

قياس أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية في تحسين

تنافسية المؤسسات الخدمائية -دراسة حالة موبيليس-

Measuring the impact of CSR practices of human resources in
improving the competitiveness in service company
- Mobilis case study-

2) بوزيان عثمان أستاذ محاضر أ

1) مغربي عبد القادر

جامعة طاهر مولاي- سعيدة-

السنة الرابعة دكتوراه جامعة طاهر مولاي- سعيدة-

تاريخ قبول النشر: 2017/12/31

تاريخ الاستلام: 2017/10/18

الملخص: هدفت الدراسة إلى تحليل واختبار العلاقة وقياس الأثر بين تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية وتحسين التنافسية من خلال مختلف المؤشرات (التحكم في التكاليف، تحسين الجودة، الإنتاجية، الحصة السوقية، الربحية) بإعتماد النموذج الافتراضي وإعتماد إستبانة بحثية تمّ فيها تناول مفاهيم المتغير المستقل وعلاقته بالمتغير التابع في مؤسسة خدمائية موبيليس، وبعد إختيار صحة الفرضيات بالإعتماد على الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، أظهرت النتائج وجود علاقات ضعيفة بين المتغير المستقل والتابع، وإن هناك تأثير على مؤشر التحكم في التكاليف والربحية كما يوجد إختلاف في آراء المبحوثين تعزى إلى الخبرة، وبناء على ذلك تم تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين الدراسة المستقبلية.

الكلمات المفتاحية: قياس، المسؤولية الاجتماعية، الموارد البشرية، تحسين التنافسية.

Abstract: This study aimed at measuring the influence of some CSR practices of human resources and improve competitiveness Through various indicators (decrease Cost, improvement quality, productivity, share market, profitability) by using virtual model and questionnaire in which the concepts of the independent variable and its relation to the dependent variable were discussed in the Service Corporation Mobilis. After testing validity of the hypotheses based on the statistical methods used in the study, the results showed that there are weak relationships between the independent variable and the dependent. There is an impact on the decrease cost and profitability indicator. There is also a difference in the opinions of the respondents attributed to the experience. Recommendations that can contribute to Improve future study.

Keywords: measurement, social responsibility, human resources, improving competitiveness.

ليس من المقبول أن تهتم المؤسسات بالالتزامات تجاه الأطراف الخارجية مثل المجتمع والبيئة وتهمل مسؤولياتها الأساسية والاجتماعية تجاه مواردها البشرية، فالإهتمام بالموارد البشري من شأنه أن يعزز من أدائها الاجتماعي إتجاه باقي أصحاب المصلحة، كما أن إلتزامها المسئول إتجاه مواردها البشرية يعتبر أيضا خطوة إيجابية لغرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة ككل هذا من جهة، ومن جهة أخرى إن تطبيق المؤسسة لممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية تهدف من خلالها إلى إقامة برامج تنمية وتطوير الموارد البشرية من أجل الحصول على كفاءات وكوادر فعالة داخل المؤسسة، لكي يكون لديها رأس مال فكري قوي يتمتع بالقدرة والفاعلية اللازمين بمقاييس المسؤولية الاجتماعية، لذلك فإن إهتمام المؤسسات بالجانب الاجتماعي للأفراد في شتى المجالات ومختلف الميادين يعد ركيزة أساسية لزيادة قدراتها التنافسية وتعظيم أرباحها، من خلال ما تساهم به في تطوير أداء العاملين وكذا تنمية كفاءتهم وإكسابهم مهارات جديدة ورفع مستوى أدائهم مما يؤدي إلى زيادة تنافسية هذه المؤسسات.

مشكلة الدراسة: إن الظروف المتغيرة التي تعيشها المؤسسات الخدمانية اليوم، سواء كانت ظروف سياسية أو ثقافية أو إجتماعية أو إقتصادية تحتم عليها الإستجابة للمتغيرات بأسلوب إستراتيجي يؤثر على تحسين أداء مواردها البشرية وكافة عوامل الإنتاج الأخرى وهذا ما يضمن بقاء المؤسسة وإستمرارها هذا من جهة، ومن جهة أخرى إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يقوم على الإستثمار في مختلف الأطراف ذات العلاقة مع المؤسسة (أصحاب المصلحة). بما فيها الموارد البشرية، فمن هذا المنطلق تدرس هذه الورقة إشكالية أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية في تحسين تنافسية المؤسسات الخدمانية من خلال طرح التساؤل التالي:

ماهو أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية

في تحسين تنافسية المؤسسات الخدمانية - حالة موبيليس -؟

تندرج في إطار جزئي لهذه الإشكالية تساؤلات فرعية تستوجب الإجابة عنها،
كتالي:

1. ما العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية) والتابع (تحسين تنافسية المؤسسات الخدمانية). بمويليس؟
2. ما قدرة المتغير المستقل (ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية) على التنبؤ بتحسين تنافسية المؤسسات الخدمانية (المتغير التابع). بمويليس؟
3. ما تصورات المديرين في مؤسسة موبيليس لمستوى تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية على تحقيق المزايا التنافسية؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية البحث، سنحاول إختبار جملة من الفرضيات، حيث سنعمل على إختبار مدى صحة فرضيات الدراسة من عدمهن وقد تم وضع فرضيتين رئيسيتين هما:

1) الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشرات التنافسية (التحكم في التكاليف، تحسين الجودة، الإنتاجية، الحصة السوقية، الربحية) لمؤسسة موبيليس.

-H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشرات التنافسية (التحكم في التكاليف، تحسين الجودة، الإنتاجية، الحصة السوقية، الربحية) لموبيليس.

-H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشرات التنافسية (التحكم في التكاليف، تحسين الجودة، الإنتاجية، الحصة السوقية، الربحية) لموبيليس.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية :

1. **H1 - الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والتحكم في التكاليف لمؤسسة موبيليس.

2. **H1 -** الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين و تحسين الجودة لمؤسسة موبيليس.
 3. **H1 -** الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والإنتاجية لمؤسسة موبيليس.
 4. **H1 -** الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والحصة السوقية لمؤسسة موبيليس.
 5. **H1 -** الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والربحية لمؤسسة موبيليس.
- (2) **الفرضية الرئيسية الثانية:** هل توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة) لأفراد عينة الدراسة؟
- H0 -** لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة) لأفراد عينة الدراسة.
- H1 -** توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة) لأفراد عينة الدراسة.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

H1 - الفرضية الفرعية الأولى: توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى الجنس لعينة الدراسة.

H1 - الفرضية الفرعية الثانية: توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى العمر لعينة الدراسة.

H1 - الفرضية الفرعية الثالثة: توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المستوى التعليمي لعينة الدراسة.

H1 - الفرضية الفرعية الرابعة: توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المستوى الوظيفي لعينة الدراسة.

H1 - الفرضية الفرعية الخامسة: توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى الخبرة لعينة الدراسة.

أهمية الدراسة: نتيجة لأهمية هذا الموضوع، يختلف أبعاده الذي حاول الكثير من الباحثين دراسته وحصره لتشجيع المؤسسات على تبني إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية، تتجلى أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

- التعرف إلى دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين القدرة التنافسية من الناحية العملية.
- التعرف إلى ماهية ومفهوم وعناصر التنافسية في المؤسسات الحديثة من الناحية العملية.

- التعرف إلى مدى إهتمام مؤسسة موبيليس بتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين لتحسين القدرة التنافسية.

- تقييم الدور الاجتماعي للمؤسسات من خلال قياس عناصر المسؤولية الاجتماعية.

أهداف الدراسة: تأتي هذه الدراسة في ضوء المشكلة البحثية لتحقيق جملة من الأهداف يمكن تلخيصها من خلال النقاط التالية:

- تحليل التباين في إجابات الباحثين حول أبعاد البحث لبيان أهمية النتائج والاستنتاجات والتوصيات وإمكانية التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تعزز دور المسؤولية الاجتماعية في زيادة التنافسية بمؤسسة موبيليس.

- إمكانية جذب متخذي القرارات في المؤسسات الجزائرية إلى ما تتوصل إليه الدراسة من نتائج وتوصيات، تسهم في مساعدتهم في تصور سياسات وبرامج أكثر رقياً وملائمة ومواكبة لبيئة الأعمال الحالية...

حدود البحث: وهي كالتالي:

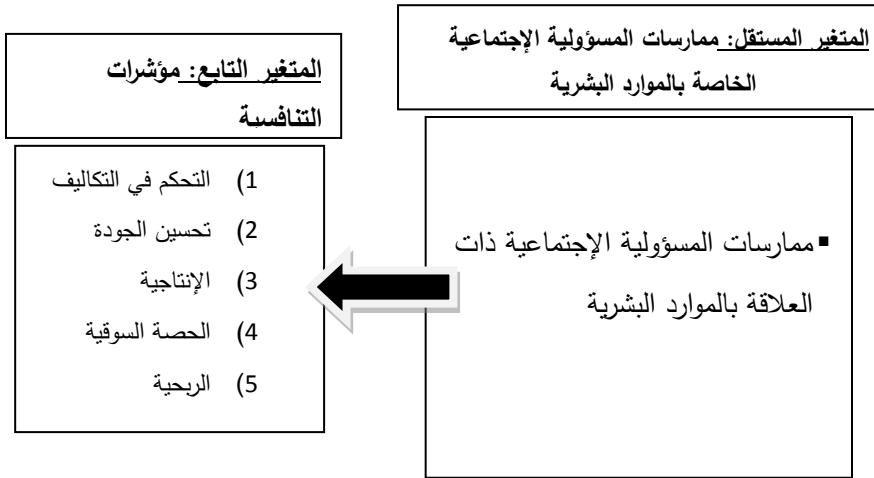
- **الحدود البشرية:** المدراء العاملين بالمديرية العامة لمؤسسة موبيليس.
 - **الحدود المكانية:** المديرية العامة لمؤسسة موبيليس.
 - **الحدود الزمانية:** الفترة الممتدة من (جانفي 2017 إلى سبتمبر 2017).
 - **الحدود العلمية:** وهي متغيرات المسؤولية الاجتماعية، الموارد البشرية، التنافسية.
- محددات الدراسة:** صعوبة الحصول على كافة المعلومات والبيانات خاصة الكمية ذات العلاقة بالدراسة بحجة سرية وأخلاقيات المهنة.

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1) نموذج الدراسة المقترح: للإجابة على مشكلة البحث وتحقيقاً لأهدافه، تطلب بناء نموذج شمولي مقترح لتشخيص الأثر بين المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية و تحسين تنافسية المؤسسات كما يوضحه الشكل والذي إشتمل على نوعين من المتغيرات كما هو موضح في الشكل:

2)

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة: أثر المسؤولية الاجتماعية على تنمية الموارد البشرية



المصدر: من إعداد الباحثين من خلال إعتداد أدبيات الدراسة والدراسات السابقة.

إعتمدت الدراسة على متغير تابع هو التنافسية ضمن مجموعة من المؤشرات الأساسية ومتغير مستقل المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية، وفيما يلي توضيح لمتغيرات الدراسة وأبعادها وتعريفاتها الإجرائية وكيفية قياسها.

3) الإطار النظري للدراسة: سنتناوله من خلاله التعريفات الإجرائية وذكر المفاهيم النظرية الأساسية لمتغيرات الدراسة.

1-2 المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية: عرفها Floriane Bouyoud

على أنها: "مجموعة من الالتزامات القانونية والأخلاقية التي تحدد إستراتيجية مؤسسة ما في بيئتها تجاه أصحاب المصالح المعنيين مع ضمان استمراريته ونموها الاقتصادي، وهذا من أجل الموافقة في الحاضر بين الأداءات الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية دون الإضرار بالأداءات المستقبلية".¹ (Ivan Rodic, 2007, PP 15-16)

- **المؤشرات التي تقيس الأداء الاجتماعي للمؤسسات:** هناك أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية (محمد فلاق وقدور بنافلة، 2012):

مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة، مؤشر الأداء الاجتماعي لخدمة المجتمع.

— **مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وإتناء العاملين كالإهتمام بمحلتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والإهتمام بمستقبلهم عند إنتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.

2-2 **المتغير التابع: التنافسية ومؤشراتها:** عرفت التنافسية بأنها "القدرة على الصمود أمام المنافسين بغرض تحقيق الأهداف من ربحية، نمو، إستقرار، توسع، إبتكار وتجديد، حيث تسعى المؤسسات ورجال الأعمال بصفة مستمرة إلى تحسين المراكز التنافسية بشكل دوري نظرا لاستمرار تأثير المتغيرات العالمية والمحلية (فريد النجار، 2000، ص ص11-12)، فمن خلال هذا التعريف نستنتج أن القدرة التنافسية تتحقق من خلال مجموعة متغيرات منها: التحكم في عناصر التكاليف، إدارة الجودة الشاملة تجديد المنتجات والتعبئة والتغليف، تخفيض الأسعار، إرضاء العملاء والبحث عن عملاء جدد، الإتصالات التسويقية، المقارنات التطويرية... الخ .

— **مؤشرات القدرة التنافسية:** في الواقع العملي للمؤسسات نجد أن أغلبها لا يتساوى في التنافسية سواء من حيث العدد أو القدرة، وهذا التباين يدفع كل واحدة منها إلى أن تستغل ميزتها التنافسية في الحصول على قطاعات سوقية والتموقع فيها، ويحكم على تنافسية هذه المؤسسات من خلال تحليل مكوناتها وتقييمها من خلال مؤشرات متعددة ومقارنتها بمنافسيها المباشرين، وعليه فالقدرة التنافسية للمؤسسات تقاس من خلال عدة مؤشرات أهمها: الربحية، تكلفة تقديم الخدمة، الإنتاجية، الحصة من السوق. (وديع محمد عدنان، 2003، ص11)

4) **تقديم المؤسسة من حيث النشأة والتطور والأهمية:** مؤسسة موبيليس ATM Mobilis مؤسسة إقتصادية عمومية ذات أسهم (SPA/EPE) فرع من

مجمع إتصالات الجزائر Telecom Algerie برأس مال إجتماعي قدره 250.000.000.00 دج، وتسمى كذلك المتعامل التاريخي فهي أول متعامل للهاتف النقال بالجزائر، موبيليس أقرت إستقلاليتها كمتعامل منذ أوت 2003، حيث تضم المؤسسة جمعية عامة ومجلس إدارة الكائن مقرها حاليا بمركز الأعمال قطعة 28 و 29 باب الزوار الجزائر العاصمة.(ملفات مقدمة من طرف مصلحة التكوين بالمديرية)

— **خصائص عامة لمؤسسة موبيليس:** تغطي شبكة الهاتف النقال 48 ولاية، تغطية وطنية للسكان، أكثر من 120 وكالة تجارية، أكثر من 60.000 نقطة بيع غير مباشرة، أكثر من 5000 محطة تغطية B T S.

—أرضية خدمات ناجعة وذات جودة عالية، والإبداع الدائم وتطوير لعروضها وخدماتها المختلفة: متوسط، سلكي، خدمة الرسائل المصورة والصوتية MMS وخدمة 3G، GPRS...، إضافة إلى كل خدمات التعبئة الإلكترونية: " أرسلني، راسيمو، رصيدي، بطاقة التعبئة الخاصة بالمكالمات الدولية لمشاركي الدفع المسبق". (ملفات ووثائق مقدمة من موبيليس)

— **أهداف مؤسسة موبيليس:** مؤسسة موبيليس خدماتية منظمة حسب القوانين العالمية المقدمة دوليا في مجال الإدارة وطموحاتها كبيرة وغير محدودة ومستمرة مثل تعويض حصتها في السوق وتطوير الخبرات والمساهمة في معدل النمو الاقتصادي الوطني وطبعاً تحقيق ميزة تنافسية، كما تسعى موبيليس منذ نشأتها إلى تحديد أهداف أساسية منها: تقديم أحسن الخدمات، التكفل الجيد بالمشاركين لضمان وفائهم، الإبداع، تقديم الجديد بما يتماشى والتطورات التكنولوجية وهذا ما مكنها تحقيق أرقام أعمال مهمة وتوصلها في وقت قصير، إلى ضم 10 ملايين مشترك، وباختيارها وتبنيها لسياسة التغيير والإبداع، تعمل موبيليس دوماً على عكس صورة إيجابية وهذا بالسهر على توفير شبكة ذات جودة عالية وخدمة للمشاركين جد ناجعة بالإضافة إلى التنوع والإبداع في العروض والخدمات المقترحة، فمؤسسة موبيليس أرادت التمتع كمتعامل أكثر قرباً من شركائها وزبائنهم، وما زاد ذلك قوة شعارها الجديد " أينما كنتم " هذا

الشعار يعد تعهدا بالإصغاء الدائم ودليلا على إلتزامها بلعب دور هام في مجال التنمية المستدامة وبمساهمتها في التقدم الإقتصادي، بالإضافة إلى إحترام التنوع الثقافي و كذا مساهمتها في حماية البيئة وهذا بالرجوع إلى قيمها الأربعة: الشفافية، الوفاء، الحيوية والإبداع. (ملفات ووثائق مقدمة من مؤسسة موبيليس)

جدول رقم (1) : وصف الموارد البشرية لمؤسسة موبيليس

المجموع	النساء	الرجال	الفئات
137	60	77	إطارات الإدارة العليا
512	212	300	إطارات التسيير
1408	652	756	الأعوان
2643	1257	1386	المنفذون
4700	2181	2519	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على ملفات ووثائق مقدمة من مؤسسة موبيليس
تفرض اليوم موبيليس نفسها كشركة حيوية، مبدعة، وفية وشفافة، في محيط جد تنافسي وسليم أساسه ومفتاح نجاحه يكمن في الجدية والمصادقية بالإضافة إلى الإتصال المباشر.

ثانيا: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية: قبل التطرق إلى تحديد متغيرات الدراسة، قياسها، طريقة جمعها لابد من الإشارة إلى مصادر معلومات الدراسة الأولية والثانوية.

1) مصادر معلومات الدراسة: تعتمد الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

1-1 البيانات الأولية: وذلك بالبحث في الجانب الميداني من خلال توزيع إستبيانات الدراسة لبعض مفردات البحث، وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي version n- 22 SPSS (Statistical Package For Social Science) وإستخدام الإختبارات

الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

1-2 **البيانات الثانوية:** وذلك بالبحث في الكتب والدوريات والمنشورات والمواقع الإلكترونية الخاصة بالموضوع قيد الدراسة أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية في تحسين تنافسية المؤسسات.

2) **تحديد المتغيرات، قياسها، طريقة جمعها:**

1-2 **مجتمع الدراسة:** يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مؤسسة موبيليس.

2-2 **عينة الدراسة:** تم الاعتماد على أسلوب العينة القصدية بناء على حكم شخصي أو تقدير ذاتي نظرا لعدم توفر المعلومات لدى الإدارة التنفيذية والعمال لذلك إرتكزت العينة على مستوى الإدارة العليا العاملة بالمديرية العامة لمؤسسة موبيليس بهدف التخلص من المتغيرات الدخيلة لإلغاء مصادر التحريف المتوقعة نظرا لخصائص الموضوع المدروس، لكن لا بد من الوقوع في التحريف الناتج إما بسبب التحيز الشخصي أو بسبب الجهل في بعض صفات المجتمع خاصة عند وجود إرتباط غير مكتشف بين طريقة المعاينة أو التغير الذي يسعى الباحثين لدراسته، فكان حجم العينة المعتمد عليه في البحث هو 50 مفردة، أين تم الاعتماد على جميع المديرين ونوابهم في المستويات الإدارية في المديرية العامة لمؤسسة موبيليس الذين قبلوا الإجابة على إستبيان الدراسة.

3) **أدوات جمع البيانات وقياس المتغيرات:**

1-3 **أداة جمع البيانات:** قام الباحثين بتصميم إستبانة للإجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها من خلال التحليل الإحصائي، وإعتمادا على الفرضيات المختلفة تم تحديد أسئلة الإستبيان الذي يحقق أهداف الدراسة وفرضيات أفراد العينة المقصودة في الإستبيان عن طريق الأسئلة المغلقة و السلمية بإستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق، موافق جدا، غير موافق، غير موافق جدا، محايد).

3-2 اختبار صدق الاستبيان (validity): إعتدنا في حساب الصدق لإستبيان المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية على طريقتين هما:

— **صدق المحكمين:** (الصدق الظاهري): حيث تم عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم 6 محكمين من ذوي الخبرة والإختصاص في موضوع الدراسة وأعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في مجال المسؤولية الاجتماعية والجانب المنهجي والإحصائي وذلك للحكم على مدى صلاحية وصدق فقرات الإستبيان لقياس أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية في مؤسسة موبيليس، وقد تم إجراء التعديلات المناسبة في ضوء الملاحظات التي أبدوها.

— **الصدق الإستطلاعي:** بعد الإنتهاء من تعديل الإستبيان تم توزيعه على عينة استطلاعية (10 أفراد) لمعرفة مدى إستجابتهم وكيفية تقبلهم لعبارات الإستبيان من جهة ومن جهة أخرى لتدراك الصعوبات في قراءة وفهم المفردات والعبارات المستعملة في فقرات الإستبيان، وحصلت الإستمارة على نسبة إتفاق تزيد على 80% على صلاحية المقياس للتطبيق.

— **الصدق البنائي للإستبيان:** لتتحقق من الصدق البنائي، قمنا بحساب معاملات الارتباط بين المحاور مع بعضها البعض وبين كل محور والدرجة الكلية للمقياس.

— **صدق الإتساق الداخلي للعبارات:** من خلال حساب معاملات الارتباط (بيرسون) لكل عبارة مع محورها ثم الدرجة الكلية للمقياس.

3-2 **قياس ثبات الإستبيان:** تم قياس ثبات الأداة (reliability) لتحديد الإتساق الداخلي والثبات لفقرات الإستبانة من خلال استخراج معامل (cronbach's coefficient alpha) حيث كانت قيمتها لجميع متغيرات الدراسة (95.5 %)، وهي نسبة مقبولة للدراسات الاجتماعية، كما وتم إستخراج قيمتها لكل متغير من متغيرات الدراسة وهذا يدل على إرتفاع نسبة مصداقية مقياس الدراسة.

الجدول رقم (02): نتائج معادلة كرونباخ ألفا لمخاور الدراسة

الرقم	المخور	قيمة ألفا كرونباخ
01	ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية	0.605
02	التنافسية	0.949
	المجموع الكلي	0.895

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS تشير القيم الواردة في الجدول أعلاه أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة.

ثالثاً: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفروض:

1) التحليل الوصفي لمخاور الدراسة وفقراتها من الإستمارة:

1-1 التحليل الوصفي لفقرات المخور الأول ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية: توصلت نتائج التحليل الوصفي لهذا المخور من خلال البيانات المخرجة في جداول Statistiques descriptives المخرجة من برنامج spss حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية، تبين أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المخور تتراوح ما بين (4.30 و 3.86) يفوق الوسط الحسابي النظري وهذا يدل على وجود إتفاق تام لإجابات أفراد عينة الدراسة على محتوى ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية من حيث الممارسات داخل مؤسسة موبيليس حيث جاءت النتائج مرتبة كما يلي:

1- إحتلت الفقرة 6 " توفر المؤسسة فرص متكافئة لجميع موظفيها " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.30 وبانحراف معياري 0.463

2- إحتلت الفقرة 3 " تدعم المؤسسة الموظفين الذين يرغبون في الحصول على تكوين إضافي بوضع تسهيلات وإمميزات " المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.18 وبانحراف معياري 0.523

- 3- إحتلت الفقرة 2 " توفر سياسات المؤسسة بيئة عمل آمنة، سليمة وصحية لجميع موظفيها " المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.06 وياخرف معياري 0.550
 - 4- إحتلت الفقرة 7 " توفر المؤسسة امتيازات خارج نطاق العمل لتحسين نوعية حياة الموظفين. " المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.06 وياخرف معياري 0.424.
 - 5- إحتلت الفقرة 5 " تأخذ بيئة العمل بعين الإعتبار عند تقييم الموظفين " المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.00 وياخرف معياري 0.350.
 - 6- إحتلت الفقرة 1 " موظفو المؤسسة يتقاضون راتبا كافيا لضمان مستوى معيشي مقبول " المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3,92 وياخرف معياري 0.804
 - 7- - إحتلت الفقرة 4 " تأخذ مصالح واقتراحات الموظفين بعين الاعتبار في عملية صنع قرار المؤسسة " المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 3,86 وياخرف معياري 0.452
- وبصفة عامة نلاحظ أن المتوسط العام أكبر من الوسط الفرضي مما يدل على أن المستفيدين يوافقون على محتواها، مما يعني أن المؤسسة تمارس مسؤوليتها الاجتماعية إتجاه مواردها البشرية من خلال المؤشرات المستخدمة في الفقرات إلا أن المؤسسة حسب المبحوثين لا تأخذ مصالح وإقتراحات الموظفين بعين الاعتبار في عملية صنع قرار المؤسسة مقارنة بالممارسات الأخرى، فهي غير مؤكدة تماما يمكن تفسيرها بوجود ضبابية حول دور الموظفين في المشاركة في صنع القرار ويمكن رد ذلك على مستوى المديرية العامة الرئيسية للمؤسسة بحضور خبراء مختصين في المجال.

1-2 التحليل الوصفي لفقرات المحور الثاني تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية على التنافسية: توصلت نتائج التحليل الوصفي لهذا المحور من خلال البيانات المخرجة

في جداول Statistiques descriptives المخرجة من برنامج spss من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول أعلاه حول تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية على التنافسية، تبين أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تتراوح ما بين (4.80 و 3.08) يفوق الوسط الحسابي النظري وهذا يدل على وجود إتفاق تام لإجابات أفراد عينة الدراسة على محتوى تأثير

ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية على التنافسية داخل مؤسسة موبيليس حيث جاءت النتائج مرتبة كما يلي:

1- إحتلت الفقرات 14 و 15 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.80 وبانحراف معياري 0.404

2- إحتلت الفقرات 8 و 11، 12 و 13 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.52 وبانحراف معياري 0.505

3- إحتلت الفقرات 7، 17، 19، 20، 21، 22 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.32 وبانحراف معياري 0.471

4- إحتلت الفقرات 5 و 9 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.00 وبانحراف معياري 0.00

5- إحتلت الفقرات 6 و 18 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.86 وبانحراف معياري 0.881

6- إحتلت الفقرة 3 المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.68 وبانحراف معياري 0.471

7- إحتلت الفقرة 2 المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 3.54 وبانحراف معياري 0.503

8- إحتلت الفقرات 4 و 16، 23، 24، 25 المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 3.52 وبانحراف معياري 0.505

9- إحتلت الفقرة الأولى المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 3.44 وبانحراف معياري 0.907

10- إحتلت الفقرة 26 المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 3.08 وبانحراف معياري 0.528

وبصفة عامة نلاحظ أن المتوسط العام لكل مؤشر أكبر من الوسط الفرضي مما يدل على أن المستفيدين يوافقون على محتواها، مما يعني أن هناك علاقة لممارسات المسؤولية

الإجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية على التنافسية داخل مؤسسة موبيليس من خلال المؤشرات المستخدمة لقياس التنافسية في الفقرات من الأكثر تفاعلا إلى الأقل تفاعلا.

(2) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الاختبارات: قبل البدء في تطبيق تحليل الإنحدار لإختبار فرضيات الدراسة، قام الباحثين بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لإفترضات تحليل الإنحدار، وذلك على النحو التالي:

- 1-2 إختبار معامل تضخم التباين (VIF) وإختبار التباين المسموح (Tolérance): تم التأكد من عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل (Test de colinéarité) بإستخدام إختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Facteur d' inflation de Variation) وإختبار التباين المسموح (Tolérance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10) وقيمة وإختبار التباين المسموح (Tolérance) أكبر من 0.05

الجدول رقم (3) يبين نتائج إختبارات. (VIF) و (Tolérance)

Modèle	Statistiques de colinéarité	
	Tolérance	VIF
1 بيئة العمل 2	,469	2,134
التكوين 3	,378	2,644
مشاركة القرار 4	,436	2,293
بيئة القرار 5	,625	1,601
العدالة 6	,215	4,650
الإمتيازات 7	,519	1,926
axe1	,106	9,396

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تقل عن 10 وتتراوح بين (1.601 و 4.650)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (0.215 و 0.625) وهي أعلى من (0.05) ويعد هذا مؤشرا على عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity).

2-2 اختبار التوزيع الطبيعي: وتم أيضا التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal distribution) بإحتساب معامل الإلتواء (Skewness) مراعيًا أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الإلتواء تقل عن (1) حيث كان ذلك كما هو مبين في الجدول.

الجدول رقم (4) نتائج معامل الالتواء (Skewness)

	N		Moyenne	Ecart type	Asymétrie	Erreur standard d'asymétrie
	Valide	Manquant				
الرتاب 1	50	0	3,92	,804	-,588	,337
بيئة العمل 2	50	0	4,06	,550	,041	,337
التكوين 3	50	0	4,18	,523	,221	,337
مشاركاة القرار 4	50	0	3,86	,452	-,610	,337
بيئة القرار 5	50	0	4,00	,350	,000	,337
العدالة 6	50	0	4,30	,463	,900	,337
الإماتارات 7	50	0	4,06	,424	,390	,337
axe1	50	0	28,38	2,009	-,234	,337

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2-3 اختبار ثبات وصلاحية النموذج: فيما يتعلق باختبار ثبات صلاحية النموذج لإختبار الفرضيات فقد تم إجراء تحليل التباين للانحدار Régression linéaire ، وسيتم التأكد من صلاحية النموذج لكل فرضية على حدا، إستنادا إلى ارتفاع قيم (F) المحسوبة عند درجة حرية 49 (1-50) ومستوى دلالتها المستخرج من برنامج Spss إصدار رقم 22 (version n- 22) ومقارنته بمستوى الدلالة 0.05، وذلك من

خلال البيانات المخرجة في جدول ANOVA المخرجة من برنامج spss الخاصة بالمتغيرين المستقل والتابع في الفرضية.

3) اختبار الفرضيات:

3-1 نص الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشرات التنافسية (التحكم في التكاليف، تحسين الجودة، الإنتاجية، الحصة السوقية، الربحية) لمؤسسة موبيليس.

$H_0 -$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشرات التنافسية (التحكم في التكاليف، تحسين الجودة، الإنتاجية، الحصة السوقية، الربحية) لمؤسسة موبيليس.

سيتم اختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال قيم (T) المحسوبة عند درجة حرية 49 (1-50) ومستوى دلالتها المستخرج من برنامج SPSS إصدار رقم 22 (version n- 22) ومقارنته بمستوى الدلالة 0.05، وذلك من خلال البيانات المخرجة في جداول Corrélatons, Récapitulatif des modèles, ANOVA, Coefficients الخاصة بالمتغيرين المستقل والتابع عند اختبار كل فرضية، حيث يعد وجود أثر ذو دلالة معنوية في أراء العينة إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig) $\geq$ (أقل) من مستوى (0.05) مستوى الدلالة المعنوية المعتمد في الدراسة والعكس صحيح، مما يعني عدم وجود أثر ذو دلالة معنوية في إجابات أفراد العينة المدروسة.

الجدول رقم (5) يبين نتائج الانحدار الخطي بين المتغير التابع والمستقل

معامل الارتباط R	الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد R2	F المحسوبة	الدلالة الإحصائية Sig	معامل الانحدار B	Bêta	T المحسوبة	Sig
0.276	0.026	0.076	3,945	,053	1,256	0,276	1,986	0,053

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بيرسون $R=0.276$ بقيمة الدلالة $0.026 = \text{Sig. (unilateral)}$ هي أقل من 5% أي أن الارتباط بين المتغير المستقل في المحور الأول تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والمتغير التابع في المحور الثاني مؤشرات التنافسية مجتمعة (التحكم في التكاليف، تحسين الجودة، الإنتاجية، الحصة السوقية، الربحية) ضعيف ذو دلالة معنوية، كما نلاحظ من الجدول بأن معامل التحديد (الارتباط المعدل) $R\text{-deux} = 0.076$ ، وهذا يعني بأن المتغير المستقل يفسر نسبة حوالي 7.6% من التباين في التنافسية وهي نسبة ضعيفة، بمعنى أن (92.4%) من المتغيرات لم يتناولها النموذج المعتمد في هذا الدراسة.

وتشير المعطيات الإحصائية في الجدول أن قيمة معامل $(\text{Beta} = 0.276)$ وبدلالة قيمة F المحسوبة (3,945) عند مستوى دلالة 0.053 ودرجات حرية (49) وهي أكبر من 5% وبدلالة قيمة T المحسوبة (1,986) عند مستوى دلالة 0,053، أي أن الإنحدار ليس معنوي ويساوي صفر مما يقتضي قبول الفرضية العدمية الرئيسية الأولى - H_0 - التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha 0.05)$ بين المتغير المستقل تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والمتغير التابع التنافسية بمؤشراته مجتمعة (التحكم في التكاليف، تحسين الجودة، الإنتاجية، الحصة السوقية، الربحية) لمؤسسة موبيليس.

لتوضيح أي المتغيرات له علاقة كبيرة يتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية :

- $H_1 -$ الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والتحكم في التكاليف لمؤسسة موبيليس.

الجدول رقم (6) يبين نتائج الإنحدار الخطي بين المتغير المستقل والتحكم في التكاليف

معامل الارتباط R	الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد R2	F المحسوبة	الدلالة الإحصائية Sig	معامل الإنحدار B	Bêta	T المحسوبة	Sig
0.298	0.018	0.089	4.665	0.036	4.728	0.298	2.16	0.036

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بيرسون $R=0.298$ بقيمة الدلالة 0.018 Sig. (unilatéral) = هي أقل من 5% أي أن الارتباط بين المتغير المستقل في المحور الأول تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشر التنافسية التحكم في التكاليف ضعيف ذو دلالة معنوية، كما نلاحظ من الجدول بأن معامل التحديد (الارتباط المعدل) $R\text{-deux} = 0.089$ ، وهذا يعني بأن المتغير المستقل يفسر نسبة حوالي 8.9% من التباين في التحكم في التكاليف وهي نسبة ضعيفة، بمعنى أن (91.1%) من المتغيرات لم يتناولها النموذج المعتمد في هذا الدراسة. وتشير المعطيات الإحصائية في الجدول أن قيمة معامل $(Beta = 0.298)$ وبدلالة قيمة F المحسوبة (4.665) عند مستوى دلالة 0.036 ودرجات حرية (49) وهي أصغر من 5% وبدلالة قيمة T المحسوبة (2.16) عند مستوى دلالة 0.036 وهي أصغر من مستوى دلالة 0.05 أي أن الانحدار معنوي ومعامله $B = 4.728$ مما يقتضي رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى - H_0 - وقبول الفرضية الفرعية البديلة الأولى - H_1 - التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين المتغير المستقل تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشر التنافسية التحكم في التكاليف لمؤسسة موبيليس.

• - H_1 - الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين وتحسين الجودة لمؤسسة موبيليس.

الجدول رقم (7) يبين نتائج الانحدار الخطي بين المتغير المستقل وتحسين الجودة

معامل الارتباط R	الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد R ²	F المحسوبة	الدلالة الإحصائية Sig	معامل الانحدار B	Bêta	T المحسوبة	Sig
0.248	0.041	0.061	3.137	0.083	14.537	0.248	1.771	0.083

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بيرسون $R=0.248$ بقيمة الدلالة 0.041 Sig. (unilatéral) = 5% أي أن الارتباط بين المتغير المستقل في المحور الأول تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشر التنافسية تحسين الجودة ضعيف ذو دلالة معنوية، كما نلاحظ من الجدول بأن معامل التحديد (الارتباط المعدل) $R\text{-deux} = 0.061$ ، وهذا يعني بأن المتغير المستقل يفسر نسبة حوالي 6.1% من التباين في تحسين الجودة وهي نسبة ضعيفة، بمعنى أن (93.9%) من المتغيرات لم يتناولها النموذج المعتمد في هذا الدراسة.

وتشير المعطيات الإحصائية في الجدول أن قيمة معامل $(Beta = 0.248)$ ، وبدلالة قيمة F المحسوبة (3,137) عند مستوى دلالة 0,083 ودرجات حرية (49) وهي أكبر من 5% وبدلالة قيمة T المحسوبة (1,771) عند مستوى دلالة 0,083 وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 أي أن الإنحدار ليس معنوي ويساوي صفر مما يقتضي قبول الفرضية العدمية الفرعية الثانية - H_0 - التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين المتغير المستقل تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشر تحسين الجودة لمؤسسة موبيليس.

• **H1 - الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والإنتاجية لمؤسسة موبيليس.

الجدول رقم (8) يبين نتائج الإنحدار الخطي بين المتغير المستقل و الإنتاجية

معامل الارتباط R	الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد R2	F المحسوبة	الدلالة الإحصائية Sig	معامل الإنحدار B	Bêta	T المحسوبة	Sig
0.221	0.061	0.049	2.468	0.123	4.240	0.221	1.571	0.123

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بيرسون $R=0.221$ بقيمة الدلالة 0.061 Sig. (unilatéral) = هي أكبر من 5% أي أن الارتباط بين المتغير المستقل في المحور الأول تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشر التنافسية الإنتاجية ضعيف ليس له أي دلالة معنوية، كما نلاحظ من الجدول بأن معامل التحديد (الارتباط المعدل) $R\text{-deux} = 0.061$ بمعنى أن (93.9%) من المتغيرات لم يتناولها النموذج المعتمد في هذا الدراسة. وتشير المعطيات الإحصائية في الجدول أن قيمة معامل (Beta= 0.221) وبدلالة قيمة F المحسوبة (2.468) عند مستوى دلالة 0,123 ودرجات حرية (49,1) وهي أكبر من 5% وبدلالة قيمة T المحسوبة (1,571) عند مستوى دلالة 0,123 وهي أكبر من 5% مستوى دلالة أي أن الإنحدار ليس معنوي ويساوي صفر مما يقتضي مباشرة قبول الفرضية العدمية الفرعية الثالثة - H_0 - التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتغير المستقل تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشر الإنتاجية لمؤسسة موبيليس.

• H_1 - الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والحصة السوقية لمؤسسة موبيليس.

الجدول رقم (9) يبين نتائج الإنحدار الخطي بين المتغير المستقل والحصة السوقية

معامل الإرتباط R	الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد R2	F المحسوبة	الدلالة الإحصائية Sig	معامل الإنحدار B	Bêta	T المحسوبة	Sig
0.217	0.065	0.047	2.372	0.130	16.163	0.217	1.540	0.130

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بيرسون $R=0.217$ بقيمة الدلالة 0.065 Sig. (unilatéral) = هي أكبر من 5% أي أن الارتباط بين المتغير المستقل في

المحور الأول تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشر التنافسية الإنتاجية ضعيف ليس له أي دلالة معنوية، كما نلاحظ من الجدول بأن معامل التحديد (الارتباط المعدل) $R\text{-deux} = 0.047$. بمعنى أن (95.3%) من المتغيرات لم يتناولها النموذج المعتمد في هذا الدراسة، وتشير المعطيات الإحصائية في الجدول أن قيمة معامل (Beta= 0.217) وبدلالة قيمة F المحسوبة (2.468) عند مستوى دلالة 0,130 ودرجات حرية (1،49) وهي أكبر من 5% وبدلالة قيمة T المحسوبة (1,540) عند مستوى دلالة 0,130 وهي أكبر من 5% مستوى الدلالة المعنوية المعتمد في الدراسة، أي أن الإنحدار ليس معنوي ويساوي صفر مما يقتضي مباشرة قبول الفرضية العدمية الفرعية الرابعة - H_0 - التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتغير المستقل تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والحصة السوقية لمؤسسة موبيليس.

• H_1 - الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين والربحية لمؤسسة موبيليس.

الجدول رقم (10) يبين نتائج الإنحدار الخطي بين المتغير المستقل والربحية

معامل الارتباط R	الدلالة الإحصائية (Sig)	معامل التحديد R2	F المحسوبة	الدلالة الإحصائية Sig	معامل الإنحدار B	Bêta	T المحسوبة	Sig
0.342	0.008	0.117	6.345	0.015	31.3	0.342	2.519	0.015

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بيرسون $R = 0.342$ بقيمة الدلالة Sig. (unilatéral) = 0.008 هي أقل من 5% أي أن الارتباط بين المتغير المستقل في المحور الأول تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشر التنافسية التحكم في التكاليف ضعيف ذو دلالة معنوية، كما نلاحظ من الجدول بأن معامل التحديد (الارتباط المعدل) $R\text{-deux} = 0.0117$ ، وهذا

يعني بأن المتغير المستقل يفسر نسبة حوالي 11.7% من التباين في التحكم في التكاليف وهي نسبة مرتفعة مقارنة بباقي المؤشرات، بمعنى أن (88.3%) من المتغيرات لم يتناولها النموذج المعتمد في هذه الدراسة، وتشير المعطيات الإحصائية في الجدول أن قيمة معامل ($Beta = 0.342$) وبدلالة قيمة F المحسوبة (6.345) عند مستوى دلالة 0.015 ودرجات حرية (49) وهي أصغر من 5% وبدلالة قيمة T المحسوبة (2.519) عند مستوى دلالة 0.015 وهي أصغر من مستوى دلالة 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمد في الدراسة أي أن الإنحدار معنوي ومعامله $B = 31.3$ مما يقتضي رفض الفرضية العدمية الثانوية الخامسة - H_0 - وقبول الفرضية البديلة الثانوية الخامسة - H_1 - التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتغير المستقل تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموظفين ومؤشر التنافسية الربحية لمؤسسة موبيليس.

3-3 اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: لإختبار صحة هذه الفرضية حول مدى الاختلاف في آراء الباحثين في العينة المدروسة حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) التي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة)، فقد تم اللجوء إلى اختبار التباين الأحادي (ANOVA) من البرنامج الإحصائي (SPSS) التي كانت أهم نتائجه موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 11: نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعاً للمتغيرات الديمغرافية مجتمعة

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,259	1,307	108,836	1	108,836	داخل المجموعات
		83,295	48	3998,144	خارج المجموعات
			49	4106,980	المجموع

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أن متوسط المربعات داخل المجموعات يبلغ (108,836) وقيمة F (1,307) حيث بلغت المعنوية (0.259) وهو يزيد عن (0.05) وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية تعزى للاختلاف في المتغيرات الديمغرافية مجتمعة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة) لأفراد عينة الدراسة). وبهذه النتائج نرفض الفرضية الأولى والتي تحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على: (لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) بين آراء الباحثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة) لأفراد عينة الدراسة. ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

H1 - الفرضية الفرعية الأولى: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء الباحثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى الجنس لأفراد العينة.

الجدول رقم 12: نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغير الجنس.

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.167	1,965	161,520	1	161,520	داخل المجموعات
		82,197	48	3945,460	خارج المجموعات
			49	4106,980	المجموع

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أن متوسط المربعات داخل المجموعات يبلغ (161,520) وقيمة F (1,965) حيث بلغت المعنوية (0.167) وهو يزيد عن (0.05) وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية تعزى للاختلاف في متغير الجنس.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الأولى والتي تحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على: (لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$) بين آراء الباحثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المتغير الديمغرافي الجنس لأفراد عينة الدراسة.

H1 - الفرضية الفرعية الثانية: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين آراء الباحثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى العمر لأفراد للعينة.

الجدول رقم 13: نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغير العمر.

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.105	2,725	220,609	1	220,609	داخل المجموعات
		80,966	48	3886,371	خارج المجموعات
			49	4106,980	المجموع

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أن متوسط المربعات داخل المجموعات يبلغ (220,609) وقيمة F (2,725) حيث بلغت المعنوية (0.105) وهو يزيد عن (0.05) وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية تعزى للاختلاف في متغير العمر.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الأولى والتي تحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على: (لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$) بين آراء الباحثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المتغير الديمغرافي العمر لأفراد عينة الدراسة.

H₁ - الفرضية الفرعية الثالثة: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين آراء الباحثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية

على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم 14: نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.98	,001	,056	1	,056	داخل المجموعات
		85,561	48	4106,924	خارج المجموعات
			49	4106,980	المجموع

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أن متوسط المربعات داخل المجموعات يبلغ (0.056) وقيمة F (0.001) حيث بلغت المعنوية (0.98) وهو يزيد عن (0.05) وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية تعزى للإختلاف في متغير المستوى التعليمي.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الأولى والتي تحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على: (لا توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء الباحثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة.

H1 - الفرضية الفرعية الرابعة: توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء الباحثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المستوى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم 15: نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعاً للمتغير المستوى الوظيفي.

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.109	2,672	216,573	1	216,573	داخل المجموعات
		81,050	48	3890,407	خارج المجموعات
			49	4106,980	المجموع

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS يوضح الجدول أن متوسط المربعات داخل المجموعات يبلغ (216,573) وقيمة F (2,672) حيث بلغت المعنوية (0.109) وهو يزيد عن (0.05) وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية تعزى للاختلاف في متغير المستوى الوظيفي.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الأولى والتي تحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على: (لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$) بين آراء المبحوثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المتغير المستوى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة.

H₁ - الفرضية الفرعية الخامسة: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين آراء المبحوثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المتغير الديمغرافي الخبرة لأفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم 16: نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغير الخبرة.

مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.019	5,939	452,176	1	452,176	داخل المجموعات
		76,142	48	3654,804	خارج المجموعات
			49	4106,980	المجموع

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أن متوسط المربعات داخل المجموعات يبلغ (452,176) وقيمة F (5,939) حيث بلغت المعنوية (0.019) وهي تصغر عن (0.05) وهذه النتائج تشير إلى وجود فروقات ذات دلالة معنوية تعزى للإختلاف في متغير الخبرة.

وبهذه النتائج يقتضي رفض الفرضية العدمية الفرعية الخامسة، وقبول فرضيتها البديلة التي تنص على أنه: (توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$) بين آراء الباحثين حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية المؤسسات الخدمانية (مؤسسة موبيليس) تعزى إلى المتغير الديمغرافي الخبرة لأفراد عينة الدراسة.

رابعاً: النتائج والتوصيات: تتلخص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في:

- وجود علاقة ضعيفة بين المتغير المستقل ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية والتنافسية بجميع مؤشرات المستخدمة في الدراسة لمؤسسة موبيليس.

- لا يوجد أثر بين تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية على تحسين تنافسية موبيليس. مؤشرات مجتمع غير أنه أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لقيم (F) و (t) وجود تأثير معنوي ضعيف بين تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية ومؤشر التحكم في التكاليف وتحقيق الربحية في مؤسسة موبيليس، وهذا يستدل منه على أن المؤسسة تهتم بممارسات المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالموارد البشرية لتحسين تنافسيتها من خلال خفض تكاليفها وزيادة ربحيتها.

- يوجد إختلاف في آراء الباحثين في العينة المدروسة حول أثر تطبيق أنشطة المسؤولية الاجتماعية على تنافسية مؤسسة موبيليس التي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية الخبرة.

- يوجد تأثير للعوامل الخارجية والواقعة خارج نطاق هذه الدراسة على الأداء التنافسي لمؤسسة موبيليس حيث أن المتغيرات الواردة في الدراسة تفسر مقدار ضعيف من التغير في تحسين التنافسية الذي يمكن أن يعزى إلى عوامل أخرى.

التوصيات: يوصي الباحثين بتناول باقي أبعاد المتغيرين المستقل والتابع في نماذج أخرى من الدراسات، كما يقترحان على المؤسسات الخدمية الجزائرية خصوصاً والعربية عموماً الإهتمام بتبني ثقافة المسؤولية الاجتماعية والأخذ بنموذج مؤسسة موبيليس بما يخدم تحقيق أهداف تلك المؤسسات بوصف ذلك السبيل الوحيد لبقائها أولاً وتعزيز قدرتها على منافسة المنتجات التي تصل إلى زبائنها بمستوى عال للجاذبية والأداء والشكل والفن الجمالي نتيجة المنافسة العالمية.

قائمة المراجع:

- 1) فريد النجار، "المنافسة والترويج التطبيقي"، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص.ص. 11-12 .
- 2) محمد فلاق وقدر بنافلة، المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الاتصالات الجزائرية "جيزي، موبيليس، نجمة - التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي- ، مداخلة بالملتقى الدولي الثالث بعنوان: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي: 14 _ 15 فيفري 2012، جامعة بشار، كلية العلوم التجارية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ملف word على الموقع iefpedia.com/... المسؤولية-الإجتماعية- لمؤسسات-الاتصالات-الجزائر...
- 3) ملفات ووثائق مقدمة من مؤسسة موبيليس.
- 4) وديع محمد عدنان، "القدرة التنافسية وقياسها"، المعهد العربي للتخطيط، -12 الكويت، العدد الرابع والعشرون، ديسمبر 2003، ص. 11.
- 5) Ivan Rodic, **RSE-le développement d'un cadre européen**, mémoire de fin d'études, institut européen de l'université de Genève, 2007, PP 15-16.