

## أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري

دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحاسي مسعود، ورقلة

The impact of applying corporate social responsibility practices towards human resources on the performance of the human resource

Case Study of the National Well Services Corporation ENSP Hassi Messaoud Ouargla

رفيقه سنقرة<sup>1\*</sup> ، منيرة سلامي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مخبير أداء المؤسسات الاقتصادية في ظل العولمة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)  
(snigra.ra@univ-ouargla.dz)

<sup>2</sup> مخبير أداء المؤسسات الاقتصادية في ظل العولمة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)  
(sellamimounira@yahoo.fr)

تاریخ الاستلام: 26/10/2020؛ تاریخ المراجعة: 29/10/2020؛ تاریخ القبول: 07/12/2020

**ملخص:** تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP وهذا للتعرف على مدى ممارسة المؤسسة محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وأثر ذلك على أداء مواردها البشرية، وهذا بالاعتماد على أسلوب دراسة الحالة باستخدام الاستبيان كأداة للدراسة، والذي تم توزيعه على عينة من العمال قدرها 250 عامل وعاملة من مختلف المستويات التنظيمية، وتم تحليل نتائج الدراسة باستخدام برنامج تحليل المعطيات الـ spss، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن تبني المؤسسة محل الدراسة لممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بمسمى مقبول، كما تم إثبات وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية كمتغيرات مستقلة وأداء المورد البشري كمتغير تابع.

**الكلمات المفتاح :** مسؤولية اجتماعية للمؤسسات، موارد بشرية، أداء الموارد البشرية، مؤسسة اقتصادية.

**تصنيف JEL :** L25; M12; M14; M54; O15

**Abstract:** This study aims to shed light on the topic of social responsibility and human resource performance in economic institutions, a case study of the National Well Services Corporation ENSP, and this is to identify the extent to which institutions practice social responsibility towards human resources and its impact on the performance of their human resources, depending on the method of case study using the questionnaire As a tool for the study, which was distributed to a sample of 250 workers from various organizational levels, and the results of the study were analyzed using the spss data analysis program, Where the results of the study concluded that the economic institution adopts the study sample practices of social responsibility towards human resources at an acceptable level, and the results of the study also found that there is a statistically significant correlation between the dimensions of social responsibility towards human resources as independent variables and the performance of the human resource as a dependent variable.

**Keywords:** Corporate social responsibility, human resources, Human resource performance, economic enterprise.

**Jel Classification Codes :** L25; M12; M14; M54; O15

\* رفيقة سنقرة snigra.ra@univ-ouargla.dz

## I - تمهيد :

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة ذلك التفاعل الحادث بين المؤسسة ومحيطها من جهة ونتيجة التغيرات الحادثة في البيئة التي تستশط فيها من جهة أخرى. فعندما كان الربح هدفاً أساسياً تسعى المنظمات إلى تحقيقه أصبحت منظمات الأعمال اليوم بحاجة إلى أن تلعب دوراً اجتماعياً في البيئة والمجتمع الذي تستশط فيه وتعامل معه؛ حيث لم يعد الربح هو الهدف الأساسي والوحيد الذي يمكن منظمات الأعمال من تحقيق ميزة تنافسية، لكنه ان أثار تحقيقها لهذا المدى كانت وخيمة وكارثية على البيئة والمجتمع؛ وعلى هذا الأساس أخذت منظمات الأعمال المعاصرة على عاتقها مسؤولية دمج وتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في مختلف ممارساتها وأنشطتها الاقتصادية.

وما لا شك فيه أن من أهم مدخلات المنظمة المتأتية عن المجتمع بجد الموارد البشرية، والتي تمثل في الوقت الراهن مورداً استراتيجياً خالقاً للميزة التنافسية، لهذا تزايد الاهتمام به باعتباره طرفاً من أطراف أصحاب المصلحة الذين تأثر بهم المنظمة وتؤثر فيهم؛ ومن هنا توجب على المنظمة أن تغير جل اهتمامها لمصلحة مواردها البشرية وأن تحمل مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه هذا المورد لكي تضمن نجاحها وتطورها.

### إشكالية الدراسة:

وعلى ضوء ما تقدم يأتي موضوع بحثنا ليتعرض إلى واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ ودراسة أثر تلك الممارسات على أداء الموارد البشرية؛ كل هذا من خلال الإجابة عن الإشكالية الرئيسية التالية: كيف يؤثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار؟

### الفرضيات:

على ضوء الدراسات السابقة والخلفية النظرية لموضوع الدراسة ، وإجابة أولية عن إشكالية الدراسة فإن فرضيات الدراسة هي كالتالي:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** تطبق المؤسسة محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية بمستوى مقبول.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاستقطاب والتوظيف، جودة حياة العمل، المسار الوظيفي، الأجر والكافآت، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية) كمتغيرات مستقلة وأداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار . "ENSP".

### أهمية الدراسة:

تأتي الأهمية العلمية والعملية لهذه الدراسة من خلال توضيحها لضرورة تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال، بحيث يساهم هذا البحث في عرض واقع المسؤولية الاجتماعية في إطار وظيفة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وتحديداً في المؤسسة محل الدراسة ؛ حيث تكمن أهمية هذا الموضوع في محاولة توضيح تلك الممارسات التي يمكن لمنظمات الأعمال أن تجسدها تجاه مواردها البشرية والتي من شأنها أن تؤثر في أدائه إما بالإيجاب أو السلب .

### الدراسات السابقة:

من خلال القيام بمسح لأهم الدراسات التي سبق لها تناول الموضوع بكله أو بأحد متغيراته، تلخص منها ما يلي:  
- دراسة الباحثة (مقدم وهبة)، تحت عنوان تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، 2013/2014.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية من خلال الدراسة التطبيقية التي كانت على عينة من المؤسسات الاقتصادية في الغرب الجزائري، وقد تم استعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم الاعتماد في تحليل النتائج على برنامج التحليل الإحصائي ال SPSS لتحليل البيانات واختبار مدى صحة الفروض، حيث توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج كان من أهمها أن المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة تمارس مسؤوليتها الاجتماعية تجاه كل من: المساهمين والمستهلكين، في حين تمارس بشكل متواضع مسؤوليتها تجاه العاملين والموردين، ولا تمارس مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع؛ بالإضافة إلى أنها توصلت إلى أنه هناك العديد من العوائق التي تحول دون ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية بشكل جيد، ومن أكبر تلك العوائق التي تتعلق ببعض المصادر المالية لتمويل برامج المسؤولية الاجتماعية.

تتميز دراستنا الحالية عن هذه الدراسة من ناحية عينة الدراسة، أهداف وفرض الدراسة، بالإضافة إلى أن الدراسة الحالية تبرز أهمية إدراك منظمات الأعمال لضرورة تحسين مظاهر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، لكون أن هاته الأخيرة هي إحدى أهم أطراف أصحاب المصلحة المستفيدة من وجود المؤسسة.

- دراسة الباحثة (ضيافي نوال)، بعنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسخير الموارد البشرية، 2010، والتي حاولت من خلالها دراسة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها وتحسينها تجاه الموارد البشرية، وذلك في شكل دراسة ميدانية استهدفت العاملين (رؤساء ومرؤوسين) على مستوى مؤسسة شي على لأنابيب (CHIALI Tubes)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن: تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية، المحافظة على البيئة، زيادة ولاء العاملين...، وللمؤسسة أيضاً من خلال خلق العلاقات الجيدة مع المساهمين، المستهلكين، العمال...؛ بالإضافة إلى أنها توصلت إلى أنه هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، فمن واجب المؤسساتأخذها بعين الاعتبار لأنها تتحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون بها، وفي نفس الوقت فهي تتحقق أهداف المؤسسة في ظل المنافسة وتحديات البيئة؛

تشابه الدراستين من حيث الموضوع في جانب ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وتختلف من ناحية عينة الدراسة، إلا أن القيمة المضافة بالنسبة لبحثنا هذا هو محاولة معرفة واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في إحدى أهم المؤسسات الاقتصادية التي تكتسي أهمية كبرى على مستوى الاقتصاد (المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار) ENSP

- دراسة الباحثين (نصر الدين و كنوش، 2012)، وهي مداخلة في ملتقى دولي، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع وأهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية من خلال الدراسة التطبيقية التي كانت على إحدى المؤسسات الوطنية ذات الطابع العمومي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم تحليل البيانات واختبار مدى صحة الفرض عن طريق برنامج ال SPSS وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن: إدراك أهمية المسؤولية الاجتماعية يسمح للمجتمع بالحصول على الخدمات التي يحتاجها في مختلف الجوانب الضرورية التعليمية والثقافية والاقتصادية من جهة، ويسمح للمؤسسة بخلق نوع من روح العمل والتضامن والتعاون بين كل ما له علاقة بالمؤسسة (الربائن، الملاك,...) من جهة أخرى. بالإضافة إعطاء أهمية وقيمة للمسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة الاقتصادية يسمح لها بتقليل تكاليف التشغيل وتحسين الصورة العامة للمجتمعات ونوعيتها. ما يميز الدراسة الحالية عن هذه الدراسة في كون أن هذه الدراسة تشابة مع دراستنا الحالية من ناحية دراسة واقع وأهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية إلا أن دراستنا تضيف إشكالية أخرى لا وهي إشكالية تطبيق المؤسسات الاقتصادية لمختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.

- دراسة الباحثة (مقدم، 2011) وهي مداخلة ضمن ملتقى دولي بالشلف، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف بشكل عملي على تجارب كبرى الشركات العربية التي تتميز في مجال إعداد وتطبيق نشاطات متميزة لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، حيث عرضت هذه الدراسة مجموعة من البرامج والأفكار والممارسات المسئولة اجتماعياً تجاه المورد البشري لتكون معيناً لكل المنظمات على وضع برامج مماثلة أكثر فعالية وتميزاً. ولتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة اعتمدت الباحثة في الجانب النظري من البحث على الأسلوب الوصفي التحليلي، وذلك بالاستعانة بالبحوث المكتوبة من أجل التعرض للمفاهيم النظرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية. أما في الجانب التطبيقي، فقد تحصلت على المعلومات انطلاقاً من الواقع الإلكتروني لهذه الشركات الثلاث في شبكة الانترنت، حيث تتضمن هذه الواقع معلومات كافية وواافية عن موضوع الدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، أن الموارد البشرية تشكل طرفاً مستفيداً من الأطراف الذين يجب أن توجه المنظمة إليهم برامج المسؤولية الاجتماعية، و لهذا الطرف دور بالغ الأهمية سواء من حيث دوره في تحسين الأداء المالي وحق الأداء الاجتماعي للمنظمة. وأن سياسات المسؤولية الاجتماعية المطبقة على مستوى إدارة الموارد البشرية هي شكل من إشكال الاستثمار في المورد البشري، وبالتالي فهي ميزة تنافسية لصالح المنظمة.

تشابه الدراستين من حيث الموضوع وذلك من ناحية عرض الدراستين لمختلف برامج ومارسات المسؤولية الاجتماعية التي يمكن أن تتبناها منظمات الأعمال تجاه العاملين لديها، أو في إطار وظيفة إدارة الموارد البشرية ، إلا أن ما يميز دراستنا الحالية عن هذه الدراسة هو محاولة معرفتنا لأثر تبني تلك الممارسات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة عينة الدراسة، كما تختلف الدراسة من ناحية عينة وبيئة الدراسة وهو ما يعطي قيمة مضافة لهذه الدراسة.

- دراسة الباحث (يوسفات، 2008) وهي مداخلة ضمن ملتقى، حيث هدفت الدراسة إلى قياس مستوى توفر عناصر المسؤولية الاجتماعية في العينة محل الدراسة من وجهة نظر المستخدمين. وذلك باستخدام أداة لاستبيان، حيث تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS حيث استخدم تحليل التباين ANOVA لاختبار الفرضيات وقياس مدى اختلاف إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في شركة سونلغاز (ولاية أدرار) من وجهة نظر المستخدمين عند مستوى معنوية (0.05) تعزى لتغيرات الجنس، الوظيفة، سنوات الخبرة.

تشابه الدراسة من حيث معرفة مدى توفر عناصر المسؤولية الاجتماعية إلا أن ما يميز الدراسة الحالية عن هذه الدراسة هو محاولة معرفتنا لمدى تبني المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وأثر ذلك على أداء العاملين، بالإضافة إلى أن الدراستين تختلفان من حيث العينة ومجتمع الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في اختبار فرضيات الدراسة.

## ١.I - ماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وبما تتجلى أهميتها، هذا ما سنحاول التعرف عليه من خلال العنصر الموالى:

### I. 1. 1-تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لم يكن معروفا بشكل جلي في النصف الأول من القرن العشرين لكون أن المنظمات كانت تسعى لتحقيق أرباحها بكل ما لديها من طاقات باعتبار أن تحقيق الربح هو المهد الأساسي الذي تسعى إليه المنظمة ومع النقد المستمر لمفهوم الربح (الأرباح) فقد ظهرت أهداف أخرى يمكن أن تسعى المنظمات إلى تحقيقها تجاه البيئة التي تعمل فيها. ومن هنا تولد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وعلى الرغم من صعوبة تحديد تعريف دقيق للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إلا أنه ظهرت عدة اتجهادات من طرف الباحثين بتحديد أهم تعريف للمسؤولية الاجتماعية.

فقد عرف (Drucker) المسؤولية الاجتماعية على أنها: "الالتزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تنشط فيه" (الخفاجي و الغالي، 2008، صفحة 289)، بحيث يجب أن تتحقق المنظمات مستويات الأرباح المطلوبة مع مراعاتها للمجتمع الذي تنشط فيه سواء كان هذا المجتمع خارجي (زيائن، المجتمع، الجماعات المحلية ... الخ). أو مجتمع داخلي من داخل المؤسسة (عمال، حملة الأسهم ... الخ) وفي تعريف آخر يسعى معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية إلى توضيح معنى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، والتي عرفها: "بالسلوك الأخلاقي للمؤسسة ما تجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسئولة في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم" (التنمية، 2004، صفحة 28).

ونلاحظ من خلال هذا التعريف أنه أولى اهتماماً للمسؤولية الاجتماعية تجاه جميع أصحاب المصلحة والذين لهم مصلحة شرعية في المؤسسة، وليس المساهمين فقط، سواء تعلق الأمر بأصحاب المصلحة من داخل المؤسسة (مساهمين، عمال ... الخ) أو خارجها.

### I. 1. 2- أهمية المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال:

على الرغم من إدراك ووعي معظم المؤسسات لأهمية المسؤولية الاجتماعية وتأييد تبنيها ، إلا أنه يوجد بعض منها من يجد هذه الفكرة تediada لوجودها الحر، وفيما يلي مختلف الحجج التي تدفع بالمؤسسات إلى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية والتي تعتبر في حقيقة الأمر مكاسب تجنبها منظمات الأعمال نتيجة ممارستها لبرامج المسؤولية الاجتماعية (البكري، 2001، الصفحات 52-53):

- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين وتطوير صورة المنظمة أمام المجتمع.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين وذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما تحظى به منظمة الأعمال من ثقة لدى المجتمع، وما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا.
- القوانين والتشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع، ولكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستمثل قانونا اجتماعيا.
- إن لم تقم منظمات الأعمال بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة وحل المشكلات التي يعاني منها فإما يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع.

- الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك المنظمات لتعمل في المجتمع لتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم ويصعب علاجها.

## II - استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية:

يتمحور الأداء الاجتماعي للمنظمة حول أربعة مواقف أو استراتيجيات تتمثل فيما يلي (مقدم، 2011، صفحة 9,8):

I.1.2.I - **استراتيجية المانعة أو عدم التبني:** و تعرض هذه الإستراتيجية اهتماماً بالأولويات الاقتصادية لمنظمات الأعمال دون تبني أي دور اجتماعي لأنها يقع خارج نطاق مصالحها التي يجب أن تترك على تعظيم الربح.

I.2.2.I - **الإستراتيجية الدافعية:** وتعني القيام بدور اجتماعي محدود جداً بما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة فقط، وهو حماية المنظمة من الانتقادات وبالحد الأدنى، ويقع هذا الدور ضمن المتطلبات الخاصة بالمنافسة وضعوط الناشطين في مجال البيئة.

I.3.2.I - **استراتيجية التكيف:** تخطو المنظمة في هذه الإستراتيجية خطوة متقدمة باتجاه المساهمة في الأنشطة 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 والتقييم وتوقعات المجتمع.

I.4.2.I - **استراتيجية المبادرة التطوعية:** تأخذ الإدارة هنا زمام المبادرة في الأنشطة الاجتماعية وذلك بالاستجابة للكثير من المتطلبات الاجتماعية وفقاً لتقديرات المدراء بما يتناسب مع المواقف المختلفة، تتميز هذه الإستراتيجية بأن الأداء الشامل لمنظمة الأعمال يأخذ دائمًا في الاعتبار أن لا تكون القرارات المتحذلة أو التصرفات ذات آثر معاكس لطلعات المجتمع ومصلحته.

## I.3.I - مظاهر تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الموارد البشرية:

يعتبر المورد البشري من أهم أصحاب المصلحة في المنظمات، لذلك فمن المهم أن يتم الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية تجاهه وتطورها و تطبيقها بما يتحقق علاقة قوية بين المنظمة و العاملين فيها، حيث تظهر أبعاد المسؤولية الاجتماعية للموارد البشرية على مستوى كل نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية كالتالي:

### I.3.1 - الاستقطاب والمسار الوظيفي وبرامج تحسين الحياة المهنية:

I.1.3.I - **تبعية واستقطاب الموارد البشرية:** يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورها الاجتماعي وهي تجري استقطاب مواردها كما يلي (العمري، 2008، الصفحات 260-262):

- الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المرشحين لشغل الوظيفة؛
- صدق الإعلان عن الوظائف الشاغرة وأن تصل هذه الإعلانات إلى كافة الشرائح الموجهة لها في المجتمع؛
- عدم سحب العاملين من المنافسين الآخرين بطرق غير مشروعة؛
- نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة لمنظمات الأعمال؛
- عدم التحييز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر؛
- أن تكون عملية الاستقطاب مستندة إلى تحديد دقيق و موضوعي لاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقة وفي ضوء عملية تخطيط منهجية و علمية للموارد البشرية؛ (نائب، 2001، صفحة 217).
- الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص التربيع لعمال المنظمة (Schuler, 1995, p. 38).
- الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المتقدمين المرشحين. (الرحيم، 2003، صفحة 125).

I.1.3.2.I - **المسار الوظيفي:** تعتبر هذه العملية الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الإيجابية للعاملين داخلها وللغيرات الأخرى في المجتمع ويجب أن تتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة، وفيما يلي بعض أوجه تعزيز المسؤولية الاجتماعية (العمري، 2008، الصفحات 264-262):

- مصداقية مسابقات التوظيف؛
- الابتعاد عن التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة؛
- توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال لطالبي الشغل؛
- موضوعيةلجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات؛
- عدم الاستهانة بقدرات وشخصيات المرشحين؛
- العناية بالاختبارات الشخصية وإضفاء صفة الصدق عليها؛
- التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة؛
- الابتعاد عن التوظيف على أساس الوساطة أو المحسوبة؛
- مراعاة الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وإجراءاته وقوانينه السائدة في البلد .

**I.3.1.3- برامج تحسين جودة الحياة المهنية :** تعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العمل الإمكانيات للمنظمة لأن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين الكفوئين ومكان مناسب للعمل ويرداد من خلال ذلك الولاء والالتزام من جانب العاملين وتكامل وتفاعل أهدافهم مع أهداف المنظمة ويمكن الإشارة لبعض جوانب ممارسة المسئولية الاجتماعية من خلال هذه البرامج وكالآتي (وهيبة، 2011، صفحة 12):

- جعل مكان العمل جذاباً وإعطاء العمل معنى متعددًا تقل في حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق من خلال التركيز على البرامج؛
- التقليل من الراتبة والروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضًا إعادة تصميم العمل باستمرار ويشمل ذلك إثراء العمل وإغنائه؛
- إن أنشطة هذه البرامج تساعد في خلق ثقافة تنظيمية قيمة وتعزز اتجاهات قيم مشتركة بحيث يصبح مكان العمل جذاباً ومرجحاً؛
- أن تساهم هذه البرامج في التقليل من حدة انتشار الأمراض المهنية وأمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل والبيئة العامة والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة المهنية والالتزام بالتشريعات الخاصة بها والنظر إلى مكان العمل من منطلق واسع؛
- أن تسعى منظمة الأعمال إلى توفير جو من الراحة والملائمة في مكان العمل .

### **I.2.3- تقييم الأداء:**

في إطار آليات وإجراءات عملية تقييم الأداء يمكن للمنظمة أن تحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبين سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف وذلك من خلال (العمري، 2008، الصفحات 267-268):

- الموضوعية والنزاهة في تقييم أداء العاملين، واستعمال معايير تقييم دقيقة؛
- يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري والقانوني الموفق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغض تشجيعه، وفي حال الأداء السليم يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهماله؛
- أن تناط عملية التقييم بأشخاص من ذوي الخبرة والإدراك والاستقرار العاطفي والقدرة على التعامل مع الآخرين؛
- عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يoccus العامل على قدر كاف من التقدير والاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة؛
- لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأكما ستؤدي إلى مضائق العمال، وسيصبح الأمر أكثر استفزازاً لهم؛
- أن لا يركز على الأداء الأحدث ويهمل الأداء خلال السنة بأكملها حيث يكون هذا التقييم جزئياً ولا يمثل معياراً صادقاً يعتمد عليه؛
- أن تستخدم إدارة الموارد البشرية مختلف أساليب تقييم الأداء التقليدية منها والحديثة مع الإطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال (العمري، 2008، صفحة 268).

### **I.3.3- المكافآت والأجور والتدريب والتكوين:**

- 1.3.3.I - الأجر و مكافآت العاملين :** تتمثل أجر و مكافآت العاملين بحمل المزايا و منافع المباشرة و الغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين لعرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم و بما ينعكس بنتائج إيجابية على الأداء والإنتاجية وهكذا فإن تحسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون من خلال الآتي (العمري، 2008، الصفحات 266-267):
- يفترض أن تتسم الأجر و المكافآت بالعدالة والكفاءة و المساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين و زيادة انخذاهم للعمل والإبداع فيه؛
  - أن تراعي إدارة الموارد البشرية اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجر و المكافآت؛
  - عدم التمييز بالأجر و المكافآت بين النساء والرجال.

- 2.3.3.I - التدريب والتطوير:** يمكن أن تجسّد إدارة الموارد البشرية التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة التدريب (التكوين) والتطوير المختلفة بحيث تعكس هذه الأنشطة إيجاباً لصالح العاملين والمنظمة. وأهم ما يجب أخذة بعين الاعتبار ما يلي (العمري، 2008، الصفحات 264-265):
- تنمية المهارات وبناء القيادات المستقبلية؛
  - خلق فرص عمل ملائمة ومهارات عالية؛
  - عدم استغلال برامج التدريب والتطوير لتزيير الموارد أو إقصاء العاملين، أصحاب الفكرة والرأي الآخر؛
  - أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي لحماية العاملين من التقاضم وتوليد الشعور لديهم بأنهم يواصلون ما يستجد في حقول المعرفة؛
  - تعزيز ثقافة المنظمة والمسار الوظيفي من خلال نشاطات التدريب والتطوير.

#### 4.3.I - حماية المرأة العاملة وإدماج المعوقين:

- 1.4.3.I - حماية المرأة العاملة:** تتحل المرأة مكانة متميزة في أي مجتمع حيث أنها تمثل نصف هذا المجتمع، ويتميز العصر الحديث بدخول أعداد كبيرة من النساء إلى سوق العمل وفي مختلف الاختصاصات منافسة بذلك الرجل وعلى هذا الأساس تجسّد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمؤسسات الأعمال اتجاه المرأة العاملة فيما يلي (العمري، 2008، الصفحات 270-272):
- مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل خصوصاً التحرش الجنسي؛
  - وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة؛
  - توفير الأماكن المناسبة التي تشتمل على احتياجات المرأة العاملة؛
  - توفير خدمات دور الحضانة؛
  - ضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقية الوظيفية، الأجر، التعلم، التوجيه والتكون المهني (قانون الحماية الاجتماعية، 1996، الصفحات 5-8)؛
  - القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة استناداً على اتفاقية الجمعية العامة للأمم المتحدة 1997، (غزاله، 2009، صفحة 220).
  - ضرورة تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في كافة الحقوق وهذا ما نص عليه المؤتمر الدولي العالمي (لحقوق المرأة فيينا 1993) (زaid، 2003، الصفحات 496-497).

- 2.4.3.I - إدماج المعوقين** (نوال، 2010، الصفحات 67-68) : شجعت المنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية على اتخاذ تدابير ملموسة من أجل إدماج منظور الإعاقة في صلب عملية التنمية وتحث المؤسسات والهيئات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة على إدخال اعتبارات الإعاقة في أنشطتها، وتحث الحكومات على معالجة وضع المعوقين بمراعاة جميع الإجراءات المتخذة لتنفيذ معاهدات حقوق الإنسان السارية التي هي طرف فيها؛ وعلى توفير حماية خاصة للمعوقين الذين قد يعانون التمييز بصورة متعددة أو جسمية، وكتحسيد للمسؤولية الاجتماعية نحو هذه الفئة والتي تجدها في مختلف المجتمعات وعلى المؤسسة مراعاة ما يلي :
- ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص والنهوض بحمايةهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل؛
  - توفير التكوين والتطوير بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل؛

- توفر تجهيزات وأدوات خاصة بهم تساعده علىمواصلة حيالهم اليومية؛
- دعم الجمعيات التي تساعده على دمجهم بالمجتمع كالأندية الثقافية... الخ؛
- مداخل خاصة بهم.

## **II - الطريقة والأدوات:**

### **1.II - طريقة الدراسة**

**1.II - مجتمع عينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية بمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP حيث تم اختيار عينة عشوائية تتألف من (250) عامل وعاملة في المستويات الإدارية الثلاث (العليا، الوسطى، الدنيا) من مديرية المؤسسة ويوضح الجدول التالي الاستبيانات الموزعة والمسترددة من عينة الدراسة :

الجدول رقم(01) يوضح أنه تم اختيار حجم عينة 250 عامل من مختلف المستويات الإدارية ويمثلون (مسير إداري، إطار تسخير إداري، إطار سامي)، تم توزيعها بشكل عشوائي على أفراد العينة، وكان العائد من العينة التي تم توزيعها 210 استبيان أي بنسبة 84% ، وكان حجم الاستبيانات الغير مسترددة 40 استبيان أي ما نسبته 16% من حجم العينة، وقد تم استبعاد 23 استبيان، لعدم قبليته للدراسة وعدم صلاحيته للتحليل وهو ما نسبته 10,95% من عدد الاستبيانات المسترددة، حيث تم تحليل 187 استبيان وذلك بنسبة 74,8% من حجم العينة الأصلي.

### **2.II - أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة:**

تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على استماره الاستبيان لجمع البيانات الازمة لاختبار فرضيات البحث للإجابة عن الشكلالية الدراسة حيث تم بناء أسئلة الاستبيان بناءً على ما تناولته في الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة وذلك بالشكل الذي يخدم أهداف وفروض الدراسة. وبعرض التحليل الإحصائي وختبار الفرضيات تم التحويل إلى تفريغ إجابات أفراد العينة الموجودة في الاستبيان وفق مقاييس ليكرت ذو الخمس درجات الذي أعتمد للدراسة كما هو موضح في الجدول(02) التالي: كما تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية SPSS V.19 لتحليل نتائج الاستبيان وختبار الفرضيات.

### **3.II - صدق وثبات الاستبيان:**

بعد التأكيد من توفر المقاييس على دلالات الصدق تم التأكيد من دلالات الثبات عن طريق تطبيق معامل ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح النتائج:

حيث يتضح من خلال الجدول أن قيمة معامل ثبات الأداة ككل قدرت ب—— (0.786) أي 78,6 % وعليه يمكن القول أن الأداة الحالية تتمتع بقدر مقبول من الثبات.

### **III - النتائج ومناقبتها :**

فيما يلي سنتوبي عرض نتائج الدراسة وتحليلها وكذا اختبار الفرضيات والتأكد من مدى صحتها.

#### **1.III - عرض نتائج الدراسة التطبيقية:**

##### **1.1.III - عرض نتيجة اختبار الفرضية الأولى:**

من أجل اختبار مدى صحة الفرضية الأولى التي تنص على ما يلي: "تطبق المؤسسة محل الدراسة المسئولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية بمستوى مقبول". تم قياس أبعاد ممارسة المسئولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول أدناه.

من خلال الجدول رقم (04) يتبيّن أن المتوسطات الحسابية للمسؤولية الاجتماعية وأبعادها تقع ضمن المستوى موافق وهي مرتبة على التوالي(الخدمات الاجتماعية، المسار الوظيفي، التكوين والتطوير، تقييم الأداء، الأجرور والمكافآت، التوظيف، جودة حياة العمل)، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون على ممارسات المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية حسب نتائج الأبعاد المبينة أعلاه، وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

### III.1.2- عرض نتائج اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية الثانية: "لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاستقطاب والتوظيف، جودة حياة العمل، المسار الوظيفي، الأجر والكافات، التدريب والتطوير، تقسيم الأداء، الخدمات الاجتماعية) كمتغيرات مستقلة وأداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار".

ويكفي بجزئه هذه الفرضية الرئيسية إلى فرضيات جزئية كما يلي:

الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية في عملية التوظيف كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

الفرضية الجزئية الثانية: لا يوجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في بُعد جودة حياة العمل كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

الفرضية الجزئية الثالثة: لا توجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين بعد المسار الوظيفي كمتغير مستقل وأداء المورد البشري كمتغير تابع.

الفرضية الجزئية الرابعة: لا توجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجر والكافات كمتغير مستقل وأداء المورد البشري كمتغير تابع.

الفرضية الجزئية الخامسة: لا توجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين بعد التدريب والتكونين كمتغير مستقل وأداء المورد البشري كمتغير تابع.

الفرضية الجزئية السادسة: لا يوجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في عمليات تقسيم الأداء كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

الفرضية الجزئية السابعة: لا توجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية في بعد الخدمات الاجتماعية كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

وبغرض اختبار الفرضية الرئيسية الثانية ومعرفة مدى صحتها تم استخداماً لمعامل الارتباط بيرسون (r) أو (R) بهدف كشف العلاقة بين أداء المورد البشري والمسؤولية الاجتماعية وأبعادها المختلفة تجاه الموارد البشرية .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن قيمة (r) هي 44,5 % عند درجة حرية (185) وبالنظر إلى أن القيمة الاحتمالية ( $\text{sig}=0,000$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ملم يعني وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن قيمة (r) هي 26,9 % عند درجة حرية (185) وبالنظر إلى أن القيمة الاحتمالية ( $\text{sig}=0,000$ ) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) ملم يعني وجود علاقة بين بعد التوظيف وأداء المورد البشري.

يبين الجدول رقم (07) أعلاه أن قيمة (r) هي 44,1 % وذلك عند درجة حرية (185) وبالنظر إلى القيمة الاحتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) ملم يعني وجود علاقة بين جودة حياة العمل وأداء المورد البشري

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن قيمة (r) هي (0%) عند درجة حرية (185\_N=2=185) وبالنظر إلى أن القيمة الاحتمالية (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) فهذا يدل على أنه توجد علاقة بين المسار الوظيفي وأداء المورد البشري

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن قيمة (r) هي (0.058) عند درجة حرية 185 وبالنظر إلى القيمة الاحتمالية (0.432) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) فهذا يعني أنه لا توجد علاقة بين الأجر والكافات وأداء المورد البشري.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن قيمة (r) هي 23,5 % عند درجة حرية (185) وبالنظر إلى أن القيمة الاحتمالية ( $\text{sig}=1.000$ ) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) مما يعني وجود علاقة بين بعد التكونين والتطوير وأداء المورد البشري.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة معامل بيرسون هي 18,2 % وذلك عند درجة حرية (185) وبالنظر إلى أن القيمة الاحتمالية (0.013) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) فهذا يعني وجود علاقة ارتباط بين بعد تقسيم الأداء وأداء المورد البشري.

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة (ر) هي 23,6% وذلك عند درجة حرية (185) وبالنظر إلى أن القيمة الإجمالية (0.001) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) مما يعني وجود علاقة بين بعد الخدمات الاجتماعية وأداء المورد البشرية.

### 2. III - تحليل ومناقشة نتائج الدراسة التطبيقية:

#### III. 1.2. III - تحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

يظهر من الجدول رقم (04) الذي يبين المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية المتغير المستقل المسؤولية الاجتماعية وأبعادها ، أن قيمة المتوسطات تقع ضمن المستوى موافق وهي مرتبة على التوالي(الخدمات الاجتماعية، المسار الوظيفي، التكوين والتطور، تقييم الأداء، الأجر والكافات، التوظيف، جودة حياة العمل)، مما يعني أن عينة الدراسة يرون أنهم موافقون على ممارسة المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية في كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية. حيث كانت المتوسطات الحسائية المرجحة لها تراوح ما بين 3.75-4.09 وهذا يؤكّد أن المؤسسة عينة الدراسة تبني المسؤولية الاجتماعية بمستوى مقبول. وبالتالي فإننا نؤكد على صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه: "تطبيق المؤسسة محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية بمستوى مقبول" وهذا ما لا يتفق مع ما توصلت له دراسة (عزمي وهبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية) التي توصلت إلى أنه هناك مبادرات محدودة ومحتملة لتبني المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الجزائرية، وأن ممارسات المسؤولية الاجتماعية فيها تناصر في العمل الخيري والتطوعي في بعض الفترات ويعود عدم التوافق بين نتائج الدراستين بسبب أساسى وجوهري هو خصوصية المؤسسة محل الدراسة الميدانية باعتبارها أحد الدعامات الأساسية للاقتصاد الوطني .

#### III. 2.2. III - تحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

يشير الجدول رقم (05) أن قيمة (ر) معامل بيرسون هي 44,5% عند درجة حرية (185) وبالنظر إلى أن القيمة الاحتمالية (0.000) والتي هي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) مما يعني وجود علاقة ارتباط قوية ايجابية بين مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وأداء المورد البشري. وبالتالي نرفض الفرضية العدمية (H0) التي تنص على أنه: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغيرات مستقلة وأداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP" ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على أنه: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغيرات مستقلة وأداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP" أما بالنسبة للفرضيات الجزئية للفرضية الرئيسية الثانية فكانت كالتالي:

1. بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى: يشير الجدول رقم (06) أن قيمة (ر) معامل بيرسون هي 26,9% عند درجة حرية (185) وبالنظر إلى أن القيمة الاحتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) مما يعني وجود علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي عند مستوى الدلالة الاحصائية (0,05) بين بعد عملية التوظيف وأداء المورد البشري. وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "توجد هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية في عملية التوظيف كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع".

2. بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية: تشير نتائج الجدول رقم (07) أن قيمة (ر) معامل بيرسون هي 44,1% وذلك عند درجة حرية (185) وبالنظر إلى القيمة الاحتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) مما يعني وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة احصائية بين بعد جودة حياة العمل وأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة، ومن هنا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في بعد جودة حياة العمل كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع ".

3. بالنسبة للفرضية الجزئية الثالثة: يشير الجدول رقم (08) أن قيمة (ر) معامل بيرسون هي (0%) عند درجة حرية (N\_2=185) وبالنظر إلى أن القيمة الاحتمالية (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) فهذا يدل على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين المسار الوظيفي وأداء المورد البشري، وببناء على هذا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " توجد هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد المسار الوظيفي كمتغير مستقل وأداء المورد البشري كمتغير تابع ".

4. بالنسبة للفرضية الجزئية الرابعة: يشير الجدول رقم (09) أن قيمة (ر) معامل بيرسون هي (0.058) عند درجة حرية (185) وبالنظر إلى القيمة الاحتمالية (0.432) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) فهذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات

دلالة احصائية بين بعد الأجر والكافات وأداء المورد البشري. ويمكن أن يعود ذلك إلى مجموعة من العوامل الأخرى التي من شأنها أن تؤثر أيضا على أداء المورد البشري والتي تعرضت لها الدراسات السابقة، ومن هنا نرفض الفرضية البديلة ونقبل فرضية عدم التي تنص على أنه: " لا توجد هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجر والكافات كمتغير مستقل وأداء المورد البشري كمتغير تابع".

5. بالنسبة للفرضية الجزئية الخامسة: أظهرت نتائج الجدول رقم ( 10 ) أن قيمة (r) معامل بيرسون هي 23,5% عند درجة حرية 185) وبالنظر إلى أن القيمة الاحتمالية (0.000 sig=1.000) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) لم يعني وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية موجبة بين بعد التكوين والتطوير وأداء المورد البشري. ومن هنا نرفض فرضية عدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " توجد هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد التدريب والتكوين كمتغير مستقل وأداء المورد البشري كمتغير تابع ".

6. بالنسبة للفرضية الجزئية السادسة: يشير الجدول رقم ( 11 ) أن قيمة (r) معامل بيرسون هي 18,2% وذلك عند درجة حرية 185) وبالنظر إلى أن القيمة الاحتمالية (0.013) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) فهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين بعد تقييم الأداء وأداء المورد البشري. بحيث كلما اهتمت المؤسسة عينة الدراسة بعملية تقييم مواردها البشرية من ناحية التراة والشفافية ووضوح معايير التقييم كلما أدى ذلك إلى زيادة ثقة وولاء العاملين بمُؤسستهم وعملية التقويم التي تقوم بها المؤسسة والذي من شأنه أن يؤثر إيجابا بالرفع من مستوى أدائه وتحسين سلوكه، وانطلاقا مما سبق نرفض فرضية عدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في عمليات تقييم الأداء كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع ".

7. بالنسبة للفرضية الجزئية السابعة: يشير الجدول رقم ( 12 ) أن قيمة (r) معامل بيرسون هي 23,6% وذلك عند درجة حرية 185) وبالنظر إلى أن القيمة الإجمالية (0.001) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0,05) لم يعني وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة (طردية) ذات دلالة احصائية بين بعد الخدمات الاجتماعية وأداء المورد البشرية. أي أنه كلما اهتمت المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة بعمارتها الاجتماعية تجاه الموارد البشرية من خلال بعد الخدمات الاجتماعية كلما أثر ذلك إيجابا على أداء العاملين لديها، وبناء على ما سبق نرفض فرضية عدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " توجد هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية في بعد الخدمات الاجتماعية كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع ".

#### **IV - الخلاصة :**

انطلاقا من تحليل نتائج المعالجة الإحصائية للبيانات والتي قمت عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كالتالي:

- تشير نتائج الدراسة انطلاقا من اختبار الفرضية الرئيسية الأولى أن المؤسسة عينة الدراسة تبني المسؤولية الاجتماعية بمستوى مقبول.
- توصلت نتائج الدراسة انطلاقا من اختبار الفرضية الرئيسية الثانية إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة المعنوية (0,05) بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغيرات مستقلة وأداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحساسي مسعود، ولاية ورقلة. وهذا بالنسبة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية جملة، حيث توصلت نتائج الدراسة وانطلاقا من اختبار الفرضيات الخرجية للفرضية الرئيسية الثانية إلى أنه:

- توجد هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية في عملية التوظيف كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع وذلك عند معامل ارتباط قدره 26,9% وهذا ما يدل على أنه هناك علاقة تأثير بين بعد عملية التوظيف وأداء المورد البشرية، بحيث كلما اهتمت المؤسسة بعملية التوظيف وذلك من خلال عمليات الاستقطاب والاختيار والتعيين والاعتماد على التراة والشفافية في معايير الاختيار والتوظيف كلما أدى ذلك إلى زيادة ولاء العاملين لمُؤسستهم وبالتالي الرفع من مستوى أدائهم والعكس صحيح.

- يوجد هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في بعد حودة حياة العمل كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع وذلك بمعامل ارتباط قدره 44,1% وهو ما يدل على أنه يؤثر بعد حودة حياة العمل على أداء الموارد البشرية بشكل أكبر على غرار من الأبعاد لأوجه ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه

الموارد البشرية، بحيث كلما اهتمت المؤسسة بتوفير الجو الملائم للعمل وتشجيع روح المبادرة والتعاون بين العاملين كلما أدى ذلك إلى ارتفاع أداء العاملين وتحسين سلوكيهم

- توجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين بعد المسار الوظيفي كمتغير مستقل وأداء المورد البشري كمتغيرتابع.
- كما أظهرت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين بعد الأجر والكافآت كمتغير مستقل وأداء المورد البشري كمتغيرتابع
- توجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين بعد التدريب والتقويم كمتغير مستقل وأداء المورد البشري كمتغيرتابع حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 23,5% وهو ما يؤكد على وجود علاقة تأثير إيجابية بين بعد التدريب والتقويم وأداء المورد البشري بحيث كلما اهتمت المؤسسة بعملية التدريب والتقويم من خلال منح العاملين فرص متكافئة للتدريب وإعادة التقويم وتقويمهم بشكل مستمر كلما أثر ذلك إيجاباً على مستوى أدائهم وسلوكيهم.
- يوجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في عمليات تقييم الأداء كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغيرتابع حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 18,2% مما يدل على أنه تؤثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال عملية تقييم الأداء إيجاباً على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة وبالخصوص إذا اهتمت المؤسسة بشفافية ووضوح معايير التقييم.
- بالإضافة إلى أن الدراسة توصلت إلى أنه توجد هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية في بعد الخدمات الاجتماعية كمتغير مستقل وأداء الموارد البشرية كمتغيرتابع وذلك معامل ارتباط قدره 23,6%. أي أنه كلما أهتمت المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة بممارستها الاجتماعية تجاه الموارد البشرية من خلال بعد الخدمات الاجتماعية كلما أثر ذلك إيجاباً على أداء العاملين لديها والعكس صحيح من خلال الدراسة النظرية والميدانية لموضوع بحثنا وفي ضوء النتائج المتوصل إليها خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كما يلي:

#### أولاً: بالنسبة لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية:

- يتعين على المؤسسات الاقتصادية الفهم الجيد لمفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال تعزيز التعاون بين الجامعات والمؤسسات؛
- ضرورة نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية وال الحالات المرتبطة بها، وما يمكن أن تتحقق المؤسسات الاقتصادية من مكاسب وعوائد من ورائها وذلك من خلال وسائل النشر والإعلام وذلك بغرض الاستفادة مما توصلت إليه الأبحاث والدراسات في مجالات المسؤولية الاجتماعية

#### ثانياً: بالنسبة لممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية:

- ✓ يجب أن تراعي المؤسسات الاقتصادية أن المسؤولية الاجتماعية تتضمن القيام بواجباتها تجاه كل أصحاب المصلحة، خصوصاً تجاه مواردها البشرية لأن ممارستها لبرامج المسؤولية الاجتماعية في إطار سياسات وبرامج تسيير الموارد البشرية من شأنه أن يرفع من قدرتها التنافسية ويعزز من صورتها وسمعتها لدى العاملين لديها خاصةً، والمجتمع عاماً، وذلك في ظل افتتاح السوق ودخول الاستثمارات الأجنبية،
- ✓ يتعين على المؤسسات دمج سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية ضمن رسالتها وسياساتها العامة والحرص على تطبيقها بالشكل المطلوب والذي من شأنه أن يؤثر إيجابياً على أداء العاملين لديها؛
- ✓ ضرورة الاهتمام بالورد البشري باعتباره أحد المحاور الإستراتيجية التي ترتكز عليها المنظمة والذي يمكن من خلاله أن تحقق المنظمة ميزة تنافسية مستدامة ولا يمكن تقليلها.
- ✓ التقدير الفعلي لكل منصب من أجر ووسائل العمل و المستوى الدراسي، بالإضافة إلى الاهتمام بالمسار الوظيفي للعمال بما يجعلهم راضيون عن العمل ويدفعهم نحو الانخراط.
- ✓ إعادة النظر في سياسة التكوين المطبقة في المؤسسة وتكيفها حسب متطلبات العمل بغية النهوض بالورد البشري وتطوير مهاراته وتحديث معارفه ودفعه نحو الإبداع والابتكار.

✓ تعتبر ثقافة المسؤولية الاجتماعية ضرورة يجب ترسيختها في إطار الثقافة التنظيمية للمنظمات التي تسعى إلى الحفاظ على مواردها البشرية،

✓ تحسين ظروف العمل من أجل تحقيق مستويات أعلى لأداء الموارد البشرية، وفهم هذا الأخير على أنه نتيجة سلوك إنساني قد يتأثر بفعل مجموعة من العوامل التنظيمية منها، والنفسية، لهذا يجب على منظمات الأعمال أن تأخذ ذلك نصب عينها.

✓ ضرورة ربط أداء العاملين وتقييمهم، بمحضهم حواجز مادية ومعنوية بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين أدائهم بصفة خاصة والأداء الكلي للمنظمة بصفة عامة.

#### - ملخص:

**جدول رقم (01): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترددة على المؤسسات محل الدراسة**

الرقم	اسم المؤسسة	العدد الكلى	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل	
			مسترددة	موزعة
01	مديرية المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP	250	210	187

المصدر: من إعداد الباحث.

**جدول رقم (2): يوضح مقياس ليكرت ذو الخمس درجات**

الأوزان	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
05	04	03	02	01	

كما تم الاستعانة ببرنامج الحزم الاحصائية SPSS V.19 لتحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات.

**جدول رقم (03): قيمة معامل ثبات مقياس المسؤولية الاجتماعية**

المتغير	المسؤلية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
		62	0.786

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

**جدول رقم (04): يبين الأوساط الحسابية والأنحرافات المعيارية في مقياس المسؤولية الاجتماعية وأبعادها**

البعد	النحوين والكافيات	تقسيم الأداء	الخدمات الاجتماعية	المسؤولية الاجتماعية	المسار الوظيفي	جودة حياة العمل	التوظيف	المتغير
.40	3.82	3.8470	4.0947	.12646	.25649	.18794	4.00	6
.30	3.75	3.9381	3.86	.07	.20	.18794	3.75	7
.11	3.90	3.8470	4.0947	.12646	.25649	.18794	3.82	5

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

**جدول رقم (05): قيمة (ر) بين المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري**

المتغيرات	قيمة (ر)	د.ح	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
المسؤولية الاجتماعية - المورد البشري	.445***	185	.000	0,05

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

**جدول رقم (06): قيمة (ر) بين بعد عملية التوظيف وأداء المورد البشري**

المتغيرات	قيمة (ر)	د.ح	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
عملية التوظيف - أداء المورد البشري	.269***	185	.000	0,05

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

**جدول رقم (07): قيمة (ر) بين بعد جودة حياة العمل وأداء المورد البشري**

المتغيرات	قيمة (ر)	د.ح	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
جودة حياة العمل-أداء المورد البشري	1.44***	185	.000	0,05

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

**جدول رقم (08): قيمة (ر) بين بعد المسار الوظيفي وأداء المورد البشري**

المتغيرات	قيمة (ر)	د.ح	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
المسار الوظيفي-أداء المورد البشري	0,000	185	.0001	0,05

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

**جدول رقم (09): قيمة (ر) بين بعد الأجر والكافآت وأداء المورد البشري**

المتغيرات	قيمة (ر)	د.ح	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
الأجر والكافآت - أداء المورد البشري	_0.058_	185	0.432	0,05

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

**جدول رقم (10): قيمة (ر) بين بعد التكوين والتطوير وأداء المورد البشري**

المتغيرات	قيمة (ر)	د.ح	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
التكوين والتطوير - أداء المورد البشري	0.235**	185	1.000	0,05

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

**جدول رقم (11): قيمة (ر) بين تقسيم الأداء وأداء المورد البشري**

المتغيرات	قيمة (ر)	د.ح	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
تقسيم الأداء - أداء المورد البشري	0.182**	185	0.013	0,05

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

**جدول رقم (12): قيمة (ر) بين بعد الخدمات الاجتماعية وأداء المورد البشري**

المتغيرات	قيمة (ر)	د.ح	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
الخدمات الاجتماعية-أداء المورد البشري	0.236**	185	0.001	0,05

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS

– الإحالات والمراجع :

1. Bouyoud, F. (Avril 2010). *Le management stratégique de la responsabilité sociale des entreprises*. France: thèse pour l'obtention du titre docteuren science de gestion; conservatoire national des arts métiers.
2. R, Schuler .(1995) .*Managing Human Resources* .New York: 5TH,West Publishing co.
3. الهبيتي، خالد عبد الرحيم. (2003). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. عمان: دار وائل للطباعة.
4. برنوطي، سعاد نائف. (2001). إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد. عمان: دار وائل للنشر.
5. بن مسعود نصر الدين، و محمد كنوش. ( 14-15 فبراير، 2012). واقع، أهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية، مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية.
6. ثامر ياسر البكري. (2001). التسويق و المسئولية الاجتماعية (الإصدار الطبعة الأولى). عمان،الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
7. ضيافي نوال. (2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، دراسة حالة جمع شبابي من ذكرى تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسخير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسخير جامعة أبو بكر بالقاديد. تلمسان: كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسخير، جامعة أبو بكر بالقاديد.
8. طاهر محسن منصور الغالي، د.صالح مهدي محسن العامري. (1997). المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال. مجلة البحث المعاصر ، مجلد 11 ، العدد 2.
9. طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري. ( 2008). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، الأعمال والمجتمع (الإصدار الطبعة الثانية). عمان،الأردن: دار وائل للنشر.
10. طاهر محسن منصور الغالي، و صالح مهدي محسن العامري. ( 2007). الإدارة والاعمال (الإصدار الطبعة الأولى). عمان،الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
11. عادل محمد زايد. (2003). "إدارة الموارد البشرية: رؤية إستراتيجية". القاهرة، مصر: دار النشر والتوزيع الالكتروني،.
12. علي يوسفات. (16-17 نوفمبر، 2008). (يوفيات على)، تحت عنوان مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في شركة سونلغاز (ولاية أدرار) من وجهة نظر المستخدمين. ملتقى المسؤولية الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسات في التنمية .
13. مقدم وهيبة. (13-14 ديسمبر، 2011). سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية). الملتقى الدولي الخامس حول رئيس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسخير، جامعة الشلف.
14. مؤتمر الامم المتحدة للتجارة التنمية. ( 2004). كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع : الاتجاهات والقضايا الراهنة. نيويورك وجينيف: منشورات الأمم المتحدة.
15. نعمة عباس المخاجي، و طاهر محسن منصور الغالي. (2008). قراءات في الفكر الاداري المعاصر (الإصدار بدون رقم طبعة). عمان،الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

16. هيفاء أبو غزالة. (2009). مؤشرات كمية ونوعية لاتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة "السيادة" (الإصدار الطبعة الأولى). مصر: دار نوبار للطباعة.
17. وقانون العمل الجزائري قانون الحماية الاجتماعية. (1996). دستور. الجزائر: المادة 3, 55, 29.
18. وهيبة مقدم. (2011). سياسات وبرامج المسئولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية). الشلف: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف.

### كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

رفيقه سنقرة ، منيرة سلامي (2020)، أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحسي مسعود، ورقلة ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 07 (العدد 02)، الجزائر: جامعة قاصدي مرياح ورقلة، ص.ص 183-198.



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقاً لـ **رخصة المشاع الإبداعي تُسبّب المصنف - غير تجاري - منع الاشتراق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.

المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي تُسبّب المصنف - غير تجاري - منع الاشتراق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.  
Algerian Review of Economic Development is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0)**.