

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة شهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة اعمال

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية (الدى مديرية الكهرباء والغاز "بالوادي")

المشرف:

*د. علي حسين

إعداد:

❖ بشير محلو

❖ رانيا عويوش

❖ سفيان خليل

لجنة التحكيم

د. مسعودي زكري	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	" رئيسا "
د. علي حسين	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	" مشرفا "
د. طهراوي تجاني	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا "

الموسم الجامعي 2024/2023

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة شهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة اعمال

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية (لدى مديرية الكهرباء والغاز "بالوادي")

المشرف:

*د. علي حسين

إعداد:

❖ بشير محلو

❖ رانيا عويوش

❖ سفيان خليل

لجنة التحكيم

د. مسعودي زكري	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	"رئيسا"
د.علي حسين	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	"مشرفا"
د.ظهاوي تجاني	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا"

الموسم الجامعي 2024/2023

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة و القلب الكبير الذي كان له الفضل الأول في بلوغي
التعليم العالي أطل الله في عمره

. (والدي الحبيب)

إلى الحب و بلسم الشفاء إلى من وضعتني في طريق الحياة وراعتني

(والدتي العزيزة رحمها الله)

إلى زوجتي وقرّة عيني والى افلاذ كبدي احباء قلبي أدام الله لهما الصحة والعافية

إلى اخوتي _ اخواتي وأصدقائي الذين تحلوا بالإخاء.

إلى كل من أراد لي الخير وفرح بنجاحي.

إلى كل أستاذ و أستاذة الكل باسمه ،

الكل بمقامه والكل بصفته.

أهدي لكم مذكرة تخرجي من باب الاعتراف بالجميل فضلتم خيرا وبارك الله فيكم.

بسم الله
أهدى لكم

إهداء

“الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات”

الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد، الحمد لله الذي
وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح
بفضله تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي وإلى
زوجتي وأبنائي لؤي ولينة وقصي لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة
وأخوات كل باسمه إلى رفقاء المشوار البشير وأكرم والعيد وإلى دفعة إدارة الأعمال
لسنة 2024م جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي.

والى كل أحبتي وأصدقائي وكل من كان لهم أثر على حياتي ألف تحية لكم

سيف الدين
المرابط

إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنان على البدئ والختام

{وآخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين }

لم تكن رحلة قصيرة ولا الطريق مخفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي يسر

البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه .

اهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة اولا ابتدت بطموح وانتهت بنجاح ثم الى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية دمت لي سنداً لا عمر له بكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي الى النور الذي انار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره والذي بذل جهد السنين من اجل ان اعتلي سلاّم النجاح الى من احمل اسمه بكل فخر والى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم، لطالما عاهدته بهذا النجاح ها انا اتمت وعدي واهديته اليك

"والدي العزيز".

الى من علمتني الاخلاق قبل الحروف الى الجسر الصاعد بي الى الجنة الى اليد الخفية التي ازلت عن طريقي الاشواك ومن تحملت كل لحظة لم مررت بها وساندتني عند ضعفي وهزلي

"والدتي العزيزة".

ما كنت لأفعل هذا لولا توفيق من الله ها هو اليوم العظيم هنا، اليوم الذي اجريت سنوات الدراسة الشاقة حاملة فيها حتى توالى بمنه وكرمه لفرحة التمام، الحمد لله الذي به خيرا واملا واغرقنا سرورا وفرحا ينسيني مشقتي .

سر حناننا
سر حناننا

شكر و تقدير

قال صلى الله عليه وسلم

”من اصطنع إليكم معروفا فجازوه فاذا عجزتم عن مجازاته فدعوا له حتى

يعلم انكم شكرتم ايا الله شاكر يحب الشاكرين”

لا يسعنا ونحن في هذا المقام إلا أن نتقدم بوسع الشكر و التقدير

إلى من لم ييخل علينا بنصائحه وراشداته لإكمال هذه الدراسة كما نشكر

له طول صبره في تحمل قراءته وتصحيح فصوله إلى أستاذنا ومرشدنا ومشرنا الدكتور

"علي حسين"

و إلى كل موظفي شركة سونلغاز مديرية الوادي الذين قدموا لنا يد العون و أناروا لنا درب

العمل و ساعدونا كثيرا بتوجيهاتهم وإرشاداتهم و حسن استقبالهم و تزويدنا بكل ما

نحتاجه من وثائق و معطيات وإلى جميع أساتذة ودكاترة الجامعة

والشكر الكبير إلى كل من ساعدنا ولو بكلمة مفيدة إليهم كافة التقدير والاحترام.

نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد لإتمام هذا العمل المتواضع

نختم بالشكر الخاص لأساتذة أعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بقبول مناقشة هذه المذكرة

و إثرائها و تقييمها....شكرا لكم جميعاً

بشير * سفيان * رانيا

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية من طرف مؤسسة تجاه مواردها البشرية على أدائها، اعتباراً 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.

أجريت الدراسة بالاعتماد على أسلوبين متكاملين الأول وثائقي (وصفي) بالاطلاع على عدد من الأدبيات لتوضيح الخلفية النظرية للمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية، أما الأسلوب الثاني مسحي (تحليلي) عن طريق دراسة استكشافية من خلال الاستبيان كأداة لجمع البيانات، إذ تم قياس معامل الصدق حيث أنه تم التوصل إلى درجة عالية من الثبات لعينة مكونة من (60) فرداً تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) وأدوات إحصائية وصفية.

وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج كشفت نتائج الدراسة عن وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية وكل من أبعاده الأربعة: (التوظيف، تدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، الخدمات الاجتماعية) في حين أنها سجلت لم يؤثر بعد (تقييم الأداء)، على أداء الموارد البشرية لدى المؤسسات محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، إدارة الموارد البشرية، أداء الموارد البشرية.

Abstract:

This study aims to know the impact of social responsibility on the part of an organization towards its human resources on their performance, given that human resources are one of the most important parties towards which the organization must fulfill its social responsibilities, as responsible commitment towards the human resource is considered an urgent necessity to increase its performance.

The study was conducted based on two complementary methods: the first was documentary (descriptive) by reviewing a number of literature to clarify the theoretical background of social responsibility and human resource performance. The second method was survey (analytical) through an exploratory study through the questionnaire as a tool for collecting data. The validity coefficient was measured as it A high degree of

reliability was achieved for a sample of (60) individuals. The data was analyzed using the statistical package (SPSS) and descriptive statistical tools.

The study concluded with a number of results. The results of the study revealed the existence of an impact of social responsibility and each of its four dimensions: (recruitment, training and development, wages and incentives system, social services), while it has been recorded that it has not yet affected (performance evaluation) on the performance of human resources at... Institutions under study.

Keywords: social responsibility, human resources management, human resources performance.



فہرس محتویات

الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	تشكر
III	ملخص الدراسة
IV	الفهرس
V	فهرس الأشكال
VII	فهرس الجداول
VIII	فهرس رموز وملاحق
أ - ج	المقدمة
06	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية
08	المطلب الأول: نشأة وتعريف المسؤولية الاجتماعية
10	المطلب الثاني: أهداف وأهمية المسؤولية الاجتماعية
14	المطلب الثالث: مبادئ والركائز الأساسية ومعايير حوكمة الشركات
15	المطلب الرابع: دوافع ظهور الحوكمة ومزايا منتظرة منها
20	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لأداء الموارد البشرية
20	المطلب الأول: تعريف أداء الموارد البشرية محدداته
22	المطلب الثاني: عناصر ومعايير أداء الموارد البشرية
26	المطلب الثالث: أهمية القياس والعوامل المؤثرة أداء الموارد البشرية
28	المطلب الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية
34	المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي عالجت جوانب البحث
34	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
39	المطلب لثاني: الدراسات الاجنبية
39	المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة
44	خلاصة الفصل الأول

46	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
46	تمهيد
47	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
47	المطلب الأول: طريقة الدراسة
47	أولاً: مجتمع الدراسة والعينة
52	ثانياً: تحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها
53	ثالثاً: طريقة جمع البيانات
54	رابعاً: صدق وثبات أداة البحث
55	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
55	أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة لقياس وتقييم متغيرات الدراسة
56	ثانياً: البرمجيات الإحصائية المستخدمة
57	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها
57	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
57	أولاً: المتغيرات الديمغرافية
60	ثانياً: الاتجاه العام لآراء المستجوبين
64	ثالثاً: اختبار ارتباط وعلاقة متغيرات الدراسة
65	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
65	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
66	ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية
69	ثالثاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
73	خلاصة الفصل الثاني
75	خاتمة



قائمة الجداول

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة شهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة اعمال

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية (الدى مديرية الكهرباء والغاز "بالوادي")

المشرف:

*د. علي حسين

إعداد:

❖ بشير محلو

❖ رانيا عويوش

❖ سفيان خليل

لجنة التحكيم

د. مسعودي زكري	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	"رئيسا"
د.علي حسين	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	"مشرفا"
د.طهراوي تجاني	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا"

الموسم الجامعي 2024/2023

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة شهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة اعمال

أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية (لدى مديرية الكهرباء والغاز "بالوادي")

المشرف:

*د. علي حسين

إعداد:

❖ بشير محلو

❖ رانيا عويوش

❖ سفيان خليل

لجنة التحكيم

د. مسعودي زكري	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	"رئيسا"
د.علي حسين	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	"مشرفا"
د.ظهاوي تجاني	أستاذ محاضر " أ "	شهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا"

الموسم الجامعي 2024/2023

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة و القلب الكبير الذي كان له الفضل الأول في بلوغي
التعليم العالي أطل الله في عمره
(والدي الحبيب) .

إلى الحب و بلسم الشفاء إلى من وضعتني في طريق الحياة وراعتني
(والدتي العزيزة رحمها الله)

إلى زوجتي وقرّة عيني وإلى أفلاد كبدي احباء قلبي أدام الله لهما الصحة والعافية
إلى اخوتي _ اخواتي وأصدقائي الذين تحلوا بالإخاء.

إلى كل من أراد لي الخير وفرح بنجاحي.

إلى كل أستاذ و أستاذة الكل باسمه ،

الكل بمقامه والكل بصفته.

أهدي لكم مذكرة تخرجي من باب الاعتراف بالجميل فضلتم خيرا وبارك الله فيكم.

بسم الله
أهدى

إهداء

“الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات”

الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد، الحمد لله الذي
وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح
بفضله تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي وإلى
زوجتي وأبنائي لؤي ولينة وقصي لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة
وأخوات كل باسمه إلى رفقاء المشوار البشير وأكرم والعيد وإلى دفعة إدارة الأعمال
لسنة 2024م جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي.

والى كل أحبتي وأصدقائي وكل من كان لهم أثر على حياتي ألف تحية لكم

سيف الدين
المرابط

إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنان على البدئ والختام

{وآخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين }

لم تكن رحلة قصيرة ولا الطريق مخفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي يسر

البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه .

اهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة اولا ابتدت بطموح وانتهت بنجاح ثم الى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية دمت لي سنداً لا عمر له بكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي الى النور الذي انار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره والذي بذل جهد السنين من اجل ان اعتلي سلاّم النجاح الى من احمل اسمه بكل فخر والى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم، لطالما عاهدته بهذا النجاح ها انا اتمت وعدي واهديته اليك

"والدي العزيز".

الى من علمتني الاخلاق قبل الحروف الى الجسر الصاعد بي الى الجنة الى اليد الخفية التي ازلت عن طريقي الاشواك ومن تحملت كل لحظة لم مررت بها وساندتني عند ضعفي وهزلي

"والدتي العزيزة".

ما كنت لأفعل هذا لولا توفيق من الله ها هو اليوم العظيم هنا، اليوم الذي اجريت سنوات الدراسة الشاقة حاملة فيها حتى توالى بمنه وكرمه لفرحة التمام، الحمد لله الذي به خيرا واملا واغرقنا سرورا وفرحا ينسيني مشقتي .

سر حناننا
سر حناننا

شكر و تقدير

قال صلى الله عليه وسلم

”من اصطنع إليكم معروفا فجازوه فاذا عجزتم عن مجازاته فدمعوا له حتى

يعلم انكم شكرتم ايا الله شاكر يحب الشاكرين”

لا يسعنا ونحن في هذا المقام إلا أن نتقدم بوسع الشكر و التقدير

إلى من لم ييخل علينا بنصائحه وراشداته لإكمال هذه الدراسة كما نشكر

له طول صبره في تحمل قراءته وتصحيح فصوله إلى أستاذنا ومرشدنا ومشرنا الدكتور

"علي حسين"

و إلى كل موظفي شركة سونلغاز مديرية الوادي الذين قدموا لنا يد العون و أناروا لنا درب

العمل و ساعدونا كثيرا بتوجيهاتهم وإرشاداتهم و حسن استقبالهم و تزويدنا بكل ما

نحتاجه من وثائق و معطيات وإلى جميع أساتذة ودكاترة الجامعة

والشكر الكبير إلى كل من ساعدنا ولو بكلمة مفيدة إليهم كافة التقدير والاحترام.

نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد لإتمام هذا العمل المتواضع

نختم بالشكر الخاص لأساتذة أعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بقبول مناقشة هذه المذكرة

و إثرائها و تقييمها....شكرا لكم جميعاً

بشير * سفيان * رانيا

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية من طرف مؤسسة تجاه مواردها البشرية على أدائها، اعتباراً 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.

أجريت الدراسة بالاعتماد على أسلوبين متكاملين الأول وثائقي (وصفي) بالاطلاع على عدد من الأدبيات لتوضيح الخلفية النظرية للمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية، أما الأسلوب الثاني مسحي (تحليلي) عن طريق دراسة استكشافية من خلال الاستبيان كأداة لجمع البيانات، إذ تم قياس معامل الصدق حيث أنه تم التوصل إلى درجة عالية من الثبات لعينة مكونة من (60) فرداً تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) وأدوات إحصائية وصفية.

وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج كشفت نتائج الدراسة عن وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية وكل من أبعاده الأربعة: (التوظيف، تدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، الخدمات الاجتماعية) في حين أنها سجلت لم يؤثر بعد (تقييم الأداء)، على أداء الموارد البشرية لدى المؤسسات محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، إدارة الموارد البشرية، أداء الموارد البشرية.

Abstract:

This study aims to know the impact of social responsibility on the part of an organization towards its human resources on their performance, given that human resources are one of the most important parties towards which the organization must fulfill its social responsibilities, as responsible commitment towards the human resource is considered an urgent necessity to increase its performance.

The study was conducted based on two complementary methods: the first was documentary (descriptive) by reviewing a number of literature to clarify the theoretical background of social responsibility and human resource performance. The second method was survey (analytical) through an exploratory study through the questionnaire as a tool for collecting data. The validity coefficient was measured as it A high degree of

reliability was achieved for a sample of (60) individuals. The data was analyzed using the statistical package (SPSS) and descriptive statistical tools.

The study concluded with a number of results. The results of the study revealed the existence of an impact of social responsibility and each of its four dimensions: (recruitment, training and development, wages and incentives system, social services), while it has been recorded that it has not yet affected (performance evaluation) on the performance of human resources at... Institutions under study.

Keywords: social responsibility, human resources management, human resources performance.



فہرس محتویات

الفهرس

الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	تشكر
III	ملخص الدراسة
IV	الفهرس
V	فهرس الأشكال
VII	فهرس الجداول
VIII	فهرس رموز وملاحق
أ - ج	المقدمة
06	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية
08	المطلب الأول: نشأة وتعريف المسؤولية الاجتماعية
10	المطلب الثاني: أهداف وأهمية المسؤولية الاجتماعية
14	المطلب الثالث: مبادئ والركائز الأساسية ومعايير حوكمة الشركات
15	المطلب الرابع: دوافع ظهور الحوكمة ومزايا منتظرة منها
20	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لأداء الموارد البشرية
20	المطلب الأول: تعريف أداء الموارد البشرية محدداته
22	المطلب الثاني: عناصر ومعايير أداء الموارد البشرية
26	المطلب الثالث: أهمية القياس والعوامل المؤثرة أداء الموارد البشرية
28	المطلب الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية
34	المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي عالجت جوانب البحث
34	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
39	المطلب لثاني: الدراسات الاجنبية
39	المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة
44	خلاصة الفصل الأول

46	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
46	تمهيد
47	المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة
47	المطلب الأول: طريقة الدراسة
47	أولاً: مجتمع الدراسة والعينة
52	ثانياً: تحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها
53	ثالثاً: طريقة جمع البيانات
54	رابعاً: صدق وثبات أداة البحث
55	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
55	أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة لقياس وتقييم متغيرات الدراسة
56	ثانياً: البرمجيات الإحصائية المستخدمة
57	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها
57	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
57	أولاً: المتغيرات الديمغرافية
60	ثانياً: الاتجاه العام لآراء المستجوبين
64	ثالثاً: اختبار ارتباط وعلاقة متغيرات الدراسة
65	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
65	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
66	ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية
69	ثالثاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
73	خلاصة الفصل الثاني
75	خاتمة



قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
52	تحديد العينة المستهدفة	(1-2)
53	مقياس ليكارت الخماسي	(2-2)
54	توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمسؤولية لاجتماعية	(3-2)
54	يوضح توزيعات الاستبيان الخاصة بأداء الموارد البشرية	(4-2)
54	يوضح ثبات وصدق أداة الاستبيان	(5-2)
56	يوضح فئات مؤشر الأهمية النسبية	(6-2)
60	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده التوظيف	(7-2)
61	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده التدريب والتطوير	(8-2)
61	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده نظام الأجور والحوافز	(9-2)
61	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده تقييم الأداء	(10-2)
62	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده الخدمات الاجتماعية	(11-2)
63	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة بأداء موارد البشرية	(12-2)
64	تحليل التباين	(13-2)
64	معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة وأداء الموارد البشرية	(14-2)
65	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(15-2)
66	يمثل معاملات خط الانحدار البسيط	(16-2)
66	معاملات خط الانحدار المتعدد	(17-2)
69	اختبار T للعينات المستقلة بالنسبة للجنس	(18-2)
70	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقاً لمتغير العمر	(19-2)
70	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقاً لمتغير	(20-2)

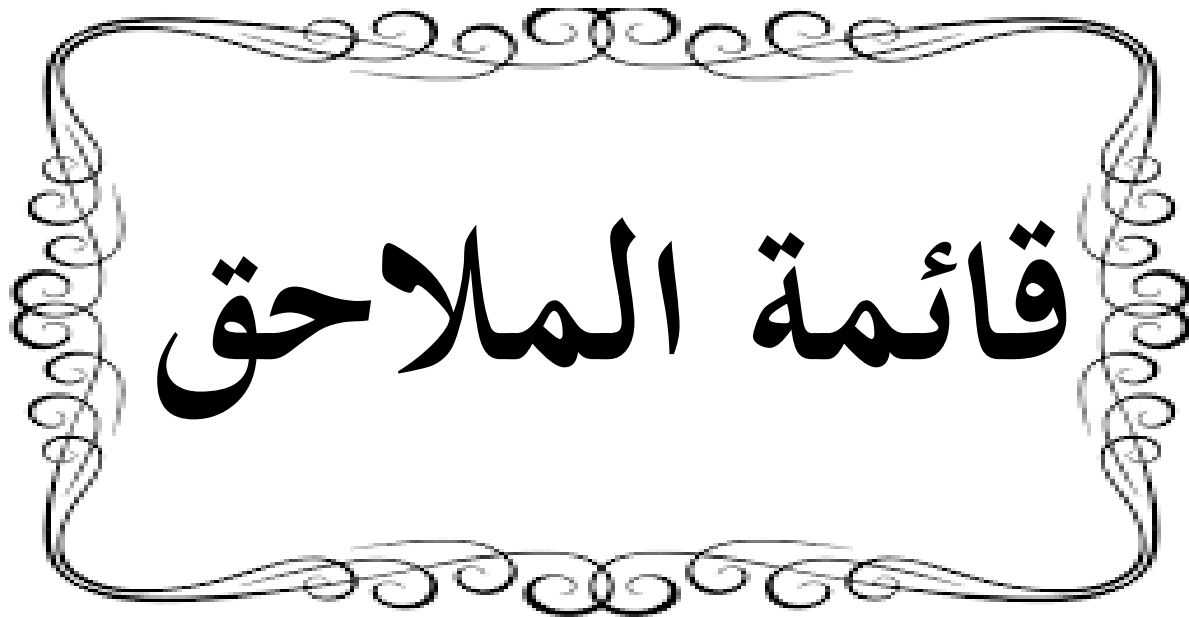
	المستوى التعليمي	
54	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لسنوات الخدمة	(21-2)
55	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير مستوى الاداري	(22-2)



قائمة الاشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
13	الركائز الأساسية لتطبيق حوكمة الشركات	(1-1)
25	يمثل معايير الأداء موارد البشرية	(2-1)
57	تركيبية الأفراد حسب الجنس	(1-2)
58	تركيبية الأفراد حسب العمر	(2-2)
58	تركيبية الأفراد حسب المستوى التعليمي	(3-2)
59	تركيبية الأفراد حسب عدد سنوات الخدمة	(4-2)
60	تركيبية الأفراد حسب مستوى الوظيفي	(5-2)



قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
الاستبيان	1
جدول ملخص انجاز القضية Case Processing Summary	2
جدول الموثوقية Reliability Statistics	3
جدول الإحصاء الوصفي Descriptive Statistics	4
جدول أنوفا تباين الأحادي ANOVAa	5
جدول المعاملات Coefficientsa	6
جدول الارتباطات Correlations	7
اختبار عينات مستقلة Independent Semples Test	8
جدول أنوفا ANOVA	9

مقدمة

1- توطئة

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.

إن الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها يعد أهم ظاهرة تشغل بال المسؤولين بالدول المتقدمة والنامية على السواء ويرجع ذلك لأهميته ولكي تتمكن المؤسسة من تحسين أداء مواردها البشرية البد من الاستعانة ببعض العوامل التي تساعد على تحقيق ذلك، وعدم الاكتفاء بتطبيق قوانين وتشريعات العمل، وهذا يتطلب وجود المناخ المناسب داخل المؤسسة والذي يجب أن يسعى إلى تحقيق النجاح والتميز

كما امتد نطاق المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطرافا متعددة، وتعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة والتي يتوجب على المنظمة أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية تجاهها، والالتزام المسؤول تجاه المورد البشري يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام و على اعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المنظمة وتؤثر عليهم، فإن على المنظمة الالتزام بسلوك مسؤول تجاههم.

وبناء على ما تقدم يمكن أن تُطرح الإشكالية التالية:

2- الإشكالية الرئيسية:

ما مدى تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"؟

3- التساؤلات الفرعية:

- هل يوجد أثر التوظيف على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)؟
- هل يوجد أثر التدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)؟
- هل يوجد أثر نظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)؟
- هل يوجد أثر الخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)؟
- هل توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)؟

4- فرضيات الدراسة:

بناء على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

أ- الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر لمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)

وللإجابة على هذه الفرضية تمت صياغة جملة من الفرضيات كأساسي نطلق منها لمناقشة موضوع الدراسة:

- يوجد أثر للتوظيف على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)
- يوجد أثر للتدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)
- يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)

• يوجد أثر للخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)

ب- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

5- أسباب اختيار الموضوع:

أ- الأسباب الذاتية:

- الميول الشخصي في دراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية، وكل ما يتعلق به.
- الفضول العلمي والرغبة في تحميل الموضوع من الناحية النظرية وكذا التطبيقية من خلال قياس مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تطوير أداء الموارد البشرية.
- علاقة الموضوع بالتخصص المدروس.
- الميول الشخصي لمواضيع الإدارة.

ب- الأسباب الموضوعية

- محاولة ربط المسؤولية الاجتماعية بأداء الموارد البشرية في مؤسسة.
- تسليط الضوء على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة سونالغاز بالوادي.
- الرغبة في معرفة الإضافات التي تقدمها المسؤولية الاجتماعية لمورد البشري.

6- أهمية الدراسة:

يكتسب هذا البحث أهميته في كونه يعالج عملياً موضوعاً معاصراً يتعلق بمدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة. وقياس مدى تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية ودورها على أداء موظفيها. وسيقدم هذا البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يأمل أن تساعد المؤسسات أخرى بشكل عام ومؤسسة سونالغاز محل الدراسة بشكل خاص لتحسين عملية تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه موظفيها.

7- أهداف الدراسة:

- الوقوف على المفاهيم المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية.
- تأكيد فعالية المسؤولية الاجتماعية كمصدر مهم لتفعيل أداء المورد البشري.
- تبيان دور المسؤولية الاجتماعية في تنمية وتطوير أداء المورد البشري.
- توضيح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري من خلال محاولة معرفة مدى مساهمتها في ترقيتها.

8- المناهج والأدوات المستخدمة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، الذي يستخدم في المتابعة الدقيقة للظاهرة بطريقة كمية أو نوعية لفترة زمنية أو عدد من الفترات من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى والوصول إلى نتائج وتعليمات تساعد في فهم الواقع وتحسينه من خلال الاعتماد على الفضاء المكتبي والإلكتروني فيما يتعلق بالإطار النظري، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري لدى موظفي سونلغاز. وقد استخدمنا الاستبانة مع استعمال أساليب التحليل بالاستعانة ببرنامج SPSS في معالجة وتحليل البيانات.

9- مجال وحدود الدراسة:

- المجال الزمني: من 15 أبريل إلى 15 ماي 2024.
- المجال المكاني: مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي".
- المجال البشري: عينة من موظفي سونالغاز "بالوادي" تقدر بـ 80 موظف.

10- هيكل البحث:

قسمنا بحثنا هذا إلى فصلين، فصل للأدبيات النظرية والدراسات السابقة وفصل للدراسة الميدانية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" كالاتي:

- الفصل الأول:

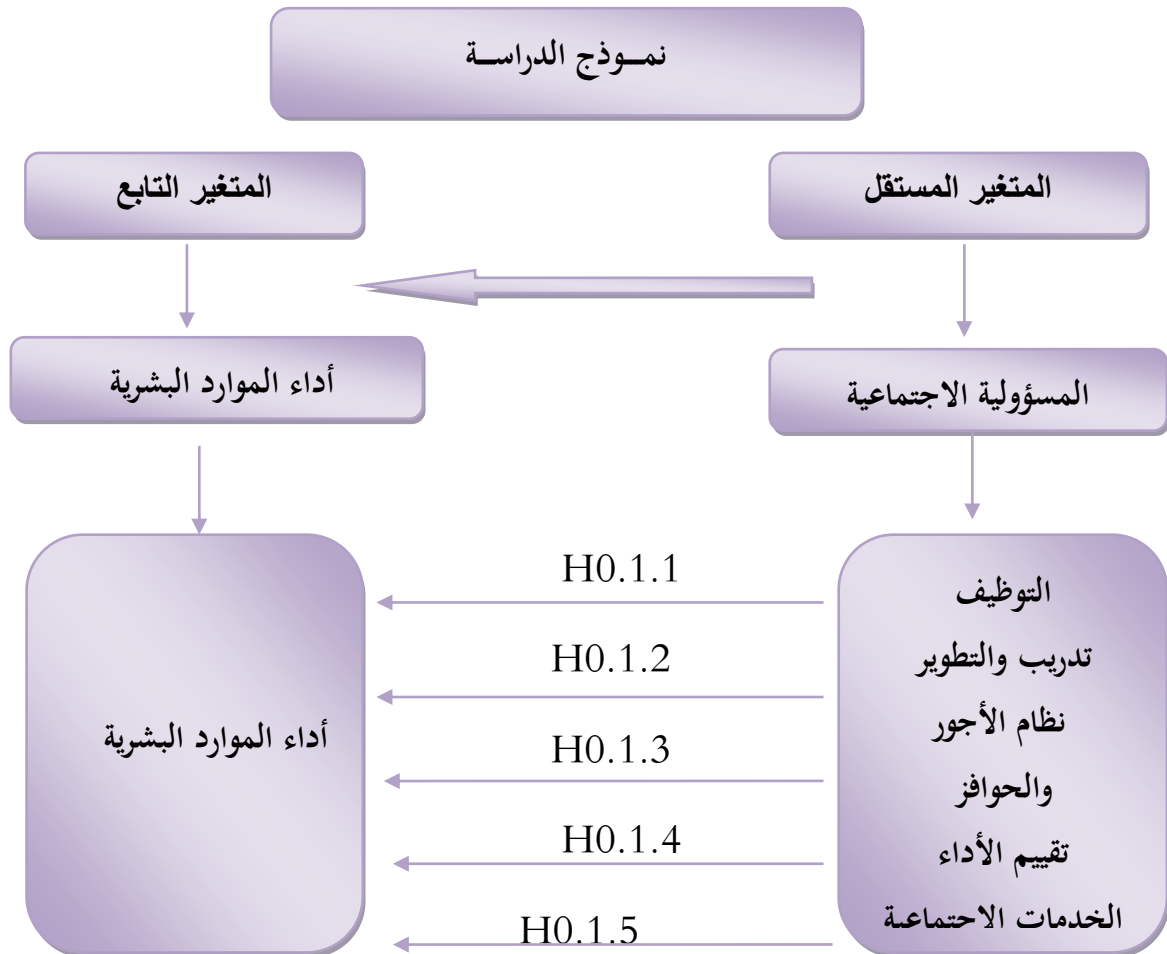
تطرقنا فيه إلى النظريات الأدبية والدراسات السابقة، ولقد احتوى على ثلاثة مباحث، تضمن المبحث الأول الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والمبحث الثاني الادبيات النظرية لأداء الموارد البشرية، وأما المبحث الثالث فقد تطرقنا فيه إلى الدراسات السابقة.

- الفصل الثاني:

تطرقنا فيه إلى الدراسة الميدانية، التي أجريت على مستوى مجموعة من موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" ولقد احتوى على مبحثين، تضمن المبحث الأول طريقة وأدوات الدراسة، وأما المبحث الثاني فقد تطرقنا فيه إلى نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.

12- نموذج الدراسة:

الشكل التالي يوضح لنا طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.





الفصل الاول

تمهيد

وقد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير كما تزايد في الآونة الأخيرة الحديث عنها والتي يقصد بها اهتمام المؤسسات بمصالح المجتمعات وتحمل مسؤولية الآثار الناجمة عن نشاطات المؤسسات الاقتصادية على الزبائن والعاملين والملاك والمجتمع والبيئة، وهذه المسؤولية لا تقتصر فقط على الالتزامات القانونية بل تتجاوزها إلى تحسين العلاقة مع أصحاب المصلحة كلهم. ونظرا لوجود مشكلات كثيرة ارتبطت بإهمال الشركات لمسؤولياتها الاجتماعية وما نجم عن ذلك من فساد اقتصادي واجتماعي. فأصبح تبني البرامج المجتمعية والبيئية أمرا ضروريا لضمان استمرارية المؤسسة وتحسين أدائها الاقتصادي وكذا الحفاظ على صورتها في المحيط الذي تتواجد فيه.

إن الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها يعد أهم ظاهرة تشغل بال المسؤولين بالدول المتقدمة والنامية على السواء ويرجع ذلك لأهميته ولكي تتمكن المؤسسة من تحسين أداء مواردها البشرية البد من الاستعانة ببعض العوامل التي تساعد على تحقيق ذلك، وعدم الاكتفاء بتطبيق قوانين وتشريعات العمل، وهذا يتطلب وجود المناخ المناسب داخل المؤسسة والذي يجب أن يسعى إلى تحقيق النجاح والتميز من خلال التعليم والتدريب والرفع من الكفاءات والقدرات، ومن بين مظاهر الاهتمام بالموارد البشرية أن تقدم المؤسسات ما هو أفضل لهذا المورد، وهذا يعتبر كجزء من متطلبات التحلي بالمسؤولية الاجتماعية، لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى.

لذا فقد خصصنا هذا الفصل إلى دراسة المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية حيث قسمناه إلى

ثلاثة مباحث:

✓ المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية

✓ المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لأداء الموارد البشرية

✓ المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

لقد شاع في وقتنا الحالي مفهوم المسؤولية الاجتماعية في العالم بأسره، وأصبحت المؤسسات مطالبة بإدراج هذا المفهوم ضمن سياساتها، إذ أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وطبيعة البيئة التي تعمل فيها هذه المؤسسات من المواضيع التي تثير جدال كبيرا في الأوساط العلمية والأكاديمية، حيث نجد العديد من البحوث طرحت وجهات نظر متعددة مثلت تيارات فكرية لتعامل المؤسسات مع مجتمعاتها من جهة ومن جهة أخرى عكست هذه العلاقة طبيعة التطور الاقتصادي والاجتماعي.

المطلب الأول: نشأة وتعريف المسؤولية الاجتماعية

أولا: نشأة المسؤولية الاجتماعية

لقد تطورت المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وأصبحت نشاطا أساسيا أكثر تركيزا، و نشوء فكرة المسؤولية الاجتماعية ارتبطت بثلاث مراحل نوجزها في التالي: (1)

أ- المرحلة الأولى: قد ارتبطت مع قيام المشاريع الصناعية خلال القرن التاسع عشر وامتدت إلى ربع القرن الأول من القرن العشرين، أين كان يعتقد رجال الأعمال بأنهم يمتلكون هدفا واحدا يسعون إليه وهو تحقيق الأرباح، ولكن الشيء الوحيد الذي يكبح رغبتهم في تحقيقه هو الجانب القانوني الذي يحدد العمليات التي يقومون بها، وهنا يشير آدم سميث في كتابه (ثروة الأمم)، إلى أن رجال الأعمال يسعون لتحقيق منفعتهم الذاتية وتعظيم الربح الذي يحصلون عليه، مفترضا أن وجود السوق التنافسية من شأنها أن تقود إلى زيادة إجمالي الثروة القومية والتي تنعكس على تعظيم المنفعة للصالح العام، والتي تمثل في جوهرها العام تحقيقا للمسؤولية الاجتماعية.

ب- المرحلة الثانية: فقد برزت خلال الفترة التي أعقبت سنة 1920م كنتيجة للانتقادات الموجهة نحو الهدف الأحادي الذي اعتمده منظمات الأعمال، والمتمثلة بتعظيمها الأرباح، فقد ظهرت تيارات أخرى تطالب تأمين السلامة والأمان في العمل، تقليص ساعات العمل، حماية حقوق الأطراف المختلفة وذات الصلة بالمنظمة، وبالتالي هناك أهداف أخرى مضافة إلى هدف الربح الذي تسعى منظمة الأعمال

¹ - بد الرزاق سالم الرحاحلة، " المسؤولية الاجتماعية " دار الإحصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص59-60.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية

لتحقيقه، وتميزت هذه الفترة ب بروز اتجاه يدعو إلى توسيع مفهوم ومعنى المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطراف أخرى، ويتجاوز النظرة الضيقة والمحصورة بحدود منفعة المالكين والمستثمرين، وأن تلبية حاجات المجتمع هو معيار المجتمع الوحيد هو معيار مهم في وجود المنظمة ونجاحها.

ج- المرحلة الثالثة: فيمكن حصر بدايتها في عام 1960 م وما أعقبها من أحداث والمتغيرات الكبيرة في استخدام التكنولوجيا، والتلوث البيئي الناجم من أسباب مختلفة... لكل ذلك أصبحت الضرورة لازمة في انتقال المسؤولية الاجتماعية إلى مرحلة أخرى أكثر استيعاباً للبيئة ومتغيراتها الواسعة.

ثانياً: تعريف المسؤولية الاجتماعية

تعريف الأول: عرفها بيتر دراكر PETER DRUKER (1979): عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه" (1).

تعريف الثاني: STRIER (1979): حيث عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها "استجابة لتوقعات المجتمع من المنظمة والتي يفرض عليها أن تبادر للقيام بها، لتتحمل مسؤوليتها اتجاه المجتمع وبصورة تفوق مستوى خضوعها للقانون، مع مراعاة عدم الإضرار بمصالح المنظمة وتحقيق عائد مناسب على الاستثمارات" (2).

التعريف الثالث: تعريف سو ندرا هوليس: SUNDRA HOLMES: حيث اعتبر المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزاماً من طرف منظمات الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة مثل محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وخلق فرص العمل، وحل مشكلة السكن والمواصلات وغيرها" (3).

¹ - طاهر محسن منصور وصالح مهدي محسن العامري "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال" ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص49

² - محمد فلاق "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص44.

³ - مدحت محمد أبو النصر "المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات" المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015 ص32.

التعريف الرابع: تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: "المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على البيئة والعمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام، بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف"⁽¹⁾

التعريف الخامس: تعريف الغرفة التجارية: تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية".⁽²⁾

المطلب الثاني: أهداف وأهمية المسؤولية الاجتماعية

أولاً: أهداف المسؤولية الاجتماعية

تتمثل أهداف المسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية:⁽³⁾

- ✓ إثبات القدرة على تقديم المنتج أو الخدمة على الدوام بما يتفق ومتطلبات العملاء.
- ✓ زيادة رضا العملاء و العاملين عن طريق التنفيذ الفعال للنظام.
- ✓ تحسين القدرات والأداء العام للعمل لتلبية حاجيات ومتوقعات عملائها وأصحاب المصالح الآخرين.
- ✓ وضع وتقييم فعالية التدابير المتخذة من قبل المؤسسة من أجل التعريف بالسياسة والأهداف البيئية والمجتمعية والامتثال لها.
- ✓ الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الأفراد فيما يخص السلامة والصحة في العمل والمجتمع على حد سواء مما يخفض عدد الدعاوى القضائية.
- ✓ إظهار للفئات المستفيدة أن سياسات المؤسسة تتوافق مع الحقوق الأساسية للعمل والمجتمع.
- ✓ المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية مع الأطراف المستفيدة بمساعدة المؤسسة لجمع مختلف احتياجاتهم وتطلعاتهم لتحسين إدارة وتحقيق التوازن بين الأداء الاجتماعي والاقتصادي والبيئي.
- ✓ التقدم نحو التميز وبدأ وتنظيم وتنفيذ الميزة التنافسية.

¹ - مدحت محمد أبو النصر "المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات" المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015، ص32.

² - سين الأعرج "المسؤولية الاجتماعية للشركات" مجلة محسر التنمية، العدد 90، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2010، ص4.

³ - ياسر سعيد أبو هريدي "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية" رسالة ماجستير أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا جامعة، 2017، ص 23- 24 .

ثانيا: أهمية المسؤولية الاجتماعية

أن أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تكمن في النقاط التالية: (1)

- المسؤولية الاجتماعية تحسن قدرة المنظمة على جذب وإبقاء أصحاب المصالح باختلاف مسمياتهم.
- تشريع القوانين والتشريعات التي يفترض أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع فالمسؤولية الاجتماعية والذي سيعد في نهاية الأمر قانونا اجتماعيا.
- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين سمعة المنظمة وصورتها الايجابية لدى أصحاب المصلحة.
- تؤدي المسؤولية الاجتماعية المحافظة على معنويات العاملين والتزامهم وإنتاجيتهم بشكل مرتفع.
- عند إعداد عاملين ماهرين ثقافيا "ينبغي أن يتضمن عنصر المسؤولية الاجتماعية الأولية في إعداداتها فهي تقع في قلب الثقافة المنظمة.
- تبرز المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المدراء عملا مميزا.
- المسؤولية الاجتماعية تعني دقة انجاز العمل من قبل العاملين من خلال توفير الاحتياجات لهم ولضمان التمتع بحقوقهم وتلبي مصالحهم وتحقيق أهدافهم وخاصة تلك المتعلقة بالجوانب الاجتماعية والإنسانية.

المطلب الثالث: مبادئ والركائز الأساسية ومعايير حوكمة الشركات

أولا: مبادئ حوكمة الشركات:

نظرا للاهتمام المتزايد بمفهوم حوكمة الشركات تبين أن الحوكمة تتم وفق خمس المبادئ أساسية التالية: (2)

1- مبدأ الإذعان القانوني - احترام سيادة القانون: أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين، واللوائح السارية المحلية، والدولية المكتوبة، والمعلنة، والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة و محددة والإمام بها.

¹ - قهواجي أمينة، حكيم وحسان "دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة" المؤتمر الدولي الثالث عشر حول المسؤولية الاجتماعية، 2016، ص 5، 6.

² - صالح الحموري و رولا المعاينة "المسؤولية المجتمعية للمؤسسات" دار الواصل للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص71.

2- مبدأ احترام الأعراف الدولية: أن تحترم المؤسسة الاتفاقات الدولية، والحكومية و اللوائح التنفيذية، والإعلانات، والمواثيق والقرارات، والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية.

3- مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية (أصحاب المصلحة): أن تقر المؤسسة و تتقبل أن هناك تنوعاً بالمصالح للأطراف المعنية، وتنوعاً في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية و الثانوية، وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.

4 - مبدأ السلوك الأخلاقي: أن تتصرف المؤسسة في جميع الأوقات بشكل أخلاقي في معاملتها من حيث الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات و البيئة و الالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية.

5 - مبدأ القابلية للمساءلة: أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمانة إلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات ومن ضمنها الفحص والتدقيق الملائمين والأخذ في الإجراءات التصحيحية التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وأيضاً الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية.

6 - مبدأ الشفافية: أن تفصح المؤسسة على نحو واضح و دقيق و تام عن سياساتها و قراراتها وأنشطتها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة، والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين، أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

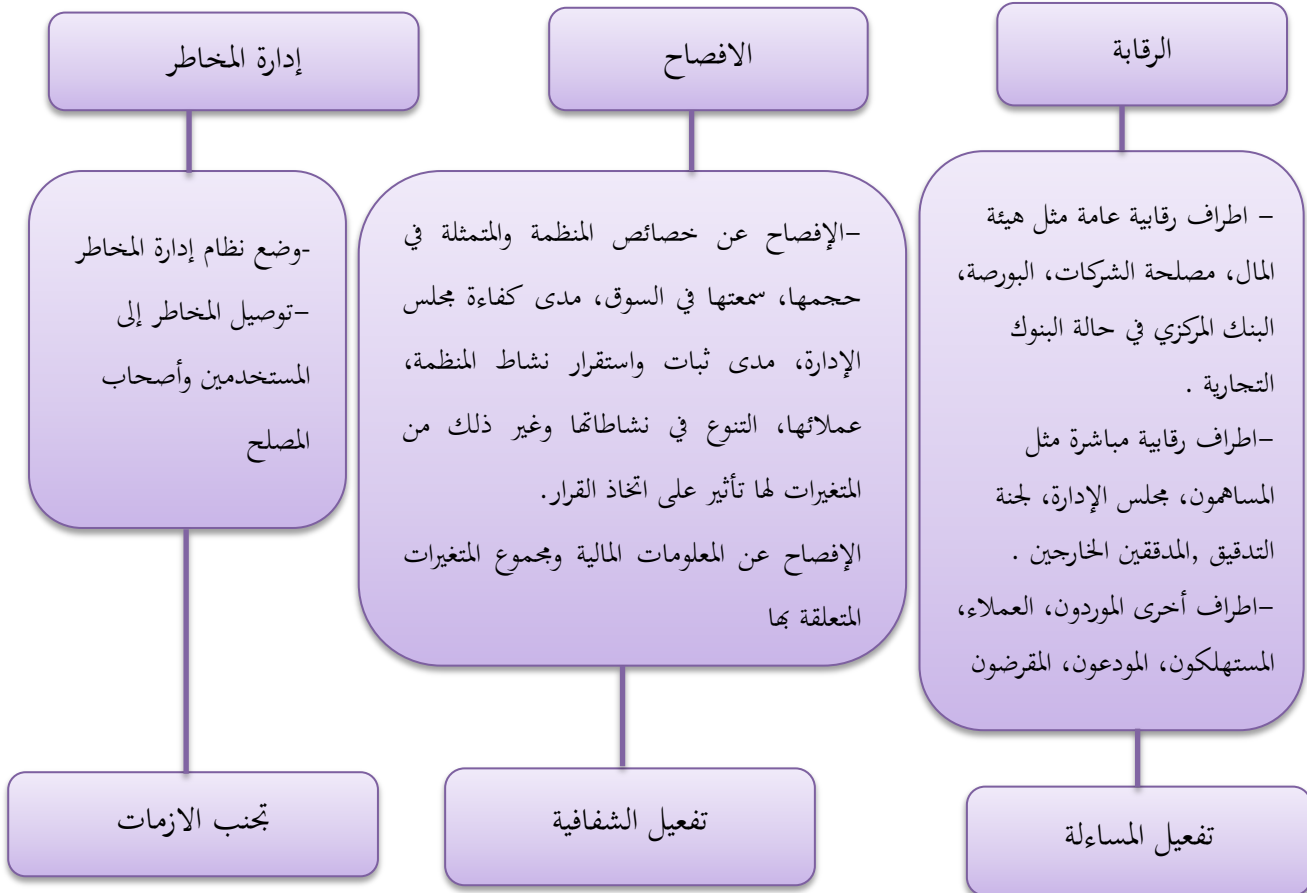
7 - مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان: أن تنفذ المؤسسة السياسات و الممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة، في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، هو وثيقة حقوق دولية تمثل الإعلان الذي تبنته الأمم المتحدة في 10 ديسمبر 1984 في قصر شايبو في باريس الإعلان يتحدث عن رأي الأمم المتحدة عن حقوق الإنسان المحمية لدى كل الناس، ويتألف من 30 مادة و يظهر رأي الجمعية العامة بشأن حقوق الإنسان المكفولة لجميع الناس⁽¹⁾.

¹ - صالح الحموري ورولا المعاينة، نفس مرجع سبق ذكره، ص71.

ثانياً: الركائز الأساسية لحوكمة الشركات

تمثل ركائز الحوكمة الدعائم الأساسية التي يقوم عليها نظام حوكمة الشركات، فحتى يحقق النظام هدفه والممثل في إرساء مبادئ الحوكمة السابق ذكرها، لا بد من القيام بمجموعة من الأنشطة الضرورية التمام العملية الرقابية والتي تتدخل فيها الآليات الرقابية الداخلية والخارجية بحيث يتم إنجازها في ضوء المحددات المتوفرة، ويمكن اعتبار الركائز الأساسية لتطبيق حوكمة الشركات العناصر التي يمكننا من خلالها تحديد معايير جودة الحوكمة المطبقة تتمثل الركائز الأساسية لتطبيق حوكمة الشركات فيما يلي: (1)

- الرقابة كاهم ركيزة، وتمثل مجموع الآليات الرقابية الداخلية والخارجية لتفعيل المساءلة .
 - الإفصاح والذي يهدف إلى تفعيل الشفافية، وتجنب حالات عدم التأكد.
 - إدارة المخاطر والتي من خلالها يمكن تجنب الأزمات، وضمان حقوق أصحاب المصالح.
- الشكل (1-1) التالي: الركائز الأساسية لتطبيق حوكمة الشركات



¹ - صالح حسن، البنوك والمصارف ومنظمات الأعمال معايير حوكمة المؤسسات المالية الطبعة الأولى. القاهرة، مصر، دار الكتاب الحديث. 2010، ص 09.

المصدر: صالح حسن، البنوك والمصارف ومنظمات الأعمال معايير حوكمة المؤسسات المالية، ط1 القاهرة، مصر، دار الكتاب الحديث. 2010، ص 09.

ثالثا: معايير تطبيق حوكمة الشركات

أكدت الدراسات الحديثة وبرزها "بسوني السعدي" إن هناك مجموعة من المؤشرات التي يتم بموجبها قياس مدى فاعلية الحوكمة وبصفة خاصة في الأسواق الاستثمارية المختلفة ومن خلال مجموعة معايير تعكس وتوضح عامة القيم التي تسود وتؤثر على حوكمة الشركات الحوكمة لها عدة معايير، يتم استخدامها للحكم على تواجد هذه الحوكمة، ومدى تطبيقها، وتمثل هذه المعايير ما يلي:⁽¹⁾

مدى وجود بيان بالتشريعات والقوانين واللوائح: وتتضمن هذه القوانين واللوائح افضل أساليب ممارسة سلطة الإدارة في مجالس إدارة الشركات، وهل من السهل الحصول عليها، وهل نصوصها واضحة وصياغتها سليمة، سهولة الفهم وكافية.

مدى المشاركة لغير المديرين التنفيذيين: وذلك في صنع القرارات وتوجيه مسار العمل، وفي تحديد مجالات النشاط وهو امر بالغ الأهمية، حيث من شأنه إن يوفر أداة جيدة للتوجيه والرقابة وتحسين الإشراف، وتعمل في الوقت ذاته على معالجة أي انحراف بشكل مؤثر، وإصلاح أي خطأ قد يحدث للشركة

مدى وجود فصل بين السلطات: وذلك بالفصل وتقسيم العمل بين مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي الرئيسي، خاصة وما يخلقه هذا الفصل من حيوية وفاعلية تتصل بتحديد الرؤية الاستراتيجية، واختيار ورسم السياسات، وما يتصل أيضا بالتكتيكات التنفيذية المختلفة.

مدى وجود لجان رئيسية متخصصة تابعة لمجلس الإدارة: هذه اللجان تتناول الأعمال التي تحتاج إلى بحث ودراسة تفصيلية، وتتناول الأنشطة التي تحتاج إلى تطوير والتي من شأنها دراسة وبحث الجديد وعمليات الإصلاح التي تحتاج إليها الشركة، خاصة مما يتصل بعمليات الإحلال والتجديد، التحسين الدائم والتطوير المستمر لخطوي الإنتاج، مدى ملائمة التكنولوجيا المتبعة، ومدى أهمية التطبيق الجديد في تكنولوجيا الإنتاج والتسويق والتمويل، والكوادر البشرية، بما يدعم كفاءة الشركة وقدرتها على تحقيق أهدافها التي تسعى إليها.

¹ - مها محمود رمزي ربحاوي، الشركات المساهمة ما بين الحوكمة والقوانين والتعليمات .سوريا، جامعة دمشق،. 2008 ص152

مدى ودرجة الإفصاح عن مرتبات ومكافآت كبار المديرين: وكل ما يتصل بهذه المكافآت من إنجازات وأعمال تم القيام بها، ومدى ما حققه المديرون من نتائج واتساقها مع ما يتم التعاقد عليه معه، وكم الأداء والتحسين والتطوير الذي تم على يديه، ومدى تناسب الدخل الذي حصل عليه مع النتائج التي تم التوصل إليها، ومن ثم الحكم على مدى كفاءة مجلس الإدارة ومدى إمكانية استمرار أعضاء المجلس في شغل هذه المناصب أو القيام بإحلال افراد اخرين محلهم لتحقيق نتائج افضل.

وبالتالي فالحكومة تكاد تكون مرتبطة باتجاهات واهتمامات كل دولة وباهتمامات حاملي اسهم الشركات، لكنها في نهاية المطاف تظل مجموعة القيم والمبادئ والمثل العليا التي لا يختلف عنها احد في أي مكان في العالم بصفة عامة وعالم المال والأعمال بصفة خاصة.⁽¹⁾

المطلب الرابع: دوافع ظهور الحوكمة ومزايا منتظرة منها

أولاً: دوافع ظهور حوكمة الشركات

إن بروز مفهوم الحكم الرشيد ما هو إلا استجابة للتطورات والتغيرات الداخلية والخارجية، السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعلمية والثقافية التي عرفها العالم. وعليه يمكن إجمال هذه العوامل فيما يلي:⁽²⁾

1- العوامل الاقتصادية، وتتمثل في:

- انتشار الليبرالية الاقتصادية على المستوى العالمي (الحرية الاقتصادية وتحرير التجارة الخارجية).
- عجز الدولة في دفع عجلة العملية التنموية بمفردها.
- انتشار واستفحال ظاهرة الفساد على نطاق واسع وتسلهل في مختلف دواليب الحكم ليطمق حتى في مراكز اتخاذ القرار.
- انتشار ظاهرة الفقر وظهور الفاقة على مختلف الأصعدة وتراجع القدرة الشرائية للسواد الأعظم من الشرائح الاجتماعية.

¹ - مها محمود رمزي ربحاوي مرجع سبق ذكره، ص 152.

² - بوزيان العربي، جلطي غالم، مفهوم الحوكمة: عوامل ظهورها ومركزاتها، ومجالات استخداماتها، مجلة مالية والأسواق مجلد 08 العدد 02 جامعة مستغانم 15 سبتمبر 2021، ص 3.

- الركود وراء الريح السهل والسريع المتمثل خاصة في انتشار ظاهرة الوساطات التجارية على حساب العمل المنتج للقيم الاستعمالية الحقيقية أو القيم المضافة التي تساهم في روافد خلق ثروة وطنية، كالأستثمار في المشروعات الإنتاجية، الصناعية والزراعية على وجه التحديد.
- الوقوع في معضلة المديونية الخارجية وما تسببه من مخلفات كالعجز على تسديد الأقساط وارتفاع خدمة الدين وعدم امتلاك السيادة بشكل كلي إضافة إلى ما يعرف بالتطبيق الإلزامي للوصفات التي تملها الهيئات المالية والنقدية المقرضة، مما انعكس سلبا بل تعثر برامج التنمية وعدم استكمالها إنشاء البنى التحتية، فأثر على إنجاز المشروعات الاستثمارية بجميع أشكالها.
- هذه العوامل الاقتصادية وغيرها كان لها أثر حلزوني على باقي مجالات الحياة الأخرى والمتمثلة خاصة في الجانب الاجتماعي والجانب السياسي.
- سوء ونقص التغذية وضعف العناية الصحية أدت إلى انتشار الأمراض على نطاق واسع وعودة بعض أوبئة القرون الوسطى.
- هذا التدهور للظروف الاجتماعية ظهر جليا في تقارير الهيئات المنبثقة عن الأمم المتحدة والتي بينت وأكدت على ضعف مؤشر التنمية البشرية لعدد كبير من الدول النامية.

2- انتشار البطالة:

حيث تحولت الدول النامية إلى مرتع لجميع أشكال البطالة من مقنعة وموسمية وتقنية وهيكلية... الخ.

3- تدني قيمة العمل اجتماعيا، مما انعكس على الاستثمار وعلى العمل المنتج:

فتراجعت فلسفة حب العمل حتى عند المنشغلين بالوظائف وبقية الأعمال وأصبح الفرد المتفاني في أداء عمله بإخلاص وجدية مثال للسخرية والاستهزاء ينعت بالبلادة والهبل ويبعد عن مراكز اتخاذ القرار وفي تحمل المسؤوليات كونه عنصر مزعج ومقلق لا يرغب في تقديمه للمهام الجسام أو الاستنارة بآرائه الثاقبة فكيف يقدر النجاح للاستثمار أو العمل المنتج في هذا الوسط العقيم.⁽¹⁾

¹ - بوزيان العربي، جلطي غالم، نفس المرجع سبق ذكره، ص 3.

استفحال ظاهرة الآفات الاجتماعية مما جعل المجتمعات المتخلفة فضاء خصبا لانتشار الرذيلة وسوء الأخلاق ومنبذ السلوكيات.

التغيرات الفكر وسلوكية لأفراد المجتمع بسبب التحولات العميقة التي حدثت نتيجة الانفتاح على العالم الخارجي جراء تطور تكنولوجيا الاتصال والمواصلات ، وهذا أدى إلى ظهور ما اصطلح عليه ب "الوعي الجماعي" ، وانعكس ذلك على سلوك الأفراد والمجتمع ككل في تعاملها مع جهاز الدولة ومع الإدارة، وبدأت المطالبة بالشفافية في تسيير شؤون الدولة ومساءلة المسؤولين، وفي المطالبة بإرساء دولة الحق والقانون، فانتقلت المطالب من الحقل الاجتماعي إلى الحقل السياسي .⁽¹⁾

4- العوامل السياسية :

➤ تطور تكنولوجيا الاتصال والمواصلات جعل من العالم قرية صغيرة اختصرت فيها المسافات والزمن، ومع انهيار المعسكر الشرقي منحت الفرصة للنظرة الأحادية للعالم بكل ما تحمله هذه الكلمة من مفاهيم وتصورات وأفكار وقيم تجسدت فيما يعرف ب " العولمة " ومن خلالها كان إعادة النظر في الممارسات السياسية لتتماشى وعولمة القيم الديمقراطية والإنسانية التي تدعمها الدول وكذا المنظمات غير الحكومية إقليميا ودوليا.

➤ هيمنة مفهوم الدولة الأمنية وعدم الاستقرار السياسي والصراعات الداخلية الناجمة عن التناقضات الحاصلة من كون أن معظم البلدان النامية غنية بمواردها الطبيعية والبشرية إلا أن سوء إدارة الاقتصاد وسوء توزيع الثروة الوطنية جعل منها شعوب فقيرة، فاستخدمت الوسائل، القمعية وتم تضيق فضاء الحريات من أجل السيطرة على هذه الأوضاع.

➤ سيطرة الأسلوب التقليدي في العمل الإداري، مما أدى إلى وصف الإدارة بالبيروقراطية السلبية ، رغم من وجود أنماط جديدة للتسيير الإداري، خاصة في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إعلام آلي وأنترنت وإنترنت، وهو ما يطلق عليها بالإدارة الإلكترونية .

¹ - بوزيان العربي، جلطي غالم، مرجع سبق ذكره ، ص 431

- أزمة بنائية الدولة وضعف البنية المؤسساتية والإدارية، مما أدى إلى فشلها وعجزها في تلبية حاجات المواطنين وعدم قدرتها على الوفاء بوعودها وتجسيد السياسات المتفق عليها.⁽¹⁾
- طول مدة الفترة الانتقالية، التي كانت بدايتها مليئة بالخطابات كثيرة الوعود للخروج من مختلف الأزمات.
- تعثر معظم عمليات التحول الديمقراطي وعدم تفاعلها بطريقة إيجابية مع الموجة الثالثة للتحول الديمقراطي، ومرد ذلك سيطرة مفاهيم التسلطية والباتريمونيالية والزيونية والعصبية في إدارة الشأن العام⁽²⁾
- أزمة الثقة التي تولدت بين المجتمع والزمرة الحاكمة نتيجة لفشلها الذريع في تحويل الإصلاحات الاقتصادية العديدة إلى نتائج ملموسة يستفيد منها كل فئات المجتمع، بل وصلت الأمور إلى حد " انعدام الثقة " بسبب عدم وضوح الرؤية وانسداد الأفق.
- هذه الأوضاع ثبّطت الهمم وأحبطت آمال المتحمسين وعم التشاؤم حتى بالنسبة للفئات المؤمنة بإعادة بعث تنمية حقيقية. إن أخطبوط الفساد الذي نفث سمومه في جميع مؤسسات الدولة حولها إلى أجسام بدون روح وبنائيات حيطانية تبهرك مظاهرها لكن ما تخفيه بين جدرانها من ممارسات أقل ما يقال عنها لا ترقى إلى مستوى إنسانية الإنسان.
- ظهور أساليب جديدة للحكم، فبعدها كانت الدولة لوحدها فقط من لها حق تسيير شؤون الدولة والمجتمع أصبحت أطراف أخرى تشارك في ذلك كالقطاع الخاص والمجتمع المدني وأطراف أخرى تتابعك المنظمات غير الحكومية. وحدث تواصل بين الدولة والمجتمع والمتمثلة في "حكم الدولة" و"حكم المجتمع".

ثانيا: أهم المزايا المنتظرة من حوكمة الشركات

أن الحوكمة في الشركات تشكل عاملا أساسيا وحيويا لتعزيز النمو، لذلك فقد تم تحديد عدد من هذه الطرق لتأثر هذا النمو بالإدارة السليمة من خلالها ومنها:⁽³⁾

¹ - يوسف أزروال، الحكم الراشد بين الأسس النظرية وآليات التطبيق، دراسة في واقع التجربة الجزائرية، . مذكرة ماجستير غير منشورة. 2009، ص171

² - يوسف أزروال، المرجع سبق ذكره، ص171

³ - مولود، داؤود سليمان، تأثير حوكمة الشركات على فاعلية الرقابة الداخلية بحث تطبيقي في عينة من الوحدات الاقتصادية محافظة اربيل، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين، بغداد، العراق. ، 2011، ص28.

- 1- تحسين القدرة التنافسية للشركات و زيادة قيمتها.
- 2- فرض الرقابة الفعالة على اداء الشركات ودعم المساءلة المحاسبية بها.
- 3- ضمان مراجعه الاداء التشغيلي والمالي والنقدي للشركة.
- 4- تقويم اداء الادارة العليا و تعزيز المساءلة ورفع درجة الثقة فيها.
- 5- تعميق ثقافة الالتزام بالقوانين والمبادئ والمعايير المتفق عليها.
- 6- تعظيم ارباح الشركة.
- 7- زيادة ثقة المستثمرين في اسواق المال.
- 8- الحصول على التمويل المناسب والتنبؤ بالمخاطر المتوقعة.
- 9- تحقيق العدالة والشفافية ومحاربة الفساد.
- 10- مراعاة مصالح الاطراف المختلفة و تفعيل التواصل معهم.

المبحث الثاني: مفاهيم الأساسية لأداء الموارد البشرية

يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام، والموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة، ولتداخل العوامل التي تؤثر على الأداء و تنوعها، ونظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات وتحقيق أهدافها.

المطلب الأول: تعريف أداء الموارد البشرية محدداته

أولاً: تعريف أداء الموارد البشرية

تعريف الأول: بأنه ذلك النشاط الذي يقوم به العاملون من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمسؤوليات على أكمل وجه⁽¹⁾.

تعريف الثاني: هو الناتج الفعلي للجهود المبذولة من قبل الفرد، ويتأثر هذا الأداء بمقدار استثمار الفرد لطاقته وإمكاناته، وفي نفس الوقت يتأثر بمقدار الرغبة لدى الأفراد في الأداء.⁽²⁾

تعريف الثالث: يعرفها "هاينز": هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من أعمال المنظمة⁽³⁾

التعريف الرابع: إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة.⁽⁴⁾

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أنه قيام الشخص بالأعمال المكلف بها والواجبات من أجل تأكيد على المباشرة في مهام وأعباء ووظائفهم، ويتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل

¹ - لعميرة محمد، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نائف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2009، ص18.

² - أحمد إبراهيم ابوسن، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الرابعة، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، الخرطوم، 2012، ص137.

³ - ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2013، ص43

⁴ - هوشيار معروف كاكه وملا، وظائف إدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة عملية دورية كوردستان العراق، المجلد3، العدد1، 2018، ص259

عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم. كما وهو بذلك عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد في المؤسسة.

ثانيا: محددات أداء الموارد البشرية

انطلاقا من اعتبار الأداء الوظيفي ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، وإن ذلك يعتبر سلوكا، فإن هذا السلوك عرضة للتأثر سلبيا أو إيجابيا ببعض العوامل أو العناصر التي من شأنها في نهاية الأمر أن تؤثر على الأداء، ويطلق على مثل هذه العناصر عادة محددات الأداء، وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل أو مدى سيطرته عليها إلى قسمين القسم الأول يتمثل في المحددات التي تتعلق بالعامل كشخص وسميها المحددات الداخلية والقسم الثاني تتعلق بالبيئة المحيطة أي خارج سيطرة العامل وسميها المحددات الخارجية أما هذه المحددات فهي النحو التالي: (1)

1 - محددات داخلية :

- **الجهد:** الذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل أو درجة دافعيته التي تتحدد هي الأخرى بعوامل جزئية مختلفة ومتراطة بعضها ببعض كالأجور والمكافآت عدالة العائد فرص التطور والترقية المتاحة للفرد، نط القيادة أو الإشراف الظروف المادية تحديد أهداف الأداء، محتوى العمل. (2)

- **القدرات:** وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة، وتتألف من محصلة من المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل، والمهارة كالتمكن من ترجمة نص معين، ومدى وضوح الدور فيجب أن تتوافر لدى الفرد العامل القدرة على أداء العمل المحدد له والخبرات السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل التعليم والتدريب والخبرات.

- **إدراك الموظف لدوره الوظيفي:** يتوقف على كيفية إدراك وانتباه الموظف لما يحيط به من واحدة أو مجموعة من المواقف والأشياء والأشخاص والنظم الاجتماعية، فسلوك الموظف تجاه المواقف نتيجة تعامله مع المثيرات الموجودة في البيئة كما فهمها الموظف وأدركها، وهناك علاقة بين خصائص الموظف المدرك

¹ - إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير لنشر والتوزيع عمان 2013، ص113

² - عبد الفتاح بوخخم، عز الدين هروم، تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المصرفية والمالية الجزائرية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات قسنطينة، العدد7، 2009، ص 359

للموقف وخصائص البيئة التي تحتوي على المثيرات حيث تكون محل للتفسير والتحليلي ما أدركه الموظف والتفاعل معه وقام تجاهه بأداء وظيفي محدد، وعلى الموظف أن يدرك المهام المكونة للوظيفة.

2- محددات الخارجية

يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج من سيطرة العامل وتؤثر في الأداء وتمثل فيما يلي: (1)

– **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل المهامه وأعماله.

– **البيئة التنظيمية:** وتشير إلى 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 أداءه.

– **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة والكفايات ويبدل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر إيجابا في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه، وقد يؤثر سلبا في دافعية بعض زملاؤه للعمل إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات.

المطلب الثاني: عناصر ومعايير أداء الموارد البشرية

أولاً: عناصر أداء الموارد البشرية

تنوع العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد، ويشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها ما يلي: (2)

¹ – إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سبق ذكره، ص114

² – جهاد أحمد عبد الرزاق نعيبات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد46، أبريل، 2022، ص 12

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

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

3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز

4- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجته لإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.⁽¹⁾

ثانيا: معايير أداء الموارد البشرية:

تعبر معايير الأداء عن الأساس الذي ينسب إليه الفرد فهي المؤشر الرئيسي لقياس أداء الموارد البشرية. حيث أن تحديد معايير الأداء أمر ضروري من أجل الحكم على ما إذا كان الأداء جيدا ومرضيا، كما أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المؤسسة:⁽²⁾

1 - الجهد المبذول:

يشير الجهد المبذول إلى الطاقة سواء كانت طاقة جسمية أو عقلية يسخرها العامل من أجل أداء المهام الموكلة إليه وذلك خلال فترة زمنية معينة. وينتج هذا الجهد من الحصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك. ويندرج ذلك من خلال :

✓ درجة الإتقان والدقة أي الحرص والالتزام بالجودة في أداء العمل.

¹ - نواف بن بجاد الجبرين، التعليم التنظيمي وتنمية مهارات الإبداع الإداري من وجهة نظر ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، 2005، ص 87.

² - بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي CHU - باتنة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير شعبة: تسيير المنظمات، 2017/2018، ص 97.

✓ السرعة: أي مراعاة عنصر الزمن بالنسبة لجم الطاقة المبذولة والقيام بأداء إحدى المهام خلال فترة زمنية معينة.

✓ كمية تقديم الخدمات.

✓ نوعية الأخطاء المرتكبة.

2- القدرات

فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا في الأداء، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، وتتألف بدورها من محصلة المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل وترجمتها في الأداء العملي والتي تتوقف على مدى اكتساب الفرد للقدرات العقلية والإبداعية والتي تتجسد في درجة الابتكار والتجديد وذلك بتجاوز الأفكار التقليدية والتصرفات المتكررة لحل المشكلات الجديدة والتعامل مع المواقف الطارئة.⁽¹⁾

3- العلاقات والتواصل مع الآخرين:

إن الكيفية التي يتصل بها الفرد مع الآخرين من أهم المحاور، ألن الفرد ال يؤدي أي عمل وحده بل يشاركه ويساعده وي ارقبه آخرون، وكيفية التواصل معهم تتوقف على طريقة سلوكه، وعلى أسلوب التواصل الذي يقوم به الفرد، و التعاون الإيجابي وروح الفريق. والقدرة على إقامة عالقات إيجابية لمصلحة العمل مع الرؤساء، الزملاء، المراجعين... وذلك للقضاء على معوقات العمل وتبادل مختلف الخبرات والتجارب.

4- المواظبة في العمل:

وهي مجموع الواجبات والالتزامات والتصرفات التي يقوم بها الموظف أثناء أداء مهامه. والتي تتوقف على:

✓ مدى التزام الموظف لوقت العمل وحضوره في الموعد الرسمي.

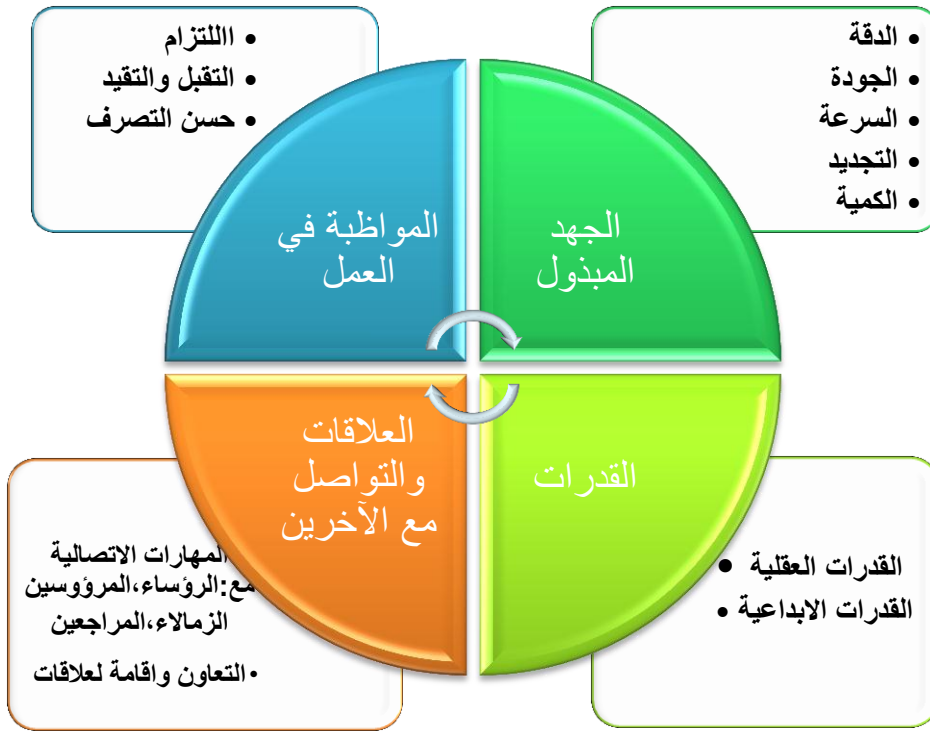
✓ التقيد بالزي الخاص بالعمل.

¹ - بن عرامة عبلة، مرجع سبق ذكره، ص 97.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية

- ✓ حسن التصرف من خلال التعامل بحكمة واتزان مع المواقف المختلفة (الطارئة، المفاجئة، الحرجة).
- ✓ تقبل الأفكار الجديدة أي التفاعل مع ما يستجد من أفكار إيجابية ترفع من مستوى الأداء والنظر
- ✓ في إمكانية الأخذ بها.
- ✓ تقبل التوجيهات من الرؤساء والاستعداد لتنفيذها.
- ✓ البشاشة وحسن الخلق وهذا بتمتعته بالسلوكيات والتصرفات التي تؤدي إلى إيجاد جو من التعامل الإنساني بينه وبين الآخرين.

الشكل رقم (1-2): يمثل معايير الأداء موارد البشرية



المصدر: بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي CHU -بائنة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير شعبة: تسيير المنظمات، 2018/2017، ص 97

المطلب الثالث: أهمية القياس والعوامل المؤثرة أداء الموارد البشرية

أولاً: أهمية القياس أداء الموارد البشرية

يمكن تبيان قياس أداء الموظف من الأهداف التي تسعى لتحقيقها لكي تقيس أداء والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: (1)

1. الترقية والنقل: إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل عامل في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته
2. تقييم المشرفين والمدبرين: يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فعالية المشرفين والمدبرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.
3. إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: إن قياس الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب وأجور العاملين أو نقصانها.
4. مقياس أو معيار: إن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معياراً أو مقياساً مقبولاً في تقسيم سياسات وتطبيقات أخرى في مجال الموظف، وذلك كالحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة، وكذلك فيما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.
5. تقديم المشورة: يشكل قياس الأداء أداة لتقويم ضعف الموظفين و اقتراح إجراءات لتحسين أدائهم وقد يأخذ التحسين شكل تدريب داخل المؤسسة أو خارجها.
6. يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية والاطلاع: إن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمروسيهم أثناء عملية القياس لتعرف على احتياجاته والعمل على تحقيقه لضمان زيادة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة.
7. اكتشاف الحاجات التدريبية: إن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

¹ - بن عرامة عبلة، مرجع سبق ذكره، ص 98.

8. التزويد بالمعلومات : يزود قياس الأداء مسؤولي إدارة الموظفين في المؤسسات المختلفة بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع الموظفين فيها، مما يعتبر مؤشراً لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع الموظفين ومشكلاتهم وإنتاجيتهم ومستقبل المؤسسة نفسها، كما يعتبر قياس الأداء مؤشراً لعمليات الاختيار والتعيين في المؤسسة.

ثانياً: العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية

هناك عدة عوامل تؤثر على أداء الموارد البشرية من بينها: (1)

1- غياب الأهداف المحددة: فالمؤسسة التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أداؤها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لقلة وجود معيار محدد مسبقاً، فالتمتلك المؤسسة معايير أو مؤشرات الإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

2- قلة المشاركة في الإدارة: إن قلة مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة.

3- اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بتقنيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بتقنيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز مؤثرة بالموظفين، وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد والأداء العالي، والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط أو الكسول أو غير المنتج.

¹ - بن قسوم جهيدة، قادري صورية، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر الوادين 2019-2020، ص 11-12.

4- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف.

5- التسبب الإداري: فالتسبب الإداري في المؤسسة يعنى ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة الأسلوب القيادة أو الإشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.

المطلب الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

تحتل الموارد البشرية في منظمات الأعمال الحديثة مكانة رفيعة وتلعب دورا فعالا في عصر أصبح فيه التغيير أمرا حتميا ومستمرًا، لقد أصبحت الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة للمنظمات ال يمكن تقليدها، لهذا يفترض بإدارة المنظمة أن تعيرها جل اهتمامها وتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه هذا المورد. وذلك من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة والمتنوعة لإدارة الموارد البشرية، وهي في مجملها تؤثر بالإيجاب أو السلب على أداء وسلوك المورد البشري. ويمكن تلخيص هذه الأساليب في النقاط التالية:

أولاً: تعبئة واستقطاب الموارد البشرية:

يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورها الاجتماعي وهي تجري استقطاب لمواردها كما يلي: (1)

❖ صدق الإعلان عن الوظائف الشاغرة وأن تصل هذه الإعلانات إلى كافة الشرائح الموجهة لها في المجتمع.

❖ عدم سحب العاملين من المنافسين الآخرين بطرق غير مشروعة.

❖ نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة لمنظمات الأعمال.

❖ عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر.

¹ - طاهر حسن منصور الغالي، صالح مهدي حسن العمري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، العمال والمجتمع، دار وائل للنشر، ط2، 2008، ص ص، 260 - 262

- ❖ أن تكون عملية الاستقطاب مستندة إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية وفي ضوء عملية تخطيط منهجية وعلمية للموارد البشرية.
- ❖ الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترفيع لعمال المنظمة.

ثانيا: التوظيف الاختيار

تعتبر هذه العملية الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الإيجابية للعاملين داخلها وللفئات الأخرى في المجتمع ويجب أن تتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة، وفيما يلي بعض أوجه تعزيز المسؤولية الاجتماعية: (1)

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

ثالثا: التدريب والتطوير

يمكن أن تجسد إدارة الموارد البشرية التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة التدريب (التكوين) والتطوير المختلفة بحيث تنعكس هذه الأنشطة إيجابا لصالح العاملين والمنظمة. وأهم ما يجب أخذه بعين الاعتبار ما يلي: (2)

- ❖ تنمية المهارات وبناء القيادات المستقبلية.
- ❖ خلق فرص عمل ملتزمة ومهارات عالية.

¹ - طاهر حسن منصور الغالي، صالح مهدي حسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص 262 - 264.

² - طاهر حسن منصور الغالي، صالح مهدي حسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص 264.

- ❖ عدم استغلال برامج التدريب والتطوير لتبذير الموارد أو إقصاء العاملين، أصحاب الفكرة والرأي الآخر.
- ❖ أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي لحماية العاملين من التقادم وتوليد الشعور لديهم بأنهم يواصلون ما يستجد في حقول المعرفة.
- ❖ تعزيز ثقافة المنظمة والمسار الوظيفي من خلال نشاطات التدريب والتطوير.

رابعاً: الأجور ومكافآت العاملين

تمثل أجور ومكافآت العاملين مجمل المزايا ومنافع المباشرة وغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين لغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم وبما ينعكس بنتائج إيجابية على الأداء والإنتاجية وهكذا فإن تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون من خلال الآتي: (1)

- ❖ يفترض أن تنسم 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.
- ❖ عدم التمييز بالأجور والمكافآت بين النساء والرجال.

خامساً: تقييم الأداء

- في إطار آليات وإجراءات عملية تقييم الأداء يمكن للمنظمة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبنى سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف وذلك من خلال: (2)
- ❖ الموضوعية والنزاهة في تقييم أداء العاملين، واستعمال معايير تقييم دقيقة.
 - ❖ يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري والقانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، وفي حال الأداء السلبي يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهماله.

¹ - طاهر حمسن منصور الغالي، صالح مهدي حمسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص 265.

² - نفس المرجع علاه، ص 265.

- ❖ عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحصل العامل على قدر كاف من التقدير والاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة.
- ❖ لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال، وسيصبح الأمر أكثر استفزازا لهم.
- ❖ أن لا يركز على الأداء الأحداث ويهمل الأداء خلال السنة بأكملها حيث يكون هذا التقييم جزئيا ولا يمثل معيارا صادقا يعتمد عليه.
- ❖ أن تستخدم إدارة الموارد البشرية مختلف أساليب تقييم الأداء التقليدية منها والحديثة مع الاطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال.

سادسا: برامج تحسين الحياة المهنية:

- تعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العمل الإمكانية للمنظمة لأن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين الكفوئين ومكان مناسب للعمل ويزداد من خلال ذلك الولاء والالتزام من جانب العاملين وتكامل وتفاعل أهدافهم مع أهداف المنظمة ويمكن الإشارة لبعض جوانب ممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال هذه البرامج وكالآتي:⁽¹⁾
- ❖ جعل مكان العمل جذابا وإعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق من خلال التركيز على البرامج.
 - ❖ التقليل من الرتابة والروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار ويشمل ذلك إثراء العمل وإغنائه.
 - ❖ إن أنشطة هذه البرامج تساعد في خلق ثقافة تنظيمية قيمة و تعزز اتجاهات قيم مشتركة 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 إلى مكان العمل من منطلق واسع.

¹ - طاهر حمسن منصور الغالي، صالح مهدي حمسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص 266.

- ❖ يجب أن تحتفل المنظمة بأيام المناسبات الخاصة و تقيم أنشطة ملائمة تتخللها فعاليات يكافأ العاملون من خلالها مع تقديم وجبات جماعية لهم.
- ❖ تشكيل لجان اجتماعية لوضع برامج الفعاليات للأنشطة الاجتماعية المختلفة و يمكن للمنظمة أن تدعمها بميزانية سنوية مناسبة.
- ❖ الاحتفالات بالإنجازات التي تحقّقها الشركة أو الأفراد سواء من خلال حفلات مسائية أو حفلات شكر وتقدير للعاملين.

سابعاً: حماية المرأة العاملة

- تحتل المرأة مكانة متميزة في أي مجتمع حيث أنها تمثل نصف هذا المجتمع، ويتميز العصر الحديث بدخول أعداد كبيرة من النساء إلى سوق العمل وفي مختلف الاختصاصات منافسة بذلك الرجل وعلى هذا الأساس تجسد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال اتجاه المرأة العاملة فيما يلي: (1)
- ❖ مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل خصوصاً التحرش الجنسي.
 - ❖ وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة.
 - ❖ توفير الأماكن المناسبة التي تشتمل على احتياجات المرأة العاملة.
 - ❖ توفير خدمات دور الحضّانة.
 - ❖ ضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقية الوظيفية، الأجور، التعلم، التوجيه والتكوين المهني.
 - ❖ ضرورة تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في كافة الحقوق وهذا ما نص عليها المؤتمر الدولي العالمي 22 لحقوق المرأة فيينا 1993. (2)

¹ - مقدم وهبية، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة فائقة شركات عربية)، الملتقى الدولي الخامس حول رأس امال الفكرية في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، المداخلة يومي 13-14 ديسمبر 2011 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2011، ص ص 8،9.

² - عادل محمد زايد، "إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية"، دار النشر والتوزيع الإلكتروني، 2013 ص ص 496،497.

ثامنا: إدماج المعوقين

شجعت المنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية على اتخاذ تدابير ملموسة من أجل إدماج منظور الإعاقة في صلب عملية التنمية وحث المؤسسات والهيئات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة على إدخال اعتبارات الإعاقة في أنشطتها، وحثت الحكومات على معالجة وضع المعوقين بمراعاة جميع الإجراءات المتخذة لتنفيذ معاهدات حقوق الإنسان السارية التي هي طرف فيها؛ وعلى توفير حماية خاصة للمعوقين الذين قد يعانون التمييز بصور متعددة أو جسيمة، وكتجسيد للمسؤولية الاجتماعية نحو هذه الفئة والتي نجدها في مختلف المجتمعات وعلى المؤسسة مراعاة ما يلي:

- ❖ ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص والنهوض بحمايتهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل.
- ❖ توفير التكوين والتطوير بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل.
- ❖ توفير تجهيزات وأدوات خاصة بهم تساعد على مواصلة حياتهم اليومية.
- ❖ دعم الجمعيات التي تساعد على دمجهم بالمجتمع كالأندية الثقافية... الخ.
- ❖ مداخل خاصة بهم.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي عالجت جوانب البحث

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى الأبحاث والدراسات العلمية السابقة التي تناولت أحد متغيرات الدراسة أو كليهما سواء موضوع المسؤولية الاجتماعية أو أداء الموارد البشرية، وذلك من أجل معرفة الأدوات المستخدمة ومن ثم المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية وعلى هذا الأساس تم تقسيم المبحث إلى، التحليل والنتائج المتوصل إليها، الأول يحتوي الدراسات السابقة أما الثاني فهو يتضمن مقارنتها مع دراستنا الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

وقد تم تقسيم الدراسات السابقة إلى دراسات محلية، دراسات عربية ودراسات أجنبية.

أولاً: الدراسات العربية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية

د. عبدالله بن عبدالمحسن الفالح، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية الداخلية على جودة حياة العمل للموظفين دراسة ميدانية على المنشآت الأهلية الصحية في منطقة القصيم، قسم إدارة الأعمال - كلية إدارة الأعمال، جامعة المجمعة، مجلة الرماح للبحوث والدراسات، العدد 05، الأردن 2009: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية المتمثلة في (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية) على جودة حياة العمل. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. استخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل وتكونت عينة الدراسة من (58) مستشفى ومستوصف أهلي بمنطقة القصيم- بريدة، تم توزيع 350 استبانة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن تطبيق المنشآت الصحية الأهلية السعودية لمجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية ككل كان مرتفع جداً، وأن المسؤولية الأخلاقية أعلى مجالاتها وأدناها المسؤولية الاقتصادية تجاه الموظفين. أن مستوى جودة حياة العمل بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية مرتفعة نسبياً، حيث جاءت بأهمية نسبية بلغت (75.2%). وجود أثر داله إحصائياً بين مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية مجتمعة وجودة حياة العمل. أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية

بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية وإدراجها ضمن أهدافها الاستراتيجية ومناقشتها مع جميع أصحاب المصالح، زيادة الاهتمام بجودة حياة العمل وإلمام ومعرفة إدارة المنشآت الصحية الأهلية السعودية بكافة أبعادها، وضرورة رفع الوعي لدى الموظفين العاملين بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية فيما يخص مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية وأثرها على جودة حياة العمل.

- مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة حلة عينة من مؤسسات غرب الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل دكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014: هدفت الدراسة الى تعريف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية من الجانب النظري والتطبيقي . خصوصا و أنها من المفاهيم الإدارية التي ما تزال بحاجة إلى البحث والدراسة ومواكبة التطورات التي تحصل سواء في علم الإدارة، فمفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الحديثة، حيث ظهر في النصف الثاني من القرن العشرين، غير أنه لم ينتشر بشكل كبير إلا في السنوات الأخيرة. وتقدم دليل علمي للباحثين والطلبة يعرض تفاصيل مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال ويلم بالجوانب النظرية المتعلقة بها، معرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومدى استجابتها للبرامج المرتبطة بهذا المفهوم، تعريف رجال الأعمال بثقافة المسؤولية الاجتماعية، وإبراز آثارها الايجابية على المنظمة وعلى المجتمع و مختلف أصحاب المصلحة كذلك الخروج بنتائج وتوصيات تفيد قطاع الأعمال في الجزائر وتدعوه إلى تبني مثل هذه الممارسات المسؤولة اجتماعيا في العمل الإداري.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

عرف المسؤولية الاجتماعية بأنها مفهوم تقوم منظمات الأعمال بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها على نحو تطوعي، وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام المنظمة بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها، وتتفاعل بشكل ايجابي مع أصحاب المصالح: المساهمون، العمال، الموردون، المستهلكون، الحكومة، البنوك التي تتعامل معها، المنافسون، منظمات المجتمع المدني، المجتمع، البيئة.

وينتج عن هذا الالتزام الطوعي مشاركة لمنظمات الأعمال في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وكذا المساهمة في النهوض بالتنمية المستدامة، لكن هذا لن يتحقق إلا بدمج المسؤولية الاجتماعية في السياسة العامة لمنظمة الأعمال واعتبارها هدفا استراتيجيا وليس هامشيا.

مبادئ المسؤولية الاجتماعية متأصلة في الإسلام من خلال آيات قرآنية وأحاديث شريفة وقواعد فقهية، وليست مستحدثة كما في الأنظمة الوضعية. وأداؤها واجب ديني وفضيلة إسلامية كان للإسلام السبق في ذكرها. يؤديها المسلمون استجابة لأمر الله عز وجل ولأمر رسوله صلى الله عليه وسلم. ولعل خير تجسيد لهذه الأصالة مبدأ التكافل الاجتماعي الذي نظمته الإسلام.

- بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي CHU -باتنة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير شعبة: تسيير المنظمات، 2018: هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي، من خلال الأخذ بالمركز الاستشفائي الجامعي بباتنة كعينة وميدان للدراسة، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبيان كأداة أساسية للاختبار فرضيات الدراسة وتحليلها وهذا بالاعتماد على مختلف الأساليب الإحصائية، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي، وتكونت عينة الدراسة من (315)

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية جاء بمستوى متوسط؛ حيث هناك تباين في تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة، إذ نجد أن المركز الاستشفائي الجامعي يتبنى المسؤولية الاجتماعية ضمن أعماله وأنظمتها دون المعرفة بما كمفهوم سواء في رسالته أو فيما يتطلب من تركيز لهذا المفهوم واستراتيجياته.
- مستوى أداء الموارد البشرية في المركز الاستشفائي الجامعي جاء بمستوى مرتفع، وهذا ما أكدت إجابات أفراد العينة المبحوثة.

➤ وجود عالقة ارتباط قوية وموجبة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية عند مستوى معنوية 0.05، وكان أعلى قيمة ارتباط لبعده جودة حياة العمل ثم بعد برامج تحسين الحياة المهنية وكان بعد تقييم الأداء في المرتبة الثالثة وجاء في المرتبة الرابعة بعد سياسات التوظيف والإدماج.

- ثابت حسان ثابت، سيد أحمد حاج عيسى، دور الحوكمة في تعزيز أداء المؤسسات المالية - دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات المالية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد 06 كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة البليدة 02 / الجزائر 2022: يهدف البحث الحالي الى تحديد دور الحوكمة بصفقتها أداة رقابية في تعزيز أداء المؤسسات المالية من خلال دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات المالية العراقية، وتتجلى أهمية البحث في انها تعالج أحد المواضيع التي لا تزال حقلًا خصبًا للدراسة والبحث، وأنه محاولة لاستقراء مدى إمكانية قياس دور الحوكمة في تعزيز أداء المؤسسات المالية العراقية. و لتحقيق أهداف البحث تم تطوير استمارة استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان، كما يسعى الى إضافة معرفية لموضوع الحوكمة ودورها في تعزيز أداء المؤسسات المالية، ينبع البحث من فرضية أساسية مفادها بأنه من الممكن قياس دور الحوكمة في تعزيز أداء المؤسسات المالية وباستخدام المقاييس والمؤشرات الدولية

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ هو أن الحوكمة تلعب دوراً كبيراً في تعزيز الأداء للمؤسسات المالية العراقية ولكنها ذات تأثير ضعيف على الاستثمارات الأجنبية، ومازالت في طور التكوين، ولقد أوصى الباحثان بوجود تبني جميع المؤسسات المالية في العراق لإطار حوكمة منظم قابل للتطبيق في البيئة العراقية، مع ضرورة إقامة العديد من الندوات والمؤتمرات لغرض نشر ثقافة الحوكمة في المؤسسات المالية العراقية.
- ✓ تحديد نماذج الحوكمة المطبقة في دول العالم المتقدمة ومقارنتها مع النموذج المستخدم في الدول النامية، وتحديد محددات الحوكمة.
- ✓ التركيز على أهم التشريعات والمبادئ التوجيهية للحوكمة بالإضافة الى تحديد أهم مقاييس الحوكمة.
- ✓ مناقشة العلاقة بين الحوكمة وأداء المؤسسات المالية وأهم المؤشرات المستخدمة لقياس الحوكمة في المؤسسات المالية.

✓ بناء إطار نظري لقياس الحوكمة في المؤسسات المالية العراقية باستخدام المقاييس والمؤشرات الدولية.

ثانيا: الدراسات العربية الخاصة لأداء الموارد البشرية

منيرة سالمى، سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة مقارنة بني مؤسسة ايلاف ترين، الضياء وليند غاز بولاية ورقلة، الملتقى العلمي الدولي الأول: حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مباح - ورقلة يومي 25 و 26 نوفمبر 2013:

تهدف هذه الدراسة، الى معالجة إشكالية أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث تمت معالجة موضوع بحثنا عن طريق الاستبيان كأداة لجمع البيانات في الدراسة الميدانية، ولذلك مت استخدام برنامج الspss لمعالجة المعطيات المجمعة من عينة الدراسة والمتمثلة في 03 مؤسسات صغيرة ومتوسطة بولاية ورقلة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مستوى وظيفة الموارد البشرية: التوظيف، ظروف العمل، الأجور والمكافآت، التكوين والتطوير، تؤثر على أداء المورد البشري بالإيجاب أو السلب كنتيجة عامة بالإضافة إلى بعض النتائج الجزئية مثل أثر اختلاف كل من الجنس وقطاع النشاط في تبين المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

منيرة سلامي، أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحاسي مسعود، ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 2020: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP وهذا للتعرف على مدى ممارسة المؤسسة محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وأثر ذلك على أداء مواردها البشرية، وهذا بالاعتماد على أسلوب دراسة الحالة باستخدام

الاستبيان كأداة للدراسة، والذي تم توزيعه على عينة من العمال قدرها 250 عامل وعاملة من مختلف المستويات التنظيمية، وتم تحليل نتائج الدراسة باستخدام برنامج تحليل المعطيات ال spss.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن تبني المؤسسة محل الدراسة الممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بمستوى مقبول، كما تم إثبات وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية كمتغيرات مستقلة وأداء المورد البشري كمتغير روضة جديدي، عياشي عبد الله، سمية قداش، أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية على أداء المورد البشري -دراسة حالة مؤسسة روائح الورود بالوادي- مجلة العلوم الإدارية والمالية، :المجلد 05، العدد 01، 2021:

هدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر أهم سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية المطبقة من طرف مؤسسة ورود تجاه مواردها البشرية، وأثر ذلك على أدائهم؛ اعتباراً 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، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ مستوى تطبيق مؤسسة ورود للمسؤولية الاجتماعية مقبول، توجد عالقة ارتباطية موجبة بين تطبيق ممارسات

✓ المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية وبين أداء المورد البشري في مؤسسة ورود بالوادي

المطب الثاني: الدراسات الأجنبية

1_ Ibrahim& Nilgün, Dans les hôtels sur la satisfaction au travail, l'impact de la responsabilité sociale des entreprises, Journal of International,2014

هدفت هذه الدراسة الى تحليل تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركة على الرضا الوظيفي للعاملين

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن البعد اخلاقي والبعد اقتصادي يؤثران بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي.
- أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون طريقة فاعلة. في الحفاظ على علاقة إيجابية بين الشركة وموظفيها.

2- MAAZOUZ Mokhtar, La Responsabilité Sociétale et la Performance de GRH dans les Entreprises Université de Nice Sophia-Antipolis France, 2013:

وتهدف هذه الورقة إلى إظهار العلاقة القائمة بين المفهومين والعوامل المرتبطة بها للوصول إلى الحلول المثلى في إدارة الموارد البشرية. ومفاهيم المسؤولية الاجتماعية للشركات والإنسانية ويبدو أداء الموارد، للوهلة الأولى، نسيباً غير مرتبطه. تحدد المسؤولية الاجتماعية للشركات موقف الشركة تجاه بيئتها، بينما يشكك مفهوم الأداء في الروابط الدقيقة أحياناً بين التعبير عن الموارد والحصول على واحدة أو أكثر نتائج. ومع ذلك، فإن تنفيذ كل من هذه المفاهيم يؤدي العديد من المؤلفين لتحديد نفس المؤشرات ونفس المعايير للتنمية المستدامة. الغرض من هذه المقالة هو الفحص الاختلافات والتشابهات بين المفهومين والمقترحة وهو تفسير يعرض العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء الموارد البشرية والذي يحاول تحديد خصوصياته من المسؤولية الاجتماعية للشركات.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- عندما يتعلق الأمر بتقييم أداء الموارد البشرية، فالأمر مختلف وقد تم تطوير الأساليب والطرق. البعض يكونون مشكوك فيها، وغير مؤكدة في نتائجها، لها أهمية تذكر المفاهيمي.
- لا يمكن أن تكون مسألة تقييم أداء الموارد البشرية منفصلة عن الأسئلة الأكثر عمومية مثل تلك التي تهدف إلى تحديد مكان وظيفة الموارد البشرية في الشركة. الشكوك الحالية على قياس أداء الموارد البشرية ليس كذلك المتعلقة بتلك التي تؤثر على أغراض الوظيفة؟ الجواب على السؤال "كيفية التقييم؟" ثانوي بواسطة مقارنة بتحديد موقع وظيفة الموارد البشرية في العمل. الأولوية للتشخيص، وبالتالي: ما هي المهام الموكلة فعلياً إلى وظيفة الموارد البشرية؟ كيف هل يعطون الأولوية؟

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية

► بمجرد تقديم الإجابات على هذه الأسئلة، يتم اختيار ومن المؤكد أن طرق قياس أداء الموارد البشرية ستظهر أكثر سهولة. صعود المسؤولية الاجتماعية للشركات وهو الابتكار الاجتماعي الحقيقي، والاعتراف بالنقابات و الموظفين كشركاء رئيسيين سوف تكون قادرة على تعزيز تجديد FRH.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

الجدول رقم (1-2): أوجه التشابه والاختلاف

الدراسة	أوجه تشابه مع دراسة الحالية	أوجه اختلاف مع دراسة الحالية
عبدالله بن عبد المحسن الفالح	تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا أنها تطرقت لمسؤولية الاجتماعية كم استخدمت للمنهج الوصفي في الجزء النظري، واعتمادها لمنهج دراسة حالة من خلال الاستبيان، كما أنها استخدمت أيضا برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المكان والزمان فالدراسة في بلد مغاير وهي الاردن بينما دراستنا في الجزائر كما أنها لم تتطرق لأداء لموارد البشرية .
مقدم وهيبة	تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جانب من جوانب البحث وهو المسؤولية الاجتماعية.	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان كما أنها لم تتطرق لأداء الموارد البشرية
بن عرامة عبلة	تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جانب من جوانب الدراسة وهو المسؤولية الاجتماعية واعتمادها لمنهج دراسة حالة من خلال الاستبيان، كما أنها استخدمت أيضا برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان كما أنها لم تتطرق لأداء الموارد البشرية
ثابت حسان ثابت	تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا أنها تطرقت لمسؤولية الاجتماعية كم استخدمت للمنهج الوصفي في الجزء النظري، واعتمادها لمنهج دراسة حالة من	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المكان والزمان فالدراسة في بلد مغاير وهي العراق بينما دراستنا في الجزائر كما أنها لم تتطرق لأداء

<p>مصادر البشرية .</p>	<p>خلال الاستبيان، كما أنها استخدمت أيضا برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.</p>	
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان كما أنها دراسة كانت على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جميع جوانب متغيرات الدراسة وهي المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية استخدامها للمنهج الوصفي في الجزء النظري أنها تشابهت في دراستنا من حيث أداة الدراسة باستعمال برنامج الإحصائي spss</p>	<p>منيرة سالمى</p>
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جميع جوانب متغيرات الدراسة وهي المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية استخدامها للمنهج الوصفي في الجزء النظري أنها تشابهت في دراستنا من حيث أداة الدراسة باستعمال برنامج الإحصائي spss</p>	<p>منيرة سالمى</p>
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جميع جوانب متغيرات الدراسة وهي المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية استخدامها للمنهج الوصفي في الجزء النظري أنها تشابهت في دراستنا من حيث أداة الدراسة باستعمال برنامج الإحصائي spss</p>	<p>دراسة ابراهيم ناصر جودة</p>
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جانب من جوانب متغيرات الدراسة وهي تأثير أربعة عوامل تساهم في توقعات</p>	<p>روضة جديدي، عياشي عبد الله،</p>

	<p>العاملين حول البيئة التنافسية على الأداء المؤسسي استخدامها للمنهج الوصفي في الجزء النظري انها تشابهت في دراستنا من حيث أداة الدراسة باستعمال برنامج الاحصائي spss</p>	<p>سمية قداش</p>
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المكان والزمان فالدراسة في بلد مغاير وبينما دراستنا محلية كما انها لم تتطرق للأداء الموارد البشرية وتطرت للرضا العاملين</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا انها تطرقت لمسؤولية الاجتماعية كم استخدمت للمنهج الوصفي في الجزء النظري، واعتمادها لمنهج دراسة حالة من خلال الاستبيان، كما أنها استخدمت أيضا برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.</p>	<p>Ibrahim& Nilgün</p>
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المكان والزمان فالدراسة في بلد مغاير واجنبية بينما دراستنا محلية</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا انها تطرقت لمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية</p>	<p>MAAZOUZ Mokhtar</p>

خلاصة الفصل

من خلال الأدبيات النظرية والدراسات السابقة تبين لنا أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على سلوك وأداء الموارد البشرية وتشكل دافعا مهما نحو الإنجاز، أي أنها من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تكمن المنظمة من تحقيق مركز تنافسي قوي وحصة سوقية معتبرة.

وتعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة والتي يتوجب على المنظمة أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية تجاهها، والالتزام المسؤول تجاه المورد البشري يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام و على اعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المنظمة و تؤثر عليهم، فإن على المنظمة الالتزام بسلوك مسؤول تجاههم.



الفصل الثاني

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل إثراء ما جاء في القسم النظري محاولين ابراز الجوانب المتعلقة بدراستنا والمتمثلة في أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية لدى مؤسسة كهرباء والغاز بالوادي)، سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية بهدف معرفة اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة، ومدى تأثيره على أداء الموارد البشرية، حيث نعتمد في هذا الفصل على المعطيات الإحصائية وتفرغها كميًا وكيفياً وذلك بالاستعانة ببرنامج EXEL وبرنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS22 لتعزيز النتائج ومعرفتها بدقة.

يتضمن هذه الفصل المباحث التالية:

- المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة الميدانية.
- المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، الذي يستخدم في المتابعة الدقيقة للظاهرة بطريقة كمية أو نوعية لفترة زمنية أو عدد من الفترات من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى، والوصول إلى نتائج وتعليمات تساعد في فهم الواقع وتحسينه، وتهدف هذه الدراسة إلى أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية لدى مؤسسة كهرباء والغاز بالوادي)".

المطلب الأول: طريقة الدراسة

يعتمد تحديد طريقة الدراسة على جمع البيانات وعلى معرفة مجتمع الدراسة ومتغيراتها، وكيفية قياسها والتأكد من صدق وثبات أداة البحث.

أولاً: مجتمع الدراسة والعينة

سوف نتطرق لمجتمع الدراسة ثم للعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي في مقاطعة الكهرباء والغاز بجامعة بشركة سونالغاز الوادي التي تأسست الشركة الوطنية للكهرباء والغاز في 28/07/1969 بأمر رقم: 69/59، وتعتبر سونالغاز من المؤسسات الهامة في الدولة حيث كانت تسمى في عهد الاستعمار EGA اي كهرباء وغاز الجزائر وتمتد جذورها إلى عام 1947 وقد تم تأميمها بعد الاستقلال.

كانت المؤسسة في الفترة التأسيسية تنقسم إلى 4 مديريات جهوية (الجزائر - وهران - قسنطينة - ورقلة) وفي سنة 1975 تم تعديل المديرية الجهوية حيث أصبحت مناطق التوزيع الجزائر - الشلف - قسنطينة - عنابة - سطيف بشار - البليدة - وهران - ورقلة) مع العلم أن لديها 45 مركز توزيع تابع لهذه المناطق.

وفي سنة 1991 تم تحويل اسم الشركة من الشركة الوطنية للكهرباء والغاز إلى المؤسسة العمومية ذات طابع صناعي وتجاري، جاء بعد ذلك في 01/06/2002 حسب القانون الأساسي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز المسماة بسونالغاز شركة ذات أسهم لان الدولة غير قادرة على تغطية التكاليف وكانت المرحلة (2002/2007) مرحلة انتقالية حيث تم تقسيم وهيكل المؤسسة حسب نظامها الجديد أي أن هناك لجنة ضبط هي التي تتحكم في التسعيرة وحاليا هناك مديرية عامة تتكون من:

- مديرية الإنتاج (إنتاج الكهرباء).
- مديرية النقل (نقل الكهرباء والغاز).
- مديرية التوزيع (توزيع الكهرباء والغاز).

أ- نشأة مركز توزيع الكهرباء والغاز بالوادي:

في فترة سابقة كانت منطقة الوادي تتزود بالطاقة الكهربائية وذلك عن طريق وكالة الوادي التابعة لمركز التوزيع ببسكرة، ونظرا للكثافة السكانية تقرر إنشاء مركز توزيع لمنطقة الوادي وذلك في أواخر الثمانينات بخلق مندوبية تسمى المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز عدد عمالها حوالي 101 عامل. وفي عام 1992 تحولت المندوبية إلى مركز للتوزيع الذي هو عبارة عن مؤسسة تعمل على مستوى الولاية وينقسم هذا الأخير إلى ثلاث وكالات الوادي - المغير - الدبيلة) وقد أصبحت تسمى الآن بالمقاطعة وهي عبارة عن خلايا مصغرة للتوزيع كما انها تعتبر وسيلة وطريقة مستعملة من اجل ضمان عدة وظائف أهمها:

- وظائف خاصة بالزبائن (كشوفات وتسديدات)

- وظائف خاصة بالكهرباء (شبكات كهربائية)

ب- مهام مؤسسة سونالغاز :

بناء على القانون الذي أصدر في سنة 1985 أن المهام التي تقوم بها المؤسسة كالاتي:

- ❖ الطاقة الكهربائية: المؤسسة تقوم بإنتاج وتوزيع واستغلال الطاقة الكهربائية.
- ❖ الغاز: المؤسسة تقوم بنقل والتوزيع العمومي للغاز الطبيعي ولكي تبقى المؤسسة محتكرة لهذا النشاط عليها القيام:

✓ إقامة المؤسسات من اجل تنمية القطاع

✓ -دراسة تطوير التقنيات المستعملة في المؤسسة

✓ -التسيير الجيد للعمال وتكوينهم من اجل رفع الكفاءة الإنتاجية

✓ -اتساع المساحة المستعملة للكهرباء والغاز لزيادة المبيعات

ج- مهام مديرية التوزيع بالوادي:

- تسيير المشتركين الكهرباء والغاز المنشآت الكهربائية والغازية.
- تطوير منشآت الطاقة.

- تمثيل المؤسسة على مستوى الولاية.
- الاتصال بالسلطات.

د- وظائف مؤسسة سونلغاز:

- الوظائف التقنية: القيام بإنجاز وتطوير بحوث في مجال الإنتاج ونقل وتوزيع الطاقة في المجالات المذكورة
- الوظائف التجارية: وتمثل في بيع الطاقة للمستهلكين وتحقيق رغباتهم ومن الوظائف السابقة ظهرت عدة وظائف فرعية تنقسم إلى قسمين:

- وظائف ذات طابع إداري:

- تسيير المال.
- تسيير الوسائل.
- معالجة المعلومات.

- وظائف ذات طابع دراسي:

- ✓ القيام بدراسات اقتصادية (التخطيط).
- ✓ القيام بدراسات تسويقية
- ✓ القيام بدراسات النظام العام وأنظمة مراقبة التسيير
- ✓ وفي الوظائف ذات الطابع الدراسي يكون بهدف جميع الدراسات هو تحديد سياسة رشيدة للمؤسسة وإيجاد الاستراتيجية اللازمة لتحقيق هدف الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الأم.

ه- الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز

- حيث أن مديرية التوزيع بالوادي متفرعة من شجرة مكونة من:
- مجمع سونلغاز ويمثلها رئيس المجمع، ومن تحتها المديرية العامة لتوزيع الوسط ويمثلها الرئيس المدير العام وهو مراقب للمديريات ويمثل السلطة العليا للمؤسسة.
- المديرية العامة للتوزيع مقسمة إلى 09 مناطق لتوزيع الكهرباء والغاز من ضمنها مديرية التوزيع بالوادي حيث تنقسم إلى مدير التوزيع وأمانة و08 أقسام:

✓ قسم الشؤون العامة قسم استغلال الغاز

✓ قسم الموارد البشرية

✓ قسم استغلال الكهرباء

✓ قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال

✓ قسم المالية والمحاسبة

✓ قسم العلاقات التجارية

وبدورها تنقسم هذه الأخيرة إلى 03 مقاطعات: مقاطعة المغير، مقاطعة الدبيلة، مقاطعة الوادي.

*مقاطعة المغير: وتتكون من وكالة المغير، ووكالة جامعة

*مقاطعة الدبيلة: وتتكون من وكالة الدبيلة، وكالة تغزوت

*مقاطعة الوادي: وتتكون من وكالة الوادي، وكالة 300 مسكن.

و- تحليل الهيكل التنظيمي لمركز التوزيع بالوادي

- مصلحة الموارد البشرية

مهمتها تسيير الموظفين بواسطة برنامجين GEVA GIP β SAM P

GEVA GIP: تعالج الأجور

SAMP: تعالج المسار المهني للعامل و العوامل الثابتة للأجور

● متابعة تكوين العمال، التربصات، الأيام الدراسية.

● متابعة حوادث العمل.

● متابعة الوثائق الإدارية وحفظ القرارات في ملفات العمال.

● مراقبة العمال

- قسم الدراسات والأشغال

● دراسة طلبات الزبائن الجدد.

● متابعة الأشغال وإنجاز المنشآت الكهربائية.

– قسم المالية والمحاسبة

- التسيير الأمثل لميزانية المؤسسة والدراسات الاقتصادية.
- تسيير الأظرفة المالية AP.
- تسيير الأشغال الكهربائية.
- تسيير المخزون.
- المراقبة الداخلية.

– قسم العلاقات التجارية

- ربط الزبائن الجدد وإنجاز عقود الاشتراك.
- إنجاز قوانين التمويل بالطاقة الكهربائية.

– قسم استغلال الشبكات الغازية

- استمرارية التمويل بالطاقة الغازية بصورة جيدة.
- المحافظة على نوعية الخدمة بنظر إلى الأنظمة المعمول بها في دفتر الشروط.

– قسم استغلال الشبكات الكهربائية

- استمرارية الخدمة بنوعية عالية.
- الاستمرارية بالتمويل بالطاقة الكهربائية مع التقليل قدر الإمكان من الانقطاعات.
- النوعية بتقديم الخدمة بنوعية جيدة حسب الأنظمة المعمول بها في دفتر الشروط.

– قسم الإعلام الآلي

- معالجة المعلومات ووضع القوانين الخاصة بالطاقة الكهربائية.
- إعداد البرامج والإحصائيات والمتابعة المستمرة لملفات المشتركين.

– مهندس الأمن ومساعدته

من مهام مهندس الأمن ومساعدته تأمين توزيع الطاقة الكهربائية وصيانة الشبكات وتسيير المشتركين في الشروط الملائمة للتنوعية والأمن ومن واجبها:

- صيانة الشركات بواسطة برنامج منظم.
- تحليل الحوادث التي تصب في الشبكة.
- تسيير المشتركين في حدود المقاطعة.
- تسيير الوسائل (الأفراد والسيارات).
- تمثيل المؤسسة لدى السلطات المحلية في حدود صلاحيتها.

– المكلف بالشؤون القانونية

- في النزاعات بين المؤسسة والمتعاملين.
- إبرام العقود بين المؤسسة والمتعاملين معها.

– المكلف بالاتصالات

- تسهيل المبادلات بين المؤسسة والمتعاملين معها.
- تسهيل الاتصالات الداخلية بالمؤسسة.

2- عينة الدراسة

اختيرت عينة عشوائية بسيطة عددها (60) من موظفي مقاطعة الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي".

الجدول رقم (2-1): تحديد العينة المستهدفة

عدد الاستثمارات الموزعة		عدد الاستثمارات المملوغة		عدد الاستثمارات المسترجعة	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
60	100%	60	0%	0	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات الاستبيان

ثانيا: تحديد المتغيرات وطرق جمع وصدق وثبات

1- تحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

تمثلت متغيرات الدراسة في المتغير المستقل والمتغير التابع.

- **المتغير المستقل:** وهو المتغير الذي نكون أحرارا في التعبير عنه بأي قيمة ضمن معادلة معينة، والذي تتحدد على أساسه القيمة التي يتخذها متغير آخر يسمى المتغير التابع⁽¹⁾ ويتمثل في دراستنا هذه في المسؤولية الاجتماعية ويتكون من الأبعاد التالية: (التوظيف، تدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية)

- **المتغير التابع:** هو المتغير الذي تتحدد قيمته تبعا للقيم التي تتخذها متغيرات أخرى تسمى بالمتغيرات المستقلة ويتمثل في دراستنا هذه في "أداء المؤسسة".⁽²⁾

2- كيفية قياس متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
المجال	5 - 4.20	4.19 - 3.4	3.39 - 2.6	2.59 - 1.8	1.79 - 1

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار الوفاء، السعودية، ص 17

ثالثا: طريقة جمع البيانات

تم الاعتماد في جمع البيانات اللازمة للبحث على نوعين من المصادر هما:

1- المصادر الأولية

وتتمثل في كل ما يتوفر من كتب متعلقة بالموضوع وكذلك رسائل ماجستير وماستر متعلقة اثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية.

¹ - عبد العزيز فهمي هيكل، موسوعة المصطلحات الاقتصادية الإحصائية، دار النهضة العربية للنشر، بيروت- لبنان، 1985، ص 410.

² - نفس المرجع السابق، ص 123.

2- المصادر الثانوية

وتتمثل في تصميم استبيان موجه لموظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" (أنظر الملحق رقم (01)) كأداة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بمجتمع البحث وتطبيقها على عينة ممثلة له. والجدول التالي يوضح توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بعبارات المسؤولية الاجتماعية.

الجدول رقم (2-3): توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية

العبارات	المسؤولية الاجتماعية
من 1 إلى 5	التوظيف
من 6 إلى 11	التدريب والتطوير
من 12 إلى 17	نظام الأجور والحوافز
من 18 إلى 23	تقييم الأداء
من 24 إلى 28	الخدمات الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على بيانات الاستبيان

والجدول التالي يوضح توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بعبارات أداء الموارد البشرية.

الجدول رقم (2-4): توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بأداء الموارد البشرية

العبارات	أداء الموارد البشرية
من 29 إلى 36	أداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان

رابعاً: صدق وثبات أداة الاستبيان

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة على نفس العينة وتحت نفس الظروف والشروط.

وقد تم التأكد من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول:

الجدول رقم (2-5): معامل الثبات للاتساق الداخلي للفقرات المتغير المستقل والمتغير التابع

اسم المتغير	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)	0.856
المتغير التابع (أداء الموارد البشرية)	0.840
معامل ألفا كرونباخ الكلي	0.966

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

من أجل التأكد من ثبات واتساق أداة الدراسة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach Alpha بينت نتائج القياس ارتفاع معامل ألفا للاستبانة ككل (0.966) وبالتالي تتمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال يتيح لها تحقيق أهداف الدراسة وإمكانية ثبات النتائج التي تسفر عنها.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

قصد القيام بالتحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بموضوع البحث استخدمنا أدوات إحصائية وكذلك برامج إحصائية.

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة لقياس وتقييم متغيرات الدراسة

- التكرارات: هي أسلوب من أساليب التبويب الذي يعتمد على عدد المرات التي تكرر فيها المفردة⁽³⁾ وقد استعملت لتحديد عدد الإجابات الخاصة بكل المستجوبين.
- النسبة المئوية: وهو تحويل التكرارات المطلقة إلى تكرارات نسبية، أي يحسب تكرار كل فئة كنسبة مئوية من مجموع التكرارات التي يتضمنها التوزيع التكراري، ويستخدم لمعرفة التوزيع النسبي لأفراد العينة.⁽⁴⁾
- المتوسط الحسابي: (Mean) يعتبر المؤشر الأكثر أهمية لقياس المواضع المركزية، ويستخدم بكثرة في مختلف الدراسات والحسابات.⁽⁵⁾

³ - بوشاشي بوعلام، فوائد الإحصاء، دروس وتمارين، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ص 10.

⁴ - عبد العزيز فهمي هيكل، مرجع سابق، ص 736.

⁵ - أحمد مصطفى الأشقر، مقدمة في الإحصاء مفاهيم وطرائق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2009، ص 50.

- الانحراف المعياري: (β) مقياس إحصائي لمدى تشتت مجموعة من القيم حول وسطها الحسابي، وهو الجذر التربيعي للتباين.⁽⁶⁾
- الأهمية النسبية (RII): تستخدم لتحديد نسبة الأهمية في إجابات العينة، ويستخدم المؤشر النسبي لتصنيف المعايير وفقا لأهميتها النسبية، كما موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-6): فئات مؤشر الأهمية النسبية

رقم الفئة	الفئة	مستوى الأهمية
1	(0.2 - 0)	ضعيفة جدا
2	(0.4 - 0.2)	ضعيفة
3	(0.6 - 0.41)	متوسطة
4	(0.8 - 0.61)	مرتفعة
5	(1 - 0.81)	مرتفعة جدا

La source : AKadin O.P Development of a MALTI - Criteria Approach for the Selection of Sustainable Materials for Building Projects PLiD thesis. University of Wolver Hampton UK. 2011.

- ألفا كرونباخ: يستعمل للتأكد من الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.
 - تحليل التباين: هو مقياس مدى تشتت مجموعة من القيم عن وسطها الحسابي وكلما كبر التباين كلما دل ذلك على تشتت أكبر.⁽⁷⁾
 - تحليل الانحدار: يستخدم للتنبؤ بقيمة المتغير، يسمى المتغير التابع من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة، ويسمى ثنائي إذا كان هناك متغيرين فقط، الأول متغير مستقل، والثاني متغير تابع.
- ثانيا: البرمجيات الإحصائية المستخدمة
- وتتمثل فيما يلي:
- برنامج **IBM SPSS Statistique**: هو برنامج يعد أحد أهم وأشهر حزم البرامج الجاهزة في مجال المعالجة الإحصائية للبيانات.⁽⁸⁾

⁶ - عبد العزيز فهمي هيكل، المرجع السابق، ص 798.

⁷ - عبد العزيز فهمي هيكل، مرجع سابق، ص 08.

⁸ - إبراهيم سالم إبراهيم أبو عمرة، استخدام تحليل المسار في دراسة العوامل المناخية المؤثرة على كمية الأمطار في محافظة رام الله، أطروحة ماجستير في الإحصاء، جامعة الأزهر، غزة، ص 43.

- برنامج EXCEL: هو أحد مجموعة برامج الأوفيس ووظيفته إنشاء الجداول الالكترونية وإجراء العمليات الحسابية والإحصائية المعقدة بسرعة وكفاءة عالية، وكذلك إضافة المخططات والرسوم البيانية.⁽⁹⁾

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

سنقوم من خلال هذا المبحث بعرض نتائج الدراسة في المطلب الأول، ثم تحليلها واختبارها من خلال المطلب الثاني.

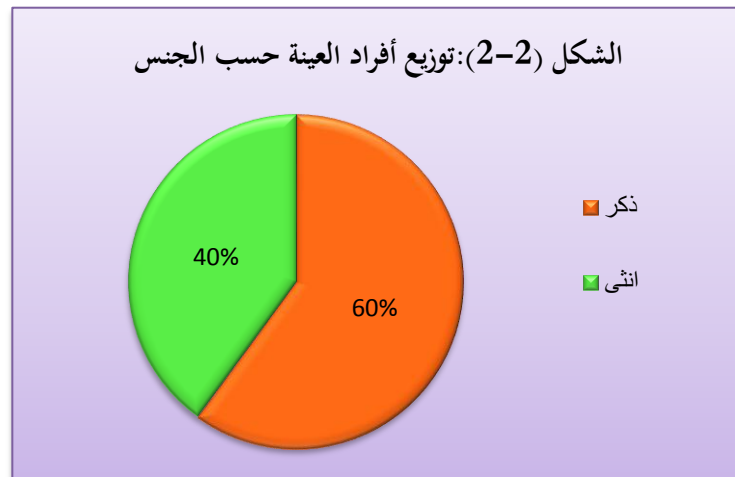
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً: المتغيرات الديموغرافية

من أجل تحديد عينة الدراسة قمنا بتمثيل القسم الأول الخاص بالبيانات الشخصية والتي تصنف عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS22 وبرنامج EXCEL.

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس

حتى تكون النتائج أكثر وضوحاً قمنا بتمثيلها في الرسم البياني التالي:



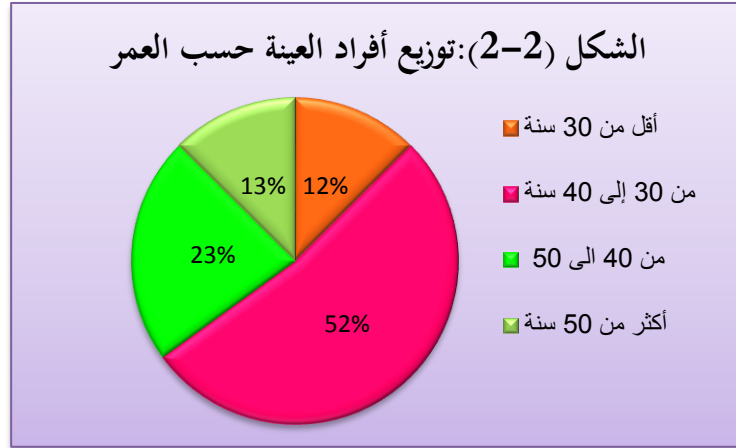
المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (xl)

⁹ - محسن نجم المالكي، تعلم برنامج مايكروسوفت اكسل 2003، دار العلوم للنشر والتوزيع، بيروت، بدون سنة نشر، ص01.

يتبين لنا من الشكل أعلاه أن جنس ذكر التي تمثل فئة أعلى نسبة بـ (60%) من حجم العينة وهذا راجع إلى أن يوجد مهنة موجهة للذكر أكثر من بسبب المسؤوليات الوظيفية الإضافية التي يكلف بها الذكر أكثر من الأنثى.

2- توزيع أفراد العينة حسب العمر

حتى تكون النتائج أكثر وضوحاً قمنا بتمثيلها في الرسم البياني التالي:

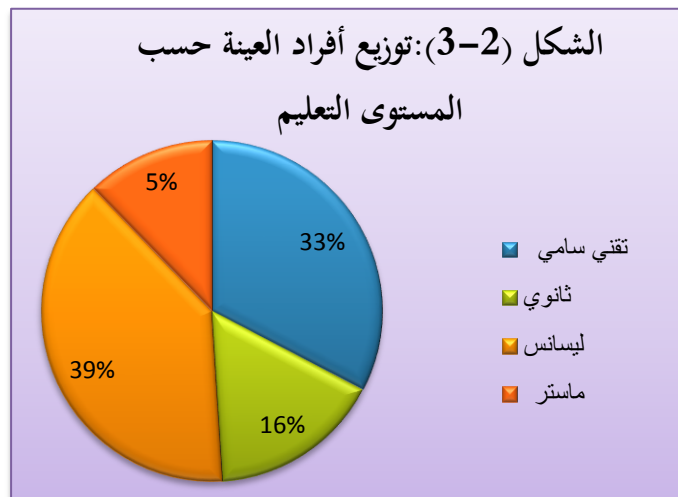


المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (x1)

يتبين لنا من الشكل أعلاه ان (30 سنة الى 40) هي التي تمثل فئة أعلى نسبة بـ (52%) تليها من (40 الى 50) سنة بنسبة (23%) ثم بنسبة (13%) من حجم العينة أن اقل من 30 سنة وأكثر من 50 سنة.

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليم:

قمنا بتمثيل نتائج الدراسة في الرسم البياني التالي:

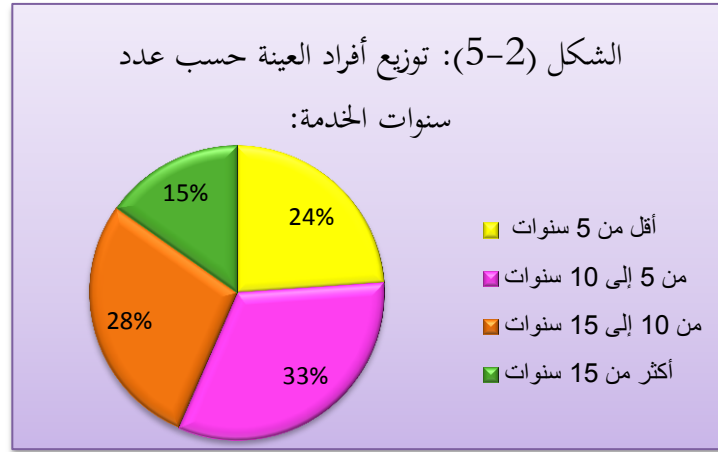


المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات (Excel)

من خلال الشكل نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب أفراد العينة الإحصائية هو ليسانس بنسبة 39% ثم يليه تقني سامي 33% ثم ثانوي بنسبة 16% ثم ماستر 5% وهذا يعود الى ان مؤسسة تقوم استقطاب وتوظيف موظفين ذوي كفاءة أي وضع الموظف المناسب في المكان المناسب.

4- توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة:

من خلال مخرجات (Excel) على ضوء نتائج الاستبانة تحصلنا على النتائج التي سنعرضها في الرسم البياني التالي:

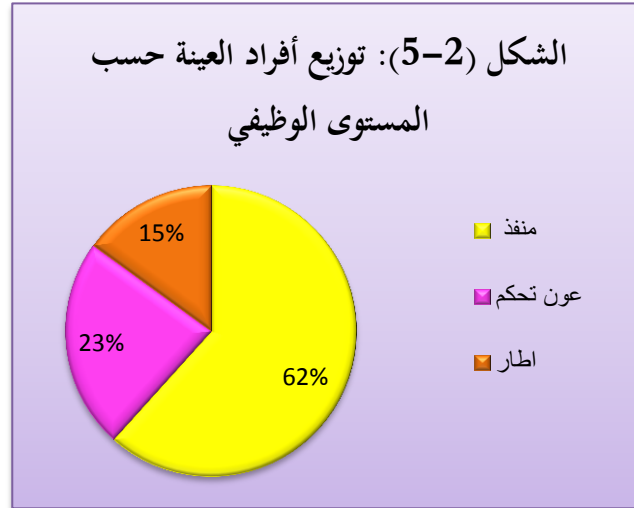


المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات (Excel)

نلاحظ أن أغلبية الموظفين تتراوح عدد سنوات الخدمة لديهم من 5 سنوات الى 10 سنوات بنسبة 33% تليها نسبة 28% التي تمثل الموظفين الذين تتراوح سنوات الخدمة لديهم م من 10 إلى 15 سنوات، و24% من الموظفين تتراوح عدد سنوات الخدمة لديهم اقل من 5 سنوات تليها اكثر من 15 سنة بنسبة 15%، وهذا راجع لما تتطلبه وظائف المؤسسة من خبرات ومهارات تواصلية واجتماعية ومؤهللات تقنية معا التي من شأنها تكتسب من الاقدمية في العمل.

5- توزيع أفراد العينة حسب مستوى الوظيفي:

من خلال مخرجات (Excel) على ضوء نتائج الاستبانة تحصلنا على النتائج التي سنعرضها في الرسم البياني التالي:



المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات (Excel)

نلاحظ أن المستوى الوظيفي الذي غلب على أفراد العينة الإحصائية هي منفذ بنسبة 62% ثم تليها وظيفة عون تحكم بنسبة 23% أما نسبة الوظيفة الأقل تمثلت في وظيفة اطار بنسبة 15%.

ثانيا: الاتجاه العام لآراء المستجوبين

1- تقييم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين

- التوظيف

الجدول رقم (2-7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعث التوظيف

الرقم	العبارات	Mean	β	RII
1	يتميز الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة بالشفافية	4,45	0,83	0,74
2	فرص التقدم للوظيفة في المؤسسة متكافئة	4,33	0,81	0,85
3	سياسة التوظيف في المؤسسة عادلة	4,40	0,74	0,73
4	يتم التعيين في المؤسسة على أساس الكفاءة	3,61	0,80	0,79
5	تم دراسة الشكاوي والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها	4,97	0,96	0,72
	التوظيف	4,47	0,65	0,83

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

- التدريب والتطوير

الجدول رقم (2-8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده

التدريب والتطوير

الرقم	العبارات	Mean	β	RII	موافق
6	تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر.	4,16	0,84	0,90	موافق
7	تسعى المؤسسة الى تشخيص الاحتياجات التدريبية	4,33	0,75	0,82	موافق بشدة
8	تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تدريب الموظفين	4,25	0,61	0,81	موافق بشدة
9	جهود المؤسسة في التدريب والتطوير حسنت من أدائك في عملك.	3,25	0,97	0,72	موافق
10	تدرس المؤسسة الاحتياجات التدريبية لموظفيها بدقة.	4,84	0,93	0,68	موافق بشدة
11	تمنح المؤسسة فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج التدريب	4,33	0,81	0,85	غ موافق
التدريب والتطوير					موافق بشدة

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

- نظام الأجور والحوافز

الجدول رقم (2-9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده نظام

الأجور والحوافز

الرقم	العبارات	Mean	β	RII	موافق
12	يتميز برنامج الأجور والمكافآت بالعدالة.	4,23	0,90	0,60	موافق بشدة
13	ترى ان نظام الاجور والمكافآت محفز للأداء عملك	4,32	0,72	0,70	محايد
14	تسمح المؤسسة لعمالها للمشاركة في اتخاذ القرارات	4,66	0,48	0,94	غ موافق بشدة
15	توفر المؤسسة بيئة عمل محفزة لأداء العمل.	4,61	0,55	0,92	غ موافق
16	توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعمال.	4,55	0,60	0,82	موافق بشدة
17	تقدم المؤسسة حوافز معنوية للعاملين لدعم أفكارهم الجديدة	4,30	0,78	0,74	موافق بشدة
نظام الأجور والحوافز					موافق بشدة

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

- تقييم الأداء

الجدول رقم (2-10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده

تقييم الأداء

الرقم	العبارات	Mean	β	RII	موافق
20	تقوم المؤسسة بعملية التقييم	4,18	0,90	0,91	موافق بشدة

غ موفق	0,73	1.02	3,26	يتسم أعضاء لجنة التقييم بالموضوعية	21
موافق	0,57	0,60	4,17	يتم تقييم عمال المؤسسة من أجل تحديد حاجاتهم التدريبية ومعرفة مستواهم	22
موافق	0,97	1,37	3,74	ترى أن المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم.	24
غ موفق	0,88	0,22	4,22	تسمح نتائج تقييم الأداء بالترقية	25
غ موفق	0.82	1.15	3.59	تقييم الأداء	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

– الخدمات الاجتماعية

الجدول رقم (2-11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده

الخدمات الاجتماعية

الرقم	العبارات	Mean	β	RII
21	تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز.	4,18	0,90	0,91
22	يستفيد العمال في المؤسسة من برنامج التأمين بعد التقاعد	3,26	1.02	0,73
23	نظام الأمن والسلامة للمؤسسة فعال	4,17	0,60	0,57
24	تمنح المؤسسة تعويضات مالية عند الوفاة.	3,16	1,15	0,46
25	توفر المؤسسة خدمات النقل والوجبات الغذائية للعمال.	3,74	1,37	0,97
	الخدمات الاجتماعية	3.59	1.15	0.82
	المسؤولية الاجتماعية	4.52	0.90	0.77

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال النتائج الموضحة في الجداول أعلاه فإننا نسجل مستويات متجانسة في الاتجاه موافق بشدة، حيث أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي كانت لمتغير التوظيف حيث سجل متوسط حسابي (4.47) بانحراف معياري (0.65)، وأهمية نسبية مرتفعة جدا $RII=83\%$ ، موافق، أما العبارة التي سجلت أعلى القيم هي العبارة رقم (05) " تتم دراسة الشكاوي والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها " بمتوسط حسابي $Mean=4.97$ ، وأهمية نسبية مرتفعة جدا $RII=72\%$ وهذا يدل على أن مديرية الكهرباء والغاز سونالغاز "بالوادي" تقوم بتوظيف العمال التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة دون التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة وتتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة والابتعاد عن التوظيف على أساس الوساطة أو المحسوبية كما أنها تقوم بمراعاة الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وإجراءاته وقوانينه السائدة في البلد وهذا يعتبر وجه من أوجه المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بوضع الشخص المناسب في

المكان المناسب وهذا ما يزيد من أداء العاملين ويقلل من دوران العمل وينمي في العامل المسؤولية وولاء تجاه المؤسسة.

2- الآراء الخاصة بأداء المؤسسة

الجدول رقم(2-12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة بأداء موارد البشرية

الرقم	العبارات	Mean	β	RII
1	تناسب قدراتك مع المهام الوظيفية الموكلة لك	4,52	0,80	0,85
2	تتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل	3,23	0,77	0,80
3	القدرة التي تتمتع بها تساهم في إنجاز اعمالك	3,22	0,85	0,72
4	جهدك المبذول كاف لإنجاز العمل المطلوب	4,18	0,62	0,74
5	تقوم باستغلال كافة الطاقات والموارد المتاحة لديك اثناء اداء عملك	3,25	0,40	0,89
6	تواظب بشكل دائم على استغلال كل وقت العمل	4,22	0,86	0,91
7	هل يتوفر التعاون الذي يدفعك الى بدل المزيد من الجهد	3,32	0,96	0,81
8	تقوم بتأدية الاعمال في الوقت المحدد في ظل ظروف جيدة	3,10	1,65	0,79
9	تتوفر لك بيئة تدفعك بحرص على اداء وظيفتك بدقة وجودة عالية.	4,27	0,70	0,77
10	تتوفر لك حوافز تدفعك لتوظف المهارات والخبرة المناسبة لتأدية مهامك.	4,45	1,05	0,84
أداء الموارد البشرية		4.55	0.72	0.84

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابقة فإن أغلب الاتجاه هو «موافق» أي أننا نسجل مستويات متجانسة، حيث أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي (4.52) بانحراف معياري (0.80) وأهمية نسبية مرتفعة 85% RII=، كانت للعبارة رقم (01) "تناسب قدراتك مع المهام الوظيفية الموكلة لك." وهذا يدل على الادارة تقوم بتكثيف الكفاءات ومهارات الموارد البشرية مع مهمة المؤسسة ونظرتها واستراتيجياتها، وهذا يتطلب أن تكون الكفاءات ومهارة منتقاة ومنظمة ومطورة بطريقة تساهم في تحقيق مهمة المؤسسة، كما انها تقوم بالبحث عن تكثيف مختلف أنشطة إدارة الموارد البشرية فيما بينها، والكفاءات ومهارات المورد بشري هنا تكون وسيلة مثلى لهذا التكثيف وهذا ما يزيد من أداء الفعال للمورد البشري وتطويره.

ثالثا: اختبار ارتباط وعلاقة متغيرات الدراسة

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة التي تضمنها الاستبيان، نقوم باختبار ارتباط وعلاقة متغيرات الدراسة عند مستوى دلالة معنوية ($a=0,05$).

1- تحليل التباين

اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS، كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-13): يمثل تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار F	قيمة الاحتمال Sig
الانحدار	2.165	7	2.136	20.084	b0.000
البواقي	3.870	53	0.106		
المجموع	5.895	60			

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال الجدول نلاحظ أن $Sig=0.000$ وهي أصغر من ($a \leq 0.05$)، وبهذا يكون نموذج ملائم لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

2- معاملات الارتباط:

في هذه الخطوة نستخدم معاملات الارتباط المتعدد والخطي ذلك لوجود المتغيرات المستقلة التالية: (التوظيف، تدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية)، والمتغير تابع أداء (الموارد البشرية).

الجدول رقم (2-14): معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة وأداء الموارد البشرية

أداء الموارد البشرية	ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
التوظيف	20%	0.973
تدريب والتطوير	62.2%	0.001
نظام الأجور والحوافز	53.4%	0.000
تقييم الأداء	-0.9%	0.306
الخدمات الاجتماعية	70.6%	0.000

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال استقراء قيم العلاقات الظاهرة في الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة طردية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع "أداء الموارد البشرية"، ما عدى متغير "تقييم الاداء" الذي سجل علاقة عكسية مع أداء الموارد البشرية بلغت (0.9-%)، وقد بلغت أكبر قيمة ارتباط طردية متوسطة بين أداء الموارد البشرية والخدمات الاجتماعية حيث سجلت (70.6%) عند مستوى (0.000)، وهذا يشير إلى أنه كلما زاد أداء الموارد البشرية بقيمة واحدة تحسن متغير الخدمات الاجتماعية في المؤسسة بنسبة (29.4%)، ونفس التعليق بالنسبة للمتغيرات التابعة الأخرى.

الجدول رقم (2-15): الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.690	0.770	0.338	0.378

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

نلاحظ أن معامل الارتباط (R = 0.690) والذي يدل على وجود ارتباط إيجابي أي «علاقة طردية متوسطة» بنسبة (69%) بين المسؤولية الاجتماعية و المؤسسة وأداء الموارد البشرية، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.770) أي أن المتغير المستقل يؤثر بنسبة (77%) في المتغير التابع في المؤسسة، والنسبة المتبقية (33%) تفسر انه يوجد عوامل أخرى تؤثر أيضا في أداء الموارد البشرية.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

نقوم باختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية (a = 0,05).

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

H0: لا يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة (a ≤ 0.05).

H1: يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة (a ≤ 0.05).

في هذه الخطوة نستخدم معامل الخط الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية ($a=0.05$). اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22، حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-16): يمثل معاملات خط الانحدار البسيط

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		قيمة الاحتمال Sig
	B	الخطأ المعياري	Beta	اختبار ستودنت T	
1 الثابت	2.451	0.356		7.676	0.000
أداء الموارد البشرية	0.340	0.085	0.599	4.467	0.000

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة مخرجات نظام (SPSS).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير التابع (أداء الموارد البشرية) هي ($\text{Sig}=0.000$) وهي أصغر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة للفرضية الرئيسية الأولى، أي يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، وهذا ما أكدته الفرضية الرئيسية الأولى.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

في هذه الخطوة نستخدم معامل الخط الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية ($a=0,05$). اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22، كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-17): معاملات خط الانحدار المتعدد

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		قيمة الاحتمال Sig
	B	الخطأ المعياري	Beta	اختبار ستودنت T	
الثابت	3.923	0.567		7.073	0.000
التوظيف	0.680	0.320	0.794	5.778	0.330
تدريب والتطوير	0.170	0.256	0.186	3.037	0.004
نظام الأجور والحوافز	0.719	0.336	0.555	5.344	0.000
تقييم الأداء	0.659	0.453	0.570	4.033	0.343

0.001	5.493	0.543	0.220	0.660	الخدمات الاجتماعية
-------	-------	-------	-------	-------	--------------------

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

1- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا يوجد أثر التوظيف على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر التوظيف على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (التوظيف) هي ($Sig=0.001$) وهي أكبر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، يوجد أثر للتوظيف على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$). وهذا ما تأكده الفرضية الأولى.

2- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد أثر التدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر التدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (التدريب والتطوير) هي ($Sig=0.004$) وهي أكبر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، يوجد أثر التدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما أكدته الفرضية الثانية.

3. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (نظام الأجور والحوافز) هي ($\text{Sig}=0.000$) وهي أصغر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$). وهذا ما أكدته الفرضية الثالثة.

4. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر تقييم الأداء على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر تقييم الأداء على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (تقييم الاداء) هي ($\text{Sig}=0.343$) وهي أصغر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية ، أي لا يوجد أثر تقييم الأداء على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$). وهذا ما أكدته الفرضية الرابعة.

5. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا يوجد أثر الخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر الخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (الخدمات الاجتماعية) هي ($\text{Sig}=0.001$) وهي أصغر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي

يوجد أثر الخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$). وهذا ما أكدته الفرضية الخامسة.

ثالثا: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

- لا توجد فروقات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة).
- توجد فروقات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة).

1- اختبار الفرضية تعزى للجنس:

H0: لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للجنس.

H1: توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للجنس.

الجدول رقم (2-18): اختبار T للعينات المستقلة بالنسبة للجنس

متغيري الدراسة	الجنس	العدد	T	F	Sig
المسؤولية الاجتماعية	ذكر	38	0.956	5.670	0.238
	أنثى	22			
أداء الموارد البشرية	ذكر	38	1.290	0.477	0.507
	أنثى	22			

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في الجنس لا يؤثر على متغيري الدراسة.

2- اختبار الفرضية تعزى للعمر:

H0: لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للعمر.

H1: توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للعمر

الجدول رقم (2-19): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير العمر

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	متغيري الدراسة
0.733	0.444	0.133	9	0.454	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
		0.456	51	15.244	داخل المجموعات	
			60	15.698	المجموع	
0.189	2.276	0.336	9	0.672	بين المجموعات	أداء الموارد البشرية
		0.151	51	5.294	داخل المجموعات	
			60	5.966	المجموع	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغير العمر حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في الأعمار لا يؤثر على متغيري الدراسة.

3- اختبار الفرضية:

H0: لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للمستوى التعليمي.

H1: توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للمستوى التعليمي.

الجدول رقم (2-20): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير

المستوى التعليمي

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	متغيري الدراسة
0.348	0.152	0.063	9	0.125	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
		0.413	51	14.441	داخل المجموعات	
			60	14.566	المجموع	
0.729	0.318	0.053	9	0.107	بين المجموعات	أداء الموارد البشرية
		0.167	51	5.860	داخل المجموعات	
			60	5.966	المجموع	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في مستوى التعليمي لا يؤثر على متغيري الدراسة

4- اختبار الفرضية الرابعة عدد سنوات الخدمة:

H0: لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لعدد سنوات الخدمة.

H1: توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لعدد سنوات الخدمة.

الجدول رقم (2-21): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	متغيري الدراسة
0.565	0.730	0.294	9	0.882	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
		0.402	51	13.684	داخل المجموعات	
			60	14.566	المجموع	
0.460	0.418	0.071	9	0.212	بين المجموعات	أداء الموارد البشرية
		0.169	51	5.754	داخل المجموعات	
			60	5.966	المجموع	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في عدد سنوات الخدمة لا يؤثر على متغيري الدراسة.

5- اختبار الفرضية الخامسة تعزى المستوى الاداري:

H0: لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى المستوى الاداري

H1: توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى المستوى الاداري

الجدول رقم (2-21): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير المستوى الاداري

متغيري الدراسة	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	0.893	9	0.228	0.730	0.323
	داخل المجموعات	13.733	51	0.403		
	المجموع	14.243	60			
أداء الموارد البشرية	بين المجموعات	0.567	9	0.072	0.418	0.487
	داخل المجموعات	5.777	51	0.160		
	المجموع	6.123	60			

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغير مستوى الاداري حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في مستوى الاداري لا يؤثر على متغيري الدراسة.

خلاصة الفصل الثاني

جاءت هذه الدراسة لتحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية وقد اختارنا مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، وذلك من خلال استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، ثم تحليلها بواسطة SPSS، وهو ما مكننا من الإجابة على الإشكالية واختبار الفرضيات التي انطلقنا منها، وقد توصلت الدراسة من خلال اختبار الفرضيات إلى عدة استنتاجات نذكر منها أن: كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية الدراسة اي وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية وكل من أبعادها الثلاثة: (التوظيف، تدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، الخدمات الاجتماعية) في حين أن لها سجلت علاقة عكسية لأداء الموارد البشرية مع بعد (تقييم الأداء).

الخاتمة

خاتمة

لقد تبين من خلال بحثنا هذا في جانبيه النظري والتطبيقي أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على سلوك وأداء الموارد البشرية وتشكل دافعا مهما نحو الإنجاز، أي أنها من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تمكن المنظمة من تحقيق مركز تنافسي قوي وحصّة سوقية معتبرة.

ولدراسة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية لدى مؤسسة كهرباء والغاز بالوادي)، وذلك من خلال استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، ثم تحليلها بواسطة SPSS، وهو ما مكنا من الإجابة على الإشكالية وإخبار الفرضيات التي انطلقنا منها، والحصول على نتائج حول الموضوع، إضافة إلى الوصول لبعض الاقتراحات للمؤسسة لتحسين أداء عاملين لديها وبذلك ضمان استمرارها بالسوق.

أولا: نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج خلال قسميها النظري والتطبيقي:

النتائج الدراسية النظرية:

- إن التزام منظمات الأعمال بكل مسؤولياتها تجاه أصحاب المصلحة عموما واتجاه مواردها البشرية بشكل خاص، يعتبر بمثابة استثمار في المورد البشري.
- يجب على المؤسسات أخذها بعين الاعتبار العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، وهذا من خلالها تحقق أهداف العاملين التي بدورها تزيد من أدائهم وانتماء الولاء لديهم، وفي نفس الوقت تحقق أهداف المؤسسة في ظل المنافسة وضمان الاستمرار.
- 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.
- للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة سواء على المستوى الداخلي الذي يهتم المنظمة أو على المستوى الخارجي الذي يهتم المجتمع المحلي والدولة.
- تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة يحسن من أداء العاملين وأدائها وصورتها في المجتمع.

➤ يعد أداء المورد البشري نتيجة السلوك والجهد البشري في بيئة العمل.

النتائج الدراسية التطبيقية:

- يوجد أثر لمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما أكدته الفرضية الرئيسية الأولى
- لا يوجد أثر للتوظيف على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الأولى
- يوجد أثر للتدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما لم تأكده الفرضية الفرعية الثانية
- يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الثالثة
- لا يوجد أثر للخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الرابعة
- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$). وهذا ما أكدته الفرضية الرئيسية الثانية.

ثانياً: التوصيات:

- زيادة الاهتمام بتدريب الموارد البشرية في المؤسسة على مستوى عال حتى يكون بإمكانهم تنفيذ أعمالهم بشكل فعال وذلك من خلال مشاركتهم في مختلف الورشات والندوات والمؤتمرات المتعلقة بأعمالهم وإطلاعهم على كل ما هو جديد.
- ضرورة القيام بعقد العديد من الورشات والدورات التدريبية لحث المؤسسات على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية لأن هذا الأخير مازال يحتاج إلى الكثير من التأييد والنضج لتمهيد تبني تطبيقه بشكل فعال في المؤسسة محل الدراسة.

- ضرورة خلق إدارة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية تكون مهمتها الأساسية الالتزام الأخلاقي تجاه أصحاب المصالح ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين العاملين لخدمة المجتمع.
- إعطاء درجة اهتمام أكبر بتحقيق تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية واعتماد تطبيقاتها بشكل دقيق يضمن الالتزام المسؤول تجاه العاملين.
- يجب على المؤسسة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين قبل التوظيف وذلك من خلال الحرص على تأمين فرص متكافئة بالنسبة للمتقدمين بطلبات العمل، إضافة إلى مراعاة تناسب مؤهلاتهم ومستوياتهم مع مناصب العمل.
- يجب على المؤسسة الالتزام بسلوك أخلاقي ومسؤول تجاه العاملين أثناء العمل حتى بعد انتهاء علاقة العمل سواء في حالة الاستقالة، المرض، التقاعد، الوفاة.
- ضرورة الاطلاع على تجارب برامج المؤسسات الرائدة في مجال الإدارة المسؤولة للموارد البشرية والاستفادة منها من خلال استقطاب المتخصصين والخبراء والاستعانة بهم .

ثالثاً: آفاق الدراسة:

- يعتبر موضوع دراستنا من المواضيع الحديثة التي تتطلب البحث أكثر، ومن خلال بحثنا وتحليلنا ظهرت لنا مواضيع أخرى تستحق النظر والبحث، أهمها:
- دور المسؤولية الاجتماعية في تنمية الولاء لدى المورد البشري.
 - دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز وترقية مكانة المورد البشري.
 - اثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة.



أولاً: مراجع باللغة العربية

1- الكتب

- أحمد إبراهيم ابوسن، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الرابعة، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، الخرطوم، 2012.
- إبراهيم محمد المحاسنة، ادارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير لنشر والتوزيع عمان 2013.
- بد الرزاق سالم الرحاحلة، "المسؤولية الاجتماعية" دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- صالح الحموري ورولا المعاينة "المسؤولية المجتمعية للمؤسسات" دار الوائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- صالح حسن، البنوك والمصارف ومنظمات الأعمال معايير حوكمة المؤسسات المالية الطبعة الأولى القاهرة، مصر، دار الكتاب الحديث. 2010.
- طاهر حمسن منصور الغالي، صالح مهدي حمسن العمري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، العمال والمجتمع، دار وائل للنشر، ط2، 2008.
- طاهر محسن منصور وصالح مهدي محسن العامري "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- عادل محمد زايد، "إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية"، دار النشر والتوزيع الإلكتروني، 2013.
- محمد فلاق "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- مدحت محمد أبو النصر "المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات" المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015.
- مولود، داؤود سليمان، تأثير حوكمة الشركات على فاعلية الرقابة الداخلية بحث تطبيقي في عينة من الوحدات الاقتصادية محافظة اربيل، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين، بغداد، العراق.

➤ مها محمود رمزي ربحاوي، الشركات المساهمة ما بين الحوكمة والقوانين والتعليمات .سوريا، جامعة دمشق 2011.

2- المذكرات والأطروحات الجامعية:

➤ بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي CHU -باتنة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير شعبة: تسيير المنظمات، 2018/2017.

➤ بن قسوم جهيدة، قادري صورية، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر الوادين 2019-2020.

➤ ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2013.

➤ لعيميرة محمد، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نائف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2009.

➤ نواف بن بجد الجبرين، التعليم التنظيمي وتنمية مهارات الإبداع الإداري من وجهة نظر ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، 2005.

➤ ياسر سعيد أبو هرييد "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية" رسالة ماجستير أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا جامعة، 2017.

➤ يوسف أزروال، الحكم الراشد بين الأسس النظرية وآليات التطبيق، دراسة في واقع التجربة الجزائرية، . مذكرة ماجستير غير منشورة. 2009.

3- مجلات

➤ بوزيان العربي، جلطي غالم، مفهوم الحوكمة، عوامل ظهورها ومرتكزاتها، ومجالات استخداماتها، مجلة مالية والأسواق مجلد 08 العدد 02 جامعة مستغانم 15 سبتمبر 2021.

- جهاد أحمد عبد الرزاق نعيير، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد46، أبريل، 2022.
- عبد الفتاح بوخمحم، عز الدين هروم، تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المصرفية والمالية الجزائرية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات قسنطينة، العدد7، 2009.
- هوشيار معروف كاكه وملا، وظائف إدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة عملية دورية كوردستان العراق، المجلد3، العدد1، 2018.
- ياسين الأعرج "المسؤولية الاجتماعية للشركات" مجلة محسر التنمية، العدد 90، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2010.

4- مؤتمرات وملتقيات ومقالات

- قهواجي أمينة، حكيم وحسان دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة المؤتمر الدولي الثالث عشر حول المسؤولية الاجتماعية، 2016.
- مقدم وهيبه، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية)، الملتقى الدولي الخامس حول رأس املال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، المداخلة يومي 13-14 ديسمبر 2011 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2011.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة شهيد حمه لخنصر - الوادي -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

في إطار تحضيرنا لبحث تخصص إدارة اعمال تحت عنوان " أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية لدى مؤسسة كهرباء والغاز بالوادي)" نرجو من سيادتكم مساعدتنا في إتمام هذا العمل بوضع ملاحظتكم لنا وأهم الانتقادات عليه وهذا لأخذه بعين الاعتبار، علما أن انتقاداتكم وملاحظتكم تمثل خطوة هامة في إثراء الموضوع، شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا.

إشكالية البحث: ما مدى تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية لدى مؤسسة كهرباء والغاز بالوادي)؟

المشرف:

*د. علي حسين

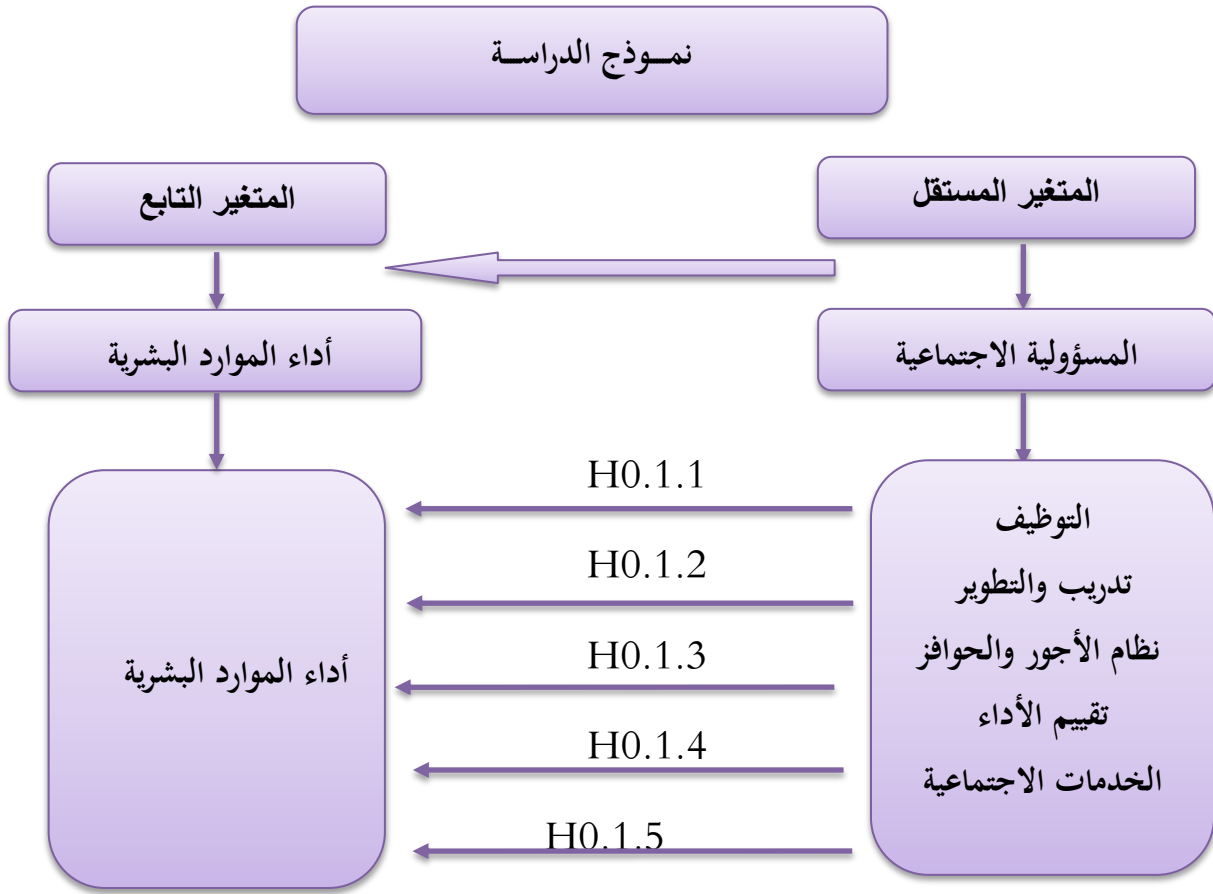
من إعداد الطالبات:

❖ بشير محلو

❖ رانيا عويوش

❖ سفيان خليل

السنة الجامعية: 2024/2023



فرضيات البحث:

- ف1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التوظيف في شركة سونالغاز "بالوادي".
- ف2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تدريب والتوظيف في شركة سونالغاز "بالوادي".
- ف3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية نظام الأجور والحوافز في شركة سونالغاز "بالوادي".
- ف4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تقييم الاداء في شركة سونالغاز "بالوادي".
- ف5: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الخدمات الاجتماعية في شركة سونالغاز "بالوادي".

طريقة قياس الاستبيان:

غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
--------------	---------	-------	-------	------------

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
3. المستوى التعليمي: ثانوي وأقل جامعي دراسات عليا إطار سامي
4. عدد سنوات الخدمة: أقل من سنة من سنة إلى 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
5. مستوى الوظيفي: ممد عون تحكم إطار

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)

رقم	غ	غ	محايد	موافق	موافق بشدة
	موافق	موافق بشده			
	التوظيف				
01	يتميز الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة بالشفافية				

02	فرص التقدم للوظيفة في المؤسسة متكافئة
03	سياسة التوظيف في المؤسسة عادلة
04	يتم التعيين في المؤسسة على أساس الكفاءة
05	تتم دراسة الشكاوي والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها
التدريب والتطوير	
06	تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر.
07	تسعى المؤسسة الى تشخيص الاحتياجات التدريبية
08	تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تدريب الموظفين
09	جهود المؤسسة في التدريب والتطوير حسنت من أدائك في عملك.
10	تدرس المؤسسة الاحتياجات التدريبية لموظفيها بدقة.
11	تمنح المؤسسة فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج التدريب
نظام الأجور والحوافز	
12	يتميز برنامج الأجور والمكافآت بالعدالة.
13	ترى ان نظام الاجور والمكافئات محفز للأداء عملك
14	تسمح المؤسسة لعمالها للمشاركة في اتخاذ القرارات
15	توفر المؤسسة بيئة عمل محفزة لأداء العمل.
16	توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعمال.

17	تقدم المؤسسة حوافز معنوية للعاملين لدعم أفكارهم الجديدة
تقييم الأداء	
18	تقوم المؤسسة بعملية التقييم
19	يتسم أعضاء لجنة التقييم بالموضوعية
20	يتم تقييم عمال المؤسسة من أجل تحديد حاجاتهم
21	التدريبية ومعرفة مستواهم
22	ترى أن المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم.
23	تسمح نتائج تقييم الأداء بالترقية
الخدمات الاجتماعية	
24	تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز.
25	يستفيد العمال في المؤسسة من برنامج التأمين بعد التقاعد
26	نظام الأمن والسلامة للمؤسسة فعال
27	تمنح المؤسسة تعويضات مالية عند الوفاة.
28	توفر المؤسسة خدمات النقل والوجبات الغذائية للعمال.
المحور الثاني: أداء الموارد البشرية	
29	تناسب قدراتك مع المهام الوظيفية الموكلة لك
30	تتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل
31	القدرة التي تتمتع تساهم في إنجاز اعمالك

32	جهدك المبذول كاف لإنجاز العمل المطلوب
33	تقوم باستغلال كافة الطاقات والموارد المتاحة لديك أثناء اداء عملك
34	تواظب بشكل دائم على استغلال كل وقت العمل
35	التعاون يدفعك الى بدل المزيد من الجهد
36	تقوم بتأدية الاعمال في الوقت المحدد
37	تحرص على اداء وظيفتك بدقة وجودة عالية.
38	توظف المهارات والخبرة المناسبة لتأدية مهامك.
39	تعرف ما هو مطلوب منك للقيام بأداء الاعمال

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,856	35

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,840	25

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,966	60

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
يتميز الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة بالشفافية	60	4,08	,673
فرص التقدم للوظيفة في المؤسسة متكافئة	60	4,11	,727
سياسة التوظيف في المؤسسة عادلة	60	4,00	,959
يتم التعيين في المؤسسة على أساس الكفاءة	60	3,74	1,083
تتم دراسة الشكاوي والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها	60	4,47	,647
تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر	60	3,89	,863
تسعى المؤسسة الى تشخيص الاحتياجات التدريبية	60	4,32	,574
تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تدريب الموظفين	60	4,05	1,038
جهود المؤسسة في التدريب	60	3,87	,906

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج spss

والتطوير حسنت من أدائك في عملك.			
تدرس المؤسسة الاحتياجات التدريبية لموظفيها بدقة.	60	4,18	,766
تمنح المؤسسة فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج التدريب.	60	3,84	1,128
يتميز برنامج الأجور والمكافآت بالعدالة.	60	4,16	,886
ترى ان نظام الاجور والمكافآت محفز للأداء عملك	60	3,97	,885
تسمح المؤسسة لعمالها للمشاركة في اتخاذ القرارات	60	3,79	1,094
توفر المؤسسة بيئة عمل محفزة لأداء العمل.	60	4,03	1,026
توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعمال.	60	4,13	,875
تقدم المؤسسة حوافز معنوية للعاملين لدعم أفكارهم الجديدة	60	4,13	,991
تقوم المؤسسة بعملية التقييم	60	3,66	1,072
يتسم أعضاء لجنة التقييم بالموضوعية	60	3,89	1,008
يتم تقييم عمال المؤسسة من أجل تحديد حاجاتهم	60	3,82	1,111
التدريبية ومعرفة مستواهم	60	4,26	,760
ترى أن المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم.	60	4,37	,852
تسمح نتائج تقييم الأداء بالترقية	60	3,47	1,466
تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز	60	4,16	1,001
يستفيد العمال في المؤسسة من برنامج التأمين بعد التقاعد	60	3,92	1,075
نظام الأمان والسلامة للمؤسسة فعال	60	4,13	,906
تمنح المؤسسة تعويضات مالية عند الوفاة.	60	4,42	,722
توفر المؤسسة خدمات النقل والوجبات الغذائية للعمال	60	4,66	,481
تتناسب قدراتك مع المهام الوظيفية الموكلة لك	60	4,61	,547
تتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل	60	4,55	,602
القدرة التي تتمتع تساهم في انجاز اعمالك	60	4,50	,647
جهدك المبذول كاف لإنجاز العمل المطلوب	60	4,11	,863
تقوم باستغلال كافة الطاقات والموارد المتاحة لديك اثناء اداء عملك	60	4,21	,875
تواظب بشكل دائم على استغلال كل وقت العمل	60	4,24	,971
التعاون يدفعك الى بدل المزيد من الجهد	60	4,11	,894
تقوم بتأدية الاعمال في الوقت المحدد	60	4,18	,896
تحرص على اداء وظيفتك بدقة وجودة عالية.	60	4,26	,795
توظف المهارات والخبرة المناسبة لتأدية مهامك	60	4,11	1,008

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج spss

تعرف ما هو مطلوب منك للقيام بأداء الاعمال	60	3,18	1,227
يتميز الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة بالشفافية	60	3,53	1,370
فرص التقدم للتوظيفة في المؤسسة متكافئة	60	4,16	,855
سياسة التوظيف في المؤسسة عادلة	60	3,87	1,095
يتم التعيين في المؤسسة على أساس الكفاءة	60	4,26	,760
تتم دراسة الشكاوي والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها	60	4,26	,601
تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر	60	4,11	,953
Valid N (listwise)	60	4,24	,896

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
التوظيف	4,0066	,62743	60
التدريب والتطوير	4,0368	,52988	60
نظام الأجور والحوافز	4,4737	,43227	60
تقييم الأداء	4,2316	,61429	60
الخدمات الاجتماعية	3,8526	,58575	60

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,165	7	2,136	20,083	,000 ^b
	Residual	3,870	53	,106		
	Total	5,895	60			

a. Dependent Variable: أداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), مسؤولية الاجتماعية

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2,451	,356		7,536	,000			
	أداء الموارد البشرية	,340	,085	,599	4,480	,000	,598	,599	,599

a. Dependent Variable: المسؤولية الاجتماعية

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج spss

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المسؤولية الاجتماعية	Equal variances assumed	,456	,504	1,270	36	,212	,18629	,14672	-,11128	,48385
	Equal variances not assumed			1,501	22,839	,147	,18629	,12413	-,07061	,44318
أداء الموارد البشرية	Equal variances assumed	5,650	,023	-,989	36	,329	-,22857	,23121	-,69749	,24035
	Equal variances not assumed			-,1400	34,629	,170	-,22857	,16325	-,56011	,10296

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	,354	9	,177	,436	,230
	Within Groups	14,212	51	,406		
	Total	14,566	60			
أداء الموارد البشرية	Between Groups	,672	9	,336	2,222	,507
	Within Groups	5,294	51	,151		
	Total	5,966	60			

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	,125	9	,063	,152	,733
	Within Groups	14,441	51	,413		
	Total	14,566	60			
أداء الموارد البشرية	Between Groups	,107	9	,053	,318	,189
	Within Groups	5,860	51	,167		
	Total	5,966	60			

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج spss

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	1,329	9	,443	1,138	,048
	Within Groups	13,237	51	,389		
	Total	14,566	60			
أداء الموارد البشرية	Between Groups	,846	9	,282	1,872	,153
	Within Groups	5,120	51	,151		
	Total	5,966	60			

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	,882	9	,294	,730	,348
	Within Groups	13,684	51	,402		
	Total	14,566	60			
أداء الموارد البشرية	Between Groups	,212	9	,071	,418	,729
	Within Groups	5,754	51	,169		
	Total	5,966	60			

الصفحة	العنوان	الرقم
52	تحديد العينة المستهدفة	(1-2)
53	مقياس ليكارت الخماسي	(2-2)
54	توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمسؤولية لاجتماعية	(3-2)
54	يوضح توزيعات الاستبيان الخاصة بأداء الموارد البشرية	(4-2)
54	يوضح ثبات وصدق أداة الاستبيان	(5-2)
56	يوضح فئات مؤشر الأهمية النسبية	(6-2)
60	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده التوظيف	(7-2)
61	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده التدريب والتطوير	(8-2)
61	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده نظام الأجور والحوافز	(9-2)
61	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده تقييم الأداء	(10-2)
62	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده الخدمات الاجتماعية	(11-2)
63	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة بأداء موارد البشرية	(12-2)
64	تحليل التباين	(13-2)
64	معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة وأداء الموارد البشرية	(14-2)
65	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(15-2)
66	يمثل معاملات خط الانحدار البسيط	(16-2)
66	معاملات خط الانحدار المتعدد	(17-2)
69	اختبار T للعينات المستقلة بالنسبة للجنس	(18-2)
70	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقاً لمتغير العمر	(19-2)
70	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقاً لمتغير	(20-2)

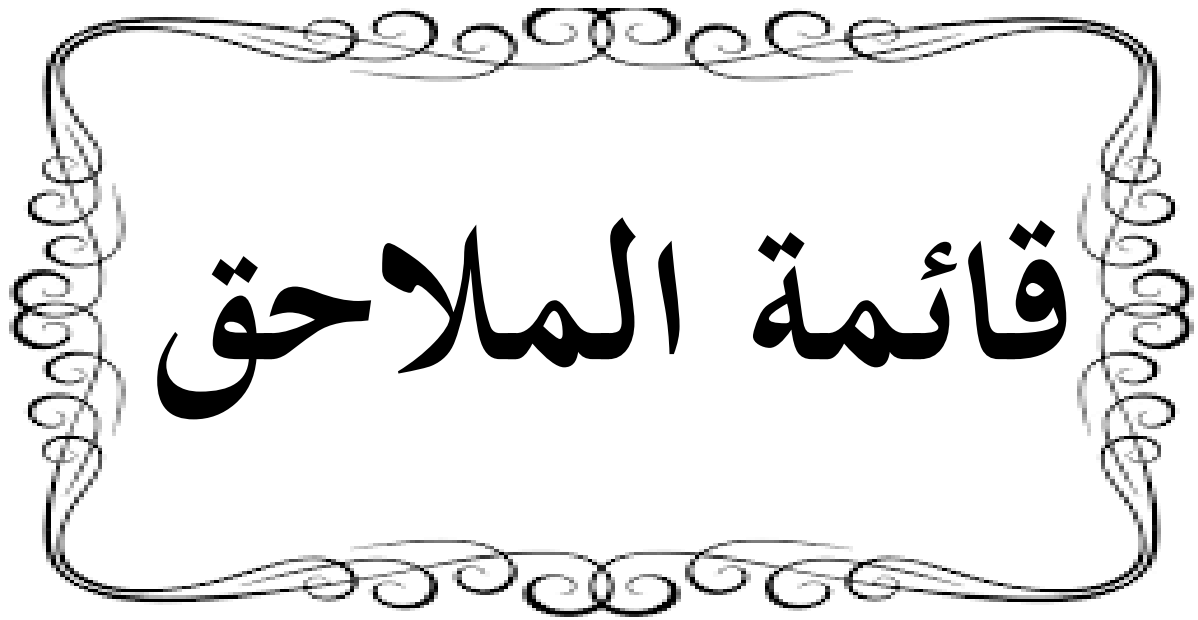
	المستوى التعليمي	
54	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لسنوات الخدمة	(21-2)
55	اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير مستوى الاداري	(22-2)



قائمة الاشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
13	الركائز الأساسية لتطبيق حوكمة الشركات	(1-1)
25	يمثل معايير الأداء موارد البشرية	(2-1)
57	تركيبية الأفراد حسب الجنس	(1-2)
58	تركيبية الأفراد حسب العمر	(2-2)
58	تركيبية الأفراد حسب المستوى التعليمي	(3-2)
59	تركيبية الأفراد حسب عدد سنوات الخدمة	(4-2)
60	تركيبية الأفراد حسب مستوى الوظيفي	(5-2)



قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
الاستبيان	1
جدول ملخص انجاز القضية Case Processing Summary	2
جدول الموثوقية Reliability Statistics	3
جدول الإحصاء الوصفي Descriptive Statistics	4
جدول أنوفا تباين الأحادي ANOVAa	5
جدول المعاملات Coefficientsa	6
جدول الارتباطات Correlations	7
اختبار عينات مستقلة Independent Semples Test	8
جدول أنوفا ANOVA	9



مقدمة

1- توطئة

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.

إن الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها يعد أهم ظاهرة تشغل بال المسؤولين بالدول المتقدمة والنامية على السواء ويرجع ذلك لأهميته ولكي تتمكن المؤسسة من تحسين أداء مواردها البشرية البد من الاستعانة ببعض العوامل التي تساعد على تحقيق ذلك، وعدم الاكتفاء بتطبيق قوانين وتشريعات العمل، وهذا يتطلب وجود المناخ المناسب داخل المؤسسة والذي يجب أن يسعى إلى تحقيق النجاح والتميز

كما امتد نطاق المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطرافا متعددة، وتعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة والتي يتوجب على المنظمة أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية تجاهها، والالتزام المسؤول تجاه المورد البشري يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام و على اعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المنظمة وتؤثر عليهم، فإن على المنظمة الالتزام بسلوك مسؤول تجاههم.

وبناء على ما تقدم يمكن أن تُطرح الإشكالية التالية:

2- الإشكالية الرئيسية:

ما مدى تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"؟

3- التساؤلات الفرعية:

- هل يوجد أثر التوظيف على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؟
- هل يوجد أثر التدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؟
- هل يوجد أثر نظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؟
- هل يوجد أثر الخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؟
- هل توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؟

4- فرضيات الدراسة:

بناء على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

أ- الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر لمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

وللإجابة على هذه الفرضية تمت صياغة جملة من الفرضيات كأساسي نطلق منها لمناقشة موضوع الدراسة:

- يوجد أثر للتوظيف على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد أثر للتدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)
- يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

• يوجد أثر للخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)

ب- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

5- أسباب اختيار الموضوع:

أ- الأسباب الذاتية:

- الميول الشخصي في دراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية، وكل ما يتعلق به.
- الفضول العلمي والرغبة في تحميل الموضوع من الناحية النظرية وكذا التطبيقية من خلال قياس مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تطوير أداء الموارد البشرية.
- علاقة الموضوع بالتخصص المدروس.
- الميول الشخصي لمواضيع الإدارة.

ب- الأسباب الموضوعية

- محاولة ربط المسؤولية الاجتماعية بأداء الموارد البشرية في مؤسسة.
- تسليط الضوء على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة سونالغاز بالوادي.
- الرغبة في معرفة الإضافات التي تقدمها المسؤولية الاجتماعية لمورد البشري.

6- أهمية الدراسة:

يكتسب هذا البحث أهميته في كونه يعالج عملياً موضوعاً معاصراً يتعلق بمدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة. وقياس مدى تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية ودورها على أداء موظفيها. وسيقدم هذا البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يأمل أن تساعد المؤسسات أخرى بشكل عام ومؤسسة سونالغاز محل الدراسة بشكل خاص لتحسين عملية تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه موظفيها.

7- أهداف الدراسة:

- الوقوف على المفاهيم المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية.
- تأكيد فعالية المسؤولية الاجتماعية كمصدر مهم لتفعيل أداء المورد البشري.
- تبيان دور المسؤولية الاجتماعية في تنمية وتطوير أداء المورد البشري.
- توضيح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري من خلال محاولة معرفة مدى مساهمتها في ترقيتها.

8- المناهج والأدوات المستخدمة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، الذي يستخدم في المتابعة الدقيقة للظاهرة بطريقة كمية أو نوعية لفترة زمنية أو عدد من الفترات من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى والوصول إلى نتائج وتعليمات تساعد في فهم الواقع وتحسينه من خلال الاعتماد على الفضاء المكتبي والإلكتروني فيما يتعلق بالإطار النظري، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري لدى موظفي سونلغاز. وقد استخدمنا الاستبانة مع استعمال أساليب التحليل بالاستعانة ببرنامج SPSS في معالجة وتحليل البيانات.

9- مجال وحدود الدراسة:

- المجال الزمني: من 15 أبريل إلى 15 ماي 2024.
- المجال المكاني: مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي".
- المجال البشري: عينة من موظفي سونالغاز "بالوادي" تقدر بـ 80 موظف.

10- هيكل البحث:

قسمنا بحثنا هذا إلى فصلين، فصل للأدبيات النظرية والدراسات السابقة وفصل للدراسة الميدانية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" كالاتي:

- الفصل الأول:

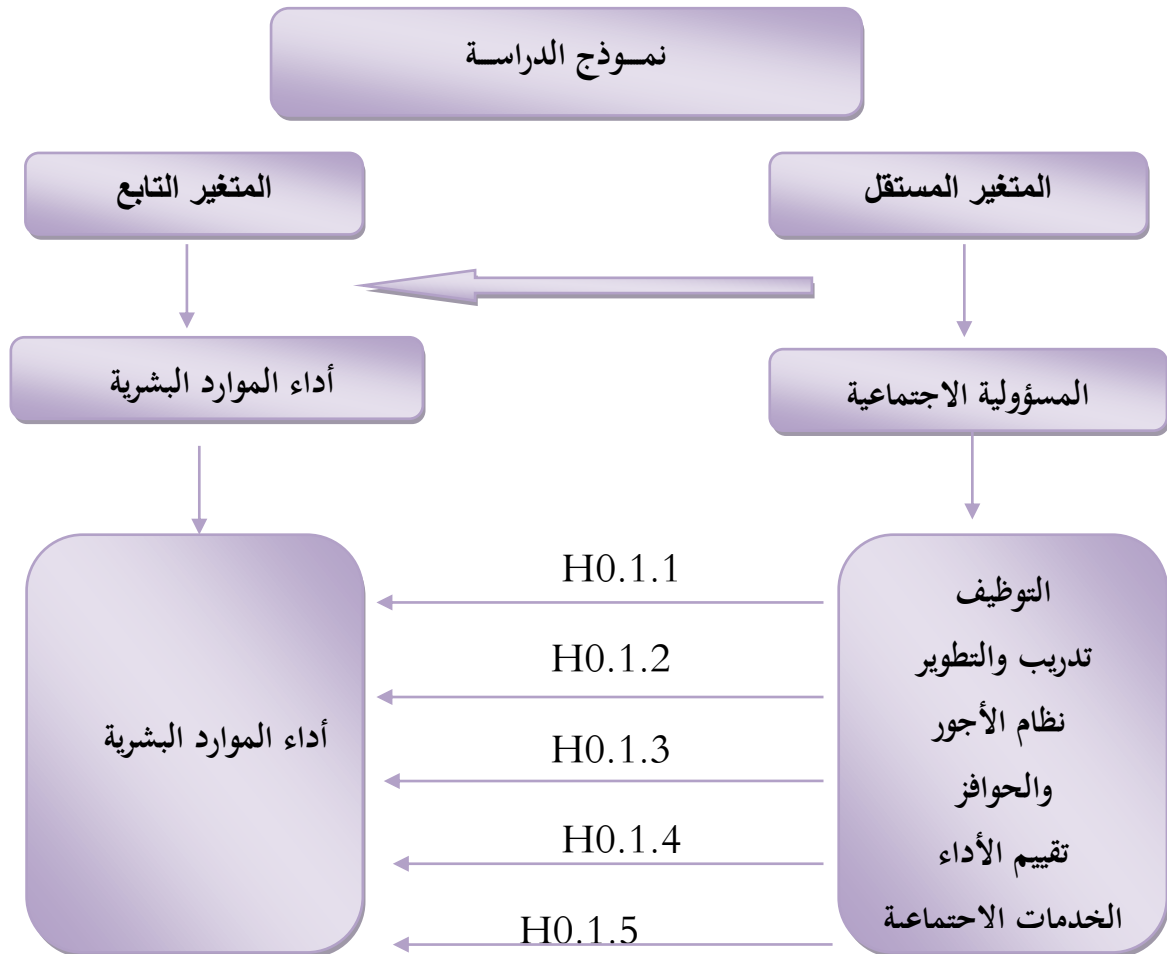
تطرقنا فيه إلى النظريات الأدبية والدراسات السابقة، ولقد احتوى على ثلاثة مباحث، تضمن المبحث الأول الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والمبحث الثاني الادبيات النظرية لأداء الموارد البشرية، وأما المبحث الثالث فقد تطرقنا فيه إلى الدراسات السابقة.

- الفصل الثاني:

تطرقنا فيه إلى الدراسة الميدانية، التي أجريت على مستوى مجموعة من موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" ولقد احتوى على مبحثين، تضمن المبحث الأول طريقة وأدوات الدراسة، وأما المبحث الثاني فقد تطرقنا فيه إلى نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.

12- نموذج الدراسة:

الشكل التالي يوضح لنا طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.



1- توطئة

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.

إن الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها يعد أهم ظاهرة تشغل بال المسؤولين بالدول المتقدمة والنامية على السواء ويرجع ذلك لأهميته ولكي تتمكن المؤسسة من تحسين أداء مواردها البشرية البد من الاستعانة ببعض العوامل التي تساعد على تحقيق ذلك، وعدم الاكتفاء بتطبيق قوانين وتشريعات العمل، وهذا يتطلب وجود المناخ المناسب داخل المؤسسة والذي يجب أن يسعى إلى تحقيق النجاح والتميز

كما امتد نطاق المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطرافا متعددة، وتعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة والتي يتوجب على المنظمة أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية تجاهها، والالتزام المسؤول تجاه المورد البشري يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام و على اعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المنظمة وتؤثر عليهم، فإن على المنظمة الالتزام بسلوك مسؤول تجاههم.

وبناء على ما تقدم يمكن أن تُطرح الإشكالية التالية:

2- الإشكالية الرئيسية:

ما مدى تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"؟

3- التساؤلات الفرعية:

- هل يوجد أثر التوظيف على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)؟
- هل يوجد أثر التدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)؟
- هل يوجد أثر نظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)؟
- هل يوجد أثر الخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)؟
- هل توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)؟

4- فرضيات الدراسة:

بناء على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

أ- الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر لمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)

وللإجابة على هذه الفرضية تمت صياغة جملة من الفرضيات كأساسي نطلق منها لمناقشة موضوع الدراسة:

- يوجد أثر للتوظيف على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)
- يوجد أثر للتدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)
- يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)

• يوجد أثر للخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)

ب- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

5- أسباب اختيار الموضوع:

أ- الأسباب الذاتية:

- الميول الشخصي في دراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية، وكل ما يتعلق به.
- الفضول العلمي والرغبة في تحميل الموضوع من الناحية النظرية وكذا التطبيقية من خلال قياس مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تطوير أداء الموارد البشرية.
- علاقة الموضوع بالتخصص المدروس.
- الميول الشخصي لمواضيع الإدارة.

ب- الأسباب الموضوعية

- محاولة ربط المسؤولية الاجتماعية بأداء الموارد البشرية في مؤسسة.
- تسليط الضوء على واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة سونالغاز بالوادي.
- الرغبة في معرفة الإضافات التي تقدمها المسؤولية الاجتماعية لمورد البشري.

6- أهمية الدراسة:

يكتسب هذا البحث أهميته في كونه يعالج عملياً موضوعاً معاصراً يتعلق بمدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة. وقياس مدى تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية ودورها على أداء موظفيها. وسيقدم هذا البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يأمل أن تساعد المؤسسات أخرى بشكل عام ومؤسسة سونالغاز محل الدراسة بشكل خاص لتحسين عملية تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه موظفيها.

7- أهداف الدراسة:

- الوقوف على المفاهيم المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية.
- تأكيد فعالية المسؤولية الاجتماعية كمصدر مهم لتفعيل أداء المورد البشري.
- تبيان دور المسؤولية الاجتماعية في تنمية وتطوير أداء المورد البشري.
- توضيح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وأداء المورد البشري من خلال محاولة معرفة مدى مساهمتها في ترقيتها.

8- المناهج والأدوات المستخدمة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، الذي يستخدم في المتابعة الدقيقة للظاهرة بطريقة كمية أو نوعية لفترة زمنية أو عدد من الفترات من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى والوصول إلى نتائج وتعليمات تساعد في فهم الواقع وتحسينه من خلال الاعتماد على الفضاء المكتبي والإلكتروني فيما يتعلق بالإطار النظري، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء المورد البشري لدى موظفي سونلغاز. وقد استخدمنا الاستبانة مع استعمال أساليب التحليل بالاستعانة ببرنامج SPSS في معالجة وتحليل البيانات.

9- مجال وحدود الدراسة:

- المجال الزمني: من 15 أبريل إلى 15 ماي 2024.
- المجال المكاني: مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي".
- المجال البشري: عينة من موظفي سونالغاز "بالوادي" تقدر 60 موظف.

10- هيكل البحث:

قسمنا بحثنا هذا إلى فصلين، فصل للأدبيات النظرية والدراسات السابقة وفصل للدراسة الميدانية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" كالاتي:

- الفصل الأول:

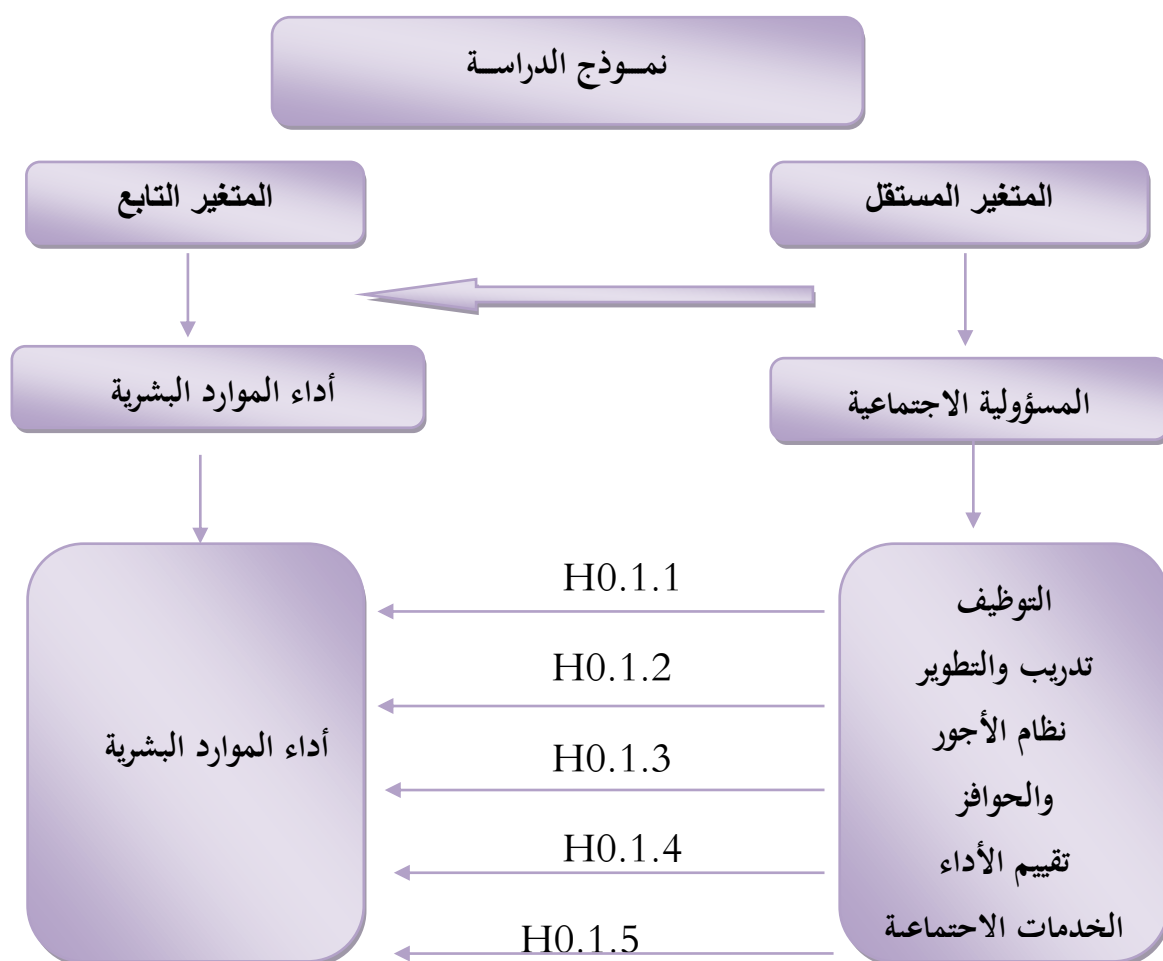
تطرقنا فيه إلى النظريات الأدبية والدراسات السابقة، ولقد احتوى على ثلاثة مباحث، تضمن المبحث الأول الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والمبحث الثاني الادبيات النظرية لأداء الموارد البشرية، وأما المبحث الثالث فقد تطرقنا فيه إلى الدراسات السابقة.

- الفصل الثاني:

تطرقنا فيه إلى الدراسة الميدانية، التي أجريت على مستوى مجموعة من موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" ولقد احتوى على مبحثين، تضمن المبحث الأول طريقة وأدوات الدراسة، وأما المبحث الثاني فقد تطرقنا فيه إلى نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.

12- نموذج الدراسة:

الشكل التالي يوضح لنا طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.



تمهيد

وقد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير كما تزايد في الآونة الأخيرة الحديث عنها والتي يقصد بها اهتمام المؤسسات بمصالح المجتمعات وتحمل مسؤولية الآثار الناجمة عن نشاطات المؤسسات الاقتصادية على الزبائن والعاملين والملاك والمجتمع والبيئة، وهذه المسؤولية لا تقتصر فقط على الالتزامات القانونية بل تتجاوزها إلى تحسين العلاقة مع أصحاب المصلحة كلهم. ونظرا لوجود مشكلات كثيرة ارتبطت بإهمال الشركات لمسؤولياتها الاجتماعية وما نجم عن ذلك من فساد اقتصادي واجتماعي. فأصبح تبني البرامج المجتمعية والبيئية أمرا ضروريا لضمان استمرارية المؤسسة وتحسين أدائها الاقتصادي وكذا الحفاظ على صورتها في المحيط الذي تتواجد فيه.

إن الاهتمام بالموارد البشرية ورعايتها يعد أهم ظاهرة تشغل بال المسؤولين بالدول المتقدمة والنامية على السواء ويرجع ذلك لأهميته ولكي تتمكن المؤسسة من تحسين أداء مواردها البشرية البد من الاستعانة ببعض العوامل التي تساعد على تحقيق ذلك، وعدم الاكتفاء بتطبيق قوانين وتشريعات العمل، وهذا يتطلب وجود المناخ المناسب داخل المؤسسة والذي يجب أن يسعى إلى تحقيق النجاح والتميز من خلال التعليم والتدريب والرفع من الكفاءات والقدرات، ومن بين مظاهر الاهتمام بالموارد البشرية أن تقدم المؤسسات ما هو أفضل لهذا المورد، وهذا يعتبر كجزء من متطلبات التحلي بالمسؤولية الاجتماعية، لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى.

لذا فقد خصصنا هذا الفصل إلى دراسة المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية حيث قسمناه إلى

ثلاثة مباحث:

✓ المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية

✓ المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لأداء الموارد البشرية

✓ المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

لقد شاع في وقتنا الحالي مفهوم المسؤولية الاجتماعية في العالم بأسره، وأصبحت المؤسسات مطالبة بإدراج هذا المفهوم ضمن سياساتها، إذ أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وطبيعة البيئة التي تعمل فيها هذه المؤسسات من المواضيع التي تثير جدال كبيرا في الأوساط العلمية والأكاديمية، حيث نجد العديد من البحوث طرحت وجهات نظر متعددة مثلت تيارات فكرية لتعامل المؤسسات مع مجتمعاتها من جهة ومن جهة أخرى عكست هذه العلاقة طبيعة التطور الاقتصادي والاجتماعي.

المطلب الأول: نشأة وتعريف المسؤولية الاجتماعية

أولاً: نشأة المسؤولية الاجتماعية

لقد تطورت المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وأصبحت نشاطا أساسيا أكثر تركيزا، و نشوء فكرة المسؤولية الاجتماعية ارتبطت بثلاث مراحل نوجزها في التالي: (1)

أ- المرحلة الأولى: قد ارتبطت مع قيام المشاريع الصناعية خلال القرن التاسع عشر وامتدت إلى ربع القرن الأول من القرن العشرين، أين كان يعتقد رجال الأعمال بأنهم يمتلكون هدفا واحدا يسعون إليه وهو تحقيق الأرباح، ولكن الشيء الوحيد الذي يكبح رغبتهم في تحقيقه هو الجانب القانوني الذي يحدد العمليات التي يقومون بها، وهنا يشير آدم سميث في كتابه (ثروة الأمم)، إلى أن رجال الأعمال يسعون لتحقيق منفعتهم الذاتية وتعظيم الربح الذي يحصلون عليه، مفترضا أن وجود السوق التنافسية من شأنها أن تقود إلى زيادة إجمالي الثروة القومية والتي تنعكس على تعظيم المنفعة للصالح العام، والتي تمثل في جوهرها العام تحقيقا للمسؤولية الاجتماعية.

ب- المرحلة الثانية: فقد برزت خلال الفترة التي أعقبت سنة 1920م كنتيجة للانتقادات الموجهة نحو الهدف الأحادي الذي اعتمده منظمات الأعمال، والمتمثلة بتعظيمها الأرباح، فقد ظهرت تيارات أخرى تطالب تأمين السلامة والأمان في العمل، تقليص ساعات العمل، حماية حقوق الأطراف المختلفة وذات الصلة بالمنظمة، وبالتالي هناك أهداف أخرى مضافة إلى هدف الربح الذي تسعى منظمة الأعمال

¹ - بد الرزاق سالم الرحاحلة، " المسؤولية الاجتماعية " دار الإحصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص59-60.

لتحقيقه، وتميزت هذه الفترة ب بروز اتجاه يدعو إلى توسيع مفهوم ومعنى المسؤولية الاجتماعية ليشمل أطراف أخرى، ويتجاوز النظرة الضيقة والمحصورة بحدود منفعة المالكين والمستثمرين، وأن تلبية حاجات المجتمع هو معيار المجتمع الوحيد هو معيار مهم في وجود المنظمة ونجاحها.

ج- المرحلة الثالثة: فيمكن حصر بدايتها في عام 1960 م وما أعقبها من أحداث والمتغيرات الكبيرة في استخدام التكنولوجيا، والتلوث البيئي الناجم من أسباب مختلفة... لكل ذلك أصبحت الضرورة لازمة في انتقال المسؤولية الاجتماعية إلى مرحلة أخرى أكثر استيعاباً للبيئة ومتغيراتها الواسعة.

ثانياً: تعريف المسؤولية الاجتماعية

تعريف الأول: عرفها بيتر دراكر PETER DRUKER (1979): عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه" (1).

تعريف الثاني: STRIER (1979): حيث عرف المسؤولية الاجتماعية على أنها "استجابة لتوقعات المجتمع من المنظمة والتي يفرض عليها أن تبادر للقيام بها، لتتحمل مسؤوليتها اتجاه المجتمع وبصورة تفوق مستوى خضوعها للقانون، مع مراعاة عدم الإضرار بمصالح المنظمة وتحقيق عائد مناسب على الاستثمارات" (2).

التعريف الثالث: تعريف سو ندرا هوليس: SUNDRA HOLMES: حيث اعتبر المسؤولية الاجتماعية على أنها "التزاماً من طرف منظمات الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة مثل محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية، ومكافحة التلوث، وخلق فرص العمل، وحل مشكلة السكن والمواصلات وغيرها" (3).

¹ - طاهر محسن منصور وصالح مهدي محسن العامري "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال" ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص49

² - محمد فلاق "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص44.

³ - مدحت محمد أبو النصر "المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات" المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015 ص32.

التعريف الرابع: تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: "المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على البيئة والعمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام، بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف"⁽¹⁾

التعريف الخامس: تعريف الغرفة التجارية: تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية".⁽²⁾

المطلب الثاني: أهداف وأهمية المسؤولية الاجتماعية

أولاً: أهداف المسؤولية الاجتماعية

تتمثل أهداف المسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية:⁽³⁾

- ✓ إثبات القدرة على تقديم المنتج أو الخدمة على الدوام بما يتفق ومتطلبات العملاء.
- ✓ زيادة رضا العملاء و العاملين عن طريق التنفيذ الفعال للنظام.
- ✓ تحسين القدرات والأداء العام للعمل لتلبية حاجيات ومتوقعات عملائها وأصحاب المصالح الآخرين.
- ✓ وضع وتقييم فعالية التدابير المتخذة من قبل المؤسسة من أجل التعريف بالسياسة والأهداف البيئية والمجتمعية والامتثال لها.
- ✓ الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الأفراد فيما يخص السلامة والصحة في العمل والمجتمع على حد سواء مما يخفض عدد الدعاوى القضائية.
- ✓ إظهار للفئات المستفيدة أن سياسات المؤسسة تتوافق مع الحقوق الأساسية للعمل والمجتمع.
- ✓ المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية مع الأطراف المستفيدة بمساعدة المؤسسة لجمع مختلف احتياجاتهم وتطلعاتهم لتحسين إدارة وتحقيق التوازن بين الأداء الاجتماعي والاقتصادي والبيئي.
- ✓ التقدم نحو التميز وبدأ وتنظيم وتنفيذ الميزة التنافسية.

¹ - مدحت محمد أبو النصر "المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات" المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015، ص32.

² - سين الأعرج "المسؤولية الاجتماعية للشركات" مجلة محسر التنمية، العدد 90، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2010، ص4.

³ - ياسر سعيد أبو هريدي "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية" رسالة ماجستير أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا جامعة، 2017، ص 23- 24 .

ثانيا: أهمية المسؤولية الاجتماعية

أن أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تكمن في النقاط التالية: (1)

- المسؤولية الاجتماعية تحسن قدرة المنظمة على جذب وإبقاء أصحاب المصالح باختلاف مسمياتهم.
- تشريع القوانين والتشريعات التي يفترض أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع فالمسؤولية الاجتماعية والذي سيعد في نهاية الأمر قانونا اجتماعيا.
- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين سمعة المنظمة وصورتها الايجابية لدى أصحاب المصلحة.
- تؤدي المسؤولية الاجتماعية المحافظة على معنويات العاملين والتزامهم وإنتاجيتهم بشكل مرتفع.
- عند إعداد عاملين ماهرين ثقافيا "ينبغي أن يتضمن عنصر المسؤولية الاجتماعية الأولية في إعداداتها فهي تقع في قلب الثقافة المنظمة.
- تبرز المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر المدراء عملا مميزا.
- المسؤولية الاجتماعية تعني دقة انجاز العمل من قبل العاملين من خلال توفير الاحتياجات لهم ولضمان التمتع بحقوقهم وتلبي مصالحهم وتحقيق أهدافهم وخاصة تلك المتعلقة بالجوانب الاجتماعية والإنسانية.

المطلب الثالث: مبادئ والركائز الأساسية ومعايير حوكمة الشركات

أولا: مبادئ حوكمة الشركات:

نظرا للاهتمام المتزايد بمفهوم حوكمة الشركات تبين أن الحوكمة تتم وفق خمس المبادئ أساسية التالية: (2)

1- مبدأ الإذعان القانوني - احترام سيادة القانون: أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين، واللوائح السارية المحلية، والدولية المكتوبة، والمعلنة، والمنفذة طبقا لإجراءات راسخة و محددة والإمام بها.

¹ - قهواجي أمينة، حكيم وحسان "دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة" المؤتمر الدولي الثالث عشر حول المسؤولية الاجتماعية، 2016، ص 5، 6.

² - صالح الحموري و رولا المعاينة "المسؤولية المجتمعية للمؤسسات" دار الواصل للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص71.

2- مبدأ احترام الأعراف الدولية: أن تحترم المؤسسة الاتفاقات الدولية، والحكومية و اللوائح التنفيذية، والإعلانات، والمواثيق والقرارات، والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية.

3- مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية (أصحاب المصلحة): أن تقر المؤسسة و تتقبل أن هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية، وتنوعا في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية و الثانوية، وغيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.

4 - مبدأ السلوك الأخلاقي: أن تتصرف المؤسسة في جميع الأوقات بشكل أخلاقي في معاملتها من حيث الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات و البيئة و الالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية.

5 - مبدأ القابلية للمساءلة: أن تكشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمانة إلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات ومن ضمنها الفحص والتدقيق الملائمين والأخذ في الإجراءات التصحيحية التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وأيضا الآثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية.

6 - مبدأ الشفافية: أن تفصح المؤسسة على نحو واضح و دقيق و تام عن سياستها و قرارها وأنشطتها، بما في ذلك التأثيرات المعروفة، والمحتملة على البيئة والمجتمع، وأن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين، أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

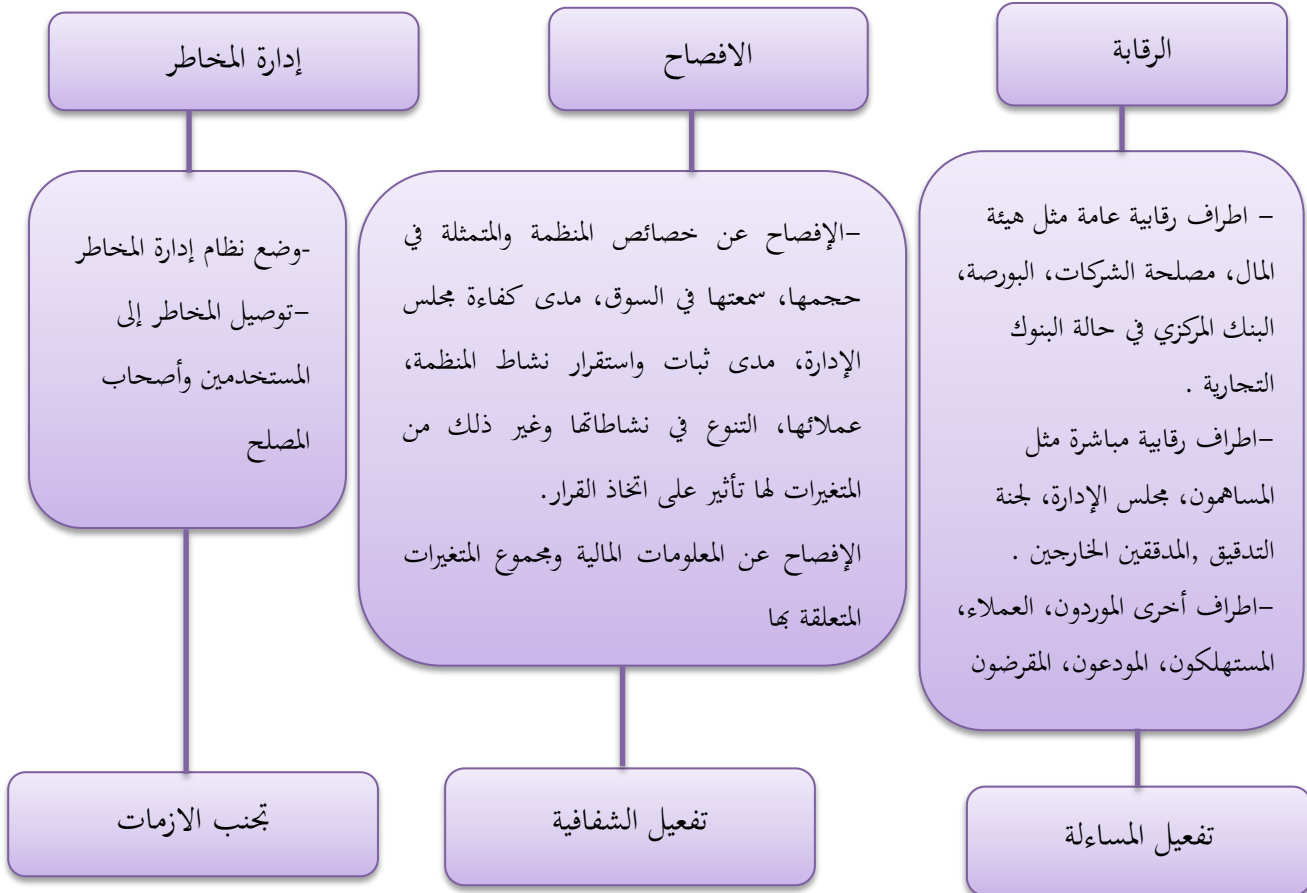
7 - مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان: أن تنفذ المؤسسة السياسات و الممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة، في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، هو وثيقة حقوق دولية تمثل الإعلان الذي تبنته الأمم المتحدة في 10 ديسمبر 1984 في قصر شايبو في باريس الإعلان يتحدث عن رأي الأمم المتحدة عن حقوق الإنسان المحمية لدى كل الناس، ويتألف من 30 مادة و يظهر رأي الجمعية العامة بشأن حقوق الإنسان المكفولة لجميع الناس⁽¹⁾.

¹ - صالح الحموري ورولا المعاينة، نفس مرجع سبق ذكره، ص71.

ثانيا: الركائز الأساسية لحوكمة الشركات

تمثل ركائز الحوكمة الدعائم الأساسية التي يقوم عليها نظام حوكمة الشركات، فحتى يحقق النظام هدفه والممثل في إرساء مبادئ الحوكمة السابق ذكرها، لا بد من القيام بمجموعة من الأنشطة الضرورية التمام العملية الرقابية والتي تتدخل فيها الآليات الرقابية الداخلية والخارجية بحيث يتم إنجازها في ضوء المحددات المتوفرة، ويمكن اعتبار الركائز الأساسية لتطبيق حوكمة الشركات العناصر التي يمكننا من خلالها تحديد معايير جودة الحوكمة المطبقة تتمثل الركائز الأساسية لتطبيق حوكمة الشركات فيما يلي: (1)

- الرقابة كاهم ركيزة، وتمثل مجموع الآليات الرقابية الداخلية والخارجية لتفعيل المساءلة .
 - الإفصاح والذي يهدف إلى تفعيل الشفافية، وتجنب حالات عدم التأكد.
 - إدارة المخاطر والتي من خلالها يمكن تجنب الأزمات، وضمان حقوق أصحاب المصالح.
- الشكل(1-1) التالي: الركائز الأساسية لتطبيق حوكمة الشركات



¹ - صالح حسن، البنوك والمصارف ومنظمات الأعمال معايير حوكمة المؤسسات المالية الطبعة الأولى. القاهرة، مصر، دار الكتاب الحديث. 2010، ص 09.

المصدر: صالح حسن، البنوك والمصارف ومنظمات الأعمال معايير حوكمة المؤسسات المالية، ط1 القاهرة، مصر، دار الكتاب الحديث. 2010، ص 09.

ثالثا: معايير تطبيق حوكمة الشركات

أكدت الدراسات الحديثة وبرزها "بسوني السعدي" إن هناك مجموعة من المؤشرات التي يتم بموجبها قياس مدى فاعلية الحوكمة وبصفة خاصة في الأسواق الاستثمارية المختلفة ومن خلال مجموعة معايير تعكس وتوضح عامة القيم التي تسود وتؤثر على حوكمة الشركات الحوكمة لها عدة معايير، يتم استخدامها للحكم على تواجد هذه الحوكمة، ومدى تطبيقها، وتمثل هذه المعايير ما يلي:⁽¹⁾

مدى وجود بيان بالتشريعات والقوانين واللوائح: وتتضمن هذه القوانين واللوائح افضل أساليب ممارسة سلطة الإدارة في مجالس إدارة الشركات، وهل من السهل الحصول عليها، وهل نصوصها واضحة وصياغتها سليمة، سهولة الفهم وكافية.

مدى المشاركة لغير المديرين التنفيذيين: وذلك في صنع القرارات وتوجيه مسار العمل، وفي تحديد مجالات النشاط وهو امر بالغ الأهمية، حيث من شأنه إن يوفر أداة جيدة للتوجيه والرقابة وتحسين الإشراف، وتعمل في الوقت ذاته على معالجة أي انحراف بشكل مؤثر، وإصلاح أي خطأ قد يحدث للشركة

مدى وجود فصل بين السلطات: وذلك بالفصل وتقسيم العمل بين مجلس الإدارة والمسؤول التنفيذي الرئيسي، خاصة وما يخلقه هذا الفصل من حيوية وفاعلية تتصل بتحديد الرؤية الاستراتيجية، واختيار ورسم السياسات، وما يتصل أيضا بالتكتيكات التنفيذية المختلفة.

مدى وجود لجان رئيسية متخصصة تابعة لمجلس الإدارة: هذه اللجان تتناول الأعمال التي تحتاج إلى بحث ودراسة تفصيلية، وتتناول الأنشطة التي تحتاج إلى تطوير والتي من شأنها دراسة وبحث الجديد وعمليات الإصلاح التي تحتاج إليها الشركة، خاصة مما يتصل بعمليات الإحلال والتجديد، التحسين الدائم والتطوير المستمر لخطوي الإنتاج، مدى ملائمة التكنولوجيا المتبعة، ومدى أهمية التطبيق الجديد في تكنولوجيا الإنتاج والتسويق والتمويل، والكوادر البشرية، بما يدعم كفاءة الشركة وقدرتها على تحقيق أهدافها التي تسعى إليها.

¹ - مها محمود رمزي ربحاوي، الشركات المساهمة ما بين الحوكمة والقوانين والتعليمات .سوريا، جامعة دمشق،. 2008 ص152

مدى ودرجة الإفصاح عن مرتبات ومكافآت كبار المديرين: وكل ما يتصل بهذه المكافآت من إنجازات وأعمال تم القيام بها، ومدى ما حققه المديرون من نتائج واتساقها مع ما يتم التعاقد عليه معه، وكم الأداء والتحسين والتطوير الذي تم على يديه، ومدى تناسب الدخل الذي حصل عليه مع النتائج التي تم التوصل إليها، ومن ثم الحكم على مدى كفاءة مجلس الإدارة ومدى إمكانية استمرار أعضاء المجلس في شغل هذه المناصب أو القيام بإحلال افراد اخرين محلهم لتحقيق نتائج افضل.

وبالتالي فالحكومة تكاد تكون مرتبطة باتجاهات واهتمامات كل دولة وباهتمامات حاملي اسهم الشركات، لكنها في نهاية المطاف تظل مجموعة القيم والمبادئ والمثل العليا التي لا يختلف عنها احد في أي مكان في العالم بصفة عامة وعالم المال والأعمال بصفة خاصة.⁽¹⁾

المطلب الرابع: دوافع ظهور الحوكمة ومزايا منتظرة منها

أولاً: دوافع ظهور حوكمة الشركات

إن بروز مفهوم الحكم الرشيد ما هو إلا استجابة للتطورات والتغيرات الداخلية والخارجية، السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعلمية والثقافية التي عرفها العالم. وعليه يمكن إجمال هذه العوامل فيما يلي:⁽²⁾

1- العوامل الاقتصادية، وتتمثل في:

- انتشار الليبرالية الاقتصادية على المستوى العالمي (الحرية الاقتصادية وتحرير التجارة الخارجية).
- عجز الدولة في دفع عجلة العملية التنموية بمفردها.
- انتشار واستفحال ظاهرة الفساد على نطاق واسع وتسلهل في مختلف دواليب الحكم ليطمق حتى في مراكز اتخاذ القرار.
- انتشار ظاهرة الفقر وظهور الفاقة على مختلف الأصعدة وتراجع القدرة الشرائية للسواد الأعظم من الشرائح الاجتماعية.

¹ - مها محمود رمزي ربحاوي مرجع سبق ذكره، ص 152.

² - بوزيان العربي، جلطي غالم، مفهوم الحوكمة: عوامل ظهورها ومركزاتها، ومجالات استخداماتها، مجلة مالية والأسواق مجلد 08 العدد 02 جامعة مستغانم 15 سبتمبر 2021، ص 3.

- الركود وراء الريح السهل والسريع المتمثل خاصة في انتشار ظاهرة الوساطات التجارية على حساب العمل المنتج للقيم الاستعمالية الحقيقية أو القيم المضافة التي تساهم في روافد خلق ثروة وطنية، كالأستثمار في المشروعات الإنتاجية، الصناعية والزراعية على وجه التحديد.
- الوقوع في معضلة المديونية الخارجية وما تسببه من مخلفات كالعجز على تسديد الأقساط وارتفاع خدمة الدين وعدم امتلاك السيادة بشكل كلي إضافة إلى ما يعرف بالتطبيق الإلزامي للوصفات التي تملها الهيئات المالية والنقدية المقرضة، مما انعكس سلبا بل تعثر برامج التنمية وعدم استكمالها إنشاء البنى التحتية، فأثر على إنجاز المشروعات الاستثمارية بجميع أشكالها.
- هذه العوامل الاقتصادية وغيرها كان لها أثر حلزوني على باقي مجالات الحياة الأخرى والمتمثلة خاصة في الجانب الاجتماعي والجانب السياسي.
- سوء ونقص التغذية وضعف العناية الصحية أدت إلى انتشار الأمراض على نطاق واسع وعودة بعض أوبئة القرون الوسطى.
- هذا التدهور للظروف الاجتماعية ظهر جليا في تقارير الهيئات المنبثقة عن الأمم المتحدة والتي بينت وأكدت على ضعف مؤشر التنمية البشرية لعدد كبير من الدول النامية.

2- انتشار البطالة:

حيث تحولت الدول النامية إلى مرتع لجميع أشكال البطالة من مقنعة وموسمية وتقنية وهيكلية... الخ.

3- تدني قيمة العمل اجتماعيا، مما انعكس على الاستثمار وعلى العمل المنتج:

فتراجعت فلسفة حب العمل حتى عند المشغلين بالوظائف وبقية الأعمال وأصبح الفرد المتفاني في أداء عمله بإخلاص وجدية مثال للسخرية والاستهزاء ينعت بالبلادة والهبل ويبعد عن مراكز اتخاذ القرار وفي تحمل المسؤوليات كونه عنصر مزعج ومقلق لا يرغب في تقديمه للمهام الجسام أو الاستنارة بآرائه الثاقبة فكيف يقدر النجاح للاستثمار أو العمل المنتج في هذا الوسط العقيم.⁽¹⁾

¹ - بوزيان العربي، جلطي غالم، نفس المرجع سبق ذكره، ص3.

استفحال ظاهرة الآفات الاجتماعية مما جعل المجتمعات المتخلفة فضاء خصبا لانتشار الرذيلة وسوء الأخلاق ومنبذ السلوكيات.

التغيرات الفكر وسلوكية لأفراد المجتمع بسبب التحولات العميقة التي حدثت نتيجة الانفتاح على العالم الخارجي جراء تطور تكنولوجيا الاتصال والمواصلات ، وهذا أدى إلى ظهور ما اصطلح عليه ب "الوعي الجماعي"، وانعكس ذلك على سلوك الأفراد والمجتمع ككل في تعاملها مع جهاز الدولة ومع الإدارة، وبدأت المطالبة بالشفافية في تسيير شؤون الدولة ومساءلة المسؤولين، وفي المطالبة بإرساء دولة الحق والقانون، فانتقلت المطالب من الحقل الاجتماعي إلى الحقل السياسي⁽¹⁾.

4- العوامل السياسية :

➤ تطور تكنولوجيا الاتصال والمواصلات جعل من العالم قرية صغيرة اختصرت فيها المسافات والزمن، ومع انهيار المعسكر الشرقي منحت الفرصة للنظرة الأحادية للعالم بكل ما تحمله هذه الكلمة من مفاهيم وتصورات وأفكار وقيم تجسدت فيما يعرف ب " العولمة " ومن خلالها كان إعادة النظر في الممارسات السياسية لتتماشى وعولمة القيم الديمقراطية والإنسانية التي تدعمها الدول وكذا المنظمات غير الحكومية إقليميا ودوليا.

➤ هيمنة مفهوم الدولة الأمنية وعدم الاستقرار السياسي والصراعات الداخلية الناجمة عن التناقضات الحاصلة من كون أن معظم البلدان النامية غنية بمواردها الطبيعية والبشرية إلا أن سوء إدارة الاقتصاد وسوء توزيع الثروة الوطنية جعل منها شعوب فقيرة، فاستخدمت الوسائل، القمعية وتم تضيق فضاء الحريات من أجل السيطرة على هذه الأوضاع.

➤ سيطرة الأسلوب التقليدي في العمل الإداري، مما أدى إلى وصف الإدارة بالبيروقراطية السلبية ، رغم من وجود أنماط جديدة للتسيير الإداري، خاصة في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إعلام آلي وأنترنت وإنترنت، وهو ما يطلق عليها بالإدارة الإلكترونية .

¹ - بوزيان العربي، جلطي غالم، مرجع سبق ذكره ، ص 431

- أزمة بنائية الدولة وضعف البنية المؤسساتية والإدارية، مما أدى إلى فشلها وعجزها في تلبية حاجات المواطنين وعدم قدرتها على الوفاء بوعودها وتجسيد السياسات المتفق عليها.⁽¹⁾
- طول مدة الفترة الانتقالية، التي كانت بدايتها مليئة بالخطابات كثيرة الوعود للخروج من مختلف الأزمات.
- تعثر معظم عمليات التحول الديمقراطي وعدم تفاعلها بطريقة إيجابية مع الموجة الثالثة للتحول الديمقراطي، ومرد ذلك سيطرة مفاهيم التسلطية والباتريمونيالية والزيونية والعصبية في إدارة الشأن العام⁽²⁾
- أزمة الثقة التي تولدت بين المجتمع والزمرة الحاكمة نتيجة لفشلها الذريع في تحويل الإصلاحات الاقتصادية العديدة إلى نتائج ملموسة يستفيد منها كل فئات المجتمع، بل وصلت الأمور إلى حد " انعدام الثقة " بسبب عدم وضوح الرؤية وانسداد الأفق.
- هذه الأوضاع ثبّطت الهمم وأحبطت آمال المتحمسين وعم التشاؤم حتى بالنسبة للفئات المؤمنة بإعادة بعث تنمية حقيقية. إن أخطبوط الفساد الذي نفث سمومه في جميع مؤسسات الدولة حولها إلى أجسام بدون روح وبنائيات حيطانية تبهرك مظاهرها لكن ما تخفيه بين جدرانها من ممارسات أقل ما يقال عنها لا ترقى إلى مستوى إنسانية الإنسان.
- ظهور أساليب جديدة للحكم، فبعدها كانت الدولة لوحدها فقط من لها حق تسيير شؤون الدولة والمجتمع أصبحت أطراف أخرى تشارك في ذلك كالقطاع الخاص والمجتمع المدني وأطراف أخرى تتابعك المنظمات غير الحكومية. وحدث تواصل بين الدولة والمجتمع والمتمثلة في "حكم الدولة" و"حكم المجتمع".

ثانيا: أهم المزايا المنتظرة من حوكمة الشركات

أن الحوكمة في الشركات تشكل عاملا أساسيا وحيويا لتعزيز النمو، لذلك فقد تم تحديد عدد من هذه الطرق لتأثر هذا النمو بالإدارة السليمة من خلالها ومنها:⁽³⁾

¹ - يوسف أزروال، الحكم الراشد بين الأسس النظرية وآليات التطبيق، دراسة في واقع التجربة الجزائرية، . مذكرة ماجستير غير منشورة. 2009، ص171

² - يوسف أزروال، المرجع سبق ذكره، ص171

³ - مولود، داؤود سليمان، تأثير حوكمة الشركات على فاعلية الرقابة الداخلية بحث تطبيقي في عينة من الوحدات الاقتصادية محافظة اربيل، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين، بغداد، العراق. ، 2011، ص28.

- 1- تحسين القدرة التنافسية للشركات و زيادة قيمتها.
- 2- فرض الرقابة الفعالة على اداء الشركات ودعم المساءلة المحاسبية بها.
- 3- ضمان مراجعه الاداء التشغيلي والمالي والنقدي للشركة.
- 4- تقويم اداء الادارة العليا و تعزيز المساءلة ورفع درجة الثقة فيها.
- 5- تعميق ثقافة الالتزام بالقوانين والمبادئ والمعايير المتفق عليها.
- 6- تعظيم ارباح الشركة.
- 7- زيادة ثقة المستثمرين في اسواق المال.
- 8- الحصول على التمويل المناسب والتنبؤ بالمخاطر المتوقعة.
- 9- تحقيق العدالة والشفافية ومحاربة الفساد.
- 10- مراعاة مصالح الاطراف المختلفة و تفعيل التواصل معهم.

المبحث الثاني: مفاهيم الأساسية لأداء الموارد البشرية

يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام، والموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة، ولتداخل العوامل التي تؤثر على الأداء و تنوعها، ونظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات وتحقيق أهدافها.

المطلب الأول: تعريف أداء الموارد البشرية محدداته

أولاً: تعريف أداء الموارد البشرية

تعريف الأول: بأنه ذلك النشاط الذي يقوم به العاملون من خلال أداء واجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها كل في موقعه الوظيفي، والأداء الأمثل هو القيام بالواجبات والمسؤوليات على أكمل وجه⁽¹⁾.

تعريف الثاني: هو الناتج الفعلي للجهود المبذولة من قبل الفرد، ويتأثر هذا الأداء بمقدار استثمار الفرد لطاقته وإمكاناته، وفي نفس الوقت يتأثر بمقدار الرغبة لدى الأفراد في الأداء.⁽²⁾

تعريف الثالث: يعرفها "هاينز": هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من أعمال المنظمة⁽³⁾

التعريف الرابع: إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة.⁽⁴⁾

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أنه قيام الشخص بالأعمال المكلف بها والواجبات من أجل تأكيد على المباشرة في مهام وأعباء ووظائفهم، ويتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل

¹ - لعميرة محمد، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نائف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2009، ص18.

² - أحمد إبراهيم ابوسن، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الرابعة، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، الخرطوم، 2012، ص137.

³ - ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2013، ص43

⁴ - هوشيار معروف كاكه وملا، وظائف إدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة عملية دورية كوردستان العراق، المجلد3، العدد1، 2018، ص259

عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم. كما وهو بذلك عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد في المؤسسة.

ثانيا: محددات أداء الموارد البشرية

انطلاقا من اعتبار الأداء الوظيفي ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، وإن ذلك يعتبر سلوكا، فإن هذا السلوك عرضة للتأثر سلبيا أو إيجابيا ببعض العوامل أو العناصر التي من شأنها في نهاية الأمر أن تؤثر على الأداء، ويطلق على مثل هذه العناصر عادة محددات الأداء، وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل أو مدى سيطرته عليها إلى قسمين القسم الأول يتمثل في المحددات التي تتعلق بالعامل كشخص وسميها المحددات الداخلية والقسم الثاني تتعلق بالبيئة المحيطة أي خارج سيطرة العامل وسميها المحددات الخارجية أما هذه المحددات فهي النحو التالي: (1)

1 - محددات داخلية :

- **الجهد:** الذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل أو درجة دافعيته التي تتحدد هي الأخرى بعوامل جزئية مختلفة ومتراطة بعضها ببعض كالأجور والمكافآت عدالة العائد فرص التطور والترقية المتاحة للفرد، نط القيادة أو الإشراف الظروف المادية تحديد أهداف الأداء، محتوى العمل. (2)

- **القدرات:** وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة، وتتألف من محصلة من المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل، والمهارة كالتمكن من ترجمة نص معين، ومدى وضوح الدور فيجب أن تتوافر لدى الفرد العامل القدرة على أداء العمل المحدد له والخبرات السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل التعليم والتدريب والخبرات.

- **إدراك الموظف لدوره الوظيفي:** يتوقف على كيفية إدراك وانتباه الموظف لما يحيط به من واحدة أو مجموعة من المواقف والأشياء والأشخاص والنظم الاجتماعية، فسلوك الموظف تجاه المواقف نتيجة تعامله مع المثيرات الموجودة في البيئة كما فهمها الموظف وأدركها، وهناك علاقة بين خصائص الموظف المدرك

¹ - إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير لنشر والتوزيع عمان 2013، ص113

² - عبد الفتاح بوخخم، عز الدين هروم، تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المصرفية والمالية الجزائرية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات قسنطينة، العدد7، 2009، ص 359

للموقف وخصائص البيئة التي تحتوي على المثيرات حيث تكون محل للتفسير والتحليلي ما أدركه الموظف والتفاعل معه وقام تجاهه بأداء وظيفي محدد، وعلى الموظف أن يدرك المهام المكونة للوظيفة.

2- محددات الخارجية

يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج من سيطرة العامل وتؤثر في الأداء وتمثل فيما يلي: (1)

– **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل المهامه وأعماله.

– **البيئة التنظيمية:** وتشير إلى 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 أداءه.

– **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية فالمعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة والكفايات ويبدل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا قد يؤثر إيجابا في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه، وقد يؤثر سلبا في دافعية بعض زملاؤه للعمل إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات.

المطلب الثاني: عناصر ومعايير أداء الموارد البشرية

أولاً: عناصر أداء الموارد البشرية

تنوع العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد، ويشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها ما يلي: (2)

¹ – إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سبق ذكره، ص 114

² – جهاد أحمد عبد الرزاق نعيبات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، أبريل، 2022، ص 12

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

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

3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز

4- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجته لإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.⁽¹⁾

ثانياً: معايير أداء الموارد البشرية:

تعبر معايير الأداء عن الأساس الذي ينسب إليه الفرد فهي المؤشر الرئيسي لقياس أداء الموارد البشرية. حيث أن تحديد معايير الأداء أمر ضروري من أجل الحكم على ما إذا كان الأداء جيداً ومرضياً، كما أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المؤسسة:⁽²⁾

1 - الجهد المبذول:

يشير الجهد المبذول إلى الطاقة سواء كانت طاقة جسمية أو عقلية يسخرها العامل من أجل أداء المهام الموكلة إليه وذلك خلال فترة زمنية معينة. وينتج هذا الجهد من الحصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك. ويندرج ذلك من خلال :

✓ درجة الإتيان والدقة أي الحرص والالتزام بالجودة في أداء العمل.

¹ - نواف بن بجاد الجبرين، التعليم التنظيمي وتنمية مهارات الإبداع الإداري من وجهة نظر ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، 2005، ص 87.

² - بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي CHU - باتنة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير شعبة: تسيير المنظمات، 2017/2018، ص 97.

✓ السرعة: أي مراعاة عنصر الزمن بالنسبة لجم الطاقة المبذولة والقيام بأداء إحدى المهام خلال فترة زمنية معينة.

✓ كمية تقديم الخدمات.

✓ نوعية الأخطاء المرتكبة.

2- القدرات

فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا في الأداء، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، وتتألف بدورها من محصلة المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل وترجمتها في الأداء العملي والتي تتوقف على مدى اكتساب الفرد للقدرات العقلية والإبداعية والتي تتجسد في درجة الابتكار والتجديد وذلك بتجاوز الأفكار التقليدية والتصرفات المتكررة لحل المشكلات الجديدة والتعامل مع المواقف الطارئة.⁽¹⁾

3- العلاقات والتواصل مع الآخرين:

إن الكيفية التي يتصل بها الفرد مع الآخرين من أهم المحاور، ألن الفرد ال يؤدي أي عمل وحده بل يشاركه ويساعده وي ارقبه آخرون، وكيفية التواصل معهم تتوقف على طريقة سلوكه، وعلى أسلوب التواصل الذي يقوم به الفرد، و التعاون الإيجابي وروح الفريق. والقدرة على إقامة عالقات إيجابية لمصلحة العمل مع الرؤساء، الزملاء، المراجعين... وذلك للقضاء على معوقات العمل وتبادل مختلف الخبرات والتجارب.

4- المواظبة في العمل:

وهي مجموع الواجبات والالتزامات والتصرفات التي يقوم بها الموظف أثناء أداء مهامه. والتي تتوقف على:

✓ مدى التزام الموظف لوقت العمل وحضوره في الموعد الرسمي.

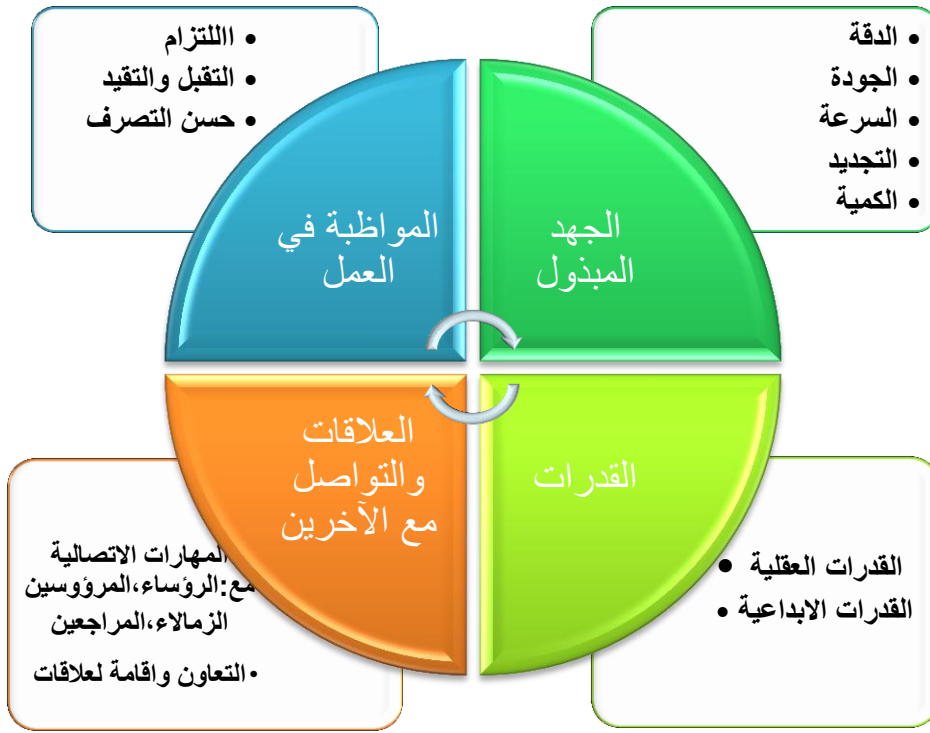
✓ التقيد بالزي الخاص بالعمل.

¹ - بن عرامة عبلة، مرجع سبق ذكره، ص 97.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية

- ✓ حسن التصرف من خلال التعامل بحكمة واطمئنان مع المواقف المختلفة (الطارئة، المفاجئة، الحرجة).
- ✓ تقبل الأفكار الجديدة أي التفاعل مع ما يستجد من أفكار إيجابية ترفع من مستوى الأداء والنظر
- ✓ في إمكانية الأخذ بها.
- ✓ تقبل التوجيهات من الرؤساء والاستعداد لتنفيذها.
- ✓ البشاشة وحسن الخلق وهذا يتمتع به بالسلوكيات والتصرفات التي تؤدي إلى إيجاد جو من التعامل الإنساني بينه وبين الآخرين.

الشكل رقم (1-2): يمثل معايير الأداء موارد البشرية



المصدر: بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي CHU -بائنة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير شعبة: تسيير المنظمات، 2018/2017، ص 97

المطلب الثالث: أهمية القياس والعوامل المؤثرة أداء الموارد البشرية

أولاً: أهمية القياس أداء الموارد البشرية

يمكن تبيان قياس أداء الموظف من الأهداف التي تسعى لتحقيقها لكي تقيس أداء والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: (1)

1. الترقية والنقل: إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل عامل في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته
2. تقييم المشرفين والمدبرين: يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فعالية المشرفين والمدبرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.
3. إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: إن قياس الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء يمكن زيادة رواتب وأجور العاملين أو نقصانها.
4. مقياس أو معيار: إن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معياراً أو مقياساً مقبولاً في تقسيم سياسات وتطبيقات أخرى في مجال الموظف، وذلك كالحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة، وكذلك فيما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.
5. تقديم المشورة: يشكل قياس الأداء أداة لتقويم ضعف الموظفين و اقتراح إجراءات لتحسين أدائهم وقد يأخذ التحسين شكل تدريب داخل المؤسسة أو خارجها.
6. يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية والاطلاع: إن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمروسيهم أثناء عملية القياس لتعرف على احتياجاته والعمل على تحقيقه لضمان زيادة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة.
7. اكتشاف الحاجات التدريبية: إن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

¹ - بن عرامة عبلة، مرجع سبق ذكره، ص 98.

8. التزويد بالمعلومات : يزود قياس الأداء مسئولية إدارة الموظفين في المؤسسات المختلفة بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع الموظفين فيها، مما يعتبر مؤشراً لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع الموظفين ومشكلاتهم وإنتاجيتهم ومستقبل المؤسسة نفسها، كما يعتبر قياس الأداء مؤشراً لعمليات الاختيار والتعيين في المؤسسة.

ثانياً: العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية

هناك عدة عوامل تؤثر على أداء الموارد البشرية من بينها: (1)

1- غياب الأهداف المحددة: فالمؤسسة التي لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أداؤها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لقلة وجود معيار محدد مسبقاً، فالتمتلك المؤسسة معايير أو مؤشرات الإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

2- قلة المشاركة في الإدارة: إن قلة مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة.

3- اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بتقنيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بتقنيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز مؤثرة بالموظفين، وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد والأداء العالي، والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط أو الكسول أو غير المنتج.

¹ - بن قسوم جهيدة، قادري صورية، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر الوادين 2019-2020، ص 11-12.

4- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف.

5- التسبب الإداري: فالتسبب الإداري في المؤسسة يعنى ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة الأسلوب القيادة أو الإشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.

المطلب الرابع: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

تحتل الموارد البشرية في منظمات الأعمال الحديثة مكانة رفيعة وتلعب دورا فعالا في عصر أصبح فيه التغيير أمرا حتميا ومستمرًا، لقد أصبحت الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة للمنظمات ال يمكن تقليدها، لهذا يفترض بإدارة المنظمة أن تعيرها جل اهتمامها وتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه هذا المورد. وذلك من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة والمتنوعة لإدارة الموارد البشرية، وهي في مجملها تؤثر بالإيجاب أو السلب على أداء وسلوك المورد البشري. ويمكن تلخيص هذه الأساليب في النقاط التالية:

أولاً: تعبئة واستقطاب الموارد البشرية:

يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورها الاجتماعي وهي تجري استقطاب لمواردها كما يلي: (1)

❖ صدق الإعلان عن الوظائف الشاغرة وأن تصل هذه الإعلانات إلى كافة الشرائح الموجهة لها في المجتمع.

❖ عدم سحب العاملين من المنافسين الآخرين بطرق غير مشروعة.

❖ نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة لمنظمات الأعمال.

❖ عدم التحيز في عملية اختيار العمال لصالح جنس معين دون الآخر.

¹ - طاهر حسن منصور الغالي، صالح مهدي حسن العمري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، العمال والمجتمع، دار وائل للنشر، ط2، 2008، ص ص، 260 - 262

- ❖ أن تكون عملية الاستقطاب مستندة إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية وفي ضوء عملية تخطيط منهجية وعلمية للموارد البشرية.
- ❖ الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترفيع لعمال المنظمة.

ثانيا: التوظيف الاختيار

تعتبر هذه العملية الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الإيجابية للعاملين داخلها وللفئات الأخرى في المجتمع ويجب أن تتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة، وفيما يلي بعض أوجه تعزيز المسؤولية الاجتماعية: (1)

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

ثالثا: التدريب والتطوير

يمكن أن تجسد إدارة الموارد البشرية التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة التدريب (التكوين) والتطوير المختلفة بحيث تنعكس هذه الأنشطة إيجابا لصالح العاملين والمنظمة. وأهم ما يجب أخذه بعين الاعتبار ما يلي: (2)

- ❖ تنمية المهارات وبناء القيادات المستقبلية.
- ❖ خلق فرص عمل ملتزمة ومهارات عالية.

¹ - طاهر حسن منصور الغالي، صالح مهدي حسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص 262 - 264.

² - طاهر حسن منصور الغالي، صالح مهدي حسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص 264.

- ❖ عدم استغلال برامج التدريب والتطوير لتبذير الموارد أو إقصاء العاملين، أصحاب الفكرة والرأي الآخر.
- ❖ أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي لحماية العاملين من التقادم وتوليد الشعور لديهم بأنهم يواصلون ما يستجد في حقول المعرفة.
- ❖ تعزيز ثقافة المنظمة والمسار الوظيفي من خلال نشاطات التدريب والتطوير.

رابعاً: الأجور ومكافآت العاملين

تمثل أجور ومكافآت العاملين مجمل المزايا ومنافع المباشرة وغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين لغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم وبما ينعكس بنتائج إيجابية على الأداء والإنتاجية وهكذا فإن تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون من خلال الآتي: (1)

- ❖ يفترض أن تنسم 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.
- ❖ عدم التمييز بالأجور والمكافآت بين النساء والرجال.

خامساً: تقييم الأداء

- في إطار آليات وإجراءات عملية تقييم الأداء يمكن للمنظمة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبنى سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف وذلك من خلال: (2)
- ❖ الموضوعية والنزاهة في تقييم أداء العاملين، واستعمال معايير تقييم دقيقة.
 - ❖ يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراءات الإداري والقانوني الموافق، ففي حالة الأداء الجيد يجب أن يحصل العامل على مكافأة بغرض تشجيعه، وفي حال الأداء السلبي يمكن أن يتعرض العامل لعقاب بحسب درجة إهماله.

¹ - طاهر حمسن منصور الغالي، صالح مهدي حمسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص 265.

² - نفس المرجع علاه، ص 265.

- ❖ عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحصل العامل على قدر كاف من التقدير والاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة.
- ❖ لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال، وسيصبح الأمر أكثر استفزازا لهم.
- ❖ أن لا يركز على الأداء الأحداث ويهمل الأداء خلال السنة بأكملها حيث يكون هذا التقييم جزئيا ولا يمثل معيارا صادقا يعتمد عليه.
- ❖ أن تستخدم إدارة الموارد البشرية مختلف أساليب تقييم الأداء التقليدية منها والحديثة مع الاطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال.

سادسا: برامج تحسين الحياة المهنية:

- تعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العمل الإمكانية للمنظمة لأن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين الكفوئين ومكان مناسب للعمل ويزداد من خلال ذلك الولاء والالتزام من جانب العاملين وتكامل وتفاعل أهدافهم مع أهداف المنظمة ويمكن الإشارة لبعض جوانب ممارسة المسؤولية الاجتماعية من خلال هذه البرامج وكالآتي:⁽¹⁾
- ❖ جعل مكان العمل جذابا وإعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق من خلال التركيز على البرامج.
 - ❖ التقليل من الرتابة والروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار ويشمل ذلك إثراء العمل وإغنائه.
 - ❖ إن أنشطة هذه البرامج تساعد في خلق ثقافة تنظيمية قيمة و تعزز اتجاهات قيم مشتركة 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 إلى مكان العمل من منطلق واسع.

¹ - طاهر حمسن منصور الغالي، صالح مهدي حمسن العمري، مرجع سبق ذكره، ص 266.

- ❖ يجب أن تحتفل المنظمة بأيام المناسبات الخاصة و تقيم أنشطة ملائمة تتخللها فعاليات يكافأ العاملون من خلالها مع تقديم وجبات جماعية لهم.
- ❖ تشكيل لجان اجتماعية لوضع برامج الفعاليات للأنشطة الاجتماعية المختلفة و يمكن للمنظمة أن تدعمها بميزانية سنوية مناسبة.
- ❖ الاحتفالات بالإنجازات التي تحقّقها الشركة أو الأفراد سواء من خلال حفلات مسائية أو حفلات شكر وتقدير للعاملين.

سابعاً: حماية المرأة العاملة

- تحتل المرأة مكانة متميزة في أي مجتمع حيث أنها تمثل نصف هذا المجتمع، ويتميز العصر الحديث بدخول أعداد كبيرة من النساء إلى سوق العمل وفي مختلف الاختصاصات منافسة بذلك الرجل وعلى هذا الأساس تجسد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية لمنظمات الأعمال اتجاه المرأة العاملة فيما يلي: (1)
- ❖ مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل خصوصاً التحرش الجنسي.
 - ❖ وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة.
 - ❖ توفير الأماكن المناسبة التي تشتمل على احتياجات المرأة العاملة.
 - ❖ توفير خدمات دور الحضّانة.
 - ❖ ضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقية الوظيفية، الأجور، التعلم، التوجيه والتكوين المهني.
 - ❖ ضرورة تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في كافة الحقوق وهذا ما نص عليها المؤتمر الدولي العالمي 22 لحقوق المرأة فيينا 1993. (2)

¹ - مقدم وهبية، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة فائقة شركات عربية)، الملتقى الدولي الخامس حول رأس امالال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، المداخلة يومي 13-14 ديسمبر 2011 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2011، ص ص 8،9.

² - عادل محمد زايد، "إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية"، دار النشر والتوزيع الإلكتروني، 2013 ص ص 496،497.

ثامنا: إدماج المعوقين

شجعت المنظمات الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية على اتخاذ تدابير ملموسة من أجل إدماج منظور الإعاقة في صلب عملية التنمية وحث المؤسسات والهيئات ذات الصلة في منظومة الأمم المتحدة على إدخال اعتبارات الإعاقة في أنشطتها، وحثت الحكومات على معالجة وضع المعوقين بمراعاة جميع الإجراءات المتخذة لتنفيذ معاهدات حقوق الإنسان السارية التي هي طرف فيها؛ وعلى توفير حماية خاصة للمعوقين الذين قد يعانون التمييز بصور متعددة أو جسيمة، وكتجسيد للمسؤولية الاجتماعية نحو هذه الفئة والتي نجدها في مختلف المجتمعات وعلى المؤسسة مراعاة ما يلي:

- ❖ ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص والنهوض بحمايتهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل.
- ❖ توفير التكوين والتطوير بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل.
- ❖ توفير تجهيزات وأدوات خاصة بهم تساعد على مواصلة حياتهم اليومية.
- ❖ دعم الجمعيات التي تساعد على دمجهم بالمجتمع كالأندية الثقافية... الخ.
- ❖ مداخل خاصة بهم.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي عالجت جوانب البحث

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى الأبحاث والدراسات العلمية السابقة التي تناولت أحد متغيرات الدراسة أو كليهما سواء موضوع المسؤولية الاجتماعية أو أداء الموارد البشرية، وذلك من أجل معرفة الأدوات المستخدمة ومن ثم المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية وعلى هذا الأساس تم تقسيم المبحث إلى، التحليل والنتائج المتوصل إليها، الأول يحتوي الدراسات السابقة أما الثاني فهو يتضمن مقارنتها مع دراستنا الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

وقد تم تقسيم الدراسات السابقة إلى دراسات محلية، دراسات عربية ودراسات أجنبية.

أولاً: الدراسات العربية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية

د. عبدالله بن عبدالمحسن الفالح، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية الداخلية على جودة حياة العمل للموظفين دراسة ميدانية على المنشآت الأهلية الصحية في منطقة القصيم، قسم إدارة الأعمال - كلية إدارة الأعمال، جامعة المجمعة، مجلة الرماح للبحوث والدراسات، العدد 05، الأردن 2009: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية المتمثلة في (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية) على جودة حياة العمل. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. استخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل وتكونت عينة الدراسة من (58) مستشفى ومستوصف أهلي بمنطقة القصيم- بريدة، تم توزيع 350 استبانة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن تطبيق المنشآت الصحية الأهلية السعودية لمجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية ككل كان مرتفع جداً، وأن المسؤولية الأخلاقية أعلى مجالاتها وأدناها المسؤولية الاقتصادية تجاه الموظفين. أن مستوى جودة حياة العمل بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية مرتفعة نسبياً، حيث جاءت بأهمية نسبية بلغت (75.2%). وجود أثر داله إحصائياً بين مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية مجتمعة وجودة حياة العمل. أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية

بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية وإدراجها ضمن أهدافها الاستراتيجية ومناقشتها مع جميع أصحاب المصالح، زيادة الاهتمام بجودة حياة العمل وإلمام ومعرفة إدارة المنشآت الصحية الأهلية السعودية بكافة أبعادها، وضرورة رفع الوعي لدى الموظفين العاملين بالمنشآت الصحية الأهلية السعودية فيما يخص مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية وأثرها على جودة حياة العمل.

- مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية دراسة حلة عينة من مؤسسات غرب الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل دكتوراه في علوم التسيير، جامعة وهران، 2014: هدفت الدراسة الى تعريف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية من الجانب النظري والتطبيقي . خصوصا و أنها من المفاهيم الإدارية التي ما تزال بحاجة إلى البحث والدراسة ومواكبة التطورات التي تحصل سواء في علم الإدارة، فمفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الحديثة، حيث ظهر في النصف الثاني من القرن العشرين، غير أنه لم ينتشر بشكل كبير إلا في السنوات الأخيرة. وتقدم دليل علمي للباحثين والطلبة يعرض تفاصيل مفهوم المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال ويلم بالجوانب النظرية المتعلقة بها، معرفة موقع المؤسسة الجزائرية من مفهوم المسؤولية الاجتماعية، ومدى استجابتها للبرامج المرتبطة بهذا المفهوم، تعريف رجال الأعمال بثقافة المسؤولية الاجتماعية، وإبراز آثارها الإيجابية على المنظمة وعلى المجتمع و مختلف أصحاب المصلحة كذلك الخروج بنتائج وتوصيات تفيد قطاع الأعمال في الجزائر وتدعوه إلى تبني مثل هذه الممارسات المسؤولة اجتماعيا في العمل الإداري.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

عرف المسؤولية الاجتماعية بأنها مفهوم تقوم منظمات الأعمال بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها على نحو تطوعي، وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام المنظمة بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها، وتتفاعل بشكل إيجابي مع أصحاب المصالح: المساهمون، العمال، الموردون، المستهلكون، الحكومة، البنوك التي تتعامل معها، المنافسون، منظمات المجتمع المدني، المجتمع، البيئة.

وينتج عن هذا الالتزام الطوعي مشاركة لمنظمات الأعمال في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وكذا المساهمة في النهوض بالتنمية المستدامة، لكن هذا لن يتحقق إلا بدمج المسؤولية الاجتماعية في السياسة العامة لمنظمة الأعمال واعتبارها هدفا استراتيجيا وليس هامشيا.

مبادئ المسؤولية الاجتماعية متأصلة في الإسلام من خلال آيات قرآنية وأحاديث شريفة وقواعد فقهية، وليست مستحدثة كما في الأنظمة الوضعية. وأداؤها واجب ديني وفضيلة إسلامية كان للإسلام السبق في ذكرها. يؤديها المسلمون استجابة لأمر الله عز وجل ولأمر رسوله صلى الله عليه وسلم. ولعل خير تجسيد لهذه الأصالة مبدأ التكافل الاجتماعي الذي نظمته الإسلام.

- بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي CHU -باتنة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير شعبة: تسيير المنظمات، 2018: هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي، من خلال الأخذ بالمركز الاستشفائي الجامعي بباتنة كعينة وميدان للدراسة، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استبيان كأداة أساسية للاختبار فرضيات الدراسة وتحليلها وهذا بالاعتماد على مختلف الأساليب الإحصائية، كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقرائي، وتكونت عينة الدراسة من (315)

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية جاء بمستوى متوسط؛ حيث هناك تباين في تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المركز الاستشفائي الجامعي بباتنة، إذ نجد أن المركز الاستشفائي الجامعي يتبنى المسؤولية الاجتماعية ضمن أعماله وأنظمتها دون المعرفة بما كمفهوم سواء في رسالته أو فيما يتطلب من تركيز لهذا المفهوم واستراتيجياته.
- مستوى أداء الموارد البشرية في المركز الاستشفائي الجامعي جاء بمستوى مرتفع، وهذا ما أكدت إجابات أفراد العينة المبحوثة.

➤ وجود عالقة ارتباط قوية وموجبة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية عند مستوى معنوية 0.05، وكان أعلى قيمة ارتباط لبعده جودة حياة العمل ثم بعد برامج تحسين الحياة المهنية وكان بعد تقييم الأداء في المرتبة الثالثة وجاء في المرتبة الرابعة بعد سياسات التوظيف والإدماج.

- ثابت حسان ثابت، سيد أحمد حاج عيسى، دور الحوكمة في تعزيز أداء المؤسسات المالية - دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات المالية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد 06 كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة البليدة 02 / الجزائر 2022: يهدف البحث الحالي الى تحديد دور الحوكمة بصفقتها أداة رقابية في تعزيز أداء المؤسسات المالية من خلال دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات المالية العراقية، وتتجلى أهمية البحث في انها تعالج أحد المواضيع التي لا تزال حقلًا خصبًا للدراسة والبحث، وأنه محاولة لاستقراء مدى إمكانية قياس دور الحوكمة في تعزيز أداء المؤسسات المالية العراقية. و لتحقيق أهداف البحث تم تطوير استمارة استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان، كما يسعى الى إضافة معرفية لموضوع الحوكمة ودورها في تعزيز أداء المؤسسات المالية، ينبع البحث من فرضية أساسية مفادها بأنه من الممكن قياس دور الحوكمة في تعزيز أداء المؤسسات المالية وباستخدام المقاييس والمؤشرات الدولية

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ هو أن الحوكمة تلعب دوراً كبيراً في تعزيز الأداء للمؤسسات المالية العراقية ولكنها ذات تأثير ضعيف على الاستثمارات الأجنبية، ومازالت في طور التكوين، ولقد أوصى الباحثان بوجود تبني جميع المؤسسات المالية في العراق لإطار حوكمة منظم قابل للتطبيق في البيئة العراقية، مع ضرورة إقامة العديد من الندوات والمؤتمرات لغرض نشر ثقافة الحوكمة في المؤسسات المالية العراقية.
- ✓ تحديد نماذج الحوكمة المطبقة في دول العالم المتقدمة ومقارنتها مع النموذج المستخدم في الدول النامية، وتحديد محددات الحوكمة.
- ✓ التركيز على أهم التشريعات والمبادئ التوجيهية للحوكمة بالإضافة الى تحديد أهم مقاييس الحوكمة.
- ✓ مناقشة العلاقة بين الحوكمة وأداء المؤسسات المالية وأهم المؤشرات المستخدمة لقياس الحوكمة في المؤسسات المالية.

✓ بناء إطار نظري لقياس الحوكمة في المؤسسات المالية العراقية باستخدام المقاييس والمؤشرات الدولية.

ثانيا: الدراسات العربية الخاصة لأداء الموارد البشرية

منيرة سالمى، سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة مقارنة بني مؤسسة ايلاف ترين، الضياء وليند غاز بولاية ورقلة، الملتقى العلمي الدولي الأول: حول آليات حوكمة المؤسسات ومتطلبات تحقيق التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح - ورقلة يومي 25 و 26 نوفمبر 2013:

تهدف هذه الدراسة، الى معالجة إشكالية أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث تمت معالجة موضوع بحثنا عن طريق الاستبيان كأداة لجمع البيانات في الدراسة الميدانية، ولذلك مت استخدام برنامج الspss لمعالجة المعطيات المجمعة من عينة الدراسة والمتمثلة في 03 مؤسسات صغيرة ومتوسطة بولاية ورقلة

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مستوى وظيفة الموارد البشرية: التوظيف، ظروف العمل، الأجور والمكافآت، التكوين والتطوير، تؤثر على أداء المورد البشري بالإيجاب أو السلب كنتيجة عامة بالإضافة إلى بعض النتائج الجزئية مثل أثر اختلاف كل من الجنس وقطاع النشاط في تبين المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

منيرة سلامي، أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية على أداء المورد البشري دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحاسي مسعود، ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 2020: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP وهذا للتعرف على مدى ممارسة المؤسسة محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وأثر ذلك على أداء مواردها البشرية، وهذا بالاعتماد على أسلوب دراسة الحالة باستخدام

الاستبيان كأداة للدراسة، والذي تم توزيعه على عينة من العمال قدرها 250 عامل وعاملة من مختلف المستويات التنظيمية، وتم تحليل نتائج الدراسة باستخدام برنامج تحليل المعطيات ال spss.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن تبني المؤسسة محل الدراسة الممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بمستوى مقبول، كما تم إثبات وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية كمتغيرات مستقلة وأداء المورد البشري كمتغير روضة جديدي، عياشي عبد الله، سمية قداش، أثر تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية على أداء المورد البشري -دراسة حالة مؤسسة روائح الورود بالوادي- مجلة العلوم الإدارية والمالية، :المجلد 05، العدد 01، 2021:

هدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر أهم سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية المطبقة من طرف مؤسسة ورود تجاه مواردها البشرية، وأثر ذلك على أدائهم؛ اعتباراً 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، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ مستوى تطبيق مؤسسة ورود للمسؤولية الاجتماعية مقبول، توجد عالقة ارتباطية موجبة بين تطبيق ممارسات

✓ المسؤولية الاجتماعية في إدارة الموارد البشرية وبين أداء المورد البشري في مؤسسة ورود بالوادي

المطب الثاني: الدراسات الأجنبية

1_ Ibrahim& Nilgün, Dans les hôtels sur la satisfaction au travail, l'impact de la responsabilité sociale des entreprises, Journal of International,2014

هدفت هذه الدراسة الى تحليل تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركة على الرضا الوظيفي للعاملين

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن البعد اخلاقي والبعد اقتصادي يؤثران بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي.
- أن المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون طريقة فاعلة. في الحفاظ على علاقة إيجابية بين الشركة وموظفيها.

2- MAAZOUZ Mokhtar, La Responsabilité Sociétale et la Performance de GRH dans les Entreprises Université de Nice Sophia-Antipolis France, 2013:

وتهدف هذه الورقة إلى إظهار العلاقة القائمة بين المفهومين والعوامل المرتبطة بها للوصول إلى الحلول المثلى في إدارة الموارد البشرية. ومفاهيم المسؤولية الاجتماعية للشركات والإنسانية ويبدو أداء الموارد، للوهلة الأولى، نسيباً غير مرتبط به. تحدد المسؤولية الاجتماعية للشركات موقف الشركة تجاه بيئتها، بينما يشكك مفهوم الأداء في الروابط الدقيقة أحياناً بين التعبير عن الموارد والحصول على واحدة أو أكثر نتائج. ومع ذلك، فإن تنفيذ كل من هذه المفاهيم يؤدي العديد من المؤلفين لتحديد نفس المؤشرات ونفس المعايير للتنمية المستدامة. الغرض من هذه المقالة هو الفحص الاختلافات والتشابهات بين المفهومين والمقترحة وهو تفسير يعرض العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء الموارد البشرية والذي يحاول تحديد خصوصياته من المسؤولية الاجتماعية للشركات.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- عندما يتعلق الأمر بتقييم أداء الموارد البشرية، فالأمر مختلف وقد تم تطوير الأساليب والطرق. البعض يكونون مشكوك فيها، وغير مؤكدة في نتائجها، لها أهمية تذكر المفاهيمي.
- لا يمكن أن تكون مسألة تقييم أداء الموارد البشرية منفصلة عن الأسئلة الأكثر عمومية مثل تلك التي تهدف إلى تحديد مكان وظيفة الموارد البشرية في الشركة. الشكوك الحالية على قياس أداء الموارد البشرية ليس كذلك المتعلقة بتلك التي تؤثر على أغراض الوظيفة؟ الجواب على السؤال "كيفية التقييم؟" ثانوي بواسطة مقارنة بتحديد موقع وظيفة الموارد البشرية في العمل. الأولوية للتشخيص، وبالتالي: ما هي المهام الموكلة فعلياً إلى وظيفة الموارد البشرية؟ كيف هل يعطون الأولوية؟

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة للمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية

► بمجرد تقديم الإجابات على هذه الأسئلة، يتم اختيار ومن المؤكد أن طرق قياس أداء الموارد البشرية ستظهر أكثر سهولة. صعود المسؤولية الاجتماعية للشركات وهو الابتكار الاجتماعي الحقيقي، والاعتراف بالنقابات و الموظفين كشركاء رئيسيين سوف تكون قادرة على تعزيز تجديد FRH.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

الجدول رقم (1-2): أوجه التشابه والاختلاف

الدراسة	أوجه تشابه مع دراسة الحالية	أوجه اختلاف مع دراسة الحالية
عبدالله بن عبد المحسن الفالح	تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا أنها تطرقت لمسؤولية الاجتماعية كم استخدمت للمنهج الوصفي في الجزء النظري، واعتمادها لمنهج دراسة حالة من خلال الاستبيان، كما أنها استخدمت أيضا برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المكان والزمان فالدراسة في بلد مغاير وهي الاردن بينما دراستنا في الجزائر كما أنها لم تتطرق لأداء لموارد البشرية .
مقدم وهيبة	تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جانب من جوانب البحث وهو المسؤولية الاجتماعية.	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان كما أنها لم تتطرق لأداء الموارد البشرية
بن عرامة عبلة	تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جانب من جوانب الدراسة وهو المسؤولية الاجتماعية واعتمادها لمنهج دراسة حالة من خلال الاستبيان، كما أنها استخدمت أيضا برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان كما أنها لم تتطرق لأداء الموارد البشرية
ثابت حسان ثابت	تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا أنها تطرقت لمسؤولية الاجتماعية كم استخدمت للمنهج الوصفي في الجزء النظري، واعتمادها لمنهج دراسة حالة من	تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المكان والزمان فالدراسة في بلد مغاير وهي العراق بينما دراستنا في الجزائر كما أنها لم تتطرق لأداء

<p>مصادر البشرية .</p>	<p>خلال الاستبيان، كما أنها استخدمت أيضا برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.</p>	
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان كما أنها دراسة كانت على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جميع جوانب متغيرات الدراسة وهي المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية استخدامها للمنهج الوصفي في الجزء النظري أنها تشابهت في دراستنا من حيث أداة الدراسة باستعمال برنامج الإحصائي spss</p>	<p>منيرة سالمى</p>
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جميع جوانب متغيرات الدراسة وهي المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية استخدامها للمنهج الوصفي في الجزء النظري أنها تشابهت في دراستنا من حيث أداة الدراسة باستعمال برنامج الإحصائي spss</p>	<p>منيرة سالمى</p>
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جميع جوانب متغيرات الدراسة وهي المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية استخدامها للمنهج الوصفي في الجزء النظري أنها تشابهت في دراستنا من حيث أداة الدراسة باستعمال برنامج الإحصائي spss</p>	<p>دراسة ابراهيم ناصر جودة</p>
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الزمان</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة أنها قامت بدراسة جانب من جوانب متغيرات الدراسة وهي تأثير أربعة عوامل تساهم في توقعات</p>	<p>روضة جديدي، عياشي عبد الله،</p>

	<p>العاملين حول البيئة التنافسية على الأداء المؤسسي استخدامها للمنهج الوصفي في الجزء النظري انها تشابهت في دراستنا من حيث أداة الدراسة باستعمال برنامج الاحصائي spss</p>	<p>سمية قداش</p>
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المكان والزمان فالدراسة في بلد مغاير وبينما دراستنا محلية كما انها لم تتطرق للأداء الموارد البشرية وتطرت للرضا العاملين</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا انها تطرقت لمسؤولية الاجتماعية كم استخدمت للمنهج الوصفي في الجزء النظري، واعتمادها لمنهج دراسة حالة من خلال الاستبيان، كما أنها استخدمت أيضا برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.</p>	<p>Ibrahim& Nilgün</p>
<p>تختلف هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المكان والزمان فالدراسة في بلد مغاير واجنبية بينما دراستنا محلية</p>	<p>تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا انها تطرقت لمسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية</p>	<p>MAAZOUZ Mokhtar</p>

خلاصة الفصل

من خلال الأدبيات النظرية والدراسات السابقة تبين لنا أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على سلوك وأداء الموارد البشرية وتشكل دافعا مهما نحو الإنجاز، أي أنها من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تكمن المنظمة من تحقيق مركز تنافسي قوي وحصص سوقية معتبرة.

وتعتبر الموارد البشرية من أهم الأطراف المستفيدة والتي يتوجب على المنظمة أن تؤدي مسؤولياتها الاجتماعية تجاهها، والالتزام المسؤول تجاه المورد البشري يعتبر ضرورة من أجل تحسين الأداء الكلي بشكل عام و على اعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المنظمة و تؤثر عليهم، فإن على المنظمة الالتزام بسلوك مسؤول تجاههم.



الفصل الثاني

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل إثراء ما جاء في القسم النظري محاولين ابراز الجوانب المتعلقة بدراستنا والمتمثلة في أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية لدى مؤسسة كهرباء والغاز بالوادي)، سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية بهدف معرفة اثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة، ومدى تأثيره على أداء الموارد البشرية، حيث نعتمد في هذا الفصل على المعطيات الإحصائية وتفرغها كميًا وكيفياً وذلك بالاستعانة ببرنامج EXEL وبرنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS22 لتعزيز النتائج ومعرفتها بدقة.

يتضمن هذه الفصل المباحث التالية:

- المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة الميدانية.
- المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة

وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، الذي يستخدم في المتابعة الدقيقة للظاهرة بطريقة كمية أو نوعية لفترة زمنية أو عدد من الفترات من أجل التعرف على الظاهرة من حيث المحتوى، والوصول إلى نتائج وتعليمات تساعد في فهم الواقع وتحسينه، وتهدف هذه الدراسة إلى أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية لدى مؤسسة كهرباء والغاز بالوادي)".

المطلب الأول: طريقة الدراسة

يعتمد تحديد طريقة الدراسة على جمع البيانات وعلى معرفة مجتمع الدراسة ومتغيراتها، وكيفية قياسها والتأكد من صدق وثبات أداة البحث.

أولاً: مجتمع الدراسة والعينة

سوف نتطرق لمجتمع الدراسة ثم للعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي في مقاطعة الكهرباء والغاز بجامعة بشركة سونالغاز الوادي التي تأسست الشركة الوطنية للكهرباء والغاز في 28/07/1969 بأمر رقم: 69/59، وتعتبر سونالغاز من المؤسسات الهامة في الدولة حيث كانت تسمى في عهد الاستعمار EGA اي كهرباء وغاز الجزائر وتمتد جذورها إلى عام 1947 وقد تم تأميمها بعد الاستقلال.

كانت المؤسسة في الفترة التأسيسية تنقسم إلى 4 مديريات جهوية (الجزائر - وهران - قسنطينة - ورقلة) وفي سنة 1975 تم تعديل المديرية الجهوية حيث أصبحت مناطق التوزيع الجزائر - الشلف - قسنطينة - عنابة - سطيف بشار - البليدة - وهران - ورقلة) مع العلم أن لديها 45 مركز توزيع تابع لهذه المناطق.

وفي سنة 1991 تم تحويل اسم الشركة من الشركة الوطنية للكهرباء والغاز إلى المؤسسة العمومية ذات طابع صناعي وتجاري، جاء بعد ذلك في 01/06/2002 حسب القانون الأساسي للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز المسماة بسونالغاز شركة ذات أسهم لان الدولة غير قادرة على تغطية التكاليف وكانت المرحلة (2002/2007) مرحلة انتقالية حيث تم تقسيم وهيكل المؤسسة حسب نظامها الجديد أي أن هناك لجنة ضبط هي التي تتحكم في التسعيرة وحاليا هناك مديرية عامة تتكون من:

- مديرية الإنتاج (إنتاج الكهرباء).
- مديرية النقل (نقل الكهرباء والغاز).
- مديرية التوزيع (توزيع الكهرباء والغاز).

أ- نشأة مركز توزيع الكهرباء والغاز بالوادي:

في فترة سابقة كانت منطقة الوادي تتزود بالطاقة الكهربائية وذلك عن طريق وكالة الوادي التابعة لمركز التوزيع ببسكرة، ونظرا للكثافة السكانية تقرر إنشاء مركز توزيع لمنطقة الوادي وذلك في أواخر الثمانينات بخلق مندوبية تسمى المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز عدد عمالها حوالي 101 عامل. وفي عام 1992 تحولت المندوبية إلى مركز للتوزيع الذي هو عبارة عن مؤسسة تعمل على مستوى الولاية وينقسم هذا الأخير إلى ثلاث وكالات الوادي - المغير - الدبيلة) وقد أصبحت تسمى الآن بالمقاطعة وهي عبارة عن خلايا مصغرة للتوزيع كما انها تعتبر وسيلة وطريقة مستعملة من اجل ضمان عدة وظائف أهمها:

- وظائف خاصة بالزبائن (كشوفات وتسديدات)

- وظائف خاصة بالكهرباء (شبكات كهربائية)

ب- مهام مؤسسة سونالغاز :

بناء على القانون الذي أصدر في سنة 1985 أن المهام التي تقوم بها المؤسسة كالاتي:

- ❖ الطاقة الكهربائية: المؤسسة تقوم بإنتاج وتوزيع واستغلال الطاقة الكهربائية.
- ❖ الغاز: المؤسسة تقوم بنقل والتوزيع العمومي للغاز الطبيعي ولكي تبقى المؤسسة محتكرة لهذا النشاط عليها القيام:

✓ إقامة المؤسسات من اجل تنمية القطاع

✓ -دراسة تطوير التقنيات المستعملة في المؤسسة

✓ -التسيير الجيد للعمال وتكوينهم من اجل رفع الكفاءة الإنتاجية

✓ -اتساع المساحة المستعملة للكهرباء والغاز لزيادة المبيعات

ج- مهام مديرية التوزيع بالوادي:

- تسيير المشتركين الكهرباء والغاز المنشآت الكهربائية والغازية.
- تطوير منشآت الطاقة.

- تمثيل المؤسسة على مستوى الولاية.
- الاتصال بالسلطات.

د- وظائف مؤسسة سونلغاز:

- الوظائف التقنية: القيام بإنجاز وتطوير بحوث في مجال الإنتاج ونقل وتوزيع الطاقة في المجالات المذكورة
- الوظائف التجارية: وتمثل في بيع الطاقة للمستهلكين وتحقيق رغباتهم ومن الوظائف السابقة ظهرت عدة وظائف فرعية تنقسم إلى قسمين:

- وظائف ذات طابع إداري:

- تسيير المال.
- تسيير الوسائل.
- معالجة المعلومات.

- وظائف ذات طابع دراسي:

- ✓ القيام بدراسات اقتصادية (التخطيط).
- ✓ القيام بدراسات تسويقية
- ✓ القيام بدراسات النظام العام وأنظمة مراقبة التسيير
- ✓ وفي الوظائف ذات الطابع الدراسي يكون بهدف جميع الدراسات هو تحديد سياسة رشيدة للمؤسسة وإيجاد الاستراتيجية اللازمة لتحقيق هدف الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة الأم.

ه- الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز

- حيث أن مديرية التوزيع بالوادي متفرعة من شجرة مكونة من:
- مجمع سونلغاز ويمثلها رئيس المجمع، ومن تحتها المديرية العامة لتوزيع الوسط ويمثلها الرئيس المدير العام وهو مراقب للمديريات ويمثل السلطة العليا للمؤسسة.
- المديرية العامة للتوزيع مقسمة إلى 09 مناطق لتوزيع الكهرباء والغاز من ضمنها مديرية التوزيع بالوادي حيث تنقسم إلى مدير التوزيع وأمانة و08 أقسام:

✓ قسم الشؤون العامة قسم استغلال الغاز

✓ قسم الموارد البشرية

✓ قسم استغلال الكهرباء

✓ قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال

✓ قسم المالية والمحاسبة

✓ قسم العلاقات التجارية

وبدورها تنقسم هذه الأخيرة إلى 03 مقاطعات: مقاطعة المغير، مقاطعة الدبيلة، مقاطعة الوادي.

*مقاطعة المغير: وتتكون من وكالة المغير، ووكالة جامعة

*مقاطعة الدبيلة: وتتكون من وكالة الدبيلة، وكالة تغزوت

*مقاطعة الوادي: وتتكون من وكالة الوادي، وكالة 300 مسكن.

و- تحليل الهيكل التنظيمي لمركز التوزيع بالوادي

- مصلحة الموارد البشرية

مهمتها تسيير الموظفين بواسطة برنامجين GEVA GIP β SAM P

GEVA GIP: تعالج الأجور

SAMP: تعالج المسار المهني للعامل و العوامل الثابتة للأجور

● متابعة تكوين العمال، التربصات، الأيام الدراسية.

● متابعة حوادث العمل.

● متابعة الوثائق الإدارية وحفظ القرارات في ملفات العمال.

● مراقبة العمال

- قسم الدراسات والأشغال

● دراسة طلبات الزبائن الجدد.

● متابعة الأشغال وإنجاز المنشآت الكهربائية.

– قسم المالية والمحاسبة

- التسيير الأمثل لميزانية المؤسسة والدراسات الاقتصادية.
- تسيير الأظرفة المالية AP.
- تسيير الأشغال الكهربائية.
- تسيير المخزون.
- المراقبة الداخلية.

– قسم العلاقات التجارية

- ربط الزبائن الجدد وإنجاز عقود الاشتراك.
- إنجاز قوانين التمويل بالطاقة الكهربائية.

– قسم استغلال الشبكات الغازية

- استمرارية التمويل بالطاقة الغازية بصورة جيدة.
- المحافظة على نوعية الخدمة بنظر إلى الأنظمة المعمول بها في دفتر الشروط.

– قسم استغلال الشبكات الكهربائية

- استمرارية الخدمة بنوعية عالية.
- الاستمرارية بالتمويل بالطاقة الكهربائية مع التقليل قدر الإمكان من الانقطاعات.
- النوعية بتقديم الخدمة بنوعية جيدة حسب الأنظمة المعمول بها في دفتر الشروط.

– قسم الإعلام الآلي

- معالجة المعلومات ووضع القوانين الخاصة بالطاقة الكهربائية.
- إعداد البرامج والإحصائيات والمتابعة المستمرة لملفات المشتركين.

– مهندس الأمن ومساعدته

من مهام مهندس الأمن ومساعدته تأمين توزيع الطاقة الكهربائية وصيانة الشبكات وتسيير المشتركين في الشروط الملائمة للتنوعية والأمن ومن واجبها:

- صيانة الشركات بواسطة برنامج منظم.
- تحليل الحوادث التي تصب في الشبكة.
- تسيير المشتركين في حدود المقاطعة.
- تسيير الوسائل (الأفراد والسيارات).
- تمثيل المؤسسة لدى السلطات المحلية في حدود صلاحيتها.

– المكلف بالشؤون القانونية

- في النزاعات بين المؤسسة والمتعاملين.
- إبرام العقود بين المؤسسة والمتعاملين معها.

– المكلف بالاتصالات

- تسهيل المبادلات بين المؤسسة والمتعاملين معها.
- تسهيل الاتصالات الداخلية بالمؤسسة.

2- عينة الدراسة

اختيرت عينة عشوائية بسيطة عددها (60) من موظفي مقاطعة الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي".

الجدول رقم (2-1): تحديد العينة المستهدفة

عدد الاستثمارات الموزعة		عدد الاستثمارات المملوغة		عدد الاستثمارات المسترجعة	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
60	100%	60	0%	0	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات الاستبيان

ثانيا: تحديد المتغيرات وطرق جمع وصدق وثبات

1- تحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

تمثلت متغيرات الدراسة في المتغير المستقل والمتغير التابع.

- **المتغير المستقل:** وهو المتغير الذي نكون أحرارا في التعبير عنه بأي قيمة ضمن معادلة معينة، والذي تتحدد على أساسه القيمة التي يتخذها متغير آخر يسمى المتغير التابع⁽¹⁾ ويتمثل في دراستنا هذه في المسؤولية الاجتماعية ويتكون من الأبعاد التالية: (التوظيف، تدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية)

- **المتغير التابع:** هو المتغير الذي تتحدد قيمته تبعا للقيم التي تتخذها متغيرات أخرى تسمى بالمتغيرات المستقلة ويتمثل في دراستنا هذه في "أداء المؤسسة".⁽²⁾

2- كيفية قياس متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): مقياس ليكارت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
المجال	5 - 4.20	4.19 - 3.4	3.39 - 2.6	2.59 - 1.8	1.79 - 1

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار الوفاء، السعودية، ص 17

ثالثا: طريقة جمع البيانات

تم الاعتماد في جمع البيانات اللازمة للبحث على نوعين من المصادر هما:

1- المصادر الأولية

وتتمثل في كل ما يتوفر من كتب متعلقة بالموضوع وكذلك رسائل ماجستير وماستر متعلقة اثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية.

¹ - عبد العزيز فهمي هيكل، موسوعة المصطلحات الاقتصادية الإحصائية، دار النهضة العربية للنشر، بيروت- لبنان، 1985، ص 410.

² - نفس المرجع السابق، ص 123.

2- المصادر الثانوية

وتتمثل في تصميم استبيان موجه لموظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" (أنظر الملحق رقم (01)) كأداة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بمجتمع البحث وتطبيقها على عينة ممثلة له. والجدول التالي يوضح توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بعبارات المسؤولية الاجتماعية.

الجدول رقم (2-3): توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية

العبارات	المسؤولية الاجتماعية
من 1 إلى 5	التوظيف
من 6 إلى 11	التدريب والتطوير
من 12 إلى 17	نظام الأجور والحوافز
من 18 إلى 23	تقييم الأداء
من 24 إلى 28	الخدمات الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على بيانات الاستبيان

والجدول التالي يوضح توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بعبارات أداء الموارد البشرية.

الجدول رقم (2-4): توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بأداء الموارد البشرية

العبارات	أداء الموارد البشرية
من 29 إلى 36	أداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان

رابعاً: صدق وثبات أداة الاستبيان

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة على نفس العينة وتحت نفس الظروف والشروط.

وقد تم التأكد من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول:

الجدول رقم (2-5): معامل الثبات للاتساق الداخلي للفقرات المتغير المستقل والمتغير التابع

اسم المتغير	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)	0.856
المتغير التابع (أداء الموارد البشرية)	0.840
معامل ألفا كرونباخ الكلي	0.966

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

من أجل التأكد من ثبات واتساق أداة الدراسة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach Alpha بينت نتائج القياس ارتفاع معامل ألفا للاستبانة ككل (0.966) وبالتالي تتمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال يتيح لها تحقيق أهداف الدراسة وإمكانية ثبات النتائج التي تسفر عنها.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

قصد القيام بالتحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بموضوع البحث استخدمنا أدوات إحصائية وكذلك برامج إحصائية.

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة لقياس وتقييم متغيرات الدراسة

- التكرارات: هي أسلوب من أساليب التبويب الذي يعتمد على عدد المرات التي تكرر فيها المفردة⁽³⁾ وقد استعملت لتحديد عدد الإجابات الخاصة بكل المستجوبين.
- النسبة المئوية: وهو تحويل التكرارات المطلقة إلى تكرارات نسبية، أي يحسب تكرار كل فئة كنسبة مئوية من مجموع التكرارات التي يتضمنها التوزيع التكراري، ويستخدم لمعرفة التوزيع النسبي لأفراد العينة.⁽⁴⁾
- المتوسط الحسابي: (Mean) يعتبر المؤشر الأكثر أهمية لقياس المواضع المركزية، ويستخدم بكثرة في مختلف الدراسات والحسابات.⁽⁵⁾

³ - بوشاشي بوعلام، فوائد الإحصاء، دروس وتمارين، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ص 10.

⁴ - عبد العزيز فهمي هيكل، مرجع سابق، ص 736.

⁵ - أحمد مصطفى الأشقر، مقدمة في الإحصاء مفاهيم وطرائق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2009، ص 50.

- الانحراف المعياري: (β) مقياس إحصائي لمدى تشتت مجموعة من القيم حول وسطها الحسابي، وهو الجذر التربيعي للتباين.⁽⁶⁾
- الأهمية النسبية (RII): تستخدم لتحديد نسبة الأهمية في إجابات العينة، ويستخدم المؤشر النسبي لتصنيف المعايير وفقا لأهميتها النسبية، كما موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-6): فئات مؤشر الأهمية النسبية

رقم الفئة	الفئة	مستوى الأهمية
1	(0.2 - 0)	ضعيفة جدا
2	(0.4 - 0.2)	ضعيفة
3	(0.6 - 0.41)	متوسطة
4	(0.8 - 0.61)	مرتفعة
5	(1 - 0.81)	مرتفعة جدا

La source : AKadin O.P Development of a MALTI - Criteria Approach for the Selection of Sustainable Materials for Building Projects PLiD thesis. University of Wolver Hampton UK. 2011.

- ألفا كرونباخ: يستعمل للتأكد من الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.
 - تحليل التباين: هو مقياس مدى تشتت مجموعة من القيم عن وسطها الحسابي وكلما كبر التباين كلما دل ذلك على تشتت أكبر.⁽⁷⁾
 - تحليل الانحدار: يستخدم للتنبؤ بقيمة المتغير، يسمى المتغير التابع من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة، ويسمى ثنائي إذا كان هناك متغيرين فقط، الأول متغير مستقل، والثاني متغير تابع.
- ثانيا: البرمجيات الإحصائية المستخدمة
- وتتمثل فيما يلي:
- برنامج **IBM SPSS Statistique**: هو برنامج يعد أحد أهم وأشهر حزم البرامج الجاهزة في مجال المعالجة الإحصائية للبيانات.⁽⁸⁾

⁶ - عبد العزيز فهمي هيكل، المرجع السابق، ص 798.

⁷ - عبد العزيز فهمي هيكل، مرجع سابق، ص 08.

⁸ - إبراهيم سالم إبراهيم أبو عمرة، استخدام تحليل المسار في دراسة العوامل المناخية المؤثرة على كمية الأمطار في محافظة رام الله، أطروحة ماجستير في الإحصاء، جامعة الأزهر، غزة، ص 43.

- برنامج EXCEL: هو أحد مجموعة برامج الأوفيس ووظيفته إنشاء الجداول الالكترونية وإجراء العمليات الحسابية والإحصائية المعقدة بسرعة وكفاءة عالية، وكذلك إضافة المخططات والرسوم البيانية.⁽⁹⁾

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

سنقوم من خلال هذا المبحث بعرض نتائج الدراسة في المطلب الأول، ثم تحليلها واختبارها من خلال المطلب الثاني.

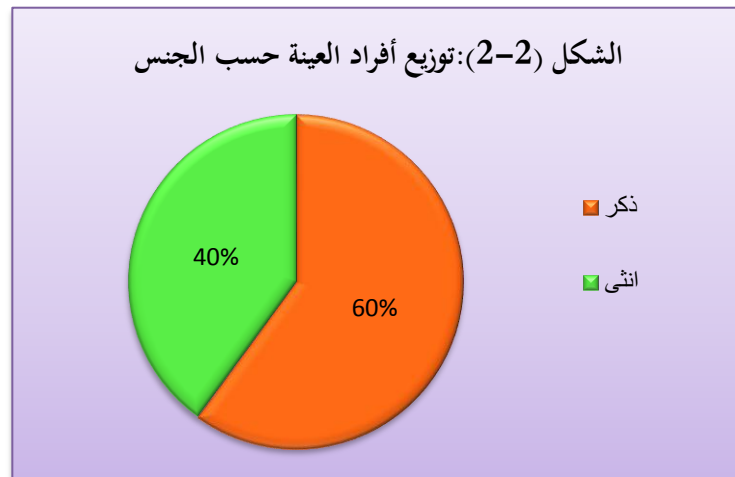
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً: المتغيرات الديموغرافية

من أجل تحديد عينة الدراسة قمنا بتمثيل القسم الأول الخاص بالبيانات الشخصية والتي تصنف عينة الدراسة باستخدام برنامج SPSS22 وبرنامج EXCEL.

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس

حتى تكون النتائج أكثر وضوحاً قمنا بتمثيلها في الرسم البياني التالي:



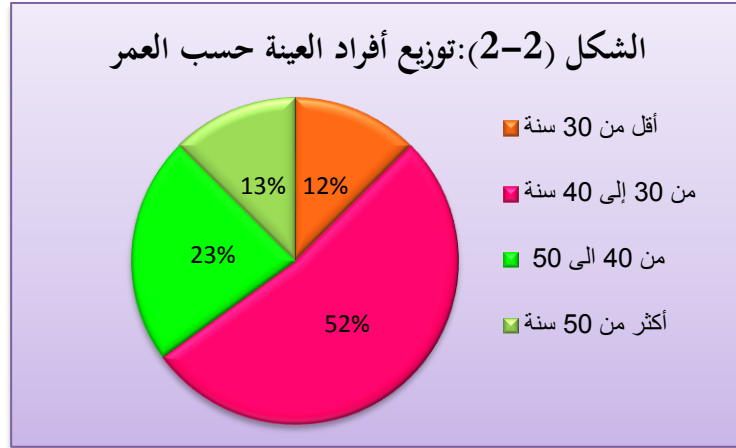
المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (xl)

⁹ - محسن نجم المالكي، تعلم برنامج مايكروسوفت اكسل 2003، دار العلوم للنشر والتوزيع، بيروت، بدون سنة نشر، ص01.

يتبين لنا من الشكل أعلاه أن جنس ذكر التي تمثل فئة أعلى نسبة بـ (60%) من حجم العينة وهذا راجع إلى أن يوجد مهنة موجهة للذكر أكثر من بسبب المسؤوليات الوظيفية الإضافية التي يكلف بها الذكر أكثر من الأنثى.

2- توزيع أفراد العينة حسب العمر

حتى تكون النتائج أكثر وضوحاً قمنا بتمثيلها في الرسم البياني التالي:

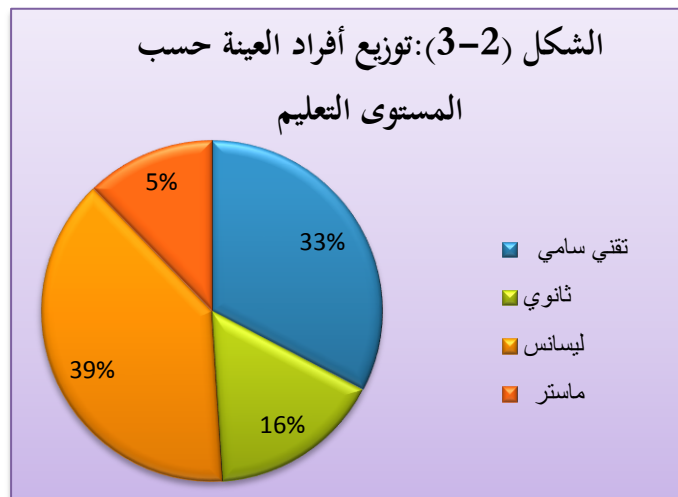


المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (xl)

يتبين لنا من الشكل أعلاه ان (30 سنة الى 40) هي التي تمثل فئة أعلى نسبة بـ (52%) تليها من (40 الى 50) سنة بنسبة (23%) ثم بنسبة (13%) من حجم العينة أن اقل من 30 سنة وأكثر من 50 سنة.

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليم:

قمنا بتمثيل نتائج الدراسة في الرسم البياني التالي:

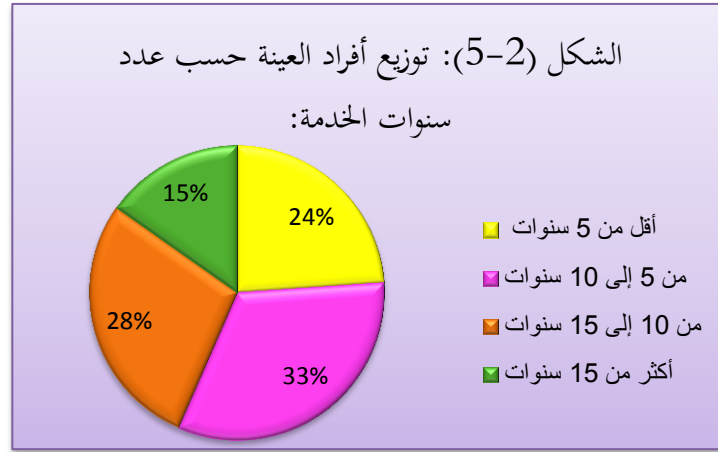


المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات (Excel)

من خلال الشكل نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب أفراد العينة الإحصائية هو ليسانس بنسبة 39% ثم يليه تقني سامي 33% ثم ثانوي بنسبة 16% ثم ماستر 5% وهذا يعود الى ان مؤسسة تقوم استقطاب وتوظيف موظفين ذوي كفاءة أي وضع الموظف المناسب في المكان المناسب.

4- توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة:

من خلال مخرجات (Excel) على ضوء نتائج الاستبانة تحصلنا على النتائج التي سنعرضها في الرسم البياني التالي:

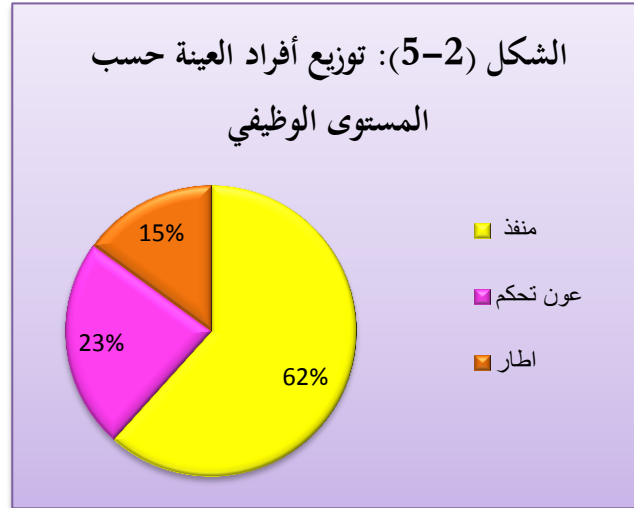


المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات (Excel)

نلاحظ أن أغلبية الموظفين تتراوح عدد سنوات الخدمة لديهم من 5 سنوات الى 10 سنوات بنسبة 33% تليها نسبة 28% التي تمثل الموظفين الذين تتراوح سنوات الخدمة لديهم م من 10 إلى 15 سنوات، و24% من الموظفين تتراوح عدد سنوات الخدمة لديهم اقل من 5 سنوات تليها اكثر من 15 سنة بنسبة 15%، وهذا راجع لما تتطلبه وظائف المؤسسة من خبرات ومهارات تواصلية واجتماعية ومؤهلات تقنية معا التي من شأنها تكتسب من الاقدمية في العمل.

5- توزيع أفراد العينة حسب مستوى الوظيفي:

من خلال مخرجات (Excel) على ضوء نتائج الاستبانة تحصلنا على النتائج التي سنعرضها في الرسم البياني التالي:



المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات (Excel)

نلاحظ أن المستوى الوظيفي الذي غلب على أفراد العينة الإحصائية هي منفذ بنسبة 62% ثم تليها وظيفة عون تحكم بنسبة 23% أما نسبة الوظيفة الأقل تمثلت في وظيفة اطار بنسبة 15%.

ثانيا: الاتجاه العام لآراء المستجوبين

1- تقييم المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين

- التوظيف

الجدول رقم (2-7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعث التوظيف

الرقم	العبارات	Mean	β	RII
1	يتميز الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة بالشفافية	4,45	0,83	0,74
2	فرص التقدم للوظيفة في المؤسسة متكافئة	4,33	0,81	0,85
3	سياسة التوظيف في المؤسسة عادلة	4,40	0,74	0,73
4	يتم التعيين في المؤسسة على أساس الكفاءة	3,61	0,80	0,79
5	تم دراسة الشكاوي والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها	4,97	0,96	0,72
	التوظيف	4,47	0,65	0,83

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

– التدريب والتطوير

الجدول رقم (2-8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده

التدريب والتطوير

الرقم	العبارات	Mean	β	RII	موافق
6	تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر.	4,16	0,84	0,90	موافق
7	تسعى المؤسسة الى تشخيص الاحتياجات التدريبية	4,33	0,75	0,82	موافق بشدة
8	تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تدريب الموظفين	4,25	0,61	0,81	موافق بشدة
9	جهود المؤسسة في التدريب والتطوير حسنت من أدائك في عملك.	3,25	0,97	0,72	موافق
10	تدرس المؤسسة الاحتياجات التدريبية لموظفيها بدقة.	4,84	0,93	0,68	موافق بشدة
11	تمنح المؤسسة فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج التدريب	4,33	0,81	0,85	غ موافق
التدريب والتطوير					موافق بشدة

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

– نظام الأجور والحوافز

الجدول رقم (2-9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده نظام

الأجور والحوافز

الرقم	العبارات	Mean	β	RII	موافق
12	يتميز برنامج الأجور والمكافآت بالعدالة.	4,23	0,90	0,60	موافق بشدة
13	ترى ان نظام الاجور والمكافآت محفز للأداء عملك	4,32	0,72	0,70	محايد
14	تسمح المؤسسة لعمالها للمشاركة في اتخاذ القرارات	4,66	0,48	0,94	غ موافق بشدة
15	توفر المؤسسة بيئة عمل محفزة لأداء العمل.	4,61	0,55	0,92	غ موافق
16	توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعمال.	4,55	0,60	0,82	موافق بشدة
17	تقدم المؤسسة حوافز معنوية للعاملين لدعم أفكارهم الجديدة	4,30	0,78	0,74	موافق بشدة
نظام الأجور والحوافز					موافق بشدة

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

– تقييم الأداء

الجدول رقم (2-10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعده

تقييم الأداء

الرقم	العبارات	Mean	β	RII	موافق
20	تقوم المؤسسة بعملية التقييم	4,18	0,90	0,91	موافق بشدة

غ موفق	0,73	1.02	3,26	يتسم أعضاء لجنة التقييم بالموضوعية	21
موافق	0,57	0,60	4,17	يتم تقييم عمال المؤسسة من أجل تحديد حاجاتهم التدريبية ومعرفة مستواهم	22
موافق	0,97	1,37	3,74	ترى أن المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم.	24
غ موفق	0,88	0,22	4,22	تسمح نتائج تقييم الأداء بالترقية	25
غ موفق	0.82	1.15	3.59	تقييم الأداء	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

– الخدمات الاجتماعية

الجدول رقم (2-11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة ببعد

الخدمات الاجتماعية

الرقم	العبارات	Mean	β	RII
21	تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز.	4,18	0,90	0,91
22	يستفيد العمال في المؤسسة من برنامج التأمين بعد التقاعد	3,26	1.02	0,73
23	نظام الأمن والسلامة للمؤسسة فعال	4,17	0,60	0,57
24	تمنح المؤسسة تعويضات مالية عند الوفاة.	3,16	1,15	0,46
25	توفر المؤسسة خدمات النقل والوجبات الغذائية للعمال.	3,74	1,37	0,97
	الخدمات الاجتماعية	3.59	1.15	0.82
	المسؤولية الاجتماعية	4.52	0.90	0.77

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال النتائج الموضحة في الجداول أعلاه فإننا نسجل مستويات متجانسة في الاتجاه موافق بشدة، حيث أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي كانت لمتغير التوظيف حيث سجل متوسط حسابي (4.47) بانحراف معياري (0.65)، وأهمية نسبية مرتفعة جدا $RII=83\%$ ، موافق، أما العبارة التي سجلت أعلى القيم هي العبارة رقم (05) " تتم دراسة الشكاوي والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها " بمتوسط حسابي $Mean=4.97$ ، وأهمية نسبية مرتفعة جدا $RII=72\%$ وهذا يدل على أن مديرية الكهرباء والغاز سونالغاز "بالوادي" تقوم بتوظيف العمال التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة دون التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة وتتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة والابتعاد عن التوظيف على أساس الوساطة أو المحسوبية كما أنها تقوم بمراعاة الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وإجراءاته وقوانينه السائدة في البلد وهذا يعتبر وجه من أوجه المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بوضع الشخص المناسب في

المكان المناسب وهذا ما يزيد من أداء العاملين ويقلل من دوران العمل وينمي في العامل المسؤولية وولاء تجاه المؤسسة.

2- الآراء الخاصة بأداء المؤسسة

الجدول رقم(2-12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب للآراء الخاصة بأداء موارد البشرية

الرقم	العبارات	Mean	β	RII
1	تناسب قدراتك مع المهام الوظيفية الموكلة لك	4,52	0,80	0,85
2	تتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل	3,23	0,77	0,80
3	القدرة التي تتمتع بها تساهم في إنجاز اعمالك	3,22	0,85	0,72
4	جهدك المبذول كاف لإنجاز العمل المطلوب	4,18	0,62	0,74
5	تقوم باستغلال كافة الطاقات والموارد المتاحة لديك اثناء اداء عملك	3,25	0,40	0,89
6	تواظب بشكل دائم على استغلال كل وقت العمل	4,22	0,86	0,91
7	هل يتوفر التعاون الذي يدفعك الى بدل المزيد من الجهد	3,32	0,96	0,81
8	تقوم بتأدية الاعمال في الوقت المحدد في ظل ظروف جيدة	3,10	1,65	0,79
9	تتوفر لك بيئة تدفعك بحرص على اداء وظيفتك بدقة وجودة عالية.	4,27	0,70	0,77
10	تتوفر لك حوافز تدفعك لتوظف المهارات والخبرة المناسبة لتأدية مهامك.	4,45	1,05	0,84
أداء الموارد البشرية		4.55	0.72	0.84

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابقة فإن أغلب الاتجاه هو «موافق» أي أننا نسجل مستويات متجانسة، حيث أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي (4.52) بانحراف معياري (0.80) وأهمية نسبية مرتفعة $RII = 85\%$ ، كانت للعبارة رقم (01) "تناسب قدراتك مع المهام الوظيفية الموكلة لك." وهذا يدل على الادارة تقوم بتكثيف الكفاءات ومهارات الموارد البشرية مع مهمة المؤسسة ونظرتها واستراتيجياتها، وهذا يتطلب أن تكون الكفاءات ومهارة منتقاة ومنظمة ومطورة بطريقة تساهم في تحقيق مهمة المؤسسة، كما انها تقوم بالبحث عن تكثيف مختلف أنشطة إدارة الموارد البشرية فيما بينها، والكفاءات ومهارات المورد بشري هنا تكون وسيلة مثلى لهذا التكثيف وهذا ما يزيد من أداء الفعال للمورد البشري وتطويره.

ثالثا: اختبار ارتباط وعلاقة متغيرات الدراسة

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة التي تضمنها الاستبيان، نقوم باختبار ارتباط وعلاقة متغيرات الدراسة عند مستوى دلالة معنوية ($a=0,05$).

1- تحليل التباين

اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS، كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-13): يمثل تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار F	قيمة الاحتمال Sig
الانحدار	2.165	7	2.136	20.084	b0.000
البواقي	3.870	53	0.106		
المجموع	5.895	60			

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال الجدول نلاحظ أن $Sig=0.000$ وهي أصغر من ($a \leq 0.05$)، وبهذا يكون نموذج ملائم لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

2- معاملات الارتباط:

في هذه الخطوة نستخدم معاملات الارتباط المتعدد والخطي ذلك لوجود المتغيرات المستقلة التالية: (التوظيف، تدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية)، والمتغير تابع أداء (الموارد البشرية).

الجدول رقم (2-14): معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة وأداء الموارد البشرية

أداء الموارد البشرية	ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
التوظيف	20%	0.973
تدريب والتطوير	62.2%	0.001
نظام الأجور والحوافز	53.4%	0.000
تقييم الأداء	-0.9%	0.306
الخدمات الاجتماعية	70.6%	0.000

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال استقراء قيم العلاقات الظاهرة في الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة طردية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع "أداء الموارد البشرية"، ما عدى متغير "تقييم الاداء" الذي سجل علاقة عكسية مع أداء الموارد البشرية بلغت (0.9-%)، وقد بلغت أكبر قيمة ارتباط طردية متوسطة بين أداء الموارد البشرية والخدمات الاجتماعية حيث سجلت (70.6%) عند مستوى (0.000)، وهذا يشير إلى أنه كلما زاد أداء الموارد البشرية بقيمة واحدة تحسن متغير الخدمات الاجتماعية في المؤسسة بنسبة (29.4%)، ونفس التعليق بالنسبة للمتغيرات التابعة الأخرى.

الجدول رقم (2-15): الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.690	0.770	0.338	0.378

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

نلاحظ أن معامل الارتباط (R = 0.690) والذي يدل على وجود ارتباط إيجابي أي «علاقة طردية متوسطة» بنسبة (69%) بين المسؤولية الاجتماعية و المؤسسة وأداء الموارد البشرية، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي (0.770) أي أن المتغير المستقل يؤثر بنسبة (77%) في المتغير التابع في المؤسسة، والنسبة المتبقية (33%) تفسر انه يوجد عوامل أخرى تؤثر أيضا في أداء الموارد البشرية.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

نقوم باختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية (a = 0,05).

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

H0: لا يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة (a ≤ 0.05).

H1: يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة (a ≤ 0.05).

في هذه الخطوة نستخدم معامل الخط الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية ($a=0.05$). اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22، حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-16): يمثل معاملات خط الانحدار البسيط

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		قيمة الاحتمال Sig
	B	الخطأ المعياري	Beta	اختبار ستودنت T	
1 الثابت	2.451	0.356		7.676	0.000
أداء الموارد البشرية	0.340	0.085	0.599	4.467	0.000

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة مخرجات نظام (SPSS).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير التابع (أداء الموارد البشرية) هي ($\text{Sig}=0.000$) وهي أصغر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة للفرضية الرئيسية الأولى، أي يوجد أثر للمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)، وهذا ما أكدته الفرضية الرئيسية الأولى.

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

في هذه الخطوة نستخدم معامل الخط الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات عند مستوى دلالة معنوية ($a=0,05$). اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS22، كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-17): معاملات خط الانحدار المتعدد

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		قيمة الاحتمال Sig
	B	الخطأ المعياري	Beta	اختبار ستودنت T	
الثابت	3.923	0.567		7.073	0.000
التوظيف	0.680	0.320	0.794	5.778	0.330
تدريب والتطوير	0.170	0.256	0.186	3.037	0.004
نظام الأجور والحوافز	0.719	0.336	0.555	5.344	0.000
تقييم الأداء	0.659	0.453	0.570	4.033	0.343

0.001	5.493	0.543	0.220	0.660	الخدمات الاجتماعية
-------	-------	-------	-------	-------	--------------------

المصدر: إعداد الطلبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

1- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا يوجد أثر التوظيف على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر التوظيف على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (التوظيف) هي ($\text{Sig}=0.001$) وهي أكبر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، يوجد أثر للتوظيف على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$). وهذا ما تأكده الفرضية الأولى.

2- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد أثر التدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر التدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (التدريب والتطوير) هي ($\text{Sig}=0.004$) وهي أكبر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، يوجد أثر للتدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما أكدته الفرضية الثانية.

3. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (نظام الأجور والحوافز) هي ($\text{Sig}=0.000$) وهي أصغر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي". عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$). وهذا ما أكدته الفرضية الثالثة.

4. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر تقييم الأداء على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر تقييم الأداء على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (تقييم الاداء) هي ($\text{Sig}=0.343$) وهي أصغر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية ، أي لا يوجد أثر تقييم الأداء على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$). وهذا ما أكدته الفرضية الرابعة.

5. تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H0: لا يوجد أثر الخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

H1: يوجد أثر الخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل (الخدمات الاجتماعية) هي ($\text{Sig}=0.001$) وهي أصغر من ($a \leq 0.05$) أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي

يوجد أثر الخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$). وهذا ما أكدته الفرضية الخامسة.

ثالثا: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

- لا توجد فروقات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة).
- توجد فروقات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة).

1- اختبار الفرضية تعزى للجنس:

H0: لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للجنس.

H1: توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للجنس.

الجدول رقم (2-18): اختبار T للعينات المستقلة بالنسبة للجنس

متغيري الدراسة	الجنس	العدد	T	F	Sig
المسؤولية الاجتماعية	ذكر	38	0.956	5.670	0.238
	أنثى	22			
أداء الموارد البشرية	ذكر	38	1.290	0.477	0.507
	أنثى	22			

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في الجنس لا يؤثر على متغيري الدراسة.

2- اختبار الفرضية تعزى للعمر:

H0: لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للعمر.

H1: توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للعمر

الجدول رقم (2-19): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير العمر

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	متغيري الدراسة
0.733	0.444	0.133	9	0.454	بين المجموعات	المسؤولية
		0.456	51	15.244	داخل المجموعات	الاجتماعية
			60	15.698	المجموع	
0.189	2.276	0.336	9	0.672	بين المجموعات	أداء الموارد
		0.151	51	5.294	داخل المجموعات	البشرية
			60	5.966	المجموع	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغير العمر حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في الأعمار لا يؤثر على متغيري الدراسة.

3- اختبار الفرضية:

H0: لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للمستوى التعليمي.

H1: توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى للمستوى التعليمي.

الجدول رقم (2-20): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير

المستوى التعليمي

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	متغيري الدراسة
0.348	0.152	0.063	9	0.125	بين المجموعات	المسؤولية
		0.413	51	14.441	داخل المجموعات	الاجتماعية
			60	14.566	المجموع	
0.729	0.318	0.053	9	0.107	بين المجموعات	أداء الموارد
		0.167	51	5.860	داخل المجموعات	البشرية
			60	5.966	المجموع	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في مستوى التعليمي لا يؤثر على متغيري الدراسة

4- اختبار الفرضية الرابعة عدد سنوات الخدمة:

H0: لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لعدد سنوات الخدمة.

H1: توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لعدد سنوات الخدمة.

الجدول رقم (2-21): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	متغيري الدراسة
0.565	0.730	0.294	9	0.882	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
		0.402	51	13.684	داخل المجموعات	
			60	14.566	المجموع	
0.460	0.418	0.071	9	0.212	بين المجموعات	أداء الموارد البشرية
		0.169	51	5.754	داخل المجموعات	
			60	5.966	المجموع	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في عدد سنوات الخدمة لا يؤثر على متغيري الدراسة.

5- اختبار الفرضية الخامسة تعزى المستوى الاداري:

H0: لا توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى المستوى الاداري

H1: توجد فروقات عند مستوى دلالة معنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى المستوى الاداري

الجدول رقم (2-21): اختبار التباين الأحادي (Anova) لمتغيرات الدراسة وفقا لمتغير المستوى الاداري

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	التباين	متغيري الدراسة
0.323	0.730	0.228	9	0.893	بين المجموعات	المسؤولية الاجتماعية
		0.403	51	13.733	داخل المجموعات	
			60	14.243	المجموع	
0.487	0.418	0.072	9	0.567	بين المجموعات	أداء الموارد البشرية
		0.160	51	5.777	داخل المجموعات	
			60	6.123	المجموع	

المصدر: إعداد الطلبة بناء على نتائج الدراسة ومخرجات نظام (SPSS)

التعليق: نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة المعنوية ($a \leq 0.05$) لمتغيري الدراسة تعزى لمتغير مستوى الاداري حيث كان مستوى الدلالة المعنوية أكبر من ($a > 0.05$) أي أن الاختلاف في مستوى الاداري لا يؤثر على متغيري الدراسة.

خلاصة الفصل الثاني

جاءت هذه الدراسة لتحديد أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية وقد اختارنا مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي"، وذلك من خلال استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، ثم تحليلها بواسطة SPSS، وهو ما مكننا من الإجابة على الإشكالية واختبار الفرضيات التي انطلقنا منها، وقد توصلت الدراسة من خلال اختبار الفرضيات إلى عدة استنتاجات نذكر منها أن: كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية بين ابعاد المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية الدراسة اي وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية وكل من أبعادها الثلاثة: (التوظيف، تدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، الخدمات الاجتماعية) في حين أن لها سجلت علاقة عكسية لأداء الموارد البشرية مع بعد (تقييم الأداء).

الخاتمة

خاتمة

لقد تبين من خلال بحثنا هذا في جانبيه النظري والتطبيقي أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على سلوك وأداء الموارد البشرية وتشكل دافعا مهما نحو الإنجاز، أي أنها من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تمكن المنظمة من تحقيق مركز تنافسي قوي وحصص سوقية معتبرة.

ولدراسة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية لدى مؤسسة كهرباء والغاز بالوادي)، وذلك من خلال استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، ثم تحليلها بواسطة SPSS، وهو ما مكنا من الإجابة على الإشكالية وإخبار الفرضيات التي انطلقنا منها، والحصول على نتائج حول الموضوع، إضافة إلى الوصول لبعض الاقتراحات للمؤسسة لتحسين أداء عاملين لديها وبذلك ضمان استمرارها بالسوق.

أولا: نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج خلال قسميها النظري والتطبيقي:

النتائج الدراسية النظرية:

- إن التزام منظمات الأعمال بكل مسؤولياتها تجاه أصحاب المصلحة عموما واتجاه مواردها البشرية بشكل خاص، يعتبر بمثابة استثمار في المورد البشري.
- يجب على المؤسسات أخذها بعين الاعتبار العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، وهذا من خلالها تحقق أهداف العاملين التي بدورها تزيد من أدائهم وانتماء الولاء لديهم، وفي نفس الوقت تحقق أهداف المؤسسة في ظل المنافسة وضمان الاستمرار.
- 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.
- للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة سواء على المستوى الداخلي الذي يهتم المنظمة أو على المستوى الخارجي الذي يهتم المجتمع المحلي والدولة.
- تبني فكرة المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسة يحسن من أداء العاملين وأدائها وصورتها في المجتمع.

➤ يعد أداء المورد البشري نتيجة السلوك والجهد البشري في بيئة العمل.

النتائج الدراسية التطبيقية:

- يوجد أثر لمسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما أكدته الفرضية الرئيسية الأولى
- لا يوجد أثر للتوظيف على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الأولى
- يوجد أثر للتدريب والتطوير على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما لم تأكده الفرضية الفرعية الثانية
- يوجد أثر لنظام الأجور والحوافز على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الثالثة
- لا يوجد أثر للخدمات الاجتماعية على أداء الموارد البشرية لدى موظفي مديرية الكهرباء والغاز بشركة سونالغاز "بالوادي" عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) وهذا ما أكدته الفرضية الفرعية الرابعة
- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كل من متغير الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$). وهذا ما أكدته الفرضية الرئيسية الثانية.

ثانياً: التوصيات:

- زيادة الاهتمام بتدريب الموارد البشرية في المؤسسة على مستوى عال حتى يكون بإمكانهم تنفيذ أعمالهم بشكل فعال وذلك من خلال مشاركتهم في مختلف الورشات والندوات والمؤتمرات المتعلقة بأعمالهم وإطلاعهم على كل ما هو جديد.
- ضرورة القيام بعقد العديد من الورشات والدورات التدريبية لحث المؤسسات على تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية لأن هذا الأخير مازال يحتاج إلى الكثير من التأييد والنضج لتمهيد تبني تطبيقه بشكل فعال في المؤسسة محل الدراسة.

- ضرورة خلق إدارة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية تكون مهمتها الأساسية الالتزام الأخلاقي تجاه أصحاب المصالح ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين العاملين لخدمة المجتمع.
- إعطاء درجة اهتمام أكبر بتحقيق تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية واعتماد تطبيقاتها بشكل دقيق يضمن الالتزام المسؤول تجاه العاملين.
- يجب على المؤسسة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين قبل التوظيف وذلك من خلال الحرص على تأمين فرص متكافئة بالنسبة للمتقدمين بطلبات العمل، إضافة إلى مراعاة تناسب مؤهلاتهم ومستوياتهم مع مناصب العمل.
- يجب على المؤسسة الالتزام بسلوك أخلاقي ومسؤول تجاه العاملين أثناء العمل حتى بعد انتهاء علاقة العمل سواء في حالة الاستقالة، المرض، التقاعد، الوفاة.
- ضرورة الاطلاع على تجارب برامج المؤسسات الرائدة في مجال الإدارة المسؤولة للموارد البشرية والاستفادة منها من خلال استقطاب المتخصصين والخبراء والاستعانة بهم .

ثالثاً: آفاق الدراسة:

- يعتبر موضوع دراستنا من المواضيع الحديثة التي تتطلب البحث أكثر، ومن خلال بحثنا وتحليلنا ظهرت لنا مواضيع أخرى تستحق النظر والبحث، أهمها:
- دور المسؤولية الاجتماعية في تنمية الولاء لدى المورد البشري.
 - دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز وترقية مكانة المورد البشري.
 - اثر المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة.



أولاً: مراجع باللغة العربية

1- الكتب

- أحمد إبراهيم ابوسن، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الرابعة، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، الخرطوم، 2012.
- إبراهيم محمد المحاسنة، ادارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير لنشر والتوزيع عمان 2013.
- بد الرزاق سالم الرحاحلة، "المسؤولية الاجتماعية" دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- صالح الحموري ورولا المعاينة "المسؤولية المجتمعية للمؤسسات" دار الوائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- صالح حسن، البنوك والمصارف ومنظمات الأعمال معايير حوكمة المؤسسات المالية الطبعة الأولى القاهرة، مصر، دار الكتاب الحديث. 2010.
- طاهر حسن منصور الغالي، صالح مهدي حسن العمري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، العمال والمجتمع، دار وائل للنشر، ط2، 2008.
- طاهر محسن منصور وصالح مهدي محسن العامري "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- عادل محمد زايد، "إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية"، دار النشر والتوزيع الإلكتروني، 2013.
- محمد فلاق "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- مدحت محمد أبو النصر "المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات" المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015.
- مولود، داؤود سليمان، تأثير حوكمة الشركات على فاعلية الرقابة الداخلية بحث تطبيقي في عينة من الوحدات الاقتصادية محافظة اربيل، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين، بغداد، العراق.

➤ مها محمود رمزي ربحاوي، الشركات المساهمة ما بين الحوكمة والقوانين والتعليمات .سوريا، جامعة دمشق 2011.

2- المذكرات والأطروحات الجامعية:

➤ بن عرامة عبلة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي CHU -باتنة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير شعبة: تسيير المنظمات، 2018/2017.

➤ بن قسوم جهيدة، قادري صورية، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر الوادين 2019-2020.

➤ ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2013.

➤ لعيميرة محمد، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نائف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2009.

➤ نواف بن بجد الجبرين، التعليم التنظيمي وتنمية مهارات الإبداع الإداري من وجهة نظر ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، 2005.

➤ ياسر سعيد أبو هرييد "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية" رسالة ماجستير أكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا جامعة، 2017.

➤ يوسف أزروال، الحكم الراشد بين الأسس النظرية وآليات التطبيق، دراسة في واقع التجربة الجزائرية، . مذكرة ماجستير غير منشورة. 2009.

3- مجلات

➤ بوزيان العربي، جلطي غالم، مفهوم الحوكمة، عوامل ظهورها ومرتكزاتها، ومجالات استخداماتها، مجلة مالية والأسواق مجلد 08 العدد 02 جامعة مستغانم 15 سبتمبر 2021.

- جهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد46، أبريل، 2022.
- عبد الفتاح بوخمحم، عز الدين هروم، تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المصرفية والمالية الجزائرية، مجلة الواحات للبحوث والدراسات قسنطينة، العدد7، 2009.
- هوشيار معروف كاكه وملا، وظائف إدارة الموارد البشرية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة عملية دورية كوردستان العراق، المجلد3، العدد1، 2018.
- ياسين الأعرج "المسؤولية الاجتماعية للشركات" مجلة محسر التنمية، العدد 90، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2010.

4- مؤتمرات وملتقيات ومقالات

- قهواجي أمينة، حكيم وحسان دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة المؤتمر الدولي الثالث عشر حول المسؤولية الاجتماعية، 2016.
- مقدم وهيبه، سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية)، الملتقى الدولي الخامس حول رأس املال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، المداخلة يومي 13-14 ديسمبر 2011 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2011.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة شهيد حمه لخنصر - الوادي -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

في إطار تحضيرنا لبحث تخصص إدارة اعمال تحت عنوان " أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية لدى مؤسسة كهرباء والغاز بالوادي)" نرجو من سيادتكم مساعدتنا في إتمام هذا العمل بوضع ملاحظتكم لنا وأهم الانتقادات عليه وهذا لأخذه بعين الاعتبار، علما أن انتقاداتكم وملاحظتكم تمثل خطوة هامة في إثراء الموضوع، شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا.

إشكالية البحث: ما مدى تأثير تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية (دراسة ميدانية لدى مؤسسة كهرباء والغاز بالوادي)؟

المشرف:

*د. علي حسين

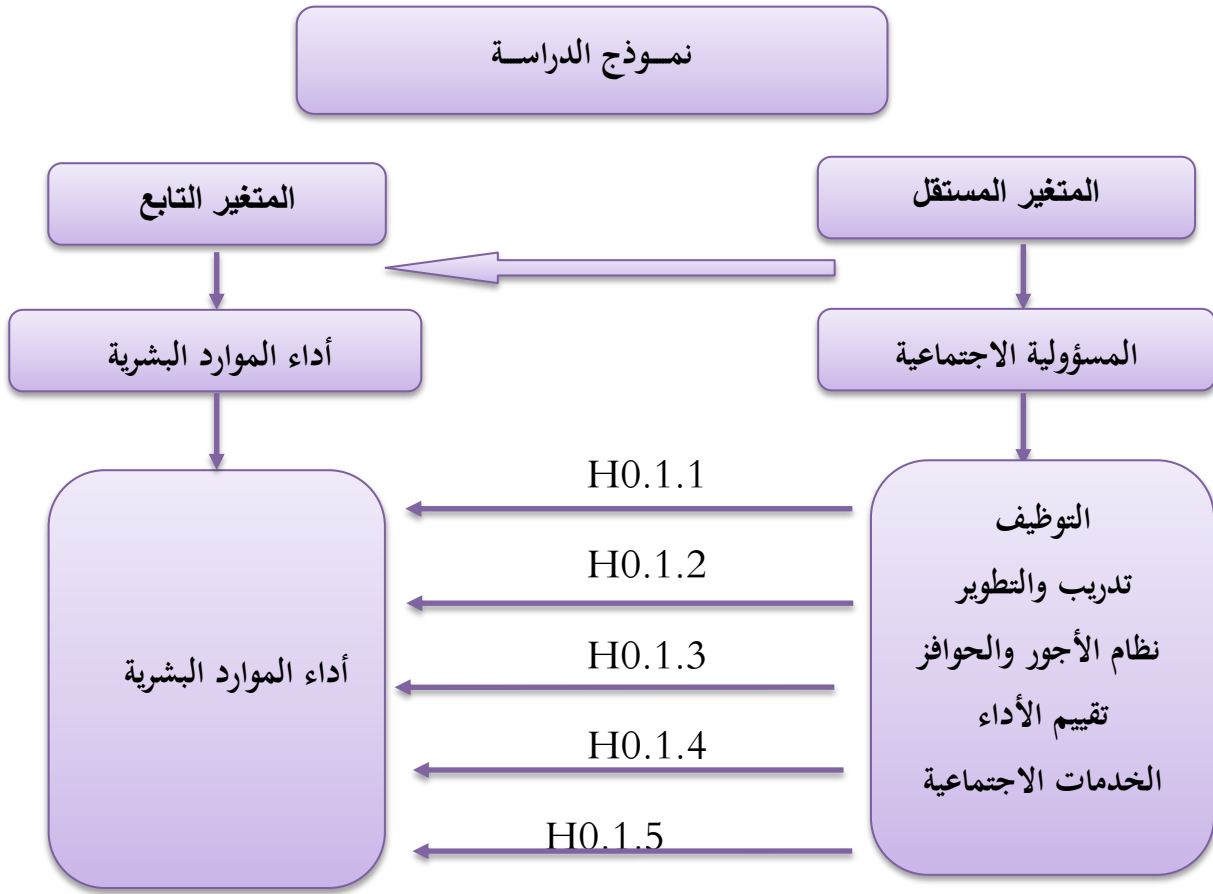
من إعداد الطالبات:

❖ بشير محلو

❖ رانيا عويوش

❖ سفيان خليل

السنة الجامعية: 2024/2023



فرضيات البحث:

- ف1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التوظيف في شركة سونالغاز "بالوادي".
- ف2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تدريب والتوظيف في شركة سونالغاز "بالوادي".
- ف3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية نظام الأجور والحوافز في شركة سونالغاز "بالوادي".
- ف4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تقييم الاداء في شركة سونالغاز "بالوادي".
- ف5: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الخدمات الاجتماعية في شركة سونالغاز "بالوادي".

طريقة قياس الاستبيان:

غ موافق بشدة	غ موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
--------------	---------	-------	-------	------------

الجزء الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
3. المستوى التعليمي: ثانوي وأقل جامعي دراسات عليا إطار سامي
4. عدد سنوات الخدمة: أقل من سنة من سنة إلى 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
5. مستوى الوظيفي: ممد عون تحكم إطار

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية)

رقم	غ	غ	محايد	موافق	موافق بشدة
التوظيف					
01	يتميز الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة بالشفافية				

02	فرص التقدم للوظيفة في المؤسسة متكافئة
03	سياسة التوظيف في المؤسسة عادلة
04	يتم التعيين في المؤسسة على أساس الكفاءة
05	تتم دراسة الشكاوي والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها
التدريب والتطوير	
06	تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر.
07	تسعى المؤسسة الى تشخيص الاحتياجات التدريبية
08	تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تدريب الموظفين
09	جهود المؤسسة في التدريب والتطوير حسنت من أدائك في عملك.
10	تدرس المؤسسة الاحتياجات التدريبية لموظفيها بدقة.
11	تمنح المؤسسة فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج التدريب
نظام الأجور والحوافز	
12	يتميز برنامج الأجور والمكافآت بالعدالة.
13	ترى ان نظام الاجور والمكافئات محفز للأداء عملك
14	تسمح المؤسسة لعمالها للمشاركة في اتخاذ القرارات
15	توفر المؤسسة بيئة عمل محفزة لأداء العمل.
16	توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعمال.

17	تقدم المؤسسة حوافز معنوية للعاملين لدعم أفكارهم الجديدة
تقييم الأداء	
18	تقوم المؤسسة بعملية التقييم
19	يتسم أعضاء لجنة التقييم بالموضوعية
20	يتم تقييم عمال المؤسسة من أجل تحديد حاجاتهم
21	التدريبية ومعرفة مستواهم
22	ترى أن المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم.
23	تسمح نتائج تقييم الأداء بالترقية
الخدمات الاجتماعية	
24	تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز.
25	يستفيد العمال في المؤسسة من برنامج التأمين بعد التقاعد
26	نظام الأمن والسلامة للمؤسسة فعال
27	تمنح المؤسسة تعويضات مالية عند الوفاة.
28	توفر المؤسسة خدمات النقل والوجبات الغذائية للعمال.
المحور الثاني: أداء الموارد البشرية	
29	تناسب قدراتك مع المهام الوظيفية الموكلة لك
30	تتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل
31	القدرة التي تتمتع تساهم في إنجاز اعمالك

32	جهدك المبذول كاف لإنجاز العمل المطلوب
33	تقوم باستغلال كافة الطاقات والموارد المتاحة لديك أثناء اداء عملك
34	تواظب بشكل دائم على استغلال كل وقت العمل
35	التعاون يدفعك الى بدل المزيد من الجهد
36	تقوم بتأدية الاعمال في الوقت المحدد
37	تحرص على اداء وظيفتك بدقة وجودة عالية.
38	توظف المهارات والخبرة المناسبة لتأدية مهامك.
39	تعرف ما هو مطلوب منك للقيام بأداء الاعمال

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,856	35

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,840	25

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,966	60

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
يتميز الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة بالشفافية	60	4,08	,673
فرص التقدم للوظيفة في المؤسسة متكافئة	60	4,11	,727
سياسة التوظيف في المؤسسة عادلة	60	4,00	,959
يتم التعيين في المؤسسة على أساس الكفاءة	60	3,74	1,083
تتم دراسة الشكاوي والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها	60	4,47	,647
تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر	60	3,89	,863
تسعى المؤسسة الى تشخيص الاحتياجات التدريبية	60	4,32	,574
تخصص المؤسسة ميزانية كافية لبرامج تدريب الموظفين	60	4,05	1,038
جهود المؤسسة في التدريب	60	3,87	,906

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج spss

والتطوير حسنت من أدائك في عملك.			
تدرس المؤسسة الاحتياجات التدريبية لموظفيها بدقة.	60	4,18	,766
تمنح المؤسسة فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج التدريب.	60	3,84	1,128
يتميز برنامج الأجور والمكافآت بالعدالة.	60	4,16	,886
ترى ان نظام الاجور والمكافآت محفز للأداء عملك	60	3,97	,885
تسمح المؤسسة لعمالها للمشاركة في اتخاذ القرارات	60	3,79	1,094
توفر المؤسسة بيئة عمل محفزة لأداء العمل.	60	4,03	1,026
توفر المؤسسة الأمان الوظيفي للعمال.	60	4,13	,875
تقدم المؤسسة حوافز معنوية للعاملين لدعم أفكارهم الجديدة	60	4,13	,991
تقوم المؤسسة بعملية التقييم	60	3,66	1,072
يتسم أعضاء لجنة التقييم بالموضوعية	60	3,89	1,008
يتم تقييم عمال المؤسسة من أجل تحديد حاجاتهم	60	3,82	1,111
التدريبية ومعرفة مستواهم	60	4,26	,760
ترى أن المؤسسة تعتمد نفس معايير التقييم.	60	4,37	,852
تسمح نتائج تقييم الأداء بالترقية	60	3,47	1,466
تمنح المؤسسة تعويضات مالية في المرض أو العجز	60	4,16	1,001
يستفيد العمال في المؤسسة من برنامج التأمين بعد التقاعد	60	3,92	1,075
نظام الأمان والسلامة للمؤسسة فعال	60	4,13	,906
تمنح المؤسسة تعويضات مالية عند الوفاة.	60	4,42	,722
توفر المؤسسة خدمات النقل والوجبات الغذائية للعمال	60	4,66	,481
تتناسب قدراتك مع المهام الوظيفية الموكلة لك	60	4,61	,547
تتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل	60	4,55	,602
القدرة التي تتمتع تساهم في انجاز اعمالك	60	4,50	,647
جهدك المبذول كاف لإنجاز العمل المطلوب	60	4,11	,863
تقوم باستغلال كافة الطاقات والموارد المتاحة لديك اثناء اداء عملك	60	4,21	,875
تواظب بشكل دائم على استغلال كل وقت العمل	60	4,24	,971
التعاون يدفعك الى بدل المزيد من الجهد	60	4,11	,894
تقوم بتأدية الاعمال في الوقت المحدد	60	4,18	,896
تحرص على اداء وظيفتك بدقة وجودة عالية.	60	4,26	,795
توظف المهارات والخبرة المناسبة لتأدية مهامك	60	4,11	1,008

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج spss

تعرف ما هو مطلوب منك للقيام بأداء الاعمال	60	3,18	1,227
يتميز الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة بالشفافية	60	3,53	1,370
فرص التقدم للتوظيفة في المؤسسة متكافئة	60	4,16	,855
سياسة التوظيف في المؤسسة عادلة	60	3,87	1,095
يتم التعيين في المؤسسة على أساس الكفاءة	60	4,26	,760
تتم دراسة الشكاوي والطعون في نتائج المسابقات والتحقق منها	60	4,26	,601
تعمل المؤسسة على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر	60	4,11	,953
Valid N (listwise)	60	4,24	,896

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
التوظيف	4,0066	,62743	60
التدريب والتطوير	4,0368	,52988	60
نظام الأجور والحوافز	4,4737	,43227	60
تقييم الأداء	4,2316	,61429	60
الخدمات الاجتماعية	3,8526	,58575	60

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,165	7	2,136	20,083	,000 ^b
	Residual	3,870	53	,106		
	Total	5,895	60			

a. Dependent Variable: أداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), مسؤولية الاجتماعية

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	2,451	,356		7,536	,000			
	أداء الموارد البشرية	,340	,085	,599	4,480	,000	,598	,599	,599

a. Dependent Variable: المسؤولية الاجتماعية

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج spss

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المسؤولية الاجتماعية	Equal variances assumed	,456	,504	1,270	36	,212	,18629	,14672	-,11128	,48385
	Equal variances not assumed			1,501	22,839	,147	,18629	,12413	-,07061	,44318
أداء الموارد البشرية	Equal variances assumed	5,650	,023	-,989	36	,329	-,22857	,23121	-,69749	,24035
	Equal variances not assumed			-,1400	34,629	,170	-,22857	,16325	-,56011	,10296

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	,354	9	,177	,436	,230
	Within Groups	14,212	51	,406		
	Total	14,566	60			
أداء الموارد البشرية	Between Groups	,672	9	,336	2,222	,507
	Within Groups	5,294	51	,151		
	Total	5,966	60			

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	,125	9	,063	,152	,733
	Within Groups	14,441	51	,413		
	Total	14,566	60			
أداء الموارد البشرية	Between Groups	,107	9	,053	,318	,189
	Within Groups	5,860	51	,167		
	Total	5,966	60			

الملحق رقم (02): مخرجات برنامج spss

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	1,329	9	,443	1,138	,048
	Within Groups	13,237	51	,389		
	Total	14,566	60			
أداء الموارد البشرية	Between Groups	,846	9	,282	1,872	,153
	Within Groups	5,120	51	,151		
	Total	5,966	60			

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	,882	9	,294	,730	,348
	Within Groups	13,684	51	,402		
	Total	14,566	60			
أداء الموارد البشرية	Between Groups	,212	9	,071	,418	,729
	Within Groups	5,754	51	,169		
	Total	5,966	60			