# المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وممارساتها تجاه الموارد البشرية
## دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP حاسي مسعود ورقلة

# Corporate social responsibility and its practices towards human resources
## Case Study of the National Well Services Corporation ENSP Hassi Messaoud Ouargla

سلامي منيرة [1،*]، سنيقرة رفيقة [2]

[1] مخبر أداء المؤسسات الاقتصادية في ظل العولمة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، (sellamimounira@yahoo.fr)

[2] مخبر أداء المؤسسات الاقتصادية في ظل العولمة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، (snigrarafika@gmail.com)

**تاريخ الاستلام**:2020/10/07؛ **تاريخ القبول**:2021/04/19؛ **تاريخ النشر** :2021/07/01

**ملخص**:تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية وذلك من وجهة نظر العاملين، معتمدين بذلك على أسلوب دراسة الحالة باستخدام الاستبيان كأداة للدراسة، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة عينة الدراسة بسبب اختلافهم في (الجنس، المستوى التعليمي).

**الكلمات المفتاح** : مسؤولية اجتماعية للمؤسسات، أصحاب مصلحة، موارد بشرية،تقييم أداء، تحسين أداء.

**تصنيف JEL** : L25; M12; M14; M54; O15.

**Abstract:** This study aims to know the reality of adopting practices of social responsibility towards human resources in economic institutions from the point of view of workers, relying on the method of case study using the questionnaire as a study tool, where the results of the study concluded that there are significant differences between the opinions of the sample about the extent of adoption Practices of social responsibility towards human resources in the institution The study sample due to their difference in (gender, educational level).

**Keywords:** Corporate social responsibility, stakeholders, human resources, performance appraisal, performance improvement.

**Jel Classification Codes :** L25; M12; M14; M54; O15.

* المؤلف المرسل.

## I- تمهيد :

أصبحت الموارد البشرية ميزة تنافسية تسعى المنظمات إلى اكتسابها والحفاظ عليها وهذا لكونها المحرك الرئيسي لنجاح المنظمات وأساس ديمومتها واستمراريتها في ظل المنافسة الشرسة التي تعرفها البيئة الاقتصادية، لذا توجب على هذه المنظمات السعي الحثيث للاهتمام والحفاظ على مواردها البشرية من خلال تبنيها لمختلف الممارسات الاجتماعية والأخلاقية تجاهها باستخدام جملة من الوسائل والبرامج التي تمس مختلف الأنشطة الفرعية لإدارة الموارد البشرية، والتي من شأنها أن تؤثر على أداء وسلوك مواردها البشرية إما بالإيجاب أو السلب.

وعلى ضوء ما تقدم يأتي موضوع بحثنا ليتعرض إلى واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وكذا معرفة مختلف مظاهر تجسيد ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.

**I.1- إشكالية الدراسة:** انطلاقا من خلفية الدراسة وعلى ضوء ما سبق نطرح السؤال الجوهري التالي:

ما هو واقع تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحاسي مسعود ولاية ورقلة؟

**I.2- فرضية الدراسة:** على ضوء الخلفية النظرية لموضوع الدراسة والدراسات الاستطلاعية وكإجابة عن إشكالية الدراسة فأن فرضية الدراسة هي كالآتي:

- "تتبنى المؤسسة الوطنية لخدمات الآبارENSP بحاسي مسعود ـــــ ولاية ورقلة ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية".

**I.3- أهمية الدراسة:** تأتي الأهمية العلمية لهذا البحث في عرض واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وتحديدا المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار، حيث تكمن أهمية هذا الموضوع في محاولة جعل المسؤولية الاجتماعية إحدى العناصر المكونة لثقافة المنظمة وتوضيح تلك الممارسات التي يمكن لمنظمات الأعمال أن تجسدها في إطار وظيفة إدارة الموارد البشرية، كما يوضح هذا البحث لمنظمات الأعمال أن الموارد البشرية هي مورد إستراتيجي يحقق ميزة تنافسية للمؤسسات وعلى هاته الأخيرة أن تعير أغلب اهتماماتها لهذا المورد.

**I.4- الدراسات السابقة:** من خلال قيامنا بمسح لأهم الدراسات التي سبق وتناولت موضوع الدراسة، نذكر ما يلي:

- دراسة الباحثة(مقدم وهيبة)،تحت عنوانتقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، 2014/2013: حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وتقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية من خلال الدراسة التطبيقية التي كانت على عينة من المؤسسات الاقتصادية في الغرب الجزائري، وقد تم استعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم الاعتماد في تحليل النتائج على برنامج التحليل الإحصائي ال SPSS لتحليل البيانات واختبار مدى صحة الفروض، حيث توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج كان من أهمها أن المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة تمارس مسؤوليتها الاجتماعية تجاه كل من: المساهمين والمستهلكين، في حين تمارس بشكل متوسط مسؤوليتها تجاه العاملين والموردين، ولا تمارس مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع؛بالإضافة إلى أنها توصلت إلى أنه هناك العديد من العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية بشكل جيد، ومن أكبر تلك العراقيل التي تتعلق ببعض المصادر المالية لتمويل برامج المسؤولية الاجتماعية.

وتتميز دراستنا الحالية عن هذه الدراسة من ناحية عينة وفروض الدراسة ،بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تبرز أهمية إدراك منظمات الأعمال لضرورة تجسيد مظاهر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، لكون هاته الأخيرة إحدى أهم أطراف أصحاب المصلحة

- دراسة الباحثة (ضيافي نوال)، بعنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسيير الموارد البشرية، 2010، والتي حاولت من خلالها دراسة واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها وتجسيدها اتجاه الموارد البشرية،في دراسة ميدانية كانت على مستوى مؤسسة شي علي للأنابيب (CHIALI Tubes) حيث تم أخذ عينة من مجتمع البحث المتمثلين في عمال المؤسسة، (رؤساء ومرؤوسين).حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن: تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية، المحافظة على البيئة، زيادة ولاء العاملين...، وللمؤسسة أيضا من خلال خلق العلاقات الجيدة مع المساهمين، المستهلكين، العمال...؛ بالإضافة إلى أنها توصلت إلى أنه هناك العديد من الأبعاد الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، فمن واجب المؤسسات أخذها بعين الاعتبار لأنها تحقق أهداف العاملين وتزيد من ولائهم واهتمامهم بالمؤسسة التي يعملون بها، وفي نفس الوقت فهي تحقق أهداف المؤسسة في ظل المنافسة وتحديات البيئة؛

وتتشابه الدراستين من حيث الموضوع في جانب ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وتختلف من ناحية عينة الدراسة، إلا أن القيمة المضافة بالنسبة لبحثنا هذا هو محاولة معرفة واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في إحدى أهم المؤسسات الاقتصادية التي تكتسي أهمية كبرى على مستوى الاقتصاد ( المؤسسة الوطنية لخدمات الآبارENSP )

– دراسة الباحثين (بن مسعود نصر الدين، كنوش محمد) تحت عنوان**واقع، أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية،** مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية يومي 14و15 فيفري2012، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع وأهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية من خلال الدراسة التطبيقية التي كانت على إحدى المؤسسات الوطنية ذات الطابع العمومي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم تحليل البيانات واختبار مدى صحة الفروض عن طريق برنامج ال SPSS وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن: إدراك أهمية المسؤولية الاجتماعية يسمح للمجتمع بالحصول على الخدمات التي يحتاجها في مختلف الجوانب الضرورية التعليمية والثقافية والاقتصادية من جهة، ويسمح للمؤسسة بخلق نوع من روح العمل والتضافر والتعاون بين كل ما له علاقة بالمؤسسة (الزبائن، الملاك،...) من جهة أخرى. بالإضافة إعطاء أهمية وقيمة للمسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة الاقتصادية يسمح لها بتقليص تكاليف التشغيل وتحسين الصورة العامة للمنتجات ونوعيتها.

من خلال ما سبق ما يميز الدراسة الحالية عن هذه الدراسة في كون أن هذه الدراسة تتشابه مع دراستنا الحالية من ناحية دراسة واقع وأهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية إلا أن دراستنا تضيف إشكالية أخرى ألا وهي إشكالية تطبيق المؤسسات الاقتصادية لمختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

– دراسة الباحثة (مقدم وهيبة)، بعنوان:سياسات **و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية)**، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، يومي 14/13 ديسمبر 2011 ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة الشلف ؛ حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف بشكل عملي على تجارب كبرى الشركات العربية التي تتميز في مجال إعداد و تطبيق نشاطات متميزة لممارسة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، حيث عرضت هذه الدراسة مجموعة من البرامج والأفكار والممارسات المسئولة اجتماعيا تجاه المورد البشري لتكون معينا لكل المنظمات على وضع برامج مماثلة أكثر فعالية و تميزا.ولتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة اعتمدت الباحثة في الجانب النظري من البحث على الأسلوب الوصفي التحليلي، وذلكبالاستعانة بالبحوث المكتبية من أجل التعرض للمفاهيم النظرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية. أما في الجانب التطبيقي، فقد تحصلت على المعلومات انطلاقا من المواقع الالكترونية لهذه الشركات الثلاث في شبكة الانترنت، حيث تتضمن هذه المواقع معلومات كافية ووافية عن موضوع الدراسة.ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة،أن الموارد البشرية تشكل طرفا مستفيدة من الأطراف الذين يجب أن تتوجه المنظمة إليهم ببرامج للمسؤولية الاجتماعية، و لهذا الطرف دور بالغ الأهمية سواء من حيث دوره في تحسين الأداء المالي و حتى الأداء الاجتماعي للمنظمة. وأن سياسات المسؤولية الاجتماعية المطبقة على مستوى إدارة الموارد البشرية هي شكل من أشكال الاستثمار في المورد البشري، و بالتالي فهي ميزة تنافسية لصالح المنظمة.

وتتشابه الدراستان من حيث الموضوع إلا أنها تختلف من ناحية عينة وبيئة الدراسة وهو ما يعطي قيمة مضافة لهذه الدراسة.

– دراسة الباحث (يوسفات علي)، تحت بعنوان**مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في شركة سونلغاز (ولاية أدرار) من وجهة نظر المستخدمين**،مداخلة ضمن ملتقى المسؤولية الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسات في التنمية.يومي16،17 نوفمبر2008 ؛ حيث تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى توفر عناصر المسؤولية الاجتماعية في العينة محل الدراسة من وجهة نظر المستخدمين. حيث أتبع الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها كمنهج مناسب لمثل هذه الدراسات، كما أستخدم تحليل التباين ANOVA لاختبار الفرضيات وقياس مدى اختلاف إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان، عن طريق تحليل بيانات الدراسة ببرنامج (SPSS)، حيث توصلت هذه الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في شركة سونلغاز (ولاية أدرار) من وجهة نظر المستخدمين عند مستوى معنوية (0.05) تعزى لمتغيرات الجنس، الوظيفة، سنوات الخبرة.

## I.5– الأسس النظرية للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية:

تسعى مختلف المؤسسات الاقتصادية لتحقيق الربح في أعمالها، لكن هذا لا يعني إهمال دورها تجاه المجتمع والبيئة التي تنشط فيها، وهو ما أصبح يعرف بمسؤولية المؤسسة الاجتماعية، والتي تشير لواجب إدارة المنظمات بالقيام باتخاذ قرارات أو التصرف بطريقة تساهم بزيادة رفاهية المجتمع ومصالحه إضافة إلى مصالح المنظمات (العامري& الغالبي، الإدارة والأعمال، 2008). حيث بدأت المؤسسات بتحمل مسؤولية الصرف

على مختلف الأنشطة الاجتماعية من خلال تحسين ظروف العمل الداخلية وتحسين حياة العاملين، وزيادة أجورهم وتوفير الرعاية الطبية لعوائلهم وغيرها من الممارسات، لكن المفهوم اليوم أصبح واسعا جدا ويركز على جوانب تحسين نوعية الحياة بشكل شامل وتوفير الاستقرار الاجتماعي وزيادة التكافل والعناية بشرائح المجتمع كافة دون تمييز.

**I.1.5- مجالات ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:**

في هذا الإطار نميز بين ثلاثة مجالات لممارسة المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات، حيث يمكن أن تتواجد المؤسسة في المجالات الثلاثة، كما يمكنها التركيز فقط على مجال واحد، وهي كالآتي:

**I.1.1.5-أصحاب المصالح:** أصحاب المصالح أو ما يسمى بالأطراف المستفيدة من وجود المؤسسة، حيث كان الاعتقاد السائد في السابق أن المالكين هم المستفيدون الوحيدون من وجود المؤسسة، ولكن في فترات لاحقة لم تتوقف قائمة أصحاب المصالح عند حدود فئة معينة فقط بل نجد أن هذه القائمة تتسع يوما بعد يوم لتشمل فئات أخرى وهذا نتيجة للتطور الاقتصادي والاجتماعي الذي شاهدته منظمات الأعمال.

فقد عرف (Edward Freeman) أصحاب المصلحة على أنهم: "كل الجماعات أو الأفراد الذين لهم منفعة من نشاط المنظمة."(bouyoud, 2010).

حيث يمكن التمييز بين نوعين من أصحاب المصلحة(العامري والغالبي):

- **النوع الأول: (أصحاب المصلحة الأساسين)** ولهم علاقة مباشرة بالنشاط الاقتصادي للمؤسسة وعقد ظاهر مع المؤسسة، وهم: المساهمون، العاملون، الزبائن والموردون.
- **النوع الثاني: (أصحاب المصلحة الثانويين)** ولهم علاقات طوعية مع المؤسسة في إطار غير قانوني كالسلطات المحلية والمنظمات غير الحكومية....الخ.

وبالتالي فإنه على منظمات الأعمال تشخيص كل صاحب مصلحة من ذوي العلاقة وتوضيح وتحديد الكيفية التي يتم التعامل من خلالها معهم(الخيرو، nd).

وفي هذا الإطار يوضح (الصيرفي، 2007) ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي تجاه أصحاب المصلحةوذلك في النقاط التالية:

- المالكون: حماية أصول المنشأة، تحقيق أكبر ربح ممكن، رسم صورة جيدة للمنشاة تعظيم قيمة السهم و المنشاة ككل، زيادة حجم المبيعات.
- العاملون: عدالة وظيفية، رعاية صحية، رواتب و أجور مدفوعة، إجازات مدفوعة، فرص تقدم و ترقية، تدريب مستمر، إسكان للعاملين و نقلهم، ظروف عمل مناسبة.
- الزبائن: أسعار مناسبة، الإعلان الصادق، منتجات آمنة و بنوعية جيدة، إرشادات بشان استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياه.
- المنافسون: معلومات صادقة، عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة، منافسة عادلة و نزيهة.
- المجهزون: أسعار عادلة، الاستمرارية في التجهيز، تسديد الالتزامات المالية و الصدق في التعامل.
- المجتمع: خلق فرص عمل، احترام العادات و التقاليد، توظيف المعوقين، دعم الأنشطة الاجتماعية، دعم البنية التحتية، الصدق في التعامل، المساهمة في حالة الكوارث.
- البيئة: التشجير و قيادة المساحات الخضراء، المنتجات غير الضارة، الحد من تلوث الماء و الهواء و التربة، الاستخدام الأمثل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها.
- الحكومة: الالتزام بالقوانين، إعادة التأهيل و التدريب، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل المشكلات الاجتماعية ، تسديد الالتزامات الضريبية.
- جماعات الضغط: التعامل الصادق مع الصحافة، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية و التعامل الجيد معها.

**I.2.1.5-البيئة الطبيعية:** أصبحت البيئة محل اهتمام مسيري المؤسساتبعد صدور الحزمة الخاصة بالأمان البيئي المتمثلة بالإيزو **ISO 14000**، حيث نظرا لكثرة الأعمال الملوثة للبيئة خاصة في مجال الصناعات الكيمياوية والنفطية ومخلفات المستشفيات، أصبح من الضروري الاهتمام أكثر بكيفية تقليل الضرر الناجم عن هذه الأعمال، حيث يمكن لمسيري المؤسسات التقليل من الآثار السلبية لعملهما على البيئة من خلال الاهتمام بالعناصر التالية (العامري والغالبي، 2008):

- الأفراد العاملون في المنظمة: من خلال زيادة وعيهم بأهمية العمل في بيئة صحية والموازنة بين حياتهم العائلية والعمل.
- المجتمعات المحلية: بمعنى أن يسود الوعي بأن أداء المنظمات سيكون أفضل عندما تعمل في مجتمعات تقدر الصحة والنظافة.
- البيئة الطبيعية: حيث كلما عاملت المنظمة البيئة الطبيعية باحترام وتنمية، كلما كان ربحها وعوائدها أكثر.

- المدى البعيد: حيث يجب أن يكون الاهتمام بالبيئة الطبيعية هدف طويل المدى ومستمرا.
- السمعة الحسنة: حيث للسمعة الحسنة للمؤسسة في مجال حماية البيئة وصيانتها أثرا إيجابيا على مردودها المستقبلي.

**I.3.1.5-رفاهية المجتمع:** ويمكن تحقيقها من خلال مساهمة المؤسسة في ترقية الرفاه الاجتماعي بشكل عام، وذلك من خلال المساهمة في الأعمال الخيرية وأعمال الإحسان، ودعم الأنشطة الثقافية والفنية التي ترفع ذوق المجتمع وعدم خرق مبادئ وحقوق الانسان وما يرتبط بها من أمور أخرى(العامري والغالبي، 2008).

**I.2.5-المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الموارد البشرية باعتبارهم أحد أصحاب المصالح:** يعتبر المورد البشري من أهم أصحاب المصلحة في المنظمات، لذلك فمن المهم أن يتم الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية تجاهه وتطويرها و تطبيقها بما يحقق علاقة قوية بين المنظمة والعاملين فيها، حيث سنورد من خلال هذا العنصر أهم ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية(حسين والجميل، 2009):

**I. 1.2.5-تعبئة واستقطاب الموارد البشرية:** يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورها الاجتماعي وهي تجري استقطاب لمواردها (الغالبي، العامري، المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للمنظمات، 2008)وذلك من خلال لالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المرشحين لشغل الوظيفة؛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؛أن تكون عملية الاستقطاب مستندة إلى تحديد دقيق وموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية وفي ضوء عملية تخطيط منهجية وعلمية للموارد البشرية؛(نائف، 2001) ؛ الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترفيع لعمال المنظمة(schuler, 1995)؛ الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المتقدمين المترشحين.(الهيتي وعبد الرحيم، 2003)

**I. 2.2.5- المسار الوظيفي:** تعتبر هذه العملية الوجه الذي يعكس صورة المؤسسة الايجابية للعاملين داخلها وللفئات الأخرى في المجتمع ويجب أن تتسم إجراءاتها بالمسؤولية والمصداقية والعدالة والنزاهة، حيث يمكن تعزيز المسؤولية الاجتماعية(الغالبي والعامري، 2008) من خلال مصداقية مسابقات التوظيف؛الابتعاد عن التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة؛توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال لطالبي الشغل؛موضوعية لجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات؛عدم الاستهانة بقدرات وشخصيات المرشحين؛العناية بالاختبارات الشخصية وإضفاء 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.

**I. 3.2.5-برامج تحسين جودة الحياة المهنية:** تعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العمل الإمكانية للمنظمة لأن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين الأكفاء 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(وهبية، 2011) وذلك من خلال جعل مكان العمل جذابا و إعطاء العمل معنى متجددا تقل فيه حالات الضغط النفسي و الجسدي و الإرهاق من خلال التركيز على البرامج؛التقليل من الرتابة و الروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضا إعادة تصميم العمل باستمرار و يشمل ذلك إثراء العمل وإغنائه؛خلق ثقافة تنظيمية قيمة و تعزز اتجاهات قيم مشتركة بحيث يصبح مكان العمل جذابا و مريحا؛ كما يمكن 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؛ كما تسعى منظمة الأعمال إلى توفير جو من الراحة و المتعة في مكان العمل من خلال تشجيع النشرات الجدارية في مكان العمل، الاحتفال بأيام المناسبات الخاصة، وضع برامج الفعاليات للأنشطة الاجتماعية المختلفة ودعمها بميزانية سنوية مناسبة، وتشجيع روح المرح وإشاعة جو عمل هادئ وودي.

**I. 4.2.5-تقييم الأداء:** في إطار آليات وإجراءات عملية تقييم الأداء يمكن للمنظمة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبنى سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف وذلك من خلال(الغالبي و العامري، 2008)الموضوعية و النزاهة في تقييم أداء العاملين، واستعمال معايير تقييم دقيقة؛ يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري و القانوني 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؛أن تناط عملية التقييم بأشخاص من ذوي الخبرة والإدراك والاستقرار العاطفي والقدرة على التعامل مع الآخرين؛عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحص العامل على قدر كاف من التقدير و الاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة؛لا يجب أن تكون الرقابة على الأداء رقابة لصيقة مباشرة لأنها ستؤدي إلى مضايقة العمال، و سيصبح الأمر أكثر استفزازا لهم؛أن لا يركز على الأداء الأحدث 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 الإطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال.

**I. 5.2.5-الأجور ومكافآت العاملين:** تمثل أجور ومكافآت العاملين مجمل المزايا ومنافع المباشرة والغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين لغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم وبما ينعكس بنتائج ايجابية على الأداء والإنتاجية وهكذا فإن تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون من خلال(الغالبي و العامري، 2008) التوزيع العادل المبني على الكفاءة للأجور والمكافآت الذي من شأنه زيادة تحفيز العاملين وزيادة انجذابهم للعمل والإبداع فيه؛اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت؛ بالإضافة لعدم التمييز بين الأجور والمكافآت بين النساء والرجال.

**I. 6.2.5- 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 هو(الغالبي و العامري، 2008)، تنمية المهارات وبناء القيادات المستقبلية؛خلق فرص عمل ملتزمة وبمهارات عالية؛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.

**I. 7.2.5-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 من خلال(الغالبي والعامري، 2008) مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل خصوصا التحرش الجنسي؛وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة؛توفير الأماكن المناسبة التي تشتمل على احتياجات المرأة العاملة؛توفير خدمات دور الحضانة؛ضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقية الوظيفية، الأجور، التعلم، التوجيه والتكوين المهني(الدستور الجزائري 1996) ؛القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة استنادا على اتفاقية الجمعية العامة للأمم المتحدة 1997(أبو غزالة، 2009) ؛ ضرورة تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في كافة الحقوق وهذا ما نص عليه المؤتمر الدولي العالمي (اتفاقية حقوق المرأة فيينا 1993)(محمدزايد، 2003).

**I. 8.2.5- 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 ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص والنهوض بحمايتهم من أيشكل 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؛ بالإضافة لتخصيص مداخل خاصة بهم. (ضيافي، 2010)

## II - الطريقة والأدوات:

من أجل التعرف على واقع تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP بحاسي مسعود ـــــ ولاية ورقلة، قمنا بدراسة ميدانية على مستوى المؤسسة متبعين الخطوات الموالية:

### 1.II. مجتمع وعيّنة الدراسة:

**1.1.II. مجتمع الدراسة:** يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العامليننفي المستويات الإدارية لمجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبارENSP،وقبل التطرق إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة سنقوم بتعريف مؤسستها الأم التابعة لها، مع تحديد أهم الاستراتيجيات التي اتبعتها شركة سوناطراك تجاه الموارد البشرية، وذلك في إطار الالتزام الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين.

**1.1.1II-نبذة عن الشركة الأم:** تم إنشاء شركة سوناطراك سنة 1963، وهي أهم شركة محروقات في الجزائر وفي أفريقيا، و هي تعمل في التنقيب والإنتاج والنقل عن طريق الأنابيب و التحويل و تسويق المحروقات و مشتقاتها؛ وتتوسع سوناطراك في نشاطات توليد الطاقة الكهربائية، الطاقات الجديدة والمتجددة، تحلية مياه البحر، البحث والتعدين، وتعمل سوناطراك في الجزائر وفي عدة مناطق من العالم: في أفريقيا (مالي، النيجر، ليبيا، مصر) وفي أوربا (إسبانيا، إيطاليا، البرتغال، بريطانيا العظمى) وفي أمريكا اللاتينية (البيرو) وفي الولايات المتحدة الأمريكية، حيث

تم ترتيبها الأولى إفريقيا و الثانية عشر عالميا، وهي أيضا رابع مصدر عالمي للغاز الطبيعي المميع GNL، ثالث مصدر عالمي لغاز البترول المميع GPL، وخامس مصدر للغاز الطبيعي.

**II.1.1.2-إستراتيجية سوناطراك تجاه الموارد البشرية:**

أ) **السياسة العامة:** تعتبر شركة سوناطراك من أكثر الشركات الجزائرية التي تهتم بالمورد البشري وبتحسين كفاءته حيث شرعت مؤخرا في تحديث سياستها للموارد البشرية، وهي تتمحور حول وضع أهداف ومؤشرات أداء مناسبة، والقيام بمشاريع تنموية من أجل ضمان أقصى تخصص في الكفاءات.تمنح هذه السياسة عبر نظامها الجديد مكافئة لمساهمات مستخدميها في تطويرها بضمان أجر عادل يعكس الاعتراف بالأداء الفردي والجماعي، كما تشجع هذه السياسة الجديدة على اتخاذ المبادرة وتنشيط الممارسات المهنية وربط نظام تسيير الأداء ربطا مباشرا مع نظام التعويضات.

ب) **التوظيف:** تفضل سوناطراك توظيف الكفاءات الشابة من ذوي الشهادات بالحرص على تطوير علاقات وثيقة مع المدارس والجامعات، بتسطير وإعلان فرص التطوير التي تمنحها لموظفيها المستقبليين.

ج) **التكوين:** تولي سوناطراك أولوية كبرى لتنمية وتكوين وتطوير الموارد البشرية،حيث أن حوالي 55% منهم معنيون بالتكوين سنة 2009، أي بزيادة تفوق 07% مقارنة بسنة 2008، فقد ارتفعت الميزانية المخصصة للتكوين التي تقارب 10 ملايين دولار بنسبة 20% مقارنة بالسنة الماضية.

وتتم وظيفة رفع المستوى والتخصص للمستخدمين عن طريق ثلاث وسائل للتكوين بسوناطراك: المعهد الجزائري للبترول (IAP)، مركز تطوير المؤسسة (CPE) ، و نفطوغاز.

- مركز تطوير المؤسسة (CPE) :يتركز دور هذا المركز على التدريب على التكنولوجيات و تقنيات التسيير، إدارة الأعمال، اللغات، تكوين المكونين، المالية و الشؤون القانونية، الإعلام الآلي و أنظمة الإعلام و الصحة و السلامة و البيئة.
- المعهد الجزائري للبترول (IAP) :يقع المعهد الجزائري للبترول (IAP) ببومرداس، وهو يوفر تكوينات عملية ذات مستوى دولي في مجالات الطاقة والمناجم تتعلق بنشاطات المنبع للمحروقات، نقل المحروقات، نشاطات المصب للمحروقات، الاقتصاد البترولي، إدارة الأعمال، الصحة والسلامة والبيئة، هندسة البيئة، المالية، الموارد البشرية، الاتصال في الشركة.
- معهد التكوين نفطوغاز (NAFTOGAZ) :يقع مركز التطوير وتطبيق التقنيات البترولية والغازية (نفطوغاز) بحاسي مسعود، وتتمثل مهامه فيما يلي:
  - تكوين التقنيين السامين وأعوان التحكم العملياتي.
  - إعادة تأهيل وتحسين أداء إطارات الشركة.
  - المساعدة والاستشارة والبحث التطبيقي.

د) **الاهتمام بالتوظيف النسوي:** تهتم الشركة بالتوظيف النسوي، وقد ارتفعت نسبة النساء العاملات بسوناطراك، حيث قدر الارتفاع خلال السنوات الأربع الأخيرة بنسبة 36 بالمائة، كما يظهر هذا الاهتمام من خلال إنشاء مرصد التوظيف النسوي وهو هيئة تهتم بتحسين التوظيف النسوي ترتبط مهامه بالتوظيف والحصول على التكوين وعلى مناصب المسؤولية وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص عند تساوي الكفاءات.

ه) **حل مشكلة هجرة الإطارات:** قامت شركة سوناطراك بوضع إستراتيجية وطنية جديدة لمعالجة مشكل هجرة الإطارات والمهندسين إلى الشركات الأجنبية، وذلك عن طريق توفير كل المتطلبات الضرورية للعمل وتقديم كل التحفيزات التي من شأنها أن تحافظ على الموارد البشرية للمؤسسة.

و) **إصدار مدونة سلوك لمجمع سوناطراك:** في سنة 2010 تم الإعلان عن إصدار مدونة سلوك لشركة سوناطراك، تم التذكير في هذه الوثيقة الجديدة بأن مجمع سوناطراك يرتكز "على محورين تكميليين لقيمه" من أجل تطوره وهما "القيم الجوهرية ومبادئ المؤسسة"، تتعلق القيم الجوهرية بالالتزام لمصلحة البلاد وروح المؤسسة والأخلاقيات والمهنية والثقة وروح الجماعة والحكامة المثالية والبحث عن الجودة والتكافؤ، وتنص قيم المؤسسة على التكوين وتحسين كفاءات المستخدمين والسهر والتحكم في التكنولوجيا وتحسين نوعية المحيط الاجتماعي وإرضاء الزبائن والتحلي بحس التسويق واحترام الشركاء ونقل المهارات نحو المؤسسات الجزائرية الأخرى واحترام البيئة وكذا مسعى تنمية مستدامة، كما تم تزويد مجمع سوناطراك بلجنة أخلاقيات مهمتها السهر على تعزيز الممارسات الأخلاقية على مستوى الشركة واحترام أحكام مدونة السلوك. (جزايرس، 2010).

ومن أهم البنود الواردة في هذه المدونة:(جزايرس،2010)

- اعتبار الرشوة عملا خطيرا يعاقب عليه القانون وتترتب عنه متابعات قضائية وإنهاء علاقة العمل مع المؤسسة.

- إنجاز أي مهام أو أهداف لا يمكن أن يكون بإتباع طرق غير شرعية وغير أخلاقية من طرف الموظفين والشركاء أومن زبائن سوناطراك.
- جاء في المدونة أنه يمنع منعا باتا على الموظفين تلقي أي عمولات أو هدايا من أشخاص أو هيئات مقابل منح مزايا معينة، مادية أو غيرها.
- ضرورة التبليغ بأي محاولة لرشوة الموظفين إلى لجنة أخلاقيات المؤسسة، وفي حالة ثبوت الرشوة على أي موظف، فإن هذا الأخير قد يتعرض إلى عقوبة الفصل من العمل، فيما يحرم الطرف الراشي من إقامة علاقات تجارية مع المؤسسة مع إمكانية المتابعة القضائية.
- توضح المدونة أنه لا يسمح لموظفي سوناطراك بمنح أو تلقي إلا الهدايا الرمزية التي لا تمثل قيمة تجارية كبيرة،
- لا يسمح بدعوات المجاملة لغذاء عمل أو غير ذلك إلا في حدود الأخلاق، ويتعين على أي موظف أن يرفض أي هدية أو دعوة مجاملة خارجة عن الضوابط الأخلاقية، وذلك في عمليات المناقصة أو خلال المفاوضات التجارية، وعندما لا تسمح له الظروف بذلك يتعين عليه أن يسارع لإخطار مسؤوليه، أو اللجنة المسؤلة عن الصفقات في المؤسسة.
- يمنع منعا باتا التكفل بالنفقات من طرف الزبائن أو هيئات أجنبية لأي موظف إلا إذا كان في إطار التزامات واضحة داخل العقود أو مرخصا من الجهات المسؤولة.

**II.1.1.3-تقديم المؤسسة محل الدراسة:** يعتبر مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار واحد من أهم الفروع الإستراتيجية المنبثقة عن المؤسسة الأم سوناطراك، تعود نشأته إلى الفاتح من شهر أوت عام 1990، حيث يزاول نشاطه في المجال البترولي أين تكمن مهمته في توفير خدمات ذات طابع بترولي، فهي مؤسسة متخصصة في تقديم عدد كبير من الخدمات المتعلقة بمجال اكتشاف واستغلال حقول النفط، تتدخل في فحص وصيانة آبار البترول والغاز، صيانة أحواض تخزين المحروقات، القيام بمختلف القياسات (درجة الحرارة، الضغط ...) إضافة إلى صناعة أدوات الحفر المختلفة البترولية والمنجمية وغيرها من الخدمات أما فيما يتعلق بسوقها فهو يعرف تطورا إيجابيا بسبب التوسع المستمر في سوق المحروقات في الجزائر وذلك راجع إلى ارتفاع الأسعار من جهة، واكتشاف حقول جديدة من جهة أخرى. وحسب عددا لمشاريع المنجزة وحجم ساعات العمل، المؤسسة رائدة في قطاعها، وللحفاظ على هذه الوضعية وتأكد إتقانها لمهامها تقوم باقتناء التجهيزات المتطورة إضافة إلى التكوين المستمر لعمالها(المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار، 2018). وبلغ عدد عمال المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار 3196 عامل يمثلون مجتمع الدراسة الحالية موزعين عبر مختلف المستويات الإدارية.

**II.1.2- عيّنة الدراسة:** تم اختيار عينة عشوائية تتألف من (**250**) عامل وعاملة في المستويات الإدارية الثلاث (العليا، الوسطى،الدنيا) من مديرية المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ويمثلون ( مسير إداري، إطار تسيير إداري، إطار سامي)،تمتوزيعها بشكلعشوائيعلىأفرادالعينة،وكانالعائدمنالعينةالتيتمتوزيعها210استبيانأيبنسبة84%،وكانحجم الاستبيانات الغيرمستردة 40 استبيانأيمانسبته 16%منحجمالعينة،وقدتماستبعاد 23استبيان،لعدمقبليته للدراسة وعدم صلاحيته للتحليل وهو ما نسبته 10,95% من عدد الاستبيانات المستردة، حيث تم تحليل 187 استبيان وذلك بنسبة 74,8% من حجم العينة الأصلي.

**II.1.3- مصادر جمع المعلومات:**

**II.1.3.1-أدوات جمع البيانات:** تم الاعتماد في الدراسة الميدانية على الأدوات التالية:

- **استمارة استبيان:** لجمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات البحث والمساعدة في التأكد وإبراز مدى التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، حيث شمل الاستبيان 8 محاور أساسية تتكون من 74 عبارة تقيس متغيرات الدراسة والتي تم بناءها بناءا على ما تناولناه في الإطار النظري للدراسة وذلك بالشكل الذي يخدم أهداف وفروض الدراسة.
  وسنقوم فيما بعد بتفريغ المعطيات وتحليلها إحصائيا عن طريق برنامج الspss19.
- **المقابلة الشخصية كأداة ثانوية:** حيث تم تدعيم استمارة الاستبيان وتدعيم نتائجها بالقيام بعملية المقابلة لرؤساء المصالح المعنية للمؤسسة محل الدراسة، حيث في هذا الصدد تم مقابلة كل من رئيس مصلحة التكوين، رئيس مصلحة الموارد البشرية، ومسؤول مكتب التوظيف، وذلك للتعرف مختلف سياسات المؤسسة تجاه مواردها البشرية في كل مصلحة، حيث كان هناك تجاوب وإجابات ساعدتنا في إعطاء تفسيرات لبعض النتائج المحصل عليها إحصائيا.

**II.1.3.2-صدق وثبات الاستبيان:** استخدمنا طريقة ألفا-كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان لمقياس المسؤولية الاجتماعية،وبعد التأكد من توفر المقياس على دلالات الصدق تم التأكد من دلالات الثبات عن طريق تطبيق معامل ألفا كرونباخ والجدول التالي يوضح النتائج:

**الجدول (01): قيمة معامل ثبات مقياس المسؤولية الاجتماعية**

| المتغير | عدد الفقرات | قيمة ألفا كرونباخ |
|---|---|---|
| المسؤولية الاجتماعية | 62 | .786 |

**المصدر:** من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـــــ SPSS

يتضح من خلال الجدول أن قيمة معامل ثبات الأداة ككل قدرت بـــــــــ0.786وعليه يمكن القول أن الأداة الحالية تتمتع بقدر مقبول من الثبات.

## III- النتائج ومناقشتها :

**1.III- عرض نتائج الدراسة:** بعد تفريغ وتحليل استمارات الاستبيان، تحصلنا على النتائج التالية:

### 1.1.III-عرض نتيجة الفرضية الأولى:

والتي تنص على أنه: "تطبق المؤسسة محل الدراسة ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية بمستوى مقبول."حيثتم اختبار هذه الفرضيةبالاعتماد على أساليب الاحصاء الوصفي باستخدام الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بغرض معرفة أراء أفراد عينة الدراسة حول ممارسات المسؤولية الاجتماعية في كل بعد من أبعادها تجاه الموارد البشرية.

**الجدول(02):يبين الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية في مقياس المسؤولية الاجتماعية وأبعادها**

| البعد | المتوسط المرجح | الإنحراف المعياري | الترتيب | المستوى |
|---|---|---|---|---|
| التوظيف | 3.82 | .40 | 6 | موافق |
| جودة حياة العمل | 3.75 | .30 | 7 | موافق |
| المسار الوظيفي | 4.00 | .07 | 2 | موافق |
| الأجور والمكافآت | 3.86 | .20 | 5 | موافق |
| التكوين والتطوير | 3.9381 | .18794 | 3 | موافق |
| تقييم الأداء | 3.8470 | .25649 | 4 | موافق |
| الخدمات الاجتماعية | 4.0947 | .12646 | 1 | موافق |
| المسؤولية الإجتماعية | 3.90 | .11 | / | موافق |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـــــ SPSS

من خلال الجدول رقم (02)يتبين أن المتوسطات الحسابية للمسؤولية الاجتماعية وأبعادها تقع ضمن المستوى موافق وهي مرتبة على التوالي(الخدمات الاجتماعية، المسار الوظيفي، التكوين والتطوير، تقييم الأداء، الأجور والمكافآت، التوظيف، جودة حياة العمل)، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة موافقون على ممارسة المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية في كل بعد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.

### 2.1.III-عرض نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية بسب اختلافهم في الجنس، المستوى التعليمي ".حيث تم تجزئتها إلى فرضيتين جزئيتين وتم تحليلهما كما يلي:

### 1.2.1.III-بالنسبة لنتائج الفرضية الجزئية الأولى المتعلقة بالجنس:

نص الفرضية: "توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار حاسي مسعود ــ ورقلة ــ من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الجنس".

وقد تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار الـــــ (ت) للعينات المستقلة لتساوي المتوسطات بالاعتماد على اختبار ليفن لتساوي التباين لدلالة الفروق بين متوسطي نظرة العمال (ذكور ـــــــ إناث) والجداول من (03) إلى (10) تعرض نتائج اختبار الفرضية.وهي موضحة كالآتي:

**الجدول (03): قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي العمال(ذكور-إناث) في المسؤولية الاجتماعية**

| المؤشرات | | عدد الافراد(ن) | م | ع | قيمة "ت" | درجة الحرية | القيمة الاحتمالية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| المجموعات | ذكور | 99 | 242.60 | 6.16 | 1.883 | 185 | .061 | 0،05 |
| | إناث | 88 | 240,54 | 8,7 | | | | |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـــــ SPSS

يبين الجدول رقم (3) أن قيمة قيمة (ت) بين متوسطي المجموعتين (ذكور وإناث) في درجات المسؤولية الاجتماعية قدرتبـــ (1.88) عند درجة الحرية (ن-2=185 وبما أن القيمة الاحتمالية (0,06) أكبر من مستوى الدلالة (0,05) فهذا دليل على أنه لا توجد فروق جوهرية بين المجموعتين.

ومن أجل التعرف على مدى إمكانية وجو فروق في العبارات المستقلة التي تقيس متغير المسؤولية الاجتماعية، قمنا بتطبيق الاختبار على كل عبارة بشكل مستقل وتحصلنا على النتائج المبينة في الملحق رقم (01).

- حيث تبين النتائج أن أن قيمة (t): بين متوسطي المجموعتين ( ذكور و اناث ) في درجات التوظيف قدرن ب(1,301-) عند درجة الحرية 185 و بما أن القيمة الإحتمالية (0,195) أكبر من مستوى الدلالة (0,05) فهذا دليل على أنه لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين (ذكور و إناث ) في عملية التوظيف.
- قيمته (t) بين متوسطي المجموعتين (الذكور و الإناث ) في درجات جودة حياة العمل قدرت ب(5.028) عند درجة الحرية (185) وبما أن القيمة الإجتماعية (0.000) أقل من مستوى الدلالة (0.05) فهذا دليل على أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين (الذكور و الإناث ) في جودة حياة العمل.
- قيمة (t) بين متوسطي المجموعتين (ذكور و إناث) في درجات المسار الوطني قدرة ب(6.638-) عند درجة الحرية (180.17) و بما أن القيمة الاحتمالية (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) فهذا يدل على أنه توجد فروقجوهرية ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين (ذكور و إناث) في بعد المسار الوظيفي للعاملين .
- قيمة (t) بين متوسطي المجموعتين (ذكور و الإناث) في درجات الأجور و المكافآت قدرت ب(1.075) عند درجة الحرية (ن_2 =185) و بما أن القيمة الاحتمالية (0.384) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فهذا دليل على أنه لا توجد فروق جوهرية بين المجموعتين في بعد الأجور و المكافآت.
- قيمة (t) بين متوسطي المجموعتين (ذكور و إناث) في درجات التكوين و التطوير قدرات ب(1.115) عند درجة الحرية (183.490) و بما أن القيمة الاحتمالية (0.266) أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) فهذا يدل على أنه لاتوجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين المجموعتين (ذكور و إناث) في بُعد التكوين و التطوير.
- قيمة(t) بين متوسطي المجموعتين (ذكور و إناث) في درجات تقييم الأداء .قدرت ب(3.193) عند درجة الحرية(185) و بما أن القيمة الاحتمالية(0.002) هي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) فهذا دليل على أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين المجموعتين في بُعد تقييم الأداء.
- قيمة (t) بين متوسطي المجموعتين (ذكور و إناث) في درجات الخدمات الاجتماعية قدرت ب(2.920-) عند درجة الحرية (185) و بما أن القيمة الاحتمالية (0.004) هي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) فهذا يدل على أنه توجد فروق جوهرية بين المجموعتين في بُعد الخدمات الاجتماعية.

**III.2.2.1- بالنسبة لنتائج الفرضية الجزئية الثانية المتعلقة بالمستوى التعليمي:**

نص الفرضية: "توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار حاسي مسعود _ ورقلة _ من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير المستوى التعليمي".

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار تحليل التباين ANOVA، والذي أسفر على النتائج التالية:

**الجدول (04): قيمة ف ودلالة الفروق في المسؤولية الاجتماعية تبعا للمستوى التعليمي**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف المحسوبة | P. Value |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 2,523.791 | 2 | 1,261.896 | 29.033 | .000 |
| داخل المجموعات | 7,997.482 | 184 | 43.465 | \ | \ |
| الإجمالي | 10,521.273 | 186 | \ | \ | \ |

**المصدر**: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج الـــــ SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمةP. Value تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) وعليه توجد فروق جوهرية بين العمال في المسؤولية الاجتماعية تبعا للمستوى التعليمي.

وبنفس الطريقة قمن بتكبيق احتبار التباين على مختلف أبعاد قياس المسؤولية الاجتماعية، وكانت النتائج كما هي موضحة في الملحق (02):

- بينت النتائج أن قيمة P.Valueلمحور التوظيف تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وعليه توجد فروق جوهرية بين نظرة العمال في عملية التوظيف تبعا لمستواهم التعليمي.

- قيمة P.Valueلمحور جودة حياة العمل تساوي إلى (0.000)وعليه توجد فروق جوهرية بين نظرة العمال لجودة حياة العمل تبعا للمستوى التعليمي.
- قيمة P.Valueلمحور المسار الوظيفي تساوي (1.000) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) و عملية لا توجد فروق جوهرية بين نظرة العمال في المسار الوظيفي تبعا للمستوى التعليمي.
- قيمة P-Valueلمحور الأجور والمكافئات تساوي إلى (0.000) و هي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) وهذا يدل على أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين نظرة العاملين لبعد الأجور و المكافآت تبعا للمستوى التعليمي.
- قيمة P.Valueلمحور التكوين والتطوير تساوي (0.000) و هي قيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة المعنوية (0.05) و هذا دليل على أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة معنوية بين نظرة العاملين لبعد التكوين و التطوير تبعا المستوى التعليمي
- قيمة (P.Value) لمحور تقييم الأداء تساوي(0.000) و هي قيمة أقل من قيمة الدلالة المعنوية (0.05) و هذا يدل على أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين نظرة العمال البعد تقييم الأداء تبعا للمستوى التعليمي.
- قيمة P.Valueلمحور الخدمات الاجتماعية تساوي (0.000) و هي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05) و هذا يدل على أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة بين نظرة العاملين لبعد الخدمات الاجتماعية تبعا للمستوى التعليمية .

## III.2- تحليل ومناقشة النتائج:

حيث سنستعرض فيما يلي تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها وفق الترتيب الموالي:

### III.2.1- تحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

أظهرت النتائج المبينة فيالجدول رقم (03)أن أفراد عينة الدراسة موافقون على وجود تطبيقلممارسات المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة، حيث كانت المتوسطات الحسابية المرجحة لها تتراوح ما بين 3.75-4.09 ،وهذا ما يؤكد أن المؤسسة عينة الدراسة تتبنى المسؤولية الاجتماعية بمستوى مقبول. وبالتالي فإننا نؤكد على صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه: :"تطبق المؤسسة محل الدراسة المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية بمستوى مقبول" وهذا ما لا يتفق مع ما توصلت له دراسة (مقدم وهيبة،تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية ) التي توصلت إلى أنه هناك مبادرات محدودة ومحتشمة لتبني المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الجزائرية، وأن ممارسات المسؤولية الاجتماعية فيها تنحصر في العمل الخيري والتطوعي في بعض الفترات ويعود عدم التوافق بين نتائج الدراستين لسبب أساسي وجوهري هو خصوصية المؤسسة محل الدراسة الميدانية باعتبارها أحد الدعامات الأساسية للاقتصاد الوطني.فيما تؤكد النتيجة المتوصل إليها مدى التزام المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة لمختلف الممارسات الاجتماعية تجاه الموارد البشرية التي اقرت بها الشركة الوطنية الأم "سوناطراك" في مدونة السلوك في سنة 2010.

### III.2.2- تحليل نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

قمنا باختبار فرضية الدراسة والتي تنص على: " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات نظرة العاملين لتطبيق المسؤولية الاجتماعية بسب اختلافهم في الجنس والمستوى التعليمي ". باستخدام تحليل التباين الأحادي(ANOVA) وذلك بالنسبة للفرضية الجزئية المتعلقة بالمتغير الوسيطي: المستوى التعليمي، أما فيما يخص الفرضية الجزئية المتعلقة بالمتغير الوسيطي: الجنس، فقد تم اعتماد اختبار(t)، حيث تم اختبار كل فرضية جزئية منها على حدا وفيما يأتي تحليل نتائج اختبار هذه الفرضيات:

#### III.2.2.1- تحليل نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى:

والتي نصت على أنه"توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة عينة الدراسة) من وجهة نظر المستخدمين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الجنس.

تم استخدام اختبار ال(ت) أو (t) في اختبار هذه الفرضية حيث تم التوصل إلى أنه لا توجد فروق جوهرية بين نظرة العاملين للمسؤولية الاجتماعية وأبعادها التالية: عملية التوظيف، الأجور والمكافآت، التكوين والتطوير حيث بلغت الدلالة المعنوية لها أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05). إلا أنه وبشكل عام فقد أظهرت الملحق (01) أنه لا توجد هناك اختلافات جوهرية ذات دلالة معنوية بين نظرة العاملين للمسؤولية الاجتماعية بسبب اختلافهم في الجنس وهذا ما يؤدي بنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة للفرضية الجزئية المطروحة والتي تنص على أنه: " لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة عينة الدراسة) من وجهة نظر المستخدمين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير الجنس" وهذا ما يتفق مع ما توصلت إليه النتيجة رقم 04 لدراسة الباحث (يوسفات علي) بعنوان: مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في شركة سونلغاز من وجهة نظر المستخدمين، ولاية أدرار.

**III.2.2.2-تحليل نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية:**

نص الفرضية: "لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار حاسي مسعود _ ورقلة _ من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير المستوى التعليمي". ولاختبار صحة الفرضية تم اللجوء إلى اختبار التباين الأحادي ANOVA كما يظهر في الملحق رقم (02)، حيث توصلنا لما يلي:

توجد هناك فروق جوهرية بين آراء العمال حول تطبيق المسؤولية الاجتماعية وأبعادها (عملية التوظيف،جودة حياة العمل، الأجور والمكافآت، التكوين والتطوير، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية) تبعا للمستوى التعليمي، ماعدا المسار الوظيفي الذي لم يكن فيه اختلاف بسبب اختلاف المستوى التعليمي، وهذا ما يؤدي بنا إلى التوصل إلى أنه هناك اختلافات بين نظرة العاملين لتبني مؤسستهم للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية (العاملين) وذلك بسبب اختلافهم في المستوى التعليمي، والذي ينجم عنه اختلاف في التفكير وفي وجهات النظر وكذا استفادة كل مستوى عن غيره من المستويات من بعض عناصر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية، ففي الغالب العمال ذوي المؤهلات العلمية الأقل تكون طموحاتهم محدودة وفي نظرهم يكون الأجر هو الدافع أو المحرك الأساسي للسلوك والأداء.في حين أننا نجد أن ذوي المؤهلات العلمية الأكبر يطمحون إلى تحقيق الرفاه وتوفير الراحة والجو الملائم للعمل داخل أماكن العمل من قبل المؤسسة العاملين فيها، ولهذا نجد ان نظرة العمال تختلف من مستوى لآخر في ممارسات المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وذلك كل حسب احتياجاته. وبناءا على ما سبق نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه:"لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار حاسي مسعود _ ورقلة _ من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير المستوى التعليمي". ونقبل الفرضية البديلة: "توجد فروق ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار حاسي مسعود _ ورقلة _ من وجهة نظر العاملين عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعزى لمتغير المستوى التعليمي".

## IV- الخلاصة :

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 وحصة سوقية معتبرة؛ ومن خلال ما سبق نستخلص النتائج التالية:

- تتبنى المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود _ ورقلة، ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بمستوى مقبول ؛
- توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة عينة الدراسة بسب اختلافهم في الجنس عند مستوى دلالة معنوية $\alpha \leq 0.05$؛
- توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية ومختلف أبعادها تجاه الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة بسب اختلافهم في المستوى التعليمي.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كما يلي:

- يجب أن تراعي المؤسسات الاقتصادية أن المسؤولية الاجتماعية تتضمن القيام بواجباتها تجاه كل أصحاب المصلحة، خصوصا تجاه مواردها البشرية لأن ممارستها لبرامج المسؤولية الاجتماعية في إطار سياسات وبرامج تسيير الموارد البشرية من شأنه أن يرفع من قدرتها التنافسية ويعزز من صورتها وسمعتها لدى العاملين لديها خاصةً، والمجتمع عامةً، وذلك في ظل انفتاح السوق ودخول الاستثمارات الأجنبية،
- يتعين على المؤسسات دمج سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية ضمن رسالتها وسياستها العامة والحرص على تطبيقها بالشكل المطلوب والذي من شأنه أن يؤثر ايجابيا على أداء العاملين لديها؛
- ضرورة الاهتمام بالمورد البشري باعتباره أحد المحاور الإستراتيجية التي ترتكز عليها المنظمة والذي يمكن من خلاله أن تحقق المنظمة ميزة تنافسية لا يمكن تقليدها.
- التقدير الفعلي لكل منصب من أجر ووسائل العمل و المستوى الدراسي، بالإضافة إلى الاهتمام بالمسار الوظيفي للعمال بما يجعلهم راضون عن العمل ويدفعهم نحو الانجاز.
- إعادة النظر في سياسة التكوين المطبقة في المؤسسة وتكييفها حسب متطلبات العمل بغية النهوض بالمورد البشري وتطوير مهاراته وتجديد معارفه ودفعه نحو الإبداع والابتكار.
- تعتبر ثقافة المسؤولية الاجتماعية ضرورة يجب ترسيخها في إطار الثقافة التنظيمية للمنظمات التي تسعى إلى الحفاظ على مواردها البشرية.

## – الملاحق:

**الملحق رقم (01): قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي العمال(ذكور–إناث) فيمختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية**

| المؤشرات | | ن | م | ع | ddl | T | Sig | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التوظيف | ذكور | 99 | 30,33 | 3,72 | 185 | -1,301 | 0,195 | 0.05 |
| | إناث | 88 | 30,95 | 2,63 | | | | |
| جودة حياة العمل | ذكور | 99 | 38,575 | 2.295 | 185 | 5.028 | 0.000 | 0.05 |
| | إناث | 88 | 36.454 | 3.420 | | | | |
| المسار الوظيفي | ذكور | 99 | 23.81 | 0.387 | 180.17 | -6.638 | 0.000 | 0.05 |
| | إناث | 88 | 24.20 | 0.405 | | | | |
| الأجور والمكافئات | ذكور | 99 | 30.78 | 1.598 | 185 | -1.075- | 0.284 | 0.05 |
| | إناث | 88 | 31.04 | 1.674 | | | | |
| التكوين والتطوير | ذكور | 99 | 27.66 | 1.435 | 183.490 | 1.115 | 0.266 | 0.05 |
| | إناث | 88 | 27.45 | 1.163 | | | | |
| تقييم الأداء | ذكور | 99 | 50.72 | 1.361 | 185 | 3.193 | 0.002 | 0.05 |
| | إناث | 88 | 49.20 | 4.521 | | | | |
| الخدمات الاجتماعية | ذكور | 99 | 40.69 | 0.762 | 185 | -2.920- | 0.004 | 0.05 |
| | إناث | 88 | 41.22 | 1.616 | | | | |

**الملحق (02) يوضح قيمة ف ودلالة الفروق في مختلف أبعاد المسرولية الاجتماعية تبعا للمستوى التعليمي**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف المحسوبة | P. Value |
|---|---|---|---|---|---|
| التوظيف | بين المجموعات | 387.511 | 2 | 193.756 | 22.362 | 0.000 |
| | داخل المجموعات | 1,594.286 | 184 | 8.665 | \ | \ |
| | الإجمالي | 1,981.797 | 186 | \ | \ | \ |
| جودة حياة العمل | بين المجموعات | 616.006 | 2 | 308.003 | 50.259 | 0.000 |
| | داخل المجموعات | 1,127.620 | 184 | 6.128 | \ | \ |
| | الإجمالي | 1,743.626 | 186 | \ | \ | \ |
| المسار الوظيفي | بين المجموعات | 0.000 | 2 | 0.000 | 0.000 | 1.000 |
| | داخل المجموعات | 36.000 | 184 | 0.196 | \ | \ |
| | الإجمالي | 36.000 | 186 | \ | \ | \ |
| الأجور والمكافئات | بين المجموعات | 312.927 | 2 | 156.463 | 156.016 | 0.000 |
| | داخل المجموعات | 184.528 | 184 | 1.003 | \ | \ |
| | الإجمالي | 497.455 | 186 | \ | \ | \ |
| التكوين والتطوير | بين المجموعات | 114.804 | 2 | 57.402 | 50.997 | 0.000 |
| | داخل المجموعات | 207.111 | 184 | 1.126 | \ | \ |
| | الإجمالي | 321.914 | 186 | \ | \ | \ |
| تقييم الأداء | بين المجموعات | 659.997 | 2 | 329.999 | 43.125 | 0.000 |
| | داخل المجموعات | 1,407.982 | 184 | 7.652 | \ | \ |
| | الإجمالي | 2,067.979 | 186 | \ | \ | \ |
| الخدمات الاجتماعية | بين المجموعات | 75.652 | 2 | 37.826 | 31.378 | 0.000 |
| | داخل المجموعات | 221.813 | 184 | 1.206 | \ | \ |
| | الإجمالي | 297.465 | 186 | \ | \ | \ |

## – الإحالات والمراجع :


1. صالح مهدي محسن العامري، و طاهر محسن منصور الغالبي، "الإدارة والأعمال"، عمان–الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 2008، الطبعة الثانية، ص ص 93-96 .
2. bouyoud, f. (avril 2010). *le management strategique de la responsabilite sociale des enterprises,* these pour l'obtention du titre docteur en sciences de gestion conservatiore national des art et des metiers, france, P 53- 54.
3. صالح مهدي محسن العامري، وطاهر محسن منصور الغالبي. (بلا تاريخ). المسؤولية الاجتماعية لمنظمة الاعمال. *مجلة البحوث المعاصرة*، ص 199.

4. قتيبة صبحي أحمد الخيرو. (بدون ذكر السنة). *علاقة إدارة المخاطر بأصحاب المصلحة في المنظمة، دراسة إستطلاعية لآراء عينة من أصحاب المصلحة في فندق فلسطين مريديان*. جامعة المستنصرية، بغداد: قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والإقتصاد، ص 11-12.

5. محمد الصيرفي. (2007). *المسؤولية الإجتماعية للإدارة*. مصر: دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، ص ص 70-72.

6. ليث سعد الله حسين، و ريم سعد الجميل. (2009). *المسؤولية الإجتماعية تجاه العاملين وانعكاسها على أخلاقيات العمل - دراسة لآراء عينة من منتسبي بعض مستشفيات مدينة الموصل*. الأردن: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، ص 12-13.

7. طاهر محسن منصور الغالبي، و صالح مهدي محسن العمري. (2008). *المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال*. عمان، الأردن: دار وائل، ص ص 260-262.

8. برنوطي سعاد نائف. (2001). *إدارة الموارد البشرية*. عمان، ص 217.

9. schuler R .(1995) .managins human resources .new york: west publishing co, P38.

10. الهيتي، و خالد عبد الرحيم. (2003). إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي. عمان، الأردن: دار وائل للطباعة، ص125.

11. مقدم وهيبة. (2011). سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة 3 شركات عربية). الشلف: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، ص 12.

12. قانون الحماية الاجتماعية وقانون العمل الجزائري. (دستور 1996). المادة 55. ص ص 5-8.

13. هيفاء أبو غزالة. (2009). مؤشرات كمية ونوعية لاتفاقية القضاء على جميع أشكال تمييز ضد المرأة "السيداو". مصر: دار نوباء للطباعة، ص 220.

14. عادل محمدزايد. (2003). إدارة الموارد البشرية: رؤية إستراتيجية. القاهرة، مصر: دار النشر والتوزيع الالكتروني، ص ص 496،497.

15. ضيافي نوال. (2010). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، دراسة حالة مجمع شيالي . تلمسان: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بالقايد، ص ص 67،68.

16. موقع جزايرس. (( تاريخ التصفح 2021/01/10)، (تاريخ النشر(2010/11/26)). سوناطراك تصدر مدونة سلوك لمكافحة الرشوة بين موظفيها. وكالة الأنباء الجزائرية (جزايرس)، http://www.djazairess.com/annasr/7948.

17. موقع جزايرس. (( تاريخ التصفح 2021/01/10)، (تاريخ النشر(2010/11/26)). مدونة السلوك لمجمع سوناطراك. وكالة الأنباء الجزائرية (جزايرس)، http://www.djazairess.com/aps/95987.

18. موقع جزايرس، مجمع سوناطراك ينشر مدونة سلوكه. (( تاريخ التصفح 2021/01/10)، (تاريخ النشر(2010/11/26). مجمع سوناطراك ينشر مدونة سلوكه. وكالة الأنباء الجزائرية (جزايرس)، موقع جزايرس، مجمع سوناطراك ينشر مدونة سلوكه، ( تاريخ التصفح 2021/01/10)، (تاريخ النشر(2010/11/26)، http://www.djazairess.com/aps/95987.

19. المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار. (2018). ENSP. حاسي مسعود ورقلة: ENSP.


## كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:


**سلامي منيرة، سنيقرة رفيقة (2021)، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وممارساتها تجاه الموارد البشرية-دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP حاسي مسعود ورقلة، مجلة المؤسسة، المجلد 10(العدد 1)،الجزائر : جامعة الجزائر-3،ص.ص 119-132.**



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـــ **رخصة المشاع الإبداعي نَسب المُصنَّف – غير تجاري – منع الاشتقاق 4.0 دولي** (CC BY-NC 4.0).

**مجلة المؤسسة** مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نَسب المُصنَّف – غير تجاري – منع الاشتقاق 4.0 دولي**(CC BY-NC 4.0).

The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons AttributionLicense**.
**Entreprise Review** is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license** (CC BY-NC 4.0).