

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDER –Biskra  
Faculté des Sciences Économiques,  
Commerciales et des Sciences De gestion  
Département des Sciences Economiques



جامعة محمد خيضر – بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم  
التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

# الموضوع

دور تبني المسؤولية الاجتماعية ففي تحقيق الرضا الوظيفي  
-دراسة حالة مؤسسة بتروبركة بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد تسيير المؤسسات

الأستاذ المشرف:

- أ.د / بن عبيد فريد

إعداد الطالب (ة):

- جاب الله سهام

- بلمامون سارة.

## لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الإنتماء
1	بوعبد الله علي	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة بسكرة
2	بن عبيد فريد	أستاذ التعليم العالي	مقررا	جامعة بسكرة
3	دردوري لحسن	أستاذ التعليم العالي	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDER –Biskra  
Faculté des Sciences Économiques,  
Commerciales et des Sciences De gestion  
Département des Sciences Economiques



جامعة محمد خيضر – بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم  
التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية

# الموضوع

دور تبني المسؤولية الاجتماعية ففي تحقيق الرضا الوظيفي

-دراسة حالة مؤسسة بتروبركة بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد تسيير المؤسسات

الأستاذ المشرف:

- أ.د / بن عبيد فريد

إعداد الطالب (ة):

- جاب الله سهام

- بلمامون سارة.

## لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الإنتماء
1	بوعبد الله علي	أستاذ التعليم العالي	رئيسا	جامعة بسكرة
2	بن عبيد فريد	أستاذ التعليم العالي	مقررا	جامعة بسكرة
3	دردوري لحسن	أستاذ التعليم العالي	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2024/2023



## شكر وعرفان

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات

وأعاننا على إتمام هذا العمل بعد أن سافرنا لنضع النقاط على الحروف  
ونكتشف ما وراء ستار العلم والمعرفة. فهذا هي ثمار علمنا قد حان قطافها .

كما أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى أستاذنا الفاضل "بن عبيد فريد"

الذي كان بمثابة عون واخ لنا على مجهوداته الجبارة طيلة العام

وعلى إشرافه علينا لإتمام هذه المذكرة ونيل شهادة الماستر

فجزاك الله عنا كل خير .

كما لا ننسى أن نقدم بالشكر الجزيل إلى كل أستاذة قسم علوم الاقتصاد

والى كل من علمنا حرفا وساندنا في مشوارنا سواء من قريب أو بعيد.

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة دور المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي بمؤسسة بيترو بركة-بسكرة، حيث تطرقنا في الجانب النظري الى أهم المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي، أما في الجانب التطبيقي فقمنا بإجراء دراسة تطبيقية على مستوى مؤسسة بيترو بركة-بسكرة وذلك بتوزيع استبيان على جميع العاملين بمختلف أصنافهم الوظيفية يتضمن مجموعة من العبارات تتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود دور دال إحصائيا للمسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي وذلك من خلال تطرقنا لدراسة كل من العلاقة والدور بين هاذين المتغيرين.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي. مؤسسة بيترو بركة - بسكرة

## Abstract:

This study aimed to investigate the role of social responsibility on job satisfaction at Petro Berka Company in Biskra. In the theoretical part, we addressed the most important concepts related to social responsibility and job satisfaction. In the practical part, we conducted an applied study at Petro Berka Company in Biskra by distributing a questionnaire to all employees of various job categories. The questionnaire included a set of statements related to the dimensions of social responsibility and job satisfaction. The study results indicated that there is a statistically significant role of social responsibility on job satisfaction through our examination of the relationship and role between these two variables.

**Keywords:** Social Responsibility, Job Satisfaction, Petro Berka Company - Biskra.



# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات :

الصفحة	قائمة المحتويات
	شكر وعرفان
	الملخص
<b>I-II</b>	فهرس المحتويات
<b>III</b>	قائمة الجداول
<b>IV</b>	قائمة الأشكال
أ-د	مقدمة
<b>28-6</b>	<b>الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة</b>
<b>6</b>	<b>تمهيد</b>
<b>10-7</b>	<b>المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية</b>
7	المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
9	المطلب الثاني: أهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية
9	الفرع الأول: أهمية المسؤولية الاجتماعية
<b>10</b>	الفرع الثاني: أهداف المسؤولية الاجتماعية
<b>16-12</b>	<b>المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية</b>
<b>12</b>	المطلب الأول: مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية
12	الفرع الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية
13	الفرع الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة
15	المطلب الثاني: عناصر ومجالات المسؤولية الاجتماعية
15	الفرع الأول: عناصر المسؤولية الاجتماعية
15	الفرع الثاني: مجالات المسؤولية الاجتماعية
16	المطلب الثالث: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية
<b>28-18</b>	<b>المبحث الثالث: ماهية الرضا الوظيفي</b>
18	المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته
18	الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي
19	الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
20	المطلب الثاني: عناصر الرضا الوظيفي

22	المطلب الثالث: طرق قياس الرضا الوظيفي
22	الفرع الأول: المقاييس الموضوعية
23	الفرع الثاني: المقاييس الذاتية
24	المطلب الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي
24	الفرع الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية
27	الفرع الثاني: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي
28	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة مؤسسة بيترو بركة -بسكرة
30	تمهيد
31	I - التعريف بالمؤسسة :
31	II - الإطار المنهجي للدراسة (الطريقة والإجراءات)
31	II -1- منهج الدراسة
31	II -2- حدود الدراسة
32	II -3- مجتمع الدراسة
32	II -4- عينة الدراسة والبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
33	II -5- أداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والمعلومات
35	II -6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
35	II -7- التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
36	II -8- صدق أداة الدراسة وثباتها
37	III - نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات
37	III -1- نتائج التحليل الإحصائي للدراسة
43	III -2- اختبار الفرضيات
51	خلاصة الفصل
53	الخاتمة
57	قائمة المصادر والمراجع
63	الملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	32
02	توزيع درجات عبارات محور الدراسة وفق مقياس LIKERT الخماسي	34
03	اختبار التوزيع الطبيعي Sample kolmogrov smirnov	35
04	نتائج معاملات الصدق والثبات لمتغيرات البحث	36
05	الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور المسؤولية الاجتماعية	39-37
06	الاتجاه العام لإيجابيات أفراد عينة البحث عن عبارات محور الرضا الوظيفي	42-41
07	اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية كمجموعة والرضا الوظيفي	43
08	اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وتحقيق الرضا الوظيفي	44
09	اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وتحقيق الرضا الوظيفي	44
10	اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء وتحقيق الرضا الوظيفي	45
11	اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة وتحقيق الرضا الوظيفي	46
12	نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية كمجموعة في تحقيق الرضا الوظيفي	46
13	نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في تحقيق الرضا الوظيفي	47
14	نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في تحقيق الرضا الوظيفي	48
15	نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في تحقيق الرضا الوظيفي	49
16	نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في تحقيق الرضا الوظيفي	50

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	01
14	هرم carool للمسؤولية الاجتماعية	02
22	عناصر الرضا الوظيفي	03



**1-توطئة:**

كانت منظمات الأعمال سابقا تمارس نشاطاتها بحرية مطلقة حيث ركزت بشكل أساسي على تعظيم الأرباح دون الاكتراث للآثار المختلفة التي قد تحدث جراء هذه الأنشطة وانعكاساتها على البيئة التي تعمل بها سواء كانت داخلية أو خارجية ولكن في ظل التغيرات المتسارعة والتطورات الكبيرة في بيئة الأعمال الناتجة عن التطور التكنولوجي والعلمي بدأت المنظمات تدرك أن مسؤوليتها تمتد إلى ما هو أبعد من توليد الأرباح ومصالح المساهمين، وأصبحت فكرتها أن تأخذ في الاعتبار رفاهية ومصلحة المجتمع ضمن أهدافها الأساسية للحد من الآثار السلبية لهذا المجتمع الذي تعمل به والارتقاء به من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ومن هنا بدأ يظهر موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الذي يعتبر من المواضيع الإدارية المطروحة في الوقت الحالي وإن من أبرز الأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام بمفهوم المسؤولية الاجتماعية هو ما لديها من تأثيرات على تطلعات ورغبات واتجاهات العاملين والتي من بينها الرضا الوظيفي، وهذا ما يمكن أن يكون انعكاس إيجابي على أداء المؤسسة التي صارت تدرك أن المسؤولية الاجتماعية ليست فقط التزاما أخلاقيا، ولكنها أيضا عنصرا أساسيا للنجاح المالي على المدى الطويل نظرا لأن العالم يواجه تحديات معقدة فإن المستقبل سيتطلب من المؤسسات اعتماد استراتيجيات موجهة لتحقيق مبعثي جميع أصحاب المصلحة بشكل عام ومصالح موظفيها بشكل خاص لاعتبارهم جزءا من أصحاب المصلحة، وبالتالي رفع رضاهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

فقد أثبتت بعض التجارب والدراسات أن الكثير من المؤسسات المتطورة والناجحة سبب تفوقها راجع إلى وجود إدارة متطورة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا الموظفين، والرفع من أدائهم وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ ملائم للعمل كل هذا من أجل بلوغ أداء فعال.

ولقد أصبح اليوم نجاح أي مؤسسة وتفوقها يعتمد بالدرجة الأولى على رأس مالها البشري لاعتباره أهم مورد في المنظمة ومصدرا لزيادة القدرة التنافسية لهذا اهتم الكثير من الباحثين في ميدان الموارد البشرية بمفهوم الرضا الوظيفي ودرسته باستمرار ولازال يحظى باهتمام المديرين من مختلف المنظمات لما له من أهمية بالغة ودور كبير في زيادة ورفع وتحسين أداء المؤسسة حيث يرتبط أداء المؤسسة بأداء مواردها البشرية ورضا عملاءها وعاملها.

فالرضا الوظيفي يعتبر أحد الأعمدة الأساسية التي توفر الاستقرار الوظيفي والبيئة المناسبة للموظف التي تدفعه للقيام بمهامه على أتم وجه، وتبعث فيه أثرا نفسيا يساهم في الرفع من الروح المعنوية لديه ويؤدي بذلك إلى شعوره بالانتماء إلى المؤسسة وأنه جزء لا يتجزأ منها.

**2-الإشكالية:**

انطلاقا مما سبق ذكره يتبادر لنا طرح الإشكالية التالية:

ما دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- ماذا نقصد بالمسؤولية الاجتماعية وما هي أهدافها؟
- ما معنى الرضا الوظيفي وما هي أهم عناصره؟
- ما العلاقة التي تربط المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي في المؤسسة؟

### 3-فرضيات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف البحث والاجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

#### الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بمؤسسة بيترو بركة-بسكرة

#### الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد دور للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بيترو بركة-بسكرة

### 4-مبررات اختيار الموضوع:

يرجع اختيار الموضوع لعدة اعتبارات موضوعية وأخرى ذاتية منها:

- ارتباط موضوع الدراسة بالتخصص.
- الميول الشخصي والرغبة الذاتية اتجاه الموضوع.
- الأهمية البالغة التي حظي بها موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وحدثته وخاصة في المؤسسات الوطنية.
- كيف يمكن تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال في المؤسسة.
- الرغبة في التعرف على الأثر الحاصل بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

### 5-أهداف الدراسة:

تكمن أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على أهم المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية ومدى تبنيتها في المؤسسة قيد الدراسة.
- التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي وأهميته.
- التعرف على العلاقة التي تربط بين مفهومي المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي.

**6- أهمية الدراسة:**

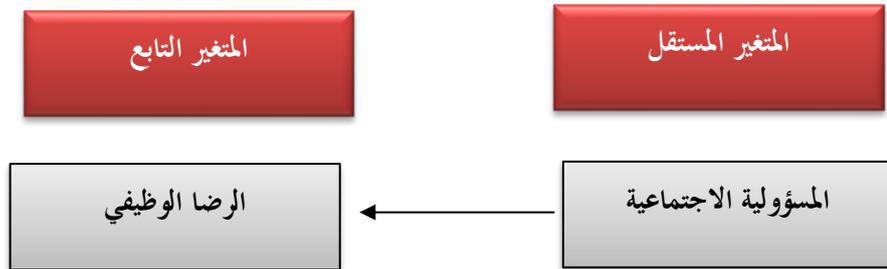
- تسعى إلى التنبيه إلى أهمية وضرة تبني المسؤولية الاجتماعية والذي يعد موضوعا هاما وإلزاميا في العصر الحالي.
- دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية وأثرها في زيادة الرضا الوظيفي في مؤسسة بيترو بركة - بسكرة
- بالإضافة إلى أن هذه الدراسة ستقدم كمتطلب للحصول على شهادة الماستر في اقتصاد وتسيير المؤسسات.

**7- حدود الدراسة:**

- الحدود المكانيّة: يتضمن البحث دراسة ميدانية كانت على مستوى مؤسسة.....
- الحدود الزمنية: تم إنجاز هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2023-2024.
- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من عمال مؤسسة بيترو بركة - بسكرة رؤساء ومرؤوسين، حيث أخضعناهم للدراسة وذلك عن طريق طرح استبيان كوسيلة لجمع البيانات والقيام بتحليلها حتى تتمكن من التوصل إلى نتائج تصدق أو تكذب فرضيات البحث.

**8- المنهج المتبع:**

لتحليل إشكالية الدراسة وللإجابة عن التساؤلات المطروحة والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وأبعاده واختيار فرضياته، اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره الملائم لتقرير الحقائق وعرض الجوانب النظرية للموضوع بالاعتماد على مجموعة من مصادر المعلومات الثانوية كالكتب والمجلات العلمية والمقالات والبحوث العلمية والمذكرات الجامعية هذا فيما يخص الجانب النظري للبحث أما الجانب التطبيقي فتم استخدام المنهج التحليلي من خلال توزيع الاستبيان.

**نموذج الدراسة:****9- صعوبات الدراسة:**

- من أجل إتمام دراستنا هاته واجهنا جملة من الصعوبات أهمها:
- قلة المراجع التي لها علاقة مباشرة بين متغيري الدراسة.
- تداخل موضوع الدراسة مع العلوم النفسية والاجتماعية مما يتطلب إحاطة ببعض جوانب هذه العلوم.

- وجود جل المراجع في كلية علم النفس والعلوم الاجتماعية وندرتها في مكتبة العلوم الاقتصادية.

### هيكل البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي والنظري للمسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية والذي بدوره قسم إلى ثلاث مباحث: المبحث الأول يقدم مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية من خلال التطرق إلى مفهومها وأهميتها وأهدافها أما المبحث الثاني: يقدم أساسيات عن المسؤولية الاجتماعية الذي يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها ومجالاتها المختلفة ومعايير قياسها أما المبحث الثالث: يقدم ماهية الرضا الوظيفي من خلال توضيح مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته، عناصره وطرق قياسه.

أما الفصل الثاني خصص للدراسة التطبيقية إذ تم التطرق إلى التعريف بالمؤسسة والإطار المنهجي للدراسة من خلال التعرض للطريقة والإجراءات المتبعة بالإضافة إلى نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات .

الفصل الأول:

الإطار النظري والمفاهيمي

للدراسة

## تمهيد:

تعد المسؤولية الاجتماعية الاتجاه السائد للمؤسسات، والتي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتها لكيفية التعامل مع البيئة وكافة متغيراتها، حيث أصبح لا يقتصر دورها على الهدف التقليدي المتمثل في خدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الربح فقط، وإنما تسعى إلى خدمة المجتمع الذي تعمل به أيضاً وذلك من خلال العمل على تحقيق التوفيق بين المتطلبات الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية عن طريق مراعاة بعض القيم الثقافية والقانونية والسياسية والاجتماعية التي يجب إدراكها من قبل أصحاب المؤسسات وأخذها بعين الاعتبار وذلك بغية تحقيق النمو وضمان البقاء.

أصبح إلزام على أي مؤسسة تصبو إلى التفوق والنجاح من خلال أنشطتها أن تعمل على إدارة مواردها البشرية بكفاءة، بحيث تعمل جاهدة لكسب رضا العامل عن المؤسسة وذلك من خلال العدالة والمساواة، وتوفير ظروف عمل مريحة ورعاية صحية وغيرها من المسببات التي تؤثر على العامل بصفة مباشرة أو غير مباشرة على رغباته المتباينة والمتجددة والمتعددة.

الموارد البشرية من جهود وأفكار لتحقيق أهداف المؤسسة وهذا ما زاد اهتمام العديد من الباحثين والكتاب.

ومن خلال ما سبق سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى مختلف المفاهيم الأساسية بالمسؤولية الاجتماعية من تعريف وأهمية وأهداف، كما سنتناول أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية من مبادئ وأبعاد وكذا عناصر ومجالات ومعايير قياسها وفي الأخير نتطرق إلى ماهية الرضا الوظيفي من مفهوم وأهمية بالإضافة إلى عناصر الرضا الوظيفي كما سنتناول طرق قياس الرضا الوظيفي من المقاييس الموضوعية والمقاييس الذاتية، بالإضافة إلى المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وسيتم التعرض مما سبق ذكره من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية.

- المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية.

- المبحث الثالث: ماهية الرضا الوظيفي.

## المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المسؤولية الاجتماعية

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها، ويسلم عادة أن المسؤولية الاجتماعية ليست عملاً خيرياً من جانب المؤسسة ولا امتثالاً مطلقاً للقانون، والقاسم المشترك بين أكثرية التعاريف هي أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الشواغل الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها قصد تحسين أثرها في المجتمع.

## المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

تعددت التعاريف التي تناولت المسؤولية الاجتماعية واختلفت ما بين الباحثين بعلم الإدارة والهيئات الدولية. وسنحاول من خلال هذا المطلب الإحاطة بأهم التعاريف الموجهة لهذا المفهوم.

أولاً: تعريف أهم الهيئات الدولية:

## 1-تعريف منظمة العمل الدولية:

المبادرات الطوعية والتي تقوم بها المؤسسات علاوة على ما عليها من التزامات قانونية، وهي طريقة تستطيع أن تنظر بها أي مؤسسة في تأثيرها على جميع أصحاب المصلحة المعنيين وتعد المسؤولية المجتمعية للمؤسسات تكميلية للوائح الحكومية، أو السياسية المجتمعية، وليست بديل عنهما (العموري و المعايطه، 2015، صفحة 17).

## 2-تعريف البنك الدولي:

المسؤولية الاجتماعية « هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد » (السكرانة، 2013، صفحة 161).

## 3-تعريف الغرفة التجارية الدولية:

تعرفها على أنها: « جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية » (علي و مسعودي، ديسمبر 2017، صفحة 412).

#### 4-تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية:

« المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام، بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف » (Guyonnoud & Frédérique, p. 15).

#### 5-تعريف المنظمة العالمية لمعايرة (إيزو) ISO:

عرفتها على أنها: «هي مسؤولية المنظمات عن قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، من خلال التزامها بالشفافية والسلوك الأخلاقي الذي يجب:

- أن ينسق مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع.
- أن يضع في اعتباره توقعات أصحاب المصلحة.
- أن يضع في اعتباره القوانين المتعلقة بالمجتمع، ويتفق مع المعايير العالمية للسلوك.
- أن يكون متكامل مع المنظمة نفسها». (النصر، 2015، الصفحات 33-34).

#### ثانيا: تعاريف الأكاديميين للمسؤولية الاجتماعية

1/ تعريف **Garoll**: هو من الباحثين المتخصصين في مجال المسؤولية الاجتماعية فقد أوضح أنها تشمل على أربع جوانب « ما يتوقعه المجتمع من المؤسسات في النواحي الاقتصادية، التشريعية، الأخلاقية والتقديرية » (Taleb, 2013, p. 59).

2/ تعريف **STRIER, 1979**: حيث عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها «استجابة لتوقعات المجتمع من المنظمة والتي يفرض عليها أن تبادر للقيام بها، لتتحمل مسؤوليتها اتجاه المجتمع وبصورة تفوق مستوى خضوعها للقانون، مع مراعاة عدم الإضرار بمصالح المنظمة وتحقيق عائد مناسب على الاستثمارات » (محمد ف.، 2016، صفحة 44).

3/ تعريف **DRUKER PETER (1977)**: عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها «التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه» (الغالي و محسن العامري، 2008).

4/ أشار **HOLMES**: إلى أن المسؤولية الاجتماعية « هي التزام منشأة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها » (يعقوب و قواسمية، 2021، صفحة 103).

من خلال التعاريف السابقة يمكننا إعطاء تعريف شامل للمسؤولية الاجتماعية على أنها: « التزام على المؤسسة بهدف خدمة الاقتصاد والتنمية عن طريق الاهتمام بالأطراف الداخلية للمؤسسة كالعاملين والأطراف الخارجية كأفراد المجتمع والبيئة معاً في تحقيق الأهداف».

### المطلب الثاني: أهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية

#### الفرع الأول: أهمية المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة والعاملين والمجتمع والدولة نذكر منها ما يلي:

#### أولاً: بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال، وخاصة إذا اعتبر أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة.
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تحاوباً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.
- تعظيم الأرباح في الأجل القصير واستمرار هذه الأرباح في التطور بمعدلات مناسبة. (عمر، 2008، الصفحات 698-699).
- تحسين سلامة صحة العاملين، والتأثير الإيجابي على قدرة المؤسسة في توظيف وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم وتحقيق الوفورات المرتبطة بزيادة الانتاجية وكفاءة الموارد. (قاسمي، 2016، صفحة 20).

#### ثانياً: بالنسبة للمجتمع:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة لسيطرة مفاهيم العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص وانتشار ثقافة تنظيمية رائدة على قاعدة المسؤولية الاجتماعية.
- توفير مناخ عمل مناسب للأفراد
- توفير فرص كبيرة لتأهيل وتطوير الأفراد
- العمل على تمكين العاملين من خلال زيادة مشاركتهم في اتخاذ القرارات (بوعنجيو و شاوي، 2021، صفحة 135)
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع، كالمساعدة في حل مشاكل البطالة والفقر وتحسين الخدمات الصحية والتعليمية، وزيادة المداخيل والتعويضات للعاملين وعليه تحسين مستوى المعيشة.
- تحقيق التفاعل والترابط الإيجابي بين المؤسسة ومؤسسات المجتمع الأهلي. (ناصر و علي، 2013، صفحة 18).

- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.
- الارتقاء للتنمية انطلاقاً من زيادة التثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، وهذا يساهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية. (الربيع، 2018).

### ثالثاً: بالنسبة للدولة:

لقد وضع طاهر محسن منصور الغالي وآخرون أهمية دور المسؤولية الاجتماعية للدولة التي يبنى أفرادها ومنظماتها على جانب هيئاتها الرسمية هذا التوجه، كالتالي: (باشا، 2017، صفحة 147).

- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
- إن الدولة هي أحد المستفيدين الرئيسيين من إدراك منظمات الأعمال لدورها الاجتماعي حيث أن هذا سيؤدي إلى تخفيف الأعباء التي تحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية، التعليمية، الثقافية، والاجتماعية الأخرى،
- ان عوائد الدولة ستكون أفضل بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة فيتحمل التكاليف الاجتماعية المختلفة ورفع الدولة لمستحقاتها من الضرائب والرسوم والمساهمة في القضاء على البطالة والتطور التكنولوجي وغيرها من المجالات التي تجد الدولة نفسها غير قادرة عن تحمل منظمات الأعمال الخاصة ودورها في هذا الإطار بعيداً عن القيام بأعبائها جميعاً.

### الفرع الثاني: أهداف المسؤولية الاجتماعية

تتمثل أهداف المسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية: (هرييد، 2017، الصفحات 23-24).

- إثبات القدرة على تقديم المنتج أو الخدمة على الدوام بما يتفق ومتطلبات العملاء.
- زيادة رضا العملاء والعاملين عن طريق التنفيذ الفعال للنظام.
- تحسين القدرات والأداء العام للعمل لتلبية حاجيات ومتوقعات عملائها وأصحاب المصالح الآخرين.
- وضع وتقديم فعالية التدابير المتخذة من قبل المؤسسة من أجل التعريف بالسياسة والأهداف البيئية والاجتماعية والامتثال لها.
- الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الأفراد فيما يخص السلامة والصحة في العمل والمجتمع على حد سواء مما يخفف عدد الدعاوي القضائية.
- إظهار للفئات المستفيدة أن سياسات المؤسسة تتوافق مع الحقوق الأساسية للعمل والمجتمع.

- المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية مع الأطراف المستفيدة بمساعدة المؤسسة، لجمع مختلف احتياجاتهم وتطلعاتهم لتحسين إدارة وتحقيق التوازن بين الأداء الاجتماعي والاقتصادي والبيئي.

## المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

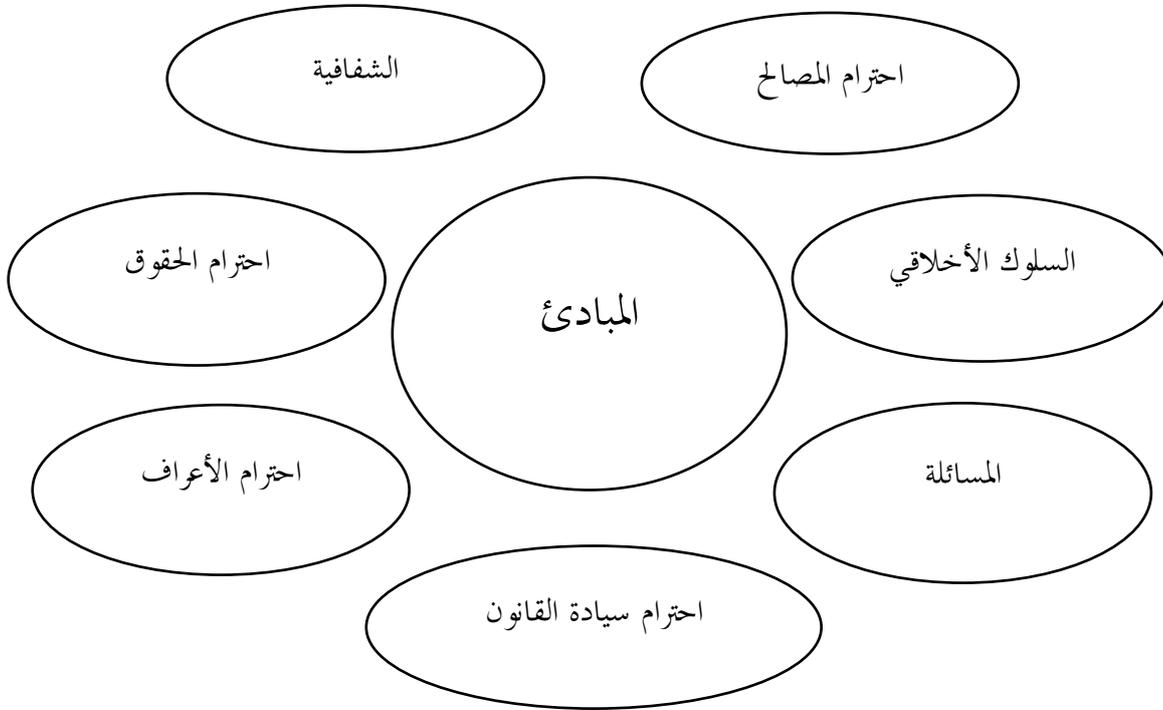
إن المسؤولية الاجتماعية لها أساسيات متعلقة بها، ولهذا سوف يتم التطرق إلى أهم هذه الأساسيات من مبادئ وأبعاد عناصر ومجالات معايير قياسها.

### المطلب الأول: مبادئ وأبعاد المسؤولية الاجتماعية

#### الفرع الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

إن للمسؤولية الاجتماعية مجموعة من المبادئ الأساسية للمؤسسات المبينة في الشكل رقم 1-1:-

#### الشكل رقم (1): مبادئ المسؤولية الاجتماعية



المصدر: (العموري و المعاينة، 2015، صفحة 71).

1/ مبدأ الإذعان القانوني: أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السرية المحلية والدولية، المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة والإمام بما.

2/ مبدأ احترام الأعراف الدولية: أن تحترم المؤسسات الاتفاقيات الدولية والحكومية واللوائح التنفيذية والإعانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياستها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية.

3/ مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية: أن تقر المؤسسة وتتقبل أن هناك تنوعًا بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعًا في أنشطة ومنتجات المؤسسة وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.

4/ مبدأ السلوك الأخلاقي: أن تتصرف المؤسسة في جميع الأوقات بشكل أخلاقي في معاملتها من حيث الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية.

5/ مبدأ القابلية للمساءلة: أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم الجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وآمنة وإلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر، وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية.

6/ مبدأ الشفافية: أن توضح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياساتها وقراراتها وأنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين، والمحتمل تأثرهم وبشكل جوهري من قبل المؤسسة.

7/ مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان: أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

هو وثيقة حقوق دولية مثل الإعلان الذي تبنته الأمم المتحدة في 10 ديسمبر 1984 في قصر شايو في باريس، الإعلان يتحدث عن رأي الأمم المتحدة في حقوق الإنسان المحمية لدى كل الناس، ويتألف من 30 مادة ويظهر رأي الجمعية العامة بشأن حقوق الإنسان المكفولة لجميع الناس. (العموري و المعابطة، 2015، الصفحات 71-72).

### الفرع الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

تتضمن المسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد منها البعد الاقتصادي، الإنساني، الأخلاقي والقانوني حيث أن البعد الاقتصادي والقانوني هما الجوانب المسلم بهما في أعمال المؤسسات لذلك يمثلان القاعدة المادية لبناء الهيكل الهرمي بينما يمثلان البعدين الأخلاقي والإنساني، الأكثر حداثة في توجيهه وتعامل مؤسسات الأعمال في علاقتها وتفاعلها مع المجتمع.

حسب Carroll فإن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها البعض وهي تخص المؤسسة ككل وتمثل في:

1/ المسؤولية الاقتصادية: يقوم هذا البعد على مبدأ احترام قواعد المنافسة والتطور التكنولوجي. كونه يعتبر المؤسسة وحدة اقتصادية تهدف إلى تعظيم الربح. عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد. لانتاج سلع وخدمات بجودة عالية وأسعار تنافسية. (نسيب، 2022، صفحة 222)

2/ **المسؤولية القانونية:** يقتضي هذا البعد الالتزام الواعي والطوعي لقوانين والتشريعات المنظمة لمختلف المجالات في المجتمع، كاحترام قوانين حماية المستهلك من المواد الضارة، وحماية الأطفال صحياً وثقافياً، وحماية البيئة عن طريق منع التلوث بشتى أنواعه، وصيانة الموارد الطبيعية وتنميتها، والتخلص من المخلفات المنتجة بعد استهلاكها، كما يقتضي البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية تحقيق العدالة والسلامة. (فلاق د.، 2016، صفحة 53).

3/ **المسؤولية الأخلاقية:** المنظمة التي تناضل من أجل اتباع المبادئ الأخلاقية المهادفة إلى النجاح ضمن المعايير الأخلاقية والقيم المثلى، ونتيجة لذلك فإن المديرين الأخلاقيين يحاولون تحقيق أهداف المنظمة المرتبطة بالربح واتباع السلوك القانوني والأخلاقي في آن واحد حيث يكون شعار هذا النوع من الإدارة "هل ما تقوم به المنظمة عادل بالنسبة لها ولجميع الأطراف المتعاملين معها؟ (الربيع، 2018).

4/ **المسؤولية التطوعية:** وهي تشمل كل النفقات والهبات التي تمنحها المؤسسة طواعية، وبدون رغبة في الربح، لخدمة المجتمع، أو لخدمة قضية خيرية معينة المنافع والمزايا التي يرغب المجتمع الحصول عليها من المنظمة كالدعم المقدم لمشاريع المجتمع المحلل والأنشطة الخيرية. (محمد، كروش، و بن وريدة، 2020).

الشكل رقم (2): هرم Carrol للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: (الغالي و محسن العامري، 2008، صفحة 83).

المطلب الثاني: عناصر ومجالات المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول: عناصر المسؤولية الاجتماعية

تتمثل عناصر المسؤولية الاجتماعية فيما يلي: (القادر، 2009، صفحة 114).

1/ **الاهتمام:** ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، صغيرة أم كبيرة، ذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقديمها وتماسكها وبلوغها أهدافها، والخوف من أن تصاب بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفككها.

2/ **الفهم:** وهو ينقسم إلى شقين، الأول فهم الفرد للجماعة، والثاني فهم الفرد للمعزى الاجتماعي لأفعاله، ويقصد بالشق الأول فهم الفرد للجماعة، أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية، وفهم لمؤسساتها ومنظماتها وعاداتها، ووضعها الثقافي، وتاريخها. أما الشق الثاني من الفهم، وهو فهم الفرد للمعزى الاجتماعي من أفعاله، فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، أي يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر منه.

3/ **المشاركة:** يقصد بها اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يملئه الاهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في اشباع حاجاتها، وحل مشكلتها، والوصول إلى أهدافها، وتحقيق رفاهيتها، والمحافظة على استمراريتها.

يعتبر الترابط والتكامل بين عناصر المسؤولية الاجتماعية الثلاثة:

الاهتمام، الفهم، المشاركة، لأن كلا منها ينمي الآخر ويدعمه، فالاهتمام يحرك الفرد إلى فهم الجماعة، وكل ما زاد فهمه زاد اهتمامه، كما أن الاهتمام والفهم ضروريا للمشاركة، والمشاركة نفسها تزيد من الاهتمام وتعمق من الفهم، ولا يمكن أن تتحقق المسؤولية الاجتماعية عند الفرد إلا بتوفر عناصرها الثلاثة.

الفرع الثاني: مجالات المسؤولية الاجتماعية

تنقسم مجالات المسؤولية الاجتماعية حسب ESTEO إلى ما يلي: (حساني و شربي، 2018، صفحة 311).

1/ **مجال المساهمات العامة:** وترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية والثقافية والخيرية والمساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية وبرامج الحد من الأوبئة والأمراض، والعمل أيضا على حل المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأقليات والمعوقين والعناية بالطفولة وتوفير وسائل النقل للعاملين بما يؤدي على تحقيق الضغط على وسائل النقل العامة، والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري والمساعدة في تنفيذ برامج الإسكان.

2/ **مجال الموارد البشرية:** تتضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص العمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة بينهم بخصوص الجنس والعرق، وإعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهاراتهم، وإتباع سياسة عادلة في الترقية لتحقيق الرضا

الوظيفي، وإتباع أيضا نظام أجور وحوافز يحقق للعاملين مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع أو في المجتمع.

**3/ مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية:** يساهم هذا المجال في تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى تخفيف أو منع التدهور البيئي وذلك من خلال ما يلي:

**أ- الموارد الطبيعية:** وتشمل الاقتصاد في استخدام الموارد الخام، الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة، المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام والطاقة.

**ب- المساهمات البيئية:** وتشمل ما يلي:

- تجنب تلوث الأرض والهواء والمياه وإحداث الضوضاء.
- تصميم المنتجات وعمليات تشغيلها بطريقة تؤدي إلى تقليل المخلفات.
- التخلص من المخلفات بطريقة تكفل تخفيض التلوث.

**4/ مجال مساهمة المنتج أو الخدمة:** تتضمن هذه الأنشطة القيام بالبحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع القدرة الاستهلاكية للعملاء وإعلامهم بخصوص السلعة أو الخدمة، وبطريقة استخدامها، وبمحدود المخاطرة ومدة صلاحية الاستخدام.

مما سبق يمكن القول أن المؤسسة تمارس دورًا اجتماعيًا بشكل عام اتجاه أصحاب المصالح والبيئة الطبيعية ورفاهية المجتمع.

### المطلب الثالث: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية

هناك أربعة معايير أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية وهي: (فلاق و بنافلة، 2012، صفحة 10)

**1/ معيار الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدمتهم.

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

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

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

## المبحث الثالث: ماهية الرضا الوظيفي

لقد بات موضوع الرضا الوظيفي من أبرز المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين والمفكرين ومديري المؤسسات. فال مورد البشري يملك قدرات كبيرة على البذل والعطاء الدائم والمتجدد، ويملك طاقات وإمكانات تستغلها المنظمة وتوجهها لتحقيق مستوى أداء مرتفع، لكن هذه الطاقات وهذا العطاء يختلف من فرد لآخر، وحسب الحالة التي يكون عليها هذا المورد، فإن كان راضيا ومحفزا على أداء عمله فإن أداءه يكون عاليا والعكس صحيح.

إن النفس البشرية بطبيعتها ترغب دائما بالعيش في ظروف حياتية مرضية وكريمة وفي شتى مناحي الحياة، فالإنسان يسعى دائما لإشباع رغباته وحاجاته المتنوعة: المادية، المعنوية، الفيزيولوجية، الاجتماعية والنفسية، وتعتبر الوظيفة منبعاً لإشباع هذه الرغبات ليشعر الفرد بالرضا العام عن الحياة، ولتحقيق ذلك لا بد أن تكون الوظيفة توفر له فرصة للتعبير عن ميولاته واستعداداته وقدراته وطموحاته وأن تشبع دوافعه النفسية وتضمن له المكانة الاجتماعية التي يصبو إليها، ويحقق بذلك ذاته ويشعر بقيمته وأهميته وبالتالي يشعر بالرضا عن تلك الوظيفة.

لذلك أصبح لزاماً على المؤسسات التي ترغب في بلوغ التميز وتحسين الأداء والخدمة أن تعمل على تحقيق رضا موظفيها.

## المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته

## الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

## أولاً: تعريف الرضا

الرضا لغة: هو عكس السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلاً ورضى عنه، أحبه وأقبل عليه. (منظور، 1992، صفحة 323).

أما اصطلاحاً: فعرّفه أورد وشيت Howard and Sheth بأنه الحالة العقلية للموظف (الإنسان) التي يشعر بها عندما يتحصل على مكافأة (ثواب) كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود. (الناوي، 1998، صفحة 122).

ثانياً: تعريف الرضا الوظيفي: نقوم بالتطرق لأهم التعاريف فيما يلي:

الرضا الوظيفي هو مشاعر واتجاهات الفرد نحو عمله حيث يؤدي الرضا إلى شعور الفرد بالسعادة ويؤدي عدم الرضا إلى نقصان الرغبة في العمل. (دانية و محمد محمود، 1998).

ويرى هاربرت Harbert أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم فيمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم. (الباقي، 2002، الصفحات

(211-212)

أما سوبر فعره على أنه هو رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به، ويتوقف ذلك على مدى ما يجده الفرد في العمل من إشباع لقدراته وميوله وما يتفق مع سمات شخصيته وقيمه. (الديب، 2007، صفحة 87).

عرفه هوبوك بأنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله. (معاني، 2015، صفحة 23).

ومنهم من يرى بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة. (نسيب و علي بلحاج، 2021).

ومما سبق يمكن القول أن الرضا الوظيفي يعبر عن مدى قبول وقناعة العاملين بالعوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل ومدى إشباع حاجاتهم من خلال العمل الذي يشغلونه. (منيف، 2018، صفحة 58).

### الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

نظرا للأهمية البارزة للمورد البشري في بناء المنظمة ونجاحها فإن رضا يعتبر محرك لجعل هذا المورد أكثر فاعلية وعليه يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من العاملين والمؤسسة والمجتمع.

#### 1/ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين:

1. ارتفاع درجة الطموح، الإبداع، الابتكار وإتقان العمل وتحسين الأداء..
2. القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر في التحكم في عملها وما يحيط به. (الفلش و أحمد مصطفى، 2008)
3. زيادة الثقة بالنفس والشعور باحترام الذات.
4. الموظفون الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل. (سليمان و سوسن، 2011، صفحة 134).
5. رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين مما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب.
6. التقليل من الضغوطات المتراكمة على العامل.
7. الرضا عن الحياة حيث أن المزايا المادية والغير مادية التي توفرها الوظيفة للعاملين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة. (صبرينة و نورة، 2015، صفحة 37).

#### 2/ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:

- زيادة درجة الولاء والالتزام إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل أن يساهم في زيادة فعالية المؤسسة.
- زيادة الاستقرار التنظيمي، لأن توفير الرضا عن العمل يزيد من ممارسة الرقابة الذاتية للأفراد على أنفسهم وأعمالهم، مما ينقص الدور المتزايد الذي يمارسه الرؤساء في الإشراف على مرؤوسيتهم.

- زيادة الانتاجية وتحسن مستويات الأداء.
- ضمان استمرار نشاط المنظمة والمحافظة على مكانتها.

### 3/ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع:

يستفيد المجتمع من رضا الموظفين داخل مؤسسات عملهم من خلال:

- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.
- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية. (منيف، 2018، صفحة 60)
- انخفاض معدلات ترك العمل مما يؤدي الى الاستقرار الأسري وتماسك المجتمع وتقدمه.

### المطلب الثاني: عناصر الرضا الوظيفي

هناك عدة عناصر مكونة للرضا الوظيفي نذكر منها:

1/ الأجر: يعتبر الأجر بمثابة وسيلة لإشباع الحاجات الدنيا كما أن أثره يمتد ليعطي الشعور بالأمن ويرمز إلى المكانة الاجتماعية فالأجر بمفهومه الاقتصادي هو المبلغ الذي يدفع للعامل مقابل قيامه بعمل ما أو عند تنفيذ هذا العمل لحساب شخص آخر. (أسعد و آخرون، 2009، صفحة 123).

2/ نمط الإشراف: إن نمط الإشراف يلعب دور مهم في تحقيق الرضا الوظيفي بحيث المشرف الذي يجعل من رؤوسيه محورا لاهتمامه بواسطة تنمية علاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم واهتمامه الشخصي بقضاياهم ومشاكلهم وتفهمه وسعة صدره وخاصة عند حدوث أخطاء في الأداء من جانب العمل كل هذا يكسب ولاء رؤوسيه له ويحقق درجة من التقبل لأعمالهم. (عاشور، 1997، صفحة 155).

3/ محتوى العمل: من العناصر الهامة التي تشغل اهتمام الباحثين في مجال الرضا: (السامرائي، 2017، صفحة 42).

#### أ- درجة تنوع مهام العمل:

والملاحظ أن تنوع المهام يؤدي إلى توفير قدر معين من الإثارة ومن ثم ارتفاع الرضى الوظيفي لدى العاملين في حين أن تكرار أداء الأعمال يؤدي إلى الملل والقضاء على عنصر الإثارة ويقود إلى أعباء نفسية وسلوكية وإجهاد جسماني. (الغاني، 2010، صفحة 88).

**ب- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:**

استخدام الفرد قدراته يمثل تحقيق الذات واشباع حاجاتها لذلك هي ترتبط طرديا مع الرضا عن العمل حيث كلما كان العمل وفقا لإمكانيات وقدرات ومعارف الأفراد كلما أدى إلى إمكانية واحتمال أداء أفضل وهذا يؤثر على درجة رضا الأفراد بشكل إيجابي.

حيث أن الدراسات تُشير إلى وجود علاقة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا عن العمل وتحدد درجة الأداء بمقدرة الفرد وقابليته (عباس و علي، 1999، صفحة 395).

**ج- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد:**

كلما زادت حرية الفرد في اختيار الطرق لأداء عمله وسرعته كلما زاد الرضا عن عمله أي أن الرضا له علاقة طردية مع السيطرة.

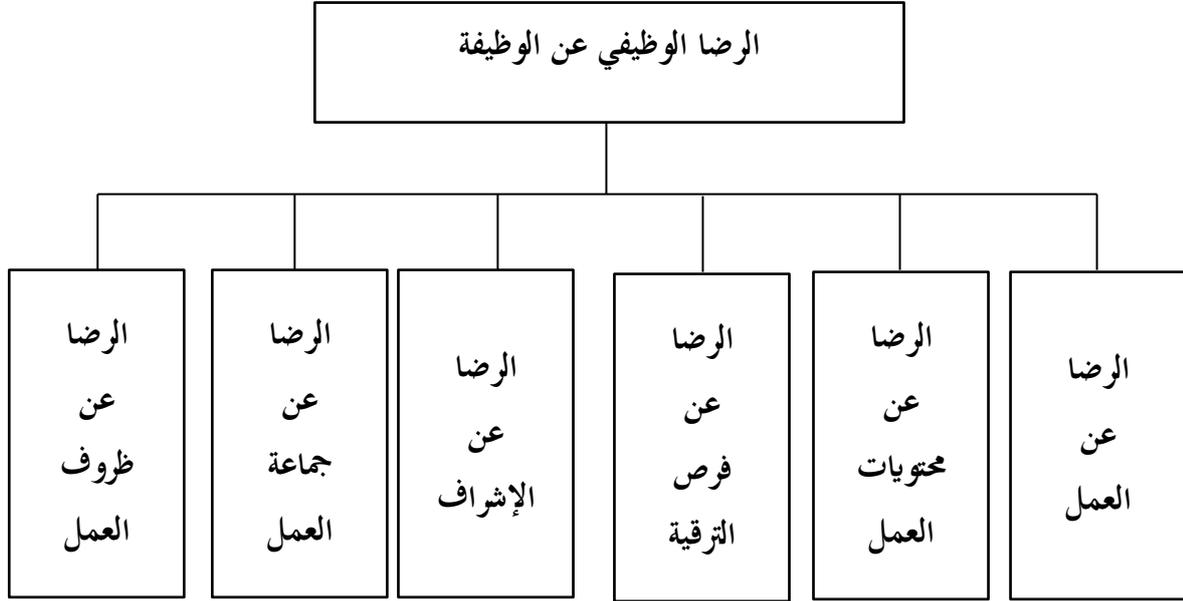
**د- خبرات النجاح والفشل في العمل:** فتحقيق الفرد لمستوى أداء يقل عن مستوى طموحه ويثير لديه الإحساس بالفشل وتحقيقه لمستوى أداء يزيد عن مستوى طموحه أو يعادله يشير لديه الإحساس بالنجاح كما أن خبرات النجاح والفشل على الرضا عن العمل تتوقف على درجة تقديره واعتزازه بذاته. (فلية و عبد المجيد، 2005، صفحة 262).

**4/ جماعة العمل:** كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله وكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق توتر لديه. كلما كانت جماعة العمل سببا لاستياء الفرد من عمله مما يؤثر سلبا على درجة رضائه عن العمل. (عاشور، 1997، الصفحات 69-70).

**5/ فرص الترقية:** ويقصد بالترقية تقلد الموظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا إذ أنها ترتبط بزيادة المرتب كاعتراف من الإدارة بالجهد المبذول والالتزام. (عاشور، 1997، صفحة 147).

**6/ الرضا عن ظروف العمل:** ويقصد بالرضا عن ظروف العمل تلك الظروف المادية التي تكون في مكان العمل التي تتمثل في الإنارة، درجة الحرارة، المكيفات الهوائية، النظافة... إلخ حيث أكدت الدراسات أن تحسين الظروف المادية في العمل يزيد من رضا العامل وبالأحرى يبعد الشعور بعدم الرضا. (والنشر، 2014، صفحة 20).

الشكل رقم (3): عناصر الرضا الوظيفي



المصدر: (الحميري و أمين أحمد، 2011، صفحة 172).

**المطلب الثالث: طرق قياس الرضا الوظيفي**

بالرغم من وجود اتجاهات متعددة لدى الفرد اتجاه الجوانب المختلفة لعمله إلا أنه من الصعب تقييمها وقياسها ويرجع هذا لصعوبة الملاحظة المباشرة للاتجاه، وصعوبة استنتاجه بدقة من خلال سلوك الفرد فإلى حد كبير تعتمد في قياس الرضا عن العمل على ما يذكره الفرد وعادة لا يفضح الفرد بصورة صادقة عما بداخله. ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين: الأولى هي مقاييس موضوعية والثانية ذاتية. (مصطفى، 2018، صفحة 48).

**الفرع الأول: المقاييس الموضوعية:**

يركز هذا النوع على قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية للفرد وفيه تستخدم وحدات قياس موضوعية كمعدل الغياب، ومعدل دوران العمل، معدل الأمن والسلامة المهنية.

**أولاً: معدل الغياب (معدل التغيب عن العمل)**

الغياب هو تخلف العامل عن الحضور إلى العمل في ظروف كان بإمكانه التحكم فيها.

ويعرف أيضاً بأنه عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقاً لبرنامج العمل ويمكن حسابه بالصيغة التالية: (مختار و حورية، 2021، صفحة 15).

معدل التغيب عن العمل = عدد ساعات التغيب عن العمل / عدد ساعات العمل الكلية

ثانيا: معدل دوران العمل

يقدر بعدد تاركي العمل في المؤسسة باختيارهم مقسوم على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسة. (سلطان، 1990، صفحة 115).

$$\text{معدل دورات العمل} = \frac{\text{عدد تاركي العمل اختياريًا}}{\text{متوسط عدد الموارد البشرية}} \times 100$$

ثالثا: معدل الإنتاج المرفوض: يقدر معدل الإنتاج المرفوض في مؤسسة من خلال المعادلة التالية:

$$\text{معدل الإنتاج المرفوض} = \frac{\text{عدد الوحدات المرفوضة لسوء جودتها}}{\text{عدد الوحدات المنتجة}}$$

إن الحالة التي يكون فيها هذا المعدل مرتفعا أكثر من 5% فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا وفي حالة انخفاضه يكون مؤشر على الرضا. (نموشي و فارح، 2021، صفحة 42).

الفرع الثاني: المقاييس الذاتية: (المصري و طارق، 2014، صفحة 48).

أولا: طريقة الاستقصاء:

يمكن للباحث أن يصمم قائمة استقصاء يتضمن عوامل الرضا الوظيفي التي يراها مناسبة لطبيعة وغرض البحث، فهذه الطريقة تعتمد على استقصاء آراء العينة المستهدفة قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آراءهم.

ثانيا: طريقة الملاحظة:

وتعتمد على ملاحظة السلوك الملموس للعمال في أدائهم للعمل وانتظامهم به كمصدر للتعرف على اتجاهاتهم ورضاهم عن مختلف جوانب العوامل ومن مظاهر التي تكشف عن اتجاهاتهم هو التباطؤ في إنجاز العمل وهذه الاتجاهات تعطي الإشارة عن سلوك العاملين تجاه وظائفهم. (عاشور، صفحة 165).

ثالثا: طريقة المقابلات:

وقد تكون المقابلات رسمية أو غير رسمية مخطط لها أو غير مخطط وهي أكثر فعالية في معرفة رضا العاملين وخاصة إذا كان حجم المؤسسة ضعيفا. (المغربي، 2012، صفحة 289).

تعتمد على مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة بنظام معين لتسجيل إجاباتهم، وفي تلك الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل. (سلطان، 2013، صفحة 198).

رابعا: الاستبيان: وهو من أشهر المداخل لقياس الرضا عن العمل حيث يقوم الباحث بإعداد أسئلة بأسلوب مفهوم وكتابتها بشكل واضح ومع تطور الدراسات الاجتماعية خصوصا في ميدان الرضا أصبح الاستبيان وسيلة شهيرة لمعرفة مستوى الرضا. (سني، 2016، صفحة 15).

### المطلب الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

#### الفرع الأول: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

تحتل الموارد البشرية في منظمات الأعمال الحديثة مكانة رفيعة وتلعب دورا فعالا في عصر أصبح فيه التغيير أمرا حتميا ومستمرًا، لقد أصبحت الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة للمنظمات لا يمكن تقليدها، لهذا يفترض بإدارة المنظمة أن تعيرها جل اهتمامها وتتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه هذا المورد وذلك من خلال وسائل عديدة تعطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة والمتنوعة لإدارة الموارد البشرية وهي في مجملها تؤثر بالإيجاب أو السلب على أداء وسلوك المورد البشري ويمكن تلخيص هذه الأساليب في النقاط التالية: (سلامي، 2012، صفحة 596)

1- تعبئة واستقطاب الموارد البشرية: يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورها الاجتماعي وهي تجري استقطاب لمواردها كما يلي:

- الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المترشحين لشغل الوظيفة.
- صدق الإعلان عن الوظائف الشاغرة وأن تصل هذه الإعلانات إلى كافة الشرائح الموجهة لها في المجتمع.
- عدم سحب العاملين من المنافسين الآخرين بطرق غير مشروعة.
- نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة لمنظمات الأعمال.
- عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر.
- أن تكون عملية الاستقطاب مستندة إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية في ضوء عملية تخطيط ممنهجة وعلمية للموارد البشرية.
- الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي حيث يفيد الأول في منح فرص الترقية لعمال المنظمة.
- الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المترشحين المتقدمين.

## 2- الاختيار والتوظيف:

حيث تعتبر هذه العملية الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الإيجابية للعاملين داخلها وللجهات الأخرى من المجتمع ويجب أن تتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية، والعدالة والنزاهة وفيما يلي بعض أوجه تعزيز المسؤولية الاجتماعية: (سلامي و رفيقة، صفحة 596).

- مصداقية مسابقات التوظيف.
- الابتعاد عن التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة.
- توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال لطالبي الشغل.
- موضوعية لجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات.
- عدم الاستهانة بقدرات وشخصيات المرشحين.
- العناية بالاختبارات الشخصية وإضفاء صفة الصدق عليها.
- التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة.
- الابتعاد عن التوظيف على أساس الوساطة أو المحسوبية.
- مراعاة الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وإجراءاته وقوانينه السائدة في البلد.

**3- التدريب والتطوير:** يمكن لإدارة الموارد البشرية أن تمارس دورها الاجتماعي وأن تلتزم أخلاقيا عبر مساعدة الموظفين على صقل وتنمية مهاراتهم وبناء القيادات المستقبلية لهم للمنظمة، وكذلك تعزيز ثقافة المنظمة والمسار الوظيفي من خلال نشاطات التدريب والتطوير وأن يكون التدريب والتطوير ضمن البرامج التي تهدف إلى تحسين قدرات الموظفين المهنية حتى لو لم يدرك العاملون أنفسهم أهمية ذلك وأن تكون هذه البرامج تواكب الاتجاهات الحديثة لسوق العمل والتقنيات الحديثة وذلك لخلق الشعور لدى الموظفين بأن يواصلوا ما استجد في حقول المعرفة. (ae linkedin.com/pulse/, s.d.).

**4- الأجور ومكافآت العاملين:** باعتبار الأجور والمكافآت من المزايا التي تمنحها المؤسسة لمواردها البشرية وذلك للحفاظ عليهم وزيادة ولائهم وتطوير قدراتهم وكذا تنمية روح الابداع لديهم فإن المؤسسة ملزمة بتجسيد فكرة المسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب من خلال: (نوال، 2010، صفحة 65).

- العدالة والمساواة في برنامج الأجور والمكافآت بين العمال لتحفيزهم وزيادة ثقتهم بنظام المؤسسة.
- الالتزام بالطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت والابتعاد عن الطرق التي تخدم مصالحها بعيدا عن مصالح الفئات المستفيدة لذلك يتم الاتفاق على استخدام الأسلوب المناسب وفقا لطبيعة العمل وصعوبته ومتطلباته.
- عدم التمييز بالأجور والمكافآت بين النساء والرجال.

5-تقييم الأداء: (نوال، 2010، صفحة 66)

تعتبر عملية تقييم الأداء من مهام وظيفة إدارة الموارد البشرية، وعادة ما يتمثل السبب الرئيسي للقيام بذلك -على الرغم من أنه ليس السبب الوحيد في تعديل المعدل المناسب للأجر.

وباعتبار عملية تقييم الأداء طريقة منهجية منظمة مقارنة بالمنهج التي تتسم بالعشوائية، ويعني ذلك أنه يتم الحكم بناءً على المعايير نفسها في كل مرة والذي من شأنه أن يضمن حدوث بعض التوافق وفي إطار تجسيد المسؤولية الاجتماعية من خلال آليات عملية تقييم الأداء نذكر بعض أوجه الالتزام:

- تجسيد الجوانب الموضوعية والسلوكية والذاتية عند وضع معايير تقييم الأداء.
- الابتعاد عن التحيز والتمييز خلال عملية تقييم الأداء.
- تشكيل لجنة للقيام بعملية التقييم يتصف أعضاؤها بالرأي الراجح والمصادقية.
- الموضوعية عند القيام بعملية التقييم والابتعاد عن تقييم متساهل للجميع أو متشددا مع الجميع ومن الأفضل أن يكون وسطا للجميع.

6-حماية المرأة العاملة: وذلك من خلال: (نوال، 2010، صفحة 67).

- ضرورة تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في كافة الحقوق وهذا ما نص عليه المؤتمر الدولي لحقوق المرأة "فيينا 1993".
- ضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقية الوظيفية، الأجور، التعلم، التوجيه والتكوين المهني.
- مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل.
- وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة.
- توفير الأماكن المناسبة التي تشمل على احتياجات المرأة.
- توفير خدمات دور الحضانة.

7-إدماج المعوقين: وذلك من خلال:

- ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص وحمائهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل.
- توفير التكوين والتطوير بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل.
- توفير تجهيزات وأدوات خاصة بهم تساعد على مواصلة حياتهم اليومية.

- دعم الجمعيات التي تساعد على دمجهم بالمجتمع كالأندية الثقافية.

### الفرع الثاني: علاقة المسؤولية الاجتماعية بالرضا الوظيفي

إن الرضا الوظيفي له علاقات وارتباطات مع العديد من المتغيرات يتأثر بها وتؤثر فيه، وهذه المتغيرات أصبحت محل الاهتمام لعديد من الباحثين وذلك بغية تحسين الأداء الوظيفي لكل موظف بشكل خاص والأداء الكلي للمؤسسة بشكل عام. ومع تزايد الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للأفراد من طرف المنظمات يعتبر ركيزة أساسية لزيادة قدرتها التنافسية وتعظيم أرباحها وذلك من خلال ما تساهم به في تطوير أداء العاملين وكذلك تنمية كفاءتهم وإكسابهم مهارات جديدة ورفع مستوى أدائهم، وبالتالي تعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة التي يتوجب على المنظمة أن تؤدي مسؤوليتها الاجتماعية، تجاهها، ويعد التزام المسؤول تجاه الموارد البشرية ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام وذلك على اعتبار الموارد البشرية هي طرف من أطراف أصحاب المصلحة الذين تتأثر المنظمة بهم وتؤثر عليهم. (رحمة، 2019، صفحة 36).

حيث تشير الأدبيات أن هناك علاقة بين تجسيد المسؤولية الاجتماعية للشركات في المؤسسة ومواقف وسلوكيات موظفيها، بحيث أن الموظف يشعر بالفخر والاعتزاز لارتباطه بشركة تعمل من أجل المجتمع ولها سمعة خارجية جيدة مع المجتمع، بحيث تكون مواقف الموظفين تجاه المنظمة بشكل إيجابي.

حيث أن الموظفين هم أصحاب مصلحة داخليون مهمون جدا في المؤسسة لذا فهم يهتمون بما إذا كانت المنظمة تؤدي جميع مسؤولياتها الاجتماعية أم لا، كما أنها تؤثر على أدائهم ومواقفهم الوظيفية بشكل كبير بحيث تم تصميم نظرية العدالة التنظيمية لتفسيرها، إنها النظرية التي تحدد الطريقة التي ينظر بها الموظفون إلى ما إذا كانت مؤسستهم تعاملهم بإنصاف أم لا، لذلك يمكن القول أن تصور الموظفين للعدالة التنظيمية الخاصة بهم يمكن تأطيره من خلال المسؤولية الاجتماعية للشركات، وقد يؤدي اعتقاد الموظفين بأن منظماتهم عادلة مع المجتمع إلى تطوير فكرة أن المنظمة ستكون عادلة معهم أيضا، قد يؤدي هذا التصور إلى الرضا الوظيفي.

كما توفر نظرية العدالة التنظيمية للموظفين الشعور بأن احتياجاتهم النفسية حول الإنصاف ستحققها المنظمة وبالتالي سيخلق هذا الاعتقاد لدى الموظفين مشاعر إيجابية لمنظمتهم وهذا يعني أنه إذا قامت المؤسسة بتنفيذ أنشطة المسؤولية الاجتماعية للموظفين المتصورة، فقد يلاحظ تغير إيجابي في المواقف الوظيفية للموظفين وقد يظهر الموظفين الالتزام التنظيمي عندما يعتبر الموظف صاحب العمل أو المدير أكثر أخلاقيا ومسؤولا اجتماعيا، لينخفض التنازع بين الموظفين والمنظمة ويزيد الرضا الوظيفي لدى العاملين. (Kan, 2018).

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل يتبين لنا أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعبر عن الالتزام القائم بين المؤسسة والمجتمع الذي تعمل به بحيث يجب أن توافق بين أهدافها الاقتصادية والاجتماعية في صنع القرارات من أجل تحقيق النفع والفائدة للمؤسسة، وأن الاهتمام بالأفراد والعمل على تحسين ظروفهم وتوفير الرعاية الصحية والاجتماعية والثقافية لهم ولعائلاتهم وغيرها من المميزات الأخرى يؤدي إلى تعزيز صورة ومكانة المنظمة في المحيط الذي تعمل فيه وكذا كسب ثقة العاملين وولائهم وبالتالي الاحتفاظ بهم.

كما تبين لنا أيضا أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن ذلك الشعور الداخلي الذي ينتاب الفرد اتجاه عمله بحيث يتباين ويختلف من فرد لآخر وهذا راجع إلى العناصر المكونة له من إشراف، فرص الترقية...إلخ.

## الفصل الثاني:

دراسة دور المسؤولية

الاجتماعية في تحقيق الرضا

الوظيفي

دراسة تطبيقية على مستوى

مؤسسة بيترو بركة - بسكرة

## تمهيد:

بعدها تعرفنا على الإطار النظري لمتغيرات الدراسة والتي هي المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط ما تم دراسته نظريا على احدى المؤسسات وهي مؤسسة بيتور بركة بسكرة، لتبيان العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي وإيضاح الارتباطات ذات الدلالة المعنوية بين المتغيرين.

وعليه من خلال هذا الفصل تطرقنا الى ما يلي:

1- التعريف بالمؤسسة

2- الإطار المنهجي للدراسة (الطريقة والإجراءات)

3- نتائج التحليل الاحصائي للدراسة واختبار الفرضيات

**I - التعريف بالمؤسسة :**

مؤسسة بتروبركة-بسكرة هي مؤسسة جزائرية تقع بمدينة بسكرة تنشط في مجال تخزين وتوزيع المحروقات وتصنيع الزيوت والشحوم ومنتجات صيانة السيارات وكذلك التسويق و تركيبات المعدات.

ومن بين وحداتها: مركز تخزين ووحدة لإنتاج زيوت التشحيم والشحوم تهدف هذه المؤسسة الى الحد من الاستيراد وتحقيق التنمية المستدامة وضمان توفير كافة المنتجات بصفة دائمة.

بدأ نشاط مؤسسة بتروبركة-بسكرة في 2010 كمركز لتخزين الغاز المميع وتوزيع غاز البوتان (الوقود) في ولاية بسكرة وانطلقت في توزيع مواد المحروقات في 02 فيفري 2015 حيث بلغت سعة التخزين لدى المؤسسة 5000 م<sup>3</sup>، وفيها 4000 م<sup>3</sup> مازوت و 500 م<sup>3</sup> بنزين، و 500 م<sup>3</sup> بنزين ممتاز.

أما وحدة إنتاج زيوت التشحيم طاقتها الإنتاجية 80.000 طن سنويا، مقسمة على 03 وحدات:

- وحدة إنتاج الزيوت 60.000 طن
- وحدة إنتاج الشحوم 10.000 طن
- وحدة إنتاج سوائل التبريد (مواد الصيانة) 10.000 طن.

تعد مؤسسة بتروبركة مثلا ناجحا للصناعة الوطنية حيث استطاعت بمنتجاتها ذات المواصفات العالمية ان تدخل الأسواق الأوروبية وتنافس العلامات التجارية الكبرى في هذا المجال.

**II-الإطار المنهجي للدراسة (الطريقة والإجراءات)****II -1- منهج الدراسة**

إن اختيار منهج الدراسة معين يخضع لطبيعة الموضوع المدروس وكذلك الغاية منه، ويعرف المنهج على أنه:

الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لاكتشاف الحقيقة، والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث بالتالي اعتمدنا في موضوع بحثنا هذا على المنهج الوصفي والذي هو مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة محل الدراسة. (عبيدات، أبو نصار، و مبزين، 1999، صفحة 46)

## II -2- حدود الدراسة

تكمن حدود الدراسة فيما يلي:

(أ) الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية في الإطار الإداري بمؤسسة بترويركة - بسكرة.

(ب) الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على دراسة العلاقة بين المهارات وإدارة مؤسسة بترويركة.

(ج) الحدود المكانية: أنجزت الدراسة الميدانية بترويركة - بسكرة .

(د) الحدود الزمنية: تم إنجاز الدراسة الميدانية خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2024/2023.

## II -3- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع البحث المستهدف من الموظفين الإداريين بمؤسسة برويركة - بسكرة - والبالغ عددهم حوالي 50 موظف.

## II -4- عينة الدراسة والبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

## 1-عينة الدراسة:

اعتمدت على طريقة العينة العشوائية البسيطة في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 80 موظفاً، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم من خلال عدة زيارات ميدانية واسترد منها (50) إستبانة صالحة للتحليل النهائي.

## 2-البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

فيما يلي نتطرق إلى دراسة خصائص مبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

الجدول رقم (01): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	35	70%
	أنثى	15	30%
	المجموع	50	100%
	غير جامعي	11	22%

78%	39	جامعي	المؤهل العلمي
100%	50	المجموع	
4%	12	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
60%	30	من 5 إلى 10 سنوات	
16%	08	أكثر من 10 سنوات	
100%	50	المجموع	
54%	27	عون تنفيذ	المستوى الوظيفي
28%	14	عون تحكم	
18%	09	إطار	
100%	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

يتضح من خلال الجدول (01) أن:

(70%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، في حين أن نسبة (30%) كانت من الإناث. لأن المؤسسة تتطلب اليد العاملة الذكورية لأنهم يمتلكون قدرات جسمية التي تساعدهم على أداء مهامهم.

أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي للمبحوثين يتضح جلياً أن نسبة (78%) حاصلون على شهادة (الجامعية)، بينما كانت نسبة الغير حاملي الشهادة الجامعية (22%).

والملاحظ عند سنوات الخبرة لدى المبحوثين أن (24%) منهم تقل عن 5 سنوات، و (60%) من أفراد عينة البحث تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (5 إلى 10 سنوات)، أما المبحوثين الذين بلغت خبرتهم أكثر من 10 سنوات بـ (16%).

وفيما يخص مجال الوظيفة الحالية للمبحوثين نجد أن أغلبية أفراد عينة البحث يتقلدون رتبة عون تنفيذ (54%)، في حين أن الذين لديهم رتبة عون تحكم نسبتهم (28%)، بينما النسبة الأدنى بُرزت لدى رتبة إطار بنسبة (18%)، وهو المتعارف عليه في المؤسسات الاقتصادية.

## II -5- أداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والمعلومات

## 1-أداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة، حيث تم إعدادها بناء على العديد من الدراسات والتي تتمثل أساساً في: من عند الأستاذ (حجازي، 2006)، (فهواجي، 2015)، (صوالح وعمري، 2015)، (بوطغان، 2018)، (هري، 2020)، (مشاقبة وبنو خلف، 2020)، وذلك بهدف اختيار العلاقة بين متغيري البحث المتمثلين في المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي حيث تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسيين وهما:

**القسم الأول:** ويشمل البيانات الشخصية والوظيفية وهي (الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة).

**القسم الثاني:** ويشمل محاور الاستبانة أو الدراسة، ويتكون من (33) عبارة موزعة على جزئين رئيسيين:

**الجزء الأول:** يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، ويحتوي على (20) عبارة موزعة على 4 أبعاد وهي: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة.

**الجزء الثاني:** يتعلق بالرضا الوظيفي ويحتوي على (13) عبارة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات الباحثين لعبارات الاستبانة، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): توزيع درجات عبارات محاور الدراسة وفق لمقاس "ليكرت" likert الخماسي.

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر: (SEKARAN, 2004, p. 197)

## 2-مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات

## - مصادر جمع البيانات

يقوم البحث على مصدرين أساسيين من البيانات:

(أ) البيانات الأولية: حيث تم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة البحث، ومن ثم تفرغها، تحليلها ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية بنسخته (Statistical Package For SPSS.V 20) (Social Science)، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

(ب) البيانات الثانوية: تم ذلك من خلال مراجعة الكتب، المجلات الدورية، المنشورات الورقية والالكترونية، الرسائل الجامعية وجل التقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والتي ساعدتني في جميع مراحل البحث، كما أن الهدف من اللجوء للمصادر الثانوية في هذه الدراسة هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات مما ينتج له تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت في مجال بحثي الحالي.

## II -6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحليل أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتنا واختبار الفرضيات، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة وهي:

1. مقياس الإحصاء الوصفي (**Descriptive Statistic Measures**): وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

2. تحليل التباين للانحدار (**Analyses of Variance**): للتأكد من صلاحية النموذج المقترح.

3. تحليل الانحدار المتعدد (**Multiple Regression Analyses**): بغية اختبار أثر المتغيرات المستقلة التالية (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئية) على المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي.

4. اختبار كولجروف سمرنوف (**sample K-S**): لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

5. معامل الثبات ألفا كرومباخ (**Coeficient Alpha Cronbach's**): وذلك لقياس ثبات أداة البحث.

6. معامل صدق المحك: وذلك لصدق أداة البحث.

## II -7- التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

من خلال هذا الجزء سيتم التأكد من أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، ثم بعد ذلك نقوم بتحليل محاور الاستبانة.

### اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولجروف - سمرنوف) 1-Sample K-S:

هذا الاختبار تم استخدامه للإثبات أكثر على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، حيث يوضح الجدول الموالي نتائج الاختبار:

## الجدول رقم (03): اختبار التوزيع الطبيعي (1-sample Kolmogrov-smirnov)

المتغيرات	قيمة Z	مستوى الدلالة المحسوبة (sig).
المسؤولية الاجتماعية X	0.551	0.921
الرضا الوظيفي Y	0.715	0.686

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

استغلالاً لنتائج الاختبار يتبين أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من المستوى المعتمد (0.05)، وهذا مما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث يعد شرطاً أساسياً لاختبار الفرضيات ومن ثم القيام بتحليل الانحدار لضمان وثوق النتائج الخاصة به.

## II -8- صدق أداة الدراسة وثباتها:

**1- صدق أداة الدراسة (Validity):** ويقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في البحث نعلم على ما يلي:

أ/ **صدق المحتوى:** للتحقق من صدق محتوى أداة البحث وللتأكد من أنها تخدم أهدافه، ثم عرض الاستبانة على هيئة من المحكمين الأكاديميين - الأساتذة الجامعيين - المتخصصين في مجال العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من جامعة بسكرة لدراسة الاستبانة، وإبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة العبارة للمحتوى، وطلب منهم أيضاً النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات، وشموليتها، ومحتوى عباراتها، أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة وشمولها بدراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، وأجريت تعديلات على ضوء توصيات وآراء هيئة التحكيم لتصبح أكثر تحقيقاً لأهداف البحث. وقد اعتبر أن الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري وصدق محتوى الأداة.

ب/ **صدق المحك:** حيث تم حساب معامل "صدق المحك" من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ 0.962 وهو معامل مرتفع ومناسب لأغراض هذا البحث. كما نلاحظ أيضاً أن معامل الصدق لمتغيري البحث كبيرة ومناسبة، وبهذا يمكننا القول أن عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (04): نتائج معاملات الصدق والثبات لمتغيرات البحث.

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق (صدق المحك)
المسؤولية X	20	0.859	0.926
الرضا الوظيفي Y	13	0.928	0.963
الاستبانة ككل	33	0.927	0.962

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

## 2- ثبات الأداة (Reliability)

يراد بها مدى الحصول على نفس النتائج، أو النتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها. ومن خلال الجدول أعلاه فإن ثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Coefficient Alpha Cronbach's)، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس (بمستوى 0.60 فأكثر)، كان معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ 0.927 وهو معامل ثبات ممتاز ومناسب لأغراض البحث، كما يعتبر معامل الثبات لمتغيري الدراسة مرتفع أيضاً، وبهذا نكون قد تأكدنا من مدى ثبات أداة الدراسة مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج الإحصائية.

## III- نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

### III-1- نتائج التحليل الإحصائي للدراسة

في هذا الجزء سوف نقوم بتحليل محاور الاستبانة بغية الإجابة على تساؤلات الدراسة، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستعمال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت الخماسي 1-5)، لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الاستبانة المتعلقة بالمحورين "المسؤولية إ" و "الرضا الوظيفي"، وقد تقرر أن يكون متوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن كل عبارة من (1- أقل من 2.33) دالا على مستوى "منخفض" من القبول، ومن (2.33 إلى أقل من 3.66) دالا على مستوى "متوسط"، ومن (3.66-5) دالا على مستوى "مرتفع".

وتظهر الجداول المذكورة تلك النتائج كما يلي:

### 1. تحليل المحور الأول للإجابة على السؤال التالي:

"ما مستوى توفر المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة بترويركة - بسكرة -؟"

للإجابة عن هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور المسؤولية الاجتماعية

رقم العبارة	أبعاد م.إ وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى التوفر
أولا	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	4.104	0.468	2	مرتفع
1	تقدم المؤسسة الهبات والتبرعات للمشاريع الخيرية والاجتماعية والثقافية	4.20	0.782	3	مرتفع
2	المؤسسة توفر فرص عمل متكافئة للأفراد وتساهم في القضاء على البطالة.	3.58	0.673	5	متوسط نسبيا
3	المؤسسة تساهم في انجاز المشاريع الموجهة للمجتمع (المدارس المستشفيات).	4.04	0.699	4	مرتفع
4	المؤسسة تحترم عادات وتقاليد المجتمع المحلي.	4.24	0.591	2	مرتفع
5	المؤسسة تقيم سنويا سياستها وبرامجها	4.46	0.646	1	مرتفع
ثانيا	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال	3.384	0.65007	4	متوسط نسبيا
1	المؤسسة توفر مناخ العمل الملائم الذي يضمن صحة وسلامة عمالها.	3.66	0.717	2	مرتفع
2	المؤسسة تلتزم بالعدالة والمساواة في الترقيات والمكافآت.	3.24	0.894	4	متوسط نسبيا
3	نظام الأجور في المؤسسة عادل ويتمشى مع نوع الوظيفة والجهود المبذولة.	3.26	0.922	3	متوسط نسبيا
4	الدورات التدريبية والتكوينية يستفيد منها كل عمال المؤسسة.	2.82	1.137	5	متوسط نسبيا

مرتفع	1	0.712	3.94	المؤسسة تراقب وتدعم ماديًا ومعنويًا عمالها في المناسبات الدينية والعائلية.	5
متوسط نسبيًا	-	0.667	3.112	الرضا الوظيفي بشكل عام.	
مرتفع	3	0.54989	3.6920	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء	ثالثًا
متوسط نسبيًا	4	0.863	3.52	تلي المؤسسة رغبات واحتياجات عملائها بصفة مستمرة	1
مرتفع	3	0.716	3.76	توفر المؤسسة المنتجات لعملائها بالجودة المطلوبة في الوقت المناسب	2
متوسط نسبيًا	5	0.735	3.30	المؤسسة تستمع لشكاوي عملائها وتقوم بحلها في وقتها.	3
مرتفع	2	0.737	3.78	تقوم المؤسسة بتعويض عملائها عن أي عيب في المنتج أو أي ضرر تسبب فيه.	4
مرتفع	1	0.416	4.10	منتجات المؤسسة مكتوب عليها كل المعلومات المتعلقة بالمنتج (التاريخ، المكونات، الوزن... إلخ)	5
مرتفع	1	0.4645	4.288	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	رابعًا
مرتفع	3	0.476	4.24	المؤسسة متحصلة على شهادة الجودة في الإدارة البيئية ISO 14001	1
مرتفع	4	0.560	4.18	تعتمد المؤسسة على تقنيات في التخلص من مخلفاتها الصناعية بالشكل الذي لا يضر بالبيئة (منع تلوث المياه، الهواء التربة).	2
مرتفع	5	0.560	4.18	تعمل المؤسسة على الاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية ووفقًا للحاجة.	3
مرتفع	2	0.587	4.32	تحرص المؤسسة في أنشطتها اليومية على حماية البيئة ونظافة المحيط.	4

مرتفع	1	0.677	4.52	تقوم المؤسسة بصفة مستمرة بتوعية العمال بأهمية المحافظة على البيئة.	5
مرتفع	-	0.377	3.867	المسؤولية الاجتماعية بشكل عام.	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v 20

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن بُعد:

### 1/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة:

احتل المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية الممنوحة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ متوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.288) بانحراف معياري (0.4645)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول "مرتفعة"، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أن أغلبها تشكل قبولاً مرتفعاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4.18-4.52) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (0.677-0.470) وتعكس هذه النتيجة أن مؤسسة بترويركة تقوم بصفة مستمرة بتوعية العمال بأهمية المحافظة على البيئة والحرص في أنشطتها اليومية على حماية ونظافة المحيط وذلك لتحصلها على شهادة الجودة في الإدارة البيئية ISO 14001.

### 2/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع:

احتل الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية الممنوحة له من قبل أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.104) بانحراف معياري (0.468)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول "مرتفعة"، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.58-4.46) بانحرافات معيارية كانت محصورة ما بين (0.782-0.591). ومنها نجد أن المؤسسة تقوم بتقديم هبات وتبرعات للمشاريع الخيرية والاجتماعية والثقافية بالإضافة إلى إنجاز المشاريع الموجهة للمجتمع مع تقييم سياستها وبرامجها التنموية اتجاهها سنويا محترمة العادات وتقاليد المجتمع المحلي.

### 3/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء:

احتل الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية الممنوحة من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.692) بانحراف معياري (0.549)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير على نسبة قبول "مرتفعة"، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أن أغلبها تشكل قبولاً مرتفعاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (3.30-4.10) وتراوحت انحرافات المعيارية (0.863-0.416) ودلالة ذلك أن منتجات المؤسسة مكتوب عليها كل المعلومات المتعلقة بالمنتج مع توفيره بالجودة المطلوبة، وفي الوقت المناسب، كما تقوم بتعويض عملائها عن أي عيب أو ضرر فيه.

4/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال:

احتل الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.384) بانحراف معياري (0.650). ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول "متوسطة نسبيا" كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أن أغلبها تشكل قبولاً متوسطاً، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (2.82، 3.94) وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين (0.712-1.137)، وتعكس هذه النتيجة أن مؤسسة بترويركة تراقق وتدعم ماديا ومعنويا عمالها في المناسبات الدينية والعائلية مع توفير مناخ العمل الملائم الذي يضمن صحة وسلامة عمالها.

على ضوء ما سبق يتضح أن مستوى توفر المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة بترويركة-بسكرة - جاء مرتفعا وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجابات الباحثين عن المسؤولية الاجتماعية مجتمعة (3.86) بانحراف معياري قدره (0.37).

2-تحليل المحور الثاني للإجابة عن السؤال التالي:

ما مستوى توفر الرضا الوظيفي لدى الإطارات الإداريين بمؤسسة "بترويركة بسكرة"؟

للإجابة عن هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول (06)

الجدول رقم (06): الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور الرضا الوظيفي.

رقم الفقرة	أبعاد الرضا الوظيفي وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى التوفر
01	علاقتي مع رؤسائي مبنية على الثقة المتبادلة	3.78	0.764	1	مرتفع
02	معاملة الإدارة لي تشعرني بأني شريك في المؤسسة وليس أجير	3.20	0.782	4	متوسط نسبيا
03	تتبع الإدارة العدالة والإنصاف في توزيع المهام والمسؤوليات الوظيفية	3.08	0.922	7	متوسط نسبيا

متوسط نسبيًا	11	0.889	2.84	عندما أرتكب الأخطاء في عملي أتلقى من الإدارة النصح والتوجيه والمسامحة وليس اللوم والتعنيف	04
متوسط نسبيًا	12	0.983	2.82	أشعر بالأمان والاطمئنان وعدم الخوف من فقدان وظيفتي	05
مرتفع	2	0.647	3.70	أشعر بالفخر والاعتزاز عند ممارستي لوظيفتي	06
متوسط نسبيًا	9	1.168	3.06	لا أفكر في ترك مؤسستي والعمل في مؤسسة أخرى	07
متوسط نسبيًا	10	1.007	2.92	الراتب الذي أتقاضاه مرضي ويتناسب مع وظيفتي	08
متوسط نسبيًا	13	1.147	2.48	الراتب الذي أتقاضاه يغطي احتياجاتي ومتطلباتي المعيشية	09
متوسط نسبيًا	8	0.900	3.08	الترقية في المؤسسة مبنية على معايير موضوعية ومعروفة للجميع	10
متوسط نسبيًا	3	0.870	3.24	المكافآت المقدمة للعاملين مرتبطة بالأداء	11
متوسط نسبيًا	6	0.789	3.10	ظروف العمل تساعدني على إنجاز عمالي على أحسن ما يرام	12
متوسط نسبيًا	5	0.842	3.16	جو العمل في المؤسسة يسمح لي بتقديم الأفكار والمبادرات من أجل تطوير وتحسين	13

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

يتضح من خلال الجدول :

ان العبارة رقم 01 التي تنص على ان "علاقتي مع رؤسائي مبنية على الثقة المتبادلة " احتلت الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية الممنوحة لها من قبل افراد عينة البحث ،اذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة 3.78 بانحراف معياري 0.764 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه العبارة تشير الى نسبة قبول مرتفعة بينما عبارة " الراتب الذي اتقاضاه يغطي احتياجاتي ومتطلباتي المعيشية " جاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية الممنوحة لها من قبل افراد عينة البحث ،اذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة 2.48 بانحراف معياري 1.147 ووفقا لمقياس الدراسة فان هذه العبارة تشير الى نسبة قبول متوسطة نسبيا والشيء الملاحظ أيضا ان بقية العبارات كلها حسب مقياس الدراسة تشير الى نسبة قبول متوسطة نسبيا وتدل هذه النتيجة ان مستوى تحقيق لرضا الوظيفي بالمؤسسة جاء متوسطا نسبيا وفقا لمقياس الدراسة اذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن تحقيق الرضا الوظيفي مجتمعة 3.112 بانحراف معياري قدره 0.667.

### III-2- اختبار الفرضيات

#### III-2-1- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

$H_1$  لا توجد علاقة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية و الرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة-بسكرة، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تستخدم توزيع ستودنت (1) والذي من خلاله نختبر معنوية معامل الارتباط، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية كمجموعة والرضا الوظيفي

معامل الارتباط (R)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد
0.592	5.093	0.000*	0.05

\* ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha = 0.05$ ) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20

يتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة (T) المحسوبة (5.093) بمستوى دلالة (0.000\*)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على وجود علاقة موجبة ومتوسطة نسبيا بين المتغيرين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة، حيث بلغت قيمتها (0.582) وذلك بالاعتماد على معامل الارتباط (R)، و بذلك ترفض الفرضية الصفرية

الرئيسية الأولى ونقبل بديلتها التي تؤكد على وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بمؤسسة بيتروبركة - بسكرة-. وتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات التالية:

#### III-2-1-1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

$H_{01}$ : "لا توجد علاقة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.05)"

من أجل اختبار هذه الفرضية نستخدم توزيع ستودنت (t) من خلاله نختبر معنوية معامل الارتباط، كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع وتحقيق الرضا الوظيفي

معامل الارتباط (R)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد
0.020	-0.139	0.890	0.05

\* ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha = 0.05$ ) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20

يتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة (T) المحسوبة (-0.139) بمستوى دلالة ( $0.890^*$ )، وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على عدم وجود علاقة بين المتغيرين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة، حيث بلغت قيمتها (0.020) وذلك بالاعتماد على معامل الارتباط (R)، وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الأولى. التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع .

### III-2-1-2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

$H_{02}$  "لا توجد علاقة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال والرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.05)"

من أجل اختبار هذه الفرضية نستخدم توزيع ستودنت (t) من خلاله نختبر معنوية معامل الارتباط، كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وتحقيق الرضا الوظيفي

معامل الارتباط (R)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد
0.494	6.988	0.000	0.05

\* ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha = 0.05$ ) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

V20

يتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة (T) المحسوبة (6.988) بمستوى دلالة ( $0.000^*$ )، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على وجود علاقة موجبة ومتوسطة نسبيا بين المتغيرين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة، حيث بلغت قيمتها (0.494) وذلك بالاعتماد على معامل الارتباط (R)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بديلتها التي تؤكد على وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال والرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة - بسكرة-.

### III-2-1-3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

$H_{03}$ : "لا توجد علاقة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء والرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.05)"

من أجل اختبار هذه الفرضية نستخدم توزيع ستودنت (t) من خلاله نختبر معنوية معامل الارتباط، كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء وتحقيق الرضا الوظيفي

معامل الارتباط (R)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد
0.272	4.394	0.000	0.05

\* ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha = 0.05$ ) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20

يتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة (T) المحسوبة (4.394) بمستوى دلالة ( $0.000^*$ )، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على وجود علاقة موجبة ومتوسطة نسبياً بين المتغيرين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بمؤسسة بيتروبركة، حيث بلغت قيمتها (0.272) وذلك بالاعتماد على معامل الارتباط (R)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية

ونقبل بديلها التي تؤكد على وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء والرضا الوظيفي بمؤسسة بيتروبركة – بسكرة.

### III-2-1-4 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

$H_{04}$ : "لا توجد علاقة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة والرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.05)"

من أجل اختبار هذه الفرضية نستخدم توزيع ستودنت (t) من خلاله نختبر معنوية معامل الارتباط، كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة وتحقيق الرضا الوظيفي

معامل الارتباط (R)	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد
0.081	2.305	0.026	0.05

\* ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha = 0.05$ ) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20

يتضح من خلال هذا الجدول أن قيمة (T) المحسوبة (2.305) بمستوى دلالة ( $0.026^*$ )، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على وجود علاقة موجبة ومتوسطة نسبياً بين المتغيرين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة، حيث بلغت قيمتها (0.081) وذلك بالاعتماد على معامل الارتباط (R)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بديلها التي تؤكد على وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة والرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة - بسكرة-.

### III-2-2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

$H_2$  لا يوجد دور معنوي بين للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة-بسكرة، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية كمجموعة في تحقيق الرضا الوظيفي

النموذج	B	الخطأ المعياري	BETA	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد $R^2$	معامل الدلالة (SIG)
المعامل الثابت $B_0$	0.944	0.800	/	25.942	0.351	0.000
المسؤولية الاجتماعية $B_1$	1.049	0.206	0.592			

\* ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha = 0.05$ ) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20

من خلال هذا الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة (25.942) بمستوى معنوية محسوب ( $0.000^*$ )، وهو أقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على وجود دور معنوي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة،

ونجد أيضا ان قيمة معامل التحديد بلغت (0.351) وهي تشير الى ان (35.1%) من التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة راجع الى المسؤولية الاجتماعية .

فضلا عن ذلك أظهرت نتائج التحليل الإحصائي درجة التأثير  $B_1$  بقيمة 1.049 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى زيادة في مستوى تحقيق الرضا الوظيفي بقيمة 1.49 وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الصفرية الرئيسية ونقبل بديلتها التي تنص على وجود دور معنوي للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

### III-2-2-1- اختبار الفرضية الفرعية الاولى

$H_{01}$ : لا يوجد دور معنوي بين للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة-بسكرة، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في تحقيق

#### الرضا الوظيفي

معامل الدلالة (SIG)	معامل التحديد $R^2$	قيمة F المحسوبة	BETA	الخطأ المعياري	B	النموذج
0.890	0.000	0.019	/	0.850	3.230	المعامل الثابت $B_0$
			0.020	0.206	0.029	المسؤولية الاجتماعية $B_1$

\* ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha = 0.05$ ) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20

من خلال هذا الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة (0.019) بمستوى معنوية محسوب ( $0.890^*$ )، وهو أكبر من المستوى المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على عدم وجود دور معنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة، ونجد أيضا ان قيمة معامل التحديد بلغت (0.000) وهي تشير الى ان (0%) من التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة لا يعود سببه للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع .

فضلا عن ذلك أظهرت نتائج التحليل الإحصائي درجة التأثير  $B_1$  بقيمة 0.029 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى زيادة في مستوى تحقيق الرضا الوظيفي بقيمة 0.029 وبناء على كل هذا

نقبل الفرضية الفرعية الاولى و التي تنص على انه لا يوجد دور معنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

### III-2-2-2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

**H<sub>02</sub>** : لا يوجد دور معنوي بين للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بتزويركة-بسكرة، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في تحقيق الرضا الوظيفي

النموذج	B	الخطأ المعياري	BETA	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الدلالة (SIG)
المعامل الثابت B <sub>0</sub>	0.644	0.360	/	48.837	0.504	0.000
المسؤولية الاجتماعية B <sub>1</sub>	0.729	0.104	0.710			

\* ذات دلالة إحصائية عند المستوى (α= 0.05) المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20

من خلال هذا الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة (48.837) بمستوى معنوية محسوب (\*0.000)، وهو اقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على وجود دور معنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بتزويركة، ونجد أيضا ان قيمة معامل التحديد بلغت (0.504) وهي تشير الى ان (50.4%) من التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة يعود سببه للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال.

فضلا عن ذلك أظهرت نتائج التحليل الإحصائي درجة التأثير B<sub>1</sub> بقيمة 0.729 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال يؤدي إلى زيادة في مستوى تحقيق الرضا الوظيفي بقيمة 0.729 وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بديلتها التي تنص على وجود دور معنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

III-2-2-3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H<sub>03</sub>: لا يوجد دور معنوي بين للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة-بسكرة، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في تحقيق الرضا الوظيفي

معامل الدلالة (SIG)	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة F المحسوبة	BETA	الخطأ المعياري	B	النموذج
0.000	0.287	19.311	/	0.552	0.711	المعامل الثابت B <sub>0</sub>
			0.536	0.148	0.650	المسؤولية الاجتماعية B <sub>1</sub>

\* ذات دلالة إحصائية عند المستوى (α= 0.05) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V20

من خلال هذا الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة (19.311) بمستوى معنوية محسوب (\*0.000)، وهو اقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على وجود دور معنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة، ونجد أيضا ان قيمة معامل التحديد بلغت (0.287) وهي تشير الى ان (28.7%) من التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة يعود سببه للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء.

فضلا عن ذلك أظهرت نتائج التحليل الإحصائي درجة التأثير B<sub>1</sub> بقيمة 0.650 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء يؤدي إلى زيادة في مستوى تحقيق الرضا الوظيفي بقيمة 0.650 وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بديلتها التي تنص على وجود دور معنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

III - 2-2-4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

H<sub>04</sub> : لا يوجد دور معنوي بين للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة-بسكرة، وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية نستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط ، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في تحقيق الرضا الوظيفي

معامل الدلالة (SIG)	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة F المحسوبة	BETA	الخطأ المعياري	B	النموذج
0.026	0.100	5.313	/	0.849	1.166	المعامل الثابت B <sub>0</sub>
			0.316	0.197	0.454	المسؤولية الاجتماعية B <sub>1</sub>

\* ذات دلالة إحصائية عند المستوى (α = 0.05) المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

V20

من خلال هذا الجدول أعلاه نجد أن قيمة (F) المحسوبة (5.313) بمستوى معنوية محسوب (\*0.026)، وهو اقل من المستوى المعتمد (0.05)، وبهذا نستدل على وجود دور معنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في تحقيق الرضا الوظيفي بمؤسسة بتروبركة، ونجد أيضا ان قيمة معامل التحديد بلغت (0.100) وهي تشير الى ان (10%) من التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة يعود سببه للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة.

فضلا عن ذلك أظهرت نتائج التحليل الإحصائي درجة التأثير B<sub>1</sub> بقيمة 0.454 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة يؤدي إلى زيادة في مستوى تحقيق الرضا الوظيفي بقيمة 0.454 وبناء على كل هذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بديلتها التي تنص على وجود دور معنوي للمسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة

## خلاصة الفصل:

اشتمل هذا الفصل على الدراسة التطبيقية التي أجريت في مؤسسة بيترو بركة - بسكرة، والتي كان الهدف منها معرفة مدى التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الموظفين، من خلال توزيع الاستبيانات على الموظفين لدى المؤسسة الذي تضمن خمس محاور اربعة منها خاصة بالمسؤولية الاجتماعية والمحور الخامس خاص بالرضا الوظيفي.

وقد اتضح لنا من خلال النتائج المتوصل اليها على مستوى مؤسسة بيتور بركة ان الموظفين يرون بان المؤسسة تطبق المسؤولية الاجتماعية بدرجة موجبة ومتوسطة نسبيا، وان هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي، وعليه يجب على المؤسسة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وتفعيلها، للوصول الى أفضل النتائج المرجوة وتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين وهذا ما ينعكس بالإيجاب على آدائهم وبالتالي المساهمة في تحسين أداء المؤسسة.



## الخاتمة العامة:

في الوقت الراهن صارت منظمات الاعمال تلعب الدور الرئيسي في اقتصاد أي دولة، وهذا راجع لمكانتها التي تحدد مكانة الاقتصاد لما لها من تأثير على المجتمع الذي تنشط فيه، فالمنظمة هي مسؤولة امام هذا المجتمع، حيث أصبحت مسؤولية المؤسسة لا تقتصر على البعد الاقتصادي فقط بل تجاوز الامر ذلك الى الابعاد الأخرى وصولا للبعد الخيري الذي يضمن التصرف كموطن صالح يساهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة وهذا باعتبار المؤسسة شريكة في المجتمع ، إذ اصبح من الضروري تبني النموذج الاقتصادي الاجتماعي من خلال إعطاء أهمية للأنشطة الاجتماعية من جهة والحد من الآثار المنبثقة من اعمالها.

فالمسؤولية الاجتماعية هي ادماج المعايير الأخلاقية والتميز بالشفافية في الاعمال والامتثال للوائح القانونية واحترام المجتمع ومعاملة الموظفين داخل المؤسسة معاملة جيدة، وذلك من خلال تحسين ظروف العمل للموظفين وإضفاء العدالة الوظيفية والحفاظ على كرامتهم وتوفير كافة الأساليب التي تعمل على ارضائهم لتحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة من اجل زيادة ولائهم والرفع من آدائهم، باعتبار المورد البشري هو اهم مورد في المؤسسة الذي تعتمد عليه لبلوغ أهدافها وزيادة آدائها.

وعليه فإن المسؤولية الاجتماعية تعد من أهم المفاهيم المعاصرة التي تدفع بالمؤسسة الى التفوق والتميز وزيادة قوتها التنافسية، حيث أصبح تطبيقها مغنما للمنظمة فهي تعود عليها بالنفع والآثار الايجابية من رضا المجتمع الى رضا كافة أصحاب المصلحة التي تربطها العلاقة بهم، كما أن لها تأثير على سلوك وأداء الموارد البشرية.

وقد تطرقنا في الفصل التطبيقي إلى واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية ودورها بالرضا الوظيفي لدى الموظفين، حيث قمنا بتوزيع استبيان على موظفي مؤسسة بيترو بركة - بسكرة ، يتكون من جزأين ، الأول اشتمل على أربعة محاور تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية وهي : ( المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة)، أما الجزء الثاني فيتعلق بالرضا الوظيفي وقد اشتمل على محور واحد، وقد تم معالجة الاستبيان بواسطة البرنامج الإحصائي spss طبعة 20.

وقد كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية ودورها بالرضا الوظيفي لدى الموظفين، وعليه سوف نقوم بعرض النتائج المرتبطة باختبار الفرضيات والاستنتاجات على النحو التالي:

فيما يخص الفرضية الرئيسية الأولى فقد توصلت دراستنا إلى أن مؤسسة بيترو بركة تطبق المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الموظفين حيث كانت العلاقة موجبة ومتوسطة نسبيا. وهذا يدل على أن المؤسسة تعمل على تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتي تساعدها على تحسين سمعتها أمام جميع أصحاب المصلحة وبالتالي ضمان لنفسها المكانة اللائقة في السوق وبالتالي تحسين قدرتها التنافسية.

أما الفرضية الرئيسية الثانية التي كان مفادها البحث عن الدور بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي فتم التوصل إلى أنه يوجد دور دال إحصائياً للمسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي بمؤسسة بيترو بركة، حيث تبين أن مستوى تحقق الرضا الوظيفي بالمؤسسة جاء متوسط نسبياً، وهذا يدل على أن مؤسسة بيترو بركة لديها الإمكانيات التي تجعلها توفر لعمالها الظروف المادية والمعنوية والتي تجعلهم راضون عن وظائفهم.

وعليه فإن مؤسسة بيترو بركة -بسكرة بإمكانها زيادة رضا عمالها عن وظائفهم و بالتالي تحقيق الولاء والانتماء للمؤسسة والذي سوف ينعكس بشكل إيجابي على أداء العاملين ونتاجيتهم، فإنه ينبغي عليها العمل على تطبيق المسؤولية الاجتماعية، وبشكل خاص التركيز على المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة من خلال العمل على الاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية ووفقاً لحاجتها ونتاج منتجات غير مضرّة بالبيئة والمحيط و العمل على التخلص من مخلفاتها الصناعية بالشكل الذي لا يضر بالبيئة، بالإضافة إلى المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين من خلال تحسين ظروف العمل عن طريق تهيئة مناخ العمل الملائم الذي يضمن صحة وسلامة العمال، و تقديم الدعم المادي والمعنوي لهم والذي يزيد من ولاءهم وانتمائهم للمؤسسة.

واستناداً على هذه النتائج تم تقديم التوصيات التالية:

- الاهتمام الجدي بدراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتشديد على ضرورة تبنيها وضرورة التأكيد على الممارسات الاجتماعية التي تحقق الرفاهية للمجتمع عامة والعمال خاصة.
- إقناع المنظمة بأن المسؤولية الاجتماعية هي خيار لا بد منه، وهو في صالحها، وليست تكاليف مفروضة عليها.
- التشجيع على بناء ثقافة تنظيمية تقوم على أسس ومبادئ المسؤولية الاجتماعية لترسيخ هذا المفهوم وتأصيله.
- محاسبة المؤسسات سواء الخاصة أو العامة عن مسؤوليتها الاجتماعية وقياس أدائها الاجتماعي للتعرف على مساهماتها.
- كل الاقتراحات والتوصيات التي تم تقديمها يمكن أن تفيدها، لكن إذا قامت المنظمة بتغيير تنظيمي مبني على ثقافة تنظيمية تؤمن بروح المسؤولية الاجتماعية التي تطالب بها كل التنظيمات الاقتصادية، لذا يجب توسيع الدراسات التي تتناول موضوع المسؤولية الاجتماعية والآثار الإيجابية المترتبة عنها واعداد البرامج التي تساعد في تطبيقها.

## آفاق الدراسة:

المسؤولية الاجتماعية من المواضيع المثيرة بشكل كبير ومحل الاهتمام في الآونة الأخيرة حيث لم ينل حظه من الدراسات العلمية والتطبيقات الفعلية في مؤسسات الدول النامية، حيث تكاد تخلو الثقافة التنظيمية لهذه المؤسسات من فكرة المسؤولية الاجتماعية ومفهومها الصحيح وهذا راجع لعدة أسباب منها قلة البحث في هذا المجال، ولهذا الباحثون مدعوون الى المزيد من البحث في الجوانب التي لم تعالجها اشكالتنا وخاصة جانب العوامل التي تساعد في تجسيد وممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية.

- يجب توسع الدراسات التي تتناول المسؤولية الاجتماعية وتبني ابعادها.

- اجراء المزيد من الدراسات على المسؤولية الاجتماعية بمتغير آخر يكون له تأثير على المتغير المستقل.



## قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

- أ. د مدحت أبو النصر. (2015). *المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات-المواصفة القياسية ISO 26000*. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- إبراهيم مجدي عبد العزيز. (2006). *تنمية تفكير المعلمين والمتعلمين*. القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.
- أحمد النجدي، و منى سعودي. (2005). *اتجاهات حديثة في تعليم العلوم في ضوء المعايير العالمية وتنمية التفكير والنظرية البنائية*. مصر القاهرة: دار الفكر العربي.
- أحمد صقر عاشور. (1997). *السلوك الإنساني في المنظمات*. بيروت: الدار الجامعية.
- أحمد صقر عاشور. (1997). *تنمية المهارات القيادية والسلوكية- تدريبات وأنشطة* (الإصدار 1). القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- حسين مصطفى عبد المعطي. (1998). *منهج البحث الاكلينيكي أسسه وتطبيقاته*. القاهرة- مصر: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- إيهاب عيسى المصري، و عبد الرؤوف طارق. (2014). *الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي* (الإصدار 1). المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
- السكرانة. (2013). *أخلاقيات العمل* (الإصدار 3). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- تامر البكري. (2006). *أسس ومفاهيم معاصرة*. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- العموري، ص، & المعاينة، ر. (2015). *المسؤولية المجتمعية للمؤسسات من الألف إلى الياء*. (1. éd.) (عمان، الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- د. محمد فلاق. (2016). *المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال*. عمان، لبنان: دار اليازوري النشر والتوزيع.
- مروان أسعد، و آخرون. (2009). *إدارة الموارد البشرية* (الإصدار 1). بيروت، لبنان: مركز الشرق الأوسط الثقافي للطباعة والنشر.
- طارق عبد الحميد السامرائي. (2017). *الحوافز التربوية الإدارية* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار الابتكار للنشر والتوزيع.
- فلاق محمد. (2016). *المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال*. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- الديب، إ. ر. (2007). *دليل إدارة الموارد البشرية*. (2. éd.) مصر: مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع.
- يوسف محمود قطامي. (1990). *النظرية المعرفية في التعلم* (الإصدار 1). الأردن: دار الفكر.
- الدراوي صالح حسن أحمد . (1999).
- السيد علي أحمد، و فائق إبراهيم. (1999). *اضطراب الانتباه لدى الأطفال*. القاهرة: النهضة المصرية.
- المغربي، م. ا. (2012). *السلوك التنظيمي*. (1. éd.) عمان، الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع.
- بلال خلف الله السكرانة. (2013). *أخلاقيات العمل* (الإصدار 3). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- جمعية سيد يوسف. (1990). *سيكولوجية اللغة والمرض العقلي. سلسلة عالم المعرفة*. الكويت.
- حارث عيود. (2009). *الاتصال التربوي*. عمان، الأردن: دار النشر والتوزيع.

- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر. (2014). الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني. المنهل.
- سهيلة محمد عباس، و حسين علي علي. (1999). إدارة الموارد البشرية (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار وائل للطباعة والنشر.
- صادق، & كريمات بدير وأميلي. (2009). تنمية المهارات اللغوية للطفل. القاهرة: عالم الكتب.
- صلاح الدين عبد الباقي. (2002). السلوك الفعال في المنظمات. مصر: الدار الجامعية.
- طارق كمال. (2006). أساسيات في علم النفس العام. دار الشباب الجامعة.
- ظاهر محسن منصور الغالي، و صالح مهدي محسن العامري. (2008). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع) (الإصدار 2). عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- طاهري عبد الغاني. (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- عاشور، أ. ص. (s.d.). إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية .
- عائشة مصطفى المناوي. (1998). سلوك المستهلك (الإصدار 2). القاهرة، مصر: دار مكتبة عين الشمس.
- عبيدات، أبو نصار، و مبضين. (1999).
- عدس محمد عبد الرحيم . (1999). مع المعلم ووصفه (الإصدار 1). دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- علي راشدي. (2002). خصائص المعلم العصري وأدواره. عمان: دار الفكر العربي.
- عوض عباس محمود. (1980). علم النفس العام. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- فؤاد البهي السيد. (2003). القدرات العقلية الأولية والذكاء. القاهرة: دار الفكر العربي.
- لكحل منيف. (2018). تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي (الإصدار 1). الجزائر: دار المثقف للنشر والتوزيع.
- محمد أحمد سليمان، و عبد الفتاح وهب سوسن. (2011). الرضا والولاء الوظيفي وأخلاقيات الأعمال (الإصدار 1). الأردن: زمزم ناشرون وموزعون.
- محمد سعيد سلطان. (1990). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- محمد سعيد سلطان. (2013). السلوك التنظيمي. مصر: دار الجديدة.
- محمد مصطفى. (2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطور الأداء. عمان، الأردن: دار المنهل للنشر والتوزيع.
- محمود شوق، و مالك سعيد. (2001). معالم القرن الحادي والعشرين. القاهرة: دار الفكر العربي.
- مرسي محمد منير. (2003). الاتجاهات المعاصرة في التربية المقارنة. القاهرة: مطبعة مخيمر.
- موفق عدنان عبد الجبار الحميري، و محبوب المومني أمين أحمد. (2011). هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق. اثراء

**المعاجم:**

ابن منظور. (1992). *لسان العرب* (المجلد 1). بيروت: دار صادر.

**المجلات:**

أحمد محمد العبد بن دانية، و الشيخ حسن محمد محمود. (1998). علاقة الرضا الوظيفي والتكيف الدراسي. *المجلة التربوية* (46)، صفحة 204.

أحمد نسيب. (2022). إسهامات الالتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الاقتصادي، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي. *مجلة المنهل الاقتصادي*، 5(1).

الحوالدة محمد محمود . (2003). *مقدمة في التربية* (الإصدار 1). عمان: دار الميسرة.

أمال بن علي، و زكرياء مسعودي. (ديسمبر 2017). الإهتمامات البيئية في إطار المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية. *مجلة العلوم الإدارية والمالية*، صفحة 412.

النعمي شيماء علي خميس. (2018). *الذاكرة (تعريف، أهمية، مراحل، أنواع، عوامل)*. *مجلة كلية الدراسات القرآنية*.

بوعنبرية، أ، & شاوي، ش. (2021). المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في تحقيق المربع الذهبي للتسويق-دراسة حالة شركة المراعي. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*، 09(04)، 135.

أحمد نسيب، و ياسين علي بلحاج. (2021). أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة TPL بالوادي. *مجلة إدارة الأعمال لدراسات الاقتصادية*، 7(1)، صفحة 325.

بوعنبرية أمينة، و شاوي شافية. (2021). المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في تحقيق المربع الذهبي للتسويق دراسة حالة شركة المراعي. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*، 9(4).

د. سالم يعقوب، و العلمي قواسمية. (2021). المسؤولية وأخلاقيات العمل، دراسة مفاهيمية. *مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية*، 9(3)، صفحة 103.

فاروق عبده فلية، و السيد محمد عبد المجيد. (2005). *السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية* (الإصدار 1). دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

فوزي عبد الله الفلش، و الحسن أحمد مصطفى. (2008). الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة، والحكومية في الأردن. *مجلة المنارة*، 14(1)، صفحة 24.

محمد عبد القادر حساني، و محمد الأمين شربي. (2018). المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية في قطاع المحروقات الجزائري - دراسة حالة المجتمع النفطي بئر السبع بحاسي مسعود. *مجلة الباحث*، 18(1)، صفحة 311.

موسى محمود أحمد. (1987). المعلم: أنماطه وأدواره في التراث والتربية الحديثة. *مجلة الدراسات التربوية* (2).

نسيب، أ. (2022). إسهامات الالتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الاقتصادي-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي. *مجلة المنهل الاقتصادية*، 05(01)، 222.

هبول محمد، صلاح الدين كروش، و حمزة بن وريدة. (2020). أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفق هرم كارول (CARROL). *مجلة أوراق اقتصادية*، 4(2)، الصفحات 219-222.

محمد ألحجان. (2021). *الدلالات الشكلية المميزة لرسوم الأطفال ذوي الإعاقة العقلية، دراسات في الطفولة والتربية*.

محمد جودة ناصر، و الخضر علي. (2013). *المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل*. منشورات جامعة دمشق.

الأطروحات والرسائل الجامعية:

محمد أسامة نموشي، و منصف فارح. (2021-2022). نظام الحوافز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة شركة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز قالمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر). كلية العلوم الاقتصادية، قالمة: جامعة 8 ماي 1945.

فاتن باشا. (2017). اتجاه القادة الإداريين نحو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات (أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية). بسكرة: جامعة محمد خيضر.

للنشر والتوزيع.

ميسون محمد عبد القادر. (2009). التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض التغييرات (مذكرة لنيل شهادة الماجستير). كلية التربية علم النفس، غزة: الجامعة الإسلامية.

ناجح راضي علي معاني. (2015). درجة التحفيز والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما من وجهة نظر مدرء المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية (أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية). نابلس، كلية الدراسات العليا، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.

نبيل موسى سعيد أبو رحمة. (2019). الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية والالتزام التنظيمي في شركة توزيع الكهرباء، (دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة والإدارة). كلية الإدارة والتمويل، غزة: جامعة الأقصى.

ياسر سعيد أبو هريبد. (2017). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية (رسالة ماجستير). أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا: جامعة الأقصى.

يطو الربيع. (2018). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مذكرة ماستر: تخصص إدارة إستراتيجية). المسيلة: جامعة محمد بوضياف.

سلامي، م. (2012). أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة مقارنة بين مؤسسة إيلاف تريم، الضياء، ليند غاز. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، 596 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

سيد أحمد سني. (2016-2017). محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل، (أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سعيدة: جامعة مولاي الطاهر.

ضيافي نوال. (2009-2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تلمسان: جامعة أبو بكر بلقايد.

طكوي مختار، و حساني حورية. (2021-2022). الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، (دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ابن سينا أدرار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية). أدرار: جامعة أحمد دراية.

قميري صبرينة، و قادش نورة. (2014-2015). دور الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي- دراسة حالة الأمن الولائي تيزي وزو، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية). تيزي وزو: جامعة مولود معمري.

محمد فلاق، و قدور بنافلة. (2012). المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصال الجزائرية جيزي، موبليس، نجمة، التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي. كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الشلف: جامعة الشلف.

مسعودة قاسمي. (2016). واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (مذكرة ماستر تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة). 20. ورقلة: قاصدي مرباح.

مسعودة قاسمي. (2016). واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (مذكرة ماستر تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة). ورقة: قاصدي مرباح.

منيرة سلامي، و سنيقرة رفيقة. (بلا تاريخ). أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "دراسة مقارنة بين مؤسسة إيلاف ترين، الضياء وليند غاز".

برغوث، & رحاب صالح محمد. (1999). مدى فاعلية برنامج أنشطة مقترح لإكتساب بعض المفاهيم المكانية للمتخلفين عقليا، رسالة ماجستير. جامعة عين شمس.

حماد، و فوزي أحمد محمد منصور. (2012). أثر برنامج تدريسي لبعض العمليات المعرفية في الحد من اضطرابات الكلام لدى الأطفال المعاقين عقليا القابلين ل اتحاد هيئات رعاية الفئات الخاصة والمعاقين. (1997). حجم مشكلة المعاقين في مصر. موجز تقرير التجربة الاستطلاعية. القاهرة.

لتعلم بمدارس التربية الفكرية، دكتوراه. القاهرة، معهد الدراسات التربوية.

#### الملتقيات:

محمد متولي دكروري عمر. (2008). المسؤولية الاجتماعية للشركات في ضوء المبادرات الدولية، إدارة أزمة الدعم وفعالية العدالة الاجتماعية، المؤتمر السنوي الثالث عشر حول: إدارة أزمات. كلية التجارة، مصر: جامعة عين شمس.

#### المراجع باللغة الأجنبية:

W. (s.d.). *Du management environnement de développement durable des entreprise*. France.

M. S. (2018). Impact of corporate social responsibility on job attitudes: job satisfaction and organizational commitment of banking sector employees of pakistan. p. 30.

107. united ، U. (2004). *Research methods of business a skill building approach*. 4•SEKARAN states of america: hermitage publishing services.

B. E. (2013). *Les motivations d'engagement des entreprises dans la responsabilité sociale*. Taleb France: AIX-MARSEILLE UNIVERSITE. faculté d'économie et de Gestion

Vandereet J. Maes Bea & Lembrechts Dirk. (2011). Expressive vocabulary acquisition in children with intellectual disability: speech or manual signs. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*، Vol. (36)(2). Guyonnoud، M. F.، & Frédérique،



الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : العلوم الاقتصادية

تخصص : ماستر اقتصاد وتسيير المؤسسات



## الاستبيان

أخي العامل ، أختي العاملة

تحية طيبة وبعد

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسات نقوم بإجراء دراسة

حول " دور تبني المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية " و قد تم اختياركم ضمن

العينة المشاركة في هذه الدراسة.

يسرنا أن نطلب من سيادتكم المحترمة التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان المرفق بكل

موضوعية ، علما أن آرائكم و اقتراحاتكم ستساهم في تحقيق أهداف الدراسة وستستخدم لأغراض البحث العلمي

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

ولكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس :  ذكر :  انثى :

2. المؤهل العلمي:

غير جامعي :  جامعي :

3. الخبرة المهنية:

اقل من 5 سنوات :  من 5 و 10 سنوات :  أكثر من 10 سنوات:

4. المستوى الوظيفي:

عون تنفيذ :  عون تحكم:  إطار:

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

أولا: المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع					
01	تقدم المؤسسة الهبات والتبرعات للمشاريع الخيرية والاجتماعية والثقافية					
02	المؤسسة توفر فرص عمل متكافئة للأفراد وتساهم في القضاء على البطالة					
03	المؤسسة تساهم في انجاز المشاريع الموجهة للمجتمع (المدارس، المستشفيات....)					
04	المؤسسة تحترم عادات وتقاليد المجتمع المحلي					
05	المؤسسة تقيم سنويا سياساتها وبرامجها التنموية اتجاه المجتمع					
	المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال					
06	المؤسسة توفر مناخ العمل الملائم الذي يضمن صحة وسلامة عمالها					

					المؤسسة تلتزم بالعدالة والمساوات في الترقيات والمكافآت	07
					نظام الأجور في المؤسسة عادل ويتمشى مع نوع الوظيفة والجهود المبذولة	08
					الدورات التدريبية والتكوينية يستفيد منها كل عمال المؤسسة	09
					المؤسسة تراقب وتدعم ماديا ومعنويا عمالها في المناسبات الدينية والعائلية	10
					<b>المحور الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء</b>	
					تلي المؤسسة رغبات واحتياجات عملائها بصفة مستمرة	11
					توفر المؤسسة المنتجات لعملائها بالجودة المطلوبة وفي الوقت المناسب	12
					المؤسسة تستمع لشكاوى عملائها وتقوم بحلها في وقتها	13
					تقوم المؤسسة بتعويض عملائها عن أي عيب في المنتج أو أي ضرر تسبب فيه	14
					منتجات المؤسسة مكتوب عليها كل المعلومات المتعلقة بالمنتج (التاريخ، المكونات، الوزن الخ...	15
					<b>المحور الرابع: المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة</b>	
					المؤسسة متحصلة على شهادة الجودة في الإدارة البيئية ( ISO 14001 )	16
					تعتمد المؤسسة على تقنيات حديثة في التخلص من مخلفاتها الصناعية بالشكل الذي لا يضر بالبيئة (منع تلوث المياه والهواء والترية)	17
					تعمل المؤسسة على الاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية ووفقا للحاجة	18
					تحرص المؤسسة في أنشطتها اليومية على حماية البيئة ونظافة المحيط	19
					تقوم المؤسسة بصفة مستمرة بتوعية العمال بأهمية المحافظة على البيئة	20

ثانيا: الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
21	علاقتي مع رؤسائي مبنية على الثقة المتبادلة					
22	معاملة الإدارة لي تشعرني بأني شريك في المؤسسة وليس أجير					
23	تتبع الإدارة العدالة والإنصاف في توزيع المهام والمسؤوليات الوظيفية					
24	عندما أرتكب الأخطاء في عملي أتلقى من الإدارة النصح والتوجيه والمسامحة وليس اللوم والتعنيف					
25	أشعر بالأمان والاطمئنان وعدم الخوف من فقدان وظيفتي					
26	أشعر بالفخر والاعتزاز عند ممارستي لوظيفتي					
27	لا أفكر في ترك مؤسستي والعمل في مؤسسة أخرى					
28	الراتب الذي أتقاضاه مرضي ويتناسب مع وظيفتي					
29	الراتب الذي أتقاضاه يغطي احتياجاتي ومتطلباتي المعيشية					
30	الترقية في المؤسسة مبنية على معايير موضوعية ومعروفة للجميع					
31	المكافآت المقدمة للعاملين مرتبطة بالأداء					
32	ظروف العمل تساعدني على إنجاز أعمالي على أحسن ما يرام					
33	جو العمل في المؤسسة يسمح لي بتقديم الأفكار والمبادرات من أجل تطوير وتحسين					

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 04-06-2024

جامعة محمد خيضر-بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

## إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ(ة): بن عبيد فريد

الرتبة: أستاذ التعليم العالي

قسم الارتباط : قسم العلوم التجارية.....

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر ل:

الطالب(ة): جاب الله سهام

الطالب(ة): يمامون سارة

الشعبة: العلوم الاقتصادية.....

التخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسة.....

بعنوان: دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي

دراسة حالة مؤسسة بيترو بركة- بسكرة

أشهد بأن المذكرة أنجزت وفقا للدليل المنهجي المعتمد من قبل المجلس العلمي للكلية. وارخص بطبع المذكرة

المذكورة أعلاه.

رئيس القسم

الأستاذ المشرف





الرقم : 00637 /ك.ع.إ.ت.ع ت /2024

إلى السيد مدير: شركة بتروبركة (Sarl Petro Baraka)  
ولاية بسكرة

### طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

-1 بلمامون سارة

-2 جاب الله سهام

-3 /

المسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية

بالسنة: ثانية ماستراقتصاد المؤسسة

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" دورتبي المسؤولية الاجتماعية على الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-05-06

ع/ عميد الكلية



تأشيرة المؤسسة المستقبلة



# CERTIFICATE OF REGISTRATION



We Do Not Sell, We Certify!

This Certificate has been awarded to

**PETRO BARAKA LIMITED LIABILITY COMPANY**  
Industrial Zone Biskra

In recognition of the organization's Management System  
which complies with

**ISO 14001:2015**  
**(Environmental Management System)**

The scope of activities covered by this certificate is defined below

- TRANSPORT, STORAGE, DISTRIBUTION OF FUELS, SPECIAL PRODUCTS, LPG, B13 BOTTLES, AND LPG CONVERSION KITS;
- BLENDING AND DISTRIBUTION OF LUBRICANTS, AND RELATED PRODUCTS.

EA CODE:- 12 & 31

SYNDICATE OF INTERNATIONAL SYSTEM CERTIFICATION BODIES

Certificate Number: **SIS920324E070**  
Date of Issue of Original Certificate: **07.03.2024**  
Date of Issue of latest certificate: **07.03.2024**  
Expiry Date: **06.03.2025**  
Re-certification Due on: **07.02.2027**

  
*Managing Director*



Note: This is an accredited certificate issued by SIS Certifications Pvt. Ltd.

Certified Organization is responsible for maintaining the compliance of the relevant standard rules. Any significant changes in the scope of the certification or standard referred above render this certificate invalid

Corporate office- **SIS Certifications Pvt. Ltd.**  
Unit No. 514, 5th Floor, Vipul Business Park, Sector-48, Sohna Road, Gurgaon-122018, Haryana, India.  
International Key Locations: **Qatar, Egypt, Italy, KSA, Nigeria & Malaysia.**  
Email us:- [support@siscertifications.com](mailto:support@siscertifications.com), Call /Whatsapp: +91-9643073391  
The status of this certificate can be verified on <https://siscertifications.com>  
Web:- [www.siscertifications.com](http://www.siscertifications.com)



Issue No.: 01



**PetroBARAKA**

Industrie pétrolière et gazière

Biskra, Biskra · 781 abonnés

Le Symbole de la Confiance

Suivre



Voir les 62 employés

**À propos**

Péto Baraka est une société Algérienne située à Wilaya de Biskra, pionniers dans le domaine de stockage et distribution de Produits Pétroliers, GPL/C, les huiles et les graisses, produits entretiens Auto ainsi que la commercialisation et les installations de KIT GPL/C.

Parmi ces infrastructures existantes deux autres unités, un centre Remplissage de Gaz et une Unité de Production Lubrifiants et Graisses.

Site web	<a href="http://www.petrobaraka.com">http://www.petrobaraka.com</a>
Secteur	Industrie pétrolière et gazière
Taille de l'entreprise	501-1 000 employés
Siège social	Biskra, Biskra
Type	