



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

دور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد
البشرية في تحسين أداء العاملين
" دراسة حالة لمؤسسة سوناطراك تقرت "

من إعداد الطلبة:

- بن علي صلاح الدين
- حليلات محمد أسامة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2020/.. /..

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- الأستاذ/..... (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.
الأستاذ/منيرة سامي (أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.
الأستاذ/..... (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

بغنوان:

دور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد
البشرية في تحسين أداء العاملين
" دراسة حالة لمؤسسة سوناطراك تقرت "

من إعداد الطلبة:

- بن علي صلاح الدين
- حليلات محمد أسامة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2020/.... /....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- | | |
|---------|---|
| رئيسا. | الأستاذ/..... (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) |
| مشرفا. | الأستاذ/..... (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) |
| مناقشا. | الأستاذ/..... (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) |

السنة الجامعية: 2020-2019

إهداء

"أحمد الله عز وجل على منه وعمونه وتوفيقه لإتمام هذا البحث أهدي هذا العمل:
إلى من وهبت روحها وكل ما تملك لي إلى التي صبرت على كل شيء والتي كانت
سندي في الشدائد إلى مصدر الحب والعطاء أمي أطل الله في عمرها
إلى سندي في الحياة ومن سهر على تربيتي وتعليمي إلى من كان بجانبني في أول
خطواتي في الحياة إلى أبي أطل الله في عمره
إلى كل إخوتي وأخواتي.....
إلى كل أحيائي وعائلتي.....
إلى من شاركني في هذا العمل "صلاح الدين" رفيق الدرب وصديق العمر
إلى كل من علمني حرفاً في هذه الدنيا
إلى كل الأسرة العلمية التي ساندتني في مسيرتي الدراسية
وإلى كل من ساهم في مساعدتي لإتمام هذا العمل.

محمد أسامة

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيد الخلق محمد صلى الله عليه وسلم
إلى من ربّني وسمررت على راحتي وأمانتني وأنارت دربي بدعائهما إلى من وهبتني روحها إلى
أعلى الناس أمي

إلى سدي وقوتي في الحياة إلى من أمانني على شقاء هذه الدنيا نعمة الله لي أبي
إلى من كبريت معمو وعشنا كل لحظة دون فراق إخوتي
إلى كل أفراد عائلتي كبار وصغار والى كل من ساهم في وصولنا إلى هذه المرحلة
إلى رفيق الدرب الصديق والأخ "محمد أسامة"
إلى من قضينا معظم أوقاتنا معا أحر أصدقائي كل باسمه وفقهم الله
إلى من ساندنا وكان معنا طول عملنا هذا

صلاح الدين

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله والصلاة والسلام على رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم.

اللهم لك الحمد حتى يبلغ الحمد منتهاه، اللهم لك الحمد أن وفقتنا لإتمام هذا العمل وبلوغ هذه الدرجة العلمية، ونسألك يا ربي أن تفتح علينا بطاعتك وتختم لنا بمغفرتك ورضوانك.

أتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة "سلامي منيرة" على مجهوداتها الجبارة ونصائحها القيمة وحرصها الدائم على المثابرة وعدم التهاون في انجاز هذا العمل فلها منا كل الاحترام والتقدير.

كما نتوجه بالشكر الخالص كذلك للأستاذة الدكتورة "بالطرش حورية" التي لم تبخل علينا بالنصائح والإرشادات في مسيرتنا العلمية فكانت مثالا للتعامل وقدوة في العمل

و نشكر كل الأساتذة الذين اشرفوا على تدريسنا كل باسمه و على رأسهم الأستاذة "مناصيرية رشيد"، كما نتقدم بالشكر لكل من ساهم في اثناء هذه المذكرة بالنصح و الإرشاد و النقد و على رأسهم أعضاء لجنة المناقشة المحترمين

وشكرنا الخالص لكل من لم يتسع المجال لذكرهم ولكل من ساهم من قريب او بعيد في إتمام هذا العمل

صلاح الدين، محمد أسامة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين بمؤسسة سوناطراك فرع مجمع الأنايب "بتقرت"، ومن أجل الإجابة على الإشكالية تم الاستعانة بأداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وتم توزيعه على عينة عشوائية مكونة من (45) فرد عامل بالمؤسسة، أين تم تحليل البيانات الواردة في الاستمارات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن مؤسسة سوناطراك بتقرت تهتم بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية إلا أن تطبيقها لا يرقى إلى المستوى المطلوب، فهي تمارسها بدرجة متوسطة بشكل عام؛ بالرغم من ذلك وجدنا أن مستوى أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة مرتفع وهذا ما يدل على كفاءة الموارد البشرية في المؤسسة ومدى استجابتها للعمل ومحاوله تحسين أدائها بقدر الإمكان؛ كما لم نجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية.

الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية، موارد بشرية، أداء العاملين، تحسين الأداء، مؤسسة سوناطراك تقرت.

Résumé:

This study aims to identify the role of social responsibility practices towards human resources in improving the performance of the employees of the Sonatrach Corporation, the Pipeline Complex branch "Peiter", and in order to answer the problem, the questionnaire tool was used as a main tool for gathering information, and it was distributed to a random sample of (45) An individual working in the institution, where was the data contained in the questionnaires analyzed by using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program, and the study concluded with a number of results, the most important of which are: The Sonatrach Foundation pays attention to social responsibility towards human resources, but its application is not up to the required level, It practices it to a moderate degree in general; Despite this, we found that the level of human resources performance in the institution under study is high, which indicates the efficiency of the human resources in the institution and the extent of their response to work and trying to improve its performance as much as possible. We also did not find statistically significant differences for the answers of the study sample individuals about the performance of employees due to personal variables.

Key words: social responsibility, human resources, employee performance, performance improvement, Sonatrach Foundation, touggourt

قائمة المحتويات

I	الإهداء (محمد أسامة).....
II	الاهداء (صلاح الدين).....
III	الشكر.....
V	الملخص.....
VI	قائمة محتويات.....
VIII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الأشكال.....
أ	المقدمة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين	
01	تمهيد.....
02	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين.....
02	المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية.....
07	المطلب الثاني: الاطار العام للموارد البشرية.....
14	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين (الدراسات السابقة)
14	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
17	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
19	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
20	خلاصة الفصل الأول.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين	
21	تمهيد.....
21	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
22	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
23	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
30	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
30	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
46	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
47	خلاصة الفصل الثاني.....
49	الخاتمة.....
52	المراجع.....
55	الملاحق.....

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية	18
(2-1)	توزيع عينة الدراسة	25
(2-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	26
(3-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	26
(4-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	27
(5-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات العمل	27
(6-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة الحالية	28
(7-2)	متغيرات الدراسة	29
(8-2)	مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى (مقياس ديكارت)	30
(9-2)	معامل الثبات ألفا كرونباخ للانسانية	31
(10-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها سياسة التوظيف	32
(11-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الأجور والمكافآت	33
(12-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التدريب والتطوير	34
(13-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الظروف وتنظيم العمل	35
(14-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الشرفه الأخلاقية	36
(15-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد	37
(16-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد برامج تحسين الحياة المهنية	38
(17-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ممارسات المسؤولية الاجتماعية	39
(18-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الجهد المبذول	39
(19-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد القدرات	40
(20-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المواظبة في العمل	40
(21-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العلاقات والتواصل مع الآخرين	41
(22-2)	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أداء الموارد البشرية	41
(23-2)	العلاقات الارتباطية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية و أداء الموارد البشرية	42
(24-2)	العلاقات الارتباطية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و أداء الموارد البشرية	43
(25-2)	ظروف إجابات العينة حسب الجنس	43
(26-2)	ظروف إجابات العينة حسب السن	44
(27-2)	ظروف إجابات العينة حسب المؤهل العلمي	44

45	ظروف إجابات العينة حسب الخبرة	(28-2)
45	ظروف إجابات العينة حسب الوظيفة الحالية	(29-2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
24	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوناطراك فرع مجمع الأنابيب	(1-1)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
37	الاستبيان	1
40	قائمة الأساتذة المحكمين	2

المقدمة

(أ) التوطئة:

في ظل التغيرات المتلاحقة والتطورات المتسارعة التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة، أصبحت المؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها تواجه العديد من التحديات ، يرجع ذلك نتيجة للعولمة والتطور التكنولوجي واشتداد المنافسة، فتوجب عليها أن تسلك الطرق العلمية الواضحة لتحقيق أهدافها إذ يتوقف نجاح المنظمات في قدرتها على الاستخدام الأمثل لكافة مواردها بكفاءة وفعالية من اجل ضمان إشباع حاجاتها كما أن اهتمامها بالموارد البشري يعد أهم عامل لنجاحها، وضمان بقائها مرهون بهذا العنصر، الذي يعتبر أحد أهم مصادر ميزتها التنافسية.

من أجل ذلك، لا بد على المؤسسات البحث عن وسائل أنجح لتضمن بقائها وتحقيق أهدافها، فقد أثبتت الأزمات الاقتصادية والمالية أن الحرية المطلقة لاقتصاد السوق تؤدي إلى مفاسد كبيرة سواء في المجال الاقتصادي أو الاجتماعي أو البيئي لذلك، فان تبينها لعدة مفاهيم كمفهوم المسؤولية الاجتماعية يساعدها على إعادة التوازن بين مختلف جوانبها.

كما أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية تطور بشكل كبير وامتد ليشمل أطراف داخلية وأخرى خارجية، حيث تعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة والتي يستوجب عليها أن تؤدي مسؤوليتها اتجاهها، كون المورد البشري يعد المحرك الأساسي ليقوم بجميع الوظائف فيها، فهو العنصر الحاسم لرفع كفاءتها الإنتاجية وتحقيق الفعالية والميزة التنافسية، لذا وجب على المؤسسات الاهتمام به وتوفير البيئة الملائمة التي تساعد على استثمار قدراته من خلال تبني المسؤولية الاجتماعية.

من خلال هذا نطرح الإشكالية التالية:

طرح الإشكالية:

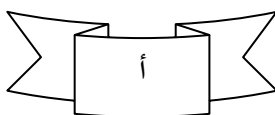
ما هو دور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في التحسين من أداء العاملين في مؤسسة سوناطراك بتقوت؟

ولالإلمام بجميع النواحي التي تتضمنها هذه الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى تبني مؤسسة سوناطراك بتقوت للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية؟
- ما واقع أداء الموارد البشرية في مؤسسة سوناطراك بتقوت؟
- هل توجد علاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية وأداء هذه الموارد البشرية؟
- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول أداء العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل، الوظيفة الحالية)

(ب) الفرضيات:

- الفرضية 01: يوجد مستوى مرتفع لتطبيق لممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بمؤسسة سوناطراك بتقوت.
- الفرضية 02: أداء الموارد البشرية مرتفع في مؤسسة سوناطراك بتقوت.
- الفرضية 03: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسة سوناطراك بتقوت.
- الفرضية 04: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل، الوظيفة الحالية).



ت) مبررات اختيار الموضوع:

- جاء اختيارنا لهذا الموضوع بناء على بعض الاعتبارات والأسباب، ومن بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع هي:
- ❖ الاقتراب من المؤسسة الجزائرية والتعرف على طبيعة ممارستها الإدارية في مجال المسؤولية الاجتماعية وكذلك التعرف على الواقع الذي يتميز به قطاع الأعمال بالجزائر في هذا المجال.
 - ❖ معرفة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة ودورها في تحسين أداء العاملين.
 - ❖ الاتجاه المتزايد للمؤسسات الكبرى نحو تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية.
 - ❖ تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية وبيان أهميتها في تحسين الأداء.

ث) أهداف الدراسة:

- إن هدف الدراسة الرئيسي يتمثل في معرفة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية وذلك من خلال:
- ❖ معرفة موقع المؤسسة محل الدراسة من مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومدى استجابتها للبرامج المرتبطة بهذا المفهوم.
 - ❖ محاولة معرفة مدى إدراك المورد البشرية للمؤسسة محل الدراسة لممارسات المسؤولية الاجتماعية.
 - ❖ التعرف على مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين.

ج) أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في:
- ❖ الاتجاه الملحوظ في كافة المؤسسات نحو استغلال المورد البشري من أجل تحسين أدائها.
 - ❖ عرض جزء من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأهمية الالتزام بها نظرا لمساهمتها في خلق مجتمع داخلي متماسك.
 - ❖ غرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية وممارستها خاصة في ظل توجه الكثير من المنظمات إلى هذا المجال.
 - ❖ الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من طرف الباحثين في المجال العلمي والأكاديمي في إثراء البحوث الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية.

ح) حدود الدراسة:

- تقتصر هذه الدراسة كغيرها من الدراسات على عدة حدود متمثلة في:
- الحدود الزمنية: وهي الإطار الزمني الذي تمت فيه الدراسة تمثل في (السداسي الثاني من السنة الدراسية 2019/ 2020).
 - الحدود المكانية: مؤسسة سوناطراك فرع مجمع الأنابيب بتقوت.
 - الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية في عينة تبلغ (45) عامل.

خ) منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة على إشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات ونظرا لطبيعة الدراسة تم الاعتماد في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع من خلال جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها، أما الجانب التطبيقي تم الاعتماد فيه على منهج دراسة الحالة من خلال استعمال الأدوات التالية:

المقابلة الشخصية: من أجل التعرف أكثر على واقع الممارسات الإدارية بالمؤسسة واخذ آراء مباشرة من العمال وإثراء المذكرة بالملاحظات الواقعية؛

الاستبيان: هو تقنية أساسية يتم بها جمع المعلومات المتعلقة بآراء العمال في المؤسسة؛

كما تم الاعتماد على برنامج المجموعة الإحصائية (SPSS) النسخة (19) لتفريغ البيانات ومعالجتها للحصول على المقاييس الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة.

د) مرجعية البحث:

وهي الوسائل التي تم الاستعانة بها في هذه الدراسة وتمثلت فيما يلي:

المسح المكتبي: استعنا ببعض الكتب، المقالات، الملتقيات، الرسائل الجامعية، المجالات، الأطروحات من أجل تغطية الجوانب النظرية للموضوع كما تم الاعتماد على بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة بالموضوع.

ذ) هيكل الدراسة:

يهدف إنجاز هذه الدراسة قمنا بتقسيم العمل إلى فصلين نظري وتطبيقي، حيث:

الفصل الأول: يتضمن الأدبيات النظرية والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين. تطرقنا فيه إلى مبحثين، المبحث الأول الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين والذي بدوره ينقسم إلى مطلبين، الفرع الأول: البعد التاريخي لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية، الفرع الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية، الفرع الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية، الفرع الرابع: ويتضمن أبعاد المسؤولية أما الفرع الخامس: فيتضمن استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية، أما المطلب الثاني فيتضمن الإطار العام لأداء العاملين وينقسم بدوره إلى خمسة فروع أيضا، الفرع الأول: مفهوم الموارد البشرية وخصائصها، الفرع الثاني: يتضمن مفهوم الأداء وتحسين الأداء، الفرع الثالث: تطرقنا فيه إلى محددات ومعايير قياس الأداء، ورابعا: مداخل تحسين الأداء، وأخيرا أوجه المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية كأحد مداخل تحسين الأداء. حيث تتضح أهمية هذا الفصل في الإلمام بكافة الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة قصد التعرف عليها وضبط أكثر لمتغيرات الموضوع.

أما المبحث الثاني فيتضمن الأدبيات التطبيقية، الذي بدوره ينقسم إلى المطلب الأول عرض الدراسات السابقة حول الموضوع و المطلب الثاني المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.

الفصل الثاني: تناول الدراسة الميدانية للمسؤولية الاجتماعية في مؤسسة سوناطراك تفرقت ففي المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة.

ر) صعوبات الدراسة:

من أهم الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذه الدراسة تمثلت في:

- جائحة كورونا (كوفيد19) وما خلفته من إجراءات على غرار الحجر الصحي وتجميد شبه كلي لكافة القطاعات الأمر الذي حال بيننا وبين إتمام العمل على الوجه المخطط له.
- صعوبة إيجاد مؤسسة لإتمام الجانب التطبيقي بسبب الظروف الراهنة التي يشهدها البلد.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية للمسؤولية الاجتماعية
وأداء العاملين

تمهيد:

لقد أصبح العالم اليوم علما يتغير فيه كل شيء حيث تتحول الأسواق وتتطور التكنولوجيا ويكثر المنافسون وتزيد حاجات المجتمع وتوقعاته، وتتعالى الأصوات من أجل حقوق العمال بالرغم من عدم اهتمام المؤسسات بهذه المواضيع ولعقود طويلة لم تكن تهتم إلا بتحقيق الأرباح على حساب عمالها، فقال عنها العالم الأمريكي دانييل فرانكلين "تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الآن الاتجاه السائد بعد أن كانت استعراضا لفعل الخير في السابق إلا أن عددا قليلا منها يمارسها بصورة جيدة". أما في الوقت الراهن أصبحت المؤسسات تتحمل جزء من مسؤوليتها تجاه المورد البشري حيث تسعى هذه الأخيرة إلى التزامها المستمر بتطوير وتحسين جميع المستويات المتعلقة بالعاملين فيها، من خلال توفير جملة من الخدمات المتنوعة وتوفير بيئة مناسبة للعمل لهم.

فما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية، وكيف تكون ممارساتها تجاه الموارد البشرية، وما هي مختلف أبعاد قياسها، نتعرف على كل هذا من خلال هذا الفصل، لذا ارتأينا أن نقسم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية وأداء العاملين.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية وأداء العاملين.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية وأداء العاملين

يعتبر مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية من المفاهيم الحديثة التي تهتم بها المنظمة، حيث شاع في وقتنا الراهن مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأصبحت المؤسسات مطالبة بإدراجه ضمن سياساتها، فنجد العديد من البحوث طرحت وجهات نظر متعددة تمثلت في كيفية تعامل المؤسسات مع مجتمعاتها ومواردها البشرية.

المطلب الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف كيف نشأت المسؤولية الاجتماعية وأهم مراحل تطورها وعلى أهم المضامين والأبعاد التي تقوم عليها.

الفرع الأول: البعد التاريخي لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية:**1. نشأة المسؤولية الاجتماعية ومراحل تطورها:**

إن مصطلح المسؤولية الاجتماعية قد ورد لأول مرة في إدارة الأعمال في عام 1923 من قبل "أوليفر شيلدون" في كتابه "فلسفة الإدارة إلى مسؤولية الإدارة في المشروعات" وهو أن تلتزم إدارة المشروع بمسئولياتها الاجتماعية عند أداء وظائفها المختلفة وعلى الرغم من تلك البداية، إلا أن المفهوم لم يلفت الأنظار حول مدى تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية على الرغم من ظهور بعض الملامح غير المباشرة، واستمرت تلك الملامح بالظهور و الالتصاق معا حتى نهاية الخمسينات وبداية الستينات من القرن العشرين حيث بدأ المفهوم يلفت ويشكل اهتماما أكبر مما سبق، ومن هنا تولد فكر جديد في فلسفة الإدارة وهو المسؤولية الاجتماعية. ومع مرور الزمن تعددت مراحل تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومن أهم هذه المراحل:¹

❖ **المرحلة الأولى:** ظهرت فكرة المسؤولية الاجتماعية عقب الثورة الصناعية التي ارتبطت فكرتها بجني الأرباح معتقدة أن المسؤولية تنحصر بتقديم السلع والخدمات للمجتمع، ويمكن القول أنفي هذه المرحلة هناك وعيا بسيطا بالمسؤولية الاجتماعية يتجسد في تحسين أجور العاملين.

❖ **المرحلة الثانية:** تعد قفزة نوعية في تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية شهدها الربع الأول من القرن العشرين بعد تزايد حجم المؤسسات واستغلال العاملين ظهرت تيارات تطالب بإعادة النظر في الاهتمام بالعاملين وبظروف العمل على الإنتاج، مما ساهمت في بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

❖ **المرحلة الثالثة:** تنسم هذه المرحلة بنمو قطاع الخدمات وازدهار تكنولوجيا المعلومات ما جعل المؤسسات تسعى نحو تبني المسؤولية الاجتماعية لتطوير مبادراتها، وبعد استجابة المؤسسات لهذه المطالب تم الانتقال إلى مرحله التشريعات بوضع الضوابط، والأنظمة والقوانين لإضافة صفة الإلزام والالتزام للأداء الاجتماعي.

2. أهم النظريات المفسرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: تباينت واختلفت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمؤسسة من اقتصاد إلى آخر ومن مدرسة لأخرى وقد انحصرت بين نظريتين، النظرية الكلاسيكية التي ترفض

¹هالة يوسف إبراهيم القصاص، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في "الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، غزة، 2018، ص 11-12.

أي فكرة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، والنظرية المعاصرة التي تؤيد وتدعم هذه المسؤولية. ومن أهم النظريات المهمة

للتأصيل العلمي والشرح الاصطلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي: ¹

▪ النظرية النيوكلاسيكية "نموذج sharholder" :

هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساساً " لا شيء سوى الأرباح للمالكين"، ورائد هذه النظرية "ميلتون فريدمان" الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد، والذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين المردودية و الربحية لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب للمنظمات لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية لها.

▪ نظرية الوكالة "la théorie de l'agence" :

ظهرت بفضل مساهمة الباحثان " Michaël Jensen و William meckling " اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، و الوكالة يقصد بها أن شخصا يسند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمؤسسة وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين والمساهمين في إطار حوكمة المؤسسات، كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة و تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقة تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة "المساهمين، الدائنين، الزبائن، المستهلكين، الموردين، المجتمعات المحلية والمؤسسات غير الحكومية..." وحسب هذه النظرية فان أصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الاستراتيجية للمسيرين.

▪ نظرية أصحاب المصالح Stakeholders :

حسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح الذين لا ينحصر فقط في مجموع المساهمين وإنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة و المسؤولية اتجه المجتمع تصبح مسؤولية تجاه أصحاب المصلحة.

ويمكن استنتاج ثلاثة اتجاهات مختلفة من هذه النظرية: الاتجاه الوصفي والفعال حيث يقومان على الرؤية التعاقدية للعلاقة (مؤسسة-أصحاب المصلحة)، فهي تصف طبيعة هذه العلاقة التي تعود على المؤسسة عند انتهاج ردود مصممة خصوصاً لتوقعاتهم، أما الاتجاه المعياري فيحدد الالتزامات الأخلاقية للمؤسسة اتجاه أصحاب المصلحة فالأداء الاجتماعي يكون نتيجة إدارة المسؤوليات المحددة لأصحاب المصلحة.

الفرع الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، ومن أبرز التعاريف نذكر ما يلي:

• عرف هوارد بوون (Howard Bowen 1953): "المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام من قبل رجال

الأعمال للتصرف وفق أهداف وقيم المجتمع".²

1 ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية و الموارد البشرية دراسة حالة " لجمع شي علي للأنايب"، مذكرة ماستر، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، 2010، ص 7.
2 مسعودة حلموس، أثر المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي " دراسة حالة المركز الجهوي للتصوير الطبي " بالأغواط، المجلد 11، العدد 02، 2020، ص 218.

من خلال التعريف السابق للمسؤولية الاجتماعية نستنتج بأنها عبارة عن التزامات يتعهد بها رجال الأعمال من أجل التصرف وفقاً لأهداف المجتمع وقيمه.

- وعرفها (البكري): "على أنها مجمل الالتزامات التي تتعهد بها المنظمة في تقديم ما يرغبه الزبون وانسجاماً مع القيم المشتركة ما بينهما والتي تنصب في النهاية بتحقيق رفاهية المجتمع واستمرار عمل المنظمة وبما تحققه من عوائد مربحة".¹

من هذا التعريف نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام تتعهد به المنظمة بتقديم ما يرغب به الفرد بما يتماشى مع قيمه وتحقيق رفاهية المجتمع أيضاً لهدف استمرار المنظمة وتحقيق الربح.

- ويرى هولمز (Holmes1985): "إن المسؤولية الاجتماعية هي التزام على منشأة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك من طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث، وخلق فرص عمل وحل مشاكل السكن والمواصلات وغيرها".²
- من خلال هذا التعريف نرى أن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام المنظمة على المجتمع من خلال المساهمة بأنشطة مختلفة تساعد المجتمع على العيش برفاهية.

عرف دراكر (drucker1977) المسؤولية الاجتماعية: "بأنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع العاملة به وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم".³

في هذا التعريف الذي قدمه دراكر نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام المنظمة تجاه المجتمع من أجل تحقيق رفاهيته وهذا الالتزام يزيد بتزايد شريحة أصحاب المصلحة.

- وتعرف غرفة التجارة العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها: "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المنظمات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية".⁴

في هذا التعريف الذي قدمته غرفة التجارة العالمية نرى أن المسؤولية الاجتماعية تتمثل في المحاولات التي تقوم بها المؤسسات لصالح المجتمع بهدف تحقيق التنمية.

يعرفها هيل جونز (Hill Jones) بأنها: "واجب المديرين بالالتزام باتخاذ القرارات التي تشجع رفاهية أصحاب المصالح والمجتمع بشكل إجمالي".⁵

نستنتج من هذا التعريف أن المسؤولية الاجتماعية هي واجب المديرين بالالتزام باتخاذ قرارات تخدم رفاهية المجتمع وأصحاب المصالح وأن تكون هذه القرارات لا تتنافى مع قيم وعادات المجتمع مما يؤدي إلى تعزيز صورتها وتحقيق أهدافها.

1 زروخي فيروز، ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في إطار وظائف إدارة الموارد البشرية، جامعة الشلف، المجلد 06، العدد 01، 2017، ص 13.

2 بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على ادارة العاملين في القطاع الصحي "دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي CHU"، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة 1، الحاج لخضر، باتنة، 2018، ص 5.

3 ضيافي نوال، مرجع سابق، ص 13

4 عبد الرزاق بركات، دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين "دراسة حالة مؤسسة بركات العائلية بدمشق"، مذكرة

ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2012، ص 19

5 خيار أمينة، أثر المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة على تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية "دراسة حالة على مستوى مديرية المصالح الفلاحية-أم البواقي"، مذكرة ماستر، جامعة أم البواقي، 2016، ص 11.

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن: " المسؤولية الاجتماعية هي التزام المستمر للمنظمات بالتصرف الأخلاقي تجاه المجتمع الذي تعمل فيه عن طريق المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية وتحسين الظروف المعيشية، وذلك لوجود دافع داخلي لرغبة المؤسسة بالبقاء والاستمرارية.

الفرع الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية:

تعد المسؤولية الاجتماعية هامة لكل من المجتمع والدولة والمؤسسة وتتمثل أهميتها فيما يلي:¹

✓ بالنسبة للمؤسسة:

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال؛
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.

✓ بالنسبة للمجتمع:

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.

✓ بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها الصحية و التعليمية و الثقافية و الاجتماعية الأخرى؛
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآلات.

الفرع الرابع: أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تتمثل المسؤولية الاجتماعية في مجموعة الأنشطة والالتزامات الطوعية وغير الطوعية التي تضطلع بها المؤسسة والتي قد تعود عليها بفائدة اقتصادية، وقد حدد carroll1991 أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية وهي:²

(أ) البعد الاقتصادي:

- يتمثل في تحقيق الأرباح وتعظيم عوائد الاستثمار للمساهمين؛
- تأمين العمل المناسب للعاملين ضمن بيئة عمل ملائمة وتوفير فرص عمل لأفراد المجتمع؛
- تبني طرق حديثة للإنتاج وتقديم الخدمات ومنع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين واحترام المنافسة؛
- استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي والخدمات التي توفرها المنظمة.

(ب) البعد الأخلاقي:

1 عبد الرزاق بركات، مرجع سابق، ص25.

2خيار أمينة، مرجع سابق، ص14.

فلا بد من مراعاة المعايير الأخلاقية والضوابط التي تستند إليها لتحديد الخطأ في الجانب الاستهلاكي ومبدأ تكافؤ الفرص ومراعاة الأعراف والقيم الاجتماعية والممارسات الأخلاقية.

ت) البعد القانوني:

- احترام إدارات التسويق للقوانين واللوائح الصارئة على اختلاف أنواعها؛
- احترام الجانب البيئي بمنع تلوث البيئة والتخلص من المنتجات بعد استهلاكها وأيضاً منع الاستخدام التعسفي للموارد وصيانتها؛
- عدم التمييز العنصري في تقديم الخدمات والمنتجات وتحقيق السلامة والعدل في العمل ومنع العمال للأطفال وغيرها.

ث) البعد الخيري(الإنساني):

هي خدمة تلتزم بها المنظمة طوعياً بتقديمها للمجتمع من خلال تحسين جوانب الحياة فيه، والمساهمة في حل مشاكله ودعم قضاياه.

الفرع الرابع: استراتيجيات التعامل مع المسؤولية الاجتماعية:

تمحور الأداء الاجتماعي للمنظمة حول أربعة مواقف أو استراتيجيات تتمثل فيما يلي:¹

- استراتيجية الممانعة أو عدم التبني: وتعرض هذه الاستراتيجية اهتماماً بالأولويات الاقتصادية لمنظمات الأعمال دون تبني أي دور اجتماعي وتركز على تعظيم الربح؛
- الاستراتيجية الدفاعية: وتعني القيام بدور اجتماعي محدود جداً بما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة فقط، ويقع هذا الدور ضمن المتطلبات الخاصة بالمنافسة وضغوط الناشطين في مجال البيئة؛
- استراتيجية التكيف: في هذه الاستراتيجية تقوم المنظمة بخطوة متقدمة من أجل المساهمة في الأنشطة الاجتماعية من خلال تبني الإنفاق في الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية والقانونية والاقتصادية، كما يكون لها دور اجتماعي واضح من خلال التفاعل مع الأعراف والقيم وتوقعات المجتمع؛
- استراتيجية المبادرة التطوعية: تتميز هذه الاستراتيجية بأن الأداء الشامل لمنظمة الأعمال يأخذ دائماً بعين الاعتبار ألا تكون القرارات المتخذة أو التصرفات ذات اثر معاكس لتطلعات المجتمع ومصالحته.

المطلب الثاني: الإطار العام للموارد البشرية ومداخل تحسين أدائها

إن الاستخدام الأمثل لمختلف موارد المؤسسة مادية كانت أو مالية لا يتحقق إلا إذا كانت المؤسسة تمتلك الأفراد ذوي المهارات والمؤهلين والقادرين على أداء الوظائف المطلوبة منهم. فالموارد البشرية هو العنصر الأساسي لنجاح المؤسسة لذلك وجب على المؤسسة الاهتمام بهذا العنصر أولاً واتخاذ أساليب الحفاظ عليه والعمل على رفع مستوى أدائه. لذا سنحاول في هذا المطلب التعرف على مفهوم الموارد البشرية وأدائها وأهداف تقييمها والعوامل التي تؤثر فيها ومداخل تحسين أدائها.

1 مقدم وهيبه، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال "دراسة حالة ثلاثة شركات عربية"، بحث مقدم الى المنتدى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، 14/13 ديسمبر 2011، جامعة مستغانم، ص8.

الفرع الأول: مفهوم الموارد البشرية وخصائصها:

إن مصطلح الموارد البشرية من المصطلحات الحديثة التي حلت محل مصطلح الأفراد والذي اعتبرته المؤسسة الأمريكية من أصول المؤسسة، وهذا ما أكدته البحوث والدراسات على اعتبار الأفراد موارد وليسوا مجرد أناس. فمن بين أهم التعاريف التي قدمت في مجال الموارد البشرية نذكر ما يلي:

- ❖ تم تعريف الموارد البشرية على أنها: حجم القوة العاملة، أي مجموعة الأفراد والجماعات التي تتكون منها المؤسسة و يختلفون من حيث تكوينهم، خبرتهم، سلوكهم، كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية.¹
 - ❖ وفي تعريف آخر للموارد البشرية تم تعريفها على أنها: مجموعة الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وانجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسة، وتم تقسيم هذه الموارد إلى خمسة مجموعات تتمثل في (الموارد الاحترافية، الموارد القيادية، الموارد الإشرافية، باقي الموارد المشاركة، الاتحادات العالمية).²
 - ❖ كما قدم سيد أحمد علي مصطفى تعريفا للموارد البشرية وأشار إلى أنها: "تلك المجموعات من الأفراد القادرين على أداء العمل والراغبين في هذا الأداء بشكل جاد وملتزم، ويتعين أن تتكامل وتتفاعل القدرة مع الرغبة في إطار منسجم، وتزيد فرص الاستفادة لهذه الموارد عند توفر نظم تحسين تصميمها وتطويرها".³
- من خلال هذه التعاريف نستنتج أن المورد البشري هو المكون الأساسي والاهم في المؤسسة ولضمان مكانتها واستمراريتها يتحتم عليها الاستفادة من هذا المورد بأكبر قدر ممكن والعمل على تحسين أدائه من خلال تدريبها له وتطويره وتحفيزه.

كما يمتلك المورد البشري مجموعة من الخصائص تميزه عن الموارد الأخرى، ومن بين هذه الخصائص نذكر: ⁴

- النتائج الجيدة هي السلوك؛
- التحفيز بالترغيب يدفع المورد البشري إلى تقديم أفضل ما لديه للمنظمة؛
- الآلة لا تعوض الإنسان مهما كان مستوى تطورها ودقتها، فلا يمكنها السيطرة على الظروف المختلفة والغير متوقعة فهي مرتبطة فقط بإرادة الإنسان والدوافع التي يحددها وفق ما يراه مناسباً؛
- يسعى المورد البشري بشكل مستمر إلى العمل في بيئة جماعية تخدم مصالح المؤسسة التي يعمل فيها؛
- تطور الإنسان وتنميته عملية داخلية ذاتية: فالإنسان يطور وينمي نفسه بنفسه، فلا بد من التشجيع المستمر وتوفير الجو الملائم للسعي نحو التطور والنمو؛
- المورد البشري الفعال قابل للتكيف مع التغيير فهو يسعى إلى البحث عن أشياء مختلفة وجديدة، بما يتناسب مع قدراته، مع أهمية توضيح ما هو مقبل عليه.

1 بن عرامة عبلة، مرجع سابق، ص 65.

2 ميلودي نبيلة، دور تسيير الموارد البشرية في تحسين الكفاءات في المؤسسات " دراسة حالة للمؤسسة الاستشفائية سيد علي - أفوذجا -"، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018، ص 17.

3 ومان محمد توفيق، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية "دراسة في الأبعاد السوسيو-تقنية حالة مديرية الأمن"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 11.

4 هشام بوكفوس، أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية " دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك بفرجوة"، مذكرة ماجستير، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة، 2007، ص 48/49.

الفرع الثاني: ماهية أداء الموارد البشرية ومداخل تحسينها:

أولاً: ماهية أداء الموارد البشرية: لقد اهتم الباحثون بموضوع الأداء وذلك نظراً لأهميته لدى الأفراد العاملين والمنظمات على حد سواء، فالمنظمات دائماً ما تسعى للارتقاء بأداء العاملين فيها ويتم ذلك من خلال تقييم أدائهم وتحديد جوانب القوة والضعف لديهم. ولتوضيح ذلك سنتطرق إلى التعرف على مفهوم الأداء وأبعاده ومعايير قياسه:

1. مفهوم أداء الموارد البشرية:

تعددت التعاريف التي أوردها الكتاب والباحثين حول مفهوم الأداء الذي تم ربطه من طرف الباحثين بالموارد البشري مع إهمال بقية الموارد، وفي هذا السياق نجد هناك العديد من التعاريف التي تناولت أداء المورد البشري، وفيما يلي عرض لأهمها:

❖ لقد عرف كل من **ميللي وبروملي (Miller et Bromily)** أداء الموارد البشرية على أنها: "انعكاس

لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية، بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".¹

كما تجدر الإشارة إلى أن مفهوم الأداء مقترن بمصطلحين هامين هما: الكفاءة والفعالية.

- **الكفاءة:** وتشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات لتحقيق مستوى معين من المخرجات، بمعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف.

- **الفعالية:** وهي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ويكون ذلك من خلال تحسن أداء الأنشطة المناسبة. بمعنى آخر هي قدرة المؤسسة على تأسيس الموارد المتاحة واستخدامها لتحقيق أهداف محددة.

من خلال هذا التعريف نستنتج أن الموارد البشرية ماهي إلا استخدامات المؤسسة لأهم موردين لديها المتمثلان في الموارد المالية وموردها البشري وحسن استغلالهم بكفاءة وفعالية وذلك لأجل تحقيق أهدافها المرجوة.

❖ كما **عرفه عاشور** على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين

ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء".²

من خلال هذا التعريف نستنتج أن أداء الموارد البشرية تعبر عن قيام الفرد بالمهام التي يتطلبها عمله، كما أن أداء الفرد يمكن قياسه من خلال الجهد المبذول ونوعيته ونمط الأداء.

❖ وبناء على ما سبق يمكن **تعريف أداء الموارد البشرية** على أنه: "قيام الفرد بالعمل المكلف به والمهام التي يتكون

منها عمله والذي يقام على أساس الدقة والقدرة على التخطيط، والتنفيذ والإشراف، واتخاذ القرار المناسب، مما يحقق نتائج معينة بمستويات مختلفة تبعاً لتأثر الفرد بمناخ العمل، الدافعية، وقدرته على إنجاز العمل، كما تعتبر

انعكاساً لاستخدامات المؤسسة لمواردها واستغلالها بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهدافها".

2. أبعاد أداء الموارد البشرية:

لقد صنف العلماء أربعة أبعاد للأداء وسنتطرق إليها فيما يلي:³

1 مومن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات"، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012، ص 51.

2 بن عرامة عبلة، مرجع سابق، ص 85.

1 مومن شرف الدين، مرجع سابق، ص 52.

- أ- **البعد الاقتصادي**: ومن خلاله تقوم المؤسسة بإشباع رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكسب ثقتهم، ويتم قياس الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية.
- ب- **البعد التنظيمي**: يقصد به الطرق و الكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، حيث يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، حيث أن هذا القياس يتعلق بالهيكل التنظيمية مباشرة وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية.
- ت- **البعد الاجتماعي**: يشير إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، وتتجلى أهمية هذا البعد في كون الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، وكما هو معروف أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية التنظيمية مع الفعالية الاجتماعية.
- ث- **البعد البيئي**: ويرتكز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.

3. محددات أداء الموارد البشرية ومعايير قياسه:

1) محددات أداء الموارد البشرية:

يتطلب تحديد مستوى أداء الموارد البشرية معرفة مختلف العوامل التي تحدد هذا المستوى، ونظرا لتعدد هذه العوامل فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد هذه العوامل ومدى التفاعل بينها، فقد اختلفوا في حصر هذه المتغيرات فمنهم من يميز ثلاث محددات للأداء وهي:¹

- أ) **الجهد**: حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته؛
- ب) **القدرات**: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة والتي لا تتغير خلال فترة زمنية قصيرة؛
- ت) **إدراك الدور أو المهمة**: ويشير إلى الاتجاه الذي يوجه الفرد جهوده في العمل من خلاله ويتمثل ذلك في مجموعة الأنشطة والسلوكيات التي يقوم بها الفرد في أداء مهامه، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

كما يرى البعض الآخر أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاث عوامل وهي:²

- ❖ **الرغبة**: هي حاجة ناقصة تدفع الفرد ليسلك اتجاه إشباعه في بيئة العمل أو تعبر عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة:
- اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها؛
 - يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته.
- ❖ **القدرة**: المواقف التي تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء وتتألف بدورها من محصلة:
- المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل؛
 - المهارة تمكن من ترجمة المعرفة أول المعلومات في أداء عمله، أو مهارة استخدام المعرفة؛

2 بعجي سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "دراسة حالة مؤسسة توزيع وتسويق المواد البترولية المتعددة نفضال"، مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007، ص 11.

3 بن عرامة عبلة، مرجع سابق، ص 87.

- مدى وضوح الدور.

❖ **بيئة العمل:** تتمثل في ملامح مادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات والأدوات المستخدمة، وأخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

(2) معايير قياس الأداء:

إن تحديد معايير الأداء أمر ضروري من أجل الحكم على ما إذا كان الأداء جيدا، كما أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المؤسسة، ويمكن تقسيم معايير الأداء إلى نوعين: تقديرية وتسمى بعناصر الأداء، وموضوعية تسمى بمعدلات الأداء:¹

(أ) **المعايير الذاتية (السلوكية أو التقديرية):** وتشمل الصفات والمميزات التي يجب أن تتوفر في العامل وتختلف طبقا للفروقات بين الوظائف وهي:

- مهارة العامل في أداء مهامه؛
- توفر المعلومات المهنية الكافية لدى العامل واستعداده لزيادتها وتطويرها؛
- إدراك العامل لتوجيهات ونظم وأساليب العمل والالتزام بها؛
- الاهتمام بسلامة وكفاءات ما يستخدم في الأداء من معدات وأدوات؛
- الانضباط والالتزام بمواعيد الدخول والخروج؛
- الأخطاء الفنية المرتكبة أثناء العمل ومدى رجوعها لعدم الانضباط والإهمال ونقص مهارات معينة أو حتى لظروف خارجه عن إرادة الفرد.

(ب) **المعايير الموضوعية (معدلات الأداء):** وتعتبر عن المقومات الأساسية التي تتطلبها طبيعة العمل مثل: (كمية الإنتاج، النوعية، السرعة، جودة المنتج)، فهي تعبر عادة عن حجم المخرجات، جودة المخرجات والزمن المحدد للإنجاز، ويفضل البعض تسمية هذه المعايير بمعدلات الأداء وتجدر الإشارة إلى ضرورة استخدام المعايير السلوكية والموضوعية معا في تقييم الأداء لتكون النتائج أكثر دقة.

ثانيا: دوافع تحسين أداء الموارد البشرية ومدخله:

إن تحسين الأداء هو استخدام المؤسسة لجميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمل، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى. وهناك العديد من الأسباب التي تدفع المؤسسات لتحسين أداء مواردها البشرية، كما يوجد العديد من المداخل لتحقيق ذلك والتي سنتناولها من خلال العناصر الموالية:

1. دوافع تحسين الأداء:

هناك العديد من العوامل التي تؤدي بالمؤسسات إلى تحسين أدائها ونذكر منها:²

- **دوافع التحسين المستمر:** من أهم العوامل التي تدفع بالتحسين المستمر هي:
- **معدلات التغيير السريعة:** وتمثل مجموعة القوى الخارجية التي تؤثر على نشاط وقرارات المؤسسة وتتأثر بها، فالبيئة الخارجية هي نقطة البداية والمصدر الأساسي للحصول على الموارد التنظيمية كالمواد الخام والعمالة وغيرها، ومن حيث كونها نقطة النهاية فإن بيئة الأعمال هي المستهلك الأساسي لمنتجات

1 بن عرامة عبلة، مرجع سابق، ص 91-92.

1 قواجلية مريم، كواسح حياة، فعالية برامج التدريب في تحسين الأداء لدى العمال في المؤسسة الاقتصادية "دراسة ميدانية بالفرق الصحراوية بعين مليلة"، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم الوافي، 2015، ص 84-85.

- وخدمات المؤسسة، نظرا لتمييز البيئة بعدم التأكد نتيجة لكثرة المتغيرات وعدم استقرارها عندما تعمل المؤسسات على تحسين أدائها لمواجهة الغموض البيئي وذلك من خلال الابتكار.
- **الحفاظ على المكانة:** وتعكس الموقع التنافسي بين بقية المؤسسات العاملة في نفس المجال ويمكن لها أن تحقق ميزة تنافسية عندما تقوم بتطبيق الاستراتيجيات التي تخلق القيمة للمستهلك والتي يمكن للمنافسين الحاليين تطبيقها فيمكن للمؤسسة أن تملك ميزة تنافسية دائمة من خلال المزج الدقيق بين مهارات البشرية والمادية بطريقة تؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية.
 - **الاهتمام بالجودة:** فالمتغيرات السريعة واشتداد المنافسة تحتم على المؤسسات أن تجد الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها ومواردها لتحقيق مستوى عال من الأداء مع الحرص على التركيز على الجودة الشاملة إضافة إلى ذلك مراعاة شروط التنمية المستدامة.
 - **المنافسة:** تعبر عن حالة المؤسسات في محاولة كسب الريادة في السوق اعتمادا على عدة استراتيجيات تمكنها من تحقيق أعلى مستوى من الأداء، لذلك يجب على المؤسسات القيام بالتحديث المستمر لاستراتيجياتها وتتبع متغيرات البيئة الخارجية.
- ب- **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتنمية المستدامة:** فالمؤسسات لها سلوكيات اجتماعية مسؤولة، بغض النظر عن المتطلبات القانونية المفروضة من أجل الاستجابة للحاجات الاجتماعية فيكون من بين أهدافها المساهمة في التنمية المستدامة والصحة والرفاهية. فمن بين الفوائد التي تحصل عليها المؤسسة المسؤولة اجتماعيا وتحسن من أدائها هي:
- تحسين صورة المؤسسة والحفاظ على سمعتها في المجتمع؛
 - معرفة متطلبات الزبون بصفة إجمالية دائمة؛
 - تحفيز العمال والاستجابة لمتطلبات الأطراف ذات المصلحة؛
 - التحكم في المخاطر والتكاليف البيئية والاجتماعية بدلا من التسبب في المشاكل والكوارث البيئية.
- أما التنمية المستدامة فهي تستجيب للحاجات الحالية بدون استنزاف الثروات التي تساعد على التنمية للأجيال القادمة، فهي ترتبط بثلاثة أهداف هي: الفعالية الاقتصادية، المساواة الاجتماعية، الحفاظ على البيئة.

2. مداخل تحسين أداء الموارد البشرية:

تعتبر نتائج تقييم الأداء الأساس في التعريف على جوانب الضعف في أداء المنظمات والعاملين بها، كما توجد العديد من الأسباب التي تجعل أداء الموظفين لا يتطابق مع معايير الأداء، فوجود هذه الأسباب يستلزم وجود مداخل تساعد في تحسين الأداء¹:

- أ- **القيادة الناجحة:** وهي القدرة على التأثير في الناس من أجل التعاون لتحقيق هدف يرغبون فيه، فهي تعتبر من أكثر أدوات التوجيه فاعلية في مجال العمل وتساعد على حل الكثير من المهام وتعقيدات العمل.

1 خيار أمينة، مرجع سابق، ص 41-42.

- ب- تمكين العاملين: هو أحد المبادرات الفعالة التي يقوم بها القادة في المنظمة تجاه العاملين والتي من شأنها منح السلطات لهم في أداء أعمالهم، مع التزام العاملين بمسؤولية الاستخدام الفعال لهذه السلطات مما يؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل لكل من المنظمة والعاملين.
- ت- التدريب والتطوير: هي عملية مخططة ومستمرة تهدف إلى تلبية احتياجات الحالية والمستقبلية للفرد من خلال زيادة معارفه وتحسين مهاراته، مما يساهم في تحسين أدائه وزيادة الإنتاجية في المنظمة.
- ث- التحفيز الفعال: هو حصول الأفراد على الحماس والإقدام في عملهم واكتساب الثقة في أنفسهم، مما يدفعهم إلى القيام بالعمل المطلوب منهم على أكمل وجه.
- ج- تحسين مناخ وظروف بيئة العمل: ويكون من خلال إتباع الأسلوبين التاليين:
- تلطيف جو العمل أو الإنتاج؛
 - تحسين ظروف العمل.
- ح- تنمية قدرات الابتكار: فإهتمام بالابتكار ضرورة ملحة وذلك راجع إلى أهمية الابتكار في كل مجالات الحياة، فلا ابتكار هو قدرة عقلية يحاول فيها الإنسان أن ينتج فكرة أو أداة لم تكن موجودة من قبل أو تطور رئيس.

الفرع الثالث: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية كأحد مداخل تحسين أداء العاملين:

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة عاملا محفزا للمؤسسات التي تبحث عن المنافسة والتميز، لذا سارعت هذه المؤسسات إلى تبني هذه الفكرة من أجل خلق الفرص ومجالات عدة كرفع مستوى الأداء، تحسين القرارات وغيرها بما يحقق معايير الأداء الكفء، لذا فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يقتضي باهتمام المؤسسة لعاملها وأن تسهر على حمايتهم وضمان حقوقهم من خلال احترام قوانين العمل وضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، وإشراكه في اتخاذ القرارات وغيرها. كما تحتل الموارد البشرية مكانة رفيعة، حيث تعد ميزة تنافسية فريدة للمنظمات تهتم بها وتتحمل مسؤوليتها وذلك من خلال عدة وسائل تغطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة والمتنوعة لإدارة الموارد البشرية ويمكن تلخيص هذه الوسائل في النقاط التالية:¹

1. تعينة واستقطاب الموارد البشرية: يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورها الاجتماعي وهي تجري استقطاب لمواردها كما يلي:

- الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المرشحين لشغل الوظيفة؛
- الإعلان عن الوظائف الشاغرة وضرورة إيصالها إلى كافة الشرائح الموجه لها في المجتمع؛
- عدم سحب العاملين من المنافسين الآخرين بطرق غير شرعية؛
- نزاهة المكاتب التي توفر اليد العاملة لمنظمات الأعمال؛
- عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر وغيرها.

1 د/ منيرة سلامي، سنيقة رفيعة، واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية" دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات"، الملتقى الدولي الرابع عشر حول سلوكيات المواطنة في الوطن العربي، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، 28/27 نوفمبر 2018، ص 4-8.

2. الاختيار والتوظيف: تعتبر هذه العملية الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الايجابية للعاملين داخلها وللفئات الأخرى في المجتمع ويجب أن تتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة، وفيما يلي بعض أوجه تعزيز المسؤولية الاجتماعية:
- 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؛
 - موضوعية لجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات؛
 - التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة...
3. التدريب والتطوير: يمكن أن تجسد إدارة الموارد البشرية التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة التدريب (التكوين) والتطوير المختلفة بحيث تنعكس هذه الأنشطة إيجاباً لصالح العاملين والمنظمة. وأهم ما يجب أخذه بعين الاعتبار ما يلي:
- تنمية المهارات وبناء القيادات المستقبلية؛
 - خلق فرص عمل ملتزمة و بمهارات عالية؛
 - أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي؛
 - تعزيز ثقافة المنظمة والمسار الوظيفي من خلال نشاطات التدريب والتطوير.
4. الأجور ومكافآت العاملين وهي تمثل مجمل المزايا والمنافع المباشرة وغير مباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين بغرض زيادة ولائهم وتطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم، كما أن تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون كالآتي:
- يفترض أن تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والمساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين وزيادة انجذابهم للعمل والإبداع فيه؛
 - أن تراعي إدارة الموارد البشرية اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت؛
 - عدم التمييز بالأجور والمكافآت بين النساء والرجال.
5. تقييم الأداء: في إطار آليات وإجراءات عملية تقييم الأداء يمكن للمنظمة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبنى سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف وذلك من خلال:
- الموضوعية والنزاهة في تقييم أداء العاملين واستعمال معايير تقييم دقيقة؛
 - يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري والقانوني الموافق؛
 - يكون التقييم بأشخاص من ذوي الخبرة والإدراك والقدرة على التعامل مع الآخرين؛
 - عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي بل يجب أن يحصل العامل على قدر كافي من التقدير والاحترام نظير ما يقدمه من عمل؛
 - لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال ويصبح الأمر أكثر استفزاز لهم.

6. برامج تحسين الحياة المهنية: تعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العمل الإمكانية للمنظمة لأن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين الأكثر كفاءة ومكان مناسب للعمل، ويمكن الإشارة لبعض جوانب ممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال هذه البرامج كالتالي:

- جعل مكان العمل جذابا وإعطاء العمل معنى متجددا من خلال التركيز على البرامج؛
- التقليل من الروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار؛
- 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؛
- تسعى منظمات الأعمال إلى توفير جو من الراحة والمتعة في مكان العمل من خلال مجموعة كبيرة من الممارسات.

7. حماية المرأة العاملة: يتميز العصر الحديث بدخول أعداد كبيرة من النساء إلى سوق العمل وفي مختلف الاختصاصات منافسة بذلك الرجل وعلى هذا الأساس تجسد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال اتجاه المرأة العاملة في ما يلي:

- مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل؛
 - وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة؛
 - توفير خدمات دور الحضانة؛
 - ضرورة تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في كافة الحقوق وهذا.
8. إدماج المعوقين: شجعت المنظمات الحكومية والغير حكومية على اتخاذ تدابير ملموسة من أجل إدماج منظور الإعاقة في صلب عملية التنمية ومعالجة وضع المعوقين وتوفير الحماية الخاصة لهم، وكتجسيد المسؤولية الاجتماعية نحو هذه الفئة يجب مراعاة ما يلي:

- ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم والنهوض بحمايتهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل؛
- التكوين والتطوير بما يؤدي إلى تأهيلهم إلى العمل؛
- توفير تجهيزات وأدوات خاصة بهم تساعد على مواصلة حياتهم اليومية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية:

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى مطالبين حيث في المطلب الأول سيتم عرض الدراسات السابقة، أما المطلب الثاني فسيكون للمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية والمطلب الثالث مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

تم الاعتماد في تصنيف الدراسات السابقة على التصنيف حسب تناول متغيرات الدراسة كما يلي:

1- دراسة بن عرامة عبلة بعنوان " أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في القطاع

الصحي دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي 2018 دكتور جامعة باتنة .

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري، حيث كانت على عينة من مختلف الأسلاك المتواجدة في المستشفى الجامعي بباتنة وبلغت 315 مفردة، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- اهتمام المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية، إلا أن تطبيقها لا يرقى إلى المستوى المطلوب فهي تمارسها بدرجة متوسطة بشكل عام؛
- هناك اختلاف في تبني المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية، حيث جاءت أولى اهتماماتها بعد تقييم الأداء وتليها بعد جودة حياة العمل وبعد تحسين الحياة المهنية؛
- مستوى أداء الموارد البشرية في المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة مرتفع، مما يدل على كفاءة الموارد البشرية؛
- تساهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية.

2- دراسة ضيافي نوال، بعنوان "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية دراسة مجمع شي علي

للأنابيب، سيدي بلعباس، مجلة التنظيم، الجزائر، العدد 05.

هدفت الدراسة لمعرفة واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بمؤسسة شي علي للأنابيب، حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على وثائق المؤسسة والملاحظة وقد توصلت للعديد من النتائج أهمها:

- هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية، فمن واجب المؤسسات أخذها بعين الاعتبار لأنها تحقق أهداف العمال وتزيد ولائهم واهتمامهم بالمؤسسة؛
- تباين تعريفات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لم يمنع المؤسسات الجزائرية من تحديد مساراتها اتجاه مختلف الأطراف المستفيدة وخاصة مواردها البشرية؛
- أن هناك جهود فردية من طرف مؤسسات القطاع الخاص الذين أصبحوا على وعي بمسؤولياتهم الاجتماعية، فمؤسسة شيالي تدرك مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتتبنى هذه الفكرة اتجاه جميع الأطراف المتعاملة معها بدءا من قلب المؤسسة المتمثل في مواردها البشرية.

3- دراسة خولة زياتي، إلهام بوغليطة بعنوان " أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة مناجم الفوسفات"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 06، العدد 04، 2019.

هدفت الدراسة لمعرفة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على ممارسات إدارة الموارد البشرية في مؤسسة مناجم الفوسفات، وجمع البيانات تم توزيع الاستبانة على 179 عامل بالمؤسسة محل الدراسة، وتم التوصل الى النتائج التالية:

- أن مؤسسة مناجم الفوسفات تطبق بعدي المسؤولية الاجتماعية (القانوني، الأخلاقي) بدرجة متوسطة؛
- أن مستوى اهتمام مؤسسة محل الدراسة بممارسات إدارة الموارد البشرية كان بدرجة متوسطة؛
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

4- دراسة سلامي منيرة، سنيقرة رفيقة بعنوان "واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية -دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات بولاية ورقلة"، الملتقى الدولي حول سلوكيات المواطنة والمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الوطن العربي، 27-28 نوفمبر 2018، الشلف/الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، حيث تمثلت عينة الدراسة في 60 عامل من ثلاثة مؤسسات ص.و.م بولاية ورقلة في قطاعات مختلفة، وتمت معالجة المعطيات بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS وقد تم التوصل في هذه الدراسة إلى ما يلي:

- لا يوجد اتفاق حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة إلا أنه يمكن اعتبارها كما يلي:
- مدى مساهمة منظمات الأعمال في الكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث وتحسين الخدمات الصحية وغيرها؛
- تتبنى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أبعاد المسؤولية الاجتماعية في حدود طاقاتها، فيختلف تبنيها لها في الأخيرة باختلاف القطاع الذي تنشط فيه،
- توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغيرات مستقلة وأداء المورد البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمتغير تابع،
- بالإضافة إلى أن الدراسة توصلت إلى أنه يؤثر كل من التكوين والتطوير وعنصر الأجور والمكافآت بشكل أكبر في أداء المورد البشري وهذا ما أثبتته النتائج المتوصل إليها وذلك بمعامل ارتباط قدره 69.8%.

5- دراسة ميسون عبد الله أحمد الشملة، سجة نذير حميد الصراف بعنوان " المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التميز التنظيمي " مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 41، 2018.

هدفت الدراسة إلى تأكيد أن المسؤولية الاجتماعية هي مدخل لتحقيق التميز التنظيمي في مستشفى السلام بالعراق، حيث تكونت عينة الدراسة من 50 عامل، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومخرجات SPSS للإلمام بجوانب الموضوع، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن هناك علاقة إحصائية موجبة للمسؤولية الاجتماعية لأبعاد التميز التنظيمي بشكل عام؛
- هناك تفاوت في درجة الارتباط بين أبعاد التميز التنظيمي مع المسؤولية الاجتماعية، بحيث كان التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الأولى، الثقافة التنظيمية بالمرتبة الثانية، وثالثا المورد البشري...؛
- هناك تأثير معنوي للمسؤولية الاجتماعية مع أبعاد التميز التنظيمي.

6- دراسة Ifzal ahmed et al بعنوان " Impact of CSR preception on Dimensions of job performance with mediatingeffect of Overall justic Perception, European Journal of business and Mangement, vol6, n20, 2014.

هدفت الدراسة للتعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي، حيث تم توزيع الاستبيانات على ثلاثة مؤسسات ناشطة في قطاع الاتصالات في باكستان، بلغت العينة 217 عاملا، وتم التوصل إلى نتائج التالية:

- وجود علاقة ضعيفة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء التنظيمي؛
- ممارسات المسؤولية الاجتماعية تؤثر بشكل إيجابيا على الأداء الوظيفي؛
- أن الأداء الوظيفي كان بنسب مرتفعة في المؤسسات محل الدراسة.

7- دراسة Anber Abraham Et al بعنوان " The Impact of Corporate social responsibility toward employees on company performance study, Interdiscipljnary journal of contemporary research in busniess,vol6, no05, 2014.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على أداء المؤسسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمؤسسة الاتصالات الأردنية بعمان، أما عينة الدراسة فتكونت من 120 عامل، واستخدم الباحثون المقاييس الإحصائية الوصفية (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية)، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- توافر الأبعاد (بيئة العمل، الأجور، علاقات بين العمال، رضا وظيفي) بنسبة مرتفعة في مؤسسة اتصالات محل الدراسة؛
- هناك علاقة تأثير للمسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسة محل الدراسة؛
- أداء المؤسسة كان بنسبة مرتفعة وبشكل ايجابي وذلك راجع لتبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية.

المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجراؤها نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها كما يلي:

أولا/أوجه التشابه: يكمن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

1. فيما يخص أداة جمع المعلومات: اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات؛

2. المنهج المستعمل: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكل من الدراسات (الحالية والسابقة)؛

3. أداة تحليل المعلومات: تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي "spss" كأداة لتحليل المعلومات لكل الدراسات الحالية والسابقة؛

ثانيا/ أوجه الاختلاف:

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة والجدول الموالي يوضح ذلك

جدول رقم (1-1) يوضح: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث المتغيرات	معظم الدراسات السابقة تناولت أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها الباحثون بمتغير آخر، كما أن هناك بعض الدراسات التي ربطت المتغيرين مع بعضهما.	حاولت هذه الدراسة التعرف على دور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين.
من حيث العينة	وجود اختلاف بين الدراسات في عينة الدراسة فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة معظمها طبقت فيمؤسسة واحدة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات.	لقد أسقطنا الدراسة على مؤسسة سوناطراك فرع الأنابيب "بتقرت".
من حيث المكان والزمان	تمت هذه الدراسة في عدة دول عربية وأجنبية، كما امتدت الحدود الزمنية للدراسات السابقة بين (2010-2018).	تمت هذه الدراسة في مؤسسة سوناطراك فرع الأنابيب "بتقرت". وتمثلت حدود دراستنا خلال الموسم الجامعي (2019/2020).
القطاع	كان هناك تنوع بين القطاعات (الصحي، الصناعي، الاقتصادي..).	كانت دراستنا في القطاع الاقتصادي.

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يكمن مجال الاستفادة من الدراسات السابقة كونهما:

- ◀ تعتبر الدراسات السابقة كقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛
- ◀ أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة؛
- ◀ ساهمت بشكل كبير في إعداد الاستبيان لمتغيري الدراسة وتحديد المنهجية الملائمة؛

- ◀ المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة مما فتح المجال للباحثان على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
- ◀ الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكن الباحثان من الانطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

من خلال الفصل السابق حاولنا تسليط الضوء على أهم مدخل من مداخل تحسين الأداء الذي تعتمد عليه المنظمات من أجل نجاحها وزيادة نموها ألا وهو المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، فهي تعد أحد أهم المناهج التي تركز عليها المنظمات في تطوير نفسها وتحقيق أهدافها، فنجاح المنظمات مرتبط بمدى فهم إدراك المنظمة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية لارتباطها بالقيم والمعايير الخاصة بكل ماله علاقة بالعاملين، لهذا كلما زادت المنظمات في فهم وإعطاء أهمية للمورد البشري من خلال تنميته وتطويره وتحسين أدائه وتقليل ضغوط العمل عليه ليصبح أكثر كفاءة وفعالية، كلما أدى ذلك إلى تحسين أداء المنظمة بشكل عام و تحقيق الأهداف المنشودة لهذه المنظمة. لهذا من الصعب على إدارة المنظمات أن تتجاهل موضوع المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري لديها لكونها تعمل على التحسين المستمر في المستوى المعيشي للعامل ما ينعكس إيجابا إلى تعزيز استقرارها وزيادة نموها واستمراريتها. وهذا ما توصلت إليه جملة من الدراسات السابقة التي قمنا بعرض بعضها، فما وقع هذه الممارسات في المؤسسة محل الدراسة، هذا ما سنحاول عرضه من خلال الفصل القادم.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور
ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه
الموارد البشرية في تحسين أداء
العاملين بمؤسسة سوناطراك "تقرت"

تمهيد

بعد ما تم التطرق إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، وتحديد أبعادها وضبط كل المفاهيم المرتبطة بها في الفصل السابق، سنحاول من خلال هذا الفصل تطبيق المفاهيم السابقة على شكل دراسة حالة في مؤسسة الأنابيب سونطراك فرع تقرت، وذلك من أجل التحقق من صحة الفرضيات واستخلاص النتائج. ولتحقيق ذلك سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

- **المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية:** قبل الشروع في دراسة دور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين في مؤسسة سونطراك تقرت، سنتطرق في هذا المبحث إلى التعريف بمؤسسة سونطراك، منهج الدراسة، متغيرات الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة وذلك من خلال مطلبين.
- **المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها:** سنتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

سنتناول في هذا المطلب عرض الطريقة المتبعة في هذه الدراسة من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات الدراسة، وأيضا خصائص هذه الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نستخدم على المناهج التالية:

أولاً: المنهج الوصفي التحليلي

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات وكذلك المقابلة.

ثانياً: المنهج الإحصائي

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقوم "دور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين"، وذلك من خلال عينة من عمال مؤسسة سوناطراك -تقريت-.

الفرع الثاني: مصادر جمع البيانات:

باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

- المصادر الثانوية: تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، الملتقيات والمقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.
- المصادر الأولية: تتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض، ووزعت على عينة من عمال المؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى الاعتماد على المقابلة الشخصية والالكترونية.

الفرع الثالث: مؤسسة الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة:

قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة سوف نحاول تقديم المؤسسة محل الدراسة ألا وهي مؤسسة سوناطراك فرع مجمع الأنابيب -تقريت-، وسيتم تقديمها كما يلي:

أولاً: التعريف بمؤسسة الدراسة "سوناطراك تقريت":

ظهرت في بادئ الأمر كشركة نقل وتسويق المحروقات ثم تحولت لاحقا إلى مجموعة بترولية وغازية ضخمة توفر جزءا كبيرا من عائدات البلاد من العملات الأجنبية، وقد كان الهدف من إنشائها هو توجيه الثروة البترولية لخدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

• نشأة المؤسسة:

كلمة سوناطراك مركبة من مجموعة مفردات وتعني الشركة الوطنية للنقل وتسويق المحروقات، وتعتبر من أهم المؤسسات الصناعية والتجارية الكبرى في الاقتصاد حيث صدر قرار تأسيس سوناطراك المركزية في 1963 تبعا للقانون 16-963 المؤرخ في 31/12/1963. وفي 1966 تم إعادة هيكلة المؤسسة في ميدان المحروقات، وبما أن مركز استخراج المحروقات هو الجنوب الصحراوي قررت المؤسسة المركزية التوسع إلى أقسام والأقسام إلى مديريات ومن بين هذه الأقسام قسم الإنتاج الذي تنتمي إليه مديرية النقل والتموين "قاعدة الأنابيب تقرت" التي أنشأت في 09/07/1975 وتقدر مساحتها ب (750*780م)، والتي تعد من أهم الفروع في الجنوب نظرا لاتساع مساحتها ونشاطها الكبير وموقعها الاستراتيجي. والسبب وراء إنشائها هو أن جل الأنابيب المستوردة تنقل بواسطة عربات السكك الحديدية وآخر نقطة هي منطقة تقرت، فكان لها الحظ الوفير بأن تكون بما قاعدة توزيع الأنابيب إلى جانب 11 منطقة (حاسي مسعود، حاسي بركاوي، قاسي الطويل،....).

• محتوى المؤسسة:

تحتوي قاعدة الأنابيب "تقرت" على أكثر من 800 نوع من الأنابيب نظرا لاختلاف سمكها ومعدنها، كما يتم تقسيم الأنابيب إلى ثلاثة أقسام حسب غرض الاستخدام وهي كالتالي:

- أنابيب الحفر (Cising)؛

- أنابيب إنتاج البترول والغاز (Tubing)؛

- أنابيب للإيصال (Line pipe).

ويتم استيراد هذه الأنابيب من جهات مختلفة في العالم: كالولايات المتحدة الأمريكية، اليابان، الصين، فرنسا وإيطاليا، لكن أكثر التعاملات مع الو.م.أ نظرا للجودة العالمية أما اليابان للسعر والجودة، ويتم إنزال هاته الأنابيب في عدة ولايات وبعد وصول السلع يتم إنزالها بواسطة طريقتين هما: السكك الحديدية، وبواسطة الشاحنات.

• نشاط المؤسسة:

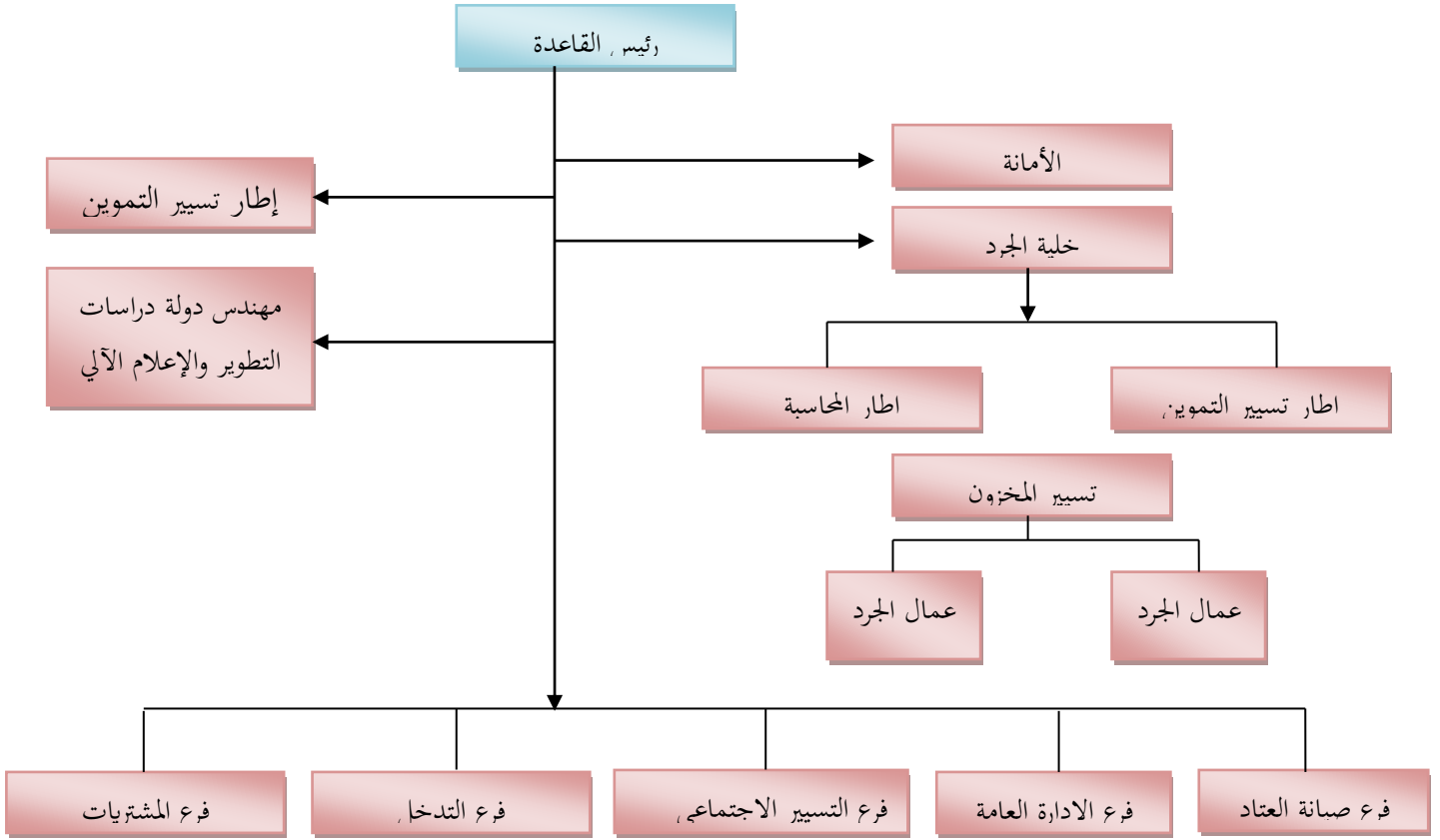
وينقسم إلى مرحلتين:

1.مرحلة تخزين الأنابيب: بعد إبرام العقود والتصريح بالنقل يتم نقل الأنابيب وبعض السلع الأخرى أحيانا تخص العتاد المستخدم، وعند وصول السلع تنطلق عملية التخزين التي تبدأ بمرحلة استقبال السلع أولا ويتم فيها التأكد من هوية السلعة ووجهتها وترتيبها بطريقة تسهل فيما بعد عدها والتعرف على مواصفاتها.

2.مرحلة الإمداد: ويتم فيها إحصاء الطلبات والفاكسات الخاصة بالسلع للجهات المعنية ويتم نقل السلع إليها مع تحمل كافة أعباء النقل، وذلك للتقليل من ضياع الوقود والساعات الإضافية وغيرها من المشاكل.

• الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل: رقم (1-2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوناپارك فرع مجمع الأنابيب:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

من خلال الهيكل التنظيمي للمؤسسة سنحاول تقديم شرح لأهم فروع ومصالحه:

1. **رئيس القاعدة:** هو المسئول عن القاعدة حيث يسهر على الأمور الداخلية والخارجية وحسن سيرها، ومن مهامه: حضور الاجتماعات الدورية والطارئة بالمديرية المركزية، بإمضاء الوثائق والإشراف على رؤساء المصالح ويتم تعيينه من طرف القاعدة المركزية.

2. **الأمانة:** وهي الجهة المسؤولة عن التنسيق الجيد داخليا (بين المؤسسة والعمال) وخارجيا (بين المؤسسة والمحيط الخارجي).

3. **مصلحة العتاد:** وهي المختصة بالعتاد الذي يدخل ويخرج من المؤسسة، كما تسهر على السير الحسن للاستقبال والتسيير التقني للأنابيب وتنقسم هذه المصلحة إلى فرعين:

- فرع الاستقبال التقني للأنابيب: والذي يقوم باستقبال الأنابيب التي جاءت من الموانئ والقيام بتخزينها وجردها.

- فرع التسيير التقني للأنابيب: يقوم موظفي هذا الفرع على التسيير التقني للأنابيب بإعادة تصنيفها حسب المعايير المعمول بها (النوع، القطر، الطول،)، وتصديرها إلى النواحي المجاورة.

4. **مصلحة تسيير المخزون:** وتنقسم إلى فرعين هما:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

- فرع تسيير المخزون: ويقوم هذا الفرع بتسيير جميع البضائع التي تدخل إلى القاعدة وذلك بحساب كل ما دخل وما خرج وتملاً هذه في فواتير خاصة ومن ثم يقومون بعملية إحصاء عامة تكون كل شهر وتنقل إلى المديرية المركزية.
- فرع المخازن: مهمة هذا الفرع تخزين البضاعة التي تدخل إلى القاعدة إلى غاية ما يتم نقلها إلى الجهات المعنية حسب الطلب، بالإضافة إلى ذلك فإنها تعطي أرقام ورموز لكل نوع من الأنابيب لتسهيل عملية التخزين، كما تعتمد في عمليات التخزين على فواتير خاصة.
- للـ **مصلحة النقل**: وتقوم بتسيير النقل وذلك بالإشراف على شحن البضاعة وتفريغها ومتابعة الآلات التي تقوم بالشحن والتفريغ، كما أنها تعمل على صيانة العتاد وعملية الغسل والتشحيم والتلحيم....، وهي المصلحة المسؤولة على النقل بالقاعدة وتتفرع إلى ثلاثة فروع:
 - فرع الصيانة: يعمل على صيانة العتاد المتحرك والغسل والتشحيم و التلحيم، كما يهتم بالمواد التي تستعمل لتشغيل العتاد وتصليح العجلات المثقوبة.
 - فرع تسيير النقل: ويهتم بدراسة التكاليف في حالة تعطل الأجهزة، وسير العمال وتوجيههم فيما يخص كيفية تقسيم العمال إلى جماعات حسب نوعية العمل، بالإضافة إلى تموين الوقود وضبط القوائم الاستهلاكية، وغيرها.
 - فرع الاستغلال والنقل: يهتم هذا الفرع بإحصاء جميع وسائل النقل الداخلية والخارجية، وحمولة كل وسيلة نقل وإعطاء تقرير شهري لجميع وسائل النقل الداخلية والخارجية من وإلى المؤسسة.
- للـ **مصلحة الأمن الصناعي**: وتقوم بالحفاظ على الأمن وسلامة العمال والعتاد الموجود داخل القاعدة وهناك نوعان داخلي وخارجي، بالإضافة إلى أنها عبارة عن مجموعة من النشاطات لحماية العمال والممتلكات من الأخطار والحوادث وتحتوي على ثلاثة فروع: الوقاية، التدخل، البيئة.

ثانياً. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع دراستنا في مؤسسة سوناطراك فرع مجمع الأنابيب-تقرت-، والتي تتولى سلطة الإشراف على توزيع الأنابيب إلى كافة إرجاء الوطن، حيث يبلغ عددهم عمالها 120 عامل، اما فيما يخص عينة الدراسة فق تم توزيع 50 استبيان على موظفي مؤسسة سوناطراك تقرت، تم استرداد 45، واستبعاد 5 استبيانات منها لكونها غير قابلة للتحصيل، ومنه أصبحت العينة 40، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول (1.2): توزيع عينة الدراسة

الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات الملغاة	الاستثمارات الصالحة	
50	45	05	40	العدد
100%	90%	10%	80%	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبين وفق توزيع الاستبيانات

ثالثاً. خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين وذلك لمعرفة الخصائص الديمغرافية لهم، وقد اشتملت على (الجنس، السن، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل، الوظيفة الحالية) وذلك لمعرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة وبالتالي يمكن إيضاحها كما يلي:

1- متغير الجنس

الجدول (2.2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
80%	32	ذكر
20%	08	أنثى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات برنامج spss الإصدار 23.

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن أكبر نسبة تعود للذكور وتقدر ب (80%) أما الإناث فكانت النسبة (20%)، وقد يعود هذا الاختلاف إلى أن هذا النوع من المؤسسات يحتاج عنصر رجالي أكثر في تأدية العمل.

2- متغير السن (العمر):

الجدول الموالي يوضح متغير السن حسب الفئات العمرية من 30 سنة أو أقل إلى الفئة العمرية أكثر من 50 سنة ولتوضيح ذلك أكثر لاحظ الجدول التالي:

الجدول (3.2): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	فئة العمر
0%	0	أقل من 30 سنة
05%	2	من 30 إلى 40 سنة
70%	28	من 40 إلى 50 سنة
25%	10	من 50 سنة فما أكثر
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمخرجات برنامج spss الإصدار 23.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأفراد ذوي العمر (من 41 إلى أقل 50 سنة) هم أكبر فئة بنسبة (70%)، ثم تليها الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (من 51 سنة فأكثر) بنسبة (25%)، ثم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (من 31 إلى أقل 40 سنة) بنسبة (5%)، وفي الأخير الأفراد ذوي العمر أقل من 30 سنة بنسبة (0%). من خلال ما سبق نستنتج أن أغلبية عمال سوناطراك تقرت هم من فئة الأشخاص الذين يبلغون من العمر 41 سنة فما فوق ونرجع هذا إلى: أن العمل بهذه المؤسسة يتطلب سنوات خبرة، بالإضافة إلى أن التوظيف المباشر يتم بنسبة ضئيلة في هذا الفرع أي ان اغلب العمال اقضوا سنوات عمل عديدة قبل التحويل إلى هذا الفرع.

3- متغير المستوى التعليمي:

يعد المستوى التعليمي معياراً أساسياً لتصنيف العينة، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي.

الجدول (4.2): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
20%	08	ثانوي
70%	28	جامعي
10%	04	دراسات عليا
100%	40	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي أن أكبر نسبة تعود للأفراد الذين مستواهم جامعي فكانت (70%)، يليها الأفراد ذوي مستوى ثانوي بنسبة (20%)، يليها الأفراد الذين يمتلكون دراسات أخرى وبالضبط خريجي معهد البترول بنسبة (10%)، وفي الأخير أفراد الذين مستواهم متوسط أو أقل بنسبة (0%). نستنتج مما سبق أن أغلبية عمال المؤسسة يمتلكون مؤهلات علمية جيدة.

عدد سنوات العمل:

تعتبر عدد سنوات العمل من المعايير الأساسية لتصنيف العينة في هذه الدراسة كذلك، والجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل لدى المؤسسة محل الدراسة.

الجدول (5.2): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

النسبة %	التكرار	الخبرة في المؤسسة
00%	00	أقل من سنة
00%	00	من 01 إلى أقل من 05 سنوات
10 %	04	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
90%	36	أكثر من 10 سنوات
100%	40	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل، كانت أعلى نسبة لمدة العمل أكثر من 10 سنوات فقدرت ب (90%)، تليها مدة عمل من 05 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة (10%)، فيما تنعدم باقي النسب، ومنه نستنتج أن هذه المؤسسة استطاعت الحفاظ على أغلبية عمالها لمدة تفوق 10 سنوات، وهذا يعتبر مؤشر جيد يدل على ولاء العامل بالمؤسسة. نرجع هذا أن الأجور المدفوعة والتي تعتبر عالية نسبياً مقارنة بالمؤسسات الأخرى في الوطن ساهمت بشكل كبير في تحقيق هذه النسب.

5- الوظيفة الحالية:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

تعتبر الوظيفة الحالية من المعايير التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتصنيف العينة في هذه الدراسة، و الجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول(6.2):توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة الحالية

النسبة %	التكرار	المسمى الوظيفي
00%	00	مدير إدارة
00%	00	مدير قسم
50%	20	اداري
35%	14	تقني
15%	06	عامل مهني
100%	40	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الوظيفة الحالية، حازت وظيفة الإداري على أكبر نسبة ب (50%)، وتليها وظيفة التقني بنسبة (35%)، ثم تليها وظيفة العامل المهني بنسبة(15%). ونستنتج مما سبق أن الاستبيان مس بصفة العمال الإداريين وذلك راجع لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يعتمد بصفة كبيرة على التعاملات الإدارية.

الفرع الرابع: متغيرات الدراسة:

جدول رقم (7.2): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
المتغير التابع:	أداء العاملين
المتغير المستقل:	ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: أدوات الدراسة:

تتطلب عملية إنجاز البحوث والدراسات توفر مجموعة من الأدوات لجمع المعلومات ليتمكن الباحث للوصول للنتائج وتحقيق أهداف الدراسة.

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة:

لجمع بيانات الدراسة تم الاعتماد على المقابلة مع بعض موظفين في مؤسسة سوناطراك بتقريت ، لدعم إجابات الاستبانة الذي يعتبر الأداة الرئيسية لجمع البيانات، حيث يعتبر الأداة الأنسب لطبيعة البحث. وقد تم إعداد الاستبانة وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق) وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام تتمثل فيما يلي:
القسم الأول: ويتضمن هذا القسم المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل، والوظيفة الحالية).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

القسم الثاني: يتضمن المتغير المستقل وهو ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بأبعادها الأربعة (سياسات التوظيف والإدماج، جودة حياة العمل، تقييم الأداء، وبرامج تحسين الحياة المهنية) وشملت 34 عبارة.

القسم الثالث: يتضمن المتغير التابع وهو أداء الموارد البشرية بأبعاده الأربعة (الجهد المبذول، القدرات، المواظبة في العمل، والعلاقات والتواصل مع الآخرين). وشمل هذا المتغير 16 عبارة.

- موافق تعطى لها 3 درجات؛

- محايد تعطى لها درجتان؛

- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارث" كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (8.2): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارث)

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.66	منخفض
من 1.67 إلى 2.33	متوسط
من 2.34 إلى 3	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS23 النسخة 23 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS23 وهذا للتوصل إلى ما يلي:

- مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
- مصفوفة الارتباطات بيرسون لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- تحليل الانحدار الخطي البسيط للوقوف على أثر المتغير المستقل على المتغير التابع؛
- تحليل الانحدار المتعدد للوقوف على أثر أبعاد المتغير المستقلة على المتغير التابع؛
- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

1- صدق وثبات أداة الدراسة:

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر، وفي هذا الإطار حرص الباحثان على تحقيق الصدق لمحتوى استمارة الاستبانة، حيث قام الطالبين بعرضها على الأستاذة المشرفة للاستفادة من توجيهاتها وكذا مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من ثلاثة مختصين في المجال وأسماء المحكمين في الملحق رقم (02) وقد استجاب الباحثان لآراء المحكمين

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة إلى الصورة النهائية، أما فيما يخص الثبات فهو يعين أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقام الباحث بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات الفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي:

الجدول (9.2): معامل الثبات الفا كرونباخ للاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	34	90.6%
أداء الموارد البشرية	16	76.9%
ممارسات المسؤولية الاجتماعية و دورها في تحسين أداء الموارد البشرية	50	90.9%

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

التفسير: من خلال الجدول (9.2) يمكن أن نلاحظ قيمة ألفا كرونباخ للمحور الأول ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية قدرت ب (90.6%)، والمحور الثاني أداء الموارد البشرية قدرت ب (76.9%)، أما قيمة الثبات الكلية للاستبانة هي (0.909) وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن تعطىها الاستبانة مرة أخرى وبعبارة أخرى في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف فإن (90.9%) من أفراد العينة المدروسة تكون لهم نفس الإجابة وهي نسبة توضح المصدقية العالية للاستبانة وبالتالي فهي صالحة للدراسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية

في هذا المبحث سيتم عرض نتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة الأنابيب سوناطراك فرع تقرت، وذلك كما يلي:

المطلب الأول: النتائج والمناقشة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج تفرغ الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة:

الفرع الأول: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على: " يوجد مستوى مرتفع لتطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بمؤسسة سوناطراك بتقرت".

ومن أجل اختبار مدى صحة هذه الفرضية، سنعرض وفيما يلي نتائج تحليل أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية:

البعد الأول: سياسات التوظيف والإدماج

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس سياسات التوظيف والإدماج والتي تعني الآليات التي تنتهجها المؤسسة في عملية اختيار وانتقاء وتوظيف العنصر البشري لديها، ثم تحليلها.

الجدول (10.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث سياسات التوظيف والادماج

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التنبؤ
01	تتميز مسابقات التوظيف بالمؤسسة بالمصداقية والشفافية	1.40	0.67	4	منخفض
02	يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل صريح	1.45	0.75	2	منخفض
03	يتم الاختيار والتعيين على أسس سليمة دون وساطة	1.20	0.52	5	منخفض
04	يتم إتاحة فرص توظيف لذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم	1.40	0.67	3	منخفض
05	الاهتمام بالتوظيف النسوي واعتباره كمؤشر على المساواة والتنوع	1.85	0.74	1	متوسط
	المتوسط العام لبعث سياسات التوظيف والادماج	1.46	0.49	--	منخفض

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23

يتضح من خلال الجدول رقم (10.2) أن بعد سياسات التوظيف والإدماج متواجد في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (1.46) وانحراف معياري (0.49) وهي درجة منخفضة قياسا بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 1 الى 1.66)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول بعد سياسات التوظيف يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد. ونلاحظ من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي "الاهتمام بالتوظيف النسوي واعتباره كمؤشر على المساواة والتنوع" بمتوسط حسابي (1.85)، تليها العبارة "يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل صريح" بمتوسط حسابي (1.45)، ثم تأتي العبارتين "يتم إتاحة فرص توظيف لذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم" و "تتميز مسابقات التوظيف بالمؤسسة بالمصداقية والشفافية" بنفس المتوسط حسابي والمقدر ب (1.40)، وأخيرا تأتي العبارة "يتم الاختيار والتعيين على أسس سليمة دون وساطة" بمتوسط حسابي (1.20). كما يدل الجدول أيضا على أن مجمل فقرات البعد كانت ذات درجة قبول منخفضة وهذا يدل على عدم اهتمام المؤسسة محل الدراسة بجميع سياسات التوظيف والإدماج.

البعد الثاني: جودة حياة العمل:

1: الأجر والمكافآت:

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الأجر والمكافآت التي تمثل مجمل المزايا والمنافع المباشرة وغير مباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين بغرض زيادة ولائهم وتطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم ثم تحليلها.

الجدول (11.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأجر والمكافآت

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التباين
06	تعتبر الأجر المدفوعة مناسبة ومحفزة للجهد المبذول من الموظف	2.10	0.90	3	متوسط
07	تعمل إدارة المؤسسة على المساواة بين الرجل والمرأة في دفع الأجر لنفس المنصب في حال تساوي الكفاءة	2.85	0.48	1	مرتفع
08	تضع إدارة المؤسسة نظام مكافأة الموظفين وتقدير أعمالهم	2.15	0.92	2	متوسط
09	يتم منح مكافآت وحوافز وفق مبدأ كفاءة وجدارة الموظفين	1.60	0.81	4	منخفض
	المتوسط العام لبعده الأجر والمكافآت	2.18	0.53	--	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يبين الجدول (11.2) أن بعد الأجر والمكافآت متواجد في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي (2.18) وانحراف معياري (0.53) وهي درجة متوسطة قياسا بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 1.67 إلى 2.33)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول بعد الأجر و المكافآت يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة "تعمل إدارة المؤسسة على المساواة بين الرجل والمرأة في دفع الأجر لنفس المنصب في حال تساوي الكفاءة" بمتوسط حسابي (2.85) وهي أعلى متوسط حسابي، وهذا راجع لوجود نصوص قانونية تمنع التمييز بين الجنسين في الجزائر بسبب جنس العامل، ثم تليها عبارة "تضع إدارة المؤسسة نظام مكافأة الموظفين وتقدير أعمالهم" بمتوسط حسابي (2.15)، ثم عبارة "تعتبر الأجر المدفوعة مناسبة ومحفزة للجهد المبذول من الموظف" بمتوسط حسابي (2.10)، وفي الأخير عبارة " يتم منح مكافآت وحوافز وفق مبدأ كفاءة وجدارة الموظفين" بمتوسط حسابي (1.60) وهي أضعف متوسط حسابي. نستنتج ما سبق أن بالرغم من كل مجهودات التي تقوم بها المؤسسة محل الدراسة بتوفير المقابل المادي المناسب من وراء تأدية المهام إلا أنها غير كافية والعامل غير راضي عنها بشكل كامل، فهو يعتقد أنه بحاجة للمزيد من المكافآت والحوافز.

2: التدريب والتطوير

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد التدريب والتطوير والذي هو عبارة على مجمل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة لرفه مستوى المورد البشري لديها والتي تنعكس إيجاباً لصالح العاملين والمؤسسة، ثم تحليلها

الجدول (12.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده التدريب والتطوير

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التنبؤ
10	تنظر إدارة المؤسسة إلى أنشطة التدريب والتطوير كحق للموظفين	2.15	0.98	2	متوسط
11	تخصص إدارة المؤسسة ميزانية خاصة بالتدريب والتطوير	2.25	0.95	1	متوسط
12	تقوم إدارة المؤسسة بتعزيز برامج التدريب المستمر لتأهيل الكوادر الأزمة في كامل التخصصات	2.05	0.81	3	متوسط
13	تسعى إدارة المؤسسة إلى تقديم الفرص المتكافئة للخضوع إلى برنامج التدريب والتطوير	1.50	0.68	5	منخفض
14	تحرص إدارة المؤسسة على تقديم بعثات إلى الخارج من أجل التدريب	1.70	0.85	4	متوسط
	المتوسط العام لبعثات التدريب والتطوير	1.93	0.59	--	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

نلاحظ من الجدول (12.2) أن بعد التدريب و التطوير متواجد في المؤسسة محل الدراسة بمستوى متوسط ويتضح ذلك من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ (1.93) وانحراف معياري (0.59) قياسا بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 1.67 إلى 2.33)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول بعد التدريب و التطوير يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، كما نلاحظ أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة "تخصص إدارة المؤسسة ميزانية خاصة بالتدريب والتطوير" بمتوسط حسابي (2.25)، ثم تليها عبارة "تنظر إدارة المؤسسة إلى أنشطة التدريب والتطوير كحق للموظفين" بمتوسط حسابي (2.15)، ثم عبارة "تقوم إدارة المؤسسة بتعزيز برامج التدريب المستمر لتأهيل الكوادر الأزمة في كامل التخصصات" بمتوسط حسابي (2.05)، ثم تأتي عبارة "تحرص إدارة المؤسسة على تقديم بعثات إلى الخارج من اجل التدريب" بمتوسط حسابي بلغ (1.70)، وفي الأخير عبارة "تسعى إدارة المؤسسة إلى تقديم الفرص المتكافئة للخضوع إلى برنامج التدريب و التطوير" بمتوسط حسابي (1.50). ونستنتج أن المؤسسة محل الدراسة مهتمة فقط بتخصيص ميزانيات ضخمة للتدريب والنظر له على انه حق ، لكنها لا تنظم دورات تدريبية بطريقة عادلة لجميع العمال، كما أنه لا تولي اهتمام بالمساواة في البعثات التدريبية للخارج.

3: ظروف و تنظيم العمل:

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس ظروف و تنظيم العمل والذي يعني كافة الإجراءات المتبعة من طرف المؤسسة لتوفير بيئة عمل ملائمة للعمال، ثم تحليلها.

الجدول 13.2: قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعثات ظروف و تنظيم العمل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التبني
15	تهتم إدارة المؤسسة بنظافة مكان العمل وتوفير جو من الراحة كالإضاءة الكافية والتكييف الجيد	2.45	0.82	2	مرتفع
16	تسعى إدارة المؤسسة لتلبية حاجات ومتطلبات الموظفين من سكن ونقل واطعام	2.00	0.96	5	متوسط
17	يتم اتخاذ إجراءات لحماية الموظفين من الأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل	2.35	0.86	3	مرتفع
18	تسعى إدارة المؤسسة للحد من الأخطار البيئية والتقليل من النفايات والتخلص منها	2.70	0.65	1	مرتفع
19	تقوم إدارة المؤسسة بإشراك موظفيها في القرارات الهامة لتعزيز روح التعاون	1.40	0.67	6	منخفض
20	تتبني إدارة المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية	2.25	0.84	4	متوسط
	المتوسط العام لبعده ظروف وتنظيم العمل	2.19	0.51	--	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يوضح لنا الجدول (13.2) أن بعد ظروف و تنظيم العمل متواجد في المؤسسة محل الدراسة بمستوى متوسط ويتضح ذلك من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ (2.19) وبانحراف معياري (0.51) قياسا بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 1.67 الى 2.33)، كما نلاحظ أكثر العبارات أهمية هي العبارة " تسعى إدارة المؤسسة للحد من الأخطار البيئية والتقليل من النفايات والتخلص منها" بمتوسط حسابي (2.70)، ثم تليها عبارة "تهتم إدارة المؤسسة بنظافة مكان العمل وتوفير جو من الراحة كالإضاءة الكافية والتكييف الجيد" بمتوسط حسابي (2.45)، ثم عبارة "يتم اتخاذ إجراءات لحماية الموظفين من الأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل" بمتوسط حسابي (2.35)، ثم تليها عبارة "تتبني إدارة المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية" بمتوسط حسابي بلغ (2.25)، ومن ثم تأتي عبارة "تسعى إدارة المؤسسة لتلبية حاجات ومتطلبات الموظفين من سكن ونقل واطعام" بمتوسط حسابي (2.00)، وفي الأخير عبارة "تقوم إدارة المؤسسة بإشراك موظفيها في القرارات الهامة لتعزيز روح التعاون" بمتوسط حسابي (1.40) وهي الاضعف.

مما يعني أن مستوى ظروف وتنظيم العمل متوسط نتيجة لتوفير المؤسسة لجوانب معينة وإهمال أخرى على غرار اتخاذ القرار بالتشارك والذي فإن دل فانه يدل على وجود المركزية في هذه العملية.

4: الترقية الأخلاقية: <

سنحاول عرض نتائج العبارات التي تقيس هذا البعد الذي يعني بمجمل القرارات المتخذة من طرف المؤسسة فيما يخص الجانب الاخلاقي لتعاملات العمال سواءا فيما بينهم او مع الاطراف الخارجية داخل محيط المؤسسة، ثم تحليلها.

الجدول (14.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الترقية الاخلاقية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التنبؤ
21	تمتلك إدارة المؤسسة دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع الموظفين لديها	2.20	0.88	03	متوسط
22	تحرص إدارة المؤسسة على إخاذ الإجراءات اللازمة في حالة مخالفة مبادئ السلوك والتوجيهات في مكان العمل	2.65	0.58	02	مرتفع
23	تمتلك إدارة المؤسسة دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع الموظفين لديها	1.90	0.63	04	متوسط
24	هناك عدالة ومساواة في معاملة الموظفين	1.40	0.67	05	منخفض
25	تسعى إدارة المؤسسة إلى مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية	2.70	0.56	01	مرتفع
	المتوسط العام للبعد الترقية الأخلاقية	2.17	0.42	--	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23

يبين الجدول أعلاه (14.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الترقية الأخلاقية بمستوى متوسط وقد بلغ المتوسط حسابي (2.17) وانحراف معياري (0.42) قياسا بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 1.67 إلى 2.33)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول بعد الترقية الأخلاقية يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، كما يبين الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة "تسعى إدارة المؤسسة إلى مكافحة المخدرات والممارسات اللاأخلاقية" بمتوسط حسابي (2.70)، تليها عبارة " تحرص إدارة المؤسسة على إخاذ الإجراءات اللازمة في حالة مخالفة مبادئ السلوك والتوجيهات في مكان العمل" بمتوسط حسابي (2.65)، ثم عبارة "تمتلك إدارة المؤسسة دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع الموظفين لديها" بمتوسط حسابي (2.20)، ومن بعدها عبارة "تمتلك إدارة المؤسسة دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع الموظفين لديها" بمتوسط حسابي (1.90)، وفي الأخير عبارة "هناك عدالة ومساواة في معاملة الموظفين" بمتوسط حسابي (1.40)، ومنه نستنتج أن عمال المؤسسة محل الدراسة يشعرون بنوع من الانضباط الأخلاقي الذي توفره المؤسسة في حين ان هناك بعض النقص في هذا المجال في المعاملة مع الموظفين و التي تتسم بعدم المساواة بدرجة متوسطة.

البعد الثالث: تقييم الاداء:

سنحاول عرض نتائج العبارات التي تقيس هذا البعد الذي يعني مجمل السياسات التي تنتهجها المؤسسة في تقييم أداء عمالها، ثم تحليلها.

الجدول (15.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها تقييم الاداء

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
26	هناك نظام معتمد لتقييم أداء الموظفين وفق معايير محددة وواضحة	1.60	0.74	03	منخفض
27	يتميز نظام تقييم الأداء بالشفافية والموضوعية والعدالة	1.55	0.50	04	منخفض
28	يتم إخضاع جميع الموظفين لتقييم الأداء بناء على أسس سليمة وشاملة	1.65	0.59	02	منخفض
29	يتم استخدام نتائج تقييم الأداء كمدخلات لتعزيز مهارات الموظفين وقدراتهم	1.85	0.58	01	متوسط
	المتوسط العام للبعدها تقييم الاداء	1.58	0.47	--	منخفض

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يبين الجدول أعلاه (15.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعدها تقييم بمستوى منخفض وقد بلغ المتوسط حسابي (1.58) وبانحراف معياري (0.47) قياسا بالمتوسط الحسابي المرجع (من 1 إلى 1.66)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول بعد الترقية الاخلاقية يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، كما يبين الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة "يتم استخدام نتائج تقييم الأداء كمدخلات لتعزيز مهارات الموظفين وقدراتهم" بمتوسط حسابي (1.85)، تليها عبارة "يتم إخضاع جميع الموظفين لتقييم الأداء بناء على أسس سليمة وشاملة" بمتوسط حسابي (1.65)، ثم عبارة "هناك نظام معتمد لتقييم أداء الموظفين وفق معايير محددة وواضحة" بمتوسط حسابي (1.60)، وفي الأخير عبارة "يتميز نظام تقييم الأداء بالشفافية والموضوعية والعدالة" بمتوسط حسابي (1.55)، ومنه نستنتج أن عمال المؤسسة محل الدراسة يرون ان عملية تقييم الأداء لا تحظى بالاهتمام الكافي لجميع تفاصيلها ولعل السبب الأبرز يعود الى الغموض و عدم الشفافية في عملية تقييم الأداء.

البعدها الرابع: برامج تحسين الحياة المهنية:

سنحاول عرض النتائج التي تقيس هذا البعد الذي يقصد به مجمل الخدمات والتسهيلات التي توفرها المؤسسة للعاملين خارج إطار المؤسسة أو داخلها، ثم تحليلها.

الجدول (16.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها تحسين الحياة المهنية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التنبؤ
30	توفر إدارة المؤسسة خدمات ترفيهية اجتماعية	1.85	0.92	05	متوسط
31	تقوم المؤسسة على تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية لعائلات الموظفين بقصد تعزيز روابط العمل	2.10	0.90	03	متوسط
32	تسعى إدارة المؤسسة لتقديم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج	2.25	0.89	02	متوسط
33	تتوفر المؤسسة على قاعات للراحة وخدمات التغذية	1.95	0.93	04	متوسط
34	مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وانتهاك حرمتها في مكان العمل	2.65	0.48	01	مرتفع
	المتوسط العام للبعد برامج تحسين الحياة المهنية	2.16	0.68	--	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يبين الجدول أعلاه (16.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد برامج تحسين الحياة المهنية بمستوى متوسط وقد بلغ المتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.68) قياسا بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 1.67 إلى 2.33)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول بعد برامج تحسين الحياة المهنية يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، كما يبين الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة "مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وانتهاك حرمتها في مكان العمل" بمتوسط حسابي (2.65)، تليها عبارة "تسعى إدارة المؤسسة لتقديم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج" بمتوسط حسابي (2.25)، ثم عبارة "تقوم المؤسسة على تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية لعائلات الموظفين بقصد تعزيز روابط العمل" بمتوسط حسابي (2.10)، ومن ثم تليها عبارة "تتوفر المؤسسة على قاعات للراحة وخدمات التغذية" بمتوسط حسابي (1.95)، وفي الأخير عبارة "توفر إدارة المؤسسة خدمات ترفيهية اجتماعية" بمتوسط حسابي (1.85)، ومنه نستنتج أن عمال المؤسسة محل الدراسة يرون أن برامج تحسين الحياة المهنية التي توفرها المؤسسة محل الدراسة مقبولة نسبيا إلا أنها تعتبر غير كافية مقارنة بإمكانيات المؤسسة.

خامسا: تحليل جميع العبارات الخاصة بالفرضية الأولى:

تحليل الفرضية 01: "يوجد مستوى مرتفع تطبيق لممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بمؤسسة سوناطراك بتقرت".
الجدول (17.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التنبؤ
1	سياسات التوظيف والإدماج	1.46	0.49	04	منخفض
2	جودة حياة العمل	2.11	0.51	02	متوسط
3	تقييم الأداء	1.58	0.47	03	منخفض
4	برامج تحسين الحياة المهنية	2.16	0.68	01	متوسط
	المتوسط العام لأبعاد ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	1.96	0.37	--	متوسط

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول (17.2) فإن تواجد ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (1.96) وانحراف معياري (0.37) قياسا بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 1.67 الى 2.33)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول بعد ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، أما في تواجد الأبعاد فكان البعد أكثر أهمية هو برامج تحسين الحياة المهنية بمتوسط حسابي (2.16)، يليه جودة حياة العمل بمتوسط حسابي (2.11)، تليها تقييم الأداء بمتوسط حسابي (1.58)، وفي الأخير سياسات التوظيف (1.46)، وعليه نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة توفر ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بشكل غير مباشر فهي لا تنتهجها كاستراتيجية بل عبارة عن مجرد إجراءات. ونلاحظ أن المؤسسة تهتم أكثر بالممارسات التي تخص الجانب الأخلاقي.

مما سبق نستنتج ان نتائج الدراسة تنفي الفرضية الأولى "يوجد مستوى مرتفع لتطبيق لممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بمؤسسة سوناطراك بتقرت".

الفرع الثاني: عرض نتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

للإجابة عن الفرضية الثانية والتي تنص على أن "أداء الموارد البشرية مرتفع في مؤسسة سوناطراك بتقرت" والتأكد من صحتها أو عدمها، قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الخاصة بأبعاد أداء الموارد البشرية.

البعد الأول: الجهد المبذول

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الجهد المبذول الذي يعنى ثم تحليلها.

الجدول (18.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الجهد المبذول

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
35	أبذل الجهد الكافي لإنجاز أعمالي بسرعة وبدقة	2.90	0.30	1	مرتفع
36	أسعى للتغلب على صعوبات العمل	2.90	0.30	2	مرتفع
37	أحرص على تلبية طلبات الزبائن فوراً	2.80	0.41	3	مرتفع
38	أحاول التعرف على مختلف أنواع المخاطر في بيئة العمل	2.73	0.45	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الجهد المبذول	2.83	0.26	--	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يبين الجدول أعلاه (18.2) أن مستوى تطبيق الجهد المبذول في المؤسسة محل الدراسة بمستوى مرتفع ويتضح ذلك من خلال متوسط الحسابي الذي بلغ (2.83) وانحراف معياري (0.26) وذلك قياساً بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 2.34 إلى 03)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول الجهد المبذول يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد كما نلاحظ أن أكثر العبارات أهمية هما العبارتين " أبذل الجهد الكافي لإنجاز أعمالي بسرعة وبدقة" و "أسعى للتغلب على صعوبات العمل" بنفس قيمة المتوسط حسابي البالغة (2.90)، تليها " أحرص على تلبية طلبات الزبائن فوراً" بمتوسط حسابي (2.80)، ثم في الأخير عبارة "أحاول التعرف على مختلف أنواع المخاطر في بيئة العمل" بمتوسط حسابي (2.44). ونستنتج أن عمال المؤسسة محل الدراسة يبذلون الجهد الكافي للقيام بمهامهم على أكمل وجه.

البعد الثاني: القدرات

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد القدرات الذي يقصد به مدى قدرات عاملي المؤسسة في أداء مهامهم، ثم تحليلها.

الجدول (19.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده القدرات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
39	أمتلك القدرة والمهارة على التكيف مع الحالات الطارئة	2.85	0.48	1	مرتفع
40	لدي المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة الزبائن واستفساراتهم	2.60	0.59	3	مرتفع
41	لدي القدرة والمعرفة لعمل الأجهزة والوسائل بطريقة سليمة	2.60	0.59	4	مرتفع
42	أستطيع حل المشاكل اليومية وتصحيح الأخطاء أثناء العمل	2.70	0.65	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعده القدرات	2.69	0.42	--	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يبين الجدول (19.2) أن بعد القدرات متواجد في المؤسسة محل الدراسة بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (2.69) وانحراف معياري (0.42) وذلك قياساً بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 2.34 إلى 03)، والتشتت المنخفض حول إجابات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

أفراد العينة حول بعد القدرات يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أمتلك القدرة والمهارة على التكيف مع الحالات الطارئة" بمتوسط حسابي (2.85) ثم تليها العبارة "أستطيع حل المشاكل اليومية وتصحيح الأخطاء أثناء العمل" بمتوسط حسابي (2.70)، ثم العبارتين "لدي المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة الزبائن واستفساراتهم" و "لدي القدرة والمعرفة لعمل الأجهزة والوسائل بطريقة سليمة" بنفس المتوسط حسابي البالغ (2.60). ونستنتج من خلال ما سبق أن عمال المؤسسة محل الدراسة يمتلكون القدرات المناسبة والكافية لتأدية العمل المطلوب.

البعد الثالث: المواظبة في العمل

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس البعد الخاص بالمواظبة والذي يعني مدى حرص العاملين على أوقات العمل والمهام المكلفين بها في العمل، ثم سننظر إلى تحليلها.

الجدول (20.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المواظبة في العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
43	أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية	2.90	0.30	01	مرتفع
44	أقوم بإنجاز الأعمال التي أكلف بها في وقتها	2.85	0.36	02	مرتفع
45	أحرص على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر	2.85	0.36	03	مرتفع
46	أسعى للتقيد بالتعليمات والقوانين وتنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المسطرة	2.85	0.36	04	مرتفع
	المتوسط العام لبعدها المواظبة في العمل	2.86	0.27	--	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يبين الجدول أعلاه (20.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها المواظبة في العمل بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (2.86) وانحراف معياري (0.27) وذلك قياسا بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 2.34 إلى 03)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول بعد الابتكار في التوزيع يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد ، كما يبين الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية" بمتوسط حسابي (2.90)، فيما تأتي باقي العبارات "أقوم بإنجاز الأعمال التي أكلف بها في وقتها" و "أحرص على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر" و "أسعى للتقيد بالتعليمات والقوانين وتنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المسطرة" في المرتبة التالية بنفس الأهمية وبنفس المتوسط حسابي و الذي بلغ (2.85). وهذا يعني أن العمال لدى المؤسسة محل الدراسة يحرصون على المواظبة في العمل ويحرصون على الحفاظ على الأوقات الرسمية للعمل.

البعد الرابع: العلاقات والتواصل مع الآخرين

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

سنحاول عرض نتائج العبارات التي هذا البعد الذي يقصد به علاقة العمال فيما بينهم وكذا علاقتهم بزبائن المؤسسة، ثم تحليلها.

الجدول (21.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العلاقات والتواصل مع الآخرين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
47	أسعى إلى إقامة اتصالات فعالة مع زملائي	2.80	0.40	01	مرتفع
48	يسود الاحترام والتقدير بين الموظفين وبين المرؤوسين	2.30	0.79	03	متوسط
49	يسود الاحترام والتقدير بين الموظفين وبين المرؤوسين	2.05	0.88	04	متوسط
50	أسعى إلى إقامة اتصالات فعالة مع زملائي	2.70	0.46	02	مرتفع
	المتوسط العام للبعد العلاقات والتواصل مع الآخرين	2.46	0.43	--	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يبين الجدول أعلاه (19.2) قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعلاقات والتواصل مع الآخرين بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (0.43) وذلك قياسا بالمجال المتوسط الحسابي المرجع (من 2.34 إلى 03)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول بعد العلاقات و التواصل مع الآخرين يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة حول هذا البعد، كما يبين الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة "أسعى إلى إقامة اتصالات فعالة مع زملائي" بمتوسط حسابي (2.80)، تليها عبارة "أسعى إلى إقامة اتصالات فعالة مع زملائي" بمتوسط حسابي (2.70)، ثم عبارة "يسود الاحترام والتقدير بين الموظفين وبين المرؤوسين" بمتوسط حسابي (2.30)، وفي الأخير عبارة "يسود الاحترام و التقدير بين الموظفين وبين المرؤوسين" بمتوسط حسابي (2.05)، ونستنتج أن عمال المؤسسة محل الدراسة لديهم علاقة طيبة سواء كانت فيما بينهم أو بين زبائن المؤسسة بدرجة مرتفعة.

خامسا: تحليل جميع الفقرات المتعلقة أداء لموارد البشرية:

تحليل الفرضية 02: "أداء الموارد البشرية مرتفع في مؤسسة سوناطراك بتقوت".

الجدول (22.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أداء الموارد البشرية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة	المصدر:
01	الجهد المبذول	2.83	0.26	02	مرتفع	من اعداد الطالبين
02	القدرات	2.69	0.42	03	مرتفع	بالاعتماد على
03	المواظبة في العمل	2.86	0.27	01	مرتفع	المخرجات
04	العلاقات والتواصل مع الآخرين	2.46	0.43	04	مرتفع	spss
	المتوسط العام للأبعاد أداء لموارد البشرية	2.72	0.24	--	مرتفع	الإصدار 23.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

يبين الجدول أعلاه (22.2) أن أداء الموارد البشرية بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (0.24) وذلك قياساً بالمجال المتوسط الحسابي المرجح (من 2.34 إلى 03)، والتشتت المنخفض حول إجابات أفراد العينة حول الابتكار التسويقي يعكس تقارب في وجهات نظر أفراد العينة. وأما فيما يخص بترتيب الأبعاد فقد جاء بالمرتبة الأولى المواظبة في العمل بمتوسط حسابي (2.86)، وتليها الجهد المبذول بمتوسط حسابي (2.83)، ومن ثم القدرات بمتوسط حسابي (2.69)، وفي الأخير العلاقات والتواصل مع الآخرين بمتوسط حسابي (2.46). وقد نرجع سبب ظهور أداء العاملين بدرجة مرتفعة إلى الأجر المرتفع مقارنة مع باقي الأجور المدفوعة من قبل مؤسسات أخرى جزائرية كما تجدر الإشارة انه خلال المقابلة تم التوصل إلى إن المؤسسة تتعامل بجدية كبيرة مع التخاذل في العمل من خلال سن عقوبات صارمة، لذلك يمكن اعتبار هذا الأمر من بين الأسباب التي تجعل أداء العاملين مرتفع. مما سبق نستنتج إن نتائج الدراسة أثبتت صحة الفرضية التي تنص على إن "أداء الموارد البشرية مرتفع في مؤسسة سوناطراك بتقوت".

الفرع الثالث: تحليل الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسة سوناطراك بتقوت".

معامل الارتباط بيرسون:

الجدول (23.2): العلاقة الارتباطية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية

Corrélation	أداء الموارد البشرية	ممارسات المسؤولية الاجتماعية
Corrélation de Pearson	1	0,412
Sig (bilatéral)		0,008
N	40	40
Corrélation de Pearson	0.412	1
Sig (bilatéral)	0,008	
N	40	40

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23.

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن العلاقة الارتباطية دالة إحصائية، حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة (0.412) أي بنسبة (41.2%)، وهي علاقة ضعيفة تؤكد انه ليس هناك تأثير كبير بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية.

مما سبق نستنتج ان نتائج الدراسة تنفي صحة الفرضية "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسة سوناطراك بتقوت".

الجدول (24.2): العلاقات الارتباطية بين ابعاد ممارسات المسؤولية الاجتماعية واداء الموارد البشرية.

برامج	تقييم	الترقية	ظروف	التدريب	الأجور	سياسات	أداء
-------	-------	---------	------	---------	--------	--------	------

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين

		الموارد البشرية	التوظيف والادماج	والمكافآت	والتطوير	وتنظيم العمل	الاخلاقية	الأداء	تحسين الحياة المهنية
أداء	معامل الارتباط	1	0.072	0.368	0.601	0.357	0.474	0.279	0.010
الموارد البشرية	بيرسون								
ية	SIG		0.658	0.019	0.000	0.024	0.002	0.082	0.952

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ إن العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً فقط فيما يخص الأجور والمكافآت، التدريب والتطوير، ظروف وتنظيم العمل والترقية الأخلاقية، وغير دالة إحصائياً بالنسبة لسياسات التوظيف، تقييم الأداء وبرامج تحسين الحياة المهنية وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة لممارسات المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية، بحيث جاء أولاً التدريب والتطوير بقيمة ارتباطية ب (60.1%)، ثم الترقية الأخلاقية بقيمة ارتباطية ب(47.4%)، ومن بعدها الأجور و المكافآت بقيمة ارتباطية ب(36.8%)، ومن بعدها ظروف و تنظيم العمل بقيمة ارتباطية ب(35.7%)، ومن بعدها تقييم الأداء بقيمة ارتباطية ب(27.9%)، ومن بعدها سياسات التوظيف و الإدماج بقيمة ارتباطية ب(07.2%)، وفي الأخير برامج تحسين الحياة المهنية بقيمة ارتباطية ب(01.0%).

الفرع الرابع: تحليل الفرضية الرابعة

حيث تنص الفرضية الرابعة على: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل، الوظيفة الحالية)".

سيتم تقسيم الفرضية الرابعة على شكل فرضيات فرعية بناء على المتغيرات الشخصية ودراستها على حدى.

◀ **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أداء العاملين بالنسبة لمتغير الجنس.

الجدول (25.2): نتائج تحليل T-TEST حول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء العاملين تعزى لمتغير

الجنس

المقياس	المتغير	لعدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	sig
أداء العاملين	ذكر	32	2.69	0.45	0.920	0.604
	انثى	08	2.78	0.61		

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23

من خلال تحليل الجدول (24.2) أعلاه يتضح ان القيمة المعنوية SIG أكبر من α أي $0.05 < 0.604$ ، ومنه

نستنتج أن نتائج الدراسة تثبت صحة الفرضية "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء العاملين تعزى لمتغير الجنس".

◀ الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء العاملين بالنسبة لمتغير السن.

الجدول (26.2): نتائج تحليل ANOVA حول عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء العاملين تعزى للمتغير السن

	Some des carrés	Ddl	Moyenne de carrés	F	SIG
Inter-group	0.541	2	0.270	5.781	0.007
Intro-group	1.730	37	0.047		
Total	2.271	39			

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23

من خلال تحليل الجدول (25.2) أعلاه يتضح ان القيمة المعنوية SIG أقل من α أي $0.05 > 0.007$ وعليه نستنتج ان نتائج الدراسة تنفي صحة الفرضية "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء العاملين بالنسبة للمتغير السن".

◀ الفرضية الفرعية الثالثة: "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء العاملين بالنسبة لمتغير". المؤهل العلمي.

الجدول (27.2): نتائج تحليل ANOVA حول عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء الموارد البشرية بالنسبة للمؤهل العلمي.

	Some des carrés	Ddl	Moyenne de carrés	F	SIG
Inter-group	0.435	2	0.218	4.386	0.020
Intro-group	1.836	37	0.050		
Total	2.271	39			

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23

من خلال تحليل الجدول (26.2) يتضح ان القيمة المعنوية SIG أقل من α أي $0.05 > 0.02$ وعليه نستنتج أن نتائج الدراسة تنفي صحة الفرضية "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء الموارد البشرية بالنسبة للمؤهل العلمي".

◀ الفرضية الفرعية الرابعة: "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء الموارد البشرية بالنسبة لمتغير الخبرة".

الجدول (28.2): نتائج تحليل ANOVA حول عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء الموارد البشرية لمتغير الخبرة.

	Some des carrés	Ddl	Moyenne de carrés	F	SIG
Inter-group	0.007	1	0.007	0.114	0.738
Intro-group	2.264	38	0.060		
Total	2.271	39			

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23

من خلال الجدول (26.2) يتبين أن القيمة المعنوية SIG أكبر من α أي $0.738 < 0,05$ وعليه نستنتج ان نتائج الدراسة تثبت صحة الفرضية "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول الموارد البشرية بالنسبة لمتغير الخبرة".

◀ الفرضية الفرعية الخامسة: "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء الموارد البشرية بالنسبة لمتغير الوظيفة الحالية".

الجدول (29.2): نتائج تحليل ANOVA حول عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول أداء الموارد البشرية لمتغير الوظيفة الحالية

	Some des carrés	Ddl	Moyenne de carrés	F	SIG
Inter-group	0.212	2	0.106	1.902	0.164
Intro-group	2.059	37	0.056		
Total	2.271	39			

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المخرجات spss الإصدار 23

من خلال الجدول (27.2) يتبين ان القيمة المعنوية SIG أكبر من α أي $0.164 < 0,05$ وعليه نستنتج ان نتائج الدراسة تثبت صحة الفرضية "لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة حول الموارد البشرية بالنسبة لمتغير الوظيفة الحالية".

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

- من خلال وصف متغيرات الدراسة وتحليل اختبار فرضياتها تم التوصل إلى النتائج التالية:
1. أظهرت نتائج الدراسة الخاصة بوصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول أبعاد المسؤولية الاجتماعية تهتم مؤسسة سوناطراك بتقترت بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية إلا أن تطبيقها لا يرقى إلى المستوى المطلوب، فهي تمارسها بدرجة متوسطة بشكل عام.
 2. هناك تباين في تبني مؤسسة سوناطراك بتقترت لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، حيث جاءت أولى اهتماماتها بعيد برامج تحسين الحياة المهنية وذلك من خلال النسبة المتوسطة لاتفاق افراد عينة الدراسة، ثم تليها بعد جودة حياة العمل وبعد تقييم الأداء وآخر الاهتمامات كان لبعده سياسات التوظيف والإدماج.
 3. مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة سوناطراك بتقترت مرتفع وهذا ما يدل على كفاءة الموارد البشرية في المؤسسة ومدى استجابتها للعمل ومحاولة تحسين أدائها بقدر الإمكان.
 4. نفي الفرضية التي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحسين أداء الموارد البشرية" نفيًا جزئيًا، مما يدل على عدم مساهمة كل ابعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية، وهذا من خلال اختبار الفرضيات الفرعية التالية وقبول بعض من فرضياتها الفرعية ورفض البعض الآخر، وفق ما يلي:
 - ✓ لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين بعد سياسات التوظيف والإدماج في تحسين أداء الموارد البشرية.
 - ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين بعد جودة حياة العمل في تحسين أداء الموارد البشرية.
 - ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين بعد تقييم الأداء في تحسين أداء الموارد البشرية.
 - ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين بعد تحسين برامج تحسين الحياة المهنية في تحسين أداء الموارد البشرية.
 5. قبول الفرضية التي تنص على انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإجابات افراد عينة الدراسة حول أداء العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس، السن، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل، الوظيفة الحالية)" قبولًا جزئيًا. وهذا من خلال اختبار الفرضيات الفرعية التالية:
 - ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين تعزى لمتغير الجنس
 - ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين تعزى لمتغير السن.
 - ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين تعزى لمتغير عدد سنوات العمل.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للإجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين تعزى لمتغير الوظيفة الحالية.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التعرف على الجانب المنهجي للدراسة الميدانية من خلال التعرف على متغيرات الدراسة والتي تتمثل في المتغير المستقل (ممارسات المسؤولية الاجتماعية) و المتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، واهم الأدوات و الخطوات المتبعة لإجراء الدراسة الميدانية، و استخدام الاستبيان المتكون من ثلاث محاور كأداة أساسية لاختبار فرضيات الدراسة و تحليلها، من خلال الاعتماد على مختلف الأساليب الإحصائية بالاعتماد على المنهج العلمي باستخدام الأسلوب الوصفي علاوة على ذلك استخدام المنهج الاستقرائي، كما تم عرض و تحليل و مناقشة فرضيات الدراسة التي توصلنا من خلالها إلى مجموعة من النتائج و التي تمت عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss الإصدار 23، وقد تم التوصل إلى عدم وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيرات الدراسة مما يبين مدى المساهمة الضعيفة لممارسات المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسة سوناتراك بتقرت و مدى تأثيرها عليه.

الخاتمة

خاتمة :

تسعى مختلف المؤسسات في القطاع الصناعي الى تحقيق خدمات ذات جودة عالية سواء في القطاع العام او الخاص، وبالإضافة إلى ذلك فهي تسعى الى تحقيق نظام متكامل من خلال قياس مدى كفاءة وفعاليتها وحدتها الفنية والإدارية في القيام بالمهام المنوطة بها، وذلك من خلال تعزيز تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتي تسعى الى التحسين من أداء عمالها و محاولة معرفة مستواهم من اجل الحفاظ على مواردها وتحقيق الأهداف او القيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقها، كما ان المورد البشري إذا أحسن توجيهه و تديره سيضمن تحقيق أهدافها. ومن بين الأسباب التي دفعت الى زيادة الحاجة لتواجد إدارة للموارد البشرية في المؤسسات الصناعية هي تنوع القوى العاملة في هذا المجال، بحيث تضم العديد من الخبراء والمهندسين والفنيين والإداريين وغيرهم ولكل فئة من هذه الفئات احتياجاتها الخاصة.

وقد هدفت هذه الدراسة للكشف عن الدور الذي يلغفه تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في مؤسسة سوناطراك فرع مجمع الأنابيب بتقرت، وقد خلصت هذه الدراسة لمجموعة من الاستنتاجات على ضوء ما تم استعراضه من مفاهيم نظرية من الأدبيات النظرية لموضوع الدراسة من جهة، وما أظهرته الدراسة الميدانية والبيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيان الموزع من جهة أخرى، وتمثل هذه الاستنتاجات في النقاط التالية:

الاستنتاجات الخاصة بالجانب النظري:

- ✓ تحتل الموارد البشرية في المؤسسات مكانة رفيعة وتلعب دورا فعالا في عصر أصبح التغيير فيه أمرا حتميا ومستمرًا؛
- ✓ مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء ليعزز دور ومكانة المؤسسات في المجتمع، ويساهم في تحسين نوعية الحياة للقوى العاملة وأسرها بشكل عام والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي؛
- ✓ توجد العديد من سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، ويمكن للمؤسسات أن تجسدها من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة والمتنوعة لإدارة الموارد البشرية؛
- ✓ إن ممارسة المسؤولية الاجتماعية ضمن أبعادها تجاه الموارد البشرية والمتمثلة في التوظيف والإدماج، جودة حياة العمل، تقييم الأداء، برامج تحسين الحياة المهنية، يساهم بشكل فعال في تحسين أداء الموارد البشرية؛
- ✓ تعبر معايير الأداء عن الأساس الذي ينسب إليه الفرد فهي المؤشر الرئيسي لقياس أداء الموارد البشرية، حيث أن تحديد معايير الأداء أمر ضروري من أجل الحكم على ما إذا الأداء جيدا ومرضيا سواء كانت معايير موضوعية أو ذاتية؛

الاستنتاجات الخاصة بالجانب التطبيقي:

- ✓ مستوى تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية جاء بمستوى متوسط؛ حيث هناك تباين في تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة سوناطراك بتقرت، اذ نجد أن مؤسسة سوناطراك بتقرت تتبنى المسؤولية الاجتماعية ضمن أعمالها وأنظمتها دون المعرفة بما كمفهوم سواء في رسالتها او فيما يتطلب من تركيز لهذا المفهوم واستراتيجياته.
- ✓ مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة سوناطراك بتقرت جاء بمستوى مرتفع، وهذا ما أكدته أفراد العينة المبحوثة؛
- ✓ وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية عند مستوى معنوية 0.05، وكانت أعلى قيمة ارتباط لبعدها برامج تحسين الحياة المهنية ثم بعد جودة حياة العمل وكان بعد تقييم الأداء في المرتبة الثالثة وجاء في المرتبة الرابعة سياسات التوظيف والإدماج؛

✓ أظهرت نتائج الدراسة انه هناك اختلافات جزية في إجابات عينة الدراسة حول أداء الموارد البشرية تعزى للمتغيرات الشخصية؛ فالاختلافات ظهرت فيما يخص السن و المؤهل العلمي و عليه نستنتج ان أداء الموارد البشرية مرتبط بمهدين العنصرين يختلف من عامل إلى آخر بحسب سنه و مؤهله العلمي.

◀ الاقتراحات والتوصيات:

في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها والتي ارتكزت على المفاهيم النظرية للمسؤولية الاجتماعية في القطاع الصناعي وأثرها على أداء الموارد البشرية، بالإضافة إلى البحث والتحليل للبيانات واستكمالاً للمتطلبات المنهجية. فقد تمكنت الدراسة من الوصول الى مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي قد تساهم في تحقيق التقدم والنجاح لمؤسسة سوناطراك بتقرب بشكل خاص ولجميع المؤسسات الجزائرية بشكل عام، والتي تعتبر بمثابة ركائز يمكن أن تستند عليها المؤسسات الجزائرية لنجاح تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية والتي تعود بالنفع عليها من خلال الزيادة في تحسين أداءها وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة ككل. ومن أهم هذه الاقتراحات والتوصيات ما يلي:

- ضرورة إيمان المؤسسات بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو أصحاب المصلحة وخاصة نحو مواردها البشرية، وأن تكون هناك قناعة و يقين من قبل كل مسؤول فيها إبتداءً من أصحاب المؤسسات، مروراً بمديريها التنفيذيين، وانتهاءً بالموظفين حول أهمية هذا الدور؛ وذلك من خلال ضمان إدراج المسؤولية الاجتماعية داخل كل قسم من أقسام المؤسسة لضمان فعاليتها وانتشار ثقافتها والتعريف بها.
- يجب أن تسعى المؤسسات إلى إشراك الموظفين في تصميم وتخطيط وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية؛
- يجب على المؤسسات أن توفر مسؤولاً متفرغاً متفرغاً كاملاً لهذا النشاط، وتحدد له الأهداف والمخططات المطلوبة، وان يكون له دور رئيسي وفاعل على مستوى المؤسسة؛
- تشجيع الموظفين على المشاركة في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات باعتبارها ضرورة استراتيجية؛
- التركيز على التحفيز المادي غير كافي، بل يجب تبني برامج ذات طبيعة اجتماعية وأخلاقية تركز على التحفيز المعنوي للعامل وتكافئ كل مجتهد وفق نظام موضوعي لتقييم الأداء؛
- أهمية الاطلاع على تجارب المؤسسات الرائدة في مجال التزام المسؤول تجاه الموارد البشرية والتعرف على برامجها من اجل الاستفادة منها؛
- يجب إبقاء قنوات الحوار والتواصل مفتوحة بين الإدارة والموارد البشرية، فمن الأفضل أن يحدد العاملون ما يرغبون تواجد من سياسات اجتماعية وأخلاقية بناء على رغبتهم.

الآفاق المستقبلية للبحث:

إن موضوع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات من المواضيع المثارة بشكل كبير وملفت في السنوات الأخيرة، لكنه لم ينل الحظ الأوفر من الدراسة والتأصيل العلمي والتطبيق العملي في الدول العربية على عكس الدول الغربية، وعلى هذا الأساس لابد من دعوة مختلف الباحثين والمهتمين بهذا المجال للقيام بدراسات وأبحاث معمقة حول المسؤولية الاجتماعية بصفة عامة والمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بصفة خاصة، بغية إثراء المكتبات العربية بمختلف المصادر في هذا المجال نظراً لقلتها خاصة في الجزائر، ومن بين المواضيع المقترحة نذكر:

- ✓ واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العربية؛
- ✓ أهمية تفعيل المسؤولية الاجتماعية في إطار الموارد البشرية؛
- ✓ دور الجامعة في خدمة المجتمع من خلال تبني المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأثرها على تحسين الأداء في مؤسسات التعليم العالي؛
- ✓ الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ضرورة حتمية لترشيد السياسة البيئية في المؤسسات الصناعية.

المراجع

أولا: باللغة العربية

المذكرات

- 1- هالة يوسف إبراهيم القصاص، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على الفاعلية التنظيمية في "الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، غزة، 2018.
- 2- ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية دراسة حالة " لمجمع شي علي للأنايب"، مذكرة ماستر، جامعة أبو بكر بالقايد، تلمسان، 2010.
- 3- بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على ادارة العاملين في القطاع الصحي" دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي CHU"، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة 1الحاج لخضر، باتنة، 2018.
- 4- عبد الرزاق بركات، دراسة مدى تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية في الالتزام التنظيمي للعاملين" دراسة حالة لمؤسسة بركات العائلية بدمشق"، مذكرة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2012.
- 5- خيار أمينة، أثر المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة على تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية "دراسة حالة على مستوى مديرية المصالح الفلاحية-أم البواقي"، مذكرة ماستر، جامعة أم البواقي، 2016.
- 6- ميلودي نبيلة، دور تسيير الموارد البشرية في تحسين الكفاءات في المؤسسات" دراسة حالة للمؤسسة الاستشفائية سيد علي-أهمودجا-"، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018
- 7- ومان محمد توفيق، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية "دراسة في الأبعاد السوسيو-تقنية حالة مديرية الأمن"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
- 8- هشام بوكفوس، أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية " دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك بفرجيو"، مذكرة ماجستير، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2007.
- 9- مومن شرف الدين، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات"، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012.
- 10- قواجلية مريم، كواسح حياة، فعالية برامج التدريب في تحسين الأداء لدى العمال في المؤسسة الاقتصادية "دراسة ميدانية بالغرق الصحراوية بعين مليلة"، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015.

المجلات

- 1- مسعودة حلموس، أثر المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي " دراسة حالة المركز الجهوي للتصوير الطبي " بالأغواط، المجلد 11، العدد 02، 2020.

2- زروخي فيروز، ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في إطار وظائف إدارة الموارد البشرية، جامعة الشلف، المجلد 06، العدد 01، 2017.

3- دراسة خولة زياني، إلهام بوغليطة، " أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة مناجم الفوسفات"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 06، العدد 04، 2019.

4- دراسة ميسون عبد الله أحمد الشملة، سجة نذير حميد الصراف، "المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التميز التنظيمي" مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 41، 2018

الملتقيات

1- مقدم وهيبية، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال "دراسة حالة ثلاث شركات عربية"، بحث مقدم الى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، 14/13 ديسمبر 2011، جامعة مستغانم.

2- / منيرة سلامي، سنيقرة رفيقة، واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية" دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات"، الملتقى الدولي الرابع عشر حول سلوكيات المواطنة في الوطن العربي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 28/27 نوفمبر 2018.

ثانيا : اللغة الأجنبية :

1. Ifzal ahmed et al " Impact of CSR preception on Dimensions of job performance with mediating effect of Overall justic Perception, European Journal of business and Mangement, vol6, n20, 2014."
2. Anber Abraham Et al " The Impact of Corporate social responsibility toward employees on company performance: a Jordanian study, Interdiscipljnary journal of contemporary research in busniess, vol6, no05, 2014".

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

سيدي الفاضل، سيدي الفاضلة:

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

يقوم الباحثان بإجراء دراسة بعنوان "دور ممارسات المسؤولية الاجتماعية إتجاه الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة سونطراك تقرت - وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماستر في علوم التسيير (تخصص إدارة أعمال) - بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

إن تعاونكم في منحنا جزءاً من وقتكم الثمين للإجابة على أسئلة الاستبيان المرفق بكل موضوعية، سوف يكون له أكبر الأثر في تحقيق النتائج الإيجابية لهذا البحث بمشيئة الله. وثق تماماً بأن إجابتك ستحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. ولكم منا خالص الشكر و التقدير

مصطلحات الاستبيان

✓المسؤولية الاجتماعية: هي الالتزام الأخلاقي والتصرف المسؤول إتجاه مجموعة من الأطراف، بحيث يمثل هذا الالتزام ما هو أبعد من مجرد أداء الالتزامات المنصوص عليها قانوناً، وهذا يعكس أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء ليعزز دور ومكانة المؤسسات في المجتمع، ليس فقط ككيان اقتصادي و إنما ككيان اجتماعي يسهم في تحسين نوعية حياة القوى العاملة وأسرهم والمجتمع والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي.

✓أداء الموارد البشرية " : هو قيام الفرد بأداء عمل مكلف به من خلال بذل جهد، والذي يقام على أساس الدقة والقدرة على التخطيط والتنفيذ والإشراف واتخاذ القرار المناسب، مما يحقق نتائج معينة بمستويات مختلفة تبعاً

الطلبة:

*- بن علي صلاح الدين

*- حليلات محمد أسامة

اشرف الدكتور

* سلامي منيرة

يرجى التفضل بوضع علامة (x) في الاختيار الذي يتوافق مع رأيكم في كل محاور البحث

المحور الأول: البيانات العامة

1- الجنس : ذكر أنثى

2- السن: أقل من 30 سنة من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة 50

سنة فما فوق

3- المؤهل العلمي : متوسط ثانوي جامعي أخرى، حددها

.....

4- عدد سنوات العمل : أقل من سنة من سنة إلى 5 سنوات من 5 إلى 10 سن

أكثر من 10 سنوات

الوظيفة الحالية : مدير إدارة مدير قسم إداري تقني عامل مهني

المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
أولاً-سياسات التوظيف و الإدماج				
01	تميز مسابقات التوظيف بالمؤسسة بالمصداقية والشفافية			
02	يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل صريح			
03	يتم الإختيار والتعيين على أسس سليمة دون وساطة			
04	يتم إتاحة فرص توظيف لذوي الإحتياجات الخاصة وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم			
05	الإهتمام بالتوظيف النسوي واعتباره كمؤشر على المساواة والتنوع			
ثانياً-جودة حياة العمل				
1. الأجر و المكافآت				
06	تعتبر الأجر المدفوعة مناسبة ومحفزة للجهد المبذول من الموظف			
07	تعمل إدارة المؤسسة على المساواة بين الرجل والمرأة في دفع الأجر لنفس المنصب في حال تساوي الكفاءة			
08	تضع إدارة المؤسسة نظام مكافأة الموظفين وتقدير أعمالهم			
09	يتم منح مكافآت وحوافز وفق مبدأ كفاءة وجدارة الموظفين			
2. التدريب والتطوير				
10	تنظر إدارة المؤسسة إلى أنشطة التدريب والتطوير كحق للموظفين			

			تخصص إدارة المؤسسة ميزانية خاصة بالتدريب والتطوير	11
			تقوم إدارة المؤسسة بتعزيز برامج التدريب المستمر لتأهيل الكوادر اللازمة في كامل التخصصات	12
			تسعى إدارة المؤسسة إلى تقديم الفرص المتكافئة للخضوع إلى برنامج التدريب والتطوير	13
			تحرص إدارة المؤسسة على تقديم بعثات إلى الخارج من أجل التدريب	14
3. ظروف وتنظيم العمل				
			تهتم إدارة المؤسسة بنظافة مكان العمل وتوفير جو من الراحة كالإضاءة الكافية والتكييف الجيد	15
			تسعى إدارة المؤسسة لتلبية حاجات ومتطلبات الموظفين من سكن ونقل واطعام	16
			يتم اتخاذ إجراءات لحماية الموظفين من الأخطار المهنية والأمراض والحوادث الناتجة عن العمل	17
			تسعى إدارة المؤسسة للحد من الأخطار البيئية والتقليل من النفايات والتخلص منها	18
			تقوم إدارة المؤسسة بإشراك موظفيها في القرارات الهامة لتعزيز روح التعاون	19
			تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ الإعراف بعمل النقابات العمالية	20
4. الترقية الأخلاقية				
			تمتلك إدارة المؤسسة دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع الموظفين لديها	21
			تحرص إدارة المؤسسة على إتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة مخالفة مبادئ السلوك والتوجيهات في مكان العمل	22
			يشعر الموظفون بالإحترام والتقدير من مسؤوليهم	23
			هناك عدالة ومساواة في معاملة الموظفين	24
			تسعى إدارة المؤسسة إلى مكافحة المخدرات والممارسات الأخلاقية	25
ثالثاً - تقييم الأداء				
			هناك نظام معتمد لتقييم أداء الموظفين وفق معايير محددة وواضحة	26
			يتميز نظام تقييم الأداء بالشفافية والموضوعية والعدالة	27
			يتم إخضاع جميع الموظفين لتقييم الأداء بناء على أسس سليمة وشاملة	28
			يتم استخدام نتائج تقييم الأداء كمدخلات لتعزيز مهارات الموظفين وقدراتهم	29
رابعاً - برامج تحسين الحياة المهنية				
			توفر إدارة المؤسسة خدمات ترفيهية إجتماعية	30
			تقوم المؤسسة على تقديم الخدمات الإجتماعية والصحية لعائلات الموظفين بقصد تعزيز روابط العمل	31
			تسعى إدارة المؤسسة لتقديم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج	32
			تتوفر المؤسسة على قاعات للراحة وخدمات التغذية	33

			مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وانتهاك حرمتها في مكان العمل	34
--	--	--	---	----

المحور الثالث: أداء الموارد البشرية

غير موافق	محايد	موافق	الفقرات	الرقم
أولاً- الجهد المبذول				
			أبذل الجهد الكافي لإنجاز أعمالي بسرعة وبدقة	35
			أسعى للتغلب على صعوبات العمل	36
			أحرص على تلبية طلبات الزبائن فوراً	37
			أحاول التعرف على مختلف أنواع المخاطر في بيئة العمل	38
ثانياً- القدرات				
			أمتلك القدرة والمهارة على التكيف مع الحالات الطارئة	39
			لدي المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة الزبائن واستفساراتهم	40
			لدي القدرة والمعرفة لعمل الأجهزة والوسائل بطريقة سليمة	41
			أستطيع حل المشاكل اليومية وتصحيح الأخطاء أثناء العمل	42
ثالثاً- المواظبة في العمل				
			أحافظ على الإلتزام بأوقات العمل الرسمية	43
			أقوم بإنجاز الأعمال التي أكلف بها في وقتها	44
			أحرص على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر	45
			أسعى للتقيد بالتعليمات والقوانين وتنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المسطرة	46
رابعاً- العلاقات و التواصل مع الآخرين				
			أسعى إلى إقامة اتصالات فعالة مع زملائي	47
			يسود الإحترام و التقدير بين الموظفين وبين المرؤوسين	48
			هناك نوع من التنسيق والتعاون بين الموظفين	49
			توجد علاقة طيبة بين الموظفين وبين الزبائن	50

الملحق 02 : قائمة المحكمين

الجامعة	الرتبة العلمية	الأساتذة
جامعة ورقلة	أستاذ تعليم عالي	عراية الحاج
جامعة ورقلة	أستاذ تعليم عالي	بلطرش حورية
جامعة ورقلة	أستاذ تعليم عالي	مناصرية رشيد