H_1): بيانات العينة في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) تتبع التوزيع الطبيعي.

نقوم باستخدام اختبار Kolmogorov- Smirnov وباعتماد على برنامج SPSS تحصلنا على الجدول

الموالي:

الجدول رقم(16): نتائج اختبار: Kolmogorov-Smirnov وShapiro-Wilk طبيعة توزيع البيانات المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistique	Ddl	Signification
المسؤولية الاجتماعية	0.278	39	0.064

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على مخرجات برنامج: SPSS

ويتضح من الجدول السابق أن مستوى المعنوية لكل من معامل: Kolmogorov- Smirnov وShapiro-Wilk أكبر من قيمة ($\alpha=0.05$) حيث اخذ قيمة تقدر بـ (0.064)، في اختبار (K.S)، المعنوية عند اختبار (S.W) القيمة (0.071) وهذا ما يؤكد أن بيانات العينة في محور خزن المعرفة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نقبل الفرضية البديلة:

توزيع بيانات العينة في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية) تتبع التوزيع الطبيعي.

حسب Nimon فإن التوزيع الطبيعي متعدد المتغيرات يتحقق حينما يكون كل متغير ضمن مجموعة المتغيرات موزع طبيعياً حول قيمة ثابتة على كل المتغيرات الأخرى في المجموعة.¹ وبناء على نتائج اختبار طبيعة توزيع البيانات للمتغير المستقل (إدارة المعرفة) وللمتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية)، يمكن اعتبار أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي في انتشارها، وهذا ما يمنحنا القدرة على اختبار الفرضيات وضع نموذج للعلاقة بين متغيرات الدراسة، عن طريق استخدام الاختبارات الإحصائية. والذي سنتطرق له في المطلب الموالي.

المطلب الثاني: تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضية الرئيسية

من أجل اختبار الفرضية نقوم باختبار جودة التوفيق للنموذج الخطي الذي يعبر على نوع العلاقة وقوتها. ويستخدم الانحدار الخطي البسيط في قياس نوعية العلاقة بين متغيرين على هيئة علاقة دالة، يسمى أحد المتغيرات متغير تابع والآخر متغير مستقل، وهو المتسبب في تغير المتغير التابع. وتمثل هذه العلاقة بمعادلة الخط المستقيم والتي يمكن صياغتها كما يلي: $Y = a + bX$ حيث أن:

b : تمثل انحدار الخط المستقيم (ميله) ونعني بها معدل التغير في Y عندما تتغير قيمة المتغير المستقل X وحدة واحدة.

a : تمثل معامل التقاطع (ثابت) أو المسافة بين الصفر وتقاطع خط الانحدار مع المحور Y .

❖ تنص الفرضية الرئيسية الأولى على: تساهم إدارة المعرفة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، والتي

نقوم بتقسيمها إلى أربع فرضيات فرعية كما يلي:

❖ الفرضية الفرعية الأولى

فرضية العدم (H_0): لا تؤثر إدارة المعرفة على البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

الفرضية البديلة (H_1): تؤثر إدارة المعرفة على البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

لأجل اختبار الفرضية نقوم باختبار جودة التوفيق للنموذج الخطي الذي يعبر على نوع العلاقة وقوتها بين

المتغير المستقل (إدارة المعرفة) في المتغير التابع (البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية). ومن خلال برنامج SPSS

تحصل على النتائج الملخصة في الجدول الموالي:

2012, P322 ¹ Nimon K. F: Statistical assumptions of substantive analyse across the general linear model: a mini-review. Front Psychol

الجدول رقم (17): نتائج اختبار الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

معامل الارتباط R		0,698	
معامل التحديد R ²		0,487	
قيمة (F): 345.831 مستوى المعنوية: 0.000 عند α=0.05			
المتغير	B	Erreur standard	بيتا(β)
الثابت	0.9620	0.1650	قيمة(t)
إدارة المعرفة	0.7560	0.0410	معنوية (t)
			0.000
			0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS اعتمادا على بيانات المستجوبين

يمثل معامل التحديد (R^2) في الجدول رقم (35.3)، مقياسا لجودة التوفيق حيث يقدر بـ (48.7%) من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة انحدار وأن الباقي (51.3%) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج. كما تظهر قيمة فيشر (F) والتي بلغت (345.831)، وبمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يشير إلى النموذج المقدر.

انطلاقا من نتائج الجدول السابق يمكن وضع المعادلة للانحدار تمثل نموذج العلاقة بين ادارة المعرفة والبعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية:

$$y = 0.962 + 0.756x$$

من النموذج نجد أن معنوية معلمة الميل بلغت (0.756) مما يشير إلى علاقة ايجابية بين المتغيرين إحصائيا، وأن أية زيادة في ادارة المعرفة بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في والبعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية، بمقدار (0.756)، حيث ظهر مستوى المعنوية (0.000) وهي اقل من (0.05) وهذا يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة لمعلمة التقاطع (الثابت) فقد بلغت (0.962) تحت مستوى معنوية (0.000) وهي اقل من (0.05) مما يدل على أهمية المتغير في النموذج. وبناء على مما سبق نقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

تؤثر ادارة المعرفة على البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

❖ الفرضية الفرعية الثانية

فرضية العدم (H_0): لا تؤثر إدارة المعرفة على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.
الفرضية البديلة (H_1): تؤثر إدارة المعرفة على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

من خلال برنامج SPSS تحصل على النتائج الملخصة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (18): نتائج اختبار الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط R			معامل التحديد R ²		
0.307			0.095		
قيمة (F): 38.106 مستوى المعنوية: 0.000 عند α=0.05					
المتغير	B	Erreur standard	بيتا(β)	قيمة(t)	معنوية (t)
الثابت	3.049	0.160		19.047	0.000
إدارة المعرفة	0.246	0.0420	0.307	6.173	0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS اعتمادا على بيانات المستجوبين

يمثل معامل التحديد (R^2) في الجدول (17) مقياسا لجودة التوفيق حيث يقدر ب(9.5%) من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة انحدار وأن الباقي (90.5%) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج. نلاحظ أن دور إدارة المعرفة في تحقيق البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة. حسب آراء المستجوبين، يعتبر ضئيل.

انطلاقا من نتائج الجدول السابق يمكن وضع المعادلة للانحدار تمثل نموذج العلاقة بين إدارة المعرفة والبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

$$y = 3.049 + 0.246 x$$

من النموذج نجد أن معنوية معلمة الميل بلغت (0.246) ما يشير إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين إحصائيا، وأن أية زيادة في إدارة المعرفة بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في البعد الاقتصادي بمقدار (0.246)، حيث ظهر مستوى المعنوية (0.000) وهي أقل من (0.05)، أما بالنسبة لمعلمة التقاطع (الثابت) فقد بلغت (3.049) تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على أهمية المتغير في النموذج. وبناء على ما سبق نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

تؤثر إدارة المعرفة على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

❖ الفرضية الفرعية الثالثة

فرضية العدم (H_0): لا تؤثر إدارة المعرفة على البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

الفرضية البديلة (H_1): تؤثر إدارة المعرفة على البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

لأجل اختبار الفرضية نقوم باختبار جودة التوفيق للنموذج الخطي الذي يعبر على نوع العلاقة وقوتها بين المتغير المستقل (إدارة المعرفة) في المتغير التابع (البعد الخيري)، ومن خلال برنامج SPSS تحصل على النتائج الملخصة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (19): نتائج اختبار الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط R			معامل التحديد R ²		
0.506			0.265		
قيمة (F): 125.524 مستوى المعنوية: 0.000 عند α=0.05					
المتغير	B	Erreur standard	بيتا(β)	قيمة(t)	معنوية (t)
الثابت	1.623	0.216		7.531	0.000
إدارة المعرفة	0.620	0.055	0,506	11.204	0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS اعتمادا على بيانات المستجوبين

يمثل معامل التحديد (R^2) في الجدول (33.3) مقياسا لجودة التوفيق حيث يقدر بـ (26.5%) من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة انحدار وأن الباقي (73.5%) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج. كما تظهر قيمة فيشر (F) والتي بلغت (125.524) وبمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يشير إلى معنوية النموذج المقدر.

انطلاقا من نتائج الجدول السابق يمكن وضع المعادلة للانحدار تمثل نموذج العلاقة بين إدارة المعرفة والبعد الخيري في المسؤولية الاجتماعية

$$y = 1.623 + 0.620 x$$

من النموذج نجد أن معنوية معلمة الميل بلغت (0.620) مما يشير إلى علاقة إيجابية بين المتغيرين إحصائيا، وأن أية زيادة في إدارة المعرفة بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في البعد الخيري في المسؤولية الاجتماعية بمقدار (0.620)، حيث ظهر مستوى المعنوية (0.000) وهي أقل من (0.05)، أما بالنسبة لمعلمة التقاطع (الثابت) فقد بلغت (1.623) تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على أهمية المتغير في النموذج. وبناء على مما سبق نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

تؤثر إدارة المعرفة على البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

❖ الفرضية الفرعية الرابعة

فرضية العدم (H_0): لا تؤثر إدارة المعرفة على البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

الفرضية البديلة (H_1): تؤثر إدارة المعرفة على البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

لأجل اختبار الفرضية نقوم باختبار جودة التوفيق للنموذج الخطي الذي يعبر على نوع العلاقة وقوتها بين المتغير المستقل (إدارة المعرفة) في المتغير التابع (البعد الاجتماعي) ومن خلال برنامج SPSS تحصل على النتائج الملخصة في الجدول الموالي:

جدول رقم (20): نتائج اختبار الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

معامل الارتباط R		0.57	
معامل التحديد R ²		0.32	
قيمة (F): 1.204 مستوى المعنوية: 0.000 عند α=0.05			
المتغير	B	Erreur standard	بيتا(β)
الثابت	3.796	0.217	قيمة(t)
إدارة المعرفة	0.063	0.057	0.057
			1.097
			0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS اعتمادا على بيانات المستجوبين

يمثل معامل التحديد (R^2) في الجدول رقم (34.3) مقياسا لجودة التوفيق حيث يقدر بـ (32%) من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة انحدار وأن الباقي (68%) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج. كما تظهر قيمة فيشر (F) والتي بلغت (1.204) وبمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يشير إلى معنوية معلمة الانحدار وإلى تمثيل خط الانحدار للبيانات تمثيلا جيدا.

وانطلاقا من نتائج الجدول السابق يمكن وضع المعادلة للانحدار تمثل نموذج العلاقة بين إدارة المعرفة والبعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية

$$y = 3.796 + 0.063 x$$

من النموذج نجد أن معنوية معلمة الميل بلغت (0.063) مما يشير إلى علاقة ايجابية بين المتغيرين إحصائيا، وأن أية زيادة في إدارة المعرفة بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية بمقدار (0.063)، حيث ظهر مستوى المعنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) وهذا يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة لمعلمة التقاطع (الثابت) فقد بلغت (3.796) تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على أهمية المتغير في النموذج. وبناء على مما سبق نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

تؤثر ادارة المعرفة على البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

❖ اختبار الفرضية الرئيسية

فرضية العدم (H_0): لا تؤثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

الفرضية البديلة (H_1): تؤثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

لأجل اختبار الفرضية نقوم باستخدام أسلوب الانحدار في لمعرفة نوع العلاقة وقوتها بين المتغير المستقل (إدارة المعرفة) في المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة) ومن خلال برنامج SPSS تحصل على النتائج الملخصة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الانحدار للفرضية الرئيسية

معامل الارتباط R		معامل التحديد R^2			
0,555		0,308			
قيمة (F): 162.083		مستوى المعنوية: 0.000		عند $\alpha=0.05$	
المتغير	B	Stand.Er	بيتا (β)	قيمة (t)	معنوية (t)
الثابت	0.7410	0.2590		2.864	4.00
إدارة المعرفة	0.8520	0.0670	0.5550	12.731	0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS اعتمادا على بيانات المستجوبين

يمثل معامل التحديد (R^2) في الجدول رقم (36.3) مقياسا لجودة التوفيق حيث يقدر بـ (30.8%) من التغيرات في المتغير التابع تفسرها علاقة انحدار وأن الباقي (69.2%) ترجع إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج، كما تظهر قيمة فيشر (F) والتي بلغت (162.083) وبمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يشير إلى معنوية النموذج المقدر.

انطلاقا من نتائج الجدول السابق يمكن وضع المعادلة للانحدار تمثل نموذج العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة:

$$y = 0.741 + 0.852x$$

من النموذج نجد أن معنوية معلمة الميل بلغت (0.852) مما يشير إلى علاقة ايجابية بين المتغيرين إحصائيا، وأن أية زيادة في إدارة المعرفة بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة بمقدار (0.852)، حيث ظهر مستوى المعنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) وهذا يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما

بالنسبة لمعلمة التقاطع (الثابت) فقد بلغت (0.741) تحت مستوى معنوية (0.000) وهي اقل من (0.05) مما يدل على أهمية المتغير في النموذج.

وبناء على مما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

تؤثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل عدد من العمليات الإحصائية بطريقة الكترونية باستخدام برنامج (SPSS)، ومن خلال النتائج المتوصل إليها اتضحت بشكل عملي مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة وحدة نفضال بالوادي، اعتمادا على إجابات الأفراد على أسئلة الاستمارة المعدة بهدف المساعدة في الربط بين متغيرات الدراسة.

وباستخدام عدد من الاختبارات الإحصائية المناسبة لهذه الدراسة والاستعانة ببرنامج SPSS، قمنا باختبار فرضيات الدراسة وتبين أن هناك علاقة ارتباط قوية وإيجابية لها معنوية إحصائية، لإدارة المعرفة مع المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة، واختلفت درجة التأثير نحو أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة. ولقد دعمت هذه النتيجة كل ما توصلت إليه الدراسات السابقة في هذا المجال وبعد تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى جملة من النتائج والتوصيات كما هي موضحة في الخاتمة.

قمنا من خلال هذا البحث بدراسة أثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية، حيث من خلاله أردنا الإجابة على الإشكالية التالية: ما هو دور إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة وحدة نفضال بولاية الوادي؟.

أولاً: نتائج البحث

أسفرت هذه الدراسة عن مجموعة من النتائج يمكن تقسيمها إلى نتائج نظرية وأخرى تطبيقية كما يلي:

أ- النتائج النظرية:

1- تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية يحقق فوائد عديدة للمجتمع، كالمحافظة على الجانب البيئي والاقتصادي والاجتماعي والخيري، وأيضاً من خلال تحسين وتطوير صورة المؤسسة أمام المجتمع مما يزيد من سمعتها الحسنة؛

2- تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات يؤدي إلى تحقيق أهدافها، بالإضافة إلى تحقيق مبدأ الربح على المدى البعيد، من خلال زيادة دورها الاجتماعي ودعمها للأنشطة الاجتماعية، فذه الأخيرة تعتبر بمثابة استثمار مستقبلي لهذه المؤسسات؛

3- تعتبر إدارة المعرفة أسلوب إداري حديث ظهر نتيجة الفكر الإداري وتماشياً مع التغيرات المستمرة التي تميز عصر المعرفة، بهدف تدعيم المسؤولية الاجتماعية.

ب- النتائج التطبيقية:

1- تبين أن واقع تبني مؤسسة وحدة نفضال لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الأربعة كان منخفضاً، حيث جاء البعد الاجتماعي المرتبة الأولى يليه البعد الاقتصادي ويليه البعد الخيري وأخيراً البعد البيئي؛

2- تعتبر حماية البيئة من أهم مرتكزات ثقافة المؤسسة، وهذا ظاهر من خلال حصول هذه الفقرة على المرتبة الأولى على متوسط حسابي بقيمة (2.70) مقارنة بمتوسط الحسابي العام للبعد البيئي بقيمة (2.329)؛

3- تعتبر سياسة تجنب مسببات التلوث البيئي للمؤسسة آلية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية، فاهتمامها بهذه النقطة يساهم في تفعيل احترام البعد البيئي بالمؤسسة؛

4- مؤسسة وحدة نفضال بدأت توجه نظرها نحو مفهوم المسؤولية الاجتماعية، لكن بخطى متثاقلة؛

5- تبين أن هناك اهتمام بعمليات إدارة المعرفة في مؤسسة وحدة نفضال؛

6- تبين ومن خلال التحليل أن العلاقة بين إدارة المعرفة والمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة نفضال هي علاقة ضئيلة وتكاد أن تنعدم.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

1. تم إثبات صحة الفرضية الأولى للدراسة، والتي تقول أن إدارة المعرفة تؤثر في البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية والتأثير كان منخفض والذي جاء في المرتبة الأخيرة من الاهتمام، حيث نجد أن مؤسسة نפטال لا تعطي أهمية كبيرة للبعد البيئي عند القيام بنشاطها المعتاد في منتوجاتها، والمتمثل في كافة الإجراءات حماية البيئة؛
2. تم إثبات الفرضية الثانية للدراسة، حيث أن إدارة المعرفة تساهم في تحقيق البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية كان متوسط، حيث نجد مؤسسة نפטال تراعي وتطبق البعد الاقتصادي، إذ تعمل على تحقيق وتعظيم أرباحها، والمحافظة على مكانتها داخل السوق؛
3. تم إثبات الفرضية الثالثة للدراسة، والتي جاءت بأن إدارة المعرفة تساهم في تحقيق البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية، حيث كان الاهتمام به منخفضا، فنجد أن مؤسسة نפטال لا تعطي لهذا البعد درجة كبيرة من الاهتمام، وتمثل في تقديم المساعدات للمحتاجين؛
4. تم إثبات الفرضية الرابعة للدراسة، والتي تقول إن إدارة المعرفة تساهم في تحقيق البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية، حيث وجدنا أن مؤسسة نפטال تراعى وتهتم بهذا البعد من المسؤولية الاجتماعية، والذي حظى أكبر درجة من الاهتمام، والذي تمثل في احترام البعد البشري والمتمثل في العمال.
5. تم إثبات الفرضية الرئيسية للدراسة: والتي جاءت بأن إدارة المعرفة تساهم في المسؤولية الاجتماعية، من خلال أبعادها بنسبة ضعيفة جدا.

ثالثا: التوصيات

من خلال دراستنا لمختلف جوانب الموضوع، وبناء على الدراسة النظرية ونتائج الدراسة الميدانية ونتائج التحليل الإحصائي للاستبيان، يمكن أن نخرج بجملة من التوصيات وهي:

1. اعتبار الأنشطة الاجتماعية جزءا رئيسيا من أنشطة المؤسسة يتم من قبل مختصين، وتوضع له المخططات المطلوبة تحقيقها، بنفس متابعة الأنشطة الرئيسية للمؤسسة؛
2. العمل على تعزيز ثقافة ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال عقد البرامج التكوينية التي تعكس مفاهيم وثقافات تطبيقات المسؤولية الاجتماعية؛
3. العمل المستمر على تحسين مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية، وكذلك من خلال مساعدة مديري المؤسسات على تطوير استراتيجية سليمة للمسؤولية الاجتماعية تساعد على تحسين كفاءة أداء المؤسسات، والتخصص الأفضل للموارد بهدف تعظيم حجم العائد الذي يجنيه المستثمر؛
4. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث الخاصة بتطبيقات المسؤولية الاجتماعية، والممارسة لها؛

5. إعطاء أهمية أكبر من قبل المؤسسة لإدارة المعرفة لتطوير مستوى إنتاجية الموارد البشرية لديها ومستوى أداءها

العام؛

6. البدء بإنشاء وحدات بحثية في كل مؤسسة تفيد العاملين بكل ما هو مفيد وجديد من المعلومات.؛

7. مواكبة كل ما هو مستجد في مجال التكنولوجيا المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

رابعاً: آفاق الدراسة

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

1. دراسة نفس الموضوع بحالة تطبيقية على مجموعة من المؤسسات تعمل في نفس القطاع؛

2. تأثير عمليات إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية؛

1. الزيادات مُجد عواد ، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء، ط01، الأردن، 2008.
2. عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، دار أسامة، ط01، الأردن، 2010.
3. نجم عبود نجم، اخلاقيات الادارة في عالم متغير، دار منظمة عالمية لتنمية الادارية، القاهرة، مصر، 2015.
4. هيثم علي حجازي، المنهجية المتكاملة لإدارة المعرفة في المنظمات، ط01، دار الرضوان، الأردن، 2014.

البحوث الجامعية

1. بن حمودة يوسف، خلق القيمة من خلال إدارة المعرفة داخل المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة حسينية بن بوعلي، لشلف، الجزائر، 2015.
2. بلقوم فريد، إنتاج ومشاركة المعرفة في المؤسسة: الرهان الجديد لإدارة الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2013.
3. مُجد الزطمة نضال ، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011.
4. بوشندوقة هدى، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة أوكلي الحاج، البويرة، الجزائر، 2013.
5. سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، ميدان علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.
6. مُجد الحسن بوبكر ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة مُجد خيضر، بسكرة، 2014.
7. عبد اللاوي يحي ، أثر الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية على تحسين الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، ميدان علوم التسيير، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2015.
8. مقدم وهيبة، بشير بكار، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية ايزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، محاضرة، جامعة مستغانم.

1. قهواجي أمينة، حكيم بنحيان، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم

استراتيجية التنمية المستدامة، ي المؤتمر الدولي الثالث عشر،، يومي 14 و15 نوفمبر 2016.

2. Ya Hui Ling, Nguyen Thi Thanh Hoa (Alice) , A Study on Knowledge Management and Corporate Social Responsibility in Vietnamese Manufacturing Companies, Proceedings of the Eighth Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics Finance and Banking (AP16Singapore Conference) ISBN: 978-1-943579-07-5 Singapore. 21-23, July 2016. Paper ID: S607

الملاحق

الملحق رقم (01)

عناصر المسؤولية الاجتماعية

العناصر	التوقعات
الإدارة العامة	• مرونة الأشخاص • عضوية النقابات في السياسة العامة للمؤسسة • تحفيز الأفراد والتماسك الاجتماعي
الإطارات الوسطى	• الاتساق في القرارات الإدارية • احترام التسلسل الهرمي • المشاركة في الإدارة
العمال	• جاذبية الأجور • شروط العمال • تطوير العمال • التكوين
ممثلي الإدارة	• احترام الحريات النقابية • مشاركة العاملين في السياسة العامة للمؤسسة
الموردين	• احترام العقد ومكافحة الممارسات غير التنافسية • الثقة والعلاقات طويلة الأجل • التكامل مع نظام الإنتاج المشتريات، الوقت، النقل.... • التكامل مع نظام الجودة • السياسات الاجتماعية والبيئية
الزبائن (المستهلكين)	• الأسعار • الابتكار/ نوعية المنتج/ خدمات ما بعد البيع. • أخطار بيئية وصحية مرتبطة بالمنتج • احترام الفواتير (التلوث، الأمن الداخلي)
المتنافسون	• المنافسة العادلة • المعلومات الصادقة والأمنية
المجتمع	• خلق فرص عمل جديدة • دعم الأنشطة الاجتماعية • احترام العادات والتقاليد • الصدق في التعامل
البيئة	• الاستخدام الأمثل والعادل للموارد • المحافظة على البيئة
الحكومة	• الالتزام بالتشريعات والقوانين • المساهمة في حل المشاكل الاجتماعية • احترام تكافؤ الفرص للتوظيف
جماعات الضغط الاجتماعي	• التعامل الجيد مع جماعات حماية المستهلك • احترام دور النقابات العمالية • التعامل الصادق مع الصحافة

المصدر: نوال ضيائي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة ابو بكر بالقائد،

تلمسان، 2010، ص29.

مراجع اعتمد عليها في مطلب أثر إدارة المعرفة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية

اعتمدنا في مطلب أثر إدارة المعرفة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية على المراجع التالية:

Ya Hui Ling, Nguyen Thi Thanh Hoa (Alice) , A Study on Knowledge Management and Corporate Social Responsibility in Vietnamese Manufacturing Companies, Proceedings of the Eighth Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics Finance and Banking (AP16Singapore Conference) ISBN: 978-1-943579-07-5 Singapore. 21-23, July 2016. Paper ID: S607

رابط الملف:

zresearch.org/Singapore_Conference_2016_July/docs/doc/Management%20&%20/Marketing/S607_Abtract.pdf

• الدكتور: عزاوي عمر / أستاذ محاضر بجامعة ورقلة

الدكتور: مولاي لخضر عبد الرزاق / أستاذ محاضر بجامعة ورقلة

الأستاذ: بوزيد سايح / أستاذ مساعد (أ) بجامعة ورقلة

دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي الملتقى الدولي الثالث حول:

منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بشار

• أ.بومدين بروال

مداخلة مقترحة بعنوان: دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق متطلبات المسؤولية الاجتماعية و البيئية للمؤسسات الملتقى الدولي حول:

الإبداع و التغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية 18 و 19 ماي 2011 جامعة سعد دحلب-البليدة-

الملحق رقم (03)

أساتذة تحكيم الاستبيان

✓ نعروره بوبكر	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة حمه لخضر-الوادي-
✓ تي مُجّد	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة حمه لخضر-الوادي-
✓ عقبه ريمي	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة حمه لخضر-الوادي-
✓ الباي مُجّد	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة حمه لخضر-الوادي-
✓ قعيد ابراهيم	أستاذ محاضر صنف ب	جامعة حمه لخضر-الوادي-

استمارة الاستبيان

جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

السنة الجامعية: 2017/2018



استمارة بحث

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

نضع بين أيديكم استمارة خاصة بدراسة: أثر إدارة المعرفة على المسؤولية الاجتماعية، راجين منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-

لذا أرجو من سيادتكم التكرم بقراءة العبارات والإجابة عنها وفق ما ترونه مناسباً علماً بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وستكون إجاباتكم ومساهماتكم عوناً كبيراً لي في التوصل إلى نتائج موضوعية.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الإشكالية: ما هو دور إدارة المعرفة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية؟

أساتذة تحكيم الاستبيان

✓ نعوره بوبكر	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة حمه لخضر-الوادي-
✓ تي مجّد	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة حمه لخضر-الوادي-
✓ عقبه ريمي	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة حمه لخضر-الوادي-
✓ الباي مجّد	أستاذ محاضر صنف أ	جامعة حمه لخضر-الوادي-
✓ قعيد ابراهيم	أستاذ محاضر صنف ب	جامعة حمه لخضر-الوادي-

أولاً: بيانات خاصة:

ويهدف إلى تبيان بعض الخصائص الشخصية والوظيفية التي تساعد في تفسير الاختلاف من إجابات الأفراد، لذا الرجاء وضع العلامة (X) في المربع المناسب.

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2- الفئة العمرية:

☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ أكثر من 50 سنة

3- الدرجة العلمية:

☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ ليسانس ☐ تقني مستويات أخرى

4- سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ 10-5 ☐ 10-15 ☐ أكثر من 15 سنة

ثانياً: محاور الاستبيان

1- محور إدارة المعرفة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تخصص المؤسسة وحدات خاصة مكلفة بمتابعة المعرفة الجديدة في مجال العمل					
02	تسعى المؤسسة للحصول على معرفة من المصادر الخارجية					
03	تتمتع المؤسسة بمتابعة آخر النشرات والمعلومات التي تخص مجال عملكم					
04	يسعى جميع الموظفين إلى البحث عن المعرفة					
05	تقوم المؤسسة بتدوين تجارب وخبرات الموظفين وحفظها في قواعد المعرفة					
06	تعتمد المؤسسة في تخزين المعرفة على الحاسبات وأنظمة المعلومات الخبيرة					
07	تمتلك المؤسسة قدر كافي من القدرات في إيصال المعرفة للأفراد العاملين					
08	تستخدم المؤسسة الانترنت والبريد الالكتروني كأهم الوسائل لإيصال المعرفة للعاملين					
09	تسعى المؤسسة إلى تطبيق المعرفة المتحصل عليها في الميدان					

2- محور المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد البيئي						
01	تجمع مؤسستك معلومات حول طبيعة منتجاتها والمواد المستعملة فيها					
02	توافق مؤسستك على المشاركة في تخطيط برامج لحماية البيئة					
03	تساهم مؤسستك في التقليل من التلوث والحفاظ على البيئة					
04	تحتزم مؤسستك قوانين البيئة للحد من التدهور البيئي					
05	تستخدم مؤسستك تقنيات ملائمة لتجنب مسببات تلوث الأرض والهواء والماء وللتنخلص من النفايات ومخلفات التصنيع					
06	حصلت مؤسستك قبلا على أحد المعايير الدولية لحماية البيئة					
07	يوجد سياسة لإدارة البيئة في مؤسستك					
البعد الاقتصادي						
01	تسعى مؤسستك إلى زيادة فوائدها الاقتصادية مع احترام قوانين المنافسة					
02	مؤسستك تحقق أرباح دون المساس بمستويات الأجور					
03	تعمل مؤسستك على تحقيق أرباح بطرق شرعية وشفافة					
04	تتميز إعلانات مؤسستك بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها وخدماتها					
05	تراعي مؤسستك القدرات الشرائية عند تسعير منتجاتها وخدماتها					
06	تستمع مؤسستك إلى شكاوي واقتراحات المستهلكين					
07	تلتزم مؤسستك بتوطيد العلاقات مع الأطراف الخارجية بحرصها على الالتزام بالاتفاقات المبرمة					
البعد الخيري						
01	تقدم مؤسستك هبات لدعم المجتمع المحلي كدعم طلاب الجامعات مثلا					
02	تساهم مؤسستك على توفير مناصب عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.					
03	تساهم المؤسسة في دعم الجمعيات الخيرية.					
04	تساهم المؤسسة في حل المشاكل التي تواجه العاملين والتخفيف من الأضرار التي تلحق بالمجتمع					
05	تقدم مؤسستك تسهيلات لأداء مناسك الحج والعمرة					
البعد الاجتماعي						
01	تعطي مؤسستك فرصة للموظفين لإكمال دراستهم لتوسيع معارفهم					
02	تعمل مؤسستك على التصريح لدى مصالح الضمان الاجتماعي وتقديم الإعانات عند					

					العجز والوفاة	
					توفر مؤسستك نظام أمن وصحة وسلامة مهنية	03
					هل لدى مؤسستكم عيادة طبية	04
					تلتزم مؤسستك بتوفير خدمات اجتماعية كوسائل النقل إلى موقع العمل	05
					تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس وطرق ومستشفيات وغيرها	06