

واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الخدمية

من إعداد الطالبة: سامية بن تريح

تحت إشراف الأستاذة: فطيمة كاهي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

مقدمة:

تعد المسؤولية الاجتماعية من الموضوعات التي نالت اهتماماً كبيراً في الدول المتقدمة منذ فترة طويلة، وأدخلته ضمن خططها وقامت بحملات توعية واسعة من أجل حث الشركات على تبني هذه المسؤولية والإنفاق على هذا الجانب ومساعدة الحكومة في حل مشكلات المجتمع. فقد اتسع نطاق المسؤولية الاجتماعية حالياً وأصبحت المؤسسات تسعى وراء خلق أو إيجاد نوع من التوازن بين تحقيق الربح ومراعاة اهتمامات المجتمع. ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية: ما مدى تبني المنظمات الخدمية للمسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر مديري الوظائف الرئيسية اتجاه أصحاب المصالح (الموظفين، الملاك، الزبائن، المجتمع المحلي)؟

وتتفرع الإشكالية إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية

أهمية الدراسة:

- ✓ إبراز مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتوضيح أبعادها ومجالاتها؛
- ✓ التعرف على مدى تبني المؤسسة الخدمية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الخدمية محل الدراسة؛
- ✓ ربط الموضوع بالواقع الميداني.

منهج الدراسة:

من أجل الوصول إلى أهداف البحث وللإجابة عن التساؤلات السابق طرحها سيتم الاعتماد على منهجين، **المنهج الوصفي** للإجابة عن الإشكالية المطروحة، ومنهج **دراسة الحالة** لربط الجانب النظري بالواقع الميداني.

النتائج المتوقعة:

- يدرك القائمون على إدارات مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة مفهوم المسؤولية الاجتماعية وذلك لتبنيهم هذه المسؤولية؛
- يوجد قيمة للمسؤولية الاجتماعية عند القائمين والمحيطين بالمؤسسة ولكن بتفاوت، ويرجع التفاوت ربما إلى الاعتقادات المتعلقة بالشخصية المتعلقة بالفرد أو العامل.

المراجع:

- ✓ نوال ضيافي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان 2009-2010.
- ✓ طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، الطبعة الثانية 2008.
- ✓ ثامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، الطبعة الثانية 2009.
- ✓ طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، الطبعة الأولى 2007.

الفرضية الرئيسية:

- لا تتبنى المنظمات الخدمية مسؤولياتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح (الموظفين، الملاك، الزبائن، المجتمع المحلي).
- وتنقسم الفرضية الرئيسية إلى جملة من الفرضيات الفرعية كما يلي:
- 1- المسؤولية الاجتماعية هي جملة من الالتزامات والواجبات المتعلقة بتحقيق أهداف المؤسسة وتحقيق سعادة ورفاهية المجتمع والوفاء بالالتزامات اتجاه أصحاب المصالح بصفة عامة.
 - 2- يوجد ارتباط إيجابي ذا دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة (الموظفين، الملاك، الزبائن، المجتمع المحلي) ونمط تبني المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي الأخلاقي، القانوني والإنساني (الخير)).
 - 3- توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية حول مدى تبني المؤسسة محل الدراسة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية تبعاً للمتغيرات الشخصية.