



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير



الرقم التسلسلي: ...../2026

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعة: 2026

الميدان: علوم إقتصادية، علوم تجارية، علوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

دور المسؤولية الاجتماعية في رفع الأداء الاجتماعي للمؤسسة

دراسة حالة: مستشفى خالد بن عبد العزيز - تبسة-

إشراف الأستاذ:

➤ أ. عبد الكريم شوكمال

إعداد الطلبة:

➤ عبد القادر ناصري

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Université Larbi Tebessi - Tebessa

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
محرز صالح	أستاذ	رئيسا
عبد الكريم شوكمال	أستاذ محاضر - ب-	مؤظرا ومقررا
بلال مسعي	أستاذ مساعد - أ-	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكرنا وإدراكنا

الحمد لله العليّ القدير الذي وفقنا، وأتار دربنا، ومنحنا القوة والصبر لإتمام هذا العمل العلمي، فله الحمد والشكر أولاً وآخراً.

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذنا الفاضل "شوكال عبد الكريم" على هذا العمل والذي لم يخل علينا بالنصح والتوجيه، والتشجيع المستمر، وصبر معنا طيلة فترة إعداد المذكرة، فجزاه الله عنا كل خير.

كما نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى السادة الأفاضل رئيس وأعضاء لجنة المناقشة الموقرة، لتفضلهم بقراءة وتقييم هذه المذكرة وإثرائها بملاحظاتهم القيمة.

ولا يفوتنا أن نتقدم ببالغ الشكر والامتنان إلى كافة الطاقم الإداري والطبي بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة "د/خالدي عبد العزيز" بتبسة، وخاصة عمال مصلحة الإحصاء، على حسن استقبالهم وتسهيلهم لمهامنا وتزويدنا بالبيانات اللازمة لإنجاز الجانب التطبيقي.

إلى كل من مدّ لنا يد العون من قريب أو من بعيد، وإلى كل أساتذتنا الأفاضل في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي، لكم منا كل الشناء والتقدير.

# أهدى ثمره جهدى وتخرجى

أهدى ثمره جهدى وتخرجى

إلى من كللهم الله بالهبة والوقار... إلى من نهلت من عطائهما الدائم دون مقابل

إلى أبي الغالي؛ سندي وعزوتي، ومن علمني السعي وأن الطموح لا سقف له.

إلى أمي الحبيبة؛ دعائي المستجاب، ومن كانت كلماتها تمهد لي الصعاب وتدفعني للأمام.

إلى أخواتي؛ سندي وشركاء النجاح إلى أمي الثانية "الزهرة" وبسمة العائلة "بطة" إلى نسمة

الحياة "حورية" وشكرا خاص إلى اختي التي لم تلدها أمي إلى من كان لها الفضل في

مسيرتي الجامعية "بلغيث مايسة" على تشجيعها ومواقفها النبيلة، إليكم يا من تقاسمت معهم

الأيام بحلوها ومرّها، وكنتم لي نعم العون.

إلى أخي الغالي، أهدى إليك ثمره هذا الجهد، فنجاحي لا يكتمل إلا بوجودك بجاني.

إلى زوجتي رفيقة دربي والعمري؛ من آمنت بي في لحظات شكّي، وكانت لي الركن الهادئ

والقلب الذي يستقبل تعبي بابتسامة، شكراً لوجودك الذي جعل للنجاح طعماً أجمل.

إلى تكايت العائلة، إلى قطعة من القلب، "جود" و"فرح".. أهدىكم هذا الإنجاز ليكون

حافزاً لكم في مستقبلكم، شكراً لكونكم الفرحة التي تمنحني القوة دائماً.

إلى الذين هونوا عليا الصعاب بدعواتهم "أجدادي" رحمهم الله.

إلى أصدقائي الأوفياء؛ الذين لم تزدنا الأيام إلا ترابطاً، شكراً لكل لحظة تشجيع ولكل ذكرى

جميلة صنعناها معاً.

# الفهرس العام

الصفحة	العنوان
I-V	الفهرس العام
أ-و	المقدمة
35-8	<b>الفصل الأول: التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي</b>
17-9	المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية
12-9	المطلب الأول: نشأة ومفهوم المسؤولية الاجتماعية
13-12	المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية
17-13	المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
25-18	المبحث الثاني: ماهية الأداء الاجتماعي
21-19	المطلب الأول: مفهوم الأداء الاجتماعي
22	المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء
25-23	المطلب الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية في الرفع من الاداء الاجتماعي
34-26	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
27-26	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة العربية
31-28	المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
34-31	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة
70-37	<b>الفصل الثاني: الإطار التطبيقي والتطبيق الميدانية في المؤسسة محل الدراسة</b>
42-38	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز -تبسة-.
39-38	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز -تبسة-.
41-39	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز -تبسة-.
42	المطلب الثالث: جوانب قياس الأداء الاجتماعي في مؤسسة الإستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز -تبسة-.
49-43	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
46-43	المطلب الأول: منهجية الدراسة
48-47	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
49	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
70-50	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات
55-50	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية

---

فهرس المحتويات

---

63-56	المطلب الثاني: تحليل نتائج متغيرات الدراسة
70-64	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
74-72	الخاتمة
79-76	قائمة المصادر والمراجع
105-81	الملاحق
-	الملخص

الصفحة	الجدول
33	الجدول رقم 01: أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
42	الجدول رقم 02: جدول حجم النشاط الطبي وتدفق المرضى الوافدين على المصالح الطبية
43	الجدول رقم 03: عدد الإستبيانات الموزعة والمسترجعة
46	الجدول رقم 04: توزيع عبارات إستمارة الإستبيان على محاور الدراسة
46	الجدول رقم 05: مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح
49	الجدول رقم 06: إختبار ألفا كرونباخ
50	الجدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
51	الجدول رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر
52	الجدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
54	الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية
55	الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة
56	الجدول رقم 12: قيمة المتوسط المرجح ودرجة التحقق حسب مقياس ليكارت الخماسي
56	الجدول رقم 13: تحليل آراء أفراد العينة حول البعد الإنساني
58	الجدول رقم 14: تحليل آراء أفراد العينة حول البعد القانوني
59	الجدول رقم 15: تحليل آراء أفراد العينة حول البعد الأخلاقي
60	الجدول رقم 16: تحليل آراء أفراد العينة حول البعد الإنضباطي (الخيري)
61	الجدول رقم 17: تحليل آراء أفراد العينة حول البعد البيئي
62	الجدول رقم 18: تحليل آراء أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني
64	الجدول رقم 19: نتائج التوزيع الطبيعي
65	الجدول رقم 20: إختبار الفرضيات الفرعية
69	الجدول رقم 21: إختبار الفرضية الرئيسية

الصفحة	الشكل
16	الشكل رقم 01: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
40	الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز - تبسة-.
44	الشكل رقم 03: نموذج الدراسة
51	الشكل رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الجنس
52	الشكل رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر
53	الشكل رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
54	الشكل رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية
55	الشكل رقم 08: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

الصفحة	الملحق
81	الملحق رقم 01: الأمر بدفع المذكرة
83-82	الملحق رقم 02: وثيقة التريص
84	الملحق رقم 03: قائمة الأساتذة المحكمين
85	الملحق رقم 04: وثيقة تبين عدد المرضى المستقبليين في السداسي الأول من سنة 2026
89-86	الملحق رقم 05: الإستبيان
105-90	الملحق رقم 05: مخرجات برنامج SPSS

# المقدمة

يشهد العالم المعاصر جملة من التحولات السريعة والتغيرات المتسارعة في شتى مجالات الحياة، ولا سيما في البيئة الإدارية والتنظيمية للمؤسسات الخدمية. وتعتبر المؤسسات الصحية بمختلف أصنافها من أبرز الركائز الأساسية التي يبنى عليها أمن واستقرار المجتمعات، نظرا لارتباطها الوثيق والمباشر بالصحة العامة للمواطنين وتأثيرها على مسار التنمية البشرية والاقتصادية. فلم يعد تقييم نجاح المؤسسات الاستشفائية في الوقت الراهن مقتصرًا على المعايير المالية أو التقنية الطبية الجافة، بل أصبح رهنا بمدى قدرتها على التفاعل الإيجابي مع محيطها الخارجي وتلبية تطلعات قواها البشرية الداخلية. وفي هذا الصدد، تبرز المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/خالدي عبد العزيز بتبسة كواحدة من أهم المؤسسات التي يقع على عاتقها تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية واستجابة سريعة لمتطلبات المجتمع المحلي.

إن هذه المعطيات الحديثة فرضت على الفكر الإداري الصحي حتمية الانتقال من الأنماط التسييرية التقليدية إلى تبني فلسفة إدارية حديثة تقوم على وعي المؤسسة بمسؤولياتها تجاه الأطراف ذات المصلحة، وهو ما يجسده مفهوم المسؤولية الاجتماعية. حيث لم يعد التزام المؤسسة الصحية بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الأبعاد الإنسانية، القانونية، الأخلاقية، الانضباطية، والبيئية) مجرد مبادرة طوعية أو ترف فكري وتنظيمي، بل أضحت خيارا استراتيجيا حتميا وضرورة ملحة لضمان بقاء المؤسسة وتطويرها. إن هذا الالتزام المتكامل يسعى بالدرجة الأولى إلى تحقيق الموازنة بين تحقيق الأهداف التنظيمية للمستشفى وبين نيل رضا المرضى والمرفقين، وكذا تحفيز المورد البشري العامل وتلبية تطلعاته، مما ينعكس بصفة مباشرة وملموسة على ارتقاء وتطوير الأداء الاجتماعي للمؤسسة، وجعله مؤشرا حقيقيا لكفاءتها ونبل رسالتها الإنسانية.

## 1- إشكالية الدراسة

تتمحور مشكلة الدراسة في طبيعة العلاقة والأثر بين التزام المؤسسة الصحية بمسؤولياتها الاجتماعية وبين مستوى تطور أدائها الاجتماعي. ومنه يمكننا صياغة التساؤل الجوهرى التالي:

- "إلى أي مدى تساهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الاجتماعي داخل مستشفى خالدي عبد العزيز؟"



ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مساهمة البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الاجتماعي بالمؤسسة؟
- كيف يساهم الالتزام بـ البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الاجتماعي بالمؤسسة؟
- ما هو الدور الذي يلعبه البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الاجتماعي بالمؤسسة؟
- إلى أي مدى يؤثر البعد الانضباطي للمسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الاجتماعي بالمؤسسة؟
- كيف ينعكس الاهتمام بـ البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء الاجتماعي بالمؤسسة؟

## 2- فرضيات الدراسة

### - الفرضية الرئيسية

يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمسؤولية الاجتماعية في رفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

### - الفرضيات الفرعية

بناءا عليه بناء على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية المصاغة، ولغرض التحقق ميدانيا وإحصائيا من طبيعة العلاقات بين المتغيرات عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تم صياغة فرضيات الدراسة (الصفريية والبديلة) كما يلي:

#### • الفرضية الفرعية الأولى (الخاصة بالبعد الإنساني):

H0: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين البعد الإنساني ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

H1: توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين البعد الإنساني ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

#### • الفرضية الفرعية الثانية (الخاصة بالبعد القانوني):

H0: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين البعد القانوني ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

H1: توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين البعد القانوني ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

• الفرضية الفرعية الثالثة (الخاصة بالبعد الأخلاقي):

H0: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين البعد الأخلاقي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

H1: توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين البعد الأخلاقي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

• الفرضية الفرعية الرابعة (الخاصة بالبعد الانضباطي):

H0: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين البعد الانضباطي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

H1: توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين البعد الانضباطي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

• الفرضية الفرعية الخامسة (الخاصة بالبعد البيئي):

H0: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين البعد البيئي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

H1: توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين البعد البيئي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

### 3- أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة بصفة رئيسية إلى معالجة الفجوة البحثية وتحقيق الغايات الأكاديمية والتطبيقية التالية:

- الإحاطة بالخلفية النظرية والفلسفية والوقوف على أحدث الأدبيات التي تناولت متغيري المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي وتطبيقاتهما في قطاع الخدمات الصحية.

- تشخيص وتقييم واقع الممارسات الاجتماعية الفعلية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة "د/ خالد عبد العزيز" بتبسة، والتعرف على مستويات الالتزام بأبعادها الخمسة.
- قياس وتحليل أثر الممارسات المسؤولة اجتماعيا على كفاءة الأداء الاجتماعي للمستشفى بالاعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات و Spss.

#### 4- أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية الذي أصبح من أبرز التوجهات الإدارية والأخلاقية الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات في ظل التغيرات والتحولات المجتمعية المتسارعة، حيث تسهم المسؤولية الاجتماعية في إعادة صياغة أهداف المؤسسات لتتجاوز الجوانب الخدمية الجافة إلى أدوار إنسانية واجتماعية أعمق، الأمر الذي يساعد على بناء بيئة عمل مستقرة ومتوازنة تلبية تطلعات الأفراد والمجتمع. وتبرز هذه الأهمية جليا من خلال محورين أساسيين، أولهما على المستوى النظري حيث تكمن في إثراء الجانب المعرفي والمكتبة الجامعية المتعلقة بموضوعي المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي في القطاع الصحي، من خلال عرض ومناقشة مختلف المفاهيم والأطر النظرية المرتبطة بهذين المتغيرين، والتطرق إلى أهم الأبعاد والمتطلبات التي تفرضها المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الخمسة (الإنساني، القانوني، الأخلاقي، الانضباطي، والبيئي)، إضافة إلى توضيح كيفية انعكاس هذه الأبعاد في تحقيق التطور والارتقاء بمستوى الأداء الاجتماعي داخل المؤسسات. أما على المستوى التطبيقي فتتجلى أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الدور الفعلي لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الاجتماعي داخل المؤسسة محل الدراسة وهي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة "د/ خالد عبد العزيز" بتبسة، وذلك من خلال تحليل واقع تطبيق هذه الأبعاد ومستوى التزام المستشفى بها، ومدى مساهمتها الميدانية في تطوير ممارسات الأداء الاجتماعي وتحقيق الرضا الوظيفي والصورة الذهنية الإيجابية، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات العملية المستندة إلى مخرجات التحليل الإحصائي والتي قد تساعد المسيرين على تطوير العمل الاجتماعي داخل المؤسسة.

#### 5- أسباب اختيار الموضوع

يرجع اختيار البحث في هذا الموضوع بالذات إلى توافر مجموعة من الدوافع والأسباب المتكاملة، والتي يمكن تقسيمها وتفصيلها على النحو التالي:

## • الأسباب الذاتية

تتمثل الأسباب الذاتية الكامنة وراء اختيار هذا البحث في الرغبة الشخصية والملحة في دراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية باعتباره من المواضيع الحديثة والمحورية التي باتت تحظى باهتمام كبير ومتزايد في مختلف الهيئات والمؤسسات، بالإضافة إلى وجود ميل علمي خاص نحو دراسة موضوع الأداء الاجتماعي لما له من أهمية بالغة في تنمية القيم الإنسانية وضبط بيئة العمل داخليا وخارجيا. كما يأتي هذا الاختيار تماشيا وتوافقا تاما مع التخصص العلمي للباحث في مجال علوم التسيير، فضلا عن الطموح الأكاديمي في توسيع المعارف والمدارك حول كيفية تأثير الممارسات والسياسات المسؤولة اجتماعيا في تطوير وتحسين الأداء الاجتماعي العام داخل المؤسسات الاستشفائية العمومية.

## • الأسباب الموضوعية

أما فيما يتعلق بالأسباب الموضوعية، فتتجلى في الأهمية المتزايدة التي يكتسبها تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة في تحسين أداء المؤسسات الصحية ورفع كفاءتها الإنسانية والعملية على حد سواء، إلى جانب السعي الجاد نحو إبراز الدور الجوهري والفعال الذي تلعبه هذه المسؤولية في تعزيز وترقية الأداء الاجتماعي داخل بيئة العمل. ويضاف إلى ذلك ملاحظة الندرة النسبية في الدراسات الميدانية الأكاديمية التي تناولت بالبحث والتحليل طبيعة العلاقة والأثر بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، مع وجود محاولة علمية جادة لمعرفة مدى مساهمة الالتزام الفعلي بالمسؤولية بأبعادها الخمسة (الإنساني، القانوني، الأخلاقي، الانضباطي، والبيئي) في تطوير ممارسات الأداء الاجتماعي وتلبية تطلعات العاملين والمرتفقين داخل المؤسسة محل الدراسة.

## 6- منهج وأدوات الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الشق النظري لتأصيل مفاهيم المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي، وعلى أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي لتحليل واقع هذه الممارسات داخل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز بتبسة.

أما فيما يخص الأدوات، فقد ارتكز الجانب النظري على المراجع العلمية من كتب ومقالات ورسائل جامعية، في حين اعتمد الجانب التطبيقي على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، وتمت معالجتها واختبار الفرضيات إحصائيا باستخدام برنامج SPSS للوصول إلى النتائج النهائية.



## 7- حدود الدراسة

من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة وكذا فهم جوانبها المختلفة، تم تحديد حدود الدراسة الموضوعية والمكانية بالإضافة إلى الزمنية والبشرية كما يلي:

### • الحدود الموضوعية:

ركزت هذه الدراسة بصفة عامة نظريا وتطبيقيا على توضيح دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الخمسة (الإنساني، القانوني، الأخلاقي، الانضباطي، والبيئي) كمتغير مستقل في تحسين الأداء الاجتماعي كمتغير تابع، وإبراز طبيعة علاقة الأثر والارتباط بينهما داخل المؤسسة.

### • الحدود المكانية:

أجريت هذه الدراسة على مستوى المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز بتبسة، باعتبارها من المؤسسات الصحية الحيوية التي تسعى إلى الارتقاء بجودة خدماتها وتعزيز ممارساتها الاجتماعية تجاه محيطها الداخلي والخارجي.

### • الحدود الزمنية:

تمت هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من بداية إعداد مذكرة الماستر إلى غاية الانتهاء منها خلال السنة الجامعية من أفريل إلى ماي 2026.

### • الحدود البشرية:

اقتصرت هذه الدراسة على عينة من موظفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز بتبسة، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان عليهم من أجل جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها.

الفصل الأول: التأسيس النظري  
للمسؤولية الاجتماعية والأداء  
الإجتماعي

## تمهيد:

لم يعد معيار نجاح المؤسسات محصوراً في تحقيق أقصى الأرباح المادية فحسب، بل امتد ليشمل أبعاداً أخلاقية وإنسانية وبيئية تتجسد في مفهوم "المسؤولية الاجتماعية". هذا المفهوم الذي يعكس التزام المؤسسة تجاه المجتمع والبيئة التي تعمل فيها.

وينبثق عن تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية ما يعرف بـ "الأداء الاجتماعي"، وهو الانعكاس الفعلي والترجمة الميدانية لتلك الالتزامات. فإذا كانت المسؤولية الاجتماعية تمثل الجانب الفلسفي والقيمي، فإن الأداء الاجتماعي يمثل الجانب التطبيقي الذي يمكن قياسه وتقييمه عبر مؤشرات محددة تعكس مدى نجاح المؤسسة في الوفاء بواجباتها تجاه أصحاب المصلحة.

بناءً على ما سبق، يهدف هذا الفصل إلى وضع حجر الأساس النظري للدراسة من خلال معالجة ثلاثة مباحث أساسية؛ حيث نخصص المبحث الأول لماهية المسؤولية الاجتماعية من حيث نشأتها، مفهومها، أهدافها وعناصرها الأساسية. وفي المبحث الثاني، نتناول ماهية الأداء الاجتماعي ومؤشرات قياسه، مع تبيان العلاقة الجوهرية والدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية في الرفع من مستوى هذا الأداء. وأخيراً، نخصص المبحث الثالث لاستعراض الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية، ومقارنتها بالدراسة الحالية لتحديد الفجوة البحثية والقيمة المضافة لهذا البحث.

## المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

تعد المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم التي برزت مع تطور بيئة الأعمال وتزايد وعي المؤسسات بدورها تجاه المجتمع، حيث لم يعد دورها يقتصر على تحقيق الربح فقط، بل أصبح يشمل المساهمة في تحقيق التنمية الاجتماعية والبيئية. وقد اكتسب هذا المفهوم أهمية كبيرة كونه يعكس مدى التزام المؤسسة بالقيم الأخلاقية وتلبية توقعات مختلف الأطراف المعنية.

ويهدف هذا المبحث إلى تقديم تصور شامل حول ماهية المسؤولية الاجتماعية، من خلال التطرق إلى نشأتها وتطورها ومفهومها، إضافة إلى إبراز أهم الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وأبرز العناصر التي تقوم عليها، وذلك بهدف تكوين أساس نظري يساعد على فهم هذا المفهوم وتطبيقاته في الواقع العملي.

## المطلب الأول: نشأة ومفهوم المسؤولية الاجتماعية

### أولاً: نشأة المسؤولية الاجتماعية

تعد المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم التي تطورت تدريجياً عبر مراحل تاريخية مختلفة، حيث لم تظهر بصورتها الحديثة دفعة واحدة، بل كانت نتيجة لتراكمات فكرية واقتصادية واجتماعية. فقد ارتبطت بداياتها الأولى بالقيم الأخلاقية والدينية التي سادت في المجتمعات التقليدية، والتي دعت إلى التكافل الاجتماعي وتحمل الفرد مسؤولياته تجاه غيره، وهو ما شكّل الأساس الأولي لهذا المفهوم<sup>1</sup>.

ومع بروز الثورة الصناعية في أوروبا خلال القرن الثامن عشر، حدث تحول جذري في بنية الاقتصاد والمجتمع، حيث ظهرت المؤسسات الصناعية الكبرى التي ركزت في البداية على تعظيم الأرباح دون مراعاة كافية للآثار الاجتماعية والبيئية لنشاطها. وقد أدى ذلك إلى تفاقم العديد من المشكلات مثل استغلال العمال، وسوء ظروف العمل، وانتشار الفقر، الأمر الذي أثار انتقادات واسعة ودفع إلى التفكير في ضرورة تقنين دور هذه المؤسسات داخل المجتمع<sup>2</sup>.

وفي بدايات القرن العشرين، ومع تزايد الوعي الاجتماعي وظهور الحركات العمالية والإصلاحية، بدأ مفهوم المسؤولية الاجتماعية يأخذ طابعاً أكثر وضوحاً، حيث لم يعد دور المؤسسة مقتصرًا على تحقيق الربح، بل أصبح

<sup>1</sup> السيد عليوة، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: دراسة في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011، ص 22.  
<sup>2</sup> ثامر ياسر البكري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2001، ص 45.

يشمل مراعاة مصالح مختلف الأطراف المرتبطة بها. وقد تعزز هذا التوجه بشكل أكبر بعد أزمة الكساد العظيم سنة 1929، التي كشفت عن حدود النظام الرأسمالي التقليدي، وأبرزت أهمية تدخل المؤسسات في دعم الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي<sup>1</sup>.

وفي منتصف القرن العشرين، شهد المفهوم تطورا نظريا مهما، خاصة مع إسهامات هوارد بوين الذي يعد من أوائل من صاغوا إطارا فكريا واضحا للمسؤولية الاجتماعية، حيث أكد على ضرورة التزام رجال الأعمال بسياسات وقرارات تتماشى مع قيم المجتمع وتوقعاته. ومنذ ذلك الحين، أصبح المفهوم أكثر شمولاً، ليتضمن أبعادا اقتصادية وقانونية وأخلاقية<sup>2</sup>.

ومع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين، تعززت المسؤولية الاجتماعية بشكل أكبر في ظل العولمة، وإزدياد الاهتمام بقضايا البيئة وحقوق الإنسان، حيث أصبحت المؤسسات مطالبة بالالتزام بممارسات مسؤولة ومستدامة، ولم يعد هذا الالتزام خيارا أخلاقيا فقط، بل عنصرا أساسيا في نجاحها واستمراريتها<sup>3</sup>.

### ثانيا: مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

تمثل المسؤولية الاجتماعية دمجاً طوعياً للانشغالات الاجتماعية والبيئية في الأنشطة التجارية للمؤسسة وفي علاقاتها مع مختلف الأطراف الفاعلة وأصحاب المصالح، وهي الأداة والمدخل الرئيسي لنقل المؤسسة من التقييم المالي التقليدي الضيق إلى مفهوم "الأداء الشامل" الذي يربط بين الكفاءة الاقتصادية والعدالة والمسؤولية المجتمعية<sup>4</sup>.

لقد أورد الباحثون وجهات نظر متعددة بشأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ولقد كان ينظر إليها من وجهة نظر HOWARD BOWEN على أنها "التزام رجال الأعمال باتباع السياسات واتخاذ القرارات التي تتوافق مع أهداف وقيم المجتمع"<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص 63.

<sup>2</sup> هوارد بوين، المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال، ترجمة وتقديم مركز الدراسات والبحوث بيروت: الدار الجامعية، 2010، ص 115.

<sup>3</sup> فريد كورتل، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: خيار استراتيجي في ظل العولمة، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012، ص 89.

<sup>4</sup> أحمد نسيب، "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل: دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل.م.د)، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، الموسم الجامعي: 2021/2022.

<sup>5</sup> هوارد بوين، مرجع سابق، ص 44.

ويعرفها ARCHIE CARROLL على أنها "مجموعة الالتزامات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والإنسانية التي يتوقعها المجتمع من المنظمات"<sup>1</sup>.

كما يعرفها المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة (WBCSD) على أنها "الالتزام الشركات بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة، والعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي لتحسين نوعية الحياة"<sup>2</sup> وبناءا على ما تقدم، يمكن أن تعرف المسؤولية الاجتماعية بصورة شاملة بأنها: إلتزام أخلاقي بين المنظمة والمجتمع، تسعى من خلاله الى تقوية الروابط بينها وبين المجتمع، بما من شأنه تعزيز مكانتها في أذهان المستهلكين.

### ثالثا: أهداف المسؤولية الاجتماعية

لا تقتصر المسؤولية الاجتماعية على كونها مجرد إلتزام أخلاقي تجاه المجتمع، بل هي استراتيجية شاملة تهدف إلى تحقيق توازن بين مصالح المؤسسة ومصالح المجتمع والبيئة. ويمكن تصنيف هذه الأهداف إلى عدة مستويات أساسية<sup>3</sup>:

1- الأهداف المتعلقة بالمؤسسة (الأهداف الداخلية) تسعى المؤسسات من خلال تبني المسؤولية الاجتماعية إلى تحقيق مكاسب ذاتية تضمن لها الاستمرارية، ومن أبرزها<sup>4</sup>:

- تحسين الصورة الذهنية والسمعة المؤسسية: تساهم البرامج الاجتماعية في بناء ثقة قوية لدى المستهلكين وأصحاب المصلحة، مما يعزز من المكانة التنافسية للمؤسسة في السوق.
- رفع الروح المعنوية والولاء لدى العاملين: إن توفير بيئة عمل آمنة وعادلة يقلل من معدل دوران العمل ويزيد من إنتاجية الموظفين لشعورهم بالفخر بالانتماء لمؤسسة ذات قيم إنسانية.
- تحقيق الاستدامة المالية على المدى الطويل: على الرغم من التكاليف المبدئية للبرامج الاجتماعية، إلا أنها تقي المؤسسة من المخاطر القانونية والاحتجاجات الاجتماعية، وتؤدي إلى تحسين الأداء المالي المستدام.

<sup>1</sup> أرشي كارول، "الهرم الرباعي للمسؤولية الاجتماعية للشركات"، في أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، تحرير محمد الفاتح محمود بشير، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014، ص92.

<sup>2</sup> المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة، المسؤولية الاجتماعية للشركات: تلبية التوقعات المتغيرة، جنيف WBCSD، 1999، ص6.

<sup>3</sup> Archie B. Carroll and Ann K. Buchholtz, *Business and Society: Ethics, Sustainability, and Stakeholder Management*, 9th ed. (Stamford: Cengage Learning, 2015), P 58

<sup>4</sup> طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، مرجع سابق ص 74.

2- الأهداف المتعلقة بالمجتمع (الأهداف الخارجية): تهدف المسؤولية الاجتماعية إلى المساهمة الفعالة في رقي المجتمع من خلال<sup>1</sup>:

- المساهمة في التنمية المستدامة: من خلال دعم المشاريع التعليمية والصحية والبنية التحتية التي ترفع من مستوى معيشة الأفراد.
- تحقيق العدالة الاجتماعية: عبر توفير فرص عمل متكافئة ودعم الفئات الهشة، والالتزام بتقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية وبأسعار عادلة.

3- الأهداف المتعلقة بالبيئة: أصبحت الحماية البيئية هدفاً جوهرياً للمسؤولية الاجتماعية في العصر الحديث، وتتمثل في:

- الحد من الآثار السلبية للنشاط الصناعي: من خلال تقليل الانبعاثات الكربونية وإدارة النفايات بطرق علمية.
- الحفاظ على الموارد الطبيعية: عبر تبني تقنيات الإنتاج الأنظف واستخدام الطاقات المتجددة لضمان حق الأجيال القادمة في هذه الموارد.

### المطلب الثاني: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

تستند المسؤولية الاجتماعية إلى مجموعة من المبادئ التي توجه سلوك المؤسسات وتحدد الإطار القيمي الذي ينبغي أن تلتزم به في تعاملها مع مختلف الأطراف. وتمثل هذه المبادئ قواعد أساسية لضمان ممارسة المسؤولية الاجتماعية بشكل فعال ومتوازن، ومن أبرزها ما يلي<sup>2</sup>

#### 1- مبدأ المساءلة (Accountability)

يقضي هذا المبدأ بأن تتحمل المؤسسة مسؤولية نتائج أعمالها وتأثيراتها على المجتمع والبيئة. فالمؤسسة مطالبة بتفسير قراراتها وأنشطتها، وتحمل تبعاتها أمام الجهات المعنية، سواء كانت حكومية أو مجتمعية. ويعدّ هذا المبدأ أساساً لتعزيز الثقة والمصداقية.

<sup>1</sup> صالح مهدي محسن العامري وظاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والمسؤولية الاجتماعية: أصول المفهوم والبعيد التنموي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010، ص132.

<sup>2</sup> المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، المواصفة القياسية الدولية: ISO 26000 إرشادات حول المسؤولية المجتمعية، ط1، جنيف: ISO، 2010، الساعة 10:12 صباحاً، ص 10-12.

## 2- مبدأ الشفافية (Transparency)

يعني التزام المؤسسة بالإفصاح الواضح والدقيق عن سياساتها وأنشطتها ونتائجها، خاصة تلك التي لها تأثير على المجتمع والبيئة. وتشمل الشفافية تقديم معلومات صادقة حول الأداء المالي، والممارسات البيئية، وظروف العمل، مما يساعد أصحاب المصلحة على اتخاذ قرارات مستنيرة.

## 3- مبدأ السلوك الأخلاقي (Ethical Behavior)

يقوم هذا المبدأ على ضرورة التزام المؤسسة بالقيم الأخلاقية مثل النزاهة، والعدالة، والصدق، واحترام حقوق الآخرين. ويتطلب ذلك تجنب الفساد، والغش، والممارسات غير العادلة، حتى في الحالات التي لا تنظمها القوانين بشكل صريح.

## 4- مبدأ احترام مصالح أصحاب المصلحة (Stakeholders Interests)

يؤكد هذا المبدأ على ضرورة مراعاة مصالح جميع الأطراف المرتبطة بالمؤسسة، مثل العاملين، والعملاء، والموردين، والمجتمع المحلي. ويتطلب ذلك تحقيق التوازن بين هذه المصالح وعدم تغليب مصلحة طرف على حساب الآخرين.

## 5- مبدأ احترام القانون (Rule of Law)

يقضي هذا المبدأ بضرورة التزام المؤسسة بجميع القوانين والتشريعات السارية، باعتبار ذلك الحد الأدنى من المسؤولية الاجتماعية. كما يشمل الامتثال للأنظمة المحلية والدولية المنظمة لنشاطها.

## 6- مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك

يشير هذا المبدأ إلى ضرورة التزام المؤسسة بالمعايير والممارسات الدولية المعترف بها، خاصة في مجالات حقوق الإنسان، وحماية البيئة، وظروف العمل، حتى في حال غياب تشريعات محلية صارمة.

## 7- مبدأ احترام حقوق الإنسان

يؤكد هذا المبدأ على التزام المؤسسة بحماية حقوق الإنسان وعدم انتهاكها، سواء داخل المؤسسة أو في تعاملاتها الخارجية. ويشمل ذلك احترام كرامة العاملين، وعدم التمييز، وتوفير بيئة عمل آمنة وعادلة.

## المطلب الثالث: الأبعاد المسؤولية الاجتماعية

تعد أبعاد المسؤولية الاجتماعية الإطار الذي يحدد طبيعة التزامات المؤسسة تجاه المجتمع، حيث تعبر هذه الأبعاد عن مختلف الجوانب التي يجب على المؤسسة مراعاتها في ممارساتها اليومية واستراتيجياتها طويلة المدى. وقد حظيت هذه الأبعاد باهتمام واسع في الأدبيات الحديثة، خاصة في نموذج آرشي كارول، الذي قدم تصورا متكاملًا للمسؤولية الاجتماعية. وفيما يلي شرح مفصل لهذه الأبعاد<sup>1</sup>.

### 1- البعد الاقتصادي:

يعد البعد الاقتصادي الأساس الذي تقوم عليه المسؤولية الاجتماعية، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تؤدي دورها الاجتماعي دون تحقيق الاستقرار المالي. ويتمثل هذا البعد في قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح بطريقة مشروعة ومستدامة، مع تحسين كفاءة الإنتاج وجودة الخدمات.

ولا يقتصر هذا البعد على الربح فقط، بل يشمل أيضا حسن استغلال الموارد، وتوفير فرص العمل، والمساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني. فالمؤسسة مسؤولة عن تحقيق قيمة مضافة للمجتمع من خلال نشاطها الاقتصادي، مثل دعم الابتكار، وتحقيق التوازن بين العرض والطلب، وتلبية حاجات المستهلكين بشكل فعال<sup>2</sup>.

### 2- البعد القانوني

يرتبط البعد القانوني بالتزام المؤسسة بجميع القوانين والتشريعات التي تنظم نشاطها، سواء كانت متعلقة بالعمل، أو حماية البيئة، أو حقوق المستهلك، أو المنافسة. ويعدّ هذا الالتزام شرطا أساسيا لمشروعية نشاط المؤسسة.

ويعكس هذا البعد احترام المؤسسة لسلطة الدولة والنظام العام، حيث يفترض أن تمارس أنشطتها في إطار قانوني واضح. كما يشمل الامتثال للمعايير واللوائح التنظيمية، مثل شروط السلامة المهنية، وحماية البيانات، والالتزام بالعقود. ومن ثمّ، فإن أي إخلال بهذا البعد يفقد المؤسسة مصداقيتها ويعرضها للمساءلة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> آرشي كارول، "الهرم الرباعي للمسؤولية الاجتماعية للشركات: نحو الإدارة الأخلاقية لأصحاب المصلحة"، في أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، تحرير وترجمة: محمد الفاتح محمود بشير، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014، صص 88-92.

<sup>2</sup> د. طاهر محسن منصور الغالبي، د. صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، ط3، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2015، ص 88.

<sup>3</sup> وخلوة باديس، "أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف 1، الجزائر، 2019، ص 54.

### 3- البعد الأخلاقي

يتجاوز البعد الأخلاقي حدود الالتزام القانوني، ليشمل القيم والمعايير التي يتوقعها المجتمع من المؤسسة، حتى وإن لم تكن منصوصا عليها في القوانين. ويتمثل هذا البعد في التزام المؤسسة بالنزاهة، والشفافية، والعدالة في تعاملها مع مختلف الأطراف.

ويظهر ذلك في ممارسات مثل الصدق في الإعلان، وعدم الغش أو الاحتكار، واحترام حقوق العاملين، وتوفير بيئة عمل عادلة. كما يشمل تجنب الإضرار بالمجتمع أو البيئة حتى في غياب رقابة قانونية مباشرة. ويعد هذا البعد عنصرا مهما في بناء الثقة بين المؤسسة والمجتمع<sup>1</sup>.

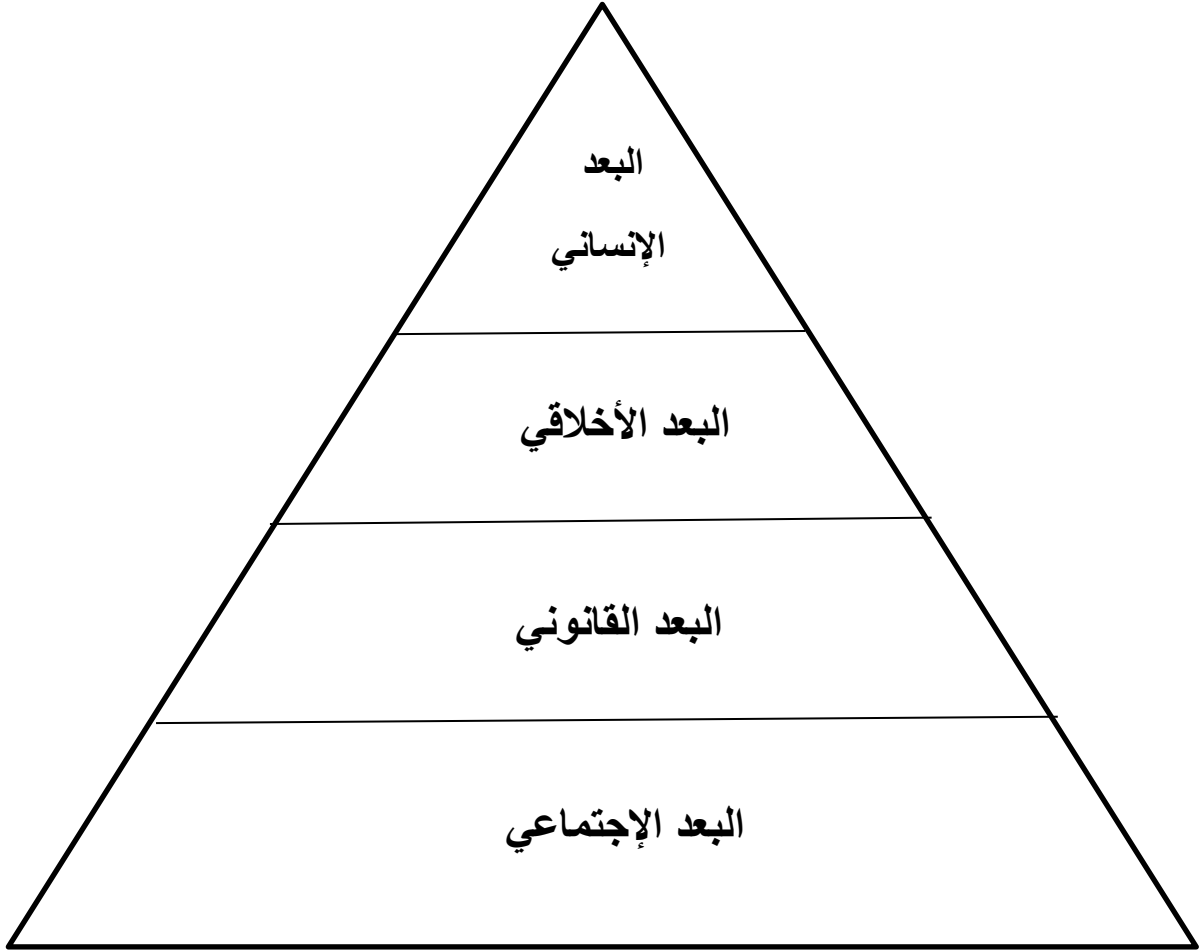
### 4- البعد الإنساني (الخيرى)

يتمثل هذا البعد في المبادرات الطوعية التي تقوم بها المؤسسة لخدمة المجتمع، والتي لا تندرج ضمن التزاماتها الاقتصادية أو القانونية. ويشمل ذلك دعم الأنشطة الخيرية، والمساهمة في المشاريع الاجتماعية، مثل التعليم، والصحة، ومكافحة الفقر.

كما قد يتخذ هذا البعد أشكالاً متعددة، مثل التبرعات، ورعاية الفعاليات الاجتماعية، وتشجيع العمل التطوعي بين الموظفين. ويعبر هذا البعد عن وعي المؤسسة بدورها الإنساني، ورغبتها في تحقيق أثر إيجابي يتجاوز حدود نشاطها الاقتصادي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> د. يوسف حجازي، إدارة الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الحديثة، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2021، ص 112.  
<sup>2</sup> Philip Kotler and Nancy Lee, *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*, 2nd ed. (Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2018), p. 35.

الشكل رقم 01: الأبعاد المسؤولية الاجتماعية



**لمصدر:** آرشي كارول، "الهرم الرباعي للمسؤولية الاجتماعية للشركات: نحو الإدارة الأخلاقية لأصحاب المصلحة"، ترجمة وإعداد: محمد الفاتح محمود بشير، في *أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية*، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014، 85.

وهناك من قسم أبعاد المسؤولية الاجتماعية اعتمادا على نموذج كارول وعبروا عنها بالآتي<sup>1</sup>:

- 5- **البعد البيئي:** ويتضمن هذا البعد التزامات إنسانية رهانات مقدمة للمجتمع متمثلة بالجهود لمواجهة التغير المناخي والتقليل من التلوث وترشيد استخدام الطاقة والموارد.
- 6- **البعد الاجتماعي الشامل:** ويشمل هذا البعد على جميع الإجراءات الاجتماعية الموجهة للعمال من الأقليات وتأهيل الكفاءات ومقدمة للربح.

<sup>1</sup> بو عافية علية، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة: دراسة حالة مؤسسة كوسيدار، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة الجزائر، الجزائر، 2023، ص: 31، 36.

7- بعد السياسة الشاملة: وتتمثل في السياسة وموقف المؤسسة الذي تتبناه اتجاه القضايا السياسية والاجتماعية الممنهجة بقوة في المجتمع، ومن المعلوم أن القضايا بتجدد وتغيير مستمر بسبب التطور الحاصل في المجتمع والتفككات هذا التطور خاصة التكنولوجي كأن الجانب الاجتماعي والسياسي والثقافي.

## المبحث الثاني: ماهية الأداء الاجتماعي

يمثل الأداء الاجتماعي امتداداً عملياً لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، إذ يعكس مدى قدرة المؤسسة على ترجمة التزاماتها الاجتماعية إلى نتائج ملموسة تسهم في تحسين رفاة العاملين، وتعزيز علاقتها بالمجتمع، والحفاظ على البيئة، كما يعتبر مؤشراً مهماً لقياس نجاح المؤسسة في تحقيق التوازن بين أهدافها الاقتصادية ومتطلباتها الاجتماعية. ونظراً لأهمية هذا المفهوم وتعدد أبعاده، سيتم التطرق في هذا المبحث إلى ماهية الأداء الاجتماعي من خلال تحديد مفهومه، واستعراض أهم مؤشرات قياسه، ثم دور المسؤولية الاجتماعية في الرفع من مستواه داخل المؤسسة.

## المطلب الأول: مفهوم الأداء الاجتماعي

### أولاً: تعريف الأداء الاجتماعي

يعرف الأداء الاجتماعي للمؤسسة بأنه: "تكوين مبادئ المسؤولية الاجتماعية، والنتائج المرتبطة بعلاقة المؤسسة بالمجتمع"<sup>1</sup>.

كما يعرف الأداء الاجتماعي هو: "مجموعة السياسات والممارسات المؤسسية التي تتوافق مع قيم وأهداف المجتمع وتوجه علاقات المؤسسة مع مختلف الأطراف"<sup>2</sup>.

ويعرف أيضا الأداء الاجتماعي يقصد به: "مجموعة الممارسات التي تعتمدها المؤسسة لضمان رفاهية العاملين وتحسين ظروف العمل وتعزيز مسؤوليتها تجاه المجتمع"<sup>3</sup>.

وعرف الأداء الاجتماعي بأنه الحصيلة والنتائج الفعلية والملموسة المترتبة عن الأنشطة والممارسات التي تقوم بها المؤسسة استجابة لمسؤوليتها الاجتماعية والبيئية تجاه مختلف أطراف المصلحة (عمال، زبائن، مجتمع محلي، بيئة)، بحيث يمثل هذا الأداء المظهر السلوكي والعملي الذي يترجم النوايا والفلسفة الأخلاقية للمؤسسة إلى واقع قابل للقياس والتقييم والإفصاح عنه بصورة تضمن دمج الأبعاد اللامادية ضمن الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية<sup>4</sup>.

ومنه يمكننا تعريف الأداء الاجتماعي ببساطة على أنه: النتائج والأفعال الحقيقية التي تحققها المؤسسة على أرض الواقع لخدمة عمالها وحماية بيئتها ومجتمعها، وهي تمثل الجانب العملي الذي يثبت أن المؤسسة لا تسعى فقط وراء الربح المادي، بل تهتم أيضا بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية.

<sup>1</sup> Díaz Belén, and Rebeca García-Ramos. *Corporate Social Performance*. In *Encyclopedia of Sustainable Management*. Cham: Springer, 2023.

<sup>2</sup> Battaglini, Elena. "Corporate Social Performance." In *Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals*. Cham: Springer, 2021.

<sup>3</sup> "La performance sociale : Définitions, modèles théoriques et indicateurs de mesure." *International Journal of Research in Economics and Finance* 2, no. 3 (2025): p149.

<sup>4</sup> بوعزة بومدين، وبوزيان عثمان، "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل: دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة تلمسان، ص 14.

## ثانياً: خصائص الأداء الاجتماعي

يتميز الأداء الاجتماعي للمؤسسات بجملة من الخصائص التي تعكس طبيعته المركبة وتبرز اختلافه عن باقي أنواع الأداء منها:

- **خاصية التعددية (Multimensionality):** يتميز الأداء الاجتماعي بكونه متعدد الأبعاد، إذ يشمل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ولا يمكن حصره في مؤشر واحد<sup>1</sup>.
- **صعوبة القياس (Measurement Complexity):** يعد الأداء الاجتماعي من المفاهيم المعقدة التي يصعب قياسها بدقة بسبب إعماده على مؤشرات نوعية مثل: رضا العاملين وتأثير المؤسسة على المجتمع.
- **الإرتباط بأصحاب المصلحة (Stakeholder Orientation):** يعتمد تقييم الأداء الاجتماعي على مدى استجابة المؤسسة لتوقعات وإحتياجات مختلف أصحاب المصلحة<sup>2</sup>.
- **الطابع الديناميكي (Dynamic Nature):** يتسم الأداء الاجتماعي بالديناميكية، حيث يتغير بتغير البيئة الاقتصادية والاجتماعية وتطور إستراتيجيات المؤسسة<sup>3</sup>.

## ثالثاً: محددات الأداء الاجتماعي

يتأثر الأداء الاجتماعي للمؤسسة بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي تحدد مستواه واتجاهه، ومن أبرز هذه المحددات مايلي<sup>4</sup>:

### 1- الثقافة التنظيمية: تلعب الثقافة التنظيمية دوراً محورياً في توجيه سلوك المؤسسة نحو تبني ممارسات مسؤولة

اجتماعياً، من خلال:

- ترسيخ القيم الأخلاقية.
- تعزيز روح المسؤولية.
- دعم المبادرات الاجتماعية.

### 2- الحوكمة: تؤثر آليات الحوكمة (مجلس الإدارة، الشفافية، الرقابة) بشكل مباشر على:

<sup>1</sup> Turker Duygu. "Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study." *Journal of Business Ethics* 85, no. 4 (2009): p413-414.

<sup>2</sup> Wood Donna. "Corporate Social Performance Revisited." *Academy of Management Review* 16, no. 4 (1991): p693.

<sup>3</sup> Jamali Dima, and Ramez Mirshak. "Corporate Social Responsibility: Theory and Practice in a Developing Country Context." *Journal of Business Ethics* 72, no. 3 (2007): p248.

<sup>4</sup> Aguinis, Herman, and Ante Glavas. "What We Know and Don't Know About Corporate Social Responsibility: A Review and Research Agenda." *Journal of Management* 38, no. 4 (2012): p940.

- تبني سياسات المسؤولية الاجتماعية.
  - تحسين الإفصاح عن الأداء الاجتماعي.
  - تقليل السلوكيات غير الأخلاقية.
- 3- حجم المؤسسة:** كلما زاد حجم المؤسسة:
- زادت مواردها المالية والبشرية.
  - ارتفعت قدرتها على الاستثمار في الأنشطة الاجتماعية.
  - زاد الضغط المجتمعي عليها.
- 4- البيئة القانونية والتنظيمية:** تؤثر القوانين والتشريعات في<sup>1</sup>:
- إلزام المؤسسات باحترام المعايير الاجتماعية.
  - فرض الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية.
  - توجيه سلوك المؤسسة نحو الامتثال.
- 5- ضغط أصحاب المصلحة:** يمثل أصحاب المصلحة (العلاء، المجتمع، المستثمرون) عامل ضغط يدفع المؤسسة إلى<sup>2</sup>:
- تحسين أدائها الاجتماعي.
  - تبني ممارسات مسؤولة.
  - تعزيز الشفافية.
- 6- الأداء المالي للمؤسسة<sup>3</sup>:**
- تمويل الأنشطة الاجتماعية.
  - الاستثمار في مشاريع مستدامة.
  - تحسين صورتها الاجتماعية.

<sup>1</sup> بن يوسف حكيم، "البيانات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات وطرق الإفصاح عنه"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، ص 45.

<sup>2</sup> بوعزة بومدين، مرجع سابق، ص 18.

<sup>3</sup> بوعزة بومدين، مرجع سابق، ص 18.

## المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء

يعد قياس الأداء الاجتماعي من القضايا المعقدة في الأدبيات الإدارية، نظرا لطبيعته متعددة الأبعاد واعتماده على مؤشرات كمية ونوعية في آن واحد. لذلك طورت المؤسسات مجموعة من المؤشرات والأطر التي تساعد في تقييم مدى التزامها بمسؤولياتها الاجتماعية.

**1- مؤشر قياس الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** يشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية، تدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي، والإهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك<sup>1</sup>.

**2- مؤشر قياس الأداء الاجتماعي للمجتمع:** ويتضمن كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي، حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية<sup>2</sup>.

**3- مؤشر قياس الأداء الاجتماعي للمجتمع:** ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع، مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسة التعليمية، الثقافية، الرياضية، والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم، التدريب الاجتماعي ومشاريع النوعية الاجتماعية<sup>3</sup>.

**4- مؤشر قياس الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** تشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرهم من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> صالح بن راجح، "آليات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات وطرق الإفصاح عنه"، أطروحة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية، تخصص: جباية ومحاسبة وتدقيق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية: 2012/2013، ص 81.

<sup>2</sup> د. حنان رضوان المقابلة، المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية والبيئية في منظمات الأعمال، ط1، عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع، 2016، ص94.

<sup>3</sup> حسين علي دحوح، "المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية وأثرها في تقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص 94.

<sup>4</sup> Alam Zaheer, and Yasir Bin Tariq. "Corporate Sustainability Performance Evaluation and Firm Financial Performance." SAGE Open (2023): p5-7.

### المطلب الثالث: دور المسؤولية الاجتماعية في الرفع من الأداء الاجتماعي

برز مفهوم الأداء الاجتماعي كأحد المؤشرات الأساسية التي تعكس مدى التزام المؤسسة بمسؤولياتها تجاه مختلف أصحاب المصلحة. وعليه، فإن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي تعد علاقة تكاملية حيث تمثل الأولى مدخلا إستراتيجيا لتحسين الثانية.

#### أولاً: الإطار النظري للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي

تستند العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي إلى عدد من النظريات الحديثة، وعلى رأسها نظرية أصحاب المصلحة التي تؤكد أن نجاح المؤسسة لا يقاس فقط بقدرتها على تحقيق الأرباح، بل بمدى قدرتها على تلبية توقعات مختلف الأطراف ذات العلاقة، مثل العاملين، العملاء، الموردين، والمجتمع<sup>1</sup>.

ويعتبر الأداء الاجتماعي انعكاساً مباشراً لمدى نجاح المؤسسة في ترجمة مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلى ممارسات فعلية ونتائج ملموسة. وبالتالي، فإن المؤسسة التي تتبنى استراتيجيات فعالة من مجال المسؤولية الاجتماعية تكون أكثر قدرة على تحقيق أداء اجتماعي مرتفع<sup>2</sup>.

#### ثانياً: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين العلاقة مع أصحاب المصلحة

تسهم المسؤولية الاجتماعية في بناء علاقات قوية مستدامة مع أصحاب المصلحة، حيث تعمل المؤسسة على:

- مراعاة مصالح العاملين وتحسين ظروفهم.
- تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية للعملاء.
- المساهمة في تنمية المجتمع المحلي.

ويؤدي ذلك إلى تعزيز الثقة المتبادلة بين المؤسسة وهذه الأطراف، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الاجتماعي، فكلما زادت درجة رضا أصحاب المصلحة، ارتفع مستوى الأداء الاجتماعي للمؤسسة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Revue du Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit. "La performance sociale et la RSE", p169, 2024.

<sup>2</sup> د. سونيا محمد البكري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية: دار الجامعة، 2018، ص 145.

<sup>3</sup> Clarkson, Max B. E. "A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance." *Academy of Management Review* 20, no. 1 (1995): 92–95.

كما تشير الدراسات إلى أن المؤسسات التي تعتمد على استراتيجيات قائمة على أصحاب المصلحة تحقق نتائج أفضل على المدى الطويل، سواء من حيث الأداء الاجتماعي أو الاقتصادي، ومن أبرزها:

- دراسة Thomas Donaldson و Lee E. Preston (1995) بعنوان The Stakeholder Theory of the Corporation، والتي بينت أن المؤسسات التي تراعي مصالح أصحاب المصلحة تحقق استقراراً وأداءً أفضل على المدى الطويل.
- وكذا دراسة Max Clarkson (1995) بعنوان A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance، حيث توصلت إلى أن الأداء الاجتماعي للمؤسسة يقاس بمدى نجاحها في إدارة علاقاتها مع أصحاب المصلحة والاستجابة لتوقعاتهم.

### ثالثاً: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الاجتماعي الداخلي

يمثل الأداء الاجتماعي الداخلي أحد أهم أبعاد الأداء الاجتماعي، ويشمل كل ما يتعلق بالعاملين داخل المؤسسة، وفي هذا الإطار، تساهم المسؤولية الاجتماعية في<sup>1</sup>:

- تحسين بيئة العمل من خلال توفير شروط السلامة والصحة المهنية.
- تحقيق العدالة في الأجور والمكافآت.
- دعم التكوين والتدريب المستمر.
- تعزيز المشاركة في اتخاذ القرار.

وتؤدي هذه الممارسات إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، مما ينعكس على تحسين الأداء الاجتماعي الداخلي.

### رابعاً: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين السمعة المؤسسية

- تلعب المسؤولية الاجتماعية دوراً حاسماً في بناء وتعزيز السمعة المؤسسية، حيث تسهم الأنشطة الاجتماعية في<sup>2</sup>:
- تحسين صورة المؤسسة أمام المجتمع.

<sup>1</sup> Seoki Lee, and Hee-Jung Park. "Corporate Social Responsibility and Firm Performance." *Tourism Management* 32, no. 4 (2011): 790–792.

<sup>2</sup> Forburn Charles J, and Mark Shanley. "What's in a Name? Reputation Building and Corporate Strategy." *Academy of Management Journal* 33, no. 2 (1990): 233–235.

- زيادة ثقة العملاء والمستثمرين.
- تعزيز مكانة المؤسسة في السوق.

وتعد السمعة من الأصول غير الملموسة التي تؤثر بشكل كبير على الأداء الاجتماعي، إذ تعكس مدى قبول المجتمع للمؤسسة ومدى تقديره لدورها.

كما أن السمعة الجيدة تمكن المؤسسة من جذب الكفاءات البشرية، والحفاظ على عملائها، وبالتالي تحسين أدائها الاجتماعي بشكل عام.

## المبحث الثالث: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى جوانب متنوعة من موضوع البحث، مع التركيز على الأهداف الرئيسية لتلك الدراسة. كما سيتم تحديد الفجوات البحثية والنقاط التي لم تتم معالجتها بالشكل الكافي، في تحديد الإسهام الذي سيقدمه البحث الحالي.

يتناول المبحث دور الدراسات السابقة في توجيه البحث الحالي، والمساعدة في تحديد الاتجاهات المعرفية التي سيتم الاعتماد عليها.

### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة العربية

تم دراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي من قبل العديد من الباحثين، وقد تباينت وجهات نظرهم حول هذا الموضوع بناء على المكان الذي تم التطبيق فيه. ومن بين هذه الدراسات، يمكن الإشارة إلى ما يلي:

#### 1- دراسة السيد عليوة، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: دراسة في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2011.

هدفت دراسة السيد عليوة إلى فحص الجدلية القائمة بين الدور الاقتصادي التقليدي للمؤسسات وبين التزاماتها الاجتماعية المتنامية في العصر الحديث. وأبرزت الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية تشكل عقدا اجتماعيا غير مكتوب بين المؤسسة والمجتمع، يفرض على الإدارة الموازنة بين تحقيق العوائد المادية وبين المساهمة في الرفاهية العامة. كما بينت الدراسة من خلال تحليل الجوانب الاقتصادية أن الالتزام الاجتماعي لا يتعارض مع الربحية، بل يعمل كأداة لإدارة المخاطر وتحسين المناخ الاستثماري، مؤكدة على أهمية وجود إطار مؤسسي يدعم المبادرات الاجتماعية ويحولها من مجرد ممارسات عفوية إلى استراتيجيات منظمة ومستدامة.

#### 2- دراسة مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علوم التسيير، 2013-2014.

هدفت دراسة مقدم وهيبة إلى تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر لمتطلبات المسؤولية الاجتماعية، من خلال تحليل مستوى التزامها بالممارسات الاجتماعية والبيئية تجاه مختلف أصحاب المصلحة. وأبرزت الدراسة أن تبني المسؤولية الاجتماعية يظل متفاوتا بين المؤسسات، حيث يرتبط بدرجة الوعي الإداري والضغوط القانونية والمجتمعية، كما بينت أن تعزيز هذا التوجه يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وترسيخ علاقة إيجابية بين المؤسسة ومحيطها.

3- دراسة كافي مصطفى يوسف، كافي هبة مصطفى، التسويق الأخضر كمدخل لحماية البيئة المستدامة في منظمات الأعمال، قسنطينة، طبعة 1، ألفا للوثائق، 2017.

تطرق كل من كافي مصطفى يوسف وكافي هبة مصطفى إلى مفهوم التسويق الأخضر باعتباره مدخلا استراتيجيا يساهم في تحقيق حماية البيئة وتعزيز الاستدامة داخل منظمات الأعمال، حيث أكدا على أهمية تبني ممارسات تسويقية تراعي الأبعاد البيئية في مختلف مراحل الإنتاج والتوزيع. كما أشارا إلى أن تطبيق التسويق الأخضر لا يقتصر على تلبية متطلبات المستهلكين المهتمين بالبيئة، بل يسهم أيضا في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز قدرتها التنافسية، فضلا عن دوره في تقليل الآثار السلبية للأنشطة الاقتصادية على البيئة وتحقيق التنمية المستدامة.

4- وخلوة باديس، "أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2019.

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. واعتمدت على تحليل مجموعة من المؤشرات المالية والاجتماعية. وأظهرت النتائج أن تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية يساهم في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز أدائها المالي على المدى الطويل.

5- أحمد نسيب، "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل: دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2022.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، من خلال دراسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء التنظيمي. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي واستعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ومعنوي للمسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء الشامل للمؤسسات محل الدراسة.

6- بوعافية عليّة، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة: دراسة حالة مؤسسة كوسيدار"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2023.

سعت الدراسة إلى إبراز دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة داخل المؤسسة الاقتصادية. وتوصلت إلى أن تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية يساهم في تحسين العلاقة مع أصحاب المصلحة وتعزيز الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للمؤسسة.

## المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

وجدت العديد من الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية ودورها في رفع الأداء الاجتماعي للمؤسسة من منظورات متعددة وفي سياقات مختلفة.

### 1-دراسة Elena Battaglini:

هدفت مساهمة Elena Battaglini الموسومة بـ Corporate Social Performance ضمن Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals إلى توضيح مفهوم الأداء الاجتماعي للمؤسسات في إطار أهداف التنمية المستدامة، من خلال ربطه بالأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها. ركزت الدراسة على إبراز دور الأداء الاجتماعي كأداة استراتيجية لتحقيق الاستدامة وتعزيز مساهمة المؤسسات في تحقيق أهداف التنمية العالمية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استعراض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالأداء الاجتماعي، وتحليل تطوره في ظل التحولات العالمية نحو الاستدامة، مع التركيز على علاقته بأهداف التنمية المستدامة التي وضعتها United Nations. كما تناولت الدراسة أهم المؤشرات والممارسات التي تعتمدها المؤسسات لتقييم أدائها الاجتماعي.

وتوصلت الدراسة إلى أن الأداء الاجتماعي للمؤسسات يشكل عنصراً محورياً في تحقيق التنمية المستدامة، إذ يساهم في تحسين العلاقة مع مختلف أصحاب المصلحة وتعزيز الشفافية والمسؤولية. كما أكدت على ضرورة تبني مقاربات شاملة ومتكاملة لقياس الأداء الاجتماعي بما يتماشى مع متطلبات الاستدامة العالمية ويعزز من فعالية الدور التتموي للمؤسسات.

### 2-دراسة International Journal of Research in Economics and Finance:

هدفت الدراسة المعنونة La performance social: Definitions, modules theoriques et indicateurs de mesure والمنشورة في International Journal of Research in Economics and Finance إلى تقديم إطار مفاهيمي شامل لمفهوم الأداء الاجتماعي للمؤسسات، من خلال استعراض أهم التعاريف والنماذج النظرية، إضافة إلى تحديد أبرز المؤشرات المعتمدة في قياسه. ركزت الدراسة على تحليل تطور مفهوم الأداء الاجتماعي وربطه بمفاهيم المسؤولية الاجتماعية والاستدامة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استعراض الأدبيات السابقة ومقارنة مختلف النماذج النظرية المفسرة للأداء الاجتماعي، مع إبراز نقاط القوة والاختلاف بينها. كما تناولت الدراسة مجموعة من المؤشرات الكمية والنوعية المستخدمة في قياس الأداء الاجتماعي داخل المؤسسات.

وتوصلت الدراسة إلى أن الأداء الاجتماعي يمثل مفهوماً متعدد الأبعاد يتأثر بعدة عوامل تنظيمية وبيئية، كما أكدت على أهمية اعتماد مؤشرات قياس دقيقة وشاملة تجمع بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وأشارت النتائج إلى أن التكامل بين النماذج النظرية ومؤشرات القياس يساهم في تحسين تقييم الأداء الاجتماعي وتعزيز فعالية القرارات الاستراتيجية داخل المؤسسات.

### 3-دراسة Duygu Turker:

هدفت دراسة Duygu Turker المعنونة Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study إلى تطوير مقياس علمي دقيق لقياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، من خلال تحديد أبعادها الأساسية وصياغة أداة قياس قابلة للتطبيق في البيئات التنظيمية المختلفة. ركزت الدراسة على بناء مقياس متعدد الأبعاد يعكس علاقة المؤسسة بمختلف الأطراف المعنية مثل الموظفين، العملاء، المجتمع، والبيئة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل العوامل الاستكشافية والتوكيدي للتحقق من صدق وثبات المقياس. كما شملت الدراسة عينة من العاملين في مؤسسات مختلفة لضمان تنوع النتائج ودقتها.

وتوصلت الدراسة إلى تطوير مقياس موثوق للمسؤولية الاجتماعية يتكون من عدة أبعاد رئيسية، من بينها المسؤولية تجاه الأطراف الداخلية والخارجية. كما أثبتت النتائج وجود مستوى عالٍ من الصدق والثبات للمقياس، مما يجعله أداة فعالة يمكن الاعتماد عليها في الدراسات المستقبلية لقياس وتقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات.

### 4- J. Wood Donna:

هدفت دراسة J. Wood Donna الموسومة بـ Corporate Social Performance Revisited إلى إعادة صياغة مفهوم الأداء الاجتماعي للمؤسسات وتطوير نموذج نظري يربط بين المسؤولية الاجتماعية وسلوك المنظمة. ركزت الدراسة على تحليل أبعاد الأداء الاجتماعي للمؤسسة، من خلال دمج مبادئ المسؤولية الاجتماعية، وعمليات الاستجابة الاجتماعية، والنتائج الاجتماعية المتحققة، في إطار متكامل يوضح كيفية تفاعل المؤسسة مع بيئتها.

اعتمدت الدراسة على المنهج النظري التحليلي، حيث قامت الباحثة بمراجعة الأدبيات السابقة وتقديم نموذج مفاهيمي يفسر العلاقة بين المؤسسة والمجتمع، مع التركيز على دور القيم التنظيمية والضغوط البيئية في تشكيل السلوك المسؤول للمؤسسات.

وتوصلت الدراسة إلى أن الأداء الاجتماعي للمؤسسة لا يقتصر على الالتزام الأخلاقي فقط، بل يشمل أيضا مجموعة من العمليات والاستراتيجيات التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية. كما أكدت على وجود علاقة مترابطة بين مبادئ المسؤولية الاجتماعية ونتائج الأداء، مما يساهم في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز استدامتها على المدى الطويل.

#### 5-دراسة HERMAN AGUINIS:

هدفت دراسة Herman Aguinis و Ante Glavas المعنونة What We Know and Don't Know About Corporate Social Responsibility: A Review and Research Agenda إلى تقديم تحليل نقدي وشامل للأدبيات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، مع التمييز بين ما تم إثباته علميا وما لا يزال غامضا أو غير مدروس بشكل كاف. سعت الدراسة إلى بناء رؤية متكاملة حول تطور هذا المجال وتحديد اتجاهاته المستقبلية. اعتمدت الدراسة على منهج مراجعة الأدبيات بشكل منهجي، حيث قام الباحثان بتحليل عدد كبير من الدراسات السابقة المنشورة في Journal of Management وغيرها من المجالات العلمية، مع تصنيفها وفق مستويات التحليل (الفرد، المنظمة، المجتمع) ونوعية المتغيرات المدروسة.

وتوصلت الدراسة إلى أن البحث في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يعاني من تشتت نظري ومنهجي، رغم وجود تراكم معرفي مهم. كما أكدت على ضرورة تطوير نماذج تفسيرية أكثر تكاملا، وربط المسؤولية الاجتماعية بنتائج ملموسة مثل الأداء التنظيمي وسلوك العاملين. وقدمت الدراسة أجندة بحثية مستقبلية تدعو إلى تعميق الدراسات التجريبية، وفهم الآليات التي تفسر تأثير المسؤولية الاجتماعية على مختلف أصحاب المصلحة، بما يعزز من دورها في تحقيق الاستدامة والميزة التنافسية.

#### 6-دراسة YASIR BIN TARIQ و ALAM ZAHEER:

هدفت دراسة Alam Zaheer و Yasir Bin Tariq المعنونة Corporate Sustainability Performance Evaluation and Firm Financial Performance والمنشورة في SAGE Open إلى تحليل العلاقة بين أداء

الاستدامة في المؤسسات والأداء المالي، مع التركيز على كيفية تقييم أداء الاستدامة باستخدام مؤشرات متعددة تعكس الأبعاد البيئية والاجتماعية والحوكمة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، حيث تم جمع البيانات من عينة من الشركات، واستخدام نماذج إحصائية لاختبار العلاقة بين متغيرات الاستدامة والأداء المالي. كما تم الاعتماد على مؤشرات قياس معتمدة لتقييم أداء الاستدامة ومقارنته بنتائج الأداء المالي للمؤسسات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أداء الاستدامة والأداء المالي، مما يشير إلى أن تبني ممارسات مستدامة يساهم في تحسين الربحية وتعزيز القيمة السوقية للمؤسسات. كما أكدت النتائج على أهمية دمج معايير الاستدامة ضمن الاستراتيجيات المؤسسية، لما لها من دور في تحقيق أداء مالي أفضل على المدى الطويل وتعزيز القدرة التنافسية.

### المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة

تعد المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم موضوع البحث ضمن السياق العلمي العام، ويهدف هذا المطلب إلى إبراز نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات التي سبقتها، من حيث المنهجية، البيئة، المتغيرات المدروسة، وأدوات البحث، بما يسمح بتوضيح الإضافة العلمية التي تقدمها هذه الدراسة.

#### أولاً: أوجه التشابه

#### 4- منهج الدراسة

تتشابه الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعد من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية، خاصة تلك التي تتناول مفاهيم مثل المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي، حيث يتم من خلاله وصف الظاهرة وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة بطريقة علمية منظمة.

## 1- مجتمع عينة الدراسة

تنفق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في اختيار مجتمع الدراسة من داخل المؤسسات، سواء كانت إقتصادية أو خدمية، حيث يتم التركيز على العاملين أو الإدارات الإدارية بإعتبارهم الأكثر إطلاعاً على ممارسات المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة.

تعتمد الدراسة الحالية، مثلها مثل أغلب الدراسات السابقة، على إختيار عينة من مجتمع الدراسة بطريقة تسمح بتمثيله تمثيلاً مناسباً، وغالباً ما تكون هذه العينة من الموظفين أو المسؤولين داخل المؤسسة، وذلك بهدف جمع بيانات دقيقة حول واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء.

## 2- أبعاد الدراسة

تتشارك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول أبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، الاجتماعي، البيئي)، إضافة إلى أبعاد الأداء الاجتماعي المرتبطة بالعاملين والمجتمع والبيئة. كما تركز جميعها على العلاقة بين هذه الأبعاد وأثرها على تحسين أداء المؤسسة.

## ثانياً: أوجه الاختلاف

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان، العينة والمتغيرات والجدول التالي يوضح الاختلافات بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة:

الجدول رقم 01: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أوجه الاختلاف	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
الزمان والمكان	أجريت في الجزائر خلال الفترة 2026/2025.	أجريت في فترات زمنية مختلفة وفي بيئات متعددة (دول عربية وأجنبية).
العينة	عينة من العاملين في مؤسسة صحية (مستشفى).	عينات متنوعة (شركات صناعية، تجارية، موظفين، مديرين، قطاعات مختلفة).
المتغيرات	المسؤولية الاجتماعية (مستقل) والاداء الاجتماعي (تابع).	بعضها ركز على العلاقة مع الاداء المالي او الاقتصادي او الاستدامة.
هدف الدراسة	قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء الاجتماعي في مؤسسة صحية.	أهداف متنوعة مثل بناء نماذج نظرية، قياس الاداء المالي، أو تطوير مقاييس.
أدوات الدراسة	الإستبيان مع تحليل وصفي وتحليلي (دراسة حالة).	إستبيانات، نماذج إحصائية متقدمة، أو تحليل نظري فقط.
تقسيم المتغير المستقل	ابعاد المسؤولية الاجتماعية (اقتصادي، اجتماعي، بيئي).	تختلف حسب الدراسة (بعضها يضيف الحوكمة او يركز على بعد واحد فقط).
التابع	أبعاد الأداء الاجتماعي (العاملين، المجتمع، البيئة).	بعضها يقيس الأداء المالي أو الأداء العام دون التركيز على الاجتماعي فقط.

المصدر: من إعداد الطالب

استفادت الدراسة الحالية من خلال المقارنة مع الدراسات السابقة في إبراز أوجه الاختلاف بينها، حيث تبين أن هذه الدراسة جاءت في سياق زمني ومكاني مختلف تمثل في البيئة الجزائرية وقطاع المؤسسات الصحية، وهو ما يمنحها خصوصية مقارنة بالدراسات التي أجريت في بيئات أخرى. كما اختلفت من حيث طبيعة العينة التي ركزت على العاملين داخل مؤسسة صحية، في حين اعتمدت الدراسات السابقة على عينات متنوعة من قطاعات مختلفة.

ومن جهة أخرى، تميزت الدراسة الحالية في تحديد متغيراتها من خلال التركيز على العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل والأداء الاجتماعي كمتغير تابع، خلافا لبعض الدراسات التي تناولت متغيرات أخرى كالأداء المالي أو الاستدامة. كما اختلفت في أهدافها التي سعت إلى قياس الأثر المباشر للمسؤولية الاجتماعية ميدانياً، بالإضافة إلى إعتادها على أداة الإستبيان ضمن منهج دراسة الحالة.

وعليه، فإن هذه الإختلافات تعكس سعي الدراسة الحالية إلى تقديم إضافة علمية من خلال معالجة موضوعها في سياق تطبيقي محدد، مما يساهم في سد بعض الفجوات البحثية وتعزيز فهم العلاقة بين متغيرات الدراسة.

## خلاصة الفصل

يركز هذا الفصل على تحليل موضوع المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الاجتماعي داخل المؤسسات، حيث تم التطرق إلى التحولات التي شهدتها بيئة الأعمال والتي أدت إلى توسيع دور المؤسسة ليشمل الجوانب الاجتماعية والبيئية إلى جانب الهدف الاقتصادي. كما يبرز الفصل أن المسؤولية الاجتماعية لم تعد خياراً بل أصبحت ضرورة إستراتيجية تفرضها متطلبات المجتمع وتزايد وعي أصحاب المصلحة.

كما تناول الفصل مفهوم الأداء الاجتماعي بإعتباره ترجمة عملية لمدى إلتزام المؤسسة بمسؤولياتها الاجتماعية، من خلال سياسات وممارسات تهدف إلى تحسين ظروف العمل، خدمة المجتمع، والمحافظة على البيئة. وتم التأكيد على أن الأداء الاجتماعي يعد مؤشراً مهماً في تقييم نجاح المؤسسة وتحقيقها للتنمية المستدامة.

وفي الأخير، يبرز الفصل أهمية دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي خاصة في المؤسسات الصحية، نظراً لدورها الحيوي في المجتمع، حيث تسعى الدراسة إلى فهم كيفية مساهمة هذه الممارسات في تحسين الأداء العام وتعزيز مكانة المؤسسة.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي بالمؤسسة

الإستشفائية المتخصصة د/ خالد

عبد العزيز-تبسة-

تعتبر المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة ودورها في تعزيز الأداء الاجتماعي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية الإطار النظري للدراسة الحالية. وعليه، سيتم الانتقال إلى الجانب التطبيقي من خلال هذا الفصل بهدف تجسيد المفاهيم النظرية وربطها بالواقع الميداني. حيث سيسعى هذا الفصل إلى توضيح الإطار المنهجي للدراسة، من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وبيان أدوات جمع البيانات المعتمدة، إلى جانب عرض مختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واستخلاص النتائج. إضافة إلى ذلك، سيتم التطرق إلى كيفية عرض وتحليل البيانات، بدءاً من تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، مروراً بتحليل أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية، وصولاً إلى عرض النتائج النهائية واختبار فرضيات الدراسة في ضوء المعطيات المتحصل عليها، بما يدعم إشكالية الدراسة. وعليه، تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية :

- المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز - تبسة؛
- المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية؛
- المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

**المبحث الأول: تقديم للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز - تبسة -**

بعد التطرق للإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي، سيتم في هذا المبحث التعرف على المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز - تبسة وذلك من خلال الاطلاع على طبيعة نشاطها ومعرفة مكونات هيكلها التنظيمي.

**المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز - تبسة**

**أولاً: الإطار التشريعي والتنظيمي:**

- المرسوم التنفيذي رقم: 62/08 المؤرخ في: 2008/02/27 المعدل والمتمم لقائمة المؤسسات الاستشفائية المتخصصة بالمرسوم التنفيذي رقم: 465/97 المؤرخ في: 1997/12/02 المحدد القواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة وتنظيمها وسيرها.

**ثانياً: وصف المؤسسة:**

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأم والطفل د/ خالد عبد العزيز تبسة تعتبر مؤسسة ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

**ثالثاً: تعريف المؤسسة:**

**1- تعريف المؤسسة:**

تعرف المؤسسة الاستشفائية المتخصصة بأنها مؤسسة صحية عمومية أو خاصة تتخصص في تقديم خدمات علاجية وطبية في مجال أو عدة مجالات طبية محددة، من خلال توفير طاقم طبي وشبه طبي وتجهيزات وتقنيات متخصصة، بهدف تشخيص الأمراض وعلاج المرضى وتحسين مستوى الرعاية الصحية.

**2- النشأة:**

أنشئت المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب الأطفال وجراحة الأطفال د/ خالد عبد العزيز تبسة. بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 465/97 المؤرخ في: 1997/12/02 المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم: 62/08 المؤرخ في: 2008/02/24 المعدل والمتمم لقائمة المؤسسات الاستشفائية المتخصصة بالمرسوم التنفيذي.

#### رابعاً: النشاطات الرئيسية:

- النشاط الرئيسي للمؤسسة هو التوليد وطب النساء وكذلك طب الأطفال.
- الفحص والكشف الاستعجالي للحوامل.

#### خامساً: المميزات العامة:

##### 1- الإدارة العامة وبها مكاتب إدارية خاصة:

أن المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الأم والطفل تبسطة بها عدة مكاتب إدارية:

- مكتب المدير العام + مكتب التنظيم العام + مكتب الاتصال.
- المديرية الفرعية لإدارة الوسائل ويحتوي على مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات ومكتب الميزانية والمحاسبة وكذلك التكاليف الصحية.

• المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية والمنشآت القاعدية والتجهيزات وبدوره يحتوي على مكتبين هما مكتب المصالح الاقتصادية ومكتب المنشآت القاعدية والتجهيزات والصيانة. • المديرية الفرعية للنشاطات الصحية ويحتوي على مكتب تنظيم نشاطات العلاج وتقييمها ومكتب الاستقبال والتوجيه والنشاطات الاجتماعية والعلاجية ومكتب دخول المرضى.

##### 2- الوحدات والمصالح الأخرى:

أما الوحدات الأخرى للمؤسسة وهي المصالح الاستشفائية:

• **مصحة طب الأطفال** وتتكون من 03 وحدات هي: وحدة طب الأطفال "أ" ووحدة الأطفال "ب" ووحدة حديثي الولادة.

• **مصحة جراحة الأطفال** (مشروع قيد الإنجاز).

• **مصحة أمراض النساء والتوليد**: تتكون من 04 وحدات استشفائية وهي وحدة الفحص والكشف الاستعجالي ووحدة الولادة وما بعد الولادة ووحدة أمراض النساء وكذلك وحدة الحمل ذو الخطورة العالية وعنبر الجراحة وما بعد الجراحة.

• **مصحة الصيدلية المركزية.**

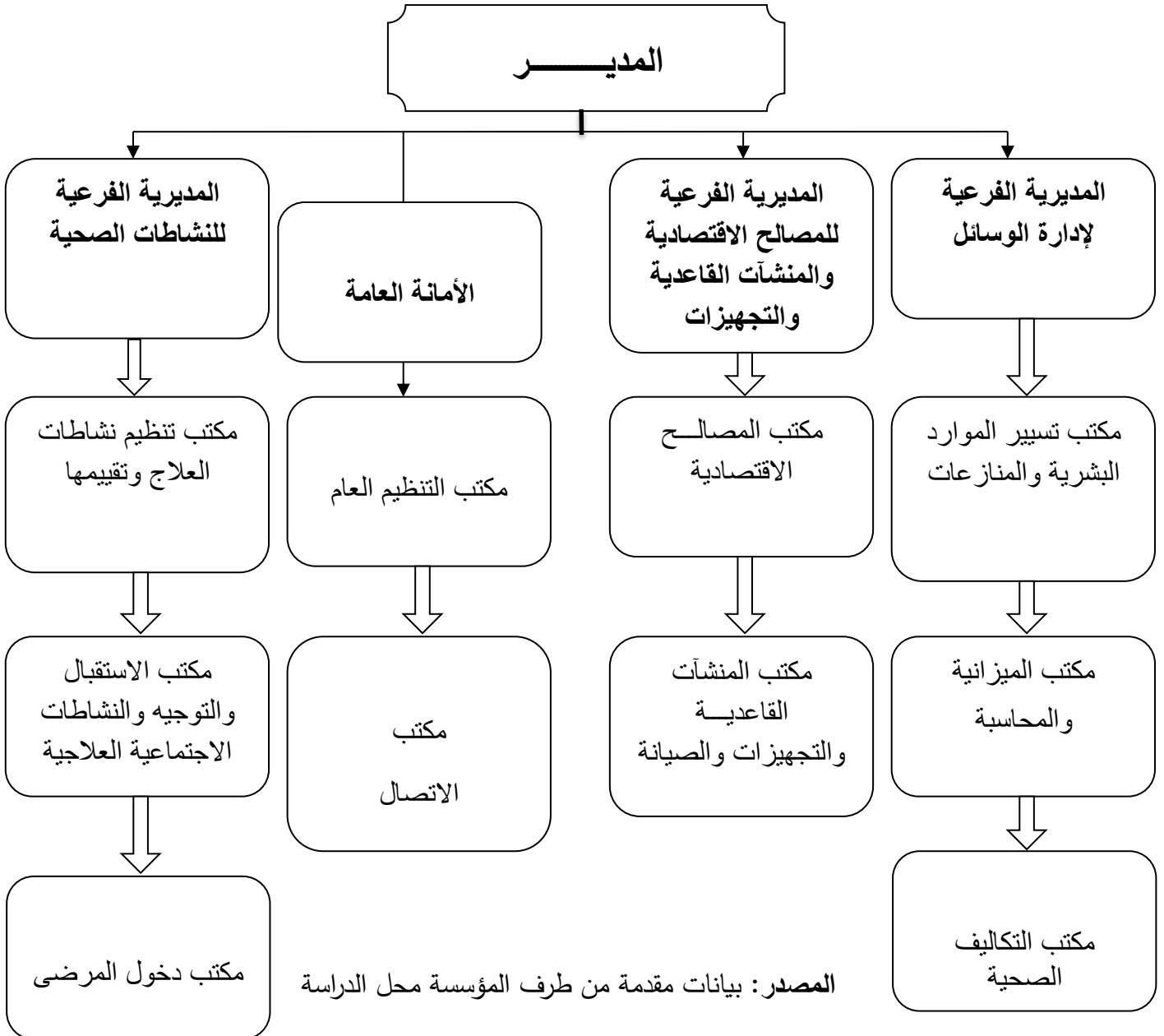
• مصلحة الأشعة.

• المخبر.

**المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز - تبسة -**

اعتمدت المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز على هيكل تنظيمي وظيفي يتماشى ومتطلبات نشاطها ويساعد المشرفين على تأدية وظائفهم على أكمل وجه، ويعد الهيكل الوظيفي أكثر الهياكل استخداما وهو مركزي بطبيعته ويعتبر أبسط الهياكل وأقلهم تكلفة، بالإضافة إلى أنه يشجع على التخصص في العمل والكفاءة.

**الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز - تبسة -**



يتمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز كما يلي:

#### 1- الإدارة العليا (المدير)

يمثل السلطة التنفيذية والقرار في المؤسسة، حيث يشرف على جميع المديريات الفرعية ويضمن التنسيق بين الجوانب الإدارية والطبية.

#### 2- الأمانة العامة:

تعتبر الجهاز الإداري المساعد للمدير وتضم:

• **مكتب التنظيم العام:** يشرف على الجوانب التنظيمية، تسيير الأرشيف، إدارة البريد، والسهر على تطبيق القوانين والأنظمة الداخلية للمؤسسة.

• **مكتب الاتصال:** مسؤول عن تنظيم تدفق المعلومات داخل المؤسسة (بين الأقسام) ومع المحيط الخارجي (الإعلام والشركاء).

#### 3- المديرية الفرعية لإدارة الوسائل:

تهتم بتوفير الموارد اللازمة لسير المؤسسة عبر ثلاثة مكاتب:

• **مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات:** يتكفل بتسيير المسارات المهنية للموظفين (توظيف، ترقية، تقاعد) ومعالجة الملفات القانونية والقضايا القضائية.

• **مكتب الميزانية والمحاسبة:** يتولى إعداد الميزانية السنوية، صرف الرواتب، وتسديد مستحقات الموردين.

• **مكتب التكاليف الصحية:** يقوم بحساب التكاليف الناجمة عن النشاط الطبي والخدمات المقدمة ومتابعة الفواتير الاستشفائية.

#### 4- المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية، المنشآت القاعدية والتجهيزات

تختص بالجانب اللوجستي والتقني وتضم:

• **مكتب المصالح الاقتصادية:** يدير عمليات التموين بالمستلزمات غير الطبية (إطعام، بياضة، مواد تنظيف) وتسيير المخازن.

• **مكتب المنشآت القاعدية والتجهيزات والصيانة:** مسؤول عن صيانة المباني، صيانة الأجهزة الطبية والمعدات التقنية، وضمان أمن المنشأة.

#### 5- المديرية الفرعية للنشاطات الصحية

وهي المشرفة على صلب عمل المستشفى (الجانب الطبي) وتضم:

- مكتب تنظيم نشاطات العلاج وتقييمها: يشرف على تنظيم عمل الأطقم الطبية وشبه الطبية، ويراقب معايير جودة الرعاية الصحية المقدمة.
  - مكتب الاستقبال والتوجيه والنشاطات الاجتماعية العلاجية: يتولى توجيه المرتفقين، تقديم المعلومات، والتكفل بالحالات الاجتماعية التي تتطلب رعاية خاصة.
  - مكتب دخول المرضى: يدير عملية التسجيل الإداري للمرضى عند الدخول وتوثيق ملفات خروجهم.
- المطلب الثالث: جوانب قياس الأداء الاجتماعي في مؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز - تبسة -

وفي الجدول التالي يوضح حجم النشاط الطبي وتدفق المرضى الوافدين على المصالح الطبية المختلفة بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز" بتبسة خلال الأشهر الأولى من سنة 2026، وذلك كقاعدة بيانات كمية تعكس مستوى الأداء الاجتماعي الفعلي للمستشفى تجاه محيطه الجغرافي والمجتمعي:

الجدول رقم (02): حجم النشاط الطبي وتدفق المرضى الوافدين على المصالح الطبية

المجموع	ماي	أفريل	مارس	فيفري	جانفي	الأشهر	الجناح/ المصلحة
3,418	مستمرة	842	852	763	961	جناح النساء (الولادة، ما بعد الولادة، الجراحة)	
1,961	مستمرة	471	444	462	584	جناح الأطفال (حديثي الولادة، طب أطفال)	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على السجلات الرسمية الصادرة عن مصلحة الإحصاء بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة لعام 2026 (انظر الوثيقة الأصلية في الملحق رقم 04).

تظهر القراءة التحليلية للجدول أعلاه أن الدور الاجتماعي الحيوي والمحوري الذي تلعبه المؤسسة الاستشفائية د/ خالد عبد العزيز" في ولاية تبسة؛ حيث استقبلت ووفرت الرعاية الطبية المتخصصة لأكثر من 5,379 حالة خلال أربعة أشهر فقط. وتدعم هذه المؤشرات الكمية الضخمة نتائج الدراسة الميدانية (الاستبيان) التي أكدت أن القوة الجوهرية للأداء الاجتماعي للمستشفى تكمن في "السرعة في تقديم الخدمة" و"المعاملة الحسنة للمرضى"، مما يثبت نجاح الأطقم الطبية والإدارية في ترجمة المسؤولية الأخلاقية والانضباطية إلى نتائج ملموسة تخدم المجتمع المحلي.

## المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

حتى يتم معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة يجب اتباع مجموعة من الإجراءات المنهجية التي تؤدي دورا فعالا في تبيان هذه العلاقة. **المطلب الأول: منهجية الدراسة** يتم في هذا المطلب تحديد مجتمع وعينة الدراسة والتعرف على الأداة المستخدمة والأساليب المستخدمة في تحليل البيانات.

### أولا: مجتمع وعينة الدراسة

من خلال هذا العنصر سيتم تحديد مجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة.

#### 1- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي وإطارات المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة ويبلغ عددهم 630 موظفا وإطارا.

#### 2- عينة الدراسة

تم توزيع 55 استمارة وتم استرجاع 54. ويمكن توضيح عدد الاستبيانات الموزعة وتلك التي لم يتم استرجاعها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (03): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

النسبة	العدد	البيان
100%	55	الاستبيانات الموزعة
1.82%	01	الاستبيانات غير المسترجعة
98.18%	54	الصالحة للتحليل

المصدر: من اعداد الطالب

يلاحظ من الجدول أعلاه أنه تم توزيع 55 استبيان، حيث تم استرجاع 45 منها، أي بنسبة 98.18% وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

### 3- نموذج الدراسة

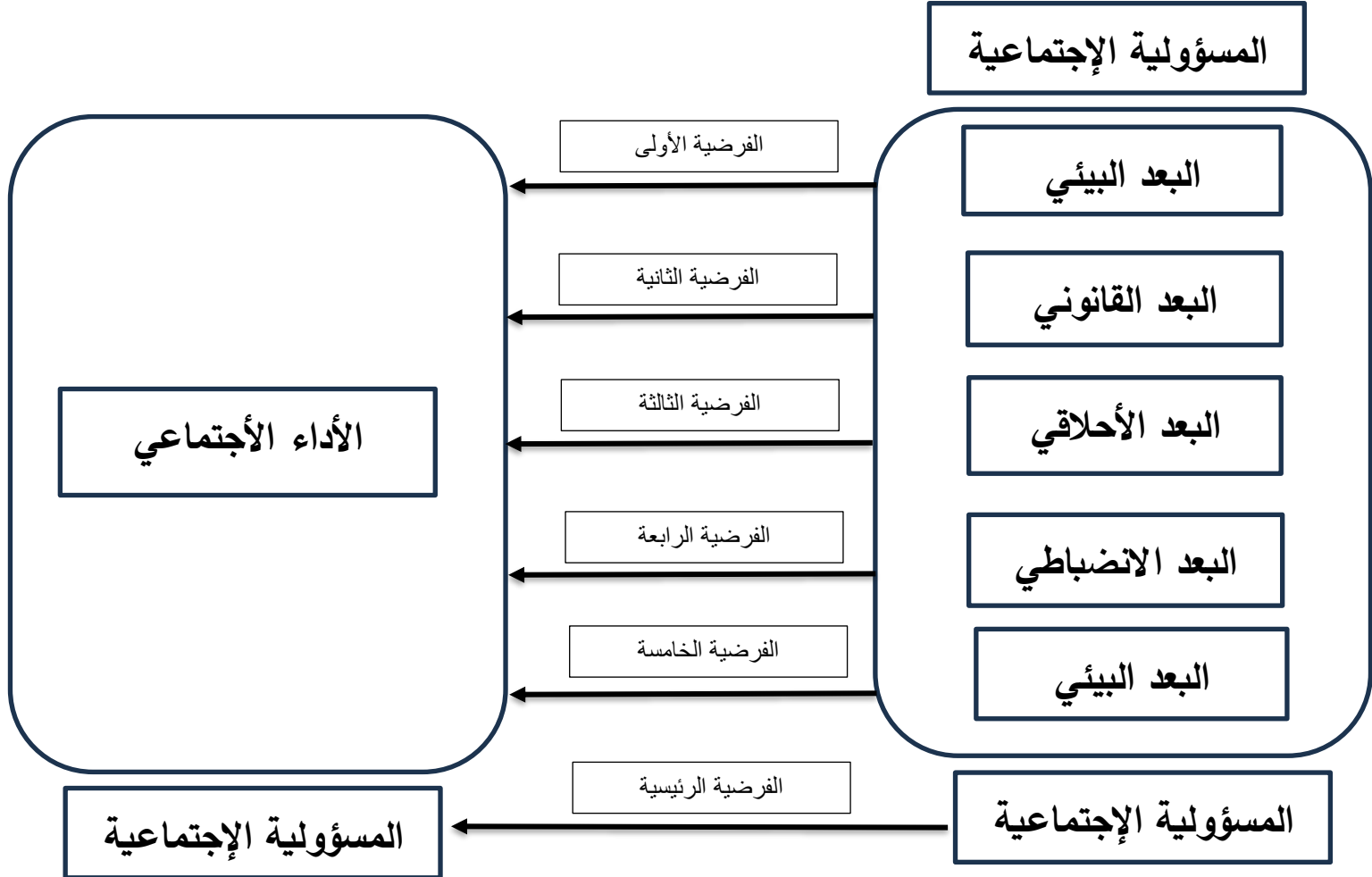
تتناول الدراسة البحث في دور المسؤولية الاجتماعية في رفع الأداء الاجتماعي للمؤسسة، بالمؤسسة

الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز - تبسة - وبالتالي فهي تشمل على المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية والذي تم تقسيمه الى خمسة أبعاد شملت (البعد الإنساني، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الانضباطي، البعد البيئي)
- المتغير التابع: الأداء الاجتماعي

ويمكن عرض نموذج الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالب

## ثانياً: أدوات الدراسة

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل المؤسسة والتي ساعدت على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للمؤسسة.

### 1- الوثائق والسجلات:

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بالمؤسسة من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها ومهامها، بالإضافة للهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة من خلال إجراء بعض المقابلات.

### 2- استمارة الاستبيان

تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراسته، حيث يعرف على أنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها.<sup>1</sup> وقد اشتمل الاستبيان على جزأين أساسيين، وهما:

- الجزء الأول: ويشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية والمتمثلة في كل من (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة)
- الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 33 عبارة تم تقسيمها على محورين أساسيين يعكسان الإشكالية التي تناولتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (02) متغيرات الدراسة والعبارات التي تقيس كل متغير

الجدول رقم (04): توزيع عبارات استمارة الاستبيان على محاور الدراسة

عدد العبارات		محاور الدراسة
06	البعد الإنساني	المسؤولية الاجتماعية
04	البعد القانوني	
03	البعد الأخلاقي	
05	البعد الانضباطي	
04	البعد البيئي	
22		مجموع عبارات محور المسؤولية الاجتماعية
11		عبارات محور الأداء الاجتماعي
33		المجموع

المصدر: من اعداد الطالب

وسيتم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي (Likert scale) لكونه أكثر تعبيراً وتنوعاً وإعطائه مجالات أوسع لإجابات أفراد العينة، حيث يجب على المستجوب اختيار أحد الإجابات التي يتيحها مقياس ليكارت ليحدد بذلك درجة موافقته على كل عبارة من عبارات استمارة الاستبيان، ويحتوي مقياس ليكارت على خمسة بدائل متدرجة تعطي لها أوزان تبدأ بدرجة عالية بقيمة رقمية مقدارها خمسة وتنتهي بدرجة منخفضة بقيمة رقمية مقدارها الواحد، لتحصّر الأرقام 01-02-03-04-05 فيما بينها 04 مسافات، ليحدد بذلك طول الفقرة المستخدمة وهي 05/04 أي حوالي 0.80 (إضافة القيمة 0.80 إلى بداية المقياس وهي الواحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية) وهي القيمة التي يتم اعتمادها لحساب المتوسط المرجح والذي يحدد اتجاهات إجابات أفراد العينة، والجدول الآتي يوضح مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح.

الجدول رقم (05): مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح

المتوسط المرجح	الإجابة	الوزن
من 1.00 إلى 1.79	لا أوافق بشدة	01
من 1.80 إلى 2.59	لا أوافق	02
من 2.60 إلى 3.39	محايد	03
من 3.40 إلى 4.19	أوافق	04
من 4.20 إلى 5.00	أوافق بشدة	05

المصدر: محفوظ جودة، (2008): التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام **Spss**، الطبعة 01، دار وائل: عمان، الأردن، ص 23. بتصرف.

### المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تتمثل في مجموعة من الأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي (SPSS) وسيتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

#### أولاً: الأساليب الإحصائية الوصفية

استخدمت هذه الأساليب للحصول على مؤشرات عامة عن خصائص مجتمع الدراسة، وتتمثل في:

- التوزيع التكراري والنسب المئوية والتمثيل البياني لمعالجة البيانات الديمغرافية والتعرف على خصائص العينة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لتحديد استجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه عبارات الدراسة

#### ثانياً: الأساليب الاستدلالية

تضمنت الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة ما يلي:

- 1- معامل ألفا كرونباخ (**Cronbach's Alpha**) استخدم لقياس ثبات أداة الدراسة، وتعد قيمة المقياس مقبولة من الناحية الإحصائية إذا تجاوزت (0.60)، وكلما اقتربت القيمة من (1.00) دلّ ذلك على مستوى أعلى من الثبات.
- 2- معامل الارتباط البسيط (**Pearson's Correlation Coefficient**) استخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- 3- الانحدار الخطي البسيط (**Simple Linear Regression**) استخدم لتحليل أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

وتم حساب هذه الأساليب كما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، تحسب بالقانون التالي:

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

- معامل الفا كرو نباخ

$$\left( \frac{Vi \Sigma}{Vt} \right) \frac{N}{N-1} = \alpha$$

حيث:

$\alpha$ : يمثل معامل الثبات

N: يمثل عدد الأسئلة

Vt: التباين في مجموع محاور الاستمارة

Vi: التباين في أسئلة المحاور

### المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

سيتم فيما يلي التطرق الى مدى صدق وثبان أداة الدراسة

#### أولاً: صدق أداة الدراسة

ويقصد بذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه او شمولها لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على الأستاذة المشرفة ومجموعة من الأساتذة للتحكيم.

#### ثانياً: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبيان مدى دقة وتوافق نتائجه، أي أنه ما إذا تم تطبيق الاستبيان أكثر من مرة على نفس المجموعة، وفي نفس الظروف لكن في أوقات مختلفة، يمكن الحصول على نفس النتائج او على الأقل نتائج مقاربة، وبالتالي في هذه الحالة يمكن اعتبار أن الاستبيان ثابت.

حيث تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال طريقة معامل " ألفا كرونباخ " ويمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (06): اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

رقم الفقرة في استمارة الاستبيان	اسم المتغير	معامل الثبات ألفا كرونباخ (%)
من الفقرة 01 إلى 22	المسؤولية الاجتماعية	88.5
من الفقرة 23 إلى 33	الأداء الاجتماعي	79.4
من الفقرة 01 إلى 33	معامل الثبات الكلي	88.4

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يلاحظ من الجدول رقم أعلاه أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 88.4%، وأيضاً كانت معدلات باقي المحاور أعلى من أدنى نسبة معقولة لمعامل الثبات (60%) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة.

### المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يستعرض هذا المبحث التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان من خلال عرض المؤشرات الوصفية لإجاباتهم واستعراض دلالتها الأولية باستخدام مختلف الأساليب الإحصائية المناسبة، ثم اختبار فرضيات الدراسة والخروج بالنتائج والتوصيات.

#### المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية

سيتم الاعتماد في هذا العنصر على عرض البيانات في جدول وأشكال توضيحية من أجل تحليل نتائج محور البيانات الوصفية كمخرجات برنامج SPSS، والتي تخص: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي والخبرة المهنية، الوظيفة، من خلال الإجابات المتحصل عليها من الاستبيان.

#### أولاً: تحليل نتائج المتغيرات الشخصية

سيتم عرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي

وسنوات الخبرة المهنية.

#### 1- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

حيث تم التوصل الى النتائج التالية:

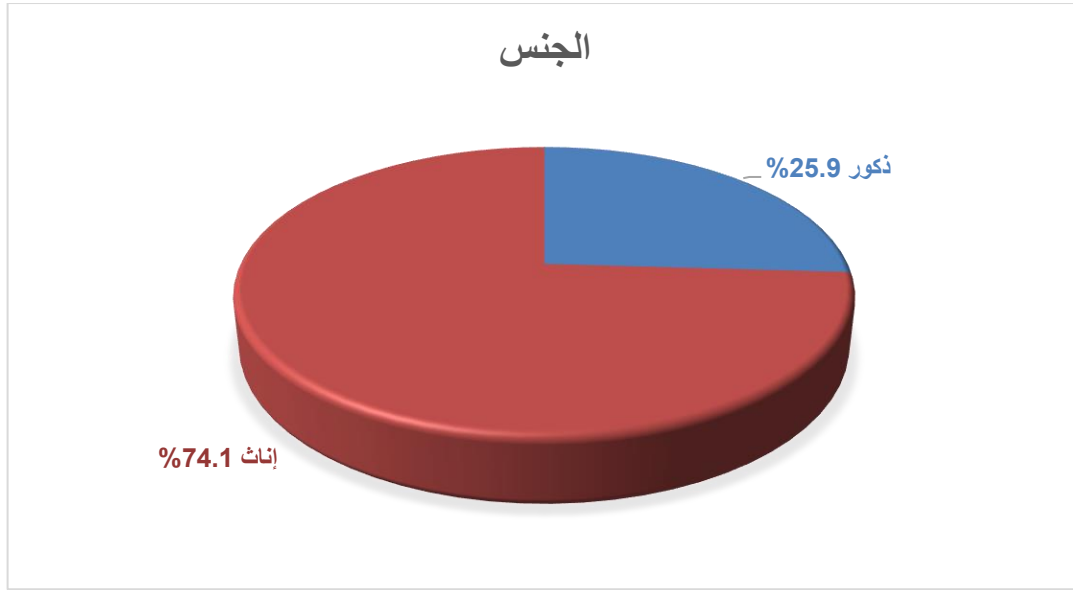
#### الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسب	التكرارات	الجنس
%25.9	14	ذكر
%74.1	40	أنثى
%100	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يبين الجدول رقم أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث يلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور قد بلغ 14 مستجوباً بنسبة قدرها 25.9%، أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ 40 مستجوباً بنسبة قدرها 74.1%. وعليه فإن أغلب الوظائف في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز – تبسة يشغلها الإناث، وهو ما قد يفسر على أن مختلف الوظائف المشغولة في المؤسسة تتلاءم أكثر مع الإناث.

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

## 2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

وكانت النتائج كالآتي:

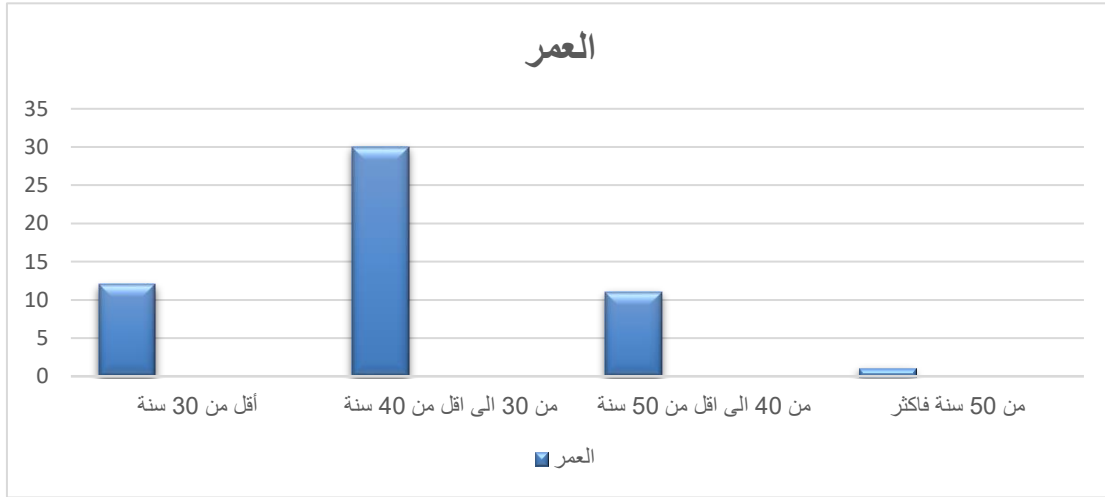
الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسب	التكرارات	العمر
22.2%	12	أقل من 30 سنة
55.6%	30	من 30 الى أقل من 40 سنة
20.4%	11	من 40 سنة الى أقل من 50 سنة
1.9%	1	من 50 سنة فأكثر
100%	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة تمثل النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ عددهم 30 مشاركا أي ما يعادل 55.6% من إجمالي العينة. يليها مباشرة فئة أقل من 30 سنة بنسبة 22.2% (12 فردا)، ثم فئة من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 20.4% (11 أفراد)، في حين جاءت فئة 50 سنة فأكثر بنسبة ضعيفة جدا بلغت 1.9%. ويعد هذا التنوع في الفئة العمرية عامل مهم قد يساعد في تحسين خبرة المؤسسة وتدعيم العناصر الجديدة. وهذا يدل على أن أغلبية موظفي المؤسسة محل الدراسة من الفئة العمرية الأكثر شبابا ونشاطا وأكثر استقرار بالمؤسسة.

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

### 3- توزيع العينة حسب متغير المستوى العلمي

وهذه النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

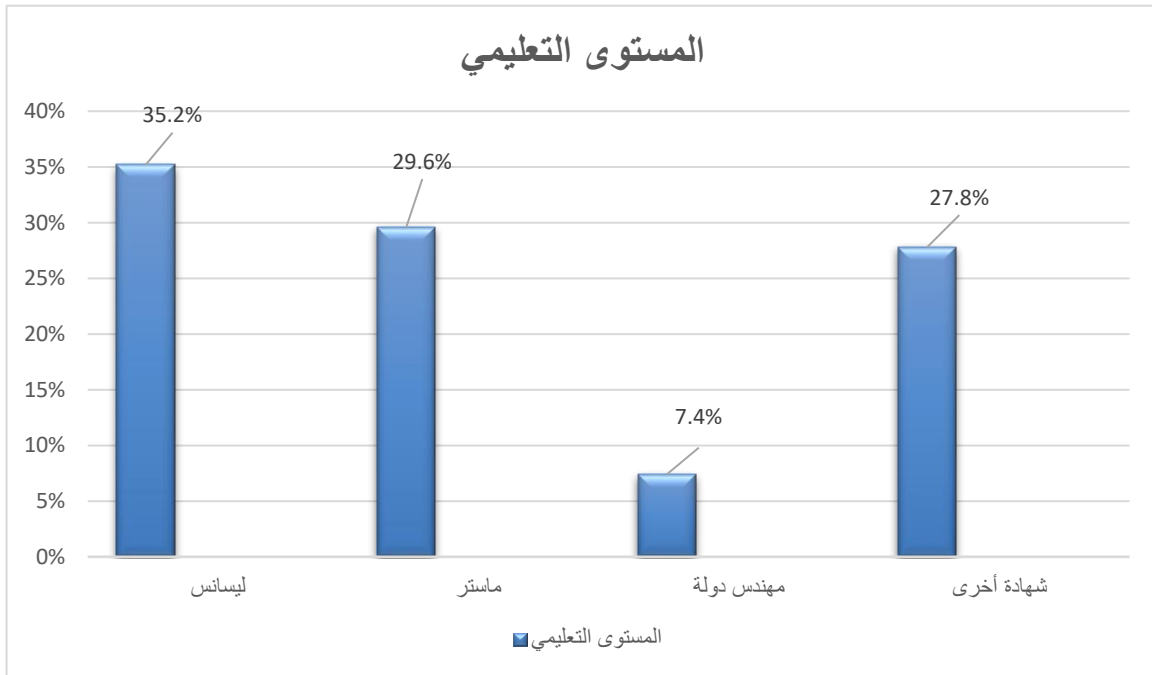
النسب	التكرارات	المستوى العلمي
35.2%	19	ليسانس
29.6%	16	ماستر
7.4%	4	مهندس دولة

شهادة أخرى	15	27.8%
المجموع	54	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يتبين من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من أفراد العينة يحملون شهادة ليسانس، حيث بلغ عددهم 19 فرداً، أي بنسبة 35.2%، تليها فئة الحاصلين على شهادة ماستر بعدد 16 فرداً وبنسبة 29.6% ثم تأتي فئة شهادة أخرى بـ 15 فرداً أي 27.8%، وأخيراً فئة مهندس دولة بنسبة 7.4% فقط. مما يدل على أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات العلمية الجامعية، ومنه يمكن استنتاج أن المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز - تبسة تمتلك موارد بشرية تتمتع بمستوى علمي مرتفع في إدارتها، يمكن استثماره وجعله مورداً متميزاً.

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

#### 4- توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية

تم الحصول على النتائج التالية:

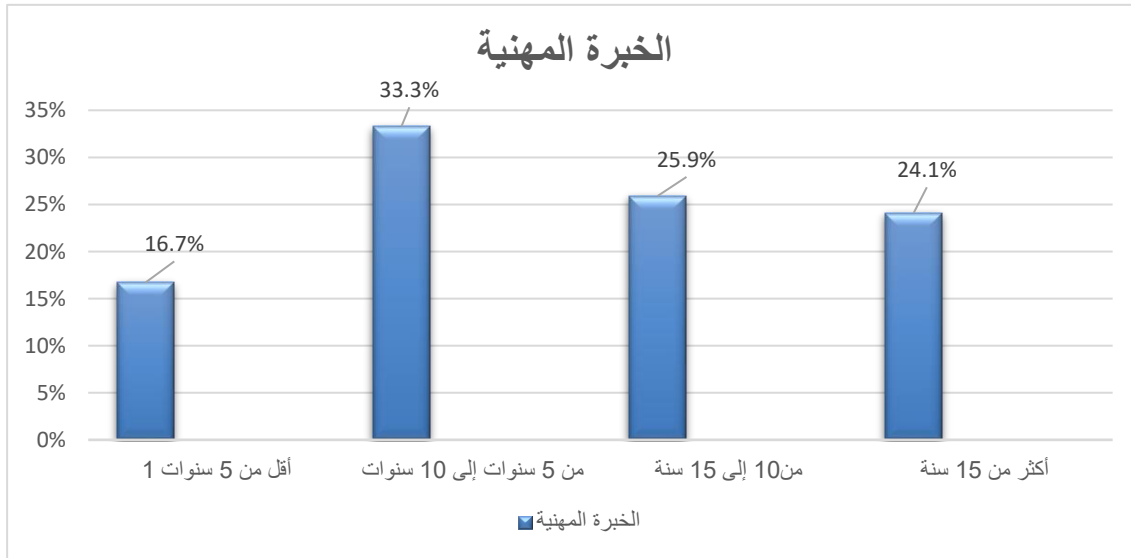
الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسب	التكرارات	الخبرة المهنية
16.7%	9	أقل من 5 سنوات
33.3%	18	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
25.9%	14	من 10 إلى 15 سنة
24.1%	13	أكثر من 15 سنة
100%	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يوضح الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة طويلة في مجال عملهم، حيث بلغت نسبة الذين يملكون من 5 سنوات إلى 10 سنوات خبرة حوالي 33.3% أي 18 فرداً، تليهم فئة الذين تتراوح خبرتهم من 10 إلى 15 سنة بنسبة 25.9% أي 14 فرداً، أما الفئة التي تملك خبرة أكثر من 15 سنة فقد شكّلت نسبة 24.1% أي 13 فرداً، في حين أن أصحاب الخبرة أقل من 5 سنة كانوا يمثلون الفئة الأقلية، وبلغوا فقط 16.7% أي 9 أفراد.

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

## 5- توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

تم الحصول على النتائج التالية:

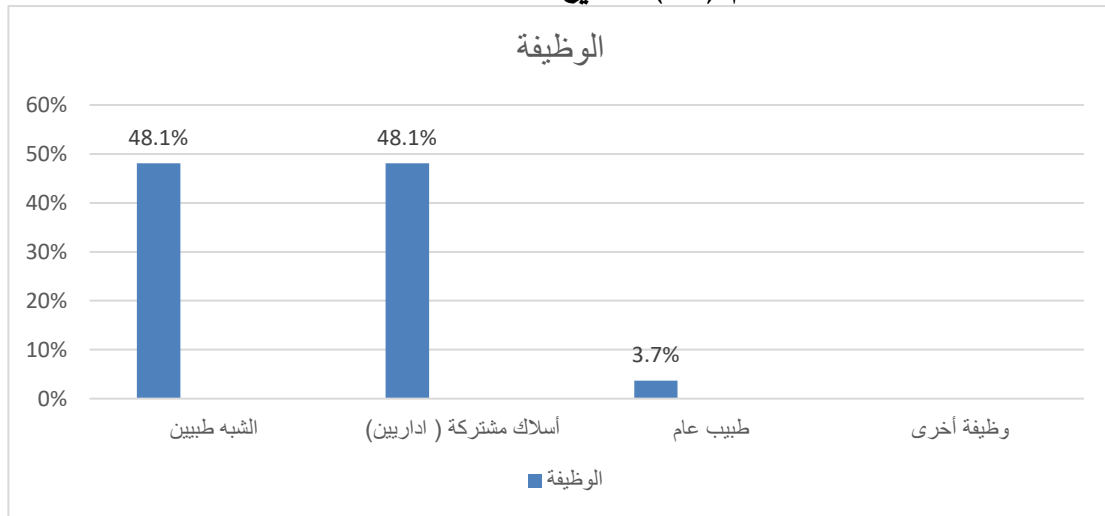
الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسب
الشبه طبيين	26	48.1%
أسلاك مشتركة (اداريين)	26	48.1%
طبيب عام	2	3.7%
وظيفة أخرى	0	0%
المجموع	54	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss

يوضح الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة يتوزعون بالتساوي بين فئتي "الشبه طبيين" و"الأسلاك المشتركة (إداريين)"، حيث بلغت نسبة كل منهما 48.1% أي بواقع 26 فردا لكل فئة. تليها في المرتبة الثانية فئة "طبيب عام" بنسبة ضئيلة بلغت 3.7% أي بواقع فريدين فقط من إجمالي العينة، ومنه نستنتج أن العينة المدروسة يطغى عليها الكادر الشبه طبي والإداري بشكل أساسي.

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

## المطلب الثاني: تحليل نتائج متغيرات الدراسة

للقيام بالتحليل الوصفي لإجابات العينة لابد من تحديد أوزان عبارات محاور الدراسة (الأهمية النسبية) المعبر عنها في محاور الاستبيان، ومن ثم تحديد قيمة الوسط المرجح ودرجة الموافقة المقابلة له مع العلم أنه تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي الموضح سابقا لتكون درجة الموافقة كالاتي:

الجدول رقم (12): قيمة المتوسط المرجح ودرجة التحقق حسب مقياس ليكارت الخماسي

درجة التحقق	المتوسط المرجح
ضعيفة جدا	من 1.00 إلى 1.79
ضعيفة	من 1.80 إلى 2.59
متوسطة	من 2.60 إلى 3.39
عالية	من 3.40 إلى 4.19
عالية جدا	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

ويمكن توضيح أهم نتائج المتغير المستقل وفقا لما يلي:

أولا: تحليل نتائج المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)

وهو ما سيتم توضيح وفقا لمختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وفقا للجدول التالية:

### 1. البعد الإنساني

فيما يلي نتائج اراء العينة حول البعد الإنساني:

الجدول رقم (13): تحليل آراء أفراد العينة حول البعد الإنساني

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
01	أعمل في محيط يهتم بصحتي.	2.59	1.38	19	ضعيف
02	تقد المؤسسة منح وخدمات أثناء المناسبات.	3.00	1.21	16	متوسط
03	أعمل في بيئة توفر جميع متطلبات عملي	2.44	1.25	21	ضعيف
04	توفر مؤسستي خدمات النقل والتغذية أثناء العمل.	1.87	1.19	22	ضعيف
05	توفر مؤسستي دورات تدريبية لخدمة المجتمع.	2.50	1.39	20	ضعيف

متوسط	11	0.92	3.22	تلتزم المؤسسة بإجراءات شفافة وعادلة في عملية التوظيف	06
متوسط	/	0.86	2.60	البعد الإنساني	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يظهر الجدول باينا في استجابات أفراد العينة حول مدى ممارسة المؤسسة لمسئوليتها الاجتماعية في شقها الإنساني، حيث جاءت العبارة رقم (06) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (0.92). وهذا يدل على أن أفراد العينة يرون أن المؤسسة تلتزم بأحد أهم مبادئ المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وهو "العدالة والشفافية"، وباتجاه متوسط. تلتها العبارة رقم (02) بمتوسط (3.00)، مما يعكس دور المؤسسة في مشاركة الموظفين مناسباتهم كجزء من مسؤوليتها المعنوية، وجاءت أيضا باتجاه متوسط.

وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري (1.38)، مما يعكس اتجاهها ضعيفا. أما المرتبة الرابعة فكانت من نصيب العبارة رقم (05) بمتوسط حسابي (2.50) وانحراف معياري (1.39)، وباتجاه ضعيف. وتبعتها في المرتبة الخامسة العبارة رقم (03) بمتوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (1.25)، وباتجاه ضعيف. وأخيرا، تذيلت الترتيب العبارة رقم (04) بمتوسط حسابي قدره (1.87) وانحراف معياري (1.19)، وهو ما يمثل اتجاهها ضعيفا جدا.

المتوسط الحسابي العام لهذا البعد هو (2.60) بانحراف معياري إجمالي قدره (0.86)، مما يعكس مستوى متوسطا لممارسة المسؤولية الاجتماعية في شقها الإنساني. وهذا الضعف النسبي في أغلب العبارات يشير إلى ضرورة تحسين ممارسات المؤسسة لرفع أدائها الاجتماعي وضمان رفاة عاملها.

## 2. البعد القانوني

فيما يلي نتائج اراء العينة حول البعد القانوني:

الجدول رقم (14): اراء العينة حول البعد القانوني

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
07	ألتزم بأخلاقيات العمل في المؤسسة.	3.92	1.06	3	عالية
08	تلتزم المؤسسة بالقوانين والتشريعات.	3.42	1.09	9	عالية
09	توجد في المؤسسة ملصقات توضح الميثاق الأخلاقي.	3.20	1.10	13	متوسطة
10	وزعت المؤسسة دليل عمل أخلاقي.	2.85	1.03	17	متوسطة
	البعد القانوني	3.34	1.07	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يظهر من خلال تحليل نتائج الجدول المتعلق بآراء أفراد العينة حول البعد القانوني وجود تفاوت في مستويات التزام المؤسسة بمسئوليتها القانونية والأخلاقية، حيث جاءت العبارة رقم (07) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.92) وانحراف معياري (1.06)، مما يشير إلى اتجاه عالي. ويعكس ذلك وعياً كبيراً من قبل الموظفين بأهمية السلوك الأخلاقي الفردي كجزء من المسؤولية الاجتماعية. تلتها في المرتبة الثانية لعبارة رقم (08) بمتوسط حسابي بلغ (3.42) وانحراف معياري (1.09)، وباتجاه عالي أيضاً. وهذا يدل على أن أفراد العينة يرون أن المؤسسة تحترم الإطار القانوني والتشريعي المنظم لعملها.

أما المرتبة الثالثة كانت من نصيب العبارة رقم (09) بمتوسط حسابي (3.20) وانحراف معياري (1.10)، مما يعكس اتجاهها متوسطاً. ويشير ذلك إلى ممارسة مقبولة ولكنها غير كافية في جانب التوعية البصرية بالمواثيق الأخلاقية. تذيلت الترتيب العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (1.03)، وباتجاه متوسط. وهو ما يوضح نقصاً في الآليات المكتوبة والموزعة التي تضبط السلوك المهني داخل المؤسسة.

يظهر المتوسط الحسابي العام لهذا البعد والبالغ (3.34) وانحراف معياري إجمالي قدره (1.07)، أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية في شقها القانوني تقع ضمن مستوى متوسط.

### 3. البعد الأخلاقي

فيما يلي نتائج اراء العينة حول البعد الأخلاقي:

الجدول رقم (15): اراء العينة حول البعد الأخلاقي

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
11	أحترم عادات وتقاليد المرضى.	3.68	1.17	6	عالية
12	لدينا معاملة خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة.	4.14	0.76	2	عالية
13	أمارس عملي وفقا للقوانين المعمول بها.	4.33	0.77	1	عالية جدا
	<b>البعد الأخلاقي</b>	<b>4.05</b>	<b>0.90</b>	/	عالية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يظهر الجدول تفاعل أفراد العينة مع ممارسات المسؤولية الاجتماعية في جانبها الأخلاقي، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم (13) بمتوسط حسابي بلغ (4.33) وانحراف معياري (0.77)، مما يشير إلى اتجاه عال جدا . وهذا يعكس وعيا أخلاقيا وقانونيا مرتفعا لدى الموظفين بضرورة مطابقة الأداء للمناهج الرسمية. اما المرتبة الثانية فاحتلتها العبارة رقم (12) بمتوسط حسابي قدره (4.14) وانحراف معياري (0.76)، وباتجاه عال .ويدل ذلك على ممارسة فعلية لقيم التكافل والمسؤولية الإنسانية تجاه الفئات الحساسة. وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (1.17)، مما يعكس اتجاهها عاليا .ويؤكد هذا اهتمام الكادر البشري بالقيم الاجتماعية والثقافية للمحيط، وهو ركن أساسي في المسؤولية الاجتماعية.

يلاحظ أن المتوسط الحسابي العام للبعد الأخلاقي قد وصل إلى (4.05) وبانحراف معياري إجمالي (0.90)، مما يضع هذا البعد في اتجاه عال.

#### 4. البعد الانضباطي (الخيرى)

فيما يلي نتائج اراء العينة حول البعد الانضباطي (الخيرى):

الجدول رقم (16): اراء العينة حول الانضباطي (الخيرى)

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
14	تصمم المؤسسة حملات توعية صحية اتجاه المجتمع.	3.72	1.03	5	عالية
15	تساهم المؤسسة في دعم الأنشطة الخيرية.	3.22	1.17	12	متوسطة
16	تهتم المؤسسة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في خدمة الجميع.	3.61	0.97	8	عالية
17	التكفل بإجراء العمليات الجراحية لكافة فئات المجتمع.	3.35	1.15	10	متوسطة
18	توفير الخدمات الاجتماعية للمرضى كالتنقل والتحليل.	3.62	1.27	7	عالية
	<b>البعد الانضباطي (الخيرى)</b>	<b>3.41</b>	<b>1.11</b>	/	عالية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يظهر من خلال نتائج الجدول وجود تباين في تقييم المساهمات التطوعية والخيرية للمؤسسة، حيث جاءت العبارة رقم (14) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.72) وانحراف معياري (1.03)، مما يشير إلى اتجاه عالي . ويعكس ذلك الدور النشط للمؤسسة في نشر الوعي الصحي كجزء من مسؤوليتها الاجتماعية الخارجية. اما في المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم (18) بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري (1.27)، وباتجاه عالي . وهذا يدل على التزام المؤسسة بتقديم دعم لوجستي ملموس للفئات المستفيدة. المرتبة الثالثة كانت من نصيب العبارة رقم (16) بمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (0.97)، وباتجاه عالي . ويشير ذلك إلى كفاءة المؤسسة في تسخير إمكانياتها لتحقيق منفعة عامة. وتلتها في المرتبة الرابعة العبارة رقم (17) بمتوسط حسابي (3.35) وانحراف معياري (1.15)، مما يعكس اتجاهها متوسطا . وهذا يظهر ممارسة إنسانية هامة ولكنها قد تحتاج إلى توسيع لتشمل شرائح أكبر. تذيلت الترتيب العبارة رقم (15) بمتوسط حسابي قدره (3.22) وانحراف معياري (1.17)، وباتجاه متوسط .

وهو ما يوضح وجود مساهمات خيرية عامة للمؤسسة لكنها لا تزال دون الطموح مقارنة بالأنشطة الصحية المتخصصة.

يظهر المتوسط الحسابي العام لهذا البعد والبالغ (3.41) وانحراف معياري إجمالي قدره (1.11)، أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية في شقها الانضباطي/الخيري تقع ضمن مستوى عالي.

### 5. البعد البيئي

فيما يلي نتائج اراء العينة حول البعد البيئي:

الجدول رقم (17): اراء العينة حول البعد البيئي

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه العبارة
19	أعمل في بيئة نظيفة باستمرار .	3.16	1.29	15	متوسطة
20	أعمل في بيئة تقلل فيها مخاطر العدوى .	2.77	1.44	18	متوسطة
21	المستشفى حريصة على توفير بيئة صديقة.	3.18	1.40	14	متوسطة
22	المستشفى حريصة على إدارة النفايات.	3.87	0.97	4	عالية
	<b>البعد البيئي</b>	<b>3.24</b>	<b>1.27</b>	/	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يظهر من خلال تحليل آراء أفراد العينة أن العبارة رقم (22) قد تصدرت الترتيب بمتوسط حسابي قدره (3.87) وانحراف معياري (0.97) وباتجاه عالية، تليها العبارة رقم (21) بمتوسط حسابي بلغ (3.18) وانحراف معياري (1.40) وباتجاه متوسطة، ثم العبارة رقم (19) بمتوسط حسابي قدره (3.16) وانحراف معياري (1.29) وباتجاه متوسطة أيضاً، بينما تذيلت العبارة رقم (20) لترتيب بمتوسط حسابي قدره (2.77) وانحراف معياري (1.44) وباتجاه متوسطة.

يظهر المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد البيئي ككل بلغ (3.24) بانحراف معياري إجمالي قدره (1.27)، مما يشير إلى أن التزام المؤسسة بمسئوليتها الاجتماعية في شقها البيئي يقع ضمن مستوى متوسط.

ثانياً: تحليل آراء أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني (مساهمة المسؤولية الاجتماعية في الأداء الاجتماعي) وكانت النتائج المتحصل عليها كالآتي:

الجدول رقم (18): تحليل آراء أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	إتجاه العبارة
23	التزاماتي الأخلاقية تجعلني أستخدم موارد المؤسسة بكفاءة.	3.79	1.10	6	عالية
24	قليل ما أخطأ في عملي لسبب إلتزامي الأخلاقي والقانوني.	3.92	0.90	3	عالية
25	يتم التغطية المرضية في الوقت المناسب.	3.77	0.86	7	عالية
26	يتم التغطية المرضية دون ضغوط نفسية.	3.05	1.18	11	متوسطة
27	لا أميز في معاملتي من مريض إلى آخر.	3.98	1.20	2	عالية
28	يتم تقديم الخدمات بشكل عادل لكافة أفراد المجتمع.	3.81	1.11	5	عالية
29	ألتزم بالمعاملة الحسنة مع أي مريض.	4.18	0.91	1	عالية
30	قليلة هي شكاوى المرضى.	3.40	1.25	9	عالية
31	لا ينتظر المريض كثيراً من أجل الاستفادة من الخدمة الصحية.	3.44	1.17	8	عالية
32	زادت البرامج التوعوية في الآونة الأخيرة للتوعية من مخاطر أمراض معينة.	3.92	1.07	4	عالية
33	أعمل في بيئة خالية من مخاطر التلوث البيئي.	3.24	1.22	10	متوسطة
	<b>المحور الثاني: الأداء الاجتماعي</b>	<b>3.30</b>	<b>1.08</b>	<b>/</b>	<b>متوسطة</b>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يظهر تحليل البيانات أن المؤسسة تتبنى ممارسات قوية ومتقدمة في مجال الأداء الاجتماعي، حيث حققت العبارة رقم (29) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (4.18) وانحراف معياري (0.91) مما يعكس تركيزاً مؤسسياً كبيراً على الجانب الأخلاقي والإنساني في تقديم الخدمة. تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (27) بمتوسط (3.98)، مما يؤكد أن المؤسسة لا تميز في معاملتها بين المرضى، وهو مؤشر قوي على العدالة الاجتماعية داخل المؤسسة.

في المرتبة الثالثة والرابعة بالتساوي، جاءت العبارتان (24) و(32) بمتوسط حسابي قدره (3.92)، حيث أشارت النتائج إلى التزام أخلاقي وقانوني عال لدى الموظفين، بالإضافة إلى زيادة في البرامج التوعوية للوقاية من الأمراض، مما يبرز الدور التثقيفي والوقائي للمؤسسة. كما احتلت العبارة رقم (28) المرتبة الخامسة بمتوسط (3.81)، مما يدل على تقديم الخدمات بشكل عادل لكافة أفراد المجتمع دون استثناء.

بالنسبة للعبارات التي توسطت الترتيب، نجد العبارة (23) في المرتبة السادسة بمتوسط (3.79)، تليها العبارة (25) بمتوسط (3.77)، والعبارة (31) بمتوسط (3.44)، مما يعكس جهودا مستمرة في تحسين كفاءة استخدام الموارد وضمان التغطية المرضية في الوقت المناسب، وتقليل فترات انتظار المرضى.

أما العبارات التي حصلت على أدنى تقييم في هذا المحور، فنجد العبارة (30) بمتوسط (3.40)، والعبارة (33) بمتوسط (3.24)، وصولا إلى العبارة (22) التي حصلت على أقل متوسط حسابي وقدره (3.05) فيما وبالرغم من أن هذه القيم تقع ضمن الاتجاه "المتوسط"، إلا أنها تعكس وجود تحديات فيما يتعلق ببيئة العمل النفسية والمادية (مخاطر التلوث البيئي)، وهو ما يتطلب من المؤسسة مزيدا من الاهتمام لتحسين ظروف العمل الداخلية لتعزيز الأداء الاجتماعي الشامل.

من خلال المتوسط العام للمحور البالغ (3.30)، يتضح أن المؤسسة تسير بخطى إيجابية نحو تعزيز أدائها الاجتماعي، خاصة في الجوانب المتعلقة بالتعامل المباشر مع المرضى والالتزام الأخلاقي. غير أن بعض الجوانب المتعلقة ببيئة العمل المادية والصحة النفسية للموظفين تتطلب استثمارات إضافية ورقابة وتفعيلا أكبر لضمان توازن شامل بين الأداء المهني والرفاه الاجتماعي داخل المؤسسة.

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سيتم اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، وبالتالي سيتم رفض أو قبول فرضيات الدراسة.

#### أولاً- اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية، تم إجراء اختبار كولمغروف-سيميرنوف Kolmogorov-Smirnov من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

#### الجدول رقم (19): نتائج التوزيع الطبيعي

مستوى الدلالة (sig)	قيمة z	محتوى المحور	محاور الاستبيان
0.200	0.073	المسؤولية الاجتماعية	المحور الأول
0.058	0.154	الأداء الاجتماعي	المحور الثاني
0.200	0.100	الاستبيان ككل	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية

فيما يلي توضيح لنتائج اختبار الفرضيات الفرعية

الجدول رقم (20): اختبار الفرضيات الفرعية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	قيمة T	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	ثابت الانحدار $\alpha$	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
0.616	0.255	0.505	0.005	0.070	0.093	الأداء الاجتماعي	البعد الإنساني
0.149	2.145	1.464	0.040	0.199	0.519		البعد القانوني
0.000	27.787	5.271	0.348	0.590	1.799		البعد الأخلاقي
0.001	12.011	3.466	0.188	0.433	0.714		البعد الانضباطي
0.416	0.671	0.819	0.013	0.113	0.185		البعد البيئي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين

البعد الإنساني ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة

- الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الإنساني ورفع الأداء

الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة

H1: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الإنساني ورفع الأداء

الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن القيمة الاحتمالية (Sig) بلغت (0.616) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد

(0.05)، ما يشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الإنساني ورفع الأداء الاجتماعي. وبلغ معامل

الانحدار (0.093)، وهو ما يعكس تأثيراً غير معنوي لهذا البعد على المتغير التابع. أما معامل الارتباط (R) فقد

سجل عند (0.070)، مما يدل على ارتباط ضعيف جداً وغير معنوي. كما بلغت قيمة اختبار (T) لهذه العلاقة

(0.505)، وقيمة اختبار (F) بلغت (0.255)، وهي قيم ضعيفة لا تعزز من صلاحية النموذج في تفسير الظاهرة. وفي حين بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) حوالي (0.005)، مما يعني أن 0.5% فقط من التغيرات في الأداء الاجتماعي تعزى لتأثير البعد الإنساني.

وعليه تقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ، أي أنه: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الإنساني ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد القانوني ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

#### - الفرضية الفرعية الثانية:

$H_0$  : لا توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد القانوني ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة

$H_1$  : توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد القانوني ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن القيمة الاحتمالية (Sig) بلغت (0.149)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. وبلغ معامل الانحدار (0.519)، بينما سجل معامل الارتباط (R) قيمة (0.199). وبلغت قيمة اختبار (T) حوالي (1.464)، وقيمة اختبار (F) بلغت (2.145). وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) حوالي (0.040)، مما يعني أن 4% فقط من التغيرات في الأداء الاجتماعي تعزى للبعد القانوني.

وعليه تقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ، أي أنه: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد القانوني ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الأخلاقي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

**H0** : لا توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الأخلاقي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

**H1** : توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الأخلاقي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن القيمة الاحتمالية (Sig) بلغت (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية. وبلغ معامل الانحدار (1.799)، وهو ما يعكس تأثيراً إيجابياً واضحاً لهذا البعد على المتغير التابع. أما معامل الارتباط (R) فقد سجل (0.590)، مما يدل على ارتباط متوسط وقوي معنوياً. وقد دعم اختبار (T) هذه العلاقة بقيمة بلغت (5.271)، كما أظهر اختبار (F) قيمة عالية بلغت (27.787)، وهو ما يعزز بقوة من صلاحية النموذج. في حين بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) حوالي (0.348)، مما يعني أن 34.8% من التغيرات في الأداء الاجتماعي تعزى لتأثير البعد الأخلاقي.

وعليه تقبل الفرضية البديلة (H1)، أي أنه: توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية

( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الأخلاقي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة

4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الانضباطي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

**H0** : لا توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الانضباطي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

**H1** : توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الانضباطي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن القيمة الاحتمالية (Sig) بلغت (0.001)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. وبلغ معامل الانحدار (0.714)، وسجل معامل الارتباط

(R) قيمة (0.433). وقد دعم اختبار (T) هذه العلاقة بقيمة بلغت (3.466)، وأظهر اختبار (F) قيمة بلغت (12.011)، مما يعزز صلاحية النموذج. وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) حوالي (0.188)، مما يعني أن 18.8% من التغيرات في الأداء الاجتماعي تعزى لتأثير البعد الانضباطي.

وعليه تقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) ، أي أنه: توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد الانضباطي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد البيئي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.  
- الفرضية الفرعية الخامسة:

$H_0$ : لا توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد البيئي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

$H_1$  : توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد البيئي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن القيمة الاحتمالية (Sig) بلغت (0.416)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. وبلغ معامل الانحدار (0.185)، بينما سجل معامل الارتباط (R) قيمة (0.113). وبلغت قيمة اختبار (T) حوالي (0.819)، وقيمة اختبار (F) بلغت (0.671). وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) حوالي (0.013)، مما يعني أن 1.3% فقط من التغيرات تعزى لهذا البعد.

وعليه تقبل الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) ، أي أنه: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البعد البيئي ورفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

ثالثاً: اختبار الفرضية الرئيسية

فيما يلي نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول رقم (21): اختبار الفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة Sig	القيمة المحسوبة F	قيمة T	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	ثابت الانحدار α	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
0.015	6.293	2.508	0.108	0.329	0.165	الأداء الاجتماعي	المسؤولية الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمسؤولية الاجتماعية في رفع الأداء الاجتماعي في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز تبسة.

ظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن القيمة الاحتمالية (Sig) بلغت (0.015)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يؤكد وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية للمتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) في المتغير التابع (الأداء الاجتماعي).

وقد بلغت قيمة ثابت الانحدار  $\alpha$  حوالي (0.165)، بينما سجل معامل الارتباط (R) قيمة قدرها (0.329)، مما يشير إلى وجود ارتباط طردي متوسط ومعنوي إحصائياً بين المتغيرين. كما دعم اختبار (T) هذه النتيجة بقيمة بلغت (2.508)، وأظهر اختبار (F) قيمة بلغت (6.293)، وهو ما يعكس جودة وصلاحيّة النموذج المقترح لتفسير هذه العلاقة.

وفيما يخص معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت قيمته (0.108)، مما يعني أن المسؤولية الاجتماعية تساهم بنسبة 10.8% في تفسير التغيرات الحاصلة في مستوى الأداء الاجتماعي للمؤسسة، بينما تعود النسبة المتبقية لعوامل أخرى خارج نطاق هذا النموذج.

وبناء على ما سبق، تقبل الفرضية البديلة (H1) وترفض الفرضية الصفرية (H0)، مما يؤكد أن للمسؤولية الاجتماعية أثراً إيجابياً ومعنوياً في رفع الأداء الاجتماعي.

## خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل، الذي خصص للدراسة الميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالد عبد العزيز بتبسة، أمكننا إسقاط المفاهيم النظرية للمسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي على أرض الواقع. ومن خلال المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعّة من عينة الدراسة، توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي تعكس واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الأداء الاجتماعي في المؤسسة محل الدراسة.

وقد أظهرت النتائج أن المؤسسة تولي اهتماما ملموسا بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، ولاسيما البعدين الأخلاقي والخيري اللذين جاء في مراتب متقدمة، مما يشير إلى وعي كبير لدى الموظفين بالقيم الأخلاقية في العمل الصحي. كما بيّنت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية في رفع مستوى الأداء الاجتماعي، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية للدراسة. ومع ذلك، لا يزال هناك تفاوت في ممارسة الأبعاد الأخرى كالبعد الإنساني والبيئي، مما يتطلب من إدارة المؤسسة مزيدا من الجهد لتعزيز هذه الجوانب بما يخدم رفاهية الموظفين وحماية البيئة.

إن هذه النتائج الميدانية لا تمثل فقط استجابة لأسئلة الدراسة واختبارا لفرضياتها، بل تشكل أيضا قاعدة أساسية لبناء التوصيات والمقترحات التي سيتم عرضها في الخاتمة العامة للدراسة، سعيا لتحسين الأداء الاجتماعي وضمان استمرارية الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصحية.

# الختامة

المؤسسات الاقتصادية المعاصرة قد شهدت تحولا عميقا فلم يعد تقييم نجاعة المؤسسات حكرا على المؤشرات المالية والربحية قصيرة المدى، بل أصبحت شرعية بقاء المؤسسة واستدامتها مرتبطة بمدى استجابتها للتطلعات الاجتماعية والبيئية للأطراف ذات المصلحة، فيساهم الالتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية في الرفع من مستويات الأداء الاجتماعي للمؤسسات الصحية في الجزائر.

حيث يتضح أن المسؤولية الاجتماعية لم تعد مجرد ترف فكري أو ممارسات إختيارية تقوم بها المؤسسات لتحسين صورتها بشكل مؤقت، بل تحولت إلى إستراتيجية إدارية حتمية وركيزة جوهرية لضمان البقاء والاستدامة في بيئة الأعمال المعاصرة فدمج البعد الاجتماعي والبيئي في صلب الخطط التشغيلية للمؤسسات يُحدث تحولا جذريا في فلسفتها؛ حيث يتجاوز هدفها التقليدي المتمثل في تعظيم الأرباح إلى زيادة الأداء الاجتماعي، هذا التحول يعيد صياغة العلاقة بين المؤسسة ومحيطها، إذ يسهم بشكل مباشر وملحوس في ترقية الأداء الاجتماعي. ويظهر ذلك من خلال خلق بيئة عمل عادلة ومحفزة تنمي قدرات رأس المال البشري داخليا، بالتوازي مع تلبية تطلعات المجتمع المحلي وحل مشكلاته خارجيا.

وفي المؤسسة الإستشفائية خالدي عبد العزيز - تبسة- الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من طرف موظفيها يساهم في تعزيز الأداء الاجتماعي الذي يرتبط بعملها وآلياتها وجوانبها الاجتماعية والأخلاقية.

## 1- نتائج الدراسة

أظهرت الدراسة الميدانية التي أجريت بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ خالدي عبد العزيز بتبسة، باستخدام أداة الاستبيان والمعالجة الإحصائية (SPSS)، النتائج التالية:

### • واقع ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية (المتغير المستقل):

جاء مستوى ممارسة المسؤولية الاجتماعية بمتوسط حسابي عام يعبر عن درجة "متوسطة إلى عالية"، وفيما يلي ترتيب الأبعاد حسب الأهمية من وجهة نظر العينة:

أ- **البعد الأخلاقي**: احتل المرتبة الأولى بمتوسط (4.05) واتجاه عالي جدا، مما يدل على التزام الموظفين بالقيم المهنية والأخلاقية.

ب- **البعد الانضباطي (الخيري)**: جاء في المرتبة الثانية بمتوسط (3.41) واتجاه عالي، ويعكس مساهمة المؤسسة في النشاطات التطوعية.

ت-البعد القانوني: جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.34) واتجاه متوسط، موضحا الالتزام بالتشريعات والقوانين المنظمة.

ث-البعد البيئي: جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط (3.24) واتجاه متوسط، مما يشير إلى وجود سياسات للتخلص من النفايات الطبية ولكنها تحتاج لتطوير.

ج-البعد الإنساني: تذييل الترتيب بمتوسط (2.60) واتجاه متوسط، مما يكشف عن قصور في الجوانب المتعلقة برفاهية الموظف (النقل، الإطعام، الحوافز).

• مستوى الأداء الاجتماعي (المتغير التابع):

حقق الأداء الاجتماعي مستوى متوسطا بمتوسط حسابي قدره (3.30)، حيث برزت قوة المؤسسة في "المعاملة الحسنة للمرضى" و"السرعة في تقديم الخدمة"، بينما كان التقييم أقل فيما يخص "تطوير المهارات الاجتماعية للموظفين".

• نتائج اختبار الفرضيات (تحليل الأثر):

• الفرضية الرئيسية: أثبتت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية في رفع مستوى الأداء الاجتماعي عند مستوى دلالة (Sig = 0.015)، وهي قيمة أقل من 0.05، مما يعني قبول الفرضية.

• الارتباط: وجد ارتباط طردي (موجب) متوسط القوة بين المتغيرين بمقدار (0.329)، أي كلما زاد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية تحسن الأداء الاجتماعي.

الفرضيات الفرعية: تبين أن البعد الأخلاقي والبعد الانضباطي هما الأكثر تأثيرا بشكل مباشر ومعنوي على الأداء الاجتماعي، في حين لم يظهر أثر معنوي كاف للأبعاد (القانوني، البيئي، والإنساني) في هذه الدراسة المحددة.

## 2- الآفاق المستقبلية

رغم الإحاطة بجوانب الموضوع في حدود إطاره الزمني والمكاني، إلا أنه يفتح آفاقاً بحثية جديدة وتطرح تساؤلات يمكن أن تكون منطلقاً لدراسات مستقبلية معمقة من طرف الباحثين:

- أثر المسؤولية الاجتماعية في قطاع الخدمات المصرفية
- دور المسؤولية الاجتماعية الرقمية في ظل توجه المؤسسات الجزائرية نحو التحول الرقمي
- أثر التدقيق البيئي والمحاسبة الخضراء في تفعيل الأداء الاجتماعي والبيئي للمؤسسات الاقتصادية.

### 3- الاقتراحات

بناءً على النتائج الإحصائية والميدانية المستخلصة، يوصى باتخاذ الحزمة الإجرائية التالية لتعزيز الأداء الاجتماعي للمؤسسة الاستشفائية د/ خالد عبد العزيز بتبسة:

1- **تفعيل البعد الإنساني الداخلي:** ضرورة إعادة النظر في منظومة الخدمات الاجتماعية الموجهة للموظفين

(شبه الطبيين والإداريين)، من خلال توفير وسائل النقل، تحسين ظروف الإطعام، وتفعيل نظام حوافز عادل

يسهم في رفع رضاهم الوظيفي وينعكس إيجاباً على أدائهم.

2- **تطوير استراتيجيات التدريب الاجتماعي:** الاستثمار في رأس المال البشري عبر إدراج برامج تدريبية

متخصصة للموظفين لتطوير مهاراتهم الاتصالية والاجتماعية والتعامل مع ضغوط العمل، بما يضمن استدامة

جودة الخدمة الصحية.

3- **تحديث بروتوكولات البعد البيئي:** العمل على ترقية آليات التخلص من النفايات الطبية عبر الاستثمار في

تقنيات خضراء حديثة وصديقة للبيئة، والحد من التلوث الناجم عن الأنشطة العلاجية بالتنسيق مع الجهات

البيئية المختصة.

# قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر الدولية والمنظمات

- 1- المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة، المسؤولية الاجتماعية للشركات: تلبية التوقعات المتغيرة جنيف WBCSD ،: 1999.
- 2- المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، المواصفة القياسية الدولية: ISO 26000 إرشادات حول المسؤولية المجتمعية، ط1، جنيف ISO ، 2010.

ثانياً: الكتب باللغة العربية

- 1- البكري، ثامر ياسر، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2001)
- 2- البكري، سونيا محمد، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في المنظمات المعاصرة الإسكندرية: الدار الجامعية، 2018.
- 3- بوين، هوارد، المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال، ترجمة وتقديم مركز الدراسات والبحوث (بيروت: الدار الجامعية، 2010).
- 4- حجازي، يوسف، إدارة الأخلاقيات والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الحديثة (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2021).
- 5- العامري، صالح مهدي محسن؛ والغالبي، طاهر محسن منصور، الإدارة والمسؤولية الاجتماعية: أصول المفهوم والبعد التنموي (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010).
- 6- عليوة، السيد، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: دراسة في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011).
- 7- الغالبي، طاهر محسن منصور؛ والعامري، صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005).
- 8- الغالبي، طاهر محسن منصور؛ والعامري، صالح مهدي محسن، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع، ط3 (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2015).

9- كارول، آرشي، "الهرم الرباعي للمسؤولية الاجتماعية للشركات: نحو الإدارة الأخلاقية لأصحاب المصلحة"، في *أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية*، تحرير وترجمة: محمد الفاتح محمود بشير (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014).

10- كورتل، فريد، *المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: كخيار استراتيجي في ظل العولمة* (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2012).

11- المقابلة، حنان رضوان، *المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية والبيئية في منظمات الأعمال*، ط1 (عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع، 2016).

### ثالثا: الأطروحات والرسائل الجامعية

14. باديس، بوخلوة، "أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية"، (أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف 1، الجزائر، 2019).

15. بن رابح، صالح، "آليات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات وطرق الإفصاح عنه"، (أطروحة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية، تخصص: جباية ومحاسبة وتدقيق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، السنة الجامعية: 2012/2013).

16. بن يوسف، حكيمة، "آليات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات وطرق الإفصاح عنه"، (أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، بدون سنة نشر).

17. دوح، حسين علي، "المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية وأثرها في تقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية"، (أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، بدون سنة نشر).

18. علي، بوعافية، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة: دراسة حالة مؤسسة كوسيدار"، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2023).

19. نسيب، أحمد، "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل: دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم الثالث ل.م.د، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، الموسم الجامعي: 2021/2022).

رابعاً: المجلات والدوريات العلمية باللغة العربية

20. الحمزة، أحمد؛ والبار، أمين، "الاستبيان كأداة للبحث العلمي وأهم تطبيقاته"، *المجلة الجزائرية للأمن والتنمية*، المجلد 12، العدد 03، 2023.

21. بومدين، بوعزة؛ وعثمان، بوزيان، "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل: دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، *مجلة دراسات اقتصادية*، جامعة تلمسان، (مرجع مكرر في أعداد مختلفة).

خامساً: المراجع باللغة الأجنبية

22. Aguinis, Herman, and Ante Glavas. "What We Know and Don't Know About Corporate Social Responsibility: A Review and Research Agenda." *Journal of Management* 38, no. 4 (2012).
23. Alam, Zaheer, and Yasir Bin Tariq. "Corporate Sustainability Performance Evaluation and Firm Financial Performance." *SAGE Open* (2023).
24. Battaglini, Elena. "Corporate Social Performance." In *Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals*. Cham: Springer, 2021.
25. Carroll, Archie B., and Ann K. Buchholtz. *Business and Society: Ethics, Sustainability, and Stakeholder Management*. 9th ed. Stamford: Cengage Learning, 2015.
26. Clarkson, Max B. E. "A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance." *Academy of Management Review* 20, no. 1 (1995).
27. Díaz, Belén, and Rebeca García-Ramos. "Corporate Social Performance." In *Encyclopedia of Sustainable Management*. Cham: Springer, 2023.
28. Forburn, Charles J., and Mark Shanley. "What's in a Name? Reputation Building and Corporate Strategy." *Academy of Management Journal* 33, no. 2 (1990).

29. Jamali, Dima, and Ramez Mirshak. "Corporate Social Responsibility: Theory and Practice in a Developing Country Context." *Journal of Business Ethics* 72, no. 3 (2007).
30. Kotler, Philip, and Nancy Lee. *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. 2nd ed. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2018.
31. "La performance sociale : Définitions, modèles théoriques et indicateurs de mesure." *International Journal of Research in Economics and Finance* 2, no. 3 (2025).
32. *Revue du Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit*. "La performance sociale et la RSE", 2024.
33. Seoki, Lee, and Hee-Jung Park. "Corporate Social Responsibility and Firm Performance." *Tourism Management* 32, no. 4 (2011).
34. Turker, Duygu. "Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study." *Journal of Business Ethics* 85, no. 4 (2009).
35. Wood, Donna. "Corporate Social Performance Revisited." *Academy of Management Review* 16, no. 4 (1991).

الملاحق

الملحق رقم 01: الأمر بالدفع



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد الشاذلي بن جديد - تيسة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
نباية عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة  
مصلحة التعليم والتقييم

### إذن بالقبول لمذكرة التخرج ماستر

أنا الممضي أسفله الاستاذ (ة): بنشو كال عبد الكريم

المشرف على مذكرة التخرج: ماستر للسنة الجامعية: 2026/2025

عنوان المذكرة بالتفصيل	الاختصاص	فريق العمل
دور المسؤولية الاجتماعية في زرع الأبداء الاحتمالاً للتوسعة دراسة حالة حسيبي خالد بن عبد العزيز	ثانية ماستر تخصص: إدارة الأعمال	1* ناصري عبد العتاد 2*

أو افق على تقديم المذكرة أو تقرير الترخيص وهذا بعد المراجعة الكاملة.

تاريخ الامضاء

2026/05/24

الادارة



الامضاء

اللقب والاسم للاستاذ المشرف

بنشو كال عبد الكريم

الملحق رقم 02: وثيقة  
التربص

المؤسسة الإقتصادية للعلوم التجارية وعلوم التسيير  
الأم والطلال - خالد بن الوليد - تلمسان  
رقم : 2016  
يوم :  
03 ماي 2026



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد الشيخ العربي التيمي - تلمسان



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
إدارة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة  
مصلحة التعليم والتنظيم

## اتفاقية التربص

المادة الأولى: هذه الاتفاقية تضبط علاقة جامعة الشهيد الشيخ العربي التيمي - تلمسان - ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

مع المؤسسة: الأستاذة فاطمة بنت عبد العزيز

مقرها: تلمسان

ممثلة من طرف:

الوظيفة:

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم:

1- فاطمة بنت القادر - ديليب أسامة

2- إيمان التخصيص

عنوان المذكرة: دور المسؤولية الاجتماعية في رفع الأداء الإقتصادي للمؤسسة

الأستاذة (ة) المشرف (ة):

د. حاتم عبد الكاريم

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم:

1- فاطمة بنت القادر - ديليب أسامة

2- إيمان التخصيص

3- إيمان التخصيص

4- إيمان تفرير التربص:



الإستاذ (ة) المشرف(ة) :

ناحية حسنة

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ لي : 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

المادة الثانية : يهدف هذا الترخيص ال ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين .

المادة الثالثة : الترخيص التطبيقي يجرى في مصلحة :

الدراسية الفرنسية للناطقين بغيرها

الفترة من : 14/05/2026 ال : 14/05/2026

المادة الرابعة : برنامج الترخيص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية

المادة الخامسة :

على غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر بمساعدة تنفيذ الترخيص التطبيقي هؤلاء الاشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الخارجية للتنفيذ الاذلا، للدراسات وكان ضمان الترخيص يهدف الى استعادة السوية الذاتية المساندة من طرف الكلية.

المادة السادسة : خلال الترخيص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يترصد مجموع الموظفين في وحداته المحددة في النظام الداخلي وعليه بحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم أماكن ترصدهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لهم الأخطاء الممكنة.

المادة السابعة : في حالة الإخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء ترخيص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

المادة الثامنة : تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المترصد ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ الترخيص .

المادة التاسعة : في حالة حادث ما على المترصد يمكن التوجيه بحسب على المؤسسة أن تلجأ الى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة الى القسم.

المادة العاشرة : تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود واذ فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل . المسكن . المطعم.

ادارة الترخيص  
قسم علوم التسيير  
د. بلعربي شويبي

ادارة المؤسسة  
المدة لث (02)  
خافي عبد المطلب لينا  
أعضاء : رجال طلبة

الملحق رقم 03: قائمة الأساتذة  
المحكمين



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

قسم: علوم التسيير

الأساتذة المحكمين للاستبانة

عنوان الاستبيان: 'دور المسؤولية الاجتماعية في رفع الأداء الاجتماعي للمؤسسة'

دراسة حالة: مستشفى خالد بن عبد العزيز - تبسة

الرقم	الاسم واللقب	الدرجة العلمية	التخصص	جهة التدريس	الجامعة	الإمضاء
	د شوكمال عبد الكريم	أستاذ محاضر ب	قسم علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي	
01	أ.د محرز صالح	أستاذ تعليم عالي	قسم علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي	
02	د عمران الزين	أستاذ محاضر ب	قسم علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي	
03	د عايب فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر ب	قسم علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي	
04	د زارع هادية	أستاذ محاضر ب	قسم علوم التسيير	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي	

الملحق رقم 04: وثيقة تبين عدد المرضى  
المستقبلين في السداسي الأول من سنة  
2026

النساء 26 جنات النساء

ماي	أبريل	مارس	فبراير	جانفيا
-	842	852	763	961

الأطفال 26 عدد اعلمها الترتيب  
الاستفسار

26 جنات الأطفال

ماي	أبريل	مارس	فبراير	جانفيا
-	471	444	462	584

جنات النساء

- SIC - مة الولارة + مة الولارة
- MAT - مة الولارة
- GHR - مة الولارة
- GYN - مة الولارة
- Proc op - مة الولارة + مة الولارة
- Poste op - مة الولارة

جنات الأطفال - مة الولارة Neo mat - 1 يومًا الى 40-45 يومًا  
 - مة الولارة 45 يومًا الى 30 سنوات  
 - مة الولارة 30 سنوات الى 15 سنوات

الملحق رقم 05: الإمتبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة-  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
التخصص: إدارة الأعمال  
الموضوع: امتبيان



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

إلى موظفي مستشفى خالدى عبد العزيز - تبسة- يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الامتبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، بعنوان "دور المسؤولية الاجتماعية في رفع الأداء الاجتماعي للمؤسسة": دراسة حالة مستشفى خالدى عبد العزيز - تبسة-.

نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الامتبيان بدقة، لأن لها أثر كبير في مصداقية المعلومات، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذا الامتبيان اهتمامكم.

نحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

إشراف الأستاذة:

أ.شوكال

إعداد الطالبين:

ناصرى عبد القادر

السنة الجامعية 2026/2025

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

1- الجنس:  ذكر  أنثى

2- العمر:  أقل من 30 سنة  من 30 إلى أقل من 40 سنة

من 40 إلى أقل من 50 سنة  من 50 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

ليسانس  ماجستير  مهندس دولة  شهادات أخرى

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة  أكثر من 15 سنة

5- الوظيفة:

الشبه طبيين  أسلاك مشتركين (إداريين)

طبيب عام  وظيفة أخرى

الجزء الثاني: المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي

المحور الأول: تشخيص أبعاد المسؤولية الاجتماعية

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>أولاً: البعد الإنساني</b>						
01	أعمل في محيط يهتم بصحتي.					
02	تقدم المؤسسة منح وخدمات أثناء المناسبات.					
03	أعمل في بيئة توفر جميع متطلبات عملي.					
04	توفر مؤسستي خدمات النقل ..... أثناء العمل.					
05	توفر مؤسستي دورات تدريبية لخدمة المجتمع.					
06	تلتزم المؤسسة بإجراءات شفافة وعادلة في عملية التوظيف.					
<b>ثانياً: البعد القانوني</b>						
07	ألتزم بأخلاقيات العمل في المؤسسة.					
08	تلتزم المؤسسة بالقوانين والتشريعات.					
09	توجد في المؤسسة ملصقات توضح الميثاق الأخلاقي.					
10	وزعت المؤسسة دليل عمل أخلاقي.					
<b>ثالثاً: البعد الأخلاقي</b>						
11	أحترم عادات وتقاليد المرضى.					
12	لدينا معاملة خاصة لذوي الحاجات الخاصة.					
13	أمارس عملي وفقاً للقوانين المعمول بها.					
<b>رابعاً: البعد الانضباطي (الخيرى)</b>						
14	تصمم المؤسسة حملات توعية صحية اتجاه المجتمع.					
15	تساهم المؤسسة في دعم الأنشطة الخيرية.					

					تهتم المؤسسة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في خدمة الجميع.	16
					التكفل بإجراء العمليات الجراحية لكافة فئات المجتمع.	17
					توفير الخدمات الإحيائية للمرضى كالتنقل والتحليل.	18
<b>خامسا: البعد البيئي</b>						
					أعمل في بيئة نظيفة باستمرار	19
					أعمل في بيئة تقلل فيها مخاطر العدوى	20
					المستشفى حريصة على توفير بيئة صديقة.	21
					المستشفى حريصة على إدارة النفايات	22

### المحور الثاني: مساهمة الأداء الاجتماعي في الأداء الاجتماعي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
23	التزاماتي الأخلاقية تجعلني أستخدم موارد المؤسسة بكفاءة.					
24	قليل من أخطأ في عملي لسبب التزامي الأخلاقي والقانوني.					
25	يتم التغطية المرضية في الوقت المناسب.					
26	يتم التغطية المرضية دون ضغوط نفسية.					
27	لا أميز في معاملتي من مريض إلى آخر.					
28	يتم تقديم الخدمات بشكل عادل لكافة أفراد المجتمع.					
29	ألتزم بالمعاملة الحسنة مع أي مريض.					
30	قليلة هي شكاوى المرضى.					
31	لا ينتظر المريض كثيراً من أجل الاستفادة من الخدمة الصحية.					
32	زادت البرامج التوعوية في الآونة الأخيرة للتوعية من مخاطر أمراض معينة.					
33	أعمل في بيئة خالية من مخاطر التلوث البيئي.					

الملحق رقم 06: مخرجات  
برنامج SPSS

المتوسطات والانحرافات المعيارية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	54	1.00	5.00	2.5926	1.38071
Q2	54	1.00	5.00	3.0000	1.21314
Q3	54	1.00	5.00	2.4444	1.25392
Q4	54	1.00	5.00	1.8704	1.19821
Q5	54	1.00	5.00	2.5000	1.39744
Q6	54	1.00	5.00	3.2222	.92485
Q7	54	1.00	5.00	3.9259	1.06136
Q8	54	1.00	5.00	3.4259	1.09203
Q9	54	1.00	5.00	3.2037	1.10538
Q10	54	1.00	5.00	2.8519	1.03536
Q11	54	1.00	5.00	3.6852	1.17881
Q12	54	2.00	5.00	4.1481	.76250
Q13	54	1.00	5.00	4.3333	.77703
Q14	54	1.00	5.00	3.7222	1.03553
Q15	54	1.00	5.00	3.2222	1.17629
Q16	54	1.00	5.00	3.6111	.97935
Q17	54	1.00	5.00	3.3519	1.15182
Q18	54	1.00	5.00	3.6296	1.27821
Q19	54	1.00	5.00	3.1667	1.29949
Q20	54	1.00	5.00	2.7778	1.44935
Q21	54	1.00	5.00	3.1852	1.40181
Q22	54	1.00	5.00	3.8704	.97218
Q23	54	1.00	5.00	3.7963	1.10538
Q24	54	1.00	5.00	3.9259	.90807
Q25	54	1.00	5.00	3.7778	.86147
Q26	54	1.00	5.00	3.0556	1.18825
Q27	54	1.00	5.00	3.9815	1.20519
Q28	54	1.00	5.00	3.8148	1.11717
Q29	54	1.00	5.00	4.1852	.91268
Q30	54	1.00	5.00	3.4074	1.25169
Q31	54	1.00	5.00	3.4444	1.17629
Q32	54	1.00	5.00	3.9259	1.07899
Q33	54	1.00	5.00	3.2407	1.22759
Valid N (listwise)	54				

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	274.330	1	274.330	6.293	.015 <sup>b</sup>
	Residual	2267.004	52	43.596		
	Total	2541.333	53			

a. Dependent Variable: 2<sub>م</sub>

b. Predictors: (Constant), 1<sub>م</sub>

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	28.712	4.806		5.974	.000
	1 <sub>م</sub>	.165	.066	.329	2.508	.015

a. Dependent Variable: 2<sub>م</sub>

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.329 <sup>a</sup>	.108	.091	6.60274

a. Predictors: (Constant), 1<sub>م</sub>

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.070 <sup>a</sup>	.005	-.014	6.97378

a. Predictors: (Constant), 1<sub>ب</sub>

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	39.101	3.034		12.888	.000
	1 <sub>ب</sub>	.093	.184	.070	.505	.616

a. Dependent Variable: 2<sub>م</sub>

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.385	1	12.385	.255	.616 <sup>b</sup>
	Residual	2528.948	52	48.634		
	Total	2541.333	53			

a. Dependent Variable: 2<sub>م</sub>

b. Predictors: (Constant), 1<sub>ب</sub>

الفرضية الفرعية الثانية

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.199 <sup>a</sup>	.040	.021	6.85099

a. Predictors: (Constant), 2<sub>ب</sub>

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	100.660	1	100.660	2.145	.149 <sup>b</sup>
	Residual	2440.674	52	46.936		
	Total	2541.333	53			

a. Dependent Variable: 2<sub>م</sub>

b. Predictors: (Constant), 2<sub>ب</sub>

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.591	4.846		6.931	.000
	2 <sub>ب</sub>	.519	.355	.199	1.464	.149

a. Dependent Variable: 2<sub>م</sub>

الفرضية الفرعية الثالثة

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.590 <sup>a</sup>	.348	.336	5.64370

a. Predictors: (Constant), 3<sub>ب</sub>

**ANOVA<sup>a</sup>**

الملاحق

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	885.060	1	885.060	27.787	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1656.273	52	31.851		
	Total	2541.333	53			

a. Dependent Variable: 2<sub>م</sub>

b. Predictors: (Constant), 3<sub>ب</sub>

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.669	4.222		4.421	.000
	3 <sub>ب</sub>	1.799	.341	.590	5.271	.000

a. Dependent Variable: 2<sub>م</sub>

الفرضية الفرعية الرابعة

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.433 <sup>a</sup>	.188	.172	6.30089

a. Predictors: (Constant), 4<sub>ب</sub>

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	476.869	1	476.869	12.011	.001 <sup>b</sup>
	Residual	2064.464	52	39.701		
	Total	2541.333	53			

a. Dependent Variable: 2<sub>م</sub>

b. Predictors: (Constant), 4<sub>ب</sub>

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.034	3.713		7.550	.000
	4 <sub>ب</sub>	.714	.206	.433	3.466	.001

a. Dependent Variable: 2<sub>م</sub>

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.113 <sup>a</sup>	.013	-.006	6.94617

a. Predictors: (Constant), 5ب

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.373	1	32.373	.671	.416 <sup>b</sup>
	Residual	2508.960	52	48.249		
	Total	2541.333	53			

a. Dependent Variable: 2م

b. Predictors: (Constant), 5ب

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.151	3.084		12.369	.000
	5ب	.185	.226	.113	.819	.416

a. Dependent Variable: 2م

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.885	22

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
أعمل في محيط يهتم بصحتي	69.1481	170.242	.494	.880
تقدم المؤسسة منح وخدمات أثناء المناسبات	68.7407	168.233	.643	.875
أعمل في بيئة توفر جميع متطلبات عملي	69.2963	167.609	.639	.875
توفر مؤسستي خدمات النقل والتغذية أثناء العمل	69.8704	175.398	.413	.882
توفر مؤسستي دورات تدريبية لخدمة المجتمع	69.2407	171.394	.453	.882
تلتزم المؤسسة بإجراءات شفافة وعادلة في عملية التوظيف	68.5185	180.103	.361	.883
ألتزم بأخلاقيات العمل في المؤسسة	67.8148	179.135	.340	.884
تلتزم المؤسسة بالقوانين والتشريعات	68.3148	171.616	.598	.877
توجد في المؤسسة ملصقات توضح الميثاق الأخلاقي	68.5370	181.461	.243	.887
وزعت المؤسسة دليل عمل أخلاقي	68.8889	175.459	.489	.880
أحترم عادات وتقاليد المرضى	68.0556	180.091	.267	.886
لدينا معاملة خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	67.5926	182.359	.339	.884
أمارس عملي وفقاً للقوانين المعمول بها	67.4074	184.246	.241	.886
تصمم المؤسسة حملات توعية صحية اتجاه المجتمع	68.0185	177.037	.429	.882
تساهم المؤسسة في دعم الأنشطة الخيرية	68.5185	167.386	.695	.874

الملاحق

تهتم المؤسسة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في خدمة الجميع	68.1296	177.209	.451	.881
التكفل بإجراء العمليات الجراحية لكافة فئات المجتمع	68.3889	175.903	.416	.882
توفير الخدمات الاجتماعية للمرضى كالنقل والتحليل	68.1111	174.591	.406	.883
أعمل في بيئة نظيفة باستمرار	68.5741	165.645	.676	.874
أعمل في بيئة تقلل فيها مخاطر العدوى	68.9630	163.772	.649	.875
المستشفى حريصة على توفير بيئة صديقة	68.5556	166.025	.607	.876
المستشفى حريصة على إدارة النفايات	67.8704	173.172	.618	.877

الفأ كرمباخ المحور الثاني

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
التزاماتي الأخلاقية تجعلني أستخدم موارد المؤسسة بكفاءة	36.7593	39.130	.549	.767
قليل ما أخطأ في عملي لسبب إلزامي الأخلاقي والقانوني	36.6296	42.690	.374	.785
يتم التغطية المرضية في الوقت المناسب	36.7778	42.553	.414	.782
يتم التغطية المرضية دون ضغط نفسية	37.5000	41.160	.353	.789
لا أميز في معاملتي من مريض إلى آخر	36.5741	39.645	.451	.778
يتم تقديم الخدمات بشكل عادل لكافة أفراد المجتمع	36.7407	36.460	.759	.742
ألتزم بالمعاملة الحسنة مع أي مريض	36.3704	43.143	.331	.789
قليلة هي شكاوى المرضى	37.1481	40.695	.356	.789
لا ينتظر المريض كثيراً من أجل الاستفادة من الخدمة الصحية	37.1111	39.874	.450	.778
زادت البرامج التوعوية في الآونة الأخيرة للتوعية من مخاطر أمراض معينة	36.6296	38.426	.625	.759
Q33	37.3148	41.125	.338	.791

الفا كرمباخ الاستبيان ككل

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0

Total	54	100.0
-------	----	-------

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	33

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
أعمل في محيط يهتم بصحتي	109.7037	279.495	.416	.881
تقدم المؤسسة منح وخدمات أثناء المناسبات	109.2963	277.986	.522	.879
أعمل في بيئة توفر جميع متطلبات عملي	109.8519	277.600	.513	.879
توفر مؤسستي خدمات النقل والتغذية أثناء العمل	110.4259	284.400	.365	.882
توفر مؤسستي دورات تدريبية لخدمة المجتمع	109.7963	281.901	.357	.883
تلتزم المؤسسة بإجراءات شفافة وعادلة في عملية التوظيف	109.0741	290.523	.292	.883
ألتزم بأخلاقيات العمل في المؤسسة	108.3704	283.898	.435	.881
تلتزم المؤسسة بالقوانين والتشريعات	108.8704	282.341	.465	.880
توجد في المؤسسة ملصقات توضح الميثاق الأخلاقي	109.0926	291.935	.197	.885
وزعت المؤسسة دليل عمل أخلاقي	109.4444	284.818	.421	.881

الملاحق

أحترم عادات وتقاليد المرضى	108.6111	281.072	.459	.880
لدينا معاملة خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	108.1481	289.676	.398	.882
أمارس عملي وفقاً للقوانين المعمول بها	107.9630	289.357	.402	.882
تصمم المؤسسة حملات توعية صحية اتجاه المجتمع	108.5741	283.759	.452	.880
تساهم المؤسسة في دعم الأنشطة الخيرية	109.0741	273.353	.665	.876
تهتم المؤسسة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في خدمة الجميع	108.6852	283.201	.498	.880
التكفل بإجراء العمليات الجراحية لكافة فئات المجتمع	108.9444	280.619	.483	.880
توفير الخدمات الاجتماعية للمرضى كالتنقل والتحليل	108.6667	279.283	.460	.880
أعمل في بيئة نظيفة باستمرار	109.1296	274.190	.574	.877
أعمل في بيئة تقلل فيها مخاطر العدوى	109.5185	272.820	.536	.878
المستشفى حريصة على توفير بيئة صديقة	109.1111	276.704	.470	.880
المستشفى حريصة على إدارة النفايات	108.4259	280.928	.574	.878
التزاماتي الأخلاقية تجعلني أستخدم موارد المؤسسة بكفاءة	108.5000	281.613	.479	.880
قليل ما أخطأ في عملي لسبب إلزامي الأخلاقي والقانوني	108.3704	288.690	.359	.882
يتم التغطية المرضية في الوقت المناسب	108.5185	287.990	.406	.881
يتم التغطية المرضية دون ضغوط نفسية	109.2407	285.318	.345	.882
لا أميز في معاملتي من مريض إلى آخر	108.3148	293.239	.143	.887
يتم تقديم الخدمات بشكل عادل لكافة أفراد المجتمع	108.4815	279.575	.529	.879

الملاحق

ألتزم بالمعاملة الحسنة مع أي مريض	108.1111	299.761	.000	.888
قليلة هي شكاوى المرضى	108.8889	290.855	.191	.886
لا ينتظر المريض كثيراً من أجل الاستفادة من الخدمة الصحية	108.8519	293.789	.134	.887
زادت البرامج التوعوية في الآونة الأخيرة للتوعية من مخاطر أمراض معينة	108.3704	284.200	.419	.881
Q33	109.0556	276.204	.561	.878

الجنس

Statistics

الجنس

N	Valid	54
	Missing	0

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	14	25.9	25.9	25.9
أنثى	40	74.1	74.1	100.0
Total	54	100.0	100.0	

العمر

Statistics

العمر

N	Valid	54
---	-------	----

Missing	0
---------	---

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	12	22.2	22.2	22.2
	من 30 الى أقل من 40 سنة	30	55.6	55.6	77.8
	من 40 الى أقل من 50 سنة	11	20.4	20.4	98.1
	من 50 سنة فأكثر	1	1.9	1.9	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

Statistics

المستوى التعليمي

N	Valid	54
	Missing	0

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

الملاحق

Valid	ليسانس	19	35.2	35.2	35.2
	ماجستير	16	29.6	29.6	64.8
	مهندس دولة	4	7.4	7.4	72.2
	شهادات أخرى	15	27.8	27.8	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

Statistics

الخبرة المهنية

N	Valid	54
	Missing	0

الخبرة المهنية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	9	16.7	16.7	16.7
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	18	33.3	33.3	50.0
	من 10 إلى 15 سنة	14	25.9	25.9	75.9
	أكثر من 15 سنة	13	24.1	24.1	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

الوظيفة

Statistics

الوظيفة

N	Valid	54
	Missing	0

		الوظيفة			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	الشبه طبيين	26	48.1	48.1	48.1
	أسلاك مشتركة ( إداريين)	26	48.1	48.1	96.3
	طبيب عام	2	3.7	3.7	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

## التوزيع الطبيعي

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
م1	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
م2	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
الاستبيان_ككل	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%

### Descriptives

Statistic	Std. Error
-----------	------------

الملاحق

1م	Mean	71.7407	1.87543
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	67.9791	
	Upper Bound	75.5024	
	5% Trimmed Mean	72.3025	
	Median	73.0000	
	Variance	189.932	
	Std. Deviation	13.78156	
	Minimum	34.00	
	Maximum	96.00	
	Range	62.00	
	Interquartile Range	19.50	
	Skewness	-.496	.325
	Kurtosis	-.021	.639
2م	Mean	40.5556	.94231
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	38.6655	
	Upper Bound	42.4456	
	5% Trimmed Mean	40.7140	
	Median	41.0000	
	Variance	47.950	
	Std. Deviation	6.92457	
	Minimum	22.00	
	Maximum	55.00	
	Range	33.00	
	Interquartile Range	9.25	
	Skewness	-.424	.325
	Kurtosis	-.141	.639
الاستبيان_ككل	Mean	112.2963	2.35934

95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	107.5641	
	Upper Bound	117.0285	
	5% Trimmed Mean	112.9280	
	Median	113.0000	
	Variance	300.590	
	Std. Deviation	17.33753	
	Minimum	61.00	
	Maximum	148.00	
	Range	87.00	
	Interquartile Range	22.00	
	Skewness	-.527	.325
	Kurtosis	1.432	.639

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
م1	.073	54	.200*	.969	54	.178
م2	.154	54	.003	.977	54	.381
الاستبيان_ككل	.100	54	.200*	.954	54	.035

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

# المخلص

## المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على رفع الأداء الاجتماعي داخل مستشفى خالد بن عبد العزيز تبسة من خلال تحليل أبعادها المتمثلة في البعد الإنساني والقانوني والأخلاقي والانضباطي والبيئي، وبيان مدى مساهمتها في رفع الأداء الاجتماعي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لعرض الإطار النظري، إلى جانب منهج دراسة الحالة عبر تصميم استبانة وُزعت على موظفي المستشفى محل الدراسة، مع تحليل البيانات باستخدام برنامج Spss بالاعتماد على أساليب إحصائية لاختبار الفرضيات. وتوصلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء الاجتماعي عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  ، كما تبين أن جميع أبعادها تؤثر إيجابياً، حيث تصدر البعد الأخلاقي والانضباطي من حيث قوة التأثير، وهذا يعكس تكامل هذه الأبعاد في رفع الأداء الاجتماعي

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الأداء الاجتماعي، مستشفى خالد بن عبد العزيز بتبسة.

## Abstract:

This study aimed to measure the impact of corporate social responsibility (CSR) on enhancing social performance within the Khaldi Abdelaziz Hospital in Tébessa, by analyzing its dimensions: human, legal, ethical, disciplinary, and environmental, and demonstrating their contribution to improving social performance. The study adopted a descriptive-analytical approach to present the theoretical framework, alongside a case study method using a questionnaire distributed to the hospital's employees. The data was analyzed using the SPSS software, employing statistical methods to test the hypotheses. The findings revealed a statistically significant impact of social responsibility on social performance at the significance level of  $(\alpha \leq 0.05)$  Furthermore, it was found that all dimensions have a positive influence, with the ethical and disciplinary dimensions being the most impactful, reflecting the integration of these dimensions in elevating social performance.

Keywords: Social Responsibility, Social Performance, Khaldi Abdelaziz Hospital in Tébessa.