



المركز الجامعي المقامير الشيخ أمود بن مختار إبليزي
معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال

بغنوان:

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية
في المؤسسات الاقتصادية
"(دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
للعمال الأجراء CNAS بإبليزي)"

من إعداد الطالبة: منصورى خديجة الكبرى

نوقشت أمام اللجنة المكونة من السادة:

د. عبدو علي علي	أستاذ محاضر قسم "ب"	المركز الجامعي إبليزي	رئيسا
د. ستي سيد أحمد	أستاذ محاضر قسم "ب"	المركز الجامعي إبليزي	مشرفا ومقررا
د. بن حامد عبد الغاني	استاذ محاضر قسم "ب"	المركز الجامعي إبليزي	مناقشا

السنة الجامعية : 2021/2020



المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار ايليزي
معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية

فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية
في المؤسسات الاقتصادية
"دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية
للعمال الأجراء CNAS بإيليزي"

من إعداد الطالبة: منصورى خديجة الكبرى

نوقشت أمام اللجنة المكونة من السادة:

د. عبدو علي علي	أستاذ محاضر قسم "ب"	المركز الجامعي إيليزي	رئيسا
د. ستي سيد أحمد	أستاذ محاضر قسم "ب"	المركز الجامعي إيليزي	مشرفا ومقررا
د. بن حامد عبد الغاني	استاذ محاضر قسم "ب"	المركز الجامعي إيليزي	مناقشا

السنة الجامعية : 2021/2020

إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى أعز وأعلى إنسانين في حياتي إلي
(أبي الغالي) الذي اعتمد عليه في صغري وأعتد عليه اليوم في كبري
(أُمي الغالية) التي أنارت دربي بنصائحها وكانت بحرا صافيا يفيض
بالحب والبسمة إلي الغاليان اللذان منحني القوة والعزيمة لمواصلة
الدرب وسير في طريق العلم.
(أخوتي غالين) حفظهم الله إلي كل العالفة الكريمة إلي كل الأشخاص
الدين اعمل لهم المحبة والتقدير

شكر وعرّفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات حمدا كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه نحمد
ونشكره كثيرا علي توفيقه

يخونني التعبير وتنقصني الكلمات لترجمة عظيم الامتتان وجزيل الشكر إلى كل من ساهم
من قريب أو بعيد في توجيهي وإرشادي بالنصائح التي أنارت لي الدرب وشكرا خاص إلى
أستاذي المشرف "ستي سيد أحمد " والي كل الدين بسطوا إلي يد العون عند الاحتياج
ومنحوا لي بسمة الإخلاص عند الحاجة

وكمالات يفوتني تقديم الشكر الجزيل لجميع الأساتذة والطلبة وعمال المركز الجامعي

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لمؤسسة CNAS من خلال دراسة ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية للمؤسسة قيد الدراسة وتوضيح أثرها على أدائهم بدراسة عينة عشوائية من مجتمع الدراسة التي قدر عددها ب (60) موظف من مختلف مستويات المؤسسة ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، باستخدام برنامج SPSS V25 توصلت الدراسة لوجود أثر ايجابي لتطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية .

الكلمات المفتاحية : المسؤولية الاجتماعية ،أداء الموارد البشرية .

Résumé

Cette étude visait à démontrer l'impact de la responsabilité sociétale sur la performance des ressources humaines de la Fondation CNAS en étudiant les pratiques de responsabilité sociétale envers les ressources humaines de l'établissement étudié et son impact sur leur performance en étudiant un échantillon aléatoire des population étudiée dont le nombre est de (60) échantillons provenant de différents niveaux de l'institution et pour atteindre un objectif Cette étude était basée sur le modèle de régression linéaire simple et multiple, en utilisant le programme SPSS V25. la performance des ressources humaines.

Mots clés: responsabilité sociale, performance ressources humaines .

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العناوين
IV	الإهداء.
V	الشكر والعرفان
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
XII	قائمة الرموز
4-2	1. مقدمة
6	تمهيد
7	1.2 الأدبيات النظرية
7	1.1.2 المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية
9-7	1.1.1.2 النشأة التاريخية للمسؤولية الاجتماعية
9	2.1.1.2 ماهية المسؤولية الاجتماعية
10-9	أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
11-10	ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية
12-11	ثالثاً: تحديات التي أدت إلى اهتمام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية
13-12	رابعاً: نظريات المسؤولية الاجتماعية
13	خامساً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية
14-13	سادساً: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية
15-14	سابعاً: عناصر المسؤولية الاجتماعية
17-15	ثامناً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
18	تاسعاً: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية
18	2.1.2 ماهية أداء الموارد البشرية
19-18	1.2.1.2 مفهوم الموارد البشرية
20-19	2.2.1.2 خصائص الموارد البشرية

22-20	3.2.1.2 تعرف الأداء ومحدداته ومعايير
22	3.1.2 مظاهر المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في المؤسسات
23	1.3.1.2 ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل العمل في المؤسسة
26-23	2.3.2.1 ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد العمل في المؤسسة
27-26	3.3.2.1 ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد انتهاء من العمل في المؤسسة
28	2.2 الدراسات السابقة
30-28	1.2.2 دراسات باللغة عربية
31	2.2.2 دراسات باللغة أجنبية
32	3.2.2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
32	4.2.2 نموذج الدراسة الحالية
33	خلاصة الفصل
23	تمهيد
35	3 الدراسات التطبيقية
36	1.3 وصف وتبرير منهجية الدراسة
38-36	أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة
38	ثانياً: تبرير منهجية الدراسة
41-38	ثالثاً: جمع البيانات وخصائص العينة
46-41	رابعاً: الخصائص الوصفية لعينة الدراسة
50-47	خامساً: اتجاه إجابات أفراد العينة
59-50	سادساً: اختبار فرضيات
60	خلاصة
62	4. الخاتمة
68-64	قائمة المصادر والمراجع
72-69	الملاحق
75-74	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
17	ملخص لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	01
36	سلم ليكارت الحماسي	02
37	مجالات المتوسط الحسابي لسلم ليكارت مع تقييمها	03
38	مصادر فقرات الاستبيان	04
40	معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان	05
41	قيمة ألفا كرونباخ لمحاو الدراسة	06
42	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	07
43	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	08
44	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	09
45	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	10
46	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية	11
47	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل عملية التوظيف	12
48	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعء عملية التوظيف	13
49	اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعء انتهاء من عملية التوظيف	14
50-49	اتجاه إجابات أفراد العينة اتجاه المحور الثاني	15
51	نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة	16
53	معامل الارتباط المتعدد ومعامل التحديد ومعامل التحديد المعدل (قبل عملية التوظيف)	17
53	جول تحليل التباين ANOVA (قبل عملية التوظيف)	18
54	تقدير معاملات النموذج واختبارها قبل عملية التوظيف	19
54	معامل الارتباط المتعدد ومعامل التحديد و معامل التحديد المعدل (بعء عملية التوظيف)	20

55	جول تحليل التباين ANOVA (بعد عملية التوظيف)	21
56	تقدير معاملات النموذج واختبارها (بعد عملية التوظيف)	22
57	معامل الارتباط المتعدد ومعامل التحديد والمعامل التحديد المعدل (بعد الانتهاء من عملية التوظيف)	23
57	جول تحليل التباين ANOVA (بعد الانتهاء من عملية التوظيف)	24
58	تقدير معاملات النموذج واختبارها (بعد الانتهاء من عملية التوظيف)	25

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
17	هرم كال لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	01
32	نموذج الدراسة الحالية	02
42	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
43	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	04
44	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	05
45	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	06
46	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية	07
52	نموذج الدراسة المعتمد	08

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان	الرقم
65-62	الاستبيان	1

قائمة الرموز

اسم الرمز	الرمز
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية علي العمال الأجراء	CNAS
الجزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية	SPSS
مستوى المعنوية	Sig
تعبر عن اختبار فيشر	F
تعبر عن اختبار T-tset	t

1.1 توطئة:

لم يعد تعظيم الربح الهدف الأساسي لمنظمات ولا شغلها الشاغل، فقد تغيرت نظرتها لأهدافها. نعم الكل يتفق علي انه من حق كل منظمة تعظيم أرباحها ولكن ليس علي حساب المجتمع الذي تنشط فيه. بحيث يجب أن تضع رفاهية المجتمع ومصالحه من بين الأهداف الأساسية وهذا ما يعرف "بالمسؤولية الاجتماعية". تسعى منظمات الأعمال لممارستها وتطبيقها عبر مختلف أنشطتها، نظرا لتزايد تأثيرها في تحقيق أهدافها واستمرارها في أداء أعمالها.

وكون المورد البشري من أهم عناصر المؤسسة ويمثل حجر الأساس فيها و المحدد لنجاحها وفشلها نظرا لما يمتلكه من معارف ومهارات. نتيجة للظروف المأساوية التي عاشها في حقبة زمنية ماضية، من أجور منخفضة، بيئة عمل غير آمنة، وتشغيل لساعات طويلة، وهذا ما أفرز العديد من التحديات التي تتطلب تعاملًا واعيًا ومنهجيا ومنظما بالموارد البشرية والعناية الفائقة به، وخاصة بعد ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية واعتماد المنظمات هذا الاتجاه الجديد كتجسيد منها التزامات الأخلاقية والقانونية والإنسانية والاقتصادية تجاه مختلف الفئات المستفيدة وخاصة الموظفين باعتبارهم عنصر الجوهر في المؤسسات.

ويمكن أن ينظر إلى ممارساتها ابتداءً من نقطة دخول الموظف للمنظمة ويستمر حتى نقطة الخروج منها . وتشمل عمليات التوظيف، أنظمة التعويض والتحفيز ، التدريب والتطوير ، وتقييم الأداء، وعلاقات العمل. وتبدو المسؤولية الاجتماعية اليوم أكثر التصاقاً في رؤى ورسالة المنظمة إذ تؤكد النظرة الحديثة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أن المنظمة لا يمكن أن تنمو وتستمر في مجتمع ملئ بالمشاكل الاجتماعية لأنها تؤثر وتتأثر بالمجتمع. وهذا ما يؤدي بدوره إلى تعزيز وترسيخ إدارة جيدة وكفؤ داخل المؤسسات من خلال الاهتمام الجيد بمواردها البشرية.

2.1.1 الإشكالية

تعد المسؤولية الاجتماعية احد معايير تحقيق تنمية المستدامة لذا تعمل المؤسسات الاقتصادية جاهدة علي الاهتمامات الاجتماعية بمواردها البشرية ، وهذا من اجل تحسين أدائها.للتعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية ومن أبرز هذه الاهتمامات المسؤولية الاجتماعية مجسدة في أربعة إبعاد (الاقتصادية والقانونية والإنسانية والأخلاقية) التي تطبقها المؤسسة الاقتصادية تجاه عمالها ويكون لها تأثير علي أدائها، وهذا ما سنحاول التركيز عليه في بحثنا من خلال الإجابة علي إشكالية الآتية.

ما مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية علي أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية؟

1.3 الفرضيات

للإجابة علي جملة التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة الفرضية التالية:

H₁: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف على أداء الموارد البشرية.

H₂: يوجد أثر سالب ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بعد عملية التوظيف على أداء الموارد البشرية.

H₃: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بعد الانتهاء من عملية التوظيف على أداء الموارد البشرية.

1.4. أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من الاعتبارات التالية :

- تناولها لموضوع حيوي ومهم لنجاح المؤسسات، يتمثل في المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، بوصفها أكثر الممارسات أهمية في تعزيز وتنمية أداء الموارد البشرية ؛
- تشكل الدراسة إضافة علمية متواضعة يمكن أن تساعد الباحثين في مجال الإدارة وممارستها في التعرف على الدور الذي يمكن أن تلعبه ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تنمية أدائها، مما ينعكس إيجابا على مختلف أصحاب المصالح ومتعاملين مع المؤسسة.

1.5. أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في ما يلي

- إبراز أهمية المسؤولية الاجتماعية كأحد مواضيع الراهنة التي يجب أن تتبناها المؤسسات الاقتصادية؛
- معرفة مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية علي أداء عمال بالمؤسسة قيد دراسة ؛
- أترء المكتبة الداخلية بدراسات في هذا المجال باعتباره من المواضيع مستحدثة.

1.6. منهجية البحث والأدوات المستخدمة

لمعالجة الموضوع تم اعتماد المنهج الوصفي و التحليلي، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الجزء النظري من خلال الإلمام بالجانب النظري للموضوع وذلك مراجعة المؤلفات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة، أما في الجزء التطبيقي فقد استخدمنا فيه المنهج التحليلي وذلك بتحليل بيانات ومعلومات دراسة الميدانية والتي تم الحصول عليها من خلال توزيع استمارة الاستبيان والتي تعتبر المصدر الأساسي الوحيد الذي تم اللجوء إليه في البحث

1.7. متغيرات الدراسة

تشتمل الدراسة علي متغيرات الآتية :

- المتغير المستقل :

المتمثل في المسؤولية الاجتماعية بأبعاده التالية:

- ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل عملية التوظيف
- ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد التوظيف
- ممارسات المسؤولية الاجتماعية عند انتهاء التوظيف

- المتغير التابع :

المتمثل في أداء الموارد البشرية

1.8. هيكلية الدراسة

هدفت دراستنا إلى اكتشاف أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المؤسسية الاقتصادية، وللتأكد من هذا الأثر قمنا بدراسة من خلال إعطاء مجموعة من الفرضيات واختبار مدى صحتها في الواقع، وبذلك شمل بحثنا جانبيين نظري وتطبيقي إضافة للمقدمة العامة، والخاتمة عامة التي تحتوي ملخص الأهم النتائج المتحصل عليها. في الجانب النظري حولنا عرض مفاهيم حول المسؤولية الاجتماعية والأداء الموارد البشرية ، قسم هذا الفصل إلى عنصرين يتحدث العنصر الأول حول السياق العام المسؤولية الاجتماعية و الأداء الموارد البشرية وبدوره يتضمن ماهية المسؤولية الاجتماعية.ومفاهيم الأداء الموارد البشرية. أما العنصر الثاني فيتضمن دراسات التطبيقية السابقة باللغة العربية و دراسات باللغات الأجنبية. أما الجانب التطبيقي وصف وتبرير منهجية البحث واختبارا لفرضيات ومناقشة النتائج .

1.9 صعوبات الدراسة

- قلة المراجع المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- صعوبة إيجاد المؤسسة لقيام بدراسة ومماثلة من قبل بعض مصالح المؤسسة وعدم وجود تسهيلات لتوزيع الاستبيان.

2. الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

تمهيد

تعد المسؤولية الاجتماعية موضوع نقاش واسع في الآونة الاخيرة، والذي ستستفيد منه المؤسسات بشكل كبير وفي عدة مجالات، سواء في مجالات الاجتماعية أو الاقتصادية وحتى الإنسانية. تلزم المسؤولية الاجتماعية المؤسسة بتبني مجموعة من معايير التي تشمل كل أنشطتها علي البيئة والمستهلكين والعاملين والمجتمعات المحلية وأصحاب المصالح. ونخص بذكر العاملين (الموارد البشرية). وسنحاول الوصول إ من خلال هذا الفصل أن المسؤولية الاجتماعية اتجاها الموارد البشرية تلزم المؤسسة علي تحسين وتنظيم العلاقة وتعزيز ولاء الموظفين ورفع روحهم المعنوية وزيادة من كفاءتهم وتنمية أداءهم .

1.2 الأدبيات النظرية

1.1.2 المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية .

سوف نطرق في هذا العنصر إلى الإطار التاريخي للمسؤولية الاجتماعية ومفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية، ومفاهيم حول المورد البشري وتعريف الأداء ومحدداته كما يلي:

1.1.1.2 النشأة التاريخية للمسؤولية الاجتماعية

ظهرت فكرة المسؤولية الاجتماعية عقب الثورة الصناعية وارتبط نشوءها بقيام المشاريع الصناعية وما عاشته المؤسسات في تلك الفترة من تقدم بفضل مختلف الاختراعات العلمية التي ساهمت بشكل كبير في تحقيق الهدف الأسمى للمؤسسة المتمثل في تعظيم الأرباح مستنزفة بذلك كل الموارد المتاحة من طبيعة وبشرية حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية، مفترضة أن مسؤولية المؤسسة تنحصر في إنتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع فقط والتي من خلالها تحقق عوائد للمالكين (عبلة، 2018/2017، صفحة 11.10) وقد حظيت المسؤولية الاجتماعية باهتمام كبير من طرف المنظمات في أوائل النصف الثاني من القرن الماضي، بعدما كان وسيلة تستعرض من خلالها المنظمات مساعداتها وأعمالها الخيرية تجاه المجتمع، أصبح تبنيها وتطبيقها أمراً إلزامياً. (لقمان و مراكشي، 2020، صفحة 221)

بوادر ظهور مصطلح المسؤولية الاجتماعية

أ. الثورة الصناعية والإدارة العلمية

ارتبط فكرة نشأة مسؤولية الاجتماعية بقيام المشاريع الصناعية أثناء الثورة الصناعية عرفت هذه المرحلة باستغلال غير اعتيادي لجهود الموارد البشرية من حيث :

- ساعات العمل كانت 100 ساعة في الأسبوع؛
- الأمراض المهنية؛
- إصابات العمل؛
- تشغيل الأطفال ونساء لساعات طويلة.

كما اهتم بالعوائد والأرباح علي حساب معايير الأخرى، وظهرت بوادر المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة عند ظهور الأزمات الاقتصادية التي شهدها العالم في مواجهة ندرة المواد، انخفاض الأجر سوء أجواء العمل. اندفع البعض من رجال الأعمال والمالكين للمصانع لدراسة كيفية تحسين إنتاجية العاملين عن طريق دراسة الوقت والحركة وطريقة انجاز العمل الأفضل، مع التركيز علي تحفيز العاملين بالوسائل المادية. (عبلة، 2018/2017، صفحة 12)

ب. مدرسة العلاقات الإنسانية

تتضمن العلاقات الإنسانية بناء علاقات مع الآخرين سليمة وطويلة الأمد والاحتفاظ بها، والتعامل بشكل فعال مع الصراعات والعلاقات الإنسانية لا تتضمن استغلال الآخرين وظلمهم والتلاعب بهم، وتعمل العلاقات الإنسانية على زيادة وتحفيز العاملين على بذل جهود تفوق الجهود المطلوبة لتحقيق العمل وستكون محصلة هذه الجهود كبيرة لأنها ستنتج عن العمل الجماعي الذي نتج عن الظروف الإيجابية التي كونتها العلاقات الإنسانية. أن تكون الإدارة قوة دافعة للعاملين بتهيئة جو العمل من إضاءة وتهوية وهدوء مع تتبع حالة العاملين الشخصية داخل بيئة العمل وخارجها. أن تراعى الإدارة الاختلافات الفردية فلا تعامل الجميع معاملة واحدة. ضمان حسن اختيار وتوظيف جهاز العمل للتأكد من صلاحية أداء الأفراد لدورهم في التنظيم وهذا يستدعي القيام ب:

- وصف العمل وتوفير المعدات اللازمة له ومعرفة الوقت الذي تحتاجه عملياته.
- وضع الفرد الكفاء في الوظيفة المناسبة فلا تكون فوق مستواه فيقصر في أداء واجبه ولا تكون أقل من كفاءته فيحتقرها، أي يجب أن تكون عملية شغل الوظائف دقيقة قدر الإمكان.
- أن تراعي الكرامة الإنسانية في المعاملة فيجب أن تعامل الفرد باحترام وان نحفظ له كرامته وأدميته بما يلي:
- أن تكون المعاملة عادلة فلا نستلطف شخصا ونتحيز له دون غيره ولا نشكل كتل أو جماعات إقليمية أو عرقية؛

- منح العاملين فرصا للتزقي والتقدم وفتح أبواب المستقبل أمامهم؛
- احترام آراء العاملين والتحدث معهم فيما يجونه دون إثارة كثير من الجدل العقيم. ([https://cte.univ-](https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/tool/print/index.php?id=1312)

من انه نستنتج أن مدرسة العلاقات الإنسانية نادت بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بالاهتمام بالجانب المعنوي والمادي للعمال

مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم المؤسسات

حيث يتخصص العامل بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل ليتقنه، فضلا عن التلوث البيئي الذي تزايد جراء العمليات الصناعية وما تبقى من فضلات الإنتاج والغازات المتطايرة التي انعكست بمجملها علي صحة وسلامة أفراد المجتمع. كذلك لا ننسى بداية الإستنزاف الموسع للمواد الطبيعية كالغابات وغيرها. إن هذا يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات. (عبلة، 2018/2017، صفحة 14)

مرحلة ما بعد الحرب العالميتين:

وسن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجالس الإدارة. فالمشاركة بالقرارات وتحديد حد أدنى للأجور ونظم التأمين الاجتماعي والصحي وقوانين معالجة حوادث العمل والحرص علي ما هو مفيد لصالح المجتمع وهو ما أدى إلي قفزه حقيقية في ظروف تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس نظريا.

- تعظيم قوة النقابات وتأثيرها في مجتمع؛
- القوانين والمدونات أخلاقيات سواء علي مستوي الفرد والمجتمع؛
- اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية. (عبلة، 2018/2017، صفحة 15.16)

2.1.1.2 ماهية المسؤولية الاجتماعية

لقد أثبتت الدراسات التزام المؤسسة بمجتمع الذي يحيط بها وأن تأخذ مصالحه ضمن أهدافها لتحقيق بعض الأهداف التي ترفع من مستواه، ومن خلال ذلك سنتطرق إلى مفهوم وأهمية ووأبعاد المسؤولية الاجتماعية. (فرحي و بوزيان، صفحة 7)

أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

لم تحظى المسؤولية الاجتماعية بتعريف محدد بل هناك العديد من التعارف لكونها تتغير مع التطورات التكنولوجية وفي ما يلي أهم التعارف

تعرف Robbins يرى أن المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع (رفيقة، 2020، صفحة 2).

تعرف Carrol أوضح في أبحاثه أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يشتمل علي أربعة جوانب أساسية وهي المسؤولية الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية وما يؤخذ علي هذا التعريف انه فصل بين الجانب القانوني والاقتصادي والأخلاقي (فلاق، 2016، صفحة 46)

تعرف مجلس الأعمال الدولية عرفت بأنها التزام الأعمال المستمرة بالأسلوب الأخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية مع تحسين جودة حياة المجتمع والقوى العاملة وعلاقتهم بالإضافة إلي المجتمع المحلي والمجتمع ككل. (بن دريدي و المؤلفين، 2019، صفحة 32)

من خلال تعريف سابقة يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المؤسسات عامة أو خاص كانت بواجباتها اتجاه المجتمع الذي تنشط سواء علي المستوى الداخلي للمؤسسة (العمال) أو علي المستوى الخارجي (البيئة وعادات والتقاليد المجتمع) وهذا بدوره ما يعود بالإيجاب علي المؤسسة من خلال تحسين علاقتها بالعاملين والمجتمع.

إلى جانب ذلك تعرف المسؤولية الاجتماعية علي أنها" العملية المتوازنة والعادلة بين حقوق ومصالح الجهات ذات العلاقة من مالكين وأفراد ومساهمين" (ضيف و موفق، 2017، صفحة 84)

ثانيا: أهمية المسؤولية الاجتماعية.

تحقق المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسة والمجتمع والدولة الكثير من المزايا وتكمل أهمها في ما يلي:

ب. أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبروا أن المسؤولية تمثل مبادرة طوعية للمؤسسة اتجاههم؛

- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسّن مناخ العمل، كما تؤدي الى بعت روح التعاون بين مختلف الأطراف؛

- تمثل المسؤولية الاجتماعية تحاوبا فعالا مع التغييرات الحاصلة في حاجات المجتمع؛

- كما أن فوائد أخرى تتمثل في المردودية المادية والأداء المتطور من جراء تطبيق المسؤولية الاجتماعية. (فرحي و بوزيان، صفحة 8)

ت. أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافئ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة؛

- تحسّن نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛

- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح (فرحي و بوزيان، صفحة 8)

ث. أهمية المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للدول

- تخفيف الأعباء التي تحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى؛

- يؤدي التزام بالمسؤولية الاجتماعية إلي تعظيم فوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛

- المساهمة في تطورا لتكنولوجي والقضاء علي البطالة وغيرها من الحالات التي تجرد الدولة نفسها غير قادرة علي القيام بأدائها. (واكلي و معزوز، 2019، صفحة 378)

لتطبيق المسؤولية الاجتماعية مجموع من الفوائد وهي كما يلي : (بن دريدي و المؤلفين، 2019، صفحة 37)

- تخصيص الرقابة التنظيمية؛
- تحسين الأداء التشغيلي للمنظمة والعمال؛
- تحقيق الولاء للعملاء واستقطاب عملاء جدد ؛
- تحسين الصورة الذهنية للمنظمة لدى المجتمع الذي تعمل فيه؛
- الحفاظ على المجتمع وتحقيق الرفاهية من خلال تحسين الأداء البيئي للحفاظ على المناخ.

ثالثاً: التحديات التي أدت إلى اهتمام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية

- العولمة :

وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسيات *Campanie Multinational* ترفع شعار المسؤولية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على (طاوس، صفحة 178)

- تزايد الضغوطات الحكومية والشعبية :

من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المؤسسة أموالاً طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام. (عبله، 2018/2017، صفحة 20)

- الكوارث والفضائح الأخلاقية

حيث تعرضت الكثير من المؤسسات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالاً طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعيبة، كما حدث في كارثة التلوث النفطي للمياه النفطية في ساحل ألاسكا والتي تسببت فيها شركة ، (Exxon Valdez). وكما حدث فضيحة الرشوة في عام 1970 (Lockheed) في أمريكا الأمر الذي دعا السلطات الأمريكية سن قانون ينظم التعامل مع قضايا الرشوة. (عبله،

2018/2017، صفحة 20)

- التطورات التكنولوجية

والتي صاحبها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، وتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرار. خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة

أكبر من رأس المال المادي. نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضاً؛ إذ أصبح إلزاماً على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها، وأن تسعى نحو بناء علاقات إستراتيجية أكثر عمقا مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق، حيث أن بناء هذه العلاقات من شأنه أن يعمل على تكوين أساس لإستراتيجية جديدة تركز على أفراد المجتمع، وبالتالي تتمكن منظمات الأعمال من مواجهة التحديات التي تتعرض لها في عصرنا الراهن. (الطاوس،، صفحة 179)

رابعا: نظريات المسؤولية الاجتماعية

نشير إلى بعض النظريات المختلفة التي تناولت مفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتي حاولت تفسيرها، والنظر إليها من زوايا مختلفة، وهذه النظريات هي: (علواني، 2019)

أ. النظرية الأرباح:

من دون شك، سيكون زعيم هذه النظرية ومطلقها هو الاقتصادي الشهير ميلتون فيردمان؛ الذي نادى دائماً بالأسواق الحرة، والاقتصاد الحر، ورأسمالية السوق، وهو بالمناسبة صاحب الكتاب الشهير “الرأسمالية والحرية”؛ وبغض النظر عن هذا الكتاب، وعن المآخذ التي يمكن أن تؤخذ عليه، فإنه يرى أن المسؤولية الاجتماعية لشركة يجب أن تصب، في نهاية المطاف، في صالح المؤسسة نفسها. (علواني، 2019)

بمعنى آخر: أن هدف المسؤولية الاجتماعية للشركات هو تعظيم الربح *Profit Maximization*، وليس للشركة، حسب (ميلتون فيردمان) وأتباعه، من هدف آخر، حالما تقوم بأحد أنشطة المسؤولية الاجتماعية، سوى مراكمة الثروات وتعظيم الأرباح. (علواني، 2019)

ب. النظرية السياسية:

هذه النظرية غادرت مجال الاقتصاد، وانشغالاته واهتماماته المختلفة، وبممت وجهها شطر السياسة؛ فرأت مثلاً أن هذه المسؤولية الاجتماعية ليست سوى أحد مضامين العقد الاجتماعي *Social Contract* الموقع بين المنظمات الاقتصادية والمجتمع. بل ذهبت إلى أبعد من ذلك، وهي محقة في هذا، فرأت أن المسؤولية الاجتماعية هي التعبير الأمثل عن مواطنة الشركات؛ فهذه الشركات هي جزء من الدولة، وأحد أنسجة المجتمع الذي تعمل فيه، ومن ثم عليها أن تقوم بدور تجاههما. (علواني، 2019)

ت. النظرية التكاملية:

هذه النظرية كانت أبعد نظرًا في الواقع؛ إذ لم تحصر نفسها في إطار معين، بل نظرت إلى الموضوع نظرة كلية؛ فرأت أن أهداف المنظمة وأنشطتها كلٌّ متكامل؛ فالنجاح المتحقق على الأمد البعيد قد ينعكس على الأرباح في الأمد القصير. (علواني، 2019)

ث. النظرية الأخلاقية:

ألبست هذه النظرية على كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة لباسًا أخلاقيًا؛ بحجة أن كل ما هو مفيد للمجتمع سيكون مفيدًا للشركة والعكس كذلك. من الواضح أن هذه النظرية مفرطة في مثاليتها؛ فالأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها الشركة قد لا تندرج تحت لواء الأخلاق، على الرغم من كونها مفيدة للمجتمع (علواني، 2019)

خامسا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية تسعة مبادئ أساسية وهي كما التالية : (لقمان و مراكشي، 2020، صفحة 222.223)

- مبدأ الحماية وإصلاح البيئي
 - مبدأ القيم الأخلاقية
 - مبدأ المساءلة والمحاسبة
 - مبدأ تقوية وتعزيز السلطات
 - مبدأ المالي وتعزيزه
 - مبدأ مواصفات موقع العمل
 - مبدأ العلاقات التعاونية
 - مبدأ المنتجات والخدمات ذات جودة
 - مبدأ الارتباط المجتمعي وتعميق العلاقة
- سادسا: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية

- معايير الأداء الاجتماعي للعاملين

ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء

وانتماء العاملين كالأهتمام بالصحة وتكوينهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدمتهم وما إلى ذلك. (نوال، صفحة 9)

- معيار الأداء لحماية البيئة

ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بما لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقها الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك. (نوال، صفحة 9)

- معيار الاجتماعي للمجتمع

و يكون من خلال درجة إسهام المؤسسات في التنمية الاجتماعية والمستدامة من خلال الترشيد في المشاركة والإسهام الفاعل في برامج الرعاية الصحية والتعليمية و مكافحة الفقر والبطالة من خلال المساهمات للمؤسسات الثقافية و الرياضية و الخيرية و مشاريع التوعية الاجتماعية (لغويل و زمالي، المسؤولية الاجتماعية: المفهوم ، الأبعاد، المعايير.، صفحة 307)

سابعا :عناصر المسؤولية الاجتماع

تكمّن عناصر المسؤولية الاجتماعية في ما يلي : (زغبة و عريوة، 2019، صفحة 240)

أ. المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي :

يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة لمؤسسات الأعمال شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة، والتي تشمل :المساهمة في الحد من البطالة، إنشاء المرافق العمومية الضروري، دعم مؤسسات المجتمع المدني، وعادة ما ينظر إلى مسؤولية المؤسسة تجاه المجتمع المحلي من زوايا مختلفة فقد تشمل الأعمال الخيرية،الرياضة والفن، التعليم وتدريب المؤسسات، وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي.

ب. المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين :

إذا كانت المؤسسات تولي اهتماما لرأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل، لان العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى، وقد أثبت ذلك تجريبيا حيث أن غالب الناس يجذبون العامل في المؤسسة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة، كما أثبت في نفس السياق أن الناس يجذبون التعامل تجاريا مع نفس المؤسسات.

ج. المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن :

تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات بدون استثناء،ومن الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة، والإعلان لهم بكل صدق وأمانة، وتقديم منتجات صديقة لهم

ولبيئتهم ومع تقديم إرشادات لكيفية استعمالها، والتزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع وتطوير مستمر للمنتجات، هذا بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل مثل الاحتكار.

ج. المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين :

بالنظر إلى العلاقة ما بين الموردين ومؤسسات الأعمال على أنها علاقة مصالح متبادلة، لذلك يتوقع الموردون أن تحترم مؤسسات الأعمال تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة التي يمكن تلخيصها بالاستمرار في التوريد، وخاصة لبعض أنواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، وأسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة لمؤسسات الأعمال بالإضافة إلى تسديد الالتزامات، والصدق في التعامل، وتدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل.

هـ. المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة :

البيئة كمرفق اجتماعي يستخدمه ويستنزفه قطاع الأعمال لتحقيق أرباحه وجزء كبير من هذه الأرباح هو على حساب البيئة، فقد أصبحت المسؤولية ضمن فلسفة المؤسسة، تشتمل على منع التلوث ودرء الأخطار، والاستثمار في تدوير النفايات البيئية الناجمة عن النشاطات الإنتاجية، الاهتمام بالصناعات النظيفة

ثامنا: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

أعطى كارول (1991) أربعة أبعاد لمسؤولية الاجتماعية لمنظمات التي توضح المسؤوليات المختلفة تقع على عاتق الأعمال تجاه المجتمع. (KARIUKI, 2012, p. 10)

أ. المسؤولية الاقتصادية

تتضمن فكرة المسؤولية الاقتصادية بالدرجة الأولى على تحقيق الأرباح للمالكين والإدارة والعاملين والمساهمين فيها،"كما عبر Drucker عن ذلك بقوله إن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تتمثل أولاً بتحقيق الأرباح الاقتصادية التي تمكنها من تغطية التكاليف المستقبلية لأنها إذا لم تستطع المؤسسة تحقيق هذه الأرباح فإنها لم تتمكن من تلبية أية مسؤوليات اجتماعية أخرى، لهذا فإن المسؤولية الاجتماعية تركز على بعدين اقتصادي واجتماعي ويرى الباحثون أن كلا من البعدين مهم ولا يستطيع أن يركز على واحد ونهمل الآخر بل يجب أن يكونان في توازي مع بعض حتى تتحقق المسؤولية الاجتماعية (لغويل و زمالي، المسؤولية الاجتماعية-مفهوم -أبعاد -معايير، 2016، صفحة 304).

وكما تعرف أيضا بالنزاهة وحوكمت الشركات والتنمية الاقتصادية للمجتمع والشفافية ومنع الرشوة والفساد والمدفوعات للسلطات الوطنية والمحلية باستخدام الموردين المحليين وتوظيف العمالة المحلية. (Arzizeh & Bassey, 2017, p. 44)

أن تكون المؤسسة نافعة و مجدية اقتصاديا و أن تحاول جاهدة توفير الأمان للآخرين، من خلال استخدام

الموارد بشكل رشيد تُنتج سمعا وخدمات بجودة عالية، كما يقتضي هذا البعد المنافسة العادلة عن طريق احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين، إضافة إلى منع الاحتكار والأضرار بالمستهلكين، كما يعتمد هذا البعد عمى الاستفادة من التقدم التكنولوجي واستخدام في معالجة الأضرار التي تمحق بالبيئة. (فيروز، 2017، صفحة 15)

ب. المسؤولية القانونية

هذه المسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال وأن تحترمها، وفي إطار هذه المسؤولية يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تمييز في الجنس أو القومية أو غيرها (لقمان و مراكشي، 2020، صفحة 223)

ت. المسؤولية المجتمعية (الخيرية).

التدريب على حقوق الإنسان وتطوير العمالة المحلية والمساهمة بالخبرات في البرامج المجتمعية والمجالات المماثلة (Arzizeh & Bassey, 2017, p. 44) أن تكون المؤسسة صالحة وتعمل على أسهام في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين الحياة الفرد. (بن علي، زرواط، و مسعودي، 2018، صفحة 214)

ث. المسؤولية الأخلاقية

يستند إلى مبادئ ومعايير أخلاقية وكذلك إلى أعراف وقيم اجتماعية وفي إطارها توجد مؤشرات عديدة تدرج في إطارها تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ومراعاة مبادئ حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيره (الطاوس،، صفحة 182)

الجدول رقم (1) : ملخص لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

الوصف	البعد
إنتاج السلع والخدمات ذات قيمة للمجتمع بغية تمكن المنظمة من تلبية متطلبات الدائنين وحملة الأسهم (أصحاب المصالح	المسؤولية الاقتصادية
القوانين التي يتوقع أن تحظى بالالتزام الإدارة	المسؤولية القانونية
الالتزام بالمعتقدات السائدة في المجتمع بشأن السلوك	المسؤولية الأخلاقية
التزامات طوعية بشكل كلي تلتزم بها الشركة كالإسهامات الخيرية وتدريب العاطلين عن العمل ومراكز الرعاية	المسؤولية الاجتماعية (التطوعية)

المصدر : (الأميري، 2016، صفحة 185)

الشكل رقم (01) هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية



المصدر: من أعداد الطالبة باعتماد علي (KARIUKI, 2012, p. 10)

تاسعا: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية

- إستراتيجية الاستباقية

تشير هذه الإستراتيجية إلى أن المؤسسة التي تتبنى هذا النوع من الاستراتيجيات تأخذ زمام المبادرة في توفير المتطلبات الاجتماعية وتكون مصممة لتنمية كل من المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية، و يكون لها استعداد لمعامل مع الاتهامات الموجه لها ولديها إمكانية الاستجابة لمضغوط و التهديدات الخارجية، و الإدارة التي تتبع هذا النوع من الاستراتيجيات ينبغي أن تتمتع بدرجة من الحرية في مساندة الأعمال والمبادرات التي تعزز سمعتها في السوق. (فيروز، 2017، صفحة 16)

- إستراتيجية التكيفية

تخطو المنظمة في هذه الإستراتيجية خطوة متقدمة باتجاه المساهمة بالأنشطة الاجتماعية من خلال تبني الإنفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية والقانونية إضافة إلى الاقتصادية، حيث يكون لها دور اجتماعي واضح من خلال التفاعل مع الأعراف والقيم وتوقعات المجتمع. (سلامي، منيرة، و سنقرة، 2013/11/25.26، صفحة 5)

- إستراتيجية الدفاعية

وفقا لي هذا النمط من الاستراتيجيات فالمؤسسة تقوم بممارسة دورا اجتماعي بشكل محدود جدا بما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة و بالقدر الذي يحميها من الانتقادات الموجه لها. حيث تركز على الجوانب المرتبطة بمتطلبات المنافسة و تستجيب بالحد الأدنى لمضغوط الناشئة من قبل جماعات الضغط و حماية البيئة وفقا لمعايير القانونية المعتمدة. (فيروز، 2017، صفحة 17)

2.1.2. ماهية الأداء الموارد الشرسة

سوف نطرق في هذا العنصر إلى مفهوم الموارد البشرية وتعريف الأداء

1.2.1.2: مفهوم الموارد البشرية.

هناك العديد من تعريف الموارد البشرية نذكر منها ما يلي:

حيث عرفت الموارد البشرية بأنها جزء لا يتجزأ من مكونات المؤسسة وهم الذين يقومون بتسيير أعمال المؤسسة ومعالجة مداخلات وتقديم المخرجات للاستفادة منها في تحقيق الأغراض التي م أنشأت من أحلاها المؤسسة (الله ع.، صفحة 1)

ويمكن تعريفها على أنها: "ذلك الجزء من المؤسسة الذي يهتم بالأفراد العاملين في المؤسسة، ويتمثل دور إدارة المورد البشري في تقديم الخدمات للأفراد العاملين من خلال تطوير مهاراتهم وقدراتهم وتحفيزهم لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء وضمن استمرار ولائهم لغرض تحقيق أهداف المؤسسة كما تهدف هذه الوظيفة إلى تزويد المؤسسة بموارد بشرية فعالة، وبالتالي تتمكن المؤسسة من زيادة إنتاجيتها بكفاءة عالية (زياني و بوغليطة، 2019، صفحة 268)

- الموارد البشرية هي كل الأفراد العاملين في المنظمة من مختلف الجنسيات ومختلف مستويات المهارات والكفاءات والأعمال التي يقومون بها. وكما تشمل كل مستويات وهيئات الإدارة (السلمي، صفحة 47)

2.2.1.2: خصائص الموارد البشرية

هناك العديد من خصائص الموارد البشرية سوف نذكر منها ما يلي:

- مهارات تواصل قوية

يتمتع موظفو الموارد البشرية بمهارات تواصل قوية مع الجميع، فهم يتعاملون مع شرائح كبيرة ومختلفة من الأشخاص، والموظفين، والمديرين التنفيذيين، والزلاء، بالإضافة إلى المتقدمين للوظائف، حيث إنَّ عليهم أن يعرفوا كيف يستخدمون الكلمات المناسبة مع كلِّ شخص، كما يجب أن يكونوا مستمعين جيدين، فالاستماع الجيد يُعدُّ من أهمِّ مهارات التواصل مع الآخرين، حيث يعطي الموظف الفرصة لإبداء رأيه عن العمل واحترام هذا الرأي. (صلاح، 2018)

- فلسفة احترام الموظف

تقوم فلسفة الموارد البشرية على افتراض أنَّ الموظف بشر وليس عاملاً من عوامل الإنتاج مثل رأس المال والأرض، كما أنَّها تعترف بالاختلافات الفردية بين الموظفين، حيث إنَّ كلَّ مدير موارد بشرية ناجح يجب أن يمتلك مهارات اجتماعية لإدارة الأفراد باختلاف حاجاتهم ومتطلباتهم.

- الأخلاق العالية

يُعتبر الصدق والتقدير من العناصر الأساسية لأيِّ قسم موارد بشرية ناجح، كما يعمل قسم الموارد البشرية كضهير للشركة، حيث إنَّه في كثير من الأحيان يطلُّع موظفوه على معلومات سرية خاصة بالموظفين أو حتى سياسات الشركة، ولذلك يجب أن يكتسب موظفو الموارد البشرية ثقة الموظفين والمديرين حتى يقوموا بوظائفهم بفعالية.

- النزاهة

تُعتبر النزاهة في دعم تكافؤ فرص العمل مهمةً جداً في عمل الموارد البشرية، حيث إنّ التوظيف العادل يقوم على الإنصاف بين المرشحين، وتتطلب النزاهة فهماً عميقاً لقوانين العمل والامتثال له من أجل تنظيم مكان العمل.

- القيادة

يجب أن يُظهر مديرو الموارد البشرية قدرتهم على قيادة الفريق، وذلك بإظهار قدرتهم على إعطاء التوصيات للعمال، وقيادة مديري الإدارات الأخرى، كما يجب أن يُظهروا حرصهم على تطوير وتدريب موظفي الشركة، وتقديم الإيضاحات اللازمة لمديري الأقسام الأخرى حول أهمية تحسين مهارات الموظفين، كما أنّهم يلتزمون بقواعد السلوك في معاملة الموظفين باحترام. (صلاح، 2018)

- تعد الموارد البشرية المصدر الحقيقي لتكوين القدرات التنافسية واستمرارها؛ (السلمي، صفحة 31)
تختلف الموارد البشرية عن غيرها من الموارد في ما يلي :

- الموارد البشرية تفكر وتعقل وتكتسب ما يتاح لها من معلومات... فهي قادرة علي الاختيار؛
- الموارد البشرية لها قدرات ومهارات من تم فهي قادرة علي العطاء؛
- البشرية لها أحاسيس ومشاعر وانفعالات ومن تما لها اتجاهات (صلاح، 2018)
- مصدر من مصادر المعلومات والاقتراحات والابتكارات. (السلمي، صفحة 34، 47)

3.2.1.2: تعريف الأداء ومحدداته والمعايير

سوف نطرق في هذا العنصر لتعريف الأداء بمعنى اللغوي وتعريف عامة، ومحدداته ومعايير.

أ. تعريف الأداء.

- يعرف بالمعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى مشى مشياً ليس بالسرّيع ولا بالبطيء، وأدى الشيء قام به، وأدى الشهادة أدلى بها، وأدى إليه الشيء أوصله إليه، وهكذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به. (الفروخ، 2010، صفحة 42)
- عرفه Daft علي انه قدرة المؤسسة علي تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفاءة وفاعلة (فلاح ورد و كاضم حسن، 2010، صفحة 90)

- كما يشير البعض إلى الأداء بأنه اتجاه نحو المستقبل من خلال مفهوم "القدرة على الذهاب إلى أين نريد أن نذهب". ويشيرا أيضا إلى انه يمكننا القول عن منظمة حققت أداؤها إذا قامت بتحقيق الأهداف التي قامت بتسطيها. (لقمان و مراكشي، 2020، صفحة 224)

ب. محددات الأداء

يواجه الباحثون عدة صعوبات في تحديد العوامل التي تحدد مستوى الأداء ومدى التفاعل بينها فمنهم من يميز ثلاث محددات وهي: (عبلة، 2018/2017، صفحة 86)

- الجهد : حيث يشير إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته
- القدرات: وهي الخصائص الشخصية المستخدم لأداء الوظيفة والتي لا تتغير ولا تتقلب خلال فترة زمنية معينة
- إدراك الدور أو المهمة: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري التوجيه جهوده في العمل من خلاله.

بينها فمنهم من يميز ثلاث محددات وهي: (عبلة، 2018/2017، صفحة 86)

- الرغبة : تتألف من محصلة اتجاهات وحاجات التي يسعى الفرد لتلبيتها
- القدرة: المواقف التي تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء وتمثل في المعرفة والمهارات والمعلومات
- بيئة العمل تتمثل ملامح مادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات، والأدوات المستخدمة.

ت. معايير الأداء

أ.ت الجهد المبذول:

يشيرا لجهد المبذول إلى الطاقة سواء كانت طاقة جسمية أو عقلية يسخرها العامل من أجل أداء المهام الموكلة إليه وذلك خلال فترة زمنية معينة. وينتج هذا الجهد من الحصول علي الحوافز تدفعه لذلك. (عبلة، 2018/2017، صفحة 93)

ب.ت العلاقات والتواصل مع الآخرين :

الأهداف الاجتماعية والأدوار الواضحة والمحددة والتعاون والثقة المشاركة والحرص علي محصلة العامة للفريق والإبداع الجماعي. (المغربي و بن سلطان العنقري، 2015، صفحة 444)

ت.ت القدرات :

1 القدرات الجسمانية

تتطلب معظم الوظائف قدرات جسمانية معينة مما يفرض ضرورة إجراء الفحص الطبي الشامل للموظف، وإعداد السجل الملائم والاطمئنان إلى عدم وجود أى عاهات أو أمراض مستديمة تعيق العمل. (المغربي و بن سلطان العنقري، 2015، صفحة 114)

2 القدرات خاصة

تحدد مواصفات الموظف ما يجب ان يتوفر عليه من قدرات خاصة مطلوب للوظيفة

- القدرة علي الابتكار والتجديد والتطوير في عمل ؛
- القدرة علي اتخاذ القرارات الفعالة ؛
- القدرة علي الربط والتحليل والاستنتاج. (المغربي و بن سلطان العنقري، 2015، صفحة 114)

ت. ج المواظبة في أداء العمل

وهي مجموعة من الوجبات والالتزامات والتصرفات التي يقوم بها الموظف أثناء العمل والتي تتوقف علي :

- حضوري في الموعد الرسمي؛
- التقيد بالزى العمل؛
- تقبل توجيهات الرؤساء والاستعداد لتنفيذها
- تقبل الأفكار الجديدة أي التفاعل مع ما يستجد من أفكار إيجابية ترفع مستوى الأداء. (عبلة، 2018/2017، صفحة 94)

3.1.2. مظاهر وممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال:

يعتبر المورد البشري من أهم أصحاب المصلحة في المنظمات، لذلك فمن المهم أن يتم الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية تجاهه وتطويرها وتطبيقها بما يحقق عالقة قوية بين المنظمة والعاملين فيها، وتمثل المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في ثالث مراحل كما يلي (حلموش، 2020، صفحة 218).

تعد الموارد البشرية من أهم أصحاب المصلحة في المؤسسات، و عليها أن تجسد مسؤوليتها الاجتماعية و سلوكياتها الأخلاقية تجاهها من خلال وسائل عديدة تغطي مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية، إذ هناك علاقة وثيقة بين ممارسة المسؤولية الاجتماعية وإدارة الموارد البشرية، حيث يمكن أن تتطور هذه الأخيرة بشكل قوي بفعل تزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية في مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية. (فيروز، 2017، صفحة 19)

1.3.1.2 ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل العمل بالمؤسسة:

يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية مسؤولية حتى قبل التحاق العامل بالمؤسسة، ويمكن تلخيص ذلك في الإعلان الصادق عن الوظائف الشاغرة؛ الموثوقية في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عمليات الاستقطاب والجذب حيث يجب أن تتسم هذه الإجراءات بالشفافية والنزاهة والعدالة؛ وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص للمتقدمين لشغل الوظيفة، والحفاظ على سرية معلوماتهم؛ ولاهتمام. (زباني و بوغليطة، 2019، صفحة 268)

ويمكن تلخيص ذلك في ما يلي:

- إعلان الصادق عن الوظائف الشاغرة؛
- الموثوقية في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عمليات الاستقطاب والجذب حيث يجب أن تتسم هذه الإجراءات بالشفافية والنزاهة والعدالة ؛
- تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص للمتقدمين لشغل الوظيفة، والحفاظ على سرية معلوماتهم؛ وإضفاء الاهتمام بالاختبارات الشخصية وإضفاء صفة الصدق عليها. (زباني و بوغليطة، 2019، صفحة 268)

2.3.1.2 مظاهر وممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية أثناء العمل:

يقع على عاتق المنظمة العديد من المسؤوليات تجاه الموارد البشرية أثناء ارتباط هذا الأخير بعقد عمل أثناء الخدمة ، ومن أهم ما يقع على عاتق المنظمة من مسؤولية اجتماعية تجاه عمالها أثناء أدائهم ما يلي (حلموش، 2020، صفحة 219)

أ. الاهتمام وتحسين نوعية حياة العمل في المؤسسة

برغم من التقدم التقني يبقي دور المورد البشري دورا فعالا في تخطيط وتنفيذ نشاطات المنظمة لذا بات لزاما عليها وضع هدف تحسين نوعية العمل ضمن أسبقيات الأهداف الإستراتيجية وخاصة في بيئة تتميز بدرجة عالية من المنافسة و تسابق المستمر في الحصول علي أئمن مورد لعملياتها وهو المورد البشري الذي يعد مصدر الجذب في المنظمة. (الهيثمي، 2015، صفحة 275)

تتمثل نوعية حياة العمل المحسنة لدى العمال في ما يلي :

- إشراف الجيد علي العاملين؛
- ظروف عمل نفسية واجتماعية وطبيعية جيدة؛
- علاقات عمل جيدة ؛
- مشاركة عالية في صنع القرار؛
- قدرة علي في تكيف مع ضغوط العمل. (الهيثمي، 2015، صفحة 277. 278)

ب. القيام بعملية تقييم الأداء

عملية تقييم الأداء تعد من الأدوات الجوهرية في قياس كافة العوامل والجوانب المرتبطة بالأداء الفعال لإبراز مدى مساهمة الفرد في الإنتاجية وهي تتضمن سلسلة من الخطوات أو الإجراءات المصممة للوصول إلى قياس أداء كل فرد في المنظمة . (محمد عباس و حسين علي، 2008، صفحة 242)

وهي عملية تتسم بأكبر درجة ممكنة من المنهجية والموضوعية بتقييم مشاريع أو برامج أو سياسات جارية أو مستكملة وأنشطة تصميمها وتنفيذها ونتائجها ، والغرض المنشود هو تحديد الأهداف ومدى تحقيقها ومستوى الكفاءة والفعالية والتأثير والاستدامة ، وينبغي أن توفر عملية التقييم معلومات موثوقة ومفيدة تمكن من إدماج الدروس المستخلصة في مسار صنع القرارات التي تتبعها الجهات المستفيدة والمأنحة (الله ا.، 2020، صفحة 6)

ت. حماية المرأة العاملة

لقد أخذت أعداد النساء العاملات في النمو في مختلف دول العالم .ولقد أشارت العيد من الأبحاث من قبل أن اختيار المهنة لا يختلف بين الرجل والمرأة، حيث أن عملية الاختيار تتم اعتماد علي مايمتلكه الفرد من قدرات (محمد عباس و حسين علي، 2008، صفحة 392)

ث. إدماج المعوقين وتوفير الحماية الخاص

تحرص الدولة الجزائرية بمختلف مؤسساتها من اجل إقرار حياة لائقة للأفراد المعاقين و ترقيةهم كأفراد عاديين في المجتمع ، لذلك أصدرت العديد من القوانين الخاصة التي قررت العديد من الآليات و الوسائل لحماية هذه الفئات و ترقيةهم وتسهيل إدماجهم في المجتمع كأشخاص عاديين ، وكان من بين أهم ما صدر من قوانين في هذا المجال قانون رقم 02-09 مؤرخ في 25 صفر عام 1423 الموافق ل 08 مايو سنة 2002 ،المتعلق بحماية الأشخاص المعوقين و ترقيةهم بالجزائر وتحقيق الأهداف التالية:

- تحقيق الاستقلال المادي للمعاق:

وقد رسمت الدولة سياسة واضحة من أجل كفالة الحق في الشغل و تحقيق الاستقلال المادي للمعاق، وذلك من خلال آليتين اثنتين: توفير مناصب عمل، و ضمان الحد الأدنى من الدخل.

- توفير منصب عمل بالنسبة للمعاق:

أهم خطوة لتحقيق تربيته و اندماجه الاجتماعي لما يساعده ذلك في تحقيق ذاته ونموه النفسي السليم، وكسب دخل يضمن له مستوى معيناً لمساهمة في عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية لبلده، لذا حرصت الدولة الجزائرية من اجل ضمان تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة و نظرا لما واجهته من تحديات و صعوبات رفض مؤسسات القطاع الخاص توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة، رسمت سياسة جديدة لتوظيف هذه الفئات في مؤسسات

القطاع العام و الخاص و اعتمدت آليات وبرامج التشغيل متعددة ومتنوعة. وألزمت المؤسسات بتطبيقها . (كريم، 2020، صفحة 1041)

ج. المكافآت والتعويضات

تمثل الأجور ومكافئات العاملين مجمل المازيا والمنافع المباشرة وغير المباشرة التي تمنحها المؤسسة للعاملين لغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم وبما ينعكس بنتائج إيجابية على الأداء والإنتاجية، وتعتبر الأجور والمكافئات مسألة ذات إشكالية كبيرة باعتبارها تمس مصالح العاملين بشكل مباشر وكذلك المؤسسة وترتبط أيضا بالقوانين والتشريعات الصادرة من الدولة، وتتجسد في الأجور والمكافئات جوانب مسؤولية اجتماعية كبيرة وجوانب أخلاقية متعددة ويمكن أن تكون المنظمة ملتزمة بها إذا نظرت إلى هذه التعويضات بمنظور شمولي وبكونها مرتبطة برفاهية المجتمع وتطوير الأداء في المؤسسة.

وهكذا فإن تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية يمكن أن تكون من خلال الآتي:

- النظر إلى الرواتب والأجور في إطار واسع باعتبارها تأتي منسجمة مع العقد المبرم بين المؤسسة والعامل وضرورة النظر إلى هذا العقد بكونه عقدا أخلاقيا واجتماعيا وقانونيا واقتصاديا.
- يفترض أن تتسم الأجور والمكافئات بالعدالة والكفاءة والمساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين وزيادة انجذابهم للعمل والإبداع فيه.
- أن تراعي إدارة الموارد البشرية اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافئات وأن لا تلتزم فقط بالطرق التي تحقق مصالحها بعيداً عن مصالح جميع الفئات. (عبله، 2018/2017، صفحة 119)

ح. التدريب والتطوير المستمر

تعد عملية الأساسية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات ولا تعد عملية مؤقتة؛ بل مستمرة مع استمرار وجود المنظمة وبقائها، وذلك لأن البيئة الخارجية تتغير باستمرار ولا يمكن التعامل وتجاوب معها، إلا من خلال موارد البشرية مؤهلة ومتعلمة ومن ثم قدرة على أحداث التغيير المطلوب وتعرف عملية التدريب والتطوير بأنها تزويد الأفراد والجماعات بالمعلومات والخبرات وطرائق الأداء والسلوك . بحيث يكون هؤلاء قادرين علي القيام بوظائفهم بفعالية وكفاءة (جهاد، 2017، صفحة 10)

خ. الصحة والسلامة المهنية

ويقصد بصحة وسلامة الموارد البشرية " ذلك النشاط المخطط والمنتظم الذي يهدف إلى إصابات العمل ضمان صحة وسلامة العاملين في المنظمة من خلال الوقاية من حوادث ومعالجتها، عن طريق القيام بتخطيط برامج خاصة لهذا الغرض وتنفيذها والرقابة عميها" (أحمد، 2016، صفحة 11)

وتلتزم المؤسسة بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية لموظفيها، والعمل على منع الحوادث المهنية، إزالة وإزالة من المخاطر التي تتعرض لها الأمهات الجدد والحوامل العاملات، توفير معدات الوقاية الشخصية للعمال والعناية الطبية اللازمة في حالات إصابات العمل، تعيين مدير للصحة والسلامة والبيئة، إنشاء لجنة للسلامة والصحة والتي يجب ان تضم ممثل للإدارة وممثل للعمال، يجب أن تكون تعليمات السلامة والصحة واضحة لجميع الموظفين، يجب أن يكون هناك نظام لكشف وتجنب والاستجابة للمخاطر ويجب تسجيل والإبلاغ عن جميع حالات الحوادث في المؤسسة وتوثيقها بشكل جيد، يجب أن تكون إجراءات النظافة مطبقة في جميع المرافق الخاصة بالعمال بما في ذلك دورات المياه وأماكن الإقامة . (عبله، 2018/2017، صفحة 29)

ومن أهم ما يقع على عاتق المنظمة من مسؤولية اجتماعية تجاه عمالها أثناء أدائهم للعمل ما يلي:

(حلموش، 2020، صفحة 219)

- تقوم المنظمة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية. (حلموش، 2020)
- تقديم أجور ومراتب تتناسب والجهد المبذول من طرف العمال؛
- ضمان الحق في الترقية من شأنه خلق شعور بالرضا والثقة بالمنظمة؛
- توفير عملية التدريب والتطوير المستمر لتنمية مهاراتهم بما يتناسب مع احتياجات العمل؛
- المساواة بين الرجل والمرأة وضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل التوظيف، الترقية، الأجور والمكافآت والقضاء على كل أشكال التمييز ضد المرأة؛
- عدم التمييز بين الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم سواء في عملية التوظيف، أو في الترقية والأجور وغيرها، توفير ظروف عمل تتناسب واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة؛

3.3.1.2 مظاهر الممارسات المسؤولة إدارة الموارد البشرية بعد انتهاء عالقة العمل:

يحدث الانفصال الوظيفي عندما يتقدم الفرد في العمل يهين نفسه لمتقاعد، حيث يبدأ في تغيير اهتماماته نظرا لشعوره بانتهاء مساره الوظيفي، لذلك نجد البعض منيم يقدمون على تقليل دورهم في المؤسسة و التحول من دور القوة و النفوذ إلى دور الاستشارة و التوجيه، و قد يحدث الانفصال الوظيفي عندما تقوم المؤسسة بتسريح عدد من موظفيها إما في شكل تقاعد مسبق أو أي شكل من أشكال التسريح الأخرى، إذ عليها أن تمارس دورها الاجتماعي تجاه أولئك الأفراد. (فيروز، 2017، صفحة 22)

من الآليات والطرق التي تعبر عن الدور الاجتماعي للمؤسسة تجاه العاملين الذين انتهت علاقة عملهم

هي:

- تقديم مكافآت مقابل خدماتهم أثناء العمل بالمؤسسة؛
- أولوية في التوظيف من جديد في المؤسسة؛ الاستعانة بهم كمستشارين أو مدربين أو مشرفين؛
- الاستمرار في تقديم الخدمات الصحية والتأمينات. (زياني و بوغليطة، 2019، صفحة 269)

2.2 الدراسات السابقة

سوف نقوم في هذا العنصر إلي استعراض الدراسات السابق التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية وأثرها علي أداء الموارد البشرية من خلال عنصرين .العنصر الأول يتحدث حول الدراسات العربية السابقة والعنصر الثاني يتناول الدراسات الأجنبية السابقة

1.2.2 دراسات باللغة عربية

من خلال القيام بمسح لأهم الدراسات العربية التي سبق لها تناول الموضوع نلخص منها ما يلي:

أ. دراسة (حلموش، 2020) بعنوان

أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي

تتطرق هذه الدراسة لمختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية والتي من شأنها أن تساهم في تحقيق التميز المؤسسي مع تسليط الضوء على المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط ، ولتحقيق ذلك تم استخدام استبيان مكون من فقرة (33) موزعة على (3) محاور، وقد تم الاعتماد في ذلك على المنهج الإحصائي الوصفي، والاستعانة ببرنامج Spss2 أكدت الدراسة وجود أثر إحصائي هام للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على تحقيق التميز المؤسسي. حيث أسفرت النتائج على أن هناك تآثر معنويًا للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي ، وانطلاق من اختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى أن أغلب البرامج الموجهة للموارد البشرية تندرج ضمن مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد عملية التوظيف ولعل ما يبرر هذا التوجه هو أن برامج التدريب والتكوين والتطوير تعتبر بمثابة استثمار بشري يعود نفعه على هذه المنظمات و أن الاهتمام بإشباع رغبات العمال وتلبية مطالبتهم بمستوى متوسط والسبب في ذلك يعود إلى التركيز على احترام القوانين وتشريعات العمل المعمول بها في الجزائر.

التوصيات هذه الدراسة انطلاقًا من النتائج المتحصل عليها أقترح جملة من التوصيات أنه بالرغم من الاهتمام بالتدريب وتوفير ظروف العمل المناسبة ووجود آليات تسمح بتوفير الحماية الاجتماعية للأفراد ووجود هيئات تمثل العمال، إلا أنه لا يقع على عاتق المؤسسة الاقتصادية لوحدها بل الدولة مطالبة أيضا بلعب دور آخر في هذا المجال من خلال إصدار القوانين والسهر على تطبيقها .

ب. دراسة (رفيقة، 2020) بعنوان:

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية علي أداء الموارد البشرية 2020

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء علي موضوع المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية بالمؤسسة الوطنية لخدمة الآبار ENSP . وهذا للتعرف الأهمية العلمية والعملية لضرورة تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال. ويعد المورد البشري موردا استراتيجيا خالق للميزة التنافسية؛ وطرفا من

أطراف أصحاب المصالح الذين تتأثر بهم المنظمة وتؤثر عليهم بالاعتماد علي الاستبيان كأداة للدراسة والذي تم توزيعها علي 250 عينة وتم التوصل لنتائج التالية :

- كلما اهتمت المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة بممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية من خلال بعد الخدمات الاجتماعية كلما أثر ذلك إيجابا علي العاملين لديها بالعكس؛
- تكوين الجيد ومستمر يؤثر إيجابا علي أدائهم وسلوك.

ت. دراسة (حليمة) بعنوان

إستراتيجيات تطبيق المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز كفاءة المورد البشري 2019

- هدفت إلى إبراز نموذج المسؤولية الاجتماعية الذي تم دجه مؤخرا في ريادة منظمات الأعمال، ومدى التزامه المستمر لتعزيز الموارد البشرية، باعتبار أن المسؤولية الاجتماعية من أهم الواجبات الواقعة على عاتق المؤسسات الاقتصادية. ولإثراء بحث قامت بدراسة ميدانية على مستوى أحد المؤسسات الاقتصادية والمتمثلة في ميناء مستغانم، حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي قصد التعرف على مختلف إستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية لتحسين مستويات الموارد البشرية وتعزيز كفاءتها، تم التوصل إلى ما يلي:
- الاهتمام للخضوع للبرامج التدريبية والتكوينية في إطار تنمية الكفاءات البشرية غير كبير بسبب طبيعة التسيير وإدارة في المؤسسة.
 - الوعي الكامل لمفهوم تنمية الكفاءات البشرية لدى المؤسسة إلا أن المستوى لتخطيط المسار الوظيفي متوسط، فالمؤسسة بحاجة أكثر لزيادة البرامج التدريبية.

ث. الدراسة (زياني و بوغليطة، 2019) بعنوان

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات

الاقتصادية 2019

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على ممارسات إدارة الموارد البشرية في مؤسسة مناجم الفوسفات، كما سلط الضوء على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية، وذلك من خلال أهمية التزام المؤسسات بمفهوم المسؤولية الاجتماعية كأسلوب يساعد في تحسين وتطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية للمؤسسات الاقتصادية في الجزائر، كما تقدم الدراسة مقترحات علمية قابلة للتطبيق في المؤسسات، تساهم في زيادة فاعلية وكفاءة المخرجات في هذه الأخيرة وتنعكس بالإيجاب على المؤسسات الجزائرية ولجمع البيانات المتعلقة بالدراسة تم تصميم استبيان وتوزيعه علي 179 عامل بالمؤسسة وتم اعتماد المنهج الوصفي واستخدام برنامج spss. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وممارسات

إدارة الموارد البشري يجب على المؤسسة الالتزام بسلوك أخلاقي ومسؤول تجاه العاملين أثناء العمل حتى بعد انتهاء علاقة العمل سواء في حالة الاستقالة، المرض، التقاعد، الوفاة...

ج. دراسة (عبلة، 2018/2017) بعنوان

(أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية علي أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي 2018)

هدفت هذه الدراسة للكشف عن الأثر الذي يخلفه تطبيق المسؤولية الاجتماعية علي أداء الموارد البشرية في المركز الاستشفائي بباتنة. بحيث اعتمدت علي قياس درجة التأثير المسؤولية الاجتماعية علي أداء الموارد البشرية والتعرف علي واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وممارستها في القاعة الصحي. كما تما الاعتماد في هذه الدراسة علي الملاحظة وسجلات والوثائق والاستبيان كأدوات لجمع البيانات. واستعملت منهج الوصفي، و قدر مجتمع الدراسة ب 2129 عينة والموزعة 400 مفردة. ويقدر حجم العين مدروسة ب315 مفردة. ومن بين الأساليب الإحصائية المستخدمة. التوزيع التكراري النسب المئوية. الانحراف المعياري.....الخ. ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي أن مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية متوسط، ومستوى الموارد البشرية في المركز الاستشفائي مرتفع إن الاقتراحات هي: ضرورة إيمان المستشفيات بالمسؤولية الاجتماعية نحو أصحاب المصالح ونحو الموارد البشرية وتكون هناك قناعة ويقين من قبل كل مسئول وذلك من خلال إدراج المسؤولية الاجتماعية داخل كل قسم من أقسام المستشفى.

ح. دراسة (بن علي، زرواط، و مسعودي، 2018) بعنوان

تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية 2018

هدفت الدراسة إلي التعرف علي المسؤولية الاجتماعية في شركة كوندور إلكترونيكس بيرج بورعرايج، وأهمية التزام المؤسسات الاقتصادية بها، اتجاهها أصحاب المصالح وبالخصوص اتجاه الموارد البشرية. ما تتطرق إلي إبراز أهم البرامج الاجتماعية التي يمكن أن تقدمها المؤسسات لمورد البشري مثل القيام بترقية اعترافا بجهودهم وتوفير التدريبات الداخلية والخارجية من اجل تطويرهم في سبيل المحافظة عليها وعتمرها الحجر الأساس الذي تبني عليه المؤسسة حيث توصلت لنتائج التالية :

- الاستثمار في المورد البشري ركيزة أساسية للتفوق والتميز وسط المنافسين.

أن السبب الرئيسي للوصول شركة كوندور إلي ما هي عليه اليوم وبالتالي لا بد من تكثيف برامج المسؤولية

الاجتماعية اتجاه مواردها في سبيل بلوغ الأهداف.

1. 2.2.2. الدراسات باللغة الأجنبية

سنستعرض بعض الدراسات الأجنبية التي سبقت تناولت الموضوع كما يلي:

أ. دراسة (Simona-Maria, 2020) بعنوان:

(Social Responsibility versus Managerial Performance as a Psychological Strategy in Human Resource Management)

هدفت هذه الدراسة لتركيز بشكل كبير علي إدارة السلوك الموارد البشرية في شركات وسلوك المرؤوسين وإدارة التغيير وكذلك تقييم الأداء والدوافع في أطار المسؤولية الاجتماعية كما تطرقت إلي دراسات 3 نظريات لسلوك البشري. وأكدت أن تقييم أداء الموظفين يكون من خلال تحديد نقاط القوة والضعف وتحديد النظرة المستقبلية حول الأداء وإعطاء الموظف فرصة للمناقشة مشاكلهم وتطلعاتهم وهذا ما أدي لتطوير الأداء وتحول من عملية تقييم أداء مرهقة إلى عملية دائمة وبناء. وتوصلت كذلك انه لتحقيق دافع الأمل لعمال ليس زيادة الأداء فقط، بل تنمية الإمكانيات البشرية للحياة الخاصة بهم. وأثبت ثاب التغيير الأساسي في إدارة الموارد البشرية ليس إشراك العمال في معلومات محددة بل إشراكهم في أعمال الشركة إلى حد كبير لجذب العمال وتحقيق أهداف المنظمة تحت أطار القيادة الجماعية ضمن مجموعة متنوعة وتناولت موضوع التحفيز والتي أكدت فيه أن التحفيز الاقتصادي أهم لأنه يهدف إلى الادخار التدريجي للمورد البشري.

ب. دراسة (Strandberg Consulting) بعنوان

Le rôle de la gestion des ressources humaines dans la responsabilité sociale d'entreprise

هدفت الدراسة إلى تحسين الظروف الاجتماعية والقضايا البيئية المحلية والعالمية. تعريف إدارة الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) بأنها تكامل متوازن للاعتبارات القضايا الاجتماعية والبيئية . وتركز علي أن إدارة الموارد البشرية هي الوظيفة التنظيمية التي تتعامل مع توظيف وإدارة وتطوير وتحفيز الموظفين، بما في ذلك تقديم الدعم والأنظمة الوظيفية والمتخصصة في تعزيز مشاركة الموظفين وحقوق الإنسان. وكذلك بينت الدراسة اعتماد شركات مسؤولية الاجتماعية للشركات في تقييم أداء الموظفين، مثل التنوع والشمول. الصحة والسلامة والرفاهية وتوازن الحياة مع العمل، وكما أوضحت أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تعتمد علي المصادقية والتنفيذ وليس الخطاب فقط. و تشجيع أخلاقيات المسؤولية الاجتماعية للشركات وترسيخ ثقافة المسؤولية الاجتماعية. أهم الاستنتاجات الدراسة 'ممارسة القيادة الفعالة ودمج المسؤولية الاجتماعية للشركات والاستشارات بنجاح، يلتزم عدد متزايد من المنظمات بتعميم الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه مواردها البشرية واعتبار المسؤولية الاجتماعية جزء نشاط الشركات الدائم.

3.2.2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة وخاصة المتعلقة بالمتغيرين وجدنا أن دراستهم لأثر متغير المسؤولية الاجتماعية على الأداء الموارد البشرية كانت في المؤسسات خاص والتي يجب أن تدعم المجتمع من خلال أعمال الخيرية وغيرها وتركيزي الجيد علي المورد البشري من خلال الاستفادة منه حتى بعد انتهاء علاقة العمل من خلال استغلال أفكاره وتجربته في تكوين الموارد البشرية الجديدة وتشمل المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الخاص جميع أبعادا المسؤولية (الاقتصادي والقانوني والأخلاقي والاجتماعية). في حين أن دراستنا كانت علي مستوى مؤسسة العامة التابعة لدول والتي اقتصر فيها المسؤولية الاجتماعية علي المستوى البيئي والاقتصادي والقانون فقط لأن العامل جزء من القطاع الحكومي وان الحكومة سبب نشأة العامل نشأة مجتمعية لأن حكومة أنشأتك في مجال محدد.

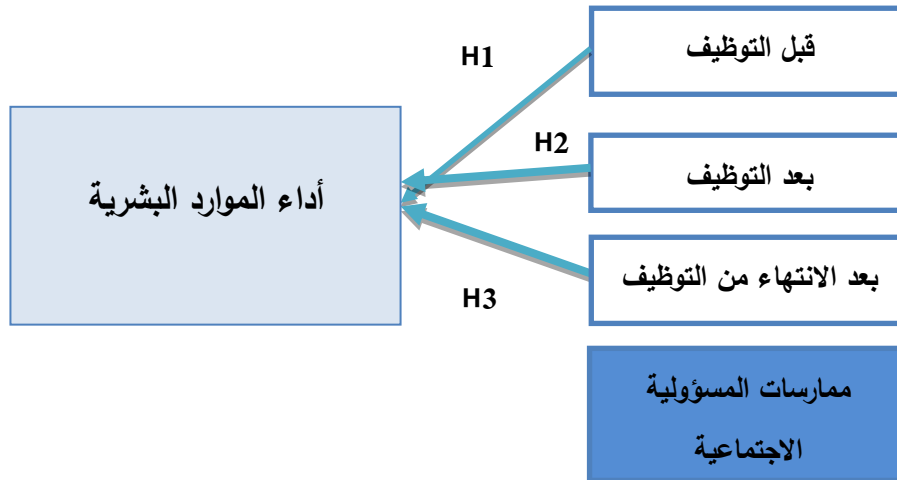
4.2.2 نموذج الدراسة الحالية:

اتساقا مع إشكالية الدراسة التي تخص أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

تؤثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية لدى موظفي مؤسسة CNAS بإيليزي

ولتوضيح ذلك تم الاستعانة بالشكل التالي، الذي يبين نموذج الدراسة المعتمد في الجانب التطبيقي:

الشكل رقم (02): نموذج الدراسة المعتمد



المصدر: من إعداد الطالبة

خلاصة

بعد دراسة هذا الفصل تبين لنا أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي التزام أخلاقي الخاصة أو العامة; كانت بالمسؤولية الاجتماعية يتطلب من إدارتها الاهتمام بالعديد من الأنشطة وإدماجها ضمن مخططاتها وخاص متعلق بأصحاب المصالح والتطبيق الجيد لأبعاد المسؤولية الاجتماعية باعتبار المؤسسة جزء لا يتجزء من المجتمع ومراعاتها لتقليد الوسط الذي تنشط فيه وسهامه في تطويره من خلال الأعمال التطوعية هي بالتالي ستحقق أهدافها الاقتصادية . وكما أن المسؤولية الاجتماعية تفرض علي المؤسسات ممارسات اتجاه مواردها البشرية والتي تمثل في ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل توظيف وبعد التوظيف وعند انتهاء التوظيف.

3. الدراسة التطبيقية

تمهيد

يتناول لهذا الفصل وصفا لمنهج الدراسة، وأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي قمنا بها في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل الدراسة، وهذا انطلاقا من التحليل الوصفي وصولا إلى اختبار الفرضيات لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

1.3 وصف وتبرير منهجية البحث:

يتضمن الإطار العملي للبحث جانبين رئيسيين هما:

الجانب الأول يتعلق بمقاييس البحث يتضمن تحديد المقاييس المستخدمة في البحث وبيان عدد الفقرات والمقياس المستخدم وكذا معامل ألفا كرونباخ للتحقق من الاتساق الداخلي للاستبيان.

والجانب الثاني قمنا فيه بالاعتماد على معرفة متوسط اتجاه إجابات أفراد العينة كما قمنا بتطبيق أسلوب الارتباط الخطي البسيط وكذا أسلوب الانحدار الخطي البسيط وكل ذلك كان بغية اختبار نموذج البحث وفرضياته.

أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة

لمعرفة الكيفية التي سنختبر ونعرض بها الاستمارة، تم تخصيص هذا الجانب للوقوف على أهم المراحل التي تمر عليها الاستمارة لكي تصبح صالحة للتحليل، لذلك سنستعرض اختبار الاستمارة وعرض مختلف العبارات (الأسئلة) التي تحتويها.

أ) المقياس المستخدم:

تم قياس العبارات المشكلة للاستمارة حسب سلم ليكارت (Likert) الخماسي والذي يمكن من قياس درجة موافقة أو عدم موافقة المستجوبين بالنظر إلى نص السؤال المطروح. (الفتاح، 12/01/2017)

الجدول رقم (02): سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبة

وعلى هذا الأساس سنقسم المتوسط الحسابي لمقياس ليكارت إلى مجالات بغية تقييمها، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03): مجالات المتوسط الحسابي لسلم ليكارت مع تقييمها

مقياس ليكارت	مجال المتوسط الحسابي	تقييم المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	[1.79 – 1.00]	منخفض جدا
غير موافق	[2.59 – 1.80]	منخفض
محايد	[3.39 – 2.60]	متوسط
موافق	[4.19 – 3.40]	مرتفع
موافق بشدة	[5.00 – 4.20]	مرتفع جدا

المصدر: من أعداد الطالبة بالاعتماد على (عز حسن عبد الفتاح، 2008، الصفحات 540-541)

(ب) ثبات أداة الدراسة:

من أجل التأكد من مدى قياس الاستمارة لمتغيرات البحث المراد قياسها والتأكد من ثباتها وصدقها، قمنا بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي للفقرات، وإمكانية فهمها من طرف عينة الدراسة، ومن بين المعايير المستخدمة نجد ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) (α) وذلك بهدف اختبار ثبات هذه المقاييس، كما هناك عتبات دنيا مختلفة ل α ، فبالنسبة ل (Roninson et al, 1991) تساوي 0.60، وبالتالي فهذه القيمة تتراوح ما بين (0) و(1) بحيث كلما اقتربت من الواحد دلت على وجود ثبات عالي وكلما اقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات. (عز حسن عبد الفتاح، 2008)

كما أن معامل الصدق $\sqrt{\alpha}$ أي الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

(ج) عرض الاستمارة:

تتكون استمارة البحث من جزئين:

الجزء الأول خاص بمعلومات عامة حول أفراد العينة الممثلة أساسا في: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، وكذا الرتبة الوظيفي.

أما الجزء الثاني فقد تم تخصيصه لمتغيرات الدراسة المكونة من ثلاثة (03) متغيرات تعبر عن ممارسات المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف، والمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بعد عملية التوظيف وكذا المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية عند الانتهاء من عملية

الدراسة التطبيقية

التوظيف)، ومتغير تابع واحد تمثل في أداء الموارد البشرية، حيث أنه تم قياس كل متغير بالاعتماد على مجموعة من المصادر، والجدول التالي يعبر عن متغيرات الدراسة، عدد الأسئلة التي يحتويها كل متغير:

الجدول رقم (04): مصادر إعداد الاستبيان.

عدد الأسئلة	المتغيرات
04	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف
09	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بعد عملية التوظيف
03	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية عند الانتهاء من عملية التوظيف
16	ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية
04	أداء الموارد البشرية
20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

ثانياً: تبرير منهجية البحث

إن الإطار المنهجي لهذه الدراسة يعتمد على الطريقة التفسيرية، وذلك من خلال وضع الفرضيات المستمدة من الجانب النظري، وللتأكد من صحتها، لجأنا إلى الجانب الميداني الذي يسمح لنا بتنفيذ خطوات دراستنا وذلك باستخدام الأدوات والوسائل الإحصائية التي تضمن لنا صحة ودقة النتائج المتحصل عليها.

ثالثاً: جمع البيانات وخصائص العينة

تم تصميم منهجية الدراسة الميدانية بغرض اختبار صحة فروض الدراسة والتوصل إلى تحديد العلاقة بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية، ولتحقيق هذا الهدف تناولنا وصف وتحليل واستخلاص عينة الدراسة والحدود المفاهيمية لها، كما تم التطرق لأساليب جمع البيانات من خلال استمارة الأسئلة عن طريق استجواب بعض الموظفين. (الزهيري، صفحة 139)

أ) أسلوب جمع البيانات:

يوجد أسلوبين لجمع البيانات وذلك على حسب الهدف من البحث وحجم المجتمع:

✓ **أسلوب الحصر الشامل:** يستخدم هذا الأسلوب إذا كان الغرض من البحث هو حصر جميع مفردات المجتمع، وفي هذه الحالة يتم جمع البيانات عن كل مفردة من مفردات المجتمع بدون استثناء. ويتميز هذا الأسلوب بالشمول وعدم التحيز وكذا دقة النتائج، فيما يعاب عليه أنه يحتاج إلى الوقت والجهد والتكلفة العالية. (الزهيري، صفحة 138)

✓ **أسلوب المعاينة:** يهتم هذا الأسلوب على معاينة جزء من المجتمع محل الدراسة، يتم اختياره بطريقة علمية سليمة ودراسته ومن ثم تعميم نتائج الدراسة الخاصة بالعينة على المجتمع، وأهم ما يميز هذا الأسلوب هو تقليل الوقت والجهد، قلة التكلفة، الحصول على بيانات أكثر تفصيلا خاصة إذا تم جمع البيانات من خلال استمارة استبيان، كما أن هذا الأسلوب يفضل في بعض الحالات التي يصعب فيها إجراء حصر شامل. وما يعاب عليه أن نتائجه أقل دقة من نتائج أسلوب الحصر الشامل خاصة إذا كانت العينة المختارة لا تمثل المجتمع تمثيلا جيدا.

(ب) حجم العينة وخصائصها:

توجد العديد من الطرق التي تمكننا من القيام بالمعاينة، بحيث تتضمن هذه الأخيرة مجموعة من العمليات التي تهدف إلى بناء عينة تمثيلية لمجتمع البحث المستهدف، وفي هذا المجال يوجد نوعين من المعاينات: الاحتمالية وغير الاحتمالية. (أحمد)

فالعينات الاحتمالية (العشوائية) هي العينات التي يتم اختيارها بطرق عشوائية، في حين العينات غير الاحتمالية هي التي لا تستخدم العينات العشوائية في الاختيار، بل يتم اختيار حجم العينة من المجتمع حسب وجهة نظر الباحث من دون الاعتماد على أسس علمية. (أحمد)

ولهذا يفضل الباحثون بصورة عامة طرق اختيار العينة الاحتمالية على غير الاحتمالية ويعتبرونها أكثر دقة وصرامة، لكن في بعض الأحيان في العلوم الاجتماعية قد لا يكون مجديا عمليا أو مفيد نظريا تطبيق العينة العشوائية لذلك يتم اللجوء إلى استخدام العينات غير الاحتمالية في مثل تلك الحالات. وفي دراستنا الحالية تم استخدام طريقة العينة الاحتمالية بحيث استهدفنا عينة مكونة من 60 موظف. (أحمد)

(ج) المعالجات الإحصائية:

لقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال الاعتماد على برنامج **SPSS V.25**، وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية يمكن ذكرها فيما يلي: (أحمد)

✓ **معامل ألفا كرونباخ** أو كما يسمى بمعامل الثبات لقياس مدى ثبات أداة القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الأداة بالإضافة إلى أنه وسيلة للحكم ما إن كانت هناك إمكانية لتعميم النتائج المستخلصة من الاستبيان على المجتمع المدروس.

✓ النسب المئوية والتكرارات أو كما تسمى بالجداول التكرارية وذلك لاستعراض التكرارات والتكرارات التراكمية ونسبتها المئوية، وقد تم استخدام هذه الجداول التكرارية عند تحليل المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة وكذلك عند معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.

✓ بعض مقاييس الإحصاء الوصفي وبالضبط المتوسط الحسابي لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة لكل محور وكذا الانحراف المعياري.

✓ معامل الارتباط وذلك للكشف عن قوة أو درجة العلاقة بين محاور الدراسة وقد تم الاعتماد بالخصوص على معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين المحاور.

✓ نموذج الانحدار الخطي البسيط بحيث تقوم فكرة هذا النموذج على دراسة أثر متغير مستقل على متغير تابع واحد، وفي دراستنا الحالية تم الاعتماد عليه لأننا نريد معرفة أثر كل ممارسة من ممارسات المسؤولية الاجتماعية على المتغير التابع والمتمثل في أداء الموارد البشرية.

(د) صدق وثبات الاستبيان:

لمعرفة صدق وثبات الاستمارة اعتمدنا على معامل ألفا كرونباخ فوجدناه يساوي (0.922)، وهذا يعني أن معامل الثبات جيد ومقبول إحصائياً، ولمعرفة صدق الاستمارة قمنا بإدخال الجذر التربيعي على معامل ألفا كرونباخ بحيث وجد أنه يساوي 0.960، وهذا يعني أن الاستبيان صادق وعليه يمكن تعميم النتائج المستخلصة من الاستبيان على المجتمع المدروس، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (05): معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان

ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة
0.922	20

المصدر: من أعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

(هـ) صدق وثبات متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أربعة (04) متغيرات أساسية كما ذكرنا سابقاً والمتمثلة في: ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل التوظيف وبعد التوظيف وبعد الانتهاء من عملية التوظيف بالإضافة إلى أداء الموارد البشرية.

الدراسة التطبيقية

هذه المحاور صممت جميعها بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كما ذكرنا سابقا، وقد تراوحت قيم ألفا كرونباخ بين (0.701 و0.838) وهي مقبولة نظريا حسب رأي الطالبة وذلك بعدما أن تم الإلمام بموضوع الدراسة من جانبه النظري والذي تبين بأنه موضوع يتسم بدرجة من التعقيد والغموض خصوصا عند الحديث عن ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الواقع العملي، كما أنها قيم مقبولة إحصائيا في البحوث الاجتماعية والسلوكية وعليه تم اعتبار أن هذه المحاور تتصف بالثبات والاتساق الداخلي، والجدول التالي يوضح بشكل مفصل هذه المحاور:

الجدول رقم (06): قيمة ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المتغيرات	عدد الأسئلة	قيمة ألفا كرونباخ	معامل الصدق
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف	04	0.744	0.863
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بعد عملية التوظيف	09	0.838	0.915
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية عند الانتهاء من عملية التوظيف	03	0.730	0.854
أداء الموارد البشرية	04	0.701	0.837

المصدر: من أعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

رابعا: الخصائص الوصفية لعينة الدراسة

تم تحليل خصائص العينة بغية التعرف على المتغيرات الديمغرافية وكيفية توزع أفراد عينة الدراسة وفقا لكل متغير.

أ) الجنس:

لقد اعتمدنا في دراستنا على تقسيم مفردات العينة حسب الجنس الى مجموعتين تمثلت في الذكور والاناث، وهو

ما يوضحه الجدول التالي:

الدراسة التطبيقية

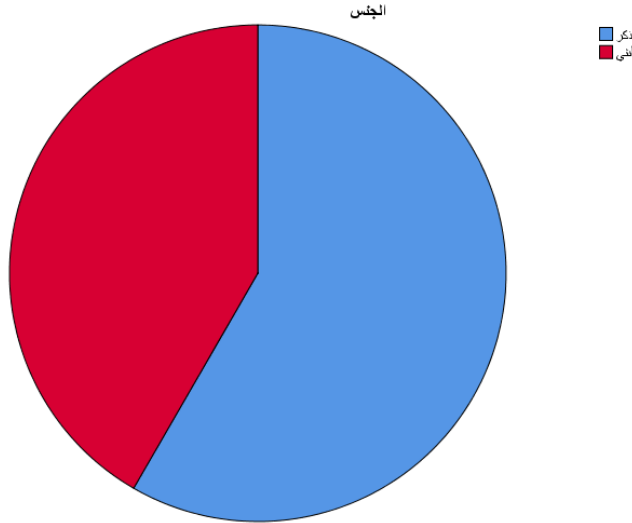
الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	ذكر	35	58.3	58.3	58.3
2	أنثى	25	41.7	41.7	100.0
	المجموع	60	100	100	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS -V25

من خلال الجدول أعلاه يتضح أنه من 60 موظف بمؤسسة CNAS يوجد ما نسبته 58.3% ذكور و41.7% إناث، وهو ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: مخرجات برنامج SPSS -V25

(ب) الفئة العمرية:

تم تقسيم الشرائح العمرية لمفردات العينة بين (أقل من 30 سنة)، وبين (30 و 40 سنة)، وكذلك بين (40 و 50 سنة)، وأخيرا أكبر من 50 سنة، كما هو مبين في الجدول التالي:

الدراسة التطبيقية

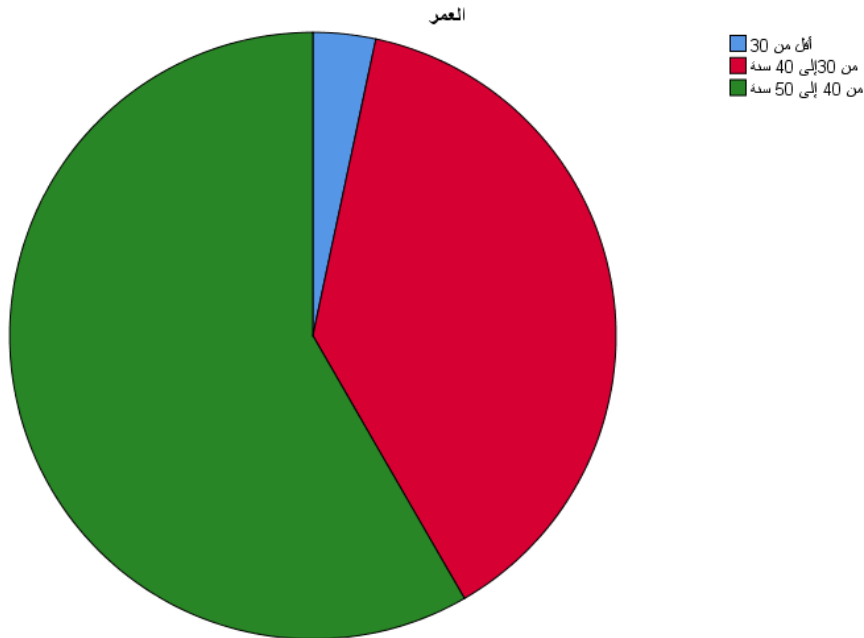
الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	أقل من 30 سنة	02	3.3	3.3	3.3
2	من 30 إلى 40 سنة	23	38.4	38.4	41.7
3	من 40 إلى 50 سنة	35	58.3	58.3	100.0
	المجموع	60	100	100	

المصدر: من أعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ بأن أكبر الشرائح مساهمة في العينة المدروسة تلك التي يتراوح عمرها بين (من 40 إلى 50 سنة) فكانت نسبتهم 58.3%، بينما 38.4% من إجمالي العينة يتراوح سنهم ما بين (30 و 40 سنة)، بينما الذين عمرهم أقل من 30 سنة فكانت نسبتهم ضعيفة جدا حيث قدرت بـ 3.3%، في حين لا توجد في عينة الدراسة أشخاص أعمارهم أكثر من 50 سنة، ولتوضيح ذلك تمت الاستعانة بالشكل الموالي:

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: مخرجات برنامج SPSS - V25

وما يمكن قوله هو أن مؤسسة CNAS لا تعتمد على عنصر الشباب في هيكل مواردها البشرية.

ج) الخبرة المهنية:

تم تقسيم الخبرة المهنية لمفردات العينة بين (أقل من 5 سنوات)، ومن (5 إلى 15 سنة)، وكذلك من (15 إلى 25 سنة)، وأخيراً أكثر من 25 سنة، كما هو مبين في الجدول التالي:

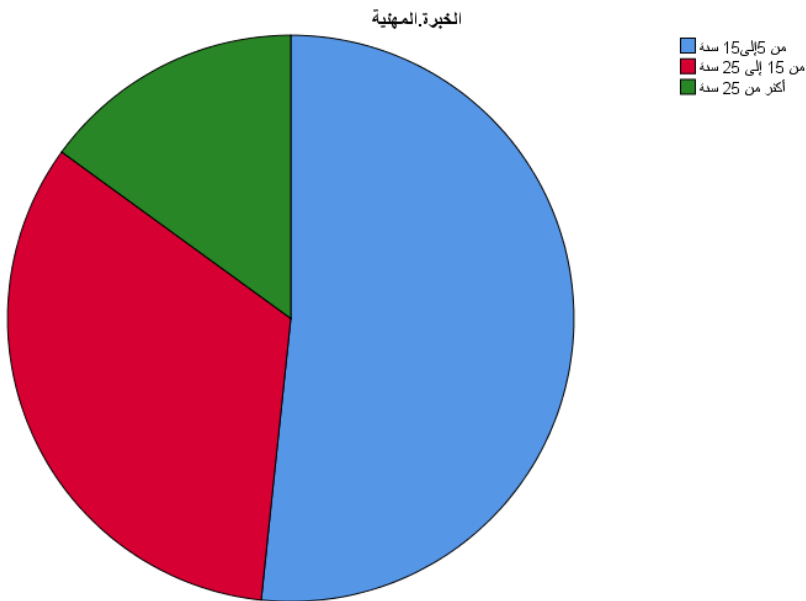
الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	5 إلى 15 سنة	31	51.7	51.7	51.7
2	15 إلى 25 سنة	20	33.3	33.3	85.0
3	أكثر من 25 سنة	06	15.0	15.0	100.0
	المجموع	60	100	100	

المصدر: من أعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه من بين 60 موظف يوجد ما نسبته 51.7% لديهم خبرة مهنية من 5 إلى 15 سنة، في حين هناك 33.3% من الموظفين لديهم خبرة مهنية من 15 إلى 25 سنة، بينما يوجد 6 موظفين تم استجوابهم لديه أقدميه 25 سنة فأكثر بنسبة 15%، كما تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد موظفين لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات، ولتوضيح ذلك تمت الاستعانة بالشكل الموالي:

الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: مخرجات برنامج SPSS - V25

الدراسة التطبيقية

وهذا معناه أنه لا توجد عملية توظيف في مؤسسة CNAS، فهي تعتمد على العناصر البشرية ذات الأقدمية فقط.

(د) المستوى التعليمي:

تم تقسيم عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي إلى 5 مجموعات كما هو مبين في الجدول التالي:

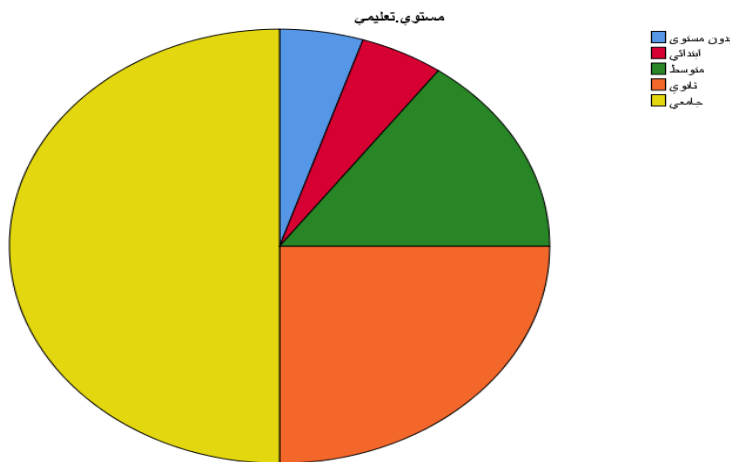
الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	بدون مستوى	03	5.0	5.0	5.0
2	ابتدائي	03	5.0	5.0	10.0
3	متوسط	09	15.0	15.0	25.0
4	ثانوي	15	25.0	25.0	50.0
5	جامعي	30	50.0	50.0	100.0
	المجموع	60	100	100	

المصدر: من أعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه من بين 60 موظف يوجد ما نسبته 50% من الموظفين لديهم مستوى جامعي، في حين هناك 15% من الموظفين لديهم مستوى ثانوي، أما ما نسبته 15% فهم موظفين بمستوى متوسط، أما ما نسبته 5% من الموظفين فهم لديهم مستوى ابتدائي ونفس النسبة من الموظفين بدون مستوى، ولتوضيح ذلك تمت الاستعانة بالشكل الموالي:

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



المصدر: مخرجات برنامج SPSS - V25

يتبين لنا بأن المؤسسة محل الدراسة (CNAS) تعتمد على أصحاب الشهادات في هيكل مواردها البشرية.

هـ) الصنف المهني:

تم تقسيم الرتبة الوظيفية لمفردات العينة حسب رتبة كل موظف كما هو مبين في الجدول التالي:

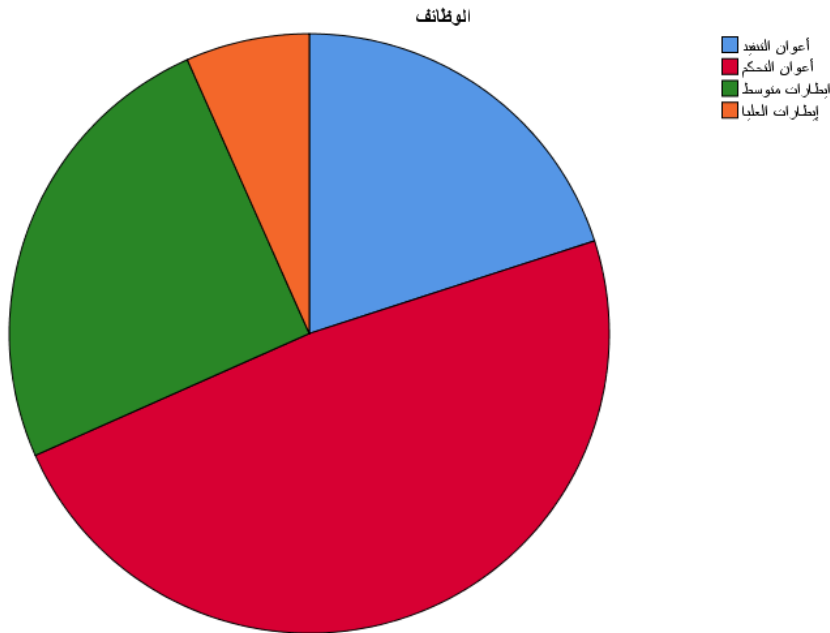
الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة المؤكدة %	النسبة التراكمية %
1	عون تنفيذ	12	20.0	20.0	20.0
2	عون تحكم	29	48.3	48.3	68.3
3	إطار متوسط	15	25.0	25.0	93.3
4	إطار سامي	04	6.7	6.7	100.0
	المجموع	60	100	100	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS -V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه من بين 60 موظف يوجد ما نسبته 48.3 % لديهم رتبة عون تحكم، في حين هناك 25% من الموظفين لديهم رتبة إطار متوسط، أما ما نسبته 20 % فهم أعوان تنفيذ بالمؤسسة، بينما ما نسبته فقط 6.7% من الموظفين عينة الدراسة فهم برتبة إطار سامي، ولتوضيح ذلك تمت الاستعانة بالشكل الموالي:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية



المصدر: مخرجات برنامج SPSS -V25

خامسا: اتجاه إجابات أفراد العينة

يتم معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة على محاور الدراسة وذلك بالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي لكل سؤال.

أولاً: المحور الأول: محور ممارسات المسؤولية الاجتماعية

أ) بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل عملية التوظيف:

الجدول رقم (12): اتجاه إجابات أفراد العينة لبعء ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل عملية التوظيف

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل عملية التوظيف
مرتفع	0.98	4.12	تستند عملية الاستقطاب إلى تحديد الدقيق والموضوعي لاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل الوظائف
مرتفع	1.63	3.52	تراعي المؤسسة الجوانب القانونية في عملية التوظيف
مرتفع	1.49	3.48	تعمل المؤسسة على توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال
مرتفع	1.24	4.02	تتميز مسابقات التوظيف التي تقوم بها المؤسسة بالمصداقية
مرتفع	1.05	3.78	بعء ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل عملية التوظيف

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعء ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل عملية التوظيف حقق متوسطا حسابيا كليا يقدر بـ 3.78 وانحراف معياري يبلغ 1.05 إذ يدخل هذا المتوسط ضمن المجال المرتفع، كما أن الفقرة الأولى " تستند عملية الاستقطاب إلى تحديد الدقيق والموضوعي لاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل الوظائف " تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.12، وانحراف معياري 0.98.

الدراسة التطبيقية

(ب) بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد عملية التوظيف:

الجدول رقم (13): اتجاه إجابات أفراد العينة لبعده ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد عملية التوظيف

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد عملية التوظيف
مرتفع	1.24	3.98	تعمل المؤسسة على عدالة نظم الأجور والمكافآت
متوسط	0.99	3.23	تعمل المؤسسة على تمكين العاملين وتشجيعهم للمساهمة في حل المشاكل أثناء العمل.
متوسط	1.06	3.27	تقوم المؤسسة بدورات لتوعية العاملين علي مخاطر العمل
مرتفع	1.07	4.03	تعمل المؤسسة على وضع برامج لدعم الأنشطة الاجتماعية المختلفة (الأفراح، والأعياد، تسهيلات ومساعدات أداء مناسك الحج والعمرة) ..
مرتفع	0.98	4.12	تعمل المؤسسة على ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص والنهوض بحمايتهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل.
مرتفع	0.80	3.80	تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية
مرتفع جدا	0.80	4.33	تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ المساواة بين الرجل والمرأة وضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل: التوظيف، الترقية، الأجور والمكافآت ...
مرتفع	1.08	3.45	توفير المؤسسة عملية التدريب والتطوير المستمر لتنمية مهاراتهم بما يتناسب مع احتياجات العمل.
مرتفع	1.11	3.50	يتم إخضاع جميع الموظفين إلى لتقييم الأداء بناء علي أسس سليمة وشاملة
مرتفع	0.68	3.75	بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد عملية التوظيف

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد عملية التوظيف حقق متوسطا حسابيا كليا يقدر بـ 3.75 وانحراف معياري يبلغ 0.68 إذ يدخل هذا المتوسط ضمن المجال المرتفع، كما أن الفقرة السابعة "تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ المساواة بين الرجل والمرأة وضمان تكافؤ الفرص في كافة

الدراسة التطبيقية

مجالات العمل: التوظيف، الترقية، الأجور والمكافآت... " تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.33، وانحراف معياري 0.80.

ج) بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف:

الجدول رقم (14): اتجاه إجابات أفراد العينة لبعده ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية

التوظيف

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف
مرتفع جدا	0.96	4.55	تقوم المؤسسة بتسوية جميع مستحقات العمال في حال الاستغناء عنهم
مرتفع	1.44	3.60	يستفيد العمال من خدمات اجتماعية بعد التقاعد
مرتفع	1.38	4.00	تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز
مرتفع	1.03	4.05	بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف حقق متوسطا حسابيا كليا يقدر بـ 4.05 وانحراف معياري يبلغ 1.03 إذ يدخل هذا المتوسط ضمن المجال المرتفع، كما أن الفقرة الأولى "تقوم المؤسسة بتسوية جميع مستحقات العمال في حال الاستغناء عنهم" تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.55، وانحراف معياري 0.96

ثانيا: المحور الثاني: محور أداء الموارد البشرية

الجدول رقم (15): اتجاه إجابات أفراد العينة اتجاه المحور الثاني

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الثاني
مرتفع	0.87	4.18	تمتلك الموارد البشرية في المؤسسة المعارف والمهارات الأساسية الضرورية لإنجاز العمل

الدراسة التطبيقية

مرتفع	0.98	3.83	تتمتع الموارد البشرية في المؤسسة بمهارات التواصل الجيدة مع الرؤساء والمرؤوسين
متوسط	1.07	3.20	تتمتع الموارد البشرية في المؤسسة بالقدرة على حل مشاكل العمل وضغوط العمل
مرتفع	1.05	3.68	تمتاز الموارد البشرية بالقدرة على تبسيط العمل
مرتفع	0.72	3.73	المحور الثاني: محور أداء الموارد البشرية

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن المحور الثاني المتمثل في أداء الموارد البشرية حقق متوسطا حسابيا كليا يقدر بـ 3.73 وانحراف معياري يبلغ 0.72 إذ يدخل هذا المتوسط ضمن المجال المرتفع، كما أن الفقرة الأولى "تمتلك الموارد البشرية في المؤسسة المعارف والمهارات الأساسية الضرورية لإنجاز العمل" تحتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.18، وانحراف معياري 0.87.

سادسا: اختبار الفرضية الرئيسية

أ) دراسة الارتباط ما بين أبعاد ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية وأدائها لدى

العينة محل الدراسة

يجب أولا اختبار أن "هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ بين متغيرات الدراسة المتمثلة في أبعاد ممارسات المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف، والمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بعد عملية التوظيف وكذا المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية عند الانتهاء من عملية التوظيف) وأداء الموارد البشرية" وذلك خلال فترة الدراسة، قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون (Le Coefficient de Corrélation Pearson) بين متغيرات الدراسة كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (16) : نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة.

أداء الموارد البشرية		ممارسات المسؤولية الاجتماعية
مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط بيرسون	قبل التوظيف
0.000	**0.482	
مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط بيرسون	بعد التوظيف
0.000	**0.600	
مستوى الدلالة Sig	معامل الارتباط بيرسون	بعد الانتهاء من عملية التوظيف
0.000	**0.495	

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه بأن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد ممارسات المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف، والمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بعد عملية التوظيف وكذا المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية عند الانتهاء من عملية التوظيف) وأداء الموارد البشرية كانت جميعها موجبة والتي تراوحت قيمها ما بين (0.482 و 0.600) مما يدل على الارتباط القوي الموجب بين متغيرات الدراسة، وذلك ما يؤكد مستوى الدلالة الذي بلغ 0.00 أي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، مما يعني وجود ارتباط موجب قوي ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات.

مما سبق يمكن قبول الفرضية الثانية أي أنه تم التأكد من خلال الدراسة أنه "هناك ارتباط موجب وذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين متغيرات الدراسة: ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية لدى موظفي مؤسسة CNAS بإيليزي".

(ب) اختبار نموذج الدراسة وفرضياته:

اتساقا مع إشكالية الدراسة التي تخص أثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

تؤثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مؤسسة CNAS بإيليزي

لإمكانية الإحاطة الجيدة بالفرضية الرئيسية قمنا بتجزئتها إلى الفرضيات الفرعية التالية:

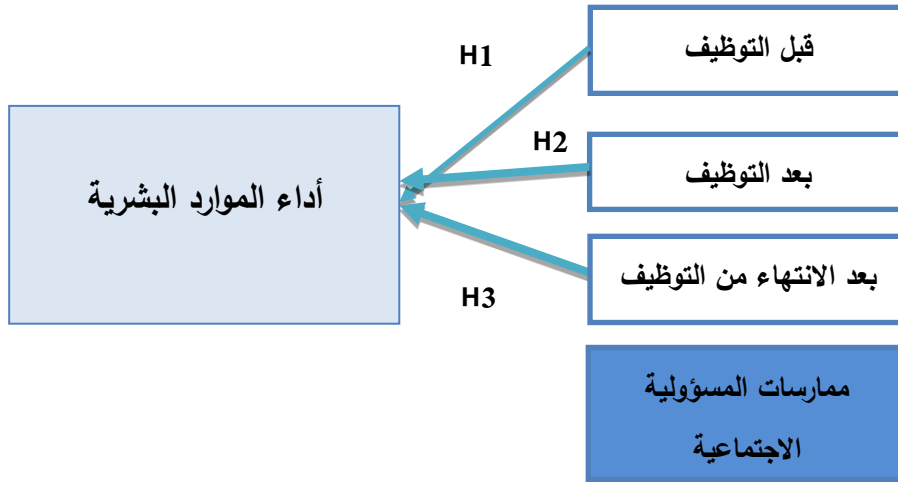
H₁: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف على أداء الموارد البشرية.

H₂: يوجد أثر سالب ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بعد عملية التوظيف على أداء الموارد البشرية.

H₃: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بعد الانتهاء من عملية التوظيف على أداء الموارد البشرية.

ولتوضيح ذلك تم الاستعانة بالشكل التالي، الذي يبين نموذج الدراسة المعتمد في الجانب التطبيقي:

الشكل رقم (08): نموذج الدراسة المعتمد



المصدر: من إعداد الطالبة

ومن أجل اختبار هذه الفرضيات تم الاستعانة بنموذج الانحدار الخطي البسيط والذي كانت نتائجه موضحة كما يلي:

1) أثر بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل التوظيف على أداء الموارد البشرية:

لدينا في هذه الحالة بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل التوظيف هو المتغير المستقل، أما محور أداء الموارد البشرية فهو المتغير التابع، وعليه تم القيام بتطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائجه كما يلي:

- معامل الارتباط البسيط ومعامل التحديد ومعامل التحديد المعدل:

الجدول رقم (17): معامل الارتباط المتعدد، معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل.

معامل الارتباط البسيط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل
0.482	0.232	0.219

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين كل من المتغير المستقل (ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل التوظيف) والمتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي البسيط بين المتغيرات قيمة 0.482 كما تم الإشارة إليه سابقا.

كما استطاع المتغير المستقل (ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل التوظيف) تفسير ما مقداره 23.2% من المتغير التابع المتمثل في أداء الموارد البشرية، وهذا بطبيعة الحال لأن هناك عدة متغيرات تؤثر على الأداء داخل المؤسسة لذلك فالنتيجة هذه مقبولة، أما قيمة معامل التحديد المعدل بلغت 21.9% وبما أن قيمته تقريبا قريبة من قيمة معامل التحديد فهذا يدل على جودة نموذج الدراسة المقترح.

- جدول تحليل التباين (ANOVA):

الجدول رقم (18): جدول تحليل التباين (ANOVA).

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	F _c إحصائية فيشر المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig	مستوى الدلالة	الدلالة
الانحدار	7.166	1	7.166	17.557	0.000	0.05	دال احصائيا
البواقي	23.672	58	0.408				
الكلية	30.838	59					

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتضح من خلال جدول تحليل التباين (ANOVA) أعلاه أن القيمة الاحتمالية للنموذج تساوي 00,00 وهي أقل من مستوى الدلالة (5%) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية وعليه فإن نموذج الدراسة المعتمد معنوي من الناحية الكلية أي أن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار يختلف عن الصفر.

- تقدير معاملات النموذج واختبارها:

الجدول رقم (19): تقدير معاملات النموذج واختبارها.

النموذج	المعاملات غير المعيارية		قيمة ستودنت المحسوبة T_{Cal}	القيمة الاحتمالية Sig	مستوى الدلالة	الدلالة
	المعامل	الخطأ المعياري				
الحد الثابت	2.467	0.311	7.923	0.000	0.05	دال إحصائياً
ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل التوظيف	0.333	0.079	4.190	0.000	0.05	دال إحصائياً

المتغير التابع: أداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود أثر موجب لبعده ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل التوظيف على أداء الموارد البشرية حيث بلغت قيمة هذا المعامل 0.333 وهو معنوي من الناحية الإحصائية لأن قيمة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 5%، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية التي مفادها أنه: "يوجد أثر موجب لممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل التوظيف على أداء الموارد البشرية".

(2) أثر بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد التوظيف على أداء الموارد البشرية:

لدينا في هذه الحالة بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد التوظيف هو المتغير المستقل، أما محور أداء الموارد البشرية فهو المتغير التابع، وعليه تم القيام بتطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائجه كما يلي:

- معامل الارتباط البسيط ومعامل التحديد ومعامل التحديد المعدل:

الجدول رقم (20): معامل الارتباط المتعدد، معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل.

معامل الارتباط البسيط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل
0.600	0.360	0.349

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط بين كل من المتغير المستقل (ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد التوظيف) والمتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي البسيط بين المتغيرات قيمة 0.600 كما تم الإشارة إليه سابقاً.

كما استطاع المتغير المستقل (ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد التوظيف) تفسير ما مقداره 36% من المتغير التابع المتمثل في أداء الموارد البشرية، وهذا معناه أن ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد التوظيف تؤثر بدرجة كبيرة على أداء الموارد البشرية، أما قيمة معامل التحديد المعدل 34.9% وبما أن قيمته تقريبا قريبة من قيمة معامل التحديد فهذا يدل على جودة نموذج الدراسة المقترح.

- جدول تحليل التباين (ANOVA):

الجدول رقم (21): جدول تحليل التباين (ANOVA).

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	F_c إحصائية فيشر المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig	مستوى الدلالة	الدلالة
الانحدار	11.102	1	11.102	32.626	0.000	0.05	دال إحصائياً
البواقي	19.736	58	0.304				
الكلية	30.838	59					

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتضح من خلال جدول تحليل التباين (ANOVA) أعلاه أن القيمة الاحتمالية للنموذج تساوي 0.000 وهي أقل

من مستوى الدلالة (5%) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية وعليه فإن نموذج الدراسة المعتمد معنوي من الناحية الكلية أي أن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار يختلف عن الصفر.

- تقدير معاملات النموذج واختبارها:

الجدول رقم (22): تقدير معاملات النموذج واختبارها.

النموذج	المعاملات غير المعيارية		قيمة ستودنت المحسوبة T_{Cal}	القيمة الاحتمالية Sig	مستوى الدلالة	الدلالة
	المعامل	الخطأ المعياري				
الحد الثابت	1.319	0.428	3.083	0.003	0.05	دال إحصائياً
ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد التوظيف	0.642	0.112	5.712	0.000	0.05	دال إحصائياً
المتغير التابع: أداء الموارد البشرية						

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود أثر موجب قوي لبعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد التوظيف على أداء الموارد البشرية حيث بلغت قيمة هذا المعامل 0.642 وهو معنوي من الناحية الإحصائية لأن قيمة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 5%، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية التي مفادها أنه: "يوجد أثر موجب لممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد التوظيف على أداء الموارد البشرية".

3) أثر بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف على أداء الموارد

البشرية:

لدينا في هذه الحالة بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف هو المتغير المستقل، أما محور أداء الموارد البشرية فهو المتغير التابع، وعليه تم القيام بتطبيق نموذج الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائجه كما يلي:

- معامل الارتباط البسيط ومعامل التحديد ومعامل التحديد المعدل:

الجدول رقم (23): معامل الارتباط المتعدد، معامل التحديد ومعامل التحديد المعدل.

معامل الارتباط البسيط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل
0.495	0.245	0.232

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS -V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة قوية بين كل من المتغير المستقل (ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف) والمتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي البسيط بين المتغيرات قيمة 0.495 كما تم الإشارة إليه سابقا.

كما استطاع المتغير المستقل (ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف) تفسير ما مقداره 24.5% من المتغير التابع المتمثل في أداء الموارد البشرية، وهذا معناه أن ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف تؤثر على أداء الموارد البشرية، أما قيمة معامل التحديد المعدل 23.2% وبما أن قيمته تقريبا قريبة من قيمة معامل التحديد فهذا يدل على جودة نموذج الدراسة المقترح.

- جدول تحليل التباين (ANOVA):

الجدول رقم (24): جدول تحليل التباين (ANOVA).

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	F_c إحصائية فيشر المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig	مستوى الدلالة	الدلالة إحصائية
الانحدار	7.548	1	7.548	18.797	0.000	0.05	دال إحصائية
البواقي	23.290	58	0.402				
الكلية	30.838	59					

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS -V25

الدراسة التطبيقية

يتضح من خلال جدول تحليل التباين (ANOVA) أعلاه أن القيمة الاحتمالية للنموذج تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة (5%) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية وعليه فإن نموذج الدراسة المعتمد معنوي من الناحية الكلية أي أن هناك واحد على الأقل من معاملات الانحدار يختلف عن الصفر.

- تقدير معاملات النموذج واختبارها:

الجدول رقم (25): تقدير معاملات النموذج واختبارها.

النموذج	المعاملات غير المعيارية		قيمة ستودنت المحسوبة T_{cal}	القيمة الاحتمالية Sig	مستوى الدلالة	الدلالة
	المعامل	الخطأ المعياري				
الحد الثابت	2.319	0.334	6.934	0.000	0.05	غير دال إحصائياً
ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف	0.347	0.08	4.336	0.000	0.05	دال إحصائياً
المتغير التابع: أداء الموارد البشرية						

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS - V25

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود أثر موجب لبعده ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف على أداء الموارد البشرية، حيث بلغت قيمة هذا المعامل 0.347 وهو معنوي من الناحية الإحصائية لأن قيمة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 5%، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية التي مفادها أنه: "يوجد أثر موجب لممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد الانتهاء من عملية التوظيف على أداء الموارد البشرية".

بعد ما تم قبول الفرضيات الإحصائية الثلاثة (03) والتي كلها أثبتت بأن هناك أثر موجب وذو دلالة

إحصائية لكل بعد من ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية على أداء الموارد البشرية، يمكننا قبول

الفرضية الرئيسية والتي مفادها: "تؤثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية على أداء الموارد البشرية بمؤسسة CNAS بولاية إيليزي".

خلاصة:

في هذا الفصل تم عرض نتائج الدراسة الميدانية والمتعلقة بأثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية على أداء الموارد البشرية بمؤسسة CNAS بولاية إيليزي ، بحيث اقتصرت الدراسة على 60 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وتم استخدام برنامج spss الإصدار 25 من أجل اختبار فرضيات الدراسة، وتحليل البيانات للوصول إلى النتائج، والتي تم فيها قبول الفرضيات الرئيسية والتي مكنتنا من قبول الفرضية الرئيسية وبالتالي الإجابة على إشكالية الدراسة.

الخاتمة

تسعي المؤسسات الاقتصادية من خلال تعزيز تطبيق المسؤولية الاجتماعية التحسين من أداء عاملها ومحاوله معرفة مستواهم من أجل الحفاظ على مواردها وتحقيق الأهداف أو القيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقها، وتحسين من نوعية حياة الفرد والمجتمع . كما أن المورد البشري إذا أحسن توجيهه وتدريبه سيسعى لتحقيق أهداف المنظمة بشكل تلقائي. إن تطبيق إدارة للموارد البشرية لممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال قبل عملية التوظيف وبعدها وعند الانتهاء من التوظيف والمسؤولية الاجتماعية حيث يمكن أن تتطور هذه الأخيرة بشكل قوي بفعل تزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية في مختلف وظائف إدارة الموارد البشرية. أبحاث المسؤولية الاجتماعية التي تنبأها المنظمات تعد أداة فاعلة ويمكن الاستفادة منها في التحديد الدقيق لمعايير السلامة المهنية والصحية بين كل من أصحاب العمل والعاملين والمجتمع ككل .

1.4 نتائج اختبار الفرضيات

بعد إثبات صحة الفرضيات الفرعية للدراسة، تم قبول الفرضية الرئيسة والمتمثلة في " يؤثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية علي أداء الموارد البشرية وعليه يمكننا مناقشة النتائج المتحصل عليها ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة على النحو التالي:

- يوجد أثر موجب للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف على أداء الموارد البشرية جاء بمستوي موافق حيث أن هناك تبني من قبل CNAS للممارسات المسؤولية الاجتماعية في عملية التعيين والاستقطاب للموارد البشرية
- أظهرت نتائج الدراسة أن لممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد عملية التوظيف علاقة تأثير معنوية مع أداء الموارد البشرية وقد كان أكثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية تأثير في أداء الموارد البشرية من خلال سعي CNAS بتحسين جودة ونوعية الحياة العملية للموظفين وتوفير تدريب والتكوين المستمر وإقرار مبدأ المساواة بين الرجل والمرأة . واصل بعد تأثير هو ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد انتهاء التوظيف ؛
- مستوى أداء الموارد البشرية في CNAS جاء بمستوى مرتفع، وهذا ما أكدت إجابات أفراد العينة المبحوثة.

2.4 أفاق الدراسة

- إجراء دراسات وأبحاث أشمل وأعمق إن موضوع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات من المواضيع المثارة بشكل كبير وملفت في السنوات ولم يحظي بكثير التأصيل العلمي والتطبيق .
- إجراء دراسات عن مدى فعالية البرامج والسياسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع والفرد
- تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية وتعميمها في المؤسسات وفهم الجيد لمضمونها سواء في المؤسسات خاص أو العامة لولاية إيليزي .

قائمة المراجع والمصادر

أولاً: المراجع باللغة الأجنبية:

- Strandberg Consulting LE RÔLE DE LA GESTION DES RESSOURCES. HUMAINES DANS LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE . 2009/3 .CANADA.
- Arzizeh, T., & Bassey, E. B. (2017, June). Effect Of Corporate Social Responsibility Performance On Stakeholder's Perception Of Telecommunication Companies In Nigeria (A Study Of Mtn, Globalcom & Etisalat). *June 2017* . Nigeria: IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM).
- <https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/tool/print/index.php?id=1312>.
(s.d.). Récupéré sur [مدرسة العلاقات الإنسانية](#) .
- KARIUKI, M. (2012, may). THE IMPACT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PROGRAMMES ON ORGANISATIONS AND COMMUNITIES: A CASE STUDY OF MICROSOFT AND DIGITAL DATA DIVIDE IN NAIROBI, KENYA. *MAY 2012* . KENYA, THE CATHOLIC UNIVERSTIY OF EASTERN AFRICA.
- Simona-Maria. (2020, 7 10). Social Responsibility versus Managerial Performance as a Psychological Strategy in Human Resource Management. *2020/7/10* . Romania: International Conference Globalization, Innovation and Development.

ثانياً: المراجع باللغة العربية:

- أحمد, ب. س. (2016, 6 19). دراسة استطلاعية علي -وظائف الإدارة الموارد البشرية علي الأداء الوظيفي (الجامعات الحكومية و في اقليم كردستان /عراق .). 219/6/19بغداد :جامعة الفرنسية للبنانية /جامعة كرية.
- الله, ا. ه. (2020, 11 15). انعكاس الافضاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وأداء الوحدات الاقتصادية . 2020/11/15 .العراق ,بغداد :مجلة الريادة للمال والأعمال .
- الهيثمي, خ. ع. (2015). إدارة الموارد البشرية .الأردن :دار وائل لنشر والتوزيع.
- باها لقمان، و محمد لمين، مراكشي. (30 جانفي، 2020). المسؤولية الاجتماعية كمدخل لتحسين الأداء دراسة حالة شركة هيونداي موتورز الجزائر. 01 / 30 / 2020 (العدد63) . الجزائر: مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال.
- بن عرامة عبلة. (2018/2017). أثر تطبيقالمسؤولية الاجتماعية علي أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي (دراسة حالة المركز الإستشفائيالجامعي-CHU- باتنة. طروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه(ل م د) في علوم التسيير شعبة : تسيير منظمة.
- بن علي, ا., زرواط, ف. ا. & مسعودي, ز. (2018). تطبيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في المؤسسو الاقتصادية (دراسة حالة شركة كوندور إلكترونييس ببرج بوعراريج .(برج بوعراريج :مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة.
- بوزيان بوشنتوف .مسعودي كريم. (30 05، 2020). آليات إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر. 2020/05/30 . الجزائر، سعيدة: كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة سعيدة.
- جهاد, ع. ص. (2017, 10 15). تحليل الارتباط لممارسات إدارة الموارد البشرية في تعزيز القدرات الجوهرية (بحث ميداني علي عينة العاملين في وزارة الأعمار والاسكان والبلديات والأشغال العمومية . 2017/10/15 .(بغداد :مجلة العلوم الاقتصادية .
- حسين فلاح ورد، و عبد الله كاضم حسن. (2010). إدارة الاحتواء العالي وأثرها في الأداء التنظيمي -دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفي الشركة العامة للصناعات الكهربائية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والأقتصادية .

- حليلة م. (s.d.). إستراتيجيات تطبيق المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز كفاءة المورد البشري، دراسة حالة مؤسسة ميناء مستغانم . 25/04/2019 . مستغانم : مجلة البشائر الاقتصادية.
- حيدر عبد الكريم محسن الزهيري. 2017. الإمارات العربية المتحدة : مركز الديبوني لتعليم التفكير.
- خولة زياني، و إلهام بوغليطة. (12، 2019). أثر المسؤولية الاجتماعية علي ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية. 2019/12 . الجزائر، سكيكدة: مجلة الدراسات المالية والمحاسبة الادارية.
- زغبة ط & .، عريوة ح. (2019, 12 31). اهمية تبني المسؤولية الاجتماعية في تحيين الأداء بالقطاع العمومي بالجزائر (دراسة لعينة مجالس الشعبية الولائية). 13/12/2019. مجلة العلوم الاقتصادية التسيير.
- زينة فرحي، و غانية بوزيان. (بلا تاريخ). دور المسؤولية الاجتماعية فيأداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة batimitall هياكل غرب وحدة عين الدفلى. 2016/2017 ، 7. الجزائر، خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.
- ستي سيد احمد محاضرات الأحصاء ماستر 2فصل الثاني . 2021 .المركز الجامعي إليزي.
- سلامي م ، منيرة ا ، & .، سنقرة ر. (25.26/11/2013). أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .الملتقى العلمي الدولي الأول :حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات .ورقلة :جامعة قاصدي مرباح-ورقلة -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- سميرة لغويل، و نوال زمالي. (ديسمبر، 2016). المسؤولية الاجتماعية-مفهوم -أبعاد -معايير. ديسمبر 2016 . الجزائر، تبسة: مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية.
- سنيقرة رفيقة. (7، 12، 2020). أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية علي أداء الموارد البشري (دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمة الأبار ENSP . 2020/12/07 . ورقلة، حاسي مسعود: المجلة الجزائرية لتنمية الاقتصادية.

- صلاح ر. (2018, 10 11). *خصائص الموارد البشرية*. Récupéré sur https://mawdoo3.com/%D8%AE%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D8%B5_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF_%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9.
- ضيف ا, & .موفق, س. (2017, 1). *مساهمة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في تنمية التفكير الابداعي للعاملين في المؤسسة كوندور*. 2017/1. برج بعريريج. AL-RIYADA For Business Economics.
- طاوس, ع. (s.d.). *المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل وتحسين الممارسات الجيدة للأداء المتميز*. العدد التاسع. (الجزائر, البلية: مجلة حق ائق للدراسات النفسية والاجتماعية).
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، و عبد العزيز بن سلطان العنقري. (2015). *إدارة الموارد البشرية لمواجهة تحديات وبناء إستراتيجيات القرن الواحد والعشرين*. الرياض: دار المريخ للنشر.
- عز حسن عبد الفتاح. (12/01/2017). *الاحصاء الوصفي والاستدلالي الطبعة الأولى جنة السعودية. خوارزم العلمية*.
- علي السلمي. *إدارة الموارد البشرية*. القاهرة: دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- علي الطاوس،. *المسؤولية الاجتماعية لبيئة العمل وتحسين الممارسات الجيدة للأداء المتميز*. (العدد التاسع). الجزائر: مجلة حق ائق للدراسات النفسية والاجتماعية.
- فايز عبدالرحمن الفروخ. (2010). *التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي*. عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- فيروز ز. (2017). *ممارسات المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات في إطار وظائف إدارة الموارد البشرية*. شلف: مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات.
- كلثوم واكلي، و نشيدة معزوز. (2019, 12 22). *المسؤولية الاجتماعية تجاهها لموارد البشرية وأثرها علي اداء المؤسسة -"دراسة حالة المؤسسة الصناعية للعتاد*

- الصحي بمليانة. 2019/12/22 . خميس مليانة، الجزائر: مجلة الدراسات في الاقتصاد والتجارة المالية.
- لغويل س, & زمالي ن. (s.d.). المسؤولية الاجتماعية: المفهوم ، الأبعاد، المعايير . 12/2016 تبسة :مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية.
- محمد عباس س, & حسين علي ع. (2008). إدارة الموارد البشرية . دار وائل لنشر والتوزيع.
- محمد علواني. (21 نوفمبر، 2019). مجلة رواد الأعمال. تم الاسترداد من <https://www.rowadalaamal.com>: نظريات المسؤولية الاجتماعية ...بين المؤيد والمعارض.
- محمد فلاق. (2016). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال. عمان: دار اليازوني العلمية للنشر والتوزيع عمان- الأردن.
- مسعودة حلموش. (2، 2020). أثر المسؤولية الاجتماعية إتجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسستي (دراسة حالة المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط). 2020/02 . الجزائر، الأغواط: مجلة الدراسات العدد الاقتصادي .
- منير بن دريدي، و مجموعة من المؤلفين. (2019). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية. برلين : المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية الاقتصادية برلين - المانيا.
- نوال ض. (s.d.). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الموارد البشرية دراسة مجمع شي علي للأنايب . 2014 .سيد بلعباس :مجلة التنظيم والعدد.
- وليد حميد رشيد الأميري. (2016). المسؤولية الاجتماعية للمصارف الخاصة. عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.



المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار إيليزي
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
السنة الثانية ماستر تخصص :إدارة أعمال

استبيان

في إطار تحضير مذكرة التخرج لينيل شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال تحت عنوان "المسؤولية الاجتماعية وأثرها علي أداء الموارد البشرية " بغية مدى تبني المسؤولية الاجتماعية بمؤسسات الاقتصادية بالجزائر وأثر ذلك علي أداء الموارد البشرية بها . لذا نرجو منكم الإجابة علي العبارات بكل موضوعية وذلك بوضع إشارة (x) في المكان المناسب لكل عبارة علما أن المعلومات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بالسرية التامة .

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.....

تحت إشراف الأستاذ :
ستي سيد أحمد

دراسة الطالبة :
منصوري خديجة الكبرى

-البيانات الشخصية:-

إسم المؤسسة : الصندوق الوطني لتأمين عمال الأجراء

1- الجنس : ذكر أنثى

2- الفئة العمرية

أكثر من 50 سنة

من 40 إلى 50 سنة

من 30 إلى 40 سنة

أقل من 30 سنة

3- الخبرة المهنية

أكثر من 25 سنة

من 15 إلى 25 سنة

من 5 إلى 15 سنوات

أقل من 5

4- مستوى علمي

جامعي

ثانوي

متوسط

ابتدائي

بدون مستوى

5- الصنف الوظيفي

أعوان تنفيذ أعوان تحكم إطارات متوسط إطارات عليا

➤ المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية

1- فقرات ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف

درجة التصنيف					بنود الاستبيان
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					1 تستند عملية الاستقطاب إلي تحديد الدقيق والموضوعي لاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل الوظائف
					2 تراعي المؤسسة الجوانب القانونية في عملية التوظيف
					3 تعمل المؤسسة على توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال
					4 تتميز مسابقات التوظيف التي تقوم بها المؤسسة بالمصداقية

2- فقرات ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية متعلق بعد عملية التوظيف

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					5 تعمل المؤسسة على عدالة نظم الأجور والمكافآت
					6 تعمل المؤسسة على تمكين العاملين وتشجيعهم للمساهمة في حل المشاكل أثناء العمل.
					7 تقوم المؤسسة بدورات لتوعية العاملين علي مخاطر العمل
					8 تعمل المؤسسة على وضع برامج لدعم الأنشطة الاجتماعية المختلفة (الأفراح، والأعياد، تسهيلات

					ومساعدات أداء مناسك الحج والعمرة)..
					9 تعمل المؤسسة على ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص والنهوض بحمايتهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل.
					10 تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية؟
					11 تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ المساواة بين الرجل والمرأة وضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل : التوظيف، الترقية، الأجور والمكافآت...
					12 توفير المؤسسة عملية التدريب والتطوير المستمر لتنمية مهاراتهم بما يتناسب مع احتياجات العمل.
					13 يتم إخضاع جميع الموظفين إلى لتقييم الأداء بناء علي أسس سليمة وشاملة

3- فقرات ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بعد انتهاء التوظيف

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					14 هل تقوم المؤسسة بتسوية جميع مستحقات العمال في حال الاستغناء عنهم؟
					15 هل تقديم المؤسسة مكافآت مقابل خدماتهم أثناء العمل بالمؤسسة؟
					16 هل يستفيد العمال من خدمات اجتماعية بعد التقاعد؟

➤ المتغير التابع : أداء الموارد البشرية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					17 تمتلك الموارد البشرية في المؤسسة المعارف والمهارات الأساسية الضرورية لإنجاز العمل

ملاحق

					تتمتع الموارد البشرية في المؤسسة بمهارات التواصل الجيدة مع الرؤساء والمرؤوسين	18
					تتمتع الموارد البشرية في المؤسسة بالقدرة علي حل مشاكل العمل ضغوط العمل	19
					تمتاز الموارد البشرية بالقدرة علي تبسيط العمل	20

فهرس

رقم الصفحة	العناوين
IV	الإهداء.
V	الشكر والعرفان
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
XII	قائمة الرموز
2	1. مقدمة
6	تمهيد
7	1.1.2 المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية
7	1.1.1.2 النشأة التاريخية للمسؤولية الاجتماعية
9	2.1.1.2 ماهية المسؤولية الاجتماعية
10	أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
11	ثانياً: أهمية المسؤولية الاجتماعية
11	ثالثاً: تحديات التي أدت إلى اهتمام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية
12	رابعاً: نظريات المسؤولية الاجتماعية
13	خامساً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية
13	سادساً: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية
15	سابعاً: عناصر المسؤولية الاجتماعية
15	ثامناً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية
18	تاسعاً: استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية
18	2.1.2 ماهية أداء الموارد البشرية
18	1.2.1.2 مفهوم الموارد البشرية
19	2.2.1.2 خصائص الموارد البشرية
20	3.2.1.2 تعرف الأداء ومحدداته ومعاييرها
22	3.1.2 مظاهر المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في المؤسسات

23	1.3.1.2 ممارسات المسؤولية الاجتماعية قبل العمل في المؤسسة
23	2.3.2.1 ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد العمل في المؤسسة
26	3.3.2.1 ممارسات المسؤولية الاجتماعية بعد انتهاء من العمل في المؤسسة
28	2.2 الدراسات السابقة
28	1.2.2 دراسات عربية
31	2.2.2 دراسات أجنبية
32	3.2.2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
32	4.2.2 نموذج الدراسة الحالية
33	خلاصة الفصل
23	تمهيد
35	3 الدراسات التطبيقية
36	1.3 وصف وتبرير منهجية الدراسة
36	أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة
38	ثانياً: تبرير منهجية الدراسة
38	ثالثاً: جمع البيانات وخصائص العينة
41	رابعاً: الخصائص الوصفية لعينة الدراسة
50	خامساً: اتجاه إجابات أفراد العينة
50	سادساً: اختبار فرضيات
60	خلاصة
62	4. الخاتمة
64	قائمة المصادر والمراجع
69	الملاحق
74	الفهرس