

مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية في

المؤسسات الاقتصادية الجزائرية - دراسة حالة مؤسسة إيريس (IRIS)

The level of application of corporate social responsibility towards human resources in Algerian economic institutions - a case study of the IRIS Foundation -

مساعدة عماد

جامعة سطيف 01 (الجزائر)

immadmessaadi@yahoo.fr

ملخص:	معلومات المقال
هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف أصحاب المصالح الداخليين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من خلال دراسة حالة مؤسسة إيريس (IRIS) ومعرفة كيف تكون المؤسسة مسؤولة اجتماعيا تجاه الأفراد العاملين بها، وذلك عن طريق التركيز على سياسات وابعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستعملت الاستمارة كأداة رئيسية لجمع المعلومات حيث تم توزيعه على عينة مكونة من 46 عامل من مختلف الرتب ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS ، توصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) متوسط.	تاريخ الارسال: 2024/10/03 تاريخ القبول: 2025/05/12 الكلمات المفتاحية: - المسؤولية الاجتماعية: ✓ - الاستقطاب، ✓ - التدريب: ✓ - المسار المهني ✓
Abstract :	Article info
This study aimed to know the level of application of social responsibility towards internal stakeholders in Algerian economic institutions through a case study of the IRIS institution and to know how the institution is socially responsible towards its employees, by focusing on the policies and dimensions of social responsibility towards human resources. The study relied on the descriptive analytical approach, and used the questionnaire as a main tool for collecting information, as it was distributed to a sample of 46 workers of different ranks and processed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program. The study concluded that the level of application of social responsibility towards human resources in the IRIS institution is average.	Received 03/10/2024 Accepted 12/05/2025 Keywords: - Corporate social ✓ - responsibility: ✓ - Recruitment, ✓

لقد تنامي دور المؤسسات الاقتصادية في الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية مع ظهور مصطلح التنمية المستدامة وما أقرته سياساتها وأبعادها المختلفة في التأثير على إستراتيجيات المؤسسات المستقبلية بالتكيف مع التغيرات الحاصلة في بيئة العمل، لذا فقد صار من الضروري على المؤسسات الاقتصادية إدماج البعد الاجتماعي والبيئي في سياساتها وإستراتيجياتها المستقبلية، وكذا تحمل مسؤولياتها تجاه مختلف أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين باعتبار أنها تؤثر وتتأثر بهم، لذا وجب عليها الاستجابة لتوقعاتهم واحتياجاتهم والعمل على خلق توازن بين مصالحها ومصلحتهم مما يحقق التكامل والتطوير المتبادل بين المؤسسات وجميع الأطراف ذات المصلحة. ويعد الالتزام تجاه الموارد البشرية العاملة باعتباره طرف داخلي من أصحاب المصالح للمؤسسة من أهم مظاهر المسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف ذات المصلحة، لأنه أهم مورد مساهم في بقاءها ونموها وداعما أساسيا في الدفع نحو مزيد من الالتزام تجاه الأطراف ذات المصلحة الخارجيين.

تسعى المؤسسات الاقتصادية عامة والمؤسسات الجزائرية بصفة خاصة إلى أن تكون قراراتها منسجمة مع سياسات المسؤولية الاجتماعية للاستفادة من مزاياها وتحسين صورتها في المجتمع وبيئة العمل التي تعمل فيها، ويعد هذا التوجه حديثا بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وتحديا يستوجب الخوض فيه، وفي نفس الوقت ضرورة لمسايرة التغيرات الحاصلة في بيئة العمل ومحاوله ارضاء أصحاب المصلحة الذين يتطلعون المزيد من المؤسسة خاصة الأطراف الداخليين منهم. فأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف أصحاب المصالح الداخليين (الموارد البشرية)، وكيف تكون المؤسسة مسؤولة تجاه الأفراد العاملين بها يعتبر أولوية بالنسبة لها، لذا يسعى المديرون فيها بتبني سياسات مختلفة تجاههم وتنويع مبادراتها والتي تتعدى احترام قوانين العمل، الحصول على حقوقه المادية والمعنوية... إلى مبادرات طوعية لتحسين صورتها والحفاظة على مواردها البشرية ومنع تسربهم. حاولت هذه الدراسة معرفة مدى تطبيق المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية تجاه أهم مورد مساهم في نموها وبقاءها متمثلا في العنصر البشري والوقوف على جوانب القصور فيها، من خلال دراسة حالة مؤسسة إيريس (IRIS) "وحدة صناعة وتركيب الثلاجات" والتي تقع في ولاية سطيف الجزائر.

الإشكالية:

استنادا لما سبق ذكره، ورغبة منا في التعرف على مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) ؟

التساؤلات الفرعية

- ما مستوى احترام مؤسسة إيريس (IRIS) لاجراءات عمليات استقطاب مواردها البشرية ؟
- ما مستوى التزام مؤسسة إيريس (IRIS) في تسيير المسار المهني لمواردها البشرية ؟
- ما مستوى وظيفة تدريب الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) ؟
- ما مستوى تقييم أداء الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) ؟
- ما مستوى برامج تحسين الحياة المهنية في مؤسسة إيريس (IRIS) ؟

الفرضية الرئيسية:

مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) مرتفع

الفرضيات الفرعية:

- مستوى احترام مؤسسة إيريس (IRIS) لاجراءات عمليات استقطاب مواردها البشرية مرتفع
- مستوى التزام مؤسسة إيريس (IRIS) في تسيير المسار المهني لمواردها البشرية مرتفع
- مستوى وظيفة تدريب الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) مرتفع
- مستوى تقييم أداء الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) مرتفع
- مستوى برامج تحسين الحياة المهنية في مؤسسة إيريس (IRIS) مرتفع

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية " مؤسسة إيريس (IRIS) " باعتبارها من أكبر المؤسسات الاقتصادية في النسيج الصناعي الجزائري والتي توظف عدد كبير من العمال، والتي ينبغي أن تكون مسؤولة اجتماعيا تجاههم خاصة مع التوجهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية المرتبطة بإدماج توجهات التنمية المستدامة والتكيف مع التغيرات الحاصلة في بيئة العمل، وعليه يهدف البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف متمثلة في:

- التعرف مستوى الالتزام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؛
- محاولة تقديم مقارنة نظرية لأهمية قيام المؤسسات بممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية ومظاهرها المختلفة تجاههم؛
- تقديم إطار مفاهيمي حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأصحاب المصلحة؛
- التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الأطراف ذات المصلحة بصفة عامة والموارد البشرية بصفة خاصة.

2. المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأصحاب المصلحة.

سنقدم في هذا العنصر مجموعة متنوعة من المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأصحاب المصالح كمايلي:

1.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية:

يلاحظ الكثير من الباحثين أن هناك اختلاف في تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بين الكثير ممن تطرقوا للموضوع، وهذا راجع لاختلاف الأطراف والجهات المهتمة بهذا المفهوم وتنوعها، وفي هذا الصدد نستعرض التعاريف التالية:

تعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها الإدخال غير المفروض للقضايا الايكولوجية والاجتماعية في أنشطتها الاقتصادية وفي إدارة علاقاتها مع جميع فئات المجتمع (كل الأطراف ذات المصلحة الداخلية والخارجية (المساهمين، المستخدمين، الزبائن، الموردون، الجمعيات...)) (Michel Barabel, 2008, p. 108).

تعرف المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها جميع الإجراءات التي تنفذها المؤسسة من أجل إدارة علاقاتها مع أصحاب المصلحة بهدف التنمية المستدامة، أي أنها تتمثل في دمج مبادئ التنمية المستدامة في الأنشطة اليومية للمؤسسة من أجل تقليل تأثيرها على البيئة والمساهمة في رفاهية الموظفين والعمال. (Corfa, 2022، صفحة 2)

كما تعرف على أنها قيام الشركات بالبرامج والأنشطة التي تؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف اجتماعية مرتبطة مع أهدافها الاقتصادية (نجم، 2006، صفحة 223).

وتعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها أداء لما يتوقعه المجتمع من مبادرات الشركات ومسؤوليتها تجاه المجتمع والمحيط الذي تعمل فيه والذي يتجاوز ما يفرضه القانون، والذي من خلاله توازن منظمات الأعمال بين وظائفها الأساسية للحصول على أرباح مناسبة من استثماراتها وخدمة المجتمع. (العامري و الغالي، 2005، صفحة 49).

توضح التعاريف المقدمة أعلاه من طرف الباحثين في مجال التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أنها تركز على المبادرات التي ينبغي أن تقوم بها المؤسسات طوعيا دون اجبار قانوني من الدولة والمحيط الذي تعمل فيه، أي أن هذه المبادرات لا تتعلق برد فعل عن احترام القيود البيئية أو الجبائية، وإنما هي توجه للمؤسسات يتجسد في محاولة المساهمة في المجتمع المحيط بها والاهتمام بتطلعاته ورغباته المتزايدة دون مقابل مادي وجعله جزء من اهتمام المؤسسات.

ومن بين التعاريف المقدمة من طرف المؤسسات الدولية، فنعرف المفوضية الأوروبية المسؤولية الاجتماعية للشركات بأنها تتمثل في "الاندماج الطوعي للاهتمامات الاجتماعية والبيئية في الأنشطة التجارية للمؤسسات وفي علاقاتها مع أصحاب المصلحة". (collection working paper, p14)

كما عرفتها الغرفة التجارية العالمية على أنها "المبادرات الذاتية التي تساهم بها المؤسسات لتحقيق التقدم والازدهار بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، أي أن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على طوعية أصحاب المؤسسات ومبادراتهم الذاتية والتي لا تستند على وجود قوانين أو إجراءات ملزمة، وبذلك فهي تتحقق من خلال الإقناع والتعلم" (العامري و الغالي، 2005، صفحة 57).

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) فتقدم تعريفا للمسؤولية الاجتماعية للشركات تقرر من خلاله أنها تعني تقديم أشياء مختلفة لمجموعة أصحاب المصلحة ولقطاعات مختلفة وأنها تتطور دائما، حيث ترى أنها "اتفاق عام يلزم الشركات في الاقتصاد العالمي على لعب دور أكبر، يتجاوز دور خلق فرص العمل والثروة، وأن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي مساهمة الشركات في تطوير الاستدامة وأن سلوك الشركات يجب ألا يضمن فقط أرباحا للمساهمين ورواتب للموظفين ومنتجات وخدمات للمستهلكين، بل يجب أيضا أن يستجيب لاهتمامات وقيم المجتمع والبيئة". (Brailard, p. 13)

وعرفها المعهد الدولي للتنمية المستدامة بأنها "اندماج المؤسسات في المجتمع و الانخراط فيه من خلال ما تساهم به توجهات المسؤولية الاجتماعية في تقوية الأبعاد الثلاثة لتحقيق التنمية المستدامة. (Cetindamara & Kristopher Husoy, 2007, p. 163). من خلال التعاريف المقدمة من طرف المؤسسات والمنظمات الدولية نلاحظ أنها تنظر إلى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من جانب أنها مساهم رئيسي في تحقيق رفاهية الأفراد والمجتمع بصفة عامة من خلال تحسين معيشة الأفراد وزيادة جودة حياتهم من خلال التركيز على أهداف التنمية المستدامة وأبعادها.

وعليه يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها قيام المؤسسات بالموازنة بين تحقيق أهدافها الاقتصادية الاستراتيجية والتوجه الدائم نحو المساهمة في تقديم مبادرات طوعية نحو المجتمع، من خلالها تحسن المؤسسة مركزها وصورتها الخارجية، وبالتالي الحصول على مكاسب ترضي بها مواردها البشرية والأطراف المتعاملة معها.

2.2 الأطراف ذات المصلحة من المؤسسة (أصحاب المصلحة)

يمكن القول أن هناك اتفاق عام بين مختلف الباحثين حول مفهوم أصحاب المصلحة، وعليه ستذكر بعض التعاريف كما يلي: يعرف Freeman and Reed أصحاب المصالح بأنهم الأفراد أو المجموعات التي يمكن أن تؤثر في تحقيق أهداف المؤسسة، أو التي تتأثر بتحقيق المؤسسة لأهدافها، كما يعرفهم Alkhafaji بأنهم "المجموعات التي تكون المؤسسة مسؤولة عنهم"، بينما عرفهم Wartic and Smith بأنهم "مجموعات لهم علاقة مع المؤسسة". (Benn, Abratt, & O'Leary, 2016, p. 2)

كما يعرف أصحاب المصلحة بأنهم "جميع الأشخاص أو المجموعات التي تمتلك أو تطالب بملكية أو حقوق أو مصالح في الشركة وأنشطتها سواء كان في الماضي أو الحاضر أو المستقبل.

يرى Mitchell et al أنه يمكن تحديد فئات أصحاب المصلحة من خلال توفر أو حيازة واحدة أو اثنتين أو ثلاث من الصفات التالية: مدى قدرة على التأثير على الشركة، مدى وجود علاقة شرعية بالشركة، ومدى القدرة على المطالبة الملحة تجاه الشركة. (Miles, 2016, p. 9)

مما سبق يتضح أن مفهوم أصحاب المصلحة يعتبر مفهوماً واسعاً فهو يمتد إلى أطراف أخرى قد لا تأخذها المؤسسات بعين الاعتبار في نشاطاتها، وقد يتجاوز العملاء والموظفين والموردين والحكومات والمنافسين والمدافعين عن المستهلكين ونشطاء البيئة ومجموعات المصالح الخاصة ووسائل الإعلام إلى أطراف آخرين، ويمكن أن يأخذ الأشكال التالية:

- صاحب المصلحة كمجموعة (مجتمع، شبكة، جماهير، ..) أو فرداً (مثل، وكيل، عضو، ..) أو كيان (مؤسسة، شركة، ..)؛
- قد يكون إنساناً (شخصاً، مواطناً، ..) أو غير إنساني (البيئة، الكيان الطبيعي، ..) أي شخص أو أي شيء؛
- قد يكون أصحاب المصلحة حلفاء أو مستفيدين أو مقدمي منافع أو متلقين للمنافع أو مشاركين في سلسلة القيمة أو مطالبين أو حاملي مخاطر أو مقدمي مخاطر؛
- قد يكون أصحاب المصلحة من الماضي (غير الأحياء)، أو الحاضرين أو المستقبل (محتملين، أو لم يولد بعد، أو أجيالاً قادمة)؛
- قد يؤثر أصحاب المصلحة بشكل إيجابي من خلال استثمار الموارد لخلق قيمة أو فوائد أو ثروة أو لإحداث فرق أو من خلال تقديم المساعدة (المساعدة أو الدعم أو الترويج)، أو سلباً من خلال تهديد أو معارضة أو إتلاف أو إيذاء أو إعاقة منظمة (جمعية وما إلى ذلك) بشكل مباشر أو من خلال فرض عين نقدية أو تعبئة الرأي العام؛
- يمكن أن تكون العلاقة مباشرة أو غير مباشرة، طوعية أو غير طوعية، خارجية أو داخلية، ضرورية أو غير ضرورية أو بعيدة أم هامشية، رسمية أو غير رسمية، ...

ومن هذا المنظور يمكن أن نستخلص أن المؤسسات في وقتنا الحاضر أصبحت مطالبة أكثر بحسن إدارة علاقاتها مع أصحاب المصلحة والتنبؤ باحتياجاتهم وتوجهاتهم المستقبلية عن طريق زيادة مستوى اليقظة، والاهتمام بمصالحهم عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

3. أصحاب المصالح ومسؤولية المؤسسات تجاههم:

تهدف المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى تعزيز التماسك بين الموارد البشرية داخل المؤسسة من خلال التأكيد على القيم المشتركة وتعزيز الحوار بين مختلف أصحاب المصلحة، لذا ينبغي أن يكون لهذه المؤسسات مديرين ومديرين تنفيذيين أكفاء لإدارة الجوانب المختلفة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات فهم يلعبون دور الوسيط ويتابعون تجسيد نهج المسؤولية الاجتماعية وإعطاء معنى له على المستوى التشغيلي، وفيما يلي نذكر بعض الجوانب التي يجب أن تشملها الممارسات المسؤولة للمؤسسات (مقدم، 2011، صفحة 5):

 **المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسة:** لقسم الموارد البشرية في المؤسسة دوراً رئيسياً في إنشاء ونشر نهج المسؤولية الاجتماعية للشركات داخلها، غير أن هذا يعتبر موضوعاً معقداً وليس من السهل دائماً معرفة كيفية القيام به، لذا يجب أن يتم إعلام وتدريب الموارد البشرية في هذا المجال دورياً حتى تتمكن من تنفيذ ممارسات المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة والتي تأخذ عدة أشكال مجسدة في إجراءات نذكر منها: احترام قوانين العمل، وضمان حق العامل في التدريب والتكوين المستمر، و حقوقه النقابية، وإشراكه في اتخاذ القرارات، تحقيق الأمن الوظيفي والأمن من حوادث العمل.

 **المسؤولية الاجتماعية تجاه حملة الأسهم:** تقوم المؤسسات بالالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين من خلال عدة أشكال نذكر منها: محاولة تعظيم قيمة السهم وتحقيق أقصى ربح ممكن، حماية أصول وممتلكات المنظمة، إتاحة المعلومات الكافية للمساهمين

خاصة المتعلقة بنتائج المنظمة وأدائها، النزاهة في التعامل مع المساهمين من دون أي تفضيل أو تمييز بينهم ومهما كان عدد أسهمهم، الحق في اتخاذ المساهمين للقرارات الهامة في للمنظمة واشراكهم فيها دائما والاستماع لآرائهم.

✚ **المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين:** تعمل المؤسسات على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن من خلال عدة أشكال، والغرض الأساسي منها هو حماية المستهلك من أجل جعل عملية الاستهلاك أكثر أماناً وخالية من التدليس واللبس، والتي نذكر منها على سبيل المثال: النوعية والسعر المناسب، الشفافية وعدم تظليل المستهلك والتأثير على السوق مثل: الاحتكار، التحايل،...، تقديم منتجات آمنة وغير مضرّة بالصحة وصدقية للبيئة (خضراء)، الابتكار وتطوير المنتجات، الإعلان الصادق،...

✚ **المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والمحيط الذي تعمل فيه:** بالنسبة لمنظمات الأعمال يعتبر المجتمع المحلي شريحة مهمة وضمن أساسي لاستمراريتها لذا فهي تتطلع دائما إلى تكوين وتجسيد علاقات متينة معه وتعزيزها بالشكل الذي تحصل فيه على أكبر قدر من القبول، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه من أجل تحسين صورتها والحصول على المظهر الإيجابي فيه، ومن هذه الأشكار نذكر: دعم الأندية الرياضية و الأنشطة الترفيهية...، عدم المساس باحترام عادات وتقاليد الشعوب، التوجه نحو دعم مؤسسات المجتمع المدني، مساعدة وتقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة وتوظيف فئة منهم، التجهيز والدعم المتواصل للمراكز الصحية والعلمية،...

✚ **المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:** تعمل المؤسسات على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة من خلال عدة أشكال نذكر منها: استعمال مدخلات غير مضرّة بالبيئة، رسكلة النفايات، تقليل انبعاث الغازات...، المساهمة في حملات حماية البيئة و الحفاظ على الموارد الطبيعية،...

4. الموارد البشرية ومسؤولية المؤسسة الاجتماعية.

يعتبر المورد البشري من أهم أصول المؤسسة وواحد من أصحاب المصلحة الداخليين في المؤسسات، لذلك فمن المهم أن تربطه علاقة وطيدة بمؤسسته وتعزيزها بالكثير من المكتسبات الاجتماعية والحفاظ عليها وتطويرها من سنة لآخرى و تطبيقها على أكمل وجه، وفيما يلي نذكر أهم توجهات المسؤولية الاجتماعية كما يلي: (حسين و الجميل، 2009، الصفحات 12-13):

- تقديم الحاجات الأساسية للعاملين كالنقل، الإطعام، السكن الوظيفي والخدمات الصحية،...
 - إعطاء العاملين نسبة من الأرباح سنويا وتوثيقها لتصبح سياسة دائمة في إدارة المنظمة؛
 - العمل على منح مكافآت مادية وحوافز للعاملين المتميزين سنويا وفق مبدأ كفاءة، جدارة ومساهمة العاملين في النتائج المحققة؛
 - القيام بتعويضات العاملين مقابل إصابات للعمل أو الأمراض المهنية والتكفل بما لدى المصالح المعنية؛
 - السعي على تكريم وتحفيز الأفراد العاملين المتفوقين والمبدعين في العمل بتخصيص جوائز موافقة؛
 - الحفاظ على الأفراد العاملين وخلق الرضا الوظيفي بينهم للتقليل من حالات الاستقالة؛
 - مشاركة العمال في عمليات صنع القرار باعتماد سياسة إدارية تمكنهم من إيصال أفكارهم للإدارة العليا؛
 - قبول التربصات للمهنيين والجامعيين وإتاحة الفرصة لتوظيف جزء منهم؛
 - توظيف بعض الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة وتدريبهم ومنحهم فرص الترقية في المؤسسة؛
 - تطبيق العدل بين الأفراد العاملين والزام المنظمة بتطبيق القوانين والتعليمات الخاصة بالعمل وتنفيذها؛
 - الالتزام بانجاز وتكامل الأعمال في المنظمة وتقييم منتجات وخدمات مفيدة للمجتمع وتسامح في تحقيق رفاهيته الاجتماعية.
- وفيما يلي سنستعرض بعض توجهات المسؤولية الاجتماعية للشركات تجاه الموارد البشرية على مستوى وظائف إدارة الموارد البشرية بالتفصيل كما يلي:

1.4 عملية الاستقطاب (Recruitment): الاستقطاب هو عملية البحث عن أفراد مترشحين للتوظيف وجذبهم وتحفيزهم على التقدم لوظائف في المنظمة، ليتم فحص المتقدمين واختيارهم للعثور على أفضل المؤهلين لشغل الوظائف الشاغرة. (Renuka Devi, 2014, p. 5)

وعليه فعملية الاستقطاب تعد ركنا أساسيا من عمليات إدارة الموارد البشرية، لذا ينبغي أن تراعى فيها سياسات المسؤولية الاجتماعية الموافقة لهذه العملية والتي تتجلى في عدة اعتبارات نذكر منها:

تأمين حقوق المتقدمين المرشحين للوظيفة Securing the rights of job applicants من حيث: الإعلان الصادق عن الوظائف الشاغرة بشكل علني عبر قنوات متعددة، وكذلك الابتعاد عن الوساطات والرشاوى أثناء إجراء المسابقات، دراسة وقبول الشكاوى والطعون والتحقيق فيهما بجدية، وبهذا تحصل المؤسسة على أحسن المترشحين لتميزها بالنزاهة أثناء هذه الوظيفة.

كما يتوجب أن تأسس عملية الاستقطاب على أسس علمية و موضوعية Scientificity and objectivity أي أن تبنى العملية على تحديد دقيق و موضوعي للاحتياجات البشرية من مختلف التخصصات لشغل وظائف حقيقية في المؤسسة وليست وهمية. كما يجب على المؤسسات المواءمة وخلق نوع من التوازن بين الترقية الداخلية و التوظيف الخارجي، حيث يفيد الأول في منح فرص الترقية لعمال المنظمة الحاليين.

2.4 تسير المسار الوظيفي (Career management): في هذه الوظيفة تتجلى سياسات المسؤولية الاجتماعية في مظاهر كثيرة نذكر: وجوب احترام اجراءات عمليات التوظيف المتعارف عليها قانونيا وعدم الاختلال أو التعمد أو التعسف في تطبيقها، وصيانة الحقوق المادية للعامل (الأجور و المرتبات) وذلك في إطار عقد مسبق بين الطرفين متفق ومضى عليه من كليهما وتحقيق المساواة و العدالة بين العاملين من حيث الأجور والمكافآت وفرص التدريب و التكوين والترقية.

كما يجب تعريف حديثي التوظيف بمهامهم وتوصيفها بشكل دقيق واعلامهم باللوائح القانونية والتنظيمية الداخلية للشركة وتوفير مناخ عمل ملائم يضمن توفير الأمن الصناعي تقل فيه حوادث العمل إلى الأدنى، كذلك تمكين العاملين من المشاركة في القرارات الإدارية الهامة التي تتعلق بالمنظمة والحق في العمل النقابي.

3.4 وظيفة التدريب (Training): والذي يعد من أهم الوظائف في المؤسسة وتعمل إدارة الموارد البشرية (مصلحة التكوين وتحسين المستوى) على تنفيذ التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة مختلفة تعود بالإيجاب في المدى الطويل على المؤسسة والموظفين والمجتمع، وفيما يلي نوضح جانباً مما يأخذ بعين الاعتبار من جوانب اجتماعية وأخلاقية (مقدم، 2011، صفحة 11):

في العديد من المؤسسات الحديثة تعتبر وظيفة التدريب أساسية وكذلك أحد الحاجات المهمة للعاملين في المناصب المهنية، لهذا لا يمكن استبعاد البعض منها لأي سبب غير أخلاقي (الجنس، العرق، الدين، القومية...)، وأن تهدف هذه الوظيفة على تطوير القدرات والمهارات الجماعية والفردية وبناء القيادات المستقبلية التي تحتاجها المؤسسة ويحتاجها المجتمع، وأن تكون برامج التدريب المخطط لها تتوافق مع المسار الوظيفي للعاملين والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

بالإضافة إلى أن تكون إستراتيجية التدريب متجددة ومتناغمة مع التطور العلمي والتكنولوجي لحماية الموظفين من تقادم المعلومات والشعور بأن مؤسستهم تعتبر المكان المناسب للتعليم وتراكم المعارف، كما ينبغي على المؤسسات عدم استغلال برامج التدريب لتبذير الاعتمادات المالية والمبالغة في صرفها.

4.4 عملية تقييم أداء العاملين performance evaluation : يشير مصطلح تقييم الأداء إلى الأساليب والعمليات التي تستخدمها المنظمات لتقييم مستوى أداء موظفيها، وتتضمن هذه العملية عادة قياس أداء الموظفين وتزويدهم بملاحظات حول مستوى جودة أدائهم للعمل المطلوب انجازه ومدى المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة. (Schodl, 2015, p. 716)

الغاية الأساسية من تقييم الأداء في المنظمات هو تحسين أداء الموظفين، وغالبا ما يتم تحقيق هذا الهدف من خلال ثلاث آليات هي: أ- استخدام المعلومات التي يوفرها التقييم الذاتي لاتخاذ القرارات الإدارية التي تربط أداء العامل بالمكافآت أو العقوبات مثل زيادة الراتب أو الترقية أو الفصل؛

ب- تقديم ملاحظات الأداء للموظفين الذين تم تقييمهم، مما يسمح لهم بتعديل سلوكيات أدائهم لتناسب مع الأداء المطلوب؛

ج- زيادة وعي الموظفين بحقيقة أنهم يخضعون للقياس، وهذا ما يجعلهم يشعرون بالمسؤولية الوظيفية.

وعليه فعملية تقييم أداء العاملين تعتبر ضرورية في إدارة الموارد البشرية وتخضع لجوانب تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

الموضوعية و النزاهة في تقييم أداء العاملين Objectivity and integrity in evaluating employee performance وذلك باستعمال إدارة الموارد البشرية لمعايير تقييم دقيقة وواضحة للعملية، كما يتوجب أن تسند عملية التقييم لأشخاص من ذوى الخبرة والتجربة في المؤسسة يتميزون بصفات كدقة الملاحظة، الاستقرار العاطفي، القدرة على التعامل مع الآخرين...، وأن يكون التقييم من طرف فريق عمل وليس مسؤول واحد، بالإضافة إلى أنه يجب أن ترتبط عملية التقييم بالإجراء الإداري و القانوني الموافق (الأداء الجيد/ مكافأة، الأداء السلبي/ العقوبة الادارية المناسبة).

بالإضافة إلى عدم الاكتفاء بالتحفيز المادي، بل يجب أن يحصل العامل على قدر كاف من التقدير و الاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن في المنظمة، وأن تستعى إدارة الموارد البشرية إلى استعمال مختلف أساليب تقييم الأداء التقليدية منها والحديثة مع الاطلاع الدائم على ما يستجد في هذا المجال.

5.4 أنشطة برامج تحسين الحياة المهنية career improvement programs: برامج التطوير المهني هي خطط تصممها المؤسسة لمواءمة قدرات الموظفين واحتياجاتهم وأهدافهم المهنية مع الفرص الحالية والمستقبلية داخل المنظمة، وتعد هذه الخطط أفضل طريقة لإعداد الموظفين للنجاح والتقدم الطويل الأجل في المؤسسة. (Zubair, 2022, p. 4)

وعادة ما يمتد التطوير المهني طوال حياة الفرد العملية وبالتالي يجعل التعلم في المؤسسة مستمرا وخلاقا للتلاحم بين الأفراد العاملين، لذلك فإنها تمثل أهم المداخل الحديثة لتعزيز قدرة المنظمة على التكيف مع بيئتها الداخلية والإيفاء ببعض من متطلبات مسؤولياتها الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع، ومن بين هذه البرامج نذكر ما يلي:

جاذبية مكان العمل Attractiveness of the workplace أي أن يصبح مكان العمل المكان الطبيعي للعامل وأن ينظر إليه بأنه موضع يحسن فيه بالراحة وفيه تقل حالات الضغط النفسي و الجسدي و الإرهاق من خلال التركيز على البرامج المسطرة والتي يكون على علم بها والتقليل من الرتابة و الروتين الملل وتكرار نفس الحركات، وكذلك **إعطاء معنى للعمل** Giving meaning to work حيث ينبغي أن يحس العامل بأن العمل الذي يؤديه له فائدة ويزيد من كفاءة الانتاج في المؤسسة.

ويتوجب أن تسعى هذه النشاطات لإعادة هيكلة تصميم العمل باستمرار وأن يتم دائما إشراك العمال في إثراء العمل، وأن تعمل المؤسسات إلى توفير جو من الحماس و المتعة في مكان العمل من خلال مجموعة كبيرة من الممارسات نذكر منها:

- التركيز على الاعلام الالكتروني في المؤسسة ونشر المواضيع التي تساهم في تحفيز العاملين والاشادة بهم؛
- التذكير بالمناسبات المتنوعة (الدينية، الوطنية...) والقيام بالأنشطة الملائمة من خلال فعاليات يكرم ويكافأ العاملون مع ارفاقها بوجبات جماعية لهم.

- السهر على أن يكون برنامج لجنة الخدمات الاجتماعية ثري بمختلف البرامج والفعاليات والأنشطة الاجتماعية مع مراقبة عملية تنفيذه.

- الاحتفاء بأداء المؤسسة وانجازاتها المحققة أو كذلك أداء العاملين سواء من خلال حفلات سنوية.

5. الاجراءات المنهجية للدراسة

1.5 حدود الدراسة: سعت الدراسة لمعرفة مستوى تطبيق مؤسسة إيريس (IRIS) لاجراءات المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية ومدى تبنى أبعادها، حيث تمثلت الحدود المكانية في وحدة صناعة الثلاثجات في مؤسسة إيريس (IRIS) والتي تقع في المنطقة الصناعية لولاية سطيف الجزائر.

أما الحدود الزمانية فكانت في الفترة من بداية شهر ماي إلى نهاية شهر جوان 2024، وتمثلت الحدود البشرية في عمال وحدة صناعة وتركيب الثلاثجات بالمؤسسة المذكورة أعلاه.

2.5 مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال وموظفي مؤسسة إيريس (IRIS)، أما عينة الدراسة فتمثلت في مجموعة من عمال وموظفي وحدة صناعة وتركيب الثلاثجات بالمؤسسة والمقدر عددها بـ: 46 عامل.

3.5 أداة الدراسة:

تمثلت الاداة الرئيسية للدراسة في الاستمارة (الاستبيان)، والتي تم تصميمها بناء على الدراسة النظرية للموضوع وبالاتعانة بالدراسات السابقة، حيث قسمت الاستمارة إلى خمسة محاور تتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية والتي تمثلت في: عمليات الاستقطاب، تسيير المسار المهني، وظيفة التدريب، تقييم الأداء، برامج تحسين الحياة المهنية. تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي والذي تتراوح درجاته من 1 إلى 5، أي من موافق تماما إلى غير موافق تماما، وبالتالي فالحكم مستوى المقياس يكون على النحو التالي:

جدول رقم 01: مستوى درجات مقياس ليكرت

الفئات	5.00-4.21	4.20-3.41	3.40-2.61	2.60-1.81	1.80-1.00
النتيجة	قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا

المصدر: من اعداد الباحث

4.5 معامل ثبات الاستبيان:

للتأكد من ثبات الاستبيان تم الاتعانة بمعامل "ألفا كرونباخ" باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS، والجدول أدناه يوضح ذلك:

الجدول (2): معامل ثبات الاستمارة

الحكم	ألفا كرونباخ	عدد العبارات	البعد	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية
تعتبر معاملات الثبات للمقياس مقبولة بشكل كبير	0.865	06	عمليات الاستقطاب	
	0.760	07	تسيير المسار المهني	
	0.795	05	وظيفة التدريب	
	0.713	05	تقييم الأداء	
	0.805	05	برامج تحسين الحياة المهنية.	
	0.867	28	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 20

أظهرت نتائج الجدول أن معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية فاقت (0.70)، حيث تراوحت قيم أبعاد عمليات الاستقطاب، تسيير المسار المهني، وظيفة التدريب، تقييم الأداء، برامج تحسين الحياة المهنية القيم التالية: 0.865 و 0.760 و 0.795 و 0.713 و 0.805 على التوالي، وهي قيم تدل على نسبة ثبات عالية.

حيث قدر المعامل الكلي للاستمارة بـ: 0.867 وهي نسبة تدل على مستوى ثبات عالٍ للاستمارة (الاستبيان) وهذا بالمقارنة مع النسبة المقبولة إحصائياً والتي هي: 60%، وهذا ما يدل على أن المبحوثين يفهمون أسئلة الاستمارة كما يقصدها الباحث.

6. عرض وتحليل البيانات.

يتمثل الاستبيان في مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه الموارد البشرية، والتي تشمل على عمليات الاستقطاب، تسيير المسار المهني، عمليات التدريب، تقييم الأداء، برامج تحسين الحياة المهنية، والتي سنستعرضها كما يلي:

الجدول رقم (3): مستوى احترام إجراءات عملية الاستقطاب

الرقم	عمليات الاستقطاب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القرار
01	تقوم مؤسستكم بإشهار إعلانات التوظيف عبر عدة قنوات (وكالات التشغيل، المواقع، ...)	3.876	0.943	03	قوي
02	تستند مسابقات التوظيف في مؤسستكم إلى معايير علمية وموضوعية	3.343	0.651		متوسط
03	تتميز مؤسستكم بالنزاهة والشفافية في الاختيار أثناء إجراء المسابقات.	2.954	0.833		متوسط
04	يتم قبول شكاوى وطعون المترشحين للوظائف والتحقيق فيها .	2.216	0.975		ضعيف
05	تمنح مؤسستكم فرص الترقية للعمال والموظفين لرتب أعلى.	3.298	1.033		متوسط
06	تقوم مؤسستكم بتوظيف نسبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.	1.678	1.033		ضعيف جداً
المجموع: مستوى عملية الاستقطاب		2.803	0.903		متوسط

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

أظهرت نتائج الجدول أن مستوى إجراءات عملية التوظيف قدرت بـ: 2.803 (مستوى متوسط)، وتراوحت قيم هذا البعد بين 1.678 كأدنى قيمة و 3.876 كأعلى قيمة، وفيما يلي نحلل كل عبارات هذا البعد بالتفصيل حسب درجة قوتها كما يلي:

- تشير العبارة رقم 01 إلى مدى قيام مؤسسة إيريس (IRIS) بإشهار إعلانات التوظيف عبر عدة قنوات ليتمكن طالبي العمل من الحصول على المعلومة والتواصل معها ليحصلوا على فرصة العمل المتاحة، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 3.876 (قوي)، وهذا يعني أن المبحوثين في المؤسسة يؤكدون حرص المؤسسة على إشهار إعلانات توظيفها وعلى نطاق واسع لجذب طالبي العمل، أي أن الموظفون في هذه المؤسسة موافقون على أن مؤسستهم تنشر المعلومات المتعلقة بالمناصب الشاغرة والوظائف المتاحة عبر القنوات المتاحة لذلك.

- تشير العبارة رقم 02 إلى مدى اعتماد مسابقات التوظيف في مؤسسة إيريس (IRIS) على معايير علمية وموضوعية، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 3.343 (متوسط)، وهذا يعني أن المبحوثين يؤكدون على استناد عملية التوظيف في المؤسسة على جوانب علمية وموضوعية، أي أن العمال في هذه المؤسسة يرون أن إجراءات التوظيف في المؤسسة سليمة وتؤدي في النهاية إلى توظيف الراغبين في العمل وليست وهمية أو تلميع لصورتهما في المجتمع وإنما هي تعبير صادق عن الحاجة لموظفين لشغل مناصب حقيقية.

- تشير العبارة رقم 05 إلى مدى إتاحة مؤسسة إيريس (IRIS) فرص الترقية لعمالها، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 3.298 (متوسط)، وهذا يعني أن المبحوثين موافقون على توجه مؤسساتهم لترقية العمال لرتب أعلى، مما يعني أن الموظفين يرون أن مؤسسة إيريس (IRIS) توازن بين التوظيف الخارجي والترقية الداخلية لارضاء وتحفيز العمال.

- تشير العبارة رقم 03 إلى مدى التزام مؤسسة إيريس (IRIS) بالنزاهة والشفافية في الاختيار أثناء إجراء مسابقات التوظيف، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 2.954 (متوسط)، وهذا يعني أن المبحوثين موافقون بشكل أقل على أن مسابقات التوظيف عادلة وأن جميع المترشحين يخضعون لنفس المعاملة، أي أن العمال في هذه المؤسسة يرون أن اخضاع جميع المترشحين لنفس الاجراءات لا يكون دائما وأن هناك بعض التحيز والتفضيلات .

- تشير العبارة رقم 04 إلى مدى قبول مؤسسة إيريس (IRIS) شكاوى وطعون المترشحين للوظائف والتحقيق فيها، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 2.216 (ضعيف)، وهذا يعني أن المبحوثين غير موافقون أن المؤسسة تدرس جميع الطعون والشكاوى المتعلقة بالتوظيف.

- تشير العبارة رقم 06 إلى مدى تخصيص مؤسسة إيريس (IRIS) مناصب عمل لفئة من ذوى الاحتياجات الخاصة، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 1.678 (ضعيف)، وهذا يعني أن المبحوثين غير موافقون أن المؤسسة توظف نسبة من المعوقين وذوى الحاجات الخاصة، أي أن المؤسسة لا تحترم النسبة القانونية لتوظيف هذه الفئة وادماجها في الحياة العملية.

الجدول رقم (4): تسيير المسار المهني

الرقم	تسيير المسار المهني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القرار
07	تضمن مؤسساتكم للموظفين حديثي التوظيف بالتعرف على وظائفهم وتوصيفها بشكل دقيق.	2.598	1.098	03	ضعيف
08	تحترم مؤسساتكم عقد العمل المبرم مع العامل دون تعسف أثناء تطبيقه	3.875	0.899		قوي
09	تقوم مؤسساتكم بنشر اللوائح القانونية والتنظيمية الداخلية للشركة	2.993	0.959		متوسط
10	تشجع مؤسساتكم العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية الهامة التي تتعلق بالمؤسسة	2.995	0.845		متوسط
11	تتيح مؤسساتكم للعامل الحق في الاتصال بشكل مباشر مع الإدارات الأعلى من مستواه التنظيمي.	2.276	0.895		ضعيف
12	تسود العدالة والمساواة بين جميع العمال في مؤسساتكم (الأجور، الترقية،...)	1.819	0.459		ضعيف
13	تسمح مؤسساتكم للعاملين بحرية العمل النقابي للدفاع عن حقوقهم المادية والمهنية	2.598	1.098		ضعيف
	المجموع: تسيير المسار المهني	2.622	0.805		متوسط

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

أظهرت نتائج الجدول أن مستوى اجراءات تسيير المسار المهني قدرت بـ: 2.622 (مستوى متوسط)، وتراوح قيم هذا البعد بين 1.819 كأدنى قيمة و 3.875 كأعلى قيمة ، وفيما يلي نحلل كل عبارات هذا البعد بالتفصيل حسب درجة قوتها كمايلي:

- تشير العبارة رقم 08 إلى مدى قيام مؤسسة إيريس (IRIS) باحترام عقد العمل المبرم مع العامل دون أي تعسفات أثناء تطبيقه، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 3.875 (قوي)، وهذا يعني أن المبحوثين راضون تماما على قيام المؤسسة باحترام عقد العمل المبرم بينها والعمال، أي أن العمال في هذه المؤسسة موافقون على أن مؤسستهم تصون حقوقهم القانونية وتطبق ما هو منصوص عليه في عقد العمل المبرم بين الطرفين.
- تشير العبارة رقم 10 إلى مدى مشاركة المؤسسة عمالها في القرارات الإدارية الهامة، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 2.995 (متوسط)، وهذا يعني أن المبحوثين يقرون على أن مؤسسة إيريس (IRIS) تستشير بعض عمالها حول سير الأعمال في المؤسسة، أي أن المؤسسة تستمع لآراء عمالها وتحاول إشراكهم في القرارات الهامة وإيجاد الحلول للمشاكل المطروحة.
- تشير العبارة رقم 09 إلى مدى نشر مؤسسة إيريس (IRIS) اللوائح القانونية والتنظيمية الداخلية، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 2.993 (متوسط)، وهذا يعني أن الموظفون يقرون على أن مؤسستهم توضح لهم مختلف القوانين الداخلية والأوامر والبيانات الداخلية في فضاء العمل.
- تشير العبارة رقم 07 إلى مدى قيام مؤسسة إيريس (IRIS) بتوصيف العمل لحديثي التوظيف وتعريفهم بوظائفهم بشكل دقيق، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 2.598 (ضعيف)، وهذا يعني أن العمال غير موافقون على أن المؤسسة تشرح للموظفين الجدد كل ما ينبغي القيام، أي أن العمال في هذه المؤسسة يرون أن هناك جوانب تغفل عنها المؤسسة في توصيف الوظيفة للعمال الجدد وما قد تسببه من مخاطر للعمال.
- تشير العبارة رقم 13 إلى مدى سماح مؤسسة إيريس (IRIS) للعاملين بحرية العمل النقابي للدفاع عن حقوقهم المادية والمهنية، والتي جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يساوي 2.598 (ضعيف)، وهذا يعني أن المستجوبين غير موافقون أن المؤسسة تسمح بحرية العمل النقابي.
- وفي هذا الصدد أوضح لنا المسؤولون أن المؤسسة تحفظ حقوق العمال من خلال احترام العقد المبرم كما تحاول إشراك ممثلين عن العمال في الاجتماعات السنوية، وبخصوص العمل النقابي أكدوا لنا أنه لا توجد نقابة تمثل العمال وهو حال أغلبية المؤسسات الخاصة.
- تشير العبارة رقم 11 إلى مدى إتاحة مؤسسة إيريس (IRIS) للعمال الحق في الاتصال بشكل مباشر مع الإدارات الأعلى من مستواه التنظيمي، والتي جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي يساوي 2.276 (ضعيف)، وهذا يعني أن المستجوبين غير موافقون أن المؤسسة تسمح لهم بالتواصل مع الإدارات العليا، أي أنهم يواجهون صعوبات في نقل انشغالهم بشكل مباشر مع الإدارات الأعلى منهم.
- تشير العبارة رقم 12 إلى مدى توفر العدالة والمساواة بين العمال في الأجور، الترقية... في مؤسسة إيريس (IRIS)، والتي جاءت في المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي يساوي 1.819 (ضعيف)، وهذا يعني أن العمال غير موافقون أن هناك عدالة في الأجور والترقيات بين العمال في المؤسسة، أي أنهم يرون أن هناك تحيز لصالح بعض العمال على حساب آخرين.

الجدول رقم (5): مستوى وظيفة التدريب

الرقم	وظيفة التدريب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القرار
14	توجد في مؤسستكم برامج سنوية لتدريب الموارد البشرية.	3.944	0.934	03	قوي
15	تتسجم خطط التدريب في مؤسستكم مع التطورات المستقبلية.	3.879	0.767		قوي
16	تسمح برامج التدريب في مؤسستكم بزيادة معارف العمال.	3.785	1.004		قوي
17	ترون أن الاعتمادات المالية المخصصة للتدريب تعود بالنفع على المؤسسة.	3.439	0.965		قوي
18	هناك مساواة (عدالة) بين العمال في اختبار الفئة التي تستفيد من برامج التدريب.	2.576	0.895		ضعيف
	المجموع: وظيفة التدريب	3.648	0.918		قوي

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

أظهرت نتائج الجدول أن مستوى وظيفة التدريب قدرت بـ: 3.648 (مستوى قوي)، وتراوحت قيم هذا البعد بين 2.576 كأدنى قيمة و 3.944 كأعلى قيمة، وفيما يلي نحلل كل عبارات هذا البعد بالتفصيل حسب درجة قوتها كمايلي:

- تشير العبارة رقم 14 إلى مدى وجود خطة سنوية لتدريب الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) ، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 3.944 (قوي)، وهذا يعني أن الباحثين في المؤسسة يؤكدون على حرص المؤسسة على تكوين موظفيها، أي أنهم يخضعون سنويا لبرامج تدريبية لزيادة مهاراتهم ومعارفهم في العمل.

- تشير العبارتين رقم 15 و 16 إلى مدى انسجام خطط التدريب في المؤسسة مع التطورات المستقبلية وزيادة معارفهم، والتي جاءت في المرتبة الثانية والثالثة على التوالي بمتوسطات حسابية 3.879 و 3.785 (قوي)، وهذا يعني أن الباحثين يؤكدون على أن مؤسسة إيريس (IRIS) تهدف من خلال تدريب موظفيها لزيادة معارفهم من خلال مواكبة التغيرات الحاصلة في بيئة العمل، أي أن المؤسسة تحرص على تحديد معلومات موظفيها وإطلاعهم بالمهارات الحديثة حتى لا تتقدم معلوماتهم.

- تشير العبارة رقم 17 إلى مدى أن الاعتمادات المالية المخصصة للتدريب تعود بالفائدة على نتائج المؤسسة، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 3.439 (قوي)، وهذا يعني أن الباحثين يقررون على أن برامج التدريب التي تخطط لها المؤسسة إيجابية وتؤدي إلى تحسين العمليات والمهارات.

- تشير العبارة رقم 18 إلى مدى توفر العدالة والمساواة في اختيار الفئة المستفيدة من البرامج التدريبية ، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 2.576 (ضعيف)، وهذا يعني أن الباحثين غير موافقون أن هناك عدالة في اختيار الفئة التي تخضع للتدريب بين العمال في المؤسسة، أي أنهم يؤكدون أن الإدارة تختار العمال الذين تريدونهم دون غيرهم.

الجدول رقم (6): مستوى وظيفة تقييم الأداء

الرقم	تقييم الأداء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القرار
19	تستخدم معايير واضحة (كمية الانتاج، ساعات العمل...) في تقييم أداء العمال	3.598	0.894	03	قوي
20	يتم تقييم أداء العمال في مؤسستكم من طرف أشخاص (فريق) ذوو كفاءة.	2.981	1.046		متوسط
21	الأفراد (الفريق) الذين يقيمون أداء العمال يتسمون بالعدالة والنزاهة.	2.733	0.934		متوسط
22	ترتبط عملية تقييم بالاداء بالإجراءات الإدارية و القانونية الموافقة (المكافأة، العقاب...)	2.667	1.133		متوسط
23	يحضى العامل في مؤسستكم على قدر كاف من التقدير و الاحترام نظير ما يقدمه من عمل متقن.	3.477	1.033		قوي
	المجموع: تقييم الأداء	3.006	0.924		متوسط

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

أظهرت نتائج الجدول أن مستوى اجراءات وظيفة تقييم الأداء قدرت بـ: 3.006 (مستوى متوسط)، وتراوح قيم هذا البعد بين 2.667 كأدنى قيمة و 3.598 كأعلى قيمة ، وفيما يلي نحلل كل عبارات هذا البعد بالتفصيل حسب درجة قوتها كمايلي:

- تشير العبارة رقم 19 إلى مدى وجود معايير واضحة لتقييم الأداء في مؤسسة إيريس (IRIS)، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 3.598 (مستوى قوي)، مما يبين أن المؤسسة تضع أهدافا قابلة للقياس ينبغي الوصول إليها للحكم على مستوى العمل المنجز ومن بينها: ساعات العمل، كمية الانتاج،...

- تشير العبارتين رقم 20 و 21 و 22 إلى مدى وجود أشخاص ذوو كفاءة للحكم على أداء العمال ومدى تميزهم بالعدالة والنزاهة وارتباط العملية بالإجراءات الإدارية و القانونية الموافقة، والتي جاءت متوسطاتها الحسابية متوسطة، وهذا يعني أن العمال راضون بمستوى فريق تقييم الاداء ونزاهته حيث يتحصل من يقدم أداء جيد على مكافأة ويعاقب من يكون أدائه أقل.

- تشير العبارة رقم 23 إلى مدى حصول العامل على قدر كاف من التقدير نظير ما يقدمه من عمل متقن، بمتوسط حسابي يساوي 3.477 (مستوى قوي)، مما يبين أن العمال يقرون أن من يقدم أداء جيد يكون له جزء معنوي أيضا يتمثل في التقدير والاحترام، أي أن هذه العبارة أكدت العبارة التي قبلها والمتعلقة بارتباط العملية بالإجراءات الموافقة.

الجدول رقم (7): مستوى برامج تحسين الحياة المهنية

الرقم	برامج تحسين الحياة المهنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القرار
24	يشعر العمال بأن مكان عملهم لا يسبب لهم الضغوط (نفسية، جسدية،...)	2.735	1.012	03	متوسط
25	يرى العمال بأن العمل الذي يؤديه له معنى (فائدة)	3.748	0.565		قوي
26	يشارك العمال في إعادة تصميم العمل واثرائه.	1.936	0.885		ضعيف
27	توفر مؤسساتكم مناخ عمل ملائم يتميز بتوفر الأمن الصناعي، الوقاية من الامراض المهنية،...	3.379	0.867		متوسط
28	لا يؤدي العمل في مؤسساتكم إلى حدوث أمراض مهنية مستديمة	3.205	1.344		متوسط
	المجموع: برامج تحسين الحياة المهنية	2.977	0.912		متوسط

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

أظهرت نتائج الجدول أن مستوى برامج تحسين الحياة المهنية قدر بـ: 2.977 (مستوى متوسط)، وتراوح قيم هذا البعد بين 1.936 كأدنى قيمة و 3.748 كأعلى قيمة، وفيما يلي نحلل كل عبارات هذا البعد بالتفصيل حسب درجة قوتها كمايلي:

- تشير العبارة رقم 25 إلى مدى شعور العمال في مؤسسة إريس (IRIS) بأن العمل الذي يؤديه له معنى، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 3.748 (مستوى قوي)، وهذا يعني أن العمال راضون تماما عن العمل في المؤسسة وأنهم ينجزون ما يرغبون فيه، وهذا يدل أن العمال يؤدون عملهم ذاتيا ودون شعور بضغط من الادارة.

- تشير العبارتين رقم 24 و 27 و 28 إلى مدى عدم تسبب مكان العمل بالضغوط النفسية للعمال وتميزه بتوفر الأمن الصناعي وأنه لا يؤدي إلى حدوث أمراض مهنية مستديمة، والتي جاءت متوسطاتها الحسابية متوسطة، وهذا يعني أن العمال راضون عن حجم العمل الذي يؤديه وتميزه بقلّة حوادث العمل وأنه لا يسبب متاعب صحية مع مرور الزمن.

- تشير العبارة رقم 26 إلى مدى مشاركة العمال في إعادة تصميم العمل واثرائه، والتي كانت نتيجة متوسطها الحسابي يساوي 1.936 (مستوى ضعيف)، وهذا يثبت أن العمال يؤكدون أنهم لا يشاركون في اثراء العمل من خلال تقديم مقترحاتهم حول كيفية سير العملية، أي أن الإدارة في من تقوم بتصميم العمل دون مشاركة العمال في حيثياته أو معرفة آراءهم فيه.

الجدول رقم (8): مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القرار
مستوى عملية الاستقطاب	2.803	0.903	03	متوسط
تسيير المسار المهني	2.622	0.805		متوسط
وظيفة التدريب	3.648	0.918		قوي
تقييم الأداء	3.006	0.924		متوسط
برامج تحسين الحياة المهنية	2.977	0.912		متوسط
المجموع: المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية	3.035	0.904		متوسط

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

أظهرت نتائج الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لمستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) هو: 3.035 (متوسط) بانحراف معياري قدره 0.904 عند مستوى خطأ (0.05)، ويرجع ذلك للمستوى المتوسط للمتوسطات الحسابية لغالبية الأبعاد المتبناة في الدراسة (مستوى عملية الاستقطاب، تسيير المسار المهني، تقييم الأداء، برامج تحسين الحياة المهنية) ما عدا بعد وظيفة التدريب الذي جاء بعده قويا.

7. خاتمة

من خلال دراستنا لموضوع مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) كعينة ممثلة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية تبين أن مستواها متوسط، مما يوحي أن تطبيقها لم يرقى للمستوى المرغوب والذي تتطلب له الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، هذه الأخيرة مطالبة بتبني وتحسين العديد من البرامج تجاه عاملها وموظفيها والنظر إلى هذه البرامج كاستثمارات على المدى الطويل وأن لا تستعجل في العوائد منها في المدى القصير لأن الاستثمار في المورد البشري يعد أفضل الاستثمارات على الإطلاق لما ستكسبه المؤسسات منه كاستقرار الوظيفي والوفاء لها وتحقيق الالتزامات المتفق عليها.

كما نشير إلى أنه رغم ارتفاع مستوى وظيفة التدريب كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية إلا أنه لم يستطع التأثير على المستوى العام لها مما يؤكد على أن المؤسسة تنظر إلى هذا البعد بنظرة اقتصادية تهدف لزيادة الإنتاج، الأرباح...، خاصة أن النتائج أثبتت وجود تحيز للمؤسسة في اختيار المتدربين وفي الرواتب والترقيات، لذا فالمؤسسة مطالبة بإعادة النظر إلى هذه الجوانب والتركيز عليها واعتبار الأهداف الاجتماعية والبئية متكاملة مع الأهداف الاقتصادية، ونستعرض فيما يلي أهم النتائج والتوصيات المستخلصة من الدراسة:

7.1 نتائج الدراسة

توصلنا من خلال موضوع البحث والدراسة الميدانية إلى النتائج التالية:

- مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في مؤسسة إيريس (IRIS) متوسط، ويرجع ذلك لتأثره بمستوى أبعاد عملية الاستقطاب، تسيير المسار المهني، تقييم الأداء، برامج تحسين الحياة المهنية التي جاءت أبعادها متوسطة؛

- أظهرت الدراسة أهمية تدريب الموارد البشرية في تحسين المسؤولية الاجتماعية واعتباره أساس نهوض المؤسسات، وذلك بوضع خطط سنوية لها، وهذا ما يجعل مواردها البشرية أكثر استعدادا للتكيف مع متغيرات البيئة وواعية بالمسؤولية في كل وظائف المؤسسة؛
- أظهرت الدراسة أن تبني المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية يعمل على التقليل من التمييز بين الموظفين في الرواتب، فرص التكوين، الحوافز... الخ؛
- أظهرت الدراسة أن تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية يساهم في زيادة عمليات تعلم وتمكين الأفراد داخل المؤسسات وذلك عن طريق تبادل الأفكار والاتصال بين الأفراد العاملين، وبالتالي زيادة اكتساب المهارة والمعرفة؛
- أظهرت الدراسة أن هناك نقص في مشاركة العمال في قرارات المؤسسة واثراء العمل وكذلك ضعف الاتصال الداخلي بين المستويات الادارية والتي تعرق وصول المعلومة في وقتها والحد من حل المشكلات الآنية بفعالية؛
- أظهرت الدراسة أن هناك تحيز في مؤسسة إيريس (IRIS) في اختيار الفئة التي تستفيد من برامج التدريب وكذلك في الأجور والترقيات، وهذا ما يقلل من دافعية العمال نحو العمل نتيجة شعورهم بعدم المساواة بينهم؛
- تبين من خلال الدراسة أن مؤسسة إيريس (IRIS) تعمل على التقليل من حوادث العمل، وذلك بإتباع سياساتها تجاه الموارد البشرية ومعتبرة هذا التوجه من ضمن أهداف المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية؛
- تعمل مؤسسة إيريس (IRIS) على تحسين صورتها داخليا وخارجيا من خلال الاهتمام بالرعاية الطبية للعاملين ومتابعة العاملين وفق اجراءات طب العمل، كما تحتوي المؤسسة على: قاعة علاج، أطباء، ممرضين، تجهيزات طبية سيارات إسعاف...؛
- من خلال الدراسة النظرية تبين أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تعتبر توجه حديث وحتمي للمؤسسات لمواكبة التغيرات الحاصلة في المجتمع بصفة خاصة والعالم بصفة عامة، وبذلك فهي تتعدى المبادرات الطوعية وسياسات تحسين صورة المؤسسة؛
- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تعد إستراتيجية تتبعها المؤسسات على المدى الطويل في جميع أنشطتها وتكون سياساتها واضحة، وبذلك فهي تتجاوز أن تكون ردود أفعال عن التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال؛
- وما سبق يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في وقتنا الحاضر أصبحت إستراتيجية يجب على المؤسسات تبنيها ودمج مختلف سياساتها في أنشطتها.

2.7 التوصيات:

- وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها، ثم الخروج بالتوصيات التالية:
- لا بد على الإدارة العليا في مؤسسة إيريس (IRIS) إعداد استراتيجيات واضحة ودقيقة تجاه مواردها البشرية لتكون مسؤولة عن جميع أنشطتها، وهذا ما يساهم في تحقيق المسؤولية الاجتماعية؛
- يجب على مؤسسة إيريس (IRIS) أن تقوم بدراسات داخلية تتعرف من خلالها على مدى الرضا الوظيفي للعمال، وخارجيا حول رضا الزبائن وجميع الأطراف أصحاب المصلحة؛
- يجب على الإدارة العليا في مؤسسة إيريس (IRIS) أن تقوم بجلسات دورية مع العمال من مختلف المستويات على الأقل مرة في السنة لتقييم مدى تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية، وبهذا يكون هناك تبادل للمعرفة داخل المؤسسة واعطاءهم فرصة المشاركة في قرارات المؤسسة من خلال طرح آراءهم؛
- يجب أن تعمل مؤسسة إيريس (IRIS) على المدى الطويل وعدم الاستعجال في النتائج وذلك بالتركيز على تكوين مواردها البشرية وزيادة معارفهم وفق مخطط طويل الأجل يسمح لها بالترصد لكل ما هو حديث في بيئة العمل، والتخلي تدريجيا عن التدريب التقليدي (التدريب على الأدوات) الذي يجعلها تتقادم وتفقد تميزها ونجاحها؛

- يجب على مؤسسة إيريس (IRIS) القيام باستبيانات داخلية لضمان مشاركة العمال في الخطط المتعلقة بالتكوين، وإطلاعهم بالتطلعات المستقبلية للمؤسسة خاصة منها السياسات المعدة ضمن التوجه نحو المسؤولية الاجتماعية؛
- يجب على مؤسسة إيريس (IRIS) عدم التمييز بين الموظفين وتمكين جميع العمال من فرص التدريب لمسايرة متطلبات العصر (التحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي، الطباعة ثلاثية الأبعاد...) وعدم حصرها على الإطارات وأعوان التحكم فقط وهذا لتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص.

5. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

Barabel Michel, Meire Olivier, la gestion internationale des ressources humaines, Dunod, Paris, 2008.

نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

الغالي طاهر محسن، العامري صالح مهدي، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال واجتمع)، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

Philippe Braillard, Responsabilité sociale des entreprises – le développement d'un cadre européen, L'UNIVERSITE DE GENEVE, 2007

Benn, S.; Abratt, R.; O'Leary, B. Defining and identifying stakeholders: Views from management and stakeholders, S.Afr.J.Bus.Manage, South African Journal of Business Management, University of Stellenbosch Business School (USB), Bellville, South Africa, 2016.

Samantha Miles, STAKEHOLDER THEORY CLASSIFICATION, DEFINITIONS AND ESSENTIAL CONTESTABILITY, Faculty of Business, Oxford Brookes University, Headington Campus, Oxford, OX3 0BP, UK, 2016.

Renuka Devi, Vijaya Banu, Introduction to Recruitment, SSRG International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS) – volume1 issue2, 2014.

Dina Van Dijk, Michal M Schodl, Performance Appraisal and Evaluation, International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, Edition: 2nd edition, Publisher: Oxford: Elsevier, 2015.

Guyonnaud Marie Françoise, Willard Frédérique, Du management environnementale au développement durable des Enterprise, ADEM, France, mars 2004.

Dilek Cetindamara, Kristopher Husoy, Corporate Social Responsibility Practices and Environmentally Responsible Behavior: The Case of The United Nations Global Compact, Journal of Business Ethics, 2007.

• المداخلات:

مقدم وهيبة، سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الشلف، 14/13 ديسمبر، 2011، الجزائر.

ليث سعد الله حسين، ريم سعد الجميل، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين و انعكاسها على أخلاقيات العمل، المؤتمر العلمي الثالث تحت عنوان "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، 27 - 29 نيسان 2009، الأردن.

• مواقع الانترنت:

Alaïs Corfa, La RSE : Un incontournable dans les RH, 2022

متوفرة على الموقع:

<https://www.mrhq.fr/rse-incontournable-rh/>

collection working paper

متوفرة على الموقع:

https://www.pourlasolidarite.eu/sites/default/files/publications/files/diversiterse_rseoriginedefinition.pdf

Muinat Zubair, What are career development programs, and do you need one at work?, متوفرة

على الموقع: <https://www.togetherplatform.com/blog/career-development>

[programs#:~:text=Career%20development%20programs%20are%20plans,term%20progression%20in%20your%20company. 2022; P 4](https://www.togetherplatform.com/blog/career-development?#:~:text=Career%20development%20programs%20are%20plans,term%20progression%20in%20your%20company. 2022; P 4)