

أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة الخزف الصحي بالمليية

The Impact of Social Responsibility on Organizational Performance: A Case Study of the El-Melia Sanitary Ceramic Company

بودماغ محمد أمين¹، قرين ربيع²

المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف، مخبر دراسات استراتيجيات التنوع الاقتصادي لتحقيق التنمية المستدامة،

m.boudemagh@centre-univ-mila.dz

²المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف، مخبر دراسات استراتيجيات التنوع الاقتصادي لتحقيق التنمية المستدامة،

r.grine@centre-univ-mila.dz

تاريخ النشر: 2022/06/14

تاريخ القبول: 2022/06/11

تاريخ الاستلام: 2021/05/20

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار طبيعة أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي لمؤسسة الخزف الصحي بالمليية، حيث تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات من أفراد العينة البالغ عددهم 130 عامل بالمؤسسة والتي حددت بطريقة العينة العشوائية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي للمؤسسة راجع لتأثير كل من المسؤولية الاقتصادية والمسؤولية الأخلاقية، كما توصلت الدراسة إلى أنه ليس لباقي الأبعاد (المسؤولية القانونية، المسؤولية الخيرية) أثر على الأداء التنظيمي لمؤسسة الخزف الصحي بالمليية.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية، الأداء التنظيمي، شركة الخزف الصحي.

تصنيف JEL: M14، D2.

Abstract:

The study aims to test the nature of the impact of the commitment to social responsibility on the organizational performance of the Sanitary Ceramics Corporation in El Milia, where the questionnaire was adopted as a tool to collect data from the sample's 130 workers in the institution, which was determined by the random sampling method, The results of the study concluded that the commitment to social responsibility has a positive effect on the organizational performance of the institution, which is due to the effect of both economic and moral responsibility on the organizational performance. The study also concluded that the rest of the dimensions (legal responsibility, philanthropy) have no effect on the organizational performance of the sanitary ceramics corporation in El Milia.

Keys words: Social Responsibility, Economic Responsibility, Legal Responsibility, Ethical Responsibility, Charitable Responsibility, Organizational Performance, Sanitary Ceramics Company.

JEL classification codes: M14, D2.

المؤلف المرسل: بودماغ محمد أمين، الإيميل: m.boudemagh@centre-univ-mila.dz

تمهيد:

تعد المسؤولية الاجتماعية في الوقت الراهن من أهم القضايا التي تسعى منظمات الأعمال لممارستها وتطبيقها عبر مختلف أنشطتها، وهذا لتزايد الوعي بمدى أهميتها في التأثير إيجابا على تحقيق أهدافها واستمرارها في أداء أعمالها، فهي تشمل الجوانب الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية التي يتوقع المجتمع من المنظمات تنفيذها، ومما لا شك فيه أن الابتعاد عن أخلاقيات العمل والالتزام الاجتماعي يعد كافيا لكي تفقد المنظمات صورتها في ذهنية المتعاملين معها، وهذا ما من شأنه أن يفقدها قطاعاتها السوقية وبالتالي تقلص مكاسبها المالية، لذلك فإن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أصبح ضرورة حتمية لبقاء المنظمة واستمرارها في السوق الذي تتقدمه. لقد اتسع المفهوم الحديث للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات فلم يعد مقتصرًا على الحملات الخيرية والتبرعات النقدية للمجتمع والمؤسسات المدنية، بل أضحى فلسفة وثقافة عامة مرتبطة بإستراتيجية المنظمة وتوجهها الاستراتيجي ووظائفها وأعمالها المختلفة، ولأن الشركات الجزائرية هي الأخرى مطالبة بمواكبة التطورات الحاصلة في بيئة الأعمال العالمية، أوجب عليها تحمل العديد من المسؤوليات الاجتماعية وهذا من أجل تعزيز مشروعيتها وجودها وتطوير أداءها التنظيمي وتحسين سمعتها. وانطلاقا من ذلك سنحاول في هذه الورقة البحثية أن نتعرف على الأثر الذي تتركسه المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية من وجهة نظر عمال شركة الخزف الصحي بالميلية، من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالميلية ؟

ويندرج ضمن التساؤل الرئيسي السؤال الفرعي التالي:

ما طبيعة أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالميلية؟

- **فرضيات الدراسة:** بهدف الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة والتساؤلات الفرعية المندرجة تحته تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

- **الفرضية الرئيسية:** للمسؤولية الاجتماعية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالميلية.

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- للمسؤولية الاقتصادية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالميلية؛

- للمسؤولية القانونية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالميلية؛

- للمسؤولية الأخلاقية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالميلية؛

- للمسؤولية الخيرية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالميلية.

- **أهداف الدراسة:**

نسعى من خلال هذه الدراسة للوصول إلى الأهداف التالية:

- تقديم إطار مفاهيمي لكل من المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي؛

- اختبار طبيعة أثر المسؤولية الاجتماعية بأبعادها على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالميلية؛

- تقديم تفسيرات للنتائج التي يتم التوصل إليها وتقديم مجموعة من التوصيات على ضوء هذه النتائج من أجل تحسين

مستوى المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي للشركة.

- الدراسات السابقة:

توجد عدة دراسات سابقة تطرقت لنفس متغيرات هذه الدراسة أهمها ما يلي:

✓ دراسة (Bana Al-ma'ani، 2019) بعنوان: "The Impact of Corporate Social Responsibility

:" on Organizational Performance in Telecommunication Sector in Jordan

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية الداخلية والخارجية على الأداء المالي والأداء غير المالي لشركات الاتصالات بالأردن، وقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الإطار النظري لمتغيرات البحث والتحليلي لتحليل ومعالجة البيانات واستخلاص نتائج الدراسة من خلال عينة عشوائية بلغ حجمها 500 موظف في الشركات المستهدفة، وتوصلت الدراسة إلى أن كلا النوعين من الأداء يتأثران بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية والخارجية للشركات، كما توصلت إلى أن تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين والعملاء وزيادة مستوى ولاء أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

✓ دراسة (Ikechukwu Emmanulke Irabora، 2019) بعنوان: "Corporate Social Responsibility and Organizational Performance in Guinness Nigeria Plc, Benin City:"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي للشركات بنيجيريا، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما قام الباحث بتوزيع 312 استبانة على الموظفين بالشركات المستهدفة بطريقة العينة العرضية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء التنظيمي، كما أظهرت النتائج أيضا أن المسؤولية الاجتماعية لها تأثير كبير على الأداء التنظيمي للشركات النيجيرية، وفي الأخير أوصت الدراسة بضرورة بدل إدارات الشركات جهود مضاعفة للوصول إلى استدامة أنشطة المسؤولية الاجتماعية وتحسينها مثل المشاريع المجتمعية وحماية البيئة من أجل تعزيز العلاقة مع السكان وتحقيق أقصى قدر من الأداء التنظيمي والميزة التنافسية.

✓ دراسة (Nana Danso Boafo، 2016) بعنوان: "The Impact of Corporate Social Responsibility on Organisational Performance: A Case Study of Vodafone Ghana Limited:"

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء التنظيمي للشركات في غانا، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق أسلوب العينة العشوائية التي بلغ حجمها 350 موظفا يعملون بشركة Vodafone Ghana Ltd، وتوصلت الدراسة إلى أن المسؤولية الاجتماعية لها تأثير جوهري وإيجابي على جميع مؤشرات الأداء المستخدمة في الأدبيات (المالية، الأداء التنظيمي الإضافي، التزام الموظف والعلامة التجارية، السمعة). وأوصت الدراسة بضرورة تفهم الإدارة العليا للفوائد المالية الإستراتيجية لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتضمن مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات في خططهم الإستراتيجية.

✓ دراسة (نوري عبد الودود الجناعي، 2018) بعنوان: "أبعاد المسؤولية الاجتماعية الملزمة وغير الملزمة وعلاقتها بالأداء التنظيمي-دراسة ميدانية في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية-:"

هدفت الدراسة إلى قياس أبعاد المسؤولية الاجتماعية الملزمة وغير الملزمة وعلاقتها بالأداء التنظيمي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق أسلوب العينة العشوائية، وتوصلت الدراسة

إلى وجود أثر إيجابي وعلاقة موجبة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي، وكذا وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية للبعد الأخلاقي ومتوسطة للبعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية غير الملزمة بالأداء التنظيمي، ووجود علاقة موجبة وقوية للبعد الاقتصادي والقانوني من المسؤولية الاجتماعية الملزمة بالأداء التنظيمي.

✓ دراسة (بسام فتحي الذبابات، 2017) بعنوان: " تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي للبنوك الإسلامية الأردنية ".

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي في البنوك الإسلامية الأردنية، من خلال التعرف على اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرة) والأداء التنظيمي، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما قام الباحث بتوزيع الاستبانة على 198 مديراً من مديري الإدارة العليا والإدارة الوسطى في البنوك الإسلامية الأردنية بطريقة عشوائية، وتوصلت الدراسة إلى أن المتوسطات الحسابية لتقديرات المديرين في البنوك الإسلامية الأردنية نحو المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي مرتفعة، وأيضاً دلت نتائج الدراسة على أن متغير المسؤولية الاجتماعية استطاع أن يفسر (48.3 %) من التباين في الأداء التنظيمي، كما أشارت إلى أن المسؤولية الأخلاقية احتلت المرتبة الأولى في التأثير على الأداء التنظيمي حيث فسرت ما مقداره (39.7 %) من التباين في الأداء التنظيمي.

1 - الإطار النظري:

1-1-1 أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية:

1-1-1-1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

تعرض مفهوم المسؤولية الاجتماعية منذ ظهوره لمجموعة من التطورات ليصل إلى صورته الحالية، ولا يزال يتطور مع تطور المجتمع وزيادة توقعاته، فلا يوجد مفهوم موحد للمسؤولية الاجتماعية يحظى بالقبول العام.

- إذ عرف (caroll) المسؤولية الاجتماعية بأنها ما يتوقعه الأفراد من المنظمة في المجال الاقتصادي والاجتماعي والأخلاقي والخير، (Golli & yahiaoui, 2009, p. 141)

- كما تعرف المسؤولية الاجتماعية للشركات أيضاً بأنها: "الالتزام المستمر من قبل الشركات بالتصرف بشكل أخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية مع تحسين نوعية الحياة للقوى العاملة وأسراهم وكذلك المجتمع المحلي والمجتمع ككل"، (moir, 2001, p. 06)

- وعرفتها لجنة المجتمعات الأوروبية بأنها الإدماج الطوعي من قبل الشركات للشواغل الاجتماعية والبيئية في النشاطات التجارية للمؤسسة وعلاقتها مع أصحاب المصلحة، (Comisión, 2001, p. 08)

- في حين عرفها الغالي والعامري تعريفاً إجرائياً على أنها واجب والتزام من قبل منظمات الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه بمختلف شرائحه، مع مراعاة التوقعات بعيدة المدى لهذه الشرائح وتجسيدها بطرق يغلب عليها طابع الاهتمام وفق ما هو منصوص عليه في القانون. (جردات و أبو الحمام، 2013، الصفحات 29-30)

1-1-1-2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

مثل كارول (Carrol) أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية في شكل هرم يعرف في الوسط الأكاديمي المختص في الإدارة

بهرم كارول.

عنوان المقال: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة الخزف....

الشكل رقم 1: هرم أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب كارول (Carroll).



Source: Archie B. CARROL, the pyramid of corporate social responsibility: toward moral management of organization stakeholders, business horizons, vol 34, n° 4, 1991, p: 42.

ويمكن تعريف أبعاد المسؤولية الاجتماعية على النحو التالي:

- **المسؤولية الاقتصادية:** حسب (caroll) فإن السبب الرئيسي لوجود الشركات هو إنتاج وتقديم المنتجات والخدمات التي يحتاجها المجتمع بأسعار عادلة تعكس قيمتها الحقيقية، وتحقيق الربح لضمان استدامة النشاط، وكذا الحفاظ على مركزها التنافسي وتلبية احتياجات أصحاب المصلحة المختلفون في الشركة؛ (Golli & Yahiaoui, 2009, p. 142)
- **المسؤولية القانونية:** وهي التزام منظمات الأعمال بتحقيق الأرباح وفق ما يمليه عليها القانون والتعليمات الحكومية، وانسجام أداءها مع القوانين وأن تقدم السلع والخدمات للمستهلكين بصورة قانونية؛ (Carrol, 1991, p. 41)
- **المسؤولية الأخلاقية:** تشمل المسؤولية الأخلاقية تلك الأنشطة والممارسات المتوقعة من قبل المجتمع، على الرغم من عدم تقنينها في القانون، وتجسد المسؤولية الأخلاقية تلك المعايير أو القواعد أو التوقعات التي تعكس اهتماماً بما يعتبره المستهلكون والموظفون والمساهمون والمجتمع عادلاً ويحمي الحقوق المعنوية لأصحاب المصالح؛ (Bouakkaz, 2019, p. 25)
- **المسؤولية الخيرية:** وتعكس رغبة منظمات الأعمال في المشاركة بالأعمال التطوعية التي تهدف لتحسين نوعية حياة الأفراد وخدمة المجتمع. (Carrol A. B., 1991, pp. 42-43)

1-1-3- عوائد المسؤولية الاجتماعية للشركات:

يمكن إجمال أهم العوائد التي تعود على الشركات من خلال تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية فيما يلي: (مركز مراس، 2010، الصفحات 19-20)

- **تخفيض التكاليف التشغيلية:** هناك العديد من المبادرات التي تقوم بها الشركات المسؤولة اجتماعياً والتي تهدف في مجملها إلى تحسين الأداء البيئي وتخفيض التكاليف التشغيلية، مثل التقليل من انبعاث الغازات التي تسبب في تغيير المناخ العالمي من خلال ترشيد التنقلات أو من خلال ترشيد استخدام المواد الكيماوية، بالإضافة إلى أنه يمكن التقليل من تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها؛

- تحسين الأداء المالي: لقد بينت البحوث والدراسات التي أجريت في هذا المجال وجود علاقة إيجابية قوية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداءها المالي الإيجابي، وهذا من خلال الأنشطة التي تقوم بها الشركة مثل تمكين العاملين، المساهمات العامة في المجتمع، خدمة البيئة، جودة المنتجات المقدمة؛
- تعزيز العلامة التجارية: تستفيد الشركات المسؤولة اجتماعيا من تعزيز سمعتها لدى الجمهور، ما يزيد من قدرتها على استقطاب الشركاء التجاريين ورؤوس الأموال وكذا تعزيز قدرتها التنافسية، إذ أن الفرص الاستثمارية الناشئة من قوة العلامة التجارية ستكون أفضل بالنسبة للشركات المسؤولة اجتماعيا؛
- تعزيز المبيعات وولاء العملاء: حيث أظهرت الدراسات إقبال المستهلكين على التعامل مع الشركات التي تلتزم بمعايير المسؤولية الاجتماعية وإعراضهم عن التعامل مع الشركات الغير مسؤولة اجتماعيا، فاهتمام الشركة بعمليات الإنتاج ومدى تأثير هذه العمليات على البيئة والمجتمع يدفع بالعملاء إلى اختيار منتجاتها على حساب الشركات التي لا تراعي الأضرار البيئية والاجتماعية الناتجة عن أنشطتها؛
- زيادة الإنتاجية والجودة: الجهود المبذولة من قبل الشركات في سبيل الاضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية تجاه القوة العاملة، من شأنها أن تؤدي إلى زيادة الإنتاجية والتقليل من معدل وقوع الأخطاء، وتساهم في تعزيز الكفاءة والفاعلية من خلال تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في عملية صنع القرار؛
- استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم: إذ أنه من السهل على الشركات المسؤولة اجتماعيا استقطاب وتعيين الموظفين أصحاب الكفاءة العالية والحفاظ عليهم، ما يؤدي إلى تخفيض التكاليف الخاصة بالتوظيف والتدريب، حيث يتم في الغالب تعيين الموظفين من المجتمع الذي تعمل فيه الشركة لاستبعاد أي تعارض في القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بين الشركة والعاملين؛
- تخفيض الرقابة التنظيمية: الشركات المسؤولة اجتماعيا والتي تفي بمتطلبات الامتثال للأنظمة الحكومية تكتسب مزيد من الثقة من طرف الحكومة، وبالتالي تمنحها حرية أكبر في التصرف، كما تخضع لعدد أقل من عمليات التفتيش والمراسلات الخطية، وقد تمنحها الأفضلية عندما تقدم طلب الحصول على تراخيص العمل أو غيرها من التراخيص الحكومية.

1-2-2- أساسيات حول الأداء التنظيمي:

يعتبر موضوع الأداء التنظيمي من الموضوعات الجوهرية والهامة التي تناولتها الأدبيات والدراسات الإدارية بشكل واسع وباهتمام كبير، وهذا لكونه يعكس نتائج المخرجات التي يتم الحصول عليها من العمليات والمنتجات، ومستوى النجاح ودرجة التفوق الذي حققته أو تسعى المؤسسة إلى تحقيقه، بالإضافة إلى أنه يعطي الفرصة لإجراء التقييم والمقارنة نسبة إلى الأهداف والمعايير والنتائج السابقة، وأيضا مقارنة أداء المؤسسة بأداء المؤسسات المنافسة. (سي حاييف و آخرون، 2019، صفحة 88)

1-2-1- مفهوم الأداء التنظيمي:

تعددت الآراء ووجهات نظر الباحثين حول تحديد مفهوم الأداء التنظيمي؛ وهذا راجع إلى تعدد المؤشرات الخاصة بقياس الأداء نظرا لاختلاف طبيعة عمل المنظمات وأهدافها والجهات التي تقيسه.

- إذ يعرف كل من " تلا فائق و عدراء محسن " الأداء التنظيمي بأنه: " النشاط أو العمل الذي تقوم به المنظمة لاستخدام مواردها المالية والبشرية بكفاءة للوصول إلى غايتها وأهدافها النهائية "؛ (فائق و محسن، 2017، صفحة 137)
- كما يعرف الأداء التنظيمي بأنه مدى تحقيق المنظمة للأهداف المسطرة أو المرجوة من خلال التسيير الجيد للموارد المالية، وكذا الاستخدام الأمثل للقوى العاملة والتركيز على التسويق الجيد لمنتجات المؤسسة؛ (Yesil & Kaya, 2013, p.

عنوان المقال: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة الخبز...

ويتحدد الأداء التنظيمي للشركات من خلال جانبين، أولهما يتمثل في الأداء المالي والذي يتكون من مقاييس الكفاءة المالية مثل العائد على الاستثمار والعائد على حقوق الملكية، ومقاييس الربح مثل العائد على المبيعات، وثانيهما الأداء الغير مالي ويشمل الإجراءات غير المالية مثل رضا الزبائن والنمو السوقي للمبيعات والحصة السوقية والرضا الوظيفي للعاملين، وتلعب أنظمة قياس الأداء دورًا رئيسيًا في تطوير إستراتيجية الشركة وتمكن المنظمة من اتخاذ القرارات الصائبة وتحقيق النجاح والتفوق على المنافسين، من خلال تبني الأساليب الجديدة التي تجمع بين التدابير المالية وغير المالية للأداء التنظيمي. (Ab rahman & Ramli, 2014, p. 06)

1-2-2- أبعاد الأداء التنظيمي:

- وضع " Kaplan & Norton " نموذجاً لمقاييس بطاقة الأداء المتوازن يشتمل على أربعة عناصر رئيسية تتمثل فيما يلي:
البعد المالي (كيف ينبغي أن تبدو المنظمة أمام المساهمين ؟): الأداء المالي يعكس مدى قدرة المؤسسة على تلبية تطلعات ورغبات المساهمين، ويتعلق أساساً بالجوانب المالية لأداء المؤسسة مثل العائد على الاستثمار، صافي الأرباح، العائد على حقوق المساهمين، فالمؤسسة التي تلي الرغبات المالية للمساهمين تعتبر بأن لها أداء مالي جيد، أما المؤسسة التي تتميز بأداء مالي ضعيف فهي تلك التي لا تصبوا نتائجها المالية إلى تطلعات المساهمين؛ (بونار و خليفة، 2020، صفحة 75)
- بعد العملاء أو الزبائن (كيف يرى الزبائن المنظمة ؟): يهتم هذا البعد بمختلف الطرق التي تتبعها المؤسسة من أجل خلق قيمة للزبائن، ويرى Kaplan & Norton أنه يمكن تقسيم الصفات التي من شأنها تنظيم محركات القيمة من وجهة نظر الزبائن إلى: سمات أو خصائص المنتج، علاقة المنظمة مع الزبائن، وانطباق الزبائن حول العلامة التجارية للمنظمة؛ (Kaplan & Norton, 1992, p. 73)
- بعد العمليات الداخلية (ما الذي يجب أن نتميز فيه؟): ويكون هذا التميز من خلال التركيز على العمليات الداخلية التي تعزز كلاً من بعد العملاء بخلق قيمة للعملاء، والبعد المالي بتعظيم ثروة المساهمين، وكذا تحديد الحلقات التي سوف تحسن الأهداف وتساعد في معالجة الانحرافات، وتطوير الأداء والعمليات الداخلية من أجل إرضاء العملاء وكذلك المساهمين، ويحتوي هذا البعد على العمليات التشغيلية، العمليات الإدارية للعملاء، العمليات الإبداعية، العمليات التنظيمية والاجتماعية؛ (قدري، 2015، صفحة 73)
- بعد التعلم والنمو (هل يمكننا الاستمرار في التحسين وخلق القيمة؟): ففي ظل التطورات الراهنة في البيئة واشتداد حدة المنافسة أصبح بقاء المؤسسة واستمراريتها يعتمد على قدرتها على الابتكار والتطوير والتحسين المستمر والتجديد على المدى البعيد، وهذا من خلال استقطاب الطاقات البشرية التي لها استعداد وقدرات دائمة على الابتكار والاحتفاظ بها وتمكينها من التكيف مع التغيير وإدارته ومواجهة المشاكل وابتكار الحلول، ويتم ضمن هذا البعد تحديد القدرات التي يجب أن تنمو في المؤسسة من أجل تحقيق عمليات داخلية عالية المستوى تخلق قيمة للعملاء والمساهمين. (سي حاييف و آخرون، 2019، الصفحات 90-91)

حيث تتداخل وتتفاعل هذه الأبعاد فيما بينها من أجل تقديم صورة متكاملة حول أداء المنظمة في مختلف الجوانب، ويوضح هذا النموذج تصوراً مفاده أن بعد التعلم والنمو من شأنه تحسين العمليات الداخلية لتناسب منتجات المؤسسة وخدماتها أكثر مع احتياجات الزبائن مما يؤثر إيجاباً على مبيعاتها وبالتالي تحسين أدائها المالي. (بونار و خليفة، 2020، الصفحات 75-76)

1-2-3- عناصر الأداء التنظيمي:

- تتمثل عناصر الأداء التنظيمي فيما يلي: (المري و القواسمة، 2020، صفحة 185)
- الإستراتيجية والأهداف: وتهتم بالأطراف أو الجهات التي ستوجه إليها منتجات وخدمات المؤسسة؛
 - الهيكال التنظيمي: ويركز على كفاءة وفاعلية المؤسسة وقدرتها على القيام بالعمليات الخاصة بإنتاج السلع والخدمات؛
 - المقياس: ويتمثل في الأداء الذي يمكن استخدامه بطريقة تفيد وتخدم كلا من الإستراتيجية والأهداف؛
 - الإدارة: وهي الطريقة التي تحدد من خلالها الاتجاهات والمسارات، وكذا كيفية القيام بالعمليات التقييمية والتصحيحية. ويشتمل الأداء في مضمونه مجموعة من المفاهيم تتعلق بالنجاح والفشل والتي يمكن إيضاحها فيما يلي:
- الكفاءة التنظيمية: وتعبر عن قدرة المؤسسة على إدارة وحسن استخدام الموارد المتاحة سواء البشرية منها أو المادية، أو المعلومات اللازمة من أجل تحقيق أهدافها؛
- الفاعلية التنظيمية: وتتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التي تتعلق بدرجة قبول خدماتها لدى الزبائن، وكذا قدرتها على الاستجابة لمختلف التطورات الحاصلة في بيئة نشاطها؛
- النجاح الاستراتيجي: وهو قدرة المؤسسة على البقاء والتكيف والنمو في ظل الأهداف التي تسعى لتحقيقها من خلال الموازنة بين تحقيق متطلبات البقاء سواء على المدى القريب أو البعيد.

2 - الطريقة والأدوات:1-2-1- عرض وتقديم المؤسسة محل الدراسة:

أنشأت شركة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل سنة 1971 غير أنها لم تشرع في إنتاج القطع الخزفية حتى سنة 1975، وتربع الشركة على مساحة تقدر ب 12 هكتار من بينها 9 هكتار مغطاة و 3 هكتار مساحة حرة. تقدر مساحة دائرة الإنتاج ب 25920 م² و 3111 م² للمرافق والمنشآت المختلفة.

تعتبر شركة الخزف الصحي بالميلية مؤسسة عمومية من حيث رأس مالها، أما من حيث وضعيتها فهي حاليا شركة ذات أسهم S.P.A لكن المساهم الوحيد هي الدولة. تختص هذه الشركة في إنتاج وبيع الخزف الصحي وهي جزء من مجمع Céram Divindus التابع لوزارة الصناعة والمناجم الذي أنشأ سنة 2001 ويضم بالإضافة إلى وحدة الميلية أربع وحدات أخرى لإنتاج الخزف الصحي وهي وحدة الغزوات، تنس، الرمشي ووحدة الشلف، تقوم شركة الخزف الصحي بإنتاج قطع الخزف الصحي الموجهة للاستعمال، وهي تحتل المرتبة الأولى من حيث الجودة والنوعية على المستوى الوطني، حيث تمكنت مؤخرا من الحصول على شهادة الجودة العالمية ISO بطاقة إنتاجية تقدر ب 6000 طن سنويا أي ما يعادل 465000 قطعة خزفية.

2-2- منهج الدراسة:

تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي لعرض الإطار النظري لمتغيرات البحث، بالاستناد إلى البيانات الثانوية من مراجع ومصادر و كذا الدراسات السابقة التي تناولت كل من المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي، أما فيما يخص الجزء التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان الذي صمم للغرض ذاته، واستخدم المنهج التحليلي لتحليل ومعالجة البيانات واستخلاص نتائج الدراسة بالاعتماد على الطرق الإحصائية المناسبة.

3-2- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال شركة الخزف الصحي بالميلية بمختلف مستوياتهم الوظيفية، ونظرا لصعوبة الوصول إلى جميع مفردات المجتمع فقد وقع الاختيار على عينة من 130 عامل بصفة عشوائية وزعت عليهم استبانة الدراسة، وقد تم

عنوان المقال: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة الخزف....

استرداد 121 استمارة، وتم استبعاد منها 9 استمارات غير قابلة للتحليل بسبب عدم الإجابة على جميع عبارات الاستبيان، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة هو 112 استبانة فقط.

2-4- أداة الدراسة:

من أجل معرفة طبيعة أثر المسؤولية الاجتماعية بأبعادها على الأداء التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية تم تطوير استبانة تضمنت ثلاثة محاور: المحور الأول خصص للبيانات الشخصية والوظيفية من حيث (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، المجال الوظيفي، الراتب الشهري والخبرة المهنية)، أما المحور الثاني فخصص لعبارات أبعاد المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية)، في حين خصص المحور الثالث لعبارات أبعاد الأداء التنظيمي (البعد المالي، بعد العملاء أو الزبائن، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو).

2-5- ثبات الأداة:

يتم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال اختبار معامل ألفا كرونباخ، وذلك من أجل التأكد بأنها تعطي نفس النتائج أو نتائج متقاربة إذا طبقت أكثر من مرة على نفس العينة في ظروف مشابهة، أين قمنا بحساب معامل ثبات ألفا كرونباخ (Alpha Crombach)، لجميع الفقرات بالإضافة إلى حساب معامل الثبات الكلي للأداة، كما هو موضح في الجدول.

الجدول رقم 01: نتائج اختبار معامل "ألفا كرونباخ Alpha Crombach"

المحور	البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المسؤولية الاجتماعية	المسؤولية الاقتصادية	5	0.749
	المسؤولية القانونية	5	0.924
	المسؤولية الأخلاقية	5	0.885
	المسؤولية الخيرية	4	0.850
الأداء التنظيمي	البعد المالي	4	0.809
	بعد العملاء أو الزبائن	4	0.760
	بعد العمليات الداخلية	4	0.887
	بعد التعلم والنمو	4	0.897
الثبات الكلي			0.890

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (01) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد يتراوح بين (0,749 و 0,924) بدرجة ثبات من جيدة إلى ممتازة، كما أن درجة الثبات الكلي هي الأخرى جيدة إذ بلغت (0,890)، مما يدل على أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات جيدة تبرر استخدامها لأغراض هذه الدراسة.

2-6- وصف عينة الدراسة:

وفيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفية:

الجدول رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

النسبة المئوية %	العدد	البيانات الشخصية	
80.5	91	ذكر	
18.6	21	أنثى	
15	17	أقل من 35	
82.3	93	من 35 إلى 50 سنة	
1.7	02	أكثر من 50 سنة	
23	26	ثانوي	
21.2	24	تكوين متخصص (مهني)	
54.9	62	جامعي	
29.2	33	أعمال إشرافية	
54.9	62	أعمال غير إشرافية	
15	17	أعمال فنية	
13.3	15	أقل من 40.000 دج	
73.5	83	[40.000 دج – 60.000 دج]	
12.4	14	أكثر من 60.000 دج	
23	26	أقل من 5 سنوات	
46.9	53	من 5 إلى 10 سنوات	
29.2	33	أكثر من 10 سنوات	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن عينة الدراسة أغلبها ذكور إذ بلغت 80.5 % في حين بلغت نسبة الإناث 18.6 %، وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة والذي يتطلب جهد عضلي كبير. كما نلاحظ أن أغلب العمال عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 35 و 50 سنة بنسبة 82,3 %، أما فيما يخص العمال الذين تقل أعمارهم عن 35 سنة فقد بلغت نسبتهم 15 %، في حين بلغت نسبة العمال الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة 1,7 % فقط، مما يدل على أن شركة الخزف الصحي تزخر بالطاقات الشبانية، كما نلاحظ من خلال الجدول أن 54,9 % من العمال جامعيين و 23 % منهم لديهم مستوى ثانوي أما فيما يخص العمال الذين خضعوا لتكوين متخصص (مهني) فقد بلغت نسبتهم 21,2 %، فالمؤسسة محل الدراسة تزخر بالقامات العلمية والمعرفية وأغلبية عمالها لديهم مستوى جامعي. أما فيما يخص المجال الوظيفي فنلاحظ أن نسبة العمال الذين لا يقومون بأعمال إشرافية بلغت نسبتهم 54,9 %، و 29,2 % من العمال يقومون بأعمال إشرافية وباقي العمال يقومون بأعمال فنية بنسبة 15 % من عينة الدراسة، وفيما يخص مستوى الدخل فأغلب العمال يتقاضون مرتبات تتراوح بين 40.000 دج و 60.000 دج بنسبة 73,5 %، و 13,3 % منهم يتقاضون مرتبات أقل من 40.000 دج، وباقي العمال تفوق مرتباتهم 60.000 دج، وهذا المستوى من الدخل لا بأس به مقارنة مع باقي المؤسسات، وبالحدوث عن الخبرة المهنية فالملاحظ من خلال الجدول أن ما نسبته 46,9 % من عمال المؤسسة تراوحت خبرتهم بين 5 و 10 سنوات، و 29,2 % زادت خبرتهم عن 10

عنوان المقال: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة الخبز....

سنوات، و23,2% من العمال تقل خبرتهم المهنية عن 5 سنوات وهذا ما يعد نقطة إيجابية تحسب للمؤسسة إذ أن غالبية العمال لديهم خبرة مهنية معتبرة في ميدان العمل.

3- نتائج الدراسة:

3-1- طبيعة توزيع متغيرات الدراسة:

يتم معرفة طبيعة توزيع متغيرات الدراسة عن طريق حساب معاملي الالتواء والتفلطح، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم 03: معاملي الالتواء والتفلطح

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
المسؤولية الاقتصادية	-0.802	0.952
المسؤولية القانونية	2.883	1.175
المسؤولية الأخلاقية	-0.332	1.059
المسؤولية الخيرية	0.943	0.518
البعد المالي	-1.187	-0.072
بعد العملاء أو الزبائن	-0.091	-0.005
بعد العمليات الداخلية	-0.197	-0.083
بعد التعلم والنمو	0.179	-0.264

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (03) أن معاملات الالتواء بالنسبة لجميع المتغيرات تتراوح بين (-0,802) و(2,883) وتقع ضمن المجال المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين (-3 و3)، أما معاملات التفلطح فهي محصورة بين (-0,264) و(1.175) وهي أقل من (20)، وتشير هذه النتائج إلى أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي. (cao & Dowlatshahi, 2005, p. 542)

وانطلاقاً من هذا الاختبار يمكن متابعة الدراسة واستخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

3-2- معامل تضخم التباين والتباين المسموح:

لمعرفة ما إذا كانت المتغيرات المستقلة مرتبطة فيما بينها أم لا، يتم الاعتماد على كل من اختبار معامل تضخم التباين (VIF) وكذا اختبار التباين المسموح (Tolerance) والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم 04: معامل تضخم التباين والتباين المسموح

المتغيرات المستقلة	معامل تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح (Tolerance)
المسؤولية الاقتصادية	1.056	0.947
المسؤولية القانونية	1.038	0.963
المسؤولية الأخلاقية	1.064	0.940
المسؤولية الخيرية	1.075	0.930

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

في حلة ما إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) أصغر من 10 والتباين المسموح (Tolerance) أكبر من 0,1 بالنسبة لجميع متغيرات الدراسة فإن مشكلة ارتباط المتغيرات المستقلة لن تظهر (بوتالب ونجيمي، 2020، ص. 191)، ومن خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيم معاملات تضخم التباين محصورة بين (1,038 و 1,075)، وهي أصغر من 10. أما فيما يخص قيم التباين فكانت محصورة بين (0,930 و 0,963) وهي أكبر من 0,1، ومنه يمكن القول أنه لا يوجد ارتباط بين المتغيرات المستقلة وبالتالي عدم ظهور مشاكل عند التحليل واختبار الفرضيات.

3-3- اختبار ملائمة النموذج والفرضية الرئيسية:

من أجل اختبار ملائمة النموذج وصحة الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 05: نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variances) (المتغير التابع = الأداء التنظيمي)

Durbin-Watson	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة F	قيمة F المحسوبة	متوسطات المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
1.978	0.530	0.281	0.000	7.505	4.061	5	20.305	الانحدار	1
					0.541	96	51.949	الخطأ المتبقي	
						101	72.255	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

اختبار "دربان واتسون" "Durbin-Watson Test" يعتبر من أبرز الاختبارات المستخدمة للتأكد من عدم الارتباط الذاتي في معادلة خط الانحدار، حيث يشترط أن يكون هذا المؤشر أقل من 2، (فيروز و فوزية، 2018، صفحة 341) وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (05) إذ بلغت قيمة مؤشر "Durbin-Watson" 1,978، وهي أقل من 2، مما يدل على عدم وجود مشكل الارتباط الذاتي، ويمكن اختبار ملائمة نموذج الدراسة عن طريق تحليل التباين للانحدار. من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن مستوى الدلالة $F=0.000$ ، وهو أقل من 0,05 مما يدل على أن النموذج ذو دلالة إحصائية، كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.281$ ، وهذا يعني أن 28.1% من التباين في المتغير التابع (الأداء التنظيمي) يفسر بالتغير في المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)، في حين يرجع باقي التأثير لعوامل أخرى، وعليه يمكن القول بأن الفرضية الرئيسية والتي تنص على أن: "للمسؤولية الاجتماعية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية". مقبولة.

3-4- اختبار الفرضيات الفرعية:

سيتم اختبار أثر المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرة) في الأداء التنظيمي، وذلك باستخدام نموذج تحليل الانحدار المتعدد والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

عنوان المقال: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة الخزف....

الجدول رقم 06: نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات المنطية	المعاملات غير المنطية		النموذج MODEL
			الخطأ المعياري	B	
-	-	Beta			-
0.317	1.006	-	0.646	0.650	ثابت Constant
0.017	-0.445	-0.044	0.151	-0.067	المسؤولية الاقتصادية
0.941	0.074	0.007	0.067	0.005	المسؤولية القانونية
0.000	5.722	0.549	0.119	0.683	المسؤولية الأخلاقية
0.510	-0662	-0.133	0.158	-0.105	المسؤولية الخيرية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ ما يلي:

- للمسؤولية الاقتصادية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية لأن مستوى الدلالة Sig= 0.017 وهو أقل من 0.05 ومنه فإن الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أن " للمسؤولية الاقتصادية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية". "مقبولة".؛
- ليس للمسؤولية القانونية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية لأن مستوى الدلالة Sig= 0.941 وهو أكبر من 0.05 ومنه فإن الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أن " للمسؤولية القانونية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية". "مرفوضة".؛
- للمسؤولية الأخلاقية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية لأن مستوى الدلالة Sig= 0.000 وهو أقل من 0.05 ومنه فإن الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أن " للمسؤولية الأخلاقية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية". "مقبولة".؛
- ليس للمسؤولية الخيرية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية لأن مستوى الدلالة Sig= 0.510 وهو أكبر من 0.05 ومنه فإن الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أن " للمسؤولية الخيرية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية". "مرفوضة".

3-5- تفسير نتائج الدراسة:

يمكن تفسير النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة كما يلي:

- للمسؤولية الاقتصادية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الشركة تسعى للوفاء بالالتزامات الاقتصادية تجاه المجتمع الذي تعمل فيه من خلال توفيرها للفرص الوظيفية بطرق متكافئة وعادلة، كما تساهم في حل المشاكل والأزمات والتخفيف من الأضرار التي تحل بالمجتمع المحلي، فهي تساهم بشكل عام في توفير الحياة الكريمة لجميع أصحاب المصالح وهذا ما يؤثر إيجاباً على الأداء التنظيمي للشركة؛
- ليس للمسؤولية القانونية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية، ويرجع هذا أساساً إلى عدم إدراك الشركة لأهمية الالتزام بالمسؤولية القانونية ودورها في تحسين أداءها التنظيمي، فالتزام المؤسسة بالحفاظ على الحقوق القانونية

للعاملين وحرصها على قانونية جميع معاملاتها مع الزبائن وكذا حرصها على تحقيق الربح بطرق وأساليب مشروعة وعدم إخلالها للقوانين المحلية السارية في المجتمع المحلي من شأنه أن يزيد من ولاء الزبائن للمؤسسة وبالتالي زيادة حجم المبيعات وتحقيق أرباح أكبر؛

- للمسؤولية الأخلاقية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن التزام المؤسسة بالمسؤولية الأخلاقية تجاه المجتمع المحلي كحرصها على الالتزام بالمعايير الأخلاقية للمجتمع والترويج الأخلاقي لمنجاتها وتقديم معلومات صحيحة لجميع الزبائن أدى إلى تحسين أدائها التنظيمي؛
- ليس للمسؤولية الخيرة أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية، وتفسر هذه النتيجة أساسا بأنه رغم الجهود التي تبذلها الشركة من تقديم المساعدات للجمعيات الخيرية، المساهمة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس وغيرها، وتوفير فرص عمل لدوي الاحتياجات الخاصة... إلخ لا يعد كافيا، وبالتالي يتوجب على المؤسسة بدل مجهود أكبر في هذا المجال.

الخلاصة:

من خلال إجراء الدراسة الميدانية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية توصلنا لمجموعة من النتائج متمثلة فيما يلي:

- للمسؤولية الاقتصادية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية؛
- ليس للمسؤولية القانونية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية؛
- للمسؤولية الأخلاقية أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية؛
- ليس للمسؤولية الخيرة أثر إيجابي على الأداء التنظيمي لشركة الخزف الصحي بالمليية.
- استنادا إلى النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من التوصيات فيما يلي:
- على الشركة الاهتمام أكثر بالمسؤولية القانونية من خلال احترام التشريعات والقوانين السارية في المجتمع وكذا الحرص على قانونية جميع تعاملاتها مع العاملين والزبائن، والسعي لتحقيق الأرباح بالطرق القانونية المشروعة؛
- الاهتمام بالمسؤولية الخيرة وذلك من خلال الإسهام في المشاريع الأساسية للمجتمع مثل المدارس والمستشفيات والمراكز الصحية... إلخ، وتقديم منح دراسية لدوي الدخل المحدود وكذا تقديم المساعدات النقدية والعينية للأسر الفقيرة، وتشجيع العاملين على العمل التطوعي لخدمة المجتمع من خلال إنشاء صندوق خاص بالتكافل الاجتماعي؛
- على الشركة تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجياتها لأن هذا يساعدها على البقاء في سوق المنافسة وتحقيق أرباح أكبر على المدى المتوسط والطويل؛
- عقد دورات تثقيفية للعاملين في الشركة تتناول موضوع المسؤولية الاجتماعية حتى يتمكنوا من تطوير وتنمية قدراتهم بما ينسجم مع تحقيق الأداء التنظيمي الجيد للشركة؛
- ضرورة إنشاء قسم خاص بالمسؤولية الاجتماعية يعنى بجميع برامج وخطط المسؤولية الاجتماعية وربطه بالأقسام الأخرى، مما يعزز من أداء الشركة وممعتها وصورتها الحضارية في المجتمع المحلي.

Bibliographie

1. Adel Golli, Dorra Yahiaoui, Reaponsabilité sociale des entreprises: analyses du modele de caroll (1991) et application au cas tunisien. Revue management & avenir , 03 (23), 2009, p:141.
2. Lance Moir, Whar do we mean by corporate social responsability? corporate gevernance , 01 (02), 2002, P: 06.
3. presentado por la Comisión, Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, Bruselas: Comisión de las comunidades europeas, 2001, P: 08.
4. ناصر جردات، عزام أبو الحمام، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، المجلد 01، الطبعة الأولى، 2013، ص: 29-30.
5. Archie B. Carrol, The payramid of social responsibility: toward moral management of organization stakholders. business horisons , 34 (04),1991, P: 42.
6. Adel Golli, Dorra Yahiaoui, Reaponsabilité sociale des entreprises: analyses du modele de caroll (1991) et application au cas tunisien. Revue management & avenir , 03 (23), 2009, p:142.
7. Archie B. Carrol, The payramid of social responsibility: toward moral management of organization stakholders. business horisons , 34 (04),1991, P: 41.
8. Hadjer Bouakkaz, The impact of corporate social responsibility on building brand equity case study on oredo telecommunication company. Phd thesis , departement of commercial science, algeria, 2019, P: 25.
9. Archie B. Carrol, The payramid of social responsibility: toward moral management of organization stakholders. business horisons , 34 (04),1991, P: 42-43.
10. مركز مراس للاستشارات الإدارية ، الدليل الارشادي للسياسات والاجراءات لبرامج المسؤولية الاجتماعية، مجلس المسؤولية الاجتماعية بالرياض، السعودية، 2010، ص: 19-20.
11. شيراز حاييف سي حاييف وآخرون، إعادة هندسة العمليات الإدارية كمدخل إداري حديث لتحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة حالة شركة سونلغاز بولاية بسكرة-، مجلة الاقتصاد الدولي والعمولة، جامعة زيان عاشور -الجلفة، المجلد 02، العدد 01، 2019، ص: 90-91.
12. تلا عاصم فائق، عذراء محسن عبد، انعكاس عملية التغيير على تعزيز الأداء التنظيمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، فلسطين، المجلد 24، العدد 103، 2019، ص: 137.
13. Salih Yesil, Ahmet Kaya, The effect of organizational culture of firm financial performance evidence from a developing country, procedia- social and behavioral science , 81,2013 , P: 430.
14. Nor Azlina Ab Rahman, Aliza Ramli, entrepreneurship management, compititive advantageand firm performance in the craft industry: conceptand framework, Procedia- social and behavioral science, 2014 ,P: 06.
15. عمر بونار، إسلام خليفة، أثر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات - دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائري-، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة محمد صديق بن يحيى -جيجل، المجلد 04، العدد 01، 2020، ص: 75.
16. Kaplan, Robert, & Norton, David, The balanced scorecard- measures that drive performance. Harvard business review, 1992, P :73.

17. إبراهيم قدري، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء -دراسة تطبيقية على شركات المساهمة السورية-، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2015، ص: 37.
18. شيراز حاييف سي حاييف، وآخرون، إعادة هندسة العمليات الإدارية كمدخل إداري لتحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة حالة شركة سونلغاز بولاية بسكرة-، مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، جامعة زيان عاشور -الجلفة، المجلد 02، العدد 01، 2019، ص: 90-91.
19. عمر بونار، إسلام خليفة، أثر تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات - دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائري-، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة محمد صديق بن يحيى -جيجل المجلد 04، العدد 01، 2020، ص: 75-76.
20. عبد الله أبو شهاب المري، فريد محمد القواسمة، أثر تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية على الأداء التنظيمي: دراسة حالة وزارة العدل القطرية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، فلسطين، المجلد 28، العدد 03، ص: 185.
21. cao, Q, & Dowlatshahi, S, The Impact Of Alignment Between Virtual Enterprise And Information Technology On Business Performance In On Agile Manufacturing Environment, Journal Of Operations Management ,2005, P: 531-550.
22. مصلح الضمور فيروز، مقراش فوزية، أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية-دراسة حالة شركة صناعة الأدوية صيدال -. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضفاف -مسيلة، المجلد 11، العدد 01، 2018، ص: 332-345.