

المسؤولية الاجتماعية ودورها في تطوير الموارد البشرية في منظمات الأعمال دراسة حالة شركة سورفارت SORFERT بوهران- الجزائر

Social Responsibility and Its role in Human Resource Development in Business Organizations: A Case Study of SORFERT Company in Oran, Algeria

فضيل بلمختار¹، عبد القادر طاري²

¹المركز الجامعي نور البشير-البيض(الجزائر)، fodil.belmokhtar@univ-mosta.dz

²المركز الجامعي نور البشير-البيض (الجزائر)، abdelkader.tari@univ-mosta.dz

تاريخ الاستلام: 2024/10/22 تاريخ القبول: 2024/12/22 تاريخ النشر: 2025/01/31

ملخص:

تتناول هذه الورقة البحثية موضوع المسؤولية الاجتماعية ودورها في تطوير الموارد البشرية في منظمات الأعمال الجزائرية. حيث يتضمن البحث استكشاف كيفية تأثير المبادرات الاجتماعية على تعزيز كفاءة الموظفين، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي، وتحسين العلاقات الداخلية في المؤسسات. وللوصول إلى ذلك فإنها تستنرف الكثير من الموارد الطبيعية وتخلف العديد من الآثار السلبية على البيئة والمجتمع من خلال الاستغلال الغير عقلاني لليد العاملة كإهمال الأمن، الصحة، السكن، التدريب، لهذا ظهر الحديث عن الأداء الاجتماعي للمؤسسات.

خلصت الدراسة إلى أن ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال للمؤسسات يساعدها على تحقيق الفوائد الناجمة عن العمل بأسلوب مسئول اجتماعيا من جهة ومساهمتها في التنمية المستدامة من جهة أخرى. لأن المورد البشري هو أهم عنصر لقيام أي مؤسسة لابد من الالتزام الاجتماعي اتجاهه. وتعزيز دور المسؤولية الاجتماعية كأداة لتطوير الموارد البشرية وتحقيق النجاح المستدام في منظمات الأعمال الجزائرية.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، أخلاقيات الأعمال، المورد البشري، التنمية المستدامة.

Abstract:

This research paper addresses the topic of social responsibility and its role in human resource development in Algerian businesses organization. The study explores how social initiatives enhance employee efficiency, increase job

satisfaction, and improve internal relationships within organizations. It highlights that the irrational exploitation of natural resources leads to many negative effects on the environment and society, including neglect of security, health, housing, and training for the workforce, which has prompted discussions about the social performance of institutions.

The study concludes that the emergence of the concept of corporate social responsibility and business ethics helps organizations achieve benefits from operating in a socially responsible manner while contributing to sustainable development. Since human resources are the most important element for any organization, there must be a social commitment towards them. Strengthening the role of social responsibility is essential as a tool for developing human resources and achieving sustainable success in Algerian businesses organization.

Keywords: social responsibility; business ethics; human resources; sustainable development.

1. مقدمة :

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الحديثة التي تكتسب أهمية متزايدة في عالم الأعمال، وتُعنى بالتزام المؤسسات بتحقيق توازن بين أهدافها الاقتصادية واحتياجات المجتمع والبيئة في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة، وتزداد أهمية الدور الذي تلعبه المؤسسات في تعزيز التنمية المستدامة وتحقيق الرفاهية المجتمعية. حيث تتجاوز المسؤولية الاجتماعية الأبعاد التقليدية للربح، لتشمل التأثيرات الاجتماعية والبيئية والنفسية لنشاطات المؤسسة. بمقدور أي مؤسسة مهما كان حجمها وطبيعة عملها انتهاج ما تراه مناسباً من إجراءات وممارسات المسؤولية الاجتماعية وفق إمكانياتها وبما يتلاءم مع مقتضيات بيئة أعمالها وحقائق السوق، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تكتسب أهمية متزايدة فهي مستمدة من طابعها الاختياري المرن والشامل لذلك فهي تشجع منظمات الأعمال على تبنيها مهما كان نطاق أعمالها.

المسؤولية الاجتماعية ليست وليدة اليوم بل تبلورت وظهرت تدريجياً في محيط العلاقات الاقتصادية، خاصة بعد قيام منظمة التجارة العالمية والشركات متعددة الجنسيات وتحرير التجارة الدولية. وهي إحدى المفاهيم المحورية التي تتبناها المؤسسات الاقتصادية في الجزائر لتعزيز الولاء والانتماء وخلق بيئة عمل إيجابية

لتحسين سمعة المؤسسة وزيادة الابتكار وتطوير المهارات وتعزيز التعاون والعمل الجماعي الذي يساهم في تعزيز روح التعاون بين الموظفين، مما يخلق بيئة عمل صحية ومزدهرة. حيث تزايدت الحاجة لتبني المؤسسات للدور الاجتماعي اتجاه بيئتها والمجتمع الذي تنتمي إليه بصفة عامة ومواردها البشرية بصفة خاصة. ومما سبق نطرح الإشكالية التالية: **كيف تؤثر مبادرات المسؤولية الاجتماعية على تطوير الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟**

المسؤولية الاجتماعية مفهوم بالغ الأهمية لأنه يبحث في إيجاد التوازن بين تحقيق أهداف المؤسسة الربحية ومتطلبات الأداء الاجتماعي اتجاه كل أصحاب المصالح، ونخص بالذكر دورها الاجتماعي اتجاه مواردها البشرية الذي يضمن لها ولأنهم وبالتالي تحقيق الأهداف. وللإجابة على الإشكالية نطرح الفرضية التالية:

- تؤدي ممارسات المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية إلى تحسين أداء الموارد البشرية من خلال تعزيز الدافع والانتماء، وتطوير المهارات، وخلق بيئة عمل إيجابية.

أهمية الدراسة:

- التوعية بأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية لما تحققه من منافع للمجتمع والمؤسسة؛
- توضيح أبعاد وبنود الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة خاصة من منظور إدارة الموارد البشرية؛
- معرفة مدى التزام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في الوقت الراهن بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه مواردها البشرية.

الدراسات السابقة:

- دراسة "طاهر محسن منصور الغالبي" و"صالح مهدي محسن العامري" بعنوان: "المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات" (دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية)، يهدف البحث إلى اكتشاف ما إذا كانت هناك علاقة إيجابية بين الدور الاجتماعي للمؤسسة وطبيعة نظام المعلومات فيها بالتركيز على عنصر الشفافية وما إذا تحقق وجود هذه العلاقة في المصارف الأردنية. وتوصلوا في بحثهم إلى النتائج التالية: ضرورة وأهمية إدراك دور المسؤولية الاجتماعية في تطور المؤسسات ووعيتها بدورها الجديد في ظل نظام اقتصادي مفتوح عالميا ويتجه لتحميل المؤسسات مسؤوليات كبيرة تخلت عنها الدولة نتيجة لعمليات الخصخصة؛ وأن نظام المعلومات في المؤسسة يعتبر مرآة

لأطراف مختلفة ذات المصلحة (الحكومة، المالكين، المجتمع المحلي، العاملين والمستهلكين) فهذا الأمر يفترض فيه الشفافية والوضوح.

- دراسة محمد بن ابراهيم التويجري، دراسة ميدانية استطلاعية تحت عنوان "المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية"، يهدف البحث إلى معرفة مدى توافر المسؤولية الاجتماعية في الهيكل الإداري للمؤسسات. والخلاصة التي توصل إليها هي أن إحساس وإيمان المنشآت الصناعية والخدمية بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه مجتمعاتها في تطور وتقدم مستمر، إما رضوخا لضغوط أفراد وهيئات المجتمع أو رغبة المحافظة على سمعة جيدة للمؤسسة في المجتمع، ومن النتائج الميدانية لهذا البحث يلاحظ ظاهرة مؤسفة وهي عدم تجاوب وتفاعل المؤسسات مع المجتمع حيث أن المساهمات والمشاركات لا تزال محدودة ومحصورة في نشاطات اجتماعية محددة قياسا بالقدرات المالية والخبرات الإدارية التي تملكها المؤسسة.

منهجية الدراسة:

استخدمنا المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والذي يحاول وصف وتحليل واقع المسؤولية الاجتماعية ودورها في تطوير الموارد البشرية في منظمات الأعمال، حيث قمنا بجمع معلومات حول موضوع الدراسة وتحليلها

تحليلًا دقيقًا للخروج بنتائجنا الإشكالية العلمية المدروسة في الجانب النظري، واعتمدنا دراسة حالة حيث قمنا بإسقاط المفاهيم النظرية على الواقع، دراسة حالة شركة سورفارت SORFERT بوهان - الجزائر وتحليل النتائج باستخدام الدوائر النسبية والتمثيل البياني.

2. مفاهيم أساسية حول إدارة الموارد البشرية والمسؤولية الاجتماعية

1.2 مفهوم إدارة الموارد البشرية:

تحتاج المؤسسة عددا من الموارد كي تنشأ وتحافظ على بقائها كالموارد المادية، المعرفية والمعلومات، حيث الموارد المالية ضرورية لتوفير الموارد الأخرى ومن أهم هذه الموارد هي الموارد البشرية. (محمد عباس، 2003، صفحة 56)

كل هذه الموارد مهمة وتحتاج المؤسسة أن تهتم بها، إلا أن الاهتمام بالموارد البشري هو الأكثر تعقيدا، فالموارد الأخرى لا تملك الإرادة ولا الحاجات والطموحات، فهي لا تستطيع أن تختار أو تعارض ولا يمكن أن تغير الدور المحدد

لها، كما يحصل بالنسبة للإنسان، حيث يتوقف تحديديها وعملها على الإدارة وكيف تستخدمها، أما الإنسان فيقدم للمؤسسة جهده ومعارفه وقدراته في إتخاذ القرارات، التفكير والتحليل والإبداع وقد يخالف الإدارة ويغير ما تحدده له. كما يمكن أن يساهم في تطويرها إذا سمح له ذلك، فالتعامل معه أكثر تعقيدا ويمثل للمؤسسة المورد الأكثر أهمية لأنه يحدد لها فرصها في البقاء، النجاح والنمو. (برنوطي، 2004، صفحة 17) وعليه فإن إدارة الموارد البشرية تعني بالاستخدام الأمثل للعنصر البشري من ناحية التوظيف، التنمية، التأهيل والتكوين والعلاقات الاجتماعية للحصول على الكفاءات والخبرات الاستعداد التام للعمل للاستفادة من قدرات كل فرد في المؤسسة (Genevieve, 2004, p. 07) باستعمال أسس ومبادئ الإدارة التي تبدأ من التخطيط، الاستقطاب، الاختيار، التدريب، التحفيز و تقييم الأداء. وكل ما له صلة بالعنصر البشري، فهي مسؤولة عن: (عبد الباقي، 2002، صفحة 15)

- جذب واستقطاب الأيدي العاملة المناسبة؛
 - المحافظة على العاملين والعمل على بقائهم داخل المؤسسة بشكل فعال؛
 - تحفيز القوى العاملة وتوجيهها لتحقيق أهداف المنظمة وتطويرها.
- وهي بهذا تمثل المحور الأساس في تنظيم العلاقة بين المؤسسة وموظفيها، وترمي إلى تحقيق أهدافها وأهدافهم، ويتم ذلك من خلال مجموعة أنشطة وبرامج خاصة تعدها الإدارة الاستراتيجية، حيث لا يمكن الاستغناء عنها وتعمل إدارة الموارد البشرية في إطار التخطيط الاستراتيجي الشامل للمؤسسة والتعامل مع العنصر البشري على أساس أنه أصول استثمارية يمكن تطويرها وإدارتها بفعالية وكفاءة إذا أرادت المؤسسة أن تحقق مردودا جيدا في الأمد الطويل ممثلا في زيادة الإنتاجية والتفوق في الأداء. (الموسوي، 2003، صفحة 03)

فإدارة الموارد البشرية هي عملية الاهتمام بكل ما يتعلق بالموارد البشرية التي تحتاجها أية مؤسسة لتحقيق أهدافها، وهذا يشمل اقتناء هذه الموارد والإشراف على استخدامها، صيانتها والحفاظ عليها وتوجيهها لتحقيق أهداف المؤسسة وتطويرها، كما تعتبر «إدارة الموارد البشرية بأنها تخطيط و تنظيم و توجيه و مراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد و تنميتهم و تعويضهم والمحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف المؤسسة» (باري، 2006، صفحة 18)

كما أن إدارة الموارد البشرية تشتمل على عمليات أساسية ينبغي أداؤها ومجموعة من القواعد العامة التي يجب إتباعها، وكذلك مجموعة أدوات و أساليب يتعين إستخدامها لإدارة مجموعة من الأفراد في التنظيم والمهمة الرئيسية لمدير الموارد البشرية هي مساعدة المديرين في المؤسسة وتزويدهم بما يحتاجون إليه من رؤى و مشورة متخصصة تمكنهم من إدارة مروضيهم بطريقة أكثر فعالية.(باري، 2006، صفحة 19)

يمكن تعريف إدارة الموارد البشرية على أنها الوسيلة الإستراتيجية والواضحة لإدارة أهم مورد بالمؤسسة وأعلاها قيمة وهو المورد البشري، أي العاملين بها والذين يساهمون أفرادا وجماعات في تحقيق أهدافها (Genevieve, 2004, p. 10).

هي الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المؤسسة على احتياجاتها من الموارد البشرية، تطويرها، تحفيزها والحفاظ عليها بما يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية.(محمد المرسى، 2006، صفحة 16)

2.2 أهمية إدارة الموارد البشرية:تقوم بإنشاء إدارة الموارد البشرية فيها بغية تسهيل التعامل مع الأفراد العاملين فيها، وحل المشاكل التي تنشأ فيما بينهم من جهة وبينهم وبين الإدارات المختلفة في المؤسسة من جهة أخرى، وتدريبهم. حيث ينعكس ذلك إيجابيا على رفع روحهم المعنوية وإستقرارهم الوظيفي وزيادة إنتاجيتهم، مما يؤدي إلى حسن إنجاز العمل وتحقيق أهداف المؤسسة ذاتها. (Gouiran, 2011, p. 20)

من هنا جاء مفهوم إدارة الموارد البشرية على أنها الإدارة التي تقوم بتوفير ما تحتاجه المؤسسة من الأيد العاملة والمحافظة عليها، تدريبها، وتطويرها والعمل على إستقرارها، ورفع روحها المعنوية، كما تقوم هذه الإدارة أيضا بمتابعة تطبيق اللوائح والتعليمات والقوانين التي شاركت في صياغتها وإعتمدها الإدارة العليا في المؤسسة كذلك تعمل الإدارة على تعديلها من وقت لآخر بما يتماشى مع مصلحة المؤسسة والعاملين فيها. (صالح، 2004، صفحة 20)

حيث ساهم إدراك المؤسسات الحديثة لأهمية العنصر البشري في إعتباره أحد الأسلحة الاستراتيجية في صراع المؤسسات من أجل البقاء والنمو لذا فأسباب

الاهتمام بإدارة الموارد البشرية هي كما يلي: (سامح عبد المطلب ، 2011 ، صفحة 24)

- إحتياجات العاملين المتعددة والمتجددة؛
 - تشابك المهام الادارية: حيث أدى ظهور المنافسة الأجنبية والتطور التكنولوجي الواسع وثورة المعلومات والابتكار إلى تعقد دور إدارة الموارد البشرية؛
 - شدة المنافسة: تحرير التجارة وفلسفة التخصصية والتطور المستمر في الإنتاجية ونظم العمل، تطلب ذلك تحسين نوعية الموارد البشرية؛
 - التطور في نظم معلومات الموارد البشرية؛
 - الاتجاهات العالمية المعاصرة: التطورات العالمية السريعة والمتلاحقة ساهمت في زيادة الاعتراف بأهمية وإدارة الموارد البشرية ومن بين هذه الاتجاهات إدارة التغيير ومدى استيعاب الأفراد لذلك والقدرة التنافسية للسوق العالمية.
- وقد ربط "M.Gervais" التخطيط في المؤسسة بالمحيط وهو الأقرب إلى الحقيقة وأكثر استجابة إلى مفهوم المؤسسة كنظام مفتوح، فهو يرى التخطيط "عملية منهجية ومسيرة لمستقبل المؤسسة" (دادى عدون، 2001 ، صفحة 53، 55)
- في حين ركز "R.Ackoff" على خمسة مكونات للتخطيط هي:
- **الغايات:** تحديد الغايات والأهداف.
 - **الوسائل:** هي اختيار السياسات، البرامج، الطرق والوسائل.
 - **الموارد:** تحديد أنواع ومبالغ الموارد الضرورية، وكذلك الأساليب التي تسمح بإنشائها أو تحصيلها.
 - **التطبيق:** وهو تصوّر طرف اتخاذ القرارات، وكيفية تنظيمها من أجل السير الجيد للخطة المقدّرة.
 - **المراقبة:** تسمح بالكشف عن الأخطاء والوسيلة لتصحيحه.
- أما Ross فقد عرف تخطيط الموارد البشرية بأنه عملية تتطوي على الحصول الأعداد المطلوبة من الأكفاء لشغل الوظائف في الوقت المناسب. (قصي قطحان، 2004 ، صفحة 31)
- 3.2 استراتيجية تخطيط الموارد البشرية:** من المعروف بأن وظيفة التخطيط هي أولى وظائف الإدارة، إذ أنها تمكن المدراء من مواجهة المستقبل وتحدياته، وتساعد هؤلاء على التقليل من مخاطر الشك التي غالبا ما تؤثر على نوعية وكمية المعلومات التي يحتاج إليها المدراء لمتابعة وتنفيذ قراراتهم الحيوية المختلفة. أما استراتيجية التخطيط

الموارد البشرية فتعنى بتحديد الأهداف وخطط المؤسسة وصياغة البرامج الشاملة لضمان تحقيقها واستراتيجية تخطيط الموارد البشرية. (Maurice & Al, 2007, p. 85)

4.2 أهمية تخطيط الموارد البشرية: هو ضرورة ماسة لبناء الإنسان والمؤسسات معاً وعاملاً هاما من عوامل استقرار المجتمع سياسيا واقتصاديا واجتماعيا ويساعد المؤسسة على تحديد أهداف مخططيها بدقة وعقلانية. (Maurice & Al, 2007, p. 284)

فالتخطيط البشري هو أولا وقبل كل شيء موجه لبناء البشر، إذ تكمن أهميته القصوى في سعيه المستمر إلى التركيز على الاستثمار في الموارد البشرية، بما يؤدي تلقائيا إلى تطوير مفهوم مشترك لقضايا العمل وزيادة فعالية المؤسسات إلى بناء المؤسسات من خلال بناء الموارد البشرية فيها وتزويدها بكافة الوسائل المادية والمعلوماتية وغيرها مع المحافظة على خصوصيات هذه الموارد ومزاياها الثقافية المتنوعة ومواهبها المتعددة. (محمد عباس، 2003، صفحة 57)

ويبقى تخطيط الموارد البشرية منقوصا، إذا لم يتناول في أهميته أخلاقيات العمل والإدارة والمجتمع المؤسسي والفكر السياسي، والاقتصادي والاجتماعي. (قصي قطحان، 2004، صفحة 32)

5.2 التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية: في طيات الكثير من التحديات كالعولمة وشدة المنافسة والتطور النوعي الشامل وثورة الإتصالات والمعلومات والتجارة الحرة أثرت على طبيعة العلاقات التي سادت العمل في المنظمات المختلفة، كما فرضت على المدراء أن يكونوا أكثر مرونة وقابلية وقدرة على تنفيذ قواعد الجودة في كل ما يمارسونه من أداء خاصة وأن هذه التحديات تجعل القائمين بالتعامل مع القوى البشرية أن يكونوا ذو قدرات إبداعية وابتكارية ويساهمون بشكل فعال في تحقيق سبل التكيف والاستجابة لهذه المتغيرات المتسارعة في المنظمة. حيث يمكن إيجاز هذه التحديات فيما يلي: (خضير كاظم و ياسين كاسب ، 2007 ، صفحة 24)

1.5.2 إدارة الجودة الشاملة: لقد أسهم التحدي النوعي الشامل في مختلف مسارات إدارة موارد البشرية من خلالبناء الاستراتيجيات التنظيمية لمختلف المنظمات العاملة في المجتمعات المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية واليابان وغيرها من الأقطار في التركيز على العنصر البشري وإيلائه أهمية كبيرة خاصة من خلال التركيز على

الجوانب التالية والتي تمثل المفاهيم المحورية والأفكار الرئيسية في إدارة الجودة الشاملة: (عبد الباري و الصباغ، 2008، صفحة 55)

- العناية والاهتمام الشديدين بالزبون أو العميل؛
- الاهتمام بالرقابة أكثر من التركيز على التفتيش؛
- تجديد مهارات العاملين واتخاذ القرارات المبنية على الحقائق؛
- الاهتمام بالتغذية العكسية والاتصال؛
- تأكيد مبدأ إشراك الجميع في عملية التحسين المستمر.

2.5.2 تحديات العولمة التنافسية: أسهمت العولمة في خلق توسع شامل في الأسواق العالمية بحيث أصبح العالم قرية صغيرة نستطيع أن نتعامل مع مختلف المنظمات والتعامل مع مختلف الثقافات الإنسانية وإفرازاتها القيمة المتباينة، كذلك الحصول على القوى البشرية واختيارهم.

3.5.2 التحديات التكنولوجية: أسهم التطور التكنولوجي وتحديات ثورة المعلومات والاتصالات في إحداث العديد من التطورات الاقتصادية، الاجتماعية والحضارية مما أدى بالمنظمات الإنسانية تغيير سبل تعاملها مع القوى العاملة في ضوء تعدد الثقافات والقيم السائدة بالمجتمعات من ناحية وتعدد المهارات والتخصصات التي أفرزتها متطلبات التطور الحاصل في مختلف مجالات عرض وطلب القوى البشرية. (Françoise & All, 2011 , p. 292)

3.2 ماهية أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية:

1.3.2 تعرف أخلاقيات الأعمال بأنها "سلوك مهني وظيفي يعبر عن مجموعة من القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارف عليها أفراد مجتمع ما حول ما هو خير وحق وعدل في تنظيم أمورهم". (صوفي و قواري ، 2012)

كما أنها "اتجاه الإدارة وتصرفها تجاه موظفيها وزبائنهم والمساهمين والمجتمع عامة وقوانين الدولة ذات العلاقة بعمل المنظمات". (مقدم، 2012، صفحة 93)

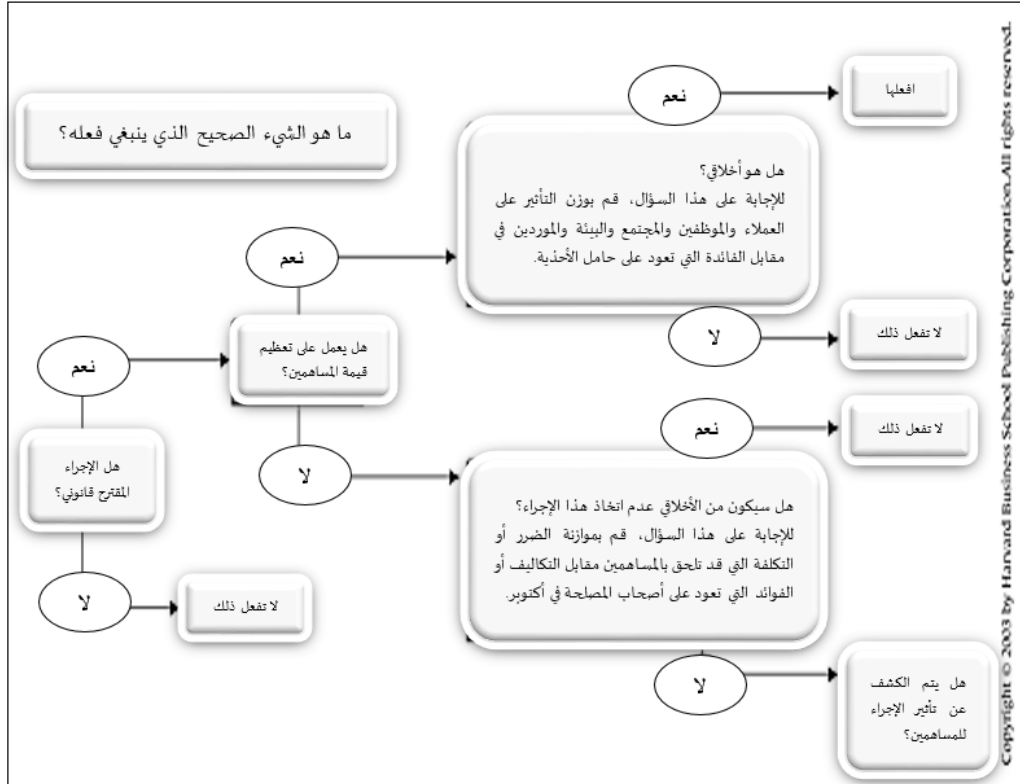
فالمنظمة الأخلاقية هي "المنظمة التي تناضل من أجل إتباع المبادئ الأخلاقية وتهدف إلى تحقيق النجاح ضمن المعايير الأخلاقية والمثاليات، ونتيجة لذلك فإن المديرين الأخلاقيين يحاولون تحقيق أهداف المنظمة المرتبطة بالربح وإتباع السلوك القانوني والأخلاقي في آن واحد، حيث يكون شعار هذا النوع من الإدارة: "هل ما

تقوم به المنظمة عادل بالنسبة لها ولجميع الأطراف المتعاملين معها". (بن نامة و العشعاشي، صفحة 44)

هناك ثلاث مصادر لأخلاقيات العمل: (مقدم، 2012، الصفحات 94-95)

- العمليات التربوية والاجتماعية التي تستند على القيم المشتركة بين الأفراد؛
 - الاعتقادات الشخصية التي تتحدد المعايير المرتبطة بسلوكه وحرية تصرفه؛
 - القوانين والتشريعات التي تتمثل بالمعايير القانونية الأفراد والقيم الأخلاقية.
- في سياق هذه الأخلاقيات تنطوي مفاهيم وقرارات ما يجب أن نفعل وما لا يجب فعله كما يبين هذا الشكل الموالي نموذج شجرة القرار.

الشكل رقم 1: شجرة القرار لأخلاقيات المسؤولية.



Source: <https://hbr.org/2003/02/the-ethical-leaders-decision-tree>, Consulté on 15/10/2023.

من خلال الشكل نلاحظ أنه هناك علاقة قوية ومتراصة بين المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، لأن الحديث عن إحداها يقود للحديث عن الأخرى،

فمن جهة تحمل المسؤولية الاجتماعية في إحدى أبعادها مسؤولية البيئية، حيث تمثل منظورا عمليا ذو أبعاد متعددة منها البعد البيئي، مع العلم أن المحافظة على البيئة أسبق لدى الأفراد في المجتمع من مسؤوليتهم الاجتماعية. وهي أسبق لدى الأفراد في المؤسسة من المسؤولية الاجتماعية وتعتبر المسؤولية أكثر انسجاما مع البيئة وأكثر تعبيراً عنها ومن المؤكد أن المسؤولية البيئية في السلوك العام للأفراد في المجتمع تعمل على تحقيق المسؤولية الاجتماعية كما تمثل أساسا قويا للتطور مفاهيم جديدة كالمحاسبة الخضراء.

2.3.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية: هناك عدة تعاريف نذكر منها ما يلي:

تعريف **Drucker** "المسؤولية الاجتماعية هي التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه" (عبد السلام ، 2012، صفحة 18)

تعريف البنك الدولي: «المسؤولية الاجتماعية للشركات هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد».

ان المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال "ترتبط ببعدين أساسيين أحدهما داخلي يتمثل بإسهام المنظمة في تطوير العاملين وتحسين حياتهم، والبعد الخارجي ينعكس في مبادرات منظمة الأعمال في التدخل لمعالجة الإشكالات والمشاكل التي يعاني منها المجتمع" (طاهر و الغالبي، 2005، صفحة 50)

نذكر نوعين من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

- **المسؤولية الاقتصادية:** يركز هذا النوع على أن المؤسسات يجب أن ينصب اهتمامها على تعظيم الربح، ويعد ميلتون فريدمان (اقتصادي أمريكي) من أنصار هذا النمط والذي يشير إلى أن المدراء هم محترفون وليسوا مالكيين للأعمال التي يديرونها، هم يمثلون مصالح المالكيين بالتالي فإن مهمتهم هي إنجاز أعمالهم بأحسن الطرق لتحقيق أعظم الأرباح للمالكيين. (صالح مهدي و طاهر محسن ، 2005)

- **المسؤولية الاجتماعية:** هي نقيض النوع السابق ويحاول أن يعرض المؤسسات كوحدات اجتماعية بدرجة كبيرة، تهتم بأهداف المجتمع ومتطلباته بالدرجة الأولى في قراراتها، حيث نجد بعض الجماعات تقدم نفسها كأحزاب اجتماعية تمثل هذا النوع وتدعو المؤسسات لتبنيه، وبالتالي تجد المؤسسات صعوبة في موازنة متطلبات أدائها الاقتصادي ومزيد من الالتزامات في الاتجاه الاجتماعي سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي. (مقدم، 2012، صفحة 96)

3.3.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:

جدول رقم 1: يبين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الرئيسية والفرعية

البعد	العناصر الأساسية	العناصر الفرعية
الاقتصادي	المنافسة العادلة	منع الاحتكار وعدم الإضرار بالمستهلكين واحترام قواعد المنافسة.
	التكنولوجيا	استفادة المجتمع من التقدم التكنولوجي معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع والبيئة
القانوني	قوانين حماية المستهلك	عدم الاتجار بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها حماية الأطفال صحيا وثقافيا، حماية المستهلكين من المواد المزورة والمزيفة
	حماية البيئة	منع تلوث المياه والهواء والتربة، - التخلص من المنتجات بعد استهلاكها منع الاستخدام التعسفي للموارد، - صيانة الموارد وتنميتها.
	السلامة والعدالة	منع التمييز على أساس الدين أو العرق أو الجنس، التقاعد والضمان الاجتماعي.
الأخلاقي	معايير أخلاقية	مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك، مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.
	الأعراف والقيم الاجتماعية	احترام العادات والتقاليد، مكافحة المخدرات والممارسات لا أخلاقية.
الخيرى	نوعية الحياة	نوعية التغذية، - الملابس، - الخدمات، - النقل العام

المصدر: (سبتي و وآخرون، 2021، صفحة 05)

4.3.2 تجسيد المسؤولية الاجتماعية في وظائف إدارة الموارد البشرية:

إن عملية استقطاب وتوظيف الأفراد تساهم في جلب الكم والنوع المناسب من الموارد البشرية إذا ما تمت بطريقة سليمة، حيث تتم المفاضلة بين الأفراد لاختيار الأفضل والأنسب للوظائف الشاغرة كما أن صحة هذه العملية تؤدي بالضرورة إلى تقليل جهود ونفقات أنشطة الموارد البشرية الأخرى.

فبالنسبة لعملية الاستقطاب فإن المؤسسة يمكن أن تجسد دورها الاجتماعي وسلوكيات أخلاقية أثناء قيامها بالإجراءات المتعلقة بهذه العملية، ومن بين هذه الممارسات نذكر ما يلي: (طاهر و الغالبي، 2005، صفحة 261)

- تحقيق المسؤولية الاجتماعية والقانونية والأخلاقية لإدارة الموارد البشرية عن طريق الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المتقدمين المرشحين لشغل الوظائف؛
- الموثوقية في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عملية الاستقطاب وأن تتسم هذه الإجراءات بالشفافية والنزاهة والعدالة؛

- نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة للمؤسسات وأن يكون هذا التعامل مبنيا على الوضوح والثقة بحيث ينعكس إيجابيا على هذه المكاتب كمنافذ إجتماعية وإنسانية لحل مشكلة البطالة في المجتمع؛
- الموازنة الصحيحة والعادلة التي تخدم مصالح المؤسسة والعاملين والأطراف الأخرى في عمليات الاستقطاب من داخل المؤسسة أو من خارجها حيث أن هذا الأمر يعطي فرصا متكافئة للعاملين لإشغال مناصب.

3.واقع تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية حالة شركة سورفارت SORFERT بوهرا- الجزائر

1.3.تقديم الشركة محل الدراسة:سورفيرت الجزائر هي شركة مكلفة بإنجاز واستغلال مركب الأمونياك واليوريا، والمتكونة من وحدتين لإنتاج الأمونياك ووحدة لإنتاج اليوريا، تاريخ الإنشاء 10 جوان 2007، الموقع المنطقة الصناعية أرزيو، المساحة: 37 هكتار و37 آر، القدرة الإنتاجية: الأمونياك بقدرة انتاجية 4400 طن في اليم واليوريا بقدرة انتاجية 3450 طن في اليوم.(شركة سورفارت SORFERT، 2023)

2.1.3 مكونات الشركة:28 ألف طن من المعدات، 12 ألف طن أنابيب، 18 ألف طن مباني حديدية، 1500 كيلومتر من الكوابل الكهربائية، أكثر من 10 آلاف جهاز تحكم.

تجدر الإشارة إلى أن "حوالي 6000 عاملا شتركوا في تنفيذ هذا العمل، 80% منهم مهندسون وعمال جزائريون استوعبوا الأعمال وتطور أدائهم بشكل لافت، وستعتمد عليهم الدولة الجزائرية في تنفيذ أي أشغال بتروكيماوية مستقبلا دون الاحتياج لعمال من دول أخرى".

2.3 عرض الاستبيان: بغرض جمع المعلومات من الشركة والمطلوبة لتحقيق الدراسة، تم توزيع استمارة استبيان على عينة البحث حيث قسمت فروعها كالتالي:

مقدمة حول الموضوع والتي طرحت بشكل بسيط لتوضيحه وتبيان أهميته، كما تمت الإشارة لأهمية الإجابات ومدى الاعتماد عليها في الدراسة كتحفيز على الإجابة، مع العلم أنها ستؤخذ بعين الاعتبار وبكل تحفظ.

معلومات عامة حول عينة الدراسة تمثلت في الخصائص الديمغرافية والاجتماعية: السن، الجنس، المؤهل العلمي، الأقدمية.

أسئلة متفرقة تنقسم إلى ثلاثة مجموعات كما يلي:

المجموعة الأولى: حول بيئة العمل الداخلية للمؤسسة كتوفر جو عمل مناسب ونظام أمن فعال ومدى التوافق بين الحياة الخاصة والحياة المهنية. تتضمن أربعة أسئلة.

المجموعة الثانية: حول البرامج التكوينية واحترام مبدأ تكافؤ الفرص بين الموظفين في المؤسسة ومدى استفادة الموظفين منها. تتضمن أربعة أسئلة.

المجموعة الثالثة: الخدمات الاجتماعية.

تضمنت أسئلة حول الخدمات الاجتماعية كالاعتراف بالنقابات العمالية وتوفير خدمات النقل وقاعات الراحة وإمكانية الحصول على مسكن.

3.3 دراسة وتحليل نتائج الاستبيان: يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين

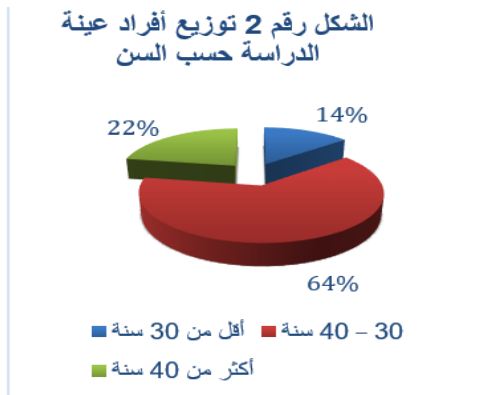
بشركة سورفيرت، العينة تتكون من 120 عامل، حيث تم توزيع

الاستبيان على جميع أفراد عينة الدراسة، وقد تم استرجاع 85 استبيان بنسبة 70,33 %.

1.3.3 المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة: لقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان

أ- خصائص وماتعينة الدراسة:

السن: الشكل رقم 2 يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.

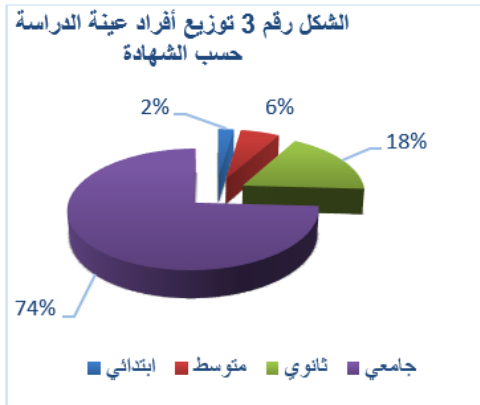


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبانة

تعليق: نلاحظ أن نسبة 60% كانت للأفراد المتراوح سنهم بين 30 و 40 سنة تاليها نسبة 22% للأفراد أكثر من 40 سنة أما نسبة 14% للذين يقل سنهم على 30 سنة فقد سجلوا نسبة 14% وهذه النسب دالة على ان الشركة تحافظ على المورد البشري وتحقق نسبة كبيرة من الولاء، الذي نعتبره جزء من المسؤولية الاجتماعية. دون أن تهمل فئة الشباب حيث توفر لهم مناصب الشغل، أما الأفراد الذين يزيد سنهم عن 40 سنة فهم بالنسبة لها مصدر للخبرة، فالشركة تساهم بمسؤوليتها الاجتماعية في هذا

الجانب.

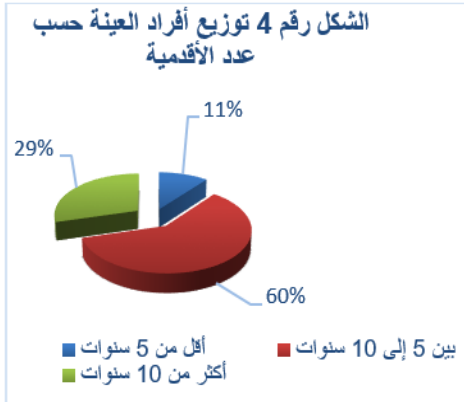
المؤهل العلمي: الشكل رقم 3 يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشهادة.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبانة

تعليق: نلاحظ من خلال التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الشهادات المتحصل عليها، بأن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية، حيث بلغت النسبة 74% تلتها الحاصلين على الشهادة الثانوية بنسبة 18% وجاءت شهادة المتوسط والابتدائي في الأخير، وهذا يدل على أن الشركة تسعى لاستقطاب مورد بشري كفي يساعدها على تطبيق الخطط الاستراتيجية وكذا التكيف مع نمط العمل والتكوين.

الأقدمية: الشكل رقم 4 يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية.



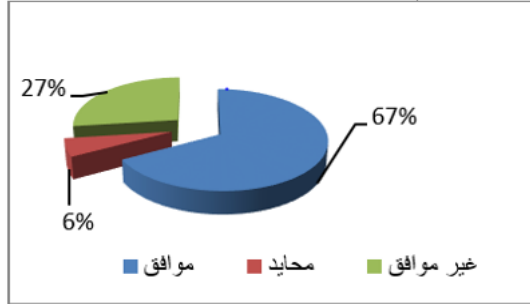
المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبانة

تعليق: نلاحظ من خلال الشكل أن 11% من أفراد العينة خبرتهم لا تتجاوز 5 سنوات، بينما 60% منهم خبرتهم بين 5 و 10 سنوات و 29% يتمتعون بخبرة 10 سنوات، وهذا يفسر النسبة العالية للأفراد الذين يتراوح سنهم بين 30 و 40 سنة، وهذا دال على أن الشركة تعتمد على خريجي الجامعات وبذلك فهي تعمل على تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال توفير البيئة المناسبة للعمل وكذا التكفل بالموارد البشري من الناحية الاجتماعية والنفسية.

المجموعة الأولى: بيئة العمل الداخلية.

إن توفير بيئة عمل مناسبة داخل الشركة تحقق للمورد البشري الرضا الوظيفي الذي يعتبر مبدءا من مبادئ المحافظة على الأفراد بالشركة. حيث أصبح الولاء مشكل يؤرق جل المؤسسات الاقتصادي الجزائرية، لأن الفرد يتأثر بالمحيط الذي يعيش فيه ويطلب الشركة بالالتزام بمسؤوليتها في تحقيق مناخ عمل يساعد على التمكين. ولمعرفة واقع بيئة العمل الداخلية لمؤسسة "سورفيرت" تم طرح وتحليل الأسئلة التالية:

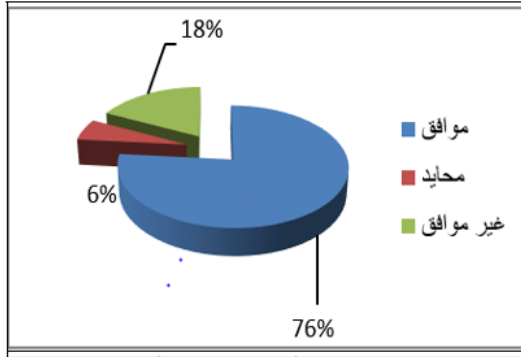
شكل رقم 5: البيئة الداخلية ملائمة لاداء العمل



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبانة

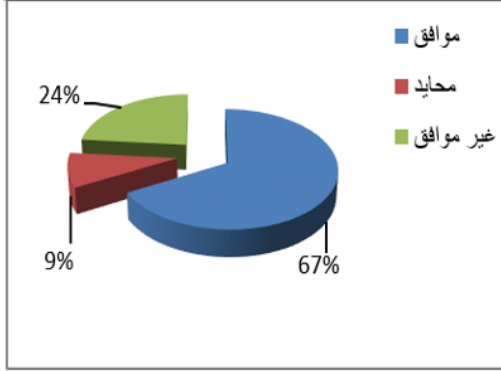
س1- هل البيئة الداخلية للعمل مناسبة؟
من خلال الشكل نلاحظ أن نسبة 67% من أفراد العينة أكدوا على أن الشركة توفر جو عمل مناسب والبيئة الداخلية للعمل ملائمة لتفجير الطاقات الكامنة للمورد البشري، في حين 27% من العمال غير راضين على البيئة الداخلية. وهذا يؤكد بأن الشركة تسعى جاهدة لتوفير الجو المناسب للعمل بها.

الشكل رقم 6: توفير نظام أمن فعال في الشركة



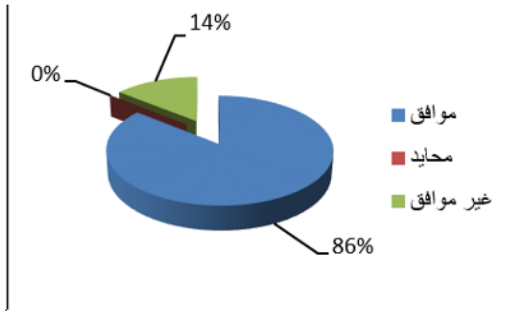
المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الاستبانة

الشكل رقم 7: المدير يشارك بأفكارك وآرائك



المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الاستبانة

الشكل رقم 8: يبين خلق توازن بين حياتك المهنية والخاصة



المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الاستبانة

س2- ما رأيك في نظام الأمن داخل الشركة؟

الشكل يبين أن نسبة 76% من أفراد العينة أكدوا على أن الشركة توفر نظام أمن فعال وأمن للعمال، في حين 18% من العمال غير راضين على الأمن الداخلي. وهذا يؤكد بأن الشركة تعمل على توفير الأمن والسلامة في العمل، إن الشركة تتبنى المسؤولية الاجتماعية من خلال توفير بيئة عمل مناسبة.

س3- هل يتم العمل بالعصف الذهني داخل الشركة؟

نسبة 67% من العينة أجابوا موافق حول التشجيع على المشاركة بأفكارهم من طرف رئيسهم أي العصف الذهني، بينما 24% منهم غير موافقين و9% كانوا محايدين. فالمشاركة بالرأي تعتبر من سمات منظمات أعمال العصر الحديث وهي متوفرة بنسبة كبيرة في الشركة مما ساعدها في تحقيق الولاء من طرف العمال الذين هم راضون على العمل والبيئة الداخلية.

س4- ما رأيك في التوازن بين المسار المهني والعائلي بالشركة.

86% من العينة المدروسة يعتقدون بأن الشركة تعمل على خلق توازن بين حياتهم المهنية وحياتهم الخاصة، بينما 14% فقط أجابوا غير موافق، وانعدمت الإجابة بالحياد. نستخلص من ذلك أن الشركة تتبنى المسؤولية الاجتماعية في جانب الاهتمام بحياة عمالها خارج إطار العمل، ما يزيد من نسبة ولائهم ويدل على التزامها الاجتماعي اتجاههم.

الشكل رقم 9 : يبين بيئة العمل داخل الشركة



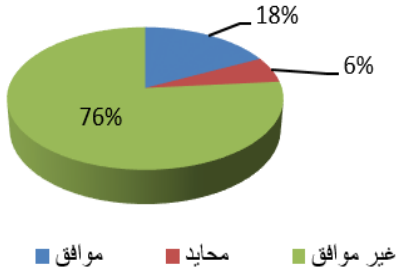
المصدر : من إعداد الباحثين بناء على الاستبانة

التعليق: نلاحظ من خلال الشكل أن أعلى نسبة مئوية سجلتها "بيئة العمل تساعد على الابداع والابتكار"، بنسبة أكثر من 60%، تليها "الشركة بها نظام أمن فعال" و"خلق توازن بين حياتك المهنية والعائلية" بنسبة 50% و40% على التوالي، في حين أكد جل المستجوبين بأن المدير لا يعمل على العصف الذهني بالشركة. من خلال البيانات نستطيع القول بأن بيئة العمل سجلت مؤشر مطمئن لالتزام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية في هذا الجانب فالبيئة الداخلية للعمل مهمة جدا ونستطيع من خلالها الحكم على الالتزام الاجتماعي للمؤسسة اتجاه عمالها، وهذا يعبر على أن الشركة لا تعتبر المورد البشري أحد عناصر الإنتاج بل معاملتهم كراس مال بشري يجب الاستثمار فيه لكي يعمل على تطور الشركة وهذا بإطلاق العنان لأفكارهم للتفوق على المنافسين وتنمية حصتها السوقية. وهذا لن يكون إلا إذا أطلقت العنان للمرد البشري وحققت مبدأ التمكين الذي يقصد به السماح للقوى العاملة بتفجير طاقتهم الكامنة في حدود استراتيجية الشركة.

المجموعة الثانية: البرامج التكوينية

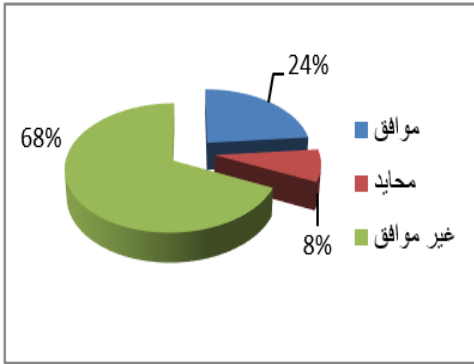
إن توفير برامج تكوين مناسبة تساعد الشركة على تحقق الرضا الوظيفي للمورد البشري، الذي يعتبر رأس مالها. فالمحافظة عليه أصبحت حتمية أملتها العولمة والمنافسة. حيث أصبحت البرامج التكوينية هي من المفاتيح التي تسعى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لتطبيقها لكي تحافظ على موردها البشري، لأن الفرد يتأثر التكوين ويطالب الشركة بالالتزام بمسؤوليتها في تحقيق تكوين متخصص يضمن لهم العمل بأريحية ووفق منهاج وطرق حديثة لمواكبة التطور التكنولوجي الهائل. ولمعرفة واقع التكوين داخل شركة "سورفيرت" تم طرح وتحليل الأسئلة التالية:

شكل رقم 10: منح التكوين وفق الكفاءة



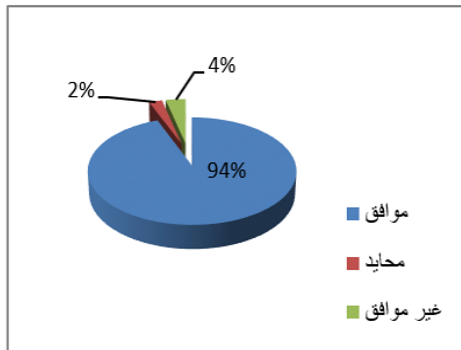
المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الاستبانة

الشكل رقم 11: الاستثمار في المورد البشري



المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الاستبانة

الشكل رقم 12: الموقع التنافسي للشركة



المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الاستبانة

س5- هل الشركة تمنح التكوين وفق احتياجاتها وكفاءة المورد البشري؟

76% من العينة المدروسة يعتقدون بأن الشركة لا تمنح التكوين وفق احتياجاتها وكفاءة المورد البشري، بينما 18% فقط أجابوا بموافق، 6% كانت إجابتهم بالحياد. لأن الشركة لا تبنى المسؤولية الاجتماعية في جانب الاهتمام بالتكوين والاستثمار في المورد البشري، عندما يصبح الفرد ملك للشركة تتزايد قيمته.

س6- كيف ترى عملية الاستثمار في المورد البشري؟

68% من العينة غير راضين على الاستثمار في الشركة، بينما 8% كانت إجابتهم بالموافقة، و8% كانت إجابتهم بالحياد. فالشركة لا تبنى المسؤولية الاجتماعية من حيث الاستثمار في رأس المال البشري الذي تعتبره عبئاً وحتمية أمثلتها العولمة. فالاستثمار في المورد البشري يجب أن يكون ضمن التخطيط الاستراتيجي للشركة وتخصص له ميزانية معتبة وتوضع له كوادرها خبرة في التسيير والتقييم ولا يمكن لعامل الذي استفاد من تكوين أن يغادر الشركة.

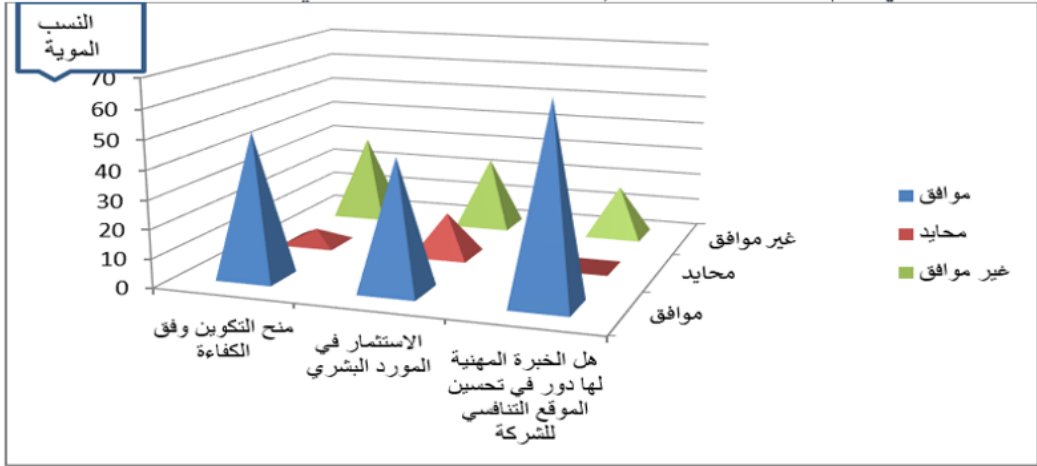
س7- هل الخبرة المهنية لها دور في تحسين الموقع التنافسي للشركة؟

94% من العينة موافقون على أن الخبرة المهنية لها دور فعال في تحسين الموقع التنافسي للشركة، بينما 4% أجابوا بغير موافق، 2% كانت إجابتهم بالحياد. الخبرة المهنية لها دور فعال في تحسين الموقع التنافسي للشركة، وهذا ما يؤكد دور الخبرة المهنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه رأس المال البشري.

الكفاءة لها دور في زيادة المعارف وتمكين المورد البشري من التعليم والتعلم لتحقيق التنافسية المستدامة للشركة محل الدراسة.

4.3 الخلاصة حول منح برامج التكوين:

الشكل رقم 13: يبين تحليل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في عملية التكوين بالمؤسسة



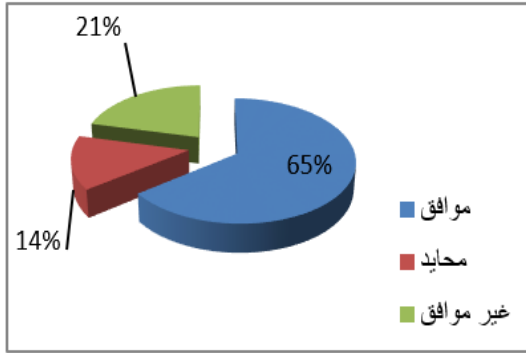
المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبانة

التعليق: من خلال الشكل الذي جمع كل البيانات حول البرامج التكوينية التي توفرها الشركة، فإن أول ما يلفت انتباهنا هو أن نسبة كبيرة تعتقد أنها في حاجة لبرنامج تكوينية، وهذا إذا ما دل فإنه يدل على وعي أفراد العينة بأهمية البرامج التكوينية كما يدل على إغفال الشركة لهذا الجانب ويعزى هذا لكون أن التكوين مكلف، أما بقية البيانات فتفسر أن معظم أفراد العينة خضعوا لبرنامج تكوينية. كذلك نسبة كبيرة منهم يؤمنون بأن عملهم بهذه الشركة أضاف رصيذا لخبرتهم، ولا يستغل قدراتهم فقط وهو ما عبرت عنه نسبة 50% من العينة، من جهة أخرى فنسبة 20% يعتقدون أن الشركة تسعى لتطوير مهاراتهم، ومنه فالشركة تولي أهمية لهذه العملية وتساهم بذلك في تحقيق الاستقرار لوظيفيلرأس مالها البشري.

المجموعة الثالثة: الخدمات الاجتماعية.

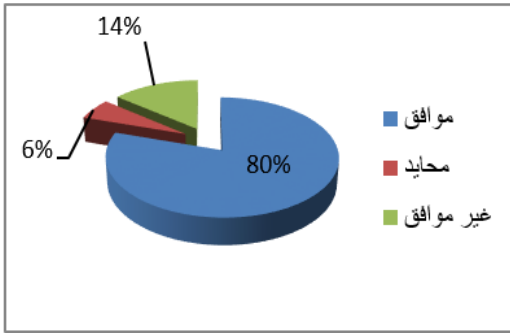
إن توفير الشركة للخدمات الاجتماعية يعزز الرضا الوظيفي للعمال، حيث تعتبرهم الشركة مورد هام وأساسي للنمو والبقاء والاستمرارية لها. وعليه أصبحت لزاما عليها مواكبة العولمة والمنافسة. حيث أصبحت الخدمات الاجتماعية ضمن الأولويات الأساسية، تسعى الشركة لتطبيقها لكي تحافظ على موردها البشري، لأن الفرد يجب أن يكون الجانب الاجتماعي متوفر. وبهذا تكون لشركة قد التزمت بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه العمال، وبهذا يمكنها تحقيق إنتاجية وربحية عالية وهذا وفق الطرق الحديثة. ولمعرفة واقع الخدمات الاجتماعية داخل شركة "سورفيرت" تم طرح وتحليل الأسئلة التالية:

شكل رقم 10: النقايات العمالية



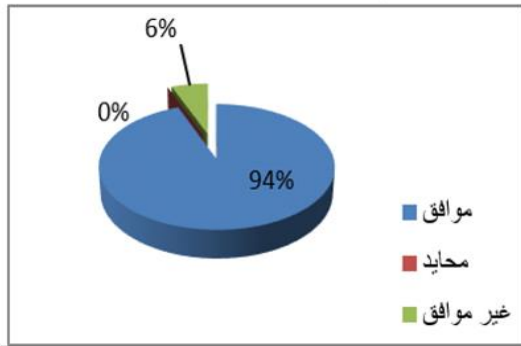
المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبانة

الشكل رقم 11: تتوفر الخدمات الترفيهية والاجتماعية



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبانة

الشكل رقم 12: خدمات النقل بالشركة.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبانة

س8- هل تعترف الشركة بالنقايات العمالية؟

65% كانت نسبة الإجابة على اعتراف الشركة بالنقايات العمالية، حيث تعتبر هذه الأخيرة أهم الهيئات التي شاركت في ظهور المسؤولية الاجتماعية الشركة بمفهومها الحالي واعتراف الشركة بها دليل على اعترافها بالمسؤولية الاجتماعية وتطبيقها تدريجيا وحسب درجة إلحاح النقايات.

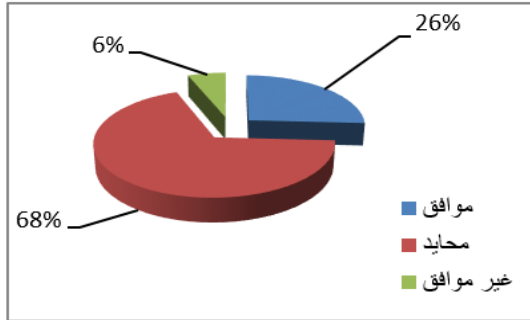
س9- هل توفر الشركة خدمات ترفيهية واجتماعية للعمال؟

80% كانت نسبة الذين أجابوا بموافق بينما 14% كانت إجاباتهم بغير موافق، 6% كانت محايدين. وبالتالي فأغلبية أفراد العينة مرتاحين بالخدمات الترفيهية التي توفرها الشركة. وهذه الأخير لها دور في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى الفرد في الشركة محل الدراسة.

س10- ما رأيك في خدمات النقل بالشركة؟

90% هي نسبة الذين أجابوا بموافق حول توفير خدمات النقل لهم من طرف الشركة بينما 6% أجابوا بغير موافق، إذن أغلبية العمال راضين بتوفير خدمات النقل داخل الشركة. هذا دال على أن الشركة ملزمة بتوفير النقل لكي تضمن سيرورة العمل وعدم انقطاع الإنتاج، فالعمل بنظام الدوام يفرض على الشركة توفير خدمات النقل مما يعطيها العديد من المزايا كتجنب التأخر لأسباب النقل العام وهذا يخدم الشركة.

الشكل رقم 13: إمكانية الحصول على سكن

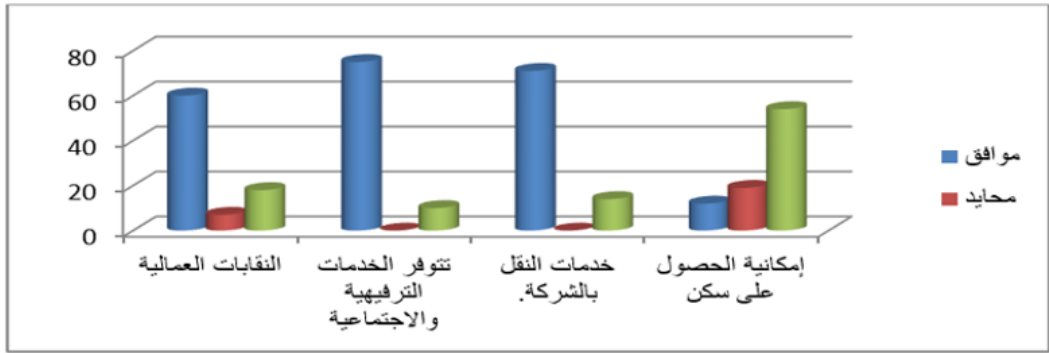


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبانة

س11- تعمل الشركة على مساعدة العمال على الحصول على سكن؟

26% كانت نسبة الأفراد الذين أجابوا بأن الشركة تمنحهم فرصة الحصول على مسكن، بينما نسبة 6 % فقط أجابوا بغير موافقينما الأغلبية كانوا محايدين وهذا مشكل في حد ذاته، لأن أغلبية العمال هم تحت ضغوطات نفسية في العمل وبالتالي لا يمكن في هذه الحالة تحقيق العدالة الاجتماعية.

الشكل رقم 30: يبين تحليل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال توفير الخدمات الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على برنامج اكسل

يوضح لنا الشكل أعلاه أن المؤسسة تعترف بالنقابات العمالية وتوفر بنسبة كبيرة خدمات لنقل العمال مع نسبة منخفضة في توفير مساكن لهم، ونسب أقل سجلت في توفير خدمات ترفيهية واجتماعية وقاعات للراحة، بالتالي فالمؤسسة تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية في توفير أهم جوانب الخدمات الاجتماعية وهو أمر جيد بالمقارنة بعمر المؤسسة الذي لا يتجاوز العشر سنوات.

من خلال التمثيل البياني لمعطيات الاستبيان فيما يخص ولاء الموظفين كمعيار للالتزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية فإننا نلاحظ أن أعلى نسبة (80%) من الموظفين لم ولا يفكرون في الانتقال للعمل بمؤسسة أخرى رغم الامتيازات التي تقدمها وهذا دليل واضح على ولاء الموظفين للمؤسسة حيث أن هذا الولاء مرتبط بدون شك بارتياح العمال في مناصبهم سواء ماديا أو معنويا وهو ما تسعى إلى توفيره مبادئ المسؤولية الاجتماعية، ثم إن السؤال الثاني الذي يعبر على مدى وعي أفراد العينة بأهمية التأمين إذ يعتبر من أهم بنود الالتزام الاجتماعي لأي مؤسسة حيث كانت

كل الإجابات "لا" للانتقال لشركة أخرى بامتيازات أكثر وأجر مرتفع إذا كان ذلك على حساب عدم حصولهم على تأمين وهو دليل على وعي أفراد العينة بأهميته، ويدل ذلك بطريقة غير مباشرة على وعيهم بأهمية توفر مؤسسات ذات مسؤولية اجتماعية والتزام دائم بينودها في جميع الجوانب التي تخص الموارد البشري.

4. خاتمة:

كانت بدايات المسؤولية الاجتماعية مع نشأة المجتمعات وتطور الحضارات وظهور حركة الثورة الصناعية وما روجت إليه من سيادة معايير الربحية كمقياس للنجاح، ثم سيطرت آليات السوق والقطاع الخاص وقامت المؤسسات في الفترات السابقة على أن مسؤوليتها الوحيدة هي تحقيق أعلى الأرباح، إلا أن هذا الاتجاه (النموذج الاقتصادي) واجه انتقادات شديدة ومتعددة وظهر النموذج الاقتصادي الاجتماعي الذي يولي أهمية لكل أصحاب المصالح وليس المالكين أو أصحاب الأسهم فقط، ويراعي السمعة والحصة السوقية كأهداف طويلة المدى وليس فقط الأهداف الربحية، وعليه فإن منظمات الأعمال تتبنى المسؤولية الاجتماعية عن طريق الحد من الآثار السلبية لنشاطاتها وأعمالها.

إن تقلص دور الحكومة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وفتحها المجال لقطاع الأعمال أو القطاع الخاص أصبح لهذا الأخير دور هام في المشاركة الفعلية في التنمية على المستوى العالمي، وأصبح لرأس المال البشري دور كبير في التنمية المستدامة، ولا يتحقق هذا إلا بتبني المسؤولية الاجتماعية لسلوك رأس المال البشري. إن قيام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية تجاه أسماها البشري يكسبها احترام المجتمع والسمعة الحسنة، وكذا تحقيق الذكاء الاقتصادي الذي أصبح ضرورة حتمية.

1.4 نتائج الدراسة:

- ان الشركة تستطيع تبني المسؤولية الاجتماعية في مختلف أنشطتها وحسب إمكانياتها المادية وكفاءاتها، كما أنها ليست تكاليف زائدة لأنها تحقق لها القدرة على جذب والاحتفاظ بالعاملين والأعضاء والزبائن والعملاء؛
- أخلاقيات الأعمال تسعى للمحافظة على معنويات الموظفين والتزامهم وإنتاجيتهم؛
- يحقق الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أرباحا على المدى البعيد؛
- تتمثل المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه رأس مالها البشري في قيامها ليس فقط بتلبية الحاجات الأساسية، وإنما يتعدى الأمر لتحقيق رفاهيتهم وتنميتهم وتطويرهم وإحساسهم بالانتماء والتقدير أي رفع الروح المعنوية لديهم؛

- شركة محل الدراسة تلتزم بسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه رأس مالها البشري، وإنها أثبتت قدرتها على الالتزام الاجتماعي اتجاهه من خلال تأدية وظائفها بقدر هام من الشفافية والمصادقية.
- ارتباط المسؤولية الاجتماعية بعلاقة وطيدة بأخلاقيات الأعمال فلا مسؤولية بدون أخلاق، وارتباطها أيضا بالتنمية المستدامة حيث تعد إحدى أدواتها الهامة على مستوى منظمات الأعمال، ولها تأثير على رأس المال البشري.
- تبني إدارة الموارد البشرية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية في القيام بوظائفها يعد أولى خطوات نجاح الشركة، نظرا للتغيرات المتسارعة وزيادة المطالبة بالالتزام الاجتماعي اتجاه سلوك رأس المال البشري.

2.4 الاقتراحات:

- على الحكومات التي تسعى لتحقيق التنمية المستدامة إرساء مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عن طريق وضع التشريعات والقوانين في الأنظمة الداخلية للمؤسسات لتصبح أداة فعالة في تحسين التنمية؛
- نقل المسؤولية الاجتماعية إلى مستوى جاد وقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسات لترسيخ مساهمتها الاجتماعية؛
- تحقيق الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لن يكون إلا بتوفر مسيرين على قدر من الكفاءة والأخلاق يستطيعون تعزيز عمل المؤسسة بالنموذج الاقتصادي- الاجتماعي ويحسنون من سمعتها ومكانتها الاجتماعية وهذا لا يتحقق إلا بالتكوين والتدريب.

5. قائمة المراجع:

1. إبراهيم درة عبد الباري ، وزهير نعيم الصباغ، (2008)، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين (المجلد الطبعة الأولى)، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
2. برنوطي سعاد نائف، (2004)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
3. باري كشوي، (2006)، إدارة الموارد البشرية، داد قسم الترجمة بدار فاروق، مصر.
4. جمال الدين محمد المرسى، (2006)، الإدارة الاستراتيجية للمورد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
5. حمود خضير كاظم، والخرشة ياسين كاسب، (2007)، إدارة الموارد البشرية (المجلد الطبعة الأولى)، خدار المسيرة للنشر، عمان، الأردن.
6. خليفة الجميلي وقصي قطحان، (2004)، إدارة الموارد البشرية في الفنادق، دار الصفاء، الأردن.
7. سنان الموسوي. (2003)، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن.

8. عامر سامح عبد المطلب، (2011)، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، الأردن.
9. عبد الباقي صلاح الدين، (2002)، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر.
10. علي السلمي، (1997)، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر، مصر.
11. محسن طاهر ومنصور الغالبي، (2005)، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
12. محمد عباس سهيلة، (2003)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن.
13. محمد فالح صالح، (2004)، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن.
14. ناصر دادي عدون. (2001). الإدارة والتخطيط الإستراتيجي. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر
15. حمزاوي زهية. (2024). المسؤولية الاجتماعية ودورها في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ترسيخ مبدأ حماية البيئة. مجلة البحوث والدراسات العلمية ، 18(01). تم الاسترداد من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/237774>
16. عثمان محمد غنيم، و أبو زننط ماجدة . (2008). إشكالية التنمية المستدامة في ظل الثقافة الاقتصادية السائدة. مجلة علمية محكمة جامعة الأردنية، عمان، 35(01).
17. بن نامة فاطمة، وثابت العشعاشي. أخلاقيات الأعمال كميزة تنافسية لمنظمات الأعمال 48. 03. الجزائر: مجلة الإستراتيجية والتنمية، جامعة مستغانم.
18. مقدم وهيبة. (2012). تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية. الجزائر: أطروحة دكتوراه جامعة وهران.
19. مهدي محسن زويلف، و آخرون. (2005). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات. مجلة العلوم الإنسانية، العدد 36.
20. إيمان صوفي، ومريم قواري . (7 5، 2012). أخلاقيات العمل كأداة للحد من ظاهرة الفساد الإداري في الدول النامية. الجزائر: الملتقى الوطني حول: "حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري"، جامعة بسكرة.
21. الزاوية سيتيتيو آخرون. (مارس 2021). المسؤولية الاجتماعية كخيار استراتيجي لتحقيق استدامة المؤسسات. 05(01). تم الاسترداد من <https://www.univ-soukahrass.dz/wpuploads/22/09/2023eprints/2021-922-e89b0.pdf> consulté le 22/09/2023
22. تقرير عن اللجنة العالمية للتنمية المستدامة، (2023)، مستقبلنا المشترك والتنمية المستدامة. consulté le 2013/10/25 www.arab-api.org.
24. Françoise , d., & All. (2011). *Ethique et responsabilité sociale*. Editions EMS, Paris, France.
25. Genevieve, l. (2004). *gestion des ressources humaines*, Casbah Edition, Algerie.
26. Gouiran, M. (2011). *Responsabilité sociétal et ressources humaines*. Afnor editions, France.
27. Maurice, T., & Al. (2007). *Fonction RH Politiques, métiers et outils des ressources humaines*, Edition PEARN, France.
28. Maurice, T., & Al. (2007). *Fonction RH Politiques, métiers et outils des ressources humaines*, Edition PEARN, France.