



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

شعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الاتصال والعلاقات عامة

واقع ممارسة المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية

على مستوى الجمهور الداخلي.

* دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية "دبش عبد الله" قالمة *

إشراف الأستاذة:

- زبيلة جهيدة.

إعداد الطلبة:

- قشي رحمة نور الهدى.

- عواشري محمد رؤوف.

- بنشعبان سامية

السنة الجامعية: 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

روى الطبراني عن ابن عمر - رضي الله عنهما -، أن رسول الله - صلى الله عليه وسلم - قال:

((إن الله تعالى عبداً اختصهم بعبادته الناس، يفزع الناس إليهم في حوائجهم،

أولئك هم الأمنون من عذاب الله))

إهداء

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي بِنِعْمَتِهِ تَتِمُّ الصَّالِحَاتُ

الكل من فاض قلبها بالحنان وقلوبها بالرحاء ويردها بالعطاء..... امي الغالية.

الكل من هو نصفي اللخر وسندي بهذه الحياة.... اخي الغالي.

الكل من طابت بعثرتهم السنوات وبعونهم هانت الصعوبات... عائلتي

والأصدقائي

الكل ساع لطلب العلم لعل هذا العمل يعينه في سعيه.

الكل هؤلاء جميعا أهدي هذا العمل للمتواضع.

كلمة شكر

وفاء واحترافاً مني بالجهد اللامع الذي لا أشكر كل من ساعدني....

اساتذتي الكرام جميعاً وبصفة خاصة الأستاذة المتسرفة: زبيدة التي لم تبخل علينا بأي نصيحة وتوجيه،
دواء أنسي مسؤولي وعمال مديرية الحماية المدنية لولاية قلمة وعلمي راسم السيد: منايعة عبد
المالك. واتقدح بتكريمي الجزيل لك اساتذتي المقربين في لجنة المناقشة برئاسة والأعضاء القبول طم مناقشة
هذه المنزلة واسأل الله ان يبيهم عني خيراً.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لكل من مد لي يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد في السر
والعلن ولو بكلمة طيبة... فلكم من الله التوفيق ومنا التناء والشكر.

رحمة نور الهدى قسي.

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
09	أصحاب المصالح أو المستفيدون من وجود منظمات الأعمال	01
16	البناء النظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.	02
24	هرم كارول Carroll للمسؤولية الاجتماعية.	03
41	لمحة تخطيطية عامة عن الآيزو 26000.	04
46	شعار الحماية المدنية الجزائرية.	05
46	يمثل مخطط لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.	06
47	يمثل مخطط لمديرية الوقاية بمديرية الحماية المدنية-قلمة.	07
49	يمثل مخطط مديرية الموظفين والتكوين بمديرية الحماية المدنية - ولاية قلمة -.	08
50	يمثل مخطط يمثل مديرية التجهيز والمنشآت لمديرية الحماية المدنية ولاية - قلمة.	09
52	يمثل مخطط يمثل مديرية تنظيم وتخطيط وتنسيق الإسعافات بمديرية الحماية المدنية لولاية - قلمة -.	10
53	يمثل مخطط يمثل مخطط مديرية الحماية المدنية على المستوى الولائي.	11
63	تكرارات استجابات افراد العينة للعبارة الاولى في المحور الاول حول حرص المؤسسة على توفير بيئة عمل مناسبة حرصا منها على ضمان الاستقرار الداخلي للعمال.	12
63	تكرارات استجابات افراد العينة حول تحيز في اختيار الموظفين سواء حسب الجنس او الوساطة او العمر....	13
64	تكرارات استجابات افراد العينة حول الجهود من طرف المؤسسة لفهم حاجات جمهورها الداخلي	14
64	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا كان يتم الإعلان عن مسابقات التوظيف في المؤسسة بشكل علني	15

65	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا كانت تتم المسابقات على أسس علمية وموضوعية	16
67	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا كانت تلتزم المؤسسة بصيانة الحقوق المادية للعمال في إطار قوانينها الداخلية	17
67	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا كان هناك التزام من طرف المؤسسة بقييم العدالة بين الموظفين من حيث الأجور والفرص والتكويينات والترفيعات.	18
68	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا كان يتم إشراك العمال في اتخاذ القرارات الهامة داخل المؤسسة.	19
68	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا كان يتمتع عمال المؤسسة بحرية ممارسة العمل النقابي.	20
69	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا هناك سهولة في الاتصال مع الإدارات العليا وباقي الإدارات للمؤسسة.	21
71	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا كان هناك معايير نزيهة لتقييم أداء العمال في المؤسسة	22
71	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا في حالة الأداء الجيد العامل يتم التواصل معه ويحصل على مكافئة تشجيعية	23
72	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا تحرص المؤسسة على تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل للموظفين سواء من خلال إعلانات او أحد وسائل الاتصال المختلفة.	24
72	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا تلتزم المؤسسة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل اتجاه الموظفين.	25
73	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا تلتزم المؤسسة بخلق التفاعل وروح المشاركة مع شتى مستويات جمهورها الداخلي من خلال وسائل	26
75	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا تعمل المؤسسة على تكوين لجان اجتماعية لتحقيق اتصال مع العمال لوضع برامج فعاليات اجتماعية مختلفة لصالحهم.	27

75	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا توفر المؤسسة للعامل جو من الراحة والمتعة في مكان العمل.	28
76	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا توفر المؤسسة للخدمات للعاملين كالنقل والاطعام.	29
76	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا تلتزم المؤسسة بإحياء بعض المناسبات والفعاليات سواء الخاصة بالمؤسسة أو بالمجتمع.	30
77	تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا توفر المؤسسة للخدمات الصحية من كافة النواحي للعامل	31

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم جدول
56	تصنيف مقياس ليكارت الخماسي.	01
58	يمثل أسماء السادة المحكمين لاستمارة الاستبيان	02
59	يمثل جنس افراد العينة.	03
59	يمثل عمر افراد العينة.	04
60	يمثل نسب وتكرارات مناصب العمل في المؤسسة محل الدراسة.	05
60	يمثل نسب وتكرارات لمتغير الاقدمية في العمل في المؤسسة.	06
61	يمثل نسب وتكرارات مختلف المستويات التعليمية التي تتكون منها عينة البحث.	07
62	يمثل نسب وتكرارات نتائج المحور الأول من استمارة الاستبيان.	08
66	يمثل نسب وتكرارات نتائج المحور الثاني من استمارة الاستبيان.	09
70	يمثل نسب وتكرارات نتائج المحور الثالث من استمارة الاستبيان.	10
74	يمثل نسب وتكرارات نتائج المحور الرابع من استمارة الاستبيان.	11

فهرس المحتويات

أ المقدمة العامة
01	الإطار العام للدراسة
01 الإشكالية
01 التساؤلات
02 اهداف الدراسة
02 أهمية الدراسة
02 أسباب اختيار الموضوع
03 تحديد المفاهيم لدراسة
05 الدراسات السابقة
07 المقاربة النظرية للدراسة
11	الإطار النظري للدراسة
12 الفصل الأول: مدخل للمسؤولية الاجتماعية
12 المبحث الأول: مفاهيم المسؤولية الاجتماعية
15 المبحث الثاني: تطور البناء النظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
16 المبحث الثالث: أسباب تطور المسؤولية الاجتماعية
17 المبحث الرابع: اهداف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
17 المبحث الخامس: أهمية المسؤولية الاجتماعية
18 المبحث السادس: فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية
20 المبحث السابع: مداخل دراسة المسؤولية الاجتماعية
21 الفصل الثاني: اساسيات حول المسؤولية الاجتماعية
22 المبحث الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية
23 المبحث الثاني: ابعاد المسؤولية الاجتماعية
24 المبحث الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية
25 المبحث الرابع: خصائص المسؤولية الاجتماعية
26 المبحث الخامس: عناصر المسؤولية الاجتماعية
27 المبحث السادس: أسس تفعيل نجاح المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
28 المبحث السابع: المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية
29 الفصل الثالث: ممارسات المسؤولية الاجتماعية على المستوى الجمهور الداخلي المؤسسة
30 المبحث الاول: تعريف الجمهور الداخلي للمؤسسات
30 المبحث الثاني: فئات الجمهور الداخلي للمؤسسات
31 المبحث الثالث: أهمية الجمهور الداخلي للمؤسسة

31 المبحث الرابع: مظاهر المسؤولية الاجتماعية تجاه الجمهور الداخلي
32 المطلب الأول مظهر الاستقطاب
32 المطلب الثاني: مظهر المسار الوظيفي
33 المطلب الثالث: مظهر تقييم الأداء
33 المطلب الرابع: مظهر برامج تحسين الحياة المهنية
34 المبحث الخامس: المسؤولية الاجتماعية والعلاقات العامة
36 المبحث السادس: نماذج وتجارب ناجحة في مجال مسؤولية اجتماعية
40 المبحث السابع: المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000
41 المبحث الثامن: كيفية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية
43	الإطار التطبيقي
44 المبحث الاول: الاجراءات المنهجية للدراسة
44 1- مجالات الدراسة
54 2- منهج الدراسة
54 3- مجتمع الدراسة
55 4- عينة الدراسة
55 5- ادوات جمع البيانات
59 المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات
78 5- النتائج العامة للدراسة
80 6 - خاتمة
82 الملاحق

الملخص:

تزايد في السنوات الأخيرة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وشهدت توجه العديد من المؤسسات على اختلاف أنواعها لممارستها مع جماهيرها الداخلية والخارجية، وفي هذه الدراسة نسعى لتسليط الضوء والتوسع في معرفة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية على الجمهور الداخلي وبالتحديد في المؤسسات الجزائرية، وتهدف هذه الدراسة لمعالجة هذا الموضوع نظريا إضافة لإعطاء تصور عن واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية، وقد تم ذلك من خلال دراسة ميدانية على مستوى مديرية الحماية الدنية "دبش عبد الله" بولاية قالمة نموذجاً.

تم التركيز في هذه الدراسة على مدى ممارسة مظاهر المسؤولية الاجتماعية وعناصرها بالمؤسسة محل البحث ولمعرفة ذلك قمنا بتصميم وتوزيع استبيان على الجمهور الداخلي بالمؤسسة، إضافة لاعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الجانبين النظري والتطبيقي، واستخدمت الملاحظة والمقابلة الى جانب الاستبانة كادوات لجمع المعلومات، وتم التوصل من خلال نتائج الدراسة الى ان المؤسسة محل البحث تمارس مظاهر المسؤولية الاجتماعية كالاستقطاب وتقييم أداء العمال وبرامج تحسين الحياة المهنية وغيرها من مظاهر المسؤولية الاجتماعية على جمهورها الداخلي الا انه يتخلله بعض النقص في بعض النقاط لكن يمكن تداركها من خلال بعض التعديلات في برامج المؤسسة المتعلقة بمسؤوليتها الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية:

المسؤولية الاجتماعية، ممارسة، الجمهور الداخلي، المؤسسات الجزائرية.

Summary:

In recent years, there has been an increase of interest in the social responsibility of the institutions, and the tendency of many institutions of all kinds to exercise this social responsibility with their internal and external audiences. In this study, we seek to shed light and expand knowledge on the reality of the exercise of social responsibility to the internal public and specifically in Algerian institutions. This study aims to address this issue theoretically, in addition, it aims to provide a picture of the reality of the exercise of social responsibility in the Algerian institutions, and this was done through a field study at the level of the Department of Civil Protection "Debash Abdullah" in the state of Guelma as model.

In this study, the focus was on the extent to which social responsibility and its components are practiced in the institution in question. To know this, we designed and distributed a questionnaire form to the internal public of the institution. In addition, the analytical descriptive approach was implemented in both the theoretical and practical aspects. Observations and interviews were used as a tool for collecting information. The results of the study indicate that the institution in question practices social responsibility such as polarization, evaluating the performance of workers, programs to improve professional life and other aspects of social responsibility to its internal audience with some shortcomings in some points, which can be remedied through some adjustments in the institution's programs related to its social responsibility.

key words:

Social responsibility, practice, internal public, Algerian institutions.

المقدمة العامة

المقدمة العامة

يعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من المواضيع التي لاقت بالغ الاهتمام في السنوات الأخيرة من جميع الدول والحكومات، واثارت جدلا في كافة الأوساط والمجالات العلمية على غرار مجال الاتصال والعلاقات العامة، كون المسؤولية الاجتماعية ونشاطاتها تندرج ضمن مهام متخصصي هذا المجال فهي نشاط يهدف لتحقيق تواصل فعال بين المؤسسة وجماهيرها وتحتاج الى تخطيط وبرمجة من اجل ممارستها.

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات عنصرا محوريا في شتى المؤسسات على اختلاف طوعها وأهدافها بعد إدراك هذه الأخيرة بأهمية اداءها الاجتماعي الذي يتم من خلاله تقييم مدى التزامها تجاه مجتمع وافراده وبيئته كذلك. وبعد حصول هذه التغيرات الجذرية في نظرة المؤسسات توجب عليها أيضا تغيير أولوياتها وسياساتها وفقا لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ووفق عناصره وابعاده وبالأخص حسب اهتمامات أصحاب المصالح الذين يرتبطون بها ويؤثرون فيها ويتأثرون بها، زيادة عن نشاطات المؤسسة بعد وعيها بفعالية المسؤولية الاجتماعية مع الجماهير الخارجية من خلال الأنشطة الخيرية والاعمال التطوعية والتبرعات ... رات ضرورة عدم اغفال جانب ممارسة المسؤولية الاجتماعية مع الجماهير الداخلية للمؤسسة وعلى اعتبار ان العمال هم المحرك الرئيسي للمؤسسة ووجب وضعهم في مقدمة أولويات برامج وسياسات المؤسسة، حيث يجوز القول ان المؤسسة ان ام تظهر مسؤوليتها الاجتماعية مع جمهورها الداخلي من غير المحتمل ممارستها لهذه الأخيرة مع باقي أصحاب المصالح او اتجاه المجتمع بصفة عامة. وقد اشارت العديد من الدراسات السابقة والبحوث في هذا المجال الى وجود نقص فهم في مظاهر ممارسات المسؤولية الاجتماعية مع العمال.

وبناء على ما سبق جاءت ضرورة التطرق لهذه الدراسة التي سنحاول من خلالها رصد مظاهر ممارسة المسؤولية الاجتماعية على مستوى الجمهور الداخلي للمؤسسات الجزائرية وذلك من خلال دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بولاية قالة انموذجا.

وللوصول الى اهداف هذه الدراسة تم تقسيمها الى:

أولا إطار منهجي او إطار عام للدراسة لتحديد لموضوع الدراسة من خلال ضبط للإشكالية وتساؤلات الدراسة، وكذا تحديد لأهميتها وذكر لأسباب اختيار الموضوع وضبط لأهداف البحث مع عرض لدراسات سابقة وعرض للمقاربة النظرية للدراسة.

ثانيا الإطار النظري للدراسة الذي تكون من ثلاثة فصول الهدف منه الاطلاع على ما كتب حول الموضوع من كتب ودراسات وادبيات.

الفصل الأول عنون ب مدخل للمسؤولية الاجتماعية وتكون من سبعة (07) مباحث تم التطرق فيه لتعريفات متنوعة حول المسؤولية الاجتماعية وتطورها التاريخي زيادة عن اهداف وأهمية المسؤولية الاجتماعية وعناوين أخرى مرتبطة.

الفصل الثاني كان بعنوان اساسيات حول المسؤولية الاجتماعية واحتوى سبعة (07) مباحث هو الاخر من بينها مبادئ وابعاد ومجالات وخصائص المسؤولية الاجتماعية وعناصر أخرى حول الموضوع.

الفصل الثالث جاء تحت عنوان ممارسات المسؤولية الاجتماعية على المستوى الجمهور الداخلي المؤسسة وتضمن ثمانية (08) مباحث. تم التطرق في هذا الفصل لتعريف للجمهور الداخلي للمؤسسات وفئاته تم مظاهر المسؤولية الاجتماعية الممارسة اتجاهه، تم تناولنا علاقة المسؤولية الاجتماعية بالعلاقات العامة، زيادة عن نماذج ناجحة في مجال المسؤولية الاجتماعية وتحدثنا أيضا على المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية وأخيرا عنصر كيفية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

ثالثا الإطار التطبيقي للدراسة، تم في هذا القسم شرح الإجراءات المنهجية المتبعة في اعداد الدراسة من خلال تحديد منهج الدراسة واطره المكانية والزمانية والبشرية، وأيضا التعريف بمؤسسة البحث، وكذا تحديد العينة ومجتمع الدراسة وتقديم لأدوات جمع البيانات المعتمدة، بعدها تم عرض تحليل وتفسير البيانات، انتهاء بعرض النتائج العامة للدراسة وخاتمة عامة.

الإطار العام للدراسة

الإشكالية

تشهد المؤسسات بشتى اصنافها (اقتصادية، تجارية، خدماتية، خاصة او حكومية) حراكا ملحوظا نحو محاولة تبني المجتمع وحاجاته لتحقيق انصهار بين أهداف المؤسسة واهداف إنسانية مستوحاة من القيم الثقافية والأخلاقية وهوية المجتمع الذي تنتمي اليه، وذلك بعد تيقنها ان تبني المشكلات الاجتماعية ومحاولة مواجهتها لا يقتصر على الحكومة ومجهوداتها فحسب. لا شك ان هذا الوعي الحاصل في المؤسسات من حيث مشاركتها بالقضايا التي تخص بناء المجتمع سواء اكانت اقتصادية او اجتماعية او ثقافية او حتى السياسية، تعد مؤشرا على مدى الانتماء والولاء لهذا المجتمع، ومن خلال تحملهم المسؤولية التي تقع على عاتقهم كشركاء و كلبنة في المجتمع، إضافة لكون هذا التغيير يشكل مدخلا جديدا لخلق فرص جديدة للمؤسسة كذلك.

وقد سميت هذه الممارسات التي تقوم بها المؤسسات للفائدة العامة للمجتمع «بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات» وهي نشاط طوعي غير الزامي لمعالجة القضايا المجتمعية وقضايا التنمية الرئيسية التي تعد من الأسس الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية، وتختلف ابعاد المسؤولية الاجتماعية من: بعد انساني الى بعد أخلاقي، بعد قانوني وبعد اقتصادي. وتأثر بنشاطاتها على البيئة، والمستهلكين، والمتعاملين معها ومختلف شركائها إضافة للعاملين بها. وفي ظل اختلاف الفئات التي تلامس أطراف المسؤولية الاجتماعية ارتئينا ان نركز في دراستنا على فئة العاملين بالمؤسسة اي جمهورها الداخلي، الذي شهد مؤخرا اهتماما وتوجها كبيرا نحو تفعيله والعمل على تحسين مستواه كون هذا الاخير بإجماع جميع ذوي الاختصاص هو العنصر المحوري وركيزة تقوم عليها المؤسسة ككل ويرتبط به نجاحها او فشلها.

وعلى غرار المؤسسات العالمية اهتمت المؤسسات الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية لمؤسساتها أيضا، وفي دراستنا هذه التي تهدف لدراسة واقع المسؤولية الاجتماعية على مستوى الجمهور الداخلي في مؤسساتنا سنحاول معرفة مدى ممارستها للنشاطات المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية مع جمهورها الداخلي وما مظاهر تلك الممارسة، ولهذا العرض ارتئينا ان نتخذ مؤسسة الحماية المدنية كنموذج كونها مؤسسة ذات طابع حكومي خدماتي يتلاءم وطبيعة الموضوع. وبناء على ما سبق يمكننا حصر مشكلة دراستنا في الصياغة التالية لتساؤلنا الرئيسي:

– ما هو واقع ممارسة المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية على مستوى جمهورها الداخلي؟
التساؤلات الفرعية:

- ماهي ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على مستوى مظهر الاستقطاب؟
- ماهي ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عبر المسار الوظيفي للعاملين؟
- ماهي مظاهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في تقييم أداء العمال؟
- ماهي مظاهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في برامج تحسين الحياة المهنية للجمهور الداخلي؟

اهداف الدراسة:

- معالجة الموضوع نظريا والتعرف على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومظاهرها.
- إعطاء تصور عن واقع ممارسة نشاط المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية من خلال المؤسسة المبحوثة.
- السعي لمعرفة آثار الالتزام بتطبيق عناصر المسؤولية الاجتماعية على المؤسسات.
- افادة البحث العلمي وتقديم توصيات للمؤسسات المتوجهة نحو تطبيق المسؤولية الاجتماعية حديثا كمرجع مساعد لها.

- التعرف على اهمية المسؤولية الاجتماعية والتأكد من دافعيته لتحسين اداء العمال بصفة خاصة على مستوى الجمهور الداخلي للمؤسسة.

أهمية الدراسة.

تنبع أهمية هذه الدراسة كونها إطار شامل لمعرفة مدى تطبيق هذه المؤسسات لمفهوم مسؤولية الاجتماعية على مستوى الداخلي للمؤسسات، وتتلخص أهميتها في النقاط التالية:

- 1/ أهمية دراستنا من أهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المتزايدة التركيز عليه مؤخرا.
- 2/ الأهمية الملحة لدور الجمهور الداخلي في المؤسسات وضرورة توفير بيئة عمل ملائمة.
- 3/ أهمية البحث الاكاديمية وقله البحوث المتناولة لجانب المسؤولية الاجتماعية مع الجمهور الداخلي.
- 4/ أهمية الدراسة من أهمية البيانات المجمع من المراجع والمواد العلمية والمعلومات المستقاة من الدراسة الميدانية.

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- الاهتمام الشخصي بموضوع البحث وحب التطلع لمعرفة سبل تحسين العمل في المؤسسات مما يساعد في التعمق في مجال التخصص.
- توافق خصائص وطبيعة التخصص مع موضوع البحث.
- حداثة موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وخاصة المؤسسات الوطنية ولهذا فهو يحتاج لدراسة وتوضيح.
- الاتجاه المتزايد للمؤسسات نحو تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية وتزايد الاقبال على ممارسته.
- توضيح المفاهيم الاساسية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الجمهور الداخلي وتوضيح أهميته.

تحديد مفاهيم الدراسة

ممارسة

هي طريقة للعمل أو طريقة يجب أن يتم بها العمل. والممارسات يمكن أن تشمل الأنشطة، والعمليات، والوظائف، والمواصفات القياسية، والإرشادات.¹

المسؤولية:

تحمل الشخص نتيجة التزاماته وقراراته واختياراته العلمية من الناحية الإيجابية والسلبية أمام الله في الدرجة الأولى، وأمام ضميره في الدرجة الثانية، وأمام المجتمع في الدرجة الثالثة.²

المسؤولية الاجتماعية:

تعريف فيليب كوتلر ونانسي لي (Philip Kotler & Nancy Lee): المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي: "التزام بتحسين رفاهية المجتمع من خلال ممارسات أعمال اختيارية تقديرية ومساهمات بالموارد المؤسسية". لقد ركز هذا التعريف على كون مسؤولية المؤسسة تتمثل في تحسين نوعيه الحياة عن طريق الإسهامات والمبادرات الطوعية لخدمة المجتمع وضمن رفاهيته.³

المؤسسات:

يعرف ناصر دادي عدون المؤسسة على أنها: "كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل مالياً، في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معاً (إنتاج + تبادل)، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه، وتبعاً لحجم ونوع نشاطه"⁴

تعريف الجمهور الداخلي: هو الجمهور الذي يتكون من جميع الأفراد الذين يعملون داخل المؤسسة من فنيين وإداريين وعمال، وقد يمتد هذا الوصف ليشمل فئة أخرى من غير العاملين بالمؤسسة من مؤسسين ومساهمين، وقد يتسع أيضاً في بعض المؤسسات ذات الطبيعة الخاصة مثل جمهور الطلاب في المدارس والجامعات أو المرضى في المستشفيات أو السياح في الفنادق... الخ.⁵

¹ موقع المعاني الجامع معجم عربي عربي، <https://www.almaany.com/>

² سجاد احمد بن محمد افضل تعريف المسؤولية شبكة الالوكة الشرعية، تاريخ الإضافة: 2015/1/29

<https://www.alukah.net/sharia/0/81902>

³ فضيل غزال. مساهمة تبنى المسؤولية الاجتماعية في تفعيل إستراتيجية العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية. مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير. استراتيجية التسويق. جامعة محمد بوضياف. المسيلة. الجزائر. 2017/2016. ص16.

⁴ ناصر دادي عدون. اقتصاد المؤسسة. دار الحمدي العامة. 1998. ص 11

⁵ http://3alagat.blogspot.com/2014/06/blog-post_30.html

مصطلحات مشابهة للمسؤولية الاجتماعية.

الكفاءة الاجتماعية:

واقع إن المؤسسات تقوم بصنع منتجاتها بطريقة اجتماعية مسؤولة وتزداد الكفاءة الاجتماعية عندما تزداد التأثيرات الايجابية وتقل التأثيرات السلبية لنشاطات الشركة على الموظفين والمجتمع¹.

المواطنة المؤسسية:²

هو الالتزام بالسلوكيات الأخلاقية في استراتيجية المؤسسات عملياتها وثقفتها وهي تعني أيضا إدارة العلاقة بين المؤسسة والمجتمع الذي يستضيفها على كل المستويات.

الاستدامة المؤسسية:

مواءمة منتجات وخدمات المؤسسة مع توقعات الأطراف ذات العلاقة والمعنيين مما يعزز القيم الاجتماعية والبيئية والاقتصادية³.

أخلاقيات العمل:

مجموعة من الأدوات ونظم الإدارة تساعد في خلق إطار لقيم الشركة ومواءمة أفعال الموظفين مع هذه القيم لمنع وكشف سوء السلوك⁴.

مواطنة الشركات أو المواطنة الصالحة للشركات:

يرتبط مفهوم مواطنة الشركات بالعديد من القضايا ومع ذلك فالشركات الصالحة تعني قبل أي شيء ببناء هياكل داخلية وخارجية تكافئ السلوك الحسن وتعاقب السلوك الذي ينطوي على إهمال ويستنتج من التعريف إن الشركات لا تعمل في فراغ بل تعمل في بيئات يجب أن تقوم بحمايتها وتقديم العون لها وتطويرها لذا فان مواطنة الشركات مفهوم يتعلق بالزام الشركات بحماية حقوق الإنسان. و حتى تكون الشركة مواطنا صالحا عليها إن تسعى إلى تحقيق ليس فقط المصلحة المالية لحملة الأسهم بل مصالح كافة أصحاب المنفعة الآخرين مستهلكين موظفين والبيئة التي تعمل فيها غير إن الأمر لا يتوقف عند كونه مجرد مشاركة في الأعمال الخيرية فلكي تكون الشركة مسئولا اجتماعيا فان الأمر يعني ما هو ابعد من تقديم التبرعات إذ يعني أيضا المشاركة الفعالة في البرامج التعليمية والالتزام بحماية البيئة⁵.

¹ غرفة دبي قاموس مصطلحات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والاستدامة, <https://www.dubaichamber.com>

² المرجع نفسه.

³ المرجع نفسه.

⁴ المرجع نفسه.

⁵ مركز المشروعات الدولية الخاصة، مواطنة الشركات مفهوم المواطنة وتطبيقاته في مجال الاعمال، القاهرة، مصر، ص 08.

الدراسات السابقة :

سنتناول بعض الدراسات التي تعرضت موضوع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات

1-الدراسة الأولى: للباحثة ضيافي نوال تحت عنوان "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية"، وهي مذكرة تخرج ماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية 2010. هدفت الدراسة إلى عرض أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأهمية الالتزام بها والتعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة الجزائرية، فطرحت الباحثة الإشكالية التالية: " كيف يمكن للمؤسسة أن تكون مسؤولة اجتماعيا عن مواردها البشرية؟"، وكانت دراستها الميدانية بمؤسسة شي على للأنايب CHI ALI TUBES باستخدام العينة القصدية لدراسة مجتمع البحث عن طريق استمارة الاستبيان كأداة للدراسة واتباع المنهج الوصفي التحليلي. وانتهت الباحثة بمجموعة من النتائج منها:

-المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية يجب أن تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام والإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة مع عمالها.

- تأكيد ضرورة تحقق الرفاهية للمجتمع عامة وللعمال خاصة.

2 -الدراسة الثانية: للباحث بوبكر محمد الحسن بعنوان "دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة" وهي مذكرة تخرج ماستر تخصص التسيير الإستراتيجي 2014/2013، وقد هدفت لمعرفة أهمية المسؤولية الاجتماعية كأداة تقييمية، حيث طرح الباحث الإشكالية التالية: "ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة؟"، فقام الباحث بإجراء دراسة حالة لمؤسسة نفضال وحدة باتنة، حيث استخدم العينة القصدية لدراسة مجتمع البحث عن طريق أداة إستمارة الإستبيان باتباع منهج وصفي تحليلي. وقد تمثلت نتائج الدراسة منها ما يخدم دراستنا :

-المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة اتجاه أصحاب المصالح.

- إن تطبيق المسؤولية الاجتماعية يساعد على تحسين أداء المنظمة.

3 -الدراسة الثالثة: الباحث خالد قاشي والتي كانت تحت عنوان "واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية في ظل الحوكمة المؤسسية" مجلة الباحث، العدد 2017/17، هدفت هذه الدراسة للتعرف على المستوى الذي وصلت إليه المؤسسات الجزائرية في بناء مسؤوليتها الاجتماعية، ومدى التزامها به. وقد طرح الباحث الإشكالية التالية: "ما هو واقع التزام المؤسسات الصناعية الغذائية في الجزائر بأبعاد المسؤولية الاجتماعية في ظل تطبيق قانون الحوكمة؟"، فقام الباحث بإجراء دراسة مقارنة بين 10 مؤسسات باتباع أسلوب العينة المسيرة بواسطة الاستبانة ومن نتائج هذه الدراسة:

-وجود مستوى مرتفع للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية المبحوثة.

- وجود مستوى مرتفع للمسؤولية اتجاه أخلاقيات الأعمال.

4- الدراسة الرابعة: كانت عبارة عن مداخلة في المنتدى العلمي الدولي حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة للأستاذتين ميرة سلامي وسيقرة رفيقة، حيث كانت المداخلة بعنوان "أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهدفت إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية وأثر تطبيقها على الموارد البشرية والتعرف على واقعها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. فطرحتا الأستاذتان إشكالية "كيف يؤثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟"، فقامتا بإجراء دراسة مقارنة بين مؤسستي (اليف ترين) و(الضياء وليند غاز) باستعمال العينة القصدية، وأداة الإستبانة واتباع المنهج الوصفي التحليلي.

-نتائج الدراسة:

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغيرات مستقلة.

أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمتغير تابع، إضافة للتأثير الكبير للتكوين والتطوير ومنصب الأجرور والمكافآت في أداء الموارد البشرية.

5- الدراسة الخامسة: بعنوان "أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات" لمجلة إقتصاد المال والأعمال بتاريخ جوان 2018 التي هدفت لتوضيح ماهية المسؤولية الاجتماعية ومبادئها وأبعادها، إضافة للتعرف على أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة في المؤسسات محل الدراسة، وللوصول إلى هذه الأهداف تم طرح الإشكال التالي: "ما هي برامج المسؤولية الاجتماعية الممارسة من قبل منظمات الأعمال اتجاه الموارد البشرية؟"، فقام الباحثون بدراسة حالة لثلاث شركات عربية، شركة قطر للبيروكيمياويات، بنك الإمارات دبي الوطني، وشركة سوناطراك الجزائرية، باستعمال العينة القصدية واتباع المنهج الوصفي التحليلي.

-نتائج الدراسة:

تشكل الموارد البشرية طرفا مستفيدا من الأطراف التي تتوجه المؤسسات لها ببرامج المسؤولية الاجتماعية، وتختلف أشكال المسؤولية الاجتماعية المنتهجة نحوهم.

- بالرجوع للدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها نتيين ان اغليبتها تتمحور في الجانب النظري حول موضوع دراستنا حيث شملت جميع عناصر التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، إضافة لتركيزها بطريقة مباشرة لعلاقة المسؤولية الاجتماعية والجمهور الداخلي او الموارد البشرية للمؤسسات والذي ترتبط به دراستنا مع هذه الدراسات السابقة ، إضافة الى ذلك وبمراجعتها نجد انها تتفق مع دراستنا في الجانب التطبيقي

من خلال أسلوب دراسة العينة والمنهج المتبع، وتعتبر الإضافة في دراستنا هي تسليط الضوء على المؤسسة الجزائرية وعلاقتها مع ممارسة المسؤولية الاجتماعية مع جمهورها الداخلي .

المقاربة النظرية:

1/ نظرية أصحاب المصلحة:

نظرية أصحاب المصلحة هي ترجمة لنظرية أصحاب المصلحة الأنجلوسكسونية. يجد العديد من المؤلفين الفرنسيين أن ترجمة "stakeholder" من قبل "صاحب المصلحة" ليست دقيقة للغاية ولا تعكس المعنى الحقيقي للمصطلح. حرفياً، يعني صاحب المصلحة "الشخص الذي لديه مصلحة في العمل". ظهرت هذه النظرية في عام 1984 مع تعريف فريمان صاحب المصلحة بأنه "أي مجموعة من الأفراد أو أي فرد يمكن أن يؤثر أو يتأثر بتحقيق الأهداف التنظيمية". إنه إعادة صياغة لطبيعة العمل للنظر في أصحاب المصالح الخارجية، بما يتجاوز المجال التقليدي للمساهمين، أي العملاء والموظفين والموردين، يجب على الشركات، في هذا المنظور، إدارة مصالح مختلف أصحاب المصلحة بطريقة مسؤولة، دون اعتبار للحدود بينهم ورعاية أصحاب المصلحة "الصامتين" مثل المجتمعات المحلية والبيئة. يمكن أن ترتبط نظرية أصحاب المصلحة بنظرية الوكالة أو نظرية تكلفة المعاملات؛ طالما كان وجود عقد بين الشركة وأصحاب المصلحة (بغض النظر عن البيئة بشكل واضح) أمر ضروري. المنظمة في تيارات الفكر الحديثة هذه هي مزيج من العقود وعلاقات التبادل. لكن بفعالية، تمتلك المؤسسة أكثر من مجرد معاملات وعقود مع أصحاب المصلحة، ولديها علاقات معهم، وبقاء هذه العلاقات هو ما يضمن نجاح المؤسسة وبقائها على المدى الطويل. يجد إيمانويل دونتينويل (2005) أن نظرية أصحاب المصلحة يمكن أن تحدث تجديدًا في طريقة فهم إدارة المؤسسة. بالنسبة إلى Dontenwill، ليس تحديد أصحاب المصلحة هو الذي سيكون أصلًا في هذه النظرية، بل إن إدارة الأخيرة هي التي تصل إلى حد إشراكهم في الخيارات الاستراتيجية للمؤسسة. وبذلك تصبح المؤسسة "مكانًا للوساطة" بين المصالح المتضاربة الناشئة عن مختلف أصحاب المصلحة، ويمكن أن تربط المصالح الإنسانية بشكل خاص مع احتياجات البيئة. بالنسبة لكورين غندرون وجاك إيغالين وكريستيان بوريون (2008)، أنتجت نظرية أصحاب المصلحة مفهوم "الحساسية الاجتماعية" لتحل محل مفهوم "المسؤولية الاجتماعية". في الحساسية الاجتماعية، يتعلق الأمر بفهم توقعات ومطالب أصحاب المصلحة من أجل توقعها أو تجنبها. يعتقد السيد جينسين أن المؤسسة لا يمكنها زيادة قيمتها إلى الحد الأقصى إذا تم تجاهل أو إساءة معاملة أحد أصحاب المصلحة، كما هو مهم. وإذا حدث ذلك، يمكن للمؤسسة ضمان تعظيم قيمتها على المدى الطويل. إن المديرين ليسوا وكلاء للمساهمين، إنهم منشئو العلاقات بين مختلف أصحاب المصلحة. نظرية أصحاب المصلحة هي عملية لا مفر منها في تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات¹

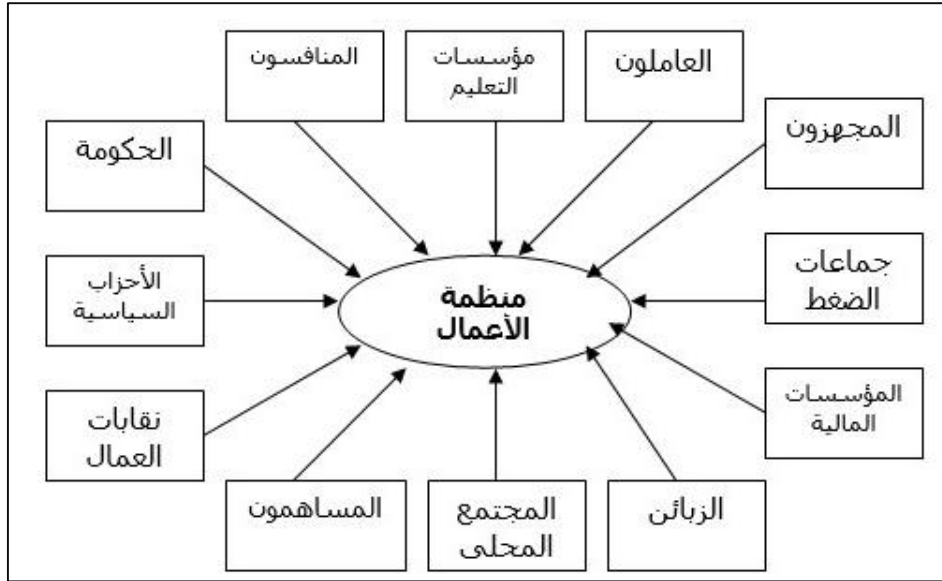
المسؤولية الاجتماعية تجاه أهم أصحاب المصلحة:

¹ Jalila BOUANANI EL IDRISSE. La responsabilité sociale des entreprises au Maroc : Vers une application des critères extra-financiers. Université cadi ayyad Département des Sciences de Gestion. Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales Marrakech.p09.

يجب أن تلتزم المؤسسات بممارسة عدد من المسؤوليات الاجتماعية تجاه كل أصحاب المصلحة، خصوصاً الذين تربطهم بها مصالح مباشرة ويؤثرون ويتأثرون بنشاطاتها، فيما يلي نذكر بعض الأبعاد التي يجب أن تشملها الممارسات المستولة للمؤسسات.

1. المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي: يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة لمنظمات الأعمال شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة، والتي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الرياضية والترفيهية، احترام العادات والتقاليد، دعم مؤسسات المجتمع المدني، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة، الدعم المتواصل للمراكز الصحية والعلمية، رعاية الأعمال الخيرية.
2. المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن: تتمثل في تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة، الإعلان الصادق، وتقديم منتجات صديقة وآمنة، تقديم إرشادات واضحة بشأن المنتج واستخداماته، التزام المنظمات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع، والالتزام بالتطوير المستمر للمنتجات، والالتزام بعدم خرق قاعد العمل مثل الاحتكار.
3. المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة: حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المنظمة، المساهمة في حملات حماية البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية، تبني سياسة بيئية رشيدة.
4. المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين: تعظيم قيمة السهم وتحقيق أقصى ربح ممكن، حماية أصول المنظمة، الحق في الحصول على المعلومات الكافية عن أداء المنظمة، التعامل العادل مع المساهمين من دون أي تمييز، إشراك المساهمين في القرارات الهامة للمنظمة.
5. المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين: وتتضمن احترام قوانين العمل، وضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، وحقوقه النقابية، وإشراكه في اتخاذ القرارات، تحقيق الأمن الوظيفي والأمن من حوادث العمل، وسيأتي التفصيل في هذا العنصر في المبحث الموالي.¹

¹ طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، عمان الطبعة الثانية، 2008، ص:95.

الشكل رقم 01: أصحاب المصالح أو المستفيدون من وجود منظمات الأعمال¹

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، عمان الطبعة الثانية، 2008، ص:95.

نظرية المسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية للصحافة تعني الاهتمام بمصالح العام ويحددها آخرون بانها الاهتمام بحاجات المجتمع والعمل على سعادته. بمعنى ان تتصف الصحافة بشداد الرأي والدقة والعدل والاعتماد على مراعاة النواحي الاخلاقية. وترى نظرية المسؤولية الاجتماعية بضرورة ان تقوم وسائل الاعلام بتحمل مسؤولياتها تجاه المجتمع جميعا ولا ليس تجاه الحكومات والدول وسياستها فقط كما ترى النظريات السابقة مثل نظرية السلطة والنظرية الاشتراكية وتعد النظرية المسؤولية الاجتماعية نمجا مستقلا ووسطا بين النظرية الشمولية والنظرية الليبرالية تؤمن هذي النظرية ان العمل الاعلامي لا بد ان يخضع الى سياسة واضحة ومحددة تكون خطته في ضوء ذلك مدروسة هادفة وتنسجم مع الهدف الذي ترسمه البلدان المعنية بهذه النظرية ومعظم البلدان النامية وغيرها تتهج حاليا هذا التوجه حتى عدد من البلدان الاوروبية.

ولما كانت بعض النظريات تحمل السياقة الثقافية والاجتماعية التي يوجد فيها الجمهور والمرتبطة بالفضاء المجتمعي المحلية اذ ان الافراد والجماعات يميلون الى اعطاء الاهمية للمحتوى الاعلامي المتعلق بالمحيط القريب المؤلف لديهم التي تخضع للقيم الاجتماعية والروحية السائدة، فمن هنا فان مناهج الابحاث والدراسات الموضوعية المعتمد عليها تأخذ بعين الاعتبار ظروف البيئة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وخاصة ظروف المكان والزمان لكل جمهور. وتكتسب النظرية اهميتها في الوقت الحالي لأسباب متعددة اولها ان تعني بالسياق او بالبيئة الاجتماعية المحيطة وتأخذها في الاعتبار اثناء ممارسة العمل سواء كان ذلك في الاعلام او في العلاقات العامة او في اعمال المؤسسات

¹ طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، المرجع السابق. ص:95

، ذلك انما تنادي ان لا يقتصر عمل المؤسسات والمؤسسات الاعلامية وغيرها من المؤسسات على هدف تحقيق الارباح للمالكين والمساهمين فحسب لكنها تشدد على الجوانب الاخلاقية في ممارسة العمل ان السبب الثاني المهم الذي يكسب النظرية اهمية كبيرة فهو اعتاؤها بعملية التنمية للمجتمع عموما فهي تؤمن ان استمرار اعمال المؤسسة وتحقيق ارباح لها لا بد له من تنمية للمجتمعات المحيطة التي تعمل بها وحتى للبيئة الطبيعية التي تعيش بها او يعيش بها عملاؤها وغيرهم من افراد المجتمع فقد اصبح المؤسسات محورا في عملية التنمية هو ما أثبتته النجاحات التي تحققتها الاقتصاديات المتقدمة في هذا المجال وقد ادركت مؤسسات انما غير معزولة عن المجتمع تنبعت الى ضرورة توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الانتاجية، مثل هموم المجتمع والبيئة والى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الاضلاع الثلاثة التي عرفها مجلس الاعمال العالمي لتنمية المستدامة وهي النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة¹.

وقد اكد باحثون اعلاميون-على مدى عقود- مثل شيللر schiller وروجرز rogers على مركزية الاعلام في عملية التنمية ولكن بحوثهم كانت لها اثر محدود خارج حقل الاعلام

¹فارس نبيل عجيلات. المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركات الاتصالات الأردنية -دراسة حالة شركة الاتصالات الأردنية- كلية الاعلام. جامعة الشرق الأوسط. 2012/2011. ص17.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول:

مدخل للمسؤولية

الاجتماعية

الفصل الأول: مدخل للمسؤولية الاجتماعية.

المبحث الأول: مفاهيم المسؤولية الاجتماعية:

- على الرغم من عدم وجود تعريف عالمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، إلا أنه يشير عموماً إلى الممارسات التجارية الشفافة التي تستند إلى القيم الأخلاقية والامتثال للمتطلبات القانونية واحترام الأفراد والمجتمعات والبيئة. يمثل الأشخاص أصحاب المصلحة في المؤسسة على النحو التالي: موظفيها وعملائها وشركائها التجاريين والمستثمرين والموردين والبائعين والحكومة والمجتمع. على نحو متزايد، يتوقع أصحاب المصلحة أن المؤسسات يجب أن تكون أكثر مسؤولية بيئياً واجتماعياً في إدارة أعمالهم. في مجتمع الأعمال، يشار إلى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بدلاً من ذلك باسم "مواطنة الشركات أو المؤسسات"، مما يعني في الأساس أن المؤسسة يجب أن تكون "جاراً جيداً" في مجتمعها المضيف.¹

● بداية سنذكر مفاهيم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات لدى بعض المتخصصين والأكاديميين والذي لاحظنا حدوث تفاوت من تعريف الى اخر:

- 1 - فرنسيس سيتون (frances X.sutton) في بحثه سنة 1956، أشار إلى كون المسؤولية الاجتماعية تظهر في المؤسسات من خلال موازنة إدارة المؤسسات فيما بين عدد من العناصر المتفاعلة معها والتي يكون لها تأثير كبير في مساعدة المسيرين على تقديم المزيد من المنافع العامة نحو كل المجتمع²
- 2- اورد كيث (Keith) تعريفا يرى فيه ان فكرة المسؤولية الاجتماعية تركز على التزام متخذي القرارات بالقيام بنشاطات من شأنها حماية و تحسين المجتمع بشكل عام بالإضافة الى التنمية و حماية مصالحهم الشخصية.³
- 3 - يرى كارول (Carrol) أن المسؤولية الاجتماعية الكلية للمؤسسة تشمل على مستويات أربعة هي: أولاً كفاءة الأداء الاقتصادي، فيجب أن تعمل المؤسسة على إنتاج السلع والخدمات بفعالية ونجاح وأن تسعى لتحقيق مستويات الأرباح المطلوبة، تانياً يجب أن يتم ذلك في ضوء الالتزام بالقوانين والتشريعات التي تعمل المؤسسة في ظلها، وثالثاً ينتظر المجتمع من المؤسسة أن تهتم بالمسؤوليات الأخلاقية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، إذ يجب مراعاة العدالة والأمانة في معاملاتها مع العاملين بها والمتعاملين معها، أما رابعاً المسؤولية التطوعية التقديرية (وتسمى أيضاً المسؤولية الخيرة) فترجع إلى مدى شعور وتقدير المؤسسة لمتطلبات بيئتها والعمل على المشاركة فيها، كإعداد برامج تدريب المعوقين وإتاحة فرص العمالة وتمويل البرامج الخيرية وغيرها.⁴

¹ U.S. Agency for International Development (USAID) and Catalyst Consortium. WHAT IS CSR? Washington, DC 20036. JULY 2002.

² تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، 2001، ص27.

³ كامل محمد المغربي، اصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثه وتحديات القرن الواحد والعشرين دار الفكر، 2007، ص511.

⁴ مقدم وهيبه. سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية). مداخلة في الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة يومي 13/14 ديسمبر 2011. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة شلف. الجزائر. ص04.

4- في واحد من أكثر التعريفات إجمالاً لموضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، تقول Jupiter Asset Management: "إدارة وتشغيل المؤسسة بطريقة مسؤولة بهدف تعظيم الأثر الإيجابي وتقليل أي تأثير سلبي في البيئة، والمجتمع والاقتصاد الوطني".¹

5 - أشار «روبين» (Robbins) سنة 1999 إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات «تستند إلى اعتبارات أخلاقية تركز على الأهداف على نحو التزامات بعيدة الأمد آخذة في الاعتبار مبادرات المؤسسات للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع». ²

6 - ويعرفها "الرمضي بن قاعد الصقري" بأنها: منظومة العمل الأخلاقي التي تراعي عناصر التنمية المستدامة سواء فيما يتعلق بالمعايير البيئية او المعايير الاقتصادية او الأخلاقية او الاجتماعية.³

7 - عرفها (Holmes) هي التزام على المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها.⁴

● وسنذكر بعض مفاهيم المسؤولية الاجتماعية لدى بعض المؤسسات الدولية:

1 - المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة: عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية على أنها الالتزام المستمر من قبل المؤسسات بالتصرف أخلاقياً والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع ككل.⁵ ويرى كذلك أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرهم فضلاً عن المجتمعات المحلية والمجتمع عام.⁶

2 - عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.⁷

¹ المسؤولية الاجتماعية للشركات التعريف العلمي، صحيفة الاقتصادية السعودية، المركز الدولي للأبحاث والدراسات /مداد/. 18 يونيو 2011.

² براق محمد وموساوي ياقوت، المسؤولية الاجتماعية في إطار حوكمة الشركات، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، ص258.

³ الرمضي بن قاعد الصقري، الشبكة السعودية للمسؤولية الاجتماعية، برنامج بانوراما، يوليو 2018، <https://www.csrna.net/post/1218.2018>

⁴ عزاوي عمر واخرون، دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، ص04.

⁵ المركز الدولي للأبحاث والدراسات مداد، دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية - المنطقة الشرقية-، مجلس المنطقة الشرقية للمسؤولية الاجتماعية، المملكة العربية السعودية، 2017، تاريخ الزيارة 2019/03/30 الساعة 15.30، ص15.

⁶ المرجع نفسه، ص05.

⁷ منظمة العمل العربية، المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص البند الثامن، مؤتمر العمل العربي الدورة الخامسة والاربعون 8-15 ابريل / نيسان 2018 القاهرة، ص09.

3 - عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تنطوع المؤسسات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، أي مبادرات حسنة دون إجراءات ملزمة قانونيا.¹

4 - تعرّف المفوضية الأوروبية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنها "الاندماج الطوعي من جانب المؤسسات للاهتمامات الاجتماعية والبيئية في أنشطتها التجارية وعلاقتها ومع أصحاب المصلحة".²

5 - المنظمة العالمية للمعايرة ISO عرفت على أنها "مسؤولية المنظمة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع فضلا عن الأخذ بين الاعتبار توقعات المساهمين"³

6 - منظمة الأمم المتحدة تعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها: "تحلي منظمات الأعمال بروح المواطنة الصالحة عن طريق اعتناق واستصدار عدد من القيم المتفق عليها عالميا في ممارسات منظمات الأعمال في دعم السياسات الملائمة للمجتمع".⁴

● تعريف اجرائي:

يمكن ان نصل من خلال جميع هذه التعريفات السابقة الى تعريف اجرائي للمسؤولية الاجتماعية: هي ثقافة الالتزام بالمسؤولية ضمن أساسيات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات، من خلال ما تقدمه من برامج وخدمات في سبيل تحقيق التنمية المستدامة بإبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والقانونية، وتكون هذه المسؤولية اتجاه جمهورها الداخلي أي العاملين بها وجمهورها الخارجي. بمختلف أصنافه ومختلف العلاقات التي تربطه معها، كل ذلك دون ان تكون لها اهداف مادية.

¹ منظمة العمل العربية. المرجع السابق. ص10.

² Jalila BOUANANI EL IDRISSE. La responsabilité sociale des entreprises au Maroc : Vers une application des critères extra-financ. Université cadi ayyad. Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales Marrakech. Laboratoire de recherche: L-Qualimat. Maroc.page03

³ زرواط فاطمة الزهراء، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ميزة إستراتيجية على العمليات التسويقية- دراسة حالة مؤسسة ORSIM لإنتاج اللوالب والباغي والصنابير ولواحقها بوادي ارهيو بغليزان، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد 16، جامعة البليدة 02، 2017، ص149.

⁴ منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير المؤسسات على المجتمع، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، جنيف سويسرا، 29، ص2003

المبحث الثاني: تطور البناء النظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

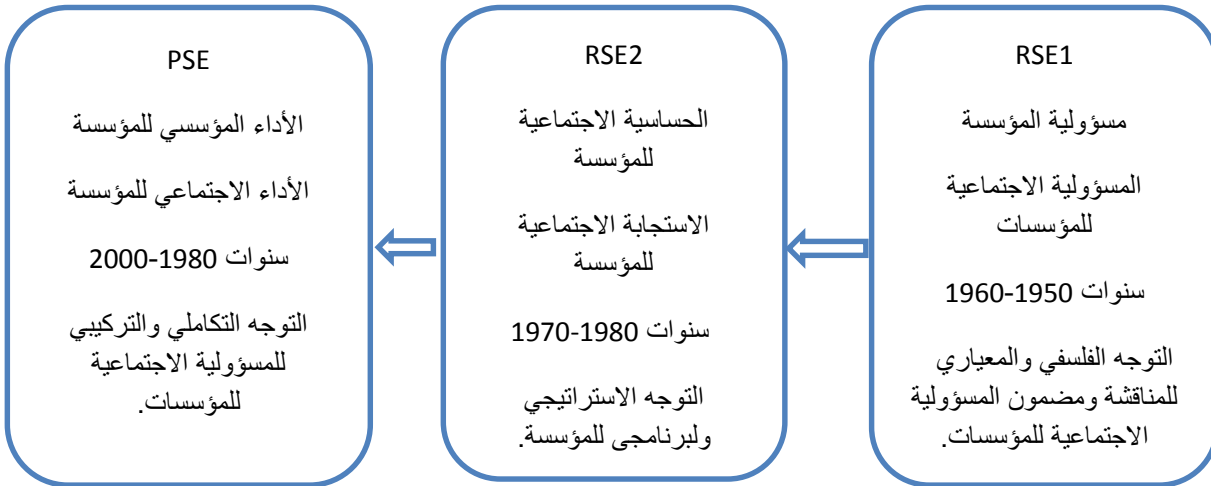
يمكن التمييز بين ثلاث مراحل رئيسية من التطوير النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تشير المرحلة الأولى إلى مناقشات الخمسينيات والستينيات وإلى نظام النوع "الترابطي" حيث تم تأطير المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. يسيطر على هذه الفترة النقاشات حول مسألة تحديد المسؤوليات وتعريف مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، فضلاً عن الأسئلة المتعلقة بالأسس الأخلاقية والاقتصادية لهذه الفكرة. تتميز هذه الفترة باتباع نهج معياري وفلسفي في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. تشير المرحلة الثانية إلى سبعينيات القرن الماضي عندما يتسم السياق بحركات اجتماعية وبيئية تستهدف المؤسسات. نظام السوق "مجتمعي" والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلزامية. ثم يأخذ مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات منعطفاً إدارياً وعملياً. على سبيل المثال، يركز أكرمان وباور (1976) على قضايا الإدارة الملموسة للمشاكل الاجتماعية والبيئية للمؤسسات. تحقيقاً لهذه الغاية، يقدمون مفهوم "الاستجابة الاجتماعية للمؤسسات (CSR)"، والذي يشير إلى عمليات إدارة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بواسطة الشركات ونشر وتنفيذ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

من الثمانينيات والتسعينيات، نُجح نظام "الكفاءة" في تحقيق النظام الاجتماعي وأصبحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات طوعية. تشهد هذه الفترة ظهور مفهوم من نوع جديد ينح في مفهوم الحساسية المجتمعية: الأداء الاجتماعي للمؤسسات (PES). (PSE) هي محاولة لتوليف النهجين السابقين وكوجهة جديدة تشمل قدرات إدارة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتأثيرات مستويات مبادئ المسؤولية الاجتماعية، ومستوى عمليات إدارة المشكلات الاجتماعية؛ وهو يكمل هذه النهج من خلال دمج المستوى الثالث من التحليل: النتائج والآثار الملموسة لسياسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

يلخص الشكل التالي التطور النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات من الخمسينيات إلى عام 2000، مما أدى إلى اتباع نهج يميز ثلاثة مستويات: المبادئ والقيم التي توجه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وعمليات إدارة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، والنتائج المحققة في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.¹

¹ Jalila BOUANANI EL IDRISSE. La responsabilité sociale des entreprises au Maroc : Vers une application des critères extra-financ. Université cadí ayyad. Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales Marrakech. Laboratoire de recherche: L-Qualimat. Maroc.page0.5

شكل رقم 02: البناء النظري للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.



من اعداد الباحثة.

المبحث الثالث: أسباب تطور المسؤولية الاجتماعية:

- التهديدات التي تنال من سلامة وصحة العاملين جراء أماكن العمل غير الآمنة أو الموارد المستخدمة في الإنتاج.
- الظلم الذي أصاب المستهلك وانتهاك حقوقه في السوق جراء التلاعب والغش في البضائع والتلاعب في الأسعار، وحبس المعلومات الصحيحة عنه والتي تخص المنتجات وتقديم خدمات ما بعد البيع.
- محدودية الاهتمام بالارتقاء لنوعية أجواء العمل والتي تمثلت بضعف المهارات لدى العاملين ومحدودية تكوينها وتطويرها على المدى الطويل، وسوء العلاقات الإنسانية، واتساع نطاق المشاركة في القرارات المتخذة. فضلا عن التمييز في توظيف الأفراد سواء على أساس الجنس العمر أو المذهب أو بسبب المحسوبية والوساطة.
- الشكوك الكثيرة التي تعترى أعمال العديد من المؤسسات الكبيرة وخصوصا فيما يتعلق بالرشاوى لتسهيل حصولها على العقود الكبيرة لتنفيذ الأعمال مثلا.
- الفساد الكبير الذي أصاب نوعية حياة الأفراد في بعض جوانبها والتي تمثلت بخصائص وسلوك العامة من الأفراد وبشكل خاص أبناء المدن وما رافقها من تنصل للمؤسسات من مسؤوليتها المختلفة تجاه المجتمع.
- التلوث البيئي والذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فضلات ومخلفات الإنتاج.

المبحث الرابع: اهداف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

تنوعت دوافع المؤسسات سواء كانت خاصة أو عامة نحو أهداف تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية، ويمكن القول ان هناك وجهة نظر حول اهداف المسؤولية الاجتماعية و دوافعها الأولى من وجهة نظر المؤسسات و الثانية من وجهة نظر المجتمع الذي تعمل فيه هذه المؤسسة، ويمكن توضيح ذلك من خلال النقاط التالية:

- هناك عدد متزايد من المنظمات الغير حكومية التي تراقب أداء المؤسسات ومدى مساهمتها في تنمية المجتمعات المحيطة بها.
- تحسين العلاقة مع المجتمع المحلي والجهات الحكومية.
- تحسين مستوى المعيشة للمجتمع المحلي.
- ان يصبح افراد المجتمع المحلي مصدر توظيف للمؤسسة والتعاقد مع مديرين محليين.
- افتخار المجتمع بالمؤسسة وتحسين صورتها البيئية.
- زيادة الوعي عن المؤسسة وتحسين خدمة العملاء.
- توفير بيئة عمل آمنة وضمن توازن ظروف العمل.
- توفير الدعم المالي والمعنوي لتعليم الموظفين وتدريبهم.
- توفير فرص توظيف عادلة ومتساوية لكلا الجنسين.
- الاستخدام الأمثل للطاقة.
- دعم المبادرات في المجتمع المحلي وتبني المبادرات الإيجابية التي تخدم المجتمع في كافة المستويات.
- إعادة تطوير المخلفات.
- المساعدة في البحث عن حلول مناسبة وعملية لمشكلات المجتمع.¹

المبحث الخامس: أهمية المسؤولية الاجتماعية:

هناك وجهات نظر متعارضة حول تبني المؤسسات لمزيد من الدور الاجتماعي، لكن هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل عملية مفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الضغوط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا للمجتمع والدولة والمؤسسة وأهمها:

أ- بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة.
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.

¹محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية. الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2015، ص96.

- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛ كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية.
- ب- بالنسبة للمجتمع:
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.
- الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
- ج- بالنسبة للدولة:
- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات التي تجتهد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار.¹

المبحث السادس: فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية:

- لتحقيق تكامل المسؤولية الاجتماعية مع قراراتها وأنشطتها، يمكن للمؤسسة تحقيق فوائد هامة مثل :
- تشجيع عملية اتخاذ القرارات على أساس فهم مطور لتطلعات المجتمع، والفرص المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية ومخاطر عدم تحمل المسؤولية الاجتماعية.
- تحسين ممارسات إدارة المخاطر.
- تعزيز سمعة المؤسسة، وتشجيع ثقة أكبر للجمهور .
- تحسين تنظيم العلاقة مع الأطراف المعنية .
- تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، وتحسين سلامة وصحة العاملين من الجنسين، والتأثير الإيجابي على قدرة المؤسسة على توظيف وتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم.
- تحقيق الوفورات المرتبطة بزيادة الإنتاجية وكفاءة الموارد، وخفض استهلاك الطاقة والمياه، وخفض النفايات، واسترداد قيمة المنتجات المشتقة من جانب، وزيادة وفرة المواد الخام.

¹ الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة" حالة سوناطراك"، رسالة ماجستير، جامعة ورقلة 2007ص82

- تحسين اعتمادية ونزاهة المعاملات من خلال المشاركة السياسية المستولة، والمنافسة العادلة، وانعدام الفساد.
- المنع أو الحد من الصراعات المحتملة مع المستهلكين بشأن المنتجات أو الخدمات.
- المساهمة في حيوية المؤسسة على المدى الطويل عن طريق تعزيز استدامة الموارد الطبيعية والخدمات البيئية .
- المساهمة في الصالح العام، وتعزيز المجتمع المدني والمؤسسات.
- تحسين الأداء المالي وتخفيض تكاليف التشغيل.
- تحسين الأداء البيئي وتقليل انبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ أو تقليل استخدام المواد الكيميائية الزراعية.
- تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها.
- خفض نسبة غياب العاملين، وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين، وخفض تكاليف التوظيف والتدريب.
- تعزيز صورة وسمعة العلامة التجارية والمبيعات وولاء العملاء.
- زيادة الإنتاجية والجودة والفعالية والكفاءة الإنتاجية.
- تخفيض الرقابة التنظيمية¹.

¹ الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتجاهات والفضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة 2004، ص ص 10-15.

المبحث السابع: مداخل دراسة المسؤولية الاجتماعية:

برزت بعض الأبحاث والدراسات في مجال المسؤولية الاجتماعية، وكان من نتيجتها أن هناك ثلاث مفاهيم أو اتجاهات أو مداخل لدراسة المسؤولية الاجتماعية والتي تتمثل في:

1. الاتجاه الإيجابي للمسؤولية الاجتماعية :

ويعتبر هذا الاتجاه هو الانسب والاكثر ملاءمة، ووفقا لذلك الاتجاه فإنه يجب على المنظمة أن تكون ملتزمة تجاه مختلف القوى الخارجية بما يلي :

*أخذ التغيرات المتوقع حدوثها في البيئة الخارجية في الحسبان، ووضع السياسات التنظيمية الملائمة التي تتماشى مع هذه التغيرات.

*وضع الأهداف التنظيمية في ضوء احتياجات ومتطلبات هذه القوى الخارجية .

*اتخاذ الإجراءات المناسبة نحو تبادل المنفعة بين المؤسسة وهذه الاطراف جميعا.

وهذه الالتزامات ليس من السهل الوفاء بها، لأنها تقيد حرية المنظمة في عملية اتخاذ القرار، الا انه في العصر الحديث إذا كانت المنظمة تعمل في إطار بيئي متكامل لخدمة العاملين بها والمتعاملين معها وجميع القوى الخارجية الاخرى، اذن فليس هناك ما يمنعها من الوفاء بهذه الالتزامات، بما يؤدي الى تحقيق مختلف الأهداف كلما أمكن ذلك.

2. المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المنافع :

يتأثر أداء المؤسسة بالقوى الخارجية الضاغطة عليها، فعند قيام الإدارة بعملية اتخاذ القرار، يجب عليها مراعاة التزاماتها تجاه أصحاب المنافع أو النفوذ مثل حملة الأسهم، الموظفين، المستهلكين، ومختلف القوى والعوامل الحكومية المؤثرة عليها، وعلى ذلك فإنه طبقا لهذا المفهوم، يجب على المؤسسة أن ترضي الأطراف جميعا، وذلك من خلال وضع السياسات والخطط التي من شأنها، خدمة جميع الأطراف في الأجل القصير أو الأجل الطويل.

3. الاتجاه التقليدي للمسؤولية الاجتماعية :

ويركز هذا الاتجاه على ان مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، يجب أن يتجه نحو تحقيق كل ما هو في صالح حملة الأسهم أو أصحاب رأس المال في المؤسسة من مزايا وفوائد، وسمي بالاتجاه التقليدي على أساس أن أي مؤسسة لم تكن تنشأ إلا لتحقيق الربح، حيث أن الهدف الأسمى للمؤسسة هو تعظيم الربح، وهذا ما يتفق مع النموذج الذي قدمه " ميلتون فريدمان " والذي يشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة للمنظمة هي تحقيق وتعظيم الربح من خلال استخدام كافة المصادر والموارد المتاحة¹.

¹محمد سيد حاب الرب، الاخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال المصرية دار الكتب المصرية، القاهرة، 2009، ص11.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الثاني:

اساسيات حول

المسؤولية الاجتماعية

الفصل الثاني: اساسيات حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

المبحث الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تقوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على اختلاف أهدافها سواء كانت مؤسسات خدمية أو سلعية على

تسع مبادئ أساسية تتمثل في:

- 1- الحماية والإصلاح البيئي.
- 2- القيم والأخلاقيات.
- 3- المساءلة والمحاسبة.
- 4- تقوية وتعزيز السلطات.
- 5- الأداء المالي وتعزيز النمو.
- 6- مواصفات موقع العمل.
- 7- العلاقات التعاوانية.
- 8- المنتجات والخدمات ذات الجودة.
- 9- الارتباط المجتمعي وتعميق العلاقات.¹

¹ بن دريدي منير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، الطبعة الأولى برلين، ألمانيا، 2019، ص38.

المبحث الثاني: ابعاد المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات.

حسب Carroll فإن الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها وهي تخص المؤسسة ككل وتمثل في:¹

المسؤولية الاقتصادية: تمثل مسؤوليات أساسية يجب أن تضلع بها منظمات الأعمال إذ أن إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع بتكلفة معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المؤسسة العوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلفة مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم.

المسؤولية القانونية: هذه مسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة تعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال وان تحترمها، وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تمييز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها.

المسؤولية الأخلاقية: يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمية والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها وفي حقيقة الأمر فأن هذه الجوانب لم توطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعد أمراً ضرورياً لزيادة سمعة المؤسسة في المجتمع وقبولها فعلى المؤسسة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه.

المسؤولية الطوعية (الخيرة): وهذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمؤسسة تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي من خلال برامج لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر وقد تكون لعموم المجتمع أو لفئات خاصة به ككبار السن وغيرها ولا تتوخى إدارة منظمات الأعمال من هذه البرامج ارتباطها المباشر بزيادة الأرباح أو الحصة السوقية أو غيرها.² وفي هذا الإطار طور Carroll مصفوفة هرمية بين فيها هذه الأبعاد الأربع وكيفية تأثير كل واحد على الآخر والشكل التالي يوضح ذلك:

¹ بوهمنة علي. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. تخصص موارد بشرية. جامعة أبو بكر بالقائد. تلمسان. الجزائر. ص25.

² خوجلي كوثر محمد احمد محمد. المسؤولية الاجتماعية واثرها في الميزة التنافسية لشركات الاتصال العاملة في السودان. مذكرة ماجستير إدارة أعمال. كلية الدراسات العليا. جامعة السودان. ص50.

الشكل رقم 03 : هرم كارول Carroll للمسؤولية الاجتماعية.¹



المصدر: محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية 2008،

ص32.

المبحث الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

تتعدد مجالات المسؤولية الاجتماعية ولكن يمكننا القول إنها هي كل ما تقوم به المؤسسات أياً كان حجمها أو مجال عملها، طوعية تجاه المجتمع. وتشمل مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على عدة محاور أهمها: مسؤولية المؤسسات تجاه العاملين فيها:

حيث يعتبر قيام المؤسسات بالاهتمام في قطاع الموارد البشرية في المؤسسات استثماراً حقيقياً تجني ثماره المؤسسات على المدى القصير والبعيد، حيث تمثل العمالة مجالاً داخلياً من مجالات المسؤولية الاجتماعية، تلتزم المؤسسة فيه بتوفير الخدمات اللازمة لتحسين جودة حياة العاملين وذلك من خلال عدة برامج مثل برامج التدريب ومساعدة العاملين الراغبين في إكمال دراستهم العليا بهدف تنمية مهاراتهم الفنية والإدارية، أيضاً تعتبر المساهمة في التأمينات الاجتماعية عن العاملين بنسبة معينة من رواتبهم وأجورهم للحصول على مرتب تقاعد مناسب بعد الخروج على المعاش أحد أدوار المؤسسات في المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين داخل المؤسسات، كما يعد من أهم أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي الاشتراك في نظام تأميني خاص بالمشاركة مع العاملين بهدف توفير الرعاية الصحية والعلاج بالمستشفيات ولدى الأطباء، وتوفير الأدوية الطبية للعاملين وعائلاتهم.

¹محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية، 2008، ص32.

مسؤولية المؤسسات تجاه البيئة المحيطة:

يقع على عاتق المؤسسات جزء كبير من المسؤولية في هذا المجال خاصة في منع التلوث ومواجهة الأضرار البيئية الصادرة عن الإشعاعات والانبعاثات الصادرة من المصانع نتيجة عمليات الإنتاج أو تلوث المياه وتجريف الأراضي بسبب مقالب النفايات وغيرها من مصادر التلوث بهدف القضاء على المشكلات البيئية المجتمعية التي يعاني منها معظم أفراد الشعب، وهي أحد أهم أنواع المسؤوليات الاجتماعية للمؤسسات خاصة الصناعية وذلك عبر طرق متعددة منها قياس ورصد نسبة الملوثات الناتجة عن مخلفات المصانع

مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع:

يعتبر هذا النوع من المسؤولية أهم الأنواع خاصة وأن قيام المؤسسات بتقديم أنشطة تتعلق بمجالات النفع العام لأفراد المجتمع، ومشاركة الحكومة في تقديم تلك الأنشطة يؤدي إلى سرعة القضاء على المشكلات الاجتماعية وهذا سوف يخلق مناخا جاذبا للاستثمار ويوفر الاستقرار الاجتماعي لفئات الشعب وتعتبر أهم هذه الأنشطة هي التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية لتمويل وتوفير احتياجات الأهالي المحتاجين داخل مجتمع محلي معين.

أيضا يعد من أبرز الأنشطة التي يجب أن تضطلع بها المؤسسات هي تمويل مجالات التعليم والتبرعات للطلبة المحتاجين، وتشجيعهم على مواصلة دراساتهم العليا في الداخل والخارج.

كما يعد من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية هي قيام المؤسسات بدعم الصحة والعمل على إقامة مستويات طبية، وغرف عمليات كاملة في بعض المستشفيات والمساهمة في إقامة مستشفيات للأمراض الخطرة والمتوطنة، أيضا الالتزام بتعويض الأفراد عن أي أضرار تلحق بهم نتيجة العمل ب المؤسسات أو الأفراد في محيط عمل المؤسسات حال تأثرهم من الانبعاثات الصادرة عن المؤسسات. كما يعد قيام المؤسسات بتنظيم محافل رياضية وثقافية وعلمية واحدة من أهم الأنشطة التي يجب أن تهتم بها المؤسسات في إطار مسؤوليتها الاجتماعية بهدف رفع وعي ومهارة الأطفال في المجتمع.¹

المبحث الرابع: خصائص المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات :

1-طوعية مبدأ المسؤولية الاجتماعية (عدم الإلزامية)

فهو مبدا من العمق والإحساس بالآخرين وتحمل المسؤولية تجاه الغير ويقوم على المبادرة الذاتية والمساهمة المجتمعية.

2-تكاملي السياسات المجتمعية والبيئية والاقتصادية في الاعمال الإدارية اليومية للمؤسسة

حيث تعتبر هذه الخاصية من جماليات المسؤولية المجتمعية في اكتمال لوحتها في شتى مجالات واعمالها.

¹ ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان وحدة تحليل السياسة العامة وحقوق الإنسان، "تحسين التشريعات والإجراءات للنهوض بالمسؤولية الاجتماعية للشركات" في إطار مشروع "الاستعراض الدوري الشامل كأداة لتحسين السياسات العامة خلال المرحلة الانتقالية". يوليو 2017، تاريخ الزيارة 14 افريل 2019 على الساعة 09.00.

3-عملية تشاركية تقوم بها المؤسسات لتعزيز القدرة التشاركية بالتنمية

فالشراكات تصنع النجاحات ولن تستطيع أي جهة وحدتها العمل في التنمية دون شراكات فاعلة بين كافة المؤسسات.

4-تقوم بها مختلف المؤسسات: قطاع خاص /قطاع عام / منظمات المجتمع المدني، وهذا يؤكد الشراكات

وتفعيل دور الجميع من القطاعات المختلفة سواء كانت قطاعا عاما او خاصا او طاع منظمات المجتمع المدني.¹

المبحث الخامس: عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

من عناصر مترابطة ينمى كل منها الآخر، ويرتبط به، ويدعمه ويقويه ويتكامل، كما يشكل في النهاية إطارا متكاملًا يسعى لتحقيق تنمية وتقديم المجتمع دون قصور من أي طرف من الأطراف، وتمثل هذه العناصر فيما يلي:²

-الاهتمام.

-الفهم.

-المشاركة.

(1) الاهتمام:

وتتضمن الارتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستمرارها وتحقيق أهدافها، وللاهتمام مستويات منها: الانفعال مع الجماعة، حيث يساير الفرد وبصورة آلية حالتها الانفعالية لمجرد أنه يعتبر نفسه في قلب المسؤولية فيتعاون ويتفاعل بحماس تلقائيا مع الجماعة ويرى أن مساهمته لها موضوعية ومنطقية، أما الانفعال بالجماعة، فيحدث بصورة إرادية، حيث يأتي تضامنه مع الجماعة بناء على فناعة ذاتية منه، فيجعل أهدافها محور اهتمامه ويتفاعل معها بصدق وشفافية والتوحد مع الجماعة، ويسعى لأجل مصلحتها ويبدل كل إعلاء مكانتها ويشعر بالفوز إذا فازت أو بالأمن عليها، يغامر من أجل الدفاع عنها وأهدافها وفي ذلك أحد أبعاد القوة لضمان التماسك والتكافل الاجتماعي.

(2) الفهم:

ويتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في أعضائها، وفهمه لدوافع السلوك الذي تنتهجه خدمة لأهدافها، وأيضا استيعابه للأسباب التي جعلته يتبنى مواقفها، فالفهم الصحيح يدعم المشاركة من جانب الفرد في القيام بمسؤولياته وهو أيضا يشترط الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير والاهتمامات الاجتماعية ومقاومة الضغوط، كما يشمل التقارب الفكري والمساهمة في المناقشة والوصول إلى النقاط التي يجب الاعتماد عليها للوصول إلى الغاية التي تخدم المصلحة العامة، فالتعاطي العقلاني يجعلنا نواجه الأزمات

¹ كمال شعبان عبد العال. كتاب تصميم المبادرات النوعية للمسؤولية المجتمعية. الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية. المركز الخليجي لأبحاث المسؤولية المجتمعية عضو الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية. ص 25.

² محمد عباس منال. المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة ووافق التنمية. جامعة الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية. مصر. 2014. ص55

مواجهة مسئولة، وحين يكون استعدادنا لتحمل المسؤولية الاجتماعية متعمدا على الثقة الذاتية (العقل والعاطفة والتكامل النفسي) يعطي ثماره الجيد.

فالفهم يعني إدراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة وللأدوار المختلفة فيها، كما يقتضي تقدير المصلحة العامة والدفاع عن الوطن والعمل على رفعته وازدهاره.

3) المشاركة:

المشاركة مسؤولية وهي الأرضية الأساسية لحياة اجتماعية مشرقة مستقرة، المشاركة قدر الفرد وقدرته على القيام بواجبه وتحمل مسؤولياته، فالمقصود هنا مشاركة الفرد في أعمال تساعد في تحقيق الهدف الاجتماعي، حين يكون مؤهلا اجتماعيا لذلك، ولها ثلاث جوانب أولها: التقبل أي تقبل الفرد للدور أو الأدوار التي يقوم بها والملائمة له في إطار ممارسة سليمة، وثانيها: التنفيذ: حيث ينفذ الفرد العمل وينجزه باهتمام وحرص ليحصل على النتيجة التي ترضيه وترضى الآخرين وتخدم الهدف، ثالثها: التقييم: حيث يقيم كل فرد عمله وفقا لمصلحة المعايير العامة والأخلاق.

وتلعب الثقافة دورا في مجال المشاركة الاجتماعية فالثقافة هي همزة الوصل بين الفرد والواقع الاجتماعي، ومنها نتعلم أصول العلاقة الإنسانية ونستدل على سبل التعايش الإنساني والاجتماعي السليم.

ومن ثم يمكن القول بأن المسؤولية الاجتماعية هي دليل على التفاعل والانتماء للجماعة والمجتمع بل وللوطن ككل، فعناصر المسؤولية الاجتماعية التي تبرز مدى الفهم والاهتمام أو المشاركة هي بمثابة انعكاس لاستجابة كافة الفئات الاجتماعية نحو التطلع لمستقبل أفضل عن طريق الاندماج الفعلي في العطاء والسعي لخدمة المجتمع بكافة الأشكال والطرق التي تخطو به خطوات تنمو به نحو تحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي والثقافي... الخ. وتحدى كافة الظروف والضغوط العالمية والإقليمية والمحلية، والخروج من أية معوقات تعوق مسيرة التنمية التي يسعى لها أي مجتمع بكافة أفراد وجماعته ومؤسساته في حالة من التوحد والمسؤولية التي تحتم عليه ذلك¹.

المبحث السادس: أسس تفعيل نجاح المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

كشفت دراسات علمية حديثة بأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأهدافها ومجالاتها وأثرها وأهميتها ومتطلباتها غير واضحة ومحددة لدى الكثيرين، مشيرة إلى مجموعة من التوصيات لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بنجاح وفعالية والتي يمكن تلخيصها في النقاط الآتية:

- 1 - قيام الجهات المعنية بتوفير البيئة التحتية اللازمة لأداء مسؤولية المنشآت للمسؤولية الاجتماعية وعلى وجه الخصوص الأنظمة وتوفير الدراسات والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع.
- 2 - ضرورة اهتمام وسائل الإعلام بالتوعية بنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية ومبادئها الصحيحة والمجالات المرتبطة بها والعائد على كل من المنشآت المؤدية لها وعلى المجتمع.

¹ محمد عباس منال، المرجع السابق، ص56.

- 3 - قيام الدولة بتيسير الإجراءات المرتبطة بأداء المنشآت للمسؤولية الاجتماعية وتوفير محفزات نظامية للمنشآت على ضوء تميزها في المسؤولية الاجتماعية.
- 4 - سن التشريعات التي تكفل توفير عنصرى الشفافية والإفصاح من قبل المؤسسات المنفذة في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- 5- تنظيم ورشة عمل على مستوى تمثيل إقليمي عالي المستوى تضم صناع القرار في الجهات المعنية لتحديد معايير أداء المسؤولية الاجتماعية.¹

المبحث السابع: المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية:

1/ المؤيدون:

- الالتزام الأخلاقي: يجب على المؤسسات ان يكون لها ضمير وان تراعي ما هو صواب وما هو خاطئ .
- صورة الذهنية للمؤسسة لدى الجمهور: خلق افضل الصور لجذب جمهور ولكسب زبائن اكثر وعاملين افضل.
- الأرباح طويلة الأمد: اعمال المسؤولية الاجتماعية تكون اكثر ضمانا لتحقيق الأرباح طويلة المدى نتيجة طبيعة علاقات افضل مع المجتمع وتحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور.
- توقعات الجمهور: ارتفاع التوقعات الاجتماعية من المؤسسات والراي العام يدعم الاهتمام الاجتماعي وايضا الأهداف الاقتصادية.
- امتلاك الموارد: المؤسسة تمتلك الإمكانيات اللازمة لتقديم الدعم الاجتماعي لجمهورها.
- بيئة افضل: خلق بيئة اكثر استقرارا واجتذابا للعمال الماهرين.
- الموازنة بين المسؤولية والقوة: قوة المؤسسة لا بد لها من توازن وذلك من خلال المسؤولية الاجتماعية لكي لا تثير القلق منها وتبدو انها تعمل ضد الصالح العام.

2/ المعارضون:

- تعد المسؤولية الاجتماعية مسألة معقدة ومن الصعب استيعابها في كثير من الأحيان.
- اضعاف الأهداف الأخرى للمؤسسة لكونها تستتفر طاقة ليست بالقليلة.
- نقص المهارات: محدودية الخبرة ونقص المهارة في مواجهة القضايا الاجتماعية.
- على المؤسسة الاهتمام بالأهداف الاقتصادية وترك الأهداف الاجتماعية لمؤسسات المجتمع.
- التكاليف: الاعمال الاجتماعية تعتبر تكلفة بالنسبة المؤسسة.
- نقص دعم الجمهور الواسع: عدم توفر هذا الدعم لدى الجمهور وانقسامه يولد مناقشات ساخنة المؤسسات في غير حاجة للدخول اليها.²

¹ محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية. الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2015، ص77.

² نجم عبود نجم. اخلاقيات الإدارة ومسؤولية الاعمال في شركات الاعمال. الوراق للنشر والتوزيع. عمان. ص89.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الثالث:

تطبيقات المسؤولية الاجتماعية على

المستوى الجمهور الداخلي المؤسسة

الفصل الثالث: ممارسات المسؤولية الاجتماعية على المستوى الجمهور الداخلي المؤسسة.

المبحث الأول: تعريف الجمهور الداخلي للمؤسسات.

لا شك أن أي مؤسسة مهما كان هدفها ومهما كان الغرض من قيامها لابد ان تتعامل بصورة أو بأخرى مع الأفراد والمنشآت والمؤسسات المختلفة هذا لا يعني أن تتغافل عن جمهورها الداخلي الذي يعتبر ركيزة المؤسسة.

ويمكن تعريف الجمهور الداخلي للمؤسسة: انه ذلك الجمهور الذي يتكون من كافة العاملين الذين يعملون داخل المؤسسة على اختلاف مستوياتهم من فنيين وإداريين وعمال. وقد يمتد هذا الوصف ليشمل فئة أخرى من غير العاملين بالمؤسسة من مؤسسين ومساهمين وقد يتسع أيضا في بعض المؤسسات ذات الطبيعة الخاصة مثل جمهور الطلاب في المدارس والجامعات وغيرها. وبمعنى آخر هو الجمهور المتصل بشكل مباشر او غير مباشر بالمؤسسة.¹

المبحث الثاني: فئات وأنواع الجمهور الداخلي.

1-المؤسسون: وهم اصحاب فكرة إنشاء المؤسسة ويبدلون جهودا كبيرة لتعريف الجمهور الخارجي بالمؤسسة والأهداف التي انشأت من اجلها.

2-المساهمون: يجب على المؤسسة من خلال العلاقات العامة أن تعمل على تدعيم سمعتها وركزها المالي حتى تضمن بقاء قوتها في سوق المضاربة كما تضمن احترام جمهور المساهمين لها وثقتهم بها وهذا يتطلب تزويدهم بالمعلومات بشتى الوسائل الإعلامية .

3-العاملون: يعتبر العاملون خير من يمثل المؤسسة في المجتمع الخارجي لذا يتوجب على المؤسسة وإدارة العلاقات العامة بالذات أن تدرك أهمية هذا الأمر وان تعمل على إيجاد علاقات طيبة بينها وبين العاملين وتخفزههم لإعطاء صورة ايجابية ومشرفة عن المؤسسة وأنشطتها وطموحاتها²

¹الفصير رزيقة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية في مؤسسة الاملاح بقسنطينة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 98.

²بلباش وداد، دور العلاقات العامة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 81.

المبحث الثالث: أهمية الجمهور الداخلي للمؤسسة.

إن كافة الأعمال لابد لها من الاعتماد على العنصر البشري أولاً وقبل أي في شتى المجالات. وقد اثبت الواقع أن جهاز التنظيمي في تحقيق اهداف المؤسسة يعتمد على الموارد البشرية المناسبة لشغل الوظائف المختلفة، وذلك باختيار العاملين الملائمين وتعيينهم في الوظائف التي تناسب استعداداتهم وصفاتهم، الشخصية والقيام بتدريبهم لتحقيق تفهمهم إليهم للأعمال المسندة إليهم،¹

تبدأ العلاقات السليمة من داخل المؤسسة أي من خلال تطوير مفاهيم ومدركات ومعارف ومعنويات القوى العاملة، وفي هذا المجال تكمن أهمية هذه القوى الداخلية في النقاط التالية:

- 1- أهمية الأفراد العاملين في العملية الإنتاجية
- 2- إن العلاقات العامة السليمة والفعالة يتجه مسارها من الداخل حيث العاملين إلى الخارج حيث الجماهير وهو أمر يقتضي الاهتمام بدعم الصلة مع الجمهور الداخلي وتوثيق الروابط معه .
- 3- لديهم مصادر عديدة للمعلومات وتمثل الإدارة أحد هذه المصادر .
- 4- لديهم مهارات وخبرات ومعلومات وأفكار يمكن أن تسهم في تحقيق فاعلية المؤسسة.
- 5- تمتع العاملون بالمؤسسة بمرونة أكبر حيال المتغيرات باعتبار أنهم يواكبون جميع المستجدات التي تمر بها المؤسسة.

المبحث الرابع: مظاهر المسؤولية الاجتماعية تجاه جمهور الداخلي للمؤسسات.

وتتوجه أنشطة المسؤولية الاجتماعية نحو مجموعة العاملين بتوفير عدد من الأنشطة والخدمات في عدة مجالات لتحسين مهاراتهم واحوالهم الاجتماعية والتضامن معهم لتحقيق الاستقرار المعيشي لهم ولأسرهم ومن الطبيعي ان تنعكس مثل هذه الأنشطة والخدمات على مستوى رضا العاملين بالتالي زيادة كفاءتهم في العمل والإنتاج. ويعد مقياس الرضا الوظيفي من أكثر المقاييس استخداما في العلاقات العامة في المؤسسات ويعرف جورج بولارد الرضا الوظيفي على الاتجاه الايجابي لدى العاملين نحو عملهم، وهو عبارة عن مجموعة صفات او الخصائص الاجتماعية المرتبطة بالعمل والقيم والاتجاهات والخبرات والمدركات التي تشكل الصورة الوظيفية ومفهومها وتحدد دافعية العاملين ومستوى ادائهم للعمل و معنى الرضا الوظيفي هو كونه شعور العامل بالراحة والطمأنينة وانتمائه اتجاه عمله واتجاه مؤسسة التي يعمل بها مما يعكسه في ادائه وانتاجياته² و يكمن تلخيص اهم مظاهر

¹ شرفي زهرة، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي مذكرة لنيل شهادة الماستر في الاعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، الجزائر، 2015، ص97.

² حارس نبيل عجيلات، المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركة الاتصالات الأردنية، كلية الاعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2012/2011. ص29.

المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المؤسسة مع جمهورها الداخلي في 4 مظاهر هي: مظهر الاستقطاب، مظهر المسار الوظيفي، مظهر تقييم الأداء و مظهر برامج تحسين الحياة المهنية.

المطلب الأول: الاستقطاب:

وتأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا النشاط عدة أبعاد ومظاهر من أهمها:

- إتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة أولئك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع .
- تأمين حقوق المتقدمين المرشحين للوظيفة من حيث: الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل علني، التראה في الاختيار في إجراء المسابقات (البعد عن الرشاوى والواسطة واستغلال النفوذ)، قبول الشكاوي والظعن التحقيق فيها.
- مسابقات التوظيف يجب أن تتم على أسس علمية وموضوعية، وليس بشكل عشوائي، ويجب أن توافق طبيعة العمل الذي يمتحن فيه المترشح.
- عدم إهمال كل طلبات التوظيف التي تصل إلى المنظمة سواء تم ذلك بالتسليم المباشر أو عن طريق البريد العادي أو البريد الإلكتروني.
- عدم سحب الموظفين بشكل عمدي من المنافسين الآخرين بطرق غير قانونية وغير أخلاقية.
- استناد عملية الاستقطاب إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية.
- الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترفيع لعمال المنظمة.
- عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر.

المطلب الثاني: المسار الوظيفي:

- مراعاة سياسات التوظيف المتعارف عليها قانونيا واحترامها وعدم خرقها.
- صيانة الحقوق المادية للعامل (الأجور والمرتبات) وذلك في إطار عقد مسبق بين الطرفين متفق عليه من كليهما.
- تحقيق المساواة والعدالة بين العاملين من حيث الأجور والمكافآت وفرص التدريب والتكوين والترقية.
- مراعاة حق الموظف الجديد في التعرف على توصيف دقيق لوظيفته، ومساعدته في الاندماج المهني في الشركة، تعريفه باللوائح القانونية والتنظيمية الداخلية للشركة.
- الحق في توفير مناخ عمل ملائم، وتوفير الأمن الصناعي في المنظمة بغية التخفيف من حوادث العمل.
- تمكين العاملين المشاركة في القرارات الإدارية الهامة التي تتعلق بالمنظمة، والمساهمة في حل مشكلات.
- حق العمل النقابي، حيث يجب أن تمنح المنظمة ترخيصا يسمح بممارسة حرية العمل النقابي من أجل حماية حقوق العاملين فيها.

- عدم استبعاد أي عامل من حقوقه في التدريب والتكوين من أجل تحسين أدائه ومهاراته.
- حق العامل في الاتصال بشكل مباشر مع الإدارات الأعلى من مستواه التنظيمي.

المطلب الثالث: تقييم الأداء:

- الموضوعية والتراهة في تقييم أداء العاملين، واستعمال معايير تقييم دقيقة.
- يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري والقانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، وفي حال الأداء السلبي يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهماله.
- عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحص العامل على قدر كاف من التقدير والاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة.
- لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال، وسيصبح الأمر أكثر استفزازا لهم.
- إتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين والمعوقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة .
- التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الأفراد العاملين وإقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم.

المطلب الرابع: برامج تحسين الحياة المهنية:

- برامج تحسين النوعية تمثل مجموعة كبيرة من الأنشطة التي تمارسها منظمات الأعمال بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم والازدهار للعاملين، لذلك فإنها تمثل أهم المداخل الحديثة لتعزيز قدرة المنظمة على الإيفاء بمتطلبات مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع، من هذه البرامج ما يلي:
- جعل مكان العمل جذابا وإعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق من خلال التركيز على البرامج.
- التقليل من الرتابة والروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشما أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار ويشمل ذلك إثراء العمل واغناؤه.
- إن أنشطة هذه البرامج تساعد في خلق ثقافة تنظيمية قيمة وتعزز اتجاهات قيم مشتركة بحيث يصبح مكان العمل جذابا ومريحا.
- أن تساهم هذه البرامج في التقليل من حدة انتشار الأمراض المهنية وأمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل والبيئة العامة والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة المهنية والالتزام بالتشريعات الخاصة بها والنظر إلى مكان العمل من منطلق واسع.
- أن تسعى منظمة الأعمال إلى توفير جو من الراحة والمتعة في مكان العمل من خلال مجموعة كبيرة من الممارسات.

- الاهتمام بالنشرات الجدارية في مكان العمل بما ينشر فيها من مواضيع تساهم في إشاعة جو من المرح والإشادة بالعاملين.
- تشكيل لجان اجتماعية لوضع برامج الفعاليات للأنشطة الاجتماعية المختلفة ويمكن للمنظمة أن تدعمها بميزانية سنوية مناسبة.
- بطاقات المناسبات تشعر العاملين بالمنظمة بالأهمية والمشاركة بالأفراح والشعور بالألفة والتواصل والعمل بروح الجماعة.
- الاحتفالات بالإنجازات التي تحققها الشركة أو الأفراد سواء من خلال حفلات مسائية أو حفلات شكر وتقدير للعاملين. والاحتفالات بمناسبة أعياد العمال.
- اعتماد برنامج أو نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحاباة ...
- توفر المنظمة الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية.¹

المبحث الخامس: المسؤولية الاجتماعية والعلاقات العامة:

العلاقات العامة كلمة تضم كلمة علاقات أي العلاقة والصلة والاتصال بين الطرفين والمفهوم الحقيقي والمنطقي للعلاقات العامة هو مجموعة الوسائل الاتصالية التي تحدث بين المؤسسة وبين جمهورها الداخلي والجمهور الخارجي المتمثل في تلك الفئة من المستفيدة من الخدمة أو المنتج والعلاقات الداخلية لا تقل أهمية عن العلاقات الخارجية لان العلاقات الداخلية الصحيحة هي التي تخلق التعارف وللانسجام والتوافق والتالف بين العاملين مع بعضهم البعض وبين العاملين والإدارة العليا المؤسسة وتخلق روح الفريق الواحد والتنافس الشريف والثقة المتبادلة والراحة النفسية والاستقرار لدى كافة العاملين وبالتالي زيادة الإنتاج وتميزها لأهم بهذا الحس الجميل يتعاهدون ضمنا على تسخير جل وقتهم وجهدهم لتحقيق الأهداف العليا للمؤسسة بكل الإخلاص والوفاء والتفاني.

ووسائل خلق هذه الروح المثالية بين كافة العاملين متاحة وميسورة لدى الإدارات إن أرادت ذلك وهي في معظمها تنحصر في تحقيق احتياجاتهم في الراتب المحزى والتحفيز المادي والمعنوي وتوفير السكن المناسب والتنقل والتكريم والتقدير والاحترام المتبادلين وبالتالي الثقة فيما بينهم وبينهم وبين إدارتهم.

إن الجانب الإنساني لا بد أن يغلب على عمل العلاقات العامة لأنها السبيل الأمثل لإقامة علاقات طيبة ومثالية بين الموظفين وبينهم وبين إدارتهم مما ينعكس إيجابيا على الإنتاج الكلي للمؤسسة وضمان الجودة

¹مقدم وهبية. عنوان المدخلة: سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال. المحور التاسع: رأس المال الفكري والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العربية. الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة. يومي 14/13 ديسمبر 2011. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة شلف. الجزائر. ص12.

والمصداقية والاستمرارية وخذ ما يضيف المزيد من القيم الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتحقيق دورها المرتقب ومشاركتها المنتظرة في التنمية المستدامة للمجتمعات.

و على ضوء ما ذكرناه فان العلاقات العامة تعتبر ظاهرة اجتماعية في المؤسسات الاجتماعية المختلفة بل ولقد أصبحت ضرورة حتمية من الضروريات المختلفة الاجتماعية في مجتمعنا المعاصر بعد أن أصبح المجتمع تتشابك فيه وتتضارب المصالح في كثير من الأحيان والعلاقات العامة هي علاقات إنسانية بين الإنسان والمؤسسات التي أنشأها. فالمسؤولية الاجتماعية لوظيفة العلاقات العامة في وحدات الإدارة المحلية كمؤسسات اجتماعية تسعى للتنمية وتمثل في تكوين وتشكيل رأي عام . بمعنى ان المسؤولية الاجتماعية لوظيفة العلاقات العامة تتمثل في مساعدة وحدات الادارة في زيادة درجة فاعليتها كمؤسسات اجتماعية تسعى للتنمية هدفها في المقام الأول تحقيق التنمية كأساس للتحقيق التنمية الشاملة . و على ذلك فان المسؤولية الاجتماعية للعلاقات العامة تتمثل في مساعدة المؤسسات المعاصرة على الوفاء بالتزاماتها الاجتماعية نحو المجتمع التي تتواجد فيه ،الإيمان بالمسؤولية الاجتماعية يتضمن مراعاة الصالح العام في المقام الأول فان المسؤولية الاجتماعية بالمعنى العام وفي مجال العلاقات العامة بشكل خاص تعني إن المؤسسة إضافة إلى دورها في إنتاج وتقديم المنتجات وتحقيق الربح يقع علي عاتقها مسؤوليات اجتماعية اتجاه جمهور المجتمع وتجاه العاملين في المؤسسة .¹

فلقد أضافت المسؤولية الاجتماعية بعدا آخر للعلاقات العامة مما شكل منعطفا جديدا للعاملين في العلاقات العامة للنظر بعين الاعتبار إلى المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع .فالعاملين في العلاقات العامة يجب عليهم بذل الجهود من اجل الالتزام بالمعايير الإنسانية بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل حيث ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليوأكب التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت بين العمال في المؤسسات الغربية خوفا من الاستغناء عنهم أو تخفيضا للخدمات أو المزايا الاجتماعية المقدمة لهم إلى جانب حرص المؤسسات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على الالتزام بالعمل. حيث تقوم فلسفة العلاقات العامة على اهمية قيام الادارة الفعالة بتحقيق مسؤوليتها الاجتماعية. ويشير مفهوم جودة حياة العمل إلى توفير المؤسسة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين وكتجسيد للدور الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية الذي تتبناه المؤسسات وبتعزيز الجهود المبذولة لتحقيق حياة العمل بجدار الإشارة إلى العناصر التالية:

- توفير الظروف البيئية والمعنوية المدعمة للعاملين
- المشاركة الفعلية للعمال بمعناها الواسع
- توفير متطلبات الاستقرار الوظيفي
- عدالة الأجور وتوفير فرص التكوين والعدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين
- الأجور والكفاءات.

¹مقدم وهيبه. مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسة الغرب الجزائري، رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2013/2014، ص154.

-منحهم مكافآت تبعد تقاعدهم مقابل خدماتهم المقدمة.

مما سبق ذكره عن تعامل المؤسسة اتجاه جمهورها الداخلي فيما يخص مسؤوليتها الاجتماعية اتجاههم فيجب أيضا التطرق إلى كيفية ممارسة الأطراف الداخلية لمسؤوليتها الاجتماعية التي تفرضها عليهم المؤسسة والهدف من ذلك هو تدريب جماهير المؤسسة على المشاركة في المسؤوليات الاجتماعية عن طريق تبصيرهم بإمكانيات المؤسسة والعقبات التي تواجهها وبما تنتظر منهم من تأييد وتساعدتهم في تحمل المسؤولية في رسم سياستها العامة ولاشك إن التمكن من هذا الهدف يحقق غرضا اجتماعيا لأنه ينمي شعور بالمسؤولية الاجتماعية. نذكر على سبيل المثال -شركة إنتل، هي من اكبر الشركات المتخصصة في رقائقات ومعالجات الكمبيوتر وقد احتلت المركز 12 في قائمة افضل 100 شركة تقوم بمسؤوليتها لعام 2011 في عدة مجالات نذكر منها في مجال الاهتمام بالموارد البشرية. حيث تحت موظفيها على التبرع بحوالي نصف العاملين في الشركة بأكثر من مليون ساعة كخدمة مجانية تطوعية في المدارس والمؤسسات غير الهادفة للربح وذلك عام 2010.

- كما ذكرنا سابقا إن كل مؤسسة تسعى لكسب ثقة جماهيرها ومن الأهم هذه الثقة يجب أن تتوفر أولا في عمال المؤسسة لذلك يعتبر الاتصال بالجمهور الداخلي من أهم الأمور التي تركز عليها الإدارة بهدف توصيل الحقيقة إلى الجماهير وتحقيق التفاهم والإقناع ونشر المعلومات الداخلية الهامة بين الأعضاء العاملين في مؤسسة ما.¹

المبحث السادس: بعض التجارب للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

تفاوتت تجارب المسؤولية الاجتماعية من منظمة لأخرى ومن أمثلة ذلك سنقوم بذكر شركتين لعام 2010 وهي كالتالي.

1- شركة HYDRQ-QUEBEC الكندية تحرص الشركة على بيئة عمل منتجة من خلال المحافظة على الخبرة الفنية ودمج العاملين الجدد. كما أنها تحتفظ بجوار مستمر مع أصحاب المصلحة الذين يتأثرون بأنشطتها الهامة كما قامت الشركة ب 2010 بتجديد لاتفاق الجماعي للاتحاد المهني للمهندسين في الشركة حول تبنيتها لبرامج المسؤولية الاجتماعية محققة بذلك ما يلي:

أ-تحسين مستوى الرضا الوظيفي في هذا المجال عرف مؤشر قياس رضا العمال سنة 2010 إلى معدل حوالي 8.4 من مجموع 10

ب-تحسين ظروف العمل لتقليل من الحوادث المهنية. فقد انخفض عدد حوادث العمل في سنة 2010 إلى معدل 2.4 حادث لكل 200000 عامل²

¹ضيايي نوال. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية جامعة ابو بكر صديق تلمسان، 2009/2010 ص55 .

²هالة يوسف إبراهيم قصاص اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على فاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية بغزة 2018ص24.

2- مجموعة LAFARGE الفرنسية والتي تقدم مواد البناء لجميع أنحاء العالم وبمسئوليتها اتجاه العاملين

تقليل إصابات العمل محققة الصحة والسلامة فقد قامت بما يلي

أ- الاهتمام بالتكوين والتدريب. قامت المؤسسة سنة 2010 بتدريب أكثر من 85000 عامل

ب- بلغت ميزانية التدريب والتكوين الموجهة للاهتمام بالتنمية المستدامة 30 بالمئة من مجموع الموارد البشرية

وإن هذه النسبة وجهت خصيصا لحالات ذات صلة بالصحة والسلامة المهنية

ت- تخفيض معدلات حوادث العمل انخفضت نسبة حوادث العمل سنة 2010 بنسبة 0, 1¹

3 - تجارب دمج حقوق النساء في مجال المسؤولية الاجتماعية في مصر

اغلب الشركات في مصر خاصة الشركات الكبيرة تهتم بالمسؤولية الاجتماعية وتخصص جزءا من أنشطتها

لخدمة المجتمع لكن ملاحظ انه بالنسبة لأغلب هذه الشركات لا توجد برامج أو اهتمام خاص بقضايا النساء

فيما يلي عرض لبعض تجارب الاهتمام بالنوع الاجتماعي من قبل الشركات على مستويين.

أولا. الاهتمام بقضايا النساء ضمن المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المجتمع ككل والمبادرات الخارجية

ثانيا. الاهتمام بقضايا النساء ضمن المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركة وتمكينهن داخل العمل

عن تمكين النساء داخل العمل هناك بعض التجارب للشركات الأخرى المهتمة بقضايا النساء والتي تعمل

على تمكينهن بعدة طرق أساسية

1- في عملية التوظيف والتدرج الوظيفي نفسه عن طريق زيادة عدد النساء العاملات في مكان العمل وإيجاد

فرص عمل للنساء وبعض الشركات لاقتتصر اهتمامها على توظيف النساء بل بوجودهن أيضا في مناصب

القيادية فمثلا تمثل النساء 35 بالمائة من الإدارة العليا لمجموعة شركات منصور ومثلا cairo for investment

real estate development لديها تجربة مهمة في هذا النوع من المبادرات لتوظيف النساء فقامت الشركة

بالعمل على مبادرة لتوظيف 2700 امرأة واهتمت بجذب النساء غير العاملات وربات البيوت الحاصلات على

شهادات دراسية وكان الهدف هو استهداف ربات البيوت التي لديهن خبرة وشهادات وذلك لتحثهن على

استغلال مهارتهن في العمل وبالفعل نجحت هذه التجربة إلى حد كبير واستطاعت الشركة جذب 1200 امرأة

للعمل بالشركة غير عاملة للعمل بالشركة وكان مردود الحملة ايجابيا. فاتضح من خلال هذه التجربة إن النساء

التي تم توظيفهن لديهن مهارات عالية بالفعل ومن الملاحظ أيضا إنهن يبذلن مجهودا مضاعفا في العم لإثبات

كفاءتهن وكان رأي القائمين على المشروع إن النساء يبذلن مجهودا كبيرا ويقدرن فرصة العمل بسبب ندرة

الفرص والمنافسة العالية وبالتالي يثبتن كفاءة عالية وغالبا التحديات التي تؤثر على عملهن تكون تحديات خارجية

مرتبطة بالأعباء التي يفرضها المجتمع على النساء وعندما تبذل الشركة مجهودا لحل هذه المشكلات غالبا ما تكون

النتيجة ايجابية. انشأت الشركة دار حضانة للأطفال فآثر ذلك بشكل ايجابي على إنتاجية النساء واستمرارهن في

العمل .

¹هالة يوسف إبراهيم قصاص، المرجع السابق. ص 25.

كما توجد شركات مصرية أخرى تهتم بمسئوليتها الاجتماعية اتجاه العنصر النسائي نذكر منها مجموع شركات منصور تتخذ هذه الأخيرة سياسات بخصوص التحرش الجنسي داخل العمل وتحاول تبني سياسة عدم التسامح تجاه التحرش الجنسي وتحاول الشركة العمل على نظام لتقديم الشكاوي ووضع عقوبات صارمة لمن يرتكب التحرش الجنسي داخل العمل.

كما توجد هناك جهات أخرى مثل اتحاد الصناعات منظمة العمل الدولية تقديم المساعدة للشركات في مجال حماية النساء وتمكينهن من حقوقهن داخل العمل حيث قام اتحاد الصناعات بإدراج منظور النوع الاجتماعي داخل سياسات العمل بالاتحاد. وتم البدء في إنشاء وحدة لتكافئ الفرص بالاتحاد ورغم أنها وحدة صغيرة وحديثة الإناء لكنها خطوة إيجابية ومن أهم أهدافها تمكين المرأة اقتصاديا فالنساء يواجهن تحديات كبيرة في سوق العمل ويوفر اتحاد الصناعات ورش عمل لتدريب النساء لإمدادهن بالمعلومات الأساسية في مجال الأعمال والتجارة فمثلا هناك تدريبات لكيفية الحصول على قروض وكيفية التعامل مع قطاع المصرفي ومؤخرا انتهت أيضا منظمة العمل الدولية -مكتب مصر- من إعداد دليل تدريبي عن دمج قضايا النوع الاجتماعي داخل أماكن العمل والنقابات ومنظمات المجتمع المدني وهنا تظهر أهمية تعاون جهات مثل اتحاد الصناعات ومنظمة العمل مع الشركات لإمدادهن بالمعلومات والأدوات اللازمة اهتمام بقضايا النساء وحقوقهن.¹

4- شركة إنتل. هي من أكبر الشركات المتخصصة في رفاقات ومعالجات الكمبيوتر وقد احتلت المركز 12 في قائمة افضل 100 شركة تقوم بمسئوليتها لعام 2011 الصادر عن مجلة المسؤولية الاجتماعية للشركات وقد حصلت الشركة من 80 جائزة دولية عن تلك الأنشطة ومن أبرزها.

أ- في مجال الاهتمام بالتنمية البشرية. تبرع حوالي نصف العاملين في الشركة بأكثر من مليون ساعة كخدمة في المدارس والمؤسسات غير الهادفة للربح وذلك عام 2010. وقد قامت بمجموعة من الأنشطة الاجتماعية ومنها إطلاق مبادرة تهدف إلى توفير فرص عمل والتدريب حيث قامت في عام 2011 بمنح أكثر من 6.5 ملايين دولار في شكل منح لبرامج مصممة لمساعدة العاطلين وتدريبهم وإعدادهم للمرحلة المقبلة في حياتهم المهنية.

ب- في مجال الاهتمام بالأجيال المستقبلية. قامت الشركة باستثمار أكثر من مليار دولار خلال الفترة 2010 لتحسين العملية التعليمية في العالم بالتعاون مع الحكومات والدول بالإضافة إلى إطلاق مبادرة التعليم من أجل الابتكار عام 2010 بالتعاون مع الرئيس الأمريكي بجمالي تكلفة تبلغ 200 دولار لتحسين مقررات الرياضيات والعلوم في النظام التعليمي في الولايات المتحدة الأمريكية

ث- في مجال اهتمام بالبيئة. تهتم الشركة بإصدار منتجات أقل للطاقة الكهربائية على سبيل المثال. خلال الفترة 2008-2010 تعتبر الشركة أكبر متبرع لاستهلاك الطاقة النظيفة في الولايات المتحدة الأمريكية.²

¹ مؤسسة المرأة الجديدة، المسؤولية الاجتماعية من منظور النوع الاجتماعي، تاريخ الزيارة 12 مارس 2019، ساعة 21 [/nwrcegypt.org/tag](http://nwrcegypt.org/tag)

مؤسسة-المرأة-الجديدة .

² محمد فلاق. المسؤولية الاجتماعية للشركات، الشبكة السعودية للمسؤولية الاجتماعية [/http://csrsa.npost/377et](http://csrsa.npost/377et)

3- شركة الخليج لصناعة البتر وكيماويات-البحرين-

في 3 نوفمبر 2011 فازت شركة الخليج لصناعة البتر وكيماويات بالجائزة الغربية للمسؤولية الاجتماعية من فئة المؤسسات المتوسطة. وذلك في احتفال أقيم بهذه المناسبة بإمارة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة ونظمته ملتقى الجائزة العربية الاجتماعية للمؤسسات وسط ضم حوالي 42 مؤسسة من 10 دول عربية.

-المسؤولية الاجتماعية للمورد البشري في شركة الخليج لصناعة البتر وكيماويات

لشركة عدة سياسات وبرامج تعنى بالاهتمام بالمورد البشري من أهمها.

في مجال الصحة والسلامة.

-تبنت الشركة سياسة صارمة لإدارة المخاطر أسفرت عن تحقيق أكثر من 8 ملايين ساعة عمل دون وقوع

أي حوادث وبذلك تتمتع الشركة بسجل ناصع في إنجازات السلامة يعد مميزا بجميع المقاييس

-فازت الشركة بثمان جوائز ذهبية متتالية من الجمعية الملكية لمنع الحوادث بالمملكة المتحدة كما حصلت

الشركة على جوائز دولية لقطاع صناعة البتر وكيماويات من RoSpA

- تم تدريب إعداد كبيرة من موظفي الشركة وتأهيلهم في الإسعافات الأولية لمساعدة المركز الصحي عند

الحاجة وينظم المركز الصحي بالتنسيق مع نقابة العمال حملات منتظمة للترع بالدم دعما لاحتياجات بنك الدم

التابع لوزارة الصحة

-عينت إدارة الشركة لجنة للصحة تتولى القيام بعمليات تفتيش دورية لمطعم الجمع والنادي التابع لها من

اجل ضمان المحافظة على مستويات النظافة كما تنظم للجنة سنويا عددا من المحا

بمجال التدريب والتطوير.

-تؤمن الشركة وتلتزم بتوفير فرص عمل متساوية للرجال والنساء على حد سواء ويظهر تأثير ذلك بوضوح

في الزيادة السنوية المضطردة لإعداد النساء العاملات بالشركة

-تعطي الشركة أهمية كبيرة في تطوير وتدريب موظفيها وقد استثمرت من اجل ذلك مبالغ كبيرة في مجال

برامج تطوير الموظفين.

-يتم تأصيل ودعم مبدأ روح الفريق الوحدة بصورة يومية في جميع أرجاء الشركة من خلال الاجتماعات

التنسيقية والأنشطة الاجتماعية والفعاليات داخل الشركة وخارجها.

-في عام 2008 حصلت الشركة على جائزة المركز الأول للشركات المتميزة في تدريب وتنمية الموارد

البشرية والتي تمنحها وزارة العمل بمملكة البحرين.

-يتم التدريب الداخلي بالتعاون مع المؤسسات محلية ودولية جنبا إلى جنب مع قيام الشركة برعاية تعليم

موظفيها في عدد من الجامعات المحلية والأجنبية¹

¹مقدم وهيبه. سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال، دراسة حالة ثلاث شركات، بحث مقدم حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف ص 14 .

المبحث السابع: المواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000.

الايزو 26000 عبارة عن مواصفة دولية تعطي إرشادات حول المسؤولية الاجتماعية ومن المزمع استخدامها من قبل جميع المؤسسات بشتى أنواعها في كلا القطاعين العام والخاص، وفي كل من الدول المتقدمة والنامية تلك التي تمر بمرحلة انتقالية وسوف تساعدهم في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعيا والذي يتطلبه المجتمع بطريقة متزايدة.¹ بدأت قصة ISO في عام 1946 عندما التقى مندوبون ومجموعة متنوعة من الخبراء، الذين يمثلون العديد من البلدان المختلفة، حوالي من 25 دولة في معهد المهندسين المدنيين في لندن وقرروا إنشاء منظمة دولية جديدة "لتسهيل التنسيق الدولي وتوحيد المعايير الصناعية". في 23 فبراير 1947 بدأت المنظمة الجديدة، ISO، عملياتها رسمياً. منذ ذلك الحين، قامت بنشر أكثر من 22656 من المعايير الدولية التي تغطي جميع جوانب التكنولوجيا والتصنيع تقريباً. اليوم لديها أعضاء من 164 دولة و783 لجنة فنية ولجان فرعية لرعاية تطوير المعايير. يعمل أكثر من 135 شخصاً بدوام كامل في الأمانة المركزية لـ ISO.² إضافة الى ان ISO 26000 اكتملت في عام 2010 ومقرها في جنيف سويسرا ومنذ عام 1947 وضعت ISO أكثر من 17000 معايير لتشجيعها.³

توفر هذه المواصفة القياسية الدولية إرشادات لجميع أنواع المؤسسات، بغض النظر عن حجمها أو موقعها، بشأن:

- أ) المفاهيم والمصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- ب) خلفية واتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية.
- ج) المبادئ والممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- د) الموضوعات الأساسية وقضايا المسؤولية الاجتماعية.
- هـ) دمج وتنفيذ وتعزيز السلوك المسؤول اجتماعيا في جميع أنحاء المنظمة، ومن خلال سياساتها وممارساتها، داخل مجال نفوذها.
- و) التعرف على أصحاب المصلحة والتفاعل معهم.
- ز) توصيل الالتزامات والأداء وغيرها من المعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.⁴

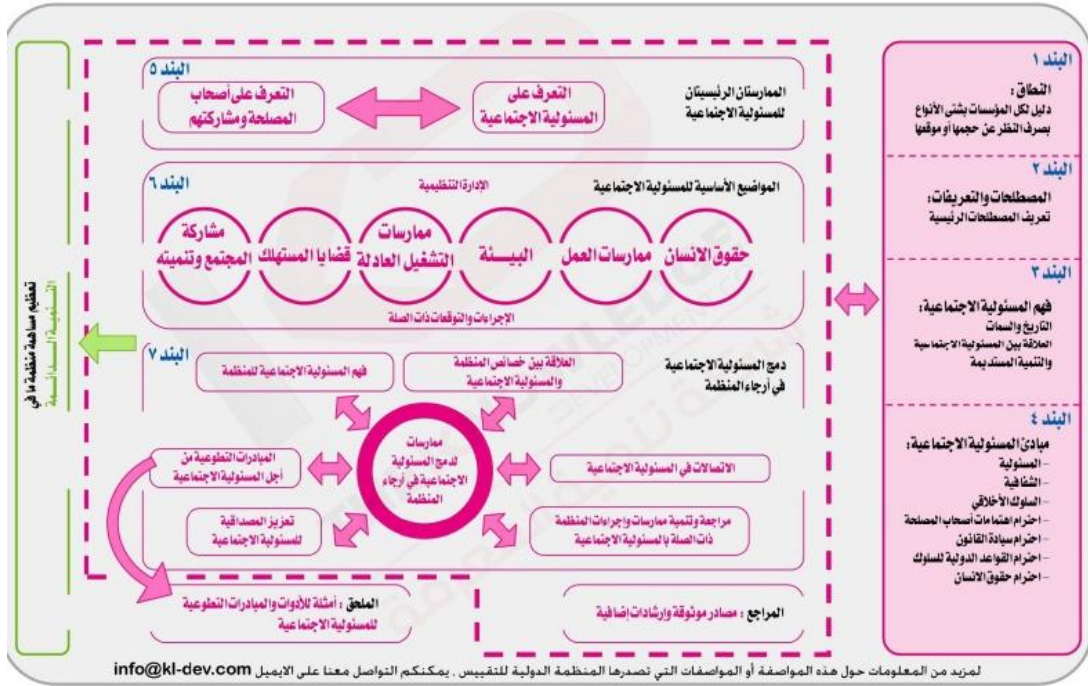
¹المسؤولية الاجتماعية ISO 26000، نشرة تعريفية، شركة تنمية المعرفة، ص 02.. <http://www.kl-dev.com>

² International Organization for Standardization. All about ISO. <http://www.iso.org>.

³ Global Guidance Standard on Social Responsibility Designed by ECOLOGIA. Handbook for Implementers of ISO 26000 for small and Medium Sized Businesses. Version Two. May 2011.p3-4.

⁴ INTERNATIONAL ISO STANDARD 26000. Guidance on social responsibility Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale. First edition. 2010-11-01. Reference number ISO 26000:2010(E).

شكل رقم 04: لمحة تخطيطية عامة عن الآيزو 26000¹.



المصدر: المسؤولية الاجتماعية ISO 26000، نشرة تعريفية، شركة تنمية المعرفة، ص 05.

المبحث الثامن: كيفية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية.

تعدد اتجاهات المسؤولية الاجتماعية وسبل نشرها لشاسعة موضوعها وأشكالها وتنوع اتسامها بالديناميكية والتحول حسب الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للمجتمعات والمؤسسات.

1- إعداد برنامج تدريب يطبق على العمال والعاملات داخل المؤسسات والنقابات بشأن التعريف بالمسؤولية الاجتماعية وقضايا النوع الاجتماعي في الاقتصاد والتنمية

2- العمل على أهمية يتم دمج النوع الاجتماعي في خطط التنمية

3- يلزم بذل مزيد من الجهود لزيادة الوعي بالممارسات الجيدة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية مثل كيفية دمج المبادرات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في استراتيجيات المؤسسة وكيفية دمج وتعليم وتدريب موظفي المؤسسة في الأنشطة الداخلة ضمن الممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

4- إدراج قضايا المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في صلب برامج تنمية المشاريع الوطنية مع المشاركة النشطة من جانب الحكومات الوطنية والشركاء

5- إتباع المؤسسات عمليات تمكن المؤسسة من وضع هيكل إداري ينسق بين التزام المؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وبين مهمة المؤسسة وحجمها وقطاع أنشطتها وثقافتها

¹المسؤولية الاجتماعية ISO 26000، نشرة تعريفية، شركة تنمية المعرفة، ص 05. <http://www.kl-dev.com>

- 6- التخطيط الاستراتيجي ويتضمن إدماج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في عملية التخطيط على الأمد الطويل
- 7- تقييم ومكافئة الموظفين وبالتالي تمكن هذه الخطوة من تعزيز أسلوب المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال دمج قضايا المسؤولية الاجتماعية في النظام التي تبعة المؤسسة في مجال التوظيف والترقيات والمكافآت والتكريم العام
- 8- الترويج داخليا لأهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال إدراجها ضمن مواد برامج التدريب وترتيب المحاضرات وتقديم المعلومات للمديرين والموظفين فيما يتعلق بعمليات صنع القرار التي تكنهم من تحقيق نتائج تتسم بالمسؤولية
- 9- تشجيع الجهود الداخلية الرامية إلى مراعاة أهداف المؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من خلال إعداد التقارير عن المسؤولية الاجتماعية وان تكون معيار لوضع أهداف التحسين
- 10- دمج الشواغل المتعلقة بمسؤولية الاجتماعية في قيم وثقافات وسياسات الداخلية للمؤسسة
- 11- تشجيع أصحاب المبادرات والأفكار الجديدة التي تحفز على نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية تعزيز وإشراك الموظفين في المشاريع التي تصب في خدمة المجتمع والبيئة.
- 12- تحويل مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلى واقع من خلال تفعيل ممارساتها على المستوى الداخلي للمؤسسات وإسنادها كبنود من شروط التوظيف داخل المؤسسات.¹

¹عزاوي عمر. منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية; دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، مداخلة حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، ص16.

الإطار التطبيقي

المبحث الاول: الإجراءات المنهجية للدراسة:

إن البحوث العلمية عموما تهدف الى الكشف عن الحقائق، حيث تكمن قيمتها في التحكم بالمنهجية المتبعة فيها، وبالتالي فإن الوظيفة المنهجية هي جمع المعلومات والبيانات، ثم العمل على تصنيفها وترتيبها وقياسها وتحليلها من أجل استخلاص النتائج والوقوف على ثوابت الظاهرة المراد دارستها¹

1-مجالات الدراسة

1/ المجال البشري والزمني والمكاني للدراسة:

على الباحث أن يحدد أبعاد بحثه المكانية والزمانية نظريا وتطبيقيا أي تحديد المكان أو المنطقة أو مجتمع البحث ومفرداته². وفي دراستنا هذه يتمثل مجالها البشري والزمني والمكاني على النحو الآتي:

المجال البشري للدراسة:

ان التعرف وضبط المجال البشري للدراسة من أصعب المراحل وأهمها في اعداد البحث وذلك لارتباطه مع العديد من العناصر المادية كالوسائل المتوفرة والبشرية وهي مفردات العينة المناسبة للدراسة، وفي دراستنا هذه وعلى ضوء الموضوع الذي تدور حوله اخترنا عمال او الجمهور الداخلي لمؤسسة مديرية الحماية المدنية قالة - العقيد ديش عبد الله- بصفة شاملة لمختلف الطبقات الإدارية للمؤسسة من مدراء الى موظفين اداريين الى أعوان.

المجال الزمني للدراسة:

استمرت الأبحاث التي قمنا بها للإعداد دراستنا وضبطها وجمع المعلومات النظرية والتطبيقية مدة السنة وذلك في الفترة الممتدة من سبتمبر 2018 الى غاية جوان 2019، اما بخصوص الدراسة الميدانية التي قمنا بها ومع حساب مدة الدراسة الاستطلاعية فقد دامت حوالي خمسة أشهر من شهر جانفي بداية الزيارات الميدانية الى غاية شهر ماي لتوزيع واسترجاع الاستمارات في 2 جوان 2019.

المجال المكاني للدراسة:

تم اختيار مديرية الحماية المدنية قالة - العقيد ديش عبد الله- "direction de protection civil de Guelma" لأجراء دراستنا كونها تستوفي الشروط المتعلقة بموضوع الدراسة وكذلك لقينا تسهيلات للبحث فيها ومع عمالها الممثلين في افراد عينة بحثنا.

¹ بالقاسم عبد اللاوي. المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة للموارد البشرية داخل الجامعة. اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علم الاجتماع ودراسات ديمغرافية. جامعة عمار ثلجي الاغواط. 2018/2017. ص99.

² إبراهيم بخي. الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية وفق طريقة imrad. الطبعة الرابعة. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة. الجزائر. 1998-2015. ص35

التعريف بمؤسسة الدراسة:

1/ تعريف الحماية المدنية

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديمغرافي في الوطن، تتميز بتنظيم إداري) تقني وعلمي (لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

2/ نشأة جهاز الحماية المدنية بالجزائر

بعد الاستقلال، بقي تنظيم الحماية المدنية على حاله حتى إعادة هيكلة البلديات، وفي سنة 1964، وبمقتضى المرسوم 64/129 المؤرخ في 15/04/1964 المتعلق بتنظيم إدارة الحماية المدنية، فإن جهاز الحماية المدنية مؤسس على روح التضامن المشترك، وتتمثل المهمة العامة للحماية المدنية في حماية الاشخاص والممتلكات تحت الشعار الثلاثي: الوقاية، التوقع، الاسعاف.

تكفلت الدولة الجزائرية بإنشاء مصالح الحماية المدنية سنة 1970، حيث استفاد أعوان الحماية المدنية من الرسكلة وإعادة التأهيل، واستفاد القطاع ككل من نظام شبه عسكري مهيكّل.

وبتاريخ 20/02/1976، صدرت مجلة من الأوامر والمراسيم التي تنظم مهام الحماية المدنية في مجال الوقاية من الاخطار، فبموجب الأمر 76/04 حددت المهام الأساسية للوقاية من أخطار الحريق والفرع، وبموجب الأمر 76/16 تم انضمام الحماية المدنية الجزائرية إلى المنظمة الدولية للحماية المدنية.

وبنفس التاريخ، وبموجب الأوامر المذكورة سلفا، صدر العديد من المراسيم، لاسيما منها المتعلقة بمجال الوقاية، وكذا المرسوم 76/39 المتعلق بإعادة تنظيم الادارة المركزية لوزارة الداخلية، فإن المصلحة الوطنية للحماية المدنية اكتسبت ابعادا جديدة تسمح لهاتين بالتماشي مع متطلباته الساعة، حيثيات تم تحويل المصلحة الوطنية للحماية المدنية إلى مديرية عامة للحماية المدنية¹

3/ المهام الأساسية

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.
- حراسة الشواطئ والمصطافين.
- نقل الجرحى والمرضى.
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- البحث عن التائهين في الصحراء.
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.

¹ موقع الحماية المدنية لولاية سكيكدة. تاريخ الزيارة 30 فيفري 2019، ساعة 10. <http://el-himaya21.over-blog.com>

➤ التغطية الأمنية في المقابلات الرياضية وفي نقل المواد الخطيرة¹

الشكل 05 : شعار الحماية المدنية الجزائرية² DGPC protection civile algerie



هيكلية وتنظيم مديرية الحماية المدنية لولاية قالة:

المرسوم التنفيذي رقم 91 – 503 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 المتعلق بتنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية المعدل والمتمم بالمرسوم 93-147 المؤرخ في 22 جوان 1993. والغاية من هذا التنظيم الجديد يكمن في تحسين التسيير على المستوى المركزي وكذا القدرة على التحكم الفعلي والنوعي في النشاطات التقنية والعملية المكلفة بأدائها أوالتي تقوم بها من خلال مصالحها الخارجية، حيث هيكلت على الشكل التالي:

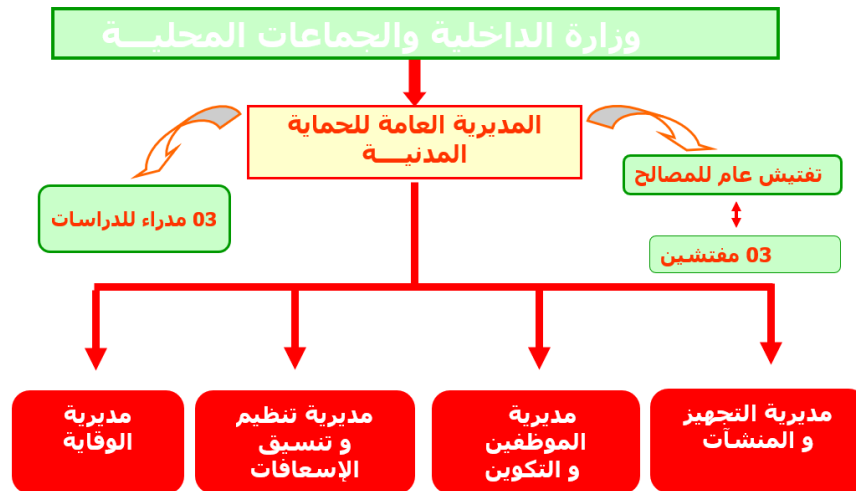
1- مديرية الوقاية

2- مديرية تنظيم وتنسيق الإسعافات

3- مديرية الموظفين والتكوين

4- مديرية الإمداد والمنشأة.

شكل رقم 06 : يمثل مخطط لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.



¹ موقع الحماية المدنية الجزائرية الرسمي. Published On: ven, Août 25th, 2017. site protection civil Algerian official.

² المرجع نفسه.

1) مديرية الوقاية:

مديرية الوقاية مؤهلة في إطار نشاطاتها المطورة من طرف الحماية المدنية لدراسة وتحديد القواعد العامة ومقاييس الأمن المطبقة في مجال الوقاية في مختلف قطاعات النشاط المحددة لقواعد مراقبة تطبيقها. مؤهلة لدراسة والمساهمة في دراسة القواعد العامة أو الخاصة للوقاية من الأخطار الطبيعية أو التكنولوجية الكبرى. في هذا المجال فإن المديرية الوقاية مكلفة ب:

دراسة وتحديد القواعد والمقاييس الأمنية المطبقة في مجال الدفاع ضد الحريق، الانفجار والهلع في مختلف القطاعات.

دراسة وتحضير النصوص ذات الطابع التشريعي والتنظيمي المتعلقة بمجال أمن الأشخاص والممتلكات.
دراسة ومتابعة المسائل المرتبطة بالوقاية من الأخطار الكبرى.

المشاركة مع المصالح المعنية في تعريف قواعد حماية البيئة والدفاع المدني.

دراسة وتحضير خرائط وطنية للأخطار.

دراسة ووضع حيز التطبيق عمليات الإعلام والتحسيس من أضرار الأخطار المختلفة

جمع وتحليل إحصائيات التدخلات.

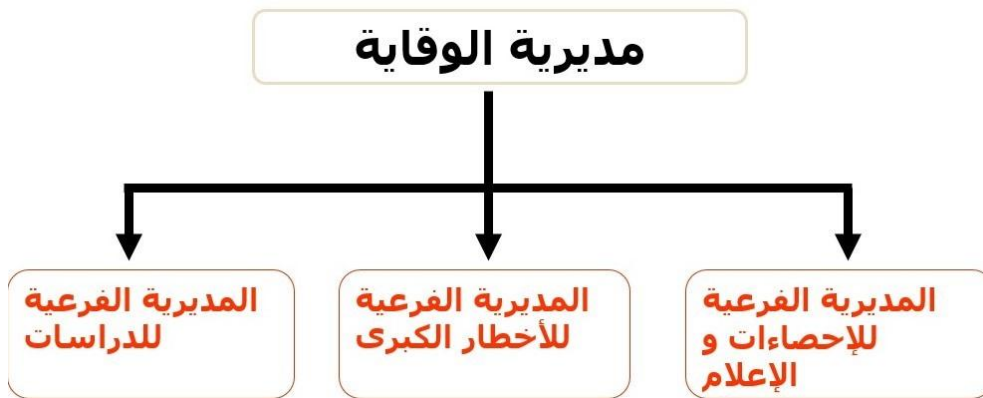
مديرية الوقاية بها 03 مديريات فرعية:

-المديرية الفرعية للدراسات والتنظيم.

-المديرية الفرعية للأخطار.

-المديرية الفرعية للإحصائيات والإعلام.

شكل رقم 07: يمثل مخطط لمديرية الوقاية بمديرية الحماية المدنية - قلمة - .



أ) - المديرية الفرعية للدراسات: مكلفة ب:

- دراسة وتحضير النصوص ذات الطابع التشريعي والتنظيمي المتعلقة بنشاط الوقاية لمصالح الحماية المدنية.

- دراسة النصوص ذات الطابع التشريعي والتنظيمي المتعلقة بميدان الأمن الأولي لقطاعات النشاط

الأخرى.

- دراسة المخطط التقني لأخطار الحريق الانفجار والهلع وتحدد القواعد والمقاييس الوقائية والأمنية وتطبيقها.
- متابعة تطوير التقنيات وأساليب الوقاية من أخطار الحريق والانفجار والهلع في مختلف أنواع المؤسسات ونشاطاتها.
- تحضير الدراسات الأمنية المتعلقة بالمشاريع ذات الأهداف الوطنية.
- تحديد القواعد المنية ومراقبة تطبيق الإجراءات الأمنية في المؤسسات الخاضعة للمراقبة الوقائية.

(ب) - المديرية الفرعية للكوارث الكبرى: مكلفة ب:

- جمع وتوزيع المعلومات والمعطيات المتعلقة بالأخطار الكبرى.
- تباشر وتساهم في إعداد الدراسات التقنية والعلمية لمعرفة الظواهر العامة المسببة للكوارث الطبيعية والتكنولوجية.

- جمع ومعالجة وتحليل كل المعطيات التي تسمح بتقييم مختلف الأخطار الكبرى.

- تدبير وتشارك في إدارة الدراسات للمناطق المعرضة للأخطار الكبرى.

- دراسة واقتراح والمشاركة في تعريف المقاييس والاحتياطات الوقائية الخاصة بكل الأخطار الكبرى.

- المشاركة ومتابعة النشاطات على المستوى الدولي في مجال الوقاية من الأخطار الكبرى.

(ج) - المديرية الفرعية للإحصائيات والإعلام: مكلفة ب:

- جمع ومعالجة وتحليل إحصائيات التدخلات لمصالح الحماية المدنية وضمان توزيعها.

- دراسة تنظيم ومتابعة الحملات الإعلامية والتحسيسية حول مختلف الأخطار.

- الإعلام عن كل النشاطات العملية (الميدانية) والتقنية لمصالح الحماية المدنية.

2) مديرية الموظفين والتكوين:

مديرية الموظفين والتكوين مؤهلة لتسيير وتوزيع الموارد البشرية، تحدد سياسة التكوين وتحدد البرامج

البيداغوجية وتضع قواعد وشروط تطبيقها.

لهذا فإنها مكلفة ب:

تقييم التسيير وتوزيع الموارد البشرية للحماية المدنية.

تحضير (إعداد) وتوجيه سياسة التوظيف وتسيير مستخدمي الحماية المدنية وضمان تنفيذها.

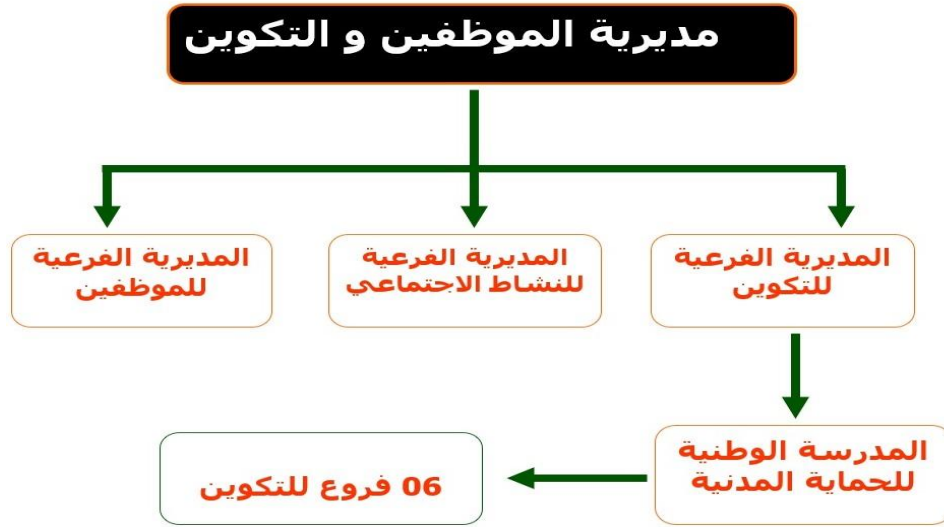
ترقية النشاط الطبي وسط مستخدمي الحماية المدنية.

ضبط سياسة التكوين والإتقان لمستخدمي الحماية المدنية وضمان تطبيقها ومراقبتها.

ترقية النشاط المتعلق بالرياضة والتسلية.

متابعة ومراقبة النشاط البيداغوجي لمؤسسات التكوين التابعة للحماية المدنية.

شكل رقم 08 يمثل مخطط مديرية الموظفين والتكوين بمديرية الحماية المدنية - ولاية قالة - .



أ - المديرية الفرعية للموظفين: مكلفة ب:

- تحديد التعداد الضروري لسير مصالح الحماية المدنية، التسيير الإداري للحياة المهنية.
- إثراء القوانين الأساسية الخاصة والنوعية لمختلف الأسلاك ووضعها حيز التطبيق.
- إدراج نظام الترقية.

- مرعاة تحسين ظروف عمل المستخدمين.

ب - المديرية الفرعية للتكوين : مكلفة ب:

- اقتراح وضبط سياسة التكوين الإتقان لفائدة مستخدمي الحماية المدنية.
- تعريف وتقييم بمعية المصالح المعنية حاجيات التكوين اللازم لنشاط مصالح الحماية المدنية.
- توجيه وتنسيق كل عمليات التكوين المتخصص وتحسين المستوى ورسكلة المستخدمين
- تحضير بمعية المصالح المعنية البرامج البيداغوجية للتكوين وتحديد القواعد وشروط إدراجها والسهر على تطبيقها.

-ضمان متابعة النشاط البيداغوجي لمؤسسات التكوين بالحماية المدنية.

ج - المديرية الفرعية للنشاط الاجتماعي : مكلفة ب:

-ترقية وتطوير النشاط الطبي والصحي بالقطاع وتقييمه.

-ضمان المتابعة الطبية لمستخدمي الحماية المدنية.

-المشاركة مع المصالح المعنية في دراسة الأمراض المهنية المتعلقة بنشاط الحماية المدنية

-تطوير وتنمية الممارسة الرياضية للقطاع.

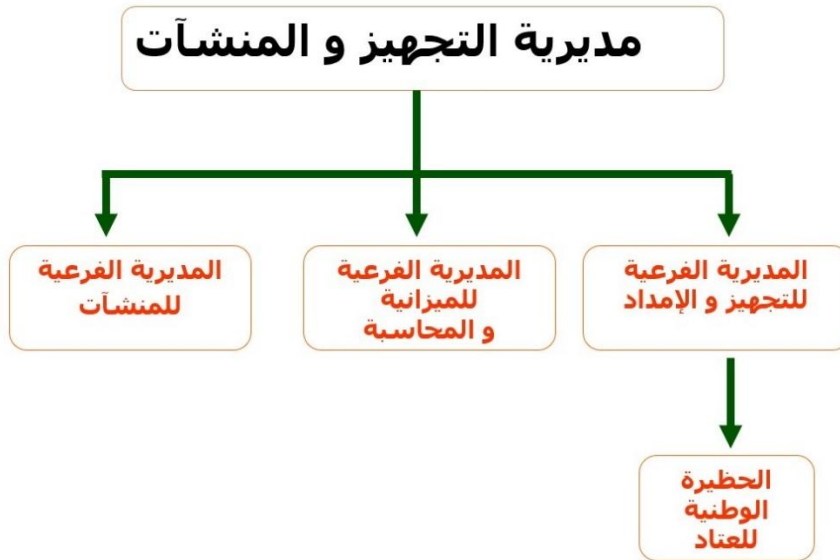
-تنظيم كل المنافسات الرياضية وتقييمها.

3) مديرية التجهيز والمنشآت:

مديرية الإمداد والمنشآت مؤهلة لدراسة وإنجاز برامج المنشآت والتجهيزات واستغلال القروض المخصصة لها، تعريف ومراقبة التسيير وصيانة المنشآت والتجهيزات للحماية المدنية. فهي مكلفة ب:

- دراسة، وتقييم إنجاز برامج المنشآت والتجهيزات.
- تحديد وتنفيذ نفقات ميزانية التسيير والتجهيز.
- تحديد ومراقبة الشروط وقواعد التسيير وصيانة المنشآت.
- تحديد القواعد صيانة العتاد وتجهيزات الحماية المدنية.

شكل رقم 09: يمثل مخطط يمثل مديرية التجهيز والمنشآت لمديرية الحماية المدنية ولاية - قالة - .



بها 03 مديريات فرعية:

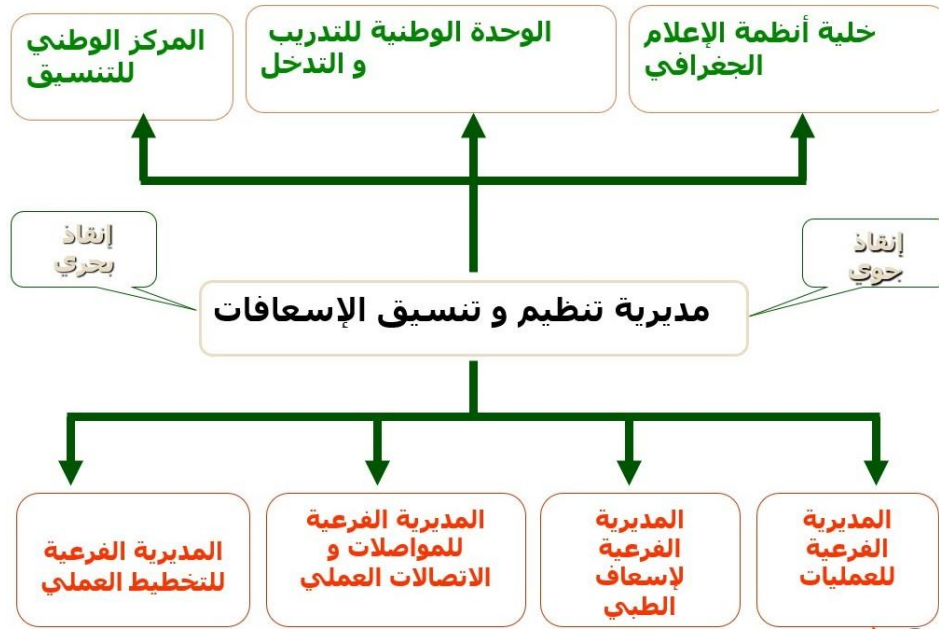
أ) المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة: مكلفة ب:

- تعريف شروط التقييم للقروض اللازمة لتسيير وتجهيز مصالح الحماية المدنية وضمان صرفها (تسييرها).

- جمع ودراسة وتنسيق وتوزيع النفقات المتضمنة في ميزانية التسيير والتجهيز.
- تحضير توقعات الميزانية وتحليل وتخليص العمليات المالية.
- مسك سجل محاسبة الالتزامات والدفع لنفقات التسيير والتجهيز.
- دراسة وتحديد كل المقاييس لتسهيل تقييم توقعات الميزانية، تحليل وتخليص العمليات المالية.
- ب) - المديرية الفرعية للمنشآت: مكلفة ب:
- إحصاء وتحليل احتياجات مصالح الحماية المدنية في مجال المنشآت وتنسيق برامج الإنجاز.

- برامج التخطيط فيما يتعلق بالمنشآت.
- دراسة وتنسيق وتحديد، ووضع حيز التطبيق لبرامج المنشآت.
- إعداد دفتر الشروط أو الأعباء، والبرامج التقنية وتعد الطرق الخاصة لصفقات الدراسات والأعمال ومراقبة تنفيذها.
- ضمان المراقبة التقنية ومدى تقدم أشغال البناء.
- تحديد طرق تسيير وصيانة المنشآت، والجرد العام للأماكن العقارية للحماية المدنية
- ج) - المديرية الفرعية للتجهيز والإمداد: مكلفة ب:
 - دراسة وتحديد احتياجات مصالح الحماية المدنية في مجال التجهيزات.
 - إعداد وتوضيح مخططات وبرامج التجهيز للحماية المدنية، وتقييم مستوى التنفيذ.
 - إعداد الصفقات المتعلقة باللوازم، متابعة ومراقبة تنفيذها.
 - إعداد الصفقات المتعلقة باللوازم والقيام بمتابعة تنفيذها.
 - تعريف ومراقبة شروط تسيير، استعمال، وصيانة العتاد.
 - مسك سجل الجرد الخاص بالعتاد والتجهيزات وكذا مراقبة المصالح المكلفة بذلك.
 - ضمان مراقبة المصالح المحلية والمركزية للصيانة.
 - إعداد الخصوصيات التقنية والسهر على المداومة اليومية للمدونة العامة لعتاد الحماية المدنية.
- 4) مديرية تنظيم وتنسيق الإسعافات:
 - مديرية التنظيم وتنسيق الإسعافات مؤهلة لدراسة وتحديد الوسائل والإمكانات والقواعد الخاصة بتنظيم الإسعافات ووضعها حيز التنفيذ ومتابعتها وتنسيقها.
 - وبهذا فهي مكلفة ب - :توجيه عمليات الإسعافات في حالة الكوارث الكبرى.
 - دراسة وتحديد القواعد والشروط لتحضير مختلف التدخلات والإسعافات وتنظيمها في حالة الكوارث الكبرى وتعيينها الدائم والسهر على تطبيقها الجيد.
 - تحديد تنظيم وتنسيق أجهزة الحماية خلال الحملات الموسمية.
 - تحديد تنظيم ووضع قواعد تسيير، استغلال شبكة المواصلات والاتصالات الميدانية للحماية المدنية.

شكل رقم 10: يمثل مخطط يمثل مديرية تنظيم وتخطيط وتنسيق الإسعافات بمديرية الحماية المدنية لولاية - قالمة - .



أ) - المديرية الفرعية للتخطيط العملي : مكلفة ب:

- تحديد قواعد وشروط إعداد مخططات تنظيم الإسعافات.
- مراقبين التحيين الدائم لمختلف مخططات التدخلات وتنظيم الإسعافات.
- تعريف (تحديد) القواعد العامة للتدخلات، تحضير (إعداد) وتحيين أنظمة المناورات ومراقبة تطبيقها.
- تعريف وتحديد القواعد المتعلقة بتنسيق وسائل التدخلات في حالة وضع حيز التنفيذ مخططات التدخلات والدعم من الولايات.

ب) - المديرية الفرعية للعمليات: مكلفة ب:

- معالجة وتنفيذ المعطيات والمعلومات المتعلقة بالنشاط العملي لمصالح الحماية المدنية.
- التوزيع إلى مختلف المصالح المعنية المعلومات المتعلقة بنشاط الحماية المدنية.
- تسيير المركز الوطني للتنسيق العملي والسهر على سير مراكز التنسيق العملي للولايات.
- تنسيق التدخلات على مستوى مصالح الحماية المدنية.

ج) - المديرية الفرعية للمواصلات والاتصالات العملية : مكلفة ب:

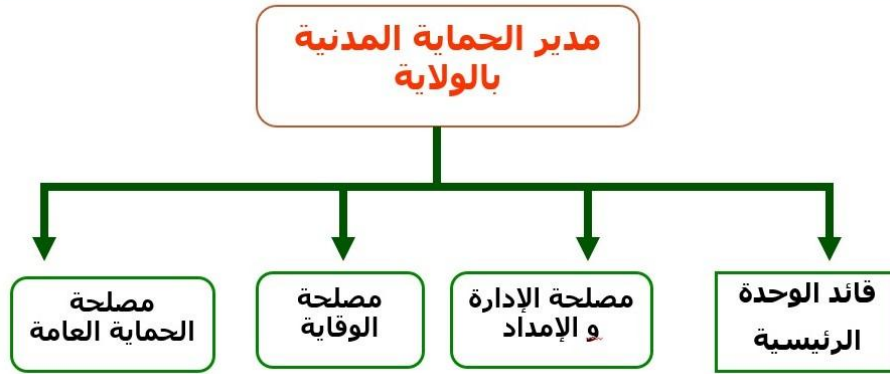
- دراسة مخطط الاتصالات العملية لمصالح الحماية المدنية والسهر على سير شبكة المواصلات والاتصالات.
- تهيئة وتسخير الاتصالات العملية المتخصصة أثناء الكارثة.
- تعريف وتحديد قواعد التسيير واستغلال وسائل المواصلات والاتصالات.
- تسيير ومراقبة مخطط التوترات التابعة (الموجهة) لقطاع الحماية المدنية.

- ضمان أمن شبكة الإشارة التابعة للحماية المدنية.
- ضمان تسيير وصيانة عتاد المواصلات والاتصالات.
- (د) - المديرية الفرعية للإسعاف الطبي، مكلفة ب:
 - تنظيم، إدراج وتطوير جهاز الإسعاف الطبي في قطاع الحماية المدنية.
 - ترقية وإدماج طب الكوارث في قطاع الحماية المدنية.
 - تطوير الإسعاف القاعدي.
 - توفير الأجهزة الطبية وتوزيعها في عين المكان عند حدوث الكوارث.

شكل رقم 11: يمثل مخطط يمثل مديرية الحماية المدنية على المستوى الولائي.

مخطط مديرية الحماية المدنية على المستوى الولائي

الإطار القانوني : مرسوم تنفيذي رقم 92 - 45 ل 12 فيفري 1992



مخطط مديرية الحماية المدنية على المستوى الولائي بقائمة:

1/ مصلحة الحماية العامة:

مكاتبها: - مكتب المخططات.

- مكتب الاتصالات العملية.

- مكتب الإجراءات الأمنية والحماية.

- مكتب الإسعافات الطبية وتطوير الإسعاف.

2/ مصلحة الوقاية:

مكاتبها: - مكتب الدراسات.

- مكتب المراقبة.

- مكتب الإحصاء والإعلام.

- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة.

3/ مصلحة الإدارة والإمداد:

مكاتبها: - مكتب الموظفين والشؤون الاجتماعية.

- مكتب التكوين.

- مكتب المالية والمحاسبة.

- مكتب الممتلكات.

4/الوحدة الرئيسية:

مكاتبها: - وحدة ثانوية.

- وحدة القطاع.

- وحدة بحرية.

- مركز متقدم.

- مركز الطرقات.¹

2- منهج الدراسة:

تعدد المناهج وتختلف باختلاف المواضيع التي يتناولها والظواهر التي يعالجها وعلى ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها اعتمادنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره النهج الأكثر ملائمة لطبيعة هذه الدراسة ويعرف بأنه "طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات متاحة للدراسة والقياس دون تدخل الباحث في مجرياتها ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً² حيث قمنا بجمع الأدبيات والدراسات المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات وممارستها على الجمهور الداخلي عبر الاطلاع على المراجع والمجلات والبحوث العلمية التي تتعرض لواقع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

03- مجتمع البحث:

مرحلة تحديد مجتمع الدراسة من اهم المراحل المنهجية في بحوث العلوم الإنسانية والاجتماعية والتي تتطلب الدقة، وتعرف على أنها مجموعة من العناصر التي لها خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث او التقصي³ يتمثل مجتمع الدراسة في بحثنا قد شمل جميع العمال داخل المؤسسة " مديرية الحماية المدنية قالمة - العقيد دبش عبد الله- " حيث كان العدد الإجمالي 56 موظف، بداية من مدير المؤسسة، رؤساء المصالح، رؤساء المكاتب إضافة للمستخدمين الذين يضمون : ضباط الصف والعرفاء

¹المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات اجمعة المؤسسة .

²سعيدان رشيد. واقع المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات دراسة تطبيقية لعينة من مستشفيات الجنوب. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في

العلوم تخصص تسيير. جامعة ابي بكر بالقائيد. تلمسان. الجزائر. 2016-2017.

³موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)، ترجمة مصطفى ماضي، ط2، دار القصة، الجزائر، 2016، ص298.

والاعوان والاسلاك المشتركة ومجموعهم [56 مفردة] الذين يمثلون الموظفين داخل المؤسسة المنتمون لإدارتها العليا والوسطى والتنفيذية.

4- العينة الدراسة:

عينة البحث تعرف بأنها تلك المجموعة الجزئية من المجتمع التي لها نفس خصائصه الأصلية التي تنتمي إليه، وتكون الغاية منها الحصول على معلومات مرتبطة بالمجتمع عن خلال اختيار عدد من الأشخاص للدراسة يمثلون المجتمع وهي نوعان: العينات الاحتمالية والعينات الغير احتمالية من العينات الاحتمالية العينة القصدية وهي نوع العينة التي اخترناها لدراستنا لأنها الأنسب مع نوع الدراسة وخصائص مجتمع الدراسة المعروف. العينة القصدية:

في العينة القصدية إننا نختار بقصد معين -عادة ما يكون لدينا مجموعة بعينها نبحث عنها -طلاباً -موظفين. إلخ. تكون العينة القصدية مفيدة في الحالات التي نرغب فيها الوصول إلى العينة المرغوبة بسرعة. تساعد العينة القصدية في معرفة آراء المجتمع المستهدف لكن من المحتمل إعطاء وزن أكبر للمجموعات الأسهل وصولاً ضمن مجتمع الدراسة.¹

وهدفت دراستنا للكشف عن واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية على جمهورها الداخلي ومن اجل ذلك قمنا بدراسة مديرية الحماية المدنية قائلة - العقيد دبش عبد الله-. ومن اجل التحقق من ممارستها للمسؤولية الاجتماعية مع موظفيها.

5 - ادوات جمع البيانات:

عند الشروع في أي بحث علمي يستخدم الباحث عدة تقنيات وأدوات من اجل تفحص الواقع وبغية الحصول على البيانات والمعلومات التي يتطلبها إتمام دراسته، وللإجابة على تساؤلات وبناء استنتاجات لدراستنا اعتمدنا على مجموعة من أدوات هي: 1/ الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الأدوات المهمة في دراسة الحالات وهي «الأداة الأولية لجمع المعلومات وهي النواة التي يمكن أن يعتمد عليها للوصول إلى المعرفة العلمية. والملاحظة في أبسط صورتها هي النظر إلى الأشياء وإدراك الحال التي هي عليها».²

وتكمن أهمية الملاحظة في انها أفضل طريقة مباشرة لدراسة الظواهر والوصول لكثير من الحقائق والمعلومات دون جهد كبير، واعتدنا عليها في دراستنا اثناء قيامنا بالزيارات الميدانية المتكررة لمؤسسة الدراسة خلال فترة اعداد المذكرة بغية التعرف على واقع العمل فيها بالمسؤولية الاجتماعية مع عمالها ودراسة مظاهر ذلك التطبيق.

¹مولود زايد الطيب. مجتمع الدراسة وأنواع العينات. "اجتماعي". 2018. <https://ejtema3e.com/sitemap.html>.

²المرجع نفسه. ص.225.

2/ المقابلة:

تهدف المقابلة العلمية للتعرف على الظاهرة موضوع الدراسة بالبحث عن الأسباب والعلل من خلال الالتقاء مع المبحوثين سواء كان الباحث فردا او جماعة وحسب علاقتهم بالموضوع، وتطرح في المقابلة أسئلة تهدف لأخذ المعلومات والحقائق من ذوي العلاقة بالظاهرة بعد ذلك تشخص فيه المعلومات المجمعة بربط العلاقة بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والمتداخلة.¹

وفي دراستنا هذه قمنا بإجراء مقابلة شخصية مع مسؤول مصلحة المراقبة السيد " منايعة عبد المالك " الذي أوكلت اليه مهمة الاشراف علينا خلال فترة الدراسة الميدانية في مديرية الحماية المدنية قالمه - العقيد دبش عبد الله-، والتي تميزت بارتفاع نسبة الرد والمعلومات حيث أجاب على كل تساؤلاتنا والتي كانت مفتوحة ومباشرة ومرنة.

أسباب الاستخدام:

- محاولة جمع معلومات من متخصصين داخل مؤسسة الدراسة.
- جمع معلومات غير موجودة في الكتب.
- الحصول على معلومات أكثر جودة.

3/ الاستبيان:

الاستبيان هو مصطلح وضعه المترجمون العرب للكلمة الانجليزية « questionnaire » ومن مرادفاته في اللغة العربية الاستبار او الاستقصاء، ومهما اختلفت التسميات فلها تعني استمارة تحتوي مجموعة من العبارات او فقرات وأسئلة مكتوبة يتطلب الإجابة عليها بما يراه افراد العينة المرادة . ويعرف كود Good الاستبيان بأنه «قائمة من الأسئلة تعد بشكل جيد لمعرفة آراء ومعتقدات واتجاهات الآخرين نحو موضوع معين»².

تكمن أهمية الاستبيان في انه يمكن الباحث من استقرار حالة الفرد او الجماعة عينة الدراسة واستيضاحهم عما يلهمون به من معرفة عن موضوع الدراسة المتعلق بهم³

وفيما يخص دراستنا فقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لأهميتها وقيمة صدق نتائجها في جمع المعلومات وقد تم تصميمها بما يتوافق مع مجتمع وعينة دراستنا وبيئتها وذلك بعد العديد من الزيارات الميدانية. وفي الطريقة المتبعة في صياغة أسئلة الاستبيان لقياس استجابة المبحوثين اعتمدنا على مقياس ليكارت الخماسي، ويعد نموذج ليكارت من النماذج الشائعة في قياس الاتجاهات العلمية والاجتماعية، كونه يتميز بالسهولة في التصميم والتطبيق والتصحيح وارتفاع درجة ثباته وصدقه على مستوى جميع محاور الاستبانة مع اختصار الوقت والجهد، وحيث تم تحديد الخيارات الممكنة في استمارة دراستنا على الشكل الاتي [:اتفق بشدة - اتفق - محايد - لا اتفق - لا اتفق بشدة.]

¹عقيل حسين عقيل. خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة الى تفسير النتيجة. دار ابن كثير. ص 244.

²علي معمر عبد المومن. مناهج البحث في العلوم الاجتماعية الأساسية والتقنيات والأساليب. ص 204.

³عقيل حسين عقيل. خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة الى تفسير النتيجة. ص 209.

جدول رقم 01: تصنيف مقياس ليكارت الخماسي.

الخيارات الممكنة لتحديد الإجابة حسب مقياس ليكارت.				
لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة

وقد اشتملت استمارة الاستبيان على 4 محاور أساسية إضافة لجزء في البداية في شكل مقدمة حيث مت فيها التعريف بالدراسة وأهميتها إضافة لتحفيز المبحوث للإجابة من خلال الإشارة الى أهمية اجابته وان الغرض من هذه الاستمارة هو لأعراض مفيدة للبحث، وفي الجزء الموالي البيانات العامة الذي يتضمن المعلومات التعريفية والخصائص الديمغرافية والاجتماعية لأفراد الدراسة وهي: جنس - عمر - منصب - المستوى - سنوات الخبرة. وفي تقسيمنا للاستبيان حاولنا التركيز في كل محور على مظهر من مظاهر تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة الدراسة حيث كان عنوان كل محور من المحاور بالشكل الآتي:

- المحور الأول: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر الاستقطاب قد اشتمل على مجموعة أسئلة قدر عددها ب: 5 اسئلة

المحور الثاني: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر المسار الوظيفي. وكان عدد الأسئلة فيه: 5 أسئلة.

المحور الثالث: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر تقييم الأداء للعمال. واحتوى على مجموعة من الأسئلة عددها 5 اسئلة

المحور الرابع: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر برامج تحسين الحياة المهنية للعامل. وتضمن هو الاخر خمسة 5 أسئلة.

إضافة الى سؤال مفتوح الإجابة هو: ترى بان العلاقات القائمة بين الموظفين من جهة وبين الموظفين وادارة المؤسسة من جهة اخرى تتميز بالقوة والجودة.

اختبار صدق الاستبانة وشموليتها:

بداية، يمكن القول أن الصدق يشير إلى درجة استقلالية الإجابات عن الظروف العَرَضية للبحث، ومن ثمة إلى مدى صلاحية أداة جمع البيانات لقياس ما وضعت لقياسه، لأن الصدق يرتبط أساسا بقابلية تكرار التجارب والاكتشافات العلمية، ولن يتأتى إلا بمعاينةٍ وأدواتٍ جمع بياناتٍ ومعالجةٍ مناسبة؛ أما الثبات فيشير إلى الانتظام أو إلى الحد الذي يتم فيه فهم نتائج المقياس فهما صحيحا، أي بمدى دقة النتائج وعلوّ درجة التوافق في حالة تكرارها، في وقت آخر من طرف باحث آخر، ومن ثم قابلية تعميمها.¹

¹فضيل دليو. معايير الصدق والثبات في البحوث الكمية والكيفية. مدونة " عن كتب" لعلوم الاعلام والاتصال. 22 أغسطس 2015. جامعة قسنطينة. الجزائر. ص79.

وبغرض قياس مدى صدق الاستمارة واشتمالها على جميع نقاط الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها قمنا بإخضاع الاستمارة للعديد من الاختبارات وذلك قبل توزيعها على المبحوثين في المؤسسة، وتمثل هذه الاختبارات في: قياس الصدق الظاهري:

بعد الانتهاء من اعداد الاستمارة قمنا بعرضها على مجموعة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة 8 ماي 1945 -قائمة-قسم الاعلام والاتصال. وذلك بغية التأكد من مدى صحة وتطابق الاستبانة وتلائمها مع الدراسة وأهدافها وسئالاتها. حيث استفدنا من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم فيما يخص الشكل وتناسق المحتوى والعبارات اين قمنا بالإضافة او حذف او تعديل لكل ما دعت له الضرورة وهذا بعد استشارة ومناقشة الأستاذة المشرفة واخذ موافقتها.

قياس شمولية الاستمارة:

تهدف هذه الخطوة لإثبات ملامسة الاستمارة لجميع جوانب موضوع الدراسة وكفايته لإيجاد إجابات لتساؤلاتها، وتم ذلك من خلال اراء محكمي الاستمارة أيضا الذين لم ييخلوا علينا بالتوجيهات وتحديد النقائص التي تمت اضافتها لاحقا بعد أخذ موافقة الأستاذة المشرفة.

● ويمكن تلخيص المراحل التي مرت عليها الاستمارة لبلوغها صورتها النهائية في:

- مطالعة الدراسات السابقة والمشاهدة والمرتبطة بموضوع الدراسة لأخذ فكرة منها.
- اعداد استمارة أولية بالمعلومات التي تم جمعها.
- عرض استمارة الاستبانة على المتخصصين والأساتذة لمعرفة مدى وملاءمتها للدراسة وأهدافها.
- عرض الاستبانة على الأعضاء محكمي الاستمارة والإفادة منهم ومن توجيهاتها في اجراء تعديلات عليها.
- القيام بزيارات ميدانية استطلاعية وذلك للعمل على اختبار صدق وشمولية الاستمارة.
- توزيع الاستبانة على جميع افراد العينة في مجتمع الدراسة.
- جمع الاستمارات بعد توزيعها واعدادها للتحليل والتفسير.

✓ لجدول رقم 02: يمثل أسماء السادة المحكمين لاستمارة الاستبيان:

الرقم	الاسم	اللقب السلمي	موقع العمل
/1	يونس زياتية.	أستاذ.	جامعة 8 ماي 1945 قالمة / كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
/2	منية دحدوح.	أستاذة.	جامعة 8 ماي 1945 قالمة / كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
/3	زودة مبارك.	أستاذ.	جامعة 8 ماي 1945 قالمة / كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
/4	مرزوقي حسام الدين.	أستاذ.	جامعة 8 ماي 1945 قالمة / كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
/5	نوال بوقرعة.	أستاذة.	جامعة 8 ماي 1945 قالمة / كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات.

تحليل نتائج الاستبيان:

بعد انتهاء عملية جمع الاستمارات من افراد الجمهور الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة (عينة البحث) بعد الإجابة عليها تم القيام بمراجعتها وتحليلها وتم من خلالها التوصل للنتائج التالية:

محور البيانات العامة:

1/ الجنس:

جدول رقم 03 يمثل جنس افراد العينة.

النسبة %	التكرار	الجنس
76.6 %	36	ذكر
23.4 %	11	انثى
100 %	74	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة 76.6 % من افراد العينة ذكور في حين نسبة الاناث تمثلت في نسبة 23.4 % وعليه فنسبة الذكور تمثل الفئة الأكبر في المؤسسة محل الدراسة ويمكن ارجاع ذلك ربما لطبيعة العمل او قلة النساء العاملات في المجتمع مقارنة بالرجال.

2/ العمر:

جدول رقم 04: يمثل عمر افراد العينة.

النسبة %	التكرار	العمر
2.1 %	1	اقل من 25 سنة
40.4 %	19	من 26 الى 35 سنة
34 %	16	من 36 الى 45 سنة
23.4 %	11	من 46 الى 55 سنة
00 %	00	أكثر من 56 سنة
100 %	47	المجموع

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان الفئة العمرية من من 26 الى 35 سنة حازت على أكبر نسبة ب 40.4 % من مجموع افراد عينة الدراسة، تلتها الفئة العمرية من من 36 الى 45 سنة بنسبة 34 % ك ثاني أكبر نسبة، بعده بنسبة 23.4 % للفئة العمرية من 46 الى 55 سنة، تم الفئة من اقل من 25 سنة ب نسبة 2.1 %، وأخيرا بنسبة 00 % للفئة العمرية من أكثر من 56 سنة التي لم نسجل أي مفردة عينة في مجتمع الدراسة بهذا العمر.

3/ المنصب:

جدول رقم 05: يمثل نسب وتكرارات مناصب العمل في المؤسسة محل الدراسة.

النسب	التكرارات	المنصب
2.1 %	01	رئيس مكتب
19.1 %	09	رئيس مصلحة
2.1 %	01	نائب رئيس مكتب
76.6 %	36	موظف
100 %	47	المجموع

من خلال جدول رقم 05 أردنا معرفة مناصب افراد عينة الدراسة بالمؤسسة فكانت إجابات المبحوثين بالشكل الآتي: نسبة 2.1 % لكل من منصب رئيس المصلحة ومنصب نائب رئيس مكتب بتكرار مرة واحدة (01)، وكانت نسبة 19.1 % وبتكرار 9 مرات منصب رئيس مصلحة، واما بنسبة 76.6 % أي تكرار 36 مرة كانت لمنصب موظف بالمؤسسة محل الدراسة.

4/ الاقدمية في العمل:

جدول رقم 06: يمثل نسب وتكرارات لمتغير الاقدمية في العمل المؤسسة

النسب	التكرارات	المنصب
6 %	03	من سنة الى 5 سنوات
38 %	17	من 6 الى 10 سنوات
24 %،	12	من 11 الى 15 سنة
32 %	15	موظف اكثر من 16 سنة
100%	47	المجموع

ومن خلال الجدول نلاحظ ان نسبة العمال ذو الاقدمية في العمل من 6 الى 10 سنوات بلغت 38 %تليها فئة العمال ذو الاقدمية أكثر من 16 سنة بنسبة 32 %، في حين كانت نسبة فئة الاقدمية في العمل من 11 الى 15 سنة بنسبة 24 %، وأخيرا نسبة 6 % مثلت فئة العمال ذو الاقدمية في العمل من سنة الى 5 سنوات. وهذه البيانات والنسب المتحصل عليها تعكس لنا واقع الاقدمية المهنية بالمؤسسة محل الدراسة حيث تبين ان التوظف في المؤسسة في السنوات الأخيرة عالية نوعا ما ويمكن الاعتماد على هذه النتائج في وضع البرامج التكوينية والتحديد حاجيات تطوير الجمهور الداخلي بالمؤسسة.

5/ المستوى التعليمي:

جدول رقم 07: يمثل نسب وتكرارات مختلف المستويات التعليمية المؤسسة

النسب	التكرارات	المستوى التعليمي
00%	00	ابتدائي
8.5 %	04	متوسط
34 %	16	ثانوي
57.4 %	27	جامعي
100%	47	المجموع

وقد تمثل كل مستوى بنسبة مئوية متناسبة مع المجتمع الكلي على الشكل التالي: اعلى نسبة في مجتمع البحث سجلت في المستوى الجامعي حيث تمثلت في 57.4 % من افراد عينة البحث ب 27 تكرار، ثم تلتها فئة المستوى الثانوي بنسبة 34 % ب 16 تكرار، بعدها نسبة بنسبة 8.5 % لفئة ذوى مستوى المتوسط ب 4 تكرارات في عينة البحث بالمؤسسة محل الدراسة.

1/ المحور الأول: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر الاستقطاب:

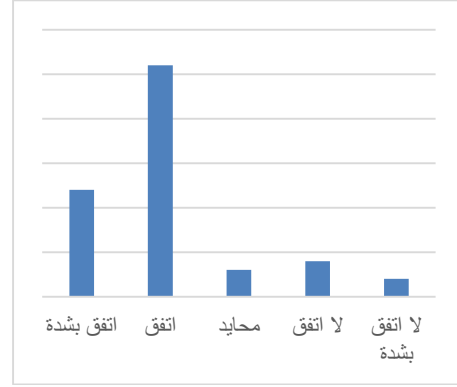
الجدول رقم 08: يمثل نسب وتكرارات نتائج المحور الأول.

الرقم	العبارات	التكرارات والنسب المئوية				
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
/1	تحرص المؤسسة على توفير بيئة عمل مناسبة حرصا منها على ضمان الاستقرار الداخلي للعمال.	2.5%	55.3%	6.4%	8.5%	4.3%
		12	26	03	04	02
/2	هناك تميز في اختيار الموظفين سواء حسب الجنس او الوساطة او العمر....	14.9%	40.4%	17%	25.5%	2.1%
		07	19	08	12	01
/3	هناك جهود من طرف المؤسسة لفهم حاجات جمهورها الداخلي.	12.8%	48.9%	8.5%	23.4%	6.4%
		06	23	04	11	03
/4	يتم الإعلان عن مسابقات التوظيف في المؤسسة بشكل علني	67.4%	28.3%	00%	4.3%	00%
		31	13	00	02	00
/5	تمت المسابقات على أسس علمية وموضوعية.	27.7%	42.6%	6.4%	14.9%	8.5%
		13	20	03	07	04

يبين الجدول رقم 08 النسب المئوية والتكرارات لإجابات افراد مجتمع البحث، وكانت الإجابات تتراوح وتختلف من عبارة الى أخرى وقد وزعت الإجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي.

1- بداية بالعبارة الاولي التي كانت حول مدى حرص المؤسسة على توفير بيئة عمل مناسبة للعمال لضمان الاستقرار الداخلي. من خلال الجدول نلاحظ إجابات الباحثين التي كانت كالتالي: نسبة 55.3% من إجابات كانت للمبحوثين الذين اجابوا ب اتفق، تلتها نسبة 12.5%: اتفق بشدة، وأخيرا بنسبة 4.3% للمبحوثين الذين اجابوا ب : لا اتفق بشدة. والشكل التالي يوضح اكثر:

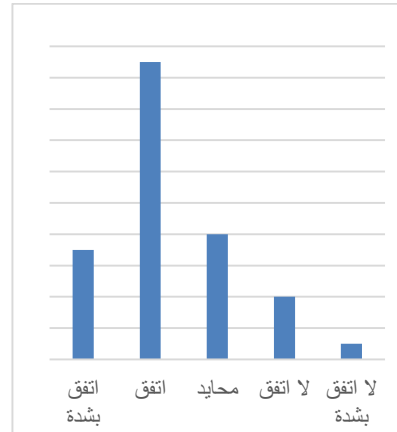
الشكل رقم 12: يمثل تكرارات استجابات افراد العينة للعبارة الاولى في المحور الاول



تبين النسبة بالأغلبية أن المؤسسة تعمل وتحرص على توفير بيئة عمل مناسبة مما يدل على أن المؤسسة لا تطبق ضغوطات على العاملين وتراعي المسؤولية الاجتماعية في ذلك ربما هذا راجع إلى أن المؤسسة تلي اهتمام كبير بتحقيق استقرار وتحسين جودة حياة العمل في المؤسسة عن طريق خلق البيئة المناسبة وتوفير الظروف الملائمة لأداء العمل.

2- العبارة الثانية حول ما إذا كان هناك تمييز في اختيار الموظفين سواء حسب الجنس أو الوساطة أو العمر. ويظهر الجدول رقم 08 نسب إجابات الباحثين فكانت النتائج كالتالي: 40.4% من إجابات الباحثين كانت: اتفق بعدها بنسبة 25.5% اجابوا ب: لا اتفق، وكانت اقل نسبة من إجابات الباحثين هي: 2.1% لمن اجابوا ب: لا اتفق بشدة. كما يظهر الشكل التالي:

الشكل رقم 13: يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول تمييز في اختيار الموظفين سواء حسب الجنس أو الوساطة أو العمر....

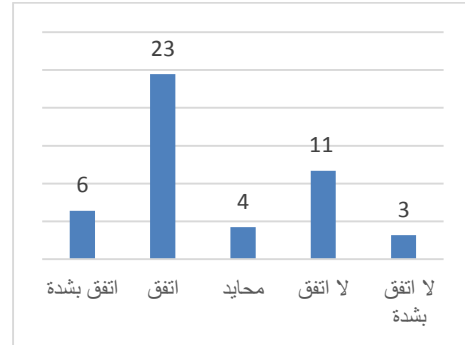


ونستخلص من هذه النتائج ان أكبر نسبة من الباحثين يؤكدون أن هناك نوع من التمييز في اختيار الموظفين ربما ذلك راجع لأسباب غير معروفة أو بقوانين داخلية خاصة بالمؤسسة غير مصرح بيها أو ربما هذا التمييز يكون نتيجة مؤهلات الخاصة ولهذا يجب على المؤسسة إعادة النظر في طرق اختيارها لموظفيها وتوضيح ذلك لعمالها لتحقيق استقرار أكثر وممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة من خلال عملية التوظيف بشكل مقبول.

3- بالنسبة للعبارة الثالثة من هذا المحور فكانت حول الجهود المبذولة من طرف المؤسسة لفهم حاجات جمهورها الداخلي، وكانت نتائجها على النحو الآتي: اعلى نسبة من إجابات الأفراد الباحثين كانت ب 48.8%:

اتفق، تم : 23.4 % نسبة من اجابوا ب: لا اتفق، وآخر نسبة هي 6.4 % للافراد الذين اجابوا : بلا اتفق بشدة. و تتوضح النسب في الشكل التالي:

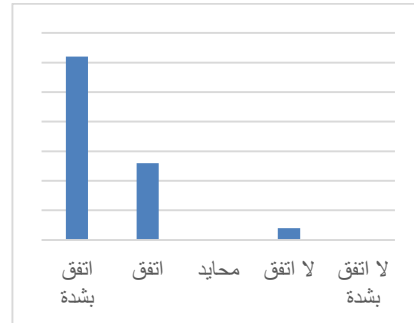
الشكل رقم 14: يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول الجهود من طرف المؤسسة لفهم حاجات جمهورها الداخلي.



ومن خلال هذه النسب المسجلة تعتبر المؤسسة محل الدراسة وفقت في سعيها لفهم حاجيات جمهورها الداخلي مما يدل على أن المؤسسة تراعي هذا الجانب من جوانب المسؤولية الاجتماعية اتجاه عمالها من خلال ومحاولة التقرب إليهم وتحقيق توازن أفضل بين أهدافها التنظيمية وحاجات العاملين بالمؤسسة.

4= العبارة الرابعة حول ان كانت يتم الإعلان عن المسابقات التوظيف في المؤسسة بشكل علني وجاءت نسب إجابات المبحوثين كالتالي: بأعلى نسبة 67.4 % من إجابات المبحوثين :اتفق بشدة، بعدها 28.3 % نسبة من اجابوا ب:اتفق، وباقل نسبة المتمثلة ب 00 % للخيار : لا اتفق بشدة . كما هو مبين في الشكل:

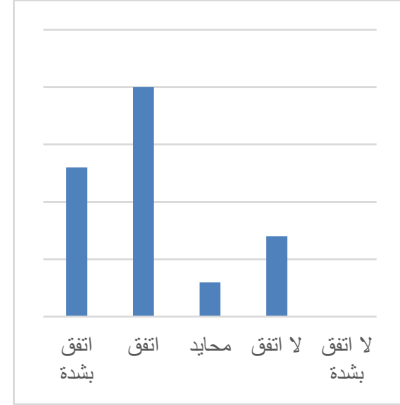
الشكل رقم 15: يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا كان يتم الإعلان عن مسابقات التوظيف في المؤسسة بشكل علني



تبين النسب بالاغلبية وبدون شك ان المؤسسة تقوم بإجراء مسابقات التوظيف بشكل علني وهذا يدل على أن المؤسسة تلتزم بالموضوعية والشفافية في إعلانها عن المسابقات مما يتيح فرص متكافئة للجميع في المشاركة وذلك استنادا على نسب إجابات أفراد المبحوثين. وبالتالي فأنها تراعي إعطاء الحق لجميع الأفراد في معرفة وقت إعلان المسابقات وحق مشاركتهم فيها هذا ما يحتسب إيجابا لممارستها المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر الاستقطاب.

5- العبارة الاخيرة حول ما إذا كانت تتم المسابقات على أساس علمية وموضوعية في المؤسسة، وجاءت الإجابات بهذا الترتيب: 42% من إجابات المبحوثين: اتفق، بعدها بنسبة 27.7% للانفراد الذين اجابوا ب: اتفق بشدة، و اخر نسبة 6.4 %: محايد. كما هو موضح في الشكل:

الشكل رقم 16: يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا كانت تتم المسابقات على أسس علمية وموضوعية



وعلى ضوء هذه النتائج الإيجابية يمكننا القول ان المسابقات تتم على أساس علمي وموضوعي بشكل بعيد عن الذاتية والتحيز ربما يدل ذلك على أن المؤسسة تعمل على أساس مبدأ المساواة والمصداقية في عملية إجراء المسابقات وذلك ما ل يتيح فرصة للجميع لإبراز خبراتهم وكفائهم ونجاحهم في المسابقات بناء على ما يملكونه من خبرات دون اعتماد الوساطة أو التحيز.

المحور الثاني: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر المسار الوظيفي

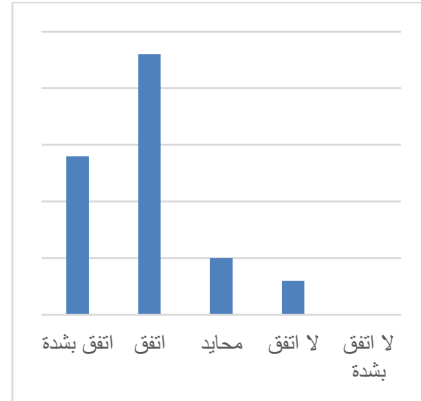
جدول رقم 09: يمثل نسب وتكرارات نتائج المحور الثاني.

المجموع	التكرارات والنسب المئوية					العبارات	رقم العبارة
	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة		
%100	%4.3	6.4	10.6	48.9	%29.8	تلتزم المؤسسة بصيانة الحقوق المادية للعمال في إطار قوانينها الداخلية.	/1
47	02	03	05	23	14		
%100	%4.3	6.4	10.6	48.9	%29.8	هناك التزام من طرف المؤسسة بقيم العدالة بين الموظفين من حيث الأجور والفرص والتكوينات والترفيعات.	/2
47	02	09	03	27	05		
%100	%14.9	34	17	27.7	6.4 %	يتم إشراك العمال في اتخاذ القرارات الهامة داخل المؤسسة.	/3
47	07	16	08	13	03		
%100	%11.1	20	13.3	40	%15.6	يتمتع عمال المؤسسة بحرية ممارسة العمل النقابي.	/4
47	05	09	06	18	07		
%100	8.5 %	17	17	48.9	8.5 %	برأيك هناك سهولة في الاتصال مع الإدارات العليا وباقي الإدارات للمؤسسة.	/5
47	04	08	08	23	04		

يبين الجدول رقم 09 النسب المئوية والتكرارات لإجابات افراد مجتمع البحث للمحور الثاني حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر المسار الوظيفي، وكانت الإجابات تتراوح وتختلف من عبارة الى أخرى وقد وزعت الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.

1- جاءت إجابات افراد البحث حول العبارة الأولى حول ما اذا كانت المؤسسة تلتزم بصيانة الحقوق المادية في إطار قوانينها الداخلي على النحو الآتي: اتفق 48.9 % سجلت كأعلى نسبة، ثم اتفق بشدة بنسبة 29.8 %، وادنى نسبة لإجابات الافراد الذين اجابوا ب: لا اتفق بشدة 4.3 % كما هو مبين في الشكل ادناه:

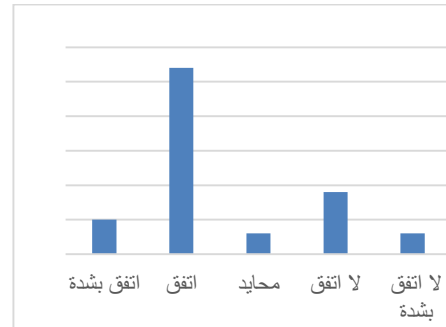
الشكل رقم 17 يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا كانت تلتزم المؤسسة بصيانة الحقوق المادية للعمال في إطار قوانينها الداخلية



من خلال نتائج الإجابات يتبين ان ما يقارب نصف الجمهور الداخلي للمؤسسة يتفق على ان المؤسسة محل الدراسة تلتزم بصيانة الحقوق المادية لعمالها في إطار قوانينها الداخلية ربما يدل ذلك على أن المؤسسة تعمل على حفظ حقوق العاملين فهي الطريقة التي من خلالها تعبر المؤسسة للعامل عن مدى تقديرها لأدائه والالتزام بهذه القوانين يندرج في إطار تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المسار الوظيفي للعمال.

2- العبارة التالية في الجدول رقم 09 حول التزام من طرف المؤسسة بقييم العدالة بين الموظفين من حيث الأجور والفرص والتكوينات والترفيعات، وكانت نتائج إجابات عينة البحث كالآتي: %48.9 من إجابات أفراد العينة اجابوا ب: اتفق، وثاني نسبة 29.8% للذين كانت اجاباتهم: اتفق بشدة، واطرف نسبة جاءت لمن اجابتهم: لا اتفق بشدة بنسبة %4.3. هذا ما يبرزه الشكل الموالي:

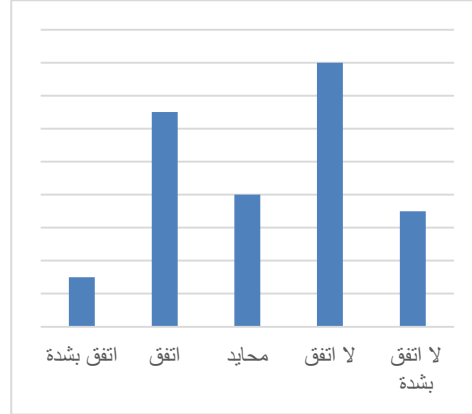
الشكل رقم 18 يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا كان هناك التزام من طرف المؤسسة بقييم العدالة بين الموظفين من حيث الأجور والفرص والتكوينات والترفيعات.



وعلى ضوء هذه النتائج وبالرجوع للنسبة العالية الأولى نتأكد ان المؤسسة جيدة حول التزامها بقييم العدالة بين الموظفين من حيث الأجور والفرص والتكوينات والترفيعات مما يدل على وجود مستوى لا بأس به من الاهتمام بالأجور والمكافآت نظرا لأهمية وحساسية هذا الجانب بالنسبة للعمال وتأثيره على أدائهم في العمل والبعد عن التحيز والتزام العدل في إطار الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العمال ضرورة لا بد منها.

3- العبارة الثالثة من هذا المحور حول ما اذا كان يتم إشراك العمال في اتخاذ القرارات الهامة داخل المؤسسة وجاءت نسب إجابات افراد الدراسة على هذه الشاكلة: اكبر نسبة للمبحوثين الذين اجابوا ب: %34، بعدها بنسبة %17، واطرف نسبة لمن اجابوا ب: لا اتفق بشدة %14.9. والشكل الآتي يوضح ذلك:

الشكل رقم 19 يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا كان يتم إشراك العمال في اتخاذ القرارات الهامة داخل المؤسسة.



توضح نسب إجابات أفراد العينة حول عبارة إشراك العمال في اتخاذ القرارات الهامة داخل المؤسسة سيئة فمعظم الإجابات المبحوثين تبين أنهم يرون أن المؤسسة لا تقوم بإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات وعدم إتاحة لهم مسؤولية تنفيذ القرارات ربما ذلك راجع الى صعوبة الاتصال بالعمال بسبب حجم المؤسسة وفروعها المختلفة، ولكن مهما كانت الأسباب يجب على المؤسسة العمل على خلق أبواب للمشاورة والتحاور مع الجمهور الداخلي لتمنحهم إحساس المسؤولية والانتماء زيادة عن توليد الأفكار الجديدة.

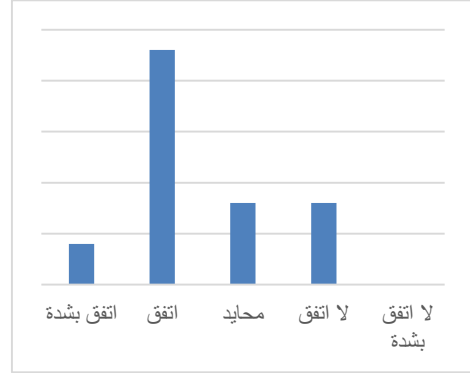
4- العبارة الرابعة حول ما اذا كان عمال المؤسسة يتمتعون بحرية ممارسة العمل النقابي وكانت نسبة إجابات المبحوثين بالترتيب التالي: اكبر نسبة كانت % 40 اتفق، تليها نسبة % 20 للمبحوثين الذين كانت اجابتهم لا اتفق، وادنى نسبة كانت لمن كانت اجابتهم :لا اتفق بشدة بنسبة % 11.1. و الشكل ادناه يوضح ذلك: الشكل رقم 20 يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا كان يتمتع عمال المؤسسة بحرية ممارسة العمل النقابي.



من خلال هذه النسب يتضح ان المبحوثين يتفقون على أن عمال المؤسسة لهم حرية العمل النقابي هذا يدل على أن المؤسسة تحرص على سماع أصوات العاملين بها ومشاركتهم مشاكلهم واهتمامهم من خلال الممارسة النقابية أي أن المؤسسة تعمل على دمج انشغالات عمالها ضمن استراتيجياتها وسياساتها .

5- العبارة الخامسة في هذا المحور بخصوص إذا كانت تتمتع المؤسسة بالسهولة في الاتصال مع الإدارات العليا وباقي الادرات بالمؤسسة، وجاءت إجابات مجتمع الدراسة بهذا الترتيب: اول نسبة ب % 48.9 للمبحوثين الذين اجابوا ب: اتفق، تليها نسبة :% 17 للأفراد أصحاب الاجابتين لا اتفق ومحايد، و اخر نسبة للإجابتين اتفق بشدة ولا اتفق بشدة بنسبة % 8.5، وتوضح النسب اكثر في الشكل الاتي:

الشكل رقم 21 يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا هناك سهولة في الاتصال مع الإدارات العليا وباقي الإدارات للمؤسسة.



بناء على النتائج المتوصل اليها يمكن وصف الاتصال بين الإدارات العليا وباقي الإدارات الأخرى بالجيد ربما ذلك راجع إلى ان المؤسسة تقوم على نظام اتصال فعال تحاول من خلاله لخلق تفاعل ومرونة في التعاملات بين الإدارة العليا وباقي الإدارات الأخرى وما يبرز كذلك فعالية وسائل اتصال التي تعتمد عليها المؤسسة محل الدراسة.

المحور الثالث: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر تقييم الأداء للعمال:

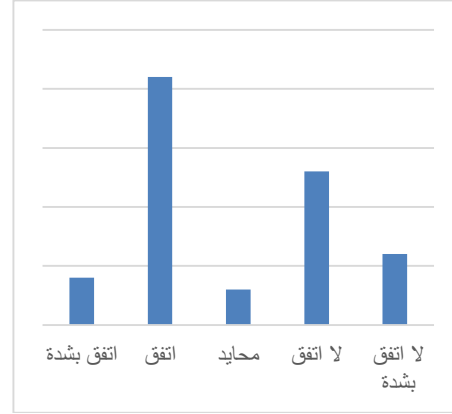
جدول رقم 10: يمثل نسب وتكرارات نتائج المحور الثالث.

رقم العبارة	العبارات	التكرارات والنسب المئوية				
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
1/	برأيك هناك معايير نزيهة لتقييم أداء العمال في المؤسسة.	04	21	03	13	06
		8.5%	44.7%	6.4%	27.7%	12.8%
2/	في حالة الأداء الجيد العامل يتم التواصل معه ويحصل على مكافئة تشجيعية.	06	16	04	08	13
		12.8%	34%	8.5%	17%	27.7%
3/	تحرص المؤسسة على تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل للموظفين سواء من خلال إعلانات او احد وسائل الاتصال المختلفة.	08	18	06	11	04
		17%	38.3%	12.8%	3.4%	8.5%
4/	تلتزم المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل اتجاه الموظفين.	10	29	04	03	01
		17%	38.3%	12.8%	23.4%	8.5%
5/	تلتزم المؤسسة بخلق التفاعل وروح المشاركة مع شتى مستويات جمهورها الداخلي من خلال وسائل الاتصال المختلفة.	06	18	10	12	01
		12.8%	38.3%	21.3%	5.5%	2.1%

يبين الجدول رقم 10 النسب المئوية والتكرارات لإجابات افراد مجتمع البحث للمحور الثالث حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر تقييم الأداء للعمال، وكانت الإجابات تختلف من عبارة الى أخرى وقد وزعت الإجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي.

1-بداية بالعبرة الأولى التي كانت حول ما اذا كانت هناك معايير نزيهة لتقييم أداء العمال في المؤسسة، وكانت اجابت عينة البحث كالآتي: اعلى نسبة للذين كانت اجاباتهم: اتفق بنسبة % 44.7، بعدها % 27.7 : لا اتفق، واخر نسبة للذين اجابوا ب: محايد ب 6.4 %، كما بين الشكل التالي:

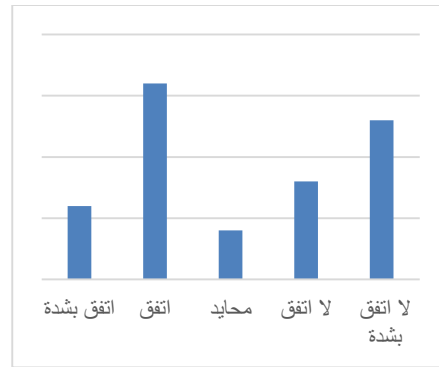
الشكل رقم 22 يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا كان هناك معايير نزيهة لتقييم أداء العمال في المؤسسة.



من خلال إجابات الباحثين تمثل النسبة بالأغلبية على قيام المؤسسة محل الدراسة بعملية لتقييم أداء العمال من خلال المعايير التي تعتمدها، ربما ذلك راجع إلى أن المؤسسة تعتمد في عملية تقييم أداء العمال على مبدأ الشفافية والمصادقية فهي بذلك تحقق تبني مسؤولية اجتماعية اتجاه عملية تقييم الجمهور الداخلي وخلقها بذلك الثقة مع العمال اضافة لتجسيدها لمبدأ النزاهة في التقييم.

2-العبرة الثانية من هذا المحور كانت حول ما إذا في حالة الأداء الجيد العامل يتم التواصل معه ويحصل على مكافئة تشجيعية. وإجابات مفردات البحث جاءت بهذا الترتيب: اعلى نسبة اتفق: % 34، تليها إجابات الباحثين اللذين اجابوا ب لا اتفق بشدة % 27.7، وأخيرا محايد بنسبة % 8.5، والشكل التالي يوضح النتائج اكثر:

الشكل رقم 23 يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول في حالة الأداء الجيد العامل يتم التواصل معه ويحصل على مكافئة تشجيعية.

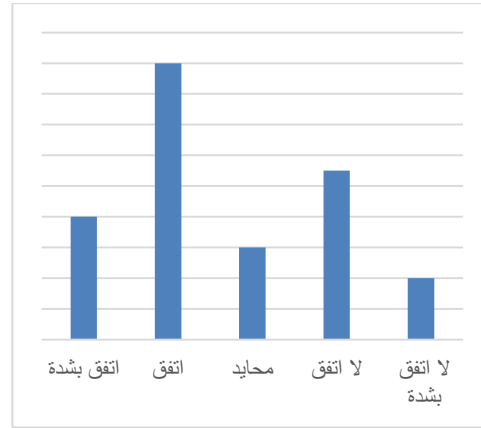


من خلال النتائج التوصل اليها من إجابات الباحثين نجد ان المؤسسة تمارس هذا المظهر بشكل معقول حيث تقوم بمكافأة لعمالها في حالة الأداء الجيد هذا يدل على ان المؤسسة تراعي الجهود المبذولة من طرف العمال في سعيهم لتحقيق أهداف المؤسسة وتراعي مسؤوليتها اتجاه المخاطر والصعوبات التي يتعرض لها العامل أثناء

أداءه لعمله فتعمل على خلق جانب أنساني تراعي من خلاله المسؤولية الاجتماعية حرصا منها على إحساس العامل بأهمية عمله وأدائه وجهوده المبذول.

3- العبارة لثالثة من هذا المحور حول اذا كانت تحرص المؤسسة على تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل للموظفين سواء من خلال إعلانات او احد وسائل الاتصال المختلفة.و كانت الإجابات المقدمة من المبحوثين كالتالي: اكبر نسبة % 38.3 للمبحوثين الذين اجابوا ب: اتفق، ثاني اكبر نسبة % 23.4: لا اتفق، واقل نسبة من إجابات المبحوثين: لا اتفق بشدة ب % 8.5، كما هو مبين في الشكل:

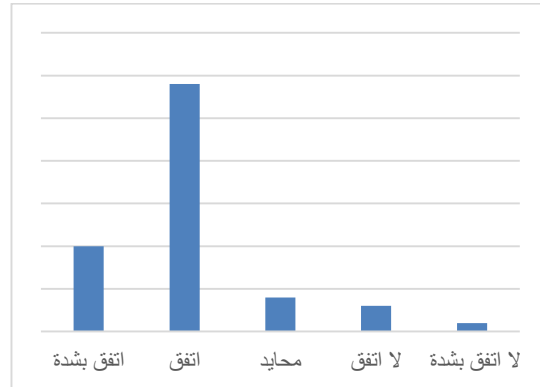
شكل رقم 24 يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا كانت تحرص المؤسسة على تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل للموظفين سواء من خلال إعلانات او احد وسائل الاتصال المختلفة.



من خلال هذه النسب نجد ان اغلب افراد العينة يتفقون حول حرص المؤسسة محل الدراسة على تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل للموظفين سواء من خلال إعلانات او احد وسائل الاتصال المختلفة. ما يمكننا من القول ان المؤسسة تعمل على إبقاء العاملين بما على اطلاع دائم بأهم القوانين والمستجدات باعتمادها مختلف وسائل الاتصال وسعيها لخلق نظام اتصال فعال تتقرب من خلاله المؤسسة من موظفيها وذلك من اجل ضمان سير العمل في إطار واضح ومفهوم.

4- العبارة الرابعة من هذا المحور حول مدى التزام المؤسسة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل اتجاه الموظفين وكانت إجابات افراد البحث: اكبر نسبة % 38.3: اتفق، تليها نسبة المبحوثين الذين اجابوا ب: لا اتفق بنسبة % 23.4، وأخيرا نسبة % 8.5 للذين اجابوا ب: لا اتفق بشدة. كما يبين الشكل التالي:

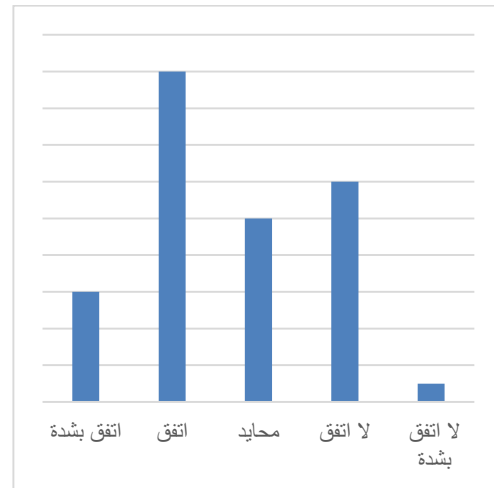
شكل رقم 25 يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا يمثل تلتزم المؤسسة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل اتجاه الموظفين.



من خلال هذه النسب يمكن القول ان المؤسسة تلتزم ب تطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل اتجاه الموظفين ما يوضح الاهتمام الذي توليه مؤسسة البحث بجمهورها الداخلي واحترامها للتعليمات والقوانين ما يزيد من استقرار العمل وأداء العمال داخل المنشأة.

5-اخر عبارة كانت حول ما اذا كانت المؤسسة تلتزم بخلق التفاعل وروح المشاركة مع شتى مستويات جمهورها الداخلي من خلال وسائل الاتصال المختلفة حسب اراء الجمهور الداخلي وكانت الإجابات بهذا الترتيب: اكبر نسبة %38.3 من إجابات المبحوثين: اتفق، ثم بنسبة %25.5 من إجابات المبحوثين: لا اتفق، واخر نسبة للذين كانت اجاباتهم ب لا اتفق بشدة. كما بين الشكل التالي:

الشكل رقم 26 : يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا تلتزم المؤسسة بخلق التفاعل وروح المشاركة مع شتى مستويات جمهورها الداخلي من خلال وسائل الاتصال المختلفة.



نرى على ضوء هذه النسب ان المؤسسة تسعى لخلق التفاعل وروح المشاركة مع شتى مستويات الجمهور الداخلي

ربما ذلك راجع إلى أن المؤسسة تسعى من خلال هذا اهتمام لتحسين حياة العامل في المؤسسة من خلال قيام المؤسسة بتنشيط فعاليات ومسابقات وتجمعات يكون الجمهور الداخلي المحور الأساسي فيها لتعزيز شعوره بروح الانتماء للمؤسسة. او من خلال دمجهم في إطار المسؤولية الاجتماعية ضمن نشاطات تخدم المصلحة العامة، الا ان باقي النسب كانت معتبرة كذلك ما يدعوا المؤسسة لزيادة العمل على هذا المظهر من مظاهر مسؤوليتها الاجتماعية نحو جمهورها الداخلي.

المحور الرابع: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر برامج تحسين الحياة المهنية للعامل:

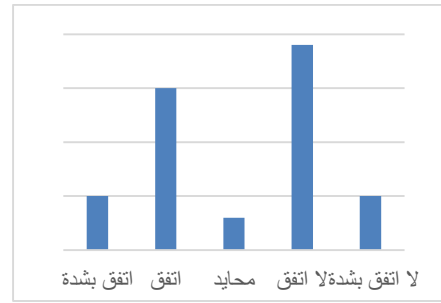
جدول رقم 11 : يمثل نسب وتكرارات نتائج المحور الرابع.

المجموع	التكرارات والنسب المئوية					العبارات	رقم العبارة
	اتفق بشدة	لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق		
%100	10.6%	40.4%	6.4%	31.9%	10.6%	تعمل المؤسسة على تكوين لجان اجتماعية لتحقيق اتصال مع العمال لوضع برامج فعاليات اجتماعية مختلفة لصالحهم.	1/
47	05	19	03	15	05		
%100	10.6%	40.4%	6.4%	31.9%	10.6%	توفر المؤسسة للعامل جو من الراحة والمتعة في مكان العمل.	2/
47	06	12	09	15	05		
%100	10.6%	40.4%	6.4%	31.9%	10.6%	توفر المؤسسة الخدمات للعاملين كالنقل والاطعام.	3/
47	03	10	03	26	05		
%100	4.3%	4.3%	4.3%	61.7%	25.5%	تلتزم المؤسسة بإحياء بعض المناسبات والفعاليات سواء الخاصة بالمؤسسة أو بالمجتمع.	4/
47	02	02	02	29	12		
%100	8.7%	26.1%	15.2%	30.4%	19.6%	توفر المؤسسة الخدمات الصحية من كافة النواحي للعامل.	5/
47	04	12	07	14	09		

يبين الجدول رقم 11 النسب المئوية والتكرارات لإجابات افراد مجتمع البحث، وكانت الإجابات تتراوح وتختلف من عبارة الى أخرى وقد وزعت الإجابات حسب مقياس ليكارت الخماسي.

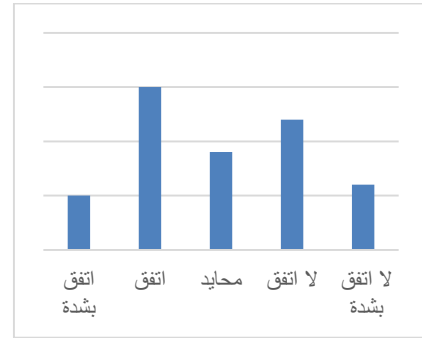
1- بداية بالعبارة الاولى التي كانت حول ما إذا كانت المؤسسة تعمل على تكوين لجان اجتماعية لتحقيق اتصال مع العمال لوضع برامج وفعاليات اجتماعية مختلفة لصالحهم، وكانت إجابات افراد الدراسة موزعة بالشكل التالي: اعلى نسبة كانت ب 40.4% للمبحوثين الذين اجابوا ب: لا اتفق، وتلتها بنسبة 31.9% لاجابات المبحوثين ال1ين اجابوا ب: اتفق، فيما تساوت بنسبة 10.6% لكل من الخيار: اتفق بشدة ولا اتفق بشدة، وأخيرا بنسبة 6.4% الذين اجابوا ب: محايد. هذا ما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم 27: يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول العبارة الأولى.



ومن خلال النتائج المتوصل اليها نجد ان أكبر نسبة من مجتمع البحث يرون ان مؤسستهم لا تعمل على تكوين لجان اجتماعية لتحقيق اتصال مع العمال إضافة لعدم وضع برامج وفعاليات اجتماعية مختلفة لصالحهم، وهذا ما يعتبر نقطة سلبية حول تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر برامج تحسين الحياة المهنية للعامل، وعلى العموم فنسبة 40 % ذات معنى سلبى ولكن يمكن تداركها من خلال انشاء بعض اللجان الخاصة بالعمال ودعمها ماديا لتعزيز حس الانتماء لجمهورها الداخلي.

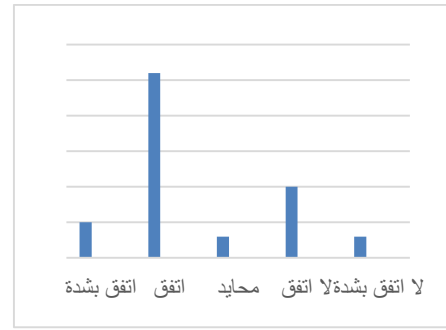
2- العبارة الثانية حول ما اذا توفر المؤسسة للعامل جو من الراحة والمتعة في مكان العمل، وجاءت نتائجها مشابهة لنتائج العبارة الأولى: اعلى نسبة من الإجابات كانت: لا اتفق ب 40.4 %، تلتها بنسبة 31.9 % إجابات المبحوثين الذين اجابوا ب: اتفق، وتساوت إجابات المبحوثين الذين اجابوا ب: اتفق بشدة ولا اتفق بشدة بنسبة 10.6 %، واخر نسبة ب: 6.4 % للمبحوثين الذين اجابوا ب : محايد، هذا ما يوضحه الشكل التالي اكثر: الشكل رقم 28: يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا توفر المؤسسة للعامل جو من الراحة والمتعة في مكان العمل.



ونجد من خلال هذه النتائج ان المؤسسة محل الدراسة تحوز على ضعف في ممارسة مظهر من مظاهر برامج تحسين الحياة المهنية للعامل والذي يدعوها لتحسين جو عمل أكثر وجعله اكثر ملائمة لجمهورها الداخلي من خلال توفير مزيد من وسائل الراحة والاستمتاع اللذين يساهمان في تحسين أداء العمال وتقليل الرتابة والروتين.

3- بالنسبة للعبارة الثالثة من المحور الرابع حول مدى توفير المؤسسة الخدمات للعاملين كالنقل والاطعام، جاءت النتائج غير مختلفة كثيرا في إجابات افراد مجتمع البحث في العبارتين السابقتين، وقد كانت الإجابات على النحو الاتي: اول نسبة من الإجابات كانت: لا اتفق ب 40.4 %، تم بنسبة 31.9 % إجابات المبحوثين الذين اجابوا ب : اتفق، وكما تساوت إجابات المبحوثين الذين اجابوا ب: اتفق بشدة ولا اتفق بشدة بنسبة 10.6 %، اخيرا نسبة ب: 6.4 % للمبحوثين الذين كانت اجاباتهم ب : محايد. وهذا كما في الشكل التالي:

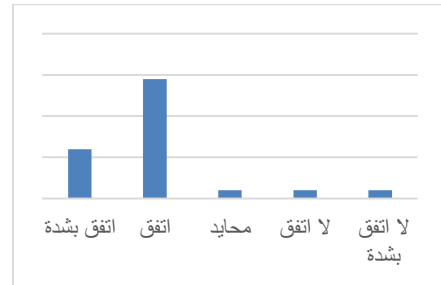
الشكل رقم 29: يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا توفر المؤسسة الخدمات للعاملين كالنقل والاطعام.



ومن خلال هذه النتائج ينعكس لنا ان المؤسسة محل الدراسة تواجه مشكلة في توفير الخدمات للعاملين كالنقل والاطعام وما شابه تلك الخدمات حسب اراء مجتمع البحث، لهذا على المؤسسة ان تسعى أكثر لتحقيق الارتياح وتوفير هذه الضروريات التي تساعد في إعطاء العامل كل جهده وتركيزه في العمل.

4- العبارة الرابعة حول التزام المؤسسة بإحياء بعض المناسبات والفعاليات سواء الخاصة بالمؤسسة أو بالمجتمع، وجاءت نتائجها كما هو مبين في الجدول كالتالي: اعلى نسبة من الإجابات كانت : اتفق بنسبة 61.7 %، ثم اتفق بشدة بنسبة % 25.5، بعدها بنسبة % 4.3 لكل من إجابات المبحوثين الذين اجابوا ب : محايد، لا اتفق وبنفس النسبة لإجابة : لا اتفق بشدة، وكما هو مبين في الشكل الموالي:

الشكل رقم 30: يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما إذا تلتزم المؤسسة بإحياء بعض المناسبات والفعاليات سواء الخاصة بالمؤسسة أو بالمجتمع



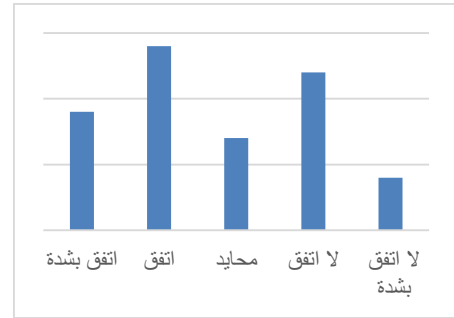
من خلال النتائج التي تم التوصل اليها يتضح بشكل بارز اتفاق أغلبية مفردات البحث على ان المؤسسة محل الدراسة تلتزم بإحياء بعض المناسبات والفعاليات سواء الخاصة بالمؤسسة أو بالمجتمع، ما يبين الاهتمام الكبير من طرفها حول خلق أنشطة واحتفالات التي تساعد على نشر ثقافة المشاركة والفرح داخل المؤسسة وما لذلك من فائدة لتحقيق الالفة بين الجمهور الداخلي فيما بينه، وبين الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي للمؤسسة كذلك.

5- اما بالنسبة للعبارة الأخيرة من هذا المحور فكانت حول ما اذا توفر المؤسسة الخدمات الصحية من كافة النواحي للعامل، وكانت الإجابات بهذا الترتيب، لوحظ كأكبر نسبة لاختيارات مفردات البحث بنسبة 30.4 %

ل: اتفق، تلتها كثاني إجابة بنسبة 26.1 % ل: لا اتفق، بعدها: اتفق بشدة بنسبة % 19.6 من إجابات المبحوثين، ثم % 15.2 من المبحوثين اجابوا : محايد، و أخيرا بنسبة % 8.7 من المبحوثين اجابوا

ب: لا اتفق بشدة، ويوضح ذلك اكثر الشكل التالي:

الشكل رقم 31: يمثل تكرارات استجابات افراد العينة حول ما اذا توفر المؤسسة الخدمات الصحية من كافة النواحي للعامل.



ومن خلال هذه النسب المثوية نجد ان المؤسسة توفر الخدمات الصحية لجمهورها الداخلي بنسبة معتبرة ما يدعوها للاستمرار في تحسين هذه الخدمات لتساهم في تحقيقها لمظهر من مظاهر مسؤوليتها الاجتماعية مع جمهورها الداخلي.

النتائج العامة:

من خلال هذه الدراسة تم التوصل لمجموعة من النتائج يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- المسؤولية الاجتماعية مصطلح حديث يلح على المؤسسات بالالتزام الطوعي بممارسات اتجاه جماهيرها بمختلف أطرافها وأصحاب المصالح المرتبطين معها كونها جزء من المجتمع تأثر وتأثر به ومن أبرز هذه الأطراف جمهورها الداخلي.

- لجمهور الداخلي من الأطراف التي يجب ان تتجه المؤسسة نحوهم ببرامج للمسؤولية الاجتماعية كون الجمهور الداخلي له الدور الأكبر في تحقيق وجود ودور واهداف المؤسسة.

- تتعدد مظاهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات التي تمارس على الجمهور الداخلي من مظاهر تخص الاستقطاب وأخرى تتعلق بالمسار الوظيفي للعمال، ومظاهر ترتبط بالالتزام المؤسسة بمعايير محددة لتقييم أداء العمال إضافة لمظاهر تتعلق ببرامج تحسين الحياة المهنية للجمهور الداخلي.

- و من خلال الإطار التطبيقي تم التوصل الى ان المؤسسة محل الدراسة تهتم بالمسؤولية الاجتماعية بمختلف ابعادها ومظاهرها.

- تمارس المؤسسة محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية مع جمهورها الداخلي من خلال مظهر الاستقطاب بنسبة متوسطة، حيث تحرص على توفير بيئة عمل مناسبة لضمان الاستقرار الداخلي إضافة لكونها تلتزم بإعلان مسابقات التوظيف واعتمادها على الأسس العلمية والموضوعية في اتمامها، الا انها تواجه مشكلة في اختيار الموظفين ولهذا يجب ان تعمل على الاهتمام بهذه النقطة لتحقيق ممارسة أفضل لمسئوليتها الاجتماعية من خلال مظهر الاستقطاب ومنح هذه العملية اهمية كبرى تسمح لها بجلب أحسن العناصر وأكفأهم.

- تمارس المؤسسة المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر المسار الوظيفي بشكل جيد حسب حيث تلتزم المؤسسة بصيانة الحقوق المادية للعامل وتقيدها بقيم العدالة بين الموظفين من حيث فرص التكوين والترقيات إضافة لتمتع عمالها بحرية ممارسة العمل النقابي وأيضاً توفير كافة التسهيلات في تحقيق اتصال بين الإدارة العليا وباقي إدارات المؤسسة، الا ان النتائج تبين ضعفاً في اشراك العمال في اتخاذ القرارات الهامة للمؤسسة ما يلزم المؤسسة على محاولة التخلص من هذه النقطة السلبية.

- تمارس المؤسسة أيضاً المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر تقييم الأداء للعمال بشكل جيد جداً من خلال التزامها بتطبيق معايير نزيهة لتقييم أداء العمال وتقديم المكافآت التشجيعية في حالة الاداء الجيد، ويظهر هذا الالتزام كذلك من خلال حرص المؤسسة على تفسير القوانين والتعليمات الخاصة بالعمال من خلال الإعلانات من خلال الوسائل الاتصالية المختلفة.

- و بالنظر ادبيات الموضوع ونتائج التحليل نجد ان ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر برامج تحسين الحياة المهنية للعامل في المؤسسة تتسم بالضعف في بعض النقاط، كعدم وجود لجان اجتماعية متخصصة لتحقيق اتصال مع العمال لوضع برامج وفعاليات اجتماعية هذا ما يمكن ان يضعف التواصل بين المؤسسة وجمهورها الداخلي، إضافة لايجاد نقص في ما تقدمه المؤسسة من خدمات للعاملين الاطعام والنقل ما يلزمها بتدارك هذه النقطة شديدة الأهمية لمسئوليتها الاجتماعية نحو عمالها، الا ان المؤسسة تلتزم بتوفير الخدمات الصحية لعمالها هذا ما يحتمسب إيجاباً لها.

خاتمة عامة :

مع مرور الوقت تتزايد الأهمية والاعتبار الذي تحوز عليه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات نظريا وممارسة، وعلى مستوى كل أصناف المؤسسات دون حصر أو تحديد، ويجب أن تكون بداية الممارسة مع الجمهور الداخلي للمؤسسة كي تكون الممارسة تامة غير مبتورة ونتائجها تفي بكل التزاماتها، كون الجمهور الداخلي للمؤسسات هو القاعدة الأساسية لكل مؤسسة وتحسين العلاقات معه وتحقيق رضاه من تحقيق وجود المؤسسة بحد ذاته وفي هذه الدراسة قمنا بتسليط الضوء على واقع ممارسات المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية على مستوى جمهورها الداخلي حيث تعرضت الدراسة بالتفصيل في جانبها النظري للأدبيات المتعلقة بهذا الموضوع لتوضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وكل الخصائص والمظاهر المرتبطة به، ليتم التطرق بعد ذلك للإطار التطبيقي للدراسة الذي تمثل في دراسة ميدانية في مؤسسة مديرية الحماية المدنية لولاية قالمة "العقيد ديش عبد الله" وكان الهدف من هذه الدراسة الميدانية التعرف على المجتمع الداخلي للمؤسسة ومدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاهه، وقد تم التعرف على الجمهور الداخلي للمؤسسة والهيكل التنظيمي العام للمؤسسة وكافة مصالحها وأقسامها .

ومن خلال ما تم تناوله خلصت الدراسة الى نتيجة فهوها ان المؤسسة محل الدراسة تهتم بالمسؤولية الاجتماعية وبالأخص التي تمارس على الجمهور الداخلي الا انها تواجه بعض الصعوبة والنقائص في بعض المظاهر نظرا لحدثة فهمها وممارستها للموضوع.

التوصيات:

على ضوء النتائج التوصل اليها النظرية والتطبيقية في هذه الدراسة يمكن تقديم بعض المقترحات التي من شأنها تحسين ممارسات المسؤولية الاجتماعية على مستوى الجمهور الداخلي في النقاط التالية:

- ينبغي على المؤسسة التعمق أكثر في فهم وممارسة المسؤولية الاجتماعية مع جمهورها الداخلي.
- من الأفضل ان تسعى المؤسسة اكثر لنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى جمهورها الداخلي.
- خلق توازن لدى الجمهور الداخلي بين استفادته من المسؤولية الاجتماعية المطبقة عليه، وممارسة هو بدوره للمسؤولية الاجتماعية.
- التأكيد على ضرورة اهتمام المؤسسة أكثر بمختلف فئات الجمهور الداخلي لزيادة فعالية ممارسة المسؤولية الاجتماعية وفائدتها لها ولعملها ولروديتها.

- ضرورة تشكيل فريق عمل يشرف على تحقيق ومراقبة وإعداد برامج يمارس من خلالها المسؤولية الاجتماعية على الجمهور الداخلي والنطاق الخارجي للمؤسسة أيضا.
- يجب تعميق ممارسة مظاهر المسؤولية الاجتماعية في الحياة المهنية للجمهور للجمهور الداخلي لما لها من آثار جيدة على الجوانب الإدارية للمؤسسة.
- ينبغي تحديد مساهمات مالية لدعم نشاطات المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة.
- ضرورة التقريب أكثر بين الإدارات داخل المؤسسة وتقوية العلاقات من خلال الإعداد لأنشطة وفعاليات مختلفة لإشاعة جو من الألفة وزيادة التواصل.
- العمل على زيادة الاهتمام بتحسين جودة حياة العمل في المؤسسة عن طريق خلق البيئة المناسبة وتوفير الظروف الملائمة لأداء العمل.
- يجب أن تنوع المؤسسة وتطور بصفة دورية في برامجها المرتبطة بمسؤوليتها الاجتماعية إتجاه جمهورها الداخلي كونها ليست نشاطات هامشية بل جوهرية لارتباطها بالسياسات العامة للمؤسسة ويمكن تحقيق ذلك من خلال الاطلاع على تجارب مؤسسات بنفس خصائص المؤسسة والتي تكون رائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية إتجاه الجمهور الداخلي خصوصا والتعرف على برامجها والاستفادة منها أكثر.
- فتح قنوات تواصل دائمة مع الجمهور الداخلي ليحدد ويسهل معرفة ما يرغبون به وما فيه خير للمؤسسة أيضا من وجهة نظرهم كجزء منها.
- توفير وسائل الصحة والسلامة المهنية وضرورة التنوع من المكافآت المقدمة للعمال وتقديم أسباب لذلك لنشر جو من الحماس لدى الجمهور الداخلي.

قائمة المراجع:

01 الكتب باللغة العربية

1. إبراهيم بختي. الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية وفق طريقة imrad. الطبعة الرابعة. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة. الجزائر. 1998-2015.
2. براق محمد وموساوي ياقوت. المسؤولية الاجتماعية في إطار حوكمة الشركات. المدرسة العليا للتجارة. الجزائر. محمد سيد جاب الرب، الاخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال المصرية دار الكتب المصرية، القاهرة، 2009.
3. بن دريدي منير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، الطبعة الأولى برلين، ألمانيا، 2019.
4. تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، 2001.
5. طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، عمان الطبعة الثانية، 2008.
6. عقيل حسين عقيل. خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة الى تفسير النتيجة. دار ابن كثير.
7. عقيل حسين عقيل. خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة الى تفسير النتيجة.
8. علي معمر عبد المومن. مناهج البحث في العلوم الاجتماعية الأساسيات والتقنيات والأساليب.
9. كامل محمد المغربي، اصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الواحد والعشرين دار الفكر، 2007.
10. كمال شعبان عبد العال. كتاب تصميم المبادرات النوعي للمسؤولية المجتمعية. الشبكة الاقليمية للمسؤولية الاجتماعية. المركز الخليجي لأبحاث المسؤولية المجتمعية عضو الشبكة الإقليمية للمسؤولية الاجتماعية.
11. محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية. الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2015.
12. محمد سيد فهمي، المسؤولية الاجتماعية. الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2015.
13. محمد عباس منال. المسؤولية الاجتماعية بين الشراكة وفاق التنمية. جامعة الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية. مصر. 2014
14. موريس انجوس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات علمية)، ترجمة مصطفى ماضي، ط2، دار القصة، الجزائر، 2016.
15. ناصر دادي عدون. اقتصاد المؤسسة. دار الحمدي العامة. 1998

16. نجم عبود نجم. اخلاقيات الإدارة ومسؤولية الاعمال في شركات الاعمال. الوراق للنشر والتوزيع. عمان..

02 المذكرات والرسائل

1. بالقاسم عبد اللاوي. المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة للموارد البشرية داخل الجامعة. اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علم الاجتماع ودراسات ديمغرافية. جامعة عمار ثلجي الاغواط. 2018/2017.
2. بلباش وداد، دور العلاقات العامة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008.
3. بوهمنة علي. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. تخصص موارد بشرية. جامعة أبو بكر بالقايد. تلمسان. الجزائر.
4. خوجلي كوثر محمد احمد محمد. المسؤولية الاجتماعية واثرها في الميزة التنافسية لشركات الاتصال العاملة في السودان. مذكرة ماجستير إدارة اعمال. كلية الدراسات العليا. جامعة السودان.
5. سعيدان رشيد. واقع المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات دراسة تطبيقية لعينة من مستشفيات الجنوب. رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم تخصص تسيير. جامعة ابي بكر بالقايد. تلمسان. الجزائر. 2017-2016.
6. شرفي زهرة، دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للجمهور الداخلي مذكرة لنيل شهادة الماستر في الاعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، الجزائر، 2015.
7. ضيافي نوال. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية جامعة ابو بكر صديق تلمسان ، 2009/2010.
8. الطاهر خامرة، المسؤولية البيئية والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة" حالة سوناطراك"، رسالة ماجستير ، جامعة ورقلة 2007.
9. فارس نبيل عجيلات. المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركات الاتصالات الأردنية -دراسة حالة شركة الاتصالات الأردنية-كلية الاعلام. جامعة الشرق الأوسط. 2012/2011.
10. فارس نبيل عجيلات، المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركة الاتصالات الأردنية، كلية الاعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2012/2011.
11. فضيل غزال. مساهمة تبني المسؤولية الاجتماعية في تفعيل إستراتيجية العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية. مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير. استراتيجية التسويق. جامعة محمد بوضياف. المسيلة. الجزائر. 2017/2016.

12. لقصير رزيقة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية في مؤسسة الاملاح بقسنطينة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007.
13. محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية، 2008.
14. مقدم وهيبية. مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسة الغرب الجزائري، رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014/2013.
15. هالة يوسف إبراهيم قصاص اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على فاعلية التنظيمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة بحث مكمّل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية بغزة 2018.

03 المنتقيات والندوات:

1. عزاوي عمر واخرون. دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي. الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة بشار. الجزائر
2. عزاوي عمر. منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية; دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، مداخلة حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار.
3. المركز الدولي للأبحاث والدراسات مداد، دراسة واقع المسؤولية الاجتماعية - المنطقة الشرقية-. مجلس المنطقة الشرقية للمسؤولية الاجتماعية. المملكة العربية السعودية. 2017.
4. مركز المشروعات الدولية الخاصة، مواطنة الشركات مفهوم المواطنة وتطبيقاته في مجال الاعمال، القاهرة، مصر
5. مقدم وهيبية. سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية). مداخلة في الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة يومي 14/13 ديسمبر 2011. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة شلف. الجزائر.
6. مقدم وهيبية. عنوان المداخلة: سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال. المحور التاسع: رأس المال الفكري والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العربية. الملتقى الدولي الخامس

- حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة. يومي 14/13 ديسمبر 2011. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة شلف. الجزائر.
7. منظمة العمل العربية. المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص البند الثامن. مؤتمر العمل العربي الدورة الخامسة والاربعون 8-15 ابريل / نيسان 2018 القاهرة.

04- المجالات:

1. الأمم المتحدة, مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة، منشورات الأمم المتحدة 2004.
2. زرواط فاطمة الزهراء، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ميزة إستراتيجية على العمليات التسويقية- دراسة حالة مؤسسة ORSIM لإنتاج اللوالب والباغي والصنابير ولواحقها بوادي ارهيو بغليزان، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد 16، جامعة البليدة 02، 2017.
3. فضيل دليو. معايير الصدق والثبات في البحوث الكمية والكيفية. مدونة " عن كذب " لعلوم الاعلام والاتصال. 22 أغسطس 2015 . جامعة قسنطينة. الجزائر.
4. ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان وحدة تحليل السياسة العامة وحقوق الإنسان، "تحسين التشريعات والإجراءات للنهوض بالمسؤولية الاجتماعية للشركات" في إطار مشروع "الاستعراض الدوري الشامل كأداة لتحسين السياسات العامة خلال المرحلة الانتقالية". يوليو 2017
5. المسؤولية الاجتماعية للشركات التعريف العلمي. صحيفة الاقتصادية السعودية. المركز الدولي للأبحاث والدراسات /مداد/. 18 يونيو 2011.
6. منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير المؤسسات على المجتمع، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، جنيف سويسرا.

باللغة الأجنبية

1. Global Guidance Standard on Social Responsibility Designed by ECOLOGIA. Handbook for Implementers of ISO 26000 for small and Medium Sized Businesses. Version Two. May 2011.
2. INTERNATIONAL ISO STANDARD 26000. Guidance on social responsibility Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale. First edition. 2010-11-01. Reference number ISO 26000:2010(E).
3. Jalila BOUANANI EL IDRISSE. La responsabilité sociale des entreprises au Maroc : Vers une application des critères extra-financ. Université cadi ayyad. Faculté des Sciences Juridiques,

Economiques et Sociales Marrakech. Laboratoire de recherche: L-
Qualimat. Maroc.

4. U.S. Agency for International Development (USAID) and Catalyst Consortium. WHAT IS CSR? Washington, DC 20036. JULY 2002.

مواقع الأنترنت

1. المسؤولية الاجتماعية iso 26000، نشرة تعريفية، شركة تنمية المعرفة - <http://www.kl-dev.com>.
2. International Organization for Standardization. All about ISO. <http://www.iso.org>.
3. مولود زايد الطبيب. مجتمع الدراسة وأنواع العينات. "اجتماعي". 2018. <https://ejtema3e.com/sitemap.html>
4. المسؤولية الاجتماعية iso 26000، نشرة تعريفية، شركة تنمية المعرفة. - <http://www.kl-dev.com>
5. موقع الحماية المدنية لولاية سكيكدة. <http://el-himaya21.over-blog.com>
6. موقع الحماية المدنية الجزائرية الرسمي. 2017. site protection civil Algerian official. Published On: ven, Août 25th, <https://www.almaany.com>
7. موقع المعاني الجامع معجم عربي عربي، <https://www.almaany.com>
8. سجاد احمد بن محمد افضل تعريف المسؤولية شبكة الالوكة الشرعية، تاريخ الإضافة: 2015/1/29 <https://www.alukah.net/sharia/0/81902>
9. http://3alagat.blogspot.com/2014/06/blog-post_30.html
10. غرفة دبي قاموس مصطلحات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والاستدامة، <https://www.dubaichamber.com>
11. الرمضي بن قاعد الصقري. الشبكة السعودية للمسؤولية الاجتماعية. برنامج بانوراما. يوليو 2018. <https://www.csr.sa.net/post/1218>
12. مؤسسة المرأة الجديدة، المسؤولية الاجتماعية من منظور النوع الاجتماعي، <http://nwrcegypt.org/tag> مؤسسة-المرأة-الجديدة .
13. محمد فلاق. المسؤولية الاجتماعية للشركات، الشبكة السعودية للمسؤولية الاجتماعية <http://csr.sa.npost/377et>

الملاحق

اختي الفاضلة اخي الفاضل..

تهدف دراستنا للتعرف على ممارسة المسؤولية الاجتماعية على مستوى الجمهور الداخلي لمؤسستكم وبنا ان الدراسة شملت موظفين من مختلف المستويات الإدارية فقد تم اختياركم ضمن-العينة. لذا نرجو التكرم بالإجابة على الفقرات الآتية من استمارة الاستبيان من خلال وضع علامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة لإجاباتكم و التي تعكس وجهة نظركم الحقيقية نحو الموضوع.

ملاحظة: - تستخدم هذه الاستمارة لغرض علمي بحث وتلتزم بالسرية والأمانة.

- يرجى الإجابة على الأسئلة جميعها لان ترك أي سؤال دون إجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل والقياس.

وفقكم الله وجازاكم عنا خير جزاء.

محور البيانات العامة:

1/ الجنس:

- انثى - ذكر

2/ العمر:

- اقل من 25 سنة - من 26 الى 35 سنة
 - من 36 الى 45 سنة - من 46 الى 55 سنة
 - أكثر من 56 سنة

3/ المنصب:

.....

4/ الاقدمية في العمل

- من سنة الى 5 سنوات - من 6 الى 10 سنوات
 - من 11 الى 15 سنة - اكثر من 16 سنة

5/ المستوى العلمي

- ابتدائي - متوسط - ثانوي - جامعي

المحور الأول: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر الاستقطاب:

الرقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
/1	تحرص المؤسسة على توفير بيئة عمل مناسبة حرصا منها على ضمان الاستقرار الداخلي للعمال.					
/2	هناك تمييز في اختيار الموظفين سواء حسب الجنس او الوساطة او العمر....					
/3	هناك جهود من طرف المؤسسة لفهم حاجات جمهورها الداخلي.					
/4	يتم الإعلان عن مسابقات التوظيف في المؤسسة بشكل علني					
/5	تم المسابقات على أسس علمية وموضوعية.					

المحور الثاني: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر المسار الوظيفي

رقم العبارة	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
/1	تلتزم المؤسسة بصيانة الحقوق المادية للعمال في إطار قوانينها الداخلية.					
/2	هناك التزام من طرف المؤسسة بقيم العدالة بين الموظفين من حيث الأجور والفرص والتكوينات والترفيعات.					
/3	يتم إشراك العمال في اتخاذ القرارات الهامة داخل المؤسسة.					
/4	يتمتع عمال المؤسسة بجرية ممارسة العمل النقابي.					
/5	برأيك هناك سهولة في الاتصال مع الإدارات العليا و باقي الإدارات للمؤسسة.					

المحور الثالث: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر تقييم الأداء للعمال:

رقم العبارة	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
/1	برأيك هناك معايير نزيهة لتقييم أداء العمال في المؤسسة.					
/2	في حالة الأداء الجيد العامل يتم التواصل معه ويحصل على مكافئة تشجيعية.					
/3	تحرص المؤسسة على تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل للموظفين سواء من خلال إعلانات او احد وسائل الاتصال المختلفة.					
/4	تلتزم المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل اتجاه الموظفين.					
/5	تلتزم المؤسسة بخلق التفاعل وروح المشاركة مع شتى مستويات جمهورها الداخلي من خلال وسائل الاتصال المختلفة.					

المحور الرابع: ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مظهر برامج تحسين الحياة المهنية للعامل:

رقم العبارة	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
/1	تعمل المؤسسة على تكوين لجان اجتماعية لتحقيق اتصال مع العمال لوضع برامج فعاليات اجتماعية مختلفة لصالحهم.					
/2	توفر المؤسسة للعامل جو من الراحة والمتعة في مكان العمل.					
/3	توفر المؤسسة الخدمات للعاملين كالنقل والاطعام.					
/4	تلتزم المؤسسة بإحياء بعض المناسبات والفعاليات سواء الخاصة بالمؤسسة أو بالمجتمع.					
/5	توفر المؤسسة الخدمات الصحية من كافة النواحي للعامل.					