

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة استراتيجية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري
في المؤسسة.

- دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة -

من إعداد:

- عبلة شموري

- هاجر والي

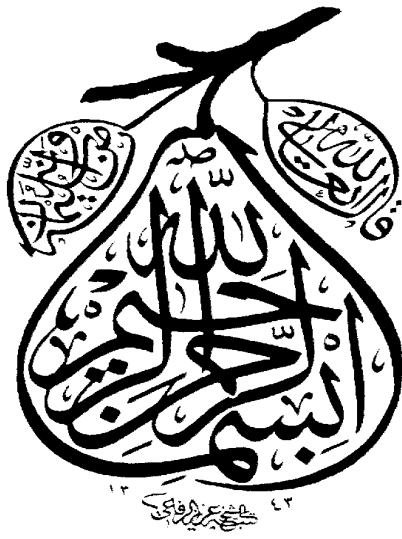
تحت إشراف:

أ.د كمال قاسمي

لجنة المناقشة

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الجامعة | الصفة |
|---------------------|-----------------|---------|--------------|
| د. عبد الوهاب جباري | أستاذ محاضر أ | المسيلة | رئيسا |
| أ.د كمال قاسمي | أستاذ | المسيلة | مشرفا ومقررا |
| د. نادية تاهمي | أستاذة محاضرة أ | المسيلة | مناقشا |

السنة الجامعية : 2020-2019



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

بعد شكر الله سبحانه وتعالى الذي أنعم علينا بنعمه الظاهرة منها والباطنة

على إتمام هذه المذكرة فله الحمد والشكر والامتنان .

أتقدم بخالص الشكر إلى "الدكتور قاسمي كمال" له مني أسمي عبارات الشكر

والاحترام والتقدير لقبوله الإشراف على هذا البحث ولم يخل بنصائحه وتوجيهاته.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى اللجنة المشرفة التي قبلت مناقشة هذه المذكرة.

كما أتوجه بالشكر والامتنان لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة على الدعم الذي منحوه لنا .

كما نشكر كل من قدم لنا يد المساعدة ولو بكلمة طيبة سواء من قريب أو من بعيد لإتمام

هذا العمل .

عبلة . هاجر

إهداء

إلى من قال فيهما المولى عزل ووجل
بسم الله الرحمن الرحيم : ﴿وَخَفَضُ لُهُمَا جَنَاحَ الدُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ
لرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمُهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾
سورة الاسراء (الاية 24)

(واللذان ربياني على الفضيلة وكانا منبع الحنان وذرع الأمان)

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرها .

❖ إلى كل أفراد عائلي الكبيرة والصغيرة

❖ إلى كل أصدقائي وزملائي الطلبة .

❖ إلى كل من أسدى لي العون ولو بكلمة.

❖ إلى صديقتي وزميلتي عبلة في المذكرة.

❖ إلى روح جدي الطاهرة رحمه الله .

❖ وإلى اجدادي والدة ووالد أُمِّي ووالدة أبي حفظهما الله.

إليهم جميعا أهدي ثمرة جهدي هذا مع فائق التحية والاحترام

والى هاجر

إهداء

إلى الذي غرس أسمى المبادئ والقيم وكان قدوتي ومثلي
الأعلى وأخذ بيدي وسهر الليالي جاء عاملا من أجل راحتي
حتى أحقق هذا الهدف المنشود "أبي" أطال الله في عمره .
إلى التي منحني سنوات عمرها وكل حبتها إلى من ظلت
تدعمني وتدعوا لي حتى نجحت إلى التي يعجز اللسان عن
وصفها سوى النطق باسمها "أمي" حفظها الله ورعاها.
إلى الأعمام على قلبي كل عائلتي أمي وأبي وأخوتي وأخواتي
وإلى كل

الأقارب إلى أعز صديقة ونور قلبي "شيماء" التي كانت سندي
في كل شيء .

إلى زميلتي وصديقتي في المذكرة "هاجر" التي تقاسمت معها
مشقة هذا العمل .

إلى كل من جمعني بهم القدر خلال المراحل الدراسية من
أساتذة وطلبة .

إلى كل من وقف بجانبني ولم أقم بذكرهم

شُموري عبلة

فهرس



المحتويات

شكر وعران

إهداء

فهرس المحتويات

مقدمة: أو

الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء البشري

المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية 9

المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية 9

أولاً: نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية 9

ثانياً: تعريف المسؤولية الاجتماعية: 11

ثالثاً: أهمية المسؤولية الاجتماعية 13

المطلب الثاني: مبادئ وعناصر ومجالات المسؤولية الاجتماعية 15

أولاً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية 15

ثانياً: عناصر المسؤولية الاجتماعية 21

ثالثاً: مجالات المسؤولية الاجتماعية 25

المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية 30

أولاً: البعد الاقتصادي 30

ثانياً: البعد القانوني 30

ثالثاً: البعد الأخلاقي: 30

رابعاً: البعد الخيري: 31

المبحث الثاني: الأداء البشري في المؤسسة 32

المطلب الأول: مفهوم الأداء البشري وعناصره ومحدداته 32

أولاً: مفهوم أداء المورد البشري 32

ثانياً: عناصر الاداء البشري 33

ثالثاً: محددات أداء المورد البشري 34

المطلب الثاني: تقييم أداء المورد البشري 35

| | |
|----|---|
| 36 | أولاً: مفهوم تقييم الأداء البشري |
| 37 | ثانياً: طرق تقييم أداء المورد البشري |
| 47 | ثالثاً: مسؤولية تقييم أداء المورد البشري |
| 50 | المبحث الثالث: كيفية مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية |
| 50 | أولاً: مساهمة التوظيف والادماج في تحسين أداء الموارد البشرية |
| 50 | ثانياً: مساهمة جودة حياة العمل في تحسين أداء الموارد البشرية |
| 54 | ثالثاً: مساهمة تقييم الأداء في تحسين أداء الموارد البشرية |
| 54 | رابعاً: مساهمة برامج تحسين الحياة المهنية في تحسين أداء الموارد البشرية |
| 56 | خلاصة الفصل |
| | الفصل الثاني: أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء البشري في جامعة المسيلة |
| 58 | تمهيد |
| 59 | المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة ميدان الدراسة |
| 59 | المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد بوضياف- مسيلة- |
| 61 | المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لإدارة الجامعة المسيلة. |
| 65 | المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة |
| 65 | المطلب الأول: منهج الدراسة، مجتمعها، وعينتها |
| 65 | أولاً: منهج الدراسة |
| 67 | ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة. |
| 68 | المطلب الثاني: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات، أداة الدراسة |
| 68 | أولاً: مصادر جمع البيانات |
| 69 | ثانياً: أداة الدراسة (أسلوب القياس) |
| 72 | المطلب الثاني: الأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة |
| 75 | المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة واختبار توزيع الطبيعي للبيانات |
| 76 | أولاً: حساب صدق الاستبيان |
| 78 | ثانياً: حساب ثبات الاستبيان |
| 80 | ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات |

| | |
|-----------|---|
| 82..... | المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها |
| 82..... | المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الشخصية للعينة |
| 86..... | المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسية |
| 92..... | المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها |
| 107 | خلاصة الفصل: |
| 109..... | خاتمة عامة: |
| 112..... | قائمة المصادر والمراجع |
| 118..... | ملاحق |

ملخص

قائمة الأشكال

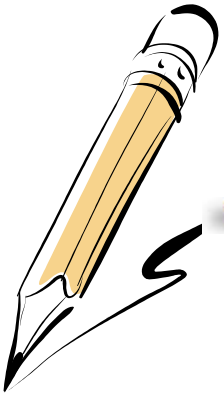
| | |
|-----|--|
| 21 | الشكل رقم: (01) عناصر المسؤولية الاجتماعية..... |
| 31 | الشكل رقم(02) يمثل: هرم المسؤولية الاجتماعية ل (Carroll):..... |
| 35 | الشكل رقم (03) يوضح : محددات الأداء البشري وممارسات إدارة الموارد البشرية..... |
| 43 | شكل رقم (04): يمثل منحني (gous)..... |
| 83 | الشكل رقم (5) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن..... |
| 84 | الشكل رقم (6) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي..... |
| 85 | الشكل رقم (7) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة..... |
| 86 | الشكل رقم (8) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية..... |
| 89 | شكل الرقم (9) يبين ترتيب مستويات أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حسب وجهة نظر عينة من المستجوبين..... |
| 92 | شكل الرقم (10) يبين ترتيب عبارات أداء المورد البشري حسب وجهة نظر عينة من المستجوبين..... |
| 100 | الشكل رقم (11) يبين نموذج الميداني..... |

قائمة الجداول

| | |
|-----|---|
| 25 | جدول رقم (01) مجالات المسؤولية الاجتماعية..... |
| 38 | جدول رقم (02) يوضح قائمة افتراضية لطريقة الميزان:..... |
| 70 | جدول رقم (03): هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)..... |
| 71 | جدول رقم (4) توزيع درجات مقياس المستخدم في الاستبيان..... |
| 72 | جدول رقم (5) تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي..... |
| 77 | جدول رقم (6): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة..... |
| 79 | جدول رقم (7): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان..... |
| 81 | جدول رقم (8) يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات إجابات أفراد العينة..... |
| 82 | جدول رقم (9). يبين توزيع افراد العينة حسب السن..... |
| 83 | جدول رقم (10). يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي..... |
| 84 | جدول رقم (11) يبين توزيع افراد العينة حسب المهنة..... |
| 85 | جدول رقم (12) يبين توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية..... |
| 87 | جدول رقم (13) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: المحور الأول..... |
| 91 | جدول رقم (14) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: المحور 02..... |
| 95 | جدول رقم (15) يبين نتائج نموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية..... |
| 101 | جدول رقم (16). يبين نتائج اختبار الفرضيات الفرعية..... |
| 106 | جدول رقم (17) يبين ملخص لنتائج اختبار الفرضيات..... |



مقدمة





مقدمة

تواجه اليوم المؤسسات التعليمية الجامعية تحديات كثيرة وكبيرة في مسيرة عملها، حيث أنه بالإضافة الى المهام التقليدية التي تؤديها على غرار: التعليم والبحث العلمي، أصبحت مسؤولة أيضا عما تقدمه للمجتمع الذي تعمل فيه من أنشطة اجتماعية كتحسين الخدمات الجامعية، مكافحة الفساد الاداري وخلق فرص عمل وغيرها، وهذا ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية.

ارتبط ظهور المسؤولية الاجتماعية بظهور عدد كبير من المؤسسات مما أدى الى زيادة التزام هذه المؤسسات اتجاه المجتمع الذي تعمل به الذي بدوره يساهم في تعزيز الصورة الجيدة للمؤسسة الجامعية وكذا تحقيق هدف البقاء والاستمرارية وكسب رضا الأطراف ذوو المصلحة، وهذا ما جعلهم يهتمون بمسئوليتهم الاجتماعية تجاه المورد البشري لأنه هو الذي يخدم المنظمة.

كل هذه الاسباب جعلت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة التعليمية الجامعية جزء من استراتيجيتها لتحقيق أهدافها، والتي من أهمها تحسين أداء موردها البشري.

أولا: مشكلة الدراسة

بناء على مسبق ذكره فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول السؤال الرئيس التالي:

ما مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري في جامعة المسيلة ؟

ومن أجل توضيح مشكلة الدراسة يمكن إثارة التساؤلات التالية:

1- ما مدى تأثير البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري في جامعة المسيلة ؟

2- ما مدى تأثير البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري في جامعة المسيلة ؟

3- ما مدى تأثير البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري في جامعة المسيلة؟



4- ما مدى تأثير البعد الخير للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

للإجابة على جملة التساؤلات الفرعية المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1-الفرضية الرئيسية

هناك مستوى تأثير كبير لتبني المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة.

2-الفرضيات الفرعية

-هناك مستوى تأثير كبير لتبني البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة

-هناك مستوى تأثير كبير لتبني البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة .

-هناك مستوى تأثير كبير لتبني البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري .

-هناك مستوى تأثير كبير لتبني البعد الخير للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري.

ثالثا: اهداف الدراسة

نسعى من خلال قيامنا بهذه الدراسة الى تحقيق جملة من الاهداف منها محاولة التأكد من صحة الفرضيات وابرار ما يلي :

- اهمية المسؤولية الاجتماعية كأداة تقييمية من بين مجموعة الاساليب التي تعتمدھا المؤسسة في عملية التقييم .

- التعرف على واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المنظمة ومدى الالتزام بها .

- ابراز اهمية تقييم الاداء داخل المنظمة الاقتصادية.



- مساعدة ادارة المنظمة على اتخاذ القرارات الرشيدة باقل وقت وجهد وتكلفة وبأعلى جودة.

خامسا: أهمية الدراسة

تكمن اهمية الدراسة في كونها ستعالج جوانب جيدة في تحسين الاداء للموارد البشرية، خاصة بعد تبني المسؤولية الاجتماعية وهي :

- تأصيل المفاهيم الاساسية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وتوعية المؤسسات خاصة العمومية بأهمية تبنيها، نظرا لمساهماتها في تطوير المجتمع، ومعالجة مشاكله، وخاصة في تحسين اداء الموارد البشرية.

- محاولة ازالة المفهوم التقليدي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في نظر الاطارات المسيرة، حيث يقتصر فقط على البيئة الخارجية للمؤسسة، أي حماية والحفاظ على البيئة الطبيعية، مع ان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعني بدرجة كبيرة البيئة الداخلية، وهي تحسين اداء الموارد البشرية من خلال تحسين ظروف العمل.

- تعميم تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لباقي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة وخاصة المؤسسات العمومية .

- الاهتمام دائما في تحسين اداء الموارد البشرية.

سادسا: مبررات اختيار الموضوع

- هذا الموضوع يدخل ضمن تخصصي .
- الميول الشخصي لدراسة هذا الموضوع نظرا لقيمه وأهميته.
- الاتجاه المتزايد للمؤسسات الكبرى حول تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية.

سابعا: حدود الدراسة

-الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري .

-الحدود الزمنية: الحدود الزمنية 2020/04/17 الى 2020/09/25



-الحدود المكانية: كلية العلوم الاقتصادية جامعة المسيلة.

-الحدود البشرية تتمثل في الموظفين والاداريين كليه العلوم الاقتصادية.

ثامنا: منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي مع أسلوب دراسة الحالة لتناسبها وطبيعة الدراسة.

تاسعا: الدراسات السابقة

1-دراسة يخلف رابح (2007)"نحو تقييم فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية "هدفت الدراسة الى ايجاد سبل تفعيل نظام تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسات من خلال معرفة كيفية ادارة عملية التقييم ومختلف اجراءاتها وكذا الاخطاء والمشاكل التي تحول دون الوصول الى نظام كفى للتقييم .خلصت هذه الدراسة الى جملة من النتائج والتي نعرض بعضها منها :

الأداء هو ما يصدر عن العامل اثناء قيامه بعمله من اجل تحقيق متطلبات الوظيفة التي يشغلها مقابل ما يتقاضاه من عائد مالي ومعنوي، ويمكن تحديد الاداء من خلال ثلاث جوانب تتمثل في المتحصل عليها السلوك الوظيفي وكذا الشخصية الذي يتصف بهما الفرد العامل اثناء تأديته لعمله .

تحديد توقيت التقييم أي وجود فترة يتم فيها تقييم كل عمال المؤسسة.

توضيح كيفية التقييم بواسطة النماذج المستعملة في العملية من خلال دليل التقييم.

2- دراسة بن عرامة عبلة (2017)"اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على اداء الموارد البشرية في القطاع الصحي "هدفت هذه الدراسة الى تحليل اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي، من خلال الاخذ بالمركز الاستشفائي الجامعي بباتنة العينة وميدان الدراسة، وخلصت هذه الدراسة الى ان مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في المركز الاستشفائي الجامعي جاء بمستوى متوسط، اما



مستوى اداء الموارد البشرية جاء بمستوى مرتفع، اضافة الى ذلك وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لتطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها قوية وموجبة بين المتغيرين

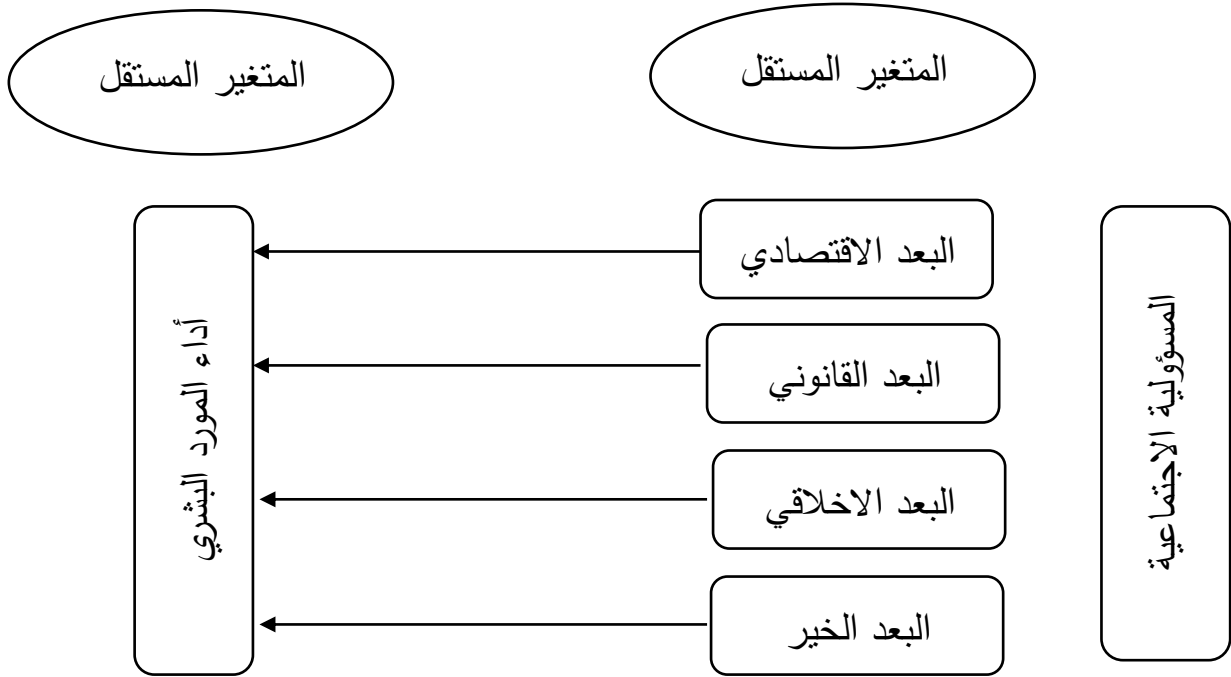
3- دراسة مانع صبرينة (2015) "اثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على اداء الافراد في الجامعات، هدفت هذه الدراسة الى ابراز أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على اداء الافراد في الجامعات وذلك من خلال البحث في حيثيات الاداء البشري في الجامعات وتأثير الاستراتيجيات التنموية عليه من استراتيجية تدريبية، استراتيجية التعلم التنظيمي، استراتيجية تطويرية . ومن النتائج المتوصل اليها ما يلي :

تعتبر كل من الكفاءة والفعالية مصطلحين يعبران عن المعنى الحقيقي للأداء ويعكسان التوجه الذي يعرف الاداء انطلاقا من العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول، أي ارتباط مفهومه بالاستغلال الامثل للموارد ومدى تحقيق الاهداف، اما محددات الاداء البشري فتمثلت في المؤهلات، المهارات، التحفيز، والثقافة ؛

-يتم تقييم اداء الموارد البشرية وفق المداخل التالية : المدخل السلوكي، المدخل المقارن، مدخل الخصائص واخيرا مدخل النتائج ؛ -ان الجامعة في سعيها الى الرفع والتطوير من أداء مواردها البشرية وفي اطار تبنيتها وتسييرها الفعال للاستراتيجيات التنموية التي تم ذكرها (التدريب، التعلم التنظيمي، التطوير الوظيفي والابداع الوظيفي)، لا بد لها من التركيز . وتختلف دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث أنها توضح أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة.



عاشرا: النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الدراسات السابقة

احدى عشر: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة الى فصلين : الاول نظري والثاني تطبيقي، حيث سيتم التطرق في الفصل الاول الى الاطار النظري للمسؤولية الاجتماعية واداء المورد البشري، أما في الفصل الثاني المتعلق بدراسة حول جامعة المسيلة، والذي يتم التطرق فيه الى دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

المفصل الأول

الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء البشري



❖ المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية

❖ المبحث الثاني: الأداء البشري في المؤسسة

❖ المبحث الثالث: كيفية مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين

أداء الموارد البشرية

تعد المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المؤسسات، حيث أن دورها لا يقتصر فقط على خدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الأرباح، بل يتعدى ذلك ويجب عليها إضافة إلى تحقيق مصالحها الذاتية أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل به، فالمؤسسات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمان بقائها . ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء البشري في المؤسسة الاقتصادية، وذلك من خلال ثلاثة مباحث أساسية هي المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة . المبحث الثاني: الأداء البشري في المؤسسة . المبحث الثالث: مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المورد البشري.

المبحث الأول: المسؤولية الاجتماعية

يتمثل المنهج التقليدي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في ضرورة تحقيق أقصى ارباح ممكنة وذلك في صورة الاطار القانوني القائم . وفي اوائل الخمسينيات من القرن الماضي ظهر اتجاه قوي وخاصة في المجتمعات الرأسمالية يدعو الى ضرورة التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي يعمل فيه فاصبحت الادارة مسؤولة ليست فقط عن تحقيق الكفاءة الاقتصادية لانشطة المؤسسة معبرا عليها بواسطة مؤشر الربحية و لكن ايضا عن مايجب ان تؤديه المؤسسة اتجاه المشاكل الاجتماعية المترتبة عن اداء تلك الانشطة بمعنى ان الادارة اصبحت مضطرة الى التسليم بالمسؤولية الاجتماعية الى جانب مسؤولياتها الاقتصادية.

المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

من الصعب تحديد مرامي دقيقة للتطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وذلك لتداخل احداث ظهورها، غير ان المنتبع لهذه الأحداث، يستطيع ان يلمس تغيرات مهمة و اضافات نوعية تساعده في تحديد المراحل، لأن ظهور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة جاء نتاج مشكلات كثيرة وأزمات عديدة، ارتبطت بنظرة المؤسسات لمصلحتها الذاتية.

لذا سنتطرق الى نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية من خلال مراحل تطورها.

أولاً: نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية

من الصعب تحديد مراحل دقيقة للتطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وذلك لتداخل أحداث ظهورها، غير أن المنتبع لهذه الأحداث يستطيع أن يلمس تغيراً مهماً وإضافات نوعية مساعدة في تحديد المراحل، لأن ظهور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة جاءت نتاج مشكلات كثيرة وأزمات عديدة، ارتبطت بنظرة المؤسسات لمصلحتها الذاتية.

لذا سنحاول تحديد التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية من خلال التطرق إلى مراحل تطورها.

1- مراحل تطور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

تتمثل مراحل تطور المسؤولية الاجتماعية في¹:

أ- **مرحلة الثورة الصناعية:** تميزت هذه المرحلة بقيام المشاريع الصناعية وما عاشته المؤسسات في تلك الفترة، من تقدم بفضل مختلف الاختراعات العلمية التي ساهمت بشكل كبير في تحقيق الهدف الأسمى لتلك المؤسسات وهو يعظم أرباحها على حساب الموارد البشرية التي لم تهتم بها، حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة، وفي ظروف عمل قاسية، وأجور متدنية...، مما أدى تدريجياً إلى تدني مستوى العاملين والذي صاحبه انخفاض في الأرباح، مما جعل المؤسسات تحسن في إنتاجه العاملين، من خلال دراسة الوقت وطريقة انجاز عملهم، بالتركيز على تحفيزهم عن طريق زيادة الأجور، حيث يمكن القول أن في هذه المرحلة أن هناك ووعياً بسيطاً بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، يتجسد في زيادة أجور العاملين.

ب- **مرحلة العلاقات الإنسانية:** تميزت هذه المرحلة بكثرة وحجم المؤسسات وما رافق ذلك من أزمات اقتصادية من إصابات العاملين، وتدني الأجور نتيجة الاستغلال الكبير للأيدي العاملة، هذا ما أدى إلى ظهور تيارات تطالب بتوفير السلامة والأمن في العمل وتقليص ساعات العمل، مما جعل المؤسسات تسعى إلى تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية، مصالح الأطراف الأخرى، وهنا يمكن القول أن هناك مسؤولية اجتماعية للمؤسسة تتجسد في اهتمام المؤسسات بالمصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى.

ت- **مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتقديم المؤسسات:** تميزت هذه المرحلة بالتطورات السريعة التي أدخلها « Henerg Ford » بابتكاره لخط الإنتاج والذي أفرز إنتاج كميات كبيرة وضخمة من السيارات، أدى إلى كثرة وكبر حجم المؤسسات الصناعية، وزيادة عدد

¹ فاضل صلاح الدين، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين في تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018، ص11.

العاملين فيها، مما أدى إلى التلوث البيئي، نتيجة فضلات الإنتاج والغازات، التي انعكست بمجملها على صحة وسلامة العاملين وأفراد المجتمع كذلك بداية استنزاف المفرط للموارد الطبيعية كأشجار الغابات، وبالتالي في هذه المرحلة هناك عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية من قبل تلك المؤسسات.

ث- مرحلة تأثير أفكار الاشتراكية: ميزت هذه المرحلة في التطور المهم في أفكار الاشتراكية، بتحدي المؤسسات الخاصة لضرورة تحمل كل مسؤولياتها في تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية، من أجل تحسين في ظروف العمل والمتمثلة في: التقاعد والضمان الاجتماعي واصابات العمل والاستقرار الوظيفي... في هذه المرحلة هناك مناداة تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

ج- مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير ونظرية الكينزية: تميزت هذه المرحلة بحصول أزمة الكساد الاقتصادي الكبير، وانهيار المؤسسات الصناعية وتسريح الآلاف من العاملين، هذا ما أدى إلى اضطرابات كثيرة، وظهور النظرية الكينزية الشهيرة، التي تدعو إلى تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي كحل للأزمة، وهذا ما أدى إلى بناء أرضية للتوجيهات الأولى لتأصيل الأفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بتدخل الدولة.

ثانياً: تعريف المسؤولية الاجتماعية:

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها، ويسلم عادة أن المسؤولية الاجتماعية ليست عملاً خيرياً من جانب المؤسسة ولا امتثالاً مطلقاً للقانون، والقاسم المشترك بين أكثرية التعاريف هي أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات الشواغل الاجتماعية والبيئية في السياسات والأنشطة الخاصة بأعمالها قصد تحسين أثرها في المجتمع وفيما يلي أهم التعاريف:

عرف معهد قيمة الأعمال IBM (Institute For Business Value) المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها الطريقة التي تدير بها المؤسسات أعمالها بشكل يكون له تأثير إيجابي شامل إلى المجتمع من خلال الإجراءات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية¹. ركز هذا التعريف على أن المؤسسة تعتبر طرفاً فاعلاً في المجتمع، وبالتالي تضع على عاتقها تنمية هذا المجتمع.

وعرّفها دراكر Dracker: " أنها " التزام المؤسسة تجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المصنع وتباين وحداتهم². حيث ركز هذا التعريف على التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه.

وحسب هولمز Holmes فهي: " التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي يعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة في الأنشطة الاجتماعية، مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمة ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشكلة الاسكان والمواصلات وغيرها³. ركز هذا التعريف على القيام بالمبادرات الاجتماعية الطوعية في سبيل تحسين الأداء الاجتماعي والبيئي للمنظمة.

أما كارول Carrol: لو رجعنا إلى أبحاثه الرائدة في هذا المجال، فنجد أنه قد أوضح كون المسؤولية الاجتماعية مفهوم يشتمل على أربع جوانب رئيسية: الأول يتمثل بالمسؤولية الاقتصادية والثاني بالمسؤولية القانونية والثالث بالمسؤولية الغيرة والرابع بالمسؤولية الأخلاقية⁴.

¹ الزهر لعائدي، هدى بن محمد، العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في إطار المبادرات المجتمعية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، العدد1، مجلد6، جوان 2019، ص407.

² مراد كواشي، مفيدة سعدي، التوجه المقاولاتي المسؤول اجتماعياً ودوره في إرساء التنمية المستدامة، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، ص63.

³ بلقاسم عبداللوي، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة للموارد البشرية داخل الجامعة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الأغواط، الجزائر، 2018، ص65.

⁴ خالد قاشي، رمزي بوجدة، التسويق والمسؤولية الاجتماعية (مدخل لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة)، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2018، ص19.

ثالثاً: أهمية المسؤولية الاجتماعية

هناك وجهات نظر معارضة حول تبني المسؤولية لمزيد من الدور الاجتماعي إلا أن هناك اتفاق عام يكون المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لحدود تمثل عملية مهمة ومفيدة للمؤسسات في علاقاتها مع مرجعاتها لمواجهة الانتقالات والضغوط المفروضة عليها، ومن شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمؤسسة، المجتمع، الدولة/والعاملين وأهمها ما يلي:

1. بالنسبة للمؤسسة

تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال، وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة.

- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوباً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.
- كما أن هناك خواص أخرى لتمثل المردود المادي والأداء المنظور من جراء تبين هذه المسؤولية¹.

2. بالنسبة للمجتمع

فإن العائد الذي سيتحقق به جراء اهتمام منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها تبني نمط معين في المسؤولية الاجتماعية فإنه يمكن أن يلخص بالآتي:

- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد وذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب وغيرهم.

¹بالرقي تيجاني، التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، ص189.

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الأعمال.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من الناحية البنية أو الناحية الثقافية.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.
- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات، وهذا سيساهم بالاستقرار السياسي بالشعور بالعدالة الاجتماعية.
- كون المسؤولية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والصدق في التعامل، فإن هذه الجوانب تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع إلى مختلف المستويات¹.

3. بالنسبة للدولة

- تحمل مقاربة المسؤولية الاجتماعية عند التزام بها من طرف منظمات الأعمال في طياتها مجموعة من الاعتبارات الإيجابية بالنسبة للدولة:
- وذلك بتخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى، غير أن الالتزام بالمسؤولية البيئية من طرف المنظمات نجده يؤدي إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تمثيل التكاليف الاجتماعية.
- بالإضافة إلى المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة نفسها متفرغة لها، وذلك لإزاحة بعض الأعباء الأخرى كالإنتاج على عاتقها².

¹ طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، نعمان الأردن، 2015، ص52-53..

² ابن العايش فاطمة، مدى تطبيق القياس والافصاح المحاسبية عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاجتماعية للمؤسسات، مجلة الدفاتر الاقتصادية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2018، ص2.

4. بالنسبة للعاملين

ليس من الصعب على أية مؤسسة الاهتمام بعاملها وتلبية رغباتهم بما يعزز قدرتهم الوظيفية وهذه الرغبات لا تتعدى المعقول مما يتطلبه سب الاحترام والتقدير في العمل، إضافة إلى متطلبات الحياة المعيشية والميل نحو تحقيق معيشة الرفاهية أو في مستوى الكفاية المعقولة لعائلة العامل.

ولتجسيد الدور الاجتماعي الذي تتبناه بعض المؤسسات وبتركيز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العامل، تجدر الإشارة إلى الأبعاد والعناصر التالية:

- توفير الظروف البيئية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- المشاركة الفعلية للعمال بمعناها الواسع.
- إثراء الوظائف وإشباع طموحات العاملين.
- عدالة نظم الأجور والمكافآت.
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.
- تحسين ظروف العمل والتي تنقسم بدورها إلى مجموعتين من الشروط، هي الشروط المادية كالإضاءة والتهوية والراحة، والشروط الاجتماعية أو ظروف العمل الاجتماعية التي تساعد وجود نوع في العلاقات بين الأفراد خارج جو العمل كاللتنظيمات غير الرسمية¹.

المطلب الثاني: مبادئ وعناصر ومجالات المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية أساسيات متعلقة بها من مبادئ وعناصر ومجالات، وهذا ما سنراه بشيء من التفصيل كالآتي:

أولاً: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ينبغي ملاحظة مجموعة محددة من المبادئ عند ممارسة وتطبيق المسؤولية الاجتماعية وهي مبادئ متبادلة التأثير فيما بينها، أي ذات اعتمادية يجب أن تطبق على

¹ غلاي نسيم، الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية للشركات، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة تلمسان، الجزائر، 2015، ص 96-97.

نحو منسجم فيما بينها ومع سياسة الشركة وبذات الوقت يجب على الشركات التركيز على العوامل الثقافية والدينية للمجتمع والبيئة التي توجد فيها عند تطبيقها لتلك المبادئ، وتمثل مبادئ المسؤولية الاجتماعية إلى وصف مبادئ الشركة ومدى التزامها كشركة أعمال، وتحديد القيم التي تحدد نوع العلاقة بين الإدارة والمجتمع، وهنا تحدد الشركة نوع عملياتها ومخرجاتها في إطار مبادئها الخاصة، وتحديد بدقة ما الذي ستقوم به لخدمة المجتمع، وهناك مبادئ عدة للمسؤولية الاجتماعية والتي أشار إليها بعض الكُتاب وهي:

1. مبدأ سيادة القانون

أوضحت الأمانة المركزية ISO، بأن مبدأ سيادة القانون يقصد به بأن الشركة ينبغي أن توافق على احترامها لسيادة القانون بشكل إلزامي، ويقصد بسيادة القانون هيمنته إذ أنه لا يحق لأي فرد أو شركة أن يكون فوق القانون الذي تخضع له الحوكمة أيضاً، وهناك تعارض بين سيادة القانون والممارسة الاستبدادية للسلطة، حيث أنه من المعروف عامة أن سيادة القانون هي تلك المتعلقة بالقوانين والقواعد المكتوبة والمعلنة والمنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحددة، القانون هو أكثر القيم الرسمية المقبولة بالحد الأدنى من قبل المجتمع من الناحية الاجتماعية والأخلاقية، وفي سياق المسؤولية الاجتماعية أكدت الأمانة المركزية ISO، أن احترام سيادة القانون أن تتصاع الشركة للقوانين كافة والقواعد المطبقة لكن تلزم الأفراد داخل الشركة بالتزامهم لمراقبة وتنفيذ الإجراءات، وينبغي أن تقوم الشركة بالآتي:

- الإذعان بالشروط القانونية داخل الاختصاصات القضائية التي تعمل الشركة فيها سواء كانت هذه القوانين والتزامات مطبقة بشكل كافي أم لا.

- التأكيد على أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح.

- أن تبقى على دراية بالالتزامات القانونية المطبقة كافة.

2. مبدأ احترام الاتفاقيات الدولية والاتفاقيات الثنائية

ان هذا المبدأ يوجب بضرورة احترام الشركة للاتفاقيات كافة وكل ما يتعلق بها وبما يتصل بها من أنشطة، كما يجب أن تتجنب الأنشطة كافة التي تعارض مع تلك الاتفاقيات،

إذ أن بعض الاتفاقيات الدولية تؤكد على خلق ظروف عادلة للمنافسة والتشجيع على تخفيض التعريفات وإزالة كافة العوائق التي تقف أمام الدول المنظمة لهذه الاتفاقيات، وهي بذلك تعد حالة التزام من قبل هذه الدول.

3. مبدأ احترام أصحاب المصالح واهتماماتهم

هذا المبدأ يتطلب إدراك الشركة لمدى أهمية أصحاب المصالح والاهتمام بمتطلباتهم التي تؤثر بأنشطة الشركة المعنية، وهو ما يتطلب تشخيص دقيق لأصحاب المصالح وإقامة وسائل ملائمة للتشارك معهم واستشارتهم وإفراح المجال للتعبير عن آرائهم كما يجب، فحقوق هؤلاء محمية بموجب القانون والعقود، وتمت الإشارة إلى مدى أهمية الأفراد والجماعات والمنظمات التي تؤثر وتتأثر بالأفعال والقرارات التي تتخذها الشركة وأنه عليها أن تأخذ بعين الاعتبار مصالحهم واعطائهم الدور المناسب في البيئة الاجتماعية للمؤسسة¹.

4. مبدأ المساءلة:

وفق بهذا المبدأ يجب على الشركات أن تخضع لمساءلة السلطات القانونية ومن لديهم مصالح وتأثيرات عليها (أصحاب المصالح الرئيسيين)، وذلك بأن تكون مسؤولة أمامهم عن كل السياسات والقرارات والإجراءات التي تتخذها قدر تأثير تلك السياسات على التنمية الاجتماعية والتنمية المستدامة، ومن المفيد الإشارة إلى أن المساءلة تتضمن قبول الشركات لإجراءات التحقق، وكذلك التزامها بإظهار ردود الأفعال المناسبة اتجاه ذلك حتى لو اقتضى الأمر تعديل المسارات التي تتخذها في عملياتها، وأن هيئة النزاهة أكدت على احترام أخلاقيات العامة واعتماد المساءلة عبر البرامج العامة للتوعية والتثقيف، وأن المجلس المشترك لمكافحة الفساد أشار إلى مبدأ المساءلة في مجموعة من الحقوق التي تمثلت كالآتي:

¹ أكرم أحمد الطويل، ياسمين طه عبد الرزاق الدباغ، إدارة الجودة الشاملة، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن،

- الاعتراف بحق العاملين في التعبير عن خبراتهم المهنية والتواصل مع المجتمع بالوسائل المختلفة.

- تعزيز نظام المحاسبة والتأديب تحقيقاً لمبدأ المسؤولية في العمل.
- تعزيز الصورة الإيجابية في المجتمع للقائمين على الخدمات العامة.
- اشراك منظمات المجتمع المدني في مناقشة سياسات الإدارة العامة.

5. مبدأ الشفافية

يعد مفهوم الشفافية من المفاهيم المعاصرة والحديثة التي ظهرت على الساحة الإدارية نتيجة للتطور الهائل في المجالات المتعددة وعلى الأصعدة جميعها، ولقد تناول مفهوم الشفافية العديد من الكتاب كل على حسب وجهة نظره، إذ يرى الكاتب أفندي بأنها أسلوب التحكم المناسب للتأكيد على حسن إدارة الاقتصاد وتحقيق الأمل في التغلب على المشكلات، والشفافية قبل كل شيء تستند إلى إعلانية القرار وأكد الكاتب اللوزي بأن الشفافية تمثل في وضوح التشريعات وذمة الأعمال المنجزة داخل الشركات وإتباع التعليمات واعتماد الممارسات الإدارية واضحة وسهلة للوصول إلى اتخاذ القرارات على درجة عالية من الموضوعية والدقة وأن Grsseri يرى بان الشفافية تتمثل بالتدفق الكامل للمعلومات من المدار وإلى أصحاب المصلحة في الشركة، ويعد هذا الاستعراض الموجز لمفهوم الشفافية فإن الكاتب عباس يرى بأن هذا المبدأ يوجب على الشركة بأن تتحلى بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع والبيئة، إذ ينبغي على الشركة أن تفصح على نحو واضح ودقيق وتأم وبدرجة معقولة ووافية في سيادتها وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع، ويجب أن تكون هذه المعلومات متاحة ومفهومة، ويمكن الوصول إليها مباشرة من قبل الأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل الشركة وينبغي أن تقدم المعلومات في الوقت المناسب، وأن تكون معلومات فعلية وأن تتاح على نحو واضح وموضوعي، وذلك كتمكين

الأطراف المعنية من تقييم تأثيرات قرارات وأنشطة الشركة بدقة على مصالحهم ذات الصلة، وأن الأمانة المركزية ISO ترى أن الشركة أن تتحلّى بالثقافية كما يلي:

- يهدف وطبيعة ومكان ممارسة أنشطتها.
- تحديد إلى مصلحة متحركة في نشاط الشركة.
- السلوك الذي يتخذ ويطبق ويراجع من خلال قرارات الشركة بما في ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات والمسائل والسلطات، فيما يتعلق بالوظائف المختلفة داخل الشركة.
- المواصفات والمعايير التي تقيم الشركة على أساس أدائها المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية
- مصدر مواردها المالية.
- التأثيرات المعروفة والمحتملة لقراراتها وأنشطتها على أطرافها المعنية والمجتمع والبيئة.
- تحديد الأطراف المعنية والمعايير والإجراءات المستخدمة لتحديد واختيارهم واستشارتهم.¹

أ- مبدأ احترام حقوق الإنسان:

يرى المليجي بأن على الشركة وفق هذا المبدأ أن تنفذ السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وينبغي على الشركة أن تحترم حقوق الإنسان وأن تعترف بأهمية هذه الحقوق وعموميتها فضلاً عن قيامها باحترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان، والقبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية وعامة وتعد جزءاً لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في الدول والثقافات والمواقف كافة، وأن تحذو خطوات نحو العمل على احترام حقوق الإنسان في البلاد والتي لا تحمي حقوق الإنسان، وأن تعمل على الابتعاد عن الإفادة من هذه المواقف أيضاً بأن تلتزم بمبادئ احترام الأعراف الدولية للسلوك، إذ أن القانون الوطني أو تطبيقه لا يوفر حماية كافية لحقوق الإنسان.

¹ أكرم أحمد الطويل، ياسمين طه عبد الرزاق الدباغ، مرجع سابق، ص62.

وأكد الكاتب الطه على أن هذا المبدأ يركز على الحقوق والامتيازات التي يتمتع بها العاملون عموماً كحق الأمان، وحق سماع الرأي وحق الحصول على معلومات وحق الاختيار، حق الحماية والسلامة المهنية، حق الحرية، حق الاحترام والتقدير، حق العدالة والنزاهة، وغيرها من الحقوق التي تتحمل الشركة مدى تمتع العاملين بها لغرض حمايتهم والدفاع عنهم لتلبية احتياجاتهم ورغباتهم وأوضح الباحث Deutch بأن هذا المبدأ يتجسد في العديد من الحقوق التي يتوجب على الشركات الالتزام بها والتي من جانبها أقرتها الجمعية العامة للأمم المتحدة وتم الإعلان عنها بقرار 348/39 والصادرة في 1985/04/9، وبعد هذا القرار بمثابة الوثيقة الأولى والأكثر أهمية في مجال حماية الحقوق، تضمنت هذه الحقوق على مستوى العالم وأن هذه الحقوق هي حق الأمان حق الحصول على المعلومات، حق الاختيار، حق التنقيف، حق التعويض، حق تأمين الحاجات الرئيسية في العيش في بيئة محلية وسليمة، حق الاستماع إلى الرأي.

وبين الجرجري بأن المسؤولية حماية حقوق الإنسان على عاتق العديد من الجهات ولأجل تحقيق حماية الزبون من جميع أوجه القصور والاخلال وضمان حقوقه لابد من تضافر جهود الجهات جميعها ذات العلاقة لحماية الزبون من خلال التشريعات والقوانين.

6. مبدأ احترام التنوع

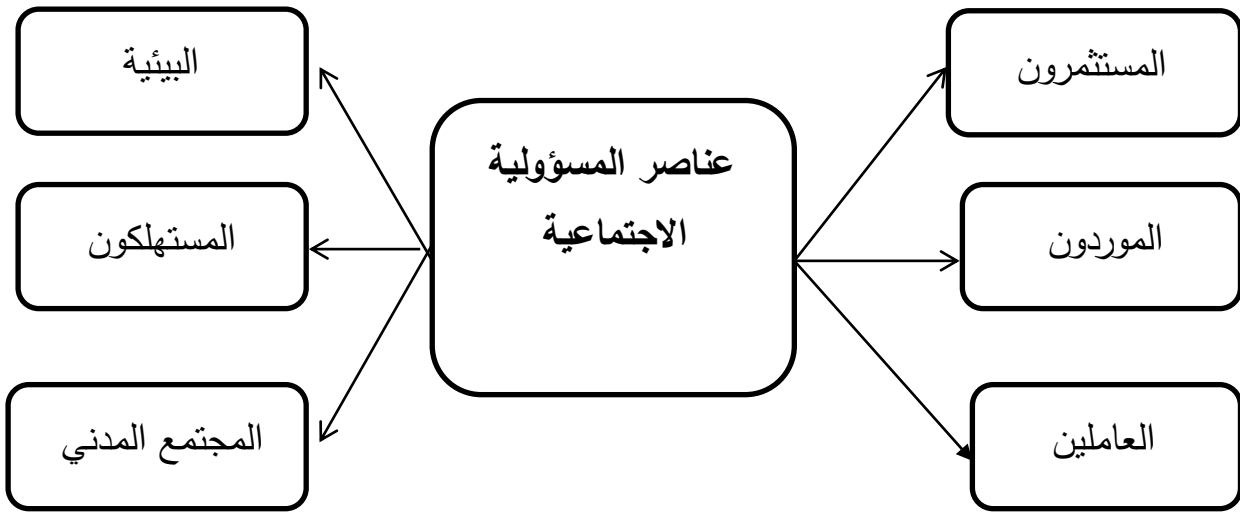
حسب هذا المبدأ ان العديد من الشركات تعمل في بيئات أو ظروف مختلفة ومتباينة اجتماعياً وثقافياً وبيئياً وقانونياً واقتصادياً، كما يتأثر تباين بين المؤسسات سواء في الثقافات والخصائص وهو ما يقود إلى التنوع الذي يجب ان يحترم من قبل المؤسسات، وأن تتبع الإفادة على نحو ايجابي منه، كما ينبغي على الشركات أن ترعى وتتنبى منهاجاً ايجابياً لتوظيف ذلك التنوع من أجل تحقيق النجاح في عملية التغيير المطلوبة وعليها أن تؤمن بأن

تنوع العاملين وجنسياتهم وثقافتهم يمكن أن يضيف مزايا لها وخزينا لا ينضب من المهارات والخبرات¹.

ثانياً: عناصر المسؤولية الاجتماعية

لقد أجمع العديد من الباحثين على أن منظمات الأعمال تمارس عدداً من المسؤوليات، التي تعد مترابطة ومتكاملة مع بعضها لتشكل في نهاية المطاف فلسفة المسؤولية الاجتماعية التي تسعى المؤسسة إلى تطبيقها بما يحقق الفوائد المرجوة، وعليه لقد حدد عدداً كبيراً من الكتاب العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم تباينوا في ترتيب هذه العناصر، ويرجع ذلك إلى الاختلاف في بيئة الدراسة وطبيعة النشاط الممارس، لكن رغم ذلك فإن بعض من هذه العناصر تأتي في مراتب متقدمة، وعموماً حددت العناصر الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية في ستة عناصر يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم: (01) عناصر المسؤولية الاجتماعية



Source : Jeme, Souhil, le développement durable perçu les entreprises, université paris1 panthéon sorbonne, 2003, p 12.

1. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المدني

يعتبر المجتمع المدني بالنسبة للمؤسسات شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها اتجاهه، من خلال بذل

¹ أكرم أحمد الطويل، ياسمين طه عبد الرزاق السباغ، مرجع سابق، 63-64.

المزيد من الأنشطة والخدمات لدفع النفع العام للمجتمع من جهة والمساعدة في القضاء على المشكلات الاجتماعية من جهة ثانية ومن أهم الأنشطة الخاصة بالتفاعل مع المجتمع المدني هي: المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق والمساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الرياضية والترفيهية، احترام العادات والتقاليد، دعم مؤسسات المجتمع المدني في تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة، الدعم المتواصل للمراكز الصحية والعلمية، رعاية الأعمال الخيرية.¹

2. المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين

توجه المؤسسات عناية كبيرة إلى الأنشطة المتعلقة بمسؤولياتها اتجاه المستهلكين فهي تهدف من خلال ذلك إلى تحقيق الأرباح وزيادة حصتها السوقية وهذا ما يتوجب عليها محاولة الاحتفاظ بعلاقات جيدة مع المستهلكين الحاليين والعمل على اكتساب المزيد من المستهلكين المرتقبين في ظل نظام شديد من المنافسة، وتنوع هائل للسلع والخدمات ولذلك تضع المؤسسات برامج لتدعيم علاقاتها مع المستهلكين، وتحمل مسؤولياتها الاجتماعية نحوهم، وتتمثل تلك الأنشطة فيما يلي:

توفير خدمات ومنتجات ذات جودة عالية مراعية في ذلك اعتبارات الصحة والسلامة.

- حسن التعامل مع الزبائن وكذا القيام بالإعلان والترويج الصادق لمنتجات أو خدمات المؤسسة.

- توفير خدمات ما بعد البيع والاستماع لشكاوى العملاء ودراستها ثم التعامل معها بجدية والعمل على حلها.

- الدراسة المستمرة لحاجيات ورغبات المستهلكين والعمل على تلبيتها.²

¹ محمد شقراني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الاعمال، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019، ص45.

² محمد شقراني، المرجع نفسه، ص46.

3. المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين

يعتبر العامل المحرك الرئيسي للمؤسسة، لذلك فمن المهم أن يتبع الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية اتجاهه وتطويرها وتطبيقها بما يحقق علاقة قوية بين المؤسسة والعاملين فيها، ومن أهم الممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين هي:

- توفر المؤسسة خدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية.
- العمل على اعتماد سياسة تسمح بمشاركة العاملين في أرباح المؤسسة.
- منح المكافآت والحوافز للعاملين.
- إيجاد نظام خاص بالتعويضات للعاملين مقابل الاصابات والأمراض المهنية ونظام خاص بالتأمينات للحصول على تقاعد مناسب.
- اعداد وتنفيذ برامج توعية للمعايير المهنية.
- الحفاظ على العاملين ومنع تسريحهم للتقليل من البطالة.

فعلى المنظمة الوفاء بالتزاماتها اتجاه العاملين والعمل على تحفيزهم مادياً ومعنوياً لزيادة انتاجياتهم وتوفير علاقات إنسانية جيدة داخل بيئة عمل تساعد على التعاون والتنسيق بين كافة العاملين وتعمل على الاستقرار الوظيفي.

المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين:

الموردون هم تلك الأطراف التي تقدم مقومات الإنتاج الأساسية للمنظمة من مواد خام وآلات وقطع غيار ومواد الصيانة وغيرها، حيث ينظر إلى العلاقة بين المنظمة والموردين على أنها علاقة مصالح متبادلة، وعليه يتوقع الموردون أن تحترم المنظمات تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة، كما تحرص المنظمة على تقديم أسعار عادلة للمواد الممولة من طرف الموردين والالتزام بتسديد حقوقهم في الآجال المتفق عليها، العمل على الصدق في التعامل معهم كما تقوم بإقامة من علاقات تجارية طويلة الأمد معهم.

4. المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين:

وهم الفئة المستفيدة استفادة مباشرة من المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، حيث يتحمل أصحاب هذه الفئة مخاطر الاستثمار من خلال المغامرة بأموالهم الخاصة متوقعين عائداً مجزياً ومناسباً من هذه الاستثمارات، ويستفيد المساهمون من المسؤولية الاجتماعية، من خلال تحسين صورة المنظمة لدى الآخرين مما يزيد من احتمالات الإقبال على منتجاتها وبالتالي تحقيق المزيد من الأرباح، فالمنظمة يجب عليها الحفاظ على ممتلكات أصحاب المنظمة وتميئتها، وحسن التصرف أثناء تنفيذ مختلف الأنشطة للمحافظة على مكانة وسمعة المنظمة والقائمين عليها خلال تعاملها مع أفراد المجتمع والبيئة بشكل عام، كذلك احترامهم وحسن التعامل معهم¹.

5. المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

ويتمثل في كون أن المنظمة لا بد لها من أن تساهم في الآثار البيئية المترتبة في عمليات منتجاتها والقضاء على الانبعاثات السامة والنفايات، وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والانتاجية من الموارد المتاحة وتقليل الممارسات التي قد تؤثر سلباً على تمتع البلاد والأجيال القادمة بهذه الموارد، وعلى المنظمة أن تعي جميع الجوانب البيئية المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة بنشاطاتها، وتقديم خدماتها وتصنع منتجاتها كما وعليها استخدام معايير معينة لمعرفة تلك الجوانب البيئية ذات الأثر المتميز، لتتمكن بالتالي من تحسين الفعال لأدائها البيئي، ومن الواجب على تلك المعايير المحددة من قبل المؤسسة نفسها أن تكون شاملة وموثقة ومعمول بها.

ولعل من أهم العناصر الرئيسية لمسؤولية البيئة نذكر ما يلي:

- تبني مواصفات أداة بيئية وقواعد ومقاييس معيارية للعمليات والإدارة تخضع لأقصى درجات الحماية البيئية.

¹ محمد شقراني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الاعمال، ص 47_48.

- تسهيل التطور التكنولوجي البيئي وعملية تحويلية ومتناقلة.
 - تعزيز الوعي البيئي.
 - فتح قنوات الحوار مع الأطراف المعنية والتواصل معهم حول القضايا البيئية.
- كما تستطيع المنظمة تطوير ادائها البيئي، من خلال الالتزام بالتشريعات البيئية، الاقتصاد في استخدام الموارد، الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة، تجنب مسببات التلوث، آلية التخلص من النفايات، المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للموارد الخام والطاقة، فعلى المنظمة الحفاظ على هذه البيئة وعدم الحاق الضرر بها نتيجة ممارستها لأنشطتها المختلفة سواءً كان مقصوداً أو غير مقصود.
- إن المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة تحاول على توحيد قدر واعياً من التوازن بين ما للأعمال لكي تستمر وبكفاءة وقدرة وخبرة تنافسية وبين مطالب البيئة لكي تتجدد وتضل آمنة ونظيفة¹.

ثالثاً: مجالات المسؤولية الاجتماعية

جدول رقم (01)

| جول مجالات المسؤولية الاجتماعية تقع على عاتق أطراف تلك المسؤولية العديد من الالتزامات أهمها: | |
|--|--|
| العنصر | بعض ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي تجاهه |
| المالكون | حماية أصول المنشأة، تحقيق أكبر ربح ممكن، رسم صورة جيدة للمنشأة، تعظيم قيمة السهم والمنشأة ككل، زيادة حجم المبيعات. |
| العاملون | عدالة وظيفية، رعاية صحية، رواتب وأجور مدفوعة، إجازات مدفوعة، فرص تقدم وترقية، تدريب مستمر، إسكان العاملين ونقلهم، ظروف عمل مناسبة. |
| الزبائن | الأسعار المناسبة، الإعلان الصادق، منتجات آمنة وبنوعية جيدة، |

¹ محمد شقراني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال، ص 49.

| | |
|--|--------------|
| إرشادات بشأن استخدام المتبوع ثم التخلص منه أو من بقاياها | |
| معلومات صادقة، عدم سحب العاملين الآخرين بوسائل غير نزيهة، منافسة عادلة ونزيهة. | المنافسون |
| أسعار عادلة، الاستمرارية في التجهيز، تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل | المجهزون |
| خلق فرص عمل، احترام العادات والتقاليد، توظيف المعرفين، دعم الأنشطة الاجتماعية، دعم البنى التحتية، الصدق في التعامل، المساهمة في حالات الكوارث. | المجتمع |
| التشجير وقيادة المساحات الخضراء، المنتجات الغير ضارة، الحد من تلوث الماء والهواء والتربة، الاستخدام الأمثل للموارد خصوصاً الغير متجددة منها. | البيئة |
| الالتزام بالقوانين، إعادة التأهيل والتدريب، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل المشكلات الاجتماعية، تسديد الالتزامات الضريبية. | الحكومة |
| التعامل الصادق مع الصحافة، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية والتعاون الجيد معها ¹ | جماعات الضغط |

المصدر: وهيبة مقدم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من منظور الاقتصاد المتلقي الدولي حول منظمات الأعمال المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، يومي 14 و15 فيفري 2012، ص5.

- المالكون أو مجالس الإدارات: حملة الأسهم هو الملاك أو أصحاب رؤوس الأموال الذين يعملون على تزويد المنظمة برأس المال ضروري لنشاطها، حيث تعتبر فئة المساهمين فئة

¹ سبخاوي محمد، الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأثره على سياسة التوظيف في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثلجي، الاغواط، 2015، ص34.

مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط منظمة الأعمال، وتكمن مسؤولية هذه الأخيرة تجاه هذه الفئة بضمان تحقيق أقصى ربح ممكن وتعظيم قيمة الأسهم التي يمتلكونها وزيادة حجم المبيعات بالإضافة إلى حماية أصول وممتلكات المنظمة وموجوداتها.

- **العاملون:** يحقق لهم العدالة الوظيفية، رعاية صحية، رواتب واجور مدفوعة، اجازات مدفوعة، فرص تقدم وترقية، تدريب مستمر، ظروف عمل مناسبة، اسكان للعاملين.

- **الزبائن:** اكتسب موضوع حماية المستهلك أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة وبرزت متطلبات حمايته كقضية هامة ضمن قضايا المسؤولية الاجتماعية الواجب على المنظمة أخذها في الحسبان عند وضع الخطط واتخاذ القرارات، وبالتالي تهدف المساهمات والأنشطة التي تقدمها المنظمة في مجال تحسين جوانب جودة المنتج إلى تحسين سمعة المنظمة في نظر المستهلك بالدرجة الأولى، وكذلك في الأوساط الصناعية والتجارية، مما يعود ذلك على زيادة قدرتها التنافسية وحصة مبيعاتها في السوق المحلية وسهولة نفاها إلى اسواق الخارجية وتتلخص أهم المساهمات في هذا المجال فيما يلي:

- القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين وتطلعاتهم.
- تبني مفهوم التسويق الأخضر وما يحمله من مزيج تسويقي أخضر (الإعلان والترويج الصادق الذي يعكس حقيقة منتجات وخدمات المنظمات، ويتوافق مع الخصوصيات الثقافية والدينية وغيرها).
- توفير البيانات اللازمة عن خصائص المنتجات، وبطريقة استخدامها وتحديد مخاطرها ومدة صلاحية استخدامها.
- الالتزام بالسعر الذي ينسجم والقدرة الشرائية للمستهلكين، وعدم استخدام مواد غير صحيحة في عمليتي التعبئة والتغليف، والتي من شأنها أن تعرض المستهلك للكثير من الأضرار الصحية.
- توفير خدمة ما بعد البيع، والالتزام بتاريخ الضمان والرد على شكاوى العملاء.
- وجود أسعار مناسبة للإعلان الصادق، منتجات آمنة الجودة عالية اسعار مناسبة.

- المنافسون: وجوب تقديم معلومات صادقة، عدم سحب العاملين الآخرين بوسائل غير نزيهة، منافسة عادلة.

-المساهمات الاجتماعية للمنظمة اتجاه المجتمع:

وهي الأنشطة والخدمات التي تقدم النفع العام لأفراد المجتمع، والمشاركة مع الحكومة في تقديم تلك الأنشطة بغرض الفقهاء على المشكلات الاجتماعية، وهذا سوف يخلق مناخاً جذاباً للاستثمار ويوفر الاستقرار الاجتماعي لفئات المجتمع، وفي أهم هذه الأنشطة الخاصة بالتفاعل مع المجتمع ما يتعلق بمجالات الصحة والإسكان والنقل والمواصلات والاقليات والفئات الخاصة من خلال ما يلي:

- التبرع للمنظمات والجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية.

- المساهمة في مجالات التعليم كإقامة معاهد تعليمية وفنية لرفع كفاءة الخريجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل، وكذلك التبرعات للطلبة المحتاجين وتشجعه على مواصلة دراستهم العليا في الداخل والخارج، هذا فضلاً عن المساهمة في إقامة المختبرات العلمية في بعض الجامعات.

- توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع لتخفيف من مشكلة البطالة وقبول توظيف الأفراد المعوقين.

- رعاية مجموعات خاصة في المجتمع تمثل الخدمات التي تقدمها مراكز رعاية الطفولة والمسنين، والمساهمة في رعاية المعوقين أو ذوي العاهات.

- تدعيم الاتفاق على الهيئات الصحية والمساهمة في إقامة مستشفيات لبعض الأمراض والأوبئة المستعصية.

- المساهمة في المجالات الثقافية كإقامة المكتبات في المناطق الفقيرة ونشر الكتب وتمويل المعارض، وإصدار المجلات العلمية والثقافية لتوزع في الندوات والمؤتمرات، ولحماية التراث الثقافي مثل الآثار.

- تدعيم للأنشطة الرياضية من خلال تمويل الأندية الرياضية والمساهمة توفير البنية التحتية والمرافق الملاعب الرياضية والمستلزمات لصالح الأطفال والنساء وكبار السن.
- أنشطة بيئية مقل إقامة الحدائق الخضراء للحفاظ على البيئة.
- مساعدة أنشطة أفراد المجتمع في حالة كوارث الطبيعية والاجتماعية.
- التزام المنظمة بدفع الضرائب، وهذا يعد اسهاماً اجتماعياً لمساعدة الدولة على تمويل الخدمات الاجتماعية والاتفاق على الأنشطة البنية الأساسية.
- مساهمة المنظمة في تحقيق الاهداف التنموية التي تتبناها الدولة.
- المجتمع: إيجاد فرص عمل، احترام العادات والتقاليد، توظيف المعوقين، دعم الأنشطة الاجتماعية، دعم البنية التحتية، الصدق في التعامل، المساهمة في علاج الفقر.
- البيئة: الاهتمام بالتشجير والمساحات الخضراء، المنتجات الغير ضارة، الحد من تلوث الماء والهواء والتربة، الاستخدام الأمثل للموارد وخصوصاً غير المتجددة منها.
- الحكومة والالتزام بالقوانين: إعادة التأهيل والتدريب، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل مشكلات الاجتماعية، تسديد الالتزامات الضريبية.
- جمعات الضغط: التعامل الصادق مع الصحافة، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور نقابات العالمية والتعامل الجيد معها.¹

¹ مازن محمد أحمد الحجل، تقسيم أثر المسؤولية الاجتماعية على النمو الاقتصادي، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص42.

المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

قدم الباحث ارول Carroll عام 1979 تعريفاً للمسؤولية الاجتماعية، حيث وصفها بأنها تتضمن توقعات المجتمع الاقتصادية، القانونية، الأخلاقية والخيرية من المؤسسة عند فتر معينة، ثم لاحقاً وبالتحديد عام 1991 بناءً على هذا التعريف قم بتقديم نموذج بصور المستويات أو الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية الذي سمي بهرم المسؤولية الاجتماعية وهاته الأبعاد هي:

أولاً: البعد الاقتصادي: تتمثل بسعي المنظمة لأن تكون أعمالها اقتصادياً ونافعة وتزيد من قيمة المنظمة مادياً ومعنوياً، ومناسبة لحماية العاملين من الأخطار والأضرار التي قد يتعرضون لها، أما أثناء عملهم مع توفير العدالة الوظيفية و إتاحة الفرص لتقدم العاملين في وظائفهم، إضافة إلى مسؤولياتها اتجاه توفير الظروف المناسبة للعمل والاجراءات¹.

ثانياً: البعد القانوني: يقتضي هذا البعد الالتزام الواعي والطوعي بالقوانين والتشريعات المنظمة لمختلف المجالات في المجتمع، كاحترام قوانين حماية المستهلك من المواد الضارة، وحماية الأطفال وثقافيا، وحماية البيئة في طريق منع التلوث بشتى أنواعه، وصيانة الموارد الطبيعية، وتنميتها، والتخلص من مخلفات المنتجات بعد استهلاكها كما يقتضي البعد القانوني المسؤولية الاجتماعية لتحقيق العدالة والسلامة، سواء عن طريق التقليل من اصابات العمل أو تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن وإعطاء الفرص العمل لذوي الاحتياجات الخاصة، وإضافة إلى اقتراح حقوق الإنسان ومنع التمييز على أساس الجنس أو الدين².

ثالثاً: البعد الأخلاقي: يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمة الأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمعات التي يعمل فيها، وفي حقيقة الأمر فإن هذه

¹ ميسون عبد الله أحمد الشلمي، سجي نذيرحميد الصراف، المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التمييز التنظيمي، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 41، المجلد 01، 2018، ص 89.

² محمد فلاق وآخرون، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتعزيز الممارسات التسويقية المستدامة،

الجوانب لم تؤطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمراً ضرورياً لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها، فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بما هو صحيح وعادل ونزيه¹.
 رابعاً: **البعد الخيّر**: يرتبط هذا البعد بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام، وما يتفرع ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل.
 كما يمثل هذا البعد المزايا والمنافع التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من المنظمة بشكل مباشر، مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة أشكالها².
 الشكل رقم (02) يمثل: هرم المسؤولية الاجتماعية ل (Carroll)³:

المسؤولية الخيرية التصرف كمواطن صالح يسهم في تعزيز الموارد في المجتمع وتحسين نوعية الحياة

المسؤولية الأخلاقية: مراعاة المنظمة للجانب الأخلاقي في قراراتها مما يؤدي إلى أن تعمل بشكل صحيح حق عادل

المسؤولية القانونية: طاعة القانون والذي يعكس ما هو صحيح أو خطأ في المجتمع وهو ما يمثل قواعد العمل الأساسية

المسؤولية الاقتصادية: تحقيق المنظمة عائداً وهذا يمثل قاعدة أساسية للوفاء بالمتطلبات الأخرى.

¹ شياوي محمد، مرجع سابق، ص 27.

² محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، عمان، الأردن، 2016، ص 54.

³ علاء جميل مكط الزحيم، دور آليات حوكمة الشركات في الرقابة على تكاليف المسؤولية الاجتماعية، مجلة القادسية، للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 01، المجلد 17، 2015، ص 166.

المبحث الثاني: الأداء البشري في المؤسسة

يعد موضوع الأداء من الموضوعات التي نالت اهتماماً من قبل المنظرين والإداريين في المجالات الإدارية، إذ يعد أنه الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل بالمؤسسات، فضلاً على أن الأداء يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ومن هنا نجد أن أغلبية المسؤولين الإداريين بمختلف مستوياتهم الإدارية يعطون موضوع الأداء البشري أهمية كبيرة نظم الآن أداء ادارتهم ما هو إلا انعكاس للأداء الفردي داخله، وعليه أدركت أن معظم المؤسسات تهتم بالعنصر البشري وتعمل على تحسين أدائه لتحقيق النجاح والديمومة.

لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى مطلبين أحدهما يتحدث عن ماهية الأداء البشري والآخر عن تقييم الأداء البشري.

المطلب الأول: مفهوم الأداء البشري وعناصره ومحدداته

أولاً: مفهوم أداء المورد البشري

يعد الأداء البشري عنصر فعال في المؤسسة لما يقوم به من أنشطة ومهام لتحقيق أهداف المؤسسة وسيرورتها ومن هنا نتعرف على مفهوم الأداء كالتالي:

- يعرف الأداء على أنه: " المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله، من حيث قيمة وجودة العمل المقدمة من طرفه"¹.

- كما أنه عرف كالتالي: " القيام بأعباء الوظيفة التي يقوم بها الشخص من مسؤوليات وواجبات، وفقاً للمعدل المفروض ادائه من العامل الكفاء المدرب"².

حيث ركز هذا التعريف على تأدية الوظيفة أو العمل تبعاً للعامل الكفاء.

- كما عرف على أنه: " وسيلة لمعرفة مدى تحقيق العامل للأعمال المطلوبة منه غلى جانب ما يوفره من معلومات إضافة عن سلوك الفرد في العمل وجديته، وفقاً بطريقة محددة،

¹ مانع سريفة، أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية في أداء الأفراد في الجامعات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص208.

² مدحت ابو النصر، قادة المستقبل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012، ص53.

والتعرف على هذا الأداء والتأكد من الإدارة يتطلب عملية تقييم له تتم في ضوء المعيار المحدد¹.

وركز هذا التعريف على الطريقة التي يستخدمها أرباب العمل لمعرفة إنجاز الفرد لعمله وفقاً لما ينبغي أن يؤدي.

- كما عرّف الأداء بأنه: (الخناق) " السلوك الذي يساهم فيه الفرد في التعبير عن اسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل المؤسسة وبما يضمن النوعية والجودة خلال التدريب².

كمار ركز هذا التعريف على تعبير الفرد العامل عن عمله واسهاماته في المؤسسة وحاجته إلى الدعم والاعتراف والتقدير.

ثانياً: عناصر الاداء البشري

لكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فإن ذلك يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى، وماهية التفاعل بينهما، ونظراً لتعدد هذه العوامل من جهة، ولعدم التوصل لمعرفة درجة تأثير كل منهما على الأداء وعليه سنحاول معرفة أهم عناصر الأداء وهي:

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفية والمجالات المرتبطة بها.

2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبات ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم، وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء³.

¹ بومدين يوسف، محمد طرفة، اثر الاستثمار في تكنولوجيا إدارة المعرفة على رفع كفاءة أداء المورد البشري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، عين الدفلى، الجزائر، ص28.

² سهيلة بن جيار اخرون، الإبداع الوظيفي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في ظل التغيرات البيئية لمنظمات الأعمال، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصادية، العدد، 02، المجلد03، ص 132.

³ طابى سيد علي، مساهمة التحفيز في تحسين أداء المورد البشري، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2014-2015، ص60.

3- كمية العمل المنجز: يقصد به العمل الذي يستطيع العامل أن ينجزه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الانجاز، أي أنها تعبر عن الطاقة العقلية والجسمية والنفسية التي يبذلها الفرد في منصب عمله خلال فترة زمنية معينة في أداء مهامه.

4- المثابرة والثوق: يدخل في التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وانجاز المهام في مواعيدها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف لإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين لتقييم نتائج عمله¹.

ثالثاً: محددات أداء المورد البشري

الأداء البشري هو نتاج لتداخل مجموعة من العناصر وهي:

أ- الجهد: حيث أن الأداء يتطلب بذل الأفراد طاقات جسمانية وعقلية في إطار قيامهم بمهامهم.

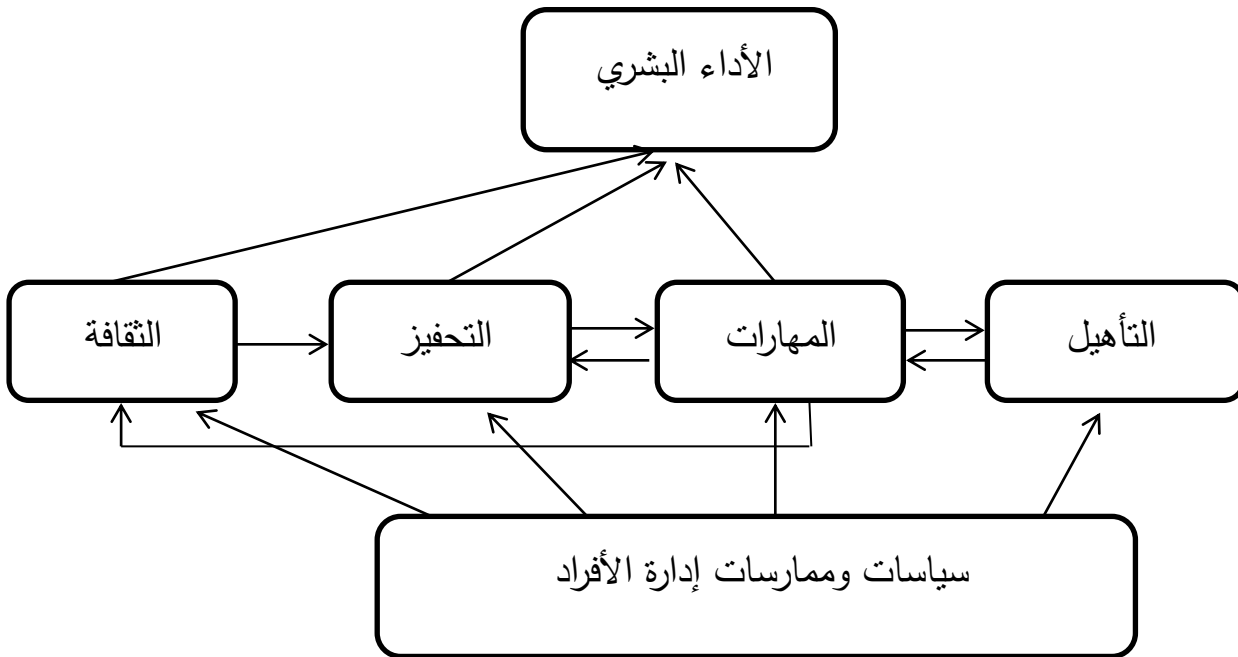
ب- القدرة: بذل الجهد يتطلب توفر القدرات والمهارات لدى الأفراد حتى يتمكنوا من تأدية أدوارهم كما ينبغي.

ت- الفهم: حيث ينبغي أن يكون الأفراد على دراية ووعي بالأعمال التي يؤديها.

تتأثر محددات الأداء البشري بممارسات وسياسات إدارة الموارد البشرية، كما يوضحه الشكل الموالي:

¹ رابح يخلف، نحو تقييم فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تدرج ضمن نيل درجة الماجستير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2006-2007، ص03.

الشكل رقم (03) يوضح : محددات الأداء البشري وممارسات إدارة الموارد البشرية



Source : Dimitri Weiss, Ressources Humaines 2^e édition d'organisation, 2003, p251.

نلاحظ من خلال الشكل السابق أن الأداء البشري ناتج عن تفاعل ثلاثة عناصر رئيسية، حيث تعتبر المهارات مصدراً أساسياً ومكوناً رئيسياً للأداء البشري، والتي تكون بدورها مرتبطة بمؤهلات الأفراد، كما يؤثر التحفيز على الأفراد الحاجة إلى الاعتراف والانتماء، كما تؤثر على أنظمة الحوافز بالمؤسسة، وتتأثر هذه العوامل الثلاثة بالجو العام الذي توفره إدارة الموارد البشرية¹.

المطلب الثاني: تقييم أداء المورد البشري

تعتبر عملية تقييم الأداء عملية مستمرة نمارسها كثيراً في حياتنا اليومية، من خلال حكمنا على الأشخاص فلا شك أننا نجري مقارنة أو ترتيباً بسيطاً، وتتلور عملية التقييم في المؤسسات فتصبح وظيفة متخصصة لها قواعدها وأصولها ويقوم بها أفراد متخصصون

¹ بوجعادة إلياس، تفعيل الموارد البشرية وآثاره في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة تدرج ضمن نيل درجة الماجستير، اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة 20 أوت 1955، الجزائر، 2005-2006، ص56-58.

ومدربون على أدائها، حيث تستعمل فيها مقاييس رسميه توضع على أساس علمي موضوعي وسنحاول من خلال هذا المطلب التعرف من قرب على عملية تقييم الأداء.

أولاً: مفهوم تقييم الأداء البشري

تعددت التسميات التي أطلقها كتب الإدارة على تقييم الأداء فقد سمي تارة تقييم الأداء، كما سمي أيضاً بقياس الكفاءة وآخرون سموه تقييم الكفاءة، إلا أننا نرى أن خير تسمية لها هو تقييم الأداء لانتشار استعمالها كما تعددت تعاريف تقييم الأداء نذكر منها:

- مفهوم تقييم الأداء حسب " بيتش Beach" بأنه " التقييم المنظم للفرد مع احترام أدائه في العمل وكرامته في التطور".

- أما " فيلدمان وآرنولد Fielman & Arnold" فيعرفان تقييم الأداء بأنه: " عملية قياس وتقييم مستوى أداء أعضاء المنظمة".

- أما " سنريلاشي" فيرى أن تقييم الأداء هو "العملية التي تحصل بواسطتها المنظمة على التغذية المرتدة لفعالية موظفيها"¹.

- كما عرف "راندل Randell" تقييم الأداء بأنه: " الإجراءات التي تساعد في تجميع المعلومات واعطاء واستخدام المعلومات المتجمعة حول الأفراد بغرض تحسين أدائهم في العمل.

- وأيضاً أن تقييم الأداء هو الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب العمل لمعرفة انجاز العمال ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد بمستوى معين من الكفاءة والقدرة والانجاز والجودة في العمل وإعطاءه التقدير أو المرتبة اللازمة².

- وبعد أن ذكرنا التعاريف السابقة لتقييم الأداء البشري في المؤسسة، والإشارة إلى النقاط المشتركة في التعاريف، يمكن بدورنا أن نلخص تعريف شامل لتقييم الأداء البشري، وذلك بالقول أن:

¹ عبد الفتاح بو خمم، تسيير الموارد البشرية، عين مليلة، الجزائر، 2011، ص183.

² طاهر محمود الكلالدة، تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 184.

التقييم ينصب على أداء الفرد في عمله من ناحية وعلى سلوكه من ناحية أخرى، كما أنه يشمل نجاح الفرد في وظيفته الحالية ومن جهة أخرى على مدى نجاحه ويرى قيمته في المستقبل حسب مستوى كفاءته في العمل الذي يقوم به، وكذا فإن تقييم أداء الأفراد العاملين في المؤسسة يتجلى في قدرة المؤسسة على الاستثمار الأمثل للمورد البشري بصورة فعالة، أي أن تقييم الأداء هو عملية لتقدير أداء كل عامل من العاملين خلال فترة زمنية معينة.

ثانياً: طرق تقييم أداء المورد البشري

تتباين طرق ومعايير التقييم من مؤسسة إلى مؤسسة أخرى تبعاً لأنشطتها الإنتاجية أو الخدمية ووفقاً لاختلاف في المهام التي تقوم بأدائها العاملين، كما أنها تختلف أيضاً في إطار المؤسسات المتماثلة فضلاً عن عدم وجود مقاييس ومعايير موحدة لتقييم أداء العاملين في إطار المؤسسة الواحدة، والتي يمكن أن ينطبق على كافة الأفراد العاملين بموضوعية وعدالة، وهذا فإن هناك العديد من الطرق والمعايير المستخدمة في مختلف المؤسسات، منها التقليدية ومنها الحديثة كالتالي:

1- الطرق التقليدية: وتنقسم إلى:

أ. طريقة الميزان والدرجات: تعد هذه الطريقة من أقدم الطرق وأسهلها، حيث يستعمل فيها المشرف نموذج يتضمن صفات معينة وبهذه الأخيرة يتم الحكم على أداء الموظف في هذه الطريقة، يضع المشرف أمام كل صفة علامة ميزان يبدأ من الصفر وينتهي بعشرين درجة كحد أقصى، ثم يضع علامة على الخط عند الدرجة التي تتناسب تقدير الموظف وتكوين العلامة النهائية هو مجموع النقاط المتحصل عليها في كل الصفات، فيما يلي جدول يعطي لنا قائمة افتراضية لهذه الطريقة:

الجدول رقم(02):

| التقدير المعايير | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 |
|-----------------------|--------------------------|--|----------------------------------|--|--|
| جودة العمل | رديئة | أقل من متوسط | متوسط | جيدة | ممتازة |
| الحضور في المواعيد | لا يبيالي بالمواعيد | يتأخر كثيراً | يتأخر أحياناً | منتظم | منتظم دائماً |
| التعاون مع الزملاء | لا يحب التعاون | يجد صعوبة في التعاون | مناسب | مستعد للتعاون | يحب التعاون ومستعد له |
| حب العمل | لا يهتم بالعمل مطلقاً | لا يبيالي | يحب العمل ويتقبل الإرشادات | يحب عمله ويبيدي اهتمام بالأعمال الأخرى | يحب عمله ويعطي إرشادات بشأنه للعمل معه |
| سرعة الإنجاز | بطيء جداً | بطيء لا يكاد ينتج العدد المطلوب | متوسط وينتج العدد المطلوب | أسرع من المعتاد وينتج عدداً يزيد قليلاً عن المطلوب | سريع جداً ينتج عدد كبير من الوحدات |

المصدر: طاهر محمود الكلالدة، تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر

والتوزيع، عمان، الأردن، 2008

تسمح هذه الطريقة- التقييم بالميزان أو الدرجات من التوبيخ الإحصائي وتساعد المشرف والرئيس على التعرف على نواحي التركيز والتشتت واتجاهات الموظفين، كما أنها تسمح بإجراء مقارنة بين الموظفين والدرجات التي يتحصلون عليها في كل صفة من الصفات، فإذا كان المجموع مثلاً بين 76-100، فإن الأداء ممتاز، وإذا كان بين 51-75

نقول أن الأداء جيد، وإذا كان بين 41-50، فالأداء مقبول، بينما يكون الأداء ضعيف إذا كان المجموع أقل من 40.

هذه الطريقة تناسب الأعداد الكبيرة من العمال، وهي سهلة وتوفر الوقت والجهد. رغم بساطة وسهولة هذه الطريقة إلا أنها انتقدت لكونها تهمل المعايير الخاصة بالأداء، تتلخص مشاكلها في ما يلي:

- ظهور أخطاء التحيز والتعميم والتساهل.
- التأثير بمركز الوظيفة والخوف من سؤال الإدارة عن أسباب تقصير العاملين.
- المقارنة بين الموظفين، تكون على أساس مجموع الدرجات وهي ليست مقارنة سليمة.

ب. طريقة الترتيب العام

تعتبر هذه الطريقة من أبسط طرق تقييم الأداء وبموجبها يقوم المشرف أو الرئيس المباشر ترتيباً لأفراد حسب كفاءتهم من خلال مقارنة الموظفين، حيث يضع أكثرهم كفاءة على رأس القائمة وأقلهم في نهايته، أي يقوم بترتيب الموظفين تنازلياً مما يؤدي إلى تقدير آخر بمستوى أعلى من استحقاقهم الحقيقي.

إن هذه الطريقة لا تعطي صورة دقيقة أو محدودة عن أداء الموظفين، كما أنها تفترض أن الفروق بين الرواتب المختلفة متساوية زد على ذلك حدوث الأخطاء الإنسانية مثل التحيز والتأثير بمركز الوظيفة، هذه الطريقة لا تسمح بمقارنة الموظفين في مجموعات مختلفة لأنه لا يوجد هناك أسامي واضح تستطيع أن تستخدمه في معرفة إن كان احين موظف في المجموعة الأولى متساوياً في المجموعة الثانية، وهنا تكمن صعوبة استخدامها، وتكمن صعوبتها أيضاً إذا كان العدد كبيراً.

ج. طريقة المقارنة الزوجية:

إن هذه الطريقة ترتكز على مقارنة ثنائيات من موظفين، حيث يتم مقارنة كل موظف مع باقي الموظفين من نفس القسم وبتجميع هذه المقارنات، يمكن التعرف على ترتيب

الموظفين من نفس القسم وتجميع هذه المقارنات يمكن التعرف على ترتيب الموظفين تنازلياً حسب أدائهم.

ولتحديد المجموعات الثنائية نستعمل المعادلة التالية:

ن (ن-1) على 2، حيث ن هي عدد الأفراد (الموظفين)، فإذا كانت لدينا مجموعة تتكون من خمسة أفراد، فالمعادلة تصبح كما يلي:

5(5-1) على 2 يساوي: 10، أي عشر ثنائيات ونختار واحداً من كل ثنائي وفي الأخير نحسب عدد الاختيارات التي حاز عليها كل فرد وحينها نعرف من هو الحاصل على المرتبة الأولى والثانية...إلخ.

عند إجراء هذه المقارنات يقوم المشرف بتحديد الموظف الأفضل في كل مقارنة ويعاب على هذه الطريقة صعوبة استخدامها في الأقسام التي تحتوي على عدد كبير من الموظفين، بحيث يكون عدد المقارنات كبير جداً¹.

د. طريقة القوائم

ويستعمل المشرف في هذه الطريقة قائمة تحتوي على جمل متنوعة تصف مستويات مختلفة لأداء العاملين، ويختار المشرف تلك الجمل التي يعتقد أنها تصنف أداء العامل الذي يقوم بتقسيمه، وقد تفيد هذه الطريقة إذا أمكن وضع جمل نمطية لكل نوع من الأعمال أو الوظائف، وذلك بعد اختبار هذه الجمل والتأكد من صحتها ودقتها وسلامة لغتها ودلالاتها على أداء العامل، وسهولة فهمها من جانب المقسمين، ويحسن في ذلك أن يستعان بخبرة المشرفين المباشرين في وضع هذه الجمل وصياغتها، أو بخبرة أولئك الذين يلهون بالعمل إماماً شاملاً، فإذا تم ذلك فيمكن أن تكون هذه الطريقة عملية بسيطة سريعة الفهم والاستعمال.

¹ نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، برج الكيفان، الجزائر، ط1، 2011، ص 87_90.

وللتخفيف عن كاهل الرئيس المباشر في عملية تقدير الكفاءة تستخدم بعض المنظمات هذه الطريقة بحيث لا يتولى الرئيس المباشر تقييم أداء مرؤوسيه بل يتولى فقط التبليغ عن هذا الأداء على أن يقوم قسم شؤون العاملين بالمنظمة بعملية التقييم هذه، وتستخدم لهذا الغرض قائمة خاصة تتضمن عدداً من الأسئلة تخص سلوك الموظف ومساهمته في مجال العمل، وعلى الرئيس المباشر أن يقيم إذا كانت الإجابة على كل سؤال " بنعم " أو " لا " ويضع علامة مميزة أمام الإجابة المرغوبة، ويتولى قسم شؤون العاملين تحديد وزن كل إجابة من الإجابات بموجب دليل خاص غيلا معلوم للرئيس المباشر، وفي ذلك نوع الضمان لعدم تحيز الرئيسي في تقديراته، على أن ذلك لا يشمل ضمان أكيداً، فالرئيس يمكنه التحيز والمحابة بزيادة عدد الإجابات " نعم " وانقاص عدد الاجابات " لا ".

ولذلك يستحسن أن تتضمن القائمة عدداً من الأسئلة المكررة ولكن بأسلوب مختلف ومن ثم يمكن الحكم على درجة الدقة في التقدير.

ومن أمثلة الأسئلة التي يمكن أن تتضمنها القائمة هي الأسئلة التالية:

- | لا | نعم | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1- هل يقدم الفرد أفكاراً طيبة. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1- هل لديه اهتمام كبير بعمله؟ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2- هل يواظب على الحضور؟ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3- هل لديه معلومات كافية عن العمل؟ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4- هل يحترم مرؤوسيه؟ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5- هل يهتم بمشكلات متاعب معاونيه؟ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6- هل يصمد للمواقف الحرجة والأزمات؟ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7- هل يتبع التعليمات بدقة؟ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8- هل تكافئ الأعمال الممتازة؟ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 9- هل تتهرب من المسؤولية؟ |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 10- هل تتأكد من المعدات العمل بحالة جيدة دائماً؟ |

- 11- هل تنفذ تعليماته؟
- 12- هل ينهي عادة ما بدأ عمله؟
- 13- هل يظهر تحيزاً ومحاباة في معاملة مرؤوسيه؟
- 14- هل يلوم مرؤوسيه علانية؟

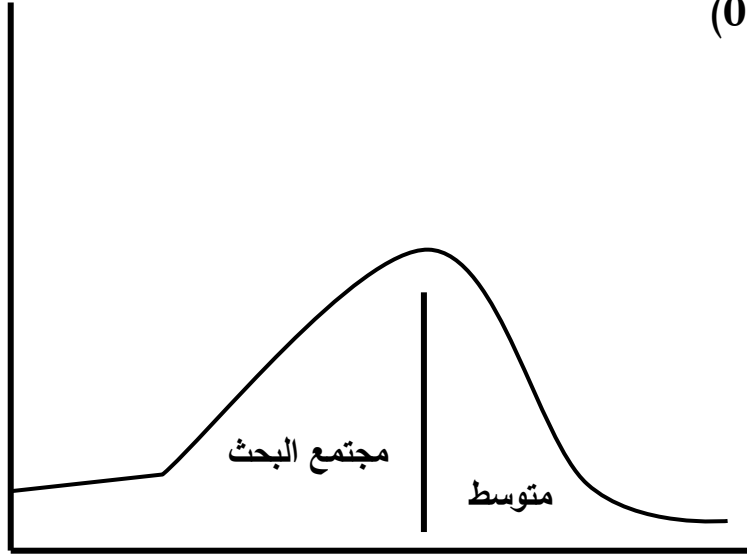
وفي النهاية يتم حساب النقط التي يتحصل عليها بجدول تحديد التقديرات وفقاً لما سبق ايضاحه، وتجدر الإشارة إلى أنه يجب إعداد قائمة أسئلة مستقلة لشاغلي وظائف لكل نوع معين من أنواع الوظائف المختلفة، حيث تختلف عناصر تقييم الأداء في كل نوع وظيفي منها، فالأسئلة التي توجه إلى غير التي توجه لرجال الإدارة غير التي توجه للعمال التشغيليين وهكذا.

وهذه الطريقة تتطلب وقتاً طويلاً وجهداً كبيراً ودقة فائقة زد على ذلك أنه ليس من السهل بمكان تجميع وتحليل ووزن عدد من العبارات عن خصائص الفرد ومساهمته ورغم ذلك فلهذا الأسلوب ميزة لتوفير كثير من الوقت ومجهود الرئيس المباشر، حيث ما يطلب منه هو إعطاء حقائق ومعلومات فقد دون القيام بعملية التقدير الكلي لكفاءة مرؤوسيه.

هـ. طريقة التوزيع الإجمالي

وتعتمد هذه الطريقة على مبدأ التقييم على المنحنى $Groanding\ On\ The\ Curve$ ، وهو مبدأ مستمد من التوزيع الطبيعي للظواهر $Distribution\ Normale$ ، أي أن مجموعة من الأحداث أو الأشياء أو الأشخاص تركز حول الوسط ويقل تركزها عند الأطراف كما يتضح من الشكل رقم (4) الموالي:

شكل رقم (04)



المتوسط

لذلك يقسم المشرف مرؤوسيه إلى فئات ويرتب كل فصيلة حسب موقعها أو مركزها على منحنى التوزيع، فهو يضع 10% من أعضاء المجموعة معينة في الفصيلة الأولى، و25% آخرين في الفصيلة التي تليها، ثم 45% في الفصيلة الثالثة (الوسط)، ثم 20% في الفصيلة الرابعة، و10% في الفصيلة الأخيرة، ويجر تقسيم الأفراد إلى فئات وترتيب هذه الفئات طبقاً للمستوى العام لأدائهم، كما يحدث في طريقة الترتيب العام، وبين على أساس مجموعة من العوامل المختلفة للتقييم.

ورغم أن هذه الطريقة تتلاقى بعض عيوب الطرق الأخرى كالتساهل والتعميم، وهي كذلك تتميز بالبساطة، إلا أنها تفترض أن كل مجموعات العاملين تنقسم إلى ضعيف ومتوسط وممتاز، وهذا افتراض غير صحيح، فقد نجد مجموعة من الباحثين أو رجال البيع مثلاً يتصفون جميعاً أو معظمهم على الأقل بحسن الأداء والامتنياز في العمل، فليس من العدل أن يضطر المشرف إلى تصنيفهم إلى ضعيف ومتوسط وممتاز الأمر الذي يقتل روح المنافسة غير الصحيحة كما يقول شتراوز وسيلز، وذلك بأن يحاول العامل أو الموظف أن يكون مجرد أحسن من غيره أو يظهر غيره بأنه أسوأ منه¹.

¹ راوية حسن، محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2011، ص256-259.

2- الطرق الحديثة: وتنقسم إلى الطرق التالية:

أ. طريقة الاختيار الاجباري

تقوم هذه الطريقة على جمع عدد كبير من العبارات التي تصف أداء الفرد ويتم توزيع تلك العبارات في الثنائيات كل منهما يعتبر من ناحيتين من النواحي الطيبة في الفرد والثنائيات كل منها يعتبر عن ناحيتين من النواحي غير مرغوب فيها مثال ذلك:

- هذا الشخص السريع الملاحظة والفهم.

- أنه شخص حاضر البديهة.

- هذا الشخص يميل إلى التأجيل في اتخاذ القرارات الهامة.

- من صفات التردد في أوقات الأزمات (نواحي غير مرغوب فيها)

ويتبع اعداد شفرة خاصة تحدد بها العبارات التي تعتبر أكثر أهمية في كل ثنائية، وذلك الشفرة لا يعرف عنها المقيم عادة ويتبع طبع تلك العبارات في قوائم خاصة كل منها يحتوي على أربعة عبارات اثنتين منها تعبر عن النواحي، الطيبة في الشخص واثنتين عن النواحي غير المرغوب فيها.

ويطلق على المشرف أن يضع علامة أمام تلك العبارة الأكثر انطباقاً على الشخص والعبارة: الأقل انطباقاً عليه وبمراجعة تلك العبارات المختارة والتي تتفق مع العبارات الواردة في الشفرة فقط.

ومن مميزات هذه الطريقة كونها لا تسمح بالتحيز حيث لا يعلم المقيم بالعبارات الحقيقية الواردة في الشفرة ولكنها رغم ذلك صعبة الادرات إلى جانب صعوبة الاحتفاظ بسرية الشفرة¹.

¹ نوري منير، الوجيز في تسيير الموارد البشرية (وفق القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر)، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة الشلف، الجزائر، 2015، ص169_170.

ب. طريقة الوقائع الحرجة

الأساس في هذه الطريقة تجميع عدد من الوقائع التي تسبب في نجاح أو فشل العمل، ويطلب من الرئيس المباشر أن يلاحظ أداء المرؤوسين ويقرر إذا ما كانت تلك الوقائع تحدث منهم أثناء أدائهم لعملهم.

ج. طريقة تقييم على أساس النتائج:

تعتبر هذه الطريقة الحديثة المتبعة في التقييم، ويمكن تلخيص العناصر الرئيسية لهذه الطريقة فيما يلي:

- يقوم الرئيس المباشر بالاجتماع بالمرؤوس لوضع الاهداف (أو النتائج المطلوبة من المرؤوس)، والمدة التي يجب تحقيق هذه النتائج م خلالها.
- يقوم الرئيس المباشر بدور كبير في مساعدة المرؤوس، وتقديم الصح والتأكد م العمل بانه يسير وفقاً للخطة المحددة، وتذليل العقبات التي تعترض التنفيذ.
- عند انتهاء المدة المتفق عليها تتم عملية التقييم، ويتوقف نجاح هذه الطريقة على درجة إلمام المرؤوس بعمله، وكذلك على درجة دافعيته للعمل¹.

د. الطريقة الانشائية أو طريقة التقرير

هي الأكثر استعمالاً في القطاعات الإدارية، حيث كثيراً ما تقيم أداء الفرد في آخر العام بتقدير يعده المسؤول المباشر، يبدي فيه رأيه حول ادائه، وقد يكون التقرير وصفاً انشائياً ومختصراً، قد يكون تفصيلياً، بحيث يشتمل على وصف للمهام التي قام بأدائها ونقاط القوة والضعف فيها والنتائج العامة لعمله.

هـ. طريقة الإدارة بالأهداف

عبد العزيز علي حسن، الإدارة المتميزة للموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، ط1، 2005، ص 204¹.

لعلك لاحظت أن جميع الطرق السابقة تقوم على الأداء الماضي للعاملين فهي تطلب من المشرف الحكم على أداء مرؤوسيه في فترة خلت، سنة أو نصف سنة أو ما غلى ذلك، ولعلك لاحظت أيضاً أن الإدارة هي التي تحدد مقاييس التي يتم التقييم على أساسها، يحكم المشرفون على أداء مرؤوسيهم طبقاً لهذه المقاييس.

وأما منهج الإدارة بالأهداف فينحوا إلى التركيز على الأداء المستقبل غلى جانب أداء الماضي، ويعمد أيضاً إلى الاشتراك العامل أو المرؤوس في تحديد الأهداف التي يجب أن يبلغها في عمله ويلخص "دوجلاس ماجريجور" هذا المنهج في خطوات الآتية:

- يعد الموظف ملخصاً للخطوط العريضة لوظيفة كام يحدث فعلاً في واقع العمل، وذلك بعد ان يتعرف على هذه الخطوط العريضة من نشرة توزيع الاختصاصات التي تعدها الشركة، وناقش المشرف والموظف هذا الملخص ويعدلان فيه إن كانت هناك حاجة للتعديل، حتى يتفقا على إضافة نهاية للمسؤوليات الرئيسية في الوظيفة.

- يحدد الموظف في ضوء هذه المسؤوليات أهداف معينة لفترة زمنية محددة كسنة اشهر مثلاً، وقد تكون هذه الأهداف انجاز قدر معين من الأعمال أو تحقيق حصة معينة من المبيعات...إلخ.

ويناقد الموظف هذه الأهداف مع رئيسه، ويحددان معاً سبل الوصول إليها، ويتفقا على الواجبات التي سيقوم بها الموظف لبلوغ هذه الأهداف وما يمكن لرئيسه أن يقدمه له من مساعدات.

- بعد أن تنهي فترة الستة أشهر، يقوم المرؤوس بتقييم نفسه، موضحاً في هذا التقييم ما أنجزه من الأعمال للوصول إلى الأهداف التي سبق تحديدها، معززاً ذلك بمعلومات رقمية توضح تقييمه وتثبت صحته، في المستقبل، ويستعرض ما قد يكون هناك من مشاكل أو أخطاء وكيف يمكن علاجها أو تفاديها ثم يتفقا على برنامج جديد يتضمن أهدافاً أخرى وواجبات محددة لفترة أخرى مقبلة.

- للمشرف الحق في أن يعترض على الأهداف التي يحددها مرؤوسه أو سبل تحقيق هذه الأهداف، أو يغير فيها عندما يرى ذلك ضرورياً.
- وباختصار فإن مسار طريقة الإدارة بالأهداف يتحدد كما يلي:
- تحديد الهدف بشكل جماعي عن طريق المناقشة بين أعضاء الجماعة الواحدة، ويجب أن يكون الهدف واضحاً بشكل كمي ونوعي حتى يسهل قياس ما يتحقق منه.
- وضع خطة عملية للتنفيذ.
- قيام العامل نفسه بمراجعة أدائه وعرض ذلك على رئيسه.
- القيام بمراجعة دورية مشتركة بين الرئيس والمرؤوس¹

ثالثاً: مسؤولية تقييم أداء المورد البشري

يقصد بالمسؤوليات في مجال تقييم الأداء الموارد البشرية، الأدوار التي يشتمل عليها هذا التقييم، كما ان أغلب المؤسسات العاملة تدعم مسؤولية التقييم في نطاق الاشخاص أما لمسؤولية العاملين في نطاق أدائهم للأعمال، ويتحدد هذا التقييم بثلاثة مسؤوليات وهي:

1- الرئيس المباشر

إن الرئيس المباشر يعتبر أكثر الأشخاص معرفة وإماماً بأداء وسلوك العاملين ويعتبر أكثرهم قرباً من غيره من المسؤولين فهو الأكثر معرفة وتفضيلاً في التقييم عن سواه، كما أن الرئيس او المشرف المباشر يتسم بالقدرة العالية على تحليل وتفسير أداء المرؤوسين وفقاً لطبيعة اهداف وغايات المنظمة، فضلاً عن امكانيته بربط بين العوائد المتحققة للمنظمة جراء السلوك الأدائي في العمل والاختافات التي يمارسها الفرد، ومن هذا المنطلق فإن الرئيس المباشر يعتبر أكثر الأفراد أو المسؤولين موضوعية وعدالة في التقييم عن سواه من الآخرين².

2- إدارة الموارد البشرية

¹ نوري منير، مرجع سابق، ص168-172-173.

² خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص167.

ويصطلح عليه Role of H .R.M ويتجسد فيما يلي:

أ- تصميم نظام يقيم الأداء الذي يشتمل على مجموعة الأسس والقواعد التنظيمية، التي على أساسها تتم عملية تقييم هذا الأداء، فهي بالتالي بمثابة ضوابط هذه العملية، وهذه الأسس والقواعد يجب التقيد بها من قبل كافة الأطراف المعنية بتقييم الأداء وبشكل خاص المقيمون ويشتمل نظام التقييم على الجوانب التالية:

- تحديد معايير تقييم الأداء المناسبة.
- تحيد أسلوب التقييم المناسب.
- تحديد من سيقوم بعملية التقييم.
- تحديد فترة التقييم وضروريته، وهي الفترة التي تفصل بين تقييم وآخر.
- تدريب المقيمين على استخدام أسلوب التقييم ومعايير المحددة، للوصول إلى تقييم موضوعي عادل، وكذلك تدريبهم على مناقشة نتائج التقييم مع من قاموا بتقييم أدائه.
- وضع قواعد للبت في الشكاوي المدة من قبل العاملين تجاه نتائج تقييم أدائهم.
- وضع قواعد والاسس التي تكفل توفير العدالة والموضوعية في نتائج التقييم،
- ب- الاشراف على تطبيق نظام تقييم الأداء ومتابعة هذا التطبيق، ورصد اية مشكلة تظهر عند تنفيذه للعمل على حلها.
- ت- استلام نتائج تقييم الأداء من المقيمين ورفعها للجهات المسؤولة.
- ث- العمل على تطوير وتحسين نظام تقييم الأداء نحو الأفضل.
- ج- البت في طلبات التطلع من نتائج تقييم الأداء، من قبل من يشعر بعدم عدالة تقييم أدائه¹.

¹ عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط3، 2015، ص328-329.

3- مدير الإدارات:

يتحمل مدير الإدارات مسؤولية مراجعة التقارير التي يعدها الرؤساء الذين يعملون تحت إشرافهم، فعليه التأكد من أن تلك التقارير قد أعدت بطريقة سليمة، وعادلة، وفي الوقت المناسب، وعلى المدراء تقع مسؤولية متابعة اعدادها ورفعها إلى إدارة الموارد البشرية لإتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها¹.

المبحث الثالث: كيفية مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية

إن ممارسة المسؤولية الاجتماعية ضمن أبعادها اتجاه الموارد البشرية المتمثلة في التوظيف والاندماج، جودة حياة العمل، تقييم الأداء، تراجع تحسين الحياة المهنية يساهم بشكل فعال في تحسين أداء الموارد البشرية وهذا الاعتبار أن هذه الأبعاد تتدرج ضمن أنشطة ووظائف أداء الموارد البشرية، والتي تعد أساليب مهمة موجهة لرفع أداء العامل من خلال مساهمتها وتأثيرها في الرفع من قدرته أو الزيادة في دافعيته للعمل...

أولاً: مساهمة التوظيف والاندماج في تحسين أداء الموارد البشرية

تمثل إجراءات التوظيف والاندماج أهمية كبيرة للمؤسسة يفترض على إدارة الموارد البشرية القيام بها على أكمل وجه، حيث تعكس صورة المؤسسة الإيجابية للعاملين داخلها وللنفئات الأخرى في المجتمع، إذا ما اتسمت هذه الإجراءات بالمسؤولية والمصداقية والثقافية والعدالة والنزاهة والاحترام، فإنها تمثل استثماراً في الجوانب الاجتماعية ينعكس إيجاباً على الموارد البشرية في المؤسسة.

فالعدالة الوظيفية بين النساء والرجال وذوي الاحتياجات الخاصة تولد الشعور بالانتماء والاحساس بالثقة، مما ينعكس ذلك في جذب اليد العاملة القادرة على العمل المتوفرة على المهارات والخبرات اللازمة ويدفع من رغبتهم في العمل لدى المؤسسة.

¹ محمد فالح صالح، إدارة الموارد البشرية، دار حامد للنشر، عمان الأردن، ط1، 2004، ص142

في حين يؤثر على دافعية الفرد للعمل من خلال طرق الاستقطاب، فالاعتماد على المصادر الداخلية لتغطية المناصب الشاغرة عن طريق الترفيه مثلاً، يعتبر دافعاً ومحفزاً للعمال للرفع من مستوى أدائهم بغية الحصول على أكبر فرص للمتقري.

ثانياً: مساهمة جودة حياة العمل في تحسن أداء الموارد البشرية

يهتم موضوع جودة الحياة بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المؤسسات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المؤسسة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين يساهم في ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما تؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل.

فهي تعتبر من الجوانب والمقومات المهمة لنجاح مؤسسات ومنشأة العمل الحديثة، التي تحظى حالياً باهتمام عالمي متزايد على اعتبار رضا العمال في المؤسسة عن الحياة العملية ينعكس على كفاءتهم وأدائهم، وبالتالي نجاح المؤسسة وتحسين وتطوير جودة حياة العمل دور مهم في انتماء العاملين لمؤسسات عملهم، فعندما يجد الموظف في المؤسسة أفضل بيئة للعمل سيشعر بانتمائه إليها، وأنه فرد مرغوب فيه وبالتالي سوف يقدم كل ما لديه من قدرات وطاقات كامنة، أي أن بنية العمل المثالية قد ساهمت في رفع مستوى الكفاءة واداء الموظفين وزيادة انتاجهم وبالتالي العمل على تطوير المؤسسة ورفع مكانتها وتميزها.

وممارسة المسؤولية الاجتماعية في خضم جودة حياة العمل تشمل العديد من الأبعاد المطبقة في المؤسسة والتي تساهم في سعادة ورضا الموظفين وشعورهم بالأمن والأمان الوظيفي، واجتذاب المزيد من الكفاءات والعناصر البشرية وفقاً لما يلي:

1- **الأجور والمكافآت:** إن الأجور والمكافآت من العوامل المؤثرة على رغبة الأفراد في العمل وبالتالي على مستوى أدائهم وأداء المؤسسة بصفة عامة فهي بمثابة الحافز الرئيسي لدافعية العمال ورغبتهم في العمل.

فحصول منح الأجور والمكافآت للعمال يؤثر على وضعيتهم الاجتماعية داخل المؤسسة ويبعد التوتر والخلافات فيما بينهم مما يؤدي إلى تجنب كثرة الشكاوي وزيادة الاستياء والتذمر فينعكس بذلك على زيادة الجهد المبذول والانضباط في العمل وانخفاض في معدل دوران العمل...

إذن أن أي عامل وكطبيعة بشرية يحتاج دائماً إلى عوامل تحفيز تساعد على بذل جهده في العمل، وأيضاً للتوصل إلى حالة من الرضا النفسي والاكتفاء الذاتي والذي لا يتحقق مع توفر برامج تحفيزية معدة بشكل دقيق حيث يتحقق منها هدف ارضاء العامل واكسابه الشعور بالتقدير العملي دون افراط يؤدي إلى تهاون العامل في عمله، فشعور العاملين بموضوعية نظام الأجور والمكافآت التي تعتبر نوع من أنواع الحوافز وارتباطها بمعدلات الأداء يعمق في نفوس العاملين الثقة والانتماء لعملهم، ويشجع الجهود المبدعة ويحد من سلوكيات السلبية ويشجعهم كذلك على تحمل المسؤولية.

2- التدريب والتطور: يلعب التدريب دوراً حيوياً في تنمية مهارات وسلوكيات الأفراد لغاية رفع الأداء وتحسينه، فممارسة المسؤولية الاجتماعية ضمن هذا النشاط له الأثر البالغ على العامل في تحقيق الكفاءة والفعالية، وهذا لارتباطه ببعض الحوافز المادية أو المعنوية أثناء فترة التدريب المهني التي تجعل العاملين يشعرون فعلاً بأهمية التدريب، حيث تنعكس زيادة مهارات العامل الناتجة عن التدريب على حجم الانتاج وعلى جودته، هذا بالإضافة إلى اكتساب القدر المناسب من المهارات بتزويد الفرد بمعلومات معينة لأداء عمل معين، أو تزويده بإرشادات وتعليمات محددة تعيشه على تحسين أدائه أو استغلال قدراته بطريقة مثمرة مما يؤدي إلى ثقة العامل بنفسه، ويحقق له نوع من الاستقرار النفسي والرفع من معنوياته كما يساهم في تخفيض معدلات الحوادث نتيجة التدريب الجيد على الأسلوب الجيد لأداء العمل وعلى كيفية أدائه واستمرارية التنظيم واستقراره، وبالتالي قدرته على الحفاظ على فعاليته، فعملية التدريب تهدف إلى تحسين أداء العاملين وبالتالي نجاح المؤسسة ككل.

3- الترقية الأخلاقية: إن ممارسة إدارة الموارد البشرية للجوانب الأخلاقية التي تقوم على أسس عادلة والمساواة والشفافية والنزاهة في أنشطتها به بالغ الأثر على رفع الروح المعنوية التي بدورها تنعكس عن رضا العمل، كما يمكن أن تلعب أخلاقيات الإدارة دوراً فعالاً في إثارة هذا البعد الانساني بالالتزام بالقيم والمبادئ والاتجاهات الأخلاقية من أجل مواجهة الفساد، والترقية الأخلاقية في المؤسسة بشكل المحافظة على العلاقات الاجتماعية الجيدة بين الإدارة والعمال، حيث يعتم نجاح المؤسسات مهما اختلفت طبيعة نشاطها على هذه العلاقات المنسجمة والتعاون والبناء الفعال بين العمل وأرباب العمل ما يقلل من نزاعات والاختلافات بين الإدارة وبين العاملين فيها وكذا المجتمع الذي تتعامل معه، وهذا ما تسعى إليه برامج المسؤولية الاجتماعية.

فبالتعاون والاحترام المتبادل والتحلي بروح الفريق ووجود مجموعة من القيم والمبادئ والأخلاقيات والإنسانيات والمشاعر التي تعد أكثر أهمية في خلق أفضل مكان للعمل، التي من بينها مراعاة الهموم والمشكلات الشخصية للموظفين، والحرص على الاتصال والتواصل المستمر داخل بيئة العمل وأهمية العلاقات والمشاعر والجوانب الشخصية بين العاملين في المؤسسة وبينهم وبين الرؤساء والقادة، مكن من تحقيق ولاء الموظف لمؤسسته وتولد له ذلك الاحساس العميق والثري في نفسه بالفخر والرضا وما يصاحب هذا من التزام أكبر بالأداء من قبل الموظفين ورضا وتعاون أفضل من قلبه في دعم وبرامج وانشطة المؤسسات العامة وبالتالي تحسين أداءه.

4- ظروف تنظيم العمل:

أن توفير ظروف العمل الملائمة تؤدي إلى زيادة رغبة العاملين في بذل جهد المطلوب، وكذلك تساعدهم على السرعة في الإنتاج وتحسينه، كما تعمل ظروف العمل الملائمة على تحقيق العمل والملل لدى العاملين وتقلل من نسبة ترك العمال لأعمالهم، كما تخفض من نسبة التغيب والمرض والتمارض لذلك فإن اختلاف ظروف العمل من مكان

آخر تبقى في نفسية الامل وتجده دائماً يرغب أو يشترق على العمل في المواقع الأكثر هدوءاً وراحة والأقل عرضة للمخاطر.

ورغم اختلاف ظروف العمل التي تقدمها المؤسسة من حيث النوع والمستوى، إلا أنها تشترك جميعاً في كونها تتصف بخاصية أساسية هي لقدرة على إشباع بعض الحاجيات الأساسية التي يشعر بها الأفراد والتي لها تأثيراً واضحاً في تحسين ظرف العمل وتقليص الصراع ورفع روح المعنوية للعاملين ورفع مستوى الانسجام في بيئة العمل، وبالتالي تهدف إلى حفزهم على بذل مجهود أكثر ورفع كفاءتهم الانتاجية، فهي توفر لدى العامل استقراراً عالياً وحافزاً مهماً للبقاء في المؤسسة وتطوير الذات.

ثالثاً: مساهمة تقييم الأداء في تحسين أداء الموارد البشرية

ممارسة المسؤولية الاجتماعية أثناء عملية تقييم أداء الموارد البشرية في العمليات والمهمة عن طريق التقييم تتمكن المؤسسة من الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمد عليها سواء كانت سياسات استقطاب واختيار وتعيين، وبرامج وسياسات تدريب وتطوير ومتابعة الموارد البشرية، كما يمكن أن تستخدم العملية إذا ما أجادت المؤسسة في انجازها كوسيلة لجذب للقادمين الجدد للموارد البشرية، ذات التركيب النوعي والجيد للمؤسسة، وقد تعكس عملية الأداء الصور القانونية والاجتماعية والأخلاقية للمؤسسة، حيث تؤثر عملية التقييم في رفع درجة دافعيته واستيعاب العامل لدوره الوظيفي ومتطلبات منصبه.

رابعاً: مساهمة برامج تحسين الحياة المهنية في تحسين أداء الموارد البشرية

إن سعي المؤسسة لتوفير فرص الراحة والمتعة من خلال اشباع جانب من الحاجات الاجتماعية المتمثلة على سبيل المثال في تنظيم رحلات سياحية للعاملين وعائلاتهم، وتنظيم حفلات في المؤسسات في المناسبات الوطنية والدينية، وتنظيم مقابلات رياضية...إلخ. بالغ الأثر في تحسين أداءه، حيث تعطي هذه البرامج الإمكانية للمؤسسة أن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين ومكان مناسب للعمل ويزداد من خلال ذلك الولاء والالتزام

من جانب العاملين وتكامل مع أهداف المؤسسة من خلال الزيادة في تقديم العمل لأداء أحسن.

فبالرغم من كونها برامج بسيطة يمكن لأي مؤسسة توفيرها إلا أن أهميتها بالغة في التوجيه والتحفيز للعاملين إذ تعمل على تحرير نشاط العمال من جديد، فمثل هذه الخدمة بإمكانها تعزيز القيم الأخلاقية والاجتماعية والفكرية بين العمل، تقلل من درجة التهميش، فمن المهم إدراك الدور الذي تمارسه هذه البرامج ومدى تأثيرها في علاقات العامل مع زملائه.

مما سبق يمكن القول بان قيام المؤسسات وخاصة المستشفيات بتبني المسؤولية الاجتماعية وتطبيقها، خاصة من ناحية وظائف إدارة الموارد البشرية، فإن ذلك يساهم في:

- زيادة قدرتها على جذب وتحفيز استبقاء مجموعة من الموهوبين من العمال.
- خلق فرص لتعزيز الموظفين وتشجيعه على الابتكار.
- التكامل بين العمل والحياة الشخصية.
- المسؤولية الاجتماعية تساعد الموظفين على خفض التغيب عن العمل.
- التزام صاحب العمل بالمسؤولية الاجتماعية تساعد الموظف على العمل بجدية لزيادة النتاج والتركيز على الجودة.
- تحسين الاتصال مع العاملين.
- تنمية روح المشاركة والعمل الجماعي بين الأفراد في المؤسسة.
- تثقيف الجمهور الخارجي حول القيم الأساسية والأخلاق للمؤسسة.

وكل هذه العوامل السابقة الذكر تؤثر بشكل إيجابي على الموظفين وهذا بالوصول إلى درجة عالية من الرضا الوظيفي والتي تزيد من دافعية الموظف للعمل أكثر فأكثر، وعدم الرضا

مما يؤدي إلى تحسين أدائه وهذا يسمع بتقديم خدمات صحية موازنة للمجتمع ككل وتحقيق أهداف المستشفيات وتحسين الأداء الكلي¹.

¹ بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في القطاع الصحي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2018، ص 129_134.

خلاصة الفصل

إن نجاح المؤسسات التعليمية يعتمد أساساً على تبنى المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، من خلال توفير ظروف ملائمة للعمل، وكذا الاحترام والتقدير والتكفل بكل الظروف المتعلقة بهم . إن قيام المؤسسات بمسئوليتها، يساهم بشكل كبير في تحقيق أهدافها والوصول إلى رسالتها من خلال دعم ومشاركة ورضا هؤلاء العاملين، وكذا خلق مناصب عمل جديدة وهذا من خلال إعطاء أهمية كبيرة بالموارد البشرية، التدريب، والتطوير وكذا التحفيز، ومن بين الفوائد التي تجنيها المؤسسة من خلال تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية، هي المشاركة الفعلية والأكيدة في العمل، وهذا يحدث من خلال الولاء وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة وهذا لتحسين صورتها أمام المجتمع وضمان البقاء والاستمرارية.

المفصل الثاني



الدراسة الميدانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة



- ❖ المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة ميدان الدراسة
- ❖ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
- ❖ المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

تعتبر الدراسة الميدانية إسقاطا لما جاء في الجانب النظري للبحث، ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون بناء إطار منهجي لها يسمح بتحديد وتنظيم المعلومات التي يجب الحصول عليها بهدف الوصول إلى استخلاص نتائج ميدانية تقود إلى التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية في البحث.

وفي هذا الفصل قمنا بتحليل تأثير الالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أداء المورد البشري، وذلك بدراسة عينة من الموظفين والإداريين العاملين بالمؤسسة الجامعية محمد بوضياف- مسيلة حيث تم تقسيم الفصل إلى:

المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة ميدان الدراسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة ميدان الدراسة المطلب الأول: التعريف بجامعة محمد بوضياف - مسيلة -

تقع جامعة المسيلة على الطريق 65 الرابط بين المسيلة والجزائر العاصمة، بدأت النواة الأولى للجامعة في شهر فيفري من عام 1985 في مؤسسة كانت مخصصة لتكوين سائقي الآلات بالمكان المسمى ذراع الحاجة الذي يبعد عن المدينة ببضع كيلومترات وذلك بإنشاء معهد وطني للتعليم العالي، كانت بدايته بفتح أول فرع تكوين لتقنيين السامين في الميكانيك بعدد من الأساتذة لتبدأ الانطلاقة مباشرة في شهر سبتمبر في نفس السنة بفتح فرع الجذع المشترك لتكنولوجيا، خاصة مع قدوم بعض الأساتذة الأجانب المتعاونين، وفي شهر فيفري 1986 فتح فرع تسير التقنيات الحضرية بتكوين قصير المدى (الذي حول من معهد متخصص من مدينة المدية) وفي سبتمبر من عام 1987 بدأ تكوين المهندسين في الميكانيك والهندسة المدنية وقد بدأ في نفس الوقت مشروع بناء المركز الجامعي الذي تم انجازه في زمن قياسي لتبدأ الدراسة فيه مع بداية السنة الجامعية 1989/1988 وذلك بفتح فرع التجارة وإنشاء معهد وطنيا ثانيا في الهندسة المدنية، ومع بداية السنة الجامعية 1990/1989 أصبح عدد الطلبة يقارب 2000 طالب ليتم الارتقاء من معاهد وطنية إلى مركز جامعي¹.

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 301_92 المؤرخ في 6 محرم عام 1413 الموافق 7 يوليو سنة 1992 والمتضمن إنشاء المركز الجامعي بالمسيلة كما جاء في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 53 الصادر بتاريخ 19 سبتمبر 2001، لكن الانطلاقة الكمية والنوعية كانت مع بداية سنة 1996 بفتح بعض الفروع منها بالخصوص الخدمة الاجتماعية، الإعلام الآلي للتسيير والحقوق مع بداية سنة 1997، ثم فرع الأدب العربي البيولوجي والإعلام الآلي والالكتروني وغيرها من الفروع ليصل معها عدد الطلبة مع بداية

¹ المرسوم التنفيذي رقم 301_92 المؤرخ في 6 محرم عام 1413 الموافق 7 يوليو 1992 والمتضمن إنشاء المركز الجامعي

السنة الجامعية 2001/2000 إلى 9000 طالب، هذا التطور الكمي في عدد الطلبة وهيكلا الاستقبال وكذلك التطور النوعي في الاختصاصات مكن من ترقية المركز الجامعي إلى جامعة في 18 سبتمبر 2001 وذلك بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 274/01 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق 18 سبتمبر سنة 2001، يتضمن إنشاء جامعة المسيلة كما جاء في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 53 الصادر بتاريخ 19 سبتمبر سنة 2001.

كما شهدت أيضا الجامعة خلال تلك الفترة انجازات مهمة سواء في مجال هياكل الاستقبال لإنشاء مكتبة مركزية وقاعة محاضرات ومخابر علمية وبيداغوجية وغير ذلك، وفي مجالات البحث العلمي إسهامات الأساتذة الباحثين من خلال مشاركتهم في الملتقيات العلمية وطنيا ودوليا، وكذا إنتاجا تهم العلمية التي تحصل من خلالها بعضهم على جوائز وترقيات في الدرجات العلمية، كما تميزت أيضا ببعض الاختصاصات البيداغوجية بمستواها الجيد كالجذع المشترك للتكنولوجيا على سبيل المثال كما الحصر الذي أحتل المرتبة الأولى على مستوى الشرق الجزائري عام 1999/1998 في امتحانات السنة الأولى الموحدة في تلك الفترة.

وباعتبار أن الجامعة هي مؤسسة ذات تنظيم ونمط تسير عليه، وتطبيقا لأحكام المادة 2 من المرسوم رقم 83_544 المؤرخ في 17 ذي الحجة عام 1403 الموافق 24 سبتمبر سنة 1983 والمتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة المعدل والمتمم تنشأ مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تدعى في صلب النص "جامعة المسيلة" كما جاء في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 53 بتاريخ 19 سبتمبر 2001 تتكون جامعة المسيلة من الكليات التالية أي على أربع كليات حيث كل كلية تنقسم بدورها إلى أقسام نذكرها على الترتيب التالي:

1_ كلية العلوم الهندسية: وتحتوي على اثني عشرة (12) قسم.

2_ كلية الآداب والعلوم الاجتماعية: وتحتوي على 5 أقسام.

3_ كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية: وتحتوي على أربعة أقسام.

4_ كلية الحقوق والعلوم السياسية: وتحتوي على ثلاثة أقسام.

5_ معهد التسيير والتقنيات الحضرية: ويضم قسم التسيير والتقنيات الحضرية.

ويعتبر معهد التقنيات الحضرية المعهد الوحيد على المستوى الوطني والعربي يشرف على تكوين الطلبة في الميدان العمراني والتسيير الحضري، ويربط المعهد علاقات جديدة وميدانية مع الهيئات التي تشرف على العمران كالكوالكات العقارية ومكاتب الدراسة والأبحاث والجامعات المحلية. وعليه فإن المعهد هو وحدة متخصص في التكوين والبحث في الجامعة وذلك حسب المادة 57 ويضمن على الخصوص التكوين في التدرج ونشاطات البحث العلمي، ويتشكل من أقسام تنشأ بقرار من الوزير المكلف بالتعليم العالي¹.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لإدارة الجامعة المسيلة

تحتوي جامعة محمد بوضياف ككل الجامعات على هيئات ورئاسة الجامعة كليات ومعاهد، يحدد التنظيم الإداري للجامعة والكلية والمعهد بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتعليم العالي والوزير المكلف بالمالية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية. توضع نيا بات رئاسة الجامعة تحت مسؤولية نواب رئيسي الجامعة المعينون بمرسوم بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي بعد موافقة رئسي الجامعة ويختارون من الأساتذة الذين يثبتون رتبة أستاذ التعليم العالي.

1- رئاسة الجامعة: والمتمثلة في رئيس الجامعة وهو الشخص المسئول عن السير العام للجامعة مع احترام صلاحيات الهيئات الأخرى حسب المادة 26 من المرسوم التنفيذي، يعني رئيس الجامعة من بين الأساتذة ذوي رتبة أستاذ التعليم العالي، وفي حالة عدم وجودهم من

¹ المرسوم التنفيذي رقم 83_544 المؤرخ في 17 ذو الحجة عام 1403 الموافق 24 سبتمبر سنة 1983، والمتضمن القانون الأساسي النموذجي الجامعي، المعدل والمتمم، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 53 بتاريخ 19 سبتمبر سنة 2001، ص 22.

بين الأساتذة المحاضرين أو الأساتذة المحاضرين الإستشفائيين الجامعيين وبهذه الصفة يتولى رئيس الجامعة المهام التالية¹:

- يمثل الجامعة أمام القضاء وفي جميع أعمال الحياة المدنية.
- يمارس السلطة السلمية على جميع المستخدمين.
- يسهر على تطبيق التشريع والتنظيم المعمول بها في مجال التعليم والتدريس.
- هو الأمر بالصرف الرئيسي لميزانية الجامعة.
- يعين مستخدمين الجامعة الذين لم تنقرر طريقة آخر لتعيينهم.
- يتخذ كل تدبير من شأنه أن يحسن نشاطات التكوين والبحث للجامعة مع مراعاة صلاحيات الهيئات الأخرى.
- يسهر على احترام النظام الداخلي الذي يعد مشروعه ويقدمه إلى مجلس الإدارة ليوافق عليه.
- يضمن حفظ الأرشيف وصيانته.
- يقوم بمساعدة رئيس الجامعة في تسيير المسائل المشتركة بين رئاسة الجامعة ومكونات الجامعة الأخرى، مجلس مديرية يضم نواب رئيس الجامعة وعمداء الكليات ومديري المعاهد.
- كما تتكون رئاسة الجامعة من ثلاثة نيا بات تتمثل فيما يلي:
- نيابة مديرية الجامعة لتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات: والتي من مهامها²:**

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتدريب المنظمة من قبل الجامعة.
- السهر على احترام التنظيمات والإجراءات السارية المفعول في تسليم الشهادات والمعدلات.

و هذه النيابة تشمل المصالح التالية:

¹ المرسوم التنفيذي رقم 544_83 المؤرخ في 17 ذو الحجة عام 1403 الموافق 24 سبتمبر سنة 1983, المعدل والمتمم, الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية, العدد 53 بتاريخ 19 سبتمبر 2001, ص22.

² وثائق خاصة بالمؤسسة

- مصلحة التعليم والتدريب والتقييم

- مصلحة التكوين المتوصل

- مصلحة الشهادات

نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية:

ومن مهامها:

- القيام بأعمال التنشيط والاتصال.

- مثالا مقابلة مع المسؤولين.

- تنظيم التظاهرات العلمية وترقيتها.

- ضمان متابعة برامج تحسين المستوى.

وتتكون من المصالح التالية:

- مصلحة التبادل ما بين الجامعات والتعاون والشراكة.

- مصلحة التنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية.

نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه: ومن مهامها:

- جمع العناصر الضرورية لإعداد مشايخ مخططات تنمية الجامعة .

- مسك البطاقيّة الإحصائية للجامعة.

- متابعة برامج البناء وضمان تنفيذ برامج تجهيز الجامعة بالاتصال مع المصالح المعنية.

وتشمل هذه النيابة المصالح الآتية:

- مصلحة الإحصاء والاستشراف

- مصلحة التوجيه والإعلام

- مصلحة متابعة برامج البناء وتجهيز الجامعة

2_ الأمانة العامة: والمتمثلة في الأمين العام والمكلف بسير الهياكل الموضوعة تحت

سلطته و المصالح الإدارية والتقنية المشتركة وتسييرها الإداري والمالي، يعين بموجب مرسوم

بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي بعد أخذ رأي رئيس الجامعة ويتكفل بما يلي¹:

- ضمان تسيير المسار المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية والمعهد
- ضمان مكتب تنظيم الجامعة وتسييره
- تحضير مشروع ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها.

تحتوي الأمانة العامة على مكتب التنظيم العام، و مكتب الأمن الداخلي والمديريات حيث كل مديرية تنفرع إلى مصالح منها:

- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين
- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة
- المديرية الفرعية للوسائل والصيانة

المكتبة المركزية: والمتمثلة في محافظة المكتبة المركزية للجامعة. و قد نشأت مع نشأة الجامعة، وتحتوي مكتبة الجامعة على العديد من الكتب العلمية والثقافية الخاصة بكل التخصصات باللغات المختلفة العربية والفرنسية وحتى الإسبانية، تحتوى جامعة المسيلة على كم هائل من الكتب، بالإضافة إلى قاعات مطالعة للطلبة والأساتذة، بالإضافة إلى قاعتان الانترنت قاعة خاصة بالطلبة وقاعة أخرى بالأساتذة و يتكفل محافظ المكتبة المركزية للجامعة بالمهام التالية²:

- مسك بطاقة الرسائل والمذكرات لما بعد التدرج.
- مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم البيلوغرافية.
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية.

و تشمل المصالح الآتية: مصلحة الاقتناء/ مصلحة البحث البيلوغرافي/ مصلحة المعالجة/ مصلحة التوجيه

¹ وثائق خاصة بالمؤسسة

² وثائق خاصة بالمؤسسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

إن تحديد الإطار المنهجي للدراسة هو خطوة أساسية للبدء في الجانب التطبيقي وذلك بعد تحديد مجتمع الدراسة الذي يتلاءم مع موضوع البحث بمختلف أبعاده ويستجيب لمتطلبات وأدوات جمع البيانات بشكل ايجابي، ويتضمن هذا المبحث وصفا للإجراءات التي اتبعت لغرض تحقيق أهداف الدراسة، من خلال وصف منهج الدراسة، أدواتها، مجتمعها وعينتها، وصدق أداة الدراسة وثباتها.

المطلب الأول: منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها

سنقوم في هذا المطلب بتقديم منهج الدراسة، كما سنتطرق إلى توضيح مجتمع وعينة

الدراسة وأداتها

أولاً: منهج الدراسة

كل دراسة تستدعي منهجاً ملائماً لها، والمنهج هو: ¹ "مجموعة من الأساليب والمداخل المتعددة التي تستعمل لغرض جمع البيانات والوصول من خلالها إلى تفسيرات أو نتائج". وتماشيا مع أهداف وإشكالية الدراسة وإثبات فرضيات البحث لا بد من اتباع منهج علمي يخلق انسجام بين فرضيات البحث وعملية إثباتها ميدانيا، حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي ، ودراسة الحالة كجزء منه، وفيما يلي شرح مختصر لهذه المناهج:

1- المنهج الوصفي التحليلي:

تم الاستعانة بالمنهج التحليلي، والذي يعرف بأنه " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة"².

¹ لويس كوهين، (ترجمة كوثر حسين كوجيك): مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية، ط1، القاهرة، مصر، دار العربية للنشر، سنة 1990 ص62.

² عمار بوحوش، وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2000، ص 32

تم استخدامنا لهذا المنهج لأنه يتناسب وطبيعة دراستنا، كونه لا يقتصر فقط على جمع البيانات لظاهرة معينة، بل يتناول تحليل هذه الظاهرة ورصدها، حيث نقوم بجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة ونهتم بوصفها وصفاً تفسيريًا دقيقًا من خلال البيانات المجمعة والمتوفرة، ومعبّرين عنها تعبيرًا كميًا وكميًا سواء بفقرات أو في شكل رسوم بيانية أو في جداول رقمية وصفية.

فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي يقدم وصف رقمي ملموس يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها¹.

وبناء على منطلقات هذا المنهج قمنا كمرحلة أولى بجمع بيانات كافية ودقيقة عن الموضوع في ميدان الدراسة بالاعتماد على طرق جمع البيانات المستخدمة في البحث كالاستبيان، ثم قمنا بتسجيلها وترتيبها بعدها قمنا بتحليل ما تم جمعه من البيانات بطريقة موضوعية كخطوة ثانية ثم استنتج مدى تأثير أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في الأداء المورد البشري داخل كلية العلوم الاقتصادية - جامعة المسيلة- وذلك بالاعتماد على آراء عينة الدراسة.

2- دراسة الحالة

اعتمدنا على دراسة حالة كجزء من المنهج الوصفي لأهمية ذلك في الدراسات الميدانية، حيث قمنا بجمع المعلومات والبيانات والحقائق والآراء المختلفة التي من شأنها أن تعطينا وصفا شاملا للظاهرة من حيث متغيراتها وكذلك مسبباتها، وفروض حلها واستخدام الأدوات المناسبة لغرض تحليل البيانات.

¹ د.مأم عواطف، مطبوعة جامعية في مساق حلقة البحث، المستوى الثانية ماستر توجيه وإرشاد، قسم علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية - جامعة محمد بوضياف -مسيلة-، السنة الجامعية 2016-2017

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

أ- مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: " جميع المفردات التي تتوافر فيها خصائص المطلوب دراستها"¹،

ويعرف مجتمع الدراسة بأنه: " جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث، وتتشترك في صفة معينة أو أكثر المطلوب جمع البيانات حولها"²

يعرف أيضاً بأنه: " عبارة عن جميع الوحدات أو الأفراد أو المشاهدات أو الحالات التي تشترك في صفة أو مجموعة من الصفات تميزها عن غيرها ويرغب الباحث في تعميم النتائج المتوصل إليها"³.

وبالتالي فإن مجتمع هذه الدراسة يتمثل في الموظفين والإداريين العاملين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة-

ب- عينة الدراسة

في العينة يمكن الاكتفاء بعدد معين من وحدات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل الى نتائج يمكن تعميم هذه النتائج على جميع افراد المجتمع، وباختصار فان العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من المجتمع الدراسة.⁴

مفهوم العينة على أنها: " مجموعة جزئية من المجتمع لها نفس خصائصه الأصلية التي تنتمي إليه ويكون الغرض منها الحصول على معلومات مرتبطة بالمجتمع عن طريق اختيار

¹-بعيطيش شعبان، اثر التسويق بالعلاقات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف- المسيلة-، السنة الجامعية 2015-2016، ص186

² - خليف رزيقة، شيفارة هجيرة: منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة المعارف علمية دولية محكمة، تصدر عن جامعة بويرة، العدد 23(ديسمبر 2017)، ص 280-294

³ - مصطفى طويطي: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel- الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018، ص 19.

⁴ مصطفى طويطي . المرجع السابق، ص 20.

عدد من الأشخاص للدراسة يمثلون ذلك المجتمع حيث تبدأ أية دراسة إحصائية بجمع البيانات الخام المتوفرة بإحدى الطرق¹

أما في دراستنا فاعتمدنا على عينة من الموظفين والإداريين العاملين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة، نظرا لظروف الحجر الصحي بسبب فيروس " كوفيد 19 " وصعوبة الالتقاء المباشر بأفراد عينة الدراسة، فإنه تم توزيع بطريقة غير مباشرة من خلال تحويل الاستبيان العادي الى استبيان إلكتروني* حيث تم إرسال رابط الاستبيان الإلكتروني عبر Email ومواقع التواصل الإلكتروني. وفي النهاية تحصلنا على مجموع الردود بعدد بلغ 32 رد؛ عند تنزيل ملف Excel من الرابط الإلكتروني للاستبيان وبعد فحص جميع الردود تبين لنا أن ردود المستجوبين كلها صالحة للتحليل والمعالجة الإحصائية.

المطلب الثاني: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات، أداة الدراسة

أولاً: مصادر جمع البيانات

تم الحصول على البيانات المتعلقة بالدراسة من خلال مصدرين:

01-المصادر الرئيسية: تم الحصول على البيانات من خلال تصميم استمارة وتوزيعها على عينة من المجتمع البحث، ومن تم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

¹ سامية يغني، مديني عثمان، العينة في المجتمع الإحصائي كمدخل ضابط لدقة نتائج البحوث الأكاديمية، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 04، العدد 01، جوان 2019، ص231-240، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، الجزائر.

*- الاستبيان الإلكتروني : هو الذي يتم تطبيقه عن طريق الإنترنت والبرمجيات الحديثة، التي تُمكن السائل من الوصول إلى المجموعة المُستهدفة، وجمع معلوماته وبياناته بطريقة مُيسرة وسهلة بشتى الطرق التي تشمل التفاعل المباشر في المقابلات الرقمية التي توفرها الوسائط المتعددة عبر الإنترنت، حيث يُعد هذا النوع من الاستبيان الأكثر مرونة، والأقل تكلفة، والأكثر كفاءة، لما يوفره من وقت وجهد ومال في سبيل جمع البيانات وتحليلها وتخزينها ونقله. نقلا عن المرجع الموقع التالي: <https://sotor.com/>. وفي دراستنا تم اعتماد على نماذج في موقع تطبيقات جوجل تدعى ب google forms وهو تطبيق مخصص لتصميم استبيان إلكتروني بطريقة سهلة وسريعة وغير مكلفة ماديا(تطبيق مجاني).

02- المصادر الثانوية: تم الحصول على المعطيات من خلال الرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك اخذ تصور عام عن المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال هذا البحث.

ثانياً: أداة الدراسة (أسلوب القياس)

في دراستنا ولقياس متغيرات الدراسة فإنه تم الاعتماد على أداة الاستبيان لاستطلاع آراء الأفراد المستجوبين في المؤسسة محل الدراسة الميدانية وفيما يلي شرح خطوات تصميم الاستبيان وكذا سلم القياس:

01- تصميم الاستبيان

يعتبر الاستبيان: " الأداة الأكثر استخداما في البحوث الاجتماعية والإنسانية، إذ يعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال ما يتضمنه من مجموعة من الأسئلة أو العبارات ويطلب من المستجوبين الإجابة عليها ويتم توزيع الاستبيان عادة باليد أو من خلال ارسالها الى المستجوبين عبر البريد الالكتروني أو غيرها من طرق التوزيع الالكترونية (مواقع التواصل الاجتماعي... الخ) " ¹.

وتم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ورؤعي في تصميمه ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضا ما تم تطرق إليه في الدراسات السابقة وأيضاً وضوح العبارات لتسهيل فهمها، ومن أجل التأكد أن عبارات الاستبيان تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارات الاستبيان، تم عرضه من أجل مراجعته على الأستاذ المشرف ومن خلال آراءه وتوجيهاته، قمنا بإضافة وتعديل بعض العبارات في ضوء

¹- طويطي مصطفى وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة بـ " أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية - منظور إحصائي" -، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة البويرة، بتاريخ 30 جوان 2014، ص 28

اقتراحات والتعديلات التي طلبها الأستاذ المشرف وفي الأخير خلصنا إلى بناء الاستبيان ليصبح في صورته النهائية مكون من 25 عبارة وتضمن الاستبيان جزئين ومهما:

الجدول رقم (03): هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)

| عدد العبارات | اقسام الاستبيان |
|--------------------------------|--|
| أولاً: البيانات الشخصية | |
| 05 عبارات | المحور الأول: البعد الأول: الاقتصادي |
| 04 عبارات | المتغير البعد الثاني: القانوني |
| 04 عبارات | المستقل: أبعاد البعد الثالث: الاجتماعي |
| 04 عبارات | المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة البعد الرابع: الخيري |
| 08 عبارات | المحور الثاني المتغير التابع: أداء المورد البشري |
| (25) عبارة | مجموع عبارات الاستبيان |

المصدر: من إعداد الطالبتين

من الجدول أعلاه: يمثل الصورة النهائية لأداة الدراسة المستخدمة في استطلاع آراء المستجوبين نحو موضوع الدراسة حيث روعي في تصميم الاستبيان أن يكون متناسقاً من حيث الشكل (عدد الأبعاد بنفس عدد العبارات)، من حيث المضمون تم قياس المتغيرات من خلال العبارات واضحة ومفهومة لأفراد العينة حتى نتمكن من الحصول على البيانات دقيقة وصالحة للمعالجة الإحصائية.

02- سلم القياس المستخدم في الاستبيان:

ووفقاً للدراسات السابقة التي تطرقنا إليها في دراستنا الحالية، فإن معظمها تعتمد على مقياس ليكرت (Likert Scale)* الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل البدائل التالية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وفي دراستنا فإنه روعي في صياغة عبارات الاستبيان طريقة تتيح للمستجوبين فرصة الإجابة عنها بكل وضوح واستخدمنا نفس المقياس (من درجة 01-درجة 05) ببدايل التالية (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) ويرمز لها رقمياً خلال ادخال البيانات للبرامج الحاسوب ب (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي:

جدول رقم (4) توزيع درجات مقياس المستخدم في الاستبيان

| بدائل القياس | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|----------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الدرجة/الترميز | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

ولتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة وتم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية:

المدى العام: لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في استبيان الدراسة

تم حساب المدى: (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = (5-1) = 4 وللحصول

*- مقياس ليكرت: "يعود أساس ظهور هذا المقياس الى الباحث Resis Likert وهو مقياس نفسي يستخدم عموماً في الاستبيانات، وهو المقياس الأكثر شيوعاً في الاستخدام خاصة في البحوث النفسية، وعند الإجابة على مقياس ليكرت يقوم المبحوثين بتحديد مستوى موافقتهم على بنود التي تضمنها الاستبيان... ويعرف البند وفقاً لمقياس ليكرت بأنه عبارة بسيطة يتم سؤال المبحوث للتقييم وذلك اعتماداً على المعايير الموضوعية أو الشخصية والتي يمثلها ورؤيته المسبقة حول ذلك، وبشكل عام فإن مستوى الموافقة أو عدم الموافقة هو ما يتم قياسه في هذا المقياس... وفي الغالب يتكون مقياس ليكرت من خمسة مستويات مرتبة يطلب الإجابة عليها" نقلاً عن المرجع مصطفى طويطي، وعيل ميلود: المرجع السابق، ص

على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: $0.8 = 5/4$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة كما هو مبين في الجدول:

جدول رقم (5) تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

| مستوى الموافقة | درجة المقياس | مجال المتوسط الحسابي |
|-----------------|----------------|-----------------------|
| درجة منخفضة جدا | غير موافق بشدة | من 01 إلى 1.80 درجة |
| درجة منخفضة | غير موافق | من 1.81 إلى 2.60 درجة |
| درجة متوسطة | محايد | من 2.61 إلى 3.40 درجة |
| درجة عالية | موافق | من 3.41 إلى 4.20 درجة |
| درجة عالية جدا | موافق بشدة | من 4.21 إلى 5 درجة |

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مقياس ليكرت الخماسي

اضافة الى تحديد الاتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا ايضا نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار اقل قيمة للانحراف معياري (اقل تشتت) بينهما.

المطلب الثاني: الأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة برنامج التحليل

الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: V26) **SPSS: Statistical Package for**

the Social Sciences وتم الاعتماد على بعض الأساليب الاحصائية:

1. التكرارات والنسب المئوية: لوصف الاحصائي البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة،
2. المتوسط الحسابي: وهو أحد مقاييس النزعة المركزية التي سنتعرض لها وهي الأكثر استخداما في البحوث فالمتوسط الحسابي لمجموعة القيم التي يخضع لها المتغير المدروس هو مجموع القيم مقسم على عددها؛ فهو يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة من (01- 05 درجات) تبعا لدرجات المعطاة لبدائل لمقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان.
3. الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.
4. معامل الثبات ألفا كرو نباخ: وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة (الاستبيان) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛ المجالات المختلفة لدرجة الثبات ل معامل الفا كرو نباخ هي ¹: $a > 0.6$ (غير كافية)، إذا كانت قيمه بين $0.6 > a > 0.65$ (ضعيفة)، إذا كانت قيمه بين $0.65 > a > 0.70$ (مقبولة نوعا ما) وإذا كانت قيمه بين $0.70 > a > 0.85$ (حسنة) وإذا كانت قيمه بين $0.85 > a > 0.90$ (جيدة) وإذا كانت أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة.
5. تحليل الانحدار (Regression analysis): أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل:²
 - لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟
 - لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟

¹ Mana carricano et Fanny Poujol ,Analyse de données avec spss ,Edition PERSON ,2009, p53

² عابدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختبار والتفسير"، الطبعة الأولى، 2002، ص ص

- لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟

- للتنبؤ بقيمة المتغير التابع

- التحكم في المتغيرات المستقلة الأخرى عند حساب مساهمة متغير أو متغيرات محددة.

والهدف من تحليل الانحدار هو التنبؤ بالمتغير التابع بمعلومية المتغير المستقل. وفي حالة وجود متغير مستقل واحد يطلق عليه تحليل الانحدار البسيط، بينما يطلق عليه تحليل الانحدار المتعدد عندما يوجد إثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة.

ومن معايير قياس كفاءة ومعنوية نموذج الانحدار الخطي (البسيط-المتعدد) هناك

معايير (إحصائية-منطقية)¹:

معايير إحصائية: وتشمل (T-test) لاختبار معنوية معاملات المتغيرات المستقلة والمعامل الثابت (constant) و r لاختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع ومنها أيضا (F-test) و (R^2) لاختبار معنوية المعادلة النهائية ومدى معنوية درجة تفسير التباين ويمكن اجمال أهم هذه المعايير الإحصائية بما يلي:

ويستخدم لاختبار معنوية المعادلة، بكلمة أخرى معنوية العلاقة بين مجموعة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، يتم الحكم على معنوية العلاقة المدروسة بينهما من خلال قيمة (Sig) المصاحبة للاختبار (F-test) فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية.

اختبار F

(F-test)

ويستخدم هذا المعيار لاختبار معنوية كل من معاملات الانحدار التي يتضمنها النموذج، من خلال مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى المعنوية (0.05) فإذا كانت قيمتها أقل من 0.05 فإن التأثير معنوي. أي أن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائيا) للمتغير المستقل على المتغير التابع. ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة

اختبار T

:(T-test)

ويستخدم لاختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع، وتكون قيمته محصورة بين -1 إلى +1، وتدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت القيمة كبيرة وكافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الأخر

معامل الارتباط بيرسون

Correlation de)

:(Pearson

1 عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية لتحليل واعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برنامج spss، 2008، دار الشروق للنشر والاجتماعي ZZZ، عمان الأردن، ص 242-243 (بتصرف)

أي أن العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح.

ويرمز له بالرمز R^2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج وتقع بين 0 و 1 أي بين: 1 $R^2 \leq 0$. فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع معنوية النموذج التفسيرية.

قيمة معامل التحديد

R^2

معايير منطقية: وهي تخص الإشارة التي يجب ان تظهر معها معامل المتغير، ولكون القرار الذي يعتمد بشأن صحة الإشارة او خطئها أساسه معرفة منطقية اتجاه سلوك المتغير، حيث علاقته بالمتغير التابع لذا سميت بالمعايير المنطقية

ولقد تم اختيار مستوى المعنوية **0.05** لاختبار فرضيات الدراسة وهو مستوى الدلالة الشائع استخدامه في مختلف الدراسات والأبحاث الخاصة بالعلوم الاجتماعية والإنسانية، وهو ما يعرف بقيمة ألفا (α) أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية عند مستوى المعنوية (α) = 0.05، ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة يجب ألا يزيد عن (0.05) أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن (0.05). ومن أجل اتخاذ القرار فإننا نقارنه مع: مستوى المعنوية المحسوبة (Sig)، أو (احتمال الخطأ) (P-value) الذي يظهر في مخرجات SPSS، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة، وهذا من خلال مقارنة قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$).

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة واختبار توزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر المصادقية والثبات أداة الدراسة من أهم الموضوعات التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج، وترتبط المصادقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات¹.

¹ - مصطفى طويطي: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel، دار النشر الجامعي، تلمسان، الجزائر، 2018، ص 141

أولاً: حساب صدق الاستبيان

يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق الاتساق البنائي لعبارات ابعاد كل محور في الاستبيان.

صدق الاتساق البنائي لأبعاد محاور الاستبيان: حيث يعتبر أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، إذ يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الاستبيان الوصول إليها، ونهدف من خلاله إلى قياس العلاقة الارتباطية ومدى دلالتها الإحصائية بين كل من الدرجة الكلية لكل بعد والدرجة الكلية للمحو الذي ينتمي إليه.

واحصائياً نعبر عن الصدق البنائي : من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون وهذا الأخير يقيس العلاقة الارتباطية بين متغيرين وتتراوح قيمته في كل الحالات بين (-1) و(+1)، لكن هذا المعامل لا يكتسب دلالاته الإحصائية من قيمته المطلقة، وعليه يتعين على علينا تفحص الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط عند مستوى الدلالة (0.05) أو (0.01)* الذي يختاره الباحث لنتائجه وتكون معاملات الارتباط المحسوبة دالة إحصائية (أي توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين البعد وومحورها) من خلال مقارنة قيمة مستوى القيمة الاحتمالية (sig) لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05، فإذا كانت قيمة (sig) المصاحبة لكل معامل ارتباط، أقل من مستوى الدلالة: 0.05، فإن معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية. ومنه: توجد علاقة بين درجة الكلية للبعد والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق ومتسق لما وضع لقياسه أي أن مضمون البعد يتلاءم مع مفهوم المراد قياسه. والجدول التالي يبين نتائج حساب الصدق الاتساق البنائي لمحاور وابعاد والاستبيان كما يلي:

في دراستنا نختا مستوى الدلالة 0.05 لأنه شائع الاستخدام في معظم الدراسات والبحوث *

جدول رقم (6): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

| الارتباط مع الدرجة الكلية لمحاور | | | أبعاد ومحاور الاستبيان |
|--|--------------------------|------------------------|-------------------------|
| النتيجة | القيمة الاحتمالية Sig | معامل ارتباط بيرسون | |
| (الصدق البنائي للأبعاد) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة | | | |
| 1 | 0.000 | 0.736** | البعد الأول: الاقتصادي |
| 2 | 0.000 | 0.919** | البعد الثاني: القانوني |
| 3 | 0.000 | 0.777** | البعد الثالث: الاجتماعي |
| 4 | 0.000 | 0.780** | البعد الرابع: الخيري |
| (الصدق البنائي لمحاور) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين كل محور مع ودرجة الكلية لعبارة الاستبيان : | | | |
| المحور الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة | 0.000 | 0.967** | دال |
| المحور الثاني: أداء المورد البشري | 0.000 | 0.918** | دال |
| دال : أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها | | | |
| قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها | | | |
| دال : أي يوجد ارتباط بين البعد واجمالي عبارات محاور الاستبيان أي هناك اتساق بنائي بين البعد والمحور ككل | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

التعليق على الجدول أعلاه: من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط Pearson Correlation بين كل البعد والدرجة الكلية للإجمالي عبارات كل محور (المحور الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة) تراوحت بين أعلى قيمة بلغت 0.919 وأدنى قيمة بلغت 0.736) وهي قيم دالة إحصائياً لان قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) لكل معامل ارتباط لدى كل بعد هي أقل من بمستوى دلالة 0.05، فمثلا لدى البعد الثاني: القانوني بلغ R=0.919. وبلغت قيمة الاحتمالية المصاحبة له (0.000=SIG) وهي أقل من 0.05 لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات البعد الثاني: القانوني من التحليل. ونفس المقارنة لباقي الأبعاد. كما أن نجد معاملات الارتباط Pearson Correlation بين كل المحور والدرجة الكلية للإجمالي عبارات استبيان قيم دالة إحصائياً لان قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) ومنه تعتبر أبعاد ومحاور الاستبيان صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

ثانياً: حساب ثبات الاستبيان

ثبات الاستبيان يعرف على: أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس المجموعة من الافراد في نفس الظروف وبمعنى آخر لو كررت عمليات قياس الفرد الواحد لأظهرت نفس درجة شيئاً من الاتساق أي أن درجته لا تتغير جوهرياً بتكرار، أي أن مفهوم الثبات يعني أن يكون الاستبيان قادراً على أن يحقق دائماً النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة من الافراد.

ولي توضيح معنى الثبات نفترض أنه تم إجراء استطلاع معين على مجموعة من الافراد على الاستبيان ما، ثم تم رصد درجات كل فرد في هذا الاستطلاع، وبعد فترة تم إعادة إجراء نفس الاختبار (أي توزيع نفس الاستبيان) على نفس هذه المجموعة من الافراد ورصدت أيضاً درجات كل فرد فيها، وكانت النتائج تدل على أن الدرجات التي حصل عليها الافراد في المرة الأولى لتطبيق الاستطلاع، هي نفسها الدرجات التي حصل عليها هؤلاء الافراد في المرة الثانية. وبناء عليه نستنتج بأن نتائج الاستطلاع ثابتة تماماً ولا تتغير كثيراً بإعادة تطبيقها بمعنى أكثر دقة أن ان ما تضمنه الاستبيان نتائجه تكون ثابتة انه ثابت.¹ وهناك عدة طرق لقياس ثبات عبارات ومضمون ومحتوى الاستبيان منها طريقة ألفاك ونباخ حيث تتفق معظم الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية وكذا الاقتصادية على أن تكون قيم ثبات مجموعة من العبارات أكبر من العتبة (0.60).

وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات الاستبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة **Cronbach's Alpha** (معامل الفا كرو نباخ)، حيث يعتبر مؤشر لقياس الثبات الاستبيان وهو أكثر استخداماً من طرف الباحثين في الدراسات البحثية، حيث يقيس درجة ثبات مجموعة من عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة.

¹ - مصطفى طويطي . التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان -تطبيقات عملية على برنامج excel- الجزء الأول، النشر

جدول رقم (7): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

| النتيجة | عدد الفقرات | معامل ألفا كرو نباخ | |
|--|-------------|------------------------|---|
| ثابت | 05 عبارات | 0.852 | البعد الأول: الاقتصادي |
| ثابت | 04 عبارات | 0.795 | البعد الثاني: القانوني |
| ثابت | 04 عبارات | 0.785 | البعد الثالث: الاجتماعي |
| ثابت | 04 عبارات | 0.825 | البعد الرابع: الخيري |
| ثابت | 17 عبارة | 0.819 | ثبات جميع عبارات المحور الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة |
| ثابت | 08 عبارات | 0.873 | ثبات جميع عبارات المحور الثاني: أبعاد أداء المورد البشري |
| ثابت | 25 عبارة | 0.902 | ثبات جميع عبارات الاستبيان |
| القاعدة العامة: المعمول بها في الدراسات السابقة هي أنه إذا كان قيمة معامل الثبات أكبر من 0.6 أن أداة الدراسة تتميز بالثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيعها لأكثر من مرة في نفس الظروف. | | | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

يعرض الجدول أعلاه نتائج حساب قيم (Cronbach's Alpha) لكل مجموعة من العبارات، كل بعد من أبعاد الاستبيان، وكذا محاوره وهذا من أجل معرفة مدى تمتع عبارات كل بعد وكل محور بدرجة الثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيع الاستبيان مرة ثانية خلال فترات زمنية مختلفة؛ فإننا نتفحص قيمة معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha) إذا دلت النتائج المعروضة في الجدول أعلاه على أن قيم معامل ألفا كرو نباخ جيدة ومقبولة إحصائياً إذ أنها أكبر من العتبة (06) بلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور المتعلق بقياس الأول مستوى أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (0.819) والذي يضم 17 عبارة، أما بالنسبة للمحور الثاني المتعلق بقياس مستوى أداء المورد البشري بلغ (0.873) والذي يضم 08 عبارات، وأن القيمة إجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.902 بإجمالي 25 عبارة وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6. ومنه ومن قيم معامل ألفا كرونباخ المتحصل عليها، فإنها تدل على ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان في قياس متغيراتها وأن الاستبيان الذي قمنا بأعداده لدراستنا الحالية يكون دائماً قادراً على أن يحقق دائماً ثبات في النتائج فيما لو أعيد تطبيقه في نفس الظروف عبر أزمنة مختلفة.

خلاصة: من نتائج قيم مؤشرات الصدق والثبات للاستبيان نكون قد تأكدنا من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبيان وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يجب تحديد ما إذا كان بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على المتغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم تتبع التوزيعات الاحتمالية اخرى. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع البيانات الاستبيان وهي (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، طريقة حساب معاملي الالتواء والتقلطح وطريقة اختبار Shapiro-Wilk) وفي دراستنا نستعمل هذه الأخيرة.

- كما أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي من 50، ويستخدم اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة اقل من 50¹ وللتذكير نعلم أن هناك نوعان من الأساليب الإحصائية التي تستخدم في تحليل البيانات واختبار الفرضيات وهي:

- 01-أساليب إحصائية معلمية: وتستخدم في حالة البيانات التي توزيعها يتبع التوزيع الطبيعي.
- 02-أساليب إحصائية غير معلمية: وتستخدم في حالة البيانات التي توزيعها لا يتبع التوزيع الطبيعي .

¹أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية spss، الرياض، دار جرير للنشر والاجتماعي،

والجدول التالي يبين نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) :

جدول رقم (8) يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات إجابات أفراد العينة

| نتيجة نوع التوزيع البيانات | Shapiro-Wilk | | | محاور الاستبيان |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------|------------------------------|--|
| | Sig. القيمة الاحتمالية | Df درجة الحرية | القيمة الإحصائية للاختبار | |
| تتبع التوزيع الطبيعي | 0.978 | 32 | 0.989 | المحور الأول المتعلق ببيانات المتغير المستقل: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة |
| تتبع التوزيع الطبيعي | 0.126 | 32 | 0.948 | المحور الثاني المتعلق ببيانات المتغير التابع: أداء المورد البشري |

قاعدة: هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية sig) أكبر من 0.05 فإن البيانات تتبع توزيع طبيعي.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .V 26

ومن خلال الجدول أعلاه نجد نتائج اختبار Shapiro-Wilk تظهر أن مستوى المعنوية sig للمحور الأول المتعلق بقياس أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بلغت قيمة Sig = (0.978) هي أكبر من (0.05)، وأيضا بالنسبة لبيانات المحور الثاني المتعلق بقياس أداء المورد البشري Sig = (0.126) وهي أكبر من 0.05 .

ومنه تدل نتائج اختبار (Tests of Normality) أن بيانات إجابات العينة على جميع العبارات محاور الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي.

خلاصة: من نتائج قيم مؤشرات اختبار (Shapiro-Wilk) نكون قد تأكدنا من أن بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الرئيسية للدراسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه في دراستنا سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية في تحليل إجابات وأراء افراد العينة واختبار الفرضيات الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

بعد عرض مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، ففي هذا المبحث سيتم عرض مختلف نتائج الإحصاء الوصفي عن طريق تحديد اتجاهات إجابات أفراد العينة بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. نحو المتغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان وتحديد تلك التي حازت على أعلى وأقل درجات الموافقة وفقاً لإجابات مفردات العينة وكذلك عرض تحليل وصفي للمتغيرات خصائص الديمغرافية لأفراد العينة من خلال التكرارات والنسبة %.

المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الشخصية للعينة

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من البيانات العامة المتعلقة بخصائص أفراد الدراسة متمثلة في (العمر،) وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي لفئات كل متغير ديمغرافي وهذا من خلال حساب التكرارات والنسبة % كما هو مدون في الجداول التالية:

01- وصف خصائص عينة الدراسة متغير السن

جدول رقم (9). يبين توزيع افراد العينة حسب السن

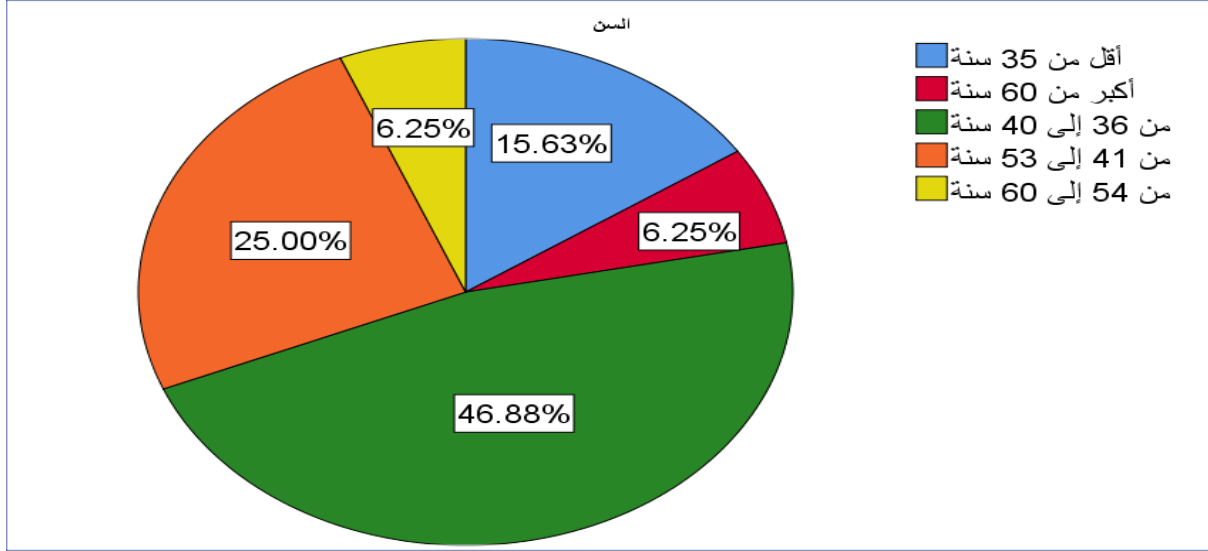
| النسبة % | التكرار | | |
|----------|---------|------------------|------|
| 15.6 | 5 | أقل من 35 سنة | السن |
| 6.3 | 2 | أكبر من 60 سنة | |
| 46.9 | 15 | من 36 إلى 40 سنة | |
| 25.0 | 8 | من 41 إلى 53 سنة | |
| 6.3 | 2 | من 54 إلى 60 سنة | |
| 100.0 | 32 | Total | |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 32 فرداً، نلاحظ اختلاف عدد افراد العينة افراد باختلاف فئات متغير السن حيث كانت أكبر فئة بعدد 15 فرد بنسبة 46.90 % لصالح الفئة العمرية (من 36-40 سنة) وبعدها 08 فرد بنسبة 25.00 % لصالح الفئة العمرية (من 41-53 سنة) وبعدها 5 فرد بنسبة 15.60 % لصالح

الفئة العمرية (أقل من 35 سنة) وما نستنته ان المستجوبين معظمهم ينتمون الى فئة الشباب.

الشكل رقم (5) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من برنامج SPSS

03- وصف خصائص عينة الدراسة متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (10). يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

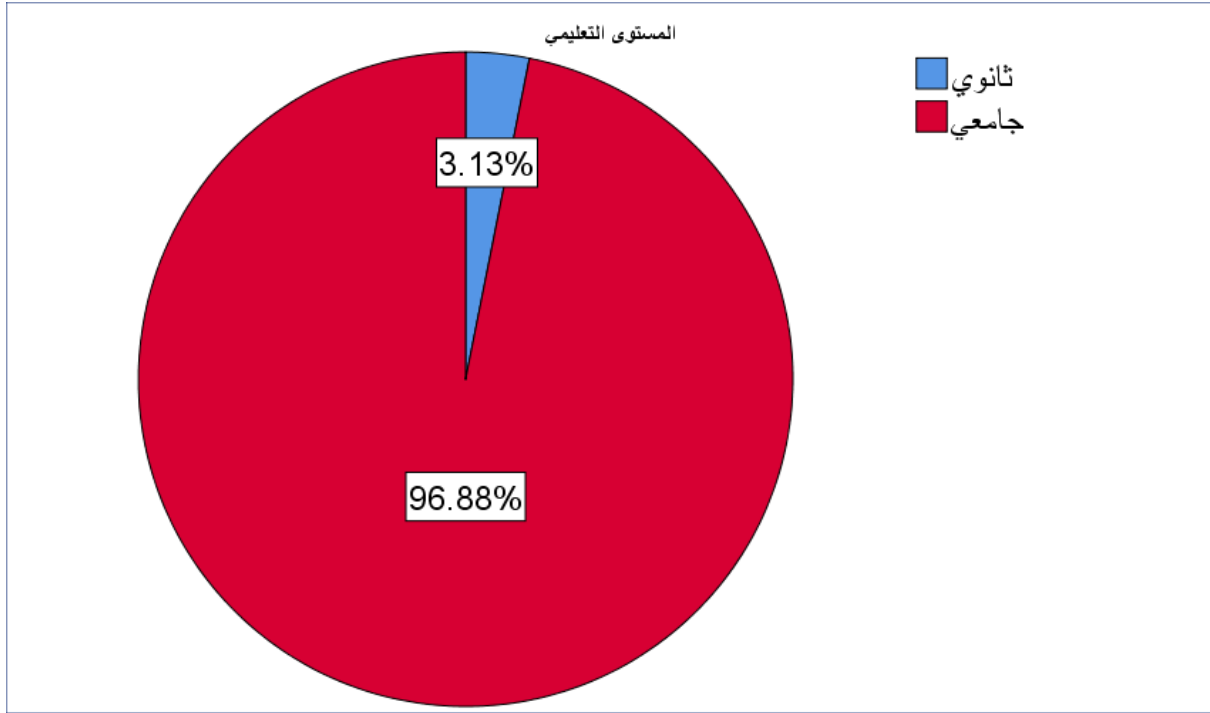
| النسبة % | التكرار | | |
|----------|---------|-------|------------------|
| 3.1 | 1 | ثانوي | المستوى التعليمي |
| 96.9 | 31 | جامعي | |
| 100.0 | 32 | Total | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 30 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير المستوى التعليمي بعدد 31 فرد بنسبة 96.90% لصالح الفئة جامعيين وبعدها 01 فرد بنسبة 3.10% ولصالح (ثانوي) كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (6) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى

التعليمي



المصدر: من برنامج SPSS

04-. وصف خصائص عينة الدراسة متغير المهنة

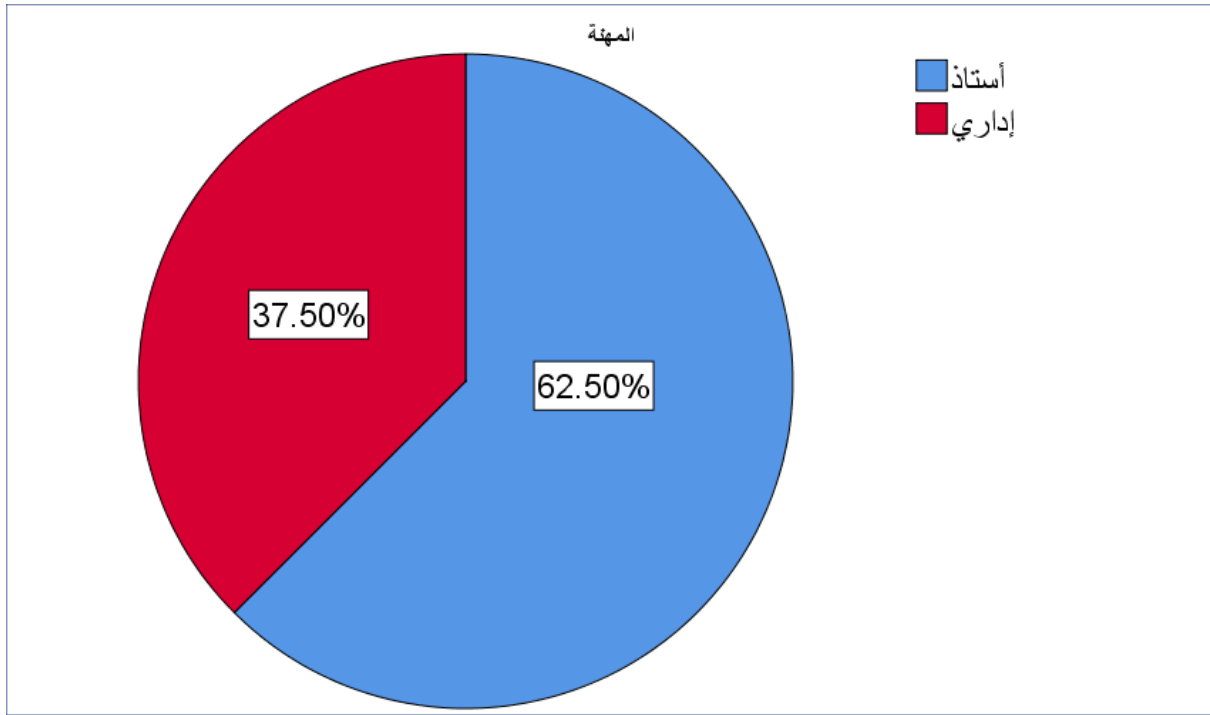
جدول رقم (11) يبين توزيع افراد العينة حسب المهنة

| النسبة % | التكرار | | |
|----------|---------|-------|--------|
| 62.5 | 20 | أستاذ | المهنة |
| 37.5 | 12 | إداري | |
| 100.0 | 32 | Total | |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 30 فردا، نلاحظ أن افراد العينة يتوزعون حسب متغير المهنة بعدد 20 فرد بنسبة 62.50% لصالح الفئة الاساتذة وبعدد 12 فرد وبنسبة 37.50% ولصالح (اداريين) كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (7) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة



المصدر: من برنامج SPSS

02-. وصف خصائص عينة الدراسة متغير سنوات الخبرة المهنية

جدول رقم (12) يبين توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

| النسبة % | التكرار | سنوات الخبرة المهنية |
|----------|---------|----------------------|
| 25.0 | 8 | 10-06 سنوات |
| 37.5 | 12 | 15-11 سنة |
| 15.6 | 5 | 20-16 سنة |
| 12.5 | 4 | أقل من خمس سنوات |
| 9.4 | 3 | أكثر من 25 سنة |
| 100.0 | 32 | Total |

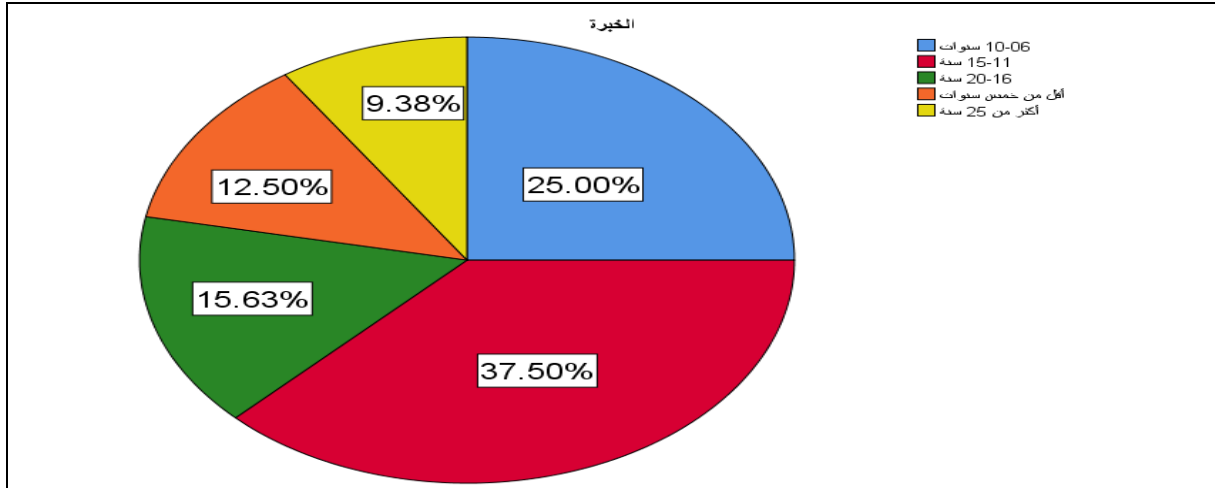
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 32 فردا، نلاحظ اختلاف عدد افراد العينة افراد باختلاف فئات متغير سنوات الخبرة المهنية حيث كانت أكبر فئة بعدد 12 فرد وبنسبة 37.50% لصالح الفئة الخبرة المهنية (من 15-11 سنة) وبعدها

08 فرد بنسبة 25.00% لصالح الفئة العمرية (من 06-15 سنة) ويعدد 5 فرد بنسبة 15.60% لصالح الفئة (16-20 سنة)

الشكل رقم (8) يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

المهنية



المصدر: من برنامج SPSS

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة

01. - بالنسبة للمتغير المستقل: المتعلق بقياس مستويات أبعاد المسؤولية الاجتماعية

للمؤسسة بالمؤسسة محل الدراسة

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة نحو اجاباتهم على عبارات المحور الاول من الاستبيان: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وفقا للعبارات من 01 إلى 17. عبارة ويتكون من 04 أبعاد (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي / البعد الرابع: الخيري) وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجدول التالي:

جدول رقم (13) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: المحور الأول

| الرقم | | المتوسط الحسابي Mean | انحراف المعياري Std. Deviation | الأهمية النسبية % | الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات |
|--|---|----------------------|--------------------------------|-------------------|--|
| 1 | تقوم المؤسسة على مبدأ العدالة الوظيفية | 3.28 | 1.085 | 65.63 | متوسطة |
| 2 | تساهم المؤسسة في توفير فرص العمل على حساب الكفاءات | 3.16 | 1.139 | 63.13 | متوسطة |
| 3 | تتلقى المؤسسة التعليمية مساعدات مالية | 3.56 | 1.076 | 71.25 | موافقة عالية |
| 4 | يتم العمل في المؤسسة وفق ظروف مناسبة | 3.66 | 0.865 | 73.13 | موافقة عالية |
| 5 | يقوم الموظفون في المؤسسة بالحرص على خلق قيمة مادية ومعنوية | 3.28 | 0.888 | 65.63 | متوسطة |
| 001 | البعد الأول: الاقتصادي | 3.387 | 0.567 | 67.75 | درجة متوسطة |
| 6 | تحترم الجامعة التزاماتها تجاه الطلبة، الاساتذة، العمال | 3.97 | 0.647 | 79.38 | موافقة عالية |
| 7 | توفر المؤسسة القوانين المتعلقة بالرعاية الصحية للعمال | 3.47 | 0.915 | 69.38 | موافقة عالية |
| 8 | تطبق الجامعة القوانين بحذافيرها على الموظفين | 3.13 | 1.185 | 62.50 | متوسطة |
| 9 | تلتزم المؤسسة بقوانين المحافظة على البيئة | 3.56 | 1.105 | 71.25 | موافقة عالية |
| 002 | البعد الثاني: القانوني | 3.531 | 0.683 | 70.63 | درجة عالية |
| 10 | تسعى المؤسسة للتقليل من المشاكل الاجتماعية | 3.47 | 0.761 | 69.38 | موافقة عالية |
| 11 | تحت المؤسسة على احترام عادات وتقاليد المجتمع | 3.56 | 0.759 | 71.25 | موافقة عالية |
| 12 | تسعى المؤسسة لتوثيق العلاقة بينها وبين المجتمع الذي تنتشط فيه | 3.56 | 0.840 | 71.25 | موافقة عالية |
| 13 | تساهم المؤسسة في تقوية وبناء البنى التحتية | 3.25 | 0.916 | 65.00 | متوسطة |
| 003 | البعد الثالث: الاجتماعي | 3.460 | 0.564 | 69.22 | درجة عالية |
| 14 | تملك المؤسسة نظاماً لمحاربة الفساد الإداري | 2.94 | 0.982 | 58.75 | متوسطة |
| 15 | تقوم المؤسسة ببناء المرافق العامة | 2.78 | 0.870 | 55.63 | متوسطة |
| 16 | تسعى المؤسسة لتدعيم المؤسسات الخيرية | 2.56 | 1.045 | 51.25 | متوسطة |
| 17 | لدى المؤسسة دليل أخلاقي واضح لجميع العاملين | 3.44 | 0.982 | 68.75 | موافقة عالية |
| 004 | البعد الرابع: الخيري | 2.929 | 0.603 | 58.59 | درجة متوسطة |
| | المحور ككل | 3.330 | 0.484 | 66.62 | درجة متوسطة |
| الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5 | | | | | |
| مجال المتوسط الحسابي | من 01 إلى 1.80 | من 1.81 إلى 2.60 | من 2.61 إلى 3.40 | من 3.41 إلى 4.20 | من 4.21 إلى 5 |
| مستوى الموافقة | درجة منخفضة جدا | درجة منخفضة | درجة متوسطة | درجة عالية | درجة عالية جدا |

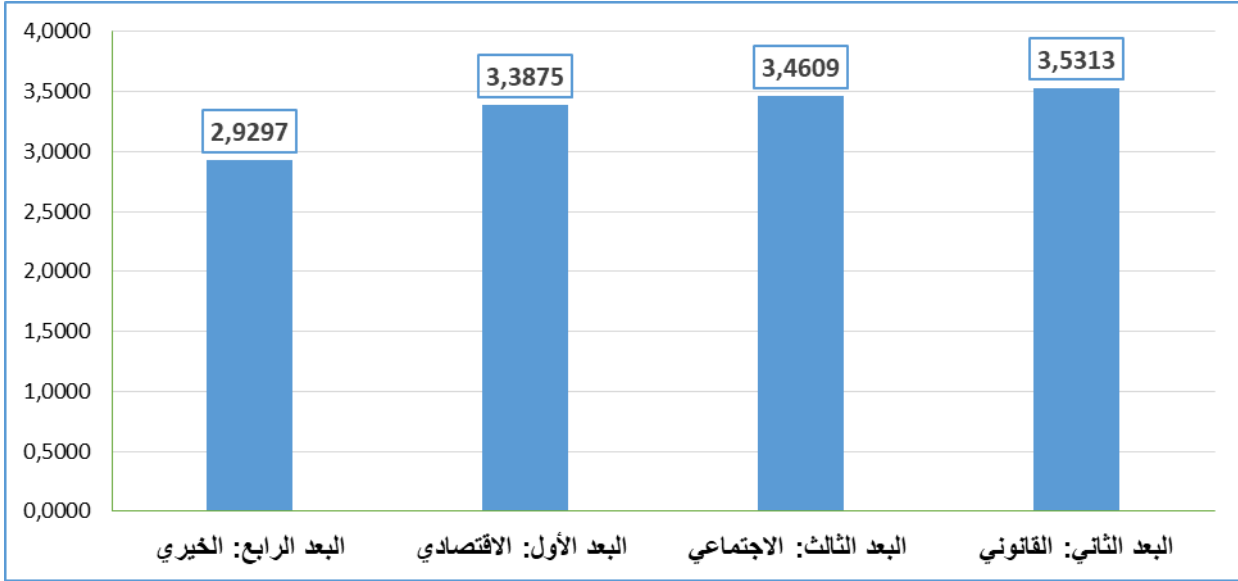
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 26

التعليق على الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الاول: المتعلق بقياس مستويات أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة - من وجهة نظر افراد العينة المستجوبين.

وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات المحور قيمة 3.330 وهو ضمن المجال موافقة عالية [2.61-3.40] وبانحراف معياري قدره: 0.484، وهو يشير إلى تقارب أراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الاجمالي، حيث تشتت بين آرائهما ضعيف وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما ان فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون وبنسبة 66.62 % على أن مستويات تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هو بدرجة متوسطة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات المحور حيث كانت معظمها بدرجات عالية حيث متوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.97 أعلى قيمة لدى العبارة رقم 06 إلى أدنى قيمة بلغت 2.56 لدى العبارة رقم 16) وفيما يلي ترتيب أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي / البعد الرابع: الخيري) افراد عينة الدراسة كما يلي:

شكل الرقم (9) يبين ترتيب مستويات أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حسب وجهة

نظر عينة من المستجوبين



المصدر من اعداد الطالبتين باعتماد على برنامج EXCEL

- بالنسبة للبعد الثاني: القانوني: فإنه احتل المرتبة 01 لدى المؤسسة محل الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لأجمالي إجابات المستجوبين نحو عبارات البعد قيمة 3.5313 وهو ضمن المجال موافقة عالية [4.20-3.41] ان مستوى التزام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- محل الدراسة بتطبيق البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية هو بدرجة عالية وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات البعد حيث كانت معظمها بدرجات عالية الى متوسطة حيث متوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.97 أعلى قيمة لدى العبارة رقم 06 إلى أدنى قيمة بلغت 3.13 لدى العبارة رقم 08). حسب وجهة نظر المستجوبين. أي أن نسبة التزام المؤسسة محل الدراسة بتطبيق البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية من حيث (مدى احترام الجامعة التزاماتها تجاه الطلبة، الاساتذة، العمال، مدى توفير المؤسسة القوانين المتعلقة بالرعاية الصحية للعمال، مدى تطبيق الجامعة القوانين بحذافيرها على الموظفين، تلتزم المؤسسة بقوانين المحافظة على البيئة) هو 70.63 % حسب وجهة نظر المستجوبين.

- بالنسبة للبعد الثاني: الخيري: فإنه احتل المرتبة الاخيرة لدى المؤسسة محل الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي لأجمالي إجابات المستجوبين نحو عبارات البعد قيمة 2.9297 وهو ضمن المجال موافقة عالية [2.61-3.40] ان مستوى التزام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- محل الدراسة بتطبيق البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية هو بدرجة متوسطة وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات البعد حيث كانت معظمها بدرجات عالية الى متوسطة حيث متوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.44 أعلى قيمة لدى العبارة رقم 17 إلى أدنى قيمة بلغت 2.56 لدى العبارة رقم 16) حسب وجهة نظر المستجوبين. أي أن نسبة التزام المؤسسة محل الدراسة بتطبيق البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية من حيث (مدى امتلاك المؤسسة نظاماً لمحاربة الفساد الإداري، تقوم المؤسسة ببناء المرافق العامة، تسعى المؤسسة لتدعيم المؤسسات الخيرية، لدى المؤسسة دليل أخلاقي واضح لجميع العاملين) هو 58.59 % حسب وجهة نظر المستجوبين.

01- بالنسبة للمتغير التابع: المتعلق بقياس مستويات أداء المورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة نحو اجاباتهم على عبارات المحور الثاني من الاستبيان: أداء المورد البشري وفقاً للعبارات من 01 إلى 08. عبارات وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجدول التالي

جدول رقم (14) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: المحور 02

| الرقم | | المتوسط الحسابي Mean | انحراف المعياري Std. Deviation | الأهمية النسبية % | الاتجاه العام للعينة نحو موافقة على مضمون العبارات |
|--|--|----------------------|--------------------------------|-------------------|--|
| 1 | يقوم العامل بإنجاز الاعمال المكلف بها في الوقت المناسب | 3.16 | 1.139 | 63.13 | موافقة متوسطة |
| 2 | يسعى العامل في الجامعة لإقامة اتصالات مع الآخرين | 3.41 | 0.875 | 68.13 | موافقة عالية |
| 3 | لدى العاملين القدرة على الإبداع | 3.56 | 0.878 | 71.25 | موافقة عالية |
| 4 | يوجد تقييم دوري لأدائك | 3.78 | 0.659 | 75.63 | موافقة عالية |
| 5 | يشعر العامل بالولاء تجاه المؤسسة التي يعمل بها | 3.44 | 1.045 | 68.75 | موافقة عالية |
| 6 | يهتم العامل بجودة عمله | 3.56 | 0.948 | 71.25 | موافقة عالية |
| 7 | تشعر أن منتجاتكم ذات ميزة | 3.66 | 0.745 | 73.13 | موافقة عالية |
| 8 | اخلاص العامل في أن يعطي نتائج مرضية | 3.69 | 0.931 | 73.75 | موافقة عالية |
| المحور ككل | | 3.531 | 0.665 | 70.63 | درجة عالية |
| الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5 | | | | | |
| مجال المتوسط الحسابي | من 01 إلى 1.80 | من 1.81 إلى 2.60 | من 2.61 إلى 3.40 | من 3.41 إلى 4.20 | من 4.21 إلى 5 |
| مستوى الموافقة | درجة منخفضة جدا | درجة منخفضة | درجة متوسطة | درجة عالية | درجة عالية جدا |

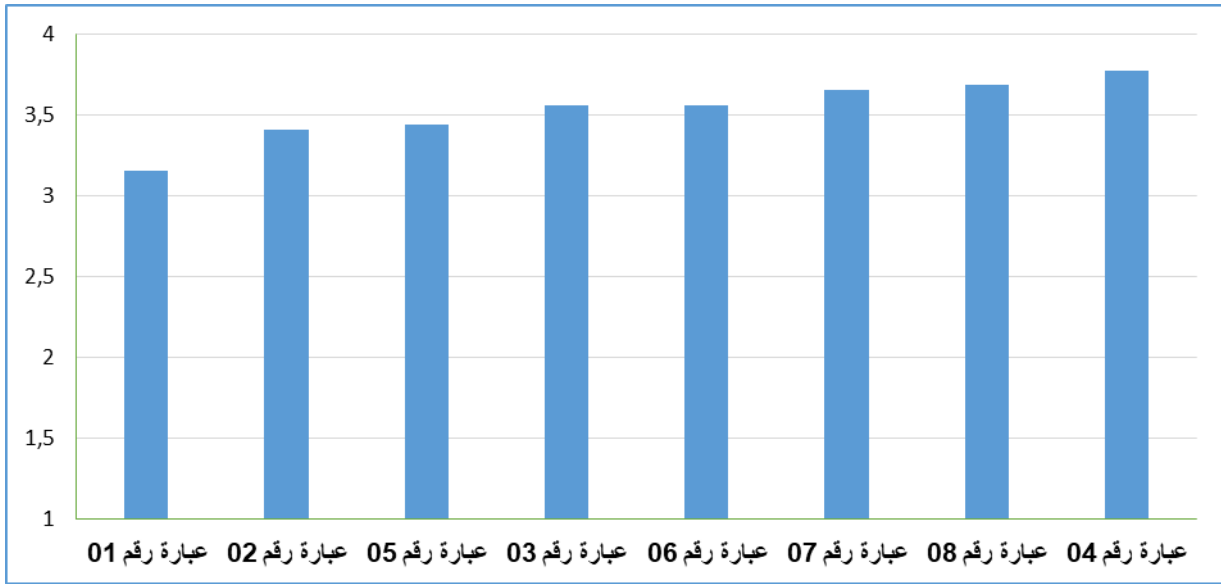
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V 26

التعليق على الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الاول: المتعلق بقياس مستويات أداء المورد البشري- من وجهة نظر عينة من المستجوبين كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة مسيلة-

وبشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات المحور قيمة 3.531 وهو ضمن المجال موافقة عالية [3.41-4.20] وبانحراف معياري قدره: 0.665، وهو يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الاجمالي، حيث تشتت بين آرائهما ضعيف وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما ان فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون وبنسبة 70.63 % على أن مستويات أداء المورد البشري هي بدرجة عالية بكلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة مسيلة- حسب وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه إزاء اجاباتهم على مضمون عبارات المحور حيث كانت معظمها بدرجات عالية حيث متوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.78 أعلى قيمة لدى العبارة رقم 04 إلى أدنى قيمة بلغت 3.16 لدى العبارة رقم 01) وفيما يلي ترتيب عبارات حسب أهميتها لدى افراد عينة الدراسة كما يلي:

شكل الرقم (10) يبين ترتيب عبارات أداء المورد البشري حسب وجهة نظر عينة من المستجوبين



المصدر من اعداد الطالبتين باعتماد على برنامج EXCEL

المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها

تتمحور الفرضيات الدراسة في كشف عن مدى وجود علاقة ارتباطية ذات تأثير ايجابي بين المتغير المستقل والمتغير التابع أي بين متغير مستقل المتمثل في أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والمتغير التابع المتمثل في اتخاذ أداء المورد البشري وعليه وللإجابة عن الفرضيات فإنه سيتم دراسة علاقة التأثير بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي لكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة ودور متغير مستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع حيث وخلال حساب معادلة

الانحدار الخطي للعلاقة التأثير بين المتغيرين فإن نتحصل على مؤشرات إحصائية نقدم شرح موجز لها حتى نتمكن من تفسير النتائج المتحصل عليها:

- معامل الارتباط بيرسون (**Correlation de Pearson**)، ويستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة الخطية بين المتغيرين وتقع قيمة معامل الارتباط بين -1 الى +1 وهذه القيمة تدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين، فإذا كنت القيمة كبيرة كافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الأخر أي العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح، ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط

| | |
|--------|-------------------|
| ضعيفة | أقل أو يساوي 0.30 |
| متوسطة | من 0.3 الى 0.7 |
| عالية | أكبر من 0.7 |

- اختبار **F (F-test)**: من اجل معنوية العلاقة بين متغير المستقل والمتغير التابع للعلاقة المدروسة يمكن معرفة المعنوية أو الدلالة الإحصائية للعلاقة المدروسة من خلال قيمة sig المرافقة للاختبار

(F-test) فإذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين متغيرين ذات دلالة إحصائية:

- معامل الانحدار B_1 و b_0 ، حيث b_0 يمثل مقدر الثابت ذلك ان الثابت b_0 ومعامل B_1 فهو قيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل .

- اختبار **T (T-test)** من اجل معنوية التأثير بين المتغيرين، ويستخدم لاختبار معنوية تأثير المستقل في التابع، بكلمة أخرى يستخدم لتحقق من معنوية معاملات (b_0, b_1) للنموذج الانحدار وهذا من مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار **(T-test)** مع مستوى الدلالة

0.05 حيث إذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فإن معامل الانحدار (b_0, b_1) يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة. قيمة معامل التفسير: ويرمز له بالرمز R^2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج وتقع بين 0 و 1 أي بين 1 : $0 \leq R^2 \leq 1$. فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع درجة التفسير متغير التابع من قبل متغير المستقل.

01- اختبار الفرضية الرئيسية :

نص الفرضية البحث: هناك تأثير تبني المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة

نص الفرضية الاحصائية: تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين

الفرضية الصفرية (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين.

تم استخدام الانحدار المتعدد لمعرفة تأثير المتغيرات المستقلة أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي / البعد الرابع: الخيري) على المتغير التابع: أداء المورد البشري وأيهما له تأثير في المتغير التابع وأيهما ليس له أي تأثير في وجود باقي المتغيرات المستقلة الأخرى.

صياغة النموذج الانحدار الخطي المتعدد للفرضية: من أجل دراسة العلاقة بين المتغير (المستقل (المؤثرة) والتابع (المتأثر) نعتمد على المعادلة التالية:

$$y = B_0 + B_1(x_1) + B_2(x_2) + B_3(x_3) + B_4(x_4) + \varepsilon_i$$

ε_i : يمثل الأخطاء العشوائية

B_0 : المعامل الثابت

$B_1(x_1)$: المعامل الانحدار للمتغير المستقل (بعد الاقتصادي)

$B_2(x_2)$: المعامل الانحدار للمتغير المستقل (بعد القانوني)

$B_3(x_3)$: المعامل الانحدار للمتغير المستقل (بعد الاجتماعي)

$B_4(x_4)$: المعامل الانحدار للمتغير المستقل (بعد الخيري)

y متغير التابع (أداء المورد البشري)

والجدول التالي هو ملخص للجدول مخرجات تحليل الانحدار المتعد بالاستعانة ببرنامج SPSS وهي

(ملخص نموذج الانحدار (r, R^2) ، تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (b).... انظر ملحق مخرجات برنامج spss.

جدول رقم (15) يبين نتائج نموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية

القدرة التفسيرية للنموذج

| Std. Error of the Estimate | Adjusted R Square | R Square | R |
|---------------------------------|----------------------|---------------|------------------------|
| خطأ المعياري للتقدير في النموذج | معامل التفسير المصحح | معامل التفسير | معامل الارتباط المتعدد |
| 0.38467 | 0.666 | 0.709 | 0.842 |

معنوية الكلية لنموذج حسب نتائج تحليل ANOVA^a

| Sig. | F | Mean Square | df | Sum of Squares | النموذج |
|-------|--------|-------------|----|----------------|----------|
| 0.000 | 16.428 | 2.431 | 4 | 9.724 | الانحدار |
| | | 0.148 | 27 | 3.995 | البواقي |
| | | | 31 | 13.719 | المجموع |

المعنوية الجزئية، لمعاملات

| تشخيص مشكلة التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة | Sig القيمة الاحتمالية. | قيم اختبار T | B | | المتغيرات المستقلة |
|--|------------------------------|-----------------|----------------------|-----------------|-------------------------|
| | | | قيم معاملات الانحدار | | |
| VIF | 0.636 | 0.478 | 0.262 | =B ₀ | الثابت (Constant) |
| 1.869 | 0.019 | 2.506 | 0.417 | =B ₁ | البعد الأول: الاقتصادي |
| 3.431 | 0.041 | 2.152 | 0.403 | =B ₂ | البعد الثاني: القانوني |
| 2.296 | 0.243 | -1.193 | -0.221 | =B ₃ | البعد الثالث: الاجتماعي |
| 1.795 | 0.013 | 2.667 | 0.409 | =B ₄ | البعد الرابع: الخيري |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد مخرجات برنامج SPSS .V 26

التعليق على الجدول: يتبن من جدول تحليل الانحدار المتعدد ما يلي:

- تشخيص مشكلة الارتباط الخطي (الازدواج الخطي) بين المتغيرات المستقلة (التفسيرية)

في النموذج:

قبل تحليل نتائج الانحدار الخطي المتعدد ول بناء النموذج الفرضية للعلاقة بين المتغيرات محل الدراسة في ضوء أسس إحصائية دقيقة يجب التأكد أولاً: من استقلالية المتغيرات المستقلة وعدم التداخل الخطي فيما بينها أو ما يعرف بتشخيص مشكلة الارتباط الخطي المتعدد. ويتم هذا من خلال استخدام معامل تضخم التباين (VIF) ويجب أن تكون قيمة: (VIF) تكون أقل (5).¹

ويتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي / البعد الرابع: الخيري) هي أقل من 5 . حيث نجد أن قيم (VIF) للمتغيرات المستقلة محصورة بين (3.421 أعلى قيمة وأدنى قيمة 1.795)، مما يبين أنه لا توجد مشكلة التعدد الخطي في بيانات المتغيرات المستقلة ومنه نتائج نموذج الانحدار المتعدد المتعلق باختبار الفرضية الرئيسية. ستكون دقيقة ونعتمد على نتائجها من أجل تحليلها وتفسيرها.

نمر الآن إلى تحليل نموذج الانحدار المتعدد من خلال معرفة مغنوية نموذج الانحدار الممثل لدراسة الأثر بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ونسبة مساهمة وتفسير المتغيرات المستقلة في التغيرات التي تؤدي إلى تفعيل المتغير التابع وأيضا من خلال تحليل معاملات الانحدار المتغيرات المستقلة كل على حدا ومدى التأثير المعنوي لكل منهما على المتغير التابع

- مغنوية نموذج الانحدار من خلال قيم اختبار (F-test) F: وهي القيمة التي تشير الى مغنوية نموذج الانحدار لدراسة التأثير بين المتغيرات المستقلة في المتغير التابع ويتم

1 - عبد الناصر السيد عامر: نمذجة المعادلة البنائية للعلوم النفسية والاجتماعية (الأسس والتطبيقات والقضايا)، الجزء الثاني، دار جامعة نايف للنشر، 2018، ص 54

الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة F فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن علاقة التأثير معنوية. ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية. حيث يتبين من الجدول أعلاه: من نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=20.560$) وأن قيمة $SIG= 0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دال احصائياً بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي/ البعد الرابع: الخيري) و (أداء المورد البشري) وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين.

- تفسير قيمة معامل ارتباط بيرسون (R) من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: $R = (0.842)$ وقيمته موجبة ودالة إحصائياً، لأن قيمة الاحتمالية ($sig = 0.000$) المصاحبة لاختبار (F) أقل من مستوى الدلالة 0.05. ويدل ذلك أن العلاقة بين المتغيرات بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي / البعد الرابع: الخيري) والمتغير (أداء المورد البشري) وطردية (موجبة)، أي إن زيادة في الالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة يؤدي ذلك إلى زيادة في الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- وهذه النتيجة منطقية من حيث اتجاه وهذا بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري للدراسة.

- تفسير قيمة معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال الجدول أعلاه نجد قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2 = 0.709$ وهي تُوضح أن القوة التفسيرية لنموذج الانحدار بلغت 70.90% أي أن 70.90% من التغيرات الحاصلة في متغير الأداء المورد البشري

بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة-، ترجع إلى تأثير التغيير في قيم متغيرات الالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي / البعد الرابع: الخيري) من وجهة نظر عينة من الموظفين والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع وأيهما له تأثير (تأثير معنوي) وأيهما ليس له أي أثر (تأثير غير معنوي) ومن ثم استبعاده من النموذج الانحدار (معادلة الانحدار المتعدد) وقاعدة تقييم: هي إذا كانت قيمة مستوى المعنوية (sig) والمبينة في الجدول أعلاه اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05 المقابلة لقيمة 't' المحسوبة للمعامل B فإن قيمة معامل الانحدار معنوية أي (تضم إلى النموذج).

01- بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (بعد الاقتصادي) قيمة (B=0.417) وهي قيمة موجبة (تأثير إيجابي) ودالة إحصائيا حيث نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T_{cal}=2.506) وأن قيمة (Sig=0.019) اقل من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أن تأثير متغير (بعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) معنوي(دالة احصائيا). وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في تطبيق الالتزام بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية، سيؤدي الي تغيّر إيجابي في زيادة الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- بمقدار 0.417 وهي قيمة مقبولة إحصائيا تدل على أهمية الالتزام بتطبيق بعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تأثيرها على تحسين الأداء المورد البشرية في المؤسسة.

02- بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (بعد القانوني) قيمة (B=0.403) وهي قيمة موجبة (تأثير إيجابي) ودالة إحصائيا حيث نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T_{cal}=2.152) وأن قيمة (Sig=0.041) اقل من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أن تأثير متغير (بعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية) معنوي (دالة احصائيا). وهذا يعني بأن كل

تغير مقداره درجة واحدة في تطبيق الالتزام بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية، سيؤدي الي تَغْيَرٍ إيجابي في زيادة الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- بمقدار 0.403 وهي قيمة مقبولة إحصائياً تدل على أهمية الالتزام بتطبيق بعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تأثيرها على تحسين الأداء المورد البشرية في المؤسسة.

2- بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل (بعد الخيري) قيمة (0.409=B) وهي قيمة موجبة (تأثير إيجابي) ودالة إحصائياً حيث نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T_{cal}=2.667) وأن قيمة (Sig=0.013) اقل من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن أن نفسر ذلك أن تأثير متغير (بعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية) معنوي (دالة احصائياً). وهذا يعني بأن كل تغير مقداره درجة واحدة في تطبيق الالتزام بالبعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية، سيؤدي الي تَغْيَرٍ إيجابي في زيادة الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- بمقدار 0.013 وهي قيمة مقبولة إحصائياً تدل على أهمية الالتزام بتطبيق بعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية في تأثيرها على تحسين الأداء المورد البشرية في المؤسسة.

في ان التزام بالبعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية تأثيره غير دال احصائياً على تحسين الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- حيث وأن القيمة الاحتمالية (Sig=0.243) اكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه فانه سيتم حذفه من تقدير معادلة الانحدار الخطي المتعدد.

ومنه النموذج الانحدار الخطي المتعدد والمطابق لبيانات العينة والمتعلق ب دراسة: تأثير الالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي / البعد الرابع: الخيري) على تطوير الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- عند مستوى دلالة (0.05) من وجهة نظر الموظفين هو:

$$y = B_0 + B_1(x_1) + B_2(x_2) + B_3(x_3) + B_4(x_4) + \varepsilon_i$$

$$y = 0.417(x_1) + 0.403(x_2) + 0.409(x_4) + \varepsilon_i$$

تفسير B_0 (الباقي الثابت) ومن الجدول اعلاه نجد قيمة $B_0=0.262$ وأن هذه المعلمة في نموذج الانحدار المتعدد غير دالة إحصائيا لأن القيمة الاحتمالية $\text{Sig}=0.636$ ، أكبر مستوى 0.05 ، وبالتالي تحذف من معادلة الانحدار المتعدد.

ε_i : يمثل الأخطاء العشوائية

B_0 : المعامل الثابت

$B_1(x_1)$: المعامل الانحدار للمتغير المستقل (الاقتصادي)

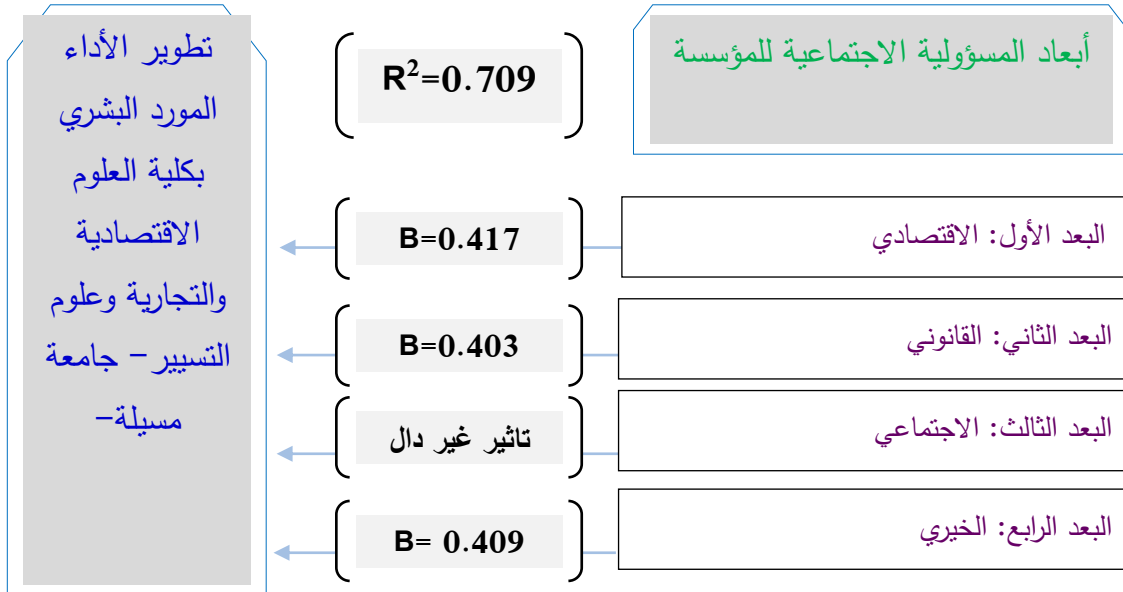
$B_2(x_2)$: المعامل الانحدار للمتغير المستقل (القانوني)

$B_3(x_3)$: المعامل الانحدار للمتغير المستقل (الاجتماعي)

$B_4(x_4)$: المعامل الانحدار للمتغير المستقل (الخيرى)

y متغير التابع (أداء المورد البشري)

الشكل رقم (11) يبين نموذج الميداني



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

تعليق على نموذج الدراسة: نجد ان أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تساهم ب 70.90% في التغيرات التي تحدث في الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر عينة من الموظفين المستجوبين وهي نسبة مرتفعة وان من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة التي لها أكبر تأثير

معنوي (في وجود كل المتغيرات معا) على الأداء المورد البشري هو الالتزام بتطبيق بعد الاقتصادي ب 0.417 وحدة أي بنسبة 41.70 % يليه بعد الخيري بنسبة 40.90% وفي الأخير بعد القانوني بنسبة 40.30 % في حين ان البعد الاجتماعي تأثيره غير دال احصائيا على تحسين الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر عينة من الموظفين المستجوبين

02- اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

لمعرفة مدى وجود علاقة تأثير المتغيرات المستقلة أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي / البعد الرابع: الخيري) كلًا على حدا على المتغير التابع (الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة-) سيتم دراسة علاقة التأثير بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لكشف على وجود ارتباط بين المتغيرات وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة ودور متغير مستقل في التغيرات التي تحدث في كل المتغير التابع على حدا والجدول التالي يعرض النتائج المؤشرات الإحصائية للانحدار الخطي البسيط وهو ملخص للجدول (ملخص نموذج الانحدار (r, R^2) ، تحليل التباين ANOVA، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (b)

جدول رقم (16). يبين نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

| معنوية معامل الانحدار | | | نتيجة الفرضية | القدرة التفسيرية | | معنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط | | متغير التابع | المتغير المستقل | اختبار الفرضية الفرعية |
|-----------------------|-------|-------|------------------------|------------------|-------|--------------------------------------|--------|----------------------|-----------------|------------------------|
| sig | t | B | | R ² | r | قيمة F | (SIG) | | | |
| 0.000 | 5.325 | 0.817 | قبول (H ₁) | 0.486 | 0.697 | 0.000 | 28.355 | الأداء المورد البشري | الاقتصادي | الفرضية 1 |
| 0.000 | 6.041 | 0.721 | قبول (H ₁) | 0.549 | 0.741 | 0.000 | 36.496 | | القانوني | الفرعية 02 |
| 0.016 | 2.549 | 0.497 | قبول (H ₁) | 0.178 | 0.422 | 0.016 | 6.497 | | الاجتماعي | الفرعية 03 |
| 0.000 | 4.428 | 0.693 | قبول (H ₁) | 0.395 | 0.629 | 0.000 | 19.606 | | الخيري | الفرعية 04 |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 26

- اختبار الفرضية الفرعية رقم 01:

نص الفرضية البحث: هناك تأثير كبير لتبني البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية على

اداء المورد البشري في جامعة المسيلة

نص الفرضية الاحصائية: تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة

صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد

الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين

الفرضية الصفرية (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد

الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (بعد الاقتصادي والأداء المورد البشري) قيمة $R=$

0.697 وهي قيمة غير دالة احصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F=28.355$) وأن

قيمة $\text{sig} = 0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير

إلى عدم وجود علاقة دالة احصائيا بينهما وعليه: محل الدراسة.

- بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل بين (بعد الاقتصادي) قيمة $B = 0.817$ وهي

قيمة دالة احصائيا حيث نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T=5.325$) وأن قيمة

$\text{sig} = 0.000$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى

أنه يوجد تأثير دالة احصائيا للمتغير بعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية على تحسين

الأداء المورد البشري وعليه نتستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين

- اختبار الفرضية الفرعية رقم 02:

نص الفرضية البحث: هناك تأثير كبير لتبني البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة

نص الفرضية الاحصائية: تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين.

الفرضية الصفرية (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين.

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (بعد القانوني والأداء المورد البشري) قيمة $R = 0.741$ وهي قيمة غير دالة احصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F = 36.496$) وأن قيمة $\text{sig} = 0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى عدم وجود علاقة دالة احصائيا بينهما وعليه: محل الدراسة.

- بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل بين (بعد القانوني) قيمة $B = 0.721$ وهي قيمة دالة احصائيا حيث نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T = 6.041$) وأن قيمة $\text{sig} = 0.000$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى أنه يوجد تأثير

دالة احصائيا للمتغير بعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء المورد البشري وعليه نتستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين.

- اختبار الفرضية الفرعية رقم 03:

نص الفرضية البحث: هناك تأثير كبير لتبني البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري في جامعة المسيلة

نص الفرضية الاحصائية: تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين

الفرضية الصفرية (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (بعد الاجتماعي والأداء المورد البشري) قيمة $R=0.422$ وهي قيمة غير دالة احصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F=6.497$) وأن قيمة $sig=0.016$ المصاحبة لقيمة (F) هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى عدم وجود علاقة دالة احصائيا بينهما وعليه: محل الدراسة.

- بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل بين (بعد الاجتماعي) قيمة $B=0.497$ وهي قيمة دالة احصائيا حيث نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T=2.549$) وأن قيمة $sig=0.016$

المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى أنه يوجد تأثير دالة احصائيا للمتغير بعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء المورد البشري وعليه نتستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين.

- اختبار الفرضية الفرعية رقم 04:

نص الفرضية البحث: هناك تأثير كبير لتبني البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة

نص الفرضية الاحصائية: تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين

الفرضية الصفرية (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- من وجهة نظر المستجوبين

من خلال الجدول أعلاه نجد:

- بلغ معامل الارتباط بيرسون بين (بعد الخيري والأداء المورد البشري) قيمة $R = 0.629$ وهي قيمة غير دالة احصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F = 19.606$) وأن قيمة $\text{sig} = 0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى عدم وجود علاقة دالة احصائيا بينهما وعليه: محل الدراسة.

الفصل الثاني أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء البشري في جامعة المسيلة

- بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل بين (بعد الخيري) قيمة $B = 0.693$ وهي قيمة دالة احصائيا حيث نجد قيمة T المحسوبة بلغت ($T=4.428$) وأن قيمة $\text{sig} = 0.000$ المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى أنه يوجد تأثير دالة احصائيا للمتغير بعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية على تحسين الأداء المورد البشري وعليه نتستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتبني البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة - من وجهة نظر المستجوبين.

3- ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الجدول رقم (17) يبين ملخص لنتائج اختبار الفرضيات

| القرار عند مستوى دلالة 0.05 | نص الفرضية | الفرضية |
|--------------------------------|--|----------|
| قبول الفرضية البديلة (H_1) | هناك تأثير كبير لتبني المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة | الرئيسية |
| قبول الفرضية البديلة (H_1) | هناك تأثير كبير لتبني البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة | ف01 |
| قبول الفرضية البديلة (H_1) | هناك تأثير كبير لتبني البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة | ف02 |
| قبول الفرضية البديلة (H_1) | هناك تأثير كبير لتبني البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة | ف03 |
| قبول الفرضية البديلة (H_1) | هناك تأثير كبير لتبني البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة | ف04 |

المصدر من اعداد الطالبتين باعتماد على نتائج اختبار الفرضيات

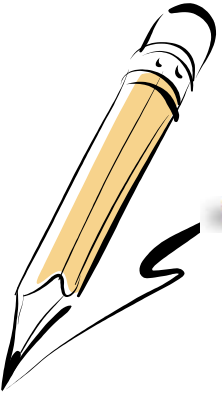
خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة الذي يهدف إلى معرفة أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، حيث تم التطرق في البداية إلى الإجراءات المنهجية للدراسة التي اشتملت على خطوات الدراسة التطبيقية المتمثلة في تقديم المؤسسة محل الدراسة، مجتمع الدراسة وتقنية المعاينة، أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان لجمع المعلومات والعمل على تحليل بياناتها وهذا بعد التأكد من صلاحية الاستبيان وقدرته على دراسة الموضوع وتحقيق أهدافه ليتم في الأخير اختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على أساليب إحصائية مناسبة.

وتوصلنا في الأخير الى انه يوجد تأثير للالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي / البعد الرابع: الخيري) على تطوير الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- عند مستوى دلالة (0.05) من وجهة نظر الموظفين.



خاتمة



خاتمة عامة :

نظرا لأهمية الكبيرة للمؤسسات التعليمية باعتبارها المحرك الرئيسي للجانب الاجتماعي لأي دولة، والدور الذي تؤديه في تحقيق اهدافها وتقديم خدمات واصلاحات مفيدة تمس الجانب الاجتماعي من خلال التزامها بمسئوليتها الاجتماعية اتجاه المورد البشري.

حيث يهدف هذا البحث إلى دراسة مساهمة المسؤولية الاجتماعية تجاه المورد البشري، أي معرفة درجة مساهمة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين في تحسين أداء المورد البشري، وحتى نلخص كل ما جاء في هذه الدراسة بشكل علمي قمنا بتقسيم البحث الى فصلين : تطرقنا في الفصل الأول الى ثلاثة مباحث المبحث الأول تناولنا فيه المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والمبحث الثاني الأداء البشري في المؤسسة، أما المبحث الثالث تناولنا فيه مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المورد البشري، وفي الفصل الثاني تطرقنا الى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تناولنا فيه التعريف بميدان الدراسة، أما المبحث الثاني فيشمل الاطار المنهجي للدراسة، والمبحث الثالث يتضمن عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها .

وفيما يلي اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

أولاً: النتائج

أ-النتائج المتعلقة بالجانب النظري :

- توجد تعريفات كثيرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تختلف في التعبيرات لكنها تتقرب في المضمون .
- اختلاف تعاريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لم يمنع المؤسسات الجزائرية من تحديد ممارستها.
- حاز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على اهتمام كبير من طرف المؤسسات المعاصرة.

- تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية يعود بمنافع عديدة على المؤسسات.
- من خلال ما تم عرضه في الجانب النظري من الدراسة من المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والاداء البشري، وللإحاطة بهذه الجوانب تم اختيار جامعة المسيلة للقيام بدراسة ميدانية حول موضوع البحث، فالجامعة تعتبر من القطاعات الحساسة التي تتأثر بالمستجدات الجديدة التي تحدث في المحيط الاجتماعي .
- يجب ان تحظى المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بقدر عالي من الاهتمام
- توجد العديد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين فعلى المؤسسة اخذها بعين الاعتبار .

ب-النتائج المتعلقة بالاطار التطبيقي:

أردنا من خلال دراستنا ان نعرف ما اذا كانت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين لها اثر على اداء المورد البشري وعليه قمنا بطرح اشكالية تمثلت في السؤال التالي: ما مدى تأثير تبني المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في جامعة المسيلة ؟ ويندرج تحت هذه الاشكالية اربعة اسئلة فرعية، وفي المقابل صياغة اربعة فرضيات للإجابة عن هذه الاسئلة، وقد تم الاعتماد على الاستبيان الذي ساعدنا على تحليل النتائج وقد توصلت دراستنا الى ما يلي:

توصلنا الى انه يوجد تأثير للالتزام بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة (البعد الأول: الاقتصادي/ البعد الثاني: القانوني/ البعد الثالث: الاجتماعي / البعد الرابع: الخيري) على تطوير الأداء المورد البشري بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة مسيلة- عند مستوى دلالة (0.05) من وجهة نظر الموظفين.

ثانيا: الاقتراحات

- اعطاء اهمية كبيرة في الاستثمار في المورد البشري وذلك بتحسين ظروف العمل
- اعطاء اهمية كبيرة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه المورد البشري من طرف الباحثين والمؤسسات.

- فرض على المؤسسات التعليمية تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين .
- اعتبار الانشطة الاجتماعية جزء لا يتجزأ من أنشطة المؤسسة .
- الاستعانة بمختصين في المسؤولية الاجتماعية لزرع ثقافة ممارستها.
- فرض قوانين صارمة على المؤسسات لتبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين..

ثالثاً: آفاق الدراسة

بناء على الموضوع الذي تمت دراسته يمكن طرح جملة من العناوين ذات الصلة والتي يمكن أن تشكل مشكلات بحثية مستقبلية وهي:

- مساهمة التدريب في تحسين الأداء الاجتماعي للجامعات الجزائرية.
- قياس الأداء الاجتماعي للجامعات الجزائرية.



قائمة

المصادر والمراجع



قائمة المصادر والمراجع

أ_الكتب:

- 1) أكرم أحمد الطويل، ياسمين طه عبد الرزاق الدباغ، ادارة الجودة الشاملة، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2016.
- 2) بالرقمي تيجاني، التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر.
- 3) خالد قاشي، رمزي بودرجه، التسويق والمسؤولية الاجتماعية(مدخل لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة)، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلأ ناشرون وموزعون، عمان، الاردن، 2018.
- 4) خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، ادارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 5) راوية حسن، محمد سعيد السلطان، ادارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2015.
- 6) طاهر محسن منصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015.
- 7) طاهر محمود الكلالده، تنمية وادارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.
- 8) عبد العزيز علي حسن، الادارة المتميزة للموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، ط1، 2005.
- 9) عبد الفتاح بوخمخ، تسيير الموارد البشرية، عين مليلة، الجزائر، 2011.
- 10) عمر وصفي عقيلي، ادارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، ط 1، 2015 .
- 11) محمد فالح صالح، ادارة الموارد البشرية، دار حامد للنشر، عمان، الاردن، ط 1، 2004.
- 12) محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، عمان، الاردن، 2016.



13) مدحت ابو النصر، قادة المستقبل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012.

14) نور الدين حاروش، ادارو الموارد البشرية، دار الامة للطباعة والترجمة والتوزيع، برج الكيفان، الجزائر، ط 1، 2011.

15) نوري منير، الوجيز في تسيير الموارد البشرية(وفق القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية في الجزائر)، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة الشلف، الجزائر، 2015.

ب_المذكرات

16) بلقاسم عبد اللاوي، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة للموارد البشرية داخل الجامعة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الاغواط، الجزائر.

17) بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في القطاع الصحي، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، 2018.

18) بوجعادة الياس، تفعيل الموارد البشرية واثره في تحسين الاداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة تدرج ضمن نيل درجة الماجستير، اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة 20 اوت 1955، الجزائر، 2006.

19) رابح يخلف، نحو تقييم فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تدرج ضمن نيل درجة الماجستير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2007.

20) سبخاوي محمد، الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات واثره على سياسة التوظيف في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي الاغواط، الجزائر، 2015.

21) طابي سيد علي، مساهمة التحفيز في تحسين أداء المورد البشري، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص ادارة اعمال، جامعة آكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، 2015/2014.

22) غلاي نسيمة، الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية للشركات، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة تلمسان، الجزائر، 2015.



23) فاضل صلاح الدين، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين في تحسين أداء الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018.

24) مازن محمد احمد الحجل، تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية على النمو الاقتصادي، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين، 2017 .

25) مانع سبرينة، اثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على اداء الافراد في الجامعات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015/2014.

26) محمد شقراني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الاعمال، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، 2019.

ج_المجلات

27) ابن العايش فاطمة، مدى تطبيق القياس والافصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، مجلة الدفاتر الاقتصادية، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2018.

28) بومدين يوسف، محمد طرفة، اثر الاستثمار في تكنولوجيا ادارة المعرفة على رفع كفاءة أداء المورد البشري، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، عين الدفلى، الجزائر.

29) سهيلة بن جبار، وآخرون، الابداع الوظيفي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في ظل التغيرات البيئية لمنظمات الاعمال، مجلة أفاق علوم الادارة الاقتصادية، العدد 02، المجلد 03 .

30) علاء جميل مكط الزحيم، دور آليات حوكمة الشركات في الرقابة على تكاليف المسؤولية الاجتماعية، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد 01، المجلد 17، 2015.



(31) لزهر العابدي، هدى بن مجمد، العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في اطار المبادرات المجتمعية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، العدد 01، المجلد 06، جوان 2019 .

(32) محمد فلاق، وآخرون، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتعزيز الممارسات التسويقية المستدامة،

،AL_RIYADA Business Economics

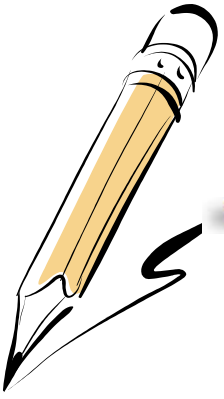
.2018Vol 04 N 01 .

(33) مراد كواشي، مفيدة سعدي، التوجه المقاولاتي المسؤول اجتماعيا ودوره في ارساء التنمية المستدامة، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، الجزائر .

(34) ميسون عبد الله أحمد الشلمى، سجي نذير حميد الصراف، المسؤولية الاجتماعية مدخل لتحقيق التمييز التنظيمي، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد 41، المجلد 01، 2018 .



الملاحق





ملحق رقم (1)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de L'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Scientifique

Université M'sila

جامعة المسيلة

Faculté des

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

Sciences Economiques



Commerciales et des

وعلوم التسيير

Sciences de Gestion

Département :

قسم: علوم التسيير

Sciences de Gestion

استمارة استبيان

تحية عطرة وبعد...

في إطار التحضير لمذكرة نهاية السنة الدراسية للحصول على شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة استراتيجية نقوم بدراسة حول " أثر الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية"، وقد تم اختياركم ضمن العينة المشاركة في هذه الدراسة.

نرجو منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان المرفق علماً أ آرائكم ستساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف الدراسة، وتستخدم لأغراض البحث العلمي، وسيحاط بالسرية التامة...

...نشكر لكم حسن تعاونكم معنا في هذه الدراسة

لكم منا كل التحية...



أولاً: البيانات الشخصية

- 1- السن: أقل من 35 سنة 36-40 سنة 41-53 سنة
51 سنة إلى 60 سنة أكثر من 60 سنة
- 2- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 3- المهنة: أستاذ إداري
- 4- الخبرة: أقل من خمس سنوات 6-10 سنوات 11-15 سنة
16-20 سنة 21-25 سنة أكثر من 25 سنة

ثانياً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

1- البعد الاقتصادي

| الرقم | العبارة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 1 | تقوم المؤسسة على مبدأ العدالة الوظيفية | | | | | |
| 2 | تساهم المؤسسة في توفير فرص العمل على حساب الكفاءات | | | | | |
| 3 | تتلقى المؤسسة التعليمية مساعدات مالية | | | | | |
| 4 | يتم العمل في المؤسسة وفق ظروف مناسبة | | | | | |
| 5 | يقوم الموظفون في المؤسسة بالحرص على خلق قيمة مادية ومعنوية | | | | | |



2- البعد القانوني

| الرقم | العبرة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| | تحتزم الجامعة التزاماتها تجاه الطلبة، الاساتذة، العمال | | | | | |
| | توفر المؤسسة القوانين المتعلقة بالرعاية الصحية للعمال | | | | | |
| | تطبق الجامعة القوانين بحذافيرها على الموظفين | | | | | |
| | تلتزم المؤسسة بقوانين المحافظة على البيئة | | | | | |

3- البعد الاجتماعي

| الرقم | العبرة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 1 | تسعى المؤسسة للتقليل من المشاكل الاجتماعية | | | | | |
| 2 | تحت المؤسسة على احترام عادات وتقاليده المجتمع | | | | | |
| 3 | تسعى المؤسسة لتوثيق العلاقة بينها وبين المجتمع الذي تنشط فيه | | | | | |
| 4 | تساهم المؤسسة في تقوية وبناء البنى التحتية | | | | | |



4- البعد الخيري

| الرقم | العبرة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|---|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 1 | تملك المؤسسة نظاماً لمحاربة الفساد الإداري | | | | | |
| 2 | تقوم المؤسسة ببناء المرافق العامة | | | | | |
| 3 | تسعى المؤسسة لتدعيم المؤسسات الخيرية | | | | | |
| 4 | لدى المؤسسة دليل أخلاقي واضح لجميع العاملين | | | | | |

ثالثاً: أداء المورد البشري

| الرقم | العبرة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|-------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 1 | يقوم العامل بإنجاز الأعمال المكلف بها في الوقت المناسب | | | | | |
| 2 | يسعى العامل في الجامعة لإقامة اتصالات مع الآخرين | | | | | |
| 3 | لدى العاملين القدرة على الإبداع | | | | | |
| 4 | يوجد تقييم دوري لأدائك | | | | | |
| 5 | يشعر العامل بالولاء تجاه المؤسسة التي يعمل بها | | | | | |
| 6 | يهتم العامل بجودة عمله | | | | | |
| 7 | تشعر أن منتوجاتكم ذات ميزة | | | | | |
| 8 | اخلاص العامل في أن يعطي نتائج مرضية | | | | | |



ملحق رقم (2) يتضمن مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss (اصدار 26)

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب: صدق أداة الدراسة

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=x01 x02 x03 x04 XXX
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

| | | البعد الأول: الاقتصادي | البعد الثاني: القانوني | البعد الثالث: الاجتماعي | البعد الرابع: الخيرى | المحور الاول: المتغير المستقل: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة |
|--------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|---|
| المحور الاول: المتغير | Pearson Correlation | .736** | .919** | .777** | .780** | 1 |
| المستقل: أبعاد المسؤولية | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| الاجتماعية للمؤسسة | N | 32 | 32 | 32 | 32 | 32 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

| | | المحور الاول: المتغير المستقل: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة | المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري | TOTALLL |
|---------|---------------------|---|---|---------|
| TOTALLL | Pearson Correlation | .967** | .918** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 32 | 32 | 32 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب: ثبات أداة الدراسة (معامل الثبات الفاكرونباخ)

```
RELIABILITY
/VARIABLES=xa1 xa2 xa3 xa4 xa5 xb1 xb2 xb3 xb4 xc1 xc2 xc3 xc4 xd1 xd2
xd3 xd4
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .819 | 17 |

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability Statistics



| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .873 | 8 |

RELIABILITY

```

/VARIABLES=xa1 xa2 xa3 xa4 xa5 xb1 xb2 xb3 xb4 xc1 xc2 xc3 xc4 xd1 xd2
xd3 xd4 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6
Y7 Y8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .902 | 25 |

مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب: اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| المحور الاول: المتغير المستقل: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة | .096 | 32 | .200* | .989 | 32 | .978 |
| المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري | .169 | 32 | .021 | .948 | 32 | .126 |

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب التكرارات والنسبة % لفئات المتغيرات الشخصية للعينة:

Frequency Table

| | | الجنس | | | |
|-------|------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | أنثى | 9 | 28.1 | 28.1 | 28.1 |
| | ذكر | 23 | 71.9 | 71.9 | 100.0 |
| Total | | 32 | 100.0 | 100.0 | |

| | | السن | | | |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | أقل من 35 سنة | 5 | 15.6 | 15.6 | 15.6 |
| | أكبر من 60 سنة | 2 | 6.3 | 6.3 | 21.9 |
| | من 36 إلى 40 سنة | 15 | 46.9 | 46.9 | 68.8 |
| | من 41 إلى 53 سنة | 8 | 25.0 | 25.0 | 93.8 |
| | من 54 إلى 60 سنة | 2 | 6.3 | 6.3 | 100.0 |
| | Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |



المستوى التعليمي

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ثانوي | 1 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| جامعي | 31 | 96.9 | 96.9 | 100.0 |
| Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

المهنة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid أستاذ | 20 | 62.5 | 62.5 | 62.5 |
| إداري | 12 | 37.5 | 37.5 | 100.0 |
| Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

الخبرة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid سنوات 10-06 | 8 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| سنة 15-11 | 12 | 37.5 | 37.5 | 62.5 |
| سنة 20-16 | 5 | 15.6 | 15.6 | 78.1 |
| أقل من خمس سنوات | 4 | 12.5 | 12.5 | 90.6 |
| أكثر من 25 سنة | 3 | 9.4 | 9.4 | 100.0 |
| Total | 32 | 100.0 | 100.0 | |

مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة

01-01- بالنسبة للمتغير المستقل

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=xa1 xa2 xa3 xa4 xa5 x01 xb1 xb2 xb3 xb4 x02 xc1 xc2
xc3 xc4 x03 xd1 xd2 xd3
xd4 x04 XXX
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|------------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
| xa1 | 32 | 2 | 5 | 3.28 | 1.085 |
| xa2 | 32 | 1 | 5 | 3.16 | 1.139 |
| xa3 | 32 | 1 | 5 | 3.56 | 1.076 |
| xa4 | 32 | 2 | 5 | 3.66 | .865 |
| xa5 | 32 | 2 | 4 | 3.28 | .888 |
| البعد الأول: الاقتصادي | 32 | 2.20 | 4.40 | 3.3875 | .56782 |
| xb1 | 32 | 2 | 5 | 3.97 | .647 |
| xb2 | 32 | 2 | 5 | 3.47 | .915 |
| xb3 | 32 | 1 | 5 | 3.13 | 1.185 |



| | | | | | |
|---|----|------|------|--------|--------|
| xb4 | 32 | 1 | 5 | 3.56 | 1.105 |
| البعد الثاني: القانوني | 32 | 2.50 | 5.00 | 3.5313 | .68318 |
| xc1 | 32 | 2 | 4 | 3.47 | .761 |
| xc2 | 32 | 2 | 4 | 3.56 | .759 |
| xc3 | 32 | 2 | 5 | 3.56 | .840 |
| xc4 | 32 | 1 | 5 | 3.25 | .916 |
| البعد الثالث: الاجتماعي | 32 | 2.00 | 4.25 | 3.4609 | .56479 |
| xd1 | 32 | 1 | 5 | 2.94 | .982 |
| xd2 | 32 | 2 | 4 | 2.78 | .870 |
| xd3 | 32 | 1 | 4 | 2.56 | 1.045 |
| xd4 | 32 | 1 | 5 | 3.44 | .982 |
| البعد الرابع: الخيري | 32 | 2.00 | 4.00 | 2.9297 | .60320 |
| المحور الاول: المتغير المستقل: أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة | 32 | 2.29 | 4.41 | 3.3309 | .48455 |
| Valid N (listwise) | 32 | | | | |

01-02 - بالنسبة للمتغير التابع:

DESCRIPTIVES VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 YYY
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|----|---------|---------|--------|----------------|
| Y1 | 32 | 1 | 5 | 3.16 | 1.139 |
| Y2 | 32 | 2 | 4 | 3.41 | .875 |
| Y3 | 32 | 1 | 4 | 3.56 | .878 |
| Y4 | 32 | 2 | 5 | 3.78 | .659 |
| Y5 | 32 | 2 | 5 | 3.44 | 1.045 |
| Y6 | 32 | 2 | 5 | 3.56 | .948 |
| Y7 | 32 | 2 | 5 | 3.66 | .745 |
| Y8 | 32 | 1 | 5 | 3.69 | .931 |
| المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري | 32 | 1.88 | 4.63 | 3.5312 | .66524 |
| Valid N (listwise) | 32 | | | | |

مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة

01-01 - اختبار الفرضية الرئيسية:

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL



```

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT YYY
/METHOD=ENTER x01 x02 x03 x04.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|---------|
| 1 | البعد الرابع: الخيري, البعد الأول: الاقتصادي, البعد الثالث: الاجتماعي, البعد الثاني: القانوني ^b | | . Enter |

- a. Dependent Variable: المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري
b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .842 ^a | .709 | .666 | .38467 |

- a. Predictors: (Constant), البعد الرابع: الخيري, البعد الأول: الاقتصادي, البعد الثالث: الاجتماعي, البعد الثاني: القانوني

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 9.724 | 4 | 2.431 | 16.428 | .000 ^b |
| | Residual | 3.995 | 27 | .148 | | |
| | Total | 13.719 | 31 | | | |

- a. Dependent Variable: المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري
b. Predictors: (Constant), البعد الرابع: الخيري, البعد الأول: الاقتصادي, البعد الثالث: الاجتماعي, البعد الثاني: القانوني

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | .262 | .548 | | .478 | .636 | | |
| | البعد الأول: الاقتصادي | .417 | .166 | .356 | 2.506 | .019 | .535 | 1.869 |
| | البعد الثاني: القانوني | .403 | .187 | .414 | 2.152 | .041 | .291 | 3.431 |
| | البعد الثالث: الاجتماعي | -.221 | .185 | -.188 | -1.193 | .243 | .436 | 2.296 |
| | البعد الرابع: الخيري | .409 | .153 | .371 | 2.667 | .013 | .557 | 1.795 |

- a. Dependent Variable: المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري

01-02 - اختبار الفرضيات الفرعية:



Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------------------------|-------------------|---------|
| 1 | البعد الأول: الاقتصادي ^b | | . Enter |

a. Dependent Variable: المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .697 ^a | .486 | .469 | .48486 |

a. Predictors: (Constant), البعد الأول: الاقتصادي

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 6.666 | 1 | 6.666 | 28.355 | .000 ^b |
| | Residual | 7.053 | 30 | .235 | | |
| | Total | 13.719 | 31 | | | |

a. Dependent Variable: المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري

b. Predictors: (Constant), البعد الأول: الاقتصادي

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .765 | .527 | | 1.453 | .157 |
| | البعد الأول: الاقتصادي | .817 | .153 | .697 | 5.325 | .000 |

a. Dependent Variable: المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري

Regression

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------------------------|-------------------|---------|
| 1 | البعد الثاني: القانوني ^b | | . Enter |

a. Dependent Variable: المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري

b. All requested variables entered.



Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .741 ^a | .549 | .534 | .45421 |

a. Predictors: (Constant), البعد الثاني: القانوني

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 7.529 | 1 | 7.529 | 36.496 | .000 ^b |
| | Residual | 6.189 | 30 | .206 | | |
| | Total | 13.719 | 31 | | | |

a. Dependent Variable: المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري

b. Predictors: (Constant), البعد الثاني: القانوني

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .984 | .429 | | 2.292 | .029 |
| | البعد الثاني: القانوني | .721 | .119 | .741 | 6.041 | .000 |

a. Dependent Variable: المحور الثاني: المتغير التابع: أداء المورد البشري

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على اداء المورد البشري، وتبيان الفوائد التي تجنيها المؤسسة جراء تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وكحالة تطبيقية تم اختيار جامعة المسيلة ، ولتحقيق اهداف الدراسة تم اعداد استبيان لغرض التعرف على واقع تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة محل الدراسة و مدى مساهمته في تحسين اداء المورد البشري للمؤسسة ، واجريت هذه الدراسة على عينة تكونت من (32) موظف واداري في المؤسسة . حيث توصلت الدراسة الى ان المؤسسة تهتم بالمسؤولية الاجتماعية بدرجةمتوسطة، وان تطبيق هذا المفهوم من طرف المؤسسة يؤدي بها الى تحقيق هدفها في البقاء والاستمرارية، كما يكسبها علاقات جيدة مع العاملين فيها، وكذلك تحسين اداء موردها البشري

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، اداء المورد البشري، المؤسسة

Abstract

This study aims to identify the impact of the commitment to social responsibility on the performance of the human resource, and to show the benefits that the institution reaps from its adoption of the concept of social responsibility, and as an application case the University of M'sila was chosen, and to achieve the objectives of the study, a questionnaire was prepared for the purpose of identifying the reality of applying the concept of social responsibility. The party of the institution under study and the extent of its contribution to improving the performance of the institution's human resource. This study was conducted on a sample consisting of (32) employees and administrators in the institution. Where the study found that the institution is interested in social responsibility to a moderate degree, and that the application of this concept by the institution leads it to achieve its goal of survival and continuity, as well as gain good relations with its employees, as well as improving the performance of its human resource.

Key words: social responsibility, human resource performance, institution.