

## أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية على أداء المورد البشري دراسة حالة مؤسسة روائح الورود بالوادي.

The impact of applying social responsibility practices in human resources management on the performance of the human resource  
- A case study of the wouroud company -

روضة جديدي<sup>1\*</sup>، عياشي عبد الله<sup>2</sup>، سمية قداش<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جامعة الوادي (الجزائر)، [raouda-djedidi@univ-eloued.dz](mailto:raouda-djedidi@univ-eloued.dz)

<sup>2</sup> جامعة الوادي (الجزائر)، [ayachi-abdallah@univ-eloued.dz](mailto:ayachi-abdallah@univ-eloued.dz)

<sup>3</sup> جامعة ورقلة (الجزائر)، [kaddechesoumia@gmail.com](mailto:kaddechesoumia@gmail.com)

تاريخ النشر: 2021/06/30

تاريخ القبول: 2021/06/12

تاريخ الاستلام: 2021/05/27

### Abstract:

This study aims to find out the impact of social responsibility policies and programs applied by the wouroud company towards its human resources, and the impact on their performances. human resources are one of the most important parties that the organization must perform its social responsibilities towards, where the responsible commitment to the direction of the human resource is an urgent necessity to increase its performance, and has been relied on to distribute a questionnaire to workers and officials of the institution, and the most important results reached The level application of wouroud institution to social responsibility is acceptable; there is a positive correlation between the application of social responsibility practices in human resources management and the performance of the human resource at wouroud company in El oued

**Keywords:** social responsibility; human resource; human resources management; performance; Wouroud company.

**JEL Classification:** I39; D21; C12.

### مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر أهم سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية المطبقة من طرف مؤسسة ورود تجاه مواردها البشرية، وأثر ذلك على أدائهم؛ اعتبارا أن الموارد البشرية من أهم الأطراف التي يجب على المنظمة أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية اتجاهها، حيث يعتبر الالتزام المسؤول اتجاه المورد البشري ضرورة ملحة للرفع من أداءه، وقد تم الاعتماد على توزيع استبيان على العمال والمسؤولين في المؤسسة، وكانت أهم النتائج المتوصل إليها: مستوى تطبيق مؤسسة ورود للمسؤولية الاجتماعية مقبول، توجد علاقة ارتباطية موجبة بين تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية وبين أداء المورد البشري في مؤسسة ورود بالوادي.

**الكلمات المفتاحية:** مسؤولية اجتماعية؛ مورد بشري؛ إدارة موارد بشرية؛ مؤسسة ورود.

**تصنيف JEL:** I39; D21; C12.

## مقدمة

في ظل التغيرات والتحولات الكبرى التي يشهدها العالم في الآونة الأخيرة من تشعب وانتشار للعديد من المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي نتجت بفعل العولمة والتكنولوجيا الحديثة وظهور الاقتصاد المبني على المعرفة وأيضا التنمية المستدامة، لم تعد المنظمات تعمل من أجل تحقيق الربح فقط بل امتدت مسؤولياتها اتجاه موظفيها ومجتمعها وبيئتها التي تعمل فيها بما يعرف حاليا بمصطلح المسؤولية الاجتماعية للمنظمة. وبما أن المنظمات تعمل في نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة بها فهي بحاجة باستمرار إلى التكيف معها والتفاعل مع متغيراتها حتى تتمكن من البقاء والنمو.

ومن أكثر الوظائف في الإدارة ارتباطا بالمسؤولية الاجتماعية هي وظيفة إدارة الموارد البشرية نظرا إلى أن كل الأعمال والنشاطات يقوم بها موظفوا المنظمة، فالهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية هو مساعدة المنظمة على تحقيق الأهداف الإستراتيجية عن طريق جذب الموظفين والاحتفاظ بهم وإدارتهم بكفاءة وفاعلية لتحقيق الأداء المطلوب، ولكي تحقق إدارة الموارد البشرية هدفها الرئيسي وجب عليها أن تمارس جميع وظائفها آخذة بعين الاعتبار مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية اتجاه عمالها.

مما سبق يمكن طرح الإشكالية العامة للدراسة كما يلي:

**ما هو أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في مؤسسة**

### **ورود بالوادي؟**

ويمكن تقسيم إشكالية الدراسة إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هو مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ورود بالوادي؟
- ما هو مستوى أداء المورد البشري في مؤسسة ورود بالوادي؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري في مؤسسة ورود بالوادي؟
- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في مؤسسة ورود؟

وكإجابات مبدئية للأسئلة الفرعية نقترح الفرضيات الآتية:

- يعتبر مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ورود بالوادي مقبول؛
- إن مستوى أداء المورد البشري في مؤسسة ورود بالوادي من وجهة نظر العمال

المستجوبين كبير؛

• هناك علاقة طردية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري في مؤسسة

ورود:

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في

مؤسسة ورود.

من هنا يتضح لنا أهمية إلقاء الضوء على ضرورة تفعيل المؤسسات لبرامج المسؤولية

الاجتماعية من اجل رفع مستوى أداء مواردها البشرية لذلك سوف نتطرق في هذه الدراسة إلى

المحاور التالية:

-مقاربة نظرية حول المسؤولية الاجتماعية أداء المورد البشري؛

- الطريقة والادوات المستعملة في الدراسة الميدانية؛

- المعالجة الاحصائية لمتغيرات الدراسة.

## 1- مقارنة نظرية حول المسؤولية الاجتماعية أداء المورد البشري

### 1-1 ماهية المسؤولية الاجتماعية

1-1-1 مفهوم المسؤولية الاجتماعية عرفت المسؤولية الاجتماعية على أنها " فلسفة الإدارة

وسياساتها وإجراءاتها وأفعالها التي تضع رفاهية ومصصلحة المجتمع ضمن أهدافها الأساسية"

(التميمي، 2010، صفحة 35)

كما عرفها " Gdolsby et Hunt بأنها عقد اجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل به

وذلك بما تقوم به المؤسسة من عمليات تجاه المجتمع" (مهدي، 2003، صفحة 33)

وأضاف المرصد الفرنسي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنه يقصد بالمسؤولية

الاجتماعية " تجنيد كل طاقات المؤسسة كي تساهم بشكل ايجابي إلى جانب كل الفاعلين

العموميين في التنمية المستدامة، ويكون ذلك بإدماج الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية

في أنشطتهم، وهذا حتى تصبح متوائمة مع أهداف التنمية المستدامة" (فلاق، 2016، صفحة

49)

من خلال التعريفات التي وردت من قبل الأكاديميين أو من طرف الهيئات والمنظمات

الدولية نجد انها أجمعت على أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي مراعاة الاهتمامات

الاجتماعية والبيئية في إدارة المؤسسات وفي إدارة علاقاتها مع أصحاب المصالح وخاصة مواردها

البشرية.

## 1-1-2 مظاهر المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية بمنظمات الأعمال

يمكن لمنظمة الأعمال أن تجسد مسؤوليتها الاجتماعية وسلوكياتها الأخلاقية تجاه الموارد البشرية من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة لإدارة الموارد البشرية، وتظهر على مستوى كل نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية كالآتي:

### 1-1-2-1 المسؤولية الاجتماعية في مجال تعبئة واستقطاب الموارد البشرية

تمثل عملية التعبئة والاستقطاب ركنا أساسيا من أركان عملية التوظيف مع عمليتي الاختيار والتعيين وإذا ما كانت إجراءات الاستقطاب سليمة فإنها تنعكس ايجابيا على المنظمة من خلال الاختيار والتعيين. ويمكن لمنظمة الأعمال أن تجسد سلوكيات أخلاقية وهي تجري عملية استقطاب لمواردها البشرية كما يلي (العامري، 2008، الصفحات 266-267):

- تحقيق المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية عن طريق الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المتقدمين المرشحين لشغل الوظائف؛
- أن تتقيد منظمات الأعمال بصدق الإعلان عن الوظائف الشاغرة وأن تصل هذه الإعلانات إلى كافة الشرائح الموجهة لها في المجتمع؛
- الموثوقية في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عمليات التعبئة والاستقطاب وأن تتسم هذه الإجراءات بالشفافية والنزاهة والعدالة؛
- عدم سحب العاملين والموظفين من المنافسين الآخرين بطرق غير مشروعة.
- أن تكون عملية الاستقطاب مستندة إلى تحديد دقيق و موضوعي للاحتياجات.
- يجب على المنظمة الاطلاع على جميع الطلبات للحفاظ على مبدأ تكافؤ الفرص للجميع.

### 1-1-2-2 المسؤولية الاجتماعية في مجال الاختيار والتعيين

إن عملية الاختيار والتعيين في المنظمات يجب أن تكون قائمة على أساس منهجية علمية وأخلاقية وإنسانية والتي تتجلى من خلال التركيز على الجوانب التالية (الخضر، 2014، صفحة 103):

- على إدارة الموارد البشرية أن تكون صادقة وشفافة في التعامل مع مكاتب التشغيل
- وضع معايير و ضوابط محددة وموحدة تطبق على كافة المرشحين للعمل في الوظيفة نفسها؛
- أن تتاح لجميع المتقدمين الفرصة الكافية لبيان إمكانياتهم وقدراتهم وخبراتهم لكي يتم التفاضل فيما بين المتقدمين على أساسها؛
- أن تتم إجراء المقابلات مع المرشحين من خلال لجان موضوعية و نزيهة و شفافة وكفأه وبعيدة كل البعد عن الظواهر المرضية التي تقوم على التحيز اللامسؤول؛

- لا بد من مراعاة الأنظمة والقوانين واللوائح المعمول بها عند إجراء عمليات الاختيار والتعيين.
- أن يتم الاختيار والتعيين في ضوء النتائج المحققة من خلال المقابلات المباشرة والاختبارات الكتابية التي يجب أن تعكس التقويم النهائي والشامل للجوانب التي تتصل بمتطلبات الوظيفة.

### 1-1-2-3 المسؤولية الاجتماعية في مجال التدريب والتطوير

يمكن أن تجسد إدارة الموارد البشرية التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة التدريب والتطوير المختلفة بحيث تنعكس هذه الأنشطة إيجاباً لصالح العاملين والمنظمة والمجتمع، وفيما يلي أهم ما يفترض أن يؤخذ بعين الاعتبار في أنشطة التدريب والتطوير جوانب اجتماعية وأخلاقية: (العامري، 2008، الصفحات 264-265).

- أن هذه الأنشطة تمثل أحد الحقوق المهمة للعاملين في المنظمة وبذلك لا يمكن استبعاد البعض منها لأي سبب كان كالجنس والعرق والدين والقومية وغيرها؛

- تعزز هذه الأنشطة تنمية المهارات وبناء القيادات المستقبلية التي تحتاجها المنظمة ويحتاجها المجتمع أيضاً وبذلك ينظر المجتمع للمنظمة كمركز معرفي يساهم في تطويره؛

- يجب أن تؤخذ أنشطة التدريب والتطوير في إطار خلق فرق عمل ملتزمة وبمهارات عالية

- ينطلق التدريب و التطوير لتعزيز ثقافة المنظمة وتوكيد الجوانب الأخلاقية والاجتماعية فيها وبذلك تصبح المنظمة ذات نسيج ثقافي متجانس تعزز في إطاره الممارسات الأخلاقية والسلوكيات المسؤولة؛

- أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي.

- يفترض أن تكون أنشطة التدريب والتطوير معززة للمسار الوظيفي محققة انسجاماً لمصلحة العاملين والتوجهات التطورية في المنظمة.

### 1-1-2-4 المسؤولية الاجتماعية في مجال تقييم أداء العاملين

تعتبر عملية تقييم الأداء من مهام وظيفة إدارة الموارد البشرية وعادة ما يتمثل السبب الرئيسي للقيام بذلك-على الرغم من أنه ليس السبب الوحيد- في تعديل المعدل المناسب للأجر، وباعتبار عملية تقييم الأداء طريقة منهجية منظمة وفي إطار تجسيد المسؤولية الاجتماعية من خلال آليات عملية تقييم الأداء نذكر بعض أوجه الالتزام (ضيافي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، 2010، صفحة 66):

- تجسيد الجوانب الموضوعية والسلوكية والذاتية عند وضع معايير تقييم الأداء.؛

- الابتعاد عن التحيز والتمييز خلال عملية تقييم الأداء؛

- تشكيل لجنة للقيام بعملية التقييم يتصف أعضاؤها بالرأي الراجح والمصادقية.

### 1-1-2-5 المسؤولية الاجتماعية في مجال تحسين حياة العاملين والحفاظ عليهم

ان العمل على توفير متطلبات الضمان الصحي والاجتماعي من خلال توفير الرعاية الطبية الدائمة و الاستشفاء للعاملين وأسرههم تعتبر من أهم مهام المنظمة اتجاه مواردها البشرية إضافة إلى تحمل أعباء إصابات العمل وما ينتج عنها وفقا لطبيعة الأنظمة والقوانين النافذة، كما تعد المنظمات مسؤولة عن مراعاة الجوانب الثقافية والاجتماعية للعاملين من خلال الاهتمام بإنشاء المراكز الثقافية وإقامة الندوات وتوفير الحضانات ورياض الأطفال لأبناء العاملين والعاملات والاهتمام بالصحة البدنية من خلال إقامة النوادي والمبادرات الرياضية. وعلى إدارة الموارد البشرية التركيز إلى حد كبير على برامج السلامة المهنية، إلى جانب تصميم أماكن العمل بشكل مريح وواسع وجذاب ونظيف وأن يكون للعمل أهمية وقيمة خاصة بالنسبة إلى العامل والمنظمة والمجتمع (الخضر، 2014، صفحة 103).

### 1-1-2-6 المسؤولية الاجتماعية اتجاه الأجور ومكافآت العاملين

تمثل الأجور والمكافآت مجمل المزايا والمنافع المباشرة وغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين لغرض زيادة ولاءهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم وبما ينعكس بنتائج ايجابية على الأداء والإنتاجية، وتتجسد في الأجور والمكافآت جوانب مسؤولية اجتماعية كبيرة وجوانب أخلاقية متعددة : (العامري، 2008، الصفحات 266-267) - النظر إلى الرواتب والأجور في إطار واسع باعتبارها تأتي منسجمة مع العقد المبرم بين المنظمة والعاملين وضرورة النظر إلى هذا العقد بكونه عقدا أخلاقيا اجتماعيا وقانونيا واقتصاديا؛ - يفترض أن تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والكفاءة والمساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين وزيادة انجذابهم للعمل والإبداع فيه؛ - أن تراعي إدارة الموارد البشرية اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت وأن لا تلتزم فقط بالطرق التي تحقق مصالحها بعيدا عن مصالح جميع الفئات؛ - أصبحت منظمات الأعمال في الوقت الحاضر قادرة على تقديم حزمة من التعويضات غير المباشرة متمثلة بالضمان الاجتماعي والرعاية الصحية والتأمين على الحياة وتعويضات الضرر والإجازات مدفوعة الثمن للدراسة والأمومة أو لذهاب العامل لعمل مع منظمات إنسانية.

### 1-1-2-7 المسؤولية الاجتماعية اتجاه المرأة

تغيرت النظرة إلى المرأة ودورها في مجال الأعمال عبر الزمن، ومن أهم جوانب تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المرأة العاملة نذكر ما يلي: (زايد، 2011، الصفحات 496-497)

- ضرورة تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في كافة الحقوق
- القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة استنادا على اتفاقية الجمعية العامة للأمم المتحدة 1979 ؛
- ضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقية الوظيفية، الأجر، التعلم، التوجيه والتكوين والتدريب؛
- مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل خصوصا التحرش الجنسي؛
- وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة؛
- توفير الأماكن المناسبة التي تشتمل على احتياجات المرأة العاملة؛

## 1-2 أداء المورد البشري

### 1-2-1 مفهومه

يعد مفهوم الأداء من المفاهيم المهمة المرتبطة بالادارة وذلك لظهوره مع البدايات الأولى للنظريات الإدارية، وقد حاز على اهتمام كبير من قبل الكتاب، يرى البعض أنه يعني قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها العمل (عاشور، 1979، صفحة 50) ويتفق كل من (Miller & broumily) و (Eccles) و (Robins & Wiersema) بأن الأداء انعكاس لاستخدام المؤسسة لمواردها وقدرتها على تحقيق أهدافها.

كما يشير (Daff) إلى أن الأداء "هو التعبير عن المسؤولية الكلية للمدراء أمام منظماتهم، وكذلك فإنه يشير إلى السلوك الذي يقيم في إطار مدى إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة." (الخنق، 2005، الصفحات 35-36)

كما عرفت (راوية حسن) الأداء على أنه " يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشجع بها الفرد متطلبات الوظيفة. (حسن، 2004، صفحة 209) "

ومن هذا المنطلق يمكن تعريف الأداء على أنه تركيز الموارد المتاحة لدى المؤسسة على التطبيق الجيد للأعمال الجيدة، التحديد الدقيق والجيد للأهداف (الموائمة)، والوصول إلى تحقيقها (الفعالية) مع الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة (الكفاءة).

1-2-2 عناصر أداء العاملين: هناك ثلاث عناصر رئيسية للأداء الوظيفي للعمال نوجزها في ما يلي (حراخشة، 2011، صفحة 92):

- الموظف: وما يمتلكه من معرفة وقدرات ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع؛

- **الوظيفة:** وما تتصف به من متطلبات وتحديات ومسؤوليات وما تقدمه من فرص للتطوير.
- **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.
- وبشكل أكثر تحديدا توجد عدة عناصر هامة، تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي:
- المعرفة بمتطلبات الوظيفة، نوعية العمل، كمية العمل، المثابرة والثوق.

## 2- الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

### 1-2 منهج الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهذا من خلال إجراء المسح المكتبي، والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والتطبيقية، وهذا لاختبار الفرضيات والمنطلقات الأساسية للدراسة، وكذا الوقوف عند أهم الدراسات السابقة ونتائجها، أما في الدراسة الميدانية، فقد اعتمدنا على عدة أساليب كجمع المعلومات الكمية والنوعية عن واقع ممارسات المسؤولية الاجتماعية وإجراء مقابلة مع مسؤول إدارة الموارد البشرية، المسح باستخدام العينات وذلك من خلال تصميم استبيان لأغراض هذه الدراسة وتوجيهها إلى عينة من العمال خلال السداسي الأول من سنة 2018، وبعدها قمنا بتحليل كافة البيانات المجمعة من خلال الإجابة على هذا الاستبيان، وهذا باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لإثبات صحة أو عدم صحة فرضيات الدراسة مستعينين ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 23، ثم حاولنا تفسير وتحليل نتائج هذه الدراسة على ضوء المقابلات والملاحظات التي أجريناها بمؤسسة ورود بولاية الوادي إلى جانب نتائج الدراسات السابقة.

### 2-2 الأداة المستخدمة في الدراسة

وقد تكون هذا الاستبيان من ثلاث محاور أساسية، تضمن المحور الأول أسئلة متعلقة بالمتغيرات الشخصية والتنظيمية، المحور الثاني ضم 29 فقرة متعلقة بممارسات المسؤولية الاجتماعية، أما المحور الثالث تضمن 15 فقرة متعلقة بأداء المورد البشري.

علما بأن إجابات أفراد العينة ستخضع لمقياس ليكارت الخماسي لبيان درجة الموافقة، حيث تعطى درجة (1) لعبارة غير موافق بشدة، ودرجة (2) لعبارة غير موافق، بينما تمنح درجة (3) لعبارة محايد، وتمنح درجة (4) لعبارة موافق، بينما يتم منح درجة (5) لعبارة موافق جدا.

- كما وتم الاعتماد على عدة مقاييس إحصائية بمساعدة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 23، ومن بين هذه المقاييس ما يلي:
- معامل ألفا كرونباخ وهذا للوقوف على درجة ثبات الاستبيان ومدى الاتساق الداخلي لمجمل أبعادها وفقراتها؛
  - القيمة الإجمالية والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية والوظيفة من اجل وصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة؛
  - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وهذا لحساب متوسط إجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الاستبيان وكذا الانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة، ثم إيجاد الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات الاستبيان وكذا الأهمية النسبية لكل أبعاد الاستبيان، ليتسنى لنا ترتيب الفقرات والأبعاد حسب أهميتهم النسبية من وجهة نظر المستجوبين؛
  - معامل الارتباط R وهذا للكشف عن طبيعة العلاقة بين كل من ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري في مؤسسة ورود؛
  - معامل التحديد R<sup>2</sup> وهذا للكشف عن درجة تأثير ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري في مؤسسة ورود.

### 3-2 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع عمال مؤسسة ورود والبالغ عددهم 110 عمال وهذا حسب الإحصائيات المقدمة من طرف مصلحة المستخدمين. حيث تم توزيع 100 استبانة على إجمالي مجتمع الدراسة، وقد بلغ العدد الإجمالي للاستبانات الواردة والقابلة للمعالجة الإحصائية 56 استبانة أي بنسبة إستراداد 56% من إجمالي الاستبانات.

جدول رقم (01): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

النسبة	العدد	الفئة	الفئة الخاصة
69.6%	39	ذكور	الجنس
30.4 %	17	إناث	
19.6%	11	اقل من 30 سنة	العمر
55.4%	31	من 30 إلى 45 سنة	
12.5%	7	من 46 سنة إلى 50 سنة	
12.5%	7	أكثر من 50 سنة	

51.8%	29	دون الجامعي	المؤهل العلمي
41.1%	23	جامعي	
7.1%	4	دراسات عليا	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات SPSS إصدار 23.

- **متغير الجنس:** نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أن نسبة الإناث قد بلغت 30.4 % من مجموع المستجوبين، ونسبة الذكور بلغت 69.6%، وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تركز في توظيفها على الجنس الذكري أكثر من الجنس الأنثوي.
- **متغير العمر:** نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أن غالبية المستولين الذين تم استجوابهم تتراوح أعمارهم ما بين (30- 45 سنة) حيث حصلت هذه الفئة على المرتبة الأولى بنسبة 55.4%، تليها الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة 19.6%، وهذا ما يشير إلى أن الفئة الشبابية هي من تتصدر المناصب في المؤسسة وهي من يعتمد عليها في شغل أغلبية الوظائف في المؤسسة محل الدراسة وما تحمله هذه الفئة من يقظة وتطلع نحو المستقبل.
- **المؤهل العلمي:** نلاحظ من الجدول رقم (1) أن غالبية أفراد عينة الدراسة من حملة الشهادات دون الجامعي بنسبة (51.8%) تليها مستوى الشهادات الجامعية بنسبة (41.1%) وهي نسبة لا بأس بها تدل على أن العينة المستجوبة تمتلك المؤهلات العلمية التي تساعد المؤسسة في وضع سياسات واستراتيجيات دقيقة وواضحة وكذا المساهمة الفعالة في تقديم الأداء المطلوب.

### 3-4 صدق وثبات أداة الدراسة

للتأكد من الصدق الظاهري للاستبيان، فقد تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين والمتخصصين من جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة حمه لخضر الوادي إلى أن تمت صياغتها بشكلها النهائي، بعد تعديل بعض أجزاءها وفق ما أشارت إليه ملاحظات الأساتذة المحكمين، وقد تم التأكد من ثبات الاستبيان عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ، لفقرات الاستبيان ومجالاته وكانت مرتفعة، حيث بلغت نسبته 95.4% وهي قيمة مرتفعة جدا لثبات الاتساق الداخلي وكافية لأغراض الدراسة والتحليل.

### جدول رقم (02): معامل ألفا كرونباخ لفقرات الاستبيان

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
95.4%	47

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات SPSS إصدار 23

#### 4- المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة

4-1 عرض نتائج الاستبيان ومناقشة الفرضية الأولى: نصت الفرضية الأولى للدراسة على أنه: "يعتبر مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ورود بالوادي مقبول"، وبعد القيام بتفريغ وتبويب معطيات الاستبيان تم الحصول على النتائج الموضحة في الملحق (1).

تشير النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بتطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة ورود بالوادي في إدارة مواردها البشرية بلغ 2.41 بانحراف معياري قدره 0.871، أي بدرجة موافق وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى لهذه الدراسة، وقد احتل البعد السابع المتعلق بالاهتمام بالمرأة العاملة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.93 وبانحراف معياري قدره 0.748، يليه البعد الخامس المتعلق بمجال تحسين حياة العاملين والحفاظ عليهم بمتوسط حسابي 2.56 وانحراف معياري قدره 0.80، وهذا يدل على الاهتمام الكبير بالجانب الإنساني والاجتماعي للمؤسسة اتجاه عمالها، والتزامهم بتوفير سبل الصحة والراحة لعمالها نساء كانوا أو رجال، كما وتهتم المؤسسة بتدريب وتطوير عمالها حيث حصل البعد الخاص بالتدريب والتطوير على الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.41 وانحراف معياري 0.71 أي بدرجة موافق، أما فيما يتعلق ببعد الاختيار والتعيين فتركز المؤسسة على نتائج المقابلة والاختيار كما وتتيح المؤسسة الفرص للشباب في الحصول على مناصب تتماشى مع مؤهلاتهم العلمية وكفاءاتهم وهذا ما تعكسه درجة الموافقة التي حصلت عليها فقرات مجال الاختيار والتعيين، كما وتهتم المؤسسة بتحفيز والرفع من معنويات عمالها من خلال نظام الحوافز المطبق ويظهر ذلك من خلال بعد الحوافز والمكافآت حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.23 وانحراف معياري 0.85 أي بدرجة محايد ولكن العبارة المتعلقة بالعدالة في الأجور والمكافآت حصلت على درجة موافقة عالية وهو ما يعكس عدالة المؤسسة اتجاه عمالها فيما يتعلق بالأجور والمكافآت وهذا من مظاهر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة، لتأتي في الأخير بعد تقييم الأداء بمتوسط حسابي 2.20 وانحراف معياري 0.84 بدرجة محايد نظرا لغياب نظام تقييم واضح في المؤسسة راجع لخصوصية نشاط المؤسسة واعتمادها الواسع على الآلات، وكذا بعد استقطاب العمال الذي حصل على متوسط حسابي 2.22 وانحراف معياري 0.731 بدرجة محايد كذلك ويرجع ذلك إلى عدم وجود آليات واضحة للإعلان عن الوظائف الشاغرة في المؤسسة بالرغم من اتفاق عينة الدراسة على أن المؤسسة تلتزم بالمنافسة الشريفة وعدم اللجوء إلى سحب العاملين من مؤسسات أخرى بطرق غير مشروعة وهذا دليل على وجود أخلاقيات للعمل في هذه المؤسسة.

**4-2 عرض نتائج الاستبيان ومناقشة الفرضية الثانية:** نصت الفرضية الثانية للدراسة على: " إن مستوى أداء المورد البشري في مؤسسة ورود بالوادي من وجهة نظر العمال المستجوبين كبير"، وبعد القيام بتفريغ وتبويب معطيات الاستبيان تم الحصول على النتائج المبينة في الملحق (2).

تظهر النتائج أن المتوسط العام لفقرات المتغير المتعلق بأداء المورد البشري في مؤسسة ورود من وجهة نظر المستجوبين بلغ 2.62 بانحراف معياري قدره 0.635 أي بتقييم موافق، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية، وقد احتلت الفقرة 1 (أحافظ على الالتزام بأوقات الدوام الرسمي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.84 و بانحراف معياري قدره 0.417، وهذا يدل على احترام العمال لمواقيت العمل حيث ان الالتزام بالوقت المطلوب من مؤشرات حسن الأداء، ثم المرتبة الثانية كانت للفقرتين 12 و 13 (أبذل الوقت والجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة و أحرص على تنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المحددة) بتقييم موافق كذلك ويدل ذلك على بذل العمال الجهد المطلوب واحترام الوقت لتقديم السلع المطلوبة بالطريقة الصحيحة ووفقا للخطط والبرامج المسطرة، ثم المرتبة الثالثة للفقرة الأولى المتعلقة بـ(أؤدي عملي بالكفاءة والفاعلية المطلوبة) بمتوسط حسابي قدره 2.77 وانحراف معياري 0.539 وهذا يدل على التزام العمال بالكفاءة والفعالية لتحقيق الأداء المطلوب؛ وباقي فقرات الاستبيان المتعلقة بأداء المورد البشري تحصلت على درجة موافقة متفاوتة ماعدا الفقرة (المعايير التي تعتمد عليها المؤسسة في تقييم الأداء تعتبر محفز لأداء العمل المنوط بك) التي تحصلت على درجة محايد ويرجع ذلك وكما قلنا سابقا إلى عدم وضوح طرق تقييم الأداء المتعلقة بالمورد البشري.

**4-3 عرض نتائج ومناقشة الفرضية الثالثة:** نصت الفرضية الثالثة للدراسة على أنه: " هناك علاقة طردية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري في مؤسسة ورود" ولاختبار هذه الفرضية قمنا بصياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة على النحو التالي:

**H0 :** لا توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المسؤولية الاجتماعية وبين أداء المورد البشري في مؤسسة ورود.

**H1:** توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المسؤولية الاجتماعية وبين أداء المورد البشري في مؤسسة ورود. وبعد القيام بالدراسة الميدانية تم الحصول على النتيجة الموضحة في الملحق (3) والتي تبين أن هناك علاقة ارتباطية طردية قوية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وبين أداء المورد البشري في مؤسسة ورود بالوادي، وهي علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.718 عند

## أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية على أداء المورد البشري

### -دراسة حالة مؤسسة روائح الورود

مستوى المعنوية 0.000؛ ومنه تم قبول الفرضية البديلة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة للدراسة، أي أن هناك علاقة طردية بين تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري في مؤسسة ورود. وهذا ما يؤكد وجود علاقة ارتباط قوية بين تطبيق المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية وبين أداء موردها البشري وهو ما توصلت إليه الدراسات السابقة المقترحة.

#### 4-4 عرض نتائج ومناقشة الفرضية الرابعة

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري في مؤسسة ورود، نقوم بتحليل التباين للانحدار كما هو مبين في الجدول الموالي.

#### جدول رقم (03): نتائج تحليل التباين للانحدار

ANOVA <sup>a</sup>						
1	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F قيمة	مستوى المعنوية
	الانحدار	3.536	1	3.536	57.299	0.000b
	الخطأ	3.333	54	0.062		
	المجموع	6.869	55			
a. Variable dépendante : pr performance						
b. predicteurs : (constante) RSE						

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS إصدار 23.

يتضح من الجدول رقم (3) أن قيمة F المحسوبة قدرت بـ 57.299 وهي قيمة منخفضة عن قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبما أن مستوى المعنوية قدر بـ: (Sig=0.00) نستدل بذلك على صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الرابعة، وفيما يلي نستعرض نتائج الجدول الخاص بمعامل الارتباط للمتغير التابع والمتغيرات المستقلة.

#### جدول رقم (04): معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل

modélé	R معامل الارتباط	deux-con R معامل التحديد	deux R-con R معامل التحديد المعدل
1	0.718 <sup>a</sup>	0.515	0.506
a. predicteurs (constante) أبعاد المسؤولية الاجتماعية			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS إصدار 23.

نلاحظ من الجدول رقم (4) أن المتغيرات المستقلة (أبعاد المسؤولية الاجتماعية) تفسر 51.5% من التباين في المتغير التابع (أداء المورد البشري) أما باقي هذه النسبة 48.5% تعني أن هناك متغيرات مستقلة أخرى لم ترد في النموذج أثناء قيامنا بهذه الدراسة قد تؤثر على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة، أو قد تعود إلى الخطأ العشوائي، وهذا كله يؤكد دور واثرتطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري. والجدول الموالي يوضح لنا نتائج الانحدار البسيط:

جدول رقم (5): نتائج الانحدار البسيط

Coefficients <sup>a</sup>					
النموذج	Coefficient non standardisés		Coefficient standardisés	المحسوبة T	مستوى المعنوية
	A	الخطأ المعياري	BETA		
المقدار الثابت	1.42 2	0.163		8.745	,000
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	0.50 9	0.067	0.718	7.570	,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS إصدار 23.

من الجدول رقم (5) نجد أن النموذج المفسر لأثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري يظهر في معادلة الانحدار التالية: معادلة الانحدار الخطي:

$$R=1.422+0.509 RSE$$

#### خلاصة

حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة بين تفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية وأداء موردها البشري في مؤسسة ورود بالوادي حيث تم التوصل إلى جملة من النتائج كما يلي:

- إن التزام منظمات الأعمال بكل مسؤولياتها تجاه أصحاب المصلحة عموماً واتجاه موردها البشرية بشكل خاص، يعتبر بمثابة استثمار في المورد البشري؛
- هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، فمن واجب المؤسسات أخذها بعين الاعتبار لأنها من خلالها تحقق أهداف العاملين وتزيد من أدائهم واهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون بها، وفي نفس الوقت فهي تحقق أهداف المؤسسة في ظل المنافسة وتحديات البيئة؛

- من المهم أن ترتبط سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية للموارد البشرية بالسياسة العامة التي تنتهجها المنظمة في مجال المسؤولية الاجتماعية على مستوى المنظمة ككل، وهذا بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية؛
- استطاعت مؤسسة ورود خلال مسيرتها من أن يكون لها دور اجتماعي بارز على جميع المستويات سواء على مستوى موظفيها أو المجتمع أو البيئة بشكل عام؛
- إن التزام المؤسسة بمسؤولياتها الاجتماعية حقق لها مكاسب معتبرة انعكست بمرور الزمن على أدائها المالي؛
- يعتبر فكر المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة ورود جزء من استراتيجيتها ومبني على أسس ثابتة ويمتاز بالاستمرارية؛
- استطاعت مؤسسة ورود من خلال تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية الرفع من مستوى أداء مواردها البشرية وهي نفس النتيجة التي توصلت لها دراسة Sandra Cavaco et Patricia Crivo والدراسات السابقة الأخرى المقترحة.
- توصيات الدراسة: ومن خلال ما تقدم يمكن اقتراح التوصيات التالية:
- إن تطبيق المسؤولية الاجتماعية سواء من طرف إدارة المؤسسة أو العمال سيزيد من ولاء وانضباط العامل في عمله مما يعزز مستوى أدائه، خاصة إذا زادت الإدارة من الشفافية والعدالة في ممارسات إدارة الموارد البشرية باختلافها؛
- وضع نظام واضح ودقيق وعادل لتقييم أداء المورد البشري من شأنه تحفيز العمال وزيادة مستوى أدائهم؛
- تعزيز نظام الأجور ورفع مستوى المكافآت من شأنه رفع مستوى أداء العمال؛
- تخصيص ميزانيات محددة للتدريب والتكوين شأنها شأن الميزانيات المحددة للوظائف الأخرى بما يرفع مستوى كفاءة العمال في المؤسسة وبالتالي مستوى أدائهم؛
- الاهتمام أكثر بظروف العمل والتركيز على شروط الصحة والسلامة للعمال.

#### قائمة المصادر والمراجع

- Crivo, S. C. (2015). La responsabilité sociale et la performance des entreprises. Rapport d'étude pour CFE-EGC . Montréal: Ecole Polytechnique et CIRANO.
- Weiss, D. (2001). *les ressources humaines* (Vol. 3eme tirage). édition d'organisation.
- احمد اكرم الطويل. (2013). إدارة سلسلة التجهيز وابعاد استراتيجية العمليات والاداء التسويقي. عمان، الاردن: دارومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

- احمد صقر عاشور. (1979). ادارة القوى العاملة (المجلد الطبعة الثانية). بيروت، لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- حسين محمد حراششة. (2011). ادارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي (المجلد الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- راوية حسن. (2004). ادارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية. الاسكدرية، مصر: دار الجامعية.
- سناء عبد الكريم الخناق. (2005). مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية. المؤتمر العلمي الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات (الصفحات ص 35-36). ورقلة، الجزائر: جامعة ورقلة.
- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري. (2008). المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الأعمال - الأعمال والمجتمع (المجلد الطبعة الأولى). الاردن: دار وائل.
- عادل محمد زايد. (2011). ادارة الموارد البشرية رؤية اتراتيجية. الجزائر: دار النشر والتوزيع الالكتروني.
- عبد المالك مزهودة. (2001). الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم. مجلة العلوم الانسانية، العدد الاول.
- عماد مساعدي. (2016). دور استراتيجيية تدريب الموارد البشرية في تفعيل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات- دراسة ميدانية لبعض المؤسسات بولايي سطيف وبرج بوعرييج. المؤتمر الدولي الثالث عشر حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجيية التنمية المستدامة- الواقع والرهانات، الشلف- الجزائر: جامعة حسيية بن بوعلي.
- فؤاد حسين محمد مهدي. (2003). الابعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على رضا المستهلك. أطروحة دكتوراه، بغداد، العراق: الجامعة المستنصرية.
- محمد جودت ناصر، علي الخضر. (2014). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. دمشق: مطبعة جامعة دمشق.
- محمد فلاق. (2016). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال. الأردن: دار البازوري.
- منيرة سلامي. (2014). أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة مقارنة بين ايلاف ترين والضياءغاز بورقلة. مجلة الأداء، العدد 4.
- موسى نظام، شفيق سويدان، ابراهيم حدادة. (2005). التسويق مفاهيم معاصرة. عمان، الاردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- نوال ضيافي. (2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية. رسالة ماجستير غير منشورة، تلمسان، الجزائر: جامعة أبو بكر بلقايد.
- نوال ضيافي. (2014). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية -دراسة مجمع شي علي للانابيب سيدي بلعباس. مجلة العمل والتنظيم، العدد الخامس .
- وفاء التميمي. (2010). واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في التسويق للشركات المنتجة لمستحضرات التجميل، دراسة ميدانية مبنية على آراء مجموعة من مديري شركات انتاج مستحضرات التجميل. المجلة الأردنية في ادارة الأعمال، العدد 3.

## أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية على أداء المورد البشري

### -دراسة حالة مؤسسة روائح الورود

17. وهيبة مقدم. (2014). سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الاعمال - دراسة حالة ثلاث شركات عربية. الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة. الشلف، الجزائر: جامعة الشلف.

18. Crivo, S. C. La responsabilité sociale et la performance des entreprises, Rapport d'étude pour CFE-EGC, Montréal, Ecole Polytechnique et CIRANO, 2015.

### الملاحق

ملحق رقم (03): معامل الارتباط بيرسون بين متغيري المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري

#### Correlations

		الأداء	المسؤولية الاجتماعية
الاداء	Corrélation de Pearson Sig. (454ilateral) N	1  56	0.718**  56
المسؤولية الاجتماعية	Corrélation de Pearson Sig. (454ilateral) N	0.718**  56	1  56

\*\* . La 454ilateral454n est significative au niveau 0.01

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS 23