

أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي

_ دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، ورقلة _

The effect of adopting social responsibility on organizational excellence

_ Case study of Algeria Telecom, Ouargla _

د/ بن ساسي عبد الحفيظ¹، ط. د/ محجوبي هناء²

¹جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (الجزائر) abdelhafidbensaci@gmail.com

²جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (الجزائر) mahdjoubihana@gmail.com

تاريخ النشر: 31-07-2024

تاريخ القبول: 2024/07/11

تاريخ الاستلام: 2022/04/05

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تبني المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي من خلال دراسة ميدانية في المديرية العملياتية لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي و استخدامنا كل من الإستبيان والمقابلة كأدوات لجمع المعلومات، تم توزيع 60 استبيان على الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة، و قد تم تحليل النتائج بالاعتماد على برنامج SPSS بالإضافة الى مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية. توصلت الدراسة الى أن المؤسسة تلتزم بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بمستوى مرتفع؛ يوجد مستوى مرتفع من التميز التنظيمي لدى الموظفين الإداريين لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة؛ هناك علاقة طردية متوسطة بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؛ هناك تأثير إيجابي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية؛ تميز تنظيمي؛ الموارد البشرية؛ نموذج الاوروي؛ مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.

Abstract:

This study aims to recognize the effect of social responsibility on organizational excellence via an empirical study in the operational direction, Of Algeria Telecom Corporation Ouargla. We adopted the descriptive method using the questionnaire and the interview as tools to collect the information. The 60 questionnaires were distributed to the employees in the corporation under study and the results were analyzed depending on "SPSS" statistical package for the social sciences program in addition to a set of statistical tools and methods. The study concluded that the enterprise is committed to apply social responsibility to a high level. There is a high level of organizational excellence money the administrative staff of Algeria Telecom Corporation; there is a positive relationship between social responsibility and organizational excellence in the corporation under study; and there is a positive effect of applying social responsibility on organizational excellence in the enterprise under study.

Keywords: Social responsibility, organizational excellence, Human resource, Algerie Telecom corporation-Ouargla.

JEL code: M14;J71

1. مقدمة:

تشهد بيئة الاعمال في الوقت الراهن تغيرات و تطورات سريعة أدت إلى سعي منظمات الأعمال إلى التواكب و التعايش معها. ف سابقا كان هدف المنظمات تعظيم الارباح و زيادة الأداء الاقتصادي و لكن مع مرور الوقت أصبحت تلك الغاية أقل أهمية و ذلك من منطلق ما تفرضه بيئة الأعمال من تحديات تؤكد على الاستثمار في الأنشطة التي تتسجم وتتطلق من القيم الأخلاقية و مبادئ المسؤولية الاجتماعية، حيث أصبحت هذه الأخيرة تمثل أهمية كبيرة في نجاح و نمو المنظمة، الأمر الذي يفرض عليها التوفيق بين أهدافها الاقتصادية و المتطلبات الاجتماعية و البيئية في أن واحد.

تعد المسؤولية الاجتماعية من أهم الأساليب التي تستخدمها المنظمة في التعبير عن رؤيتها و طريقة تنفيذ التزاماتها في المجتمع الذي تنشط فيه، لتحقيق القبول العام و النجاح. أيضا بما أن التميز غاية منظمات الأعمال اليوم عبر ابتكاراتها و إبداعاتها في مختلف جوانب أنشطتها، إذ أن السعي نحو التميز يجعل كل منظمة تعمل بصورة دائمة على التفوق على مثيلاتها، وهذا ما يجعلها تسعى إلى التطوير والتحسين المستمر في عملياتها، و تعديل إستراتيجيتها و منتجاتها و خدماتها، و استخدام أدوات و أساليب متجددة و الحفاظ على زبائنها و بناء علاقة حسنة و مستدامة مع جميع أصحاب المصلحة الداخليين و الخارجيين، و ذلك من خلال تبنيها بشكل فعال لأبعاد المسؤولية الاجتماعية المختلفة، وبناءا على ذلك نصل لطرح إشكالية دراستنا على النحو التالي:

"إلى أي مدى تساهم المسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسة اتصالات الجزائر في تحقيق التميز التنظيمي؟"

للإجابة على هذه الإشكالية تم تقسيمها إلى أسئلة فرعية التالية:

- ما طبيعة تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الاجتماعية و فيما تتمثل أهميتها بالنسبة للمؤسسة ؟

- ما هو التميز التنظيمي، ماهي أهم أبعاده؟

- هل هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي؟

- ما هو واقع المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ؟

الفرضيات:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة و الأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة و بقصد الإجابة على هذه الأسئلة الفرعية يمكننا صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- نلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر - بورقلة - بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية بمستوى مرتفع ؛

- هناك مستوى متوسط لتمييز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة؛

- هناك علاقة ارتباط بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.

أهداف الدراسة: تمثلت أهداف الدراسة في :

- 1- التعرف على واقع تطبيق المسؤولية للمنظمة محل الدراسة ؛

- 2- قياس درجة تأثير المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي ؛

- 3- تحليل العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي ؛

- 4- التعرف على دور التميز التنظيمي و أبعاده في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

الدراسات السابقة

أولا :دراسة بعنوان "المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي"، وهي دراسة قامت بها ميسون عبد الله احمد الشلمة وسجى ندير حميد الصراف، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية الادارة والاقتصاد مجلد 1، العدد 41، جامعة الموصل العراقية 2017.

سعت هذه الدراسة الى البحث المسؤولية الاجتماعية بوصفه مدخلا لتحقيق التميز التنظيمي فنتيجة للاهتمام الواسع بموضوع المسؤولية الاجتماعية كونها الداعم الاكبر نحو الاداء الافضل للارتباط الايجابي مع الاداء التنظيمي في تحقيق الاهداف و بالتالي الوصول الى النجاح على المدى الطويل لتحقيق نجاح في بيئة اعمال تنافسية .

و لأجل الوصول الى اهداف البحث تم تصميم استمارة استبيان وزعت على العاملين وبلغت عدد الاستمارات وزعت 50 استمارة و تم معالجتها من خلال اعتماد المنهج الوصفي التحليلي للاستمارة بهدف اختبار الفرضيات، و قد توصل الى وجود علاقة ارتباط و اثر بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي، كما انها تساهم بشكل فعال في تحقيق الاداء المتميز.

ثانيا: دراسة بعنوان "تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية" وهي دراسة قم بها ابراهيم بن زيد بن حمد الفحيلة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، المملكة العربية السعودية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 07، العدد 3، 2018.

سعت الدراسة الى تحقيق التميز التنظيمي المناسب لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في الجامعات السعودية من خلال التعرف الى ابرز النماذج الدولية في التميز التنظيمي وتحليل معايير نموذج التميز المناسب لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في الجامعات السعودية وتشخيص الواقع المسؤولية المجتمعية، و كذا الكشف عن المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات السعودية، لتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي الوثائقي والمنهج الوصفي المسحي معتمدا على الاستبانة كأداة رئيسية للبحث و قدم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من (440) من اعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية السعودية توصل الباحث الى النتائج التالية :

أن واقع المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية متوسط و أبرز ملامح تمثلت في توفر استراتيجية المسؤولية المجتمعية بدرجة متوسطة و في ما يتعلق بالصعوبات والمعوقات التي تواجه المسؤولية المجتمعية بينت النتائج عينة الدراسة موافقين وبشدة على معوقات وصعوبات التي تواجه تطبيق المسؤولية المجتمعية في الجامعات الحكومية السعودية .

دراسة Shehadeh, Rana, et al 2016 بعنوان:

"Investigating Critical Factors Affecting the Operational Excellence of Service Firms in Jordan

هدف هذا البحث لدراسة العوامل الاساسية التي تؤثر على التميز التنظيمي لشركات الخدمات في الأردن، بما في ذلك البنوك، و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التأمين و الطيران و الفنادق و الرعاية الطبية، و تم توزيع (700) استبانة الكترونيا و يدويا و استرجاع (368) تم معالجتها ببرنامج SPSS من اهم النتائج:

وجود تأثير إيجابيا كبير للعوامل المدروسة على التميز المؤسسي، كما لوحظ وجود تباينات في التصورات القطاعات الفرعية للخدمات، حيث سجلت الفنادق أعلى قيمة متوسطة؛ وأن القيادة هي عامل اساسي لدفع التميز التشغيلي دفع الموظفين للعمل بشكل أفضل.

دراسة Brammer, S, Millington, A & Rayton بعنوان :

International commitment The contribution of corporate social responsibility to organisational 18,2007 Management, vol. Journal of Human Resource

هدفت الدراسة الى ايجاد العلاقة بين الالتزام التنظيمي و المسؤولية الاجتماعية لشركات، استهدفت مجموعة من شركات الخدمات المالية، تم توزيع (712) استبانة على الموظفين وتم معالجتها باستخدام الاحصاء الوصفي و تحليلات الانحدار. اشارت النتائج وجود علاقة ايجابية بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية مسؤولية و الالتزام التنظيمي وكان هناك نسبة عالية من التزام الموظفين داخل المنظمة ،بينما لا يوجد تأثير مباشر بين الجنس و الالتزام التنظيمي.

2/ الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية:

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال و طبيعة البيئة التي تعمل فيها من المواضيع المهمة التي اثارت و لا تزال تثير جدلا كبير في الاوساط العملية، حيث تعددت البحوث في إطار المسؤولية الاجتماعية و طرحت عدت وجهات نظر متعددة مثلت تيارات فكرية لتعامل منظمات الاعمال مع مجتمعاتها، و من جهة اخرى عكست هذه العلاقة طبيعة التطور الاجتماعي و الاقتصادي و كذا القانوني و البيئي

1-2: مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

تعددت تعريفات المسؤولية الاجتماعية واختلفت من باحث الى اخر ومن مؤسسة الى اخرى نذكر منها :
المجلس العالمي للأعمال من اجل التنمية :تعرف المسؤولية الاجتماعية انها التزام المؤسسات الاعمال المتواصل بالسلوك الاخلاقي و بالمساهمة في التنمية الاقتصادية و في الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة فضلا عن المجتمعات المحلية و المجتمع عامة. (منظمة العمل العربية، 2018، الصفحات ص8-9)

تعريف الاتحاد الاوروبي :تعرف على انها مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه يتضمن اعتبارات اجتماعية و بيئية في اعمالها و في تفاعلها مع اصحاب المصالح على النحو التطوعي، و يركز الاتحاد على فكرة ان المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي سن القوانين او وضع قواعد محددة تلزم بها الشركات للقيام بمسؤوليتها نحو المجتمع . (انورة محمد عماد الدين انور، 2010، صفحة 03)

2-2 اهمية المسؤولية الاجتماعية (براق محمد، موساوي ياقوت، 2018، صفحة 259، 258)

تلعب المسؤولية الاجتماعية اهمية بالغة بالنسبة لمؤسسة والمجتمع والدولة وهي كالتالي
 أ/ بالنسبة للمؤسسة:

تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العمال والعملاء من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل كما تؤدي الى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الاطراف؛
 تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع تغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛
 كما ان هناك فوائد اخرى تتمثل في الردود المادي والاداء المتطور جراء تبني هذه المسؤولية.

ب/ بالنسبة للمجتمع

الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ التكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية.
 تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
 زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛
 الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة تثقيف و الوعي الاجتماعي على مستوى الافراد و هذا يساهم بالاستقرار السياسي و الشعور بالعدالة.

ج/ بالنسبة للدولة

أ - تخفيف الابعاء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها؛
 ب - يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل تكاليف الاجتماعية ؛
 ج - المساهمة في تطوير التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيد عن تحمل المسؤولية الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الاطار .

2_3 ابعاد المسؤولية الاجتماعية

تم في هذه الدراسة الاعتماد على مجموعة من الابعاد وهي كالتالي:

• البعد الاقتصادي

يقتضي هذا البعد مراعاة المعايير الاخلاقية والقيم الاجتماعية السائدة في المجتمع عن طريق احترام العادات والتقاليد ومراعات الجوانب الاخلاقية في الاستهلاك لهذا يتم التركيز على المنتجات والخدمات المقدمة بما يتوافق ونوعية الحياة في المجتمع، كما يتم التركيز على الحاجات الاساسية للمجتمع . (Joël Ernult, ArvindAshta، 2007)

• البعد القانوني

هذه المسؤولية عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وانظمة تعليمات يجب ان لا تخرقها منظمات الاعمال وان تحترمها، و في اطار هذه المسؤوليات يمكن الاشارة الى إتاحة الفرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تمييز بين الجنس او القومية او غيرها. (عزاوي عمر، السايح بوزيد، مولاي لخضر، 2012، صفحة 09)

• البعد الاخلاقي:

مجموع سلوكيات و نشاطات ليست بالضرورة موحدة في إطار قانوني و لكن كأعضاء في المجتمع ننتظر من المؤسسة القيام (يوسف، العزاوي، 2018، صفحة 02).

• البعد البيئي:

ويتجلى من خلال المحافظة على الموارد الطبيعية وحماية البيئة وكذا تأمين الأسس الطبيعية للحياة الإنسانية بممارستها سلوكيات بيئية مسؤولة تحمي المجتمع من أخطار التلوث الذي يخلفه نشاطها، حيث يكون بإمكانها تحقيق هذا المسعى بتبنيها لسياسة بيئية مسؤولة، أضف إلى ذلك سعيها الدائم لإيجاد وتطوير الطرق الضرورية لحماية صحة الإنسان وكل الكائنات الحية من كافة أشكال التلوث.

• البعد الانساني:

يعكس قيام شركات الاعمال بالتصرف كمواطن منتم، من واجبه الاسهام بالمحافظة على الموارد المجتمع و تحسين نوعية الحياة (علي المستريحي، 2017، صفحة 206)

• البعد الاجتماعي:

تساهم المؤسسات والمنظمات في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه، وتحسين رفاهية شؤون العاملين بما ينعكس ايجابا على زيادة الانتاجية وتنمية قدراتهم الفنية و توفير الامن المهني، و يعد الاسلوب الاداري المتفتح الذي تتبناه المؤسسات حاسما حيث ان لاعتبار سلوكها الاجتماعي تأثير يتجاوز حدود المؤسسة نفسها. (بن دريد منير، 2019، صفحة 35)

3/ الإطار النظري لتمييز التنظيمي

تعيش المنظمات في الوقت الراهن في عصر المنافسة الشرسة و في ضل التطور التكنولوجي، من اجل الوصول الى رغبات و عدد اكبر من الزبائن لذلك فان التميز التنظيمي مهم جدا لأي منظمة واصبح خيار مهما في ضل التغيرات المحيطة، فإنها تسعى لكسب أفكار ريادة جديدة من أجل البقاء و التطور حتى الوصول الى الأداء الأفضل و العمل على رفع مستوى كفاءة استخدام الموارد المتاحة من خلال التميز التنظيمي.

3.1 تعريف التميز التنظيمي

تعددت التعاريف الخاصة بالتميز التنظيمي نذكر منها ما يلي:

عرفه **Ajaif:** أن التميز عبارة عن اسلوب جيد للحياة و يكون في جميع المنظمات سواء كانت صغيرة او كبيرة ،حكومية او غير حكومية سواء تقوم بصناعة سلع و المنتجات او تقدم خدمات .(محمد بن سعيد العمري، 2017، صفحة 117).

تعريف المؤسسة الأوروبية للإدارة الجودة: يعرف التميز التنظيمي على انه طريقة العمل الشاملة و التي تؤدي الى توازن رغبات اصحاب المصالحة (زبائن، موظفين، المجتمع و أصحاب الاسهم) من اجل زيادة احتمال النجاح على المدى البعيد (ماجد محمد الفراء، ايهاب عبد ربه سهمود، 2015).

من خلال التعاريف سابقة الذكر نستخلص ما يلي:

ان التميز التنظيمي هو ايجاد طرق جديدة تسعى من خلالها المنظمة الى تحقيق اهدافها على المدى البعيد و أهداف أصحاب المصالح وان تتفوق على منافسيها و كسب رضا عملائها بغية الوصول الى الاداء المتميز.

3.2 أهداف التميز التنظيمي

- ✓ فهم مبادئ و تطبيقات نماذج التميز التنظيمي المعتمدة استخدامها في إدارة التميز التنظيمي ؛
- ✓ إرساء و ترسيخ فكر و مفاهيم ومبادئ و أسس نظم الجودة و معايير التميز لدى كافة العاملين في منظمة ؛
- ✓ دراسة سبل تنفيذ منهجيات فرص لتحسين من خلال تطبيقات ناجحة ؛
- ✓ متابعة نتائج التقييم الذاتي لتمييز حسب متطلبات معايير جوائز التميز المعتمد من قبل منظمة؛
- ✓ ضمان تحقيق المنظمة رضا العاملين والمتعاملين من خلال تميز ادائهم و التمكين المستمر؛
- ✓ توفير مرجعية قطاعات المؤسسة فيما يختص بالتمييز. (عبد الحكيم بن سالم، الياس سليمان، سعاد دولي، 2017)

3.3 ابعاد التميز التنظيمي

اختار الباحثان في هذه الدراسة خمسة ابعاد تمثل التميز التنظيمي وهي (القيادة، الاستراتيجية، المورد البشري، القيادة، العمليات) أ/القيادة: و هي مجموعة من الاستراتيجيات والمهارات والسلوكيات التي يتبناها القادة العاملون في المؤسسة، من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية بكفاءة و فعالية، و هو قدرة القائد المتميز على استغلال الفرص التنظيمية، و توفير الفرص التطويرية، وقبول الاعمال الابداعية بصورة تساعد المنظمة على مواجهة العمليات المضطربة، و الازمات المتعددة.(نور عبد الله حزام الشهراني، 2014، صفحة 45)

ب/الاستراتيجية: بحيث تظهر خطوات واضحة ومبتكرة لتحقيق رؤية ورسالة المؤسسة وتفاعل اجزائها كخطة موحدة وشاملة ومتكاملة، تربط مزايا المؤسسة بقدراتها على مواجهة التحديات البيئية. (حنان حسن سليمان، 2017، صفحة 364)

ج/المورد البشري: تترك المنظمات المتميزة نجاحها مرهون باهتمام وتطوير وتمكين مواردها البشرية فهم كالروح للجسد وان إرضائهم هو أقصر طريق لتحقيق أهداف المنظمة ولحسب المستفيدين.(ميسون عبد الله احمد الشلمة، سجي نذير حميد الصراف، 2018، صفحة 98)

د/العمليات: وهي أن تكون العمليات مصممة ومنفذة بحيث تهدف الى خفض كل من الكلفة والمجهود والتأخير والمخاطرة للحد الأدنى في تحقيق الحد الأقصى من الانتاجية والفعالية والجودة. (ميسون عبد الله احمد الشلمة، 2019، صفحة 106)

فالمنظمة التي توجد بها عمليات متميزة تنتج أسلوبا إيجابيا وفعالا لتصميم العمليات، وتركز على منع المشاكل قبل حدوثها وتحافظ على قنوات الاتصال ذات اتجاهين مفتوحة مع العملاء لتطوير وفهم دقيق ومتناهي لاحتياجاتهم وتوقعاتهم .

هـ/الزبائن: يعد الزبون هو المصدر الحكم على تميز الخدمات ونوعية المنتجات، و فهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء المحتملين والحاليين يعد أفضل وسيلة لتحقيق ولاء الزبون والاحتفاظ به .(ابراهيم بن زيد حمد الفحلية، 2018، صفحة 78)

4.3 النموذج الاوربي

هناك العديد من النماذج التميز التي تعتمد عليها المؤسسات في اداء اعمالها من بين هاته النماذج (النموذج الاوربي، الامريكي، الياباني، نموذج دبي)، سنسلط الضوء على النموذج الاوربي نظرا للأهمية البالغة التي يرمي لها ولأن معظم الدول تتبعه في ادارة اعمال منظماتها، و من بينها الجزائر نظرا لتقارب خصائص محيط البيئي لمنظماتها، كما اننا اعتمدنا عليه في الجانب التطبيقي.

الشكل رقم (1): نموذج المؤسسة الأوروبية للإدارة الجودة



يعتبر النموذج الاوربي لإدارة الجودة و التميز في الاعمال من أفضل النماذج بالعالم، و من اكثر النماذج الشائع استعمالها في العالم تم إنشائه في أوروبا عام 1991 م، و هو أداة تساعد المنظمات في العمل على نظام اداري وفق ممارسات مميزة و تحدد مواقع التميز و فهم المشكلات و ايجاد الحلول اللازمة. (نموذج تميز المؤسسة الأوروبية لادارة الجودة، 2020)

4/ الأدوات والمناهج

بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة للجانب النظري لكل من المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي، و كذا أهم الدراسات السابقة في المجال، في هذا الفصل سنحاول إسقاط الجانب النظري على عينة من موظفين الإداريين لمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية ورقلة مبرزين في ذلك واقع تبني مسؤولية الاجتماعية فيها و كذا أثر المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي لدى الموظفين في مؤسسة محل الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين الإداريين لمؤسسة اتصالات الجزائر _ورقلة_ تمثلت عينة الدراسة في 60 فردا من الموظفين حيث كانت عينة عشوائية، حيث تم توزيع استبيان بعد عرضه على الاساتذة المحكمين مختصين في موضع الدراسة.

أدوات الدراسة

خلال هذا المطلب سنتطرق إلى التفصيل في أدوات الدراسة المستخدمة، بداية بأدوات جمع المعلومات ثم الأدوات و الأساليب الإحصائية التي اعتمدنا عليها في حساب النتائج.

أدوات جمع البيانات

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي باعتباره يصف الدراسة بمعلومات و بيانات كمية و كيفية و اعتمدت في جمع البيانات على الأدوات التالية:

الاستبيان:

يمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي (أنظر الملحق 1)، تم تقسيمه إلى قسمين:

1- القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية للموظفين

2-القسم الثاني: يحتوي على مجموعة من الفقرات الاستقصائية حول المتغيرين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي و تم تقسيمه إلى محورين كالتالي:

أ-المحور الأول: تناول متغير المسؤولية الاجتماعية حيث تضمن خمسة أبعاد كالتالي:

البعد الأول الاقتصادي يضم 5 فقرات؛

البعد الثاني القانوني يضم 5 فقرات؛

البعد الثالث الإنساني ويضم 4 فقرات؛

البعد الرابع البيئي ويضم 4 فقرات؛

البعد الخامس الأخلاقي ويضم 5 فقرات.

ب-المحور الثاني: تناول متغير التميز التنظيمي واحتوى على 25 فقرة.

المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم وسائل جمع المعلومات، و لتأكيد و دعم النتائج والمحصل عليها من الاستبيان وكذلك توضيحها نظرا لاختلاف وجهات النظر استعنا بالمقابلة الشخصية مع مجموعة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر _بورقلة_

الملاحظة:

تم تدوين بعض الملاحظات التي تعتبر مثالا حيا يؤكد مدى صحة المعلومات، وذلك انطلاقا من محيط المؤسسة .

الأدوات الإحصائية

تمت الاستعانة ببرنامج Excel 2010 في تقريع البيانات الأولية للاستبيان و في تصميم الأشكال البيانية، و تم قياس و تحليل البيانات الأولية بالاعتماد على برنامج SPSS

5/ مناقشة وتحليل النتائج

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الاولى " تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر - بورقلة- بتطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية " .

بعد تحليل عبارات الاستبيان تبينا لنا ان متوسطات ابعاد المسؤولية الاجتماعية مرتفعة ،حيث نجد البعد الاقتصادي كان اتجاه موافق وذلك بمتوسط حسابي يساوي (2.78%)، و هذا راجع الى ان كل عبارت هذا البعد كانت موافقة ،تصدرت في الترتيب الاول عبارة "من المهم على المؤسسة المحافظة على مستوى عالي من الاداء باقل استخدام للموارد "بمتوسط 2.86، في مرتبة الثانية عبارة "تعد المسؤولية الاجتماعية استثمارا ناجحا يعود بالفائدة على المؤسسة بمتوسط 2.8، تليه العبارة تعد المسؤولية الاجتماعية ضرورة ملحة لنجاح المؤسسة "بمتوسط 2.75، نقي المرتبة الاخيرة العبارتان رقم 2 و 3 بمتوسط 2.76.

كما يدل الجدول أيضا أن مجمل فقرات البعد كانت ذات درجة موافقة مرتفعة وهذا يدل على اهتمام المؤسسة محل الدراسة و حرصها على تحقيق المسؤولية الاقتصادية في مجتمعها لزيادة حصتها السوقية، يليه البعد القانوني حيث نلاحظ ان العبارة رقم 1 "يجب على المؤسسة ان تلتزم بأعمالها بالاطار القانوني للمجتمع بمتوسط 2.93، تليها العبارة رقم 5 "من المهم ان تقدم سلع وخدمات توافق في جودتها الحد الادنى من المتطلبات القانونية على الاقل بمتوسط 2.78، في المرتبة الثالثة العبارة رقم 3 "من المهم ان تعمل المؤسسة بطريقة تتفق مع توقعات الحكومة والقانون" بمتوسط 2.75، اما العبارة 04 "يجب ان يحدد نجاح المؤسسة بمدى تحقيقها لالتزاماتها القانونية" في المرتبة الرابعة بمتوسط 2.63، من جهة اخرى نلاحظ وجود عبارة في الاتجاه محايد بمتوسط 1.76 "من المناسب احيانا لمؤسسة خرق بعض القوانين و التشريعات، اما في ما يخص البعد الانساني لبعد الانساني حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد 2.25 و لانتحراف المعياري 0.49 و هذا ما جعله يأخذ اتجاه محايد، و منه نلاحظ ان جميع العبارات المكونة لهذا البعد هي في اتجاه محايد ، فأول عبارة في الترتيب هي " تقوم المؤسسة بدعم مشاريع

التي من شأنها تساهم في رفاهية المجتمع "قد حصل على تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.42 وانحراف معياري قدره 0.72، تليها العبارة "تعمل المؤسسة باستمرار على المساهمة في العمل التطوعي" بمتوسط حسابي 2.31 وانحراف معياري 0.65، اما العبارتان "يعمل المدراء والموظفين في المؤسسة في النشاطات الانسانية والخيرية" والعبارة "يتعين على المؤسسة تخصيص موارد لدعم الثقافة والفنون" قد حصلا على أدنى تأييد بمتوسط قدره 2.25 و 2.08 على التوالي، وهذا راجع لان العمل الانساني داخل المؤسسة اختياري وليس اجباري، وراجع لحرية الافراد للقيام به وقراراتهم الشخصية، و لان قوانين المديرية العامة للمؤسسة تفتقد لتطبيق البعد الانساني، من الجدول (2_12) أعلاه نلاحظ ان الإتجاه العام للبعد البيئي حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي لهذا البعد 2.41، و هذا ما جعله يأخذ اتجاه موافق، وكما نلاحظ ان جميع العبارات المكونة لهذا البعد هي في إتجاه موافق، فأول عبارة في الترتيب هي "تسعى المؤسسة لاستخدام الامثل لموارد المتاحة وخصوصا الغير متجددة" بمتوسط 2.56، تليها العبارة "تحاول المؤسسة الالتزام بمعايير ISO1400 بمتوسط 2.42، بعدها العبارتان " لدى المؤسسة وسائل وطرق متعددة لمعالجة مخلفات النشاط" و العبارة " تساهم المؤسسة في الحد من تلوث البيئي بمكوناتها (المياه، الهواء، التربة) كالتشجير وزيادة المساحات الخضراء في بيئة عملها " بمتوسط 2.41 و 2.25 على التوالي، و هذا يدل على ان المؤسسة بالرغم من انها غير مضرّة للبيئة الا أنها تحاول الحفاظ على البيئة، يبين الجدول رقم الخاص بالبعد الاخلاقي وصف اجابات عينة الدراسة حول البعد، حيث نلاحظ ان العبارة "يجب ان يحدد نجاح المؤسسة بمدى تحقيقها لالتزاماتها الاخلاقية" قد حصلت على اعلى تأييد بمتوسط 2.73، تليها العبارتان "يتوفر في المؤسسة مبدأ عدم الحاق الضرر باي طرف" و"العبارة "ان نزاهة المؤسسة و تصرفاتها الأخلاقية تذهب أبعد من مجرد امتثال للقوانين و التشريعات" بنفس المتوسط 2.68 على التوالي، تليهما العبارة "يتعين على المؤسسة ان تساوم على المعايير الاخلاقية الجديدة المتنبئة من المجتمع بغية تحقيق" بمتوسط 2.29، في حين نلاحظ ان عبارة "لا مانع ان تقوم المؤسسة بالتعاضّي عن بعض الاخلاقيات لتحقيق مكاسب اقتصادية" كانت في اتجاه غير موافق بمتوسط 1.25. وهذا يدل على ان المؤسسة تلتزم بمعايير الاخلاقية للمجتمع كما انها تراعي لعادات و تقاليد مجتمعا.

التحليل عن طريق متوسط الابعاد:

الجدول (01): قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمجموع أبعاد المتغير المستقل "المسؤولية الاجتماعية"

الرقم	ابعاد المتغير	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
1	المتوسط العام لبعد الاقتصادي	2.78	0.35	1	موافق
2	المتوسط العام لبعد القانوني	2.56	0.27	2	موافق
3	المتوسط العام لبعد الإنساني	2.25	0.49	4	محايد
4	المتوسط العام لبعد البيئي	2.41	0.49	5	موافق
5	المتوسط العام لبعد الأخلاقي	2.44	0.37	3	موافق
	المتوسط العام	2.48		/	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول اعلاه تبين ان تقييم الموظفين للمسؤولية الاجتماعية من خلال الابعاد المعتمدة عليها والتي تختلف من بعد الى آخر حيث ان اغلبية الموظفين يقيمون المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الاقتصادي، القانوني، الانساني، البيئي، الاخلاقي تقيما ايجابيا بمتوسط (2.41)، و منه نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة تمارس المسؤولية الاجتماعية بشكل غير مباشر خاصة المسؤولية الاقتصادية و القانونية، فهي لا تنتهجها كاستراتيجية بل عبارة عن مجرد إجراءات، و هذا ما يثبت الفرضية الاولى "تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر - بورقلة- بتطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية".

نتائج محور التميز التنظيمي

الفرضية الثانية: "هناك مستوى متوسط من التميز التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر" من خلال تحليل العبارات المتعلقة بالتميز التنظيمي تبين أن الاتجاه العام كان نحو الاتجاه الموافق، وأن المتوسط العام لفقرات المتغير بلغ 2.33 بانحراف المعياري 0.761، ما يؤكد أن أفراد العينة متفقين على نفس الإجابة، حيث تصدرت الفقرة 12 المرتبة الأولى بمتوسط 2.60 وانحراف 0.40 تدل على أن الدورات التي يتلقاها الموظفون تساهم بشكل فعال في تحسين ورفع من أدائهم، كما تشاركه عبارة "معارف وقدرات العاملين يتم تطويرها بشكل مستمر" بمتوسط 2.78 وانحراف 0.55، أن المؤسسة تسعى دائما الى تجديد معارفهم وزيادة كسب الكفاءات، كما أن المؤسسة تخصص قيمة 2% من رقم اعمالها للبرامج التدريبية، وفي المرتبة الأخيرة بمتوسط 2.15 وانحراف 0.90 فقرة "يتم إجراء مسح دوري و روتيني لزيائن المؤسسة لتحديد درجة رضاهم و ولائهم"، وهذا ما يتوافق مع اراء اغلب الموظفين اثناء المقابلة لان المؤسسة نادرا تهتم بشكاوي زبائنهم الا اذا كان الامر ضروري، ولا تقوم بإجراء مسح دوري لقياس درجة رضا زبائنهم، ان المتوسط الحسابي للفقرات جاءت بدرجة مرتفعة و هذا يعكس الدرجة العالية لمستوى التميز التنظيمي لموظفين.

من خلال ما سبق نستنتج ان مستوى التميز التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر مرتفع بدليل ان المتوسط الحسابي بلغ 2.42، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الثانية التي تقول "هناك مستوى متوسط من التميز التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر" الفرضية الثالثة "توجد علاقة ارتباط بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر"

الجدول (02) عرض نتائج معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي

(معامل الارتباط بارسون بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي)

المحور الثاني: التميز التنظيمي	المحور الاول: المسؤولية الاجتماعية		
1	561**	000	59
561**	000	59	59

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي حيث نلاحظ ان قيمة $\text{sig} = 0.000$ و هي قيمة أقل من مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.01$ وقيمة معامل الارتباط بلغت $r = 0.56$ ، و هذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة أي ان هناك ارتباط خطي موجب بين المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي يصل إلى 56.1 % وهي نسبة متوسطة، و منه تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التميز التنظيمي، و هذا يقودنا الى دراسة العلاقة بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي

الجدول (03):العلاقة الارتباطية بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي .

الاخلاقي	البيئي	الانساني	القانوني	الاقتصادي		
0,331	0,492	0,439	0,285	0,362	معامل بيرسون	المسؤولية الاجتماعية
0.010	0.000	0.001	0.029	0.05	مستوى الدلالة العينة	التميز التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع العلاقات الارتباطية ذات دلالة إحصائية وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة ابعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي، القانوني، الانساني، البيئي، الاخلاقي) و المتغير التابع التميز التنظيمي لمؤسسة

اتصالات الجزائر ورقلة، حيث بلغت القيمة الارتباطية بين البعد البيئي والمتغير التابع 49.2%، ثم يأتي بعد ذلك البعد الانساني حيث له علاقة ارتباط مع المتغير التابع بنسبة 43.9%، يليه كل من بعد الاقتصادي والاخلاقي بعلاقة ارتباط مع المتغير التابع بنسبة 36.2% و 33.1% على التوالي، في حين يأتي بعد القانوني كأضعف علاقة ارتباط بين ابعاد المتغير المستقل بنسبة 28.5%.

و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة "توجد علاقة ارتباط بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر"

مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار الفرضيات بالأساليب الاحصائية المناسبة، و كذلك اجراء مقابلات الشخصية مع بعض الموظفين الإداريين في مؤسسة اتصالات الجزائر و باختلاف وظائفهم، من اجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل الى النتائج التالية: كما اسلفنا الذكر ان متغيرات الدراسة هي بعد الاقتصادي، القانوني، الانساني، البيئي و الاخلاقي كمتغيرات مستقلة والتميز التنظيمي كمتغير تابع.

• واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (2-14) ان الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية كان مرتفع مما يدل على ان المؤسسة تطبق المسؤولية الاجتماعية ولكن بشكل غير واضح ولا تتبعها كاستراتيجية، و من خلال المقابلة توصلنا الى مايلي .

• البعد الاقتصادي

كان اتجاه العام لمتوسطات هذا البعد مرتفع (موافق)، أي هناك مستوى مرتفع لهذا البعد في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما تما تأكيده اثناء قيامنا بالمقابلة تبين ان المؤسسة تسعى لكسب اكبر عدد من العملاء من خلال الاشهار وبتالي زيادة في مبيعات ومنه زيادة في حصتها السوقية و نجاحها، وهذا ما يؤكد الاتجاه القوي لمتوسط عبارة "تعد المسؤولية الاجتماعية ضرورة ملحة لنجاح المؤسسة، كما يرون اغلب الموظفين ان اهمية المسؤولية الاجتماعية تكمن في كونها استثمار يعود على المؤسسة بزيادة الانتاج والربح، والحد من صراعات بين الادارة والعاملين ويزيد من انتمائهم لمؤسستهم وهذا ما يؤكد قوة متوسط عبارة "تعد المسؤولية الاجتماعية استثمارا ناجحا يعود بالفائدة على المؤسسة"، و هو ما يتوافق مع دراسة (عمر محمد درة، محمد عثمان، سالم محمد 2018) في دراستهم بان المسؤولية الاقتصادية تمثل القاعدة التي يستند عليها باقي المسؤوليات و بتالي اذا لم تلتزم بها فلن يتسنى لها البقاء في السوق.

و هوما أكده كذلك أرشي كارول في ابحاثه في مجال المسؤولية الاجتماعية، و ما أطلق عليه هرم كارول، لان المسؤولية الاقتصادية تمثل قاعدة الهرم و كون المؤسسة تحقق ربحا فان هذا يمثل قاعدة اساسية للوفاء بالمتطلبات الاخرى.

• البعد القانوني

اتجاه مجموع متوسطات هذا البعد كان قوي (موافق)، و هذا ما يؤكد اجماع اغلب افراد العينة المستجوبة على ان الجانب القانوني يعتبر من اهم الابعاد الاكثر تأثيرا على مستوى المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة، هذا وقد كانت عبارة "يجب على المؤسسة ان تلتزم بأعمالها بالاطار القانوني للمجتمع" و هذا واضح لان المؤسسة وطنية فبتالي هي مجبرة على التزامها بقوانين والتشريعات الحكومية، و انها تسعى الى تحسين العلاقة مع الحكومات و الزبائن و المجتمع، و كما جاء في المقابلة ان القوانين الدولية تشكل ضغط كبير على المؤسسة و بتالي عليها ان تعمل بطريقة تتوافق مع توقعات الحكومة و القوانين.

• البعد الانساني

استنادا الى نتائج الدراسة نجد ان الاتجاه العام للمتوسطات هذا البعد بنسبة (2.25) اي متوسط (محايد)، الا ان هذا البعد يكاد منعدما في المؤسسة محل الدراسة، وهذا راجع لقوانين المديرية العامة التي تفتقد للبعد الانساني الا مكان الزاما بقوانين وهذا نادرا، وكما هو متعرف ان المؤسسات الوطنية في الجزائر نادرا ما تهتم بالمبادرات الخيرية والانسانية والتطوعية و لا يقوم المدراء فيها على تخصيص سياسة لمثل هذه البرامج ، كما اكدت المقابلة ان هذا البعد يعتبر اختياري يعود لقرارات شخصية وتطوعية من المدراء والموظفين وهذا ما جعل العبارة "يعمل المدراء و الموظفين في المؤسسة في النشاطات الانسانية والخيرية" تأخذ الاتجاه المحايد .

البعد البيئي

فيما يخص هذا البعد كان الاتجاه العام للمتوسطات (2.41%) مرتفع، الا انه بحكم ان المؤسسة خدمية و غير مضرّة للبيئة فان مساهمتها تكون متوسطة غالبا . ومن خلال المقابلة توصلنا الى التالي:

- 1- ان المؤسسة تستخدم الطاقة الشمسية بدلا من استخدام الكهرباء في خرجاتها الميدانية ليلا، و هذا لغرضين اولا الحفاظ على الطاقات الغير متجددة و من جهة اخرى اقتصادية لتخفيض التكاليف؛
 - 2- يوجد طرق و اليات لمعالجة مخلفات نشاطها، مثل الكوابل النحاسية بعد الانتهاء من فانها تقوم بجمعها و بيعها لمؤسسات اعادة تدوير (رسكلت النفايات)، و هذا يعتبر نوع من الحماية البيئية في الوقت ذاته تعتبر فائدة اقتصادية للمؤسسة ؛
 - 3- توجد لدي المؤسسة قوانين صارمة و تطبق بنسبة قوية في المحافظة على منظر العام للمدينة اثناء القيام بعملهم (عندما تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بإيصال الاسلاك فإنها تحرص على اتباع طريقة منظمة و غير عشوائية في تركيب كوابل الانترنت).
- في حين انها تعاني من بعض العراقيل لتطبيق مسؤوليتها البيئية منها:

- 1- عدم وجود حوافز لتبني البعد البيئي و ذلك لغياب الثقافة البيئية لدى المجتمع (لا يوجد بيئة مناسبة)؛
- 2- عدم صرامة التشريعات و القوانين الخاصة بحماية البيئة ؛
- 3- قلة الوعي بين المؤسسات بأهمية الحفاظ على البيئة.

• البعد الاخلاقي

كانت معظم إجابات الأفراد للبعد الاخلاقي بمتوسطات حسابية تشير إلى اتجاه مرتفع، و ذلك يعود إلى وجود توافق بين إجابات الأفراد، باعتبار ان الاخلاق شيء ضروري و ترجع الى قيم و مبادئ الافراد إضافة الى الوازع الديني لديهم . هذا و قد كانت العبارة "يجب ان يحدد نجاح المؤسسة بمدى تحقيقها لالتزاماتها الاخلاقية" قد حصلت على اعلى متوسط حسابي و الذي كان بنسبة 2.73، و هذا يدل على ان الاخلاق نقطة اساسية لنجاح المؤسسة كما انها ترسم صورة خارجية حسنة و انطباع جيد لدى عملاء المؤسسة، و هذا ما لاحظناه ان موظفين اتصالات الجزائر يتعاملون مع زبائنهم باحترام و ادب، كما ان المؤسسة تسعى دائما الى اهتمام بأطراف المصالح لديها و عدم الحاق الضرر باي طرف منهم.

6/ خاتمة

بغيت الوصول الى الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في تحقيق نجاح وتفوق وحل العديد من مشاكل التي تواجه المؤسسة كانهضام مستوى الاداء والمؤسسة، وتحقيق نتائج غير مسبوقه تتفوق بها على منافسيها، و تلعب المسؤولية الاجتماعية دورا كبيرا في تحقيق التميز التنظيمي، حيث تعمل على تحقيقه من خلال بناء رؤية المشتركة بين جميع اصحاب المصلحة، هذا و قد توصلنا الى مجموعة من النتائج باختبار الفرضيات و المتمثلة فيما يلي:

النتيجة الاولى: اثبتت الدراسة ان مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث كان مستوى المتوسط العام للمتوسطات الحسابية لهذا المحور (2.50) و هو مستوى مرتفع؛ و هذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة "تلتزم مؤسسة اتصالات الجزائر - بورقلة- بتطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية" النتيجة الثانية: اسفرت الدراسة على وجود مستوى مرتفع لتمييز التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر ، حيث بلغ الاتجاه العام للمتوسطات هذا المحور (2.57) وهو مستوى مرتفع؛ وهذا ما ينفي صحة الفرضية القائلة "هناك مستوى متوسط لتمييز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة". النتيجة الثالثة: اثبتت الدراسة على وجود علاقة طردية ومتوسطة بين المسؤولية الاجتماعية والتمييز التنظيمي لدى المؤسسة محل الدراسة؛

و هذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة "هناك علاقة ارتباط طردية موجبة بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية و التميز التنظيمي لدى مؤسسة اتصالات الجزائر" كما توصلت الدراسة لمجموعة نتائج :

- 1- تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر ان تبني المسؤولية الاجتماعية يحسن من ادائها و صورتها في المجتمع؛
- 2- المؤسسة تهتم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بنسب متفاوتة، حيث تركز بصفة كبيرة على البعد الاقتصادي والقانوني؛
- 3- المؤسسة محل الدراسة تمارس التميز التنظيمي بمستوى عالي وهذا راجع لان المؤسسة تهتم بعناصر التميز التنظيمي خاصة المورد البشري الذي يعتبر الركيزة الاساسية لتفوق المؤسسة؛
- 4- توجد علاقة متوسطة وطردية بين المسؤولية الاجتماعية (المتغير المستقل) والتمييز التنظيمي (المتغير التابع)؛
- 5- هناك تأثير ايجابي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية على التميز التنظيمي، لان المؤسسة الملتزمة اجتماعيا لاتنتقل من نقطة الصفر في مسيرتها لأنها تكون قد قطعت اشواطاً معتبرة نحو التميز؛

التوصيات

على ضوء النتائج المتوصل اليها سابقا نقدم بعض التوصيات والاقتراحات حول المسؤولية الاجتماعية و مساهمتها في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة :

- 1-أن التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية بأبعادها الاقتصادية و القانونية و الانسانية و البيئية و الاخلاقية سيساهم حتما في الارتقاء للمجتمع و ضمان النمو الاقتصادي للوطن؛
- 2-يجب على المؤسسة الالتزام بمعايير بالمسؤولية البيئية حتى و ان كان طبيعة نشاطها غير مضر بالبيئة؛
- 3-ادماج المسؤولية الاجتماعية ضمن رؤية و رسالة المنظمة؛
- 4-الاستفادة من تجارب المؤسسات العالمية في مجال المسؤولية الاجتماعية؛
- 7-وجود قيادة تتميز بكفاءة و فعالية و قادرة على صياغة الاهداف وبلوغ الغايات و الحرص على التحسين المستمر؛

قائمة المراجع:

1. عبد الحكيم بن سالم، الياس سليمان، سعاد دولي. (2017). اثر اساليب التميز التنظيمي على الاداء السياقي. مجلة /اقتصاديات المال والاعمال(06)، 595.
2. ماجد محمد الفراء، ايهاب عبد ربه سهمود. (2015). واقع ادارة التميز بجامعة الاقصى وفق نموذج التميز الاوروبي. مجلة الجامعة الاسلامية لدراسات الاقتصادية والادارية، 02.
3. محمد بن سعيد العمري. (2017). اثر التغير التنظيمي على التميز التنظيمي. 04، 117.
4. ميسون عبد الله احمد الشلمة. (2019). دور القيادة التحولية في تحقيق التميز التنظيمي. /طروحة دكتوراه، 106.

5. Joël Ernult, ArvindAshta (2007). Développement durable, Responsabilité Sociale de L'entreprise, Théorie des Cahiers du CEREN 21 (21), 18.
6. ابراهيم بن زيد حمد الفحلية. (2018). تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الجامعات السعودية وفق نماذج التميز التنظيمي العالمية. مجلة الدولية التربوية (03)، 78.
7. انورة محمد عماد الدين انور. (2010). المسؤولية الاجتماعية لشركات في ظل الازمات الاقتصادية العالمية. دراسة تطبيقية مقدمة لمركز الابحاث المصري، 3، 03.
8. براق محمد، موساوي ياقوت. (2018). المسؤولية الاجتماعية في اطار حوكمة الشركات. 258، 259: المدرسة العليا لتجارة.
9. بن دريد منير. (2019). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية و الممارسات التطبيقية. 01، 35.
10. حنان حسن سليمان. (2017). التمكين الاداري المدرسي كالبية لتحقيق التميز التنظيمي بالتعليم المصري. مجلة العلوم التربوية (03)، 364.
11. عزوي عمر، السايح بوزيد، مولاي لخضر. (2012). دوافع تبني منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية كمعيار لقياس الاداء الاجتماعي. الملتقى الثالث حول منظمات الاعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار.
12. علي المستريحي. (2017). المسؤولية الاجتماعية بين الواقع الاحادي الى المنظر الشبكي المتعدد. 04، 206.
13. منظمة العمل العربية. (15 ابريل، 2018). المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص. المؤتمر العربي.
14. ميسون عبد الله احمد الشلمة، سجي نذير حميد الصراف. (2018). المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التميز التنظيمي. مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية (48)، 98.
15. نموذج تميز المؤسسة الاوروبية لادارة الجودة. (2020، 04 2020). تم الاسترداد من <https://ar.wikipedia.org/wiki1>.
16. نور عبد الله حزام الشهراني. (2014). رسالة ماجستير، 41. جامعة الملك خالد السعودية.
17. يوسف، العزوي. (2018). البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للمقاولات بالمغرب. 2.

18. Joël Ernult, ArvindAshta ; "Développement durable, Responsabilité Sociale de L'entreprise, Théorie desParties Prenantes : Evolution et Perspectives" ; Cahiers du CEREN 21 ; 2007

ملاحق:

نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الاقتصادي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
تعد المسؤولية الاجتماعية استثمارا ناجحا يعود بالفائدة على المؤسسة	2.8	0.51	2	موافق
تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر جاهدا لخفض التكاليف	2.76	0.56	3	موافق
تسعى المؤسسة الى تحقيق اعلى العائدات لمختلف اصحاب المصالح	2.76	0.50	3	موافق
من المهم على المؤسسة المحافظة على مستوى عالي من الاداء باقل استخدام للموارد	2.86	0.39	1	موافق
تعد المسؤولية الاجتماعية ضرورة ملحة لنجاح المؤسسة	2.75	0.57	4	موافق
البعد الأول: الاقتصادي	2.78	0.35	/	موفق

نتائج إجابة أفراد العينة على عبارات بعد القانوني

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
يجب على المؤسسة ان تلتزم بأعمالها بالاطار القانوني للمجتمع	2.93	0.36	1	موافق

من المناسب احيانا لمؤسسة خرق بعض القوانين والتشريعات	1.76	0.91	5	محايد
من المهم ان تعمل المؤسسة بطريقة تتفق مع توقعات الحكومة والقانون	2.75	0.51	3	موافق
يجب ان يحدد نجاح المؤسسة بمدى تحقيقها لالتزاماتها القانونية	2.63	0.61	4	موافق
من المهم ان تقدم سلع وخدمات توافق في جودتها الحد الأدنى من المتطلبات القانونية	2.78	0.56	2	موافق
البعد الثاني: القانوني	2.56	0.27	/	موافق

نتائج إجابة أفراد العينة على عبارات بعد الانساني

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
تعمل المؤسسة باستمرار على المساهمة في العمل التطوعي	2.31	0.65	2	محايد
يتعين على المؤسسة تخصيص موارد لدعم الثقافة والفنون	2.08	0.83	4	محايد
يعمل المدراء والموظفين في المؤسسة في النشاطات الانسانية والخيرية	2.25	0.73	3	محايد
تقوم المؤسسة بدعم مشاريع التي من شأنها تساهم في رفاهية المجتمع	2.42	0.72	1	موافق
البعد الثالث: الانساني	2.25	0.49	/	محايد

نتائج إجابة أفراد العينة على عبارات بعد البيئي

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
ISO14000 تحاول المؤسسة الالتزام بمعايير	2,42	0,67	2	موافق
تساهم المؤسسة في الحد من تلوث البيئي بمكوناتها (المياه،الهواء،التربة) كالتشجير وزيادة المساحات الخضراء في بيئة عملها	2,25	0,75	4	موافق
تسعى المؤسسة لاستخدام الامثل لموارد المتاحة وخصوصا الغير متجددة	2,56	0,65	1	موافق
لدى المؤسسة وسائل وطرق متعددة لمعالجة مخلفات النشاط	2,41	0,74	3	موافق
البعد الرابع: البيئي	2.41	0.49	/	موافق

نتائج إجابة أفراد العينة على عبارات بعد الأخلاقي

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
يجب على المؤسسة ان تلتزم بالمعايير الاخلاقية الجديدة المتنبئة من المجتمع بغية تحقيق	2.29	0.85	3	محايد
يتوفر في المؤسسة مبداء عدم الحاق الضرر باي طرف	2.68	0.57	2	موافق
يجب ان يحدد نجاح المؤسسة بمدى تحقيقها لالتزاماتها الاخلاقية	2.73	0.52	1	موافق
ان نزاهة المؤسسة وتصرفاتها الاخلاقية تذهب ابعد من مجرد امتثال للقوانين والتشريعات	2.68	0.68	2	موافق
لا مانع ان تقوم المؤسسة بالتعاضد عن بعض الاخلاقيات لتحقيق مكاسب اقتصادية	1.85	0.94	4	غير
البعد الخامس: الاخلاقي	2.44	0.37	/	موافق

نتائج إجابة أفراد العينة على عبارات محور التميز التنظيمي

العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
يؤمن القادة في المؤسسة بان التميز هو طريقها وفلسفتها في الإدارة	2,44	0,67	15	موافق
يقوم القادة بتطوير المعرفة للمستويات الإدارية لدعم التزامهم التنظيمي	2,53	0,59	11	موافق
يضمن القادة مرونة المؤسسة و يديرون التغير بفعالية	2,37	0. 71	18	موافق
يراقب القادة باستمرار التقدم تجاه أهداف المؤسسة المعلنة	2.56	0. 65	10	موافق

يحرص القادة على التحسين المستمر	2.47	0.70	13	موافق
تعتبر الخطة الإستراتيجية واضحة لدى جميع العاملين وقادرة على تحقيق غايات المؤسسة	2.24	0.85	20	محايد
يقوم القادة بوضع الإستراتيجية بناء على القدرات الداخلية	2.39	0.81	17	موافق
يقوم القادة بوضع اهداف حقيقية وطموحة بناء على احتياجات وتوقعات	2.51	0.72	12	موافق
الاستراتيجية تم تطبيقها ومراقبتها بنشر السياسات الداعمة لها باستمرار لضمان تطوير الاداء بالمؤسسة	2.42	0.81	16	موافق
تضع المؤسسة بدائل استراتيجية في حالة وجود نقص في الاستراتيجية المتبعة	2.36	0.82	18	موافق
يساهم التدريب المستمر في رفع كفاءة وتطوير المسار الوظيفي للعاملين	2.76	0.53	3	موافق
الدورات التدريبية التي يتلقاها العاملين تساعد على أداء مهامهم بصورة أفضل	2.90	0.40	1	موافق
معارف وقدرات العاملين يتم تطويرها بشكل مستمر	2.78	0.55	2	موافق
لدى المؤسسة سياسة استثمار في تنمية مهارات وقدرات الأفراد	2.64	0.63	7	موافق
ينظر لقدرات الأفراد على أنها مصدر هام للأداء المتميز	2.59	0.69	9	موافق
تتبنى المؤسسة نظم حديثة للإدارة العمليات في تقديم وتميز خدماتها	2.73	0.63	4	موافق
العمليات يتم تصميمها وإدارتها وفق إجراءات موثوقة	2.61	0.67	8	موافق
تساعد العمليات في تسير العمل بصورة أفضل	2.78	0.52	2	موافق
توجد مؤشرات واضحة لقياس أداء العاملين	2.59	0.59	9	موافق
تخضع عمليات تقديم الخدمات المختلفة إلى عمليات الضبط وتحسين المستمر	2.46	0.67	14	موافق
توجد علاقات مستديمة مع زبائن مبنية على الثقة المتبادلة والاحترام والصراحة	2.56	0.62	10	موافق
جميع أعضاء المؤسسة لديهم معرفة تامة على احتياجات الزبائن ورغباتهم	2.34	0.75	19	محايد
هناك تشجيع العاملين على الاتصال المباشر بالزبائن	2.68	0.65	5	موافق
يتم إجراء مسح دوري وروتيني لزبائن المؤسسة لتحديد درجة رضاهم وولائهم	2.15	0.90	21	محايد
توجد شبكات معلومات شاملة تساعد المؤسسة في تحديد الاحتياجات الكاملة للزبائن	2.66	0.63	6	موافق
التميز التنظيمي	2.42		/	موافق

قيم معاملات خط الانحدار

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	.524	.403		1.300	.199
المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية	.817	.040	.561	5.117	.000