Route Educational & Social Science Journal
Volume 7 (1); January 2020

Artical History

Received	Accepted	Available Online
28.12.2019	13.01.2020	31.01..2020.

THE IMPACT OF ADOPTING SOCIAL RESPONSIBILITY ON IMPROVING PERFORMANCE IN ORGANIZATIONS

Dr. Aissa Boulkhoukh[1]
Pr. Saliha Mekaouss[2]

Abstract

Economic institutions, regardless of the nature of their activities, strive to achieve outstanding performance in order to ensure their survival in the market. Social responsibility is a strategic framework adopted by organizations with the aim of developing and developing performance, and based on the foregoing we present the following problem: To what extent does social responsibility affect performance improvement in organizations? To address this problem, the following sub-questions can be asked: 1- Is there an impact between the ethical dimension of social responsibility to be adhered to and the improvement of performance in organizations?
2-Is there an impact between the economic dimension of social responsibility and the improvement of performance in organizations? Among the justifications for choosing a topic:
. Subjective and objective reasons Aware of the importance of the issue, which is to demonstrate the extent to which organizations adopt and apply social responsibility. This study aims to identify social responsibility and its impact on improving performance. An analytical descriptive approach was adopted to suit this study and to know the effect between the two variables.
Key words: social responsibility, performance, dimensions of social responsibility

[1] University Batna1 Hadj Lakhdar, Algeria, salsiar_2017@yahoo.com

[2]University Batna1 Hadj Lakhdar, Algeria, salsiar_2017@yahoo.com

أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء في المنظمات

أ.د. عيسى بولخوخ **الأستاذة. صليحة مقاوسي**
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .جامعة باتنة1 الحاج لخضر- الجزائر

الملخص

تسعى المؤسسات الاقتصادية على اختلاف طبيعة نشاطها إلى تحقيق أداء متميز و ذلك لضمان بقائها في السوق. تعد المسؤولية الإجتماعية إطار استراتيجي تعتمده المنظمات بهدف تنمية و تطوير الأداء ، وانطلاقا مما سبق نقوم بطرح **الإشكالية التالية** : إلى أي مدى تؤثر المسؤولية الاجتماعية غلى تحسين الأداء في المنظمات. ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية :

- هل يوجد أثر بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية الواجب الالتزام به وبين تحسين الأداء في المنظمات ؟

- هل يوجد اثر بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وبين تحسين الأداء في المنظمات ؟

ومن مبررات اختيار الموضوع : . أسباب ذاتية و موضوعية

وإدراكا منا **بأهمية** الموضوع المتمثلة في أبراز مدى تبني وتطبيق المنظمات المسؤولية الاجتماعية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية و أثرها على تحسين الأداء.

تم اعتماد **المنهج الوصفي** التحليلي الذي يلاءم هذه الدراسة ومعرفة الأثر القائم بين المتغيرين

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية ، الأداء .أبعاد المسؤولية الاجتماعية ،

المدخل:

إن المؤسسات الاقتصادية هدفها الأول ، تحقيق أكبر عائد من الربح، إلا أنه في وقتنا الحاضر نرى أن تقييم المؤسسات لم يعد يعتمد على ربحيتها فحسب، بل أصبحت مطالبة بالاستناد إلى منظومة واضحة ومعيارية من الأخلاق.ومن هنا تبلورت فكرة وجوب تذكير المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية حتى لايكون عائد عن أمور غير مقبولة أخلاقيا أو قانونيا، و قد أدركت منظمات الأعمال أنها غير معزولة عن المجتمع و تنبهت إلى ضرورة توسيع نشاطاتها و ممارساتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية. إذ تقوم المؤسسات بممارساتها الاجتماعية لعدة دوافع أهمها تحسين صورة المنظمة، تخفيض التكاليف، تخفيض نسبة البطالة، حماية البيئة، تحقيق و إشباع حاجيات و رغبات المجتمع، تحقيق الرفاهية و التنمية المستدامة .

و كل هذه العمليات و الممارسات تهتم بتحسين أداء المنظمة داخليا و خارجيا، فالأداء التنظيمي لم يعد أمرا اختياريا تلجا إليها الإدارة أو تنصرف عنها باختيارها ، و لكنه أصبح شرطا جوهريا لإمكانية المنظمة على البقاء و عدم اندثارها، لذا كان الاهتمام في الإدارة المعاصرة بقضية تحسين الأداء من منظور كلي و شامل.

وانطلاقا مما سبق نقوم بطرح **الإشكالية** التالية : إلى أي مدى تؤثر المسؤولية الاجتماعية غلى تحسين الأداء في المنظمات. ؟

ولمعالجة هذه **الإشكالية** يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالي

- هل يوجد أثر بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية الواجب الالتزام به وبين تحسين الأداء في المنظمات ؟

- هل يوجد اثر بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية وبين تحسين الأداء في المنظمات ؟

- ما علاقة البعدين الاقتصادي والقانوني بأداء المؤسسة، والمسؤولية الاجتماعية ؟

-كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء؟

أسباب اختيار الموضوع :

يعود اختيار الموضوع إلى أسباب ذاتية و موضوعية:

- حداثة موضوع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات .
- الرغبة في التعرف على كيفية ممارسات المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات.
- الاتجاه المتزايد للمؤسسات الكبرى نحو تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية .
- التعرف على مدى تبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية .

أهمية الموضوع :

- تنبع أهمية دراسة المسؤولية الاجتماعية و دورها في تحسين الأداء التنظيمي ، فيما يلي:

- تحديد أبراز مدى تبني وتطبيق المنظمات المسؤولية الاجتماعية.

- عرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعي ومدى أهمية كل بعد لأحد أصحاب المصالح.

أهداف الموضوع

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المسؤولية الاجتماعية و أثرها على تحسين الأداء.

- إبراز أهمية تحسين الأداء الاجتماعي داخل المنظمات الجزائرية .
- معرفة المزايا التي تقدمها المسؤولية الاجتماعية للارتقاء بأداء منظمي فعال.

المنهج المتبع :

هو المنهج الوصفي و التحليلي ، وذلك لوصف متغيرات الدراسة و المتمثلة في المسؤولية الاجتماعية و المتغير الثاني و المتمثل في الأداء التنظيمي.و هو منهج يهدف إلى شرح أبعاد ودوافع المسؤولية الاجتماعية و دورها في تحسين الأداء التنظيمي .

أولاً : المسؤولية الاجتماعية للمنظمة

1-تعريف المسؤولية الاجتماعية :

يوجد هناك عدة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية وتختلف باختلاف العلوم : علم الاقتصاد،علم الاجتماع.

وفيما يلي بعض التعريفات للمسؤولية الاجتماعية :

عرفت المسؤولية الاجتماعية وفق للساقي و عبد الناصر بأنها القرارات و التشريعات التي تحدده مصالح و متطلبات المنظمات بمختلف أنواعها ضمن المجتمع الواحد من خلال مدى تفاعلها و قيامها بمسؤوليتها الاجتماعية، إلى جانب مسؤولياتها الاقتصادية[3]

عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها قيام المؤسسات بوضع البرامج و الأنشطة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف اجتماعية تتكامل مع الأهداف فيها[4]

المسؤولية الاجتماعية تعرف بأنها مجموعة القرارات و الأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة و القيم السائدة في المجتمع و التي تمثل في نهاية الأمر جزءا من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة و الساعية إلى تحقيقها كجزء من استراتيجياتها.[5]

من خلال التعاريف السابقة نستخلص بأن المسؤولية الاجتماعية : عبارة عن التزام أخلاقي بين المؤسسات و المجتمع الذي تعمل فيه .

2- التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية :

ويمكن أن نورد نشأة تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال المراحل الثلاثة التالية:

أ- مرحلة إدارة تعظيم الأرباح 1800-1920 :

في هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح و التوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة ، و اعتبار النقود و الثروة اكثر أهمية ، و رفع شعار (ماهوجيد لي جيد البلد).

ب- مرحلة إدارة الوصاية

1-عزام أبو الحمام ، ناصر جرادات ، (2013). *المسؤولية الأخلاقية الاجتماعية للمنظمات* . الأردن: دار النشر و التوزيع ص28.

4عبود ، عبود نجم. (2006). أخلاقيات الإدارة و مسؤوليات الأعمال. عمان، الأردن: الوراق للنشر و التوزيع. ص 201

5البكري ، ثامر. (2001). التسويق و المسؤولية الاجتماعية. عمان ، الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.ص 27

من أواخر العشرينات حتى بداية الستينات :خلال هذه الفترة كانت مسؤولية الأعمال الأساسية هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية و مصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين و العاملين ، فكان اعتبار

النقود و الثروة مهمة و لكن أيضا الأفراد مهمون ، أما الشعار خلال هذه الفترة فهو(ما هو جيد الشركات جيد للبلد).

ج-مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة من أواخر الستينات حتى الوقت الحاضر :

تقوم المسؤولية الأساسية للأعمال على أن الربح ضروري ولكن الأفراد أهم من النقود ، و هذا يحقق المصلحة الخاصة للشركة و مصالح المساهمين و المجتمع ككل ، الشعار خلال هذه الفترة هو (ما هو جيد للمجتمع هو جيد للبلد) .[6]

3-: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بصفة عامة تحمل في مضمونها بعدين أساسيين، الأول هو البعد الداخلي الذي يركز على الأداء الاجتماعي المسؤول تجاه العاملين ومن هم داخل المنظمة، أما الثاني المتمثل في البعد الخارجي يركز على الدور الاجتماعي والمبادرات التي تتبناها المنظمة تجاه المجتمع والبيئة الخارجية ككل.[7]

ويمكن إدراج الأبعاد العامة للمسؤولية الاجتماعية كما يلي:

- **البعد الاقتصادي** : ويستند إلى مبادئ المنافسة ، و التطور التكنولوجي عن طريق احترام قوى المنافسة الحرة و الاستفادة من التكنولوجيا بما لا يحق ضررا بالمجتمع.
- **البعد القانوني** : يركز على أساس مبادئ حماية البيئة ، السلامة المهنية ، العدالة و قوانين حماية المستهلك.
- **البعد الأخلاقي** : و يستند لمبادئ و معايير أخلاقية ، الأعراف و القيم الاجتماعية .

[6] عبود نجم ، عبود. (2006). المرجع السابق ص ص 27.28

[7] راشي، طارق. (ب.س.ن). دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق و تدعيم ريادة و تنافسية منظمات الأعمال. اليمن .ص8

- بعد الخبرة : و يرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام. حيث يوضح الشكل التالي ، ابعاد المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة .

الشكل (1) : أبعاد المسؤولية الاجتماعية

[8]

ويوضح نموذج أبعاد المسؤولية الاجتماعية لـ Carroll إلى مفهوم المسؤولية الشاملة مع تباين ترتيبها وفق الأهمية ، ووجهة نظرية حول أصحاب المصلحة اتجاهها ، حيث يركز أصحاب المؤسسة على البعد الاقتصادي و الزبائن على البعد الأخلاقي ، أما الموارد البشرية فتهتم بالبعد القانوني ، و لكن المجتمع يعطي أهمية كبرى للبعد الأخلاقي.

4- : فؤائد المسؤولية الاجتماعية

- أثبتت البحوث و الدراسات أن تثقيف الموظف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وإشراكه في بعض برامجها ساهم في تخفيف الأعباء عن الشركات و زيادة الإنتاجية و خفض التكاليف التي يتسبب بها الغياب و الفواتير الصحية .

- يساهم التزام المنظمات بمسؤولياتها الاجتماعية بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها .

-كذلك أثبتت البحوث و الدراسات أن الشركات التي تطبق فكرة المسؤولية الاجتماعية نمت بمعدل أربعة أضعاف عن تلك التي لم تتبع هذا الاتجاه.

ثانياً: ماهية الأداء التنظيمي

1-مفهوم الأداء التنظيمي

[8] راشي، طارق .نفس المرجع.ص.ص 9،10

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد،وهو بعكس الكيفية التي يحقق او يشبع الفرد متطلبات الوظيفة[9]، تعريف بدوي: الأداء الوظيفي يعني "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقـا للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفء المدرب".[10]

تعريف هلال: الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة.[11]

الأداء هو مصدر إنساني صرف(عمل بشري فقط) وقد يكون عملا مشتركا بين الإنسان والآلة، أو بين الإنسان والمادة .وهذا ما يشكل لنا الأداء التنظيمي.[12]

2- مفهوم تحسين الأداء

يعرف تحسين الأداء على انه:هو عملية إدارية متكاملة ينطبق عليها مفهوم النظام. وهي عملية ديناميكية ونموذج فكري. والذي سنوضحه فيما يلي: **عملية تحسين الأداء كعملية ديناميكية**: وهي تتضمن العناصر التالية:

-" الواقع الحالي للمنظمة: تغيرات مستمرة، معارف ومعلومات متجددة ،تكنولوجيات متطورة.

- الواقع المحيط بالمنظمة: الاتجاه نحو الحجم الصغير،الاتجاه نحو الشبكات المتداخلة ، الاتجاه نحو التحالف والاندماج، البحوث والتطوير أساس التطور .

- التعديل المستمر لواقع المنظمة: التركيز على المورد البشري وذلك من خلال إزكاء روح رجال الأعمال ، الحفز على الابتكار ، استثمار القوة الذهنية ، إعطاء الصلاحية للانجاز. أو التركيز على السوق والعملاء من خلال التعرف الكامل للخدمة ، مفهوم الحل الشامل ، خلق القيمة".[13]

---

[9] محمد حسين،راوية. (2001). إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية. الإسكندرية،مصر: الدار الجامعية. ص25

[10] بدوي، احمد زكي. (1984). *معجم مصطلحات العلوم الإدارية* . القاهرة،مصر: دار الكتاب المصري.

[11] هلال، محمد عبد الغني. (1996). *مهارات إدارة الأداء* . القاهرة، مصر : مركز تطوير الأداء و التنمية .

[12] علي، السلمي. (1998). تطوير أداء و تجديد المنظمات . مصر : دار قباء للطباع .ص 37

[13] علي، السلمي. نفس المرجع ص .ص 38.42

3- محددات الأداء التنظيمي :

الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام فهذا يعني أن الأداء هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من : الجهد ، القدرات وإدراك الدور والمهام المتواطئة به. فيشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك .

أما القدرات فيقصد بها الصفات الشخصية للفرد والتي يستخدمها لأداء وظيفته ، فيما يشير إدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يوجه الفرد جهوده في العمل من خلاله ويتمثل في مجموعة الأنشطة والسلوكات التي يقوم بها الفرد في أداء مهامه، وحسب النموذج النظري للباحثان **"بور تر و لور"** يعتبر أكثر النماذج قبولا الآن ، ويقوم هذا النموذج على مجموعة من الفروض حول محددات الأداء، ويحدد الأداء الجهد المبذول في العمل متفاعلا مع قدرات الفرد وإدراكه لمكونات ومتطلبات دوره الوظيفي ، أما الجهد المبذول فيحدده الأداء قيمة العوائد ودرجة توقع الفرد لحصوله عليها إذا ما بذل الجهد المطلوب .[14]
الوظيفي

4- معايير الأداء

يوجد عدة معايير يتم على أساسها تقييم أداء الموظفين، ومن أهمها ما يأتي: الإنتاجية: وهي قياس مدى الفعالية في إنجاز المهام في أقل وقت وأقل تكلفة. جودة العمل: قياس مدى الالتزام بالمعايير والنتائج المتوقعة التي تتعلق بالوظيفة أو بالأنشطة. روح المبادرة: قياس مدى القدرة على التصرف دون مساعدة وإصرار الآخرين. العمل بروح الفريق: القدرة على

[14] سلطان،محمد. (2003). *السلوك الإنساني في المنظمات* . الإسكندرية،مصر : دار الجامعة الجديد. ص 227

العمل الجماعي ضمن مجموعة أو فريق لتحقيق نتيجة معينة. حل المشاكل: القدرة العملية على إيجاد حل للمشاكل والقضايا الصعبة. [15]

كما وضعت جمعية المحاسبين الأمريكية مجموعة من المعايير ، لحساب المسؤولية الاجتماعية، وهي كما يلي:

أ- **معيار الصلاحية**: ينبغي أن تعكس التقارير الاجتماعية الأثر الاجتماعي للأنشطة والمطلوب قياس نتائجها لجميع أصحاب المصلحة والأطراف المستفيدة بصورة حقيقية وبشكل يحقق الأهداف المرجوة.

ب- **معيار الخلو من التمييز**: ويعني ضرورة تحديد الحقائق والتقارير عنها بنزاهة ، والاعتماد على طريقة موضوعية للقياس المحاسبي سواء للتكاليف أو العوائد الاجتماعية .[16]

ج- **معيار السببية**: ويتمثل في ضرورة تبيان أسباب تحقق أو عدم تحقق الأهداف الاجتماعية، حتى يمكن إلى درجة الإقناع العام وإشباع حاجات طالبي المعلومات .

د- **معيار التكلفة الاجتماعية التاريخية :** إن المغزى الحقيقي في هذا المعيار يصعب قياسه لأنه بعيد عن الأنشطة الاقتصادية.

ه- **معيار العائد الاجتماعي:** يتسع ليشمل العوائد الاجتماعية التي لايوجد لها أسعار محددة أو متفق عليها.

و- **معيار مقابلة العوائد الاجتماعية للتكاليف المسببة لها:** ويقابل هذا المعيار مبدأ مقابلة الإيرادات بالتكاليف في حالة المحاسبة المالية ويعني مقابلة العوائد الاجتماعية لكل نشاط اجتماعي تحت كل مجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية بالتكلفة التي أحدثت هذا العائد، وهو يتسع ليشمل الأساليب المستحدثة في قياس العائد الاجتماعي أو التكاليف الاجتماعية

[15] Evaluation, E. p. (2018, 09 06). Consulté le 10 04, 2018, sur www.optimusperformance. ca.

[16] جرادات، ناصر، أبو الحمام عزام. مرجع سابق .ص211

ثالثاً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

يعتبر نموذج كارول من أوائل نماذج المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والذي اقترحه عام1960. إذ يمثل هذا النموذج أبعاد المسؤولية الاجتماعية و المتمثلة في :البعد الاقتصادي و البعد القانوني، كمطلب أساسي للمجتمع

1-البعد الاقتصادي: يشير البعد الاقتصادي إلى أن قطاع الأعمال عليه التزام بان يكون منتجا ومربحا،ويلبي الحاجات الاستهلاكي للمجتمع،ويستند البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي، ويشتمل على مجموعة من عناصر المسؤولية الاجتماعية، منها المنافسة العادلة التي تدعو إلى منع الاحتكار، وعدم الإضرار بالمستهلكين ،واحترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الضرر بالمنافسين.من خلال هذا البعد يتضح أن المسؤولية الاقتصادية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمساهمين أكثر منه باقي أصحاب المصالح[17]

2- **البعد القانوني**: يستند البعد القانوني إلى القوانين والتشريعات التي تحددها الدولة ،ويتناول اهتمام قطاع الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية عدة مواضيع أهمها:حماية البيئة، حماية المستهلك، المشاركة في حل مشكلات المجتمع فقد تولدت العديد من المشكلات بسبب الأعمال التي تمارسها منظمات الأعمال، والتي تسبب بتلوث البيئة، والناتجة عن مخلفات المصانع التي تلقى في الأنهار والبحار ،وما يمكن إن تسببه من الكائنات البحرية، إضافة إلى الأصوات العالية للماكينات والسيارات والمنتجات التكنولوجية والتي تسبب الإزعاج والمرض للناس.من خلال هذا البعد يتضح أن المسؤولية القانونية يهتم بها بنسبة اكبر العاملون أكثر من باقي أصحاب المصالح.

3- البعد الأخلاقي: و تستند إلى مبادئ و معايير أخلاقية و كذلك إلى أعراف و قيم اجتماعية و في إطارها توجد مؤشرات عديدة تندرج في إطار تكافؤ الفرص و التوظيف و الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك و مراعاة مبادئ حقوق الكانسان، و احترام العادات و التقاليد السائدة

[17] جرادات ، ناصر ، نفس المرجع.ص 223.

في المجتمع و غيرها. من خلال هذا البعد يتضح إن المسؤولية الأخلاقية يهتم بها بنسبة اكبر الزبائن و المستهلكون أكثر من باقي أصحاب المصالح.[18]

4- البعد الطوعي:و ترتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام و ما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام و نوعية الحياة بشكل عام، و ما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام و نوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء و ملابس و نقل و غيرها. من خلال هذا البعد يتضح إن المسؤولية الخيرية يهتم بها بنسبة اكبر المجتمع أكثر من باقي أصحاب المصالح،البعد الأخلاقي و البعد الخيري(الطوعي) ، كتوقعات و رغبات المجتمع.[19]

رابعاً:علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بأداء المنظمة:

يتبين مما سبق أن العلاقة بين الأبعاد العامة للمسؤولية الاجتماعية وأداء المنظمات هي علاقة تكاملية، نلاحظ ان البعد الاقتصادي تربطه علاقة وطيدة بالبعد القانوني من خلال الجوانب الآتية: الجانب المالي ، جانب العميل ، جانب النمو و التعليم و العمليات الخلية ، وهذه الأخيرة التي يجب على المؤسسة أن تربط أنشطتها بإدارة الموارد البشرية لترقية و تطوير قوى العاملين على المستويات الشخصية و المنهجية ، هذا بالإضافة إلى نفس العلاقة الوطيدة بين البعد الأخلاقي و الإنساني بأداء المنظمات من حيث الجوانب المذكورة سابقا ، إذ يرتكز أيضا ، جانب العمليات الداخلية في هذه العلاقة بتحديد العمليات الجديدة ، كما تعمل على إدخال عمليات الابتكار و الإبداع .

خامساً:أثر المسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء

[18] الخشالي، شاكر جار الله. (2015). *موضوعات إدارية معاصرة* . عمان ، الأردن : دار مكتبة حامد ص 153.

[19] نفس المرجع. ص 154.

تنوعت نتائج الأبحاث والدراسات السابقة التي بحثت في طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء أو أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء ، فبعض هذه الأبحاث لم يجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين بينما بعضها الآخر وجد علاقة تتدرج من الضعيفة إلى القوية ، بينما توصلت دراسات أخرى إلى أن المسؤولية الاجتماعية ترتبط بعلاقة سلبية مع الأداء.

أشار العالم (سيبانيجا 2013 ,) أشار إلى أن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للمنظمة له أثر إيجابي في رفع قيمتها،كما بين أن المنظمة يمكن أن تحقق العديد من المنافع من الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية وتنفيذها ، من هذه المنافع تقوية الاتصال مع أصحاب المصلحة ، وتحقيق التناسق بين رؤية ورسالة ومبادئ المنظمة ، ويمكن أن تدخل المسؤولية الاجتماعية تحسينات مستمرة على أنشطة وممارسات العمل في المنظمة مثل تخفيض المخاطر وحماية سمعة المنظمة. وفي نفس السياق يرى بعض الباحثين **"كبورتر و كرامير (, 2006)"** أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تستخدم كفرصة للنجاح ، وبالتالي ينبغي على المنظمة أن تحلل الفرص المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية بنفس الطريقة التي تحلل بها الخيارات الرئيسية لعملها ، وبهذه الطريقة يمكن أن تكون المسؤولية الاجتماعية مصدر للإبداع والميزة التنافسية ، وبالتالي ينبغي على المنظمات عدم التركيز على نقاط التوتر بينها وبين المجتمع ، وإنما تحديد نقاط التقاطع ، واختيار قضايا اجتماعية معينة لمواجهتها ، وتضع لنفسها جدول أعمال اجتماعي، وإضافة أن المسؤولية الاجتماعية كبعد اجتماعي إلى عملية خلق القيمة لديها.[20]

الخاتمة

[20] إبراهيم قدري. (2015). *أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء* . دمشق، سوريا .ص

تعتبر المسؤولية الاجتماعية أهم مصدر للنجاح والتفوق وحلا للعديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة كانخفاض مستوى أدائها ، وطاقة مبدعة وخلاقة تعطي ميزة تنافسية وتحسن أداء المؤسسة عند الاهتمام بها ، فهو مورد استراتيجي يؤدي عند استثماره بفعالية إلى خلق قيمة للمؤسسة والارتقاء بأدائها و تموقعها في السوق.

إن المؤسسات العامة بممارساتها الاجتماعية تجاه مختلف أصحاب المصالح ، و خاصة منهم : البيئة ، المجتمع، الموارد البشرية. و التي تساعدها على تحسين أدائها التنظيمي عامة، و أدائها الاجتماعي خاصة.

توفير كل احتياجات أصحاب المصالح و خاصة منهم الموارد البشرية باعتباره مورد مهم للمؤسسة يجب المحافظة عليه من خلال تكوينه و تعليمه و تدريبه.

بالإضافة إلى ضرورة تبني المنظمات للمسؤولية الاجتماعية باعتبارها أساس تحسين أدائها.

التوصيات

- الاهتمام بالمجتمع و تبني المسؤولية نحوه في أداء المنظمة لأعمالها..
- دعم المشاريع الخيرية و التي تعود بالنفع للمجتمع و البيئة و التي تساهم في تحسين الأداء.
- تنمية خبرات العاملين و تحفيزهم على الإبداع.
- تكوين و تدريب وتنمية القوى العاملة لتحسين الأداء بالمنظمات

قائمة المراجع:

1-عزام أبو الحمام ، ناصر جرادات ،. (2013). المسؤولية الأخلاقية الاجتماعية للمنظمات . دار النشر و التوزيع . الأردن

2- عبود ، عبود نجم. (2006). أخلاقيات الإدارة و مسؤوليات الأعمال . الوراق للنشر و التوزيع. عمان الأردن.

3- ا لبكري ، ثامر. (2001). التسويق و المسؤولية الاجتماعية .: دار وائل للنشر و التوزيع. عمان ، الأردن

4- و اشي، طارق. (ب.س.ن). دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق و تدعيم ريادة و تنافسية منظمات الأعمال. اليمن .

5- محمد حسين،راوية. (2001). إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية. الدار الجامعية الإسكندرية،مصر.

6- بدوي، احمد زكي. (1984). معجم مصطلحات العلوم الإداية . القاهرة،مصر: دار الكتاب المصري.

7- هلال، محمد عبد الغني. (1996). مهارات إدارة الأداء . القاهرة، مصر : مركز تطوير الأداء و التنمية .

8- سلطان،محمد. (2003). السلوك الإنساني في المنظمات . الإسكندرية،مصر : دار الجامعة الجديد. ا

9- إبراهيم قدري ، 2015 أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء ، جامعة دمشق ، سوريا.

10- Evaluation, E. p. (2018, 09 06). Consulté le 10 04, 2018, sur www.optimusperformance. ca.