



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة أحمد دراية - أدرار -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

بمعنوان



دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية - دراسة ميدانية بشركات التأمين بأدرار-

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
تخصص: إدارة الأعمال

تحت إشراف الأستاذ :
بوشري عبد الغني

إعداد الطالبتين:
بن حمي فاطمة
قومي صفية

لجنة المناقشة

أستاذ محاضر (أ) فودو محمد رئيساً

أستاذ محاضر (أ) بوشري عبد الغني مشرفاً

أستاذ التعليم العالي ساوس الشيخ مناقشاً

الموسم الجامعي

2021 - 2020



شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): بوشعر عابد الخنيزي

المشرف مذكرة الماستر.

الموسومة بـ: دور اخلاقيات الاعمال في تحقيق المسؤولية البية الاجتماعية

(دراسة ميدانية لشركات التأمين بأدرار)

من إنجاز الطالب(ة): بن حمي فاطمة - قومي صفية

و الطالب(ة): قومي صفية

كلية: علوم الاقتصادية والتسيير والتجارية

القسم: علوم التسيير

التخصص: ادارة أعمال

تاريخ تقييم / مناقشة: 2021/06/13

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين
النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.

ويماكنهم لإيداع النسخ الورقية (02) والأليكترونية (PDF).

- امضاء المشرف:

لو

ادرار في:

مساعد رئيس القسم:



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَ قُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا)

صدق الله العظيم

(وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا)

صدق الله العظيم

(إِنَّ أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَ
مَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَ هُوَ رَبُّ

الْعَرْشِ الْعَظِيمِ)

صدق الله العظيم

إهداء

إلى روح والدي الكريم
تغمده الله بواسع رحمته الى امي العالفة
متعها الله بصحتها وعافيته
الى كافة أفراد أسرتي كبيرهم وصغيرهم
الى كل من سخرهم الله لي عوناً

صفية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

بسم الله والحمد لله الذي علم العلم ورفع أهل العلماء فقال: يرفع (الله الذين امنوا والذين أوتوا العلم درجات) والصلاة والسلام على من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة صاحب الخلق العظيم والقدر الرفيع من ارسلته رحمة للعالمين صلى الله عليه وسلم أهدي هذا العمل المتواضع لروحه الطيبة و لروح جدي الحاج أمبارك وجدتي الزهرة و لأرواح شهدائنا الأبرار الجزائريين و إخواننا الفلسطينيين .

لك يا من جعل الله تحت قدميك الجنة يا نبع الحنان يا من دعواتها سر ناجحي يا من لا يمكن للكلمات أن توفيقها حقها أمي الغالية حفظها الله وبارك عمرها

لك يا من ذللت لي الصعاب ودفعتني بالسير قدما للجهاد في سبيل التعلم و العلم يا سندي من بداية الطريق أبي الغالي حفظه الله و بارك عمره

لكما أيتها العزيزتين بارك الله عمركما جدتاي، لك جدي الطيب العزيز

إلى إخوتي وأخواتي محمد لمين، أمال، شريفة، عبد الوهاب، عبد الرحيم، و ياسمين بيتنا *ريحانة*

إلى من دعوا لي خالاتي وأخوالي وعماتي و أعمامي كلا باسمه و باسم عائلته إلى براعم العائلة(عبد الكافي، هشام، فاروق، غزالة، أبرار، أيمن، قصي مبروك، راضية، عبد المنعم، شرف الدين)

إلى كل من شاركوني مشواري الدراسي من الابتدائية حتى الجامعة

كما أهدي ثمرة هذا الجهد للأستاذين الفاضلين بوشري عبد الغاني و تيقاوي العربي نظير جهودهما ادعو الله أن يجعلها في ميزان حسناتهما و إلى كل أساتذة قسم علوم التسيير و العاملين بها إلى من ساعدني إلى منذ أن وضعت قدمي الجامعة أخي عبد الله وعبد القادر و إلى المرحوم بكراوي عمر إلى أهل بلدي وكل من يحمل لقب بن حمي و بركاوي ومن جاء من صلبهم وإلى الأخت رابحي عائشة وكل من دعى لي بالخير ومد لي يد العون من قريب أو بعيد.

فاطمة



الحمد لله و الصلاة و السلام على رسول الله أفضل المرسلين
وخاتم النبيين الصادق الوعد الأمين

إقراراً بالفضل لذويه و نزولاً عند قوله:

صلى الله عليه وسلم (من لا يشكر الناس لا يشكر الله)

فالواجب يدفعني لشكر الله تعالى على نعمه كلها ونعمة التعلم
والعلم الذي سخر لي طريقها أشكر الأستاذ المشرف بوشري
عبد الغاني لبدله الجهد معنا وتوجيهنا و كذا الأستاذ تيقاوي
الذي صبر علينا و زودنا بتوجيهاته وملاحظاته والأستاذ دحو
محمد والأستاذ قبوح أحمد

فهرس الدراسة

فهرس المحتويات

I.....	فهرس المحتويات
IV.....	قائمة الجداول
V	قائمة الاشكال
VI.....	قائمة الملاحق
أ.....	مقدمة:

الفصل الأول الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

5.....	تمهيد
6.....	المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول أخلاقيات الأعمال
6.....	المطلب الأول : تعريف الأخلاق وأخلاقيات العمل
6.....	المطلب الثاني مصادر أخلاقيات العمل
9.....	المطلب الثالث : أهمية أخلاقيات العمل
9.....	المطلب الرابع : مبادئ وعناصر أخلاقيات العمل
11.....	المبحث الثاني : ماهية المسؤولية الاجتماعية
11.....	المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطورها
13.....	المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية
13.....	المطلب الثالث: مجالات و أبعاد المسؤولية الاجتماعية
16.....	المطلب الرابع: العلاقة بين أخلاقيات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية
17.....	المبحث الثالث: الدراسات العربية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية
17.....	المطلب الأول: الدراسات العربية لأخلاقيات الأعمال
19.....	المطلب الثاني: الدراسات العربية للمسؤولية الاجتماعية
22.....	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لشركات التأمين بأدرار.

24.....	تمهيد
25.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات و النموذج المستخدم في الدراسة الميدانية

25.....	المطلب الأول: طريقة وأدوات إجراءات الدراسة الميدانية
27.....	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
37.....	المبحث الثاني : عرض ومناقشة الفرضيات
37.....	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية
49.....	المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات
60.....	خلاصة الفصل
62.....	الخاتمة
68.....	قائمة المصادر والمراجع
70.....	الملاحق

قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول التعقيب على الدراسات السابقة لأخلاقيات الأعمال	16
02	جدول التعقيب على الدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية	17
03	تداول الاستمارة	26
04	جدول أبعاد الدراسة	27
05	جدول نموذج ليكرت الخماسي	28
06	جدول درجة مقياس ليكرت الخماسي	32
07	جدول معامل الارتباط بيرسون لبعده الأخلاق	33
08	جدول معامل الارتباط بيرسون لبعده الاستقامة و الاستقلالية	33
09	جدول معامل الارتباط لبعده الأمانة	34
10	جدول معامل الارتباط لبعده الثقة	35
11	جدول معامل الارتباط للبعده الاقتصادي	35
12	جدول معامل الارتباط للبعده القانوني	36
13	جدول معامل الارتباط للبعده الأخلاقي	37
14	جدول معامل الارتباط للبعده الانساني	37
15	ألفا كرونباخ لمحور أخلاقيات الأعمال	38
16	ألفا كرونباخ لمحور المسؤولية الاجتماعية	39
17	الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة	39
18	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	40
19	توزيع أفراد العينة حسب العمر	41
20	توزيع أفراد العينة المؤهل العلمي	43
21	توزيع أفراد العينة مدة الخبرة	44
22	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعده الأخلاق	46
23	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعده الاستقامة و	47

	المسؤولية الاجتماعية	
47	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء الأمانة	24
48	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء الثقة	25
49	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعء الاقتصادي	26
50	معياري القانوني	27
51	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعء الأخلاقي	28
52	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعء الإنساني	29
53	اختبار كولوموجروف test-kolmogorov	30
54	نتائج تحليل التباين الأحادي لإجابات المبحوثين لمحور أخلاقيات العمل تعزى لمدة الخبرة	31
55	نتائج تحليل التباين الأحادي لإجابات المبحوثين لمحور أخلاقيات الأعمال تعزى للمؤهل العلمي	32
56	نتائج تحليل التباين الأحادي لإجابات المبحوثين لمحور المسؤولية الاجتماعية تعزى لمدة الخبرة	33
57	نتائج تحليل التباين الأحادي لإجابات المبحوثين لمحور المسؤولية الاجتماعية تعزى للمؤهل العلمي	34
58	جدول الاحدار الخطي البسيط بين ممارسة أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية	35
59	جدول الاحدار الخطي البسيط بين الأخلاق و المسؤولية الاجتماعية	36
60	جدول الاحدار الخطي البسيط بين الاستقامة والاستقلالية و المسؤولية الاجتماعية	37
61	جدول الاحدار الخطي البسيط بين الأمانة و المسؤولية الاجتماعية	38
62	جدول الاحدار الخطي البسيط بين الثقة والمسؤولية الاجتماعية	39

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
4	ركنا المصادر اخلاقيات الأعمال	01
6	مصادر أخلاقيات الأعمال	02
7	مبادئ أخلاقيات الأعمال	03
8	عناصر أخلاقيات الأعمال	04
12	مجالات المسؤولية الاجتماعية	05
13	هرم المسؤولية الاجتماعية	06
26	الهيكل التنظيمي للمسؤولية الاجتماعية	07
28	المتغيرات الشخصية	08
28	نموذج الدراسة	09
42	مخطط بياني لتوزيع الفئة العمرية	10
43	مخطط بياني للتوزيع حسب المؤهل العلمي	11
45	مخطط بياني للتوزيع حسب مدة الخبرة	12

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
72	قائمة الأساتذة المحكمين	01
73	استبانة الدراسة الأولية	02
78	استبانة الدراسة بعد التعديل	03
83	مخرجات spss	04

مقدمته

مقدمة:

تعتبر الاخلاق الركيزة الأساسية في ديننا الحنيف لقوله تعالى "وإنك لعلی خلق عظیم" فإذا عمل بها و تجسدت وانتشرت كان لها تأثيراً إيجابياً على من يمتلكها و المتعامل بها فالأمم تبقى لبقاء واستمرار أخلاقها.

فكلما تخلق الفرد كان مسؤولاً عن نفسه و مجتمعه مراعيًا لتصرفاته وسلوكه في حياته الشخصية و العملية عما أسترعي عليه مصادقاً لقوله صلى الله عليه وسلم "كلکم راع وكلکم مسؤولاً عن رعيته" فالأخلاق و المسؤولية الاجتماعية متلازمان يكمل كلا منها الآخر فلا وجود لمسؤولية بدون أخلاق فعندما يتبناهما العامل كأساس للقيام بعمله حينها يساهم بشكل كبير في نجاح المنظمة و تحقيق أهدافها بطريقة صحيحة وكونها تجمع ثقافة مختلفة باختلاف بيئات العمال.

الإشكالية الرئيسية:

فيما يتمثل دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين؟

الإشكالية الفرعية:

- ما مفهوم أخلاقيات العمل؟

- ما العلاقة التي تربط بين أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية؟

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات العمل التأمين بأدوار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري الخبرة والمؤهل العلمي.

-**الفرضية الفرعية الأولى:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات العمل التأمين بأدوار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغير الخبرة .

-**الفرضية الفرعية الثانية:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات العمل التأمين بأدوار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدوار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري الخبرة والمؤهل العلمي.

-**الفرضية الفرعية الأولى:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدوار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري الخبرة .

- **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدوار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري المؤهل العلمي.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات العمل و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 .

-الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الاخلاق و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05.

-الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الاستقامة و الاستقلالية و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 .

-الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الامانة و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 .

- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الثقة و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 .

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

-التعريف بمفهوم الشمولي بأخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية

-محاولة الربط ما بين أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية من خلال تحليل إطار نظري.

أهداف الدراسة: تهدف دراستنا إلى تحقيق مجموعة من الاهداف:

-التعرف على أهمية المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق

-توضيح العلاقة بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين.

-التوصل إلى عدد من التوصيات التي يمكن أن تساهم في حث شركات التأمين على تبني أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية تجاه مختلف الفئات التي تتعامل معها.

أسباب اختيار الموضوع:

توجد عدة مبررات دفعتنا لاختيار هذا الموضوع أهمها:

-الميول الشخصي لدراسة موضوعي الاخلاق و المسؤولية الاجتماعية في ظل الانتشار الرهيب للممارسات اللاأخلاقية و الفساد الاداري.

-باعتباره موضوع يتوافق مع طبيعة التخصص الدراسي.

-بصفته موضوع متجدد حديث الساعة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: دراسة حالة لشركات التأمين بأدرار

الحدود الزمانية: 2010/02/07 إلى غاية 2021/05/27 .

المنهج المتبع: للإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالمنهج الوصفي تم اعتماده للجانب النظري، أما المنهج التحليلي اعتمدنا عليه في تحليل بيانات الدراسة و اختبار الفرضيات و تحليل نتائج الدراسة.

صعوبات الدراسة: من المتعارف عليه ان كل بحث يقتضي الجهد و الوقت و العمل، وكذا الالمام بكل المعلومات التي تحيط بالموضوع، إلا و أننا على غرار باقي الباحثين واجهتنا العديد من الصعوبات عند إبراز هذا البحث لعل من أبرزها ما يلي:

قلة و ندرة المصادر و المراجع المتعلقة والمرتبطة بأخلاقيات العمل.

تقسيمات هيكل الدراسة: تم تقسيم الدراسة إلى فصلين حيث يحتوي كل فصل إلى مباحث محاولة منا للإلمام بالإطارين النظري و التطبيقي للدراسة وفق ما يلي:

الفصل الأول: الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول أخلاقيات الأعمال.

المبحث الثاني: ماهية المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة للموضوع.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لشركات التأمين بأدرار.

المبحث الأول: الطريقة و الادوات و النموذج المستخدم في الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية

الفصل الأول

الإطار النظري أخلاقيات

الأعمال و المسؤولية

الاجتماعية

تمهيد

ترتكز منظمات الأعمال منذ ظهورها بهذا المفهوم الحديث وهي تركز على تحقيق الأرباح وتعظيمها ، تخفيض التكاليف، بلوغ الأهداف، الاستمرارية و الريادة، كلها مصطلحات عملت المنظمات على تجسيدها في الوقت الذي كان لزاماً عليها أن تؤصل في الأطر القانونية على الأخلاق التي تعيش بها، والأخلاقيات التي تمارسها الأطراف المنتمية لها والتي تعمل في ظلها كمنظمة أعمال تسعى لتحقيق أهدافها في المدى الطويل وبفكر استراتيجي بعيد، وتتحمل المسؤولية الاجتماعية كونها موجودة وسط مجتمع له، قيمه ومبادئه، عاداته وتقاليده التي يجب على المنظمة احترامها ومراعاتها، فأخلاقيات الأعمال تضمن السير في الاتجاه الصحيح السليم و التحلي بالمسؤولية الاجتماعية يضمن التميز في مجال الأعمال وسيتم التطرق من خلال هذا الفصل إلى العناصر التالية :

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول أخلاقيات الأعمال

تمهيد:

تركز منظمات الأعمال على دورها الاقتصادي المناط بها، و تسعى لتحقيق أرباحها و تعظيمها، بغض النظر عن الطريقة التي تحقق بها أهدافها وغايتها، أوقعها ذلك في مصيدة الفضائح المالية، وبوجود أشخاص ذو فكر مالي، فقد انعكس ذلك بظهور الفساد الأخلاقي الإداري الذي أوقع المنظمات في أزمات مالية من جهة، وساهم في وعي وتنقيف المستهلكين والمجتمع نحو هذا من جهة أخرى، وهو ما أدى بالضرورة لإعادة النظر في المفاهيم المرتبطة بأخلاقيات الأعمال.

المطلب الأول : تعريف الأخلاق وأخلاقيات العمل

تعتبر الأخلاق الركيزة الأساسية للفرد، والمبادئ التي يعتمدها للقيام بواجبه، ونظراً لما تحمله من أهمية في تحقيق الأهداف للفرد وللمنظمة كلما توفرت فيهما .
فقد عرفت ب :

التعريف اللغوي للأخلاق :

الأخلاق مفردتها " خلق " والخلق يقصد به السجية و الطبع و المرؤة و الدين.

التعريف الاصطلاحي :

عرفها قاموس لونجمان (1995) بأنه العلم الذي يدرس الأخلاق . (الزياتي، 2014، صفحة 12)
تعريف العمل : هو كل جهد فكري أو جسدي يمر بمراحل و تنتج عنه ثمرة نتيجة هذا الجهد المبذول.

تعريف أخلاقيات العمل :

يعرفها الباحثون : بأنها المبادئ و المعايير التي تعتبر أساس السلوك المستحب، من أفراد العمل ويتعهد أفرادها بالالتزام .

هي مجموعة عامة من المعتقدات و القيم و المبادئ التي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات وتميز ما هو صواب أو خطأ ، جيد ، سيئ ، حلال ، حرام . (السكرانة، 2013، صفحة 20، 21)
- نلاحظ أن التعريف الأول يوضح الأركان التي تعتمد عليها الأخلاقيات التي تتمثل في القيم والمبادئ التي يحملها الفرد وكذا المعايير التي يخضع لها سلوكياته، كما نجد أن التعريف الثاني يبين أنواع هذه الأركان حسنة أم سيئة ، جميلة أم قبيحة .

المطلب الثاني مصادر أخلاقيات العمل

تعدد تصنيف مصادر أخلاقيات العمل فكلا صنفها حسب منظوره ، إلا أنه اتفق على أنها ضرورة لا بد منها مهما كان تصنيفها وهي تستند على ركنين أساسيين وهي كالتالي :

- الركنين الأساسيين التي تقوم عليهما مصادر أخلاقيات العمل

الفصل الأول: الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

تقوم أخلاقيات الأعمال على ركنين هما، نظام القيم الاجتماعية و الأخلاقية في المجتمع الخارجي و كذا نظام القيم والمعتقدات الشخصية الذاتية، وبدورهما كذلك يضمن عناصر معينة ، وبتوافرها تقوم مصادر أخلاقيات الأعمال و سيتم توضيح كلا منها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01) يمثل ركنا مصادر أخلاقيات العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على كتاب بلال خلف السكارنة بعنوان أخلاقيات الأعمال

-مصادر أخلاقيات العمل

تتمثل في المصادر التالية :

1- **المصدر الديني** : يعتبر هذا المصدر الأساسي و الأهم لمصادر أخلاقيات العمل بحيث يوفر لها خلق الرقابة الذاتية في الفرد، فالعامل قد يتهرب من الرقابة بأنواعها سواء كانت سياسية ،اجتماعية ، قانونية ، لكنه متيقن من رقابة الله عز وجل ، كما أنه يشتمل على المبادئ و التنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان ومن ثم المجتمع في مختلف المجالات إذا لم نقل كلها ، وكذا القواعد العامة الصالحة و المنظمة لحياة البشر في كل زمان ومكان و يشمل القوانين الوضعية التي وضعها البشر أنفسهم لتضمن الحقوق وتحدد الواجبات لتعم العدالة و المساواة بينهم والتشريعات و الأنظمة المعمول بها .

2- **المصدر الاجتماعي** : يعتمد هذا المصدر على الثقافة بدرجة أولى باعتبارها المحددة لمعتقدات وعلاقات وولاء وانتماء الأفراد ، وأهم ما يكونها الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم والمعتقدات و العادات ، فيحمل كل عامل ثقافته المستمدة من بيئته للمنظمة ايجابية أو سلبية كانت . (الزياتي، 2014، صفحة 24)

3- **المؤسسات التعليمية كمصدر للأخلاقيات** : تعتبر هذه المؤسسات الركيزة أو القاعدة الصلبة التي يتم من خلالها توعية وتوجيه سلوك الأفراد لأنها تغرس القيم والأخلاق بمدى ارتباط الفرد بها.

الفصل الأول: الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

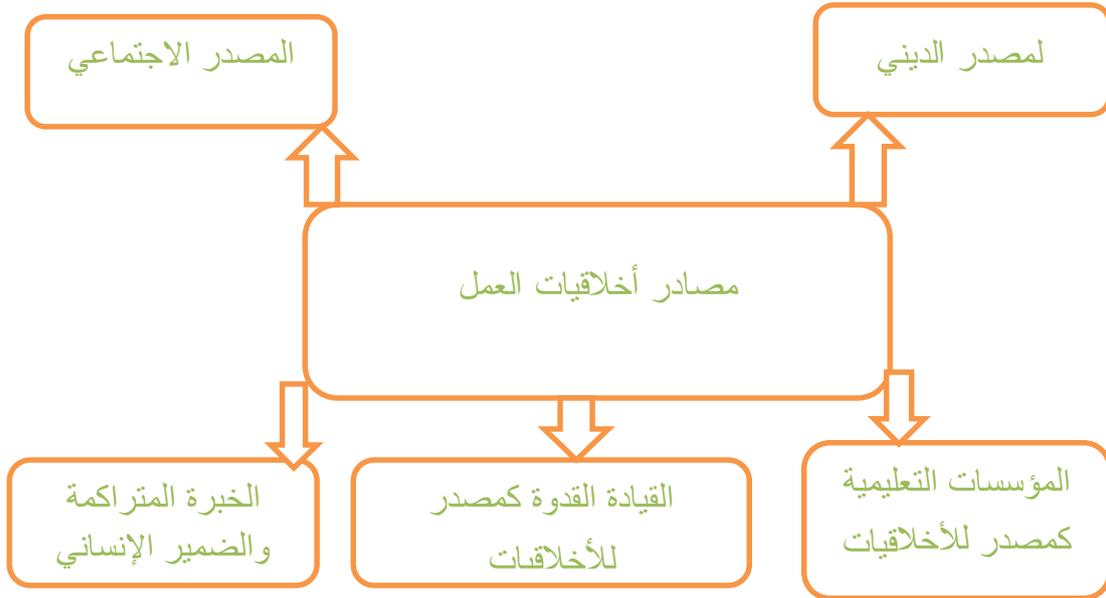
4- القيادة القدوة كمصدر لأخلاقيات : تعد القيادة الادارية الناجحة التي تبعث روح الجماعة في الفرد و التي بدورها تغرس فضائل الأخلاق و تخدم المصالح العامة . (ربحية، 15-14-نوفمبر 2016)

5- الخبرة المتراكمة والضمير الإنساني الصالح : تعد الخبرة المكتسبة للفرد من خلال عمله المصدر الأساسي لتكوين سلوكه وتمتعته بأخلاقيات محددة أم معينة اتجاه ممارسته لعمله تمكنه من

التعامل بحنكة وروية اتجاه مختلف المواقف التي قد يجدها في عمله . (السكرانة، 2013، صفحة 63) و الشكل التالي يوضح البعض من مصادر أخلاقيات الأعمال:

الوسائل التقنية الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونيا عبر الشبكات وتقديم الخدمات الآلية في كل زمان ومكان من أجل تحقيق أهداف المؤسسة بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية.

شكل رقم (02) يوضح مصادر أخلاقيات العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مجموعة من المراجع والمذكرات

المطلب الثالث : أهمية أخلاقيات العمل

يعد الالتزام بالمبادئ الأخلاقية والعمل بها على مستوى الفرد في المنظمة له أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة، تعود عليها وعلي من يتعامل معها بالنعف، وبتمسكها بالأخلاقيات تجني امتيازات كونها منظمة وتبني أفراداً صالحين، وتكمن أهمية أخلاقيات العمل فيما يلي :

- تعزيز سمعة المنظمة علي المستوى المحلي، الاقليمي الوطني الدولي .
- الأثر الايجابي للالتزام الاخلاقي على المردود المالي المحقق للمنظمة، المؤكد الظهور في المدى الطويل حتى ولو لم يظهر في المدى القصير.
- ينتج عن تجاهل الالتزام بالمعايير الأخلاقية تكاليف تتحملها المنظمة كعبء في مواجهة شكاوي الدعاوى القضائية. (خماقي، 2020-06-25، صفحة 120)
- سمعة المنظمة الطيبة والنظيفة في الداخل والخارج تمكنها من، تصدير خدماتها و فتح أبواب كثيرة من بينها التجارة الخارجية تعود عليها بالربح الوفير ما يدفعها للقيام بأداء اقتصادي ناجح .
- أخلاقيات العمل تمكن من التقرب للزبائن، وكسبهم ما يدفع تلقائياً للتفكير في ابتكار خدمات تحقق رضاهم وتزيد ثقتهم .
- أخلاقيات الأعمال الضمان الوحيد الذي يضمن للمنظمات استمرارية المضي قدماً في المسار الصحيح، كلما تحلت بها وسعت لتطوير ذاتها وتحقيق أهدافها خاصة الاستراتيجية في إطار أخلاقيات الأعمال.
- يمكننا القول، أن أخلاقيات العمل تحمل في طياتها علاقة طردية، فكلما كان التعامل و التمسك بها كلما أصبحت مردوديته أو عوائده أكثر فأكثر و العكس صحيح .

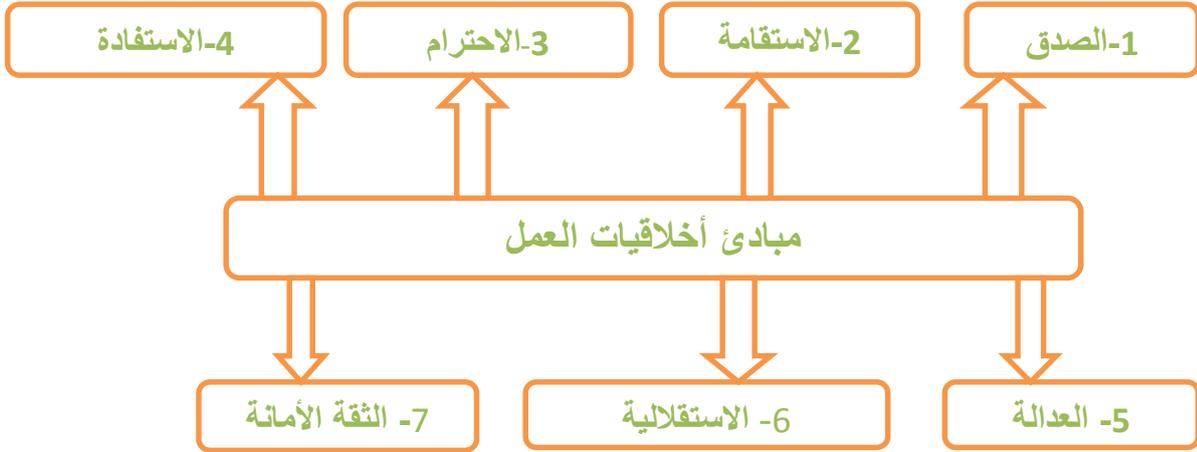
المطلب الرابع : مبادئ وعناصر أخلاقيات العمل

لأخلاقيات العمل مبادئ تعتمد عليها وعناصر تكونها وهي كالتالي

أولاً : مبادئ أخلاقيات العمل

السلوك الاخلاقي خلق يتجسد من خلال التعامل و الممارسة ، و لا بد له من مبادئ يستمد منها ومرتكزات أساسية يعتمد عليها، و يتم توضيح هذه المبادئ من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03) يمثل مبادئ أخلاقيات العمل



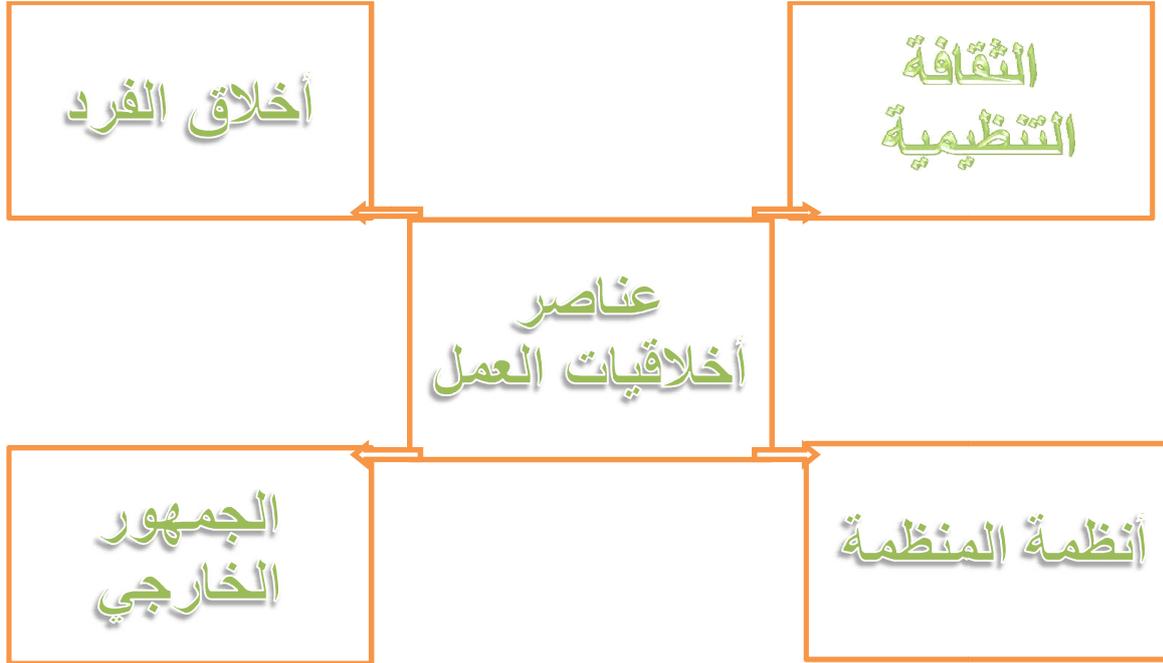
من إعداد الطالبتان بالاعتماد على أطروحة دكتوراه لمحمد جواد بلقايد صفحة 66

ثانياً: عناصر أخلاقيات العمل

تتجلى عناصر أخلاقيات العمل من خلال:

- الثقافة التنظيمية: تعتبر الثقافة التنظيمية المرآة العاكسة لثقافة المنظمة وما تحمله من أفكار .
 - أخلاق الفرد: تعد الأخلاق جوهر وكنه الفرد فالفرد، مهما كانت رتبته موظف، مدير يميزه الخلق الحسن الصالح النافع له ولمجتمعه .
 - أنظمة المنظمة: يقصد بها جميع القواعد والأسس التي وضعتها المنظمة لضمان الحفاظ على السلوك الأخلاقي الحسن ، والنهي عن كل ما ليس أخلاقي، وهي بمثابة قوانين .
 - الجمهور الخارجي: يقصد به الحكومة والجهات التي لها علاقة بالمنظمة والتي تدفع بالمؤسسة لانتهاج سلوك معين يضمن تحقيق أهدافها ضمن مراعاة حقوق هاته الجهات أو الاطراف المتعامل معه (جواد، 2018-2019، صفحة 71) ا.
- و الشكل التالي يلخص عناصر أخلاقيات العمل :

الشكل رقم (04) يوضح عناصر أخلاقيات الأعمال



المصدر من إعداد الطالبان بالاعتماد على أطروحة دكتوراه لمحمد جواد بلقايد صفحة 7

المبحث الثاني : ماهية المسؤولية الاجتماعية

تعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات مفهوما حديثا كما أنه لازالت مدلولاته و حدوده و تطبيقاته محل جدل بين المفكرين و الباحثين فالمسؤولية الاجتماعية للمنظمات تطورت عبر مراحل زمنية و شهدت اهتماما لوضع إطار نظري يشمل التعريف و الأهمية و المجالات و سيتم توضيح ذلك أكثر وفق المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطورها

أولا: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

لقد ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية منذ أكثر من ثلاثة عقود ماضية واستمر في التطور ولا يزال مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات غير محدد ولها عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:
* عرفها مجلس الأعمال للتنمية المستدامة "المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم و المجتمع المحلي ككل . (العصيمي، 2015، صفحة 10)"

* كما يمكن تعريفها على أنها : التزام أخلاقي بين المنظمة و المجتمع الذي يجعل المنظمة في استجابة أكثر لما يحدث حولها اتجاه أصحاب المصالح المختلفين و ذلك من حيث رغبة المنظمة في الاستمرارية والبقاء. (فرحاتي، 2017، صفحة 5)

الفصل الأول: الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

من خلال هاذين التعريفين نستنتج أنه: يشترط على كل منظمة أن تتحلى بالأخلاق سواء من ناحية المسؤولين أو من ناحية أصحاب المصالح تجاه العمل.

*تعريف الايزو26000 (المسؤولية الاجتماعية هي تلك الأعمال التي تقوم بها المنظمة لتحمل مسؤولية أنشطتها على المجتمع و البيئة بحيث تكون قائمة على كل سلوك أخلاقي و متماشية مع مصالح المجتمع مع احترام القوانين المنظمة .) (ربحية-14-15، نوفمبر، ص 3-2016)

*كذلك عرفها الباحث carroll في 1979 "دمج التوقعات الاقتصادية و القانونية و الأخلاقية التي ينتبأ بها المجتمع تجاه المنظمات خلال فترة محددة. (الطائي، 2016م/1437هـ، صفحة 24)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء مفهوم للمسؤولية الاجتماعية:

المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي تتحلى به منظمات الأعمال فيجب أن يأخذ بها تجاه العمل سواء كانت تجاه المنظمة أو أصحاب المصالح بما فيهم المستهلكين ،العاملين ، المجتمعات المحلية، المستثمرين ،الحكومة ،المجهزين والمنافسين ،مما يؤدي إلى تحقيق النجاح للمنظمات

ثانيا: نشأة المسؤولية الاجتماعية و مراحل تطورها

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مجال الأعمال من خلال اهتمام رجال الأعمال به ، فكان التركيز في البدء على المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال وليس لمنظمة الأعمال بشكل خاص، ثم اتسع المفهوم فأصبح الحديث عن منظمات الأعمال ككل ويمكن أن نورد نشأة تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية من خلال المراحل التالية:

✓ مرحلة تعظيم الأرباح 1800-1920:

خلال هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح و التوجه نحو المصلحة الذاتية الصرفة و اعتبرت النقود و الثروة أكثر أهمية ،تحت شعار ما هو جيد لي جيد للبلد.

✓ مرحلة إدارة الوصاية من أواخر العشرينات حتى بداية الستينات:

كانت المسؤولية الأساسية للأعمال خلال هذه الفترة تمثل الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية و مصالح الأطراف الأخرى كالمساهمين و العاملين ، فقد كان اعتبار النقود و الثروة مهمة أكثر بالإضافة إلى الأفراد المهمين، كذلك فكان شعارها ما هو جيد للمنظمات جيد للبلد. (وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، 2013-2014، صفحة 67،69)

✓ مرحلة إدارة نوعية الحياة، من أواخر الستينات حتى الوقت الحاضر:

تقوم هذه المرحلة للمسؤولية الاجتماعية على أساس أن الربح ضروري و لكن الجانب البشري أهم من الجانب المالي مما يحقق المصلحة الذاتية لمنظمات الأعمال و مصالح المساهمين و المجتمع ككل ، شعارها ما هو جيد للمجتمع جيد للبلد. (نجم ن.، 2005، صفحة 202)

المطلب الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية

تحظى المسؤولية الاجتماعية بأهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة و المجتمع وكذا الدولة على حد سواء أهمها:

➤ بالنسبة للمنظمة:

-تحسين صورة المنظمة في المجتمع وترسيخ المظهر الايجابي لدى الزبائن والعاملين والأفراد بصفة خاصة.

-في حالة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمنظمة يؤدي إلى تحسين مناخ العمل.

-وجود روح التعاون و الترابط بين المنظمة و مختلف الأطراف ذات المصلحة.

-تمثل المسؤولية الاجتماعية صورة ايجابية مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع. (محمد، 14-

15 فيفري 2012)

➤ بالنسبة للمجتمع:

-زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع.

-زيادة التقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد و المجموعات و المنظمات مما يساهم بالاستقرار السياسي و الشعور بالعدالة الاجتماعية.

-ارتباط المسؤولية الاجتماعية بمفاهيم أساسية كتقليل السرية والصدق في التعامل مما يؤدي الى ازدهار المجتمع . (العواسا، 2011)

➤ بالنسبة للدولة:

-تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل إدامة مهماتها و خدماتها الصحية و التعليمية و الثقافية و الاجتماعية .

-يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظمات بأهمية المساهمة العادلة و الصحيحة في تحمل تكاليف اجتماعية. (العواسا، 2011، صفحة 11)

المطلب الثالث: مجالات و أبعاد المسؤولية الاجتماعية

أولاً: مجالات المسؤولية الاجتماعية

تمارس منظمات الأعمال دورا اجتماعيا تجاه أصحاب المصالح أو البيئة أو المجتمع و في ما يلي تفصيل لذلك:

1/ المسؤولية تجاه أصحاب المصالح: تتمثل في المساهمة في التأمينات الاجتماعية، تأمين سكن للعاملين و وسائل النقل أيضاً توفر الأمن الصناعي و نظام للرعاية الصحية .

الفصل الأول: الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

2/ المسؤولية اتجاه العملاء و المستهلكين: تكون من خلال الشفافية و النزاهة بالإضافة إلى تقديم منتجات صحياً مع توفير بيانات عن المنتج و صلاحيته و عدم الغش مما يؤدي إلى إقناع المستهلك. (خضور، 2011، صفحة 11)

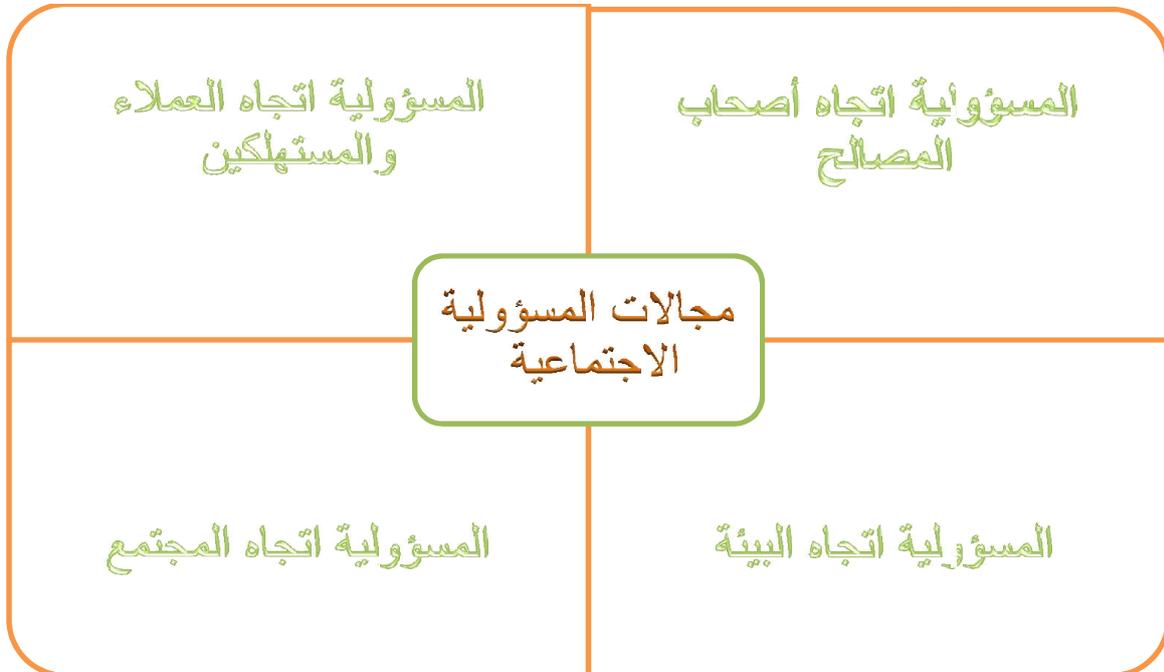
3 / المسؤولية تجاه البيئة: تعتبر البيئة جزء لا يتجزأ من المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال للحفاظ على الموارد الطبيعية من التلف فيمكن للمنظمات الأعمال أن تقوم بحماية البيئة من خلال وسائل الحد من التلوث و استخدام تقنيات جيدة و من الأنشطة البيئية نجد:

- استعمال وسائل متطورة لا يؤثر على المحيط و الحد من الغازات المنبعثة
- الحصول على أساليب بديلة مثل الطاقة الشمسية
- الحيلولة دون تدهور طبقة الأوزون. (وهيئة، تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، 2013-2014، صفحة 88)

4/ المسؤولية اتجاه المجتمع: تشير إلى ضرورة الاهتمام بالمجتمع ككل من خلال مختلف الأنشطة الخيرية و أعمال الاحسان و كذا الاخلاقية و الثقافية و الفنية و التي لها علاقة بالجماعة حيث يرى (Robbins) أن المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية ترتكز على الاهداف نحو التزامات بعيدة الأمد بما يعزز صورتها في المجتمع.

و الشكل التالي يوضح مجالات المسؤولية الاجتماعية

الشكل رقم (05) يوضح مجالات المسؤولية الاجتماعية



المصدر من إعداد الطالبتين بناءً على مرجع لخضور صفحة 11

الفصل الأول: الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

ثانيا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية: لقد قام العديد من الباحثين والكتاب المختصين في مجال المسؤولية الاجتماعية بتحديد الأبعاد الخاصة بها وهي كالاتي:

***بعد المسؤولية الاقتصادية:** هي الالتزام بالممارسات الأخلاقية داخل منظمة الأعمال من خلال القيام بإنتاج سلع وخدمات ذات نوعية جيدة باستعمال الموارد و العمل على تحقيق الربح مثل حماية حقوق المستهلك و الاستثمار الأخلاقي.

***بعد المسؤولية القانونية:** يقصد بها احترام جميع اللوائح و القوانين و التعليمات المنظمة للعمل بها التي توجد في المنظمة و التخلي عن الأعمال و الممارسات الغير الشرعية مما يجعل المنظمة تلتزم باحترام الآخرين. (جواد، 2018-2019، صفحة 18)

***بعد المسؤولية الأخلاقية:** يقصد بها على المنظمة الأعمال أن تراعي القيم وأخلاقيات العمل عند القيام بإنتاج سلعة وتقديم خدمة مع تجنب الاضرار التي قد تمس المجتمع مثل على المنظمة أن تلتزم بالأخلاق الحميدة و مراعاة ثقافة المجتمع.

***بعد المسؤولية الإنسانية الخيرية:** تشمل الأعمال التي لا تهدف لتحقيق الى تحقيق الربح مثل التبرعات و الهبات و المساعدات الاجتماعية الخيرية التي تقدم للفقراء و الأيتام و المعاقين... إلخ، مما يساهم في تحسين نوعية الحياة في المجتمع.

***ولقد وظفت الأبعاد الأربعة في شكل هرمي متسلسل يوضح طبيعة الترابط بين العناصر من جهة ومن جهة أخرى استناد أي بعد آخر يمثل حالة واقعية وفق الشكل التالي:**

الشكل رقم (06) يوضح هرم المسؤولية الاجتماعية

(carrol) هرم المسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الخيرية: التصرف كمواطن صالح تساهم في تعزيز

الموارد في المجتمع و تحسين نوعية الحياة

المسؤولية الاخلاقية: مراعات المنظمة للجانب الاخلاقي في قراراتها مما يؤدي

الى ان تعمل بشكل صحيح و حق عادل

المسؤولية القانونية: طاعة القانون و الذي يعكس ما هو صحيح او خطأ في المجتمع و هو

ما يمثل قواعد العمل الاساسية المسؤولية

المسؤولية الاقتصادية: تحقيق المنظمة عائدا و هذا يمثل قاعدة اساسية للوفاء بالمتطلبات الاخرى

المصدر: محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات

المطلب الرابع: العلاقة بين أخلاقيات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية

في البداية نؤكد أن أخلاقيات الأعمال كانت نزوعاً أسبق لدى الأفراد في المجتمع و أيضاً في المنظمات من المسؤولية الاجتماعية، فقد كان في القديم النزوع الأخلاقي فوصية أي لا يسرق وحتى في الوقت الحاضر.

كما أن مفاهيم المسؤولية الاجتماعية تربط بالتطورات الحالية في المجتمع كما هو الحال في الدعوة الاجتماعية ، حيث تمثل موقفاً اجتماعياً واعياً ومسؤولية اجتماعية جديدة تحمل الجانب الأخلاقي إلا أن ممارسة المنظمات لمسئوليتها الاجتماعية تحد إمكانية جعل المسؤولية الاجتماعية قدم الأخلاقيات في عمل الأفراد . (نصيرة، صفحة 10)

فالعلاقة التي تربط بينهما علاقة تداخل و ترابط فالحديث عن إحداهما يرتبط بشكل كبير وضمني بالحديث عن الآخر ، و أصبح للمسؤولية الاجتماعية بعد أخلاقي جعلها تتداخل مع أخلاقيات الإدارة عموماً . (النويقه، 2016، صفحة 121)

وقد تمت معالجة الموضوع بقراءة مفاهيمية للمسؤولية الاجتماعية و لأخلاقيات الأعمال، وتم الاقتصار على جمع المعلومات لتوضيح أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال، وخلصت الدراسة إلى النتيجة التي تؤكد أن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال علاقة تداخل ، كما و أن هناك ضرورة وهي أن تتجه المنظمات لاتجاه قضية المسؤولية الاجتماعية.

المبحث الثالث: الدراسات العربية لأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية

في هذا المبحث سنحاول التعرض إلى بعض الدراسات التي مست أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية و التعرف على النتائج التي توصل إليها الباحثون لهذه الدراسات.

المطلب الأول: الدراسات العربية لأخلاقيات الأعمال

الدراسات العربية:

دراسة أسامة محمد خليل الزياتي 2014 بعنوان " دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية * مجمع الشفاء الطبي نموذجاً * تهدف إلى معرفة الدور الذي تلعبه أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الطبية الفلسطينية واعتمدت منهجياً على المنهج الوصفي التحليلي ، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الاستبانة بغية اختبار فرضيات الدراسة ، حيث تكون مجتمع الدراسة من ست فئات كلا حسب وظيفته في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة ، وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (180) استبانة و استردت (150) استبانة بمعنى ما نسبته (84،44 %) وما توصلت له هذه الدراسة هو أن علاقة أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية علاقة ترابط بينهما.

دراسة بوعلام الله هاجر بعنوان 2020 بعنوان " المسؤولية الاجتماعية و انعكاساتها على أخلاقيات الأعمال" وهدفها التعرف على المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على أخلاقيات الأعمال ، بالاعتماد على الأبعاد التالية للمسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الإنساني.

الفصل الأول: الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

جدول رقم (01) يوضح التعقيب على الدراسات السابقة لأخلاقيات العمل

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	سنة الدراسة	منهج الدراسة	حدود و عينة الدراسة	اسم الدراسة و الباحث
تمت - الدراسة على مستوى القطاع الصحي - استعمال الاستبيان كأداة للدراسة - تمت الدراسة حسب ترتيب الوظائف	طبيعة الموضوع - المنهج موحد	2014	الوصفي التحليلي	المستشفيات الحكومية الفلسطينية مجمع الشفاء الطبي	محمود خليل الزياتي دور أخلاقيات المهنة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية
تمت الدراسة علي مستوي القطاع الاقتصادي - جمع البيانات والمعلومات أداة الدراسة		2019- 2020	الوصفي التحليلي	منظمات الأعمال و المؤسسات الحكومية	بوعلام الله هاجر المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على أخلاقيات الأعمال

المطلب الثاني: الدراسات العربية للمسؤولية الاجتماعية

الدراسات العربية:

دراسة فواز أيوب 2011 بعنوان " المسؤولية الاجتماعية و علاقتها ببعض المتغيرات البيئية " و التي تهدف للوصول إلى مستوى المسؤولية الاجتماعية و علاقتها ببعض المتغيرات البيئية و الديمغرافية حيث تمثلت عينة الدراسة في 420 طالبا و طالبة ، كما استخدمت أداة الوسط الحسابي و الانحراف المعياري و اختبار t-test ، و جمع البيانات عن طريق المراجع و المعلومات و الدراسة وفق المنهج الوصفي، و لعل من أبرز النتائج التي تم التوصل إليها أن درجة تحمل المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة على الأداة ككل.

دراسة بالقائد محمد جواد 2019 بعنوان " دور المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الاعمال في الرفع من أداء الموارد البشرية " (دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري) تهدف إلى معرفة مدى التزام المؤسسات الجزائرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال بحيث تمثلت عينتها في 1065 عينة، و تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات وفق المنهج التحليلي و تم التحليل عن طريق برنامج SMART PLS وكانت النتائج كالاتي:

- أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين المتمثلة في (التوظيف، التكوين، التقييم، ظروف العمل، الاجور، المكافآت، الرعاية الصحية، حقوق الموظف و التحفيز غير النقدي) تؤثر تأثيرا ايجابيا على أداء الموارد البشرية.

- أما أبعاد أخلاقيات الاعمال المتمثلة في (الاستقامة، الموضوعية، النزاهة، الصدق و العدالة) فهي تعمل على الرفع من أداء الموارد البشرية

دراسة مقدم وهيبة 2013-2014 بعنوان " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، تهدف إلى التعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية سواء كانت خاصة أو عامة لبعض ولايات غرب الجزائر بحيث تمثلت عينتها في 110 عينة، مستخدماً لأداة الاستبيان لجمع البيانات مع العلم أن 80 بالمئة من المؤسسات المدروسة كانت مؤسسات صغيرة أو متوسطة، و لعل من أبرز النتائج المتوصل إليها:

أن مختلف المؤسسات الاقتصادية التي تم تطبيق عليها الدراسة لها غياب فلسفة المسؤولية الاجتماعية كما تمارس هذه الأخيرة على المساهمين أو المالكين والزبائن، بينت أن المتغيرات العمر و الحجم و الملكية وطبيعة النشاط ليس لها تأثير على الممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات عينة الدراسة، كذلك وجود عراقيل من ناحية التمويل.

الفصل الأول: الإطار النظري لأخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية

جدول رقم (02) يوضح التعقيب على الدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	سنة الدراسة	منهج الدراسة	وعينة حدود الدراسة	اسم الدراسة و الباحث
- تمت الدراسة على مستوى قطاع تعليمي	طبيعة الموضوع متغير المسؤولية الاجتماعية - المنهج موحد	2011	الوصفي	الجامعة و العينة طلاب الجامعة	فواز أيوب المسؤولية الاجتماعية و علاقتها ببعض المتغيرات البيئية
تمت الدراسة على مستوى القطاع الاقتصادي -		2013-2014	الوصفي التحليلي	المؤسسات الاقتصادية الجزائرية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	مقدم وهبية تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية

تمت الدراسة على مستوى القطاع الاقتصادي	طبيعة الموضوع وارتباطه بمتغيري الدراسة معا	2019	وصفي تحليلي	مؤسسات جزائرية دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري	محمد جواد بلقايد دور المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال في الرفع من أداء الموارد البشرية
دراستنا الحالية بعنوان دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية 2020-2021					

تهدف دراستنا على معرفة الدور الذي تلعبه أخلاقيات الأعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية و التعرف على أهمية المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين ومدى إدراكها لأهمية الالتزام بالأخلاق، وكانت طريقة جمع المعلومات بواسطة الاعتماد على المراجع والمصادر في الجانب النظري، و أداة الاستبانة في الجانب التطبيقي، والدراسة وفق المنهج الوصفي و تحليل بيانات الدراسة واختبار نتائجها.

عينة الدراسة تمثلت في: دراسة شركات التأمين بأدرار.

عدد الاستبانات الموزعة و المستردة: 32 استبانة.

خلاصة الفصل

الأعمال أصبح المفهوم الذي تركز عليه منظمات الأعمال، في الوقت الراهن وتضمن به الممارسات الأخلاقية لمستقبلها و تعزيز مكانتها وسمعتها في البيئة الاقتصادية التي تعمل في إطارها، كما وأن المسؤولية الاجتماعية المفهوم أو المصطلح الملازم للأخلاقيات ، فالأخيرة تمثل الكل كونها تجمع كل ما يخص المجتمع، سواء كان كبيرا أم صغيراً، عاما أم خاصا، ضامنة بذلك المسار الصحيح؛ أما الأولى فهي تمثل الجزء من الكل وتتبنى تجسيد الممارسات الأخلاقية بحذافيرها، فعلاقة الترابط والتكامل تجمعهما وتوحدهما.

كما أنه لا يمكن الاهتمام بأخلاقيات العمل سواء دراسة أو أم بحثا أم تطبيقا بمنأ عن المسؤولية الاجتماعية فمهما اختلفت الجهات التي تقنن لهما واختلفت الجهات التي تتبناها وتعمل بهم ومهما اختلفت كذلك الجهات الداعية لاعتمادهما إلا انها تتفق و تتوحد على أنه لا يمكن العمل بإحدهما و التخلي عن الأخرى

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

لشركات التأمين بأدرار

تمهيد

بعد التطرق في الفصل الأول الى كل من الاء النظري لمفهوم أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، سنقوم في هذا الفصل الثاني التطبيقي بإسقاط ما تم دراسته نظريا على شركات التأمين في أدرار.

سنقوم في هذا الفصل بالسعي نحو تحقيق الهدف الاساسي من هذه الدراسة و المتمثل في معرفة دور اخلاقيات الاعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار، وبالإضافة الى الإجابة على الاشكالية المطروحة و التحقق من صحة الفرضيات، ومن اجل تحقيق ذلك تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات والنموذج المستخدم في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالدراسة

المبحث الأول: الطريقة والأدوات و النموذج المستخدم في الدراسة الميدانية

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى الطريقة المعتمدة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية ، حيث عمدنا لتقسيم هذا المبحث إلى مطلبين ، المطلب الأول يتم التعرف فيه على طريقة اختيار العينة وتحدي

مجتمع وعينة الدراسة و أدوات وجمع وتحليل البيانات والمعلومات ، أما المطلب الثالث يضم الأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية .

المطلب الأول: طريقة وأدوات إجراءات الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سنتناول المنهج المتبع ووصف مجتمع الدراسة ، بالإضافة إلى القيام بتحديد العينة المختارة و التعريف بالأدوات المستخدمة والأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل النتائج.

أولاً: مجتمع الدراسة

1- التعريف بمجتمع الدراسة : شركات التأمين بأدرار

يتكون مجتمع دراستنا من مجموع العمال بشركات التأمين بأدرار، حيث تعد شركة التأمين وكالة بأدرار أحد ممثلي الشركة الجزائرية للتأمينات على المستويين المحلي و الوطني تعمل تحت وصاية الشركة الجزائرية للتأمينات بالجزائر العاصمة.

كما تعد وكالة أدرار احد الوكالات التابعة للشركة الجزائرية للتأمينات بالعاصمة و أسست لأول

مرة سنة 1963 و تعتبر هذه الأخيرة الشركة الأم ولها شبكة توزيع :

- 14مديرية إقليمية.

- 420 مكتب اكتتاب .

- 126 وكيل عام.

-19 وكيل.

أما القوى العاملة بها : فقد بلغ عددها اعتبارا من 31-12-2007- 3963موظف .

حجم الأعمال : بلغ حجم الأعمال المحقق 31-12-2006- 13.4مليار دينار جزائري ووصل إلى

14.7مليار دينار جزائري سنة 2007.

المكاسب المحققة للشركة الجزائرية للتأمينات تتمثل في:

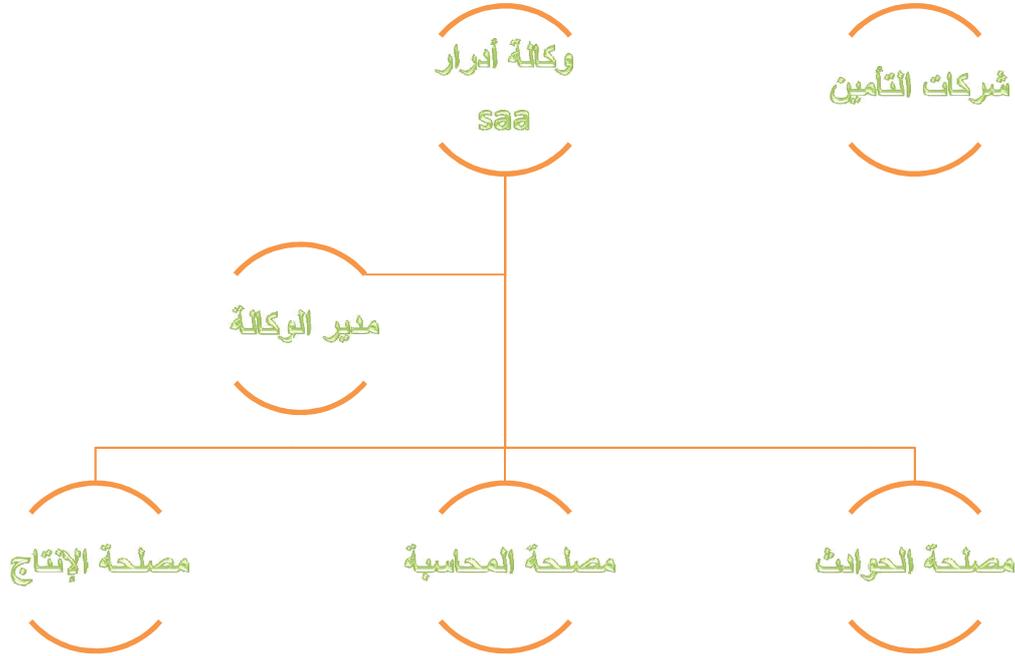
- احتلت المرتبة الأولى : من حيث التداول الإجمالي الذي حققته من القطاع.

- رائد في صناعة السيارات و التأمين الشخصي تأمين المهنيين و التجار.

- تقدر الحصة أو القروض السوقية 29% داخل إجمالي الأقساط الناتج عن قطاع التأمين.

2- الهيكل التنظيمي لشركة التأمين saa

الشكل رقم (07) يوضح الهيكل التنظيمي لشركة saa



المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات مدير الشركة

ثانيا: عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 32 موظف من المجتمع الأصلي ، ولقد شملت وحدة المعاينة جميع الموظفين في شركات التأمين بأدرار، و ذلك لأجل الوصول إلى أدق النتائج و الجدول التالي يوضح تداول الاستمارة.

الجدول رقم (03): تداول الاستمارة

عدد الاستبانات	العدد	النسبة المئوية
الموزعة	32	100%
غير المسترجعة	0	0%
الملغاة	0	0%
الصالحة للتحليل	32	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين

يلاحظ من الجدول أعلاه أنه تم توزيع (32) استبانة بما يوافق مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاع جميع الاستبانات الموزعة (32) استبانة و لم تلغى أية استبانة .

ثالثا: متغيرات و نموذج الدراسة

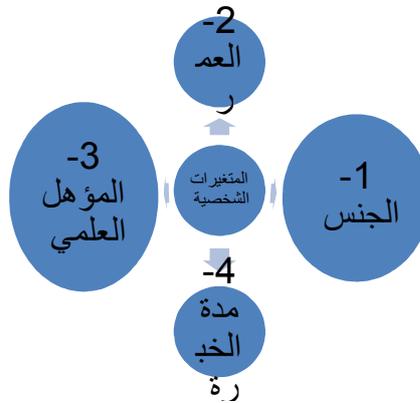
1- متغيرات الدراسة : سوف سيتم التطرق في هذه الدراسة إلى العلاقة بين المتغيرين

✓ المتغير المستقل: المتمثل في أخلاقيات الأعمال. والذي يشمل أربعة أبعاد

✓ المتغير التابع : المتمثل في أخلاقيات الأعمال. وتشمل أربعة أبعاد كذلك
الجدول رقم(04) يمثل أبعاد متغيري الدراسة

أبعاد المتغيرين	
المتغير المستقل	المتغير التابع
1- بعد الاخلاق	2- بعد الامانة
3- بعد الاستقامة و الاستقلالية	4- بعد الثقة (العلاقة مع العملاء)
	1- البعد الاقتصادي
	2-البعد القانوني
	3-البعد الأخلاقي
	4-البعد الإنساني (الخيري)

الشكل رقم (07) يوضح المتغيرات الشخصية



المصدر: من إعداد الطالبتين

2- نموذج الدراسة

الشكل رقم(08) يوضح نموذج الدراسة

المتغيرات الشخصية	
المتغير التابع	المتغير المستقل

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سنحاول من خلال هذا المطلب توضيح الأدوات الاحصائية المستخدمة في معالجة البيانات المجمعة من الاستبيان

أولاً: تصميم أداة الاستبيان

بغرض القيام بالمعالجة التطبيقية للموضوع محل الدراسة توجب علينا تحديد التقنيات و الأدوات لجمع البيانات الخاصة بالدراسة ، و التي تمثلت في التالي :

1- المقابلة : هي طريقة عملية بين طرفين فالأول الباحث و الثاني شخص آخر يتم أثنائها طرح الأسئلة وتقييد إجاباتهم .

2- **الملاحظة:** تقنية منهجية مباشرة لجمع البيانات و المعلومات من الميدان، وتعتبر الحل الأول أو الأمثل عند مواجهة صعوبة في جمع البيانات و المعلومات في بالوسائل التقنية المنهجية الأخرى ،وتتم المشاهدة مباشرة عن طريق استعمال الحواس، أو الاستعانة بالأجهزة التكنولوجية التي تساعد على دقة الملاحظة و القياس.

وأثناء القيام بالدراسة لاحظنا أن العلاقة التي بين العمال فيما بينهم وعلاقتهم مع العملاء علاقة وطيدة تحمل معاني الالتزام بأخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية وكان استقبالهم لنا و لم يدخروا أي جهد في سبيل مساعدتنا.

3- **الاستبيان :** أداة جمع البيانات المرتبطة بموضوع بحث معين وتختلف باختلاف الموضوع ، عن طريق ملأها من قبل المجيبين .

محتويات الاستبيان : تم إعداد الاستبيان بناء على الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع ، و ذلك بالاعتماد على العبارات التي تساعد على الاجابة على فرضيات الدراسة ، وقد تضمن الاستبيان ما يلي :

الجزء الأول : يشمل هذا الجزء البيانات الشخصية و الخصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، مدة الخبرة).

الجزء الثاني : تمثل في محاور الاستبانة التي تضمنت محورين، المحور الأول متعلق بالمتغير المستقل و المتمثل في أخلاقيات الأعمال و المتكون من 20 عبارة مقسمة لأربعة أبعاد و المتمثلة في التالي:

- بعد الأخلاق يشمل (5) عبارات.

-بعد الاستقامة و الاستقلالية يشمل(5)عبارات.

- بعد الأمانة يشمل (5)عبارات.

- بعد الثقة(العلاقة مع العملاء)يشمل(5).

المحور الثاني متعلق بالمتغير التابع و المتمثل في المسؤولية الاجتماعية و المتكون من 20 عبارة مقسمة كذلك لأربعة أبعاد و المتمثلة في التالي:

-البعد الاقتصادي يشمل(5)عبارات.

- البعد القانوني يشمل (5)عبارات.

البعد الأخلاقي يتضمن(5)عبارات.

البعد الإنساني(الخير)يتضمن(5)عبارات.

صدق الاستبيان :بهذه صياغة الاستبيان وتحسين القيمة العلمية له موازاتاً مع بساطة و وضوح العبارات بالنسبة للفئة المعنية بالدراسة باعتبارها عينة قصدية، تمت عرض الاستبيان على الأساتذة المحكمين الكرام:

- الدكتور تيقاوي العربي.
- الدكتورة عياد ليلي.
- الأستاذ يحيياوي عبد القادر.

تمت الصياغة النهائية و التصميم النهائي بناءً على كل الملاحظات التي أشار إليها الأساتذة
مقياس الدراسة:

لتحويل إجابات أفراد عينة الدراسة إلى بيانات كمية تم استخدام نموذج ليكرت الخماسي.

الجدول رقم(05): نموذج ليكرت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الإجابات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	غير موافق	غير موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين

من أجل الحصول على المتوسط الحسابي المرجح نقوم بما يلي:

- حساب المدى وهو الفرق بين أكبر قراءة في التوزيع و اقل قراءة مضاف إليه مقدار وحدة القياس، المدى يساوي $4=1-5$

- قسمة المدى على 5 من أجل الحصول على طول الفئة أي $0.8=5/4$ بإضافة أقل قيمة في المقياس (1) لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (06) يمثل درجة مقياس ليكرت

الدرجة	مجال المتوسط
منخفضة جدا	ما بين 1 و 1.80
منخفضة	ما بين 1.80 و 2.60
متوسطة	ما بين 2.60 و 3.40
عالية	ما بين 3.40 و 4.20
عالية جدا	ما بين 4.20 و 5

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي، دار خوارزم العلمية للنشر و التوزيع، الرياض-السعودية، 2007، ص 540.

ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة

- (1) الصدق الظاهري لأداة الدراسة: للتحقق من الصدق الظاهري لاستبانة الدراسة قمنا بعرضها على أربعة محكمين من نفس التخصص وهو ما يوضحه الملحق (01) وتم تعديلها بالاعتماد على الملاحظات و الاقتراحات و إعادة تشكيله بعد أن كان مكون من 25 فقرة وهو ما يظهره الملحق رقم(02) ليصبح في شكله النهائي المكون من 40فقرة و هذا ما يظهره الملحق رقم(03).

(2) الصدق التطبيقي لأداة الدراسة (الاتساق الداخلي): حيث تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، و قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الاستبانة بهدف التحقق من صدق الاستبيان.

الجدول رقم(07) يمثل معامل ارتباط بيرسون لبعد الأخلاق

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	أتحرى الصدق في أداء عملي و مع كافة زملائي	**0.687	0.000
2	أحترم القوانين المعمول بها والمنصوص عليها في شركة التأمين	**0.684	0.000
3	أبتعد عن الممارسات اللاأخلاقية مع المتعاملين مع شركة التأمين	**0.772	0.000
4	أبلغ المسؤولين عن التصرفات اللاأخلاقية للآخرين في شركة التأمين	**0.673	0.000
5	أرفض بالنع العمل غير الاخلاقي حتى ولو عاد لي الخاص في شركة التأمين	**0.547	0.001

المصدر: من اعداد الطالبتين من مخرجات 18 spss

1- ** أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها ومستوى الدلالة 0.01.

2- * أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها ومستوى الدلالة 0.05.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن جميع عبارات الاخلاق ترتبط مع الدرجة الكلية مما يعني أن عباراتها دالة إحصائية، و ان معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراتها، كما ان القيمة sig (مستوى المعنوية) أقل من مستوى دلالة 0.01 في جميع عبارات الأخلاق هذا ما يدل على أن الأخلاق صادقة و متنسقة داخليا.

الجدول رقم(08) يمثل معامل ارتباط بيرسون لبعد الاستقامة و الاستقلالية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
6	اسعى لخدمة المجتمع من خلال عملي في شركة التأمين	0.453**	0.009
7	أترك مشاكل خارج شركة التأمين التي اعمل بها	0.253	0.162
8	أسعى لحل المشكل الذي تمر به شركة التأمين في وقتته	0.476**	0.006
9	احب إتقان عملي في كل الظروف التي تعيش بها شركة التأمين	0.462**	0.008
10	سجز عملي على اكمل وجه دون رقابة	0.338	0.059

المصدر: من اعداد الطالبتين وفق مخرجات spss 18

من خلال الجدول رقم(08) نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستقامة و الاستقلالية منها ما هو دال إحصائياً أي مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05، ومنه تعتبر الاستقلالية و الاستقامة صادقة و متنسقة لما وضعت لقياسه، ومنه ما هو غير دال إحصائياً أي أن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 .

الجدول رقم(09) يمثل معامل ارتباط بيرسون لبعد الامانة

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
11	ألتزم السر المهني في جميع الحالات التي تمر بها شركة التأمين	0.771**	0.000
12	أعمل على كسب ثقة الزبائن المتعاملين في شركة التأمين	0.745**	0.000
13	عند الضرورة أدمع شركة التأمين	0.846**	0.000
14	أعمل جاهداً على اقتراح حلول لمشكل تمر به شركة التأمين	0.746**	0.000
15	أخضع لقانون العقوبات في حالة مخالفة القوانين المنصوص عليها في شركة التأمين	0.677**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين وفق مخرجات spss18

- 1- ** أمام الرقم تعني الفقرة متناسقة فعلاً مع بعدها ومستوى الدلالة 0.01.
- 2- * أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلاً مع بعدها و مستوى الدلالة 0.05.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن جميع عبارات بعد الأمانة ترتبط مع الدرجة الكلية مما يعني أن عباراتها دالة إحصائياً، وأن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراتها قوية، كما أن قيمة sig (مستوى المعنوية) أقل من مستوى دلالة 0.01 في جميع عبارات الأمانة هذا ما يدل على أن عبارات الأمانة صادقة ومتسقة داخليا.

الجدول رقم (10): معامل ارتباط بيرسون لبعد الثقة (العلاقة مع العملاء)

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
16	تتعامل الشركة مع اقتراحات المتعاملين معها على انها فرص تستثمر فيها	**0.758	0.000
17	توضح الشركة بكل صراحة نوعية الخدمات التي تقدمها و مختلف الحالات التي تمر بها دون تمييز بين الأطراف	**0.740	0.000
18	تحرص شركة التأمين للحفاظ على علاقاتها مع الأطراف المتعاملين معها	**0.847	0.000
19	تدرس شركة التأمين رغبات زبائنها و تسعى لابنتكار و تقديم خدمات ترقى لتطلعاتهم و طموحاتهم	**0.869	0.000
20	تلتزم شركة التأمين بالوفاء بالتزاماتها في كل الظروف	**0.612	0.000

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

1- ** أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها و مستوى الدلالة .0.01

2- ** أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها و مستوى الدلالة 0.05.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن جميع عبارات الثقة (العلاقة مع العملاء) ترتبط مع الدرجة الكلية مما يعني أن عباراتها دالة إحصائياً، وأن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراتها قوية، كما أن قيمة sig (مستوى المعنوية) أقل من مستوى دلالة 0.01 في جميع عبارات الثقة هذا ما يدل على أن عبارات الثقة (العلاقة مع العملاء) هذا ما يدل على أن عباراتها صادقة ومتسقة داخليا.

2-2 الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني المسؤولية الاجتماعية
الجدول رقم (11) معامل ارتباط بيرسون البعد الاقتصادي

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
21	تساهم شركة التأمين في دعم الاقتصاد المحلي و الوطني	0.782**	0.000
22	تسعى شركة التأمين لتحقيق الربح	0.828**	0.000
23	تتجنب شركة التأمين تبذير الأموال و الموارد الخاصة بها	0.646**	0.000
24	تهدف شركة التأمين للوصول لأعلى مستوى من الكفاءة في العمل	0.873**	0.000
25	تستثمر شركة التأمين إيراداتها في تقديم خدمات جديدة	0.677**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

1- ** أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها و مستوى الدلالة 0.001

2- * أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها ومستوى الدلالة 0.05.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن جميع عبارات البعد الاقتصادي ترتبط مع الدرجة الكلية مما يعني أن عباراته دالة إحصائياً، و أن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته قوية، كما أن قيمة sig (مستوى المعنوية) أقل من مستوى دلالة 0.01 في جميع عبارات البعد الاقتصادي هذا ما يدل على أن عبارات البعد الاقتصادي صادقة و متنسقة داخليا.

الجدول رقم(12) يوضح معامل ارتباط بيرسون للبعد القانوني

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
26	تقوم شركة التأمين على السلوك الأخلاقي الذي يتطابق مع القوانين السائدة	0.678**	0.000
27	تحتزم شركة التأمين عادات وتقاليد و أخلاق المجتمع الذي تعمل فيه	0.888**	0.000
28	تلتزم شركة التأمين بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع	0.873**	0.000
29	تضع شركة التأمين قوانين مرنة تتكيف مع المحيط الداخلي و الخارجي	0.788**	0.000
30	تؤدي شركة التأمين عملها مهما كانت الظروف	0.726**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

1- ** أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها و مستوى الدلالة 0.01.

2- * أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها و مستوى الدلالة 0.05.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن جميع عبارات البعد القانوني ترتبط بالدرجة الكلية مما يعني أن عباراته دالة إحصائيا، و أن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته قوية، كما أن قيمة sig (مستوى المعنوية) أقل من مستوى دلالة 0.01 في جميع عبارات رأس المال البشري هذا ما يدل على أن عبارات البعد القانوني صادقة و متسقة داخليا.

الجدول رقم (13) معامل ارتباط بيرسون للبعد الأخلاقي

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
31	تتوافق أهداف شركة التأمين مع أهداف و قيم المجتمع	**0.799	0.000
32	تضع شركة التأمين دليلا أخلاقيا واضحا بالنسبة للعاملين	**0.738	0.000
33	تقوم شركة التأمين بالترويج لأعمالها بشكل أخلاقي	**0.684	0.000
34	تمتلك شركة التأمين نظاما صارما لمحاربة الفساد الإداري	**0.846	0.000
35	تراعي الشركة ظروف مختلف العمال	**0.774	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

1- ** أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها و مستوى الدلالة 0.01.

2- * امام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها و مستوى الدلالة 0.05.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن جميع عبارات البعد الأخلاقي ترتبط مع الدرجة الكلية مما يعني أن عباراته دالة إحصائيا، وأن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته قوية، كما أن قيمة sig (مستوى المعنوية) أقل من مستوى دلالة 0.01 في جميع عبارات البعد الأخلاقي هذا ما يدل على أن عبارات البعد الأخلاقي صادقة و متسقة داخليا.

الجدول رقم (14) يوضح معامل ارتباط بيرسون للبعد الانساني(الخيرى)

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
36	تخصص شركة التأمين جزء من أرباحها لدعم المؤسسات الخيرية و الاجتماعية	**0.864	0.000
37	تقدم شركة التأمين إعانات و هبات لدعم المجتمع كدعم طلاب الجامعات مثلا	**0.844	0.000
38	تساهم شركة التأمين في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع لدعم البنى التحتية	**0.893	0.000
39	تساهم شركة التأمين في توفير فرص عمل ذوي الاحتياجات الخاصة	**0.651	0.000
40	تتحمل شركة التأمين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع ككل	**0.788	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

1- أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها و مستوى الدلالة 0.01

2- أمام الرقم تعني أن الفقرة متناسقة فعلا مع بعدها و مستوى الدلالة 0.05

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن جميع عبارات البعد القانوني ترتبط بالدرجة الكلية مما يعني أن عباراته دالة إحصائياً، و أن معاملات الارتباط المحسوبة لكل فقرة من فقراته قوية، كما أن قيمة sig أقل من مستوى دلالة 0.01 في جميع عبارات البعد الإنساني هذا ما يدل على أن عبارات القانوني صادقة و متنسقة داخليا.

3- ثبات الاستبيان

للتحقق من ثبات الاستبيان و مصداقيته استخدمنا اختبار كرو نباخ لقياس ثبات فقرات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرو نباخ والملحق رقم (04) يوضح ذلك كم ان الجدول التالي يوضح هذا.

الجدول رقم (15) معامل ألفا كرونباخ لأبعاد محور أخلاقيات الأعمال

البيان	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ للثبات
المحور الأول أخلاقيات الأعمال	بعد الأخلاق	5	0.593
	بعد الاستقامة والاستقلالية	5	0.554
	بعد الأمانة	5	0.796
	بعد الثقة (العلاقة مع العملاء)	5	0.821
الثبات الكلي للمحور الأول			0.913

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

جدول رقم (16) ألفا كرونباخ لأبعاد محور المسؤولية الاجتماعية

البيان	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الثاني المسؤولية الاجتماعية	البعد الاقتصادي	5	0.819
	البعد القانوني	5	0.842
	البعد الأخلاقي	5	0.820
	البعد الانساني (الخيرى)	5	0.780
الثبات الكلي للمحور الثاني			0.814
الثبات الكلي للاستبيان			0.931

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن قيمة معامل الثبات تقدر بـ 0.931 وهي تفوق القيمة

المقدرة 70% مما يعني أنها تتمتع بدرجة ثبات عالية مناسبة لموضوع الدراسة.

ثالثا: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية

للقيام بتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان اعتمدنا على الأدوات الإحصائية المناسبة للدراسة و

التي تحصلنا على نتائجها بعد تفريغ الاستبيان من خلال spss18 حيث استخدمنا الأساليب

الإحصائية وهي موضحة في الجدول التالي كما يلي:

جدول رقم (17) الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

وصفها	الأداة الإحصائية	نوع الأسلوب الإحصائي
يتم من خلالها التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد العينة عن طريق الأشكال	التكرارات والنسب المئوية	الأساليب الإحصائية الوصفية
لمعرفة إلى أي مدى تنتمي إليه إجابات أفراد عينة الدراسة	المتوسط الحسابي	
لمعرفة تشتت القيم عن متوسطها الحسابي	الانحراف المعياري	
للتأكد من صدق الأداة و لقياس علاقة ارتباط العبارات مع محاورها	حساب معامل الارتباط بيرسون	الأساليب الإحصائية الاستدلالية
لأجل التأكد من ثبات فقرات الاستبيان	مقياس ألفا كرونباخ	
بغرض معرفة الفروق في آراء العينة	تحليل التباين	
لاختبار أثر المتغير المستقل في المتغير التابع	معامل الانحدار الخطي	
لمعرفة إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي	كولمو جرو فسمرنوف	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

المبحث الثاني: عرض ومناقشة الفرضيا

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية

أولاً: عرض و تحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

بعد اختيار العينة من أجل القيام بالدراسة الميدانية، تم توزيعها حسب الخصائص الشخصية والوظيفية التي تتمثل في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مدة الخبرة وفي ما يلي توضيح لخصائص أفراد العينة محل الدراسة.

توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس:

الجدول رقم (18) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس -ذكر- أنثى-

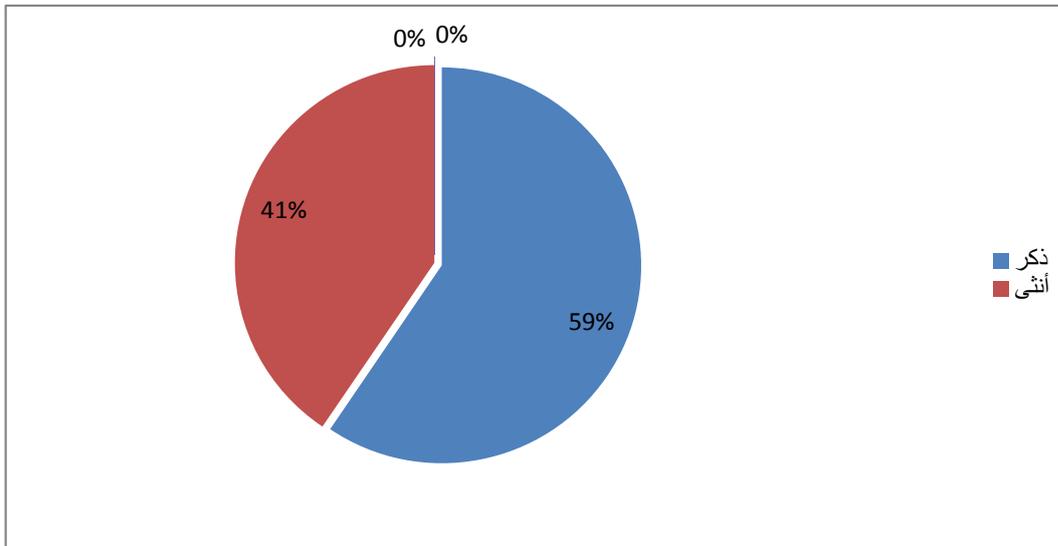
النوع		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	19	59,4	59,4	59,4
	أنثى	13	40,6	40,6	100,0
	Totale	32	100,0	100,0	

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

يظهر لنا من خلال الجدول رقم (15) نجد أن 59 فرد من عينة الدراسة عبارة عن ذكور بمعنى ما يمثل نسبة 59% من المجموع الكلي للعينة، وهذا ما يوضح إلى أن شريحة الذكور تمثل النسبة الأكبر من العينة، بينما نجد أفراد عينة الدراسة الإناث 40 فردا وبنسبة 40% من المجموع الكلي للعينة، وعليه يمكن القول أن الوظائف الادارية بشركات التأمين يشغلها ما يقارب 60% ذكور، و الشكل التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)

والشكل التالي يوضح النسبة المئوية التي يمثلها أفراد الدراسة حسب النوع أو الجنس

الشكل رقم(08) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

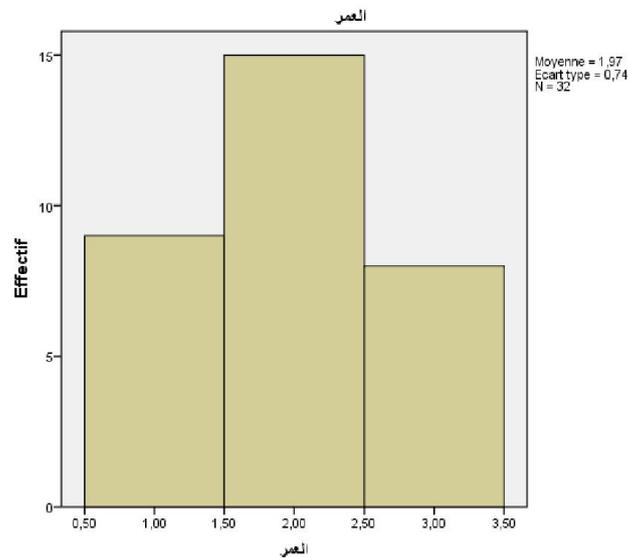
توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الجدول رقم (19) يوضح توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر

العمر		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	9	28,1	28,1	28,1
	مابين 30-40 سنة	15	46,9	46,9	75,0
	أكبر من 40 سنة	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

ولتوضيح الفئة العمرية التي خصصت للدراسة استعنا بالشكل التالي للتوضيح أكثر شكل رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

من خلال الجدول رقم (16) والشكل رقم (05) نلاحظ أن الفئة التي بين 30-40 سنة هي الفئة الكبرى من عينة الدراسة وبنسبة بلغت 46.9% تليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة 28% وأخيرا الفئة العمرية الأكثر من 40 وهي الأقل نسبة بلغت 25.0%.

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

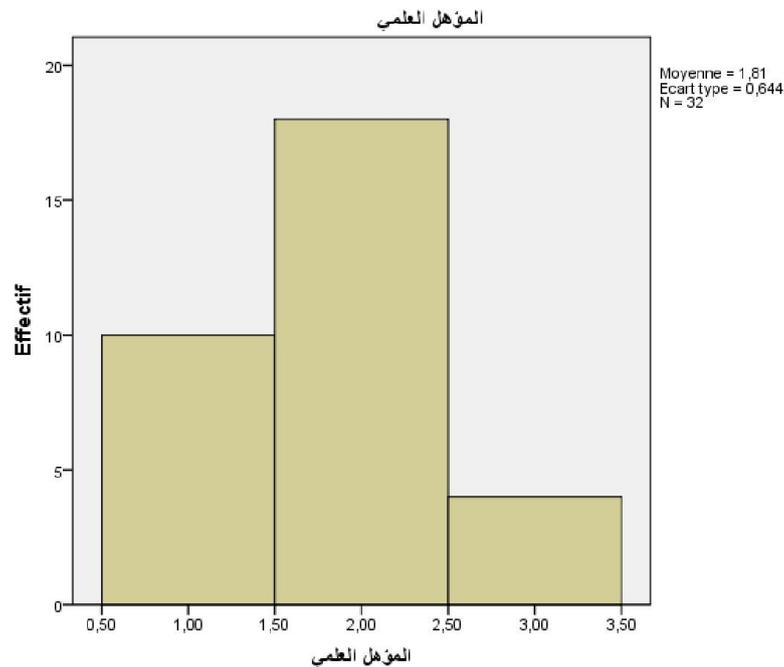
الجدول رقم (20) يمثل توزيع الدراسة حسب المؤهل العلمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Val ide	ثانوي	10	31,3	31,3	31,3
	جامعي	18	56,3	56,3	87,5
	دراسات ليا	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS18

و الشكل التالي يوضح أكثر توزيع أفراد الدراسة على أساس المؤهل العلمي

شكل رقم (05) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

يتضح لنا من الجدول ان المؤهل العلمي هو جامعي باعتباره المتصدر للمركز الأول بنسبة 56.3% و بقيمة تكرار 18 يليه المؤهل العلمي، ثانوي بنسبة 31.3% وقيمة التكرار 10 وبالنسبة للدراسات العليا كمؤهل علمي احتلت المرتبة الثالثة بتكرار قيمته 4 ونسبة 12.5%.

- توزيع الدراسة حسب مدة الخبرة
الجدول رقم (21) يمثل توزيع الدراسة حسب مدة الخبرة

		مدة الخبرة			
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 3 سنوات	9	28,1	28,1	28,1
	من 3-5 سنوات	3	9,4	9,4	37,5
	من 5-10 سنوات	19	59,4	59,4	96,9
	4,00	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

يتضح لنا من الجدول أن مدة الخبرة للسنوات ما بين 5-10 سنوات هي التي مثلت أفراد الدراسة باعتبارها المتصدرة للمركز الأول بنسبة 59.4% و بقيمة تكرار 19 تليها الفئة التي مدة خبرتها أقل من 3 سنوات، بنسبة 28.1% وقيمة التكرار 09 وبالنسبة للأفراد التي مدة خبرتهم من 3-5 سنوات واحتلت المرتبة الثالثة بتكرار قيمته أقل قيمة 3 ونسبة 9.4%.

شكل رقم

(06)

يوضح

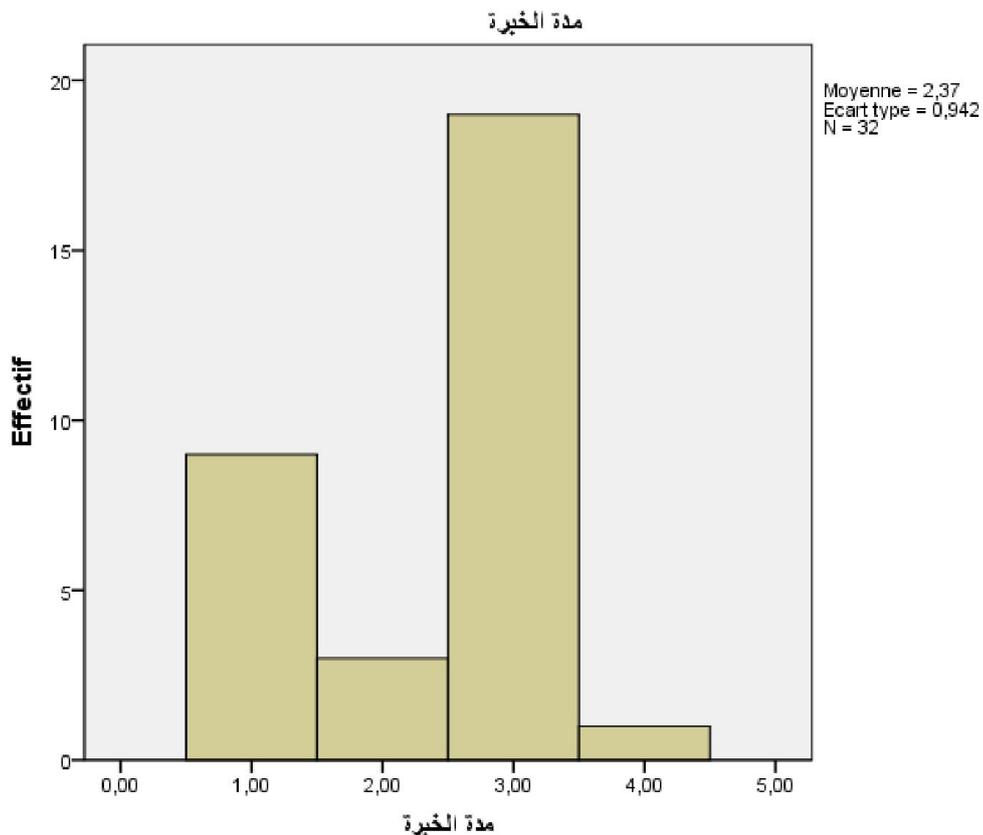
توزيع

الدراسة

حسب

مدة

الخبرة



ثانيا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بتصورات واستجابة أفراد عينة الدراسة:

سنقوم بعرض النتائج الإحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة للمحورين معا والنتائج المتوصل إليها كالتالي:

1- تحليل النتائج المتعلقة بإجابات الأفراد المعنيين بالدراسة لأبعاد أخلاقيات الأعمال لمعرفة دور أخلاقيات الأعمال في شركات التأمين نقوم ب:

حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد الدراسة للفقرات الممثلة لمحور أخلاقيات الأعمال:

الجدول رقم(22) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور أخلاقيات الأعمال

1- لبعاد الاخلاق

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	أتحرى الصدق في أداء عملي ومع كافة زملائي في شركة التأمين	4.8125	0.39656	1	عالية جدا
2	أحترم القوانين المعمول بها والمنصوص عليها في شركة التأمين	4.7500	0.43994	3	عالية جدا
3	أبتعد عن الممارسات اللأخلاقية مع المتعاملين مع شركة التأمين	4.8125	0.39656	2	عالية جدا
4	أبلغ المسؤولين عن التصرفات اللأخلاقية للآخرين في شركة التأمين	3.8750	0.94186	5	عالية
5	أرفض العمل غير الأخلاقي حتى ولو عاد لي بالنفع	4.5937	0.71208	4	عالية جدا
	المتوسط العام	4.5688	0.38052		عالية جدا

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة لهم اتجاه واحد حول فقرات بعد الأخلاق حيث ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بلغ 4.5688 وفاق المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي 4.20، بدرجة عالية جدا وانحراف معياري 0.38052، وأن العبرة رقم (1) احتلت الصدارة

متوسطا وانحرافا وبدرجة عالية، ما يدل على أن جميع فقرات بعد الأخلاق متوافقة ومنسجمة مع إجابات أفراد العينة في شركات التأمين بأدرار.

2- لبعء الاستقامة و الاستقلالية

الجدول رقم(23) يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء الاستقامة و الاستقلالية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
6	أسعى لخدمة المجتمع من خلال عملي في شركة التأمين	4.4375	0.66901	3	عالية جدا
7	أترك مشاكل خارج شركة التأمين التي أعمل بها	4.4687	0.76134	2	عالية جدا
8	أسعى لحل المشكل الذي تمر به شركة التأمين في وقته	4.2188	0.79248	5	عالية جدا
9	أحب إتقان عملي في كل الظروف التي تعيش بها شركة التأمين	4.5312	0.62136	1	عالية جدا
10	أنجز عملي على أكمل وجه	4.4125	0.47093	4	عالية جدا
	المتوسط العام	4.4125	0.47093		عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين من مخرجات spss18

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة لهم اتجاه واحد حول فقرات بعد الأخلاق حيث ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بلغ 4.4125 وفاق المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي 4.20، بدرجة عالية جدا وانحراف معياري 0.47093، حيث نجد أن العبرة رقم(9) تتصدر الترتيب بمتوسط حسابي 4.5312 ودرجة عالية جدا ثم تليها العبرة رقم (7) بمتوسط 4.4687، ما يدل على أن جميع فقرات بعد الاستقامة و الاستقلالية متوافقة ومنسجمة مع إجابات أفراد العينة في شركات التأمين بأدرار.

3- بعد الأمانة

الجدول رقم(24) يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء الامانة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
11	ألتزم السر المهني في جميع الحالات التي تمر بها شركة التأمين	4.6562	0.5432	2	عالية جدا
12	أعمل على كسب ثقة الزبائن المتعاملين مع شركة التأمين	4.6875	0.47093	1	عالية جدا
13	عند الضرورة أدم شركة التأمين	4.2500	0.67202	3	عالية جدا
14	أعمل جاهدا على اقتراح حلول لمشكل تمر به شركة التامين	4.2500	0.76200	4	عالية جدا
15	أخضع لقانون في حالة مخالفة القوانين المنصوص عليها في شركة التأمين	4.1287	0.65915	5	عالية جدا
	المتوسط العام	4.3944	0.62146		عالية جدا
		8			

المصدر: من إعداد الطالبتين من مخرجات spss18

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة لهم اتجاه واحد حول فقرات بعد الأخلاق حيث ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بلغ 4.3944 وفاق المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي 4.20، بدرجة عالية جدا وانحراف معياري 0.62146، وكل عبارات البعد بدرجة عالية جدا، ما يدل على أن جميع فقرات بعد الأخلاق متوافقة ومنسجمة مع إجابات أفراد العينة في شركات التأمين بأدرار.

4- لبعء الثقة (العلاقة مع العملاء)

الجدول رقم (25) يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء الثقة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
16	تتعامل الشرة مع اقتراحات المتعاملين معها على أنها فرص تستثمر فيها	3.5625	0.98169	5	عالية
17	توضح الشركة بكل صراحة نوعية الخدمات التي تقدمها ومختلف الحالات التي تمر بها دون تمييز بين الاطراف	4.3750	0.79312	2	عالية جدا
18	تحرص شركة التأمين للحفاظ على علاقاتها مع الاطراف المتعاملين معها	4.3437	0.86544	3	عالية جدا
19	تدرس شركة التأمين رغبات زبائنها وتقديم خدمات ترقى لتطلعاتهم و طموحاتهم	4.2812	0.77186	4	عالية جدا
20	تلتزم شركة التأمين للوفاء بالتزاماتها في كل الظروف	4.4375	0.56440	1	عالية جدا
	المتوسط العام	4.2000	0.61592		عالية جدا

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18 التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة لهم اتجاه واحد حول فقرات بعد الثقة (العلاقة مع العملاء) حيث ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بلغ 4.2000 وفاق المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي 4.20، بدرجة عالية جدا وانحراف معياري 0.61592، ومتوسطات الفقرات (16,17,18,19,20) بدرجة عالية، ما يدل على أن جميع فقرات بعد الأخلاق متوافقة ومنسجمة مع إجابات أفراد العينة في شركات التأمين بأدرار .

حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد الدراسة لفقرات المحور الثاني:
المسؤولية الاجتماعية :

1- البعد الاقتصادي

جدول رقم (26) يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الاقتصادي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
21	تساهم شركة التأمين في دعم الاقتصاد المحلي و الوطني	4.37500	0.65991	4	عالية جدا
22	تسعى شركة التامين على تحقيق الربح	4.5625	0.66901	1	عالية جدا
23	تتجنب شركة التامين تبذير الاموال و الموارد الخاصة بها	4.5313	0.62136	2	عالية جدا
24	تهدف شركة التامين للوصول إلى اعلى مستوى من الكفاءة في العمل	4.4063	0.87471	3	عالية جدا
25	تستثمر الشركة ايراداتها في تقديم خدمات جديدة	4.2500	0.71842	5	عالية جدا
	المتوسط العام	4.4250	0.54418		عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين من مخرجات spss18

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة لهم اتجاه واحد حول فقرات بعد الاقتصادي حيث ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بلغ 4.4250 وفاق المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي 4.20، بدرجة عالية جدا وانحراف معياري 0.54418، العبارة رقم (22) تحتل المرتبة الأولى بدرجة عالية جدا ومتوسط حسابي 4.5625، وانحراف معياري 0.66901، ما يدل على أن جميع فقرات البعد الاقتصادي متوافقة ومنسجمة مع إجابات أفراد العينة في شركات التأمين بأدرار.

2- البعد القانوني

الجدول رقم (27) يتمثل في المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد القانوني

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
26	تقوم شركة التأمين على السلوك الأخلاقي الذي يتطابق مع القوانين السائدة	4.0313	1.09203	4	عالية
27	تحترم شركة التأمين عادات وتقاليده وأخلاق المجتمع الذي تعمل فيه	4.1250	0.87067	2	عالية
28	تلتزم شركة التأمين بممارسة الأعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع	4.0625	0.98169	3	عالية
29	تضع الشركة قوانين مرنة تتكيف مع المحيط الداخلي و الخارجي	3.9688	0.86077	5	عالية
30	تؤدي الشركة عملها مهما كانت الظروف	4.1875	0.99798	1	عالية جدا
المتوسط العام		4.0750	0.75477		عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة لهم اتجاه واحد حول فقرات البعد القانوني حيث ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بلغ 4.0750 وفاق المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي 3.40، بدرجة عالية وانحراف معياري 0.75477، وما يدل على أن جميع فقرات البعد القانوني متوافقة ومنسجمة مع إجابات أفراد العينة في شركات التأمين بأدرار.

3- البعد الأخلاقي

الجدول رقم(28) يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الاخلاقي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
31	تتوافق أهداف شركة التأمين مع أهداف وقيم المجتمع	3.8750	0.94186	4	عالية
32	تضع شركة التأمين دليلا أخلاقيا واضحا بالنسبة للعاملين	3.9062	1.08834	3	عالية
33	تقوم شركة التأمين بالترويج لأعمالها بشكل أخلاقي	4.1875	0.82060	1	عالية
34	تمتلك شركة التأمين نظاما صارما لمحاربة الفساد الإداري	4.0000	0.98374	2	عالية
35	تراعي الشركة ظروف مختلف العمال	3.8437	1.24717	5	عالية
	المتوسط العام	3.9625	0.78278		عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين من مخرجات spss18

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة لهم اتجاه واحد حول فقرات البعد الأخلاقي، حيث ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بلغ 3.9625 وفاق المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي 3.40، بدرجة عالية وانحراف معياري 0.78278، ومتوسطات الفقرات جاءت بدرجة عالية ما يدل على أن جميع فقرات بعد الأخلاق متوافقة ومنسجمة مع إجابات أفراد العينة في شركات التأمين بأدرار.

4- البعد الإنساني (الخيرى)

الجدول رقم (29) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الانساني (الخيرى)

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
36	تخصص شركة التأمين جزء من أرباحها لدعم المؤسسات الخيرية والاجتماعية	3.0938	1.11758	5	متوسطة
37	تقدم شركة التأمين إعانات وهبات لدعم المجتمع كدعم طلاب الجامعات مثلا	3.1875	1.09065	4	متوسطة
38	تساهم شركة التأمين في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع لدعم البنى التحتية	3.3750	1.03954	2	متوسطة
39	تساهم شركة التأمين في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة	3.4687	0.87931	1	عالية
40	تتحمل شركة التأمين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع ككل	3.1875	1.09065	3	متوسطة
	المتوسط العام	3.2625	0.84919		متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة لهم اتجاه واحد حول فقرات البعد الانسان الخيرى حيث ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بلغ 3.2625 وفاق المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الخماسي 2.60، بدرجة متوسطة وانحراف معياري 0.84919، وأن اجابات الأفراد كانت معتدلة ما يدل على أن جميع فقرات البعد الانساني (الخيرى) متوافقة ومنسجمة مع إجابات أفراد العينة في شركات التأمين بأدرار.

المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات

تتمحور فرضيات الدراسة في الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في: فيما يتمثل دور أخلاقيات الأعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين -أدرار- وللتأكد من تحليل التباين لدراسة ما إذا كانت هناك فروقات بين متغيرات الدراسة، وتحليل الانحدار لمعرفة علاقة الأثر بين متغيرات الدراسة وقبل القيام باختبار الفرضيات كان لابد من إجراء اختبار

كولموجروف سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا تتبعه و كذلك الجدول التالي يمثل ذلك.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي Test Kolmogrov– Smirnov

الجدول رقم (30) يوضح اختبار كولوموجوروف

الملاحظة	المسؤولية الاجتماعية	أخلاقيات الأعمال	المتغيرات
بما أن معلمة التوزيع الطبيعي أكبر من 0.05 فالتوزيع يتبع التوزيع الطبيعي	0.200	0.127	Z de Kolmogorov– Smirnov
	0.680	0.369	Signification asymptotique (dilatérale)
		100	N

المصدر: من إعداد الطالبتين من مخرجات spss18

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه و بما أن مستوى المعنوية لاختبار كولوموجوروف سمرنوف و قيمة sig لكل من أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية الأكبر من مستوى المعنوية 0.05 نبرهن على أن هذه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

ثانياً: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول ممارسة أخلاقيات الأعمال ، ولإستخراج نتيجة الفرضية السالفة الذكر يجب المرور بالفرضيات الفرعية لاختبار الفروق في مستوى أخلاقيات العمل لشركات التأمين –أدرار التي تعزى للمتغيرات الشخصية مدة الخبرة والمؤهل العلمي.

1-1 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

الجدول رقم(31) نتائج تحليل التباين الأحادي one away anova في تصورات المبحوثين لمستوى أخلاقيات الأعمال تعزى لمتغير مدة الخبرة مدة الخبرة

ANOVA					
أخلاقيات العمل					
مدة الخبرة					
	مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المتوسطات	قيمة F	Sig قيمة
داخل المجموعات	,527	3	,176	071,0	,378
بين المجموعات	4,596	28	,164		
المجموع الكلية	5,123	31			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه نجد أن قيمة sig بلغت 0.378 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي نرفض الفرضية التي تفترض أنه: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات العمل مدة الخبرة لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري الخبرة .

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

جدول رقم(32) يمثل نتائج تحليل التباين الأحادي one aweyanova في تصورات المبحوثين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ANOVA					
أخلاقيات العمل					
المؤهل العلمي					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المتوسطات	Fقيمة	Sigقيمة
داخل المجموعات	,527	3	,176	071,0	,378
بين المجموعات	4,596	28	,164		
المجموع الكلي	5,123	31			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

من خلال الجدول لدينا قيمة sig بلغ 0.378 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية التي تفترض أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات الأعمال و المؤهل العلمي شركات التأمين بأدرار عند مستوى دلالة 0.05 تعزى للمؤهل العلمي .

1-2 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على أنه: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري الخبرة والمؤهل العلمي.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى

توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 تعزى لمتغيري الخبرة .

جدول رقم(33) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي one awayanova في تصورات المبحوثين حول المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير مدة الخبرة

ANOVA					
المسؤولية الاجتماعية					
مدة الخبرة					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المتوسطات	Fقيمة	Sigقيمة
داخل المجموعات	2,173	3	,724	3,04	,045
بين المجموعات	6,671	28	,238	0	
المجموع الكلي	8,844	31			

يتضح من خلال الجدول قيمة sig بلغت 0.45 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 أي $0.05 < 0.01$ وبالتالي نقبل التي تفترض أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستقامة والاستقلالية و المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين بأدرار عند مستوى دلالة 0.05 تعزى لمدة الخبرة .

3-1 نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

جدول رقم(34) نتائج تحليل التباين الأحادي one weyanova في تصورات المبحوثين للمسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

ANOVA					
المسؤولية الاجتماعية					
المؤهل العلمي					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المتوسطات	F قيمة	sig قيمة
داخل المجموعات	2,173	3	,724	3,040	,045
المجموع الكلي	8,844	31			

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

يتضح من خلال الجدول لدينا قيمة sig بلغت 0.45 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية التي تفترض أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية المؤهل العلمي و المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين بأدرار عند مستوى دلالة 0.05 تعزى للمؤهل العلمي .

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

لاختبار صحة الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على نموذج الدراسة الذي يعبر عن العلاقة بين أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، المتمثل في العلاقة الخطية لمعادلة مستقيم $(Y = aX + b)$ لاختبار الفرضية العامة تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط من خلال حساب معامل بيرسون R لمعرفة ما إذا كان هناك ارتباط بين المتغيرات، ومعامل التحديد R² للكشف عن مساهمة المتغير المستقل في المتغير التابع في المؤسسة محل الدراسة، بحيث كلما النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول ممارسة أخلاقيات العمل و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 .

جدول رقم (35) الانحدار البسيط بين ممارسة أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية

الخطأ المعياري	المتغيرات							
	المسؤولية الاجتماعية				أخلاقيات الأعمال			
	اختبار فيشر F		معامل	معامل	اختبار T		معامل	معامل
	Sig	F	التحديد R ²	الارتباط R	Sig	T	الانحدار	الثبات
1.857	0.00	63.67	0.680	0.824	0.00	7.980	1.083	0.828

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية

خلال فترة الدراسة فقد بلغ معامل الانحدار 1.083 ما يعني أن أخلاقيات العمل تحظى بالممارسة الحقيقية والفعلية لهاو بمعدل 10.83 %في حين أن العناصر الأخرى بلغ معدل ثباتها 0.828%، والقيمة الإحصائية ستودنت قدرت ب 7.980 وقيمة احتمالية 0.00، فهي أقل من 0.5% أما القابلية التفسيرية للنموذج و المتمثلة في معامل التحديد R² فقد بلغت (0.680)، ما يعني أن 68% هي نسبة مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية وفي نفس الوقت نجد

معامل الارتباط يؤكد هذا بمعامل ارتباط بين المتغيريين بلغ 82% وتوضح هذه القيمة العلاقة الطردية القوية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية عند مستوى معنوية 5%.

- توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الامانة و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأردن عند مستوى معنوية 0.05.

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول رقم (36) يوضح الانحدار الخطي البسيط بين الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية

الخطأ المعياري	المتغيرات								
	المسؤولية الاجتماعية				الأخلاق				
	اختبار فيشر F		معامل الارتباط التحديد R2	معامل الارتباط R	اختبار T		معامل الانحدار Beta	معامل الثبات A	
	Sig	F			Sig	T			
	4.878	0.01	12.544	0.295	0.543	0.01	3.542	0.543	12.544

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss18

نلاحظ من الجدول أعلاه وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية خلال فترة الدراسة فقد بلغ معامل الانحدار 0.543 ما يعني أن أخلاقيات العمل تحظى بالممارسة الحقيقية والفعلية لهاو بمعدل 54.3% في حين أن العناصر الأخرى بلغ معدل ثباتها 12.544%، والقيمة الإحصائية ستودنت قدرت ب 3.542 وقيمة احتمالية 0.00، فهي أقل من 5%. أما القابلية التفسيرية للنموذج و المتمثلة في معامل التحديد R2 فقد بلغت (0.295)، ما يعني أن 29.5% هي نسبة مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية وفي نفس الوقت نجد معامل الارتباط يؤكد هذا بمعامل ارتباط بين المتغيريين بلغ 0.543% وتوضح هذه القيمة العلاقة الطردية القوية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: توجد علاقة أثر ذو دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية عند مستوى معنوية 5%.

توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الاخلاق و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05.

3-2 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الجدول رقم (35) يوضح الانحدار الخطي البسيط بين بعد الاستقامة و الاستقلالية و المسؤولية الاجتماعية

الخطأ المعياري	المتغيرات							
	المسؤولية الاجتماعية				الاستقامة و الاستقلالية			
	اختبار فيشر F		معامل	معامل	اختبار T		معامل	معامل
	Sig	F	التحديد R2	الارتباط R	Sig	T	الانحدار	الثبات
0.144	0.00	31.663	0.513	0.717	0.00	5.627	0.717	12.544

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد الاستقامة والاستقلالية و المسؤولية الاجتماعية خلال فترة الدراسة فقد بلغ معامل الانحدار 0.717 ما يعني أن بعد الاستقامة والاستقلالية يحظى بالممارسة الحقيقية والفعلية لهاو بمعدل 71.7 % في حين أن العناصر الأخرى بلغ معدل ثباتها 0.345، والقيمة الإحصائية ستودنت قدرت ب 5.627 وقيمة احتمالية 0.00، فهي أقل من 5% .

أما القابلية التفسيرية للنموذج و المتمثلة في معامل التحديد R2 فقد بلغت (0.513)، ما يعني أن 51.3% هي نسبة مساهمة بعد الاستقامة والاستقلالية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية وفي نفس الوقت نجد معامل الارتباط 0.717 يعني مانسبته 71.7 %، ما يؤكد الارتباط بين المتغيريين ب 71.7 % وتوضح هذه القيمة الطردية القوية بين بعد الاستقامة والاستقلالية والمسؤولية الاجتماعية. توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الاستقامة والاستقلالية و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

والمسؤولية الاجتماعية الجدول رقم (38) يوضح الانحدار الخطي البسيط بين بعد الأمانة

الخطأ المعياري	المتغيرات							
	المسؤولية الاجتماعية				الأمانة			
	اختبار فيشر F		معامل	معامل	اختبار T		معامل	معامل
	Sig	F	التحديد R2	الارتباط R	Sig	T	الانحدار	الثبات
0.144	0.00	31.663	0.513	0.717	0.00	5.627	0.717	0.8013

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد الأخلاق و المسؤولية الاجتماعية خلال فترة الدراسة فقد بلغ معامل الانحدار 0.717 ما يعني أن أخلاقيات العمل تحظى بالممارسة الحقيقية والفعلية لهاو بمعدل 71.7% . في حين أن العناصر الأخرى بلغ معدل ثباتها 0.8013 ، والقيمة الإحصائية ستودنت قدرت ب 5.627 وقيمة احتمالية 0.01، فهي أقل من 5% .

أما القابلية التفسيرية للنموذج و المتمثلة في معامل التحديد R2 فقد بلغت (0.513)، ما يعني أن 51.3% هي نسبة مساهمة بعد الاخلاق في تحقيق المسؤولية الاجتماعية وفي نفس الوقت نجد معامل الارتباط 0.717 % ، ما يؤكد الارتباط بين المتغيريين 0.717% وتوضح هذه القيمة العلاقة الطردية القوية بين بعد الأمانة والمسؤولية الاجتماعية .

توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الامانة و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05.

4- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الجدول رقم (39) يوضح الانحدار الخطي البسيط بين بعد الثقة (العلاقة مع العملاء) والمسؤولية الاجتماعية

الخطأ المعياري	المتغيرات							
	الثقة				المسؤولية الاجتماعية			
	معامل الثبات	معامل الانحدار	اختبار T		معامل الارتباط	معامل التحديد	اختبار فيشر F	
			Sig	T			R2	F
1440.	0.650	0.749	0.00	6.195	0.749	0.561	38.373	0.00

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمانة و المسؤولية الاجتماعية خلال فترة الدراسة فقد بلغ معامل الانحدار 0.717 ما يعني أن بعد الأمانة يحظى بالممارسة الحقيقية والفعلية لهاو بمعدل 71.7 % في حين أن العناصر الأخرى بلغ معدل ثباتها 0.650، والقيمة الإحصائية ستودنت قدرت ب 6.195 وقيمة احتمالية 0.00، فهي أقل من 5% . أما القابلية التفسيرية للنموذج و المتمثلة في معامل التحديد R2 فقد بلغت (0.561)، ما يعني أن 56.1% هي نسبة مساهمة بعد الاستقامة والاستقلالية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية وفي نفس الوقت نجد معامل الارتباط 0.749 يعني ما نسبته 74.9%، ما يؤكد الارتباط بين المتغيريين ب 74.9% وتوضح هذه القيمة العلاقة الطردية القوية بين الثقة والمسؤولية الاجتماعية. توجد علاقة اثر ذات دلالة إحصائية حول الثقة و بين المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين بأدرار عند مستوى معنوية 0.05 .

الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية
الجدول رقم (40) يوضح الانحدار الخطي بين أبعاد المحور الأول أخلاقيات العمل والمحور الثاني
المسؤولية الاجتماعية

الخطأ المعياري	F		R2	R1	اختبار T		معامل الثبات	معامل الانحدار	الأبعاد
	Sig	F			Sig	T			
0.000	0.000	12.544	0.295	0.543	0.01	0.858	0.762	0.165	بعد الأخلاق
		31.663	0.513	0.717	0.000	5.627	0.717	0.813	بعد الاستقامة والاستقلالية
		31.663	0.513	0.717	0.28	2.319	0.356	0.404	بعد الأمانة
		21.330	0.696	0.834	0.000	3.972	0.503	0.436	بعد الثقة العلاقة مع العملاء

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قرابة 76.2 % نسبة مساهمة الأخلاق لوحدها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية محتلة بذلك المرتبة الأولى وهذا مايدل ويؤكد على أن الأخلاق المصدر الأول و الأساسي للمسؤولية الاجتماعية.

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لموضوع الدراسة التي كانت في شركات التأمين بأدرار، و تم التطرق في هذا الفصل إلى مبحثين حيث تضمن المبحث الأول: الطريقة و الأدوات و النموذج المتبع، حيث تطرقنا فيه لمنهج الدراسة المتبع ووصف مجتمع الدراسة، و العينة الي وجهت لها الدراسة، والتعريف بالأدوات المستخدمة و الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل النتائج.

أما المبحث الثاني تضمن عرض و تحليل النتائج، و تم تحليل البيانات الشخصية و الوظيفية لعينة الدراسة، وبيانات متغيرات الدراسة التي أكدت و أثبتت لنا أن بيانات الدراسة تتبع وتخضع للتوزيع الطبيعي، و كذلك قمنا باختبار فرضيات الدراسة حيث تم ت صياغة فرضية رئيسية وأربع فرضيات فرعية، وبعد الدراسة قد تم رفض الفرضية الرئيسية و قبول الفرضية البديلة و أربع فرضيات فرعية تم رفضها ما يعني قبول فرضياتها البديلة.

توصلنا وخلصنا في الأخير إلى أن لأخلاقيات العمل دور في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

الخاتمة

الخاتمة

تلعب أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية دوراً هاماً خاصة في الوقت الحالي وبسبب تزايد الفضائح المالية و الفساد الاداري في السنوات الأخيرة، كما نجد أن المنظمات تسعى للتطوير و النجاح دائما مواكبة للتطورات و التغييرات و الظروف، وهنا تجد المنظمات نفسها أمام ضرورة التنبئ و التمسك بأخلاقيات الأعمال وتحمل المسؤولية الاجتماعية وبالتزامها بها يتضح وجود بيئتها الأخلاقية من عدمها.

و قد حاولت هذه الدراسة ميدانيا الوصول إلى هدفها و الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في معرفة دور أخلاقيات العمل في تحقيق المسؤولية الاجتماعية بشركات التأمين بأدرار، و تم ذلك من خلال اعتماد الدراسة على الإشكالية الرئيسية التالية:

فيما يتمثل دور أخلاقيات العمل في تحقيق المسؤولية الاجتماعية بشركات التأمين؟

أولاً: النتائج الرئيسية للدراسة:

1-النتائج النظرية:

- من خلال الدراسة النظرية للبحث تم التوصل إلى النتائج التالية:
- أخلاقيات العمل مبادئ ومعتقدات وسلوكيات تنظم وتضمن الممارسات الأخلاقية للعمل.
 - أخلاقيات العمل أساس النجاح والتميز بين المنظمات.
 - أخلاقيات العمل يتحلى بها عمال عينة الدراسة.
 - المسؤولية الاجتماعية من أولويات شركات التأمين.
 - تهتم شركات التأمين بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.
 - تتحمل شركات التأمين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع.

2-النتائج التطبيقية:

من خلال الدراسة التطبيقية للبحث تم التوصل إلى النتائج التالية:

مستوى أداء أخلاقيات العمل بشركات التأمين موجود بدرجة عالية جدا يعود ذلك للمتوسط الحسابي لكل من بعد الأخلاق (0.5688)، بعد الاستقامة والاستقلالية (4.4125)، بعد الأمانة(4.39448)، بعد الثقة (4.2000)، البعد الاقتصادي(4.4250)، البعد القانوني(4.0750)، البعد الأخلاقي(3.9625)، ما عدى البعد الانساني(3.2625) بدرجة متوسطة.

✓ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية 0.05 حول ممارسة أخلاقيات العمل وتحقيق المسؤولية الاجتماعية بشركات التأمين بأدرار.

✓ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية 0.05 حول بعد الأخلاق والمسؤولية الاجتماعية بشركات التأمين بأدرار.

- ✓ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية 0.05 حول بعد الاستقامة والاستقلالية و المسؤولية الاجتماعية بشركات التأمين بأدرار..
- ✓ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية 0.05 حول بعد الامانة والمسؤولية الاجتماعية بشركات التأمين بأدرار.
- ✓ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية 0.05 حول بعد الثقة (العلاقة مع العملاء) والمسؤولية الاجتماعية بشركات التأمين بأدرار.
- ✓ وجود علاقة إيجاب وترابط طردية ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل و المسؤولية الاجتماعية بشركات التأمين بأدرار.
- ✓ وجود علاقة إيجاب وترابط طردية ذات دلالة إحصائية بين اخلاقيات العمل بأبعدها مجتمعة و المسؤولية الاجتماعية بشركات التأمين بأدرار.

ثانيا: اختبار الفرضيات

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها سيتم اختبار الفرضيات كما يلي:

- 1- الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.005 بين ممارسة أخلاقيات العمل و تحقيق المسؤولية الاجتماعية.
- تم اختبار هذه الفرضية بواسطة معامل الانحدار الخطي البسيط و الانحدار المتعدد حيث تم دراسة محور أخلاقيات العمل بأبعاده الأربعة و تم التوصل إلى رفض الفرض-
9ية الصفرية و استبدالها بالفرضية البديلة التي تنص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $sig < 0.05$ بشركات التأمين بأدرار" و أُدرجت بأربع فرضيات فرعية تم اختبارها و توصلنا للنتائج التالية:

ثالثا: الاقتراحات و التوصيات

ما يمكن تقديمه من اقتراحات وتوصيات هو:

- إدراك أهمية موضوع أخلاقيات العمل و الأولوية في التطبيق.
- التركيز على أخلاقيات الأعمال خاصة في ظل أنتشار وشيوع الفساد الأخلاقي و الإداري.
- ملازمة أخلاقيات العمل لمختلف التطورات العلمية و التكنولوجية الدائمة والمتجددة.
- توسيع الدائرة البحثية للأخلاقيات وتوفير المراجع و المصادر.
- وضع دساتير ومدونات أخلاقية وتطويرها.
- تدريس أخلاقيات العمل كتخصص.
- خلق بيئة أخلاقية مرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية.
- تجسيد المسؤولية الاجتماعية بشكل أفضل على أرض الواقع.

رابعاً: آفاق البحث

لإثراء هذا الموضوع يمكن اقتراح بعض المواضيع التي قد تكون امتداداً له بمتغيرات أخرى أو موضوعات أخرى يمكن ذكرها في ما يلي: ‘

- دور أخلاقيات العمل في تحقيق الميزة التنافسية.
- دور أخلاقيات العمل في تحقيق الادارة الرشيدة.
- دور أخلاقيات الأعمال في الادارة الالكترونية.
- دور أخلاقيات العمل في تحسين جودة الخدمات العمومية
- دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمات.
- دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز خدمات التأمين.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع

- الزياتي، أ. م. (2014). دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية مجمع الشفاء الطبي نموذجاً. فلسطين: جامعة الأقصى .
- السكرانة، ب. خ. (2013). أخلاقيات العمل. عمان: دار المسيرة.
- الطائي، م. (ع. 2016). م. 1437/هـ. (المسؤولية الاجتماعية للشركات و أخلاقيات الاعمال. دار الثقافة للنشر و التوزيع.
- العصيمي، ع. ع. (2015). المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
- العواسا، ا. ع. (2011). اثر المسؤولية الاجتماعية في الاداء التنظيمي للمصارف التجارية الاردنية دراسة ميدانية. الاردن: جامعة مؤتة.
- النويقه، ع. ا. (2016). أثر أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في بنوك التجارية العاملة في منطقة مكة المكرمة. السعودية: مجلة الدرايسات العلوم الادارية .
- جواد، ب. م. (2018-2019). دور المسؤولية الاجتماعية و اخلاقيات الاعمال في الرفع من اداء الموارد البشرية -دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري .-الجزائر: جامعة ابي بكر بلقايد -تلمسان.-
- خضور، ر. (2011). المسؤولية الاجتماعية لقطاع الاعمال. دمشق: ندوة الثلاثاء الاقتصادية الرابع و العشرون حول التنمية الاقتصادية في سوريا.
- خماقي، ه. ش. (2020-06-25). أخلاقيات الأعمال وارتباطها بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية دراسة تحليلية. جامعة ورقلة، الجزائر: مجلة مينا للدراسات الاقتصادية.
- ذياب، و. خ. (2014). أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة. عمان: اليازوري للنشر و التوزيع.
- ربحية، غ. ي. (14-15). نوفمبر 2016. مدى التزام المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال. الجلفة، الجزائر: مؤتمر دولي 13 حول دور

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجيات التنمية المستدامة الواقع والرهانات .

فرحاتي ,ع .(2017). الوادي الجزائر .

محمد ب. م .(15-14) .فيفري .(2012)واقع اهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية .الجزائر :ملتقى دولي بجامعة سطيف.

نجم ,ع .(2013). الاخلاق .عمان :اليازوري.

نجم بن .ع .(2005). أخلاقيات الادارة و مسؤولية الاعمال في شركات الاعمال .عمان :مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.

نصيرة ,ب .ج .(s.d.). مداخلة بعنوان المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الادارة .الجزائر :الملتقى الثالث بعنوان منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية بجامعة بشار.

وهيبة ,م .(2014-2013) .تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية .الجزائر :جامعة وهران.

وهيبة ,م .(2014-2013) .تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية .الجزائر :جامعة وهران.

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الإمضاء	الدرجة العلمية	العضو المحكم
	دكتور التعليم العالي	تيقاوي العربي
	أستاذ محاضر (أ)	يحياوي عبد القادر
	أستاذة محاضرة	عياد ليلي

الملحق رقم(02): استبانة الدراسة الأولية

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

استمارة

تحية طيبة وبعد

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت بهدف القيام بدراسة علمية من أجل إتمام مشروع مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال والموسومة بدور اخلاقيات الاعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية -دراسة حالة (X) لشركات التأمين-أدرار- وذلك من خلال إجاباتكم الصريحة على جميع الاسئلة بوضع علامة أمام الخيار الذي يعبر على رأيكم الشخصي، في كل عبارة من عبارات الاستبيان، مع مرة واحدة العلم أن مساهمتكم في الاجابة بدقة سيعطي مصداقية أفضل، ورأيكم سيعامل بالسرية التامة، ولن يستخدم إلا لأغراض هذه الدراسة.

شاكرين تعاونكم وثقتكم و تفضلوا بفائق الاحترام والتقدير

أولا : البيانات الشخصية

يهدف هذا الجزء للتعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لأجل تحليل النتائج فيما بعد ،
لذا نرجو منكم التكرم بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة .

- | | | | |
|---------------|--------------------|----------------------|--------------------|
| الجنس | ذكر () | أنثى () | |
| العمر | أقل من 30 سنة () | ما بين 30-40 سنة () | أكثر من 40 سنة () |
| المؤهل العلمي | ثانوي () | جامعي () | دراسات عليا () |
| مدة الخبرة | أقل من 3 سنوات () | من 3-5 سنوات () | من 5-10 سنوات () |

استبانة: أخلاقيات العمل

الرقم	العبارة	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
1	اقوم بعملتي على اكمل وجه دون رقابة					
2	اسعى لحل المشكل في وقته					
3	احب اتقان عملي في كل الظروف					
4	اترك مشاكلتي الشخصية خارج مكان العمل					
5	اتحرى الصدق في عملي و مع زملائي					
6	التزم السر المهني في جميع حالاتي					
7	اسعى لخدمة المجتمع من خلال عملي					
8	ارفض العمل الغير الاخلاقي حتى ولو عادت بالنفع على الشركة					
9	ابلاغ المسؤولين عن التصرفات اللاأخلاقية للآخرين في الشركة					
10	ابتعد عن الممارسات اللاأخلاقية					

أبعاد المسؤولية الاجتماعية

البعد الاقتصادي					
					تساهم شركة التامين في دعم الاقتصاد المحلي و الوطني

					تساهم شركة التأمين في دعم الاقتصاد المحلي و الوطني
					تسعى شركة التأمين على تحقيق الربح
					تتجنب شركة التأمين تبذير الاموال و الموارد الخاصة بها
					تهدف شركة التأمين للوصول الى أعلى مستوى من الكفاءة في العمل
					تدعم شركة التأمين المؤسسات الناشئة أو الحديثة* تستثمر الشركة ايراداتها في تقديم خدمات جديدة
البعد القانوني					
					1. تقوم شركة التأمين على السلوك الاخلاقي الذي يتطابق مع القوانين السائدة
					تحترم شركة التأمين عادات و تقاليد و أخلاق المجتمع الذي يعمل فيه
					تلتزم شركة التأمين بممارسة الاعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع
					تضع الشركة قوانين مرنة تتكيف مع المحيط الداخلي و الخارجي
					تؤدي الشركة عملها مهما كانت الظروف
البعد الأخلاقي					
					تتوافق أهداف شركة التأمين مع أهداف و قيم المجتمع
					تضع شركة التأمين دليلا أخلاقيا واضحا بالنسبة للعاملين
					تقوم شركة التأمين بالترويج لأعمالها بشكل أخلاقي
					تمتلك شركة التأمين نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري -

					تراعي الشركة ظروف مختلف العمال
					البعد الانساني (الخيرى)
					تخصص شركة التأمين جزء من أرباحها لدعم المؤسسات الخيرية و الاجتماعية
					تقدم شركة التأمين إعانات و هبات لدعم المجتمع كدعم طلاب الجامعات مثلا
					تساهم الشركة التأمين في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع لدعم البنى التحتية
					تساهم شركة التأمين في توفير فرص عمل ذوي الاحتياجات الخاصة
					تتحمل شركة التأمين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع ككل

الملحق رقم (03) استبانة الدراسة بعد التعديل

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد.

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت بهدف القيام بدراسة علمية من أجل إتمام مشروع مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال والموسومة بدور اخلاقيات الاعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية -دراسة حالة (X) لشركات التأمين-أدرار- وذلك من خلال إجابتكم الصريحة على جميع الاسئلة بوضع علامة أمام الخيار الذي يعبر على رأيكم الشخصي، في كل عبارة من عبارات الاستبيان، مع مرة واحدة العلم أن مساهمتكم في الاجابة بدقة سيعطي مصداقية أفضل، ورأيكم سيعامل بالسرية التامة، ولن يستخدم إلا لأغراض هذه الدراسة.

شاكرين تعاونكم وثقتكم و تفضلوا بفائق الاحترام والتقدير

يهدف هذا الجزء للتعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لأجل تحليل النتائج فيما بعد ، لذا نرجو منكم التكرم بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

					أرفض العمل غير الأخلاقي حتى و لو عاد لي بالنفع الخاص في شركة التأمين	5
بعد الاستقامة و الاستقلالية						
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					أسعى لخدمة المجتمع من خلال عملي في شركة التأمين	6
					أترك مشاكل خارج شركة التأمين التي أعمل بها	7
					أسعى لحل المشكل الذي تمر به شركة التأمين في وقته	8
					أحب إتقان عملي في كل الظروف التي تعيش بها شركة التأمين	9
					أنجز عملي على أكمل وجه دون رقابة	10
بعد الأمانة						
					الترم السر المهني في جميع الحالات التي تمر بها شركة التأمين	11
					اعمل على كسب ثقة الزبائن المتعاملين مع شركة التأمين	12
					أدعم شركة التأمين عند الضرورة	13
					أعمل جاهدا على اقتراح حلول لمشكل تمر به شركة التأمين	14
					اخضع لقانون العقوبات في حالة مخالفة القوانين المنصوص عليها في شركة التأمين	15
بعد الثقة (العلاقة مع العملاء)						
					تتعامل الشركة مع اقتراحات المتعاملين معها على أنها فرص تستثمر فيها	16
					توضح الشركة بكل صراحة نوعية الخدمات التي تقدمها ومختلف الحالات التي تمر بها دون	17

					تميز بين الأطراف
					18 تحرص شركة التأمين للحفاظ على علاقاتها مع الاطراف المتعاملين معها
					19 تدرس شركة التأمين رغبات زبائنها و تسعى لابتنكار وتقديم خدمات ترقى لتطلعاتهم وطموحاتهم
					20 تلتزم شركة التأمين بالوفاء بالتزاماتها في كل الظروف
					21 تساهم شركة التأمين في دعم الاقتصاد المحلي و الوطني
					22 تسعى شركة التأمين على تحقيق الربح
					23 تتجنب شركة التأمين تبذير الاموال و الموارد الخاصة بها
					24 تهدف شركة التأمين للوصول الى أعلى مستوى من الكفاءة في العمل
					25
					المحور الثاني
					ثانيا: استبانة المسؤولية الاجتماعية
					الناشئة أ
					في تقد
					خدمات جديدة

					البعد الاقتصادي
					تساهم شركة التأمين في دعم الاقتصاد المحلي و الوطني
					تسعى شركة التأمين على تحقيق الربح
					تتجنب شركة التأمين تبذير الاموال و الموارد الخاصة بها
					تهدف شركة التأمين للوصول الى أعلى

					مستوى من الكفاءة في العمل
					تدعم شركة التأمين المؤسسات الناشئة أو الحديثة* تستثمر الشركة إيراداتها في تقديم خدمات جديدة
					البعد القانوني
					3. تقوم شركة التأمين على السلوك الاخلاقي الذي يتطابق مع القوانين السائدة
					تحترم شركة التأمين عادات و تقاليد و أخلاق المجتمع الذي يعمل فيه
					تلتزم شركة التأمين بممارسة الاعمال التي تتوافق مع القوانين المحلية السارية في المجتمع
					تضع الشركة قوانين مرنة تتكيف مع المحيط الداخلي و الخارجي
					تؤدي الشركة عملها مهما كانت الظروف
					البعد الأخلاقي
					تتوافق أهداف شركة التأمين مع أهداف و قيم المجتمع
					تضع شركة التأمين دليلا أخلاقيا واضحا بالنسبة للعاملين
					تقوم شركة التأمين بالترويج لأعمالها بشكل أخلاقي
					تمتلك شركة التأمين نظاما صارما لمحاربة الفساد الاداري -
					تراعي الشركة ظروف مختلف العمال
					البعد الانساني(الخيري)
					تخصص شركة التأمين جزء من أرباحها لدعم المؤسسات الخيرية و الاجتماعية
					تقدم شركة التأمين إعانات و هبات لدعم المجتمع كدعم طلاب الجامعات مثلا
					تساهم الشركة التأمين في انجاز المشاريع الأساسية

					للمجتمع لدعم البنى التحتية
					تساهم شركة التأمين في توفير فرص عمل ذوي الاحتياجات الخاصة
					تتحمل شركة التأمين المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع ككل

الملحق رقم (04) مخرجات برنامج spss18

نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحور أخلاقيات العمل

(1) ألفا كرونباخ لفقرات البعد الأول بعد الأخلاق

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,729	6

(2) ألفا كرونباخ لفقرات البعد الثاني بعد الاستقامة و الاستقلال

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,691	6

(3) ألفا كرونباخ لفقرات البعد الثالث بعد الأمانة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,691	6

(4) ألفا كرونباخ لفقرات البعد الرابع بعد الثقة (العلاقة مع العملاء)

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,691	6

نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحور المسؤولية الاجتماعية

(1) ألفا كرونباخ لفقرات البعد الأول البعد الاقتصادي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,819	5

(2) ألفا كرونباخ لفقرات البعد الثاني البعد القانوني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,842	5

(3) ألفا كرونباخ لفقرات البعد الثالث البعد الأخلاقي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,820	5

4) ألفا كرونباخ لفقرات البعد الرابع البعد الانساني (الخيرى)

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,870	5

الثبات الكلى لاستبانة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,904	39

اختبار كولو مورجروفسمرنوف

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	Ddl	Significatio	Statistique	ddl	Significatio
أخلاقيات الأعمال	,132	32	,172	,965	32	,369
المسؤولية الاجتماعية	,082	32	,200*	,976	32	,681

a. Correction de signification de Lilliefors

*. Il s'agit d'une borne inférieure de la signification réelle.

نتائج تحليل التباين الأحادي oneyanova لأخلاقيات العمل بالنسبة للمسؤولية الاجتماعية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,824 ^a	,680	,669	,30726

a. Valeurs prédites : (constantes), أخلاقيات الأعمال

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	6,011	1	6,011	63,674	,000 ^a
Résidu	2,832	30	,094		
Total	8,844	31			

a. Valeurs prédites : (constantes), أخلاقيات الأعمال

b. Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	-,828	,599		-1,383	,177
أخلاقيات الأعمال	1,083	,136	,824	7,980	,000

Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

نتائج تحليل التباين الأحادي oneyanova في تصورات المبحوثين حول أخلاقيات الأعمال تعزى لمدة الخبرة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
dimension0	1	,543 ^a	,295	,45593

Valeurs prédites : (constantes), بعد الأخلاق

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2,608	1	2,608	12,544	,001 ^a
Résidu	6,236	30	,208		
Total	8,844	31			

a. Valeurs prédites : (constantes), بعد الأخلاق

b. Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

b. Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard			
1 (Constante)	,449	,986		,455	,652
بعد الأخلاق	,762	,215	,543	3,542	,001

a. Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

نتائج تحليل التباين الأحادي oneyanova في تصورات المبحوثين تعزى لبعد الاستقامة والاستقلالية

Récapitulatif des modèles

Modèle		R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	dimension 0	,717 ^a	,513	,497	,37871

a. Valeurs prédites : (constantes), بعد الاستقامة والاستقلالية

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	4,541	1	4,541	31,663	,000 ^a
Résidu	4,303	30	,143		
Total	8,844	31			

a. Valeurs prédites : (constantes), بعد الاستقامة والاستقلالية

b. Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard			
1 (Constante)	,345	,641		,539	,594
بعد الاستقامة والاستقلالية	,813	,144	,717	5,627	,000

a. Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

نتائج تحليل التباين الأحادي oneyanova في تصورات المبحوثين تعزى الأمانة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
dimension0 1	,717 ^a	,513	,497	,37871

a. Valeurs prédites : (constantes), XX33

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	4,541	1	4,541	31,663	,000 ^a
Résidu	4,303	30	,143		
Total	8,844	31			

a. Valeurs prédites : (constantes), XX33

b. Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard			
1 (Constante)	,345	,641		,539	,594
XX33	,813	,144	,717	5,627	,000

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard			
1 (Constante)	,345	,641		,539	,594
XX33	,813	,144	,717	5,627	,000

Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

نتائج تحليل التباين الأحادي oneyanova في تصورات المبحوثين تعزى لبعد الثقة (العلاقة مع العملاء)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
dimension 1	,834 ^a	,696	,663	,31006
0				

Valeurs prédites : (constantes), الأخطاء , XX33

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
1 Régression	6,152	3	2,051	21,330	,000 ^a

Résidu	2,692	28	,096	
Total	8,844	31		

a. Valeurs prédites : (constantes),

XX33

b. Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard			
1 (Constante)	-,436	,687		-,636	,530
بعد الأخلاق	,165	,193	,118	,858	,398
XX33	,404	,174	,356	2,319	,028
بعد الثقة العلاقة مع العملاء	,436	,110	,503	3,976	,000

المخلص:

تهدف الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه أخلاقيات الأعمال في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين بأدرار، و قد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، و لتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد و توزيع استبانة هدفت لاختبار الفرضيات، و تَكُون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين بشركات التأمين بأدرار، حيث تم توزيع (32) استبانة على عينة الدراسة، و تم استرداد (32) استبانة.

وفي نهاية الدراسة تم تقديم مجموعة من النتائج و التوصيات التي ترى الباحثان أنها ضرورية لتحقيق مستوى أعلى من الالتزام بأخلاقيات الأعمال و ممارستها و المسؤولية الاجتماعية كذلك في شركات التأمين بأدرار و من أهمها:

-أخلاقيات الأعمال تُمارس من طرف العاملين بشركة التأمين.

-يوجد الاحساس و التحمل للمسؤولية.

-توجد علاقة ارتباطية بين ممارسة أخلاقيات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية في شركات التأمين.

و من أهم التوصيات ما يلي:

-التركيز على أخلاقيات الاعمال.

-خلق بيئة أخلاقية مرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية.

-وضع دساتير و مدونات أخلاقية و تطويرها.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات الأعمال – المسؤولية الاجتماعية – شركات التأمين .

Abstract

This study it makes played barricade to know the role play the ethics of the diference ,so thenothing to do in achieing the collective responsibilty of the insurances and the prohibition was announced immediately, whereit was given (32).AT the end al barama,a group of similarities were executed the two researchers .

Said that:

The are really necessary the flags of automatic the laws of money.

Prudent enhusiasm and team work the passer the there is no correlation marconsensus ball etending .the integrity othe association betwen of businss relations az consesus with mait insurance.

There Is no corrélations mark in the practice of business circles and collective responsibility .

Mosban

His Is the dream of dead lamdfill.

Developed by an ethical sattro and felly develop.

Key words:

*Business ethics.

*Responsibility social.

* Companing a surannce.