

المسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتيجي لتحقيق التميز التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية

- دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مؤسسة سونلغاز وحدة غليزان -

Social responsibility as a strategic direction to achieve organizational excellence in the economic institution

-An exploratory study of the views of a sample of workers at the Sonlagaz Foundation-

بديار أمينة

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم- الجزائر

magnifique-01@hotmail.com

Received: 25/03/2019

Accepted: 30/05/2019

Published: 15/06/2019

ملخص:

يهدف البحث إلى تحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على أبعاد التميز التنظيمي المتمثلة (القيادة، المورد البشري، التخطيط الاستراتيجي، الثقافة التنظيمية، رضا العاملين) بالإضافة إلى قياس طبيعة علاقات الارتباط بين كل من بعد المسؤولية الاجتماعية وبعد التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز وحدة غليزان. ومن أجل تحقيق هدف البحث، واختبار صحة فرضياته فقد تم استخدام استبانة لجمع البيانات من موظفين مؤسسة سونلغاز، وقد تم توزيع 50 استبانة على عينة البحث، واسترجاع 40 استبانة أي ما نسبته 80% من الاستبانات الموزعة.

وخلص البحث إلى عدّة استنتاجات منها أنّ هناك علاقة احصائية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية وأبعاد التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز، كما أوضحت نتائج التحليل تفاوت في قوة التأثير لكل بعد من أبعاد التميز التنظيمي مع المسؤولية الاجتماعية، حيث جاء بُعد المورد البشري في المرتبة الأولى من حيث قوّة التأثير ثمّ بُعد التخطيط الاستراتيجي بالمرتبة الثانية. الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، التميز التنظيمي، المورد البشري، الثقافة التنظيمية، مؤسسة سونلغاز.

تصنيف JEL: L44، F33.

Abstract:

The research aims to determine the impact of social responsibility on organizational excellence dimensions (leadership, human resources, strategic planning, organizational culture, employee satisfaction). In order to achieve the objective of the research, and to test the validity of its hypotheses, a questionnaire was developed to collect data from the Sunlagaz Foundation. 50 questionnaires were distributed to the sample and 40 questionnaires were retrieved, , 80% of the distributed questionnaires.

The results of the analysis revealed that there is a positive statistical relationship between social responsibility and the organizational excellence dimensions in the Sonlegaz Institution. The results of the analysis showed a difference in the force of influence for each dimension of organizational excellence with social responsibility. The human resource came first in terms of strength Influence and then strategic planning in second place.

Keywords: Social Responsibility; Organizational Excellence; Human resource; Organizational Culture; Sunlagaz Foundation.

Jel Classification Codes: F33; L44.

*المؤلف المرسل: بديار أمينة، الإيميل: magnifique-01@hotmail.com

تعد المسؤولية واحدة من أهم الأدوات التي تستخدمها المؤسسات للتعبير عن رؤيتها وأسلوب تنفيذ رسالتها إذ تعد المسؤولية الاجتماعية اطار استراتيجي تعتمد المنظمات بهدف تنمية وتطوير المنظمة، فضلا عن تحقيق أكبر قدر من الكفاءة والنجاح، وبمأن التميز فلسفة متكاملة لتطوير منظمات الأعمال بواسطة ابتكاراتها وإبداعاتها في مختلف جوانب أدائها وأنشطتها واستراتيجيتها، إذ أن التميز يأتي من خلال مبادرات منظمية داخلية، إضافة إلى الاهتمام بالنهج الأخلاقي المهني المتبع في جميع المعاملات التي تقع داخل المنظمة، لذا يعتبر التميز في منظمات الأعمال مهم فمن خلاله تستطيع المؤسسة الاقتصادية أن تحدد الزبائن الذين يتعاملون معها وهي التي تجعل من المستثمرين يرغبون بمشاركتها والتعامل معها. وبناءا عليه تطرح الاشكالية التالية:

هل يمكن أن تكون المسؤولية الاجتماعية توجه استراتيجي فعال يمكن اعتماده لتحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغازوحدة غليزان؟

• فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية والقيادة.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية والمورد البشري.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية والتخطيط الاستراتيجي.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية وثقافة المنظمة.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية ورضا العاملين.

• أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في تناول موضوع مهم ومعاصر لمنظمات الأعمال وهو موضوع التميز التنظيمي والمسؤولية الاجتماعية من خلال التعرف على مصادر التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغازوحدة غليزان.

• نموذج الدراسة

المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية.

المتغير التابع: التميز التنظيمي والذي يضم المتغيرات الفرعية التالية:

- القيادة،

- المورد البشري،

- التخطيط الاستراتيجي،

- الثقافة التنظيمية،

- رضا العاملين.

التعريف بمتغيرات الدراسة:

- القيادة: القائد الفعّال من شأنه تعظيم فرصة ربط الأفراد العاملين مع استراتيجيات الأعمال بفعالية وكفاءة لتحقيق نتائج قابلة للقياس.
- المورد البشري: يقوم على تعظيم مساهمة العاملين من خلال تطويرهم والعمل على اشراكهم ودعم مساهماتهم بطريقة ايجابية.
- التخطيط الاستراتيجي: كافة الخطوات التي تتخذها المنظمة لتحقيق رؤيتها ورسالتها، وهو يعبر عن خطة موحدة تربط مزايا المنظمة بقدرتها الاستراتيجية وتعيّنها على مواجهة التحديات البيئية.
- الثقافة التنظيمية: الحصيلة الاجمالية للمعرفة والمعتقدات والمعايير الأخلاقية والانجازات الايجابية التي تنشر في بيئة المنظمة.

- رضا العاملين: الحالة الانفعالية السارة التي يصل إليها الفرد العامل عند حصوله على درجة اشباع معين.

منهج الدراسة

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي والمنهج القياسي التحليلي من خلال تحليل استمارة الاستبانة. وعليه سوف يتم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور: المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال. المحور الثاني: التميز التنظيمي: مقارنة مفاهيمية نظرية. المحور الثالث: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية.

2. المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.

1.2. مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

1.1.2- تعريف المسؤولية الاجتماعية.

عرّف دريكر (Drucker) عام 1977، المسؤولية الاجتماعية على أنها إلزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.¹ أما (Holmes) فقد عرفها عام 1985، على أنها: "التزام على منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها. أما (Robbins, 1999) فيرى أن المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية تركز على الأهداف على نحو التزامات بعيدة الأمد آخذة في الاعتبار مبادرات منظمة الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع.²

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، فقد عرّفت المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على أنها "التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف."³ ومن جهته الاتحاد الأوروبي يرى أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تقوم المنظمات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالهم. وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي. ويركز الاتحاد الأوروبي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلزم بها المنظمات للقيام بمسئوليتها نحو المجتمع.⁴

2.1.2- أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية:

قام العديد من الباحثين والكتاب المختصين في مجال المسؤولية الاجتماعية على تحديد الأبعاد الخاصة بها تحت تسميات متباينة ومن بين المحاولات الباحث (Archie carroll) الذي أشار إلى أربعة أبعاد والتي لاقت القبول من طرف باحثي الإدارة ألا وهو: البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، وأخيرا البعد الخيري كما هي مبينة في الشكل (01):

3.1.2- معايير نجاح المنظمات في القيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية:

نجاح المنظمات في القيام بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساساً على التزامها بثلاثة معايير هي⁵:

- الاحترام والمسؤولية، بمعنى احترام المنظمة للبيئة الداخلية (العاملين)، والبيئة الخارجية (أفراد المجتمع).

- دعم المجتمع ومساندته.

- حماية البيئة، سواء من حيث الالتزام بتوافق المنتج الذي تقدمه المنظمة للمجتمع مع البيئة، أو من حيث المبادرة بتقديم ما يخدم البيئة ويحسن من الظروف البيئية في المجتمع ومعالجة المشاكل البيئية المختلفة.

والمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال لا تعني تقديم المساعدات والإعانات للجمعيات الخيرية في الأعياد والمناسبات فحسب، بل يتجاوز معناها الحقيقي ذلك بأشواط كبيرة، لتصبح سلوك حميداً يجب على المنظمات أن تتحلى به باستمرار باعتبارها مواطناً صالحاً في المجتمع. ومن هنا يظهر أهمية أن تكون المسؤولية الاجتماعية مترسخة في ثقافة المنظمة وقيم العاملين بها.

2.2- المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية

أصبح للمورد البشري مكانة مهمة وخاصة لدى منظمات الاعمال لما يحققه من تميز للشركات اذ اصبح ها العنصر يشكل ميزة تنافسية اصلية للمنظمات لا يمكن تقليدها باي طريقة كانت ما دفع بالمؤسسات لان تصب جل تركيزها على المورد البشري من خلال تحملها لمسؤوليتها الاجتماعية اتجاهاه باعتباره ايضا من اهم اصحاب المصالح في المنظمة بالاعتماد على مجموعة من الاساليب يمكن تلخيصها في:

1.2.2- الاستقطاب أو التوظيف: تعتبر من بين ابرز الاساليب التي يمكن لمنظمة الاعمال ان تعتمد عليها لممارسة مسؤوليتها الاجتماعية وذلك من خلال⁶:

- اتباع عملية بحث سليمة وتأمين حقوق المترشحين لشغل المنصب الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل علني، النزاهة في الاختيار في إجراء المسابقات (البعد عن الرشاوى و الوساطة واستغلال النفوذ) قبول الشكاوي والطعن التحقيق فيها.
- مسابقات التوظيف يجب أن تتم على أسس علمية و موضوعية، وليس بشكل عشوائي، ويجب أن توافق طبيعة العمل الذي يمتحن فيه المترشح.

- عدم إهمال كل طلبات التوظيف التي تصل إلى المنظمة سواء تم ذلك بالتسليم المباشر أو عن طريق البريد العادي أو البريد الالكتروني.

- عدم سحب الموظفين بشكل عمدي من المنافسين الآخرين بطرق غير قانونية وغير أخلاقية.

- استناد عملية الاستقطاب إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية.

- الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترقية لعمال المنظمة.

- عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر.

2.2.2- التدريب أو التكوين:

يمكن أن تعتمد منظمات الاعمال على التدريب والتكوين كأساليب لممارسة مسؤوليتها الاجتماعية لما تتركه من اثار

ايجابية على العمال والمنظمة على حد سواء وما يجب التركيز عليه يتمثل في⁷:

- تطوير المهارات والقيادات المستقبلية.

- خلق فرص عمل ملتزمة وبمهارات عالية،

- اعطاء فرص التكوين والتدريب لجميع العمال دون اقصاء اي فئة، و عدم استغلالها كحجة لتبذير الموارد،

- أن يتم تنظيم عملية التكوين ضمن نظام هادف لمسايرة التطور العلمي والتكنولوجي لتحسين معارف ومعلومات العمال.

3.2.2- ظروف العمل:

يمكن لمنظمة الاعمال أن تجسد التزامها الاجتماعي من خلال العمل على تحسين ظروف العمل مما يسمح للعمال

بالعمل بأكثر أريحية وذلك من خلال:

- ضرورة توفير جميع وسائل الامن والسلامة في موقع العمل،

- تنظيم م وقع العمل وتسهيل حركة العمال والآلات،

- توفير معدات العمل كالنظارات والقفازات والأحذية الواقية والقبعات،

- توفير جو ومناخ عمل سليم يشجع على الابداع.

4.2.2- الأجور ومكافآت العاملين:

تعتبر الأجور من أبرز الوسائل التي تعبّر عن مدى تجسيد المنظمة لبرامجها الاجتماعية والأخلاقية كما تسمح لها

بتحفيز الأفراد على العمل أكثر كما تزيد من ولائهم وانتمائهم للمنظمة وهذا ما ينعكس بالإيجاب وهذا ما ينعكس على تحقيق

المنظمة للنتائج المرجوة ومن ابرز الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من جانب الأجور نذكر⁸:

- أن يتسم نظام الاجور المعتمد في المنظمة على المساواة والعدل وأن يتم اعداده وفقا لأسس سليمة حتى يستطيع تحفيز العمال،

- عدم التمييز بالأجور بين الرجل والمرأة،

- اعتماد طرق و اساليب سليمة في دفع الاجور.

5.2.2- التقييم:

يمكن لمنظمة الاعمال ان تمارس مسؤوليتها الاجتماعية في اطار عمليات التقييم تسمح لها بارضا جميع الاطراف بالاعتماد على :

- الموضوعية والنزاهة في تقييم أداء العاملين، واستعمال معايير تقييم دقيقة،

- يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري والقانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على

مكافأة بغرض تشجيعه، وفي حال الأداء السلبي يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهمال،

- عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحص العامل على قدر كاف من التقدير و الاحترام نظير ما يقدمه من

عمل متقن في المنظمة،

- لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال، وسيصبح الأمر أكثر

استفزازا لهم.

- يجب ان تمنح عملية التقييم لأفراد ذوي خبرة و دراية بالعملية وأن يتميزوا بقدرة التعامل مع الآخرين.

3. التميز التنظيمي: مقارنة مفاهيمية نظرية.

يُصنف التميز التنظيمي ضمن المفاهيم الادارية الحديثة بدأ الاهتمام به في الآونة الأخيرة، وقد ساد مفهوم التميز الكثير من الالتباس كغيره من المفاهيم الأخرى وهذا ما أكد عليه (Boussalems,2015) إذ أوضح أن هناك حالة لبس حول ما إن كان مفهوم التميز هو إدارة الجودة الشاملة أو أنه يشبه إدارة الجودة لكن مع نهج أكثر وضوحا لعلاج المنظمات، إضافة إلى أن التميز اعتمد نماذج وجوائز نوعية للتميز باعتباره آلية رئيسية لتحسين أداء المؤسسات. فقد اعتبر التميز مفهوم يعكس العبقرية، الموهبة، التفوق، الابتكار والابداع.⁹

1.3- مفهوم التميز التنظيمي

1.1.3- تعريف التميز التنظيمي

حسب (Miller,2014) هو السعي المتواصل لتحسين الأداء والربحية في جميع مجالات المنظمة ويشمل إدارة المواهب، وتحفيز الابداع وموائمة الاستراتيجية والتكتيكات، وتحسين مشاركة الزبائن وتحديد السرعة القصوى لتطوير العمل، والبحث عن مواطن وفرص جديدة في الأداء وخاصة في مجالات التي تغفل عنها المنظمة في أغلب الأحيان.

أما (بليبير، 2016) يرى أن التميز التنظيمي يقوم على تحقيق مستويات أداء عالي والتفوق على المنافسين، وذلك من خلال القرب من العميل، خلق بيئة تنظيمية تدعم الإبداع والاستقلالية في العمل والاهتمام بعلمي المعرفة والتعلم.¹⁰

في حين (بالحمر، 2016) يعرفه على أنه تفاعل عدة عناصر الإدارة والقيادة الجيدة، الاستراتيجيات، والأهداف الواضحة، المورد البشري، الموارد المالية والتقنية وإمكانيات المنظمة والعمليات التشغيلية، كل ذلك في ضوء الاهتمام بإيجاد التوازن بين احتياجات المنظمة والعاملين والعملاء والمجتمع ككل.¹¹

ويعرفه (ليليا، 2017) على أنه أسلوب أو ممارسة إدارية حديثة أو ثقافة تنظيمية تسعى تنظيمات العمل لاعتمادها وتحقيقها فتصبح الحصيلة الإجمالية العامة للمعرفة والمعتقدات والمعايير والأخلاقيات والاتجاهات الايجابية التي تنشر في بيئة المنظمة ويتحلى بها جميع العاملين على مختلف مستوياتهم الادارية والوظيفية فتطبع طرق تفكيرهم ونماذج سلوكياتهم وأساليب انجازهم لمهامهم.¹²

من خلال ما تقدم من طرح لمفاهيم التميز التنظيمي يمكن تعريفه على أنه جهود إدارية تنظيمية مخططة لتفوق المنظمة من خلال التطوير والتحسين المستمر في مختلف الجوانب التنظيمية والقدرة على تنفيذ أنشطتها وتطوير إمكانياتها وتنسيق الجهود والأعمال مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والمجتمع بأكمله من خلال توفير قيادة كفء وعاملين أكفاء مبتكرين وثقافة تنظيمية متميزة مع استثمار فرص النمو للمنظمة بما يحقق النجاح الشامل المستدام طويل المدى.

كذلك من خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن استخلاص خصائص التميز التنظيمي:

- التميز التنظيمي يرتبط مباشرة باستراتيجية المنظمة وأهدافها إذ يؤدي إلى تكوين قيم ورؤية مستقبلية للمنظمة وبما يحقق التماسك بين رسالة المنظمة والرؤية ويوفر باستراتيجية لاستثمار الفرص وتجنب المخاطر.
 - يتفاعل التميز مع العناصر الداخلية المتمثلة بالموارد البشرية والأنشطة والاستراتيجيات والموارد وغيرها من العناصر التي تمثل بيئة داخلية للمنظمة والعناصر الخارجية من زبائن وموارد وقيم وقوانين وتشريعات تخص البيئة الخارجية للمنظمة كما يركز التميز على التحسين المستمر والاستثمار للإمكانيات غير المستغلة.
 - يُركز التميز على العملاء ويحقق حالة من التوازن بين احتياجات المنظمة والعاملين والمجتمع بصورة شاملة وكلية.
 - التميز يتحقق من خلال المورد البشري أصحاب المعرفة والخبرة وأصحاب المهارة عن طريق استثمار أفكارهم وقدراتهم المعرفية.
 - يركز على الأداء الذي يفوق المتوقع والمخطط، كما أن المنافع تظهر في الأمد الطويل والتركيز هنا على التطوير الإداري.
- 2.1.3- أهمية التميز التنظيمي ومبادئه.

- التميز التنظيمي يعتبر بمثابة مدخل فكري وثقافي لتأمين جودة أداء المنظمة عبر كافة مراحل حياتها ولتقديم خدمة أو سلعة تتصف بالتميز والجودة، ما يعني بروز أهمية لذلك الفقر القائم على التميز ويظهر ذلك من خلال الآتي¹³:
- المنظمات بحاجة إلى وسائل وأساليب للتعرف على العقبات التي تواجهها حال ظهورها.
 - المنظمات بحاجة إلى وسيلة لجمع المعلومات عن بيئتها الداخلية والخارجية لكي تتمكن من تحليلها ومن ثم استخدامها بشكل يخدم الهدف المرجو من هذه المعلومات.
 - المنظمة بحاجة إلى تطوير أعضائها بصفة مستمرة سواء المدراء أو العاملين، حتى يتمكنوا من المساعدة في جعل المنظمة أكثر تميزا في الأداء قياسا مع المنظمة المنافسة، وذلك من خلال إخضاعهم لبرامج تدريبية وثقافية لكافة المستويات داخل المنظمة.
 - توجيه الجهود للعمل على تحقيق الكفاءة والفعالية وتحقيق أهداف المنظمة المميزة، وتطوير آليات عمل وفي كل الاتجاهات وعلى جميع المستويات، مما ينعكس بالإيجاب على النمو الاقتصادي، وذلك لتحقيق استمرارية المنظمات ونجاحها على فترات طويلة.
 - تسهيل عمليات الاتصال الفعال بين العاملين في المنظمة لكافة المستويات الإدارية والوظيفية وفي كل الاتجاهات.
 - القدرة على إدارة العمليات، واستخدام الموارد بشكل يتناسب مع احتياجات المستفيدين من أجل الوصول إلى نتائج ايجابية، وجذب العملاء، وذلك من خلال التميز بمستوى أداء المنظمة والتميز بإدارة العمليات.
 - تحقيق ولاء العاملين ورضاهم الوظيفي، مما يدفعهم إلى بذل كافة طاقاتهم وجهودهم من أجل تحقيق الأداء الأفضل وتحقيق أهداف المنظمة.
 - توفير القيادة الكفاء، والعاملين الأكفاء، والثقافة التنظيمية المتميزة ينعكس على البيئة التنظيمية ويحقق مستويات عالية من الأداء وصولا إلى حالة من التميز الأدائي.
 - وبالتالي يمكن القول أن التميز يعني الأداء الممتاز الناجم عن الأنشطة الرئيسية للمؤسسة وتكمن أهميته في تحقيق الإبداع والتطور الإداري ورفع مستوى الأداء وذلك من خلال تطوير مهارات وقدرات العاملين وتحفيزهم بحيث يشعر الفرد أن المنظمة مكانا له، كما أن التميز التنظيمي يساهم في خلق محيط ملائم لتطوير الخدمات والمنتجات في المنظمة وتحسينها وبالتالي زيادة حصتها السوقية، إضافة إلى أن التميز يساعد على تشخيص نقاط القوة واستغلالها وتراكم الخبرات والمعارف وتعزيز القدرات الفكرية والعلمية الناتجة عن عمليات الإبداع والابتكار.

3.1.3- مقومات التميز التنظيمي

- التميز ممارسة إدارية وثقافة تنظيمية تأتي من القدرة على التوفيق وتنسيق عناصر المنظمة وتشغيلها لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية وتحسين مستوى المخرجات لتحقيق رغبات وتوقعات أصحاب المصلحة والمنظمة وقد حدّد (Farid and Faisal,2016) ثمانية مبادئ من شأنها بلوغ التميز إذ ما تم الأخذ بها وهي¹⁴:
- 1- الانحياز للعمل.

2- البقاء بجانب الزبائن.

3- القيادة والاستقلالية.

4- الانتاجية من خلال الأفراد.

5- التركيز على العمليات الأساسية ذات القيمة.

6- الاكتفاء بالأعمال التي تتقنها المنظمة.

7- الاكتفاء بالهيكل التنظيمي البسيط ذوي المستويات الادارية المحدودة والأعداد القليلة من القيادات الادارة العليا مع مراعاة الجانب المرن في الهيكل.

8- استخدام أسلوب اللين والشدة في الإدارة في آن واحد وحيثما اقتضت الحاجة بمعنى استخدام أسلوب مسك العصا من الوسط مع ضرورة الالتزام بالقيم الرئيسية للمنظمة وثقافتها.

2.3- التميز التنظيمي واستراتيجيات تحقيقه في المؤسسات الاقتصادية

1.2.3- ادارة الوقت ودوره في بناء ثقافة التميز التنظيمي

الوقت بخلاف جميع الموارد الأخرى يتميز بأنه يتحرك بموجب نظام معين من الصعب التحكم فيه أو استرجاعه، فسرعته ثابتة ومحددة توقف أو زيادة أو نقصان، ومساره دائما على شكل خط مستقيم إلى الأمام¹⁵، وهو موزع ومعطى بشكل متساوي بين جميع الأفراد، المؤسسات، التنظيمات، ولأنه واحد ومطلق بالنسبة للجميع، فالإشكال يصبح يتعلق بكيفية ادارة الوقت وتسييره، لذلك يعتبره "بيتر داركر" من أنذر الموارد، وهو سريع الانقضاء لا يمكن أن يجمع أو يخزن أو أن يتم ادخاره، وبالتالي فعلمية ادارة هذا المورد الثمين هي العنصر الحاسم في نجاح أي نشاط أو تنظيم.

عرّف مارش March ادارة الوقت بأنها عملية تتضمن القيام بالتخطيط والتنظيم والرقابة على الوقت، استثماره وتجنب الهدر فيه¹⁶.

ويعتبر ابراهيم الفقي إدارة الوقت هي إدارة للذات التي تجعلها في وضع التميز والنجاح، أو الفشل والتراجع، فهي ادارة تحقق امكانية ترويض الوقت، مما يهيأ انجاز عديد الأعمال بأقل جهد ممكن وأقصر وقت حتى يتبقى فائض من هذا الوقت للراحة، الترفيه، التفكير والتخطيط للمستقبل.

وهناك من يعرف ادارة الوقت بأنها تعبير عن إحدى العمليات التي تستطيع بها أن تنجز المهام والأهداف التي تمكنك من أن تكون فعالا في عملك.

من دون شك أن عملية ادارة الوقت والتحكم في توزيعه تخضع لتأثير مجموعة عوامل تتعلق بطبيعة المهام، بيئة العمل، الوسائل المادية المتوفرة وكل ما يعبر عن النواحي البنائية في التنظيم، إضافة إلى صور العمليات التنظيمية المرتبطة مثلا بأساليب القيادة، محاور العملية الاتصالية، أنماط الاشراف، والتي تترجم جميعها وعبر آلية اشتغالها مدى توفر أو وجود عنصر الوعي لدى كافة المستويات التنظيمية بأهمية ادارة الوقت، والتي ينبغي أن تخضع لمبدأ التخطيط، ترتيب الأولويات ومعرفة الأمور الأكثر استعجال، ثم متابعة الجدول الزمني لمعرفة ما تم انجازه، وقياس درجة الانحراف الواقع بين الزمن المخطط له لإنجاز عمل ما، والزمن المستغرق فعليا، للوقوف على جملة الصعوبات أو العراقيل التي تحول دون الانجاز الدقيق لوقت المهمة. ويتفق جمهور الباحثين على أن فعالية إدارة الوقت تستدعي توزيعه وتقسيمه بطريقة عقلانية إلى أربع أنواع أساسية¹⁷، كما يبرزه الشكل (02).

إنّ تحقيق التميز التنظيمي بترشيد استهلاك الوقت يقتضي بالضرورة اعتماد منطق الموازنة في عملية تقسيمه، والانتباه إلى بعض الجزئيات التي قد تهدر عنصر استغلاله وبالتالي يضيع الوقت.

2.2.3- دور التعلم التنظيمي في صنع تميز منظمات الأعمال:

لقد أصبح التعلم التنظيمي في السنوات الأخيرة ضرورة استراتيجية لاستدامة نشاط المنظمات وضمان تميزها في بيئة شديدة المنافسة وسريعة التغيير، إضافة إلى الانتشار الواسع لمفاهيم الجودة، توقعات العميل ورضاه، الأمر الذي جعل

المنظمات الواعية تتسابق للعمل وفق ادارة متميزة مطالبة بالتركيز وبشكل كبير على نواحي التعلم والمعرفة، والتكيف مع كل التطورات العلمية والتكنولوجية التي تمكن مواردها البشرية من التعلم والتطور.

ويتفق عديد الباحثين على أن التعلم التنظيمي يمكن أن يتم على مستويين، الأول فردي يعبر عن السلوك التنظيمي الذي يتبناه الفرد اتجاه عملية التعلم، فيصبح يعبر عن عملية صياغة أو تصحيح سلوك فرد من خلال ملاحظة وتقليد الآخرين، فهو عملية تغيير نسبي يحدث في السلوك كنتيجة للممارسة والخبرة التي تشكلت لدى الفرد، مما يمكنه من تقويم أخطاء سلوكه بناء على ما توفر لديه من معارف وخبرات ومهارات، تدريبات، كما تساهم هذه العملية التعليمية من تحرير الفرد العامل من الشعور بالاغتراب، خاصة إذا كان مستوى الروتينية في الوظائف مبالغ فيها ولا تعطي للعامل المعرفة الكافية والشعور اللازم لإدراك قيمة ما يصنعه¹⁸.

ويذهب بورتر إلى التأكيد على أنه لا يمكن لأي منظمة أن تبتدع وأن تتميز في كل المجالات، مما يوجب عليها تحديد مجال الميزة التنافسية، واتباع الاستراتيجية التي تساعد في الاستفادة من ذلك. ويحدد بورتر ثلاث استراتيجيات يمكن المفاضلة بينها في ضوء ما تتمتع به المنظمة من نقاط القوة، والشكل (03) يوضح ذلك.

4. العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتميز التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية.

1.4- منهجية الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة.

1.1.4- مجتمع البحث ووحدة المعاينة:

يتكون مجتمع البحث من موظفي مؤسسة سونلغاز، وحدة غليزان، وتمثلت وحدة المعاينة بالمدير، رؤساء المصالح ورؤساء الأقسام. وتم أخذ عينة عشوائية من عمال الادارة العليا والوسطى وتكونت عينة البحث من 40 موظف، وقد تم توزيع 50 استمارة على عينة البحث، كانت 10 استمارات منها غير مكتملة فتم استبعادها ليبقى 40 استمارة صالحة للتحليل أي ما نسبته 80% من الاستمارات الموزعة.

2.1.4- الأدوات الاحصائية المستخدمة في البحث:

لقد تم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS19) في تحليل البيانات، ولغرض التحقق من ثبات أداة البحث فقد تم حساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ) وبين الجدول رقم (01) قيمة معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات كافة:

2.1.4- الأدوات الاحصائية المستخدمة في البحث:

لقد تم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS19) في تحليل البيانات، ولغرض التحقق من ثبات أداة البحث فقد تم حساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ) وبين الجدول رقم (01) قيمة معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات كافة:

3.1.4- خصائص متغيرات البحث:

يشير الجدول (02) إلى الخصائص الديموغرافية لعينة البحث وكما يلي :

نلاحظ من خلال الجدول أن 70% من العاملين في مؤسسة سونلغاز هم ذكور وهذا عائد إلى طبيعة عمل المؤسسة إذ أنها ترغب في توظيف الذكور أكثر من الإناث. كذلك نلاحظ أن أعمار أفراد العينة كبيرة نوعا ما إذ بلغت من الأعمار (44%) ما بين (30-40 سنة) وهذا سيرفع درجة الاحساس بالمسؤولية الاجتماعية وارتفاع روح الابتكار والتفكير الابداعي وطرح أفكار جديدة لخدمة المجتمع، وأظهرت نتائج الجدول أن 46% من أفراد العينة لديهم مستوى علمي ممتاز (دراسات عليا) وهذا ما يساعد مؤسسة سونلغاز على الاهتمام بالمسؤولية والرغبة في تحقيق التميز. نلاحظ أن 60% من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة مرتفعة نوعا ما إذ تراوحت سنوات خدمتهم (10-20 سنة) مما يعني انتماء الأفراد العاملين إلى مؤسستهم والولاء لها.

2.4- المسؤولية الاجتماعية وأبعاد التميز التنظيمي

1.2.4- علاقات الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وأبعاد التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز:

من أجل التعرف على طبيعة علاقات الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وأبعاد التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز قمنا بحساب معاملات الارتباط بين مختلف المتغيرات والتي يوضحها الجدول رقم (03).

نلاحظ من الجدول أن علاقة الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وبعد القيادة كانت موجبة، وقد بلغت 0.639 وتدل هذه النتيجة على أن زيادة اهتمام ادارة الشركة بالمسؤولية الاجتماعية سيسهم في تعزيز بعد القيادة. وكما نلاحظ أيضا أن علاقة الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية وبعد المورد البشري كانت علاقة موجبة، وقد بلغت 0.745 وتدل هذه النتيجة على زيادة اهتمام إدارة الشركة بالمسؤولية الاجتماعية سيسهم في تعزيز بعد المورد البشري. كذلك نجد أن هناك علاقة موجبة بين بعد المسؤولية الاجتماعية وكل من بعد الثقافة التنظيمية وبعد رضا العاملين في مؤسسة سونلغاز وقد بلغت 0.861 و0.732 على التوالي.

2.2.4- تأثير المسؤولية الاجتماعية في أبعاد التميز التنظيمي:

من أجل قياس مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية في أبعاد التميز التنظيمي نقوم ببناء نموذج انحدار خطي وباستخدام البرنامج الاحصائي spss19 تحصلنا على الجدول(04).

يبين الجدول رقم (04)، أن المسؤولية الاجتماعية تؤثر معنويا في أبعاد التميز التنظيمي، حيث أن قيمة F المحسوبة التي بلغت قيمتها (145.999) وهي قيمة معنوية أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.04) عند مستوى معنوية 5% وتدل قيمة معامل التحديد R^2 البالغة 0.9 على أن 90% من الاختلافات المفسرة في أبعاد التميز التنظيمي تعود إلى المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة سونلغاز فيما يعود الباقي إلى متغيرات عشوائية خارجة عن النموذج. ومن خلال متابعة قيمة β واختبار يتبين أن قيمة T المحسوبة بلغت (11.154) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.673) عند مستوى معنوية 5%.

يبين الجدول رقم (05) أن هناك تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية في بعد القيادة وهذا راجع إلى قيمة F المحسوبة البالغة (37.1) وهي قيمة معنوية أكبر من الجدولية البالغة (2.41) عند مستوى معنوية (5%). وقد بلغت قيمة T المحسوبة (3.343) وهي قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.673)، إن تأثير المسؤولية الاجتماعية في هذا البعد جاء بالمرتبة الثالثة حيث بلغت قيمة β_1 (0.0355).

كما نلاحظ أن هناك تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية في بعد المورد البشري ويرجع ذلك إلى قيمة F المحسوبة البالغة (37.1) وهي قيمة معنوية أكبر من الجدولية البالغة (2.41) عند مستوى معنوية (5%). وقد بلغت قيمة T المحسوبة (4.512) وهي قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.673)، إن تأثير المسؤولية الاجتماعية في هذا البعد جاء في المرتبة الاولى حيث بلغت قيمة β_1 (0.069).

وبالنسبة لبعد التخطيط الاستراتيجي، نلاحظ أن هناك تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية في بعد التخطيط الاستراتيجي ويرجع ذلك إلى قيمة F المحسوبة البالغة (37.1) وهي قيمة معنوية أكبر من الجدولية البالغة (2.41) عند مستوى معنوية (5%). وقد بلغت قيمة T المحسوبة (2.393) وهي قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.673)، إن تأثير المسؤولية الاجتماعية في هذا البعد جاء في المرتبة الثانية حيث بلغت قيمة β_1 (0.0452). وبالنسبة لبعد الثقافة التنظيمية ورضا العاملين نلاحظ أن تأثير المسؤولية الاجتماعية جاء بالمرتبة الثالثة حيث بلغت قيمة β_4 (941.2) وتأثير المسؤولية الاجتماعية جاء بالمرتبة الخامسة حيث بلغت قيمة β_5 (0.0254).

5.الخاتمة

نتيجة للاهتمام الواسع بموضوع المسؤولية الاجتماعية كونها الداعم الأكبر نحو الأداء الأفضل ولارتباطها الايجابي مع أداء المنظمات في تحقيق الأهداف وبالتالي الوصول إلى النجاح وعلى المدى الطويل، جعل من منظمات الأعمال توجه أنظارها إلى المسؤولية الاجتماعية في عملها وتفاعلها ومسؤوليتها مع المجتمع لتحقيق النجاح في بيئة أعمال تنافسية.

نتائج الدراسة:

1. أظهرت النتائج أن هناك علاقة احصائية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية وأبعاد التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز.
2. أشارت نتائج التحليل إلى تفاوت درجة الارتباط بين كل بعد من أبعاد التميز التنظيمي مع المسؤولية الاجتماعية، إذ كان بعد التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الأولى من حيث الارتباط وجاء بعد الثقافة التنظيمية بالمرتبة الثانية في حين جاء بعد المورد البشري بالمرتبة الثالثة وكل من بعدي رضا العاملين والقيادة في المرتبة الخامسة.
3. أوضحت نتائج التحليل تفاوت في قوة التأثير لكل بعد من أبعاد التميز التنظيمي مع المسؤولية الاجتماعية، حيث جاء بعد المورد البشري في المرتبة الأولى من حيث قوة التأثير ثم بعد التخطيط الاستراتيجي بالمرتبة الثانية، أما المرتبة الثالثة فكان لبعدي القيادة وكل من المرتبة الرابعة والخامسة جاءت لبعدي الثقافة التنظيمية ورضا العاملين على التوالي.

التوصيات:

- المحافظة على المستويات الجيدة لأبعاد التميز التنظيمي في مؤسسة سونلغاز ولاسيما المورد البشري لما له من تأثير على المسؤولية الاجتماعية مع الاهتمام المضاعف للأفراد العاملين بما يخص احتياجاتهم الشخصية والمنظمية لأنه السبيل لتعزيز التميز التنظيمي.
- ضرورة تبني أنماط قيادية متنوعة تعزز أبعاد التميز التنظيمي مثل القيادة الرؤيوية مع ضرورة الاهتمام بالأبعاد مجتمعة لتحقيق النجاح والتميز.
- اقامة دورات تثقيفية بما يخص السلوك الخاص بالعاملين وكيفية التعامل مع الزبائن إضافة إلى ضرورة المرونة في التعامل.
- لا بد على إدارة المنظمة أن تقوم بزيادة الاهتمام بعاملها بما يعزز المسؤولية الاجتماعية لديهم ويرفع من أدائهم.

6. قائمة المراجع:

- ¹ - صالح السحيباني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية: حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية: تقييم واستشراف، المعهد العربي للتخطيط، بيروت: لبنان، 23-25 مارس 2009، ص 4.
- ² - وفاء التميمي، واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في التسويق للشركات المنتجة لمستحضرات التجميل: دراسة ميدانية مبنية على آراء مجموعة من مديري شركات إنتاج مستحضرات التجميل، مقال منشور في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، الأردن، المجلد 6، العدد 3، 2010، ص: 353.
- ³ - Marie-françoise Guyonnaud et Frédérique Willard, Du management environnemental au développement durable des entreprises, ADEME, France, Mars 2004, P 05.
- ⁴ - نورا محمد عماد الدين أنور، المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية، دراسة تطبيقية مقدمة إلى مركز المديرية المصري، مسابقة الأبحاث السنوية، 2010، ص 3.
- ⁵ - خالد بن يوسف برقواوي، آراء الشباب الجامعي حول المسؤولية الاجتماعية لدراسة استطلاعية لآراء طلاب وطالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة، الملتقى السنوي لمراكز الأحياء بمكة المكرمة، مكة المكرمة: السعودية، ص 16.
- ⁶ - مقدم وهيبه، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية)، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة
- ⁷ - بلقايد محمد جواد، سعيداني محمد، أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات: دراسة ثلاث شركات عربية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد السادس، 2018، ص 499.
- ⁸ - مرجع وموضوع نفسها، ص 499.
- ⁹ - Aboubakeur Bouss ALEM, "Employees Empowerment As An Approach To Achieve The Business Excellence-cas study on Al gerian communication company ,poa Iktissadia REVIEV, University of E chahid Hamma lakhdar ,Eloued, Algeria, Issue 9, 2015, p361.
- ¹⁰ - بلببكر، خليفة محمد، تحقيق التميز التنظيمي من خلال المنظمة المتعلمة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 14، 2016، ص 168.

¹¹ - بالحمر، آلاء بنت عبد الرحمان بن محمد، مستوى تطبيق إمكانات التميز التنظيمي في المنظمات العامة، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، السعودية، 2016، ص12.

¹² - ليليا، بن صويلح، التميز التنظيمي واستراتيجيات تحقيقه في بيئة منظمات الأعمال، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد التاسع، 2017، ص14.

¹³ - بلكير، خليفة محمد، مرجع سابق، ص 168.

¹⁴ - Qawasmeh ,Ffarid Mohammed , and Al Bourinic facial A ,Assessing Univer-sity E excellence M management practices by using the European Excellence Model according to sty dents, and Employees Arab Economic and Business journal,p96.

¹⁵ - أحمد عبد السلام دياس، آراء ونظريات في الإدارة أضواء على المسألة الادارية، دار طلاس، دمشق، 1983، ص57.

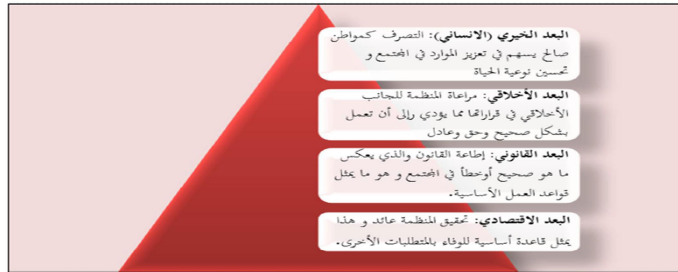
¹⁶ -Josef Gonzalez : Time management, management journal, New York, 1987,p73 .

¹⁷ - بن صويلح ليليا، التميز التنظيمي واستراتيجيات تحقيقه في بيئة منظمات الأعمال، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 14، 2017، ص21.

¹⁸ - بن صويلح ليليا، مرجع سابق، ص24.

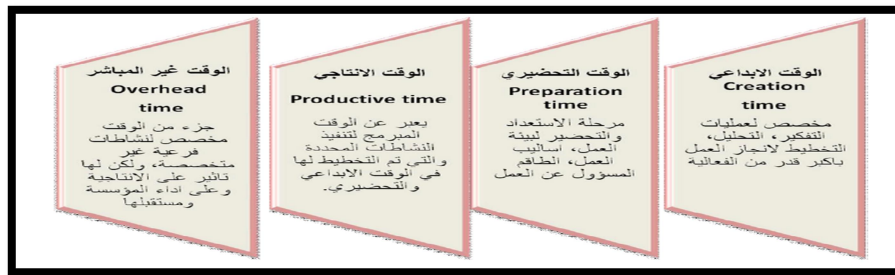
7. قائمة الملاحق

الشكل (01) : هرم المسؤولية الاجتماعية ل Carroll.



Source: Carroll Archie, The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders, Business- Horizons, July. August,1991, p405.

الشكل رقم (02): أنماط تقسيمات عنصر الوقت.



المصدر: بن صويلح ليليا، التميز التنظيمي واستراتيجيات تحقيقه في بيئة منظمات الأعمال، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد 14، 2017، ص21.

الشكل رقم (03): استراتيجيات التميز ومجالاتها حسب بورتر.



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان، 2013.

الجدول رقم (01): نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ.

المتغير	قيمة ألفا كرونباخ
القيادة	0.97
المورد البشري	0.70
التخطيط الاستراتيجي	0.70
الثقافة التنظيمية	0.71
رضا العاملين	0.78
المسؤولية الاجتماعية	0.78

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS19.

الجدول رقم (02): خصائص متغيرات البحث.

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	35	70%
	أنثى	15	30%
العمر	أقل من 30 سنة	18	36%
	30-40 سنة	22	44%
	40-50 سنة	10	20%
	50 سنة فأكثر	-	-
الشهادة	ثانوي وأقل	15	30%
	بكالوريا	12	24%
	دراسات عليا	23	46%
سنوات الخدمة	5 سنوات فأقل	3	6%
	5-10 سنوات	10	20%
	10-20 سنة	30	60%
	20 سنة فأكثر	7	15%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات مؤسسة سونلغاز وحدة غليزان.

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

المتغير التابع	أبعاد التميز التنظيمي				
	القيادة	المورد البشري	التخطيط الاستراتيجي	الثقافة التنظيمية	رضا العاملين
المسؤولية الاجتماعية	0.639	0.745	0.914	0.861	0.732
المؤشر الكلي	0.823				

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS19.

الجدول رقم (04): تأثير المسؤولية الاجتماعية في أبعاد التميز التنظيمي.

المتغير التابع	أبعاد التميز التنظيمي		R^2	F	
	β_0	β_1		المحسوبة	الجدولية
المتغير المستقل					
المسؤولية الاجتماعية	2.454	2.276	0.9	145.999	4.04
		(11.154)			

() تشير إلى قيمة T المحسوبة.

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS19.