



جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة  
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير  
تخصص: إدارة الموارد البشرية



الموضوع:

المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وأثرها على أداء الموارد  
البشرية  
دراسة حالة الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء -CTC-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكايمي في علوم التسيير  
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالبتين:

\* خيثر آية

\* قاضي زهرة

لجنة المناقشة

رئيسا	د. خلوف زهرة	..... أستاذة محاضرة أ
مشرفا	د. واكلي كلتوم	..... أستاذة محاضرة أ
ممتحنا	د سلمان فريجة	..... أستاذة مساعدة أ

السنة الجامعية : 2018 - 2019

السكر

نحمد الله ونثني عليه كما ينبغي لجلاله وعظيم سلطانه من أنعم علينا بنعمة العلم ووهبنا الصبر والتدبير  
ونشكر عز وجل الذي مكننا من تخطي المصاعب واناظر لنا درج التوفيق وأماننا على إتمام هذا العمل  
المتواضع والصلاة والسلام على نبينا الكريم محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وأصحابه الطاهر بن ومن  
تبعه إلى يوم الدين.

لايسعنا ان نتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان إلى الدكتوراة، لتفضلها ولكرمها في قبول الإشراف على  
هذه المذكرة ومنحها جزء من وقتها الثمين لإنجاحها.

كما نتقدم بالشكر العظيم لكل من أعضاء اللجنة الموقرة لقبولهما الإشراف على المناقشة هذه المذكرة  
المتواضعة والشكر موصول أيضا إلى جميع الأساتذة الكرام الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي، وأنازوا  
عقلنا بالعلم والمعرفة وخصوصا أساتذة قسم علوم التسيير.

وكماندين بالشكر الخالص لجميع عمال المديرية العملية لاتصالات الجزائر بعين الدفلى من أدنى مستوى  
إلى أعلى مستوى.

والشكر موصول لكل من ساهم في هذا البحث من قريب ومن بعيد.

الإفشاء

# زهرة إهداء

لا يسعني بعد إكمال هذا البحث إلا أن أحمد الله وأشكره على عظيم نعمته، وأصلي وأسلم على الحبيب المصطفى نور القلوب وحياتها، حبيبي  
وقرة عيني قاندي وقودتي هدية الرحمان محمد العدنان عليه الصلاة والسلام.

إلى

من برضاها يرضى خالق الأكوان وعند شكرها يعجز اللسان إلى التي جعلت من حناها مأوى يضميني كلما استبدت بي الأيام إلى من علمتني  
معنى الكفاح وكيف أكون معنى للكفاح وكيف أكون مدرسة للصلاح وساعدتني لأذوق طعم النجاح إلى **والدتي الغالية**

إلى

أبي رفيق الكفاح، ومؤنسي في الشدة والرخاء وفي اليسر والضراء، إلى الذي لولا دعمه ورضاه لما كان هذا البحث المتواضع، سيعرف النور أبدا.

إلى

زوجي العزيز

إلى

جميع اخوتي واخواتي

**ورضيها به الدرب والنضال، كل باسمها، كل بصفتها ومقامها، لكل الذين لطالما انتظروا بشوق إنجاز هذا البحث المتواضع**  
أسأل الباري الجواد تعالى، أن يجود عليهم بفضله العظيم ويوفقهم لما فيه صلاح عاقبة دينهم وديناهم،

إلى

كل متعطش شغوف بالبحث العلمي، مؤمن بأن العلم مطلوب لا محمول، ولا حدود له  
وان فوق ذي علم عليم.

أهديهم هذا البحث المتواضع، وما توفيقني إلا الله العلي العظيم

زهرة

# إهداء

لا يسعني بعد إكمال هذا البحث إلا أن أحمد الله وأشكره على عظيم نعمته، وأصلي وأسلم على الحبيب المصطفى نور القلوب وحياتها، حبيبي  
وقرة عيني قاندي وقُدوتي هدية الرحمان محمد العدنان عليه الصلاة والسلام.

إلى

من برضاها يرضى خالق الأكوان وعند شكرها يعجز اللسان إلى التي جعلت من حناها مأوى يضميني كلما استبدت بي الأيام إلى من علمتني  
معنى الكفاح وكيف أكون معنى للكفاح وكيف أكون مدرسة للصلاح وساعدتني لأذوق طعم النجاح إلى والدتي الغالية حفصمة الله

إلى

أبي رفيق الكفاح، ومؤنسي في الشدة والرخاء وفي اليسر والضراء، إلى الذي لولا دعمه ورضاه لما كان هذا البحث المتواضع، سيعرف النور أبدا.

إلى

أختي "فايزة"

وأخوتي "واهبي، أحمد نظير، وسيم".

إلى كل أفراد عائلتي من قريب أو بعيد

ورفيقتي الدريه والنضال كل باسمها، كل بصفتها ومقامها، لكل الذين لطالما انتظروا بشوق إنجاز هذا البحث المتواضع  
أسأل الباري الجواد تعالى، أن يجود عليهم بفضله العظيم ويوفقهم لما فيه صلاح عاقبة دينهم وديناهم،

إلى

كل متعطش شغوف بالبحث العلمي، مؤمن بأن العلم مطلوب لا محمول، ولا حدود له

وان فوق ذي علم عليم.

أهديهم هذا البحث المتواضع، وما توفيقتي إلا الله العلي العظيم

## المخلص:

يعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم والبرامج التي كثر تداولها مؤخرا، إذ اتسع دور المؤسسات في تركيزها على الجانب الاقتصادي ليشمل جوانب التنمية الاجتماعية.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتستهدف البحث في مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالإضافة الى التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء، عن طريق القياس الكمي لآراء و اتجاهات الموظفين و العاملين فيها حيث تم توزيع استبيان مكون من محورين رئيسيين الأول متعلق بالمسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل و مختلف ابعادها المتمثلة في (التوظيف، التدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية) و الثاني متعلق بأداء العامل أو المورد البشري، واعتمدنا في هذه الدراسة على البرنامج الإحصائي **SPSS** لتفريغ البيانات وتحليلها.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية مما يؤكد مدى ضرورة تفعيل المسؤولية الاجتماعية على مستوى الموارد البشرية فهي تلعب دورا هاما وحيويا في التأثير على سلوك العاملين ومن خلالها يمكن خلق الرغبة لديهم في العمل وبالتالي التحسين من الأداء العام للمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أداء الموارد البشرية، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية، تدريب الموارد البشرية. الأجور والحوافز، التوظيف.

## abstract :

Social responsibility is one of the most widely circulated concepts and programs, as the role of institutions in their economic focus has expanded to include aspects of social development. In this sense, this study aims to investigate the concept of social responsibility as well as to identify the impact of social responsibility towards the human resource performance of the institution under study National Building Technical Control Authority , By quantifying the opinions and attitudes of employees and their employees. A questionnaire consisting of two main axes related to social responsibility was distributed as an independent variable with different dimensions (employment, training and development, wages and incentives system, performance appraisal, social services) The second is related to the performance of the human factor or resource, and in this study we adopted the statistical program SPSS for data discharge and analysis.

The study concluded that there is a strong correlation between social responsibility and the performance of human resources, which confirms the necessity of activating social responsibility at the level of human resources. It plays an important and vital role in influencing employees' behavior and thus creating their desire to work and thus improving the general performance of the organization.

**key words:** Social Responsibility, Human Resource Performance, Performance evaluation , Social Services, Human Resources Training. Wages and incentives, employment.

## الفهرس

المحتويات	
	شكر وعرفان
	إهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائموا الجداول والأشكال
أ-هـ	المقدمة
	<b>الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بأداء الموارد البشرية</b>
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية
3	المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية
3	المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية
5	المطلب الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية
6	المطلب الرابع: أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية
10	المبحث الثاني: مفهوم أداء الموارد البشرية وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية.
10	المطلب الأول: مفهوم أداء الموارد البشرية
11	المطلب الثاني: عناصر ومحددات الأداء
12	المطلب الثالث: مفهوم تقييم الأداء البشري
14	المطلب الرابع: مظاهر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثرها على أداء الموارد البشرية
19	المبحث الثالث: الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية
19	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
23	المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف
25	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>
28	تمهيد
29	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة



30	المبحث الثاني: منهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة
37	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج فقرات الاستبيان
51	خلاصة الفصل
53	الخاتمة
57	قائمة المراجع
60	الملاحق

## قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع الفقرات على محاور الاستبيان	33
02	معاملات الفاكرونباخ للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع	34
03	توزيع أفراد العينة وفقا للبيانات الديمغرافية	35
04	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات التوظيف	37
05	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات التدريب والتطوير	38
06	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات نظام الأجور والحوافز	39
07	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات تقييم الأداء	40
08	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات الخدمات الاجتماعية	41
09	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات أداء الموارد البشرية	42
10	اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية حسب قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.	44

## قائمة الأشكال:

رقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	النموذج البياني المقترح للدراسة	30

مقدمة

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تغيرات وتطورات عديدة جعلت المؤسسات المعاصرة على اختلاف أنواعها تواجه عدة تحديات كالتطور التكنولوجي الهائل، عالمية المنافسة وشدتها، العولمة، الازمات الاقتصادية والمالية وغيرها مما أوجب عليها ضرورة التكيف والتأقلم مع ما يحدث من هذه التغيرات والبحث عن اجع وأنجح السياسات لتحقيق أهدافها والحفاظ على بقائها واستمراريتها وقد أثبتت الازمات الاقتصادية والمالية أن الحرية المطلقة لاقتصاد السوق تؤدي الى مفاسد كبيرة سواء في المجال الاقتصادي أو الاجتماعي أو البيئي لذلك فان مفاهيم كمفهوم المسؤولية الاجتماعية من شأنها إعادة التوازن بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

وقد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير وامتد ليشمل أطرافا داخلية وأخرى خارجية وتعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة والتي يتوجب على المؤسسة أن تؤدي مسؤوليتها الاجتماعية اتجاهها، كما ان المورد البشري هو مفتاح نجاح المنظمات والسبيل الأمثل لتحقيق أهدافها حيث يعد أهم الموارد في المؤسسة كونه المحرك الأساسي للقيام بجميع الوظائف فيها وهو العنصر الحاسم لرفع كفاءتها الإنتاجية وتحقيق الفعالية المطلقة كما أصبح يمثل المصدر الأساسي لتحقيق ميزة تنافسية ولذا وجب على المؤسسات أن تسعى للاهتمام به وتلبيته والحفظ عليه وتوفير البيئة الملائمة التي تساعد على استثمار قدراته وامكانياته من خلال تبني المسؤولية الاجتماعية.

وبناء على ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية: ما أثر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين على أداء الموارد البشرية؟

وتتدرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية وماهي مختلف أبعادها؟

- ما المقصود بأداء الموارد البشرية وكيف يتم تقييمه؟

- ما مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة؟

- ما مستوى أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؟

- ما أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة الوطنية لمراقبة البناء؟

**فرضيات الدراسة:**

تتمثل الفرضية الرئيسية للبحث فيما يلي:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية بأبعادها المختلفة وأداء الموارد البشرية.

• الفرضيات الفرعية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوظيف وأداء الموارد البشرية.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وأداء الموارد البشرية
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الأجور والحوافز وأداء الموارد البشرية
- هناك ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء وأداء الموارد البشرية
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الاجتماعية وأداء الموارد البشرية

أسباب اختيار الدراسة:

- يصب في مجال تخصص ادارة الموارد البشرية.
- تزايد اهتمام المؤسسات بتبني المسؤولية الاجتماعية.
- الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع نظرا للأهمية التي يحظى بها موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأثرها على أداء الموارد البشرية.
- يعد موضوع المسؤولية الاجتماعية من انشغالات الساعة الراهنة.

أهمية الدراسة:

يعد موضوع المسؤولية الاجتماعية من الموضوعات المهمة، حيث أن الالتزام بها يحقق العديد من المزايا على كل الأصعدة كتحسين مناخ العمل وبعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف وكذا تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص بالإضافة إلى تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.

المهمة في ميدان الإدارة، إذ تتناول مفهومين مهمين هما المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية.

-قد تسهم هذه الدراسة في التوصل الى فهم أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية.

-عرض أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأهمية الالتزام بها.

-التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المنظمة.

-تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية.

## أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأهمية الالتزام بها.
- التعرف على مفهوم أداء الموارد البشرية وعلافته بالمسؤولية الاجتماعية.
- التعرف على مستوى المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في الهيئة الوطنية لمراقبة البناء -عين الدفلى-
- التعرف على مستوى أداء الموارد البشرية للهيئة الوطنية لمراقبة البناء لعين الدفلى.
- إبراز أثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الموارد البشرية بالهيئة الوطنية لمراقبة البناء.
- محاولة اقتراح جملة من التوصيات في ضوء النتائج التي ستسفر عنها الدراسة والتي من شأنها التحسيس بأهمية الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين مما ينعكس على تطوير وتحسين أدائهم.

## منهج الدراسة:

من أجل دراسة إشكالية موضوع البحث وتحليل أبعادها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لبناء وصياغة الإطار النظري للدراسة، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي الإحصائي لتشخيص المشكلة ووصفها موضوعيا من خلال القياس الكمي لآراء واتجاهات الموظفين والعاملين في المؤسسة محل الدراسة مديرية الصناعة والمناجم نحو واقع تقييم الأداء وأثره على أدائهم الوظيفي ومن ثم القيام بالتحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان.

## أدوات الدراسة ومصادر جمع البيانات والمعلومات:

تتمثل هذه المصادر والأدوات فيما يلي:

- المسح المكتبي للكتب والدوريات والدراسات العلمية السابقة والتقارير بالإضافة إلى شبكة الأنترنت والوثائق ذات الصلة بالموضوع.
- الدراسة الميدانية: المتمثلة في أفراد عينة الدراسة وإجاباتهم على أسئلة الاستبيان.
- في ضوء مشكلة هذه الدراسة وأهدافها وفرضياتها تم جمع البيانات المطلوبة بواسطة الاستبيان للحصول على إجابات أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة.

## حدود الدراسة: تمثلت حدود دراستنا في:

- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من العاملين في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية البناء قدرت ب 26 عامل.
- الحدود المكانية: تم اجراء الدراسة في الهيئة الوطنية لمراقبة البناء -عين الدفلى-
- الحدود الموضوعية: اقتصرت على دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل ومختلف أبعادها المتمثلة في التوظيف، التدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء والخدمات الاجتماعية وأداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

- الحدود الزمانية: طبقت الدراسة الممتدة من شهر مارس إلى شهر ماي 2019
- هيكل البحث:

من أجل معالجة موضوع البحث قمنا بتقسيمه إلى فصلين:

**الفصل الأول:** يمثل الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالموارد البشرية حيث سنتطرق في مبحثه الأول إلى مفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية وأبعادها ومبادئها في حين سيخصص المبحث الثاني لأداء الموارد البشرية، بينما يتناول المبحث الثالث الدراسات السابقة التي تعرضت لنفس الموضوع سواء من الجانبين أو من جانب متغير واحد فقط وإبراز أوجه التشابه بينها وبين الدراسة الحالية.

**الفصل الثاني** بعنوان واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري - دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء، يتم فيه التعرف على منهجية الدراسة المتبعة وتوضيح عينة الدراسة، ثم نتعرض إلى كيفية بناء أداة الدراسة لجمع المعلومات اللازمة وكيفية تطبيق الدراسة ميدانيا وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات، ثم نتطرق إلى القياس الكمي لآراء واتجاهات الموظفين والعاملين في المؤسسة محل الدراسة نحو واقع المسؤولية الاجتماعية وأثره على أداء الموارد البشرية ومن ثم القيام بعرض وتحليل نتائج الدراسة، وتوضيح نتائج الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، كما نتناول اختبار وتحليل جميع الفرضيات المتصلة بالدراسة وتفسيرها بواسطة الأساليب الإحصائية الوصفية منها والاستدلالية.

وسنختم هذه الدراسة بخاتمة عامة نستعرض فيها أهم النتائج المتوصل إليها بالإضافة إلى تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات.

# الفصل الأول



### تمهيد

تعتبر الموارد البشرية من المقاييس التي تقاس بها ثروة الأمم باعتبار أن هذه الموارد هي أهم المكونات الرأسمالية والأصول المؤثرة في الوضع الاقتصادي و الاجتماعي للدول، وأصبح المورد البشري و درجة كفاءته هو العامل الحاسم لتحقيق التقدم، وقد أكد علماء الاقتصاد منذ وقت طويل أهمية تنمية الموارد البشرية في تحقيق النمو الاقتصادي، حيث يمثل العنصر البشري عنصرا رئيسيا من عناصر الإنتاج و أهم ما تملكه الدولة من عناصر الإنتاج المتاحة و بالتالي يصبح الاهتمام بهذا العنصر واجبا ملحا، من خلال التدريب و التعليم والرفع من الكفاءات و القدرات.

وإذا كانت المؤسسات تولي اهتمامها للموارد البشرية فلا بد من تقديم الأفضل لهم لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية، وهو مصطلح حديث يختلف عما كانت تقوم به بعض المؤسسات في السابق من أنشطة كانت تتطوي تحت اسم (الأعمال الخيرية) وقد أثبت ذلك تجريبيا حيث أن أكثر الناس يحبذون العمل في المؤسسة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة.

من أجل هذا سوف نستعرض في هذا الفصل لمفهوم المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بأداء الموارد البشرية من خلال ثلاث مباحث:

المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية.

المبحث الثاني: مفهوم أداء الموارد البشرية وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية.

### المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية:

تعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مفهوم اداري حديث، والذي ظهر نتيجة الضغوط على المؤسسات حيث أن دورها لا يقتصر فقط على خبرة مصالحها الذاتية وتحقيق الأهداف بل يجب أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل به، فالمنظمات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق وجودها وضمان بقائها.

### المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوما جديدا حيث بدأ الحديث عن هذا المفهوم في الستينات من القرن الماضي، وتزايد الاهتمام بالدور الاجتماعي لرأس المال البشري في أعقاب انهيار جدار برلين، وأحداث الحادي عشر من سبتمبر 2001، وكذلك الفضائح المالية لعدد من الشركات العالمية مثل انرون وارثر اندرسون وغيرها من الشركات العالمية التي لفتت الانتباه الى الممارسات الخاطئة لهذه الشركات وتفشي مظاهر الفساد وهنا ظهرت أهمية تبني الشركات لبرامج المسؤولية الاجتماعية ومن أهم الأسباب التي أدت إلى تزايد الحديث عن برامج المسؤولية الاجتماعية، زيادة الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالأفق، وانخفاض مستوى معيشة بعض الفئات، وانتشار البطالة وكذا تنامي الاهتمام بالتنمية الاجتماعية، وردت أهمية مؤشرات الأداء الاجتماعي حينما أوضح " sheldon " على أن مسؤولية كل منظمة تتحدد من خلال أدائها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع، ثم توالى أبحاث أخرى فقد أوصى المؤتمر المعقد في جامعة كاليفورنيا عام 1972 تحت شعار "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال" بضرورة التزام كافة المنظمات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة والمساهمة في التنمية الاجتماعية والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يعود مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى سنة 1953 تزامنا مع صدور كتاب bowel بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال" حيث لقي رواجاً كبيراً واهتماماً من قبل الباحثين الأكاديميين والمنظمات الدولية ونظراً للتأثير الذي يمكن أن تحدثه المؤسسة في محيطها الداخلي والخارجي من خلال التأثير في سلوك مختلف المتعاملين معها كما أصبح للمسؤولية الاجتماعية مبادئ خاصة متعارف عليها على المستوى الدولي، لكن درجة تبنيها هو ما جعل الاهتمام متباين، سنحاول فيما يلي التعرف على مجموعة من التعاريف حسب الجهة التي تبنته كما يلي:

<sup>1</sup>: شتاتحة عمر، زاوية رشيدة، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة دكتوراه كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة غرداية، 2017، ص3.

1. تعريف المفوضية الأوروبية للمسؤولية الاجتماعية: المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية المنظمة أمام تأثيرات نشاطها على المجتمع، وللقيام بهذه الوظيفة ينبغي على المنظمة احترام القوانين، القواعد التنظيمية والمعاهدات التي ابرمتها مع مختلف الأطراف وحتى تؤدي المؤسسة هذه الوظيفة بشكل جيد يفترض أن تدخل في شراكات محدودة مع مختلف الأطراف، وتحديد المسار الموجه نحو إدراج اهتمامات المنظمة للمسائل الاجتماعية والبيئة والأخلاقيات واحترام حقوق الانسان والمستهلك سواء في أنشطتها التشغيلية أو في وضعها لاستراتيجيتها.
2. تعريف منظمة الايزو للمسؤولية الاجتماعية: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعبر عن مسؤوليتها اتجاه تأثير القرارات والأنشطة التي تقوم بها على البيئة والمجتمع والتي تنعكس في سلوك خلقي من خلال:
  - \*التنمية المستدامة بما فيها الصحة ورفاهية المجتمع.

\*الأخذ بعين الاعتبار ما تتوقعه للمجموعات الضاغطة.

\*احترام القوانين مع مراعاة المعايير الدولية.

\*جعلها ضمن ثقافة المنظمة وعلاقاتها.

3. تعريف معهد الأمم المتحدة للتنمية الاجتماعية: المسؤولية الاجتماعية هي السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم.

نستنتج من التعاريف السابقة أن المسؤولية الاجتماعية هي احترام المؤسسة للقوانين وتجنب تأثير قراراتها بشكل سلبي على مختلف الأطراف الفاعلة معها، كما قد تكون بدافع أخلاقي بعيدا عن الإطار القانوني، غير أنه يوجد من لا يعترف بهذه المسؤولية بالنسبة للمنظمة على غرار فريدمان الذي يعتبر مسؤولية المؤسسة الاجتماعية تتمثل فقط في ممارسة النشاط ضمن قواعد المنافسة الحرة وبعيدا عن الغش والاحتيايل وما عدا ذلك يندرج ضمن أخلاقيات العمل للمدير التنفيذي للمؤسسة.<sup>1</sup>

---

1-جصاص محمد، تلياتي فاطمة الزهراء، مداخلة بعنوان تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات شركة كوكاكولا كنموذج، الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة-الواقع والترهات -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15 نوفمبر 2016، ص2

### المطلب الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية

مما لا شك فيه ان الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يحقق العديد من المزايا للدولة، المؤسسة والمجتمع ككل، ومن اهم هذه المزايا:<sup>1</sup>

#### أ- بالنسبة للمؤسسة:

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

-من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما يؤدي الى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.

-تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع، كما أن هناك فوائد اخر تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية.

#### ب- بالنسبة للمجتمع:

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

-تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع.

-ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح.

-الارتقاء بالتنمية انطلاقا من زيادة التنشيط والوعي الاجتماعي على مستوى الافراد وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

#### ج- بالنسبة للدولة:

-تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى.

---

<sup>1</sup>-تومي عبد الكريم، تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات النفطية دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، المديرية الجهوية حوض بركاوي، مذكرة ماستر، قسم العلوم الاقتصادية، ورقلة، 2017، ص7.

-يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية الى تعظيم فوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.

-المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الحالات التي تجد الدولة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها.

**المطلب الرابع: أبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية.**

**أ-أبعاد المسؤولية الاجتماعية:**

تظهر أبعاد المسؤولية الاجتماعية بشكل مفصل على مستوى كل نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية:<sup>1</sup>

**1-التوظيف وفتح مناصب العمل:** وتأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا النشاط عدة مظاهر من أهمها:

-تأمين حقوق المتقدمين المرشحين للوظيفة من حيث الإعلان عن الوظائف الشاغرة بشكل علني، النزاهة في الاختيار في اجراء المسابقات (البعد عن الرشاوي والواسطة واستغلال النفوذ)، قبول الشكاوى والطعون والتحقق فيها.

-مسابقات التوظيف يجب أن تتم على أسس علمية وموضوعية، وليس بشكل عشوائي، ويجب ان توافق طبيعة العمل الذي يمتحن فيه المترشح.

-عدم اهمال كل طلبات التوظيف التي تصل الى المنظمة سواء تم ذلك بالتسليم المباشر أو عن طريق البريد العادي أو البريد الالكتروني.

-عدم سحب الموظفين بشكل عمدي من المنافسين الآخرين بطرق غير قانونية او غير أخلاقية.

-استناد عملية الاستقطاب الى تحديد دقيق وموضوعي من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية.

-الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترقية لعمال المنظمة.

-عدم التحيز في عملية العمال لمصالح جنس معين دون الآخر.

**2-المسار الوظيفي:**

---

<sup>1</sup>-بلقاسم عبد اللاوي، -حفصة جرادي، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة للموارد البشرية داخل الجامعة، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 25، جويلية 2017، ص ص 157-159.

- مراعاة سياسة التوظيف المتعارف عليها قانونيا واحترامها وعدم خرقها.
- صيانة الحقوق المادية للعمال (الأجور والمرتبات) وذلك في إطار عقد مسبق بين الطرفين متفق عليه من كليهما.
- تحقيق المساواة والعدالة بين العاملين من حيث الأجور والمكافآت وفرص التدريب والتكوين والترقية.
- مراعاة حق العامل الجديد في التعرف على توصيف دقيق لوظيفته، ومساعدته في الاندماج المهني في الشركة وتعريفه باللوائح القانونية والتنظيمية الداخلية للشركة.
- الحق في توفير مناخ عمل ملائم وتوفير الأمن الصناعي في المنظمة بغية تخفيف حوادث العمل.
- تمكين العاملين المشاركة في القرارات الإدارية الهامة التي تتعلق بالمنظمة والمساهمة في حل مشكلاتها.
- حق العمل النقابي، حيث يجب أن تمنح المنظمة ترخيصا يسمح بممارسة حرية العمل النقابي من أجل حماية حقوق العاملين فيها.
- عدم استبعاد أي عامل من حقوقه في التدريب والتكوين من أجل تحسين أدائه ومهاراته.
- حق العامل في الاتصال المباشر مع الإدارات الأعلى من مستواه التنظيمي.

### 3-تقييم الأداء:

- الموضوعية والنزاهة في تقييم أداء العاملين، واستعمال معايير تقييم دقيقة.
- يجب ان ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري والقانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب ان يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، وفي حال الأداء السلبي يمكن ان يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة اهماله.
- عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب ان يحصل العامل على قدر كاف من التقدير والاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة.
- لا يجب ان تكون الرقابة على الأداء رقابة مباشرة لأنها ستؤدي الى مضايقة العمال، وسيصبح الأمر أكثر استفزازا لهم.

4-برامج تحسين الحياة المهنية: برامج تحسين النوعية تمثل مجموعة كبيرة من الأنشطة التي تمارسها منظمات الأعمال بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم والازدهار للعاملين، لذلك فإنها تمثل أهم المداخل الحديثة لتعزيز قدرة المنظمة على الإيفاء بمتطلبات مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع من هذه البرامج ما يلي:

-جعل مكان العمل جذابا وإعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والارهاق من خلال التركيز على البرامج.

-التقليل من الرتبة والروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار ويشمل ذلك اثراء العمل واغنائه.

-ان أنشطة هذه البرامج تساعد في خلق ثقافة تنظيمية قيمة وتعزز الاتجاهات والقيم المشتركة، بحيث يصبح مكان العمل جذابا ومريحا.

-أن تساهم هذه البرامج في التقليل من حدة انتشار الأمراض المهنية وأمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين بيئة العمل والبيئة العامة والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة المهنية والالتزام بالتشريعات الخاصة بها والنظر الى مكان العمل من منطلق واسع.

-أن تسعى منظمة الأعمال الى توفير جو من الراحة والمتعة في مكان العمل.

ب-مبادئ المسؤولية الاجتماعية:تتمثل فيما يلي <sup>1</sup>:

1-الحماية وإعادة الإصحاح البيئي: بفضل تقديم المنظمة للمنتجات والخدمات وممارسة العمليات والنشاطات التي تراعي البيئة مع الترويج للتنمية المستدامة.

2-القيم والأخلاقيات: حيث يقع على عاتق المنظمات تطوير المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة مع أصحاب المصلحة.

3-المساءلة والمحاسبة: الكشف عن البيانات وتقديم المعلومات الضرورية لطالبيها من أصحاب المصلحة في أي وقت يحتاجونه لاتخاذ القرارات.

4-تقوية وتعزيز السلطات: تحقيق الموازنة بين مصالح المستخدمين، العملاء، المشتريين، الموردين وغيرهم من أصحاب المصلحة.

5-الأداء المالي والنتائج: تعويض المساهمين من الأرباح والعوائد مع المحافظة على الأصول والممتلكات وتعزيز النمو على المدى الطويل.

<sup>1</sup>: حكيم بن حسا، أمينة قهواجي، مداخلة بعنوان، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مؤتمر دولي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، نوفمبر 2016، ص5.

- 6- مواصفات موقع العمل: اعتبار العاملين شركاء قيمين في العمل من خلال احترام حقوقهم وتوفير بيئة عمل آمنة، صديقة وخالية من المضايقات.
- 7- العلاقات التعاونية: لا بد ان تتسم ممارسة المنظمات بالعدالة والأمانة مع مختلف الشركاء والفاعلين.
- 8- المنتجات والخدمات ذات الجودة: الاستجابة لحاجيات وحقوق الزبائن بتوفير منتجات وخدمات ذات قيمة وجودة عاليتين.
- 9- الارتباط المجتمعي: تعميق العلاقات مع المجتمع، التعاون والمشاركة بجعله المكان الأفضل للحياة وممارسة الأعمال.



المبحث الثاني: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء البشري.

أثار موضوع الأداء اهتمام الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة ذلك لأن العامل البشري هو المحور الحقيقي له في المنظمات الإدارية، كما أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم لمستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة، لذا سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهومه وأثر المسؤولية الاجتماعية عليه.

**المطلب الأول: مفهوم أداء الموارد البشرية.**

**مفهوم الأداء :**

إن أصل الكلمة هو انجليزي من الفعل to perform والذي يعني حسب قاموس Larousse تنفيذ (القيام) بنشاط أو مهمة، كمانه يضيف بأنه يعبر عن النتائج المحصلة، يعتبر الأداء مؤشرا أساسيا للحكم على فعالية المستخدمين في المؤسسة فهو سواء من الناحية النظرية أو من الناحية التطبيقية قد استقطب العديد من الدراسات والبحوث التي تهدف في مجملها إلى تدقيق مفهومه ونجد من التعاريف ما يلي:

يقصد بالأداء " ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عن قيامه بعمل ما فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها وعلى كل فان الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد، كما أنه أي نشاط يؤدي الى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال".

كما هناك من يرى بأن الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلباته الوظيفية، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

من هذا التعريف فإننا نستخلص بأن الأداء هو الوسيلة التي من خلالها يقوم العامل بتلبية الحاجات الوظيفية.

يمكن تعريف الأداء الإنساني بأنه مستوى الإنجاز الذي يصله الفرد في عمله او كما يرى منصور أحمد منصور بان الأداء هو "كفاءة العامل لعمله وملكته فيه ومدى صلاحياته في النهوض بأشياء عمله وتحمله لمسؤولياته لفترة زمنية محددة.

كما يعبر مفهوم الأداء عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي بالتالي يشير الى درجة تحقيق واسهام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

من خلال تحليل هذه التعاريف يمكن أن نعطي تعريفا شاملا للأداء كما يلي:

لأداء هو ما يصدر عن العامل أثناء قيامه بعمله من أجل تحقيق المتطلبات الوظيفية التي يشغلها مقابل ما يتقاضاه من عائد مادي ومعنوي ويمكن تحديد الأداء من خلال النتائج المتحصل عليها في أي ميدان عمل عن طريق كمية الإنتاج ونوعياتها، السرعة والدقة في العمل وكذا السلوك الوظيفي ولشخصية التي يتمتع بها الفرد العامل أثناء تأديته لعمله.<sup>1</sup>

**المطلب الثاني: عناصر ومحددات الأداء.**

أ-عناصر الأداء: تهدف دراسة عناصر الأداء عادة الى تحديد ماهية الأنشطة التي يحتويها العمل، حيث توجد عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي:<sup>2</sup>

- **المعرفة بمتطلبات العمل:** تشمل المهارات والمعارف الفنية والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها، أي ما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل الذي يؤديه.
- **كمية العمل المنجز:** يقصد به مقدار العمل الذي يستطيع العامل أن ينجزه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز، أي انها تعبر عن الطاقة العقلية، الجسمية والنفسية التي يبذلها الفرد في منصب عمله خلال فترة زمنية معينة في أداء مهامه.
- **نوعية العمل:** تشمل الدقة، النظام، الاتقان والتمكن الفني، القدرة على تنظيم وتنفيذ العمل واكتشاف الأخطاء.
- **المثابرة والثوق:** يدخل فيها التقاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز المهام في مواعيدها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين لتقييم نتائج عمله.

ب-محددات الأداء: يمكن تقسيمها إلى:

1. **المحددات الداخلية:** تتمثل في:

- **الجهد:** وهو الجهد الناتج عن حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم الى الطاقات الجسدية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته.

<sup>1</sup> - راجح يخلف، نحو تقييم أداء فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية حالة سونلغاز توزيع الوسط-البلدية-، مذكرة لنيل

شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2007، ص2.

<sup>2</sup> - عبد الله عبد الرحمن النسيان، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، اكااديمية نايف للعلوم

الأمنية، قسم العلوم الادارية، الرياض، 2003، ص39.

- **القدرات:** ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالكفايات او بالسمات الشخصية، وهي تؤثر بشكل مباشر في الأداء وبما أنها كذلك فهي أيضا تعتبر من محددات الأداء الوظيفي.
- **إدراك الدور:** ويشير الى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد العامل بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته.

### 2. المحددات الخارجية: تتمثل في:<sup>1</sup>

- **متطلبات العمل (الوظيفة):** وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة الى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.
- **البيئة التنظيمية (الموقف):** وتشير الى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب، وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيط دافعية العامل وبالتالي جودة أدائه.
- **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية، كما تلعب التحديات الاقتصادية دورا في التأثير على أداء العاملين في حالة تدنيها وإيجابيا في حال ارتفاعها، وبالتالي فانه تتأثر كل من متطلبات العمل والكفايات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو إيجابا ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف.

### المطلب الثالث: مفهوم تقييم الأداء البشري.

تعتبر عملية تقييم الأداء البشري من العمليات المهمة التي يتوقف عليها نجاح أي منظمة، ذلك أنها تجعل الرؤساء يلاحظون أداء مرؤوسيهم بشكل مستمر ومتواصل ومنتظم مما يمكنهم من تقييمهم بشكل جيد، كما تجعل العاملين يقدمون أفضل مستوى من الأداء مادام هناك من يقوم بتقدير عملهم ومراقبة أدائهم.

ان عملية التقييم نمارسها بشكل مستمر في حياتنا اليومية حتى دون ان نشعر، فنحن نطلق الاحكام على الأشخاص الذين نتعامل معهم، فقد يبدو الشخص أمامنا متحدثا لبقا أو ذكيا فيكون الحكم عليه بأنه اجتماعي، وقد يبدو

<sup>1</sup> -إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص

شخص آخر لا يكثر من الحديث منطو على نفسه فنحكم عليه بأنه انطوائي وبذلك نكون قد قيمنا الشخصين دون أن ندري باننا بعملية تقييم الأداء .

وقد اختلفت التعريفات التي حاول من خلالها الباحثون تعريف هذه العملية، فالباحث "فيشر" مثلا عرفها بقوله {عملية تقييم الأداء هي العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد خلال فترة زمنية محددة}.

كما عرفت هذه العملية على أنها: {قياس وتحليل نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين من أجل تحقيق هدف محدد خططت له المنظمة مسبقا}.

وهناك تعريف آخر يقول: {هي تقييم شخص من العاملين في المؤسسة على أساس الأعمال التي أتمها خلال فترة زمنية معينة، وتقييم تصرفاته مع من يعملون معه}.

كما عرفت عملية تقييم الأداء على أنها: {عملية منهجية ومنتظمة لتحسين الأداء التنظيمي من خلال تطوير أداء الفرد}.

يعرف آخرون عملية تقييم الأداء بأنها: {قياس إنتاجية الفرد خلال فترة زمنية معينة وبيان مدى مساهمته في تحقيق أهداف الوحدة الإدارية التي يعمل بها، فهو محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات فنية أو فكرية أو سلوكية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تعزيز الأولى ومواجهة الثانية وذلك كضمانة أساسية لتحقيق فعالية أكبر أنيا مستقبليا}.

كما تعرف: {بأنها عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في مواقف معينة وفي تحقيق هدف معين خططت له المنظمة مسبقا}.

كما يعرف آخر هذه العملية بأنها: {عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في مواقف معينة وفي تحقيق هدف معين خططت له المنظم مسبقا}.

ترى أيضا الباحثة ماري تريزاني، تقييم الأداء على أنه {محصلة النتائج التي تم التوصل إليها ومقارنتها مع الأهداف التي تم تسطيرها مسبقا مع الأهداف الموضوعة}.

في الأخير يمكن تعريف شامل لعملية تقييم الأداء لكونها نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق ملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها خلال جهود كل فرد

وكفاءته وبشكل موضوعي ودون تحيز، وعلى ضوء نتائج التقييم يتم مكافأة الفرد وتحفيزه وكذا تدريبه وتنمية مهاراته وقدراته<sup>1</sup>.

المطلب الرابع: مظاهر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثرها على أداء الموارد البشرية

أ- مظاهر المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في المنظمات:

يعتبر المورد البشري من أهم أصحاب المصلحة في المنظمات، لذلك فمن المهم ان يتم الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية اتجاهه وتطويرها وتطبيقها بما يحقق علاقة قوية بين المنظمة والعاملين فيها، ومن أهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية ما يلي:<sup>2</sup>

- توفر المنظمة الخدمات للعاملين كالنقل والاطعام والإسكان والخدمات الصحية.
- العمل على اعتماد سياسة معينة في إدارة المنظمة لمشاركة العاملين في أرباح المنظمة.
- منح مكافآت وحوافز للأفراد العاملين وفق مبدأ كفاءة وجدارة العاملين.
- من مسؤولية المنظمة الاهتمام بتعويضات العاملين مقابل إصابات العمل أو الأمراض المهنية.
- تعمل المنظمة على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل.
- اعداد وتنفيذ برامج توعية للأفراد العاملين تتضمن المعايير المهمة المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل.
- اعتماد برامج أو سياسة معينة لإيجاد فرص لإنجاز أعمال صغيرة للأفراد العاملين.
- الحفاظ على الأفراد العاملين ومنع تسربهم لتقليل البطالة والحد من مشكلات الغيابات ودوران العمل وحوادث العمل.
- اعداد سياسة تمنع الأفراد العاملين من تسريبهم للمعلومات المهمة أو السرية الخاصة بأعمال المنظمة خاصة للأفراد العاملين في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وحث روح التعاون والدافع والحافز بينهم.
- اعتماد سياسة إدارية تسمح للأفراد العاملين من المشاركة في عمليات صنع القرار.

<sup>1</sup>-نور هاني إسماعيل، تقييم أداء الموارد البشرية ومدى مساهمته في رفع أداء المنشآت العامة -نموذج شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري-، رسالة ماجستير، سوريا، جامعة تشرين كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، 2004-2005، ص60.

<sup>2</sup> : ليث سعد الله حسين، ريم سعد الجميل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وانعكاسها على اخلاقيات العمل (دراسة لأراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل)، بحث علمي مقدم الى المؤتمر العلمي الثالث عشر تحت عنوان إدارة منظمات الأعمال والتحديات العالمية المعاصرة، كلية الاقتصاد والعلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 27-29 نيسان 2009، ص ص12-13.

- اتاحة فرصة لتشغيل الشباب خاصة ألك المتخرجين من المدارس المحلية والعمل على رفع قدراتهم ومساهماتهم في المجتمع.
- اتاحة الفرص المتساوية للأفراد العاملين بشأن تعيين المعوقين وتدريبهم ومنحهم فرص التقدم في المنظمة.
- محاولة المنظمة لوضع اجراءات معينة للحد من استخدام الافراد العاملين لموارد المنظمة المختلفة واستخداماتها لأغراض شخصية.
- اعتماد برامج أو نموذج للسلوك الأخلاقي لمعالجة ممارسات العاملين ذات العلاقة بالاعتبارات الشخصية كالنزاهة والتحيز والمحابة.....
- التزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها بعدالة على الافراد العاملين واقناعهم بذلك من خلال تفسير وتوضيح القوانين والتعليمات كونها تحقق مصالحهم.
- متابعة الافراد العاملين فيما يتعلق بكل الممارسات المالية الغير مشروعة التي تتم من قبل الأفراد العاملين.
- متابعة الأفراد العاملين فيما يتعلق بكل الممارسات حول عقد اتفاقيات غير مشروعة أو غير واضحة بالنسبة لمنظمة.
- المحافظة على حقوق الأفراد العاملين في المنظمة بعدهم جزء من المجتمع.
- الالتزام بإنجاز وتكامل الأعمال في المنظمة خاصة فيما يتعلق باستخدام الأفراد كبار السن والنساء والأطفال ومحاولة عدم تركهم للعمل.

### ب- أثر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين على أداء الموارد البشرية: <sup>1</sup>

1. من خلال التوظيف: ان أهم ما تقوم به المؤسسة للحفاظ على مكانتها وقيمتها في المجتمع هي الحصول على موارد بشرية ذات كفاءات عالية ومهارات متقدمة وذلك من خلال عملية التوظيف ويمكن لمؤسسة الأعمال ان تجسد مسؤوليتها الاجتماعية من خلال التوظيف كما يلي:

\***تعبئة واستقطاب الموارد البشرية:** تمثل عملية التعبئة والاستقطاب ركنا أساسيا من أركان عملية التوظيف مه عمليتي الاختيار والتعيين وإذا ما كانت إجراءات الاستقطاب سليمة فإنها تنعكس إيجابيا على المؤسسة من خلال عملية الاختيار والتعيين فهي تعطي وعاء مناسباً لاستقطاب الكم والنوع من الأفراد الذين يتم المفاضلة بينهم لاختيار الأنسب والأفضل للوظائف الشاغرة، وكلما كانت عملية الاستقطاب سليمة فإنها تقلل جهود ونفقات أنشطة إدارة الموارد البشرية الأخرى.

<sup>1</sup>: ساعد سليمان، أثر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة المجمع الصناعي للإسمنت الجزائر وحدة تجارية بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، فرع تسيير المنظمات، بسكرة، 2017، ص 59-69.

\***الاختيار والتعيين:** وهي إجراءات ذات أهمية كبيرة للمؤسسة يجب أن تقوم بها إدارة الموارد البشرية على أكمل وجه بحيث تعكس صورة المؤسسة الإيجابية للعاملين داخلها ولفئات الأخرى في المجتمع ويمكن النظر إلى هذه الإجراءات إذا ما اتسمت بالمسؤولية والمصداقة والشفافية والعدالة والنزاهة والاحترام فإنها تمثل استثمار في الجوانب الاجتماعية.

2. **من خلال التدريب والتطوير:** يمثل التدريب والتطوير الطريقة لتحقيق أفضل العوائد الممكنة من استثمارها في أكثر الموارد المهمة المتمثلة في موظفي المؤسسة، ومن أجل هذا يفترض على هذه الأخيرة أن تنظر إلى أنشطة التدريب والتطوير من خلال ممارستها لجوانبها الاجتماعية ما يلي:

○ ادراج كل الموظفين ضمن برنامج التكوين بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الدين فهو يعتبر أحد الحقوق المهم.

○ استغلال برامج التدريب لتطوير العمال وتحسين مستواهم الوظيفي.

○ يجب أن تؤخذ أنشطة التدريب والتطوير في إطار خلق فرق عمل ملتزمة وبمهارات عالية وقد يتطلب ذلك تدريبهم خارج البلاد أو عدة مؤسسات أخرى أو في داخل المؤسسة.

○ ينطلق التدريب والتطوير لتعزيز ثقافة المؤسسة وتوكيد الجوانب الاجتماعية والأخلاقية فيها، وبذلك تصبح المؤسسة ذات نسيج ثقافي متجانس تعزز في اطاره الممارسات الأخلاقية والسلوكية المسؤولة.

○ عدم استغلال برامج التدريب والتطوير لتبذير الموارد واقصاء العاملين أصحاب الفكرة والرأي الآخر وكذلك عدم استغلال موارد التدريب وامكاناته للاختلاس والفساد.

○ أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العملي والتكنولوجي لحماية العاملين من التقادم وتوليد شعور لديهم بأنهم يواصلون ما يستجد في حقول المعرفة التي تخصصوا فيها ولن تمون نهاية الدراسة في الجامعة أو المعهد المحطة الأخيرة في تحصيلهم العلمي.

○ يفترض أن تكون أنشطة التدريب والتطوير معززة للمسار الوظيفي محققة انسجاما لمصلحة العاملين والتوجهات التطويرية في المؤسسة.

○ يضيف مهارات جديدة للعاملين بالإضافة إلى تحسين المهارات القديمة وكل ذلك من أجل التحكم الكامل بوظائفهم وبالتالي يشجع العامل.

○ مهم ولا يمكن الاستغناء عنه وبالتالي ترتفع روحه المعنوية وهذا من شأنه أن يرفع أداءه في المنظمة.

3. **من خلال نظام الأجور والحوافز:** تمثل الأجور ومكافآت العاملين مجمل المزايا والمنافع المباشرة التي تمنحها المؤسسة للعاملين لغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم على أدائهم ونتاجيتهم خاصة إذا تم من خلالها تجسيد جوانب المسؤولية الاجتماعية التي يمكن أن تكون من خلال:

- النظر الى الرواتب والأجور في إطار واسع باعتبارها تأتي منسجمة مع العقد المبرم بين المؤسسة العاملین وضرورة النظر الى هذا العقد بكونه عقدا أخلاقيا واجتماعيا وقانونيا واقتصاديا.
  - يفترض أن تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والمساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين وزيادة انجذابهم للعمل والإبداع فيه.
  - أن تراعي إدارة الموارد البشرية اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت وان لا تلتزم فقط بالطرق التي تحقق مصالحها بعيدا عن مصالح جميع الفئات.
  - عدم التمييز بالأجور والرواتب والمنافع بين الرجال والنساء طالما أن المنصب واحد والكفاءة المطلوبة متوفرة بنفس القدر.
  - عندما تكون المسؤولية الاجتماعية في الاجور والمكافآت مبنية على أسس عادلة تكون لها أثر كبير في أداء الموارد البشرية من خلال جذب العاملين للعمل من داخل وخارج المنظمة والابداع في العمل، وكذا عدم التمييز بين الرجل والمرأة.
4. من خلال تقييم أداء الموارد البشرية:

ان تقييم أداء العاملين كإدارات وافراد ومجاميع أو عاملين فنيين هو من صميم عمل إدارة الموارد البشرية وتتوقف عليه أمور مهمة جدا تتعلق بالأجور والترقية وغيرها كما أن عملية تقييم الأداء يفترض أن تكون متكاملة بحيث تتضمن القياس والتقييم والتقويم لذلك يفترض ان تكون إجراءاتها ضمن اطار رسمي وبمعايير ذات قدرة على اعطاء معنى محدد لما يراد قياسه وتقويمه من خصائص الفرد والأدائية والسلوكية ومحاولة ان يعطي هذا النظام تصورا عن احتمالية تكرار السلوك والأداء الجيدين في المستقبل لغرض فائدة الفرد والمؤسسة والمجتمع، وفي اطار آليات وإجراءات عملية تقييم الأداء

يمكن للمؤسسة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبنى سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف كالاتي:

- أن تجتهد المؤسسة بوضع معايير دقيقة لتقييم الأداء متسمة بقدرتها على تجسيد الجانب الموضوعي والسلوكي والذاتي في مختلف الأعمال التي ينجزها العاملون، لذلك فان المنظمات الجيدة تعيد النظر بين فترة وأخرى وتناقش استمارات تقييم الأداء كفقرات وكنتايج نهائية مع المعنيين.
- الابتعاد عن التحيز في التقييم من خلال التأكيد على توفر الخصائص الموضوعية والإنسانية في المقومين وعدم تأثرهم بعوامل الدين والمنصب والعشيرة والمنظمة والصدقة والقرباة وغيرها.
- أن تناط عملية التقييم بأشخاص ذوي الخبرة والاستقرار العاطفي والقدرة على التعامل مع الآخرين وأن يكون التقييم من قبل فريق عمل وليس فرديا لغرض التخلص من مشكلة "تأثير الهالة".



- ان أهم التزام أخلاقي في عملية تقييم أداء العاملين هو الموضوعية والابتعاد عن إعطاء تقييم متساهل للجميع أو أن يكون متشددا مع الجميع أو يتسم التقييم بأن يكون وسطا للجميع.
- ألا يركز على الأداء الأحدث ويهمل الأداء خلال السنة بأكملها حيث يكون هذا التقييم جزئيا ولا يمثل معيارا صادقا يعتمد عليه.

### 5. من خلال الخدمات الاجتماعية:

تقوم المؤسسة بمنح عاملها مزايا معينة مثل المعاشات والتأمينات الخاصة للمرضى والعجزة والبطالة كما تقوم بتقييم الخدمات للعاملين في شكل خدمات اجتماعية، مالة وقد تمتد الى الإسكان والمواصلات وغيرها لتجسيد مسؤوليتها اتجاه الموارد البشرية، اذ تتمثل هذه الممارسات الاجتماعية في:

- التأمين على المرض.
- التأمين عن الولادة.
- التأمين على العجز.
- التأمين على الوفاة.

عندما تطبق المؤسسة المسؤولية الاجتماعية في الخدمات الاجتماعية من خلال عدم التهرب من قوانين الدولة التي تخص العاملين يؤدي إلى تحسن أدائهم حيث أطلق على إدارة الموارد البشرية التي تتحلى بالمسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد المستدامة، ويرى فيه صاحبها أن دورها يتمثل في التطلعات الشرعية للأفراد في مجالات إدارة التغيير، وتحفيزهم وادماجهم في شؤون المؤسسة وتدريبهم على آثارها على المجتمع بصفة عامة، يرى آخرون أن في ظل التحلي بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، فان إدارة الموارد البشرية مطالبة ببث أكبر قدر ممكن من الجهود حتى تجعل من المؤسسة تتصرف تصرفات مسؤولة اجتماعيا ويكون ذلك بان تدخل ضمن اهتماماتها ممارسات جديدة أهمها الوظيف والتدريب على المدى الطويل والاهتمام بالصحة والسلامة المهنية وتحقيق التوازن بين التزامات العامل المهنية والعائلية وتطبيق مبدأ العدالة في نظام الأجور والحوافز وتقييم الأداء وتوضيح الآفاق المهنية للعاملين أهم من ذلك مشاركة العمال في الأرباح بمختلف الطرق الممكنة والمتاحة.

من جملة الآراء ووجهات النظر يتضح ان للتحلي بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أثر على العنصر البشري من خلال الدور الذي يجب على إدارة الموارد البشرية، فمؤسسات الأعمال حتى وان كان تعظيم الأرباح لصالح المساهمين يبقى هو هدفها الأسمى، إلا أنها مطالبة بخلق مناصب عمل جديدة والمحافظة على تلك الموجودة وتوفير الحماية للعمال في مجالات عديدة، كما أنها مطالبة بالتكوين الذي يساعد في الرفع من مستوى الأفراد وتحسين كفاءتهم وأدائهم ومن المعلوم أن الثقة بين العاملين والإدارة لها علاقة مباشرة في تحسين أداء الموارد البشرية فالموظف الذي

يعلم أن المؤسسة ستقدر مجهوداته على المدى القريب والبعيد فانه يتقانى في عمله ولكن عندما يشعر العامل أن إدارة المؤسسة لا تقي بعودها للعاملين ولا تقوم بمسؤوليتها اتجاههم على أكمل وجه فان هذا الأمر يعتبر غير محفز له على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة ولذلك فان التزام المديرين باحترام حقوق العامل الى جانب احترام أخلاقيات الإدارة كالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع العاملين يؤدي الى ثقة العاملين في الإدارة وهذا بدوره يؤدي الى تحفيزهم على العمل وتحسين أدائهم.

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

سنحاول من خلال هذا المبحث عرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالدراسة الحالية.

#### المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.

1- دراسة أمينة قهواجي وحكيم بن حسان، بعنوان " المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة"، المؤتمر الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة في نوفمبر 2016.

حيث ارتكزت هذه الدراسة على إشكالية مفادها، كيف تساهم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال في تحقيق التنمية المستدامة، وتوصلت هذه الدراسة الى أن التزام منظمات الأعمال بالأداء الاجتماعي المتمثل في الخيار الأفضل لنجاحها في بيئتها وأن نجاح أي منظمة اليوم أصبح لا يقاس بمدى ما تحققه من أهداف اقتصادية فقط، بل ما تحققه كذلك على المستوى الاجتماعي من خلال تحسين صورتها في أذهان العاملين والزبائن والمستهلكين وكل أفراد المجتمع بالإضافة إلى ما تحققه على المستوى البيئي من خلال حماية البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية والحد من التلوث، وأن كل ذلك يدفع بمنظمات الأعمال ان كانت تريد البقاء والاستمرار واستدامة التنمية وأن هناك علاقة تكاملية بين التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

2- دراسة بلقاسم عبد اللاوي وحفصة جرادي بعنوان " المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة للموارد البشرية داخل الجامعة الجزائرية"، مجلة العلوم الاقتصادية، 2017، العدد 25.

حيث عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية: ما مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على التنمية المستدامة للموارد البشرية داخل الجامعة الجزائرية؟، وقد سعت هذه الدراسة الى ابراز مضمون الأدوار التي تستطيع الجامعة القيام بها لتنمية رأس المال البشري من خلال الشراكة مع مؤسسات المجتمع وتزويد سوق العمل بالكفاءات كما هدفت هذه الدراسة الى اظهار الإنجازات التي تسعى الجامعة في تحقيقها ضمن الدور المنوط بها في تحقيق التنمية المستدامة لمواردها البشرية

، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية للجامعات يضمن بقاءها لأنه يؤثر على تماسك مجتمعها الداخلي من موظفين وأساتذة وطلبة، وإن الجامعة الجزائرية كغيرها من جامعات دول العالم الثالث تتبنى استراتيجية مواكبة المواصفات العالمية للمسؤولية الاجتماعية ولكنها تسير بخطى بطيئة نظرا لكونها سائرة في تكوين الأرضية السليمة لتطبيق المبادئ.

3- دراسة منى مسغوني، لاميا عماني، كيلي فاطمة الزهراء، بعنوان " المسؤولية الاجتماعية مصدر لخلق القيمة المشتركة وتعزيز تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، الملتقى الوطني حول إشكالية استدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر في ديسمبر 2017، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي.

ارتكزت هذه الدراسة على إشكالية مفادها الى أي مدى تساهم المسؤولية الاجتماعية في خلق القيمة المشتركة للمؤسسة؟ وهل يمكن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تعزيز تنافسياتها من خلال خلق القيمة الاقتصادية والمنفعة الاجتماعية؟، وقد جاءت هذه الدراسة لتستهدف البحث في مفهوم خلق القيمة المشتركة كنموذج جديد ومصدر من مصادر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات منطلقا من فرضية مفادها أن المؤسسات في ظل التحولات الاقتصادية التي تعيشها يعتبر تبنيها للمسؤولية الاجتماعية مصدرا لتحقيق القيمة الاقتصادية والمنفعة الاجتماعية وأن إمكانية خلق القيمة المشتركة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يرتبط بسلوك المسيرين وادماج المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجياتها لضمان بقائها واستمراريتها ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أنه هناك علاقة بين تبني المسؤولية الاجتماعية وخلق القيمة المشتركة، كما أنه يعتمد ادماج المسؤولية الاجتماعية على قدرة هذه المؤسسات الالتزام بها وعلى خصوصية التسيير الاستراتيجي لخلق القيمة الاقتصادية والمنفعة الاجتماعية.

4- دراسة لشتاتحة عمر و زاوية رشيدة تحت عنوان " المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة"، بحث علمي مقدم لنيل شهادة الدكتوراه جامعة غرداية، 2016.

ارتكزت هذه الدراسة على الإشكالية التالية: الى أي مدى تساهم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الجزائر على تحقيق التنمية المستدامة؟

قد كان الهدف من خلال هذه الدراسة التطرق لمفهوم واضح للمسؤولية الاجتماعية وربطها بتحقيق التنمية المستدامة كما هدفت الى توعية الإدارات خاصة في منظمات الأعمال بأهمية تبني مزيد من المبادرات الاجتماعية التي تساهم في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله الإنسانية والبيئية والاقتصادية من خلال دراسة بعض المؤشرات التي تعبر عن انعكاس روح المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، كما هدفت الى دراسة أثر تطور المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية قبل وبعد الإصلاحات الاقتصادية وخاصة مع التوجه نحو نظام حر بما

يعرف باقتصاد السوق ومعرفة أهم المكتسبات في التنمية المستدامة من خلال هذا التوجه الجديد، وقد توصلت الدراسة الى ان تبني منظمات الاعمال للمسؤولية الاجتماعية ذات أهمية بالغة لما لها من آثار إيجابية على أداء المؤسسات حيث تبين من خلال الدراسة ان القطاع الخاص يعرف تطورا ملحوظا في تبني وتطبيق المسؤوليات الاجتماعية خاصة مع التوجه نحو اقتصاد السوق وفتح المجال امام القطاع الخاص على عكس القطاع العام الذي يعاني خلا في تحمل المسؤوليات الاجتماعية، كما تبين ان هناك حتمية واضحة مفادها انعكاس المسؤولية الاجتماعية على أداء العاملين وبالتالي أداء المؤسسة ككل في سبيل تحقيق تنمية مستدامة اجتماعية واقتصادية وبيئية.

5-دراسة مقدم وهيبة بعنوان " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية " دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، دراسة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014.

سعت هذه الدراسة للتعرف على واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال الإشكالية التالية: ما تقييم ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لبرامج المسؤولية الاجتماعية؟

حيث تبين بان برامج المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الدول النامية ومنها الجزائر قليلة جدا بحيث يقل الاهتمام بها لعدة أسباب من أهمها غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى رجال الأعمال، وعدم ايمانهم بدور المنظمة بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية، واعتبارهم أن مثل هذه البرامج ترهق ميزانياتهم المالية بدون أي نفع أو فائدة.

قد توصلت الدراسة الى ان معظم المؤسسات الاقتصادية في الجزائر لا تطبق المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية بالرغم من بعض الجهود المبذولة تجاه مختلف أصحاب المصلحة، الا انها تبقى غير كافية وغير مستوفية للأبعاد المختلفة للمسؤولية الاجتماعية، كما كشفت الدراسة غياب تبني برامج المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الاقتصادية الوطنية سواء العمومية او الخاصة وذلك بمفهومها الجديد، بالإضافة الى اكتفاء بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بالحد الأدنى من المسؤولية الاجتماعية المتضمن للبعد القانوني، وان اغلب البرامج التي تقوم بها هذه المؤسسات تجاه المجتمع تأخذ طابع الهبات والمساعدات الخيرية والاعمال التطوعية.

6-دراسة تومي عبد الكريم تحت عنوان " تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات النفطية " دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، المديرية الجهوية حوض بركاوي HBR دراسة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية تخصص اقتصاد وتسيير بترولي جامعة ورقلة 2017.

عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو واقع تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأبعادها في المؤسسة محل الدراسة؟

وقد هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تطبيق مؤسسة سوناطراك (المديرية الجهوية لحوض بركاوي) لقيم وأبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وقد تم تحديد هذه الأخيرة من خلال أربعة أبعاد: البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد القانوني والأخلاقي، البعد البيئي وخلصت الدراسة في الأخير الى نتيجة مفادها وجود مؤشرات وبوادر إيجابية للالتزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية وكذا عدم وجود اهتمام كاف من المؤسسة للبعدين القانوني والأخلاقي والبيئي للمسؤولية الاجتماعية وأن المؤسسة محل الدراسة تطبق مسؤوليتها الاجتماعية.

7-دراسة ضيافي نوال، بعنوان " المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية" دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير موارد بشرية جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان 2009-2010

هدفت الدراسة الى تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله بالإضافة الى عرض أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وأهمية الالتزام بها لخلق مجتمع داخلي متماسك والتعرف أيضا على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها. وكانت إشكالية الدراسة كالتالي: كيف يمكن للمؤسسة أن تكون مسؤولة اجتماعيا عن مواردها البشرية؟

قد خلصت الدراسة الى عدة نتائج منها أن هناك تباين واختلاف كبير في تعريف في تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية نال اهتماما من طرف المؤسسات المعاصرة، فقد قامت العديد من الوكالات الدولية بدورها في نشر هذا المفهوم إضافة الى تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية يحقق فوائد عديدة للمجتمع، وأن هناك ابعادا عديدة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأنه من واجب المؤسسة أخذها بعين الاعتبار كذلك توصلت الى أن مستوى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الخاصة بالجزائر لم يصل بعد الى ما وصلت اليه الدول الكبرى وأن دور القطاعات الخاصة في التنمية مازال في طوره الأول دون تطور فعال.

### المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف

نلاحظ من خلال الدراسات التي عرضت أنها تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل ولكن تم ربطه بمتغيرات تابعة مختلفة وقد استخدمت تلك الدراسات مداخل بحثية مختلفة كما أجريت على بيئات متنوعة وتم تطبيقها على قطاعات متنوعة من عينة الدراسة، حيث طبق بعض هذه الدراسات على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وبعضها على مؤسسة سوناطراك الجزائرية وبعضها على مجموعة من منظمات الأعمال وبعضها على مجموعة من المؤسسات الجزائرية والبعض الآخر على منظمات الأعمال الجزائرية، وأخرى على المؤسسات الجزائرية الخاصة.

حيث أن الدراسة الأولى على نجاح منظمات الأعمال وارتباطه الوثيق بمدى ممارستها لمسؤولياتها الاجتماعية اتجاه العاملين والزبائن والموردين والعملاء بالإضافة الى مسؤوليتها اتجاه البيئة ومحفظتها على موارد الطبيعية والتقليل من التلوث وأن كل ذلك من شأنه أن يعكس صورة إيجابية للمنظمة أمام المجتمع مما يضمن استمراريتها وبقائها واستدامة التنمية فيها.

أما الدراسة الثانية فقد ركزت على أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية في خلق القيمة المشتركة واعتبرت أم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مصدرا لتحقيق القيمة الاقتصادية والمنفعة الاجتماعية، كما أشارت الى أن إمكانية خلق القيمة المشتركة وضمان بقاء واستمرارية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مرتبط ارتباطا وثيقا بسلوك المسيرين وإدماج المسؤولية الاجتماعية.

بالنسبة للدراسة الثالثة قد ركزت على تأثير المسؤولية الاجتماعية على التنمية المستدامة للموارد البشرية في الجامعة الجزائرية ، كما سعت إلى التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين من طرف الجامعة الجزائرية، وقد تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا من حيث عرضها لأبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين ومحاولة تأصيلها للمفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية بالإضافة الى دراستها لأثر تطبيق المسؤولية على أداء الموارد البشرية كما سعت الدراسة إلى توعية المنظمات وخاصة الجامعات الجزائرية بأهمية تبنيها.

أما الدراسة الرابعة فقد تشابهت مع الدراسة الأولى من حيث تركيزها على ضرورة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة وتميزت عن الدراسة الأولى من خلال دراستها لأثر تطور المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية قبل وبعد الإصلاحات الاقتصادية خاصة في ظل التوجه نحو النظام الحر.

وتشابهت مع الدراسة الخامسة من حيث المتغير المستقل ومجتمع أو عينة الدراسة المتمثلة في منظمات الأعمال، حيث أن الدراسة الخامسة سعت الى التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال في الجزائر بينما الدراسة الرابعة درست تأثير تبني المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال على تحقيق التنمية المستدامة.

بالنسبة للدراسة السادسة فقد ركزت على التعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأبعادها في المؤسسات النفطية بدراسة حالة مؤسسة سوناطراك، المديرية الجهوية لحوض بركاوي.

أما الدراسة الأخيرة فقد تشابهت مع دراستنا الى حد كبير من حيث المتغير المستقل المتمثل في المسؤولية الاجتماعية وربطه بالمتغير التابع المتمثل ففي إدارة الموارد البشرية حيث أنها أيضا سعت الى إعطاء مفاهيم أساسية للمسؤولية الاجتماعية وعرضها أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، لكن الاختلاف بين الدراستين كان من حيث مجتمع أو عينة الدراسة فقد انحصرت دراستنا على عينة من عمال الهيئة الوطنية لمراقبة البناء بينما الدراسة الأخرى فقد قامت بدراسة عينة من المؤسسات الجزائرية الخاصة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه يتضح أن للمسؤولية الاجتماعية هي التزام المنظمة المستمر بالسلوك الأخلاقي اتجاه العاملين وكذا المجتمع والبيئة وهي تحظى بأهمية كبيرة على جميع الأصعدة والمجالات، حيث من الصعب على إدارة أي مؤسسة أن تتجاهلها لكونها تعمل على التحسين في مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، وعلى جميع المؤسسات أن تتبنى المسؤولية الاجتماعية من أجل إعطاء صورة وسمعة جيدة لها أمام المجتمع.

كما أن لتحلي المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية أثر على العنصر البشري.





# الفصل الثاني

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

### تمهيد:

يهدف هذا الفصل الى التعرف على المؤسسة محل الدراسة من حيث تعريفها ومهامها وهيكلها التنظيمي، كما يهدف الى التعرف على منهجية الدراسة المتبعة ويوضح عينة الدراسة، ثم يعرض كيف تم بناء أداة الدراسة لجمع المعلومات اللازمة وكيفية تطبيق الدراسة ميدانيا وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.

كما يتطرق هذا الفصل الى عرض وتحليل نتائج الدراسة، موضحا نتائج الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، وعرض البيانات التي توصلت اليها الدراسة وتحليلها في محور الدراسة الرئيسي المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالمتغير التابع المتمثل في أداء الموارد البشرية.

كما يتناول هذا الفصل اختبار وتحليل جميع الفرضيات المتصلة بالدراسة وتفسيرها بواسطة الأساليب الإحصائية الوصفية منها والاستدلالية، ومن ثم مقارنتها بقيمة الدلالة الإحصائية المعتمدة لقبول أو رفض الفرضيات.

وبناء على ما تقدم قمنا بتقسيم هذا الفصل الى المباحث التالية:

**المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة.**

**المبحث الثاني: منهجية الدراسة واجراءاتها المتبعة.**

**المبحث الثالث: عرض وتحليل فقرات الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة وتفسيرها**

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

المبحث الأول: التعريف بالهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء:

الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء هي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات طابع خدماتي، وتتمثل مهمتها الأساسية في تنظيم الأخطار في إطار الوقاية من المخاطر المحتمل مواجهتها في تشييد المباني وأعمال الهندسة المدنية وفقا للمعايير التقنية والقانونية المعمول بها وتم انشاء هذه الهيئة بموجب الأمر رقم 85/71 المؤرخ في 29 ديسمبر 1971.

تطور الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء فيما يتعلق ببيئتها التقنية، الاقتصادية، والمؤسسية والتنظيمية:

بعد الفترة من 1961 إلى 1971، التي تميزت بوجود مكاتب مراقبة فرنسية في ذلك الوقت، والتي انتهت بإنشاء هيئة مراقبة البناء في 29 ديسمبر عام 1971، ويمكن تخطيط تطور المؤسسة على النحو التالي:

- 1972-1978: البدء الفعال لهيئة مراقبة البناء التي تطلبها بقوة المشاريع الاستثمارية في الصناعة والطاقة والنية التحتية والعقارات التي بدأت في إطار الخطط الأولى والثانية بين عامي 1970-1977.
  - 1978-1986: فترة اتسمت باستئناف المساعدة التقنية الأجنبية.
  - 1986-1999: إعادة الهيكلة العضوية لعام 1986، تليها نشر هياكل وأنشطة موارد الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء في جميع الولايات الـ 48 في الإقليم،
  - 1999-2012: أخذت الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء زخما جديدا للنمو كجزء من خطط الانتعاش الاقتصادي مثل البرامج الضخمة والمرافق العامة وبناء المساكن، في نهاية هذه الفترة شهدت بدئ عملية توحيد منهجية تؤثر على تنظيم CTC ومهامها وأنشطتها ومعاييرها مما أدى الى توسيع مهامها من خلال اشراكها بشكل حاسم في ديناميكيات جودة المنشآت.
  - 2012-2015: نظمت في مجموعة من الشركات، وهي "CTC SPA GROUPE" والمؤلفة من الشركة الأم وخمسة شركات تابعة.
  - 2015 حتى الآن تم الانتهاء من عملية توحيد الشركات التابعة الخمس الى شركة أحادية تحت اشراف وزارة الإسكان والتخطيط الحضري.
  - تقوم لجنة مكافحة الإرهاب اليوم بمراقبة تقنية البناء من خلال مديرياتها الإقليمية الخمس (الوسطى والشرقية والغربية والجنوبية الشرقية والجنوبية الغربية) وكل ذلك تحت إدارة الإدارة العامة الموجودة في الجزائر العاصمة.
- الهيكل التنظيمي للهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء: انظر الملحق رقم (02).

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

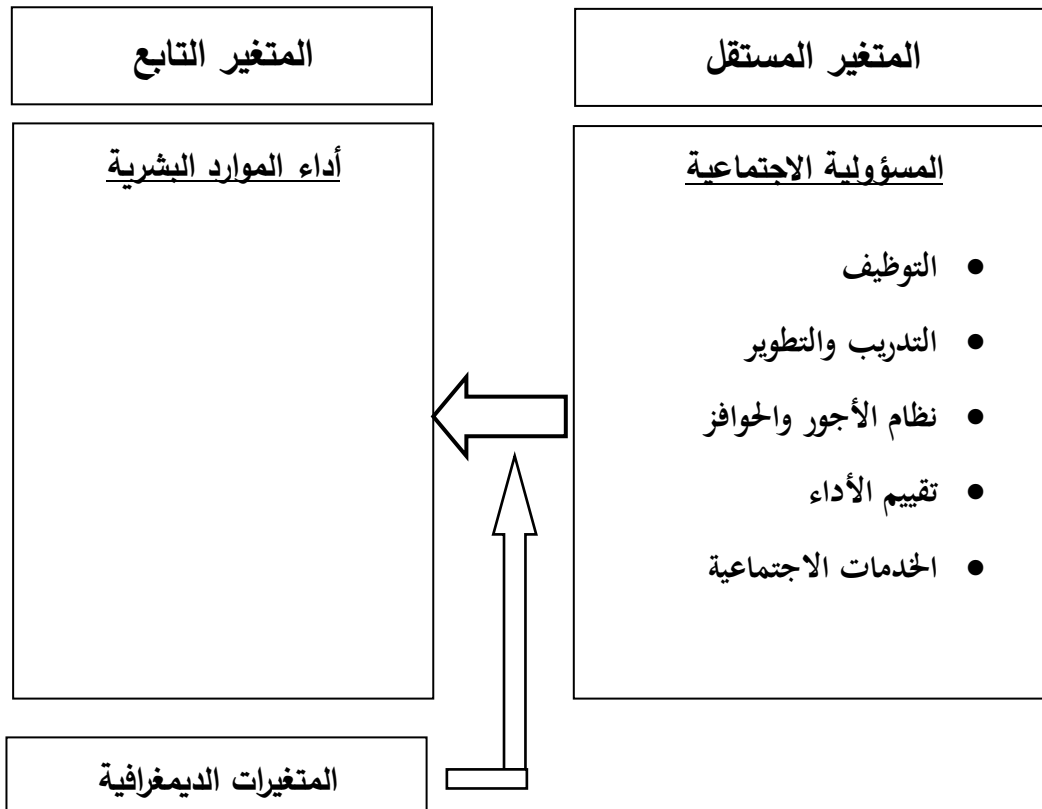
المبحث الثاني: منهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة.

ان طبيعة المشكلة وأهدافها قد مثلت المعطيات الموضوعية لاختيار المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص المشكلة ووصفها موضوعيا من خلال القياس الكمي لآراء واتجاهات العاملين في الهيئة الوطنية لمراقبة البناء (عين الدفلى) نحو أثر المسؤولية الاجتماعية على الموارد البشرية ومن ثم القيام بالتحليل الاحصائي للنتائج.

#### 1-النموذج البياني المقترح للدراسة:

يتضمن النموذج المقترح لمتغيرات الدراسة، دراسة كل من المتغير الرئيسي المستقل والمتغير التابع، المخطط البياني يوضح ذلك.

الشكل 01:



## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

2-حدود الدراسة: لقد تمت هذه الدراسة في إطار حدود بشرية، حدود مكانية وزمنية نظرها فيما يلي:

أ-الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة من العاملين بالهيئة الوطنية لمراقبة البناء ولاية عين الدفلى.

ب-الحدود المكانية: تركزت الدراسة على الهيئة الوطنية لمراقبة البناء ولاية عين الدفلى.

ج-الحدود الزمنية: لقد تمت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2018-2019.

3-عينة الدراسة: تتكون عينة الدراسة من مجموعة العاملين التابعين للهيئة الوطنية لمراقبة البناء بولاية عين الدفلى وقد تم توزيع 35 استبانة استرجعنا منها 26 والتي ستخضع للتحليل لاحقاً.

#### 4-الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد تم الاستفادة من البرنامج الإحصائي spss لمعالجة البيانات والحصول على النتائج الإحصائية المطلوبة لخدمة أهداف الدراسة وفرضياتها وفيما يلي أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة وغاية كل منها:

#### \*أساليب الإحصاء الوصفي:

1-استخدام المتوسط الحسابي لجميع أسئلة الاستبيان.

2-استخدام الانحراف المعياري لجميع إجابات واتجاهات أفراد عينة الدراسة حيث كلما كانت هذه القيمة صغيرة كلما دل على تجانس إجابات عينة الدراسة عن أسئلة الاستبيان.

#### \*أساليب الإحصاء الاستدلالي: تتضمن ما يلي:

1-معامل كرونباخ الفا (chronbach alpha) لقياس ثبات الاستبيان.

2-معامل ارتباط بيرسون (pearson correlation confesion) .

3-معامل الانحدار الخطي (regressionliner factor)

5-أداة الدراسة: تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان والذي يعد وسيلة لجمع البيانات و آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين من خلال الإجابة على مجموعة الفقرات، وتعد قائمة الاستبيان أداة ملائمة لهذا النوع من الدراسات لأنها تخفي شخصية المشاركين مما يترتب عليه اعطائهم الحرية الكاملة في الإجابة وقد تم الاستفادة من الاطار النظري و

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

استبيانات بعض الدراسات ذات العلاقة ببعض متغيرات الدراسة لتصميم هذا الاستبيان، حيث تم تحديد الأبعاد الرئيسية لكل متغير من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، كما جاءت في الفرضيات وقد تم مراعاة الشمولية والكفاية في التعبير وقد تم عرض الاستبيان على بعض الأكاديميين والممارسين في حقل إدارة الموارد البشرية للاستفادة من آرائهم وملاحظاتهم.

#### 1.5. مكونات أداة الدراسة: لقد تم تكوين الهيكل العام لأداة الدراسة(الاستبيان)على النحو التالي:

أ. **الخطاب الموجه:** وفيه تم مخاطبة أفراد العينة وطلب تعاونهم في الإجابة على فقرات الاستبيان، وقد تضمن عنوان المذكرة والجامعة المقدمة إليها والتأكيد على سرية البيانات التي سيدلون بها واستخدامها لأغراض البحث العلمي.

ب. **البيانات التعريفية بالمبحوثين (أفراد العينة):** وقد تم تحديدها بخمسة فقرات اشتملت الجوانب التالية: الجنس، السن، الصفة، الاقدمية، الصنف.

ج. **فقرات الاستبيان** وتكونت من جزأين أساسيين هما:

**الجزء الأول:** خاص بالفقرات التي تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية وقد احتوى على 26 فقرة توزعت على المتغيرات المستقلة (التوظيف، التدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية).

**الجزء الثاني:** خاص بالفقرات التي تتعلق بأداء الموارد البشرية وقد احتوى على 11 فقرة.

وقد تم تلمس إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان من خلال مقياس ليكارت الخماسي الذي يوضحه الجدول التالي:

موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غ موافق على الإطلاق
5	4	3	2	1

لتحديد بداية منطقة " محايد " في مقياس ليكارت الخماسي تم عمل الآتي:

1. حساب المدى وذلك بطرح أصغر قيمة من أعلى قيمة في المقياس (5-1=4)
2. قسمة المدى 4 على أكبر قيمة في المقياس (5) والهدف من ذلك تحديد الطول الفعلي لكل خلية وهي:  $5/4 = 0.8$

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

3. تكون نهاية الخلية الأولى من مقياس ليكارت الخماسي ( $1.8 = 0.8+1$ ) وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (1) والقيمة (1.8) يعد ضمن الخلية الأولى " غير موافق على الاطلاق " .
4. تكون بداية الخلية الثانية من 1.8 ونهايتها تكون ( $2.60 = 0.8+1.8$ )، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (1.8) والقيمة (2.60) يعد ضمن الخلية الثانية "غير موافق"
5. كون بداية الخلية الثالثة من 2.60 ونهايتها تكون ( $3.40 = 0.8+2.60$ )، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (2.60) والقيمة (3.40) يعد ضمن الخلية الثالثة " محايد"
6. تكون بداية الخلية الرابعة من 3.40 ونهايتها تكون ( $4.20 = 0.8+3.40$ )، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (3.40) والقيمة (4.20) يعد ضمن الخلية الرابعة " موافق " .
7. ت تكون بداية الخلية الخامسة من 4.20 ونهايتها تكون ( $5 = 0.8+4.20$ )، وهذا يعني أن أي وسط حسابي يقع بين القيمة (4.20) والقيمة (5) يعد ضمن الخلية الخامسة "موافق جدا".

كما يوضح الجدول التالي توزيع الفقرات على مقاييس محاور الاستبيان.

#### جدول رقم(1) توزيع الفقرات على محاور الاستبيان

متغيرات الاستبيان	عدد الفقرات	النسبة المئوية من مجموع الفقرات
01 التوظيف	5	13.51%
02 التدريب والتطوير	6	16.21%
03 نظام الأجور والحوافز	5	13.51%
04 تقييم الاداء	5	13.51%
05 الخدمات الاجتماعية	5	13.51%
06 أداء الموارد البشرية	11	29.72%

المصدر: إعداد الطالبتان

وقد توزعت جميع الفقرات الـ (37) التي شملت المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بين متغيرات وموضوعات

الدراسة على النحو الآتي:



## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

❖ **المسؤولية الاجتماعية:** وهي خمسة متغيرات مستقلة وتعتبر عنها 26 فقرة توزعت على تلك المتغيرات والأبعاد كما يأتي:

1. التوظيف، المتغير المستقل الفرعي "1" وتعتبر عنه الفقرات من (1-5).
  2. التدريب والتطوير، المتغير الفرعي "2" وتعتبر عنه الفقرات من (6-11).
  3. نظام الأجور والحوافز، المتغير الفرعي "3" وتعتبر عنه الفقرات من (12-16).
  4. تقييم الأداء، المتغير الفرعي "4" وتعتبر عنه الفقرات من (17-21).
  5. الخدمات الاجتماعية، المتغير الفرعي "5" وتعتبر عنه الفقرات من (22-26).
- ❖ أداء الموارد البشرية: هو المتغير التابع ويعبر عنه عنه بالفقرات من (1-11).

#### ❖ اختبار ثبات أداة الدراسة:

يدل هذا المقياس على مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، و تعد نتائج الأداة موثوقة إذا كانت تعكس بشكل أساسي آراء الأغلبية، ويعبر عن ذلك من خلال المعامل الإحصائي ( $\alpha$ ) الذي تتراوح قيمته بين الصفر و الواحد، فالقيم القريبة من الواحد تعبر عن موثوقية مرتفعة، بينما تعبر القيم القريبة من الصفر عن موثوقية منخفضة، و يتبين من خلال نتائج الاختبار الإحصائي أن البيانات التي تم الحصول عليها مناسبة لقياس المتغيرات، فقد بلغ معامل الثبات للمسؤولية الاجتماعية (0.989) لعدد 26 فقرة، ولعينة حجمها 26، كما بلغ معامل الثبات لأداء الموارد البشرية (0.975) لعدد 11 فقرة، ولعينة حجمها 26، وهما قيمتان مرتفعتان جدا و تدلان على أن إجابات الباحثين تتمتع بدرجة اعتمادية عالية، و الجدول رقم (2) يوضح معاملات للمسؤولية الاجتماعية و أداء الموارد البشرية وذلك على النحو التالي :

جدول رقم (2): معاملات الثبات ألفا كرونباخ للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع للدراسة

متغيرات الدراسة	معامل الثبات ألفا كرونباخ
معامل الثبات الكلي للمسؤولية الاجتماعية (المتغير المستقل)	0.989
معامل الثبات الكلي لأداء الموارد البشرية (المتغير التابع)	0.975
معامل الثبات الكلي ألفا كرونباخ	0.982

المصدر: إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات الحاسوب

الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري  
-دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

1. وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل ومناقشة النتائج الإحصائية المتعلقة بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، والمتمثلة في: الجنس، السن، صفة الوظيفة، الأقدمية، الصنف، والجدول رقم (3) يبين تحليل ومناقشة النتائج على النحو الآتي:

جدول رقم (3): توزيع افراد العينة وفقا للبيانات الديمغرافية

النسب المئوية	التكرارات	البيانات الديمغرافية	
% 84.6	22	الجنس	
		1. ذكر	
% 15.4	4	2. أنثى	
% 7.7	2	السن	
		1. من 20 الى 28 سنة	
		2. من 29 سنة الى اقل من 30 سنة	
		3. من 35 سنة الى اقل من 40 سنة	
% 15.4	4	4. 40 سنة فأكثر	
% 38.5	10	1. ثانوي فأقل	
% 38.5	10	2. تقني سامي	
% 30.8	8	3. شهادة دراسات عليا	
% 15.4	4	1. اقل من 5 سنوات	
53.8	14	2. من 5 سنوات الى اقل من 10 سنوات	
% 15.4	4	3. من 10 سنوات الى اقل من 15 سنة	
% 42.3	11	4. 15 سنة فأكثر	
% 11.5	3	1. عون منفذ	
% 30.8	8	2. عون تحكم	
% 26.9	7	3. إطار	
% 15.4	4		
% 57.7	15		
% 100	26	المجموع	

المصدر: إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

وسوف نقوم بتفسير نتائجها تباعا على النحو التالي:

**أولاً: الجنس:** يلاحظ من الجدول رقم (3) أن غالبية أفراد عينة الدراسة من العاملين هم من ذكور إذ بلغ عددهم 22 بما نسبته 84.6% من مجموع أفراد العينة، بينما بلغ عدد الاناث 4 بما نسبته 15.4% من مجموع أفراد العينة.

**ثانياً: السن:** يتبين من الجدول رقم (3) أن النسبة الكبيرة من أفراد العينة من السن من 35 الى 40 سنة وما فوق والذي يصل عددهم إلى 20 بما نسبته 77% من مجموع أفراد العينة، يليها السن من 29 الى 34 سنة يصل عددهم 4 بنسبة 15.4، ثم في الأخير السن من 20 الى 28 بنسبة 7.7%، هذا يعني أن عينة الدراسة عدد الشباب فيها قليل مقارنة بالنسب العمرية الأخرى.

**ثالثاً: المؤهل العلمي:** يتضح من الجدول رقم (3) أن نسبة كبيرة من أفراد العينة تحصلوا على شهادات عليا حيث يصل عددهم الى 14 استاذ بنسبة 53.8% و4 من العاملين متحصلين على شهادة تقني سامي بنسبة 15.4% اما بقية العمال غير متحصلين على شهادات عليا مما يمكنهم من تقديم الأفضل للمؤسسة والمحافظة على استقرارهم الوظيفي ورفع أدائهم الوظيفي.

**رابعاً: الاقدمية:** يشير الجدول رقم (3) أن غالبية أفراد عينة الدراسة اقدميتهم من 5 سنوات الى اقل من 10 سنوات حيث بلغ عددهم 11 اعامل بنسبة تصل الى 42.3% يليها العاملون ذو الاقدمية أكثر من 15 سنة بعدد 8 عمال بنسبة تصل الى 30.8% تليها الاقدمية أقل من 5 سنوات ب 4 عمال و نسبة تصل الى 15.4% و في الاخير الاقدمية من 10 سنوات الى اقل من 15 سنة ب 3 عمال و نسبة تصل الى 11.5% تظهر النتائج ان غالبية افراد العينة 42.3% اقدميتهم من 5 سنوات الى اقل من 10 سنوات هذا يعني ان جل عمال المؤسسة يمتلكون خبرة في عملهم و ليسوا جدد في مجالهم الوظيفي.

**خامساً: المستوى الاداري:** تشير نتائج الجدول رقم (3) أن غالبية افراد العينة هم إدارات بنسبة 57.7% كما نجد 26.9% أعوان منفذين عددهم 7 عمال في حين تصل نسبة أعوان التحكم في المؤسسة 15.4% يصل عددهم الى 4 عمال.

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج فقرات الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة وتفسيرها.

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل وتفسير نتائج فقرات الاستبيان المتعلقة المسؤولية الاجتماعية التي تمثل المتغيرات الرئيسية للدراسة وهي: (المسؤولية الاجتماعية، أداء الموارد البشرية).

كما يستعرض تحليل وتفسير نتائج الفقرات المتعلقة بأداء الموارد البشرية التي تمثل المتغير التابع.

وقد تم تصنيف إجابات أفراد عينة الدراسة لغرض الوصف النظري إلى (موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق على الإطلاق) وفيما يلي عرض وتحليل نتائج فقرات المتغيرات المستقلة الفرعية نتناولها على النحو الآتي:

أولاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج فقرات الاستبيان المتعلقة المسؤولية الاجتماعية:

#### 1. التوظيف:

لقد مثل التوظيف وفقاً لفرضيات الدراسة وترتيبها في النموذج المقترح المتغير المستقل الفرعي الأول وقد تم قياسه بـ 5 فقرات، والجدول رقم (4) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات التوظيف.

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات التوظيف

فقرات التوظيف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
1	3.423	0.986	61.5%
2	3.461	0.760	57.7%
3	3.461	0.706	69.2%
4	3.615	0.897	84.6%
5	3.384	1.022	57.7%
التوظيف بشكل عام	3.468	0.874	66.14%

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات الحاسوب

يتضح من الجدول رقم (4): أن المتوسط الكلي لمحور التوظيف من قيمة الوسط الحسابي بلغ (3.468)، بانحراف معياري (0.874)، و نسبة موافقة على مضمون الفقرات التي تقيس هذا المتغير بلغت (66.14 %) وهو يشير إلى وقوعه في درجة (وافق بشدة)، حيث كان أدنى متوسط حسابي لفقرات التوظيف للفقرة رقم (5) " تتم دراسة الشكاوى والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها" وانحراف معياري (3.384) و نسبة موافقة (57.7) والفقرة رقم (1) " يتميز الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة بالشفافية" بلغ (3.423) وانحراف معياري (0.986) و

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

نسبة موافقة بلغت (61.5%) ، وهذا يعني ان معظم العمال لديهم شعور جيد تجاه وظيفتهم، تليها الفقرتين رقم (2): " فرص التقدم للوظيفة في المؤسسة متكافئة "، بمتوسط حسابي بلغ (3.461) وانحراف معياري (0.760) و نسبة موافقة بلغت (57.5%)، وكذلك الفقرة (3) " سياسة التوظيف في المؤسسة عادلة " بمتوسط حسابي بلغ (3.461) و انحراف معياري (0.706) ونسبة موافقة (69.2%) مما يعني أن فرص التقدم للوظيفة في المؤسسة متكافئة وكان أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (4): " يتم التعيين في المؤسسة على أساس الكفاءة "، بمتوسط حسابي (3.615) وانحراف معياري (0.897) ونسبة موافقة بلغت (84.6%)، ويمكن القول بأن حصول كل فقرات على درجة موافقة مرتفعة يعبر عن قناعة العاملين بوظيفتهم يمثل خطوة أساسية لتحقيق الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين.

#### 2. التدريب والتطوير:

لقد مثل التدريب والتطوير وفقا لفرضيات الدراسة وترتيبها في النموذج المقترح المتغير المستقل الفرعي الثاني وقد تم قياسه بـ 6 فقرات، والجدول رقم (5) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات التدريب والتطوير.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات التدريب والتطوير

فقرات التدريب والتطوير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
6 تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر	3.653	1.017	61.5%
7 تسعى المؤسسة الى تشخيص الاحتياجات التدريبية	3.269	1.079	61.5%
8 تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تدريب الموظفين	3.230	1.242	57.7%
9 جهود المؤسسة في التدريب والتطوير حسنت من أدائك في عملك.	2.884	1.142	69.2%
10 تدرس المؤسسة الاحتياجات التدريبية لموظفيها بدقة.	2.576	1.205	61.5%
11 تمنح المؤسسة فرص متكافئة للخضوع الى برامج التدريب	2.730	1.115	53.9%
التدريب والتطوير بشكل عام	3.057	1.133	60.88%

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

يتضح من نتائج الجدول رقم (5): ان المتوسط الحسابي الكلي لدرجة الموافقة على هذا المحور (3.057)، بانحراف معياري بلغ (1.133)، ونسبة موافقة على مضمون الفقرات التي تقيس هذا المتغير بلغت (60.88%)، والذي يدل على وقوعه في درجة (وافق).

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

حيث كان أدنى متوسط حسابي لفقرات التدريب والتطوير للفقرة رقم(10): " تدرس المؤسسة الاحتياجات التدريبية لموظفيها بدقة."، بمتوسط حسابي بلغ (2.576) وانحراف معياري(1.205) ونسبة موافقة بلغت (65.5%) على مضمون هذه الفقرة، في حين حصلت بقية الفقرات على درجة موافق، بمتوسط حساب مرتفع (3.230) و (3.269) وكان أعلى متوسط حسابي للفقرة هو رقم (6): " تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر، حيث بلغ (3.653) وانحراف معياري (1.017) ونسبة موافقة بلغت (61.5%).

يمكن القول بأن حصول أغلب الفقرات على درجة موافق في مقابل وجود فقرة واحدة حصلت على درجة موافقة مرتفعة اذ يعبر هذا عن الرضا النسبي للعمال عن نظام التدريب والتطوير في المؤسسة.

### 3. نظام الأجور والحوافز:

لقد مثل نظام الأجور والحوافز في المؤسسة وفقا لفرضيات الدراسة وترتيبها في النموذج المقترح المتغير المستقل الفرعي الثالث وقد تم قياسه بـ 5 فقرات، والجدول رقم(6) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات نظام الأجور والحوافز في المؤسسة.

### جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات نظام الأجور والحوافز

فقرات نظام الأجور والحوافز	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
12	3.500	0.905	53.9%
13	3.115	0.993	61.5%
14	3.115	0.765	42.3%
15	3.500	0.761	30.7%
16	3.153	0.924	30.7%
نظام الأجور والحوافز بشكل عام	3.276	0.869	43.82%

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

يتضح من الجدول رقم(6): أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور الاجور والحوافز بلغ (3.276)، بانحراف معياري (0.869) و نسبة موافقة على مضمون الفقرات التي تقيس هذا المتغير بلغت (43.82%)، مما يشير إلى وقوعه في درجة محايد، حيث حصلت الفقرة رقم (12): " يتميز برنامج الأجور والمكافآت بالعدالة" على أعلى متوسط حسابي بلغ (3.500) بانحراف معياري (0.905)، و نسبة موافقة بلغت (53.9%)، وكذلك الفقرة رقم (15) " توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعمال" بمتوسط حسابي (3.500) وانحراف معياري (0.761) تليها الفقرة رقم (16): " تقدم المؤسسة

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

حواجز معنوية للعاملين لدعم أفكارهم الجديدة "، بمتوسط حسابي بلغ (3.153) بانحراف معياري (0.924) و نسبة موافقة (30.7%)، وهذا يشير إلى أن العاملين راضين عن نظام الأجور و الحوافز في المؤسسة و كان أقل المتوسطات الحسابية للفقرة رقم (13): " ترى أن نظام الأجور والمكافآت محفز لأداء عملك "، حيث بلغ (3.115) بانحراف معياري (0.993)، و نسبة موافقة (61.5%) وهذا يعني ان العمال غير راضين عن نظام الأجور والحوافز في المؤسسة بشكل كاف لان المؤسسة لا تقدم حوافز معنوية لدعمهم في عملهم و انما تعتمد فقط على الحوافز المادية.

#### 4. تقييم الأداء:

لقد مثل تقييم الأداء وفقا لفرضيات الدراسة وترتيبها في النموذج المقترح المتغير المستقل الفرعي الرابع وقد تم قياسه بـ 5 فقرات، والجدول رقم (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات الرضا عن الاجر.

#### جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات تقييم الاداء

فقرات تقييم الاداء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
17 تقوم المؤسسة بعملية التقييم	3.769	1.069	65.3%
18 يتسم أعضاء لجنة التقييم بالموضوعية	4.076	0.934	46.1%
19 يتم تقييم عمال المؤسسة من أجل تحديد حاجاتهم التدريبية ومعرفة مستواهم	3.730	0.919	34.6%
20 ترى أن المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم	4.00	0.979	61.5%
21 تسمح نتائج تقييم الأداء بالترقية	4.192	0.800	46.2%
تقييم الأداء بشكل عام	3.953	0.940	50.74%

#### المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

يتضح من نتائج الجدول رقم(7): ان المتوسط الحسابي الكلي لدرجة الموافقة على هذا المحور (3.953)، بانحراف معياري بلغ (0.940)، ونسبة موافقة على مضمون الفقرات التي تقيس هذا المتغير بلغت (50%)، والذي يدل على وقوعه في درجة (موافق).

حيث أن أغلب فقرات تقييم الأداء حصلت على متوسطات حسابية ونسب موافقة مرتفعة، حيث حصلت الفقرة(18):"يتسم أعضاء لجنة التقييم بالموضوعية" على متوسط حسابي (4.076) وانحراف معياري (0.934) ونسبة موافقة (46.1%)، وكذا الفقرة (19):"يتم تقييم عمال المؤسسة من أجل تحديد حاجاتهم التدريبية ومعرفة مستواهم" حصلت

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

متوسط حسابي قدر ب(3.73) وانحراف معياري (0.919) ونسبة موافقة (34.6)، بالإضافة الى الفقرة(21):"تسمح نتائج تقييم الأداء بالترقية" بمتوسط حسابي(4.192) وانحراف معياري (0.800) ونسبة موافقة(46.2). بالإضافة الى الفقرة رقم (17):" تقوم المؤسسة بعملية التقييم" بمتوسط حسابي(3.769) وانحراف معياري(1.069) ونسبة موافقة بلغت (65.3%)

وهذا يعني أن أغلب العاملين راضين عن نظام التقييم في المؤسسة.

#### 5. الخدمات الاجتماعية:

لقد مثلت الخدمات الاجتماعية وفقا لفرضيات الدراسة وترتيبها في النموذج المقترح المتغير المستقل الفرعي الخامس وقد تم قياسه بـ 5 فقرات، والجدول رقم (8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات الخدمات الاجتماعية.

#### جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات الخدمات الاجتماعية

فقرات الخدمات الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
22 تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز	3.42	0.808	80.7%
23 يستفيد العمال في المؤسسة من برنامج التأمين بعد التقاعد	3.23	1.069	84.6%
24 نظام الامن والسلامة للمؤسسة فعال	3.53	0.760	80.7%
25 تمنح المؤسسة تعويضات مالية عند الوفاة	3.84	0.731	88.4%
26 توفر المؤسسة خدمات النقل والوجبات الغذائية للعمال	3.34	0.845	84.7%
<b>الخدمات الاجتماعية بشكل عام</b>	<b>3.47</b>	<b>0.842</b>	<b>83.82%</b>

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

يتضح من نتائج الجدول رقم(8): ان المتوسط الحسابي الكلي لدرجة الموافقة على هذا المحور (3.47)، بانحراف معياري بلغ (0.842)، ونسبة موافقة على مضمون الفقرات التي تقيس هذا المتغير بلغت (83.82%)، والذي يدل على وقوعه في درجة (موافق).

حيث كان أدنى متوسط حسابي لفقرات الخدمات الاجتماعية للفقرة رقم (23):" يستفيد العمال في المؤسسة من برنامج التأمين بعد التقاعد"، بمتوسط حسابي بلغ (3.23) وانحراف معياري كبير(1.069) و نسبة موافقة بلغت (80.7%) على مضمون هذه الفقرة، وهذه النتيجة تشير إلى عدم اهتمام المؤسسة بعمالها المتاعدين، في حين حصلت بقية الفقرات



## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

على درجة موافقة مرتفعة جدا، بمتوسط حسابي مرتفع (3.53) و (3.42) و (3.34) وكان أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (25): "تمنح المؤسسة تعويضات مالية عند الوفاة"، حيث بلغ (3.84) و انحراف معياري (0.731) و نسبة موافقة بلغت (88.4%).

يمكن القول بأن حصول كل الفقرات على درجة موافقة مرتفعة في مقابل عدم وجود فقرات حصلت على درجة موافقة متوسطة او منخفضة يعبر هذا عن الرضا التام للعاملين عن الخدمات الاجتماعية التي توفرها المؤسسة للعاملين.

#### ثانيا: عرض وتحليل وتفسير نتائج فقرات الاستبيان المتعلقة بأداء الموارد البشرية (المتغير التابع):

وفقا لفرضيات الدراسة ونموذجها المقترح، فقد مثل أداء الموارد البشرية المتغير التابع الذي سعت الدراسة لمعرفة إمكانية تحقيقه من خلال المسؤولية الاجتماعية بالمتغيرات المستقلة، وقد تم قياسه ب (11) فقرة، وقد حصل على متوسط حسابي مرتفع بلغ (4.115)، وانحراف معياري (0.807) ونسبة موافقة على مضمون الفقرات التي تقيس هذا المتغير بلغت (86.7%) والجدول رقم 9: يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات متغير أداء الموارد البشرية.

#### جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسبة الموافقة على فقرات أداء الموارد البشرية

رقم	فقرات أداء الموارد البشرية بشكل عام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة
1	تناسب قدراتك مع المهام الوظيفية الموكلة لك	4.038	0.688	88.5%
2	تتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل	4.115	0.483	92.3%
3	القدرة التي تتمتع بها تساهم في انجاز أعمالك	3.192	0.633	96.1%
4	جهدك المبذول كاف لإنجاز العمل المطلوب	3.884	1.070	77%
5	تقوم باستغلال كافة الطاقات والموارد المتاحة لديك أثناء أداء عملك	4.00	0.800	84.6%
6	تواظب بشكل دائم على استغلال كل وقت العمل	4.153	0.674	92.3%
7	التعاون يدفعك الى بذل مزيد من الجهد	3.807	1.020	76.9%
8	تقوم بتأدية الاعمال في الوقت المحدد	3.807	1.020	76.9%
9	تحرص على أداء وظيفتك بدقة وجودة عالية	3.926	0.769	88.5%
10	توظف المهارات والخبرة المناسبة لتأدية مهامك	4.230	0.815	92.3%

الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري  
-دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

11	تعرف ما هو مطلوب منك القيام بأداء الأعمال	4.115	0.908	88.4%
	أداء الموارد البشرية بشكل عام	3.933	0.807	86.7

إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

يتضح من الجدول رقم (9): " أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور أداء الموارد البشرية بلغ (3.933) ، بانحراف معياري (0.807) و نسبة موافقة على مضمون الفقرات التي تقيس هذا المتغير بلغت (88.7%)، وهو يشير إلى وقوعه في منطقة (موافق جدا)، حيث حصلت كل من الفقرة رقم (10): " توظف المهارات و الخبرة المناسبة لتأدية مهامك " على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.230) بانحراف معياري (0.815)، و نسبة موافقة بلغت (92.3%) ، مع الفقرة رقم (6): " توظب بشكل دائم على استغلال كل وقت العمل " ، بمتوسط حسابي بلغ (4.153) وانحراف معياري (0.674) و نسبة موافقة (92.3%)، تليهما الفقرة (9) بمتوسط حسابي بلغ (3.926) بانحراف معياري (0.769) و نسبة موافقة (88.5%) وهذا يشير إلى أن معظم افراد العينة لديهم رضا عن الاداء المقدم من طرفهم في وظيفتهم ، وكذا كيفية التصرف مع المشاكل المطروحة امامهم ، اضافة الى سعيهم لتقديم الافضل للمؤسسة.

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة وتفسيرها:

لقد تم اختبار فرضيات الدراسة عند مجال ثقة 95% ومستوى دلالة (5%)، وقد تم استخدام النظام الإحصائي SPSS لإيجاد قيمة كل من الارتباط، معامل التحديد الانحدار الخطي، قيمة (F) ومستوى الدلالة، ومقارنتها بقيمة الدلالة الإحصائية المعتمدة لقبول أو رفض الفرضيات كما يأتي:

قبول الفرضية الصفرية  $H^0$ : إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية المعنوية (0.05).

رفض الفرضية الصفرية  $H^0$ : إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية المعنوية (0.05) و بالتالي يتم قبول الفرضية البديلة  $H^1$ .

اختبار الفرضيات وفقا لمعامل الارتباط والانحدار ودلالة النموذج الخطي (F):

يبين الجدول رقم (10): نتائج اختبار فرضيات الدراسة وفقا لمعامل الارتباط بيرسون، ومعامل الانحدار ودلالة النموذج الخطي (F)، سوف يتم مناقشة النتائج حسب ترتيب فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري  
-دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

جدول رقم(10) اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية حسب قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

Regression Coefficient			Pearson Correlation		مقاييس الاختبار متغيرات الدراسة
قيمة (F) ومستوى الدلالة	قيمة (t) ومستوى الدلالة	قيمة (b) ومستوى الدلالة	قيمة معامل الارتباط (r) ومستوى الدلالة	قيمة معامل التحديد (r <sup>2</sup> ) ومستوى الدلالة	
75.669	8.699	0.871	0.759	0.871	التوظيف
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
52.88	7.272	0.829	0.688	0.829	التدريب والتطوير
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
98.407	9.920	0.897	0.804	0.897	نظام الأجور والحوافز
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
92.75	9.631	0.891	0.794	0.891	تقييم الاداء
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
478.47	21.874	0.976	0.950	0.976	الخدمات الاجتماعية
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
151.02	12.289	0.837	0.857	0.929	المسؤولية الاجتماعية
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	المتغير الرئيسي المستقل

إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات الحاسوب

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

### 1. اختبار الفرضية الرئيسية ( $H^0$ ):

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية للعاملين في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة فيما إذا كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية كمتغير رئيسي مستقل وبين أداء الموارد البشرية كمتغير تابع، ومن خلال الجدول (10) أظهرت الاختبارات الإحصائية النتائج الآتية:

- قيمة معامل الارتباط ( $r$ ) بين متغير المسؤولية الاجتماعية ومتغير الاداء الوظيفي بلغ (0.929) بمستوى دلالة بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين.
- نسبة ( $r^2$ ) الذي يفسره المسؤولية الاجتماعية (المتغير الرئيسي المستقل) من الاداء (المتغير التابع) بلغت 79.9% وهي نسبة تعتبر مرتفعة.
- قيمة ( $b$ ) المحسوبة لتأثير المسؤولية الاجتماعية في الأداء البشري بلغت (0.837)، بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تأثير بين المتغيرين.
- قيمة ( $t$ ) المحسوبة لتأثير المسؤولية الاجتماعية في أداء الموارد البشرية بلغت (12.28) بمستوى دلالة محسوب (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود تأثير للمسؤولية الاجتماعية كمتغير رئيسي مستقل في الاداء الوظيفي أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.
- قيمة ( $F$ ) المحسوبة لنوع ودرجة العلاقة الخطية بين المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية بلغت (151.026) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تناسبية طردية قوية بين المتغيرين.

و عليه فحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض فرضية العدم ( $H^0$ ) التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وبين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، ونقبل الفرضية البديلة ( $H^1$ ) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وبين أداء الموارد البشرية، حيث أن كافة نتائج الاختبارات السابقة أكدت على أن المسؤولية الاجتماعية لها علاقة قوية بأداء الموارد

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

البشرية و هذا يعني أن المسؤولية الاجتماعية تعتبر عنصرا حاسما في زيادة وتحسين أداء الموارد البشرية، لأنها تعمل على تعزيز روح التعاون بين المؤسسة والعاملين و تحسين الأداء.

#### اختبار الفرضية الفرعية الأولى ( $H^0-1$ ):

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوظيف وبين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة فيما إذا كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوظيف كمتغير فرعي مستقل وبين أداء الموارد البشرية كمتغير تابع، ومن خلال الجدول (10) أظهرت الاختبارات الإحصائية النتائج الآتية:

• قيمة معامل الارتباط ( $r$ ) بين متغير التوظيف ومتغير أداء الموارد البشرية بلغ (0.871) بمستوى دلالة بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين.

• نسبة ( $r^2$ ) الذي يفسره التوظيف ( المتغير الفرعي المستقل) من أداء الموارد البشرية (المتغير التابع) بلغت 74.9% و هي نسبة تعتبر مرتفعة.

• قيمة ( $b$ ) المحسوبة لتأثير التوظيف في أداء الموارد البشرية بلغت (0.759)، بمستوى دلالة محسوب (0.871)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تأثير بين المتغيرين.

• قيمة ( $t$ ) المحسوبة لتأثير التوظيف في أداء الموارد البشرية بلغت (8.699) بمستوى دلالة محسوب (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود تأثير للتوظيف كمتغير فرعي مستقل في أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

• قيمة ( $F$ ) المحسوبة لنوع ودرجة العلاقة الخطية بين التوظيف واداء الموارد البشرية بلغت (75.699) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تناسبية طردية قوية بين المتغيرين.

وعليه فحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض فرضية العدم ( $H^0-1$ ) التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوظيف وبين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، ونقبل الفرضية البديلة ( $H^1-1$ ) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوظيف وبين أداء الموارد البشرية، حيث أن

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

كافة نتائج الاختبارات السابقة أكدت على أن التوظيف له علاقة قوية بأداء الموارد البشرية للمؤسسة، وهذا يعني أن التوظيف يدفع العمال نحو تحسين أدائهم.

#### 2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية ( $H^{0-2}$ )

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وبين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة فيما إذا كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير كمتغير فرعي مستقل وبين أداء الموارد البشرية كمتغير تابع، ومن خلال الجدول (10) أظهرت الاختبارات الإحصائية النتائج الآتية:

• قيمة معامل الارتباط ( $r$ ) بين متغير التدريب والتطوير ومتغير أداء الموارد البشرية بلغ (0.829) بمستوى دلالة بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين.

• نسبة ( $r^2$ ) الذي تفسره التدريب والتطوير ( المتغير الفرعي المستقل) من أداء الموارد البشرية (المتغير التابع) بلغت 67.5% و هي نسبة مرتفعة.

• قيمة ( $b$ ) المحسوبة لتأثير التدريب والتطوير في أداء الموارد البشرية بلغت (0.829)، بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تأثير بين المتغيرين.

• قيمة ( $t$ ) المحسوبة لتأثير التدريب والتطوير في أداء الموارد البشرية بلغت (7.272) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود تأثير التدريب والتطوير كمتغير فرعي مستقل في أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

• قيمة ( $F$ ) المحسوبة لنوع ودرجة العلاقة الخطية بين التدريب والتطوير و أداء الموارد البشرية بلغت (52.88) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تناسبية طردية قوية بين المتغيرين.

وعليه فحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض فرضية العدم ( $H^{0-2}$ ) التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وأداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، ونقبل الفرضية البديلة ( $H^{1-2}$ ) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وأداء الموارد البشرية.

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري

### -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

#### 3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة ( $H^0-3$ ):

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الأجور والحوافز وبين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة فيما إذا كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والحوافز كمتغير فرعي مستقل وبين أداء الموارد البشرية كمتغير تابع، ومن خلال الجدول (10) أظهرت الاختبارات الإحصائية النتائج الآتية:

- قيمة معامل الارتباط ( $r$ ) بين متغير نظام الأجور والحوافز وبين أداء الموارد البشرية بلغ (0.897) بمستوى دلالة بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين.

- نسبة ( $r^2$ ) الذي تفسره الأجور والحوافز (المتغير الفرعي المستقل) وبين أداء الموارد البشرية (المتغير التابع) بلغت 79.6% وهي نسبة تعتبر مرتفعة.

- قيمة ( $b$ ) المحسوبة لنظام الأجور والحوافز وبين أداء الموارد البشرية بلغت (0.897)، بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تأثير بين المتغيرين.

- قيمة ( $t$ ) المحسوبة لتأثير الأجور والحوافز وبين أداء الموارد البشرية بلغت (9.920) بمستوى دلالة محسوب (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود تأثير الأجور والحوافز كمتغير فرعي مستقل في أداء الموارد البشرية كمتغير تابع .

- قيمة ( $F$ ) المحسوبة لنوع ودرجة العلاقة الخطية الأجور والحوافز وبين أداء (98.40) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تناسبية طردية قوية بين المتغيرين.

وعليه فحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض فرضية العدم ( $H^0-3$ ) التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الأجور والحوافز وبين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، ونقبل الفرضية البديلة ( $H^1-3$ ) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الأجور والحوافز وبين أداء الموارد البشرية حيث أن كافة نتائج الاختبارات السابقة أكدت على نظام الأجور والحوافز داخل المؤسسة له علاقة إيجابية على أداء الموارد البشرية.

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

### 4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة ( $H^0-4$ ):

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء وبين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة فيما إذا كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء كمتغير فرعي مستقل وبين أداء الموارد البشرية كمتغير تابع، ومن خلال الجدول (10) أظهرت الاختبارات الإحصائية النتائج الآتية:
- قيمة معامل الارتباط ( $r$ ) بين متغير تقييم الأداء وبين أداء الموارد البشرية بلغ (0.891) بمستوى دلالة بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين.
  - نسبة ( $r^2$ ) الذي يفسره تقييم الأداء (المتغير الفرعي المستقل) وبين أداء الموارد البشرية (المتغير التابع) بلغت 78.6% وهي نسبة تعتبر مرتفعة.
  - قيمة ( $b$ ) المحسوبة لتقييم الأداء وبين أداء الموارد البشرية بلغت (8.891)، بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تأثير بين المتغيرين.
  - قيمة ( $t$ ) المحسوبة لتأثير تقييم الأداء وبين أداء الموارد البشرية بلغت (9.631) بمستوى دلالة محسوب (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود تأثير تقييم الأداء كمتغير فرعي مستقل في أداء الموارد البشرية كمتغير تابع .
  - قيمة ( $F$ ) المحسوبة لنوع ودرجة العلاقة الخطية لتقييم الأداء وبين أداء الموارد البشرية (92.75) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تناسبية طردية قوية بين المتغيرين.
- وعليه فحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض فرضية العدم ( $H^0-4$ ) التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء وبين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، ونقبل الفرضية البديلة ( $H^1-4$ ) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء وبين أداء الموارد البشرية حيث أن كافة نتائج الاختبارات السابقة أكدت على أن تقييم الأداء داخل المؤسسة له علاقة إيجابية على أداء الموارد البشرية.



## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

### 5. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة ( $H^{0-5}$ ):

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الاجتماعية وبين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة فيما إذا كانت توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الاجتماعية كمتغير فرعي مستقل وبين أداء الموارد البشرية كمتغير تابع، ومن خلال الجدول (10) أظهرت الاختبارات الإحصائية النتائج الآتية:

- قيمة معامل الارتباط ( $r$ ) بين متغير الخدمات الاجتماعية وبين أداء الموارد البشرية بلغ (0.976) بمستوى دلالة بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين.

- نسبة ( $r^2$ ) الذي تفسره الخدمات الاجتماعية (المتغير الفرعي المستقل) وبين أداء الموارد البشرية (المتغير التابع) بلغت 95% وهي نسبة تعتبر مرتفعة.

- قيمة ( $b$ ) المحسوبة ل الخدمات الاجتماعية وبين أداء الموارد البشرية بلغت (0.976)، بمستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تأثير بين المتغيرين.

- قيمة ( $t$ ) المحسوبة لتأثير الخدمات الاجتماعية وبين أداء الموارد البشرية بلغت (21.874) بمستوى دلالة محسوب (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود تأثير الأجرور والحوافز كمتغير فرعي مستقل في أداء الموارد البشرية كمتغير تابع.

- قيمة ( $F$ ) المحسوبة لنوع ودرجة العلاقة الخطية بين الخدمات الاجتماعية وبين أداء الموارد البشرية (478.4) بمستوى دلالة محسوب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، مما يعني وجود علاقة تناسبية طردية قوية بين المتغيرين.

وعليه فحسب القرار المعتمد لاختبار صحة الفرضيات فإننا نرفض فرضية العدم ( $H^{0-5}$ ) التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الاجتماعية وبين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، ونقبل الفرضية البديلة ( $H^{1-5}$ ) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الاجتماعية وبين أداء الموارد البشرية حيث أن كافة نتائج الاختبارات السابقة أكدت على أن الخدمات الاجتماعية داخل المؤسسة له علاقة إيجابية على أداء الموارد البشرية.

## الفصل الثاني: واقع المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وأثره على الأداء البشري -دراسة ميدانية في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى-

---

### خلاصة الفصل:

بمراجعة النتائج السابقة التي تم استعراضها في ضوء المشكلة الأساسية للدراسة ونموذجها المقترح، يمكن القول بأن فرضيات الدراسة قد أكدت تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وهو ما عززته نتائج معاملات الانحدار الخطي  $(F)$ ،  $(t)$ ،  $(b)$  التي أكدت العلاقة التناسبية الطردية الموجبة بين متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع. وقد دعمت نتائج اختبار معامل بيرسون  $(r)$  العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ومدى أهميتها، فقد بينت وجود علاقة ارتباط قوية بين مجموعة متغيرات الدراسة، المتغير التابع أداء الموارد البشرية للمؤسسة وأغلب عناصر المسؤولية المتمثلة في (التوظيف، التدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية).

Impossible d'afficher l'image.

ماتة

Impossible d'afficher l'image.

## خاتمة:

ان المؤسسة إذا التزمت بالمسؤولية الاجتماعية ونفذتها بطريقة مرضية لجميع الأطراف فإنها ستجني عدة فوائد أهمها تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة عند المجتمع والعمال وبالتالي كسب ثقتهم وخلق سلوك إيجابي تجاه المؤسسة، وإعطاء ثقة للعاملين مما يؤدي الى تحسين أدائهم، وأصبحت المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة أهم أداة يتم من خلالها تقييم فعالية الأداء وكفاءته.

ومن خلال ما تم عرضه يمكن استخلاص الآتي:

## أولاً: النتائج الخاصة بالجانب النظري

- المسؤولية الاجتماعية هي مجموعة من الالتزامات الأخلاقية والتطوعية والقانونية للمؤسسة اتجاه المجتمع والعاملين، وأصحاب المصالح والعملاء والموردين والبيئة.
- المسؤولية الاجتماعية مرتبطة ببعدين، بعد داخلي وخارجي.
- تطور المسؤولية الاجتماعية قد حصل بشكل متدرج وعبر مراحل زمنية.
- للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة سواء على المستوى الداخلي الذي يهتم المنظمة وعلى المستوى الخارجي الذي يهتم المجتمع والدولة.
- تبنى فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة للتحسين من أداء العاملين وأدائها وصورتها أمام المجتمع.
- يعد أداء الموارد البشرية نتيجة السلوك والجهد البشري في بيئة العمل.
- تقييم أداء الموارد البشرية أصبح عملية ضرورية يجب على كل المنظمات أن تقوم بها من أجل معرفة مستوى العاملين ومدى تفانيهم في أداء الأعمال الموكلة إليهم.
- الركيزة الأساسية لتحسين أداء العمال هي التدريب والتطوير.
- نظام الأجور والحوافز له دور إيجابي في دفع العمال لتحسين أدائهم.

## ثانيا: النتائج الخاصة بالجانب التطبيقي

- مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية بالهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء متوسطة وفقا لمقياس الدراسة جاء متوسطا حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.470) والانحراف المعياري (0.842)
- أظهرت الدراسة الأبعاد المكونة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين السائدة بالهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء هي على التوالي: تقييم الأداء في الرتبة الأولى، يليه التوظيف في الرتبة الثانية والخدمات الاجتماعية في رتبة الثالثة يليها نظام الأجور والحوافز في الرتبة الرابعة وأخيرا التدريب والتطوير في الرتبة الخامسة.
- أظهرت الدراسة أن مستوى أداء الموارد البشرية للهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء ولاية عين الدفلى جاء متوسطا وفقا لتقنيات الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (3.933) وانحراف معياري (0.807)
- أظهرت الدراسة أن العاملين في الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء يمتلكون القدرات والمهارات في أداء وظائفهم وكما يتمتعون بجهد لا بأس به يمكنهم من أداء مهامهم على أكمل وجه وهذا راجع الى تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية.
- أن هناك جهود من قبل الهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء لتبني فكرة المسؤولية الاجتماعية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين من خلال التوظيف على أداء الموارد البشرية بالهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.871) ومعامل التحديد (0.759) ومستوى دلالة (0.000).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين من خلال التدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية بالهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.829) ومعامل التحديد (0.688) ومستوى دلالة (0.000).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين من خلال نظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية بالهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.897) ومعامل التحديد (0.804) ومستوى دلالة (0.000).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين من خلال تقييم الأداء على أداء الموارد البشرية بالهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.891) ومعامل التحديد (0.794) ومستوى دلالة (0.000).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين من خلال الخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية بالهيئة الوطنية للمراقبة التقنية للبناء حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.976) ومعامل التحديد (0.950) ومستوى دلالة (0.000).

## ➤ الاقتراحات والتوصيات:

أما فيما يخص الاقتراحات ففي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها سابقا نقترح ما يلي:

- ضرورة ايمان المؤسسات بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو مواردها البشرية، وأن تكون هناك قناعة و يقين من قبل كل مسؤول فيها ابتداء من أصحاب المؤسسة، مروراً بمديريها التنفيذيين، وانتهاء بالموظفين حول أهمية هذا الدور؛
- يجب أن تسعى المؤسسات الى اشراك الموظفين في تصميم وتخطيط وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية باعتبارها ضرورة استراتيجية؛
- يجب على المؤسسات أن تخصص مسؤولاً متفرغاً تفرغاً كاملاً لهذا النشاط، وتحدد له الأهداف والمخططات المطلوبة، وأن يكون له دور رئيسي وفاعل على مستوى المؤسسة؛
- أن تتوع المؤسسات من البرامج المرتبطة بمسئوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، وتحاول تطويرها بشكل دائم والابداع فيها للوصول الى درجة عالية من الرضا الوظيفي وبالتالي التحسين من أداء المؤسسة ككل؛
- من المهم أن ترتبط سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية للموارد البشرية بالسياسة العامة التي تنتهجها المؤسسة في مجال المسؤولية الاجتماعية، هذا بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية، ولا يجب أن تكون هذه البرامج ان وجدت مجرد نشاطات هامشية لا تتميز بالانتظام والتطوير؛
- التركيز على التحفيز المادي غير كافي، بل يجب تبني برامج ذات طبيعة اجتماعية وأخلاقية تركز على التحفيز المعنوي للعامل وتكافئ كل مجتهد وفق نظام موضوعي لتقييم الأداء؛
- يجب الاهتمام بأخلاقيات الأعمال في المؤسسة؛ محاربة كل السلوكيات غير القانونية وغير الأخلاقية؛ من الأفضل اصدار مدونة سلوك في المنظمة لتوضيح منهج العمل والسلوك فيها؛



# قائمة المراجع



قائمة المراجع:

الكتب:

- 1- إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
- 2- منير أحمد بن دريدي، استراتيجية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
- 3- مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، جامعة الإسكندرية، مصر، 2014.

رسائل الماجستير والدكتوراه:

- 4- شتاتحة عمر، زاوية رشيدة، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2017.
- 5- تومي عبد الكريم، تقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات النفطية دراسة حالة مؤسسة سوناپراك، المديرية الجهوية حوض بركاوي، مذكرة ماستر، قسم العلوم الاقتصادية، ورقة، 2017.
- 5- رايح يخلف، نحو تقييم أداء فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية حالة سونلغاز توزيع الوسط-البلدية-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2007.
- 6- عبد الله عبد الرحمن النسيان، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2003.
- 7- نور هاني إسماعيل-نموذج شر، تقييم أداء الموارد البشرية ومدى مساهمته في رفع أداء المنشآت العامة شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري-، رسالة ماجستير، سوريا، جامعة تشرين كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، 2004-2005.
- 8-: ساعد سليمان، أثر المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة المجمع الصناعي للإسمنت الجزائر وحدة تجارية بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، فرع تسيير المنظمات، بسكرة، 2017.



المجلات والملتقيات:

- 9- جصاص محمد، تليلاطي فاطمة الزهراء، مداخلة بعنوان تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات شركة كوكاكولا كنموذج، الملتقى الدولي الثالث عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة-الواقع والترهات -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حسية بن بوعلي، الشلف، 14-15 نوفمبر 2016.
- 10- بلقاسم عبد اللاوي، -حفصة جرادي، المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة للموارد البشرية داخل الجامعة، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 25، جويلية 2017.
- 11-: حكيم بن حسا، أمينة قهواجي، مداخلة بعنوان، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، مؤتمر دولي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، نوفمبر 2016.
- 12- ليث سعد الله حسين، ريم سعد الجميل، المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين وانعكاسها على اخلاقيات العمل (دراسة لأراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل)، بحث علمي مقدم الى المؤتمر العلمي الثالث عشر تحت عنوان إدارة منظمات الأعمال والتحديات العالمية المعاصرة، كلية الاقتصاد والعلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 27-29 نيسان 2009.



# الطلاق



الملحق رقم 01: يمثل استبيان الدراسة.

بسم الله الرحمن الرحيم أداة الدراسة

سيدي المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد:

نضع بين ايديكم هذه الاستبانة، آمليين أن تمنحونا من وقتكم الثمين، ونشكر لكم بداية حسن التعاون، وكلنا ثقة بدقة الإجابة وموضوعيتها حول جميع الفقرات الواردة فيها.

ان الغرض من تضميم هذه الاستبانة هو وضع أداة للقياس فب دراسة بعنوان:

"أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية دراسة حالة الهيئة الوطنية لمراقبة البناء – عين الدفلى-"

يرجى التفضل والتكرم بملء فقرات الاستبانة وذلك بوضع علامة (x) أمام الفقرة المناسبة، علما بأنه سيتم التعامل مع معلوماتكم واجاباتكم بسرية تامة بغرض البحث العلمي وسوف يتم تحويل الإجابات الى مؤشرات رقمية تستخدم في التحليل الاحصائي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الطالبتين: -خيثر آية.

-قاضي زهرة.

تحت اشراف: د واكلي كلتوم.

السنة الجامعية: 2018-2019.

## أولاً: المعلومات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )
- 2-السن: 20-28 ( ) 29-30 ( )
- 35-40 ( ) 40 فما فوق ( )
- 3-المؤهل العلمي: ثانوي فأقل ( ) تقني سامي ( )  
ليسانس ( ) شهادة دراسات عليا ( )
- 4-سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات ( ) من 5 الى أقل من 10 ( )  
من 10 الى أقل من 15 ( ) أكثر من 15 سنة ( )
- 5-المستوى الإداري: عون منفذ ( ) عون تحكم ( ) اطار ( )

## ثانياً: محاور البحث

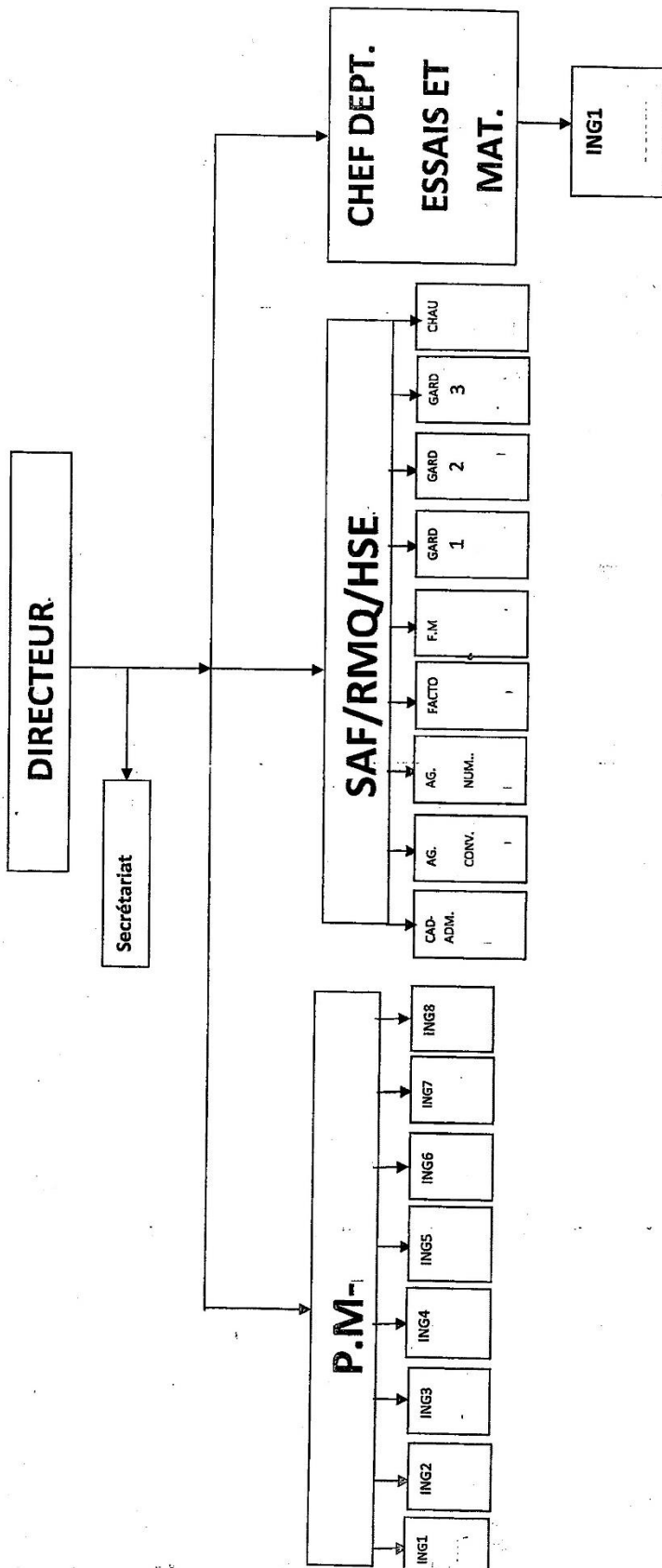
### المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية

الرقم	أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	غ موافق على الاطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
	<b>التوظيف</b>					
1	يتميز الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة بالشفافية					
2	فرص التقدم للوظيفة في المؤسسة متكافئة					
3	سياسة التوظيف في المؤسسة عادلة					
4	يتم التعيين في المؤسسة على أساس الكفاءة					
5	تتم دراسة الشكاوي و الطعون في نتائج المسابقات و التحقق منها					
	<b>التدريب والتطوير</b>					
6	تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر					
7	تسعى المؤسسة الى تشخيص الاحتياجات التدريبية					
8	تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تدريب الموظفين					
9	جهود المؤسسة في التدريب والتطوير حسنت من ادائك في عملك					

					10	تدرس المؤسسة الاحتياجات التدريبية لموظفيها بدقة
					11	تمنح المؤسسة فرص متكافئة للخضوع الى برنامج التدريب
						<b><u>نظام الأجور والحوافز</u></b>
					12	يتميز برنامج الأجور والمكافآت بالعدالة
					13	ترى ان نظام الأجور والمكافآت محفز لأداء عمالك
					14	تمسك المؤسسة لعمالها للمشاركة في اتخاذ القرارات
					15	توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعمال
					16	تقدم المؤسسة حوافز معنوية للعاملين لدعم أفكارهم الجديدة
						<b><u>تقييم الأداء</u></b>
					17	تقوم المؤسسة بعملية التقييم
					18	يتسم أعضاء لجنة التقييم بالموضوعية
					19	يتم تقييم عمال المؤسسة من أجل تحديد حاجاتهم التدريبية ومعرفة مستواهم
					20	ترى أن المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم
					21	تسمح نتائج تقييم الأداء بالترقية
						<b><u>الخدمات الاجتماعية</u></b>
					22	تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز
					23	يستفيد العمال في المؤسسة من برنامج التأمين بعد التقاعد
					24	نظام الامن والسلامة للمؤسسة فعال
					25	تمنح المؤسسة تعويضات مالية عند الوفاة
					26	توفر المؤسسة خدمات النقل والوجبات الغذائية للعمال

## المحور الثاني: أداء الموارد البشرية

الرقم	أبعاد أداء الموارد البشرية	غ موافق على الاطلاق	غير موافق	محايد	موافق موافق جدا
	<b><u>القدرة</u></b>				
1	تتناسب قدراتك مع المهام الوظيفية الموكلة لك				
2	تتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل				
3	القدرة التي تتمتع بها تساهم في انجاز اعمالك				
	<b><u>الجهد</u></b>				
4	جهدك المبذول كاف لانجاز العمل المطلوب				
5	تقوم باستغلال كافة الطاقات والموارد المتاحة لديك اثناء أداء عملك				
6	تواظب بشكل دائم على استغلال كل وقت العمل				
7	التعاون يدفعك الى بذل المزيد من الجهد				
	<b><u>جودة العمل</u></b>				
8	تقوم بتأدية الأعمال في الوقت المحدد				
9	تحرص على أداء وظيفتك بدقة وجودة عالية				
10	توظف المهارات والخبرة المناسبة لتأدية مهامك				
11	تعرف ما هو مطلوب منك للقيام بأداء الأعمال				



ORGANIGRAMME DE L'AGENCE DE AIN-DEFLA

