

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان:

أثر أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية

دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج - جيجل -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذة:

* سليمة بوتاعة

من إعداد الطالبتين:

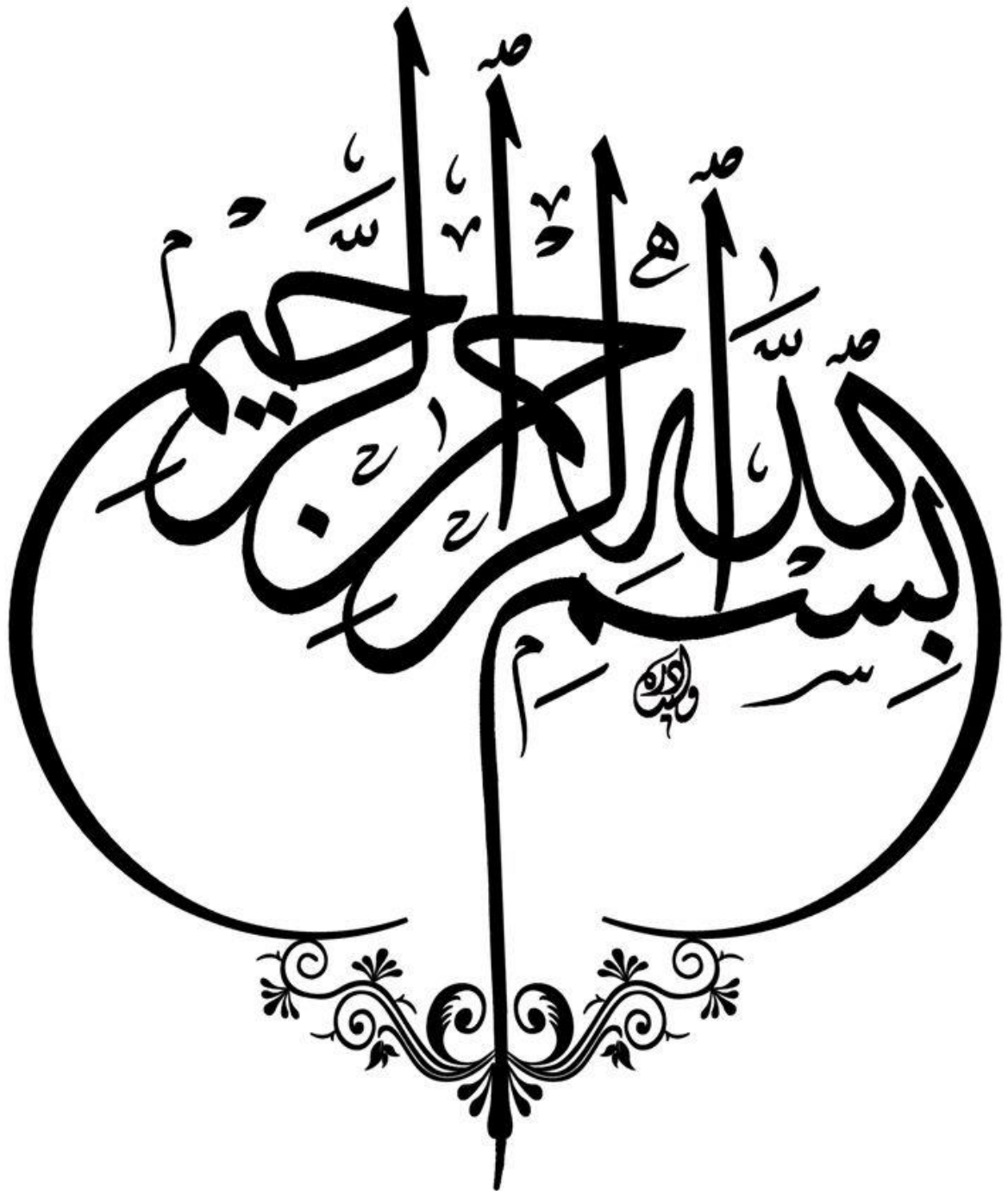
* زهيرة بلعابد

* نرجس غراز

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	أ. وداد عزيزي
مناقشا	جامعة جيجل	د. نبيل سوفي
مشرفا	جامعة جيجل	أ. سليمة بوتاعة

السنة الدراسية 2017/2018



قال الله تعالى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ

الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

" أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم خلقاً "

يقول عماد الأصفهاني:

" إني رأيت أنه لا يكتب أحد في يومه إلا قال في

قدمه لو خير هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان

يستحسن ولو قدم هذا لكان بأفضل ولو ترك هذا

لكان أجمل، وهذا من أعظم العبر، وهو دليل على

استيلاء النقص على جملة البشر."

شكر وتقدير

" اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ولا باليأس إذا أخفقنا "

نحمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه على ما أكرمنا إياه ووفقنا فيه، وأماننا ويسرنا إتمام هذا العمل ونتقدم بالشكر والتقدير للأستاذة الفاضلة *سليمة بوتلمجة* مشرفتنا على ما أولتنا من توجيه ومتابعة في جميع مراحل سير إنجاز المذكرة، جزاها الله كل خير.

كما لا يفوتنا أن أنقدم بالشكر الجزيل للدكتور *محمد الوهاب* برحاله *على ما منه علينا من مساعدة وتوجيهات قيمة.

دون أن ننسى طاقم قسم علوم التسيير من أساتذة وإداريين إلى كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل ولو بكلمة طيبة وابتسامة صادقة

إليكم أخلص التشكر.

إهداء

بعد أن أتممت هذا البحث بجهد متواصل بحمد الله وشكره

أهدي جمدي المتواضع...

إلى "والدي" الغالي الخيمة الكبيرة التي ترعرعت في ظلها

والذي أمدني بالثبات والعزيمة

إلى "والدتي" القلب الطاهر والحب الصادق نبع العطف

والحنان بسمة عمري والشمعة التي أنارت دربي

إلى "أخواتي" العزيزات سندي في حياتي

إلى صهري الغالي "سمير"

إلى كتكوت العائلة الصغير "محمد آدم" حبيب قلبي حفظه الله

إلى من جمعني بهم الحياة صديقاتي وزملائي الأعزاء

زهيرة

إهداء

إلى...

من أشرف بحمل اسمه بكل فخر واعتزاز، "أبي" الغالي شفاك
الله

من غمرتني بحبها وعطفها حبيبة قلبي نبع الحنان، "أمي" الغالية
أطال الله في عمركما شمعتان مضيئتان في حياتي

إلى...

أختي الوحيدة الغالية الحنونة، "بسمة"

سند ظهري وعزوتي، "إخوتي"

من صاروا جزءا مني وصرت جزءا منهم، من جمعتني بهم الأيام
إلى جميع صديقاتي نادية، حياة، فاطمة وريمه أدام الله صداقتنا
ولا أنسى زملائي طيلة مشواري الدراسي خاصة أصحاب تخصص

إدارة الموارد البشرية

نرجس



قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	شكر وتقدير
-	إهداء
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل
08	المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل
13	المطلب الثاني: أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل
14	المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات العمل
18	المطلب الرابع: أساليب تعزيز أخلاقيات العمل
20	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية
20	المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
23	المطلب الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
26	المطلب الثالث: مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية
28	المطلب الرابع: إجراءات تطبيق المسؤولية الاجتماعية
29	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية
29	المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية
33	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
34	المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة
37	خلاصة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الإفريقية للزجاج	
39	تمهيد
40	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

40	المطلب الأول: طريقة وأدوات الدراسة
48	المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة
56	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
59	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
59	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات التعريفية لعينة الدراسة
64	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة
73	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
79	خلاصة
81	الخاتمة
85	قائمة المراجع
91	الملاحق
-	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
27	نطاق المسؤولية الاجتماعية	01
44	الإحصائيات المتعلقة بالاستبيان	02
50	الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول أخلاقيات العمل	03
51	الصدق الداخلي لعبارات البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	04
52	الصدق الداخلي لعبارات البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية	05
53	الصدق الداخلي لعبارات البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية	06
53	الصدق البنائي لمحاور الدراسة	07
54	قيم ألفا كرونباخ	08
55	معامل ألفا كرونباخ لقياس أداة الدراسة	09
58	تحديد طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي	10
60	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	11
61	توزيع أفراد العينة حسب السن	12
62	المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة	13
63	توزيع سنوات الخبرة لأفراد العينة	14
65	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أخلاقيات العمل	15
68	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المسؤولية الاجتماعية.	16
72	نتائج المعالجة الإحصائية (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة	17
74	الإرتباط الخطي بين أخلاقيات عمل والمسؤولية الاجتماعية	18
74	الإرتباط الخطي بين أخلاقيات العمل و أبعاد المسؤولية الاجتماعية	19

76	نتائج اختبار تأثير أخلاقيات العمل على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	20
76	نتائج اختبار تأثير أخلاقيات العمل على البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية	21
77	نتائج اختبار تأثير أخلاقيات العمل على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	22
78	نتائج اختبار تأثير أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية	23

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ث	نموذج الدراسة	01
11	عوامل تعزز من أخلاقيات العمل	02
15	مصادر أخلاقيات العمل	03
17	مصادر أخلاقيات العمل في مؤسسات الأعمال	04
25	هرم Caroll للمسؤولية الاجتماعية	05
26	تدرج الدور الاجتماعي للمؤسسة	06
43	الهيكل التنظيمي للشركة الإفريقية للزجاج	07
60	نسبة توزيع الذكور والإناث في العينة	08
61	نسبة توزيع أفراد العينة حسب السن	09
62	نسبة توزيع المستوى التعليمي لأفراد العينة	10
63	التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	11
78	ملخص مخرجات اختبار الفرضيات	12



مقدمة

مقدمة

نظرا لتطور المؤسسات في مجالات المختلفة أصبحت اهتماماتها متوسعة في شتى المجالات من بين هذه الاهتمامات، الالتزام بالمبادئ والسلوك الأخلاقي سواء على صعيد الفرد في الوظيفة أو المهنة فأصبح ذو أهمية بالغة، إذ يعد موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع التي ازدادت الحاجة إليها بسبب تزايد الفسائح الأخلاقية وتراجع النظم القيمية، ولهذا فالالتزام بعناصر أخلاقيات العمل سوف يقود إلى تطوير الأفراد والمؤسسة ككل والحد من الممارسات التي تهدد مستقبلها في النمو والبقاء والاستمرار .

في سياق ذو صلة تمثل المسؤولية الاجتماعية التحدي الأكثر وضوحا لإدارات المؤسسات في تفاعلها مع البيئة المحيطة بها، وذلك نظرا لما حصل من تغير اجتماعي وبيئي كبير، حيث أصبح الاهتمام بها من أولويات المؤسسات وأصبحت هذه الأخيرة أكثر استجابة في مجال أدائها الاجتماعي.

ولا شك أن هناك علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل، لذا وجدنا أنه من الضروري

دراسة هاذين الجانبين.

أولاً: إشكالية الدراسة

لقد نال موضوع أخلاقيات العمل اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والدارسين في معظم الدول، إذ تشير أغلب الدراسات المتعلقة بأخلاقيات العمل إلى درجة ارتباطها بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

من هنا تبرز إشكالية هذه الدراسة والتي يمكن بلورتها في التساؤل الرئيسي التالي:

هل هناك تأثير لأخلاقيات العمل على المسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة بالشركة

الإفريقية للزجاج جيجل؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات، يمكن إيجازها فيما يلي:

- مما يتحدد هيكل أبعاد المسؤولية الاجتماعية؟
- ماهو مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة في الشركة الإفريقية للزجاج لأخلاقيات العمل ؟
- ماهو مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في الشركة الإفريقية للزجاج؟
- هل يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية في الشركة الإفريقية للزجاج؟
- هل يوجد تأثير لأخلاقيات العمل على البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية في الشركة الإفريقية للزجاج؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة بالشركة الإفريقية للزجاج عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضيات الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

ثالثا: أهداف الدراسة

انطلاقا من العرض السابق لإشكالية البحث، ولكي نتمكن من الإجابة على التساؤلات المطروحة، فإننا بصدد تحقيق الأهداف التالية:

- التعريف بموضوع أخلاقيات العمل من حيث المفهوم، المصادر، أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل...إلخ وكذلك المسؤولية الاجتماعية من حيث المفهوم وخطوات تطبيقها، أبعادها..
- الكشف عن مستوى أخلاقيات العمل ومدى الإلتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة محل الدراسة.
- الوقوف على أثر أخلاقيات العمل في تعزيز أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة مجال الدراسة.
- استخلاص بعض النتائج وتقديم مجموعة من الاقتراحات التي قد تساعد في تحسين مستوى أخلاقيات العمل مما يساهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

رابعا: أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار موضوع الدراسة للأسباب التالية:

- الرغبة الشخصية في دراسة مثل هكذا مواضيع؛
- بحكم التخصص العلمي الذي درسناه، وبقيننا بأهمية الموضوع؛

- الأهمية والمكانة التي تحظى بها أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات؛

خامسا: أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في ما يلي:

- اعتبار أخلاقيات العمل موضوع الساعة نظرا للانتهاكات والانحرافات الادارية المختلفة.
- إعطاء الأولوية والأهمية لأخلاقيات العمل لتحقيق الأداء الوظيفي المتميز.
- الاطلاع على الحس الأخلاقي للموظف داخل الشركة الإفريقية للزجاج.
- الوقوف على مدى تطبيق مبادئ أخلاقيات العمل والالتزام بها في المؤسسة.

سادسا: منهج الدراسة

بالنظر لطبيعة الموضوع فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل الوصف الدقيق لأثر أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، كما اعتمدنا المنهج الإحصائي في الجانب التطبيقي من أجل تحليل بيانات الدراسة عن طريق الاستبيان باستخدام برنامج spss.

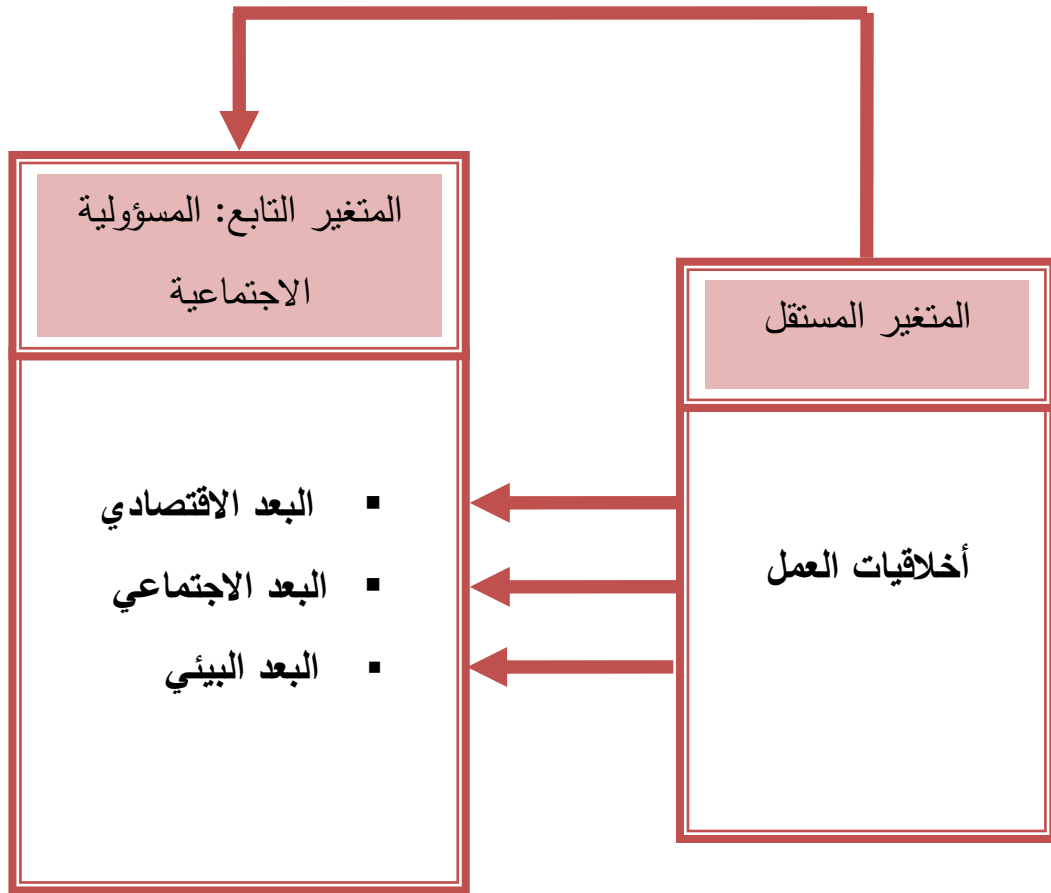
سابعا: حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تمحورت الدراسة حول أخلاقيات العمل وأثرها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية؛ حيث تم الاعتماد على ثلاث أبعاد للمسؤولية الاجتماعية وهي البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي؛
- الحدود المكانية: اقتصر المجال المكاني للدراسة على الشركة الإفريقية للزجاج بمنطقة أولاد صالح بالطاهير - جيجل-؛
- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي خلال السنة الجامعية 2017/2018.

ثامنا: نموذج الدراسة

قمنا بتطوير نموذج الدراسة وهذا بغرض تحديد مقدار تأثير أخلاقيات العمل على كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية. ويوضح لنا الشكل الموالي نموذج الدراسة

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

تاسعا: تنظيم الدراسة

تم الاعتماد على طريقة IMRAD في إنجاز هذه الدراسة، وللإجابة على التساؤلات الواردة في الإشكالية وتأكيد أو نفي صحة فرضيات الدراسة، تم تقسيم البحث إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي. - الفصل الأول؛ بعنوان الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث؛ المبحث الأول تضمن الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل، أما المبحث الثاني فكان بخصوص الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية، وأخيرا المبحث الثالث الذي تم فيه التطرق لمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت كلتا المتغيرين.

- الفصل الثاني؛ بعنوان الدراسة الميدانية للشركة الإفريقية للزجاج، حيث قسم إلى مبحثين؛ المبحث الأول تم التطرق فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، أما المبحث الثاني فقد خصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة.

عاشرا: مصطلحات الدراسة

- الأخلاق: هي مجموعة من القيم والمعايير التي يتحلى بها الأفراد لغرض التمييز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ.
- أخلاقيات العمل: هي مجموعة من القواعد التي تحكم السلوك الإداري للعاملين ضمن معايير ومبادئ أخلاقية، وضمن إطار قانوني.
- المسؤولية الاجتماعية: هي التزام أخلاقي بين المؤسسة وأصحاب المصالح والمجتمع والبيئة التي تعمل فيها بما يحقق المصلحة العامة ويحسن من إدائها.

احدى عشر: صعوبات الدراسة

- من أهم صعوبات إعداد هذه الدراسة ما يلي:
- مواجهة صعوبة التنقل داخل المؤسسة محل الدراسة أثناء توزيع الاستبيان؛
- قلة المراجع المتعلقة بجانب أخلاقيات العمل في مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى، قطب تاسوست - بجيجل -؛
- ضيق الفترة المخصصة للدراسة جعلنا في ضغط دائم للتوفيق بين الإجراءات النظرية والتطبيقية لها؛
- ضيق الوقت المخصص لجمع المعلومات ومعالجتها.

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل
والمسؤولية الاجتماعية**

تمهيد

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل

**المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للمسؤولية
الاجتماعية**

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل

والمسؤولية الاجتماعية

خلاصة

تمهيد

تعد أخلاقيات العمل من أساسيات نجاح مؤسسات الأعمال لأنها تعكس ثقفتها بموظفيها، وكذلك ثقة المجتمع الذي تعمل على خدمته، ولتحقيق ذلك لابد من التزام الإدارة والعاملين بالقواعد الأخلاقية والمهنية للحد من الممارسات التي تهدد مستقبل المؤسسات في النمو والبقاء والاستمرار، وخلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى ثلاثة مباحث أساسية وهي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل.

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأخلاقيات العمل

يعتبر موضوع أخلاقيات العمل من المواضيع المهمة التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة، لما لها من أهمية بالغة في تحقيق الأهداف، بحيث أصبحت معظم المؤسسات تقوم بإصدار مدونات أخلاقية.

المطلب الأول: مفهوم أخلاقيات العمل

قبل التطرق إلى مفهوم أخلاقيات العمل نتناول مفهوم الأخلاق والعمل، ثم ننتقل إلى مفهوم أخلاقيات العمل.

الفرع الأول: تعريف الأخلاق والعمل

سيتم في هذا العنصر التطرق إلى كل من الأخلاق والعمل على حدى.

1- تعريف الأخلاق

لقد أمرنا الله تعالى في قرآنه الكريم بضرورة العناية بصفة الأخلاق لقوله تعالى في مدحه لرسول الله صلى الله عليه وسلم، ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾¹، حيث تعددت التعاريف لمفهوم الأخلاق نذكر منها:

- التعريف اللغوي

إن الناظر في كتاب اللغة يجد أن كلمة الأخلاق يراد بها الطبع والسجية، والمروءة والدين، وحول هذه المعاني يقول " فيروز أبادي" الخلق بالضم وضممتين السجية والطبع والمروءة والدين، ويقول " ابن منظور" الأخلاق هي صورة الإنسان الباطنة، سواء كانت حسنة أو قبيحة².

- التعريف الاصطلاحي

ويقصد بها التمييز بين ما هو جيد (الفضيلة) وما هو سيء (الرديلة)، وبالتالي يعكس هذا المفهوم الأخلاق المثالية³.

¹ سورة القلم، الآية: 4.

² بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، ط2، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2011، ص: 18.

³ أحمد علي صالح، زكريا الدوري، إدارة الأعمال الدولية منظور سلوكي استراتيجي، ب ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص: 432.

وعرفها آخر على أنها: " كل شيء متعلق بكيفية العيش والأسلوب الذي تحتاجه لذلك، ومن أجل هذا يجب أن تسأل نفسك عن ما هو صحيح وما هو خطأ، ما هو مناسب وما هو غير مناسب، الجيد والرديء، المسؤولية وغير المسؤولية، وما شابه ذلك"¹.

وتعرف الأخلاق أيضا أنها "مجموعة من المعايير والمبادئ في السلوك الإنساني والتي تستخدم في الحكم والسيطرة على سلوك الأفراد"².

وبناء على ما سبق نقدم تعريفنا للأخلاق بأنها مجموعة القواعد والقيم التي تحكم سلوك الأفراد والجماعات للتمييز بين الصواب والخطأ في المواقف المختلفة، كما أنها تساهم في تحليل المعايير اللازمة لما هو جيد وسيء من التصرفات والأفعال التي يقوم بها الأفراد.

2- تعريف العمل

اهتم الاسلام بالعمل، حيث قال الله في كتابه الكريم ﴿ مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴾³.

فالعامل هو " مجهود إداري واع يستهدف منه العامل إنتاج السلع أو الخدمات لإشباع حاجاته"⁴.

الفرع الثاني: مفهوم أخلاقيات العمل

إن وضع تعريف واضح ومحدد لأخلاقيات العمل يرتكز على مبادئ ومعايير تحكم سلوك الأفراد في بيئات مختلفة.

يشير البعض إلى أخلاقيات العمل على أنها " كل ما يتعلق بالعدالة والمساواة والمنافسة النزيفة والمسؤولية الاجتماعية وحرية الزبائن والتصرفات السليمة في البيئة الداخلية والخارجية"⁵، يتضح من خلال هذا التعريف أن أخلاقيات العمل مبنية على التصرفات السليمة لممارسة المسؤولية الاجتماعية والمنافسة الشريفة ضمن البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة.

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة ، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص: 213.

² تامر البكري، التسويق أسس ومفاهيم معاصرة، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص: 241.

³ سورة النحل، الآية: 97.

⁴ اقتصاديات العمل، ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، نقلا عن الموقع:

<http://ar.wikipedia.org/wiki/17-05-2018/19:17>.

⁵ علي فلاح الزعبي، بن بريكة عبد الوهاب، مبادئ الإدارة الأصول والأساليب العلمية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص: 381.

كما تعرف بأنها " تحليل وسائل تطبيق المعايير الأخلاقية للأفراد في قراراتهم الملموسة المتخذة داخل المؤسسة التي تؤثر على قرارات الجهة الفاعلة أو على المؤسسة عموماً"¹، وعلى ضوء هذا التعريف فإن أخلاقيات العمل تتجسد في تصرفات الأفراد ومدى وعيهم بالمعايير الأخلاقية داخل المؤسسة.

ويرى آخرون بأنها "مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل"²، ومن هذا التعريف يتبين أن أخلاقيات العمل ماهي إلا سمة خلقية حسنة يجب توافرها في من يؤدي العمل أو المهنة.

عزفت أيضاً أخلاقيات العمل على " أنها تتعلق بالقيم الداخلية التي تعدّ جزءاً من ثقافة المؤسسة والتي ترتبط أيضاً بأشكال القرارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة الخارجية"³، وفي هذا التعريف يتبين أنّ القيم الأخلاقية تستمد من الثقافة المتبعة داخل المؤسسة التي تساعد على اتخاذ قرارات سليمة والمتعلقة بجانب المسؤولية الاجتماعية لها.

وفقاً لما سبق يمكن استخلاص التعريف الآتي لأخلاقيات العمل:

هي نظام مكون من مجموعة من القواعد والأسس والقيم المستمدة من الدين والبيئة الاجتماعية التي تتعلق بالتفريق بين ما هو صحيح وما هو خطأ وما هو مرغوب وما هو غير مرغوب.

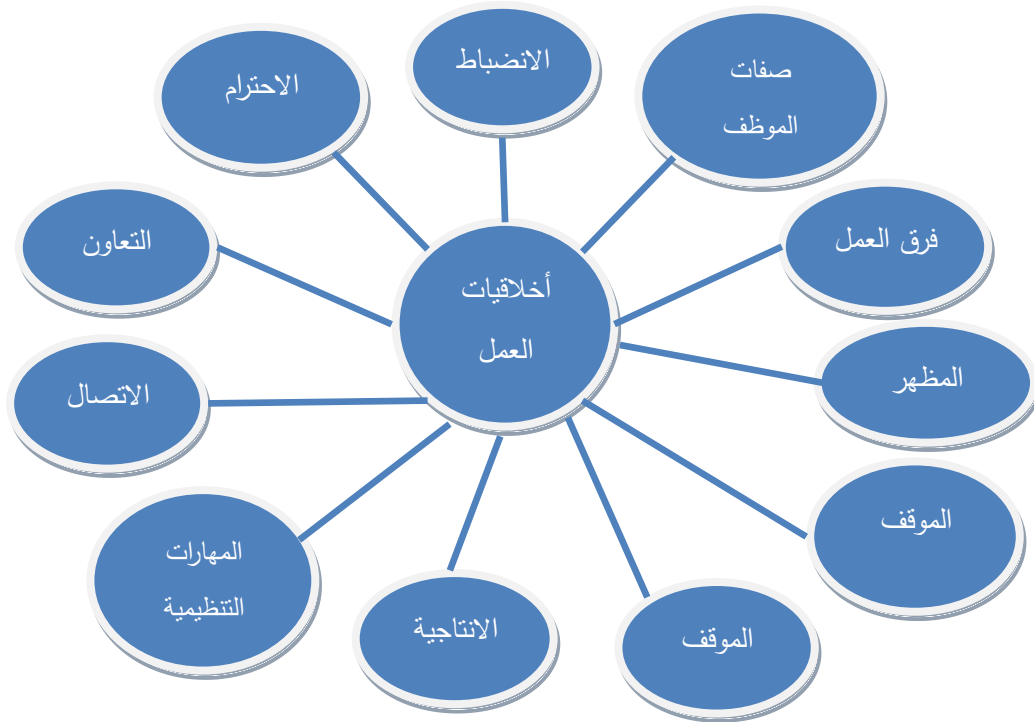
الشكل الموالي يبين العوامل التي تعزز من أخلاقيات العمل

¹ André Boyer, *l'impossible éthique des entreprise*, édition d'organisation, Paris, 2002, p: 4.

² سعيد بن ناصر الغامدي، أخلاقيات العمل: ضرورة تنموية و مصلحة شرعية ، ب ط، رابطة العالم الإسلامي للنشر، السعودية، 2009، ص: 33.

³ Richard. L, Daft, *New Era of Management*, Second Edition, International Student Edition, Thomson south-western, Canada, 2008, p: 140.

الشكل رقم (02): عوامل تعزز من أخلاقيات العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مداخلة فوزية مقراش، جوهر أقطي، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية جيجل، الملتقى الوطن حول حوكمة الشركات كآلية من الفساد المالي الإداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ليومي 6-7 ماي 2012، ص: 7.

نقوم بشرح كل عنصر في هذا الشكل كما يلي¹:

- **الانضباط:** بحيث أن الغياب والتأخر يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف ويمكن للموظف الوصول إلى أعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته.
- **صفات الموظف:** فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمؤسسة، بالوظيفة، وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف: الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التبادل والتعاون في إنجاز المهام، الأمانة، وروح المسؤولية.
- **فرق العمل:** بحيث تضمن إنجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المؤسسة وأهداف الموظف من خلال كسبه لمعارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل.
- **المظهر:** بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه اتجاه وظيفته، لزملائه الموظفين، للجهات العليا والمستهلكين.
- **المواقف:** فيجب أن تكون له مواقف ايجابية تعكس ثقته في نفسه.

¹ المرجع نفسه، ص: 7.

- الإنتاجية: حيث يمكن للموظف تحسين إنتاجيته من خلال احترام إجراءات العمل، إجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المؤسسة.
- المهارات التنظيمية: إذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المؤسسة.
- الاتصال: فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظي أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالآخرين.
- التعاون: من خلال علاقات عمل جيدة وتعتمد على الحل الجماعي لمشكلات العمل.
- الاحترام: فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يحترم الموظف من هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي.

الفرع الثالث: أهمية أخلاقيات العمل

- إذا أردنا الإشارة إلى أهم الفوائد التي يمكن أن تحصل عليها منظمات الأعمال جراء التزامها بالمنظور الأخلاقي القيمي في العمل والتي تعطي أهمية لهذا الإلتزام فإننا يمكن أن نؤشر إليها كمايلي:
- هناك ارتباط إيجابي بين الإلتزام الأخلاقي والمردود المالي الذي تحققه المؤسسة وإن لم يكن ذلك على المدى القصير، فإنه بالتأكيد سوف يكون واضحا على المدى الطويل¹.
- تنطوي الممارسات الخاطئة في المؤسسات على احتمال إلحاق ضرر جسيم بالمجتمعات والبيئات التي تقع فيها، والتحلي بالأخلاقيات في العمل يحد من هذه الأخطاء².
- قد تتكلف المؤسسات كثيرا نتيجة تجاهلها الإلتزام بالمعايير الأخلاقية، وهنا يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المؤسسة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية بل والجريمة في بعض الأحيان³.
- تعزيز سمعة المؤسسة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا أيضا له مردود إيجابي على المؤسسة⁴.
- إن التوجهات الحديثة ترى أن تجاهل الأخلاقيات في العمل هو نزوح نحو المصلحة الذاتية، ومن المعلوم

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر، الأردن، ص: 138.

² Claud Atta Boahene , **Managing business ethics in the banking industry: An essential component for performance**, Athesis submitted in partial fulfillment of the award of the degree of master of business administration (strategic management), university of science and technology (k.N.U.S.T), 2015,pp: 16-18.

³ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص: 137.

⁴ عبد الرحمان العايب، بالرقى تيجاني، "حوكمة الشركات والإلزامية احترام أخلاقيات الأعمال في ظل الأزمة الاقتصادية الراهنة"، ملتقى دولي حول الحوكمة وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات، جامعة عنابة، يومي 18-19 نوفمبر، 2009، ص: 5.

أن ردود الفعل السلبية على التصرف الأخلاقي قد تنشأ من قبل المنافسين والحكومة وباقي فئات المجتمع، وهذا ما يؤدي إلى الإضرار بسمعة المؤسسة على المدى البعيد¹.

- أصبح الالتزام بالمعايير الأخلاقية ضرورة لدخول في السوق العالمي والحصول على شهادات التميز المعروفة (ايزو 9000 وايزو 14000)* وذلك بالتزامها بالعديد من المعايير في إطار الإنتاج والتوزيع والاستهلاك والاستخدام والاعتراف بالخصوصية في مكان العمل ومعالجة مخالفة الإنتاج ودقة وصحة المعلومات وغيرها، وبعبارة أخرى فإن الشهادة الدولية تحمل في طياتها اعترافاً بمضمون أخلاقي واجتماعي مهم².

المطلب الثاني: أسباب الاهتمام بأخلاقيات العمل

لقد حظيت أخلاقيات العمل بالاهتمام على نحو واضح وهذا يعود إلى الأسباب التالية:

- التحول في مفاهيم الكفاءة و إعداد المؤسسات:

كان الهدف الرئيسي للمؤسسات يعتمد على تحقيق الأرباح لأصحاب العمل بصفة أساسية وفقاً لقواعد السوق و بدون غش واحتيال، وبالأخذ بالاعتبار التركيز على تحقيق الربح، فإن تعظيم قيمة المساهمين كانت الهدف المشترك للجانب النظري العلمي، وقيل أن أفضل طريقة لتحقيق ذلك الهدف هو ربط دخل الإداريين بقيم الأسهم. وقد ساد الاعتقاد بأن هذا النوع من الربط سوف يؤدي إلى تنافي تعارض المصالح بين الإدارة والمساهمين، ومن ثم يمكن التخلص من المشكلات الأخلاقية التي تنشأ عادة بين المديرين والملاك³.

- تعقد وتداخل المصالح في المؤسسات الحديثة:

نظراً لأهمية الجهد والتعاون الذي يبذله العاملون في نجاح المؤسسة، فإن استراتيجية العمل الصحيحة تقتضي أن يهتم المديرين بمصالح العاملين كما لو كانوا يهتمون بمصالح المساهمين مما يخلق مصلحة واضحة لهم في نجاح المؤسسة ويزيد ثقتهم في الإدارة⁴.

¹ احمد جدعان حماد، دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز المكانة الذهنية للخدمات المصرفية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مصارف، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد: 29، العراق، 2013، ص: 107.

* 9000 ادارة الجودة الشاملة، 14000 نظم الادارة البيئية.

² خدير نسيم، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2011، ص: 17.

³ محمد فلاق، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2014، ص: 87، 88.

⁴ محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، ط 1، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، 2011، ص: 82.

- إرساء مبادئ الإدارة السليمة (الحوكمة):

في ظل البحث عن أدوات لمعالجة المشكلات والأزمات التي أذت إلى انهيار عدد من الشركات لأسباب عدم التزام المسؤولين فيها بأخلاقيات العمل، فقد نتجت مجموعة من الأسس والممارسات التي تطبق وتتضمن الحقوق والواجبات لكافة المتعاملين مع المؤسسة، وتظهر من خلال النظم واللوائح المطبقة بالمؤسسة والتي تحكم اتخاذ أي قرار قد يؤثر على مصلحة المؤسسة أو المساهمين بها وهو ما عرف بمصطلح الإدارة الرشيدة والحوكمة¹.

- الاهتمام بالتعليم والتدريب:

إن التطور الأوسع في مجال أخلاقيات الأعمال نجده في مجال التعليم والتدريب، ففي الدول الصناعية أخذت هذه المادة تدرس وتصدر فيها الكتب المتخصصة والمنهجية على نطاق واسع².

- الالتزام بروح القانون وأهمية البعد الاجتماعي:

تؤدي الرؤية الضيقة لأخلاقيات العمل التي تقصر دور مشروعات العمل على مجرد تحقيق الأرباح ضمن إطار قواعد السوق إلى تجاهل ممارسات العمل الضار بسبب الالتزام الحرفي بنصوص القانون وتجاهل روح القانون³.

- البحث عن ما هو مفيد للبشر وتحسين نوعية الحياة:

من الأمور الواضحة التي تحظى بأهمية كبرى ولكن قد تم إغفالها حتى من أولئك الذين يتبنون الرؤية الشاملة لأخلاقيات العمل، ما يتعلق بما يجب وما لا يجب أن تنتجه المؤسسات⁴.

المطلب الثالث: مصادر أخلاقيات العمل

تستند أخلاقيات الأعمال مصادرها من ثلاثة أركان أساسية يمكن توضيحها في الشكل التالي⁵:

¹ محمد فلاق، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص: 89.

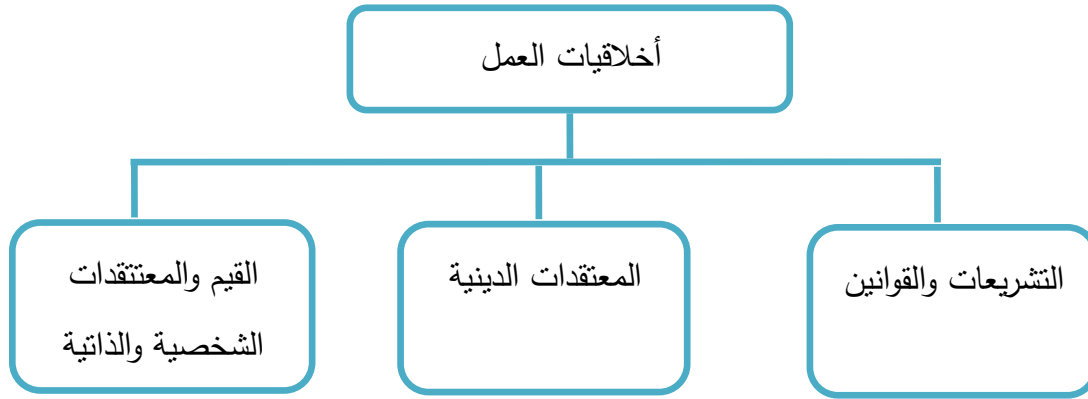
² محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، مرجع سبق ذكره، ص: 89.

³ Mary c . Gentile, **International business Consultant**, **Managers For The Future**, electronic journal of the us department of state February , 2005, p: 50.

⁴ محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، مرجع سبق ذكره، ص: 84.

⁵ خيرة عيوش، عبد اللطيف كرزابي، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال، الملتقى الدولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14- 15 فيفري، 2012، ص: 5.

الشكل رقم(03): مصادر أخلاقيات العمل



المصدر: خيرة عيوش، عبد اللطيف كرزابي، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال، المنتدى الدولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14- 15 فيفري، 2012، ص:06.

من الشكل أعلاه تتحدد مصادر أخلاقيات العمل في ما يلي:

- القوانين والتشريعات المتمثلة في المعايير القانونية الموثقة، إذ تتحدد سلوكيات الأفراد والمؤسسات والقيم الأخلاقية بتطبيق هذه القوانين.
- المعتقدات الدينية المستندة على القيم المتبادلة والمشاركة بين الأفراد.
- الاعتقادات الشخصية للفرد التي من خلالها تتحدد المعايير المرتبطة بسلوك الفرد وحرته في التصرف المناسب وفقا لذلك.

ومن وجهة نظر أخرى، مصادر أخلاقيات العمل تتحدد من السلوك الأخلاقي الحميد أو السوء

كالآتي:

- المصدر الديني:

يمثل هذا المصدر في المجتمع الإسلامي أهم مصادر أخلاقيات العمل، إذ أنه يوفر لأخلاقيات العمل خاصية الرقابة الذاتية لدى العاملين، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية، أو الاجتماعية، أو القانونية، أو حتى الرقابة الداخلية، لكنه لا يستطيع أبداً أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى. ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان واستقرار المجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان¹.

- العائلة والتربية البيئية:

¹ محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص: 16.

ينقل الفرد سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى التنظيم أو مكان عمله، هذا السلوك يعبر عن واقع بيئته وظروف حياته المادية، فمثلا الأسرة التي تربي أبناءها على المبادئ والمثل الدينية على صدق وأمانة إحترام، يبقى هؤلاء الأبناء متمسكين بهذه القيم¹.

- ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته:

يتأثر سلوك الفرد بمؤثرات خارجية كثيرة يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وعاداته، ففي بداية احتكاك الفرد بالجماعة تظهر لديه القابلية أن يأخذ من قيم الجماعة وتشكل لديه روح الانتماء ويصبح هو مدافعا عن قيمها وأعرافها وتقاليدها، فإذا كانت هذه الأعراف واضحة لدى الفرد ومنسجمة مع بنائه الأسري الأولي تراها تتجسد دائما في سلوكياته في العمل².

- التأثير بالجماعات المرجعية:

إن الجماعات المرجعية هي في حقيقتها مصدر مهم لسلوك الفرد وقد تكون هذه المرجعيات سياسية أو دينية أو عسكرية أو غيرها وعادة ما يقع الفرد في مجتمعه تحت تأثير من جماعة مرجعية في نفس الوقت تجعله في موقف محير ينعكس على سلوكياته³.

- المدرسة و نظام التعليم في المجتمع:

إن المؤسسة التعليمية لها دور كبير في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي وفي تكوين الشخصية، حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدرسهم بعض المسافات في الدين والأخلاق والعلاقات العامة حتى تتجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي تجاه المسؤولية والانتماء والإخلاص، ويفترض بالنظام التعليمي أن يعزز القيم الإيجابية والتي تؤدي إلى سلوكيات أخلاقية⁴.

- مجتمع العمل الأول:

يؤثر المجتمع بكل مكوناته على الأفراد ويغير من أخلاقياتهم ويفرض عليهم سلوكيات جديدة، وبالأخص مجتمع العمل الأول أو أول وظيفة يمارسها الشخص، فحالات مثل احترام الوقت و التعاون وحب العمل الجماعي والمشاركة في الرأي وتحمل المسؤولية واستعمال السلطات وإصدار الأوامر أو تلقيها، كلها أمور مهمة تنعكس على قناعات الشخص وسلوكه اليومي سلبا أو إيجابا⁵.

¹ أمين السلمي، مصادر أخلاقيات العمل الإداري، نقلا عن الموقع:

ayemen.rigala.net/t4-topi/19-02-2018/11:44.

² بلال خلف سكارنه، مرجع سبق ذكره، ص: 58.

³ طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص: 141.

⁴ المرجع نفسه، ص: 142.

⁵ بلال خلف السكارنه، مرجع سبق ذكره، ص: 61.

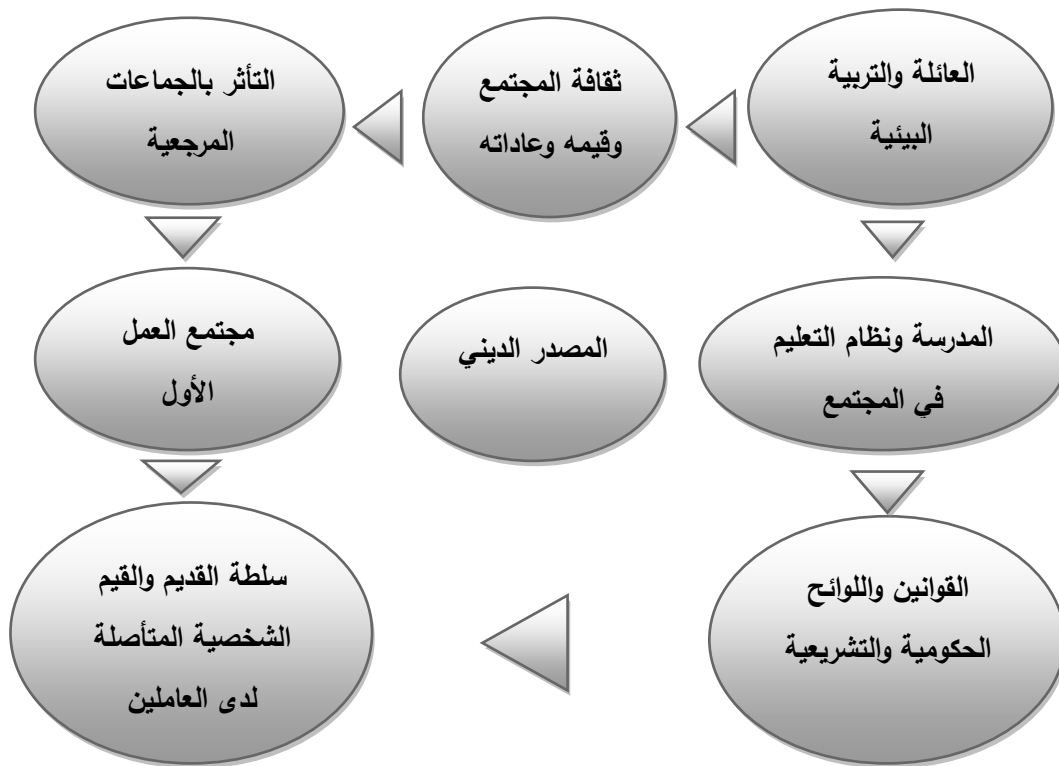
- سلطة القديم والقيم الشخصية المتأصلة لدى العاملين:

في المجتمعات التقليدية فإن للموروث الثقافي والحضاري تأثيرا كبيرا على سلوكياتنا وأخلاقياتنا، وإذ يبدو القديم براقا في نظر الكثير من الأفراد، فإنه يحمل أيضا في طياته العديد من السلبيات والنواقص التي تقبلناها دون فحص أو تدقيق أو مناقشة لمحتوى هذه العادات والتقاليد، فالقديم وما فيه من أمثال شعبية وعبارات ومقولات لشخصيات لها أثرها الديني أو القبلي في المجتمع تؤثر بشكل كبير على أخلاقيات الأفراد وسلوكهم، وبالتالي فإنها تحتاج إلى فحص وتحليل لغرض فرز ما يأتي بنتائج سلبية¹.

- القوانين واللوائح الحكومية والتشريعات:

يمكن النظر للقوانين بأنها عبارة عن اتجاه معين بما يتوقعه المجتمع من حيث السلوك المقبول، ويمكن اعتبار الممارسات على أنها غير قانونية إذا ما كان المجتمع ينظر إليها على أنها سلبية وغير أخلاقية، فالقانون يحدد ويضع المعايير المقبولة في مجال الأعمال². وللتوضيح أكثر نبين هذه المصادر في الشكل الموالي:

الشكل رقم (04): مصادر أخلاقيات العمل في مؤسسات الأعمال



المصدر: من إعداد الطالبتين.

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص: 61.

² طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص: 62.

من خلال الآراء السابقة نستنتج ما يلي:

- يتفق كل من الاتجاه الأول والثاني أن أخلاقيات العمل تستمد من المعتقدات الدينية كمصدر أول لأخلاقيات العمل من خلال الرقابة الذاتية؛ كذلك القوانين والتشريعات واللوائح التي تحدد السلوك السوي للأفراد والمؤسسات.

- يختلف كل من الاتجاهين بخصوص مصادر أخلاقيات العمل في:

أن الأول اقتصر على الجانب الديني والقانوني والمعتقد الشخصي للفرد؛ أما وجهة النظر الثانية فتقوم على الجانب البيئي (العائلة، ثقافة المجتمع، التعليم... إلخ).

المطلب الرابع: أساليب تعزيز أخلاقيات العمل

توجد طرق وأساليب متعددة لترسيخ وتعزيز أخلاقيات العمل من أبرزها ما يلي:

- تنمية الرقابة الذاتية:

الموظف الناجح يراعي المصلحة العامة قبل المصلحة الشخصية ويخضع لرقابة الله قبل رقابة المسؤول، فإذا تكون هذا المفهوم في نفس الموظف فستنجح المؤسسة بلا شك، ومن وسائل تنمية الرقابة الذاتية: تقوية الإيمان بالله والتقوى وتعزيز الحس الوطني، وتحمل المسؤولية والافتتاع بأهمية الوظيفة وأدائها بشكل صحيح¹.

- وضع الأنظمة التي تمنع الخطأ في الاجتهادات الفردية:

لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحيانا من ضعف نظام العمل أو عدم وضوحه حيث يمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للاهتمام بأخلاق المهنة، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق وأن توضع في مكان طاهر بالمؤسسة لائحة بالأحكام والالتزامات المكلف بها الموظف و المخالفات وعدم تنفيذ الأوامر².

- القدوة الحسنة:

القدوة ضرورة لإنجاح عملية التوجيه باعتبارها محط أنظار الناس ومقياس تصرفاتهم، فليس المدير وحده هو القدوة بل يجب أن يكون الموظف قدوة لزملائه في أخلاقيات العمل، وربما يتأثر به الموظفون أكثر

¹ نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص: 40، 41.

² رياض ضياء عزيز الصفو، علاء عبد السلام مصطفى العباسي، دور أخلاقيات العمل في تعزيز فاعلية المعلومات، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد: 21، العراق، 2016، ص: 7.

من غيره¹.

- ترسيخ الفهم الديني للوظيفة:

إذا اقتنع الموظف بأن العمل عبادة، وأنه وسيلة لتنمية البلد وازدهاره وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الإلتزام بأخلاقيات العمل.

- محاسبة المسؤولين والموظفين:

لابد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، من خلال الأجهزة الرقابية الإدارية والمالية التي تشرف على تطبيق النظام، ومن أجل ذلك شرع الإسلام الحدود لتكون رادعا لكل متجاوز أو متعد على الحقوق، إن محاسبة المسؤول تحميه من ضعف النفس والاستغلال وتحمي المؤسسة من الخسارة وتنظف المجتمع من الظواهر السلبية والأمراض الاجتماعية².

- التقييم المستمر للموظفين:

التقييم المستمر للموظفين يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقوم تقويما صحيحا وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يساعد المسؤول على معرفة مستويات أداء موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم والتقييم لا يكون فعالا إلا إذا كان نزيها دقيقا، فلا ينعف التقييم العام الذي لا يفصل مواطن القوة والضعف³.

¹ المرجع نفسه، ص: 08.

² نهاد عبد الرحمن الشنطي، مرجع سبق ذكره، ص: 42.

³ رياض ضياء عزيز الصفو، علاء عبد السلام مصطفى العباسي، مرجع سبق ذكره، ص: 08.

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية

بالرغم من أن الهدف الرئيسي للمؤسسات هو تحقيق أعلى معدلات ربح، إلا أنه من الضروري أن تسهم أيضا في تحقيق بعض الأهداف الاجتماعية كالمحافظة على البيئة والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية ومصادر الطاقة، توفير فرص عمل متساوية...إلخ.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

في سياق الحديث عن المسؤولية الاجتماعية يشير (Guy Giroux) إلى أن هذه الأخيرة تعتبر من الموضوعات الأخلاقية متعددة المنظورات والتي تعطي أهمية لقيم ومعتقدات المورد البشري، إنها إذن مسألة أنثروبولوجيا (علم الانسان) حتى قبل أن تكون مسألة أخلاقية¹.

الفرع الأول: تعريف المسؤولية الاجتماعية

يكون من الصعب في كثير من الأحيان الاتفاق على إيجاد تعريف موحد يفي بإعطاء مضمون شامل للمسؤولية الاجتماعية، وعلى هذا الأساس سنحاول تقديم بعض التعاريف لها.

- يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال على أنها "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد²، والملاحظ من التعريف السابق أن المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية المؤسسة اتجاه أصحاب المصالح.

- كما يشير آخرون إلى أن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا "التزام على مؤسسة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه حول مجموعة من الأنشطة مثل: محاربة الفقر، تحسين خدمة ومكافحة التلوث، خلق فرص عمل، حل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها"³، حسب هذا التعريف المسؤولية الاجتماعية هي التزام وواجب من المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تنشط فيه أكثر من كونها شعارات أو عمل خيري.

- وتعرف أيضا بأنها "مجموعة من السياسات والإجراءات والأفعال، إضافة إلى الاعتبارات الأخلاقية والالتزامات التي تعتنقها المؤسسة وتؤمن بها أكثر من كونها أداء للتعامل مع المجتمع، وتطبيقها للعديد من الأنشطة كجزء من متطلبات مساهمتها بالمجتمع على نحو فاعل دون إلحاق الضرر به، بهدف

¹ Guy Giroux, *L'état la société civile et l'économie: turbulences et transformations*, Editions L'Harmattan, France, 2001, p:13.

² محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، مرجع سبق ذكره، ص: 162.

³ محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، ط1، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، مصر، 2007، ص: 15.

تحقيق الرفاهية له وبناء صورة ذهنية إيجابية وبما يتسم مع قدراتها وإمكانياتها"¹، أما هذا التعريف فيوضح أن المسؤولية الاجتماعية ماهية إلا خطط وسياسات وبرامج تتبعها المؤسسة في تحقيق مصالح اجتماعية، بهدف الحفاظ على صورتها الذهنية لدى الزبائن والمجتمع الناشطة فيه.

- كما تعرف كذلك بأنها "مسؤولية المؤسسات أمام تأثيرات نشاطها على المجتمع، وللقيام بهذه الوظيفة ينبغي على المؤسسة احترام القوانين والقواعد التنظيمية، وتحديد المسار الموجه نحو إدراج اهتماماتها للمسائل الاجتماعية والبيئية والأخلاقيات واحترام حقوق الإنسان والمستهلك سواء في أنشطتها التشغيلية أو في وضعها لاستراتيجياتها"²، من خلال هذا التعريف المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية المؤسسة اتجاه المجتمع ضمن إطار مزاوله أنشطتها الاجتماعية والبيئية والأخلاقية من خلال احترام القوانين والأنظمة.

من التعاريف السابقة يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية تتمثل في:

مجموع الالتزامات القانونية التي تحدد إستراتيجية المؤسسة في بيئتها مع الأخذ بعين الاعتبار أطراف مصلحتها، والتي تستمدها مع نموها الاقتصادي ما يضمن التوافق في أداءها المستقبلي.

الفرع الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية

في سياق النقاش حول أهمية المسؤولية الاجتماعية هناك جهات نظر متعارضة حول تبني المؤسسات للمزيد من الدور الاجتماعي، وعلى العموم هناك اتفاق عام بكون المسؤولية الاجتماعية مفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مجتمعها³، فهي تحقق المزايا التالية:

1- بالنسبة للمجتمع:

زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليالي التأهيل والشباب، كذلك الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال، تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواءً من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية، ازدياد الوعي بأهمية

¹ وفاء التميمي، واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في التسويق للمؤسسات المنتجة لمستحضرات التجميل، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 3، الأردن، 2010، ص: 352.

² محمد جصاص، فاطمة الزهراء تليلاني، تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات شركة كوكا كولا كنموذج، الملتقى الدولي 13 حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة - الواقع والرهنات -، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 نوفمبر، 2016، ص: 5.

³ نصر الدين بن مسعود، محمد كنوش، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، الملتقى الدولي 3 حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار يومي 14-15 فيفري، 2012، ص: 3.

الاندماج التام بين مؤسسات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة، كذلك تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية¹.

وعلى العموم يمكن تلخيص أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمجتمع في العناصر التالية²:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور الانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة؛
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية؛
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع؛
- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة مستوى التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات.

2- بالنسبة للدولة:

تتمثل أهميتها في³:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية، التعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة.

3- بالنسبة للمؤسسة:

تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي خصوصاً لدى الزبائن والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة إذا ما اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة، ومن شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين المؤسسة ومختلف الأطراف ذات المصلحة⁴.

¹ نصر الدين بن مسعود، محمد كنوش، مرجع سبق ذكره ، ص: 3.

² محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي " س وناطراك الجزائرية، أرامكو السعودية "، مجلة الباحث، العدد 12، الشلف، 2013، ص: 31.

³ زكرياء صديق، عمر بن جيمة، المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص ودورها في تحقيق الأمن الاقتصادي بالجزائر، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 3، العدد 02، الجزائر، 2017، ص: 156.

⁴ المرجع نفسه، ص: 157.

المطلب الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

هناك ثلاث أبعاد أساسية للمسؤولية الاجتماعية تتمثل في: البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، والبعد البيئي.

الفرع الأول: البعد الاقتصادي

هذا البعد لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية، إنما يشير إلى الالتزام بممارسات أخلاقية داخل المؤسسات، ومنع الرشوة والفساد، وحماية حقوق الإنسان والاستثمار الأخلاقي، وضمن هذا السياق فعلى المؤسسات أن تقوم بتبني تطبيق مبادئ المساءلة والشفافية والسلوك الأخلاقي، واحترام مصالح الأطراف المعنية بالإضافة إلى سيادة القوانين في اتخاذ القرارات وتنفيذها¹، ومن أهم عناصر هذا البعد ما يلي²:

- القدرات الداخلية: ويقصد بها البرامج والأنشطة والسياسات التي تعزز من القدرات الداخلية للمؤسسة ذات الاطار الاجتماعي.
- بيئة العمل: ويقصد بها توفير الظروف الداخلية الملائمة لأداء العاملين وتحفيزهم نحو الأداء الأفضل من خلال توفير الظروف الآمنة في موقع العمل، وتوفير الخدمات الاجتماعية الملائمة.
- الزبون: ويقصد به تحديد النشاطات والبرامج الملائمة التي تستجيب لمتطلبات الزبون وحاجاته، والتي قد تكون على شكل صيانة المتطلبات التشريعية والقانونية وسرية معلومات الزبون، والمنتجات الغير متطابقة.

الفرع الثاني: البعد الاجتماعي والبيئي

يتمثل البعد الاجتماعي والبعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية في ما يلي³:

- 1- البعد الاجتماعي: يتجلى هذا البعد في تحقيق المؤسسة لرفاهية المجتمع الذي تعيش فيه، وتحسين رعاية شؤون العاملين فيها بما ينعكس إيجابا على زيادة إنتاجيتهم، وتنمية قدراتهم الفنية، وتوفير الأمن الوظيفي والمهني، والرعاية الصحية.

¹ محمد القواق، دور تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمقاولات، الملتقى الدولي 13 حول دور تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمقاولات الصغرى والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة -الواقع والرهانات-، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 نوفمبر، 2016، ص: 5.

² المرجع نفسه، ص: 5.

³ ليلي مطالي، سيهام شيخاوي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ملتقى دولي حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة - الواقع والرهانات -، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 نوفمبر، 2016، ص: 6.

2- البعد البيئي: لا بد للمؤسسة أن تعي الآثار البيئية المترتبة عن عملياتها، والقضاء على الانبعاثات السامة والنفايات، وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة الإنتاجية من الموارد المتاحة، وعلى المؤسسة أن تعي أيضا جميع الجوانب البيئية المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة في تأدية نشاطاتها وتصنيع منتجاتها، كما عليها استخدام معايير معينة لمعرفة تلك الجوانب البيئية ذات الأثر المتميز، لتتمكن من تحسين أدائها البيئي.

كما يرى Carroll بأن للمسؤولية أربعة أبعاد وهي: المسؤولية الخيرية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاقتصادية، نوضحها فيما يلي¹:

- المسؤولية الاقتصادية: تمارس المؤسسة أنشطة لتحقيق الكفاءة والفعالية، وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلع وخدمات بنوعية جيدة، حيث توزع العائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج، كما أن تحقيق الأرباح يعني استيفاء في المتطلبات وهذا ما يحقق مسؤولية اقتصادية.

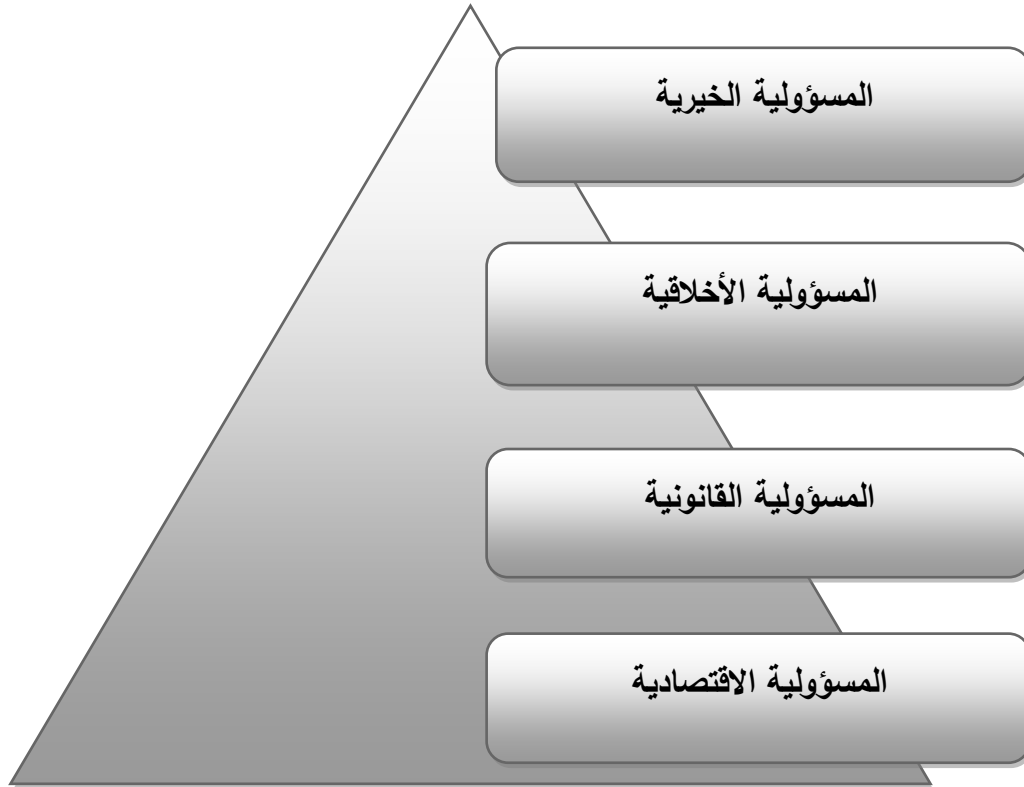
- المسؤولية القانونية: تتمثل في الالتزام بتطبيق واحترام القوانين والتشريعات الحاكمة للمجتمع، سواء في الاستثمار، البيئة، الأجور، العمل، المنافسة...إلخ.

- المسؤولية الأخلاقية: وهي مراعاة الجانب الانساني والأخلاقي في كل القرارات المتخذة والتي من شأنها إلحاق الضرر لأفراد وبيئة المجتمع.

- المسؤولية الخيرية: تشمل التبرعات، الهبات والمساعدات الخيرية الاجتماعية التي تخدم المجتمع وليس هدفها الربح، من خلال تبني المؤسسة لقضية أو ظاهرة اجتماعية والعمل على دعمها ومتابعتها. والشكل الموالي يوضح ما سبق ذكره:

¹ محمد جصاص، فاطمة الزهراء تليلاني، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

الشكل رقم (05): هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية



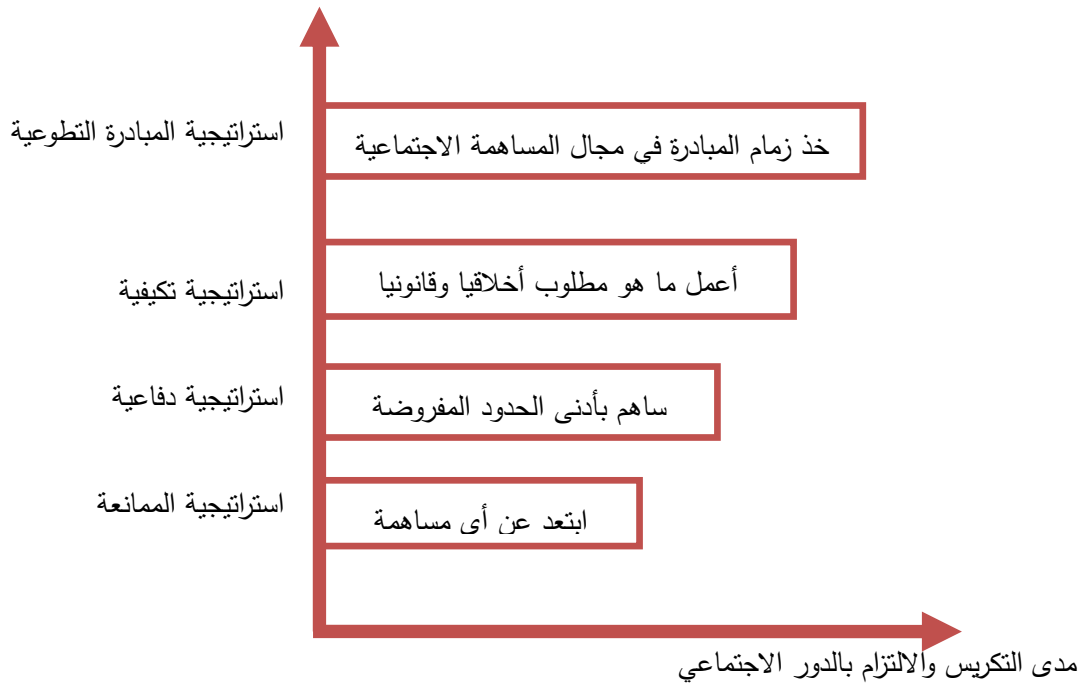
المصدر: مطالي ليلي، شيخاوي سيهام، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ملتقى دولي حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة - الواقع والرهانات-، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 نوفمبر، 2016، ص: 4.

من خلال الأبعاد التي طرحها Carroll نجد أربع استراتيجيات للمسؤولية الاجتماعية تتبعها المؤسسات الاقتصادية والمتمثلة في¹:

- الاستراتيجية الاستباقية (التطوعية): وهي أن تأخذ المؤسسة القيادة في مجال المبادرة الاجتماعية للإيفاء بمستلزمات المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والتطوعية.
- الاستراتيجية التكميلية: وهي أن تعمل المؤسسة وفق الحد الأدنى المقبول والمطلوب للإيفاء بالمتطلبات والمسؤوليات الاقتصادية والأخلاقية والقانونية.
- الاستراتيجية الدفاعية: وهي أن تعمل المؤسسة وفق الحد الأدنى المقبول والمطلوب للإيفاء بالمتطلبات والمسؤوليات الاقتصادية والاجتماعية.
- الاستراتيجية الممانعة (التعويقية): وهي قيام المؤسسة بمحاربة الطلبات الاجتماعية. ويمكن أن ندرج ما سبق في المخطط التالي:

¹ صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص: 92.

الشكل (06): تدرج الدور الاجتماعي للمؤسسة



المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، الإدارة والأعمال، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص: 94.

المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية

وتنقسم إلى نطاق المسؤولية الاجتماعية والأطراف المعنية بالمسؤولية الاجتماعية.

الفرع الأول: نطاق المسؤولية الاجتماعية

تغطي المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات مجالات متعددة: اقتصادية، واجتماعية وثقافية وبيئية وقانونية نوضحها في الجدول التالي¹:

¹ رسلان خضور، المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال، ندوة حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سوريا، دمشق، 2011، ص: 8.

الجدول رقم (01): نطاق المسؤولية الاجتماعية

الالتزامات	الجانب
<ul style="list-style-type: none"> - دعم التطور الثقافي والحضاري؛ - نشر ثقافة الالتزام بالأنظمة والقوانين في المجتمع؛ - تعزيز الثقافة الوطنية والتاريخية ودعم التواصل الثقافي العالمي. 	الثقافي
<ul style="list-style-type: none"> - احترام الأنظمة والقوانين والثقافات المختلفة؛ - تعزيز القيم الأخلاقية والتكافل الاجتماعي؛ - مواجهة الكوارث والأزمات؛ - دعم الأنشطة الرياضية والصحية. 	الاجتماعي
<ul style="list-style-type: none"> - الممارسات البيئية الصحيحة في العملية الإنتاجية؛ - تطوير بيئة العمل؛ - الإلتزام البيئي على المستوى المحلي والعالمي. 	البيئي
<ul style="list-style-type: none"> - دعم الأنشطة الاقتصادية الاجتماعية؛ - الإلتزام بالأنظمة والقوانين في ممارسة العملية الاقتصادية؛ - الاهتمام بالموظفين (التدريب، مبدأ التكافؤ في الفرص، المساواة). 	الاقتصادي
<ul style="list-style-type: none"> - الإلتزام بالقوانين المحلية والدولية أثناء ممارسة النشاط الاقتصادية. 	القانوني

المصدر: مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة وهران، 2014، ص: 83.

الفرع الثاني: الأطراف المعنية ببرامج المسؤولية الاجتماعية

تت 1مثل الأطراف المعنية ببرامج المسؤولية الاجتماعية فيما يلي¹:

- **العاملين**: المساهمة في التأمينات الاجتماعية، نظام الرعاية الصحية، توفير الأمن الصناعي، توفير برامج تدريبية، المساعدة في تأمين سكن للعاملين ووسائل النقل.
- **العملاء والمستهلكين**: الشفافية والنزاهة، عدم الغش أو تقديم منتجات مؤذية صحيا، توفير بيانات عن المنتج وصلاحيته، إعلان وترويج صادق.

¹ رسلان خصور، مرجع سبق ذكره، ص: 9.

- **المجتمع:** دفع الضرائب وعدم التهرب، التبرع للمؤسسات والجمعيات الخيرية وتقديم الإعانات للفقراء ومساعدتهم، إقامة معاهد تعليم وتدريب وتقديم منح دراسية، تقديم إعانات في المجالات الصحية والثقافية وفي حالات الكوارث.

- **البيئة:** منع التلوث وتفادي الأخطار البيئية الناجمة عن النشاطات الإنتاجية، الاهتمام بالصناعات النظيفة بيئياً، الاستثمار في تدوير النفايات.

المطلب الرابع: إجراءات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

يعتمد في تنفيذ خطط وبرامج المسؤولية الاجتماعية في أي مؤسسة على حجمها ونوعية نشاطها، ومدى التزام إدارتها بتطبيق مجالات وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث قد تتبنى اتجاه واحد من المسؤولية وترتكز على أحد محاورها (اقتصادية، اجتماعية وبيئية)، بينما تقوم مؤسسات أخرى بدمج جميع الممارسات الاجتماعية في عملياتها، ويصبح الهدف الذي تسعى إليه أبعد من مجرد تحقيق الربح، فتلجأ إلى الممارسات التجارية الأخلاقية، إضافة إلى اتخاذ القرارات التي من شأنها الموازنة بين متطلبات مختلف أصحاب المصلحة من موظفين، مساهمين زبائن... إلخ، مع مراعاة مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع من خلال توعية وإسهام جميع الأطراف على كل المستويات، وحتى يتم تنفيذ المسؤولية الاجتماعية تتخذ المؤسسة بعض الإجراءات¹، وتطبق بعض الآليات التي من شأنها تسهيل وضمان الكفاءة والفعالية على مستوى كل الأبعاد نذكر منها²:

- تكوين لجان من قبل مجلس الإدارة معنية بالأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية بغية عرض الخطط الاستراتيجية؛

- تعمل هذه اللجان على تقييم التطوير وتوفير التوجيه بشأن المسائل التي تنشأ في مجال الممارسات الاجتماعية؛

- التزام المؤسسة بما تمثله وما تصرح به من قيام بمسؤوليات وممارسات وبيان أدائها الفعلي والطريقة الأمثل لتحقيق ذلك، بوضع هيكل إداري ينسق بين الالتزامات في مجال المسؤولية الاجتماعية وبين مهمتها، حجمها، نشاطها وثقافتها وكذا التحديات التي تواجهها عند القيام بعملية التخطيط على المدى الطويل؛

- إدماج أنشطة المسؤولية الاجتماعية ضمن الأنشطة العامة للمؤسسة، والسهر على متابعتها من قبل مسؤول إداري معين؛

¹ نوال ضيافي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010، ص: 25.

² المرجع نفسه، ص: 26.

- تعميم أساليب المسؤولية الاجتماعية لتشمل جميع المستويات وليس المستوى الإداري فقط، من خلال تناول القضايا المتصلة بتوصيف الوظائف، الترقية، المكافآت وأهداف الأداء بمشاركة جهود أفراد المؤسسة لتصبح مسؤولية اجتماعيا.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية

سندرج في هذا المبحث مجموعة من الدراسات السابقة حول أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية العربية والأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

على مستوى هذا المطلب سنقوم بتقديم بعض الدراسات السابقة العربية التي تناولت كلا من أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

1- دراسة نسيمة خدير، 2011، بعنوان¹:

" أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون: دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية "

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أخلاقيات الأعمال على مصالح المؤسسة والبيئة الاجتماعية للمجتمع وتغيير نظرة المؤسسات الجزائرية التي تنظر إلى أخلاقيات الأعمال من زاوية إدارية متمثلة في احترام المعايير القانونية، والالتزام بالقواعد والإجراءات الداخلية، شملت عينة الدراسة 100 فرد، بشركة الخطوط الجوية الجزائرية، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وكذلك الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن مفهوم أخلاقيات الأعمال جديد بالنسبة للزبائن والعمال ولكن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يضمن تطبيق سلوكيات الأخلاقيات.

- استنتجت الباحثة من خلال أجوبة بعض الزبائن سوء معاملتهم من طرف الموظفين لذا يجب على المؤسسة أن تهتم بمقدمي الخدمة كما تهتم بزبائنها الخارجيين حتى لا يحصل لدى هؤلاء الموظفين خلطا في المعايير التي لها أثر سلبي على الزبون.

- تتمتع الخطوط الجوية الجزائرية بأكبر حصة سوقية في مجال النقل الجوي بسبب الاحتكار الدائم للسوق الداخلية، لكن هذه الحصة مهددة في حالة المنافسة.

¹ نسيمة خدير، مرجع سبق ذكره.

- التوجه نحو الزبون غائب تماما عن ثقافة مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية وكل المنشورات التي تنص على إرضاء الزبائن الموجودة على مستوى المؤسسة عبارة عن حبر على ورق.
 - عدم احترام مواعيد الرحلات التي تعتبر أهم متغير في عدم رضا الزبون.
 - عدم التكفل بالزبائن وعدم شرح أسباب تأخر الرحلات وعدم الاعتذار لهم.
- 2-دراسة أمينة بودراع، 2013، بعنوان¹:

" دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية "

هدفت الدراسة إلى إبراز دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين لدى منظمات الأعمال من خلال إبراز العلاقة بين أخلاقيات الأعمال وأداء العاملين في المؤسسة، وهل أن فقدان الأخلاق يمكن أن يكون سببا ضمنيا في انهيار المؤسسات، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانة تضمنت (48) عبارة موزعة على ثلاث أجزاء رئيسية كما يلي: الجزء الأول تضمن الجوانب الأخلاقية لدى البنوك، الجزء الثاني تضمن توجه العامل نحو أخلاقيات الأعمال، والجزء الثالث تضمن علاقة أخلاقيات الأعمال في البنوك بأداء العاملين، وتم كذلك في هذه الدراسة استخدام مقياس لكارث الخماسي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تفتقد البنوك التجارية الجزائرية وخاصة العامة منها سياسات أخلاقية واستراتيجية تهتم بترسيخ وإرساء مبادئ أخلاقيات الأعمال.
- إن مفهوم أخلاقيات الأعمال جديد بالنسبة لأغلبية العاملين في البنوك التجارية الجزائرية وبالتحديد العامة منها بالرغم من وجوده ضمن وثائق خاصة في البنوك تدعى بالمدونات الأخلاقية للبنك.
- نقص كبير لدى البنوك التجارية الجزائرية في استغلال واستخدام المدونات الأخلاقية والعمل بها بالرغم من توفرها في أغلب البنوك محل الدراسة.
- غياب الهدف الأخلاقي لدى البنوك التجارية الجزائرية مقارنة مع هدف تعظيم الربح.
- ثبت أن البنوك التجارية الخاصة ملتزمة أخلاقيا وخاصة اتجاه عمالها وموظفيها وكذا نحو عمالها والمجتمع.
- إن توفر سلوك الأخلاقيات في العاملين يوطد جسور الثقة بين البنوك والعمال ومختلف أصحاب المصالح وخاصة العملاء.

¹ أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، 2013.

3- دراسة نهاد عبد الرحمان الشنطي، 2016، بعنوان¹:

" واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل: دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان "

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة وعلاقتها بأخلاقيات العمل، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، حيث تكون مجتمع الدراسة من (162) وتضمن ثلاث أقسام كمايلي: الجزء الأول عبارة عن المعلومات الشخصية والوظيفية لمفردات عينة الدراسة، الجزء الثاني تضمن عبارات توافر عوامل جودة الحياة الوظيفية بوزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة، أما الجزء الثالث فتضمن مدى توفر أخلاقيات العمل على مستوى هذه الوزارة. أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة.
- توجد علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في الوزارة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد الحياة الوظيفية.

4- دراسة وهيبة مقدم، 2014، بعنوان²:

" تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية: دراسة حالة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري "

هدفت الدراسة إلى معرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومدى استجابتها للبرامج المرتبطة لهذا المفهوم، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة واعتماد استبيان تضمن ثلاث أجزاء كما يلي: الجزء الأول تضمن الفلسفة الإدارية تجاه المسؤولية الاجتماعية، الجزء الثاني تضمن درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه كل أصحاب المصلحة، الجزء الثالث تضمن المعوقات أمام مبادرات المسؤولية الاجتماعية.

توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- تحليل ودراسة البيئة الخارجية يعتبر من الموضوعات المهمة في الإدارة، لأن متغيرات البيئة الخارجية تؤثر بشكل كبير على ممارسات المؤسسة وثقافتها التنظيمية وبالتالي على أدائها.

¹ نهاد عبد الرحمان الشنطي، مرجع سبق ذكره.

² وهيبة مقدم، مرجع سبق ذكره.

- تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها مفهوم تقوم المؤسسات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها على نحو تطوعي، وبصورة لا تضر بقيام المؤسسة بوظائفها الأساسية.

- مبادئ المسؤولية الاجتماعية متأصلة في الإسلام من خلال آيات قرآنية وأحاديث شريفة وقواعد فقهية، وليست مستحدثة كما في الأنظمة الوضعية، وأداؤها واجب ديني وفضيلة إسلامية كان للإسلام سبق في ذكرها.

5- دراسة إسلام عصام هللو، 2013، بعنوان¹:

" دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر

أعضاء الهيئة التدريسية - دراسة حالة جامعة الأقصى - "

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع المحلي في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وتم دراسة حالة عن جامعة الأقصى. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع (190) استبانة على عينة الدراسة مقسمة إلى قسمين: الأول تضمن البيانات الشخصية والوظيفية، والقسم الثاني تضمن مسؤولية الجامعة تجاه المجتمع والمسؤولية تجاه العاملين في الجامعة والمسؤولية تجاه الطلاب.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لا يرتقي لمعدل (60%).

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الجامعة في خدمة المجتمع والمسؤولية تجاه العاملين وتجاه الطلبة عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ حول دور الجامعة في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية تعزى للمتغيرات الشخصية.

6- دراسة كل من مراد سليم عطيان وآخرون، 2016، بعنوان²:

"المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال: دراسة ميدانية

على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية "

¹ إسلام عصام هللو، دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية دراسة حالة - جامعة الأقصى-، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013.

² مراد سليم عطيان، وآخرون، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية، مجلة الدراسات، العدد 1، الأردن، 2016.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التزام الشركات الصناعية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل وقياس تأثير ذلك على أداء الأعمال في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم (180) استبانة وزعت على العاملين، كما واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

أظهرت نتائج الدراسة وجود درجة التزام عالية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في:

- تطوير المنتجات الجديدة؛
- تصميم العمليات والطاقة الإنتاجية؛
- اختيار موقع المشروع؛
- الترتيب الداخلي لمواقع الإنتاج والعمليات؛
- إدارة سلاسل التوريد.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

سيتم فيما يلي عرض بعض الدراسات السابقة الأجنبية:

1- دراسة NiazAzari – Soleiman ، 2011 ، بعنوان¹:

" A study on the relationship between job ethics with job satisfaction and job stress among the staff of vocational education organization in Tehran "

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين أخلاقيات العمل ومدى رضا الموظفين وضغوط العمل، تم استخدام المنهج الوصفي لجمع المعلومات، وتم إختيار 216 موظفا موزعين على فئتين إناث وذكور، 92 من الإناث و 124 من الذكور وتم إختيارهم من مؤسسة تعليمية مهنية فنية من مدينة طهران، وقد تم تصميم استبانة لقياس أخلاقيات المهنة وقياس مدى رضا الموظفين عن العمل، وقياس الضغط الوظيفي. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي للموظفين.
- ظهور علاقة سلبية بين أخلاقيات العمل والضغط الوظيفي.

2- دراسة Francesco Perrini, and others ، 2007 بعنوان²:

"CSR Strategies' of SMEs and large Firms: Evidence From Italy"

¹ Behrooz NiazAzari, Nader Soleimani, A study on the relationship between job ethics with job satisfaction and job stress among the staff of vocational education organization in Tehran, international Conference on Social Science and Humanity, vol 5, Singapore, 2011.

² Francesco Perrini, and others, CSR Stratigies of SMEs and large Firms: Evidence From Italy, journal of Business Ethics, vol 74, issue 3, 2007.

تهدف الدراسة إلى عمل مقارنة بين إستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية الشاملة في الشركات صغيرة ومتوسطة الحجم مع الشركات الكبيرة، بالإضافة إلى القيام بتحليل حجم الشركات كعامل مؤثر في الاختيارات المحددة للمسؤولية الاجتماعية الشاملة وبالاستناد إلى فئات أصحاب المصالح، وقد تكونت عينة الدراسة من 3680 شركة إيطالية.

توصلت الدراسة إلى أنالشركات الكبيرة أكثر توجهها بتحديد فئات أصحاب المصالح، وتحقيق متطلباتهم من خلال إستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية الرسمية والمحددة.

3- دراسة Pallavisethi، 2010 بعنوان¹:

" Social Reporting By Indian Banks and Fpreign Banks- AComparative Analysis "

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أخلاقيات العمل الاجتماعية المتخذة من قبل قطاع البنوك الهندية والأجنبية، والتي من شأنها أن تساعدهم في تعزيز أدائهم وذلك من خلال التعليم والنمو المتوازن لطبقات المجتمع المختلفة، وقد تم استخدام المنهج التحليلي ومنهج المقارنة باستخدام الاستبيان على 79 بنك منها 21 بنك عام و 22 بنك خاص بالهند و 36 بنك أجنبي.

وخلصت الدراسة إلى أن البنوك الأجنبية تمتلك وجهة نظر إيجابية حول مبادرات المسؤولية الاجتماعية أكثر من البنوك الهندية.

المطلب الثالث: التعليق على الدراسات السابقة

نخلص من استعراض الدراسات السابقة إلى بعض النقاط الأساسية من بينها:

- إجماع هذه الدراسات على أهمية أخلاقيات العمل كمفهوم إداري جديد في المؤسسات، حيث تم الاتفاق بين الباحثين على أهمية التزام المؤسسات بأخلاقيات العمل، وتم الاختلاف في مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالنسبة لممارساتها وتطبيقها من مؤسسة لأخرى.

- تشابه بعض الدراسات السابقة والإجماع على غياب الهدف الأخلاقي ونقص استخدام المدونات الأخلاقية في معظم المؤسسات.

- إن أخلاقيات العمل من الموضوعات التي تم دراستها كمتغير مستقل أحيانا، كما تم دراستها كمتغير تابع أحيانا أخرى، وفي دراستنا هذه تم اعتمادها كمتغير مستقل ومدى تأثيرها على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، ووقع اختيارنا على المؤسسة الإفريقية للزجاج بأولاد صالح -جيجل-.

ولإبراز الاختلاف والتشابه بين هذه الدراسات ودراستنا الحالية نعلق على كل واحدة على حدى

¹ Pallavi Sethi, social reporting by indian banks and foreign banks, acomparative analysis, IOSR journal of business and management, vol 15, issue 3, (nov-dec).

كما يلي:

- **الدراسة الأولى:** ركزت على الكشف على مستوى تأثير أخلاقيات العمل كمتغير مستقل على رضا الزبون في الخطوط الجوية الجزائرية.

- **الدراسة الثانية:** تناولت هذه الدراسة كذلك دور أخلاقيات العمل في تحسين أداء العاملين، وتوصلت إلى أن مفهوم أخلاقيات العمل جديد بالنسبة للعاملين بالرغم من وجوده ضمن وثائق خاصة تسمى بالمدونات الأخلاقية.

- **الدراسة الثالثة:** تم دراسة أخلاقيات العمل كمتغير تابع من خلال معرفة واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين

- **الدراسة الرابعة:** لم يتم ربط المسؤولية الاجتماعية بأي متغير آخر، لأنها بصدد معالجة إشكالية مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد البيئي).

- **الدراسة الخامسة:** ركزت هذه الدراسة على دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ظل مسؤوليتها الاجتماعية، وخلصت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين دور الجامعة في خدمة المجتمع والمسؤولية تجاه العاملين والطلبة.

- **الدراسة السادسة:** جمعت بين كلا المتغيرين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال، وتوصلت إلى أن هناك درجة التزام عالية لكل منهما في إطار هذه الوظيفة.

- **الدراسة السابعة:** تناولت العلاقة بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي وضغوط العمل، حيث توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل والرضا الوظيفي، وظهور علاقة سلبية بين أخلاقيات العمل والمتغير الثاني الضغط الوظيفي.

- **الدراسة الثامنة:** ركزت على استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للمقارنة بين المؤسسات صغيرة ومتوسطة الحجم والمؤسسات كبيرة الحجم، حيث توصلت إلى أن المؤسسات كبيرة الحجم أكثر توجهًا بتحديد فئات أصحاب المصالح من خلال استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية.

- **الدراسة التاسعة:** كشفت الدراسة عن وجود نظرة إيجابية حول مبادرات المسؤولية الاجتماعية للبنوك الأجنبية أكثر من البنوك الهندية.

تناولت الدراسات السابقة موضوع أخلاقيات العمل من جانب والمسؤولية الاجتماعية من جانب آخر، وتشكلت نقطة التشابه بالنسبة للدراسات الحالية والدراسات السابقة في التزام مؤسسات الأعمال بمنظور أخلاقي في العمل لأنه يؤثر إيجاباً على المجتمعات والبيئات التي تقع فيها. أما فيما يخص الاختلاف فإن الدراسات السابقة قسمت المتغير المستقل والذي يمثل أخلاقيات العمل، في حين تم تجزئة المتغير التابع في دراستنا الحالية والذي يمثل المسؤولية الاجتماعية إلى ثلاث أبعاد (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، والبعد البيئي)، كما وشمل الاختلاف المجال المكاني والزمني لكلا الدراستين.

خلاصة

من خلال دراستنا لهذا الفصل الذي يضم الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية نستخلص بأن أخلاقيات العمل تلعب دور كبير في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية، فمن خلالها يتم الالتزام بالمعايير الأخلاقية للمجتمع والمؤسسة في نفس الوقت، أي أن السلوك الذي يتبعه الموظف في أداء عمله يحدد مسؤوليته الاجتماعية، ولا يمكن الحديث عن أخلاقيات العمل دون الحديث عن المسؤولية الاجتماعية لأن كلا المفهومين يتضمن الآخر، وتطبيق أخلاقيات العمل يؤدي بالضرورة إلى تبني شؤون المجتمع أي تبني المسؤولية الاجتماعية، والعكس صحيح.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للشركة الإفريقية للزجاج

تمهيد

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

خلاصة

تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل الأول إلى المفاهيم المتعلقة بأخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، لكونهما من بين أهم الآليات التي تساعد على التحكم الجيد في أداء الشركة، سنحاول في هذا الفصل اختبار مدى تطابق الجانب النظري مع الواقع العملي، من خلال إسقاط ذلك على الشركة الإفريقية للزجاج لتكون محلا للدراسة الميدانية، من خلال دراسة علاقة وأثر أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفقا لآراء المفردات المشمولة بالبحث.

ومن أجل التفصيل أكثر في هذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة وتحليل مدى تأثير أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في الشركة الإفريقية للزجاج بجيجل، حيث يشمل هذا المبحث على تحديد الطريقة والأدوات المستخدمة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية ومعالجة معطياتها.

المطلب الأول: طريقة وأدوات الدراسة

للقيام بأي دراسة عملية وللوصول إلى المخرجات المرادة من الدراسة يجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة الإشكالية وتشخيصها من أجل الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع البحث.

الفرع الأول: منهج الدراسة

من أجل البرهنة على فرضيات بحثنا وإثباتها، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي، وهذا في بناء الإطار النظري، لأنه يعتمد على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها قصد الوصول إلى نتائج محدّدة، وكذلك لارتباط البحث بدراسة جانب إنساني حيث سنتعرض فيه بالوصف والتحليل لما يجب أن يكون. كما سنعتمد عليه بالنسبة للدراسة الميدانية، حيث يتم جمع المعلومات من خلال الإجابة عن الاستبيانات، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لتشخيص واقع أخلاقيات العمل ومدى مساهمتها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في الشركة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج لولاية جيجل بمختلف فئاتهم المهنية وإجمالي العدد الذي وقفنا عنده في مارس 2018 هو 195 فرد عامل.

وفي هذا العنصر سنقوم بإعطاء لمحة عن هذه الشركة؛ من خلال النشأة والتطور، إبراز أهميتها وأهدافها، وفي الأخير عرض هيكلها التنظيمي.

1-1-نشأة الشركة الإفريقية للزجاج

نشأت الشركة الإفريقية للزجاج سنة 1982 بالمنطقة المسماة أولاد صالح بالطاهير ولاية جيجل، وهي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم (EPE-SPA) نشأت بصفتها الحالية وتسميتها المعروفة سنة 1997 (ENAVA) برأس مال قدره 5.000.000.00 دج، في إطار إعادة هيكلة القطاع الصناعي الذي تم تطبيقه سنة 1996، وقبل ذلك كانت الشركة عبارة عن مركب صناعي تابع للتسيير المركزي بالمديرية العامة للشركة

الوطنية للزجاج والمواد الكاشطة **Groupe ENAVA**، التي يوجد مقرها الاجتماعي بوهران، ويمكن تلخيص أهم مراحل تطور الشركة زمنيا في ثلاث مراحل كما يلي*:

- مرحلة النشأة 1982-1987:

في إطار دراسة قام بها مكتب إنجليزي مختص (**PELKINGTON**) في عقد السبعينات وبناء على استنتاجه تم إبرام عقد بين الشركة الوطنية للصناعات الكيماوية (**SNIG**) والشركة الفرنسية (**TECHNIP**) سنة 1982 وذلك لإنجاز وحدة زجاج السيارات الأمامي بطاقة 20.000 طن سنويا من زجاج البناء الشفاف و 44.000 وحدة من زجاج السيارات الأمامي، تم إنجاز مشروع بين سنتي 1982-1986، وقد عرف بعض التأخر لأسباب تقنية ومالية وانطلق عمليا في الإنتاج في 01 أوت 1987.

خلال مدة الإنجاز توافقت ثلاث مؤسسات وطنية على متابعة أشغال الإنجاز وهي:

مؤسسة **SNIC**: 1982-1984 إنجاز.

مؤسسة **EDIC**: 1984-1986 متابعة الأشغال.

مؤسسة **ENAVA**: استلمت المشروع في ماي 1986 الاستغلال.

- مرحلة التوسع 1987-1996:

بعد انطلاق وحدة الزجاج المسطح في النشاط ووفقا لسياسة تنمية وتطوير معتمدة آنذاك، تم تسطير برنامج توسيع الوحدة إلى وحدات جديدة، تشمل إنجاز مشاريع أخرى لصناعة أنواع متعددة من الزجاج بمختلف استعمالاته، تمثلت هذه المشاريع في:

- وحدة جديدة للزجاج الأمامي: زجاج سيارات أمامي، جانبي وخلفي، زجاج مصنف **Feuillete**، زجاج مقاوم **Trempe**، زجاج مصقع **Blinde**، انطلقت في الإنتاج سنة 1992 وانجزت من طرف شركة فنلندية تدعى **TAMGLASS**.

- وحدة جديدة للزجاج السائل: تضم هذه الوحدة ثلاثة خطوط لإنتاج الزجاج المطبوع والأجر الزجاجي والأكواب، أنجزت هذه الوحدة من طرف شركة **BASSE SAMBRE** البلجيكية، وانطلق خط إنتاج الزجاج المطبوع سنة 1994، في حين انطلق مشروع الأجر الزجاجي في نهاية نفس السنة، ليتوقف هذا الخط عن الإنتاج سنة 1996 لأسباب تجارية بحتة مرتبطة بعدم استبعاد السوق للكمية المعروضة وتكلفة الإنتاج الكبيرة، أما الخط الثالث فلم ينطلق لنفس الأسباب رغم توفر التجهيزات واكتمال المشروع، ولمواجهة

* وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية.

إشكالية استغلال هذان الخطان لجأت الشركة إلى تحويل الأفران لإنتاج مادة سيليكات الصودا التي تستعمل عادة كمادة أولية لصناعة المنظفات.

- وحدة إنتاج ومعالجة المواد الأولية: إضافة إلى الورشة تم إنجاز وحدة جديدة لمعالجة المواد الأولية، ويمثل نشاط هذه الوحدة أهم ورشة مدعمة بالمادة الأولية لوحدة الزجاج السائل، أنجزت هذه الوحدات المذكورة أيضا من طرف شركة BASSAMBR وانطلقت سنة 1994.

- مرحلة الاستقلالية 1997:

أخذت الشركة الإفريقية للزجاج استقلاليتها عن الشركة الأم في جانفي 1997، حيث أصبح لديها ذمة مالية، وشخصية معنوية.

1-2-2- أهمية وأهداف الشركة الإفريقية للزجاج:

لكل مؤسسة أهمية وأهداف تود الوصول إليها لمؤسسة، فيما يلي نشير إلى الأهمية والأهداف.

1-2-1- أهمية الشركة الإفريقية للزجاج:

تتجلى أهمية الشركة في النقاط التالية*:

- تؤدي الشركة دورا اجتماعيا واقتصاديا هاما لما لها من أثر فعال في بعض النشاطات التجارية والصناعية، إذ تعتبر مجالا خصبا للتشغيل خاصة في القطاع الجغرافي.
- صناعة الزجاج بالدور الفعال في تطوير اقتصاديات الدول بسبب الاستعمالات المتعددة لهذه المادة التي تدخل في نشاطات صناعية وتجارية منها كقطاع البناء، صناعة الزجاج للسيارات وصناعة الكهرو منزلية.
- تشكيلة منتجات الشركة الإفريقية للزجاج تبرز أهمية الشركة في مجال الاقتصاد الوطني وذلك باعتبارها الممول الرئيسي لعدة مؤسسات أخرى ذات أهمية بالغة مثل: الشركة الوطنية للسيارات الصناعية "روبية"، الشركة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية "قسنطينة"، مؤسسات التنظيف "هنكل".

1-2-2- أهداف الشركة الإفريقية للزجاج:

تهدف الشركة الإفريقية للزجاج إلى تحقيق ما يلي*:

- تنمية صناعة الزجاج في الجزائر؛
- تلبية حاجيات وطلبات الاقتصاد الوطني في مواد الزجاج في قطاع البناء؛
- قطاع صناعة وتركيب السيارات، قطاع الصناعات الكهرو منزلية؛

* وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية.

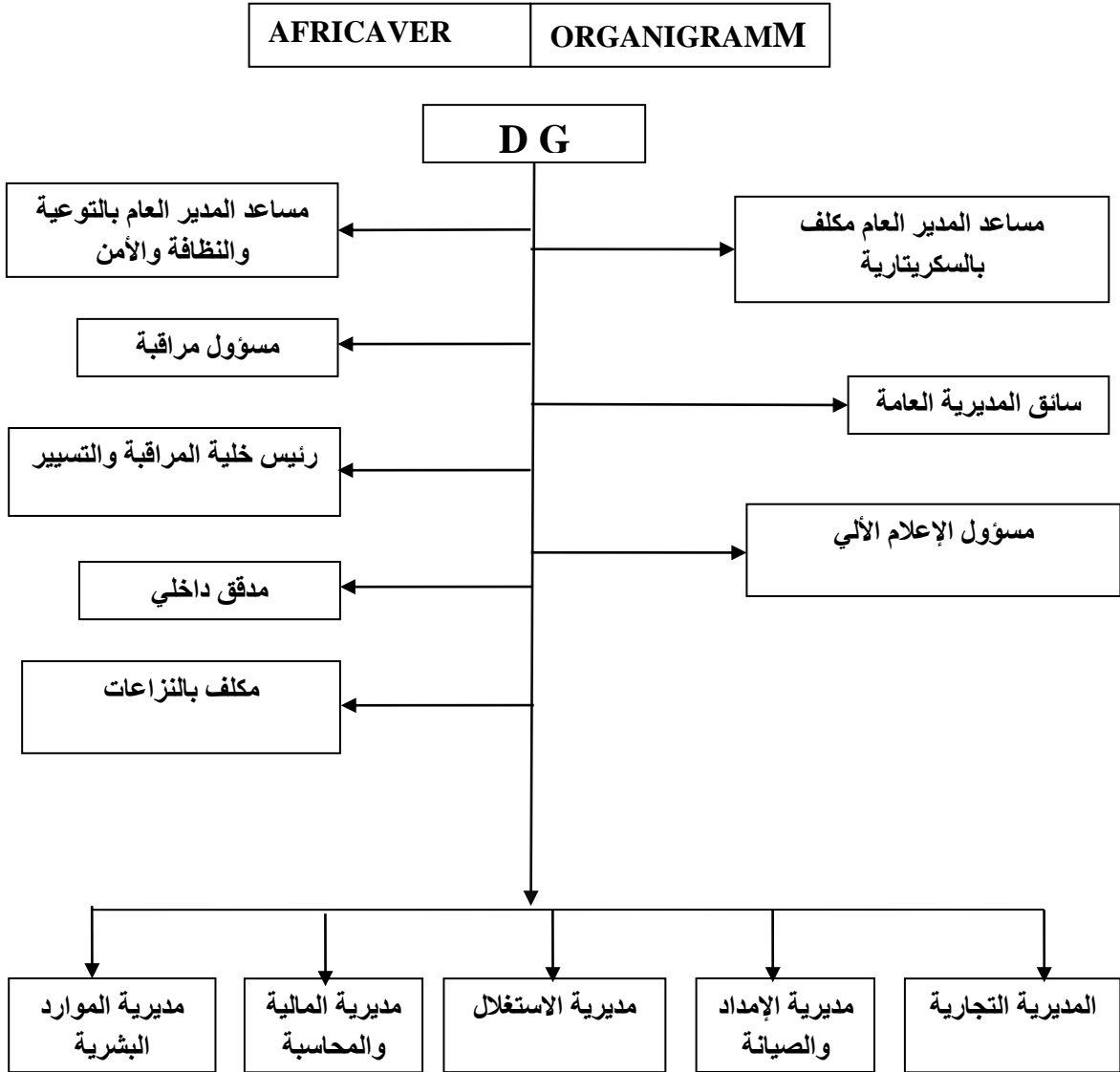
** وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية.

- العمل على تصدير المنتجات وإدخالها إلى الأسواق العالمية.

3-1- الهيكل التنظيمي للشركة الإفريقية للزجاج:

يمثل الشكل الموالي الهيكل التنظيمي للشركة الإفريقية للزجاج.

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للشركة الإفريقية للزجاج



المصدر: وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية

2- عينة الدراسة

من الصعب الوصول إلى جميع مفردات مجتمع الدراسة، لهذا قمنا باستخدام العينة العشوائية البسيطة في بحثنا، "وهي العينة التي يتم اختيارها بطريقة تعطي لكل وحدة واحدة من المجتمع الإحصائي N فرصة الظهور نفسها في كل مرة من مرات الاختيار $(1/N)$ "¹.

1-2- حجم عينة الدراسة:

بهدف إجراء الدراسة الميدانية، تم اختيار عينة عشوائية من العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج تقدر بحوالي 35% من العدد الإجمالي البالغ 195 فرد عامل، وهي تعبر عن 70 فرد؛ تم توزيع الاستبيان عليهم.

2-2- خصائص عينة البحث:

سنتطرق إلى المعلومات الشخصية والوظيفية لمفردات عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، في المبحث الموالى المتعلق بعرض وتحليل نتائج الدراسة.

2-3- العينة الأساسية:

تشكلت عينة الدراسة من الرؤساء والمرؤوسين بالشركة الإفريقية للزجاج، وقد تم توزيع 70 استبانة بالاعتماد على التسليم المباشر، والهدف من ذلك هو شرح لمفردات العينة العبارات المبهمة لديهم، بالإضافة إلى حثهم على التعاون من أجل ملئ هذا الاستبيان بصدق وموضوعية ودقة، حيث استغرقنا في توزيعه واسترجاعه أسبوعين، ويمكن توضيح مخرجات التوزيع في الجدول الموالى:

الجدول رقم (02): الإحصائيات المتعلقة بتوزيع الاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة	العدد	
93	65	عدد الاستثمارات المسترجعة
7	5	عدد الاستثمارات المفقودة
100	70	عدد الاستثمارات الموزعة

المصدر: من إعداد الطالبتين

¹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام spss، ط1، دار الشروق، الأردن، 2007، ص:60.

من خلال الجدول السابق؛ نلاحظ أنه تم استرجاع 65 استبانة ما نسبته 93% من إجمالي عينة الدراسة وهي نسبة جيدة، ولم يتم استرجاع 5 استبانات ما يعكس نسبة 7% من إجمالي العينة لم نسترجعها.

الفرع الثالث: مصادر جمع المعلومات

اعتمدنا في هذه الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

1- المصادر المعتمدة في الجانب النظري

وتشمل الكتب والأبحاث والدراسات والمقالات العلمية والدوريات المتخصصة وغيرها من الأدبيات التي تم الحصول عليها من خلال المسح المكتبي.

2- المصادر المعتمدة في الجانب التطبيقي

انقسمت بين مصادر رئيسية وأخرى تكميلية:

فيما يتعلق بالمصدر الأساسي لجمع هذه البيانات فهو يتمثل في:

- **الاستبيان:** يعتبر الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع المعلومات الميدانية، كما أنه الوسيلة العملية التي تسهل على الباحث الإتصال بعدد كبير من المبحوثين في مدّة وجيزة، ويمكن تعريفه على أنه "عبارة عن صياغة لمجموعة أسئلة معدّة سلفاً يقوم المستجوب بتسجيل إجابته عليها، كاختيار أحد البدائل المحددة"¹. وبناء عليه اعتمدنا في دراستنا على الإستبيان كأداة أساسية في بحثنا قصد الإلمام بجميع جوانب الموضوع. أمّا المصادر التكميلية فتتمثل في:

- **الملاحظة:** تعدّ الملاحظة إحدى أدوات جمع البيانات خاصة عندما يصعب الحصول عليها من خلال الاستمارة وغيرها، فهي تقنية مباشرة للتقصّي تستعمل عادة في مشاهدة مجموعة ما بصفة مباشرة وذلك بهدف أخذ معلومات كيفية من أجل فهم المواقف والسلوكيات².

كما وتعتبر من أهم الأدوات التي ساعدتنا في جمع البيانات وتسجيل ووصف الحقائق والأحداث، فهي أفادتنا في جمع بيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلي في بعض المواقف واتجاهاتهم ومشاعرهم.

- **المقابلة:** تعتبر المقابلة إحدى الأدوات البحثية الهامة التي يستخدمها الباحث لجمع البيانات الميدانية المتعلقة بالظاهرة البحثية، وتعدّ من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعاً وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث. كما يعبر عنها أنها "تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص

¹ أوماسكاران، ترجمة إسماعيل علي بسيوني، طرق البحث في الإدارة: مدخل لبناء المهارات البحثية، دار المريخ للنشر، الرياض، 2006، ص:338.

² موريس أنجريس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، دار القصب للنشر، الجزائر، 2006، ص: 184.

القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على عدد معين من البيانات الموضوعية¹.

لقد اعتمدنا في دراستنا على المقابلة المباشرة؛ وهي التي تتم وجها لوجه بين الباحث والمبحوث على عكس المقابلة غير المباشرة التي تتم بمختلف وسائل الإتصال كالهاتف وشبكة الأنترنت، وهنا تكون المسافة هي الفاصل بين الباحث والمبحوث، حيث قمنا بإجراء هذه المقابلة مع بعض المسؤولين في الشركة محل الدراسة، وبالتحديد مع رئيس مصلحة الموارد البشرية، وقد أفادتنا في الحصول على بعض البيانات المتعلقة بالشركة؛ الهيكل التنظيمي، عدد العمال، مختلف المصالح والأقسام الموجودة في الشركة، كما أجرينا مقابلة مع بعض العمال من أفراد العينة وذلك أثناء توزيع الإستبيان، وقد اتّسمت هذه المقابلة بالحوار مع العمال في مختلف جوانب العمل، وتبيان الهدف من الدراسة لكسب ثقتهم.

إنّ دقة النتائج التي يتوصل إليها الباحث ومدى صحتها يتوقف على الإختيار السليم والمناسب لأدوات جمع البيانات، فهذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز بحث معين، وهي تختلف بحسب طبيعة الدراسة، وكما سبق وأن أشرنا فقد اعتمدنا على الإستبيان كأداة أساسية في جمع المعلومات وتمّ إعداده كما يلي:

- إعداد استبيان أولي من أجل تجميع المعلومات حول الدراسة؛
- عرض الاستبيان على المشرف من أجل قياس مدى ملاءمته لموضوع الدراسة؛
- تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما اقترحه المشرف؛
- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين*، وقمنا بتعديل بعض العبارات فيه انطلاقا من الإرشادات والتوجيهات المقدمة؛
- الوصول إلى الصيغة النهائية للاستبيان بعد تعديله*؛
- توزيع الاستبيان على المفردات المشمولة بالبحث في الشركة محل الدراسة.

هذا وقد انصب اهتمامنا عند إعداد الإستبيان على إعطاء أحسن صياغة وترتيب وتنظيم له وذلك من

خلال التركيز على النقاط التالية:

- افتتاح الاستبيان بدباجة توضح الهدف منه.

¹ رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي، ط1، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2002، ص: 148.

* أنظر الملحق رقم (01)، ص: 91.

** ¹ أنظر الملحق رقم (02)، ص: 92.

• بناء على أهداف الدراسة والفرضيات والنموذج المقترح قمنا بتقسيم الاستبيان إلى جزئين أساسيين؛ الجزء الأول يتعلق بالمعلومات الشخصية الخاصة بتصنيف أفراد العينة المدروسة، والجزء الثاني يتضمن عرض عبارات القياس التي تخص المتغيرات المراد قياسها.

• حرصنا على أن تكون العبارات مدرجة بشكل منظم وتضمن أحسن فهم للمعنى المقصود منها، بالإضافة إلى العمل على صياغة العبارات بشكل بسيط يسهل فهمها من طرف الأفراد باختلاف مستواهم التعليمي. وفيما يلي سنستعرض عدد عبارات قياس كل متغير، علما أننا قمنا باستيعاء نمط هذه العناصر من دراسات سابقة مع تعديلها بشكل يتناسب مع أهداف الدراسة، ويتناسب مع المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع.

الجزء الأول؛ المعلومات الشخصية الذي يضم أربع عبارات تتعلق بالبيانات التعريفية لعينة الدراسة وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة.

الجزء الثاني؛ محاور الدراسة؛ ويضم محورين أساسيين هما أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية.

• **قياس أخلاقيات العمل؛** ويعبر هذا البعد عن المتغير المستقل وتمّ قياسه بـ 12 عبارة، من العبارة (1) إلى العبارة (12).

• **قياس المسؤولية الاجتماعية؛** تمّ قياس المتغير التابع بـ 15 عبارة موزعة على ثلاث أبعاد أساسية وهي كالتالي:

○ البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية؛ قيس هذا البعد بخمس عبارات من العبارة (13) إلى العبارة (17).

○ البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية؛ ويضم هذا البعد خمس عبارات من العبارة (18) إلى العبارة (22).

○ البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية؛ وتمّ قياس هذا البعد بخمس عبارات كذلك من العبارة (23) إلى العبارة (27).

قمنا باعتماد مقياس "ليكارت" "Likert" لأنه يعدّ من بين أحسن الأساليب المعتمدة لتحديد المواقف بشكل واضح، ويسهل عملية الفصل بين الإجابات، كما أنه يستخدم بشكل كبير في البحوث الميدانية، بحيث أنه يتيح درجتين من الموافقة التي قد تكون اتجاه ظاهرة معينة إنطلاقا من الموافقة بشدة التي تعكس التأييد التام والمطلق للظاهرة، والموافقة العادية، ونفس الشيء بالنسبة لدرجات الرفض أو عدم الموافقة؛ غير موافق

بشدة وغير موافق، كما لا ننسى الرأي المحايد الذي يتضمن عدم اطلاع المستجوب على حدوث أو عدم حدوث الظاهرة محل الدراسة، وبالتالي لا يمكنه الإدلاء برأيه الإيجابي أو السلبي.

وبغية معرفة درجة موافقة المستجوبين على عبارات الاستبيان، أعطيت أوزاناً تقيس تلك الدرجة، كما حددت الأوزان بخمس نقاط من 1 إلى 5 بالنسبة للأسئلة المتعلقة بمحاور الدراسة وأبعادها، و يقوم المستجوب باختيار أحد هذه الدرجات. والترتيب المقدم يخص العبارات ذات الإتجاه الإيجابي في المقياس.

- 5 ← - موافق جداً
- 4 ← - موافق
- 3 ← - محايد
- 2 ← - غير موافق
- 1 ← - غير موافق تماماً

المطلب الثاني: اختبار أداة الدراسة

على مستوى هذا المطلب نتناول صدق وثبات الاستبيان.

الفرع الأول: اختبار صدق الأداة

"يقصد بصدق الاستبانة أن يقيس الاختبار بالفعل الظاهرة التي وضعت لقياسها"¹، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بثلاثة طرق هي:

1- الصدق الظاهري

قمنا بتوزيع نسخ من الاستبيان على عدد من أساتذة قسم علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل- من أجل مراجعتها وإبداء ملاحظاتهم حول مضمونها، فكانت البعض من ملاحظاتهم بخصوص عبارات البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية بأن تم حذف عبارتين وإعادة صياغتهما ضمن البعد الاقتصادي، كذلك قمنا بإضافة عبارة تتضمن جانب الاهتمام باحتياجات العمال. فيما تعلق الملاحظات الأخرى بعبارات المتغير المستقل؛ أخلاقيات العمل التي تمحورت حول المورد البشري باعتباره القوة المحركة داخل وخارج الشركة محل الدراسة والذي تتشكل فيه أخلاقيات العمل بالدرجة الأولى، فتمحورت بعض التغييرات فيما يخص الدور الذي تلعبه الشركة في تجسيد أخلاقيات العمل ضمن ثقافتها، وكيفية تعزيز السلوك الأخلاقي لدى عمالها.

¹ عمار بوحوش، محمد الذنيباب، مناهج البحث العلمي وطرق أعداد البحوث، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص: 72.

قمنا كذلك بإضافة بعض العبارات في كلا المحورين وإعادة هيكلة الاستبانة ككل، هذا ولا ننسى بعض التغييرات في الجزء المتعلق بالخصائص الشخصية التي تم اعتمادها للإلمام أكثر بمعلومات حول أفراد عينة الدراسة، تمت مراجعة كل الملاحظات وأخذها بعين الاعتبار وبذلك تكون أداة الدراسة صادقة ظاهريا.

2- الصدق الداخلي

نقوم بحساب صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة.

2-1- الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول أخلاقيات العمل

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول، والمعدل الكلي للعبارات حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الاتساق الداخلي.

الجدول رقم (03): الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول أخلاقيات العمل

الرقم	العبرة	معامل الارتباط برسون R	مستوى الدلالة sig	النتيجة
1	تنتشر ثقافة تنظيمية أخلاقية قائمة على العدل والمساواة في الشركة.	0.342**	0.005	يوجد ارتباط معنوي دال
2	تتبع الإدارة سياسات تعزز السلوك الأخلاقي للعاملين في الشركة.	0.386**	0.002	يوجد ارتباط معنوي دال
3	يستبعد المسؤولون العلاقات الشخصية مع الموظفين عند اتخاذ قرارات الترقية في الشركة.	0.625**	0.000	يوجد ارتباط معنوي دال
4	يوجد لدى الشركة منظومة قيم ومبادئ مكتوبة لسلوك الفرد والجماعة.	0.491**	0.000	يوجد ارتباط معنوي دال
5	تؤدي مهامك وفقا لما هو مطلوب.	0.558**	0.000	يوجد ارتباط معنوي دال
6	تلتزم بتطبيق الأنظمة القانونية.	0.665**	0.000	يوجد ارتباط معنوي دال
7	تحرص على عدم الكشف عن أسرار العمل.	0.676**	0.000	يوجد ارتباط معنوي دال
8	تساهم في الحفاظ على سمعة وممتلكات شركتك.	0.714**	0.000	يوجد ارتباط معنوي دال
9	تتجز عملك بدون رقابة إدارية.	0.526**	0.000	يوجد ارتباط معنوي دال
10	تساهم في حل مشاكل الشركة.	0.678**	0.000	يوجد ارتباط معنوي دال
11	تتحمل مسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل.	0.591**	0.000	يوجد ارتباط معنوي دال
12	تقول الحقيقة حتى في المواقف التي تتعارض مع مصالحك الشخصية.	0.485**	0.000	يوجد ارتباط معنوي دال

** مستوى الدلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول رقم (03) أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.01 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الأول أخلاقيات العمل هي قيم موجبة تتراوح بين 0.342 و 0.714 مما يدل أن كل عبارات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

2-2- الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني للمسؤولية الاجتماعية:

يمثل الصدق الداخلي لعبارات المسؤولية الاجتماعية معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الذي تنتمي إليه.

- الصدق الداخلي لعبارات البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية:

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاقتصادي والمعدل الكلي لعبارته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الصدق الداخلي.

الجدول رقم (04): الصدق الداخلي لعبارات البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة sig	النتيجة
1	تمنح الشركة مكافآت للعاملين الذين يثبتون جدارتهم.	0.818**	0.000	يوجد ارتباط دال
2	تشارك الشركة العاملين أرباحها.	0.820**	0.000	يوجد ارتباط دال
3	تعمل الشركة على إرضاء الزبون وكسب ولائه.	0.803**	0.000	يوجد ارتباط دال
4	تحرص الشركة على كسب ميزة تنافسية من خلال تقديم منتجات ذات جودة عالية.	0.757**	0.000	يوجد ارتباط دال
5	تساهم الشركة في دعم الاقتصاد المحلي.	0.548**	0.000	يوجد ارتباط دال

** مستوى الدلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.01 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع عبارات البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية هي قيم موجبة تتراوح بين 0.548 و 0.820 مما يدل أن كل عبارات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

- الصدق الداخلي لعبارات البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية:

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاجتماعي والمعدل الكلي لعبارته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الصدق الداخلي.

الجدول رقم (05): الصدق الداخلي لعبارات البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط برسون R	مستوى الدلالة sig	النتيجة
6	تعمل الشركة على توفير الخدمات الاجتماعية.	0.624**	0.000	يوجد ارتباط دال
7	تنظم الشركة لقاءات دورية مع العاملين لمعرفة احتياجاتهم.	0.805**	0.000	يوجد ارتباط دال
8	تهتم الشركة بتقديم تعويضات للعاملين عند وقوع حادث عمل ما.	0.769**	0.000	يوجد ارتباط دال
9	تساهم الشركة في دعم المشاريع التنموية للمجتمع كالمدراس، المستشفيات...إلخ.	0.804**	0.000	يوجد ارتباط دال
10	تقدم الشركة تبرعات للجمعيات الخيرية.	0.712**	0.000	يوجد ارتباط دال

** مستوى الدلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.01 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة و الدرجة الكلية لجميع عبارات البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية هي قيم موجبة، تتراوح بين 0.624 و 0.805 مما يدل أن كل عبارات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

- الصدق الداخلي لعبارات البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية

يوضح الجدول الموالي معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد البيئي والمعدل الكلي لعبارته، حيث تعبر القيم الموجودة عن معامل الصدق الداخلي.

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لعبارات البعد البيئي للمسؤولية الإجتماعية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط برسون R	مستوى الدلالة sig	النتيجة
11	تقوم الشركة بإعادة استخدام نفاياتها.	0.660**	0.000	يوجد ارتباط دال
12	تقوم إدارة الشركة بعقد ندوات لنشر الوعي البيئي.	0.837**	0.000	يوجد ارتباط دال
13	تهتم الشركة بنظافة بيئة العمل الداخلية والخارجية.	0.731**	0.000	يوجد ارتباط دال
14	تقوم الشركة باستخدام تقنيات حديثة للحفاظ على البيئة من مسببات التلوث.	0.852**	0.000	يوجد ارتباط دال
15	تساهم الشركة في دعم جمعيات حماية البيئة.	0.838**	0.000	يوجد ارتباط دال

** مستوى الدلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

انطلاقاً من المعطيات الواردة في الجدول رقم (06) نلاحظ أن كل القيم الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.01 كما أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة و الدرجة الكلية لجميع عبارات البعد البيئي للمسؤولية الإجتماعية هي قيم موجبة تتراوح بين 0.660 و 0.838 مما يدل أن كل عبارات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

3- الصدق البنائي للاستبيان

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة، ويبين لنا مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان، والجدول التالي يبين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لعبارات الاستبيان.

الجدول رقم (07): الصدق البنائي لمحاور الدراسة

رقم المحور	اسم المحور	معامل الارتباط برسون R	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الأول	أخلاقيات العمل	0.378**	0.002	يوجد ارتباط معنوي دال
الثاني	المسؤولية الاجتماعية	0.378**	0.002	يوجد ارتباط معنوي دال

** مستوى الدلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة 0.01 حيث القيمة الإجمالية لكل محور هي 0.002 وهي أقل من 0.01، مما يدل على وجود ارتباط معنوي دال. من خلال ما سبق وجدنا أن المقياس صادق، لكن هل يتسم بالثبات؟ هذا ما سيتم التأكد منه من خلال اختبار ثبات المقياس.

الفرع الثاني: اختبار ثبات الأداة

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الأخير نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في مخرجاته وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة¹. وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لألفا Alpha، لكن من الناحية التطبيقية هناك اتفاق حول بعض القيم.

ونوضح في الجدول التالي قيم ألفا كرومباخ من الناحية التطبيقية:

جدول رقم (08): قيم ألفا كرونباخ

النتيجة	قيم معامل الاتساق
غير كافي	أصغر من 0,60
مقبول	بين 0,60 و 0,70
جيد	بين 0,70 و 0,80
جيد جدا	بين 0,80 و 0,90
النظر في تخفيض عدد العبارات	أكبر من 0,90

Source : Manu Carricano, Fanny Pujol, *Analyse de Données avec SPSS*, Pearson Education, Paris, 2008, p: 53.

ويمكن توضيح الطريقة التي يتم تطبيقها من أجل حساب ثبات المقياس الكلي، وهو بالاعتماد على حساب ثبات كل محور من المحاور المختلفة في المقياس، وفي دراستنا هذه لدينا محورين أساسيين هما أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية؛ هذا الأخير يتضمن ثلاثة أبعاد. وبهذا ومن أجل اختبار ثبات

¹ فوزية مقراش، أثر الإدارة بالذكاء على التوجه الاستراتيجي للمؤسسة: دراسة حالة شركة الخطوط الجوية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص: 192.

المقياس لابدء من حساب معامل الثبات لكل هذه المحاور والأبعاد وبذلك حساب معامل الثبات للاستبيان ككل لمعرفة مدى ثباته في قياس الظاهرة المدروسة*.

يوضح الجدول الموالي معاملات الثبات الخاصة بكل محور والمعامل الخاص بجميع المحاور.

الجدول (09): معامل ألفا كرونباخ لقياس أداة الدراسة

رقم المحور	اسم المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
الأول	أخلاقيات العمل	12	0.766	جيد
الثاني	المسؤولية الاجتماعية	15	0.913	جيد جدا
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	البعد الاقتصادي	5	0.804	جيد جدا
	البعد الإجتماعي	5	0.799	جيدة
	البعد البيئي	5	0.842	جيد جدا
الاتساق الكلي للاستبيان		27	0.898	جيد جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن:

- معامل ألفا كرونباخ الخاصة بالمحور الأول أخلاقيات العمل فاق 60%، حيث بلغ 76.6% بمعنى أن محور الأول يتمتع بدرجة ثبات جيدة؛
- معامل ألفا كرونباخ الخاصة بالمحور الثاني المسؤولية الاجتماعية فاق 60%، حيث بلغ 91.3% بمعنى أن محور الثاني يتمتع بدرجة ثبات جيدة جدا؛
- معاملات ألفا كرونباخ الخاص بأبعاد المسؤولية الاجتماعية فاق 60%، حيث بلغت 80.4%، 79.9%، 84.2% ، بالنسبة للبعد الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي، على الترتيب، ما يعني أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية تتمتع بدرجة ثبات جيدة جدا؛
- معامل الثبات الكلي للاستبيان فاق 60%، حيث بلغ 89.8%، مما يدل أن معدل الثبات الكلي يتمتع بدرجة ثبات جيدة جدا.

* أنظر الملحق رقم (03)، ص: 96.

من خلال هذا التحليل يمكن القول أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات تبرر استخدامها لأغراض هذه الدراسة، وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية* قابلاً للتوزيع.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

بعد إنهاء مرحلة جمع المعلومات عن الدراسة، يتم تحليلها وتفسيرها، من خلال استخراج الأدلة والمؤشرات العلمية الكمية والكيفية التي تبرهن على إجابات أسئلة البحث وتؤكد قبول فرضيات الدراسة من عدمها، وتتكون عملية تحليل المعلومات من ثلاث مراحل تتمثل أساساً في:

. مرحلة تهيئة البيانات؛

. مرحلة القيام بالتحليل؛

. مرحلة تفسير المخرجات.

الفرع الأول: مرحلة تهيئة البيانات

مرحلة تهيئة البيانات للتحليل هي الأخرى تتم عبر ثلاث خطوات من مراجعة البيانات، تبويبها، ثم تفرغها.

1- مراجعة البيانات

قمنا بمراجعة البيانات المجمعة بغرض التأكد من صلاحية الاستثمارات المسترجعة للتحليل وفي الأخير تم الاعتماد على جميع استثمارات المسترجعة لدراسة الموضوع محل الدراسة.

2- تبويب البيانات

تم استخدام طريقة الترميز لأسئلة الاستبيان لتسهيل عملية الإدخال في الحاسوب الآلي والتعامل معها، حيث تم:

- ترقيم الاستثمارات المسترجعة من 1 إلى 65؛

- وضع رمز هوية تسلسلي لكل فقرة من فقرات الاستثمار المتعلقة بالجزء الثاني الذي يتضمن محورين، E1 إلى E12 بالنسبة للمحور الأول أخلاقيات العمل، ومن S1 إلى S15 بالنسبة للمحور الثاني؛ المسؤولية الاجتماعية، مع تقسيم المحور الثاني إلى ثلاثة أبعاد، البعد الأول يمثل البعد الاقتصادي y_1 ، البعد الثاني يمثل البعد الاجتماعي y_2 ، البعد الثالث يمثل البعد البيئي y_3 ؛

- وضع رقم هوية لكل إجابة من إجابات الأسئلة من 1 إلى 5 بحسب مقياس ليكارت الخماسي.

* أنظر الملحق رقم (02)، ص: 92.

الفرع الثاني: مرحلة تحليل المعلومات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعّة تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له بالرمز (SPSS) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات المتوسّطات والانحراف المعياري... إلخ وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط التباين الأحادي، وقد تم استخدام الأساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي، التي تتناسب فرضيات الدراسة ومتغيراتها كما يلي:

1- الإحصاء الوصفي

تتمثل في ما يلي:

أ- المدى

بعد إدخال البيانات للحاسب الآلي ولتحديد خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدمة في المحورين الأول والثاني من الاستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت (5-1=4)، وللحصول على طول الخلية (الفئة) نقوم بقسمة المدى 4 على أكبر درجة في المقياس 5، فيكون طول الخلية يساوي 0.8. ولتحديد حدود الفئات نضيف طول المدى 0.8 إلى القيمة الدنيا في المقياس لتحديد الحد الأعلى للفئة الأولى، الذي يكون هو الحد الأدنى للفئة الثانية، ونقوم بإضافة طول المدى كل مرة من أجل تحديد الحدود الدنيا والعليا لباقي الفئات وهذا كما يلي:

- تكون نهاية الخلية الأولى في مقياس ليكارت الخماسي هي (1 + 0,8 = 1,8) وهو ما يعني أنّ أي وسط حسابي لاتجاهات مفردات عينة الدراسة حول عبارات الإستبيان ومحاوره ومتغيراته، يقع بين القيمة 1 والقيمة 1,8 يعدّ ضمن الخلية الأولى "غير موافق بشدّة".

- تكون بداية الخلية الثانية من 1,8 ونهايتها 2,6 وهو ما يعني أنّ أي وسط حسابي لاتجاهات مفردات عينة الدراسة يقع بين القيمة 1,8 والقيمة 2,6، يعدّ ضمن الخلية الثانية "غير موافق".

- بداية الخلية الثالثة هي 2,6 ونهايتها 3,4، أي أنّ وسط حسابي لاتجاهات مفردات عينة الدراسة حول عبارات الإستبيان ومحاوره ومتغيراته، يقع بين القيمة 2,6 والقيمة 3,4 يعدّ ضمن الخلية الثالثة "محايد".

- تكون بداية الخلية الرابعة من 3,4 إلى 4,2 وهو ما يعني أنّ أي وسط حسابي لاتجاهات مفردات عينة الدراسة حول عبارات الإستبيان، يقع بين القيمة 3,4 والقيمة 4,2 يعدّ ضمن الخلية الرابعة "موافق".

- تكون بداية الخلية الخامسة والأخيرة من 4,2 إلى القيمة 5، وهو ما يعني أنّ أي وسط حسابي لاتجاهات مفردات عينة الدراسة يقع بين القيمة 4,2 والقيمة 5 يعدّ ضمن الخلية الخامسة "موافق بشدّة".

وعموماً تحدّد مجالات هذه الفئات التي تعكس لنا رأي مفردات العينة ومستوى جودة العبارة أو البعد كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): تحديد طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة على الأسئلة	الرمز	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.80 إلى أقل من 2.60
محايد	3	من 2.60 إلى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.40 إلى أقل من 4.20
موافق بشدة	5	أكبر من 4.20

المصدر: من إعداد الطالبتان

ب- التكرارات والنسب المئوية: يتم الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

ج- المتوسط الحسابي المرجح: المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة الاستبيان ومحاوره، هو عبارة عن متوسط قيم البيانات، حيث يكون مجموع القيم الواقعة قبله مساوياً لمجموع القيم الواقعة بعده، وهو مجموع المشاهدات مقسوماً على عددها¹.

د- الانحراف المعياري المرجح: يستخدم هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية والفرعية للدراسة عن متوسطها الحسابي، وكلما اقتربت قيمته إلى الصفر كلما دل ذلك على تركيز انخفاض تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة، وكلما كان الانحراف أقل من الواحد الصحيح كلما قل التشتت بين استجابات أفراد عينة الدراسة، والعكس صحيح في حالة إذا كانت قيمة الانحراف تساوي أو تفوق الواحد الصحيح، علماً بأن هذا المقياس يفيد في ترتيب عبارات محاور الاستبيان لصالح أقل تشتت عند تساوي متوسطاتها، ويمكن حسابه بالعلاقة التالية²:

$$\alpha = \sqrt{\frac{\sum ni(xi - \bar{x})^2}{N}}$$

¹ أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي: مناهج إدارية وتطبيقية، ط4، دار وائل، الأردن، 2005، ص ص247، 248.

² ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، ط1، دار صفاء، الأردن، 2000، ص: 192.

2- أساليب الإحصاء الاستدلالي

تتمثل فيما يلي:

أ- اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's alpha: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

ب- معامل الارتباط بيرسون: يستخدم لقياس درجة الارتباط، ويقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الصدق الداخلي والصدق البنائي للإستبيان، فكلما اقتربت قيمة هذا المعامل من +1 كان الارتباط طردي وقوي، والعكس صحيح.

ج- الانحدار الخطي البسيط: الغرض منه هو دراسة وتحليل أثر متغير كمي على متغير كمي آخر، كما أنه يهتم بالبحث في العلاقة بين متغيرين فقط هما المتغير التابع X والمتغير المستقل y ، وشكل معادلة العلاقة للمجتمع هو: $y=a_x+b$ حيث أن:

b : يمثل معامل الثبات، وتصبح متساوية لقيمة y عندما x تساوي الصفر.

a: يمثل ميل أو معامل الانحدار، وهي تمثل مقدار التغير في y عند زيادة قيمة المتغير التابع بمقدار وحدة واحدة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الدراسة، انطلاقاً من عرض وتحليل البيانات التعريفية لعينة الدراسة، ثم عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات التعريفية لعينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة، تناولنا في الجزء الأول من الإستبيان بعض البيانات الخاصة بعينة الدراسة وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة .

الفرع الأول: تحليل مفردات العينة على أساس الجنس

يتوزع مفردات عينة الدراسة حسب طبيعة جنسهم، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين:

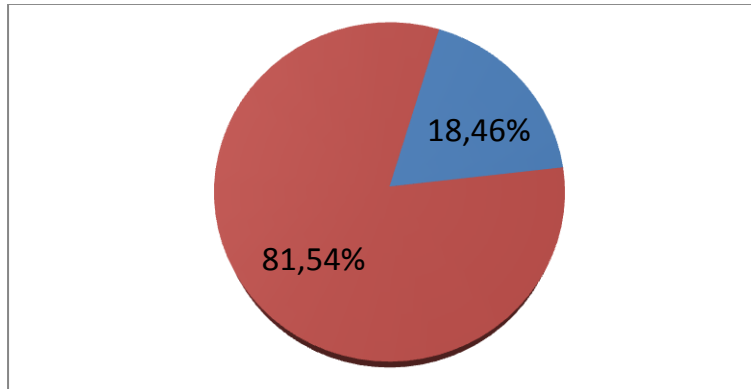
الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
81.5 %	53	ذكر
18.5 %	12	أنثى
100 %	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول أن عدد الذكور أكبر بكثير من عدد الإناث، حيث بلغ 53 عامل ، في حين بلغ عدد الإناث 12 عاملة، ونوضح ذلك أكثر في الشكل الموالي:

الشكل رقم (08): نسبة توزيع الذكور والإناث لأفراد العينة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

يظهر من الشكل السابق أن أغلبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة 81.54%، في حين بلغت نسبة الإناث 18.46% من مجموع أفراد العينة، وهذا التفاوت بين الجنسين يعود بدرجة كبيرة إلى طبيعة نشاط الشركة، الذي يحتاج إلى جهد بدني في ظل ظروف عمل صعبة من الحرارة ، مواد الكيماوية...إلخ، أما نسبة الإناث أقل وتشغل مناصب إدارية فقط حسب ما لاحظناه في الزيارة الميدانية.

الفرع الثاني: تحليل مفردات العينة على أساس السن

تختلف أعمار عمال مفردات عينة الدراسة ، كما هو موضح في الجدول والشكل المواليين:

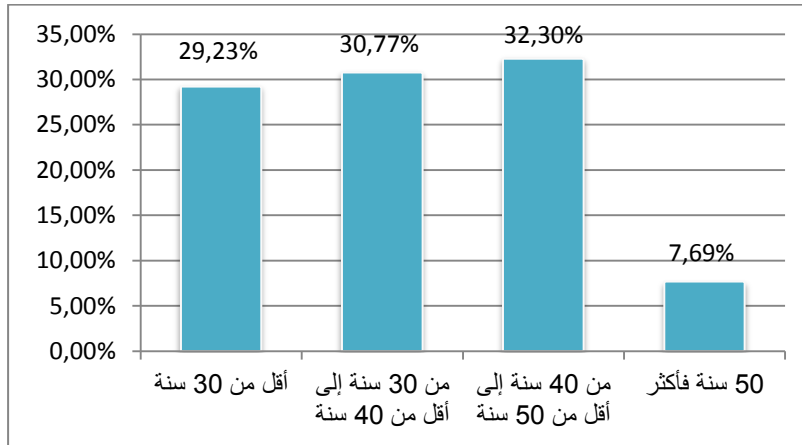
الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
29.2%	19	أقل من 30 سنة
30.8%	20	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
32.3%	21	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
7.7%	5	50 سنة فأكثر
100%	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

انطلاقاً من الجدول رقم (12) نلاحظ بأن أكبر فئة من العمال التي شملتهم الدراسة، تمثلت في العمال الذين تتراوح أعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، حيث بلغت التكرارات 21 فرد عامل من أصل 65. و20 و19 و5 على التوالي.

الشكل رقم (09): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel

فيما يتعلق بمتغير السن فقد تحصلت الفئة العمرية من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة على أكبر نسبة 32.30% ثم تليها الفئة العمرية من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة بنسبة 30.77%، تليها الفئة الأقل من 30 سنة بنسبة 29.23%، وفي الأخير فئة 50 سنة فأكثر بنسبة 7.69% . ومن خلال المقارنة تبين أن الفئة العمرية السائدة في الشركة منحصرة بين أقل من 30 سنة و أقل من 50 سنة بنسبة 92.3%، وهذا ما يدل على أن الشركة توفر فرص عمل لاستقطاب عمالها بشكل دوري، أي تعتمد سياسة التوظيف ضمن مسؤوليتها.

الفرع الثالث: تحليل مفردات العينة على أساس المستوى التعليمي

يتوزع مفردات عينة الدراسة حسب مستواهم التعليمي، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين:

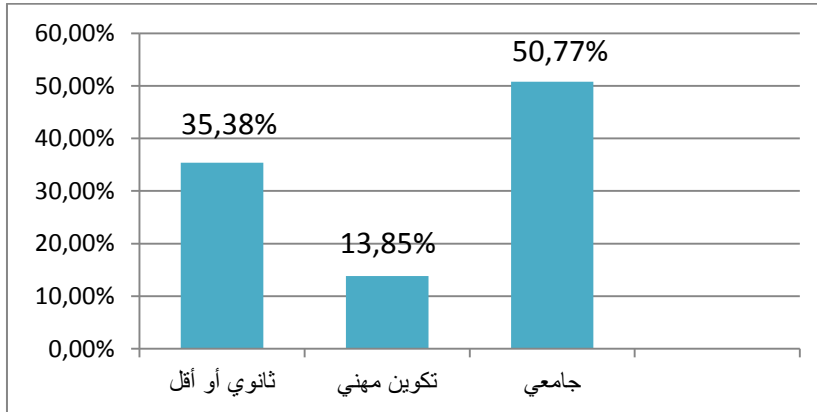
الجدول رقم (13): المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
35.4%	23	ثانوي أو أقل
13.8%	9	تكوين مهني
50.8%	33	جامعي
100%	65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من المعطيات الواردة في الجدول رقم (13) بأن أكبر عدد من المبحوثين كان من خريجي الجامعة، تليهم فئة الذين لديهم مستوى ثانوي أو أقل وأخيرا من لديهم تكوين مهني، حيث بلغت التكرارات 33، 23، و 9 على التوالي.

الشكل رقم (10): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبيتين بالاعتماد على مخرجات Excel

يشير الشكل رقم (10) إلى أنّ أغلب مفردات العينة هم من خريجي الجامعات، حيث بلغت نسبة العمال الحائزين على مستوى التعليمي 50.77%، مقارنة مع نسبة العمال الذين يمتلكون مستوى ثانوي أو أقل الذي بلغت 35.38%، أما العمال الذين لديهم مستوى تعليمي تكوين مهني فقد كانت النسبة ضئيلة بلغت 13.85%، ومن خلال النسب تبين أن أفراد العينة ذوي المستوى التعليمي أكبر نسبة.

الفرع الرابع: تحليل مفردات العينة على أساس سنوات الخبرة

يتوزع مفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين:

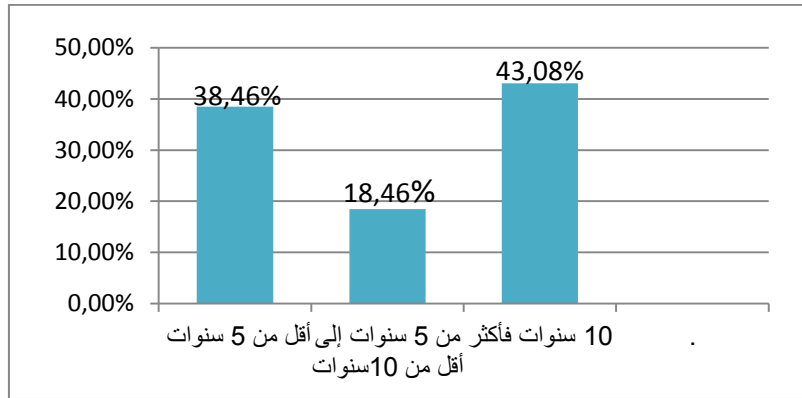
الجدول رقم (14): توزيع سنوات الخبرة لأفراد العينة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	25	38.5%
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	12	18.5%
10 سنوات فأكثر	28	43.1%
المجموع	65	100%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ انطلاقاً من الجدول رقم (14) بأن العاملين الذين لديهم 10 سنوات فأكثر خبرة مهنية يمثلون أكبر فئة من مفردات عينة الدراسة، حيث بلغ عددهم 28، يليه العدد 27 الذي يمثل فئة العاملين الذين لديهم أقل من 5 سنوات، ويليه في الأخير فئة العاملين الذين لديهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات والشكل الموالي يوضح نسب أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

الشكل رقم (11): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel

فيما يخص متغير سنوات الخبرة، بلغت فئة الموظفين والعمال الذين بلغوا 10 سنوات فأكثر نسبة 43.08% ثم تليها فئة الأقل من 5 سنوات بنسبة 38.46% لتأتي نسبة العمال الذين تتراوح أعمارهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 18.46%، وهذا ما يدل على أن الشركة تعتمد على العمال الذين لديهم خبرة طويلة في العمل من خلال جهودها وطاقاتها لتحقيق المزيد من التقدم والوصول إلى أرقى المستويات،

في حين سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات قدرت ب 38.46% وهذا نظرا لعملية التوظيف التي شهدتها الشركة مؤخرا .

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة

من أجل التعرف على مستوى أخلاقيات العمل السائدة في الشركة الإفريقية للزجاج بجيجل وتأثيرها على المسؤولية الاجتماعية لها، تم الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج فقرات محور أخلاقيات العمل

يبين الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمحور أخلاقيات العمل.

الجدول رقم(15): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أخلاقيات العمل

الرقم	العبرة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية العبرة	مستوى الموافقة
1	تنتشر ثقافة تنظيمية أخلاقية قائمة على العدل والمساواة في الشركة.	3.68	1.133	11	مرتفع
2	تتبع الإدارة سياسات تعزز السلوك الأخلاقي للعاملين في الشركة.	3.32	1.002	12	متوسطة
3	يستبعد المسؤولون العلاقات الشخصية مع الموظفين عند اتخاذ قرارات الترقية في الشركة.	4.20	0.474	4	مرتفعة جدا
4	يوجد لدى الشركة منظومة قيم ومبادئ مكتوبة لسلوك الفرد والجماعة.	3.98	0.649	8	مرتفعة
5	تؤدي مهامك وفقا لما هو مطلوب.	4.31	0.465	1	مرتفع جدا
6	تلتزم بتطبيق الأنظمة القانونية.	4.18	0.583	5	مرتفع جدا
7	تحرص على عدم الكشف عن أسرار العمل.	4.03	0.790	7	مرتفع
8	تساهم في الحفاظ على سمعة وممتلكات الشركة.	4.25	0.708	2	مرتفع جدا
9	تتجز عملك بدون رقابة إدارية.	4.14	0.659	6	مرتفع
10	تساهم في حل مشاكل الشركة.	3.71	0.964	10	مرتفع
11	تتحمل مسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل.	3.92	0.816	9	مرتفع
12	تقول الحقيقة حتى في المواقف التي تتعارض مع مصالحك الشخصية.	4.22	0.800	3	مرتفع جدا
	الدرجة الكلية لبعده أخلاقيات العمل	3.99	0.412	---	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أن:

- المرتبة الأولى كانت للعبرة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 4.31 وهو بذلك ينتمي إلى المجال أكبر من 4.20 ضمن الفئة الخامسة في سلم لكارث الخماسي، مما يؤكد أن العاملين يؤدون مهامهم وفقا لما هو مطلوب في الشركة، كما أن الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح حيث بلغ 0.465 وهو ما يدل على درجة تشتت منخفضة ومقبولة وتجانس مرتفع متوسط في إجابات أفراد العينة.

- المرتبة الثانية كانت للعبرة الثامنة بمتوسط الحسابي بلغ 4.25 وهو بذلك ينتمي إلى مجال الموافقة

[4,20-3,40]، مما يؤكد أن العاملين يساهمون في الحفاظ على سمعة وممتلكات الشركة الإفريقية للزجاج، كما أن الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح حيث بلغ 0.708 وهو ما يدل على عدم وجود تضارب في آراء المبحوثين.

- المرتبة الثالثة كانت للعبارة الثانية عشر بمتوسط الحسابي بلغ 4.22 وهو بذلك ينتمي إلى المجال أكبر من 4.20 ضمن الفئة الخامسة في سلم لكارث الخماسي، مما يؤكد أن العاملين يقولون الحقيقة حتى في المواقف التي تتعارض مع مصالحهم الشخصية، كما أن الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح حيث بلغ 0.800 ما يعني الاتفاق بين إجابات مفردات عينة الدراسة حول مضمون هذه العبارة.

- المرتبة الرابعة كانت للعبارة الثالثة بمتوسط الحسابي بلغ 4.20 وهو بذلك ينتمي إلى المجال أكبر من 4.20 ضمن الفئة الخامسة في سلم لكارث الخماسي، ما يؤكد مستوى جودة عالية لهذه العبارة فيما يخص استبعاد المسؤولين للعلاقات الشخصية في قرار الترقية في الشركة، كما أن الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح حيث بلغ 0.474 وهو ما يدل على وجود اتساق في إجابات أفراد العينة.

- المرتبة الخامسة كانت للعبارة السادسة بمتوسط الحسابي بلغ 4.18 وهو يندرج ضمن مجال الموافقة [4,20-3,40]، هذا ما يؤكد أن العاملين يحترمون الأنظمة القانونية في الشركة، كما ولم نسجل إختلاف في آراء العمال حسب مؤشر الانحراف المعياري ما يدل على وجود اتساق بين اجابات الأفراد المشمولين بالدراسة، حيث بلغ الانحراف المعياري 0.583.

- المرتبة السادسة كانت للعبارة التاسعة بمتوسط الحسابي بلغ 4.14 وهو بذلك ينتمي إلى المجال [4.20-3.40] ضمن الفئة الرابعة في سلم لكارث الخماسي، مما يؤكد أن العاملين ينجزون عملهم بدون رقابة في الشركة، كما أن الانحراف المعياري بلغ 0.659 وهو ما يدل على تجانس منخفض في إجابات أفراد العينة.

- المرتبة السابعة كانت للعبارة السابعة بمتوسط الحسابي بلغ 4.03، بدرجة جودة مرتفعة، مما يؤكد أن العاملين يحرصون على عدم كشف أسرار العمل في الشركة، مع درجة تشتت منخفضة في إجابات المبحوثين حيث بلغ الانحراف المعياري 0,790.

- المرتبة الثامنة كانت للعبارة الرابعة بمتوسط الحسابي بلغ 3.98 وهو بذلك ينتمي إلى مجال الموافقة [4.20-3.40] ضمن الفئة الرابعة في سلم لكارث الخماسي، أي أن الشركة تتبع منظومات مكتوبة لسلوك الأفراد والجماعة داخلها، وبلغ الانحراف المعياري 0,649، مما يؤكد تجانس في إجابات أفراد العينة بخصوص احترام بعضهم داخل وخارج الشركة.

- المرتبة التاسعة كانت للعبارة الحادية عشر بمتوسط الحسابي بلغ 3.92 وهو بذلك ينتمي إلى مجال الموافقة [4.20-3.40] ضمن الفئة الرابعة في سلم لكارت الخماسي، وبانحراف معياري بلغ 0.816 مما يؤكد تحمل العمال لمسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل.

- المرتبة العاشرة كانت للعبارة العاشرة بمتوسط الحسابي بلغ 3.71 وهو بذلك ينتمي إلى مجال الموافقة [4.20-3.40]، ما يعني مستوى جودة مرتفع لهذه العبارة، مما يؤكد أن العاملين يساهمون في حل مشاكل الشركة، هذا و لم نسجل إختلاف في آراء العمال حسب مؤشر الانحراف المعياري ما يدل على وجود اتساق بين اجابات الأفراد المشمولين بالدراسة، حيث بلغ الانحراف المعياري 0.964.

- أما المرتبة الحادية عشر كانت للعبارة الأولى بمتوسط الحسابي بلغ 3.68 وهو بذلك ينتمي إلى المجال [3.40-2.60]، ما يعني مستوى متوسط لهذه العبارة، مما يؤكد وجود تفاوت في إجابات الأفراد في ما يخص الثقافة التنظيمية الأخلاقية السائدة في الشركة، هذا وسجلنا إختلاف في آراء العمال حسب مؤشر الإنحراف المعياري الذي بلغ 1.133 وهو ما يدل على عدم وجود اتساق بين إجابات الأفراد ضمن إطار الدراسة.

- أما المرتبة الثانية عشر كانت للعبارة الثانية بمتوسط الحسابي بلغ 3.32 وهو بذلك ينتمي إلى المجال [3.40-2.60]، مما يدل على اتباع الشركة لسياسات تعزز السلوك الأخلاقي لدى عمال الشركة بمستوى متوسط، كما أن الانحراف المعياري بلغ 1.002 وهو ما يدل على درجة وتجانس ضعيف في إجابات أفراد عينة الدراسة.

من خلال ما سبق نجد أن أغلبية العبارات في جدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري تتحلى بمستوى قبول عالي، هذا ما يوضح أن الشركة محل الدراسة لديها فهم ووعي بأخلاقيات العمل ضمن ثقافتها السائدة، كما ونلاحظ أيضا أن إجابات أفراد العينة توافق بشدة تأدية المهام والالتزام بالأنظمة القانونية، المساهمة بدرجة كبيرة في المحافظة على سمعة وممتلكات الشركة وهذا دليل على تطبيق وممارسة لأخلاقيات العمل بدرجة عالية فيها.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج فقرات محور المسؤولية الاجتماعية

في هذا العنصر يتم تحليل إجابات مفردات عينة الدراسة حول المحور الثاني والمتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، والجدول التالي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية فقرات هذا المحور.

الجدول رقم (16): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال الشركة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
متوسط		0.799	2.98	البعد الاقتصادي
14	ضعيفة	1.288	2.49	1- تمنح الشركة مكافآت للعاملين الذين يثبتون جدارتهم.
15	ضعيفة	1.145	2.43	2- تشارك الشركة العاملين أرباحها.
3	متوسط	0.879	3.29	3- تعمل الشركة على إرضاء الزبون وكسب ولائه.
5	متوسط	1.019	3.20	4- تحرص الشركة على كسب ميزة تنافسية من خلال تقديم منتجات ذات جودة مرتفع.
1	عالية	0.954	3.51	5- تساهم الشركة في دعم الاقتصاد المحلي.
متوسطة		0.832	2.94	البعد الاجتماعي
4	متوسط	1.023	3.22	6- تعمل الشركة على توفير الخدمات الاجتماعية.
11	ضعيفة	1.244	2.57	7- تنظم الشركة لقاءات دورية مع العاملين لمعرفة احتياجاتهم.
2	عالية	1.082	3.35	8- تهتم الشركة بتقديم تعويضات للعاملين عند وقوع حادث عمل ما.
7	متوسط	1.153	2.83	9- تساهم الشركة في دعم المشاريع التنموية للمجتمع كالمدراس، المستشفيات...إلخ.
8	ضعيفة	1.090	2.75	10- تقدم الشركة تبرعات للجمعيات الخيرية.
متوسطة		0.873	2.69	البعد البيئي
12	ضعيفة	1.017	2.54	11- تقوم الشركة بإعادة استخدام نفاياتها.
13	ضعيفة	1.062	2.54	12- تقوم إدارة الشركة بعقد ندوات لنشر الوعي البيئي.
6	متوسط	1.187	3.11	13- تهتم الشركة بنظافة بيئة العمل الداخلية والخارجية
10	متوسط	1.193	2.63	14- تهتم الشركة باستخدام تقنيات حديثة للحفاظ على البيئة من مسببات التلوث.
9	متوسط	1.035	2.66	15- تساهم الشركة في دعم جمعيات حماية البيئة.
متوسطة		0.735	2.87	الدرجة الكلية للمسؤولية الاجتماعية

أبعاد المسؤولية الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

يمكن من خلال الجدول السابق ترتيب أبعاد المسؤولية الاجتماعية ترتيباً تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية كما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي للبعد الاقتصادي 2.98، وهو بذلك يندرج ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارت الخماسي في المجال [3.40-2.60] ما يعني مستوى جودة متوسط لهذا البعد، هذا ولم نسجل إختلاف في آراء العمال حسب مؤشر الانحراف المعياري ما يدل على وجود اتساق بين اجابات الأفراد المشمولين بالدراسة، حيث بلغ الانحراف المعياري 0.799.

- بلغ المتوسط الحسابي للبعد الاجتماعي 2.94 وهو بذلك يندرج ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارت الخماسي في المجال [3.40-2.60] مما يدل على أن لعبارات هذا البعد مستوى متوسط، واختلاف ضعيف في آراء العمال حسب مؤشر الانحراف المعياري الذي بلغ 0.832، مما يدل على وجود اتساق بين اجابات الأفراد المشمولين بالدراسة.

- أما المتوسط الحسابي للبعد البيئي 2.69 وهو بذلك يندرج ضمن الفئة الثالثة لمقياس ليكارت الخماسي في المجال [3.40-2.60] ما يعني مستوى جودة متوسط لهذا البعد، هذا ولم نسجل إختلاف في آراء العمال حسب مؤشر الانحراف المعياري ما يدل على وجود اتساق بين اجابات الأفراد المشمولين بالدراسة، حيث بلغ الانحراف المعياري 0.873.

كما يمكن ترتيب أبعاد المسؤولية الاجتماعية ترتيباً تنازلياً اعتماداً على متوسطاتها الحسابية كما يلي:

- المرتبة الأولى كانت للعبارة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3.51 وهو ينتمي إلى مجال الموافقة [4.20 - 3.40] في سلم ليكارت الخماسي، يعني مستوى جودة عالية لهذه العبارة، ما يؤكد أن الشركة تساهم في دعم الاقتصاد المحلي، هذا ولم نسجل إختلاف في آراء العمال حسب مؤشر الانحراف المعياري ما يدل على وجود اتساق بين اجابات الأفراد المشمولين بالدراسة، حيث بلغ الانحراف المعياري 0.954.

- المرتبة الثانية كانت للعبارة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3.35 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-2.60] ضمن الفئة الثالثة في سلم ليكارت الخماسي، بمستوى متوسط لهذه العبارة، مما يؤكد أن أفراد العينة يوافقون على اهتمام الشركة بتقديم تعويضات للعاملين عند وقوع حادث عمل ما، وقد سجلنا إختلاف في ما يخص إجابات الأفراد المشمولين بالدراسة بانحراف معياري بلغ 1.082.

- المرتبة الثالثة كانت للعبارة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.29 وهو ينتمي إلى المجال

[3.40-2.60] ضمن الفئة الثالثة في سلم ليكارت الخماسي، هذه العبارة تحصلت على مستوى متوسط بالنسبة لموافقة العمال على أن الشركة تعمل على إرضاء زبائنهم وكسب ولائمهم، كما ولا يوجد اختلاف في إجابات الأفراد المشمولين بالدراسة بانحراف معياري قدر ب 0.879.

- المرتبة الرابعة كانت للعبارة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3.22 وهو ينتمي إلى المجال

[3.40-2.60] ضمن الفئة الثالثة في سلم ليكارت الخماسي، مما دل على مستوى متوسط لهذه العبارة، فالعمال هنا يوافقون على أن الشركة تعمل على توفير الخدمات الاجتماعية لكن بدرجة متوسطة، أما بخصوص الانحراف المعياري فقد بلغ 1.032 وهذا دليل على إختلاف في آراء العمال وعدم وجود اتساق بين اجابات الأفراد المشمولين بالدراسة.

- المرتبة الخامسة كانت للعبارة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.20 وهو ينتمي إلى مجال الحياد [3.40-2.60] ضمن الفئة الثالثة في سلم ليكارت الخماسي، مما يدل على أن أفراد العينة يوافقون على أن الشركة تحرص على كسب ميزة تنافسية بتقديم منتجات مرتفع الجودة لكن بمستوى متوسط، كما ونجد اختلاف في إجابات الأفراد المشمولين بالدراسة أي عدم وجود اتساق بانحراف معياري قدر ب 1.019.

- المرتبة السادسة كانت للعبارة الثالثة عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.11 وهو ينتمي إلى مجال الحياد

[3.40-2.60] ضمن الفئة الثالثة في سلم ليكارت الخماسي، هذه العبارة تحصلت على مستوى جودة متوسطة، أي أن أفراد العينة يوافقون على أن الشركة تهتم بنظافة بيئة العمل الداخلية والخارجية لكن بمستوى متوسط، أما بخصوص الانحراف المعياري فقد بلغ 1.187 وهو دليل على عدم وجود اتساق في إجابات الأفراد المشمولين بالدراسة.

- المرتبة السابعة كانت للعبارة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 2.83 وهو ينتمي إلى المجال

[3.40-2.60] ضمن الفئة الثالثة في سلم ليكارت الخماسي، مما يدل على مستوى متوسط بالنسبة لموافقة العمال على أن الشركة تساهم في دعم المشاريع التنموية للمجتمع، هذا وقدر الانحراف المعياري ب 1.153 وهو بذلك يؤكد اختلاف إجابات أفراد عينة الدراسة وعدم وجود اتساق.

- المرتبة الثامنة كانت للعبارة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ 2.75 وهو ينتمي إلى المجال

[3.40-2.60] ضمن الفئة الثالثة في سلم ليكارت الخماسي، مما دل على أن أفراد العينة يوافقون على أن الشركة تقدم تبرعات للجمعيات الخيرية لكن بمستوى متوسط، أما بخصوص الانحراف المعياري فقد بلغ 1.090 ما دل على عدم وجود اتساق في إجابات الأفراد المشمولين في الدراسة.

- المرتبة التاسعة كانت للعبارة الخامسة عشر بمتوسط حسابي بلغ 2.66 وهو ينتمي إلى المجال

[3.40-2.60] ضمن الفئة الثالثة في سلم ليكارت الخماسي، هذه العبارة جاءت بمستوى جودة متوسطة في ما يخص أن الشركة تساهم في دعم جمعيات حماية البيئة، هذا وكان الانحراف المعياري بمقدار 1.035 وهو بذلك يؤكد على عدم وجود اتساق في إجابات الأفراد المبحوثين.

- المرتبة العاشرة كانت للعبارة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ 2.63 وهو ينتمي إلى المجال [3.40-2.60] ضمن الفئة الثالثة في سلم ليكارت الخماسي، مما يدل على أن أفراد العينة يوافقون على أن الشركة تهتم باستخدام تقنيات حديثة للحفاظ على البيئة من التلوث لكن بمستوى متوسط، أما بخصوص الانحراف المعياري فقد بلغ 1.193 وهو بذلك يدل على وجود اختلاف في إجابات الأفراد المشمولين بالدراسة.

- المرتبة الحادية عشر كانت للعبارة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 2.57 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-1.80] ضمن الفئة الثانية في سلم ليكارت الخماسي، مما يؤشر على أن هذه العبارة تتخطى بمستوى جودة ضعيف في ما يخص تنظيم الشركة للقاءات دورية مع العاملين لمعرفة احتياجاتهم، هذا وبلغ الانحراف المعياري 1.244 الذي أكد عدم وجود اتساق في إجابات أفراد عينة الدراسة.

- أما المرتبة الثانية عشر كانت للعبارة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ 2.54 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-1.80] ضمن الفئة الثانية في سلم ليكارت الخماسي، مما يؤشر على مستوى ضعيف لهذه العبارة بالنسبة لقيام الشركة بإعادة استخدام نفاياتها، أما بخصوص الانحراف المعياري فقد بلغ 1.017 الذي أكد تجانس ضعيف في إجابات المبحوثين.

- أما المرتبة الثالثة عشر كانت للعبارة الثانية عشر بمتوسط حسابي بلغ 2.54 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-1.80] ضمن الفئة الثانية في سلم ليكارت الخماسي، جاءت العبارة بمستوى جودة ضعيفة في ما يخص قيام الشركة بعقد ندوات لنشر الوعي البيئي، وانحراف معياري قدر ب 1.062 دل على عدم وجود اتساق في إجابات أفراد عينة الدراسة.

- أما المرتبة الرابعة عشر كانت للعبارة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.49 وهو ينتمي إلى المجال [2.60-1.80] ضمن الفئة الثانية في سلم ليكارت الخماسي، مما يؤشر على مستوى ضعيف للعبارة بالنسبة لمنح الشركة لمكافآت للعاملين الذين يثبتون جدارتهم في العمل، وقدر الانحراف المعياري ب 1.288 وهو دليل على اختلاف في إجابات المبحوثين.

- أما المرتبة الخامسة عشر كانت للعبارة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 2.43 وهو ينتمي إلى المجال

[1.80-2.60] ضمن الفئة الثانية في سلم ليكارت الخماسي، مما يؤثر على مستوى ضعيف للعبارة في أن الشركة تشارك العاملين أرباحها، أما بخصوص الانحراف المعياري فقد دل على عدم وجود اتساق في إجابات الأفراد المشمولين بالدراسة بمقدار 1.145.

يظهر مما سبق أن المتوسط العام لأبعاد المسؤولية الاجتماعية جاء بدرجة متوسطة قدرت ب 2.87، في ما يخص اهتمام الشركة بالجانب الاقتصادي والاجتماعي والجانب البيئي لمسؤوليتها، سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي، وهذا ما ينعكس على العاملين بصفة خاصة وعلى المجتمع بصفة عامة لأنهم يمثلون أهم مورد تقوم عليه الشركة.

كما نلاحظ أيضا أن أعلى متوسط بلغتته المسؤولية الاجتماعية للشركة حسب إجابات الأفراد المشمولين بالدراسة كان للبعد الاقتصادي لها بمتوسط حسابي قدر 2.98، وهذا راجع إلى طبيعة نشاطها بالدرجة الأولى كونها شركة صناعية تسعى دائما لكسب ميزة تنافسية تمكنها من احتلال مكانة في السوق، كذلك دعمها للاقتصاد المحلي من خلال تقديم منتجات عالية الجودة يكسبها ولاء وثقة زبائنها.

الفرع الثالث: نتائج قياس وتقييم متغيرات الدراسة

سيتم الوقوف على مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لأخلاقيات العمل وكذلك للمسؤولية الاجتماعية للشركة محل الدراسة

جدول رقم (17): نتائج المعالجة الإحصائية (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لمتغيرات

الدراسة المستقلة والتابعة

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإدراك
أخلاقيات العمل	3.99	0.412	مرتفعة
المسؤولية الاجتماعية	2.87	0.735	متوسطة
البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	2.98	0.799	متوسطة
البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية	2.69	0.832	متوسطة
البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية	2.69	0.873	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال نتائج التحليل الموضحة بالجدول رقم (17) نلاحظ أنّ الدرجة الكلية لأخلاقيات العمل مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات مفردات عينة الدراسة 3,99، مع درجة تجانس عالية لإجابات مفردات العينة قدّرت بـ 0,412 كقيمة للانحراف المعياري، وبما أنّ المتوسط الحسابي يندرج ضمن مجال الموافقة [3,40-4,20] فهذا يعني مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة لأخلاقيات العمل مرتفع.

كما ونلاحظ من خلال الجدول أنّ الدرجة الكلية للمسؤولية الإجتماعية للشركة متوسطة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات مفردات عينة الدراسة 2,87، مع درجة تجانس عالية قدّرت بـ 0,735 كقيمة للانحراف المعياري، وبما أنّ المتوسط الحسابي يندرج ضمن مجال الحياد [2,80-3,40] فهذا يعني مستوى إدراك مفردات عينة الدراسة للمسؤولية الإجتماعية متوسطة. ويتضح كذلك من الجدول عدم وجود تفاوت كبير بين أبعاد المسؤولية الإجتماعية، فأكثر الأبعاد أهمية هو البعد الاقتصادي بمتوسط 2,98، وهو يندرج ضمن مجال الحياد ما يعني مستوى إدراك متوسط لهذا البعد حسب تقييم مفردات عينة الدراسة بهذه الشركة. وجاء البعد الإجتماعي والبيئي للمسؤولية الإجتماعية نفس تقييم البعد الاقتصادي وهو متوسط لكن بمتوسط حسابي مختلف حيث بلغ 2,69 لكلا البعدين الاجتماعي والبيئي، مع وجود انخفاض نسبي للانحرافات المعيارية عن أوساطها الحسابية، وبذلك فهو مؤشر على عدم وجود تشتت كبير حول المتوسط الحسابي، ما يدل على وجود اتساق بين اجابات الأفراد المشمولين بالدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة وتأكيد أو نفي وجود تأثير لأخلاقيات العمل على المسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة، لابدّ من معرفة طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين، لأنّ وجود علاقة لا يعني بالضرورة وجود تأثير، لكن عدم وجود علاقة يعني عدم وجود تأثير.

الفرع الأول: دراسة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة

يهتم الانحدار البسيط بالعلاقة بين متغيرين، من خلال تحديد مقدار التغير في أحد المتغيرين المصاحب لتغير محدّد في متغير آخر.

نتناول في هذا العنصر، تحليل العلاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية، ثم العلاقة بين أخلاقيات العمل وكل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

1- تحليل العلاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الإجتماعية

يبين الجدول التالي قيمة الارتباط الخطي R بين المتغير التابع من جهة، والمتغير المستقل من جهة أخرى.

جدول رقم (18): الارتباط الخطي بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
علاقة أخلاقيات العمل بالمسؤولية الاجتماعية	0.373	0.139

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي كما جاءت بالجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط موجبة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في الشركة مجال الدراسة حيث أن:

- قيمة معامل الارتباط R بلغت 0.373 بين متغير أخلاقيات العمل ومتغير المسؤولية الاجتماعية وذلك عند مستوى $\alpha \geq 0.05$ ، وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين.
- وقد بلغ معامل التحديد R² قيمة 0.139 وتفسير هذه القيمة أن أخلاقيات العمل تساهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بنسبة 13.9% والباقي 86.1% من التأثير يعود لعوامل أخرى.

2- تحليل العلاقة بين أخلاقيات العمل وأبعاد المسؤولية الإجتماعية

يبين الجدول التالي قيمة الارتباط الخطي R بين المتغير التابع من جهة، والمتغير المستقل من جهة أخرى.

جدول رقم (19): الارتباط الخطي بين أخلاقيات العمل وأبعاد المسؤولية الاجتماعية

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
علاقة أخلاقيات العمل والبعد الاقتصادي	0.323	0.105
علاقة أخلاقيات العمل والبعد الاجتماعي	0.306	0.094
علاقة أخلاقيات العمل والبعد البيئي	0.373	0.139

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS.

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي كما جاءت بالجدول رقم (19) أنه توجد علاقة ارتباط موجبة بين أخلاقيات العمل وأبعاد المسؤولية الاجتماعية في الشركة مجال الدراسة حيث أن:
- قيمة معامل الارتباط R بلغت 0.323 بين متغير أخلاقيات العمل ومتغير البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وذلك عند مستوى $\alpha \geq 0.05$ وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.105 وتفسير هذه القيمة أن أخلاقيات العمل تساهم في تعزيز البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية بنسبة 10.5% وباقي 89.5% من التأثير يعود لعوامل أخرى.
 - قيمة معامل الارتباط R بلغت 0.306 بين متغير أخلاقيات العمل ومتغير البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وذلك عند مستوى $\alpha \geq 0.05$ وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.094 وتفسير هذه القيمة أن أخلاقيات العمل تساهم في تعزيز البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية بنسبة 9.4% وباقي 90.6% من التأثير يعود لعوامل أخرى.
 - قيمة معامل الارتباط R بلغت 0.373 بين متغير أخلاقيات العمل ومتغير البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية وذلك عند مستوى $\alpha \geq 0.05$ وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ 0.139 وتفسير هذه القيمة أن أخلاقيات العمل تساهم في تعزيز البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية بنسبة 13.9% وباقي 86.1% من التأثير يعود لعوامل أخرى.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

بعد التأكد من وجود علاقة بين متغيرات الدراسة وهي أخلاقيات العمل كمتغير مستقل والمسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية أولاً ثم بعد ذلك نقوم بالإجابة على الفرضية الرئيسية، وذلك بالاعتماد على أسلوب الانحدار الخطي البسيط.

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص هذه الفرضية على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وفقاً لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$. ونوضح أهم مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل أخلاقيات العمل والبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في الجدول الموالي:

الجدول رقم (20): نتائج اختبار تأثير أخلاقيات العمل في تعزيز البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية.

المتغير	معامل التأثير B	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة
الثابت	0.482	0.520	0.05	0.605
أخلاقيات العمل	0.626	2.712	1.671	0.009

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Beta تساوي 0.626 وهي تعبر على معامل انحدار، أي وجود تأثير علاقة إيجابي لأخلاقيات العمل على البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، كما نلاحظ أن قيمة T المحسوبة تساوي 2.712 وهي أكبر من T الجدولية بمستوى دلالة 0.009 وهي أقل من 0.05، وهذا ما يقودنا إلى قبول الفرضية القائلة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص هذه الفرضية على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$. ونوضح أهم مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل أخلاقيات العمل والبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في الجدول الموالي:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار تأثير أخلاقيات العمل على تعزيز البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية.

المتغير	معامل التأثير B	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة
الثابت	0.478	0.491	0.05	0.625
أخلاقيات العمل	0.618	2.551	1.671	0.013

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Beta تساوي 0.618 وهي تعبر على معامل انحدار موجب، أي وجود تأثير إيجابي لأخلاقيات العمل على البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية، كما نلاحظ أن قيمة T المحسوبة تساوي 2.551 وهي أكبر من T الجدولية بمستوى دلالة 0.013، وهي أقل من 0.05، وهذا ما يقودنا

إلى قبول الفرضية القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

ونوضح أهم مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل أخلاقيات العمل والبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في الجدول الموالي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار تأثير أخلاقيات العمل في تعزيز البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية.

المتغير	معامل التأثير B	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة
الثابت	-0.421	-4.28	0.05	0.670
أخلاقيات العمل	0.780	3.189	1.671	0.002

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Beta تساوي 0.780 وهي تعبر على معامل انحدار موجب، أي وجود تأثير موجب لأخلاقيات العمل والبعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية، كما نلاحظ أن قيمة T المحسوبة تساوي 3.189 وهي أكبر من T الجدولية بمستوى الدلالة 0.002 أقل من 0.05، وهذا ما يقودنا إلى قبول الفرضية القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية

تنص هذه الفرضية على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

ونوضح أهم مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في الجدول الموالي:

الجدول رقم (23): نتائج اختبار تأثير أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.

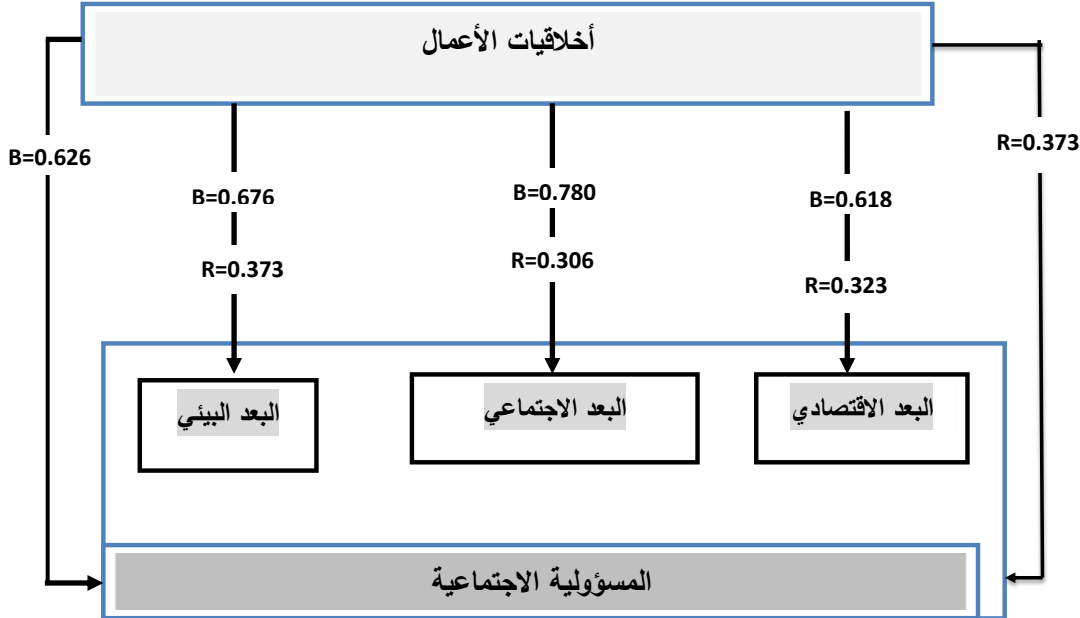
المتغير	معامل التأثير B	T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة
الثابت	0.180	0.215	0.05	0.831
أخلاقيات العمل	0.675	3.242	1.671	0.002

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Beta تساوي 0.675 وهي تعبر على معامل انحدار موجب، أي وجود تأثير موجب لأخلاقيات العمل على المسؤولية الاجتماعية، كما نلاحظ أن قيمة T المحسوبة تساوي 3.242 وهي أكبر من T الجدولية، بمستوى دلالة 0.002 أي أقل من 0.05، وهذا ما يقودنا لتأكيد ما يعني قبول الفرضية التي، تنص على أنها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

يمكن تلخيص مخرجات فرضيات الدراسة في الشكل التالي:

الشكل رقم (12): ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

خلاصة:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية التي أجريت بالشركة الإفريقية للزجاج لولاية جيجل، وحاولنا معرفة تأثير أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بالشركة، معتمدين في ذلك على الاستبيان لجمع البيانات وبرنامج SPSS للتحليل الإحصائي نسخة العشرون. من خلال تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات اعتمادا على أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي، تم التأكد من صحة الفرضيات، واستنتجنا بأن العمال يملكون مستوى أخلاقيات مرتفع، وتبينهم للمسؤولية الاجتماعية كان متوسطا، كما توجد علاقة ارتباط وتأثير بين أخلاقيات العمل وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، وسيتم تفصيل النتائج المتوصل إليها في الخاتمة.

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال هذا البحث هدفنا إلى دراسة أثر أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية ولتحقيق هذا الهدف تم استعراض الإطار النظري للموضوع، قصد الوقوف على خلفيته النظرية وتمحيص الدراسات السابقة بشأنه، وتأكيدا لمقاربة وجود تأثير لأخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية جاءت الدراسة الميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج، أين تم تحليل آراء العمال ، والذي بلغ عددهم 65 مفردة. وباستخدام المؤشرات الإحصائية، اعتمادا على (SPSS)، تم تحليل البيانات المجمعة التي مكنتنا من اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج بشأن الموضوع.

أولا : النتائج

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج تخص الجانب النظري والتطبيقي، وتم تقسيمها كمايلي:

1- النتائج النظرية

- يؤدي سلوك الأخلاقيات في العمل إلى الشفافية والوضوح والمرونة التي تعتبر من أهم الصفات في مجال الأعمال وبالتالي القضاء على كافة أشكال الفساد الإداري؛
- إن توفر الأخلاقيات في الموظفين يجعلهم يخدمون المصلحة العامة على غرار المصلحة الشخصية وبالتالي التحلي بسمعة حسنة لهم وللمؤسسة ككل؛
- تمتع الموظفين بمستوى من الأخلاقيات ووعيهم بها يساعد على التخلص من الصفات السيئة من أنانية وحب السيطرة والتملك والتعالي على من أقل منهم في المستوى الإداري؛
- السير وفق نظام أخلاقيات العمل من شأنه أن يربط العامل بالالتزامات الوظيفية واحترامها حتى ولو لم تكن هناك رقابة قانونية؛
- كما وتنتمي أخلاقيات العمل الضمير في مجال الإدارة والأعمال وتوجه السلوك لأداء الوظائف بدقة وأمانة وعلى أحسن وجه؛
- تحمل المؤسسات لمسئوليتها الاجتماعية يضمن لها دعم أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها والاعتراف بوجودها؛
- ممارسة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات يحسن من صورتها العامة وسمعتها من خلال تقديم منتجات ذات جودة عالية، هذا ما يحقق لها زيادة في مبيعاتها وإنتاجيتها وكسب ولاء زبائنها؛
- يضمن تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل الشفافية والوضوح في اتخاذ القرارات.

2- النتائج التطبيقية

- هناك وعي بأخلاقيات العمل بدرجات مرتفعة في إجابات أفراد عينة الدراسة في الشركة الإفريقية للزجاج بمتوسط حسابي قدر ب 3.99، ويرجع السبب في ذلك حسب آراء أفراد العينة إلى القيم السائدة في الشركة، فيما يخص العلاقات بين العمال والمهام الموكلة إليهم، تطبيق الأنظمة القانونية والالتزام بالتعليمات الادارية، العدالة في العقوبات... إلخ. حيث أن هذه المؤشرات تؤثر في الوعي الأخلاقي للعمال.

- تشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى تقييم مفردات عينة الدراسة للمسؤولية الاجتماعية كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 2.87، أما في ما يخص الأبعاد الفرعية والمتمثلة في البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية وأخيرا البعد البيئي، فقد كان الاهتمام الأكبر للبعد الاقتصادي لها بمتوسط يقدر ب 2.98 وهذا راجع لطبيعة نشاط الشركة بالدرجة الأولى، كونها شركة صناعية تهدف إلى تحسين قدرتها على تقديم منتجات تساهم في تطوير ربحها واستمراريتها والمحافظة على صورتها الذهنية وسمعتها

- أظهرت نتائج التحليل أنه توجد علاقة ارتباط موجبة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.373 هذا ما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين باعتبار أنهما مكملان لبعضهما كما وسبق وذكرنا، فلا يمكن الحديث عن المسؤولية الاجتماعية دون التطرق لأخلاقيات العمل.

- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية، حيث تقدم الشركة ضمن الجانب الاجتماعي من مسؤوليتها تعويضات مقابل حوادث العمل الواقعة للعاملين أثناء تأديتهم لوظيفتهم كضمان لحقوقهم الوظيفية، كما تقوم بتوفير خدمات اجتماعية لعمالها.

- أظهرت نتائج الدراسة وجد أثر ذو دلالة إحصائية لأخلاقيات العمل في تعزيز البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، فالشركة تعتمد ضمن الجانب البيئي من مسؤوليتها على برامج وسياسات تمكنها من المحافظة على البيئة، بالإضافة إلى تشجيعها لجمعيات حماية البيئة، وهذا راجع للأضرار التي تسببها جراء نشاطها الصناعي لمحيط البيئة الذي تعمل فيه.

ثانيا: الاقتراحات

اعتمادا على النتائج التي تم التوصل إليها قمنا ببناء مجموعة من الاقتراحات:

- منح مكافآت للعمال الذين يثبتون جدارتهم كتحفيز لهم لمضاعفة مجهوداتهم الوظيفية على مستوى الشركة؛
 - ضرورة تنظيم الشركة للقاءات دورية مع عمالها وذلك لمحاولة معرفة مختلف احتياجاتهم كدعم منها أو كتحفيز معنوي يكسبها القوة المحركة لديها والمتمثلة في المورد البشري؛
 - زيادة الاهتمام بتحسين جودة منتجات الشركة وذلك من أجل كسب ميزة تنافسية ودعم أكثر للاقتصاد المحلي؛
 - تحسين الدعم المقدم من طرف الشركة في المشاريع التنموية للحفاظ على مكانة مرموقة في المجتمع وصورة ذهنية حسنة؛
 - تقديم الشركة لتبرعات خيرية يضمن لها مكانة اجتماعية وسمعة حسنة في المجتمع الذي تنتمي إليه؛
 - زيادة الاهتمام بالمحافظة على بيئة العمل الداخلية والخارجية للشركة؛
 - القيام بعقد ندوات لنشر الوعي البيئي وذلك للحفاظ على البيئة من مسببات التلوث والأضرار الناجمة على نشاطها الصناعي؛
 - إنشاء ميثاق أخلاقي ومدونات أخلاقية ذو بعد اجتماعي ملزم للأفراد للشركة على مختلف مستوياتهم الوظيفية.
- ثالثاً: آفاق البحث:**

بحكم تشعب الموضوع الذي تناولناه، نرى أنه من الممكن مواصلة دراسة البحث في جوانب أخرى تحتاج إلى تعمق أكثر، ولهذا يمكن اقتراح المواضيع المكتملة لهذه الدراسة من بينها:

- ✓ دور أخلاقيات العمل في تحقيق العدالة التنظيمية؛
- ✓ دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي؛
- ✓ أثر ممارسة أخلاقيات العمل على أداء الموارد البشرية.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- القرآن الكريم:

- سورة النحل، الآية، 97.

- سورة القلم، الآية، 4.

2- الكتب:

- أوماسكاران، ترجمة إسماعيل علي بسيوني، طرق البحث في الإدارة: مدخل لبناء المهارات البحثية، دار المريخ للنشر، الرياض، 2006.

- احمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي: مناهج إدارية وتطبيقية، ط4، دار وائل، الأردن، 2005.

- احمد علي صالح، زكريا الدوري، إدارة الأعمال الدولية منظور سلوكي استراتيجي، ب ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

- بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، ط2، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2011.

- طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.

- طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، الإدارة والأعمال، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

- موريس أنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2006.

- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي، ط 1، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، 2011.

- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام spss، ط1، دار الشروق، الأردن، 2007.

- عبد الرزاق محمد الدليمي، العلاقات العامة رؤية معاصرة ، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

- علي فلاح الزعبي، عبد الوهاب بن بريكة، مبادئ الإدارة الأصول والأساليب العلمية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.

- عمار بوحوش، ومحمد الذنيباب، **مناهج البحث العلمي وطرق أعداد البحوث**، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
- سعيد بن ناصر الغامدي، **أخلاقيات العمل: ضرورة تنمية و مصلحة شرعية**، ب ط، رابطة العالم الإسلامي للنشر، السعودية، 2009.
- رحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، **مناهج وأساليب البحث العلمي**، ط1، دار صفاء، الأردن، 2000.
- رشيد زرواتي، **تدريبات على منهجية البحث العلمي**، ط1، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2002.
- تامر البكري، **التسويق أسس ومفاهيم معاصرة**، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 3- المجالات العلمية:**
- احمد جدعان حماد، **دور أخلاقيات الأعمال في تعزيز المكانة الذهنية للخدمات المصرفية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مصارف**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 29، العراق، 2013.
- وفاء التميمي، **واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في التسويق للمؤسسات المنتجة لمستحضرات التجميل**، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، العدد 3، الأردن، 2010.
- زكرياء صديق، عمر بن جيمة، **المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص ودورها في تحقيق الأمن الاقتصادي بالجزائر**، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 3، العدد 2، الجزائر، 2017.
- محمد فلاق، **المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي س وناطراك الجزائرية**، أرامكو السعودية، مجلة الباحث، العدد 12، الشلف، 2013.
- مراد سليم عطيان، كامل محمد الحواجرة، الحارث محمد أبو حسين، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في إطار وظيفة العمليات وأثرها في أداء الأعمال دراسة ميدانية على الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالية**، مجلة الدراسات، العدد 1، 2016.
- رياض ضياء عزيز الصفو، علاء عبد السلام مصطفى العباسي، **دور أخلاقيات العمل في تعزيز فاعلية المعلومات**، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد: 21، العراق، 2016.

4- الرسائل والأطروحات الجامعية:

- إسلام عصام هللو، دور الجامعات الفلسطينية في خدمة المجتمع في ضوء مسؤوليتها الاجتماعية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية دراسة حالة - جامعة الأقصى-، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2013.
- أمينة بودراع، دور أخلاقيات الأعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، 2013.
- وهيبة مقدم، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة وهران، 2014.
- محمد حسن أبو عودة، أخلاقيات الأعمال وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017.
- محمد فلاق، مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2014.
- نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، 2016.
- نوال ضيافي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بقايد، تلمسان، 2010.
- نسيمة خدير، أخلاقيات الأعمال وتأثيرها على رضا الزبون دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2011.
- فوزية مقراش، أثر الإدارة بالذكاء على التوجه الاستراتيجي للمؤسسة: دراسة حالة شركة الخطوط الجوية، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.

5- الملتقيات والندوات العلمية:

- ليلي مطالي، سيهام شيخاوي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ملتقى دولي حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة - الواقع والرهنات-، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 نوفمبر، 2016.

- محمد القواق، دور تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمقاوالات الصغرى والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، ملتقى دولي حول الواقع والرهانات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 نوفمبر، 2016.
- محمد جصاص، فاطمة الزهراء تليلاني، تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات شركة كوكا كولا كنموذج، الملتقى الدولي 13 حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة - الواقع والرهانات - ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 نوفمبر، 2016.
- نصر الدين بن مسعود، محمد كنوش، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، الملتقى الدولي 3 حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار يومي 14-15 فيفري، 2012.
- عبد الرحمان العايب، بالرقى تيجاني، "حوكمة الشركات والزامية احترام أخلاقيات الأعمال في ظل الأزمة الاقتصادية الراهنة"، ملتقى دولي حول الحوكمة وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات، جامعة عنابة، يومي 18-19 نوفمبر، 2009.
- فوزية مقراش، جوهر أقطي، أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية جيجل، ملتقى وطني حول حوكمة الشركات كآلية من الفساد المالي الإداري، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ليومي 6-7 ماي 2012.
- رسلان خضور، المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال، ندوة حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سوريا، دمشق، 2010.

ثانيا: المراجع باللغات الأجنبية

- André Boyer, *l'impossible éthique des Entreprise*, édition d'organisation, 2002.
- Guy Giroux , *L'état la société civile et l'économie: turbulences et transformations*, Editions L'Harmattan, France, 2001.
- Manu Carricano, Fanny Poujol, *Analyse de Données avec SPSS*, Pearson Education, Paris, 2008.
- Richard. L, Daft, *New Era of Management*, Second Edition, International Student Edition, Thomson south-western, Canada, 2008.
- Claud Atta Boahene, *Managing Business Ethics in the Banking Industry: An Essential component for performance*, Athesis submitted in partial fulfillment of the award of the degree of master of business administration (strategic management), university of science and technology (k.N.U.S.T), 2015.

- Francesco Perrini, and Others, **CSR Strategies Of SMEs And Large Firms: Evidence From Italy**, journal of Business Ethics, vol 74, issue 3, 2007.
- Mary c. gentile, **international business consultant ,managers for the future**, electronic journal of the us department of state February , 2005.
- Behrooz NiazAzari, Nader Soleimani, **A study on the relationship between job ethics with job satisfaction and job stress among the staff of vocational education organization in Tehran**, international Conference on Social Science and Humanity, vol 5, Singapore, 2011.
- Pallavi Sethi, **social reporting bu indian banks and foreign banks – Acomparative analysis**, IOSR journal of business and management, vol 15, issue 3 (nov-dec).

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

- 1- أمين السلمي، مصادر أخلاقيات العمل الإداري، نقلا عن الموقع:
ayemen.rigala.net/t4-topic/ / 19-02-2018/ 11:44.
- 2- اقتصاديات العمل، ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، نقلا عن الموقع:
<http://ar.wikipedia.org/wiki/> /17-05-2018/ 19:17.

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجامعة	اسم الأستاذ المحكم	الرقم
جامعة جيجل	عبد الوهاب برحال	1
جامعة جيجل	عيسى نجيمي	2
جامعة جيجل	نبيل سوفي	3
جامعة جيجل	شفيق شاطر	4
جامعة جيجل	وداد عزيزي	5
جامعة جيجل	كريمة شابونية	6
جامعة جيجل	محمد عبد اللوش	7

الملحق رقم (02): الاستبانة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة جيجل

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تحية طيبة ... أما بعد

في إطار إعداد مذكرة ماستر بعنوان " أثر أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الاجتماعية " دراسة حالة - الشركة الإفريقية للزجاج - نتوجه إلى سيادتكم بهذه الاستبانة راجين منكم التكرم بالإجابة على أسئلتها من خلال وضع علامة (X) في الخانة المناسبة، علما أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة والاستخدام لأغراض البحث العلمي فقط.

الطالبان: - زهيرة بلعابد

- نرجس غراز

السنة الجامعية: 2017/2018

الجزء الأول: بيانات الشخصية والوظيفية

1- الجنس :

ذكر أنثى

2- السن :

أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
 من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي :

- ثانوي أو أقل تكوين مهني جامعي

4- سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
 10 سنوات فأكثر

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: أخلاقيات العمل

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					تنتشر ثقافة تنظيمية أخلاقية قائمة على العدل والمساواة في شركتك.	01
					تتبع الإدارة سياسات تعزز السلوك الأخلاقي للعاملين في شركتك.	02
					يستبعد المسؤولون العلاقات الشخصية مع الموظفين عند اتخاذ قرارات الترقية في الشركة.	03
					يوجد لدى الشركة منظومة قيم ومبادئ مكتوبة لسلوك الفرد والجماعة.	04
					تؤدي مهامك وفقا لما هو مطلوب.	05
					تلتزم بتطبيق الأنظمة القانونية.	06
					تحرص على عدم الكشف عن أسرار العمل.	07
					تساهم في الحفاظ على سمعة وممتلكات الشركة.	08
					تنجز عملك بدون رقابة إدارية.	09
					تساهم في حل مشاكل الشركة.	10
					تتحمل مسؤولية الأخطاء المرتكبة في العمل.	11
					تقول الحقيقة حتى في المواقف التي تتعارض مع مصالحك الشخصية.	12

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبرة	الرقم	الأبعاد
					تمنح الشركة مكافآت للعاملين الذين يثبتون.	01	البعد الاجتماعي
					تشارك الشركة العاملين أرباحها.	02	
					تعمل الشركة على إرضاء الزبون وكسب ولائه	03	
					تحرص الشركة على كسب ميزة تنافسية من خلال تقديم منتجات ذات جودة عالية.	04	
					تساهم الشركة في دعم الاقتصاد المحلي.	05	
					تعمل الشركة على توفير الخدمات الاجتماعية.	06	البعد الاقتصادي
					تنظم الشركة لقاءات دورية مع العاملين لمعرفة احتياجاتهم.	07	
					تهتم الشركة بتقديم تعويضات للعاملين عند وقوع حادث عمل ما.	08	
					تساهم الشركة في دعم المشاريع التنموية للمجتمع كالمدراس، المستشفيات... إلخ.	09	
					تقدم الشركة تبرعات للجمعيات الخيرية.	10	البعد البيئي
					تقوم الشركة بإعادة إستخدام نفاياتها.	11	
					تقوم إدارة الشركة بعقد ندوات لنشر الوعي البيئي.	12	
					تهتم الشركة بنظافة بيئة العمل الداخلية والخارجية.	13	
					تهتم الشركة بإستخدام تقنيات حديثة للحفاظ على البيئة من مسببات التلوث.	14	
					تساهم الشركة في دعم جمعيات حماية البيئة.	15	

الملحق رقم(03): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

1- ثبات محور اخلاقيات العمل:

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	65	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	65	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,766	12

2- ثبات محور المسؤولية الاجتماعية:

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	65	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	65	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,813	15

3- ثبات البعد الاقتصادي:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	65	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	65	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,804	5

4- ثبات البعد الاجتماعي:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	65	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	65	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,799	5

5- ثبات البعد البيئي:

Récapitulatif de traitement des

observations

	N	%
Observations Valide	65	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	65	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,842	5

6- ثبات الاستبانة ككل:

Récapitulatif de traitement des

observations

	N	%
Observations Valide	65	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	65	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,898	27

الملحق رقم(04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أخلاقيات العمل

Statistiques

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	أخلاقيات العمل
Valide	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65
N Manquante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,68	3,32	4,20	3,98	4,31	4,18	4,03	4,25	4,14	3,71	3,92	4,22	3,99
Ecart-type	1,133	1,002	,474	,649	,465	,583	,790	,708	,659	,964	,816	,800	,412

الملحق رقم(05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الاقتصادي:

Statistiques

	S1	S2	S3	S4	S5	البعد الاقتصادي
N Valide	65	65	65	65	65	65
N Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,49	2,43	3,29	3,20	3,51	2,98
Ecart-type	1,288	1,145	,879	1,019	,954	,799
Minimum	1	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5	4

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الاجتماعي:

Statistiques

	S6	S7	S8	S9	S10	البعد الاجتماعي
N Valide	65	65	65	65	65	65
N Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,22	2,57	3,35	2,83	2,75	2,94
Ecart-type	1,023	1,224	1,082	1,153	1,090	,832
Minimum	1	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5	5

3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد البيئي:

		Statistiques					البعد البيئي
		S11	S12	S13	S14	S15	
N	Valide	65	65	65	65	65	65
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,54	2,54	3,11	2,63	2,66	2,69
Ecart-type		1,017	1,062	1,187	1,193	1,035	,873
Minimum		1	1	1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5	5	4

الملحق رقم(06): إختبار الفرضية الفرعية الأولى

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	اخلاقيات_العمل b	.	Entrée

a. Variable dépendante : البعد_الاقتصادي

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,323 ^a	,105	,090	,76176

a. Valeurs prédites : (constantes), اخلاقيات_العمل

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	4,267	1	4,267	7,353	,009 ^b
1 Résidu	36,558	63	,580		
Total	40,825	64			

a. Variable dépendante : البعد_الاقتصادي

b. Valeurs prédites : (constantes), اخلاقيات_العمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,482	,928		,520	,605
1 اخلاقيات_العمل	,626	,231	,323	2,712	,009

a. Variable dépendante : البعد_الاقتصادي

الملحق رقم(07): اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Remarques

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	اخلاقيات_العمل ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : البعد_الاجتماعي

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,306 ^a	,094	,079	,79815

a. Valeurs prédites : (constantes), اخلاقيات_العمل

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	4,147	1	4,147	6,509	,013 ^b
Résidu	40,134	63	,637		
Total	44,281	64			

a. Variable dépendante : البعد_الاجتماعي

b. Valeurs prédites : (constantes), اخلاقيات_العمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,478	,972		,491	,625
اخلاقيات_العمل	,618	,242	,306	2,551	,013

a. Variable dépendante : البعد_الاجتماعي

الملحق رقم (08): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	اخلاقيات_العمل b	.	Entrée

a. Variable dépendante : البعد_البيئي

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,373 ^a	,139	,125	,80664

a. Valeurs prédites : (constantes), اخلاقيات_العمل

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	6,616	1	6,616	10,168	,002 ^b
Résidu	40,992	63	,651		
Total	47,609	64			

a. Variable dépendante : البعد_البيني

b. Valeurs prédites : (constantes), اخلاقيات_العمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	-,421	,982		-,428	,670
اخلاقيات_العمل	,780	,245	,373	3,189	,002

a. Variable dépendante : البعد_البيني

الملحق رقم (09): اختبار الفرضية الرئيسية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	اخلاقيات_العمل ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المسؤولية_الاجتماعية

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,378 ^a	,143	,129	,68614

a. Valeurs prédites : (constantes), اخلاقيات_العمل

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	4,950	1	4,950	10,513	,002 ^b
Résidu	29,659	63	,471		
Total	34,609	64			

a. Variable dépendante : المسؤولية_الاجتماعية

b. Valeurs prédites : (constantes), اخلاقيات_العمل

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,180	,836		,215	,831
اخلاقيات_العمل	,675	,208	,378	3,242	,002

a. Variable dépendante : المسؤولية_الاجتماعية

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر أخلاقيات العمل في تعزيز المسؤولية الإجتماعية، ولتحقيق هذا الهدف تمّ التطبيق ميدانيا بدراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج-جيجل، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لتجميع البيانات من العاملين الذين شكلوا عينة الدراسة والمكونة من 65 مفردة فعلية، وتم معالجة البيانات المجمعة إحصائيا باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS".

توصلت الدراسة إلى أنه يوجد وعي بأخلاقيات العمل في الشركة محل الدراسة، كما أظهرت النتائج

وجود أثر دو معنى لأخلاقيات العمل على أبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقا لإدراك مفردات عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الأخلاق، أخلاقيات العمل، المسؤولية الاجتماعية.

Summary:

The objective of this study was to evaluate the impact of business ethics on the promotion of social responsibility. To achieve this purpose, an applied study was conducted on the case of the African Glass Company - Jijel. Where the questionnaire was used as a tool for collecting data from the workers who formed the study sample consisting of 65 actual individuals, and the assemblies data have discharged and analyzed by using the "SPSS" program.

The study found that there is an awareness of the ethics of work in the company under study. The results also showed that there is a significant effect of the work ethic on the dimensions of social responsibility according to the realization of the vocabulary of the study sample.

Keywords: Ethics, Business Ethics, Social Responsibility.