

رقم التسجيل: // : N°

الموضوع:

واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية

(دراسة حالة مؤسسة خزنة حليب بالمسيلة)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص: إدارة أعمال

الأستاذ المشرف:
قراوي أحمد الصغير

إعداد الطالب:
صيديون نعيمة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيساً	أستاذ محاضر - أ.	1. غلاب فاتح
مشرفاً ومقرراً	أستاذ محاضر - أ.	2. قراوي أحمد الصغير
مناقشاً	أستاذ محاضر - ب.	3. شنبوي صورية

الله أكبر
بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله رب العالمين
والصلاة والسلام على
سيدنا محمد وآله الطيبين
الطاهرين أجمعين
اللهم صل على محمد
وعلى آل محمد
اللهم صل على محمد
وعلى آل محمد
اللهم صل على محمد
وعلى آل محمد



شكر و تقدير

الحمد لله الذي أنعم علينا بنعم العلم ووقفنا لإنجاز هذا العمل وإتمامه , وبعد شكر الله عز وجل فإننا أتقدم بشكر الجزيل و الاحترام الفائق إلى كل من ساعدني ونخص بالذكر: الأستاذ المشرف قراوي أحمد الصغير الذي كان له دور في إنجاز هذا البحث منذ أن كان مجرد فكرة حتى اكتمل في صورته النهائية , ولم يدخر جهدا في مساعدتي بما قدمه من توجيهات ونصائح ثمينة زادت من قيمة الدراسة.

كما أوجه شكري وتقديري إلى السادة لجنة المناقشة الأستاذ الفاضل غلاب فاتح و الأستاذة الموقرة شني صورية على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة وأتقدم بالشكر الجزيل لأساتذة تخصص ادارة اعمال وأخص بالذكر الاستاذ الفاضل حوحو مصطفى والأستاذ الفاضل بن البار موسى الذين كانوا لي عوناً فشكراً لهم و أتقدم بالشكر الجزيل الى مدير الموارد البشرية لمؤسسة حضانة حليب على رحابة صدره السيد سعادة عمر.

ألف شكر لكل الاساتذة الأفاضل من مرحلة التعليم الابتدائي الى غاية الماستر.

اهداء

إلى من هما صاحبا الفضل بعد الله عز وجل فيما وصلنا له
إلى أعز ما نملك في الوجود إلى الوالدين الكريمين
إلى من رعاني....شجعتي...إلى صاحب الفضل عليا.. مندي.... والدي الصديق
إلى أمي الحبيبة....نع الحنان و الأمل..... مصدر سروري
إلى اختي و شقيقة روحي.....حنان وابنتها ملاك
بهجتي و مسرتي إلى اختوتي الأعزاء
إلى اختي الحبيبة حليلة....إلى أخي الصغير عبد الوحيد، عائلة صيدون...كل باسمه
إلى كل من شجعتني و ووقف بحانتي حفظكم الله ووقفكم
إختوتي الذين لم تلدهم أمي....صديقاتي إلى كل من شاركوني طعم الحياة
و بادلوني الإخلاص والوفاء...فكانوا نعم الرفقاء
كل باسمها خاصة..عائشة، أمال، أكرام، سميرة، إيمان، بشرى، ونيسة، صبيحة
أستضيء بأرائهم و أتشجع بأقوالهم وهم بحمد الله كثير، جزاهم الله خير جزاء
إلى كل من صلى على محمد صلى الله عليه وسلم

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الإهداء
II	قائمة المحتويات
V	قائمة الأشكال
VII	قائمة الجداول
أ	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية.	
08	تمهيد.
09	المبحث الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية و مفهومها.
09	المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية و النظريات المفسرة لها.
16	المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية .
17	المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية بين التأييد والمعارضة.
20	المبحث الثاني أهمية ومبادئ المسؤولية الاجتماعية و معاييرها.
20	المطلب الأول: أهمية المسؤولية الاجتماعية وأهدافها.
22	المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية.
24	المطلب الثالث: معايير المسؤولية الاجتماعية.
25	المبحث الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية و معوقات تطبيقها.
27	المطلب الأول: البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية ومجالاته.
29	المطلب الثاني البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية ومجالاته.
31	المطلب الثالث: البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية ومجالاته.
32	المطلب الرابع: معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
34	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة حضنة حليب	
37	تمهيد
38	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة.

37	المطلب الأول: بطاقة فنية حول مؤسسة حضنة حليب.
41	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة حضنة حليب
42	المطلب الثالث: نشاط المؤسسة ومهامها.
45	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.
45	المطلب الأول: مجتمع الدراسة و أسلوب جمع البيانات.
47	المطلب الثاني: أداة جمع البيانات واختبار صلاحيتها.
53	المطلب الثالث: وصف خصائص عينة الدراسة.
57	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات و تحليلها.
57	المطلب الأول: اختبار فرضيات البحث.
61	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الفروق.
64	المطلب الثالث: عرض و تحليل نتائج الاستبيان
73	خلاصة الفصل
75	خاتمة عامة
79	قائمة المراجع
85	فهرس المحتويات
103-89	الملاحق

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
14	أصحاب المصلحة الأساسيين	(1-1)
15	أصحاب المصلحة الثانويين	(2-1)
26	هرم المسؤولية الاجتماعية حسب Carroll	(3-1)
42	الهيكل التنظيمي لمؤسسة حضنة حليب	(1-2)
53	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(2-2)
54	توزيع افراد العينة حسب التحصيل العلمي	(3-2)
55	توزيع افراد العينة حسب طبيعة الوظيفة	(4-2)
56	توزيع أفراد العينة حسب مدة الخبرة	(5-2)

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
37	يوضح عرض موجز حول المؤسسة	(1-2)
39	تطور رقم الاعمال وعدد العمال خلال الفترة (2011-2005)	(2-2)
40	تطور رقم الاعمال و عدد العمال خلال الفترة الممتدة من (2015-2012)	(3-2)
42	أهم المواد المستخدمة ومصدرها	(4-2)
45	درجات مقياس ليكارت	(5-2)
45	جدول التوزيع لسلم ليكارت	(6-2)
47	يوضح توزيع عبارات أداة الدراسة على المحاور و الأبعاد المكونة لها	(7-2)
48	اختبار التوزيع الطبيعي البيانات	(8-2)
49	معاملات الارتباط بين عبارات فلسفة المسؤولية الاجتماعية مع المحور نفسه ككل	(9-2)
50	معاملات الارتباط بين درجات عبارات أبعاد المسؤولية الاجتماعية مع الدرجة الكلية لكل بعد	(10-2)
51	معاملات الارتباط بين درجات عبارات محور معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية مع الدرجة الكلية للمحور نفسه	(11-2)
52	معاملات الثبات لكل محور من محاور الاستبيان و الاستبيان ككل	(12-2)
53	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(13-2)
54	توزيع عينة الدراسة حسب التحصيل العلمي	(14-2)
55	توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة	(15-2)
56	توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخبرة	(16-2)
58	نتائج ويلكوكسن للفرضية الفرعية الأولى	(17-2)
59	نتائج اختبار ستودنت للفرضية (1)	(18-2)
60	نتائج اختبار ستودنت للفرضية (2)	(19-2)
60	نتائج ويلكوكسن للفرضية (3)	(20-2)
61	نتائج ويلكوكسن للفرضية الفرعية الثالثة	(21-2)
62	نتائج اختبار ANOVA للتحقق من وجود فروق معنوية للإجابات على محاور الاستبيان تعزى بالجنس	(22-2)
63	نتائج اختبار ANOVA للتحقق من وجود فروق معنوية للإجابات على محاور الاستبيان تعزى بالتحصيل العلمي	(23-2)
64	نتائج اختبار ANOVA للتحقق من وجود فروق معنوية للإجابات على محاور الاستبيان تعزى بطبيعة الوظيفة	(24-2)

65	نتائج اختبار ANOVA للتحقق من وجود فروق معنوية للإجابات على محاور الاستبيان تعزى بمدة الخبرة	(25-2)
66	المتوسط و الانحراف المعياري لمحور فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية	(26-2)
67	المتوسط و الانحراف المعياري للبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	(27-2)
70	المتوسط و الانحراف المعياري للبعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية	(28-2)
72	المتوسط و الانحراف المعياري للبعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية	(29-2)
73	المتوسط و الانحراف المعياري المتعلقة بمحور معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	(30-2)



مقدمة



تمهيد

إن التطور التكنولوجي والعلمي الذي تشهده بيئة الاعمال اليوم وتوجه المجتمعات نحو ما يعرف باقتصاد المعرفة، وتزايد الفساد الأخلاقي و البيئي للمؤسسات الاقتصادية خاصة في السنوات الاخيرة، كانت له اثار ناجمة وانعكاسات على ممارسات المؤسسة وتحمل مسؤولياتها نحو المجتمع لذلك جاء مفهوم المسؤولية الاجتماعية كمفهوم من شأنه اعادة خلق وبعث التوازن على المدى البعيد بين مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية و جعل التزامات المؤسسات الاقتصادية تتجاوز مسؤوليتها عن الأنشطة اليومية، لتحمل مسؤوليتها اتجاه الزبائن، العمال، الموردین، المنافسين، المجتمع، البيئة.

حيث يقوم مفهوم المسؤولية الاجتماعية على اعتبار ان المؤسسة من المفترض أن لا تكتفي باستغلال الموارد المتاحة لها بما يخدم أهدافها الاقتصادية فقط، بل تمتد الى لتشمل مختلف متطلبات و أولويات الاطراف ذات المصلحة بها.

وفي ظل تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وضرورة تبني المؤسسات لها من أجل تحسين البرامج الاجتماعية والبيئية لضمان استمراريتها و الحفاظ على صورتها في المحيط الذي تتواجد به، والعمل على الاستجابة لمتطلبات الاطراف ذات الصلة بها، فاصبح تبني المسؤولية الاجتماعية قرارا استراتيجيا من قبل المؤسسات تكتسب من خلاله ميزة تنافسية على المدى البعيد.

أولا: اشكالية الدراسة

استنادا على ما ذكر سالفا حول أهمية المسؤولية الاجتماعية و على اعتبار اهميتها للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، فقد أتت هذه الدراسة لمعرفة واقع المسؤولية الاجتماعية وكذا المعوقات التي تعرقل المؤسسة من تبنيها وفي ضوء ذلك نطرح الاشكالية التالية:

ما هو واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة الحضنة حليب بالمسيلة؟

وهذا يقودنا الى طرح الاسئلة الفرعية التالية:

➤ هل يوجد لدى مؤسسة الحضنة فلسفة مؤيدة لتبني المسؤولية الاجتماعية؟

➤ هل يوجد إدراك لتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية مؤسسة حضنة حليب ؟
تتفرع من هذه الفرضية الأسئلة التالية:

1. هل يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد الاقتصادي في مؤسسة حضنة حليب؟
2. هل يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد الاجتماعي في مؤسسة حضنة حليب؟
3. هل يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد البيئي في مؤسسة الحضنة حليب؟

➤ ما هي المعوقات التي تواجه مؤسسة الحضنة حليب في تطبيق المسؤولية الاجتماعية؟

➤ هل توجد فروق ذات دلالة احصائية للمتغيرات الشخصية والوظيفية تعزى لإدراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة الحضنة؟

ثانيا: الفرضيات

للإجابة على الاشكالية الرئيسية والاسئلة الفرعية السابقة يمكن صياغة الفرضيات التالية

➤ يوجد لدى مؤسسة الحضنة فلسفة مؤيدة ذو دلالة إحصائية تجاه المسؤولية الاجتماعية

➤ يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة حضنة حليب.

1. يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد الاقتصادي في مؤسسة حضنة حليب.

2. يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد الاجتماعي في مؤسسة حضنة حليب.

3. يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد البيئي في مؤسسة الحضنة حليب

➤ تعتبر الوضعية المالية للمؤسسة عائق له أثر ذو دلالة احصائية على تبني المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة حضنة حليب.

➤ توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى بالمتغيرات الشخصية والوظيفية حول واقع إدراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة الحضنة.

رابعا: الدراسات السابقة

الدراسات باللغة العربية:

(1) دراسة الباحثة وهيبة مقدم بعنوان "تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية

الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة مؤسسات الغرب الجزائري" دكتوراه، جامعة وهران 2013.

هدفت هذه الدراسة الى دراسة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينة من المؤسسات الاقتصادية الواقعية في بعض ولايات الغرب الجزائري، فقد أظهرت الدراسة غياب رؤية واضحة اتجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة ووجدت ان هذه المؤسسات تمارس مسؤوليتها الاجتماعية بشكل متوسط عموماً، حيث كانت ممارستها تجاه العاملين والموردين، ولا تمارس مسؤوليتها اتجاه المجتمع.

و كشفت الدراسة عن عدد من العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة نقص المصادر المالية لتمويل برامج المسؤولية الاجتماعية.

كما بينت الدراسة انه لا يوجد تأثير لخصائص المؤسسات (العمر، الحجم، الملكية، وطبيعة النشاط) على ممارسات المؤسسات عينة الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية.

(2) دراسة الباحث عمر سلامي بعنوان " دور الابداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في

المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع صيدال رسالة ماجستير، جامعة سطيف 2013.

اشارت هذه الدراسة الى مساهمة الابداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة صيدال، وقد اعتمدت الباحثة في الدراسة الى تصنيف المسؤولية الاجتماعية (بعد اقتصادي، بعد اجتماعي، بعد بيئي) ومتغير مستقل الابداع التكنولوجي وقد توصلت الى ان مستوى الابداع التكنولوجي في وحدة الدار البيضاء لمجمع صيدال ضعيف وبالتالي توصلت الى ان الابداع التكنولوجي لا يساهم في تحقيق بعد المسؤولية الاجتماعية اقتصادي فقط فمستوى تطبيق الابداع متوسط ومستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية متوسط بالنسبة للبعد الاقتصادي و الاجتماعي و ضعيف بالنسبة للبعد البيئي.

(3) دراسة الباحثة رابعة سالم النور "أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية"

ماجستير، جامعة الشرق الاوسط الاردن ماي 2010.

هدفت الدراسة الى الكشف عن أثر أنماط المسؤولية الاجتماعية (النمط الاقتصادي، النمط الاجتماعي، النمط البيئي) في تحقيق الميزة التنافسية (المرونة، الابداع، السمعة) في المصارف التجارية العاملة في الاردن حيث توصلت الى ان تبني ثلاث أنماط للمسؤولية اجتماعية الثلاث مرتفع.

- مستوى اهمية تحقيق الميزة التنافسية (مرونة ابداع، السمعة) كان مرتفعاً.
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأنماط المسؤولية الاجتماعية الثلاثة في تحقيق الميزة التنافسية (المرونة، الابداع، السمعة) عند مستوى دلالة (0.05) اقل.

الدراسات السابقة تدرس إما علاقة المسؤولية الاجتماعية بمتغير اخر (أداء تنظيمي، العاملين، الميزة التنافسية) أو تدرس أو بعد فقط من أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

اما دراستنا فتهدف الى دراسة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بكل جوانبها اقتصادية البيئية والاجتماعية وإمكانية تبنيها بالمؤسسة محل الدراسة.

خامسا: أهمية الدراسة

- الحاجة المتزايدة للمؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية نظرا لحالتها الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية لمحيط الأعمال تلزمها تطبيق المسؤولية الاجتماعية ;

- الاهتمام بدفع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الى ادراك المفاهيم النظرية والممارسات الاجتماعية إضافة الى المنافع المترتبة من تبنيها للمؤسسة واصحاب المصالح ;

سادسا: أهداف الدراسة

- التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية ;

- التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية ;

- تبني بعض التوصيات التي تساهم في حث المنظمات على تبني المسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف الاطراف ذات المصلحة و تطوير العلاقة مع المجتمع ;

سابعا: أسباب اختيار الموضوع

جاء اختيار الموضوع للأسباب التالية:

- تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية ومدى تطبيقها في المؤسسات الاقتصادية ;

- الاتجاه المتزايد للمؤسسات الاقتصادية حول تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية ;

- حث المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال دراسة أكاديمية ;

ثامنا: حدود الدراسة

- الحدود الزمنية: فترة الدراسة 2017/2018
- الحدود المكانية: مؤسسة حضنة حليب بالمسيلة

تاسعا: منهج الدراسة

قصد معالجة الاشكالية المطروحة ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية وإسقاط المعلومات النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة.

عاشرا: هيكل الدراسة

للإجابة على الاشكالية المطروحة و للإلمام بجوانب الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى فصلين الفصل الأول نظري و الفصل الثاني تطبيقي كالتالي:

الفصل الأول: تناولنا الاطار النظري للمسؤولية الاجتماعية و قد قسم إلى ثلاث مباحث بحيث تناول في المبحث الأول التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية و مفهومها، اما المبحث الثاني تطرقنا الى أهمية ومبادئ المسؤولية الاجتماعية وأهم معاييرها، وفي المبحث الثالث تناولنا أبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها وفي **الفصل الثاني** خصصناه لدراسة حالة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة حضنة حليب بالمسيلة وذلك بالتطرق في المبحث الأول الى التعريف بميدان الدراسة وتناولنا في المبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة اما في المبحث الثالث فتناولنا اختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها.

احدى عشر: صعوبات الدراسة

- قلة فرص استقبال المؤسسات الاقتصادية للطلبة نتيجة كثافة أعمالهم ;
- قلة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية ;

الفصل الأول

الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

تمهيد: 

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم الحديثة ، لما لها من أهمية بالغة تعود بالأخص على المؤسسات في حد ذاتها، فتساعدها على تحسين صورتها لدى المجتمع، و بالتالي تحقيق ميزة تنافسية. حيث تعتبر في الوقت الراهن من أهم الممارسات و السياسات التي تحاول المؤسسات الاقتصادية تبنيتها بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية وكذا البيئية.

وفي إطار ذلك نتناول في هذا الفصل الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية حيث ينقسم إلى ثلاث مباحث:

- المبحث الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية ومفهومها ;
- المبحث الثاني: أهمية ومبادئ المسؤولية الاجتماعية ومعاييرها ;
- المبحث الثالث: أبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية ومعوقات تطبيقها ;

المبحث الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية.

تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية مع تبني المؤسسات لها مما زاد من قيمتها وأضاف لها عدة إثراءات نوعية مهمة. وذلك للتفاعل مع التغيرات الحاصلة في عالم الأعمال، فتعددت التعاريف المقدمة حولها و كذلك النظريات المفسرة لها. لذا خصصنا هذا المبحث لنتناول التطور التاريخي وأهم التعاريف المقدمة وكذلك النظريات المفسرة لها.

المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية وأهم النظريات المفسرة لها.

أولاً: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية.

اختلفت مراحل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بفعل العديد من المتغيرات الاقتصادية، الاجتماعية و حتى البيئية فمن أهم مراحل تطور المسؤولية الاجتماعية:

1- الثورة الصناعية (حركة الإدارة العلمية): تميزت هذه المرحلة بوجود استغلال غير عقلاني لجهود العاملين والموارد البشرية. وظروف عمل قاسية وأجور متدنية ولا وجود للاهتمام بالعاملين والمجتمع والوعي البيئي، ففي هذه المرحلة اتجه البحث في كيفية تحسين الإنتاجية فتم التركيز على تحفيز العاملين عن طريق تحسين الأجور¹.

2- مرحلة العلاقات الإنسانية و تجارب هوثون: نتج عن تزايد استغلال العمال وكذا تشغيل الأطفال شعور لدى الكثير من المهتمين بشؤون الصناعة في ذلك الوقت بضرورة الاهتمام بظروف العمل، وكان ثمره هذا الشعور التجارب الشهيرة في مصانع هوثون والتي هي باختصار محاولة لدراسة تأثير الاهتمام بالعاملين و بظروف العمل على الإنتاج².

¹ - الطاهر خامرة، "المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة"، (ماجستير)، اقتصاد وتسيير البيئية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-، 2007/2006، ص78-ص79.

² - مساعدي عماد، " دور إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية"، (ماجستير)، تخصص ادارة أعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف-، 2013/2014، ص60.

3- مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية: كان دور الأفكار الاشتراكية هام نحو تبني كثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية والتي تعلقت بالعاملين من ظروف عمل كالضمان الاجتماعية، الاستقرار الوظيفي¹.

4- مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية: إن إهمال المؤسسات الصناعية لبعض مسؤولياتها لأطراف متعددة بحيث كان هدفها تسويق أكبر كمية لمنتجات دون الأخذ بعين الاعتبار المستهلك ومصالحه المتعددة انجر عنها أزمة الكساد العالمية 1929 فانهارت المؤسسات وتم تسريح العمال. نجم عنها دعوات مهمة تهدف إلى إعادة التوازن الاقتصادي هذا أدى إلى تأهيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية².

5- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي: تعتبر مرحلة حاسمة في انطلاق المسؤولية الاجتماعية، حيث توسع مفهوم الديمقراطية الصناعية وتعزز دور النقابات. كما تميزت هذه المرحلة لتعاظم قوة النقابات و زيادة تأثيرها في قرارات المنظمات بشكل عام و تزايد عدد الإصابات و تعرض كثير من المنظمات إلى خسائر كبيرة بسببها³.

6- مرحلة القوانين و المدونات الأخلاقية: تجسدت النداءات و الاحتجاجات في المراحل السابقة على شكل قوانين و دساتير أخلاقية بدأت منظمات الأعمال بصياغتها، والتي هي ظهرت في شعارات الشركات و في رسالتهم بشكل صريح⁴.

7- مرحلة اقتصاد المعرفة و عصر المعلوماتية: شهدت هذه المرحلة تحولات اقتصادية لاسيما العولمة و انتشار شبكة المعلوماتية و ازدهار التكنولوجيا المعلوماتية حيث أن هذه الظاهرة تحمل في طياتها مخاوف حقيقة و ذلك لزيادة سطوة المؤسسات العملاقة نتيجة تخلي الحكومات عن دورها في تقديم العديد من الخدمات بسبب الخصوصية⁵.

¹ - أكرم أحمد الطويل، ياسين طه عبد الرزاق الدباغ، إدارة الجودة الشاملة للبيئة و المسؤولية الاجتماعية، دار جرجير للنشر والتوزيع، ط1، عمان(الأردن)، 2016، ص52.

² - مهري شفيقة" الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية"، (ماجستير)، تخصص علوم الاعلام و الاتصال، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر-3- 2012/2011، ص77.

³ - مساعدي عماد، مرجع سابق، ص61.

⁴ - أكرم أحمد الطويل، ياسين طه عبد الرزاق الدباغ، مرجع سابق، ص53.

⁵ - مهري شفيقة، مرجع سابق، ص78.

قبل حلول ألفية الحالية أطلق الأمين العام السابق للأمم المتحدة السيد كوفي عنان مبادرته التي تسعى إلى تفعيل دور الشركات في المجتمع التي تضم مجموعة من المبادئ المهمة و يكرس مفاهيم التعاون بين قطاع الأعمال و المجتمع، وتلت هذه المبادرة بعد مرور إحدى عشر سنة ظهور أول مواصفة دولية حول المسؤولية الاجتماعية ISO26000 سنة 2010¹.

ثانيا: المواصفة القياسية الدولية ISO26000 للمسؤولية الاجتماعية

تبنّت العديد من المنظمات الدولية مفهوم المسؤولية الاجتماعية منها المنظمة الدولية للتقييس تعرف (international organization for standardization)ISO: جاء اختصار للكلمة اليونانية "isos" والتي تعني "equal" "متساوي" وهي اتحاد دولي لهيئات مواصفات ومنظمة غير حكومية مقرها جنيف أنشئت 1946 وبدأت فعليا 1947 تضم في عضويتها ممثلين من أكثر من 157 هيئة و قد نتج عن هذه المنظمة العديد من المواصفات منها ما هو متعلق بالإدارة ومنها ما يتعلق بالمنتجات و الخدمات.

1. التعريف بمواصفة ISO26000:

تم إصدارها بشكل رسمي شهر ديسمبر سنة 2008. إلا انه تم تأجيل تطبيقها إلى غاية سبتمبر من سنة 2010. لقد تم إعداد هذه المواصفة من خلال استخدام آراء العديد من الأطراف إلى خبراء من أكثر من 80 دولة و 40 هيئة إقليمية منخرطة في أوجه مختلفة للمسؤولية الاجتماعية ومثل هؤلاء الخبراء المجموعات المختلفة من الأطراف المعنية وهم المستهلكون، الحكومة، قطاعات الصناعة و العمال، والمنظمات غير حكومية و مؤسسات الخدمات و الدعم و البحث².

تعرف مواصفة ISO26000 على أنها بمثابة دليل إرشادي لتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية، كما تهدف إلى دمج ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية والأنظمة والممارسات والعمليات للمؤسسات، إذ أكدت هذه المواصفة ما يترتب عن أنشطتها من آثار مختلفة على البيئة والمجتمع والأخذ بالاعتبار السلوك الأخلاقي و الحقوق الإنسانية و أخلاقيات العمل³.

¹ - مسان كرومية، "المسؤولية الاجتماعية و حماية المستهلك في الجزائر"، (دكتوراه)، تخصص إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان -، 2013/2014، ص 35-36.

² - العايب عبد الرحمان، " التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة " (دكتوراه)، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف -، 2010/2011، ص 113.

³ - أكرم أحمد الطويل، ياسين طه عبد الرزاق، مرجع سابق، ص 65.

إن مجال المواصفة القياسية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية يتضمن مساعدة المؤسسة على تفعيل دورها في خدمة وتنمية ودعم المؤسسة وتفعيل مصداقية التقارير المقدمة كما تشمل المواصفة زيادة رضا وثقة أصحاب المصالح وخاصة العملاء¹.

فكفاءة نظام الحوكمة عن طريق المساهمين يركز أساسا على التقرير المالي الموجه للمساهمين والذي يخضع للقواعد المحاسبية، فتقرير المسؤولية الاجتماعية يعتبر أداة تنطوي على قاعدة بيانات مهمة تساعد على إرساء نظام الحوكمة عن طريق أصحاب المصالح، يعرف على أنه عبارة عن نشر مختلف المعلومات ذات الطابع الاجتماعي و البيئي. كما تشمل المواصفة زيادة رضا وثقة أصحاب المصالح وخاصة العملاء².

2. أهداف و أهمية مواصفة ISO26000

1.2 أهداف مواصفة ISO26000

تهدف مواصفة ISO26000 إلى مجموعة من الأهداف يمكن ذكر أبرزها فيما يلي³:

- مساعدة المؤسسة في تناول مسؤوليتها الاجتماعية;
- تعزيز مصداقية التقارير المقدمة بشأن المسؤولية الاجتماعي;
- تفعيل المسؤولية الاجتماعية;
- زيادة رضا و ثقة الزبائن;

2.2 أهمية مواصفة ISO26000

تتجلى أهمية مواصفة ISO26000 للمسؤولية الاجتماعية⁴:

¹ - عارف مُجد العاجل، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفة القياسية ISO26000، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة (مصر)، 2015، ص92.

² - فيصل كريد، " وظيفة الموارد البشرية المبنية على مقارنة المسؤولية الاجتماعية، (ماجستير)، تخصص ادارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-3، 2014/2015، ص24.

³ - العايب عبد الرحمان، مرجع سابق، ص118.

⁴ - أكرم أحمد الطويل، ياسمين طه عبد الرزاق، مرجع سابق، ص67.

- مساهمتها في التنمية المستدامة بما في ذلك الصحة ورفاه المجتمع، وأخذها بالاعتبار توقعات المصالح;
- الامتثال للقانون وبما يتفق مع المعايير الدولية في أنحاء المؤسسة جميعها ووضع هذه القوانين والمعايير موضع التنفيذ;

- إن الإيزو ISO26000 هي فهم عالمي للمسؤولية الاجتماعية وما يجب على المؤسسات أن تعمل به;

ثالثا: النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية.

اختلفت النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة من اقتصادي لآخر ومن مدرسة لأخرى ومن إدارة لأخرى، وقد اختلفت حتى في وضع الحدود لمسؤولية المؤسسات اتجاه المجتمع وهنا سنعرض أهم النظريات المقدمة حولها:

1. النظرية النيوكلاسيكية: تستنبط هذه النظرية من أفكار ادم سميث الذي يشير في كتابه ثروة الأمم إلى أن رجال الأعمال يسعون لتحقيق منفعتهم الذاتية وتعظيم الربح¹، و التي تنصب أفكاره في كون المؤسسة تسعى لتقديم أفضل المنتجات و الخدمات بما ينسجم مع الأحكام القانونية و القواعد الأخلاقية، ويوافق هذا Milton Friedman ، فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في إطار مسؤوليتها القانونية هي أخذ القرارات من أجل تحسين المر دودية المالية بالنسبة للمساهمين. وكفاءة السوق هي من تضمن أحسن استغلال وتخصيص للموارد وفي حالة وجود خلل فالدولة هي تصلحه فلا يمكن للفرد أن يقرر ما هو صالح للمجتمع².

2. نظرية الوكالة : ظهرت نظرية الوكالة بفضل الباحثان Michael Jeusen et Willian Meckling اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة وعقد عمل ما هو إلا عقد تجاري، والوكالة معناه أن شخصا يسند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة عند قيام المساهمين بإسناد مهام التسيير إلى مدراء. وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين و المساهمين في إطار حوكمة المؤسسات. كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموعة أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة وحسب هذه النظرية فان أصحاب المصالح لهم القدرة التأثير عل القرارات الاستراتيجية للمسيرين³.

¹ - شكة عبد الله، " تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات"، (ماجستير)، تخصص دراسات مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي - الاغواط-2014/2015، ص3-ص4.

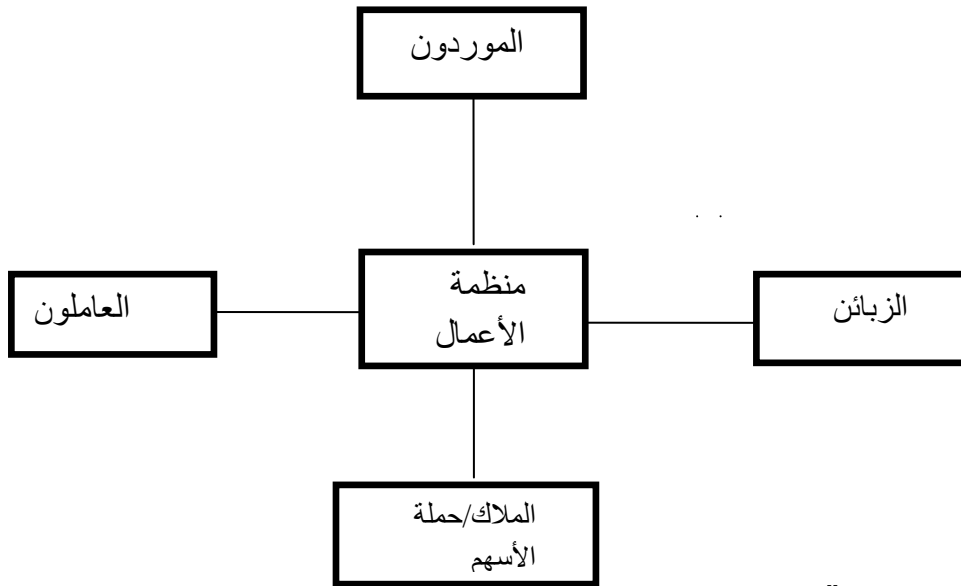
² - خالد أعراب، "الأبعاد التسويقية للمسؤولية البيئية و انعكاساتها على تنافسية المؤسسة الصناعية"، (ماجستير)، تخصص تسويق، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، 2014/2015، ص74.

³ - ضيائي نوال، " المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية"، (ماجستير)، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان-، ص6.

3. نظرية أصحاب المصلحة:

يعرف أصحاب المصلحة بأنهم كل الجماعات أو الأفراد الذين لهم منفعة من نشاط المنظمة وتنقسم هذه النظرية إلى نوعين النوع الأول: هم أصحاب المصلحة الأساسيين وهم الذين يرتبط بقاء المنظمة بإرضائهم وهم حملة الأسهم والمستخدمون والمستهلكون والموردون وهم موضحون في الشكل الآتي¹:

الشكل (1-1): أصحاب المصلحة الأساسيين.



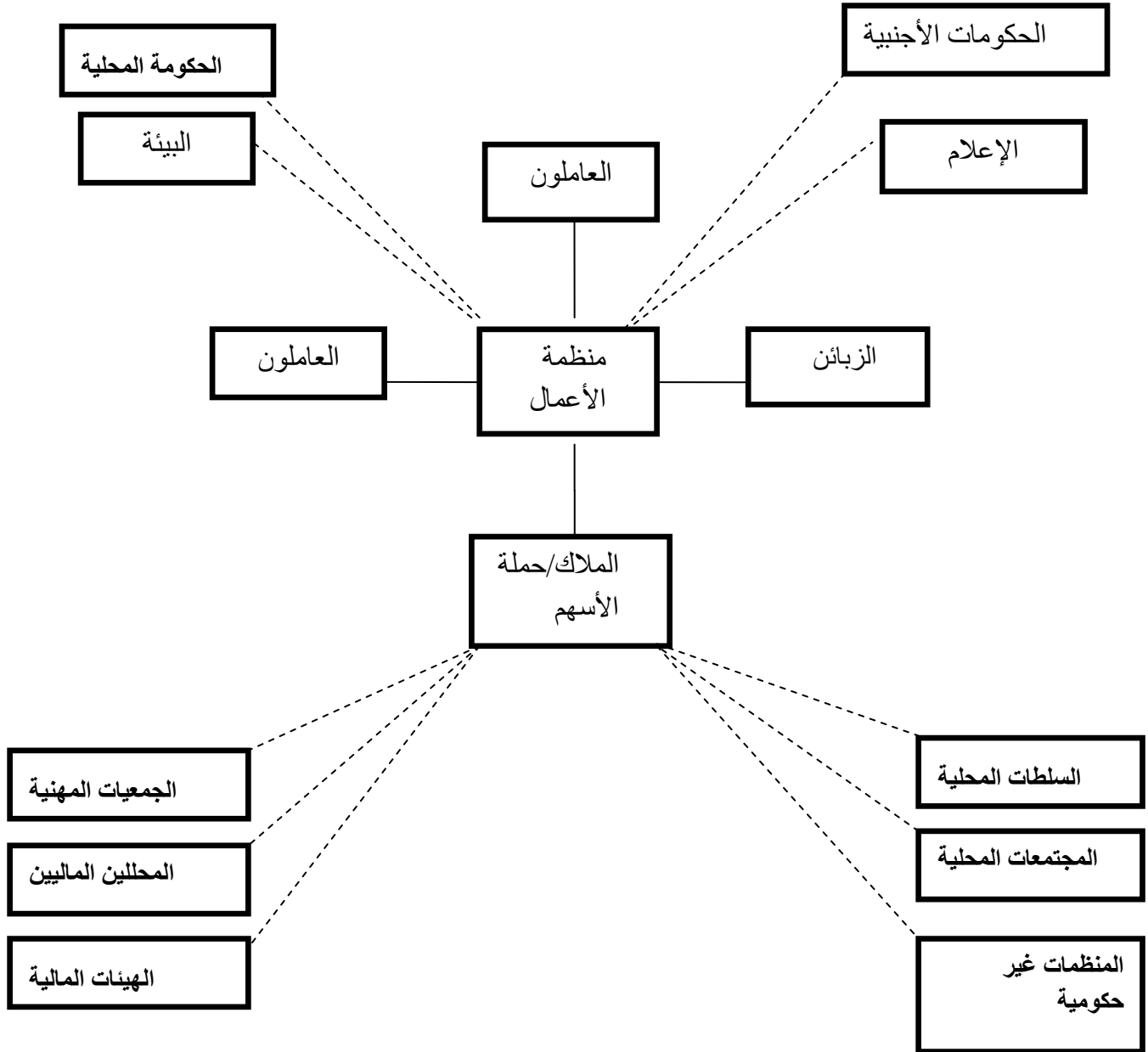
المصدر: مقدم وهيبة، "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، (دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013/2014، ص76.

أما النوع الثاني فهم أصحاب المصلحة غير الأساسيين (الثانويين)، يؤثرون على استمرار المنظمة وبقائها، غير أنهم يمارسون تأثير عليها أو يخضعون لتأثيرها عليهم بشكل غير مباشر، من دون أن يرتبط معها من خلال تعاملات أو علاقات دائمة منتظمة و رسمية يمكن توضيحهم في الشكل التالي:²

¹ - مقدم وهيبة، "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، (دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013، 2014/2013، ص76.

² - المرجع نفسه، ص77.

الشكل (2-1) : أصحاب المصلحة الثانويين.



المصدر: مقدم وهيبة، " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية "، (دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013، 2014/2013، ص77.

المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

وردت عدة مفاهيم تتناول المسؤولية الاجتماعية عكست من عدة جهات نظر الباحثين و الكتاب أو بالنسبة للهيئات و المنظمات الدولية، ولا يوجد تعريف واحد متفق عليه بالرغم من الدراسات و البحوث التي تناولت المسؤولية الاجتماعية.

التعاريف المقدمة حول المسؤولية الاجتماعية.

- عرفها Drucker :

بأنها التزام منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وان هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم¹.

- عرف العامري والغالي:

المسؤولية الاجتماعية على أنها ما هي إلا واجب إدارات المنظمات بالقيام باتخاذ قرارات أو التصرف بطريقة تساهم بزيادة رفاهية المجتمع و مصالحه ومصالح المنظمات².

- عرفتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية:

على أنها التزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال و عائلاتهم و المجتمع المحلي والمجتمع ككل بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف³.

- عرفتها منظمة التقييس العالمية ISO في مواصفة ISO26000 :

هي مسؤولية المؤسسة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين¹

¹ - بن فرج زوينة، " الإفصاح المحاسبي الاجتماعي ضرورة للحكم على المسؤولية الأخلاقية و الاجتماعية للمقولة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية، العدد18، 2017، ص394.

² - عطا الله بشير النويقية، " أثر أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد43، العدد1، 2016، ص120.

³ - منيرة سلامي، سنيقرة رفيقة، " أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي الأول حول اليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-، 25-26 نوفمبر 2013، ص4.

عرفتها المفوضية الأوروبية تعريفا:

حيث تعرف المسؤولية الاجتماعية تقوم على أساس طوعي يدمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في العمليات التجارية وهذا بالتفاعل مع أصحاب المصلحة².

- من خلال التعاريف المقدمة سابقا يمكن أن نستخلص التعريف الإجرائي التالي:

المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل المنظمات اتجاه مختلف أصحاب المصالح و النابع عن رؤيتها ورسالتها المتسمة بروح المسؤولية والمساهمة في التنمية المستدامة من خلال تجاوزها وتفاعلها مع متطلبات مصالح صانعي وجودها.

المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية بين التأييد و المعارضة.

نجد اتجاهين متعارضين حول تبني المسؤولية الاجتماعي من قبل المنظمة فيمكن تمييز اتجاهين أحدهما مؤيد والآخر معارض ولكل من هما حجج يدافع بها عن وجهة نظره ويدعمها سنقدم كلا منهما الاتجاه المؤيد وكذا الاتجاه المعارض.

أولا: الاتجاه الأول المؤيد

يرى ضرورة وجود علاقة جيدة بين منظمات الأعمال و المجتمع الذي تقوم بخدمته، والتي من شأنها أن تجعل الأنشطة لمنظمات الأعمال أكثر قربا للترغبات الاجتماعية³ وان المسؤولية بمثابة رد اعتبار لشركات العمال فهي تساهم في تحسين سمعة المؤسسة و تحقيق عوائد أكبر على المدى الطويل⁴. فالمؤيدون للمسؤولية الاجتماعية يرون

¹ - مشري حسناء، " دراسة أثر نظام المحاسبة الاجتماعية في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف"، مجلة العلوم الاقتصادية، علوم التسيير، العدد 14، 2014، ص 242-243.

² - فاروق حريزي، " أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"، (دكتوراه)، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016/2017، ص 147.

³ - محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان(الأردن)، 2016، ص 62.

⁴ - نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، ط1، المنظمة العربية لتنمية الإدارة، القاهرة، 2005، ص 139.

أن هناك طلباً قوياً لقضية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات التي تستفيد بطرق عديدة من خلال العمل مع منظور أوسع و أطول من آثارها المباشرة الخاصة¹.

و يدعموا نصار هذا الاتجاه بالحجج التالية²:

- أن الأنشطة الاجتماعية للشركة يجب أن تكون متسقة مع هدف تحقيق الربح;
- إن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون مصدر للميزة التنافسية ، سمعة المؤسسة;
- أن المسؤولية الاجتماعية إستراتيجية عمل استباقية وأداة تسويقية فعالة ، يجب أن تطور مساهمتها الاجتماعية و تبني قيم اجتماعية;
- ان وجود المنظمات يصبح غير مبرر في حالة عدم اهتمام بقضايا المجتمع الأساسية بشكل خاص، وان الارباح على المدى البعيد يمكن ان يزداد من خلال تبني المنظمة دورا اجتماعيا اكبر³;
- تساهم في جعل بيئة أفضل ونوعية حياة أرقى للمجتمع ككل⁴;

ثانياً: الاتجاه الثاني المعارض

الذي يمثله المفكرون الكلاسيكيون بزعامة ملتون فريدمان يركز أن الوظيفة الأساسية للأعمال هي جعل الأعمال مربحة وتعظيم الربحية وعدم الصرف على أي أنشطة اجتماعية⁵ حيث يرى أن جعل مديري المشروعات مسؤولين بالتوازي عن الوصول إلى أهداف الربحية الخاصة بالمنظمة وتحقيق الرفاهية للمجتمع يخلق تناقصاً لديهم⁶. فإذا انفردت المؤسسة بإنفاق المبالغ على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية دون المنافسين

¹ - علي فلاح الزغبي، عبد الوهاب بن بريكة ، الإدارة الأصول و الأساليب العلمية، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان(الأردن)، 2013، ص376.

² - قدرى إبراهيم، " أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء"، (دكتوراه)، تخصص إدارة أعمال، كلية اقتصاد، جامعة دمشق، 2014، ص 56-57.

³ - عبد مُجّد السليطي، " مدى التزام البنوك التجارية العاملة في مملكة البحرين بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البيانات المالية"، (ماجستير)، قسم المحاسبة، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، 2009، ص.15.

⁴ - مُجّد عاطف مُجّد ياسين، " واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية"، (ماجستير)، تخصص ادارة أعمال ، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008، ص39.

⁵ - صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي ، الإدارة والأعمال، ط4، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2014، ص93.

⁶ - علاء الدين عبد الغنى محمود، ادارة المنظمات ، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2011، ص47.

الآخرين فانه ذلك يعني تحملها تكلفة إضافية من شأنها أن تنعكس على زيادة أسعار السلعة التي تتعامل بها وبالتالي تنعكس على زيادة أسعار السلعة التي تتعامل بها تنعكس سلبا على موقعها و قوتها التنافسية¹.

ويدعمون وجهة نظرهم بالحجج التالية²:

- إن الاهتمام بمضامين المسؤولية الاجتماعية كهدف يضعف الأهداف الرئيسية الأخرى للمنظمة;
- إن المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية الدولة والجهات المرتبطة بها;
- إن قيام منظمات الأعمال بمهام المسؤولية الاجتماعية وبشكل متزايد سيحولها إلى شكل لا يختلف عن المنظمات الحكومية;
- إن قيام منظمات الأعمال بمهام المسؤولية الاجتماعية عمل طوعي لا يحدده القانون;
- هي نتج يتنافى مع العقلانية ويقلل من قوة المساهمين³;

¹ - عيشي بشير عرقابي عادل، " المسؤولية الاجتماعية و الأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية في إطار التنمية المستدامة"، ملتقى دولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، 10-11 نوفمبر 2009، ص49

² - محمد عاطف محمد ياسين، " واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية"، (ماجستير)، تخصص إدارة اعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008، ص39.

³ - Aurélien Boutaud la responsabilité sociétale des entreprises (RSE:)un bref état des lieux pour le compte de communauté urbaine de Lyon ,Février 2010 ,P5.

المبحث الثاني: أهمية ومبادئ المسؤولية الاجتماعية وأهم معاييرها.

في ظل تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الالتزام بها، لما لها من أهمية تعود عليها وعلى المجتمع و الدولة، حيث تعتبر مسؤولية أخلاقية تقوم على عدة مبادئ تحقق تنمية للمجتمع الذي يحيط بها وذلك بتحسين نوعية حياته و توفير الاستقرار الاجتماعي والعناية بكافة شرائحه دون تمييز، حيث تحدد المسؤولية الاجتماعية على أساس تبني عدة معايير نستطيع من خلالها ان نتعرف على بؤادر مسؤوليتها الاجتماعية.

المطلب الاول: أهمية المسؤولية الاجتماعية وأهدافها.

تأخذ المسؤولية الاجتماعية تطلعات أصحاب المصالح. وذلك بالتصرف بطريقة تساهم في زيادة رفاهية المجتمع و مصالحه وهنا تبرز أهمية المسؤولية الاجتماعية سواء على المؤسسة أو المجتمع أو الدولة وكذا أهدافها. أولاً: أهمية المسؤولية الاجتماعية.

- هناك وجهات نظر متعددة حول أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية تتفق بشكل عام على أنها مهمة ومفيدة للمؤسسات و المجتمع وكذا الدولة من خلال مايلي:

بالنسبة للمؤسسة¹:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء و العمال;
- تحسين مناخ العمل وبعث روح التعاون و الترابط بين مختلف الأطراف;
- المردود المادي و الأداء الراقي والمتطور من جراء تبني المسؤولية الاجتماعية;
- تعزيز سمعة المنظمة;

بالنسبة للدولة²:

- تخفيف الأعباء الاجتماعية التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدمتها الصحية والتعليمية والاجتماعية الأخرى;
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية المختلفة;

¹ - بن فرج زوينة، مرجع سابق، ص395.

² - مساعدي عماد، مرجع سابق، ص68.

- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها;
بالنسبة للمجتمع:

- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة تثقيف و الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد لخلق شعور بالانتماء¹;

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات²;

- تقليل مخاطر البيئية وتحسين الظروف المعيشية وتعزيز التنمية المستدامة³;

ثانياً: أهداف المسؤولية الاجتماعية.

تهدف المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف بالنسبة للمؤسسات أو المجتمع نظر المجتمع ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:⁴

1- من وجهة نظر المؤسسات:

- اكتساب ثقة الجمهور ورضا الزبون بما يساعد في خدمة الأهداف الاقتصادية للمؤسسات;
- رعاية شؤون العاملين وتحقيق الرفاهية والاستقرار النفسي لهم سيجعلهم أكثر إنتاجية مما ينعكس على خدمة نشاط المؤسسات;

- حصول المؤسسات على عائد مستمر لفترات طويلة المدى;

- السمعة الحسنة للمؤسسات كميزة تنافسي;

- تحسين الصورة العامة لأصناف المنتجات والخدمات وزيادة حجم المبيعات;

2- من وجهة نظر المجتمع:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع;

¹ - ولاية فريدة، دور الميزانية الاجتماعية في تسيير الموارد البشرية"، (ماجستير)، تخصص تسيير الموارد البشرية، مدرسة الدكتوراه اقتصاد و مناجمت، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2011-2012، ص9.

² - خالد خلق سالم الرزيقات، " أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية" مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية ن العدد 31، 2012، ص395.

³ -Beme ,La responsabilité sociétetale des entreprises ,position et plan d'action du conseil fédéral concernant la responsabilité des entreprises à l'égard de la société et de l'environnement , le1avril2015 ,p5.

⁴ -مُجد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية، ط1، دار النشر المكتب الجامعي الحديث، إسكندرية، 2014، ص94-ص95.

- تحسين مستوى الحياة المعيشية لأفراد المجتمع;
 - التزام كل أفراد المجتمع بتحقيق التنمية المستدامة;
 - تنمية المهارات لدى أفراد المجتمع;
 - تشجيع القطاع الخاص في البحث عن حلول شاملة وصديقة للبيئة;
- المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

تقوم المسؤولية الاجتماعية على مبادئ تساهم في تطوير المجتمع و تحسين ظروفه وترسيخ المظهر الايجابي للمؤسسة لدى المجتمع ككل، ومن أهم هذه المبادئ نذكر:

1- المبدأ الأول: الاستدامة

تعني الاستدامة أن الموارد التي تستغل في الوقت الحالي، يجب أن تكون متاحة للاستخدام مستقبلاً، وذلك نسب محدودة الكمية من هذه الموارد (الفحم، المعادن...) و الذي يستخدم منها لن يكون متاح للاستخدام مستقبلاً مما يدفعنا في التفكير في توفير البدائل¹;

2- المبدأ الثاني: المساءلة.

وتتعلق باعتراف المنظمة بتصرفاتها التي لها اثر وبالتالي مسؤولية أعمالها وينطوي هذا المفهوم على ضرورة الاعتراف عن تلك التقديرات لجميع الأطراف المتأثرة بأعمالها وإبلاغ أصحاب المصالح بتلك الآثار والإجراءات التي تتخذها المنظمة حيال ذلك وكيفية الحد منها²;

3- المبدأ الثالث: الشفافية.

تتمثل في وضوح التشريعات ودقة الأعمال المنجزة واعتماد ممارسات إدارية واضحة للوصول إلى اتخاذ قرارات بموضوعية ودقة ان تكون الشفافية في أنشطة المنظمة، يجب أن تفصح الشركة عن سياساتها وقراراتها التي تكون مسؤولة عنها، وتكون معلومات متاحة يمكن الوصول إليها³;

¹ - قدرى إبراهيم، مرجع سابق، ص45.

² - مرجع نفسه، ص45.

³ - أكرم أحمد الطويل، ياسمين طه عبد الرزاق، مرجع سابق، ص62.

4- المبدأ الرابع: القيم و الأخلاقيات.

حيث يقع على عاتق المنظمات مجموعة من الممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب المصالح لتعزيز تفاعلهم معهم¹؛

5- المبدأ الخامس: احترام مصالح الأطراف المعنية.

هذا المبدأ يتطلب إدراك الشركة لمدى أهمية أصحاب المصلحة والاهتمام لمطالبهم التي تتأثر بأنشطة المؤسسة المعنية مما يتطلب استشارتهم وإفساح المجال لهم لإبداء آرائهم²؛

6- المبدأ السادس: احترام سيادة القانون.

يقصد بهذا المبدأ أن المنظمة ينبغي أن توافق على احترامها لسيادة القانون بشكل إلزامي، كما يقصد بسيادة القانون هيمنته بحيث انه لا يحق لأي فرد أو مؤسسة أن تكون فوق القانون³؛

7- المبدأ السابع: احترام المعايير الدولية للسلوك.

يقصد من هذا المبدأ أن المنظمة ينبغي أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون، فلا بد أن تسعى جاهدة لاحترام تلك المعايير⁴؛

8- المبدأ الثامن: مبدأ احترام حقوق الإنسان.

المؤسسة وفق هذا المبدأ تنفذ السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق للناس، فضلا على قيامها باحترامها وتعزيزها⁵؛

¹ - محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص165.

² - أكرم احمد الطويل، ياسمين طه عبد الرزاق، مرجع سابق، ص60.

³ - قدرى إبراهيم، مرجع سابق، ص46.

⁴ - مرجع نفسه، ص46.

⁵ - أكرم احمد الطويل، ياسمين طه عبد الرزاق، مرجع سابق، ص63.

المطلب الثالث: معايير تبني المسؤولية الاجتماعية

تتعدد معايير تصنيف المسؤولية الاجتماعية وفقا للممارسات التي تقوم بها المؤسسات، بحيث يمكن على أساسها تحديد مدى التزامها لمسؤوليتها الاجتماعية وعلى ضوء ذلك يمكن تحديد أهم المعايير¹:

- وجود قطاع واضح داخل المؤسسة تكون مهمته الإشراف على تحقيق المسؤولية الاجتماعية;
- تفرغ فريق العمل الخاص بتلك المهمة;
- وجود ميزانية مخصصة لهذا الغرض;
- وجود خطة واستراتيجية واضحة للزبون;
- الشفافية في العمل والالتزام بقواعد الحوكمة;
- مراعاة حقوق العمل احترام العاملين;
- الابتعاد عن الفساد الإداري والمالي و الأخلاق;
- احترام حقوق الإنسان;
- خدمة المجتمع;
- المحافظة على البيئة;

وهناك العديد من المنظمات التي تقوم بتفحص التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية ومساعدتها على تقييم مدى هذا الالتزام، كما تمنح الشهادات التي تزيد من ثقة المتعاملين، ومن أمثلة الشهادات²:

- الايزو 14004 تخص نظام الادارة البيئية;
- الايزو 26000 تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، تعطي ارشادات و مبادئ التوصيات الدولية المتعلقة بإضفاء المزيد من المسؤولية الاجتماعية على المؤسسات;
- نظام المساءلة الاجتماعية SA8000 هي معايير المسؤولية الاجتماعية تتضمن عدة مجالات (حقوق الانسان، حقوق العاملين، وحماية البيئة) ;
- المعيار AA1000 يتعلق بقياس و متابعة السلوك الأخلاقي في المجالات التجارية و يعتبر أداة للمحاسبة الاجتماعية و الأخلاقية و مراجعة الحسابات و الإبلاغ ;
- معيار SD21000 دليل يسمح للمؤسسات بمراعاة جوانب التنمية المستدامة في أنظمتها الادارية ;

¹- محمد سيد فهمي، مرجع سابق، ص172.

²- غول فرحات، بسكري شهرزاد، "تحديد قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة و المالية، المجلد5، العدد2، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، 2016، ص355.

المبحث الثالث: أبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية و معوقات تطبيقها.

إن منظمات الأعمال اليوم توجب عليها تحقيق تكامل بين عملياتها ومزيج المنتجات و الخدمات الذي تجهزه من جهة وفلسفة المسؤولية الاجتماعية للمنظمة من جهة أخرى. فالتطور الراهن و المتسارع في بيئة الأعمال للمنظمات و التقدم التكنولوجي زاد من تحدي التزاماتها الاجتماعية فاتجهت أدبيات المسؤولية الاجتماعية إلى دراسة محتوى المسؤولية الاجتماعية وتحديد أبعادها.

أولاً: فلسفة المسؤولية الاجتماعية و إستراتيجية المنظمة.

إن وجوب تحقيق تكامل بين المنظمة ومسؤوليتها الاجتماعية وجب عليها الالتزام بها في بناء استراتيجيتها وتكون وفق النحو التالي¹:

- تعهد الإدارة العليا في المنظمة بتطبيق فلسفة المسؤولية الاجتماعية;
 - تطوير المنتجات و الخدمات المطلوبة من قبل الزبائن;
 - دعم الأنشطة المميزة مع الجماعات المحلي;
 - الالتزام بتنفيذ معايير عمل أخلاقية;
 - تثقيف الزبائن حول استخدامات المنتجات ومتابعة ذلك من خلال حملات إعلامي;
- ثانياً: مناهج دراسة المسؤولية الاجتماعية.

تختلف مناهج دراسة محتوى المسؤولية الاجتماعية من حيث النظر إلى طبيعة العقد الضمني المبرم مع المجتمع الأمر الذي أوجد مناهج متعددة لدراسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

1- المنهج الأول: حددها Carroll وتمثل في أربعة أبعاد هي كالاتي²:

- البعد الاقتصادي: يقتضي هذا البعد استخدام امثل للموارد وإتباع منافسة عادلة عن طريق احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الضرر بالمنافسين، ومدى الاستفادة من التقدم التكنولوجي و استخدامه في معالجة الأضرار التي تلحق بالبيئة.
- البعد القانوني: يقتضي هذا البعد الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين و التشريعات المنظمة لمختلف المجالات في المجتمع كاحترام قوانين حماية المستهلك من المواد الضارة وحماية الأطفال صحيا و ثقافيا وحماية البيئة،

¹ - وفاء التميمي، واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في التسويق الشركات المنتجة لمستحضرات التجميل، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد6، العدد3، 2010، ص355.

² - مجد فلاق، مرجع سابق، ص54.

كما يستلزم هذا البعد تحقيق العدالة والسلامة من الإصابات العمل إضافة إلى احترام حقوق الإنسان ومنع التمييز على أساس الجنس أو الدين.

- البعد الأخلاقي: يستند هذا البعد إلى الجوانب الأخلاقية و السلوكية والمعتقدات في المجتمع الذي تعمل فيه وفي حقيقة الامر فان هذه الجوانب لم توظر بعد القوانين الملزمة لكن احترامها امر ضروريا لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع.
- البعد الخيري: يرتبط هذا البعد مبدأ تطوير الحياة بشكل عام و ما يتفرغ ذلك من عناصر يمثل المزايا والمنافع التي يرغب المجتمع عليها من المنظمة بشكل مباشر مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة أشكالها.

الشكل (1-3): هرم المسؤولية الاجتماعية حسب Carroll



المصدر: محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان(الأردن)، 2016، ص55

- 2- المنهج الثاني: الذي يقوم على قسمين حيث يقسم المسؤولية الاجتماعية الى نوعان هما¹:
- المسؤولية الاجتماعية الداخلية: أي إسهام المؤسسة في تنمية وتطوير قدرات العاملين و وقايتهم و تحسين مستوى معيشتهم.
 - المسؤولية الاجتماعية الخارجية: أي إسهام المؤسسة في تحسين أحوال أسر العاملين و المشاركة في خدمة المجتمع.

¹ - خيرة قرن، "واقع وفاق تبنى المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية"، (دكتوراه)، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2016/2017، ص17.

- 3- المنهج الثالث: في إطار هذا المنهج تتجسد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بثلاث أبعاد وهي¹:
- بعد الخير الشامل: يتضمن التبرعات الإنسانية وهبات تقع في إطار إستراتيجية خيرية تتبعها المؤسسة دعماً لقضية من قضايا المجتمع.
 - بعد المسؤولية الشاملة: يشمل هذا البعد جميع المبادرات الاجتماعية مثل تقليل التلوث، إنتاج منتجات آمنة، الاستغلال العقلاني للموارد.
 - بعد السياسة الشاملة: يشمل هذا البعد موقف المؤسسة الذي تتبناه اتجاه القضايا السياسية والاجتماعية.

- 4- المنهج الرابع: يستند هذا المنهج للأبحاث التي جاء به Enderle et tavis سنة 1998 وأبحاث El Kingtar سنة 1999 حيث يرى أن المؤسسة مسؤولة اجتماعياً يجب أن تتميز بالأداء الجيد في ثلاث أبعاد الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية حيث يضم كل بعد مجموعة من العناصر²، بحيث أن المؤسسة التي تتبنى فلسفة تطمح للبقاء وتحقيق الربحية في السوق (جانب اقتصادي) وتسعى أيضاً إلى تحسين ظروف المجتمع (جانب اجتماعي) فضلاً عن تحسين البيئة المادية (الجانب البيئي)³.
- المطلب الأول: البعد الاقتصادي ومجالاته.

تعمل المؤسسات الاقتصادية على تحقيق أسمى هدف لها ألا وهو تعظيم الأرباح و زيادة مبيعاتها وتحسين منتجاتها ومن أهم أصحاب المصالح المكونين لهذا البعد هم: المساهمين، الزبائن، الموردين، المنافسين.

أولاً: المسؤولية اتجاه المساهمين أهم ما تتطلبه هذه الفئة مايلي⁴:

- تحقيق أكبر ربح ممكن؛
- تحسين صورة المؤسسة؛
- زيادة حجم المبيعات؛
- تحقيق نسب نمو عالية؛

¹ - المرجع نفسه، ص 17-ص 18.

² - خيرة قرن، مرجع سابق، ص 17-ص 18 .

³ - مساعدي عماد، مرجع سابق، ص 74.

⁴ - بوسلامي عمر، مرجع سابق، ص 83.

ثانيا: المسؤولية اتجاه العملاء ان وجود منظمات الأعمال مرتبط بإنتاج السلع أو الخدمات و ذلك يكون بإرضائهم ومن أهم الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء وهي¹:

- القيام ببحوث التسويق لتحديد احتياجات الزبائن;
 - وضع بيانات على عبوة المنتج للتعريف به وكذا تاريخ صلاحيته;
 - القيام ببرامج إعلامية تعرف الزبائن بخصائص المنتج وطرق ومجالات استخدامه;
- ثالثا: المسؤولية اتجاه الموردين يتوقع الموردون أن تحترم المؤسسة تطلعاتهم منها²:

- أسعار عادلة مقبولة للمواد المجهزة لعمليات المؤسسة والالتزام بتسديد حقوقها اتجاههم في آجال المحددة;
- العمل بصدق و جدية معهم;
- تقوم المؤسسة بتدريب الموردين لتطوير طرق العمل معه;
- إقامة علاقات تجارية طويلة الأمد معهم;

رابعا: المسؤولية اتجاه المنافسين مع اشتداد المنافسة تنتظر معظم المؤسسات من بعضها عدالة تنافسية من المنافسين بتوقعهم³:

- منافسة عادلة ونزيهة يكون فيها الأفضل أحق بتحقيق نتائج ايجابية;
- عدم سحب العاملين بطرق غير شرعية;
- عدم الإضرار بمصالح المنافسين الآخرين;
- عدم استعمال الأساليب الغير الأخلاقية في تسوية الخلافات مع المنافسين و انتهاج الحوار وتبادل الآراء فان عجزت يتم اللجوء إلى القانون;

¹ - محمد فلاق، مرجع سابق، ص58-59.

² - خويلدات صالح، " المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق للمؤسسة"، (ماجستير)، تخصص تسويق، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر- 3، -2010/2011، ص75.

³ - خيرة قرن ، مرجع سابق، ص64.

المطلب الثاني: البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية ومجالاته.

باعتبار المؤسسة وحدة اجتماعية تأخذ بعين الاعتبار متطلبات المجتمع عند اتخاذ القرارات مراعية الآثار السلبية الناجمة عن ممارسة أنشطتها المختلفة فتراعي بذلك أهم طرفين من أصحاب المصلحة ألا وهما العاملين والمجتمع المحلي.

أولاً: المسؤولية اتجاه العاملين: يعتبر هذا الجانب الأهم يكون بمراعاة العاملين (الموظفين) لتمكينهم من العمل بكفاءة ومن خلال هذا سنبرز أهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين تبعاً لأنشطة الموارد البشرية.

1. استقطاب الموارد البشرية يجب أن يجرى الاستقطاب بمراعاة مايلي¹:

- الالتزام بعملية البحث الصحيح وتأمين الحقوق لشغل الوظيفة;
- صدق الإعلان عن الوظائف وان تصل لكافة شرائح المجتمع;
- عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين لآخر;
- عدم سحب العاملين من المنافسين بطرق غير شرعية;
- أن تكون عملية الاستقطاب مستندة إلى تحديد دقيق وموضوعي حسب الاحتياجات لشغل وظائف حقيقية وفي ضوء عملية التخطيط;

2. الاختيار و التوظيف يجب أن تتوفر على الميزات التالية أهمها²:

- مصداقية مسابقات التوظيف;
- الابتعاد عن التحيز والتمييز;
- توفر جز ملائم للمقابلة;

3. التدريب و التطوير³:

- عدم استبعاد بعض العاملين من هذه العملية لأي سبب كالجنس، الدين;
- العمل على تطوير العاملين ومواكبة التطور العلمي و التكنولوجي;

¹ - منيرة سلامي، سنيقرة رفيقة، مرجع سابق، ص5.

² - مرجع نفسه، ص6.

³ - خيرة قرن ، مرجع سابق، ص74.

4. الأجور و المكافآت من خلال مايلي¹:

- أجور و مكافآت عادلة قادرة على تحفيز العاملين و جذبهم;
- عدم التمييز بالأجور و المكافآت بين النساء و الرجال;

5. تقييم الأداء تكون عملية موضوعية و نزيهة، في إطار آليات و إجراءات عملية تقييم الأداء يمكن المنظمة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية و تتبنى أخلاقية سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف و ذلك²:

- الموضوعية والنزاهة في تقييم أداء العاملين و استعمال معايير تقييم دقيقة;
- يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري و القانوني الموافق ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه و في حالة الأداء السيئ يمكن أن يتعرض العامل للعقاب بحسب درجة إهمال;
- أن نشاط عملية التقييم لأشخاص من ذوي الخبرة و الإدراك والقدرة على التعامل مع الآخرين;
- عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي فقط بل يحتاج العامل للتقدير و الاحترام ;
- لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال و سيصبح الامر الاكثر استفزاز لهم;

6. برامج تحسين الحياة المهنية يمكن الاشارة لبعض ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مايلي³:

- جعل مكان العمل جذاب;
 - إثراء العمل و التقليل من الروتين;
 - خلق ثقافة تنظيمية تعزز قيم مشتركة ليصبح مكان العمل مريح;
- ثانيا: المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي⁴: إن وعي المؤسسات لضرورة اهتمام بمصالح المجتمعات لتحسين صورتها من خلال:

- المساهمة في دعم البني التحتية للمجتمع;
- خلق فرص عمل جديدة ومستمرة;
- المبادرة في المساهمة في أعمال الإغاثة في حالات الكوارث;

¹ - منيرة سلامي، سنيقرة رفيقة، مرجع سابق، ص7.

² - منيرة سلامي، سنيقرة رفيقة، مرجع سابق، ص7

³ - مرجع نفسه، ص 8.

⁴ - مهري شفيقة، مرجع سابق، ص83.

- دعم المؤسسات التعليمية و الثقافية و الاجتماعية و غيرها;
- احترام العادات و التقاليد والآداب السائدة في المجتمع;

المطلب الثالث: البعد البيئي

يتعلق هذا البعد بمجموعة من الممارسات التي تعمل على الحفاظ على البيئة لما لها من أهمية بالغة على الفرد والمجتمع وكذا نظافة المنتجات لتكون منتجات صديقة للبيئة ولقد برزت مواصفات عالمية بيئية و المعروفة بمواصفة نظام ادارة البيئة لحماية البيئة، و تتعلق بأنشطة تقوم بها المؤسسة للحفاظ على البيئة عل المؤسسات مايلي:

لذا يجب على المؤسسات أن تحافظ على البيئة أو ما يسمى حاليا بالتنمية المستدامة أي يخدم الأجيال القادمة والمبادرة بالابتكارات التي تكون صديقة للبيئة وحماية البيئة ككل وتبني مبادرات طوعية لخدمة البيئة¹ يمكن أن ندرجها في عنصرين:

أولاً: الموارد الطبيعية والبيئة

1. الموارد الطبيعية يجب الاهتمام بما يلي²:

- الاقتصاد في استخدام المواد الخام;
- الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة;
- المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام و الطاقة;

2. البيئة يجب الاهتمام بما يلي³:

- حسن استغلال الموارد و الطاقة;
 - الحد من استخدام المواد الكيماوية واعتماد برامج إعادة التدوير⁴;
 - وجود نظام الإدارة البيئية;
- ويمكن التوضيح أكثر في وجود نظام إدارة البيئة من خلال ما يلي:

¹ - نجم عبود نجم ، البعد الأخضر للأعمال "المسؤولية البيئية لرجال الأعمال " ، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن، 2008، ص393.

² - طاهر خامرة، مرجع سابق، ص88.

³ - بوسلامي عمر، مرجع سابق، ص85.

⁴ - Jaroslava Jurková ، " La responsabilité social des entreprises " , (mémoire Master) , Département des études romanes , faculté des lettres , université placky d'olomouc , 2011, p23

ثانيا: تعريف و اهداف نظام الإدارة البيئية ISO14000¹

1. تعريف نظام الإدارة البيئية ISO14000

عند إدراك أهمية أنظمة الجودة العالمية برزت ضرورة إيجاد مواصفة ادارة بيئية دولية موحدة بغرض منح شهادات المطابقة شكلت المنظمة العالمية للتقييس في 1993 لجنة للعمل على إصدار أول مواصفة لإدارة البيئة وكان أول إنتاج لها 1996 عندها ظهرت المواصفة و تم اعتمادها.

يمكن تعريفها على أنها مجموعة من المعايير القياسية التي وضعت من قبل المنظمة الدولية للتقييس و التي ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة و هي مواصفة عالمية المعترف بها لنظام إدارة البيئة.

2. أهداف الإدارة البيئية ISO14000²

إن الأهداف في مجال منظمات الأعمال تمكن الإدارة من التحليل و التشخيص و التنبؤ لتحقيق هذه الأهداف ويمكن ذكرها في النقاط التالية:

- تحقيق الإنتاج النظيف حين يتوافق مع المعايير المحلية والعالمية;
- تحسين الصورة العامة للمؤسسة والتي تعكس (مؤسسة صديقة للبيئة) حيث أصبح ذلك من أهم المتطلبات لدخول المؤسسات للأسواق العالمية;
- فتح أبواب التصدير أمام المؤسسة إلى الأسواق العالمية;
- تضمين الاعتبارات البيئية في أي قرار إنتاجي أو تسويقي أو تمويلي;
- تطبيق مبدأ ادارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة;

المطلب الرابع: معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

تواجه المؤسسات عدة معوقات تعرقل ممارستها للمسؤولية الاجتماعية و تحول دون تطبيقها فمعظمها يعاني من معوقات قد تكون إدارية أو قانونية أو مالية تحد من قدرة المؤسسة من ممارسة نشاطاتها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية¹.

¹ - برني لطيفة، "أثر تمكين العاملين في تحسين الاداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية"، (دكتوراه)، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2014/2015، ص121-ص122.

² - الطاهر خامرة ، مرجع سابق ، ص103.

1. المعوقات الإدارية:

- ضعف الوعي بالمسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية الذي هو في الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا تجاه المجتمع والبيئة المحيطة و ضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعي;
- إهمال الإدارة العليا إشراك المستويات الإدارية الأخرى في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعي;
- نقص الخبرة لدى الذين يشغلون مناصب في الإدارات وأقسام المؤسسة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية;

2. المعوقات القانونية تتلخص في:

- الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين و الأنظمة;
- عدم وضع دستور اجتماعي أخلاقي في منظمات الأعمال;
- عدم احترام التشريعات و القوانين في سبيل تحقيق مكاسب مادية وعندها يقدمون على مخالفته;
- لأن المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي من قبل المديرين على الأغلب لم تفرضه القوانين والأنظمة بل تحميه ضرورة المنفعة المجتمعية العامة أدت إلى ضعف الاهتمام بها عند المدراء;

3. المعوقات المالية نذكر منها:

- هدف بعض المؤسسات هو تعظيم الأرباح فقط;
- الاعتقاد بان الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى خفض أرباح المؤسسة وإضعافها في المنافسة
- نقص الموارد المالية التي تحول دون الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية;
- صعوبة الجمع بين العمل المربح وعمل المؤسسة المتجاوبة اجتماعيا;

¹ - أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز، " الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال " ، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012، ص9-ص10.

✚ خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل التعرف على الأهمية البالغة التي تكتسبها المسؤولية الاجتماعية والتي تعود بالفائدة على المؤسسات والمجتمع و كذا الدولة، حيث تعددت التعاريف والنظريات المفسرة لها إضافة إلى مبادئها.

بحيث ان المسؤولية الاجتماعية ارتبطت بثلاث أبعاد ألا وهي: البعد الاقتصادي الذي يلزمها تبنيتها للبقاء والاستمرارية والبعد الاجتماعي الذي يعمل على تحسين ظروف المجتمع وتنميته، فضلا على تحسين الجانب البيئي وكذا التعرف على معوقات تطبيقها.

الفصل الثاني

دراسة حالة مؤسسة حضنة حليب
بالمسييلة

المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة

سنقوم من خلال هذا المبحث بتقديم تعريف للمؤسسة محل الدراسة وهي مؤسسة حضة حليب، بالتطرق إلى نبذة تاريخية حول تأسيسها وعرض أهم المنتجات التي تقوم المؤسسة بإنتاجها، بالإضافة إلى عرض الهيكل التنظيمي لها.

المطلب الأول: بطاقة فنية حول مؤسسة حضة حليب

أولا: التعريف بالمؤسسة

حضة حليب هي بداية انطلاق لمشروع استثماري في مجال الحليب كان في نهاية 1998، هي مؤسسة تجارية ذات مسؤولية محدودة SARL، كانت تسمى ملبنة الحضة لاقتصارها على إنتاج الحليب فقط وبعد تخصصها في إنتاج الحليب ومشتقاته أصبحت تسمى حضة حليب Honda Lait، انشئت من طرف أربع شركاء برأس مال اجتماعي قدره 60000000 دج، مقرها الاجتماعي في المنطقة الصناعية المسيلة إلا ان تاريخ انطلاقتها الفعلي كان في 2000/05/15، حيث كانت الطاقة الانتاجية تصل إلى 40000 لتر/اليوم بتوظيف يد عاملة متمثلة في 38 عامل دائم هدفها الأساسي هو انعاش الاقتصاد الوطني في مجال إنتاج الحليب ومشتقاته وهي الان تتنافس أعرق المؤسسات و تسعى لتطبيق نظام ISO 22000 على منتجاتها.

جدول رقم(1-2): يوضح عرض موجز حول المؤسسة.

التسمية	شركة ذات مسؤولية محدودة حضة حليب	معلومات أخرى
النشاط	إنتاج الحليب ومشتقاته	عدد الموردين:
المقر	المنطقة الصناعية-ص ب 451 الحضة-المسيلة	- خارج الوطن: 20
تاريخ الانشاء	1998/12/15	- داخل الوطن: 180
رأس المال الاجتماعي	2100000000	عدد العملاء: 500
عدد المساهمين	04	عدد موزعي الحليب: 70
العلامة التجارية		عدد مستودعات البيع: 03 الجزائر، عنابة، وهران

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

ثانيا: مراحل تطور المؤسسة

منذ ان تأسست مؤسسة الحضة وهي في توسع مستمر حيث تجسدت مراحل التطور كالتالي¹:

1. التوسع الأول:

كان في الفترة الممتدة من 2001/01/01 إلى 2003/12/31 باستثمار قدره 29596968 دج مما أدى الى زيادة الطاقة الانتاجية الى 140000 لتر في اليوم و ارتفع عدد العمال الى 53 عامل دائم هذه المرحلة حققت المؤسسة رقم أعمال كالتالي:

- 335937000 دج في سنة 2001 وبلغ عدد الموظفين 40 عامل ;
- 496255000 دج في سنة 2002 وبلغ عدد الموظفين 39 عامل ;
- 519355000 دج في سنة 2003 وبلغ عدد الموظفين 53 عامل ;

2. التوسع الثاني:

كان خلال الفترة الممتدة من 2004/01/01 إلى 2004/12/31، ويتطبق هذا التوسع على الوحدة 02 حيث بلغ حجم الاستثمار في هذه المرحلة 513938339 دج، وهذا أدى الى زيادة الطاقة الانتاجية من 140000 لتر/اليوم الى 320000 لتر/اليوم و 180000 لتر/اليوم في الوحدة 02 كما تمكنت من اضافة مجموعة من المنتجات الجديدة وهي:

- حليب مبستر و اللبن و الرائب و حليب البقر في قارورات تسعة 1 لتر ;
- ياؤورت طبيعي وياؤورت ممزوج بالفواكه في قارورات سعة 1 لتر ;
- ياؤورت معطر و ياؤورت بالفواكه في علب 110 غرام ;

وفي سنة 2004 حققت المؤسسة رقم أعمال قدره 705731000 دج مع وجود 58 عامل.

3. التوسع الثالث:

كان خلال الفترة الممتدة من 2005/01/01 إلى 2011/12/3 باستثمار قدره 556644565 دج مما أدى الى زيادة الطاقة الانتاجية الى 660000 لتر/اليوم مقسمة الى:

- 240000 لتر/اليوم بالنسبة للمنتجات في أكياس بسعة 1 لتر ;
- 240000 لتر/اليوم بالنسبة لليأؤورت في علب ;

¹ - من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

• 180000 لتر/اليوم بالنسبة لليأورت في قارورات ;

وفي هذه المرحلة حققت المؤسسة أرقام أعمال كالتالي:

الجدول رقم (2-2): تطور رقم الأعمال وعدد العمال خلال الفترة (2005-2011)

السنوات	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
رقم الأعمال	1221594000 دج	2213552000 دج	2939428000 دج	3799650000 دج	5018264160 دج	5728445788 دج	7019456946 دج
عدد العمال	142	195	246	414	720	890	1000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

من خلال الجدول الممثل اعلاه يتبين لنا ان المؤسسة حققت تطور ملحوظ في رقم الاعمال بحوالي أكثر من اربع اضعاف خلال ستة سنوات وهذا يدل على تطور حجم نشاط الذي تقوم به المؤسسة وكذلك زيادة حصتها السوقية نتيجة تنوع منتجاتها وهو ما أجبرها ان توظف المزيد من العمال ومن خلال كل هذه الاستثمارات التي حققتها تمكنت من ادخال منتجات جديدة كالتالي:

- قشدة للتحلية وفلان كراميل في علب 100 غرام ;
- يأورت معطر في علب 110 غرام ;
- يأورت ممزوج معطر و يأورت ممزوج بالفواكه علب 100 غرام ;
- يأورت بدون سكر في علب 110 غرام ;

4. التوسع الرابع:

كان خلال الفترة الممتدة من 2012/01/01 الى 2014/12/31 بحجم استثمار قدره 30381262475 دج حيث بلغت الطاقة الانتاجية 920000 لتر/اليوم مقسمة الى:

- 280000 لتر/اليوم بالنسبة للمنتجات في اكياس سعة 1 لتر ;
- 330000 لتر/اليوم بالنسبة لليأورت في علب ;
- 180000 لتر/اليوم لليأورت في قارورات ;
- 130000 لتر/اليوم للحليب المعقم و الزبدة ;

وفي هذه المرحلة حققت المؤسسة ارقام الاعمال التالية:

الجدول رقم(2-3): تطور رقم الاعمال وعدد العمال خلال الفترة الممتدة من (2012-2015).

السنوات	2012	2013	2014	2015
رقم الاعمال	8825711596-دج	9063713049-دج	10601606265-دج	10122567130-دج
عدد العمال	944	1011	997	950

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

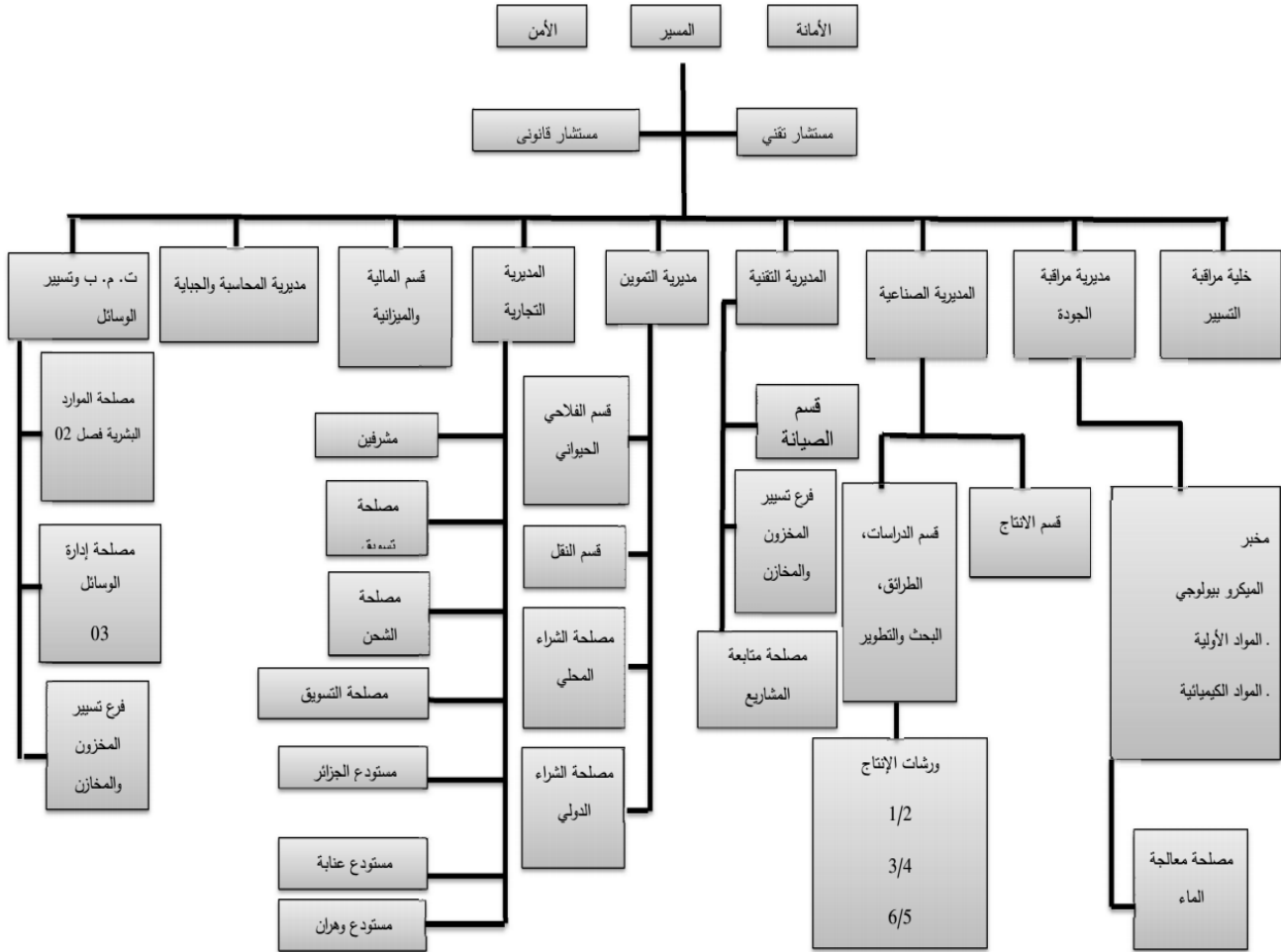
من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا ان المؤسسة ازداد رقم اعمالها بحوالي ضعفين خلال اربع سنوات، وهذا يدل على تطور حجم النشاط الذي تقوم به المؤسسة و كذلك زيادة مبيعاتها نتيجة لتنوع منتجاتها خصوصا خلال مرحلة التوسع الرابع أدى ذلك الى توظيف المزيد من العمال ومن خلال هذه الاستثمارات التي تحققت في هذه المرحلة تمكنت المؤسسة من ادخال منتجات جديدة كالآتي:

- قشدة للتحلية في علب 100غرام وفي علب 80 غرام ;
- فلان كراميل في علب 100 غرام وفي علب 80 غرام ;
- حليب معقم، حليب البقر المعقم ;
- الزبدة ;

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة حضة حليب

يعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة واجهة تعكس كيفية أداء المؤسسة لأنشطتها من خلال الوظائف والمصالح المختلفة، ويعكس ايضا اسلوب الادارة ونطاق الاشراف و يبرز الهيكل التنظيمي جميع الوظائف التي تربط علاقات وانشطة متعددة فيما بينها من جهة و مع المحيط الخارجي من جهة اخرى وذلك لتحقيق الفعالية في مجال الاتصال واتخاذ القرار واستمرار النشاط وفي هذا النطاق فقد اعتمدت المؤسسة هيكلا تنظيميا سنة 2011.

الشكل رقم (1-2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة حصة حليب



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

المطلب الثالث: نشاط المؤسسة ومهامها¹

أولاً: نشاط المؤسسة

تنشط مؤسسة حصة حليب في قطاع الصناعات الغذائية حيث تساهم بشكل كبير مثلها مثل المؤسسات الأخرى في التسمية الاقتصادية وتلبية رغبات الزبائن، ويمكن تلخيص نشاطها في العناصر التالي:

1. الشراء

¹ - من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

تقوم المؤسسة بعقد صفقات مع الموردين لتزويدها بالمواد الاولية من اجل مباشرة عملياتها الانتاجية، حيث تستورد حوالي 80% من احتياجاتها من الخارج ويتم اختيار المورد المناسب على اساس الجودة والسعر و الجدول الاتي يبرز بعض أهم المنتجات المستخدمة ومصدرها.

جدول رقم(2-4): أهم المواد المستخدمة ومصدرها.

المصدر	المكونات
أوربا، اسيا، أمريكا	مسحوق الحليب
الجزائر، مغنية	النشاء
فرنسا	المثبت
الجزائر	السكر
هولندا	مسحوق الكاكاو
سويسرا، ألمانيا	الخميرة
فرنسا، الجزائر	المعطر
الجزائر	الفواكه

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

2. الانتاج

مرحلة الانتاج هي مرحلة بعد الشراء أهم حلقة في نشاط المؤسسة، حيث تقوم بتحويل المواد الاولية من حالتها الطبيعية الى منتجاتها نهائية متمثلة في الحليب ومشتقاته وتنتج هذه المنتجات بشكل يومي وفي كل المواسم اضافة الى هذا فالمؤسسة تنتج حسب طلبات الزبائن.

3. البيع

بالنسبة لهذا النشاط تشرف عليه مصلحة المبيعات ضمن القسم التجاري وذلك وفق حالتين هما:

- حالة الانتاج وفق الطلب تكون الكميات المنتجة مضمونة البيع يبقى عنصر النقل الذي يتم الانفاق عليه، اما بالوسائل الخاصة بالزبائن أو بالوسائل الخاصة.
- حالة الانتاج بدون طلب هنا تقوم المؤسسة بعملية البيع بإمكانياتها الخاصة وقدرتها التسويقية

ثانيا: مهام المؤسسة¹:

- تغطية كامل نقاط البيع بمختلف منتجاتها ;
- مواجهة المنافسة بالاعتماد على خطط واستراتيجيات تسويقية تمكنها من ذلك ;
- ضمان النوعية، وهي تعمل جاهدة لتستطيع أن تضمن لزيائنها ومستهلكيها النوعية الجيدة والجودة العالية ;
- التجديد بحيث يعتبر هذا العنصر من أبرز السياسات المتبعة لدى المؤسسة ;
- توسيع تشكيلتها السلعية معتمدة على تكنولوجيا تتمثل في استعمالها لوسائل متطورة ;
- التسيير الفعال ومحاولة تطوير قطاعات المختلفة من تخزين وتوزيع و صيانة ;
- العمل على تلبية حاجات ورغبات القطاعات السوقية المستهلكة ;

¹- من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

سنتناول من خلال هذا المبحث طريقة تصميم الدراسة التطبيقية، وذلك من خلال توضيح مجتمع الدراسة وعينة الدراسة، أدوات جمع وتحليل البيانات، بالإضافة الى التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة.

المطلب الاول: مجتمع الدراسة و أسلوب جمع البيانات

يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة الحضنة حليب وعينة الدراسة استهدفت الإطارات وعمال مؤسسة حضنة حليب بالمسيلة، حيث تم استخدام الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والتي يتم تحليلها من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss ، وقد وزعت 70 استمارة استبيان ، واسترجعت 62 استمارة استبيان أي ما نسبته 80 %.

أولاً: أسلوب جمع البيانات¹

استعملنا في دراستنا هذا الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وذلك نظراً لطبيعة البحث بالإضافة الى خصائص مجتمع البحث من جهة أخرى، والاستبانة هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقاً، والتي توجه إلى أفراد العينة لإبداء رأيهم فيها، وقد تكون هذه الأسئلة مغلقة أو مفتوحة أو مزيجاً بينهما، حيث تعتبر من أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً في ميدان العلوم الاجتماعية وذلك لفعاليتها في تحصيل البيانات وتعدد مجالات استخدامها، بشرط أن تكون معدة بطريقة علمية وتتوافق مع أهداف البحث وخصائص مجتمع الدراسة.

ثانياً: الأساليب المستعملة في المعالجة الإحصائية للبيانات في الدراسة

ولمعالجة قائمة الاستبانة فقد تم الاعتماد على مجموعة من التقنيات والأساليب من بينها برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Spss" Statistical package for Social Science، وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان حسب الجدول الموالي² :

¹ -مُجدّ الفتاح الصبري، الدليل التطبيقي للباحثين، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص123 .

² -فايز جمعة صالح النجار و اخرون، أساليب البحث العلمي، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع عمان (الأردن)، 2009.

الجدول رقم (2-5) درجات مقياس ليكارت.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة المقياس	01	02	03	04	05

المصدر: مُجدّ الفتاح الصيرفي، الدليل التطبيقي للباحثين، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص115.

- حساب المدى: بحسب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت الخماسي ($4=1-5$) تم تقسيمه على عدد الخلايا ($0.8=5/4$) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه يصبح التوزيع كما في الجدول التالي :

الجدول رقم (2-6) جدول التوزيع لسلم ليكارت.

الفئات	الدرجة	دالاتها
(1.79 -1)	غير موافق تماما	منخفضة جدا
(2.59-1.80)	غير موافق	منخفضة
(3.39 -2.60)	محايد	متوسطة
(4.19 -3.40)	موافق	عالية
(5-4.20)	موافق تماما	عالية جدا

المصدر: مُجدّ الفتاح الصيرفي، الدليل التطبيقي للباحثين، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص123 .

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): تم استخدامه للتحقق من ثبات أداة الدراسة التي بموجبها تم جمع البيانات.
- معامل الارتباط لبيرسون: لقياس الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية: من اجل عرض خصائص العينة، فضلا عن بيان مواقف وأحكام أفرادها حول عبارات الاستبيان.
- المتوسط الحسابي (Mean): لمعرفة تقييمات اتجاهات إجابات أفراد العينة كمؤشر لتحديد الأهمية النسبية للعبارات الواردة في استبيان الدراسة.
- الإنحراف المعياري (Standard Deviation) : لبيان مدى تركز أو تشتت إجابات مفردات العينة عن المتوسط الحسابي.

- اختبار (كولموغوروف سميرنوف) : لمعرفة طبيعة توزيع بيانات الاستمارة ومدى معلومتها، ويستخدم عندما يكون حجم العينة أكبر من 50.
- اختبار ويلكوكسن يستخدم لاختبار العينة الاحادية في حالة البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.
- اختبار ستودنت لاختبار العينة الأحادية في حالة البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، أو لاختبار الفروق بين متوسطين عينتين مستقلتين في حالة اتباع البيانات التوزيع الطبيعي.
- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA : وذلك لتحديد الفروق بين استجابات أفراد الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وكذا لاختبار الفرضيات التي تتعلق بأكثر من عيتين.

المطلب الثاني: أداة جمع البيانات واختبار صلاحيتها

أولاً: أداة جمع البيانات

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها وعلى المنهج الذي اخترناه لهذه الدراسة، وجدنا أن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف البحث هي الاستبيان، وذلك نظراً إلى صعوبة الحصول عليها باستخدام الأدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية. وقد مر تطوير الاستبيان بمراحل عدة وذلك للتأكد من قدرته وصلاحيته على تحقيق الهدف المنشود منها، وفي ما يلي نقدم إيضاحاً لما قمنا به في هذا المبحث من خلال مجموعة من المطالب.

انطلاقاً من الدراسة النظرية التي قمنا بها من خلال الإطلاع على ما كتب حول الموضوع في الكتب والمجلات والدراسات السابقة ذات العلاقة والاعتماد عليها في بناء الاستبيان، وقد تم عرضه بشكله الأولي على ثلاث اساتذة محكمين حيث أبدوا رأيهم فيه من حيث مناسبة الفقرات للمحتوى وصياغتها والتعديل والحذف.

حيث قمنا بدراسة ملاحظات الأساتذة المحكمين واقتراحهم واجراء التعديلات المناسبة بإعادة صياغة بعض الفقرات ليخرج الاستبيان في الشكل النهائي الملحق رقم (1) يمكن اعتبار اخذ ملاحظات المحكمين بعين الاعتبار واجراء التعديلات المطلوبة بمثابة الصدق الظاهري للاستبيان.

الجزء الأول: ويتضمن بيانات عامة خاصة بالأفراد وتمثل في الجنس، التحصيل العلمي، طبيعة الوظيفة، مدة الخبرة

الجزء الثاني: يتضمن محاور واقع المسؤولية الاجتماعية حيث قسم الى ثلاث محاور وكانت كالتالي:

المحور الاول تناول فلسفة المؤسسة تجاه المسؤولية الاجتماعية، والمحور الثاني تناول ابعاد المسؤولية الاجتماعية، اما المحور الثالث فتناول معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

جدول رقم (2-7) يوضح توزيع عبارات أداة الدراسة على المحاور والأبعاد المكونة لها.

المحور	الفقرات	
المحور الأول: فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية.	04-01	
المحور الثاني: ابعاد المسؤولية الاجتماعية	البعد الاقتصادي	19-05
	البعد الاجتماعي	29-20
	البعد البيئي	34-30
المحور الثالث: معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	39-35	
المجموع	39	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي وثبات أداة الدراسة.

1. اختبار التوزيع الطبيعي:

(One Sample Kolmogorov-Smirnov Test) يعتبر اختبار كولموجروف-سمرنوف

من بين أهم الاختبارات التي تستعمل في التأكد ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ويعتمد كولموجروف سمرنوف على الفرض الصفري و الفرض البديل كالتالي¹:

H0: بيانات العينة المسحوبة من مجتمع الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

H1: بيانات العينة المسحوبة من مجتمع الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

فاذا كانت القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ فإننا نقبل الفرض العدمي وعليه البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا اما ان كان مستوى الدلالة أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ فتقبل الفرض البديل وعليها البيانات لا تتوزع توزيعا طبيعيا وقد قمنا بهذا الاختبار وتحصلنا على النتائج التالية:

¹ - فايز جمعه صالح النجار واخرون ، مرجع سابق، ص

الجدول رقم (2-8): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات.

اختبار كولموجوروف سمرنوف		المحاور
القيمة الاحتمالية sig	درجة الحرية	
0.000	0.220	محور فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية
0.96	0.103	محور ابعاد المسؤولية الاجتماعية
0.200	0.90	البعد الاقتصادي
0.000	0.176	البعد الاجتماعي
0.000	0.176	البعد البيئي
0.000	0.170	معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان مستوى الدلالة وفق اختبار كولموجوروف سمرنوف بالنسبة للبعدين الاقتصادي و البعد الاجتماعي يساوي على التوالي 0.96 و 0.200 وهي قيمة اكبر من 0.05 لذا نستنتج ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ونستخدم اختبار ستودينت، اما بالنسبة لمحور فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية و البعد البيئي ومحور معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية فإن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 هي اقل من 0.05 ، مما يعني ان البيانات في هذه المحاور لا تتبع التوزيع الطبيعي ويتم اختبار فرضياتها باستخدام اختبار ويلكوكسن.

2. صدق أداة الدراسة

يقصد به شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح عباراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري والبنائي وتم حسابه كما يلي:

- الاتساق الداخلي

ويقصد بالاتساق الداخلي قوة الارتباط بين الدرجات كل عبارة من عبارات الاستبيان، والدرجة الكلية للمحور الرئيسي الذي تنتمي إليه، أي يقيس مدى صدق عبارات المقياس لقياس الأهداف، وتم حساب الاتساق

الداخلي لعبارات الاستبيان على عينة الدراسة البالغ حجمها 62، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي:

• الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "فلسفة المسؤولية الاجتماعية"

الجدول رقم(2-9): معاملات الارتباط بين عبارات فلسفة المسؤولية الاجتماعية مع المحور نفسه ككل.

محور فلسفة المسؤولية الاجتماعية		
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	0.924**	0.000
02	0.977**	0.000
03	0.979**	0.000
04	0.946**	0.000

**دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01

*دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.v24

يتضح من خلال الجدول اعلاه معاملات الارتباط لعبارات محور فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 ويشير ذلك الى وجود اتساق داخلي بين كل عبارة من عبارات محور فلسفة المسؤولية الاجتماعية التي يتضمنها هذا المحور.

• الاتساق الداخلي لمحور أبعاد المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم(2-10) معاملات الارتباط بين درجات عبارات ابعاد المسؤولية الاجتماعية مع الدرجة الكلية لكل

بعد

محور ابعاد المسؤولية الاجتماعية								
البعد البيئي			البعد الاجتماعي			البعد الاقتصادي		
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم العبارة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	رقم العبارة
05	0.521**	20	0.000	0.714**	30	0.000	0.836**	0.000
06	0.519**	21	0.000	0.816**	31	0.000	0.943**	0.000
07	0.590**	22	0.000	0.749**	32	0.000	0.955**	0.000

0.000	0.946**	33	0.000	0.795**	23	0.000	0.647**	08
0.000	0.928**	34	0.000	0.763**	24	0.000	0.671**	09
			0.000	0.761**	25	0.000	0.748**	10
			0.000	0.696**	26	0.000	0.618**	11
			0.000	0.554**	27	0.000	0.665**	12
			0.000	0.617**	28	0.000	0.676**	13
			0.000	0.558**	29	0.000	0.731**	14
						0.000	0.768**	15
						0.000	0.795**	16
						0.000	0.697**	17
						0.000	0.691**	18
						0.000	0.635**	19

**دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01

*دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.05

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.v24

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان جميع معاملات الارتباط لمحور البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 ويشير ذلك الى وجود اتساق داخلي بين كل عبارة من عبارات المحور وجميع العبارات التي يتضمنها.

• الاتساق الداخلي لمحور معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

الجدول رقم(2-11) معاملات الارتباط بين درجات عبارات محور معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية مع الدرجة الكلية للمحور نفسه.

محور معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية		
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
35	0.882**	0.000
36	0.926**	0.000
37	0.925**	0.000
38	0.906**	0.000
39	0.866**	0.000

**دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.01

*دال احصائيا عند مستوى معنوية 0.05

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

يتضح من خلال الجدول اعلاه ان جميع معاملات الارتباط دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 ويشير ذلك لوجود اتساق داخلي بين كل عبارة من عبارات محور معوقات المسؤولية الاجتماعية وجميع العبارات التي يتضمنها.

3. ثبات أداة الدراسة

يقصد به أن تكون نتائج هذا الاستبيان نفسها لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وتم إجراء خطوات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، فعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لألفا كرونباخ إلا أنه من الناحية التطبيقية يعد ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي (0.6) معنويا في البحوث العلمية، والجدول الموالي يبين معاملات الثبات لمحاور الاستبيان.

الجدول (2-12): معاملات الثبات لكل محور من محاور الاستبيان والاستبيان ككل

المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
فلسفة المسؤولية الاجتماعية	04 عبارات	0.969
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	15 عبارة	0.910
	10 عبارات	0.887
	5 عبارات	0.956
معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	5 عبارات	0.941
الاستبيان ككل	39 عبارة	0.907

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول السابق نتائج ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ والتي كانت محصورة بين (0.887-0.969) وألفا كرونباخ بالنسبة للاستبيان ككل يساوي 0.907، وهذا دليل على أن أداة الدراسة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع مما يجعلنا نتأكد من صحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج و الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبارها.

المطلب الثالث: وصف خصائص عينة الدراسة

الجدول والاشكال الموالية تصف عينة الدراسة من حيث (الجنس، التحصيل العلمي، طبيعة الوظيفة، مدة الخبرة).

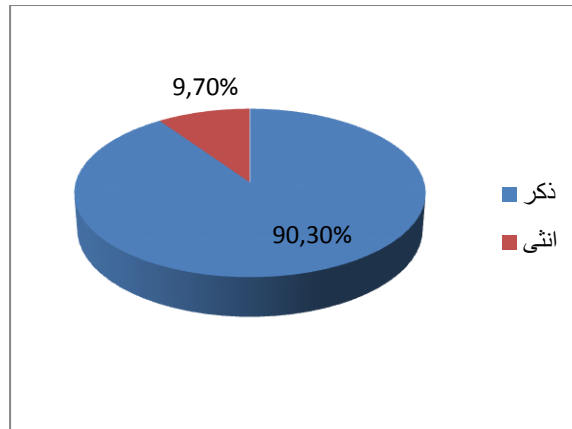
أولاً: توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم(2-13): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

البيان	التكرار	النسب المئوية
ذكر	56	%90.30
أنثى	6	%9.7
المجموع	62	%100

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

الشكل(2-2): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24 و باستعمال على Excel

يتضح من خلال الجدول (2-13) والشكل (2-5) ان نسبة الذكور بلغت نسبة 90.30%، ونسبة الاناث 9.70 % من اجمالي عينة الدراسة، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بنسبة الذكور وهذا يدل ان معظم العاملين في المؤسسة هم ذكور، ويرجع ذلك الى موقع تواجد المؤسسة في منطقة معزولة، وكذلك يرجع السبب الى ان نسب العنصر النسوي في العمل الاداري و القيادي في أغلب المؤسسات الوطنية منخفضة .

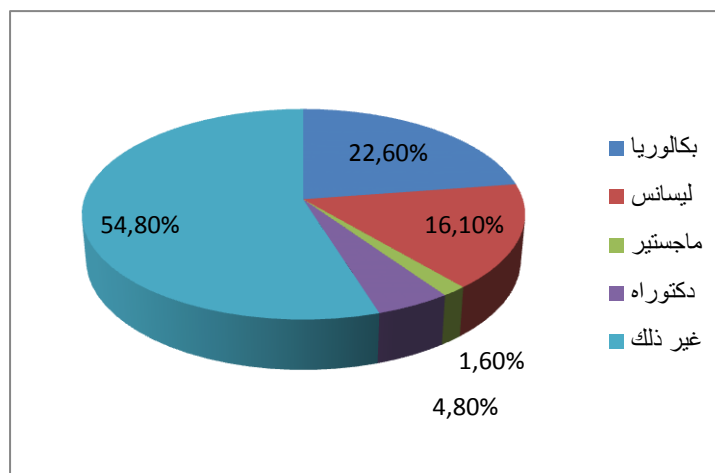
ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب التحصيل العلمي

الجدول رقم(2-14): توزيع عينة الدراسة حسب التحصيل العلمي

البيان	التكرار	النسب المئوية
بكالوريا	14	22.60%
ليسانس	10	16.10%
ماجستير	1	1.60%
دكتوراه	03	4.80%
غير ذلك	34	54.80%
المجموع	62	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

الشكل(2-3): توزيع افراد العينة حسب التحصيل العلمي



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24 وباستعمال Excel

يتضح من خلال الجدول (2-14) و الشكل (2-6) أن معظم أفراد العينة لديهم درجة علمية بشهادة غير الشهادات المقترحة في الاستبيان وكانت إما ثانوي أو شهادات مهنية تقنية بنسبة 54.80% وجاءت في المرتبة الثانية المتحصلين على شهادة البكالوريا بنسبة 22.60% اما في المرتبة الثالثة فتميز أن أغلب أفراد العينة متحصلين على شهادة ليسانس بنسبة 16.10% و احتلت المرتبة الخامسة و الاخيرة المتحصلين على شهادة الماجستير بنسبة 1.60%، وعليه يمكن القول أن أفراد العينة لديهم غير لديهم غير الشهادات الجامعية وذلك لأن معظمهم تقنيين.

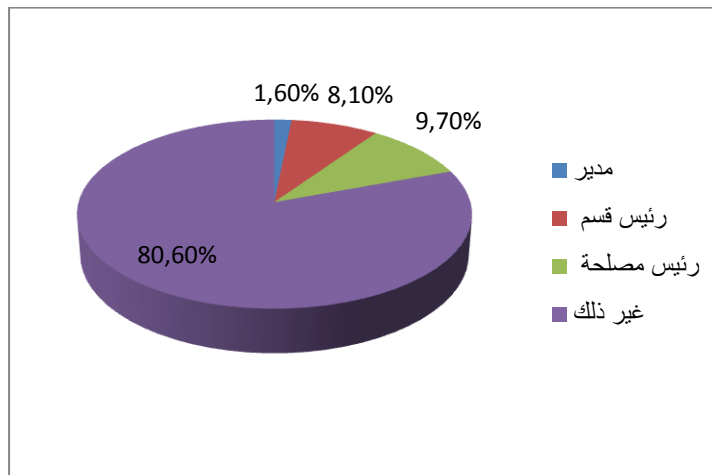
ثالثا: توزيع افراد العينة حسب طبيعة الوظيفة

الجدول رقم(2-15):توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة.

النسب المئوية	التكرار	البيان
1.6%	01	مدير
8.1%	05	رئيس قسم
9.7%	06	رئيس مصلحة
80.6%	50	غير ذلك
100%	62	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

الشكل(2-4): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24 وباستعمال Excel

يتضح من خلال الجدول (2-15) والشكل (2-7) أعلاه أن افراد العينة الذين يشغلون منصب غير المناصب المقترحة في الاستبيان وحسب اجاباتهم كانت معظمهم يشغلون منصب مهندسين وتقنيين ومتحكمي الآلات بنسبة 80.60% وجاءت المرتبة الثانية للعمال الذين يشغلون منصب رئيس مصلحة 9.70%، اما من يشغلون منصب رئيس قسم جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة 8.1% اما المرتبة الرابعة جاءت لأفراد العينة الذين يشغلون منصب مدير بنسبة 1.60%.

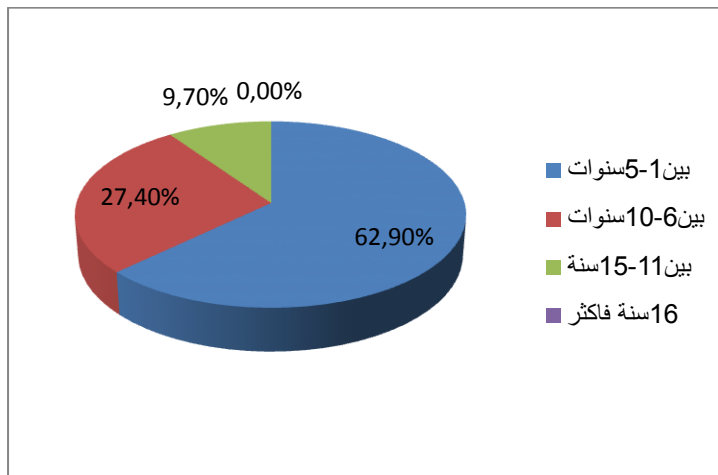
رابعاً: توزيع افراد العينة حسب الخبرة

الجدول (2-16): توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخبرة

البيان	التكرار	النسبة المئوية
من 1-5 سنوات	39	62.90%
من 6-10 سنوات	17	27.40%
من 11-15 سنة	6	9.70%
16 سنة فأكثر	62	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

الشكل (2-5): توزيع أفراد العينة حسب مدة الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24 وباستعمال Excel

يتضح من خلال الجدول (2-16) والشكل (2-8) ان نسبة أفراد العينة الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات قدرت ب 62.90% وهذا راجع الى نسبة التوظيف المالية التي انتهجتها المؤسسة لتعويض النقص في العمال المتقاعدين وتحديد الموارد البشرية للمؤسسة في حين تأتي المرتبة الثانية و بنسبة 27.40% للفئة ذات الخبرة من 6% الى 10 سنوات والمرتبة الثالثة الى الفئة التي تتراوح مدة خبرتهم من 11% الى 15 سنة بنسبة 9.70% أما نسبة العمال الذين تزيد مدة خبرتهم عن 16 سنة نسبتها 0.00% وهذا يعني أغلبية العمال حديثي التوظيف.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات و تحليلها.

سيتم اختبار الفرضيات التي تتضمن اجابات مفردات العينة حول واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة وفق مقارنة المتوسط العام لكل محور مع المتوسط المعياري والذي قيمته تساوي 3 لأن فقرات المحور قد تم قياسها وفق سلم ليكارت الخماسي $3 = (5+4+3+2+1)/5$ وذلك لتحديد إذا كان المتوسط المحسوب أكبر من المتوسط المعياري أم لا.

المطلب الاول: اختبار فرضيات البحث.

➤ من اجل اختبار صحة الفرضيات قمنا باستخدام تحليل اختبار اختبار (Independent Samples T-test) لاختبار الفرضيتين الخاصتين بالبعد الاجتماعي و البعد الاقتصادي لأنهما يتبعان التوزيع الطبيعي واختبار ويلكوكسن (Wilcoxon Test): لاختبار فرضيات المتعلقة بفلسفة المسؤولية الاجتماعية والبعد البيئي و معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية كما هو موضح في الجدول رقم (2-8).

وكانت الفرضيات كالتالي:

- يوجد لدى مؤسسة الحضة فلسفة مؤيدة ذو دلالة إحصائية تجاه المسؤولية الاجتماعية
- يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة حضة حليب.
- 1. يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد الاقتصادي في مؤسسة حضة حليب.
- 2. يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد الاجتماعي في مؤسسة حضة حليب.
- 3. يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد البيئي في مؤسسة الحضة حليب
- تعتبر الوضعية المالية للمؤسسة عائق له أثر ذو دلالة احصائية على تبني المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة حضة حليب.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى بالمتغيرات الشخصية والوظيفية حول واقع إدراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة الحضة.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

التي تنص على " يوجد لدى مؤسسة الحضة فلسفة مؤيدة ذو دلالة إحصائية تجاه المسؤولية الاجتماعية"

يبين الجدول رقم (2-8) أن البيانات الخاصة بمحور فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية لا تتبع التوزيع الطبيعي ولهذا سيتم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على اختبار ويلكوكسن و الجدول الموالي يظهر هذا الاختبار.

الجدول رقم(2-17): نتائج ويلكوكسن للفرضية الفرعية الأولى

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة Sig
فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية	3.8629	1.27128	0.000

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من نتائج الجدول اعلاه يتضح ان مستوى الدلالة معدوم (اقل من 0.05) والمتوسط الحسابي قدر ب3.8629 أكبر من المتوسط المعياري انحراف معياري قدره 1.27128 وعليه ترفض فرضية العدم H_0 وتقبل الفرضية البديلة H_1 على اساس وجود استدلال على وجود فلسفة اتجاه المسؤولية الاجتماعية.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

التي تنص على " يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة حضة حليب".

1. يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد الاقتصادي في مؤسسة حضة حليب.
2. يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد الاجتماعي في مؤسسة حضة حليب.
3. يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد البيئي في مؤسسة الحضة حليب

• اختبار الفرضية (1): التي تنص على

"يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد الاقتصادي في مؤسسة حضة حليب".

يبين الجدول رقم (2-8) أن البيانات الخاصة بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية تتبع التوزيع الطبيعي ولهذا سيتم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على اختبار ستيودنت و الجدول الموالي يظهر هذا الاختبار.

الجدول رقم(2-18): نتائج اختبار ستيودنت للفرضية (1)

البيان	المتوسط	الانحراف	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
البعد الاقتصادي	3.9591	0.73530	61	10.271	0.000

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من نتائج الجدول اعلاه يتضح ان مستوى الدلالة معدوم (اقل من 0.05) والمتوسط الحسابي قدر 3.9591 اكبر من المتوسط المعياري انحراف معياري قدره 0.73530 وهذا يدل على وعليه ترفض فرضية العدم H_0 وتقبل الفرضية البديلة H_1 على اساس وجود استدلال على وجود بعد اقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.

• اختبار الفرضية (2): التي تنص على

" يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد الاجتماعي في مؤسسة حضنة حليب".

يبين الجدول رقم (2-8) أن البيانات الخاصة بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية تتبع التوزيع الطبيعي ولهذا سيتم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على اختبار ستيودنت و الجدول الموالي يظهر هذا الاختبار.

الجدول رقم(2-19): نتائج اختبار ستيودنت للفرضية (2)

البيان	المتوسط	الانحراف	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة Sig
البعد الاجتماعي	2.9806	1.01591	61	-0.150	0.881

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

يلاحظ من الجدول أعلاه ان متوسط العينة يساوي 2.9806 وهو اقل من المتوسط المعياري 3 وقدر الانحراف المعياري ب 1.01591 وقيمة T تساوي -0.150 ومستوى الدلالة أكبر من 0.05 لذلك وعليه نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 على اساس عدم وجود استدلال على ادراك تطبيق البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.

• اختبار الفرضية (3):

التي تنص على " يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد البيئي في مؤسسة الحضنة حليب"

يبين الجدول رقم (2-8) أن البيانات الخاصة البعد البيئي المسؤولية الاجتماعية لا تتبع التوزيع الطبيعي ولهذا سيتم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على اختبار ويلكوكسن و الجدول الموالي يظهر هذا الاختبار.

الجدول رقم(2-20): نتائج ويلكوكسن للفرضية (3).

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة Sig
البعد البيئي	3.7129	1.31105	0.000

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من نتائج الجدول اعلاه يتضح ان مستوى الدلالة معدوم (اقل من 0.05) والمتوسط الحسابي قدر ب3.7129 اكبر من المتوسط المعياري انحراف معياري قدره 1.31105 وهذا يدل على قبول الفرضية البديلة على اساس وجود استدلال على وجود البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

التي تنص على " يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق البعد البيئي في مؤسسة الحضنة حليب "

يبين الجدول رقم (2-8) أن البيانات الخاصة بمحور تطبيق معوقات المسؤولية الاجتماعية لا تتبع التوزيع الطبيعي ولهذا سيتم اختبار هذه الفرضية بالاعتماد على اختبار ويلكوكسن و الجدول الموالي يظهر هذا الاختبار.

الجدول رقم(2-21): نتائج ويلكوكسن للفرضية الفرعية الثالثة

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة Sig
معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	3.7742	1.1942	0.000

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من نتائج الجدول اعلاه يتضح ان مستوى الدلالة معدوم (اقل من 0.05) والمتوسط الحسابي قدر ب3.7742 اكبر من المتوسط المعياري انحراف معياري قدره 1.1942 وعليه ترفض فرضية العدم H_0 وتقبل الفرضية البديلة H_1 على اساس وجود استدلال على وجود معوقات تحول دون تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الفروق

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى بالمتغيرات الشخصية والوظيفية حول واقع إدراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة الحضنة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق التي تعزى (الجنس، التحصيل العلمي، طبيعة الوظيفة، مدة الخبرة).

أولاً: اختبار الفروق المتعلقة بالجنس

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (H_0) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول ادراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس، مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول ادراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس، والجدول الموالي يوضح نتيجة.

الجدول رقم(2-22): نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من وجود فروق معنوية للإجابات على محاور الاستبيان تعزى بالجنس.

المحور	F	SIG	النتيجة
فلسفة المسؤولية الاجتماعية	0.76	0.784	لا توجد فروق
ابعاد المسؤولية الاجتماعية	بعد اقتصادي	1.081	لا توجد فروق
	بعد اجتماعي	0.000	لا توجد فروق
	بعد بيئي	1.305	لا توجد فروق
معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	2.468	0.121	لا توجد فروق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة Sig للتحقق من وجود فروق جوهرية كانت أكبر من مستوى 0.05 ، مما يعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروق في تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

ثانيا: اختبار الفروق المتعلقة بالتحصيل العلمي

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (Ho) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول ادراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير التحصيل العلمي، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول ادراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير التحصيل العلمي ، والجدول الموالي يوضح نتيجة

الجدول رقم(2-23): نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من وجود فروق معنوية للإجابات على محاور الاستبيان تعزى بالتحصيل العلمي.

المحور	F	SIG	النتيجة
فلسفة المسؤولية الاجتماعية	0.574	0.683	لا توجد فروق
ابعاد المسؤولية الاجتماعية	0.393	0.813	لا توجد فروق
	2.930	0.128	لا توجد فروق
	0.713	0.587	لا توجد فروق
معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	1.576	0.193	لا توجد فروق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة Sig للتحقق من وجود فروق جوهرية كانت أكبر من مستوى 0.05 ، مما يعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروق في تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير التحصيل العلمي.

ثالثا: اختبار الفروق المتعلقة بطبيعة الوظيفة

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (Ho) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول ادراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول ادراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة ، والجدول الموالي يوضح نتيجة.

الجدول رقم(2-24): نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من وجود فروق معنوية للإجابات على محاور الاستبيان تعزى بطبيعة الوظيفة.

المحور	F	SIG	النتيجة
فلسفة المسؤولية الاجتماعية	0.403	0.751	لا توجد فروق
ابعاد المسؤولية الاجتماعية	0.211	0.888	لا توجد فروق
	1.750	0.167	لا توجد فروق
	0.902	0.446	لا توجد فروق
معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	0.202	0.895	لا توجد فروق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة Sig للتحقق من وجود فروق جوهرية كانت أكبر من مستوى 0.05 ، مما يعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروق في تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير طبيعة الوظيفة.

رابعاً: اختبار الفروق المتعلقة بمدة الخبرة.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (Ho) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول ادراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير مدة الخبرة، مقابل الفرضية البديلة (H1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول ادراك تطبيق المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير مدة الخبرة ، والجدول الموالي يوضح نتيجة

الجدول رقم(2-25): نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من وجود فروق معنوية للإجابات على محاور الاستبيان تعزى بمدة الخبرة.

المحور	F	SIG	النتيجة
فلسفة المسؤولية الاجتماعية	1.863	0.164	لا توجد فروق
ابعاد المسؤولية الاجتماعية	1.021	0.366	لا توجد فروق
	3.415	0.040	لا توجد فروق
	1.947	0.152	لا توجد فروق
معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية	1.312	0.277	لا توجد فروق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة Sig للتحقق من وجود فروق جوهرية كانت أكبر من مستوى 0.05 ، مما يعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروق في تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير مدة الخبرة.

المطلب الثالث: عرض و تحليل نتائج الاستبيان

من أجل التحليل أكثر و تفسير النتائج سيتم عرض نتائج إجابات افراد العينة حول كل فقرة من فقرات محاور الدراسة على حدى مستعملين في ذلك المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري يتم تحديد مستوى تطبيق او وجود كل فقرة على اساس متوسطها الحسابي ووفق الجدول الموالي.

اولا: النتائج المتعلقة بإجابات افراد العينة حول فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (2-26): المتوسط و الانحراف المعياري لمحور فلسفة المسؤولية الاجتماعية

ترتيب العبارة	مستوى التطبيق	اتجاه الاجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					رقم العبارة
					موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
1	عالية	موافق	1.28942	3.9032	7	2	6	22	25	01
2	عالية	موافق	1.35628	3.8871	6	7	3	18	28	02
3	عالية	موافق	1.30380	3.8548	6	4	9	17	26	03
4	عالية	موافق	1.36512	3.8065	7	6	4	20	25	04
	عالية	موافق	1.27128	3.8629	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي					

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان معظم اجابات على محور فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية كانت دلالتها عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.8629 وهو ما يوافق درجة الاجابة موافق وفقا لمقياس التحليل ليكارت وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى، بحيث يوجد فلسفة مؤيدة من طرف المؤسسة الاقتصادية حضة حليب تجاه برامج المسؤولية الاجتماعية.

- اما النتائج الاحصائية على مستوى العبارات فنلاحظ مستوى اجابة افراد العينة عن العبارة (1) المتعلقة "بتعهد الادارة العليا للمؤسسة بتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية" هذا راجع لوجود فلسفة مؤيدة لتبني برامج المسؤولية الاجتماعية بمتوسط قدره 3.90 بدرجة موافق وانحراف معياري قدره 1.28942 في المرتبة الاولى مما يعني انه يوجد تشتت بين اجابات هذه العبارات.

- اما بالنسبة للمرتبة الثانية فجاءت العبارة رقم (2) " تعمل المؤسسة على تطوير المنتجات و الخدمات المطلوبة من قبل الزبائن" بمتوسط حسابي 3.8871 بدرجة موافق وبانحراف معياري قدره 1.35628 مما يعني انه يوجد ان هناك تشتت في اجابات عينة الدراسة.

- وجاءت المرتبة الثالثة للعبارة رقم(3)"تدعم المؤسسة الانشطة الاجتماعية لتحسين صورتها" بمتوسط قدره 3.8548 و انحراف معياري قدره 1.30380 وهو ما يعني وجود تشتت في اجابات افراد العينة.

- اما العبارة " تعمل المؤسسة على القيام بحملات توعية حول استخدامات " جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط 3.8065 وبدرجة موافقو بانحراف معياري قدره 1.36512 مما يعني وجود تشتت في افراد العينة.

- وبذلك نستخلص انطلاقا من المتوسط الحسابي لكل العبارات وجود فلسفة مؤيدة اتجاه المسؤولية الاجتماعية، وهذا يتوافق مع المتوسط الكلي للمحور الاول (3.8629)و الذي يعكس درجة الموافقة اتجاه فلسفة المسؤولية الاجتماعية و يعني ان المؤسسة محل الدراسة تملك فلسفة مؤيدة للمسؤولية الاجتماعية وهذا يعني الفرضية الفرعية الأولى صحيحة.

ثانيا: النتائج المتعلقة بإجابات افراد العينة حول التطبيق الحالي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

الفرضية الثانية: "يوجد إدراك ذو دلالة إحصائية لتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الحنة حليب".

نتائج الإجابة حول الأبعاد الثلاثة التي تبناها المؤسسة محل الدراسة:

(1) البعد الاقتصادي:

الجدول رقم(2-27): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للبعد الاقتصادي

الترتيب	مستوى التطبيق	اتجاه الاجاب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					رقم العبارة
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
03	عالية	موافق	1.08448	4.0645	3	1	13	17	28	05
02	عالية	موافق	1.04777	4.1290	2	3	9	19	29	06
05	عالية	موافق	1.05582	4.0000	2	2	16	16	26	07
04	عالية	موافق	1.01613	4.0161	1	3	16	16	26	08
03	عالية	موافق	1.02223	4.0645	1	4	12	18	27	09
06	عالية	موافق	1.14335	3.9355	1	8	12	14	27	10
01	عالية جدا	موافق تماما	0.95704	4.2581	2	1	7	21	31	11
06	عالية	موافق	1.26583	3.3955	5	3	12	13	29	12
07	عالية	موافق	1.16363	3.9194	5	1	11	22	23	13
08	عالية	موافق	1.11774	3.8871	4	-	18	17	18	14
09	عالية	موافق	1.07861	3.8710	3	2	16	20	21	15
09	عالية	موافق	1.12328	3.8710	4	2	13	22	21	16
10	عالية	موافق	1.11904	3.8387	4	2	14	22	20	17
11	عالية	موافق	1.12387	3.8226	4	3	12	24	19	18
12	عالية	موافق	1.23367	3.7742	7	1	10	25	19	19
	عالية	موافق	0.73530	3.9591	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي					

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اغلب اجابات عينة الدراسة المتعلقة بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية كانت دلالتها عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي له 3.9591 وانحراف معياري قدره 0.73530 وهو ما يوافق درجة اتجاه الاجابة موافق حسب مقياس ليكارت وهو ما يثبت صحة الفرضية (1) يوجد استدلال احصائي على وجود البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة الحضنة حليب.

-اما النتائج الاحصائية على مستوى العبارات فنلاحظ ان العبارة رقم(11) اخذت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.2581 وانحراف معياري قدره 0.95704 مما يدل على وجود تشتت منخفض وهذا يدل ان المؤسسة تولى اهتمام بالرعاية الصحية للزبون، اما المرتبة الثانية حصلت عليها العبارة رقم(06) بمتوسط حسابي قدره 4.1290 وانحراف معياري قدره 1.40777 وحصلت العبارة رقم (09) على المرتبة الثالثة بمتوسط قدره 4.0645 وانحراف معياري قدره 1.02223، والمرتبة الرابعة للعبارة رقم(08) بمتوسط قدره 4.0161 وانحراف معياري قدره 1.08448، وجاءت العبارة رقم(07) في المرتبة الخامسة بمتوسط قدره 4.000 وانحراف معياري قدره 1.05582 واحتلت العبارة رقم (10) المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.9355 وانحراف معياري قدره 1.14335، و المرتبة السابعة للعبارة رقم (13) بمتوسط حسابي قدره 3.9194 وانحراف قدره 1.16363، واخذت المرتبة الثامنة العبارة رقم (14) بمتوسط حسابي 3.8871 وانحراف معياري قدره 1.11774، و المرتبة التاسعة حصلت عليها العبارتين رقم (15) و(16) بمتوسط حسابي قدره 3.8710، واخذت العبارة رقم(17) المرتبة العاشرة بمتوسط قدره 3.8387 وانحراف قدره 1.11904، والمرتبة الحادية عشر للعبارة رقم(18) بمتوسط حسابي قدره 3.8226 وانحراف معياري قدره 1.12387، والمرتبة الثانية عشر للعبارة (19) بمتوسط حسابي 3.7742 وانحراف معياري قدره 1.23367.

(2) البعد الاجتماعي:

الجدول رقم (2-28) المتوسطات وانحراف المعياري للبعد الاجتماعي.

الترتيب	مستوي التطبيق	اتجاه الاجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار					رقم العبارة
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
09	متوسط	محايد	1.4740	2.6613	22	5	16	10	9	20
10	منخفضة	غير موافق	1.43288	2.5645	22	8	15	9	8	21
07	متوسط	محايد	1.4320	2.7097	20	6	16	12	8	22
08	متوسط	محايد	1.45522	2.6935	20	7	17	8	10	23
06	متوسط	محايد	1.49147	3.8548	19	5	15	12	11	24
05	متوسط	محايد	1.49784	3.0484	15	7	15	10	15	25
04	متوسط	محايد	1.44675	3.1935	12	6	19	8	17	26
01	عالية	موافق	1.27623	3.4516	7	4	22	12	17	27
02	متوسط	محايد	1.44793	3.3387	11	4	20	7	20	28
03	متوسط	محايد	1.47534	3.2903	12	5	17	9	19	29
	متوسط	محايد	1.01591	2.9806	المتوسط والمجموع والانحراف المعياري الكلي					

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اغلب الاجابات عن الاسئلة المتعلقة بالبعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية كانت دلالتها متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 2.9806 والانحراف المعياري 1.01561 وهو ما يوافق درجة اتجاه الاجابة محايد وفق مقياس ليكرت على البعد الاجتماعي وهو ما يدل على اتجاه عام نحو المحايد على البعد الاجتماعي وهو ما ينفي صحة الفرضية (2) حول ادراك البعد الاجتماعي من طرف المؤسسة الاقتصادية حنة حليب.

- اما النتائج الاحصائية على مستوى العبارات فنلاحظ ان مستوى الاجابة لأفراد العينة تركز في العبارة رقم(27) في المرتبة الاولى مما يعني ان المؤسسة تعمل على توفير فرص عمل و المساهمة في القضاء على البطالة بمتوسط حسابي قدره 3.4516 و انحراف معياري قدره 1.27623 وهو ما يعكس تشتت في وجهات نظر افراد عينة الدراسة، و حصلت العبارة رقم(28) المرتبة الثانية بمتوسط قدره 3.3387 و انحراف معياري قدر ب

1.44793 والمرتبة الثالثة للعبارة رقم(29) بمتوسط حسابي 3.2903 وانحراف قدر ب 1.47534، واخذت العبارة رقم(26) المرتبة الرابعة بمتوسط قدره 3.1935 وانحراف معياري 1.44675، و جاءت المرتبة الخامسة للعبارة رقم(25) بمتوسط قدره 3.0484 وانحراف معياري قدره 1.49784 وحصلت العبارة رقم (24) على المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 2.8548 وانحراف معياري قدره 1.49147 والمرتبة السابعة للعبارة رقم(22) بمتوسط حسابي قدره 2.7097 وانحراف معياري قدره 1.43288 والمرتبة الثامنة للعبارة (23) بمتوسط حسابي قدر ب 2.6935 وانحراف معياري قدره 1.45522، وحصلت العبارة رقم(20) على المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 2.6613 و انحراف معياري قدر ب 1.47040 واخذت العبارة رقم (21) المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره 2.5645 وانحراف معياري قدره 1.43288.

(3) البعد البيئي

الجدول رقم(2-29): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد البيئي.

الرقم	التكرار					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاجابة	مستوى التطبيق	ترتيب العبارة
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
30	28	14	13	2	5	3.9355	1.23966	موافق	عالية	01
31	24	14	11	5	8	3.6613	1.40191	موافق	عالية	03
32	24	12	12	6	8	3.6129	1.41832	موافق	عالية	05
33	28	10	7	7	10	3.6290	1.53894	موافق	عالية	04
34	28	13	7	4	11	3.7258	1.49501	موافق	عالية	02
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي					3.7129	1.31105	موافق	عالية	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اجابات افراد العينة المتعلقة بالبعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية كانت دلالتها عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.7129 وانحراف معياري قدره 1.31105 وهو

ما يوافق اتجاه الاجابة موافق حسب مقياس ليكارت و هو يثبت (3) ما يستدل على وجود بعد بيئي للمسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة.

- اما النتائج الاحصائية على مستوى العبارات فنلاحظ ان العبارة رقم(30) جاءت في المرتبة الاولى مما يعني ان المؤسسة تهتم باستغلال الموارد احسن استغلال وبطريقة رشيدة، وكان المتوسط الحسابي قدره 3.9355 و الانحراف معياري قدره 1.23966 مما دل على وجود تشتت في اجابات افراد عينة الدراسة، وحصلت العبارة رقم(34) على المرتبة الثانية بمتوسط قدره 3.7258 و انحراف معياري قدره 1.49501 و المرتبة الثالثة للعبارة رقم(31) بمتوسط حسابي قدره 3.6613 وانحراف معياري 1.23966 واخذت العبارة رقم(33) على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.6290 وانحراف قدر ب 1.53894 والمرتبة الخامسة للعبارة رقم(32) بمتوسط حسابي قدره 3.6129 وانحراف معياري قدر ب 1.41832.

ثالثا: النتائج المتعلقة بإجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم(2-30): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلقة بمعوقات تطبيق المسؤولية

الاجتماعية.

رقم العبارة	التكرار					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاجابة	مستوى التطبيق	ترتيب العبارة
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة					
35	26.	10	18	2	6	3.7742	1.2984	موافق	عالية	03
36	23	12	18	5	4	3.7258	1.23035	موافق	عالية	05
37	23	10	24	-	5	3.7914	1.20021	موافق	عالية	04
38	24	14	15	5	4	3.7903	1.22992	موافق	عالية	02
39	26	13	15	3	5	3.8387	1.25703	موافق	عالية	01
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي					3.7742	1.11942	موافق	عالية	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss.v24

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان معظم اجابات عن الاسئلة المتعلقة بالمحور المتعلق بمعوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية كانت دلالتها عالية بمتوسط حسابي كلي قدره 3.7742 و انحراف معياري قدر ب 1.11942 وهو ما يوافق اتجاه الاجابة موافق وفق مقياس ليكارت الخماسي .

- اما النتائج المتحصل عليها على مستوى العبارات فنلاحظ ان مستوى الاجابة لأفراد العينة المرتبة الاولى للعبارة رقم (39) هذا راجع لعدم وجود فضاء لتشارك والتعريف بالمفاهيم الحديثة المتوسط قدر ب 3.3887 وانحراف معياري قدر ب 1.11942 ، وحصلت العبارة رقم (38) على المرتبة الثانية بمتوسط قدر ب 3.7903 وانحراف قدره 1.2292، و المرتبة الثالثة للعبارة رقم (35) بمتوسط حسابي 3.7742 وانحراف معياري قدره 1.29841 واخذت العبارة رقم (37) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب 3.7419 وانحراف معياري قدره 1.20021 و المرتبة الخامسة للعبارة رقم (36) بمتوسط قدر ب 3.7258 وانحراف معياري قدر ب 1.23035.

وعلى النتائج المتحصل عليها نرفض الفرضية الفرعية الثالثة "تعتبر الوضعية المالية للمؤسسة عائق له أثر ذو دلالة احصائية على تبني المسؤولية الاجتماعية" لعدم الاستلال على صحتها إحصائيا.

خلاصة الفصل

من خلال دراسة حالة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة حضنة حليب بالمسيلة وانطلاقاً من تحليل البيانات التي تم جمعها و اختبار الفرضيات تبين مايلي:

يوجد فلسفة مؤيدة لدى المؤسسة محل الدراسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية، كما يوجد تطبيق للبعدين الاقتصادي والبيئي للمسؤولية الاجتماعية بمستوى تطبيق عالي، اما البعد الاجتماعي فيطبق بمستوى متوسط.

يوجد معوقات تحول دون ممارسة برامج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة و لا يمكن اعتبار المصدر المالي أكبر عائق تواجهه المؤسسة محل الدراسة.



خاتمة



خاتمة

ان تزايد الانتهاكات التي تقوم بها المؤسسات الاقتصادية في عالم الأعمال، ساهم في بروز عدة مظاهر للفساد الأخلاقي، المالي، و البيئي الأمر الذي زاد من التزاماتها اتجاه المجتمع ككل وساهم في تزايد الضغوطات عليها للتعويض عن الأضرار التي تسببت فيها و العمل على تحسين صورتها وسمعتها لدى المجتمع و تقديم خدمات ذات جودة عالية لربائنها و تحسين الظروف المعيشية للمجتمع .

وكتيجة لهذه الضغوطات ظهرت المسؤولية الاجتماعية في عالم الاعمال كإحدى الحلول لخلق التوازن بين مختلف الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية لما من أهمية بالغة في تحسين سمعة المؤسسات الاقتصادية، وتوطيد العلاقة مع أصحاب المصالح المختلفة، بعدما كان دورها يقتصر على تعظيم الأرباح لبتجها تركيزها على الجانب الاجتماعي وخدمة المجتمع و الحفاظ على البيئي.

من خلال دراستنا تم التركيز على المفهوم من الجانب النظري الى الجانب التطبيقي توصلنا الى النتائج التالية:

أولا: نتائج الدراسة النظرية

1. اختلاف التعاريف المقدمة حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية من باحث لآخر ومن منظمة لأخرى ;
2. أهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية فهي تعود على المؤسسات بتحسين صورتها و كسبها ميزة تنافسية وعلى الدولة بتخفيف الاعباء الاجتماعية التي و المساهمة في القضاء على البطالة ;
3. يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم العالمية التي أرسنها المنظمة العالمية للتقييس على غرار ISO26000 المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية التي تعتبر أداة تساعد المؤسسات في تطبيق المسؤولية الاجتماعية ;
4. إن اختلاف تصنيفات أبعاد المسؤولية الاجتماعية وجدت عدة مناهج لدراستها فنجد كارول قسمها الى مسؤولية اقتصادية، مسؤولية قانونية، مسؤولية أخلاقية، ومسؤولية خيرية، وهناك من قسمها على انها مسؤولية داخلية و مسؤولية خارجية وتقسم ايضا حسب المسؤوليات اتجاه اصحاب المصلحة و هناك من قسمها إلى ثلاث ابعاد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي ;
5. تواجه المؤسسات الاقتصادية عدة معوقات تعرقل ممارستها للبرامج الاجتماعية وتحول دون تطبيقها ;

ثانيا: نتائج الدراسة التطبيقية

اظهرت الدراسة التطبيقية التي قمنا بها على المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة على النتائج التالية:

1. وجود فلسفة مؤيدة تجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة مما يعني وجود وعي بخصوص هذا المفهوم و أهميته ;
2. هناك تباين في تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية فالبعد الاقتصادي و البعد البيئي يطبقان بمستوى تطبيق عالي، أما البعد الاجتماعي فمستوى تطبيقه متوسط ;
3. هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة ولا تعتبر المصادر المالية أكبر عائق في تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لها ;
4. كما اثبتت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى (الجنس، التحصيل العلمي، طبيعة الوظيفة، مدة الخبرة) على ممارسات المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية ;

ثالث: الاقتراحات:

وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها من الاطار النظري للدراسة و النتائج التي تم الحصول عليها من التحليل الإحصائي للبيانات تم الخروج بالتوصيات التالية التي من شأنها أن تساعد المؤسسة على إيجاد الحلول لبعض المشاكل وتساعد على تبني المسؤولية الاجتماعية.

- حث المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على رعاية القضايا الاجتماعية ودعمها لتتقترن باستراتيجية في ظل عدم وجود بعد اجتماعي بالمؤسسة محل الدراسة ;
- بناء علاقات قوية وإيجابية مع المجتمع المحلي التي من شأنها ان تساهم في تحسين سمعة المؤسسة الاقتصادية لدى زبائنها ;
- العمل على تطوير كفاءة العاملين باستمرار لزيادة و تحسين أدائهم ;
- الحرص على تحسين الأجور و ظروف العمل و رعاية العاملين ;
- العمل على خلق فضاء لتبادل المفاهيم الحديثة التي تزيد من وعي المسيرين ;

- العمل على تعزيز ثقافة ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال عقد برامج تكوينية ;
- الحرص على اكتساب المقاييس العالمية في هذا الإطار مثل ISO26000
- تقديم حوافز للمؤسسات التي تقوم بتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية مثلا الاعفاءات الضريبية ;

رابعاً: أفاق الدراسة:

- دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي ;
- تفعيل المحاسبة الاجتماعية بالمؤسسات الاقتصادية ;
- دور حوكمة المؤسسات في تفعيل المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الاقتصادية ;

قائمة المصادر والمراجع

المراجع بالعربية:

الكتب:

1. أكرم أحمد الطويل، ياسين طه عبد الرزاق الدباغ، إدارة الجودة الشاملة للبيئة و المسؤولية الاجتماعية، دار جرجير للنشر والتوزيع، ط1، عمان(الأردن)، 2016.
2. صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي ، الإدارة والأعمال، ط4، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2014.
3. عارف مُجد العاجل، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات المواصفة القياسية ISO26000 ، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة (مصر)، 2015.
4. علاء الدين عبد الغنى محمود، ادارة المنظمات ، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2011.
5. علي فلاح الزغبى، عبد الوهاب بن بريكة ، الإدارة الأصول و الأساليب العلمية، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان(الأردن)، 2013.
6. فايز جمعة صالح النجار و اخرون، أساليب البحث العلمي، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع عمان (الأردن)، 2009.
7. مُجد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان(الأردن)، 2016.
8. مُجد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية، ط1، دار النشر المكتب الجامعي الحديث، إسكندرية، 2014.
9. مُجد الفتاح الصيرفي، الدليل التطبيقي للباحثين، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
10. نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، ط1، المنظمة العربية لتنمية الإدارة، القاهرة، 2005.
11. نجم عبود نجم ، البعد الأخضر للأعمال "المسؤولية البيئية لرجال الأعمال " ، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن، 2008.

المذكرات و الأطروحات:

12. العايب عبد الرحمان، " التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة " (دكتوراه)، تخصص علوم اقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس – سطيف-، 2010/2011.

13. الطاهر خامرة، "المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة"، (ماجستير)، اقتصاد وتسيير البيئة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-، 2007/2006.
14. برني لطيفة، "أثر تمكين العاملين في تحسين الاداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية"، (دكتوراه)، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة-، 2015/2014.
15. خيرة قرن، "واقع وفاق تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية"، (دكتوراه)، تخصص تسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2017/2016.
16. خالد أعراب، "الأبعاد التسويقية للمسؤولية البيئية و انعكاساتها على تنافسية المؤسسة الصناعية"، (ماجستير)، تخصص تسويق، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، 2015/2014.
17. خويلدات صالح، "المسؤولية الاجتماعية لوظيفة التسويق للمؤسسة"، (ماجستير)، تخصص تسويق، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-3، 2011/2010.
18. شكة عبد الله، "تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات"، (ماجستير)، تخصص دراسات مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثلجي-الاغواط، 2015/2014.
19. ضيافي نوال، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية"، (ماجستير)، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010/2009.
20. عبد محمد السليطي، "مدى التزام البنوك التجارية العاملة في مملكة البحرين بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في البيانات المالية"، (ماجستير)، قسم المحاسبة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2009.
21. فاروق حريزي، "أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"، (دكتوراه)، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017/2016.

22. فيصل كريد، " وظيفة الموارد البشرية المبنية على مقارنة المسؤولية الاجتماعية، (ماجستير)، تخصص ادارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-3، 2014./2015
23. قدري إبراهيم، " أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء"،(دكتوراه)، تخصص إدارة أعمال، كلية اقتصاد، جامعة دمشق ، 2014.
24. مُجَّد عاطف مُجَّد ياسين، "واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية"،(ماجستير)، تخصص ادارة أعمال ، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2008.
25. مسان كرومية، "المسؤولية الاجتماعية و حماية المستهلك في الجزائر"، (دكتوراه)، تخصص إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة أبو بكر بلقايد -تلمسان-، 2013/2014.
26. مقدم وهيبة، " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"،(دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013/2014.
27. مساعدي عماد، " دور إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية"، (ماجستير)، تخصص ادارة أعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس-سطيف-2013/2014.
28. مهري شفيقة" الاتصال وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية في المؤسسة الاقتصادية"،(ماجستير)، تخصص علوم الاعلام و الاتصال، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر-3-2011/2012، ص77.
29. ويلية فريدة، دور الميزانية الاجتماعية في تسيير الموارد البشرية"،(ماجستير)، تخصص تسيير الموارد البشرية، مدرسة الدكتوراه اقتصاد و مناخنت، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2011-2012.

المجلات:

30. بن فرج زوينة، " الإفصاح المحاسبي الاجتماعي ضرورة للحكم على المسؤولية الأخلاقية و الاجتماعية للمقاول، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية، العدد18، 2017.
31. خالد خلق سالم الرزيقات، " أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية" مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية ، العدد 31، 2012.

32. عطا الله بشير النويقية، " أثر أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 43، العدد 1، 2016.
33. غول فرحات، بسكري شهرزاد، "تحديد قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة و المالية، المجلد 5، العدد 2، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، 2016،
34. مشري حسناء، " دراسة أثر نظام المحاسبة الاجتماعية في تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية دراسة ميدانية لبعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف "، مجلة العلوم الاقتصادية ، علوم التسيير، العدد 14، 2014.
35. وفاء التميمي، واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في التسويق الشركات المنتجة لمستحضرات التجميل، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد 6، العدد 3 ، 2010.

المؤتمرات و المنتقيات

36. أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز، " الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال "، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012.
37. عيشي بشير عرقابي عادل، " المسؤولية الاجتماعية و الأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية في إطار التنمية المستدامة" ، ملتقى دولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة ، جامعة المسيلة ، 10-11 نوفمبر 2009.
38. منيرة سلامي، سنيقرة رفيقة، " أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي الأول حول اليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، جامعة قاصدي مباح -ورقلة-، 25-26 نوفمبر 2013.

المراجع الأجنبية

39. Aurélien Boutaud la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) :un bref état des lieux pour le compte de communauté urbaine de Lyon, Février 2010.
40. Beme, La responsabilité sociétale des entreprises , position et plan d'action du conseil fédéral concernant la responsabilité des entreprises à l'égard de la société et de l'environnement, le 1 avril 2015.
41. Jaroslava Jurková , " La responsabilité social des entreprises ",(mémoire Master), Département des études romanes , faculté des lettres, université placky d'olomouc, 2011.
42. Vèronikue Dubouchet Yaël ponçon et Phipippe Taupenas' "La responsabilité Social de l'entreprise élément incontournable du développement de l'entreprise et de ressources humaine ," , Université de paris, Décembre 2004.


فهرس المحتويات

فهرس المحتويات


الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الإهداء
I	قائمة المحتويات
V	قائمة الأشكال
VII	قائمة الجداول
أ	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية.	
08	تمهيد.
09	المبحث الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية و مفهومها.
09	المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية و النظريات المفسرة لها.
09	أولاً: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية.
11	ثانياً: المواصفة القياسية الدولية ISO26000 للمسؤولية الاجتماعية.
12	ثالثاً: النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية.
16	المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية .
17	المطلب الثالث: المسؤولية الاجتماعية بين التأييد والمعارضة.
17	أولاً: الاتجاه الأول المؤيد
18	ثانياً: الاتجاه الثاني المعارض
20	المبحث الثاني أهمية ومبادئ المسؤولية الاجتماعية و معاييرها.
20	المطلب الأول: أهمية المسؤولية الاجتماعية وأهدافها.
20	أولاً: أهمية المسؤولية الاجتماعية.
21	ثانياً: أهداف المسؤولية الاجتماعية.
22	المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية.
24	المطلب الثالث: معايير المسؤولية الاجتماعية.
25	المبحث الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية و معوقات تطبيقها.
25	أولاً: فلسفة المسؤولية الاجتماعية و إستراتيجية المنظمة.
25	ثانياً: مناهج دراسة المسؤولية الاجتماعية.

25	المطلب الأول: البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية ومجالاته.
27	أولاً: المسؤولية اتجاه المساهمين.
28	ثانياً: المسؤولية اتجاه العملاء.
28	ثالثاً: المسؤولية اتجاه الموردين.
28	رابعاً: المسؤولية اتجاه المنافسين
29	المطلب الثاني البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية ومجالاته.
29	أولاً: المسؤولية اتجاه العاملين.
30	ثانياً: المسؤولية اتجاه المجتمع المحلي.
31	المطلب الثالث: البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية ومجالاته.
31	أولاً: الموارد الطبيعية والبيئة
32	ثانياً: تعريف و اهداف نظام الإدارة البيئية iso14000 .
32	المطلب الرابع: معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
34	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة حضنة حليب
36	تمهيد
37	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة.
37	المطلب الأول: بطاقة فنية حول مؤسسة حضنة حليب.
37	أولاً: التعريف بالمؤسسة.
38	ثانياً: مراحل تطور المؤسسة.
40	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة حضنة حليب
41	المطلب الثالث: نشاط المؤسسة ومهامها.
41	أولاً: نشاط المؤسسة.
43	ثانياً: مهام المؤسسة.
44	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.
44	المطلب الاول: مجتمع الدراسة و أسلوب جمع البيانات.
44	أولاً: أسلوب جمع البيانات.
44	ثانياً: الأساليب المستعملة في المعالجة الإحصائية للبيانات في الدراسة.
46	المطلب الثاني: أداة جمع البيانات واختبار صلاحيتها.

46	أولاً: أداة جمع البيانات.
47	ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي وثبات أداة الدراسة.
52	المطلب الثالث: وصف خصائص عينة الدراسة.
52	أولاً: توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.
53	ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب التحصيل العلمي.
54	ثالثاً: توزيع افراد العينة حسب طبيعة الوظيفة.
55	رابعاً: توزيع افراد العينة حسب الخبرة.
56	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات و تحليلها.
56	المطلب الاول: اختبار فرضيات البحث.
57	أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى.
57	ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية.
59	ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.
60	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الفروق.
60	أولاً: اختبار الفروق المتعلقة بالجنس.
61	ثانياً: اختبار الفروق المتعلقة بالتحصيل العلمي.
62	ثالثاً: اختبار الفروق المتعلقة بطبيعة الوظيفة.
62	رابعاً: اختبار الفروق المتعلقة بمدة الخبرة
63	المطلب الثالث: عرض و تحليل نتائج الاستبيان
64	اولاً: النتائج المتعلقة بإجابات افراد العينة حول فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية
66	ثانياً: النتائج المتعلقة بإجابات افراد العينة حول التطبيق الحالي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية
70	ثالثاً: النتائج المتعلقة بإجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة
72	خلاصة الفصل
74	خاتمة عامة
78	قائمة المراجع
84	فهرس المحتويات
102-88	الملاحق



قائمة الملاحق



جامعة مُجَّد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال
الموضوع: استمارة الاستبيان

أخي الكريم

أختي الكريمة.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

يهدف الاستبيان الذي بين يديكم لمعرفة " واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة الحضنة- حليب -المسيلة" ، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير بجامعة المسيلة.

الرجاء التكرم بإعطاء هذا الاستبيان جزءاً من وقتكم وتحري الدقة والموضوعية في إجاباتكم عليها، لما لها من بالغ الأهمية في البحث، علماً بأن هدف هذه الاستبيان هو أكاديمي والمعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. أملاً التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستبيان و ذلك بوضع علامة (X) وفق تقديركم الشخصي .

شكراً لكم على حسن تعاونكم

المحور الأول: معلومات عامة.

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 2- التحصيل العلمي شهادة بكالوريا شهادة ليسانس ماجستير دكتوراه غير ذلك (حدد).....
- 3- طبيعة الوظيفة (الحالية) مدير رئيس قسم رئيس مصلحة غير ذلك (حدد).....
- 4- مدة الخبرة بين 1-5 سنوات بين 6-10 سنوات بين 11-15 سنوات 16 سنة فأكثر

يرجى التكرم بوضع علامة (X) على الخانة التي ترى أنها تعكس رأيك الشخصي أمام كل عبارة مقابلة.

المحور الثاني: فلسفة المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية.

الرقم	العبارة	بدائل الإجابة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
01	تعهد الإدارة العليا للمؤسسة بتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية والتزامها اتجاه أصحاب المصلحة.				
02	تعمل المؤسسة على تطوير المنتجات و الخدمات المطلوبة من قبل الزبائن .				
03	تدعم المؤسسة الأنشطة الاجتماعية لتحسين صورتها.				
04	تعمل المؤسسة على القيام بحملات توعية حول استخدامات المنتجات التي تحمي البيئة.				

المحور الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

❖ البعد الاقتصادي:

الرقم	العبارة:	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
05	تمنح المؤسسة المساهمين أو المالكين حقوقهم المالية كاملة.				
06	تعمل المؤسسة على تعظيم قيمة الأسهم و تحقيق أكبر عائد .				
07	يسمح للمساهمين /المالكين بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة.				
08	تضمن المؤسسة حصول المساهمين أو المالكين من المعلومات الصحيحة والحقيقية وبشكل مستمر.				
09	تراعي المؤسسة القدرات الشرائية للزبون عند تسعير منتجاتها.				
10	تقدم المؤسسة منتجات ذو جودة عالية للزبون و تهتم بتلبية حاجاتهم.				
11	تراعي المؤسسة الظروف الصحية والسلامة للزبون عند عملية الإنتاج.				

					تقوم المؤسسة ببرامج إعلامية تعرف الزبون بخصائص المنتج وطرق ومجالات استخدامه.	12
--	--	--	--	--	--	----

بدائل الإجابة					العبارة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					تقوم المؤسسة بتقديم أسعار عادلة ومقبولة للموردين.	13
					تلتزم المؤسسة بتسديد حقوق الموردين في الآجال المحددة.	14
					تعمل المؤسسة بصدق وجدية مع الموردين.	15
					تختار المؤسسة الموردين الأكثر التزاما بالمسؤولية الاجتماعية أثناء أدائهم لأنشطتهم.	16
					تعمل المؤسسة على إقامة منافسة عادلة ونزيهة مع المنافسين.	17
					تسعى المؤسسة لعدم الإضرار بمصالح المنافسين الآخرين.	18
					لا تسحب المؤسسة العاملين من المؤسسات المنافسة بطرق غير شرعية وغير نزيهة.	19

❖ البعد الاجتماعي:

					تحرص المؤسسة على عدالة الأجور و الرواتب والمنح و العلاوات.	20
					تعمل المؤسسة على تحسين ظروف العمل وتوفير فرص ترقية لهم.	21
					توفر المؤسسة برامج تدريبية لازمة لتنمية مهارات العاملين.	22
					توفر المؤسسة عيادة طبية داخلها.	23
					المساواة بين الرجل والمرأة في العمل	24
					توظف المؤسسة عاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة.	25
					تساهم المؤسسة في المشاريع الأساسية للمجتمع كالمدارس، المستشفيات، الطرق الجمعيات الخيرية، المساجد، الفرق الرياضية.	26
					تلتزم المؤسسة بتوفير فرص عمل لأفراد المجتمع للتخفيف من البطالة.	27
					تقدم المؤسسة المساعدة المادية في حالة الكوارث الطبيعية كالزلازل، الفيضانات..	28

					تساهم المؤسسة في تقديم هبات وتبرعات في النشاطات الاجتماعية (حج، زواج، مرضى ...)	29
--	--	--	--	--	--	----

يرجى التكرم بوضع علامة (X) على الخانة التي ترى أنها تعكس رأيك الشخصي أمام كل عبارة مقابلة.

❖ البعد البيئي:

الرقم	العبارة	بدائل الإجابة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
30	تحرص المؤسسة على استغلال أمثل للموارد (الكهرباء، الماء...).					
31	حصلت المؤسسة من قبل على احد المواصفات أو المعايير الدولية البيئية.					
32	يوجد بالمؤسسة ادارة بيئية (نظام لإدارة البيئة في المؤسسة)					
33	تساهم المؤسسة في التشجير وإقامة المساحات الخضراء.					
34	تعمل المؤسسة على تجنب مسببات التلوث.					




المحور الرابع: معوقات تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

يرجى التكرم بوضع علامة (X) على الخانة التي ترى أنها تعكس رأيك الشخصي أمام كل عبارة مقابلة.

الرقم	العبارة	بدائل الإجابة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
35	عدم الإدراك الصحيح لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذا نقص ثقافة حول هذا المفهوم لدى قادة المؤسسة.					
36	عدم تخصيص ميزانية محددة لبرامج المسؤولية الاجتماعية.					
37	عدم إلزام المسؤولية الاجتماعية بقوة القانون على المؤسسة مما نتج عنه عدم اهتمام بها.					
38	وجود المؤسسة في بيئة غير منافسة.					
39	عدم وجود تنسيق بين الجامعات ومراكز البحث من جهة المؤسسات مما أدى إلى عرقلة وصول معظم المفاهيم.					

شكرا لكم على حسن تعاونكم.

أسماء الأساتذة المحكمين:

الرقم	اسم المحكم	رتبة الأستاذ المحكم	الإمضاء
01	غلاب فاتح	أستاذ محاضر (أ)	
02	بركاتي حسين	أستاذ محاضر (أ)	
03	مير احمد	استاذ باحث (أ)	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,969	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,910	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,887	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,956	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,941	5

الفا كرونباخ الاجمالي

Statistiques de total des éléments**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,907	39

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
C	,103	62	,096	,918	62	,000
B	,220	62	,000	,820	62	,000
D	,090	62	,200 [*]	,969	62	,124
E	,176	62	,000	,862	62	,000
F	,170	62	,000	,891	62	,000

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
C	10,271	61	,000	,95914	,7724	1,1459
D	-,150	61	,881	-,01935	-,2773	,2386

null : null

Récapitulatif du test d'hypothèse

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La médiane de B est égale à 3,000	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l' hypothèse nulle.
2	La médiane de E est égale à 3,000	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l' hypothèse nulle.
3	La médiane de F est égale à 3,000	Test de rang signé de Wilcoxon d'un seul échantillon	,000	Rejeter l' hypothèse nulle.

Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau d'importance est 0,05.

ANOVA الوظيفة

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
C	Inter-groupes	,357	3	,119	,211	,888
	Intragroupes	32,624	58	,562		
	Total	32,981	61			
B	Inter-groupes	2,015	3	,672	,403	,751
	Intragroupes	96,570	58	1,665		
	Total	98,585	61			
D	Inter-groupes	5,226	3	1,742	1,750	,167
	Intragroupes	57,731	58	,995		
	Total	62,957	61			
E	Inter-groupes	4,672	3	1,557	,902	,446
	Intragroupes	100,178	58	1,727		
	Total	104,850	61			
F	Inter-groupes	,791	3	,264	,202	,895
	Intragroupes	75,648	58	1,304		
	Total	76,439	61			

ANOVA التحصيل العلمي

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
C	Inter-groupes	,885	4	,221	,393	,813
	Intragroupes	32,096	57	,563		
	Total	32,981	61			
B	Inter-groupes	3,817	4	,954	,574	,683
	Intragroupes	94,768	57	1,663		
	Total	98,585	61			
D	Inter-groupes	10,738	4	2,684	2,930	,128
	Intragroupes	52,219	57	,916		
	Total	62,957	61			
E	Inter-groupes	4,995	4	1,249	,713	,587
	Intragroupes	99,855	57	1,752		
	Total	104,850	61			
F	Inter-groupes	7,612	4	1,903	1,576	,193
	Intragroupes	68,827	57	1,207		
	Total	76,439	61			

ANOVA الجنس

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
C	Inter-groupes	,584	1	,584	1,081	,303
	Intragroupes	32,397	60	,540		
	Total	32,981	61			
B	Inter-groupes	,125	1	,125	,076	,784
	Intragroupes	98,460	60	1,641		
	Total	98,585	61			
D	Inter-groupes	,000	1	,000	,000	,995
	Intragroupes	62,957	60	1,049		
	Total	62,957	61			
E	Inter-groupes	2,231	1	2,231	1,305	,258
	Intragroupes	102,618	60	1,710		
	Total	104,850	61			
F	Inter-groupes	3,019	1	3,019	2,468	,121
	Intragroupes	73,419	60	1,224		
	Total	76,439	61			

ANOVA الخبرة

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
C	Inter-groupes	1,104	2	,552	1,021	,366
	Intragroupes	31,877	59	,540		
	Total	32,981	61			
B	Inter-groupes	5,855	2	2,928	1,863	,164
	Intragroupes	92,729	59	1,572		
	Total	98,585	61			
D	Inter-groupes	6,532	2	3,266	3,415	,140
	Intragroupes	56,425	59	,956		
	Total	62,957	61			
E	Inter-groupes	6,492	2	3,246	1,947	,152
	Intragroupes	98,358	59	1,667		
	Total	104,850	61			
F	Inter-groupes	3,254	2	1,627	1,312	,277
	Intragroupes	73,185	59	1,240		
	Total	76,439	61			

متوسط وانحراف المعياري لمحور المعوقات
Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المسؤولية لمفهوم الصحيح الإدراك عدم هذا حول ثقافة نقص وكذا الاجتماعية المؤسسة قادة لدى المفهوم.	62	1,00	5,00	3,7742	1,29841
لبرامج محددة ميزانية تخصيص عدم الاجتماعية المسؤولية.	62	1,00	5,00	3,7258	1,23035
بقوة الاجتماعية المسؤولية إلزام عدم عدم عنه نتج مما المؤسسة على القانون بها اهتمام.	62	1,00	5,00	3,7419	1,20021
منافسة غير بيئة في المؤسسة وجود ومراكز الجامعات بين تنسيق وجود عدم إلى أدى مما المؤسسات جهة من البحث المفاهيم معظم وصول عرقلة.	62	1,00	5,00	3,7903	1,22992
	62	1,00	5,00	3,8387	1,25703
F	62	1,00	5,00	3,7742	1,11942
N valide (liste)	62				

متوسط وانحراف محور فلسفة

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
بتطبيق للمؤسسة العليا الإدارة تتعهد والتزامها الاجتماعية المسؤولية برامج المصلحة أصحاب اتجاه.	62	3,9032	1,28942
و المنتجات تطوير على المؤسسة تعمل . الزبائن قبل من المطلوبة الخدمات الاجتماعية الأنشطة المؤسسة تدعم صورتها لتحسين.	62	3,8871	1,35628
توعية بحملات القيام على المؤسسة تعمل تحمي التي المنتجات استخدامات حول البيئة.	62	3,8065	1,36512
B	62	3,8629	1,27128
N valide (liste)	62		

متوسط وانحراف البعد الاقتصادي

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المالكين أو المساهمين المؤسسة تمنح كاملة المالية حقوقهم.	62	1,00	5,00	4,0645	1,08448
و الأسهم قيمة تعظيم على المؤسسة تعمل . عائد اكبر تحقيق	62	1,00	5,00	4,1290	1,04777
في بالمشاركة المالكين/ للمساهمين يسمح بالمؤسسة المتعلقة القرارات اتخاذ	62	1,00	5,00	4,0000	1,05582
أو المساهمين حصول المؤسسة تضمن الصحيحة المعلومات من المالكين مستمر وبشكل والحقيقية	62	1,00	5,00	4,0161	1,01613
للزبون الشرائية القدرات المؤسسة تراعي منتجاتها تسعير عند	62	1,00	5,00	4,0645	1,02223
عالية جودة ذو منتجات المؤسسة تقدم حاجاتهم بتلبية تهتم و للزبون	62	1,00	5,00	3,9355	1,14335
الصحية الظروف المؤسسة تراعي الإنتاج عملية عند للزبون والسلامة	62	1,00	5,00	4,2581	,95704
تعرف إعلامية ببرامج المؤسسة تقوم وطرق المنتج بخصائص الزبون استخدامه ومجالات	62	1,00	5,00	3,9355	1,26583
ومقبولة عادلة أسعار بتقديم المؤسسة تقوم للموردين	62	1,00	5,00	3,9194	1,16363
الموردين حقوق بتسديد المؤسسة تلتزم المحددة الأجل في	62	1,00	5,00	3,8871	1,11774
مع وجدية بصدق المؤسسة تعمل الموردين	62	1,00	5,00	3,8710	1,07861
التزاما الأكثر الموردين المؤسسة تختار أدائهم أثناء الاجتماعية بالمسؤولية لأنشطتهم	62	1,00	5,00	3,8710	1,12328
عادلة منافسة إقامة على المؤسسة تعمل المنافسين مع ونزاهة	62	1,00	5,00	3,8387	1,11904
بمصالح الإضرار لعدم المؤسسة تسعى الأخرين المنافسين	62	1,00	5,00	3,8226	1,12387
من العاملين المؤسسة تسحب لا شرعية غير بطرق المنافسة المؤسسات نزاهة وغير	62	1,00	5,00	3,7742	1,23367
C	62	1,00	5,00	3,9591	,73530
N valide (liste)	62				

متوسط وانحراف بعد اجتماعي

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
و الأجر عدالة على المؤسسة تحرص العلاوات و المنح الرواتب.	62	1,00	5,00	2,6613	1,47040
ظروف تحسين على المؤسسة تعمل لهم ترقية فرص وتوفير العمل	62	1,00	5,00	2,5645	1,43288
لازمة تدريبية برامج المؤسسة توفر العاملين مهارات لتنمية	62	1,00	5,00	2,7097	1,43020
داخلها طبية عبادة المؤسسة توفر	62	1,00	5,00	2,6935	1,45522
العمل في المرأة الرجل بين المساواة	62	1,00	5,00	2,8548	1,49147
ذوي من عاملين المؤسسة توظف الخاصة الاحتياجات	62	1,00	5,00	3,0484	1,49784
الأساسية المشاريع في المؤسسة تساهم الطرق المستشفيات، كالمدراس، للمجتمع الفرق المساجد، الخيرية، الجمعيات الرياضية.	62	1,00	5,00	3,1935	1,44675
لأفراد عمل فرص بتوفير المؤسسة تلتزم البطالة من للتخفيف المجتمع	62	1,00	5,00	3,4516	1,27623
حالة في المادية المساعدة المؤسسة تقدم ..، الفيضانات كالزلازل الطبيعية الكوارث	62	1,00	5,00	3,3387	1,44793
وتبرعات هبات تقديم في المؤسسة تساهم زواج، حج،) الاجتماعية النشاطات في (...مرضى)	62	1,00	5,00	3,2903	1,47534
D	62	1,00	5,00	2,9806	1,01591
N valide (liste)	62				

متوسط وانحراف محور البعد البيئي

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
أمثل استغلال على المؤسسة تحرص (...الماء الكهرباء)، للموارد	62	1,00	5,00	3,9355	1,23966
احد على قبل من المؤسسة حصلت البيئية الدولية المعايير أو المواصفات	62	1,00	5,00	3,6613	1,40191

إدارة نظام) ببنية ادارة بالمؤسسة يوجد (المؤسسة في البيئة	62	1,00	5,00	3,6129	1,41832
واقامة التشجير في المؤسسة تساهم الخضراء المساحات.	62	1,00	5,00	3,6290	1,53894
مسببات تجنب على المؤسسة تعمل التلوث.	62	1,00	5,00	3,7258	1,49501
E	62	1,00	5,00	3,7129	1,31105
N valide (liste)	62				

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Mohamed. Boudiaf M'sila
Faculté des Sciences Économiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département Sciences de Gestion



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضوع: مساعدة الطلبة لإجراء التبريصات الميدانية لربط الجامعة بالمحيط

في إطار ربط الصلة بين الجامعة و المحيط فإنه يشرفنا نحن رئيس قسم علوم التسيير أن نطلب من سيادتكم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتمكين الطالب(ة) المذكور(ة) أدناه من إجراء تبريص ميداني بمؤسستكم وشكرا.

الطلبة

الطالب(ة): هيدون نجمة تاريخ الازدياد: 1994/05/05 المسيلة
ابن: هيدون السعيد وابن(ة): خريوت عايشة
رقم بطاقة التعريف الوطنية: 33.8.999 الصادرة بتاريخ: 2012/07/23 عن: دائرة المسيلة
مسجل(ة) تحت رقم: M06 / 133507.34.74 السنة: 2016
فرع: لمدار الخصال خلال السنة الجامعية: 2018 / 2019

موضوع البحث

واقف تسيير المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية

اسم المؤسسة المقترحة للتبريص

اسم ولقب الأستاذ(ة) المشرف(ة)

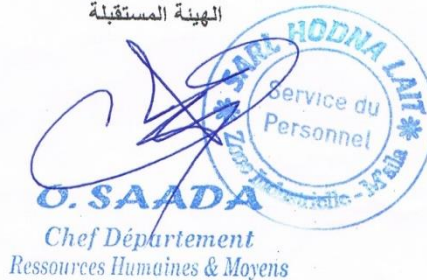
أ. ق. ر. أحمد العظم

المسيلة:

رئيس القسم



الهيئة المستقبلة



الأستاذ المشرف

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة لمعرفة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة حضانة حليب من خلال دراسة كل من فلسفة المسؤولية الاجتماعية و التطبيق الحالي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، معوقات تطبيقها في المؤسسة محل الدراسة.

-أظهرت الدراسة وجود فلسفة مؤيدة لدى المؤسسة واضحة تجاه المسؤولية الاجتماعية ووجدنا أنها تمارسها بشكل عالي و تطبق المؤسسة البعد الاقتصادي و البعد البيئي بمستوى عالي، أما البعد الاجتماعي فمستوى تطبيقه متوسط، وكشفت الدراسة على وجود معوقات تحول دون تطبيق المسؤولية الاجتماعية ولا تعد المصادر المالية أكبر عائق بالمؤسسة محل الدراسة.

-كما كشفت الدراسة عن غياب تأثيرات لمتغيرات: الجنس، التحصيل العلمي، طبيعة الوظيفة، مدة الخبرة على ممارسة المؤسسة محل الدراسة لمسئوليتها الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي، المؤسسة الاقتصادية.

Abstract

The study aimed at highlighting the reality of adopting social responsibility in economic institutions The case study was in Hodna lait institution through study of the philosophy of social responsibility and the current application of the dimensions of social responsibility and the impediments to its application in the institution under study

In the practical party, The study showed a supportive philosophy in the institution and a clear vision towards the corporate social responsibility in the study

The institution applies the economic dimension and the environment dimension at a high level, but the level of implementing the social is still average

The study revealed the existence of obstacles to the application This social responsibility And the financial resources are not the biggest obstacle to the institution that under study

The study also revealed the absence of effects of sex variables , educational attainment , nature of the job , the duration of the experience in The practice of the institution under study for its social responsibility

Keywords : Social responsibility , Economic dimension , Social dimension , Environmental dimension , Economic corporate