

انعكاسات تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية على تطوير الأداء البشري
دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي باتنة.

Reflections of applying the concept of social responsibility in human resources management to developing human performance A field study at the University Hospital Center- Batna.

هارون العشي¹ ، فايزة بوراس²

Haroun Lachi¹, Faiza Bouras²

¹جامعة باتنة -1- الحاج لخضر (الجزائر)، haroun.lachi@univ-batna.dz

²جامعة باتنة -1- الحاج لخضر (الجزائر)، faiza.bouras@univ-batna.dz

تاريخ الاستلام: 2020/03/01 تاريخ القبول: 2020/10/17 تاريخ النشر: 2020/10/18

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية على تطوير الأداء البشري في المركز الاستشفائي الجامعي باتنة، وذلك من خلال دراسة المسؤولية الاجتماعية في إطار الموارد البشرية (التدريب والتطوير، الاجور والمكافآت، تقييم الأداء والخدمات الاجتماعية)، ولتحقيق أهداف البحث استخدمنا الاستبانة كأداة لجمع المعلومات الذي وزع على عينة تتكون من 39 عامل كما تم استخدام برنامج *SPSS* في التحليل الإحصائي للبيانات، ولتحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي وتحليل التباين والانحدار.

لقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها، بالنسبة للنتائج هي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وتطوير الأداء البشري في المركز الاستشفائي الجامعي. باتنة، أما بالنسبة للتوصيات فقد خلصت الدراسة إلى أنه من الضروري إدماج المسؤولية الاجتماعية في رؤية ورسالة المنظمة وثقافتها.

¹ المؤلف المرسل: هارون العشي، الإيميل: haroun.lachi@univ-batna.dz

كلمات مفتاحية: مسؤولية اجتماعية، تطوير أداء بشري، إدارة موارد بشرية، مركز استشفائي جامعي.
باتنة.

تصنيفات JEL: M14، P27، O15.

Abstract:

This study aims to identify the importance of applying the concept of social responsibility in human resources management to the development of human performance in the university hospital center in Batna, through studying social responsibility within the framework of human resources (training and development, wages and rewards, evaluation of performance and social services), and to achieve Research Objectives We used the questionnaire as a tool to collect information that was distributed to a sample of 39 workers. The spss program was used in the statistical analysis of data, and for data analysis and hypothesis testing, descriptive statistical analysis and variance and regression analysis were used.

The study concluded a set of results and recommendations, the most important of them, for the results are: There is a statistically significant relationship between social responsibility and the development of human performance in the university hospital center-Batna, and as for recommendations, the study concluded that it is necessary to integrate social responsibility in the vision and mission of the organization and its culture.

Keywords: Social responsibility; human performance development; human resources management; University Hospital Center. Batna.

JEL Classification Codes: M14, P27, O15.

1. مقدمة:

في ظل التغيرات والتطورات العالمية التي تطرأ في جميع المجالات، لم تعد المنظمات تقتصر على أدائها المالي والاقتصادي فقط بل أصبحت هناك مقاييس ومؤشرات أخرى تعتمد عليها سواء كانت هذه المنظمات خدمية أو إنتاجية، صناعية أو تجارية.

إن تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المنظمات ضرورة حتمية للحصول على كفاءات فعالة تتمتع بالقدرة والفاعلية اللازمين بمقاييس المسؤولية الاجتماعية. وعلى الرغم من أهمية هذه الأخيرة إلا أنها ماتزال غائبة عن مجال معظم المنظمات خاصة في الدول النامية، فهي لاتعد إلا أمراً تطوعياً غير ملزم

لاعتقاد الكثير من المنظمات ورجال الاعمال بانها تشكل عبئا على المنظمة ولا تعود بالنفع إلا على المجتمع. لهذا اتسعت هذه النظرة الضيقة لتذهب إلى أبعد من ذلك، لتشمل مختلف الممارسات الاجتماعية التي تقوم بها المنظمة اتجاه مجتمعها بصفة عامة ومواردها البشرية بصفة خاصة، وأدركت المنظمات أن المكانة التنافسية ليست بما تجنيه من أرباح بل هو ما تملكه من مورد بشري كفؤ وفعال، وهذا لن يكون إلا من خلال اعطاء اهتمام أكبر للمورد البشري وتوفير المناخ المناسب من ظروف عمل وتحفيز، تدريب، تعويضات وغيرها، كل هذا يدخل ضمن توجهات المسؤولية الاجتماعية التي تتحملها المنظمة اتجاه مواردها البشرية.

1.1 إشكالية البحث: تم اختيار المسؤولية الاجتماعية كأحد الأساليب العلمية المعتمدة في عمليات التقييم كمحاولة منا لإظهار أهمية هذه الاستراتيجية في تطوير الأداء، وبالتالي خلصنا إلى تحديد مشكلة الدراسة وطرح التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية في تطوير الأداء

البشري بالمركز الاستشفائي الجامعي باتنة؟

ويندرج تحت هذه الاشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية تمثلت في:

- ماذا نعني بالمسؤولية الاجتماعية؟ وبأداء الموارد البشرية؟
- ما دور المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على اداء الموارد البشرية بالمركز الاستشفائي الجامعي باتنة من خلال. التدريب والتطوير، الأجور والمكافأة، تقييم الأداء، الخدمات الاجتماعية؟

2.1 فرضيات البحث: انطلاقا من الاشكالية المطروحة أعلاه يمكن الاعتماد على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية بالمستشفى الجامعي باتنة.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والتدريب والتطوير بالمستشفى الجامعي باتنة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والأجور والمكافأة بالمستشفى الجامعي باتنة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وتقييم الأداء بالمستشفى الجامعي باتنة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والخدمات الاجتماعية بالمستشفى الجامعي باتنة.

3.1 أهمية البحث: تكمن أهمية هذا البحث في كونه يتناول أحد السلوكيات الاخلاقية والاجتماعية التي تحظى باهتمام مشترك بين المنظمة والمجتمع والبيئة المحيطة بالمنظمة، وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية باعتبارها من المظاهر التي أصبح لا يمكن للمنظمات اليوم أن تستغني عنها بأي شكل من الأشكال.

4.1 أهداف البحث:

- تأصيل المفاهيم الأساسية لكل من المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية والتعرف على جوانبها المختلفة.
- تسليط الضوء على أهمية المسؤولية الاجتماعية وضرورة الالتزام بها في منظمات الأعمال نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله الانسانية والبيئية.
- بيان مستوى وأهمية تطوير أداء الموارد البشرية.

5.1 منهج الدراسة: من أجل تحقيق اهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة وتكوين صورة متكاملة حول الظاهرة المدروسة، مع تحليل النتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية، حيث أن الهدف الأساسي منها هو اختبار مدى صحة الفرضيات، من خلال إجراء دراسة ميدانية للتعرف على أهمية المسؤولية الاجتماعية في تطوير أداء الموارد البشرية في المركز الاستشفائي الجامعي. باتنة.

6.1 هيكل الدراسة: سوف يتم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة أجزاء وهي:

أولاً: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

ثانيا: مدخل لأداء الموارد البشرية

ثالثا: المسؤولية الاجتماعية في إطار إدارة الموارد البشرية

رابعا: الدراسة الميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي. باتنة.

2. الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية:

1.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

تعددت تعاريف المسؤولية الاجتماعية، واختلفت باختلاف وجهات النظر في تحديد شكل هذه المسؤولية. فبعض المهتمين يرى أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بمثابة تذكيرها بمسئولياتها وواجباتها اتجاه مجتمعاتها التي تنتسب إليها، بينما يرى آخرون ان مقتضى هذه المسؤولية لا يتجاوز مجرد المبادرات الاختيارية التي تقوم بها المنظمات بإرادتها المنفردة اتجاه المجتمع.(مقري و بليزك، 2012، الصفحات 2-3) عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها: قيام المؤسسات بوضع البرامج والانشطة التي تؤدي إلى تحقيق اهداف اجتماعية تتكامل مع الاهداف الاقتصادية فيها.(نجم ، 2006 ، صفحة 201)

عرف Carroll: إن المنظمات المسؤولة اجتماعيا هي التي تأخذ بعين الاعتبار الموازنة بين الاهتمامات المتنوعة لأصحاب المصالح وليس فقط تعظيم ثروة حملة الأسهم أو الملاك، حيث يعتقد أن المنظمات المسؤولة اجتماعيا يجب ان تراعي مصلحة الموظفين والموردين والموزعين والمجتمعات المحلية والبلد بشكل عالم.(قدري، 2015، صفحة 32)

بعد استعراض جملة من التعريفات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، يمكن أن نخلص إلى تعريف جامع، حيث يتلخص مفهوم المسؤولية الاجتماعية في أداء منظمات الاعمال لالتزاماتها الاقتصادية، القانونية، الاجتماعية، الاخلاقية والبيئية اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق اعمال طوعية تعتمد بشكل أساسي على ثقافة المنظمة ودرجة وعيها لمسئولياتها الاجتماعية.

2.2 اهداف المسؤولية الاجتماعية: تتمثل اهداف المسؤولية الاجتماعية بشكل عام في النقاط

التالية:(ابو هرييد، 2017، صفحة 32)

أ. إثبات القدرة على تقديم الخدمة أو المنتج على الدوام بما يتفق ومتطلبات العملاء.

- ب. زيادة رضا العملاء والعاملين عن طريق التنفيذ الفعال للنظام.
- ت. تحسين القدرات والأداء العام للعمل لتلبية حاجيات ومتوقعات عملائها وأصحاب المجتمع الآخرين.
- ث. وضع وتقييم فعالية التدابير المتخذة من قبل المنظمة من أجل التعريف بالسياسة والاهداف البيئية والمجتمعية والامتثال لها.
- ج. الحد والتقليل من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها الأفراد فيما يخص السلامة والصحة في العمل والمجتمع. على حد سواء مما يخفض عدد الدعاوي القضائية.
- ح. إظهار للفئات المستفيدة أن سياسات المنظمة تتوافق مع الحقوق الأساسية للعمل والمجتمع.
- خ. المساعدة في تطوير حوار أكثر فعالية من الأطراف المستفيدة بمساعدة المنظمة لجمع مختلف احتياجاتهم وتطلعاتهم لتحسين ادارة وتحقيق التوازن بين الأداء الاجتماعي،الاقتصادي والبيئي.

3,2 عناصر المسؤولية الاجتماعية:

- تتكون المسؤولية الاجتماعية من ثلاثة عناصر مترابطة ينمي كل منها الاخر ويدعمه ويقويه ويتكامل معه وهذه العناصر هي: (محمد عبد القادر، 2009، الصفحات 117-118)
- أ. الاهتمام: يقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي اليها الفرد صغيرة أم كبيرة، ذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وتمسكها وبلوغ اهدافه، والخوف من أن تصاب بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفكيكها.
- ب. الفهم: ينقسم إلى شقين، الأول فهم الفرد للجماعة ويقصد به فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية ومؤسساتها ومنظماتها وعاداتها وقيمها ووضعها الثقافي وكذلك فهم تاريخها، أما الشق الثاني من الفهم هو فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، فالمقصود ان يدرك الفرد آثار افعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، أي يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.
- ت. المشاركة: يقصد بها اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام وما يطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في اشباع حاجاتها، وحل مشكلتها والوصول إلى اهدافها.

4.2 إستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية: هناك أربع إستراتيجيات يتم تبنيها لممارسة المسؤولية الاجتماعية والإسهام في الإنفاق على الأنشطة الاجتماعية وهي: (محمد موسى، 2011، صفحة 175) أ. إستراتيجية الممانعة او عدم التبرني (**obstructionist strategy**): وتتم هذه الإستراتيجية بالاولويات الاقتصادية لمنظمات الاعمال دون تبرني اي دور اجتماعي، لأن هذه المنظمات تركز على تعظيم الربح والعوائد الاخرى .

ب. الإستراتيجية الدفاعية (**Defensive strategy**): وهو القيام بدور اجتماعي محدود، وبما يتطابق مع المتطلبات القانونية المفروضة، من أجل حماية المنظمة من الانتقادات.

ت. إستراتيجية التكيف (**Acommodative strategy**): وهنا تخطو المنظمة خطوة متقدمة باتجاه المساهمة في الأنشطة الاجتماعية من خلال تبرني الإنفاق على الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الاقتصادية والاخلاقية والقانونية .

ج. إستراتيجية المبادرة الطوعية (**Proactive strategy**): حيث تتبنى المنظمة دورا اجتماعيا واسعا جدا بحيث تأخذ مصلحة المجتمع وتطلعاته في كل قرارات المنظمة.

3. مدخل لأداء الموارد البشرية:

1.3 مفهوم الاداء البشري: هناك العديد من التعاريف المتعلقة بالأداء، وهذا راجع إلى تعدد الاختصاصات ومجال العمل، لذلك سنحاول إعطاء عدة تعاريف توضح هذا المفهوم. يعرف الأداء بأنه محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الاهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية. (صبحي إدريس و منصور الغالي، 2009، صفحة 38)

كما يعبر الأداء عن المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية العمل المقدم من طرفه، والأداء هو المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمنظمة من منظمين ومديرين. (حمداوي، 2004، صفحة 123)

كما يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلباته الوظيفية. (راوية، 2004، صفحة 209)

من التعاريف السابقة نستخلص أن الأداء البشري هو ذلك الجهد أو النشاط الذي يبذله الفرد سواء كان جهدا عقليا أو جهدا عضليا من أجل القيام بالوظيفة الموكلة له، بحيث يحقق الأهداف التي سطرها المنظمة.

2.3 أهمية أداء الموارد البشرية:

أهمية الأداء البشري تتبلور فيما يلي: (الفروخ، 2010، صفحة 45)

أ. يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، وبالتالي ليساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.

ب. غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى اهتمام الافراد بأدائهم لعملهم ومحاولة تحسينه.

ت. يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدثت أي تعديلات في أنظمة الإدارة فان العاملين ذوي الاداء المتدني يكونوا مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.

ث. رفع معنويات العاملين، حيث أن توفير جو من التفاهم والعلاقات يساعد كل من العاملين والإدارة، عندما يشعر العاملون أن جهودهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير الإدارة، وأن الهدف الأساسي من تحديد مستوى أداء الموارد البشرية، هو معالجة نقاط الضعف في أدائهم على ضوء ما تظهره نتائج التقييم للأداء.

3.3 عناصر الأداء:

هناك ثلاث عناصر رئيسية للأداء الوظيفي وهي: (حراشة، 2011، الصفحات 92-93)

أ. الموظف: وما يمتلكه من معرفة وقدرات ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع.

ب. الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وواجبات ومسؤوليات وما تقدمه من فرص للتطوير والترقيات والحوافز.

ث.الموقف: وما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي وبشكل أكثر تحديدا توجد عدة عناصر هامة، تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء وهي:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارات المهنية والمعرفة الخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والالتقان والبراعة والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.
- كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.
- المثابرة والثوق: ويدخل فيها الجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في موعدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

4. المسؤولية الاجتماعية في إطار ادارة الموارد البشرية

1.4 المسؤولية الاجتماعية في إطار التدريب والتطوير:

لعل من أهم ما يجب على المنظمة مراعاته في أنشطة التدريب والتطوير من خلال ممارستها لجوانبها الاجتماعية ما يلي:

أ. إدراج كل الموظفين ضمن برنامج التكوين بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الدين فهو يعتبر أحد الحقوق المهمة لهم.

ب. استغلال برامج التدريب لتطوير العمال وتحسين مستواهم الوظيفي.

ت. ينطلق التدريب والتطوير لتعزيز ثقافة المنظمة وتوكيد الجوانب الاجتماعية والأخلاقية فيها، وبذلك تصبح المنظمة ذات نسيج ثقافي متجانس تعزز في اطاره الممارسات الأخلاقية والسلوكية المسؤولة.

ث. عدم استغلال برامج التدريب والتطوير لتبذير الموارد واقصاء العاملين أصحاب الفكرة والرأي الآخر، وكذلك عدم استغلال موارد التدريب وإمكاناته للاختلاس والفساد الإداري.

ج. أن يكون التدريب والتطوير ضمن برامج هادفة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي لحماية العاملين من التقادم وتوليد شعور لديهم، بأنهم يواصلون ما يستجد في حقول المعرفة التي تخصصوا فيها، ولن يكون نهاية الدراسة أو الجامعة أو المعهد المحطة الأخيرة في تحصيلهم العلمي.

ح. يفترض أن تكون أنشطة التدريب والتطوير معززة للمسار الوظيفي محققة انسجاما لمصلحة العاملين والتوجهات التطويرية في المنظمة.

2.4 المسؤولية الاجتماعية في إطار الأجور والمكافآت:

تمثل الأجور ومكافئات العاملين مجمل المزايا والمنافع المباشرة وغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين لغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم، وتعتبر الأجور والمكافئات مسألة ذات إشكالية كبيرة باعتبارها تمس مصالح العاملين بشكل مباشر وكذلك المنظمة وترتبط أيضا بالقوانين والتشريعات الصادرة من الدولة، وتتجسد في الأجور والمكافئات جوانب مسؤولية اجتماعية كبيرة وجوانب أخلاقية متعددة ويمكن أن تكون المنظمة ملتزمة بها إذا نظرت إلى هذه التعويضات بمنظور شمولي وبكونها مرتبطة برفاهية المجتمع وتطوير الأداء في المنظمة.

هكذا فإن تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن تكون من خلال الآتي:

أ. النظر إلى الرواتب والأجور في إطار واسع باعتبارها تأتي منسجمة مع العقد المبرم بين المنظمة والعامل وضرورة النظر إلى هذا العقد بكونه عقدا أخلاقيا واجتماعيا وقانونيا واقتصاديا.

ب. يفترض أن تتسم الأجور والمكافئات بالعدالة والكفاءة والمساواة وأن تكون قادرة على تحفيز العاملين وزيادة انجذابهم للعمل والإبداع فيه.

ت. أن تراعي إدارة الموارد البشرية اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافئات وألا تلتزم فقط بالطرق التي تحقق مصالحها بعيدا عن مصالح جميع الفئات.

3.4 المسؤولية الاجتماعية في إطار تقييم الاداء والخدمات الاجتماعية:

1.3.4 المسؤولية الاجتماعية في إطار تقييم الأداء:

إن تقييم أداء العاملين كأفراد ومجاميع وإدارات أو عاملين فنيين هو من صميم عمل إدارة الموارد البشرية ويترتب عليه امور مهمة جدا تتعلق بالأجور والترقية وغيرها، كما أن عملية تقييم الأداء يفترض أن تكون متكاملة بحيث تتضمن القياس والتقييم والتقويم، لذلك يفترض أن تكون اجراءاتها ضمن إطار رسمي ومعايير ذات قدرة على إعطاء معنى محدد لما يراد قياسه وتقويمه من خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة أن يعطي هذا النظام تصورا عن احتمالية تكرار السلوك والأداء الجيدين في المستقبل لغرض فائدة الفرد والمنظمة والمجتمع .

في إطار آليات وإجراءات عملية تقييم الأداء يمكن للمنظمة أن تتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتتبنى سلوكيات أخلاقية ترضي مختلف الأطراف كالآتي:

أ. أن تحتهد المنظمة بوضع معايير دقيقة لتقييم الأداء متممة بقدرتها على تجسيد الجانب الموضوعي والسلوكي والذاتي في مختلف الاعمال التي ينجزها العاملون، لذلك فان المنظمات الجيدة تعيد النظر بين فترة واخرى وتناقش استمارات تقييم الأداء كمفردات وكنتائج نهائية مع المعنيين.

ب. الابتعاد عن التحيز في التقييم من خلال التأكيد على توفر الخصائص الموضوعية والإنسانية في المقومين.

ت. أن تناط عملية التقييم بأشخاص ذوي الخبرة والإدراك والاستقرار العاطفي والقدرة على التعامل مع الآخرين وأن يكون التقييم من قبل فريق عمل وليس فرديا لغرض التخلص من مشكلة " تأثير الهالة".

ث. إن أهم التزام اخلاقي في عملية تقييم أداء العاملين هو الموضوعية والابتعاد عن إعطاء تقييم متساهل للجميع أو أن يكون متشددا مع الجميع او يتسم التقييم بأن يكون وسطا للجميع.

ج. ألا يركز على الأداء الأحداث ويهمل الأداء خلال السنة بأكملها، حيث يكون هذا التقييم جزئيا ولا يمثل معيارا صادقا يعتمد عليه.

2.4.4 المسؤولية الاجتماعية في إطار الخدمات الاجتماعية:

تقوم المنظمات بمنح عاملها مزايا معينة مثل المعاشات والتأمينات الخاصة للمرضى والعجزة والبطالة، كما تقوم بتقديم خدمات للعاملين في شكل خدمات اجتماعية، مالية وقد تمتد إلى الاسكان والمواصلات وغيرها كتجسيد لمسئوليتها تجاه مواردها البشرية، اذ تتمثل هذه الممارسات الاجتماعية في:

أ. **التأمين عن المرض:** يعني التكفل بالعامل أو بأحد أفراد أسرته في حالة الإصابة ببعض الأمراض مع كل ما تقتضيه متطلبات العلاج والعناية بالمريض إلى غاية شفائه النهائي.

ب. **التأمين عن الولادة:** هو التكفل بكل المصاريف المترتبة عن الحمل والوضع بمختلف تبعاته مثل دفع أجر المدة التي توقفت فيها المرأة العاملة عن العمل بسبب الوضع.

ت. **التأمين عن العجز:** هو منح معاش للمؤمن من الذي يضطره العجز إلى الانقطاع عن الالتحاق بمنصب عمله، فهو بدوره يشمل التكفل بالعامل الذي يصاب بعجز يمنعه بشكل نهائي من الاستمرار في العمل، وهذا بتخصيص معاش دائم للعامل العاجز يمكنه من العيش دون حاجة للعمل أو للغير.

ث. **التأمين عن الوفاة:** يخص هذا النوع من التأمين تمكين ذوي حقوق العامل المتوفى أو الورثة أو الأشخاص المكفولين من قبله، حتى يستفيدوا من منحة الوفاة المقدرة بأجرة سنة كاملة من العمل على أساس الأجر الأخير الذي يتقاضاه العامل المتوفى.

بالإضافة إلى المزايا السابقة التي يتحصل عليها العاملين بالقانون تقوم المنظمة أيضا بمنح العاملين أنواع أخرى من المزايا الإضافية نذكر منها:

ج. فترات الراحة.

ح. الإجازات السنوية.

خ. العطلات الرسمية والأعياد.

د. الخدمات المالية: كمنح العاملين قروض ميسرة بأسعار فائدة منخفضة لمواجهة التزاماتهم

الاجتماعية ومواجهة الطوارئ كالمرض، الوفاة، السكن. (ضيافي، 2010، صفحة 74).

5. الدراسة الميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي-بن فليس التهامي باتنة

1.5 الإطار المنهجي للدراسة الميدانية:

ففي هذا الجزء سيتم التطرق إلى المنهج المتبع، مجتمع وعينة الدراسة وأداة جمع المعلومات.

1.1.5 منهج، عينة ومجتمع الدراسة:

أ. **المنهج المستخدم:** بما أن الدراسة تسعى للوصول إلى معرفة دقيقة ومفصلة حول "أهمية المسؤولية الاجتماعية في تطوير أداء الموارد البشرية"، فقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والمجلات وغيرها من المواد التي يثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف الدراسة وهي استخلاص النتائج وتقييمها واختبار فرضيات الدراسة بهدف التوصل إلى توصيات واضحة وعملية.

ب. **مجتمع وعينة الدراسة:** تتناول هذه الدراسة موضوع أهمية المسؤولية الاجتماعية في تطوير أداء الموارد البشرية، وقد شمل المجتمع الكلي لهذه الدراسة جميع موظفي المستشفى الجامعي المقدر عدده 2129 فرد، حسب الإحصائيات المأخوذة من مصلحة الإحصائيات، ونظرا لمعطيات الدراسة والمتمثلة في كبر حجم المجتمع وضيق الوقت وزيادة تكاليف الدراسة فقد تم الاعتماد على العينة التمثيلية بدل العينة العشوائية البسيطة التي يمكن الاعتماد عليها للتوصل إلى النتائج المطلوبة واختيار الفرضيات، حيث قدر حجمها في الدراسة ب: 50 فرد، وبذلك تكون قد وزعت 50 استبانة، وتم استرداد 39 منها واستبعدت 11 استبانة نظرا لعدم التعاون الفعال من أفراد العينة.

2.1.5 أداة جمع البيانات: تتمثل في تلك الوسائل الفعالة التي قمنا بواسطتها جمع البيانات والمعلومات

عن متغيرات الدراسة للوصول إلى الأهداف والإجابة على تساؤلاته، ولقد تم الاعتماد على الاستبانة وهي تتألف من استمارة تحتوي على مجموعة من الفقرات يقوم كل مشارك بالإجابة عليها بنفسه دون مساعدة أو تدخل من أحد. ولقد تم الاعتماد في إعداد الاستبانة على سلم ليكرت ذو الخمس درجات (*Fifth Likert Scale*)، انظر الملحق الوارد في نهاية المقال.

3.1.5 ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى توفر الثبات بين الإجابات على أسئلة الاستبانة، تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ (**alpha cronbach**) ويشير الثبات إلى إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة تطبيق الأداة على نفس المستجوبين، وفيما يلي النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 1: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
19	0.949

المصدر: من إعداد الباحثين، بالاعتماد على مخرجات برنامج: Spssv25.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم تبين أن معامل ألفا كرونباخ جيدة لهذه الاستبانة وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع، وبذلك تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة من صحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج واختبار الفرضيات

2.5. اختبار فرضيات الدراسة:

1.2.5. اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية بالمستشفى الجامعي باتنة عند مستوى معنوية $a \leq 0.05$.

لاختبار الفرضية الرئيسية سيتم اختبار الفرضيات الفرعية أولا وسيتم استخدام لذلك كل من معامل الارتباط (R)، معامل التحديد (R^2) الذي يقدم تفسيراً أدق وأقرب للصحة نظراً لوجود أكثر من متغير تابع، بالإضافة لاستخدام إحصائية t وهذا ما تبينه الجداول.

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والتدريب والتطوير بالمستشفى الجامعي باتنة عند مستوى معنوية $a \leq 0.05$.

الجدول 2: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى.

مستوى المعنوية (Sig)	t	B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	
0.018	-2.46	-2.16	0.44	0.66	الثابت
0.000	5.42	1.49			التدريب والتطوير

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج Spss

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط بينالمتغيرين (المسؤولية الاجتماعية والتدريب والتطوير) قدر ب: 0.66، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بين كل من المتغير المستقل والمتغير التابع. وقد بلغت قيمة معامل التحديد R² تساوي إلى: 0.44، كما يوضح أن قيمة t المقابلة لهذه الأخيرة 5.42، وبلغت قيمة مستوى المعنوية (sig) القيمة 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وهي معنوية احصائيا، وهذا ما يدل على قبول الفرضية.

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والأجور والمكافآت بالمستشفى الجامعي باتنة عند مستوى معنوية $a \leq 0.05$.

الجدول 3: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

مستوى المعنوية (Sig)	t	B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	
0.09	-1.72	-1.61	0.32	0.56	الثابت
0.000	4.19	1.23			الأجور والمكافآت

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج Spss

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط بينالمتغيرين (المسؤولية الاجتماعية والتوظيف) قدر ب: 0.56 مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين كل من المتغير المستقل والمتغير التابع. وقد بلغت قيمة معامل التحديد R² تساوي إلى: 0.32، أما بالنسبة لقيمة t المقابلة لهذه الأخيرة هي 4.19،

وبلغت قيمة مستوى المعنوية (sig) القيمة 0.000 وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وهي معنوية إحصائياً، وهذا ما يدل على قبول الفرضية.

ت. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وتقييم الأداء بالمستشفى الجامعي باتنة عند مستوى معنوية $a \leq 0.05$.

الجدول 4: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

مستوى المعنوية (Sig)	T	B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	
0.04	2.08	1.85	0.05	0.23	الثابت
0.15	1.46	0.40			تقييم الأداء

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج Spss

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط بين المتغيرين (المسؤولية الاجتماعية وتقييم الأداء) قدر بـ 0.23 مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية وضعيفة بين كل من المتغير المستقل والمتغير التابع. وقد بلغت قيمة معامل التحديد R² تساوي إلى: 0.05، أما بالنسبة لقيمة المقابلة لهذه الأخيرة 1.46، وبلغت قيمة مستوى المعنوية (sig) القيمة 0.15 وهي أكبر من قيمة مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وهي غير معنوية إحصائياً، وهذا ما يدل على رفض الفرضية.

ث. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والخدمات الاجتماعية بالمستشفى الجامعي باتنة عند مستوى معنوية $a \leq 0.05$.

الجدول 5: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

مستوى المعنوية (Sig)	t	B	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	
0.87	0.15	0.12	0.20	0.45	الثابت
0.004	3.10	0.79			الخدمات الاجتماعية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج Spss

يوضح الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط بين المتغيرين (المسؤولية الاجتماعية والخدمات الاجتماعية) قدر بـ 0.45، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بين كل من المتغير المستقل والمتغير التابع. وقد بلغت قيمة معامل التحديد R^2 تساوي إلى: 0.20، أما بالنسبة لقيمة t المقابلة لهذه الأخيرة 3.10، وبلغت قيمة مستوى المعنوية (sig) القيمة 0.004، وهي أقل من قيمة مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وهي معنوية إحصائياً، وهذا ما يدل على قبول الفرضية.

2.2.5. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول 6: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

مستوى المعنوية (Sig)	t	مستوى المعنوية (Sig)	F	معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	الثابت
0.79	2,35	0.001	12.455	0.64	0.56	أداء الموارد البشرية
0.002	3,792					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستخدام برنامج Spss

من خلال نتائج الجدول أعلاه نجد:

إن قيمة F المحسوبة تساوي 12.455 وبمستوى معنوية 0.001 وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد، كما أن قيمة إحصائية t بلغت 3.792 بمستوى معنوية مقدر بـ 0.002 وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، وهذا ما يدل على قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأداء الموارد البشرية بالمستشفى الجامعي باتنة.

6. خاتمة: من خلال ما سبق توصلنا الى النتائج والتوصيات التالية:

1.6 نتائج الدراسة:

- إن المؤسسة على دراية بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وتعتبرها برنامجاً إلزامياً مكملًا لبرامجها الأساسية.
- تشارك المؤسسة في برامج التوعية والإعلام بضرورة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وتهتم بالاطلاع على تجارب المؤسسات في مجال المسؤولية الاجتماعية للاقتداء بها.

ت. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير والمسؤولية الاجتماعية بمستوى تقييم ضعيف بمتوسط حسابي قدره (2.51) وانحراف معياري (0.98) استنادا لما جاء في فقرات هذا البعد.

ث. أن المؤسسة تقوم بمنح فرص للخضوع لأنشطة التدريب والتطوير بالمستشفى الجامعي، وغالبا ما تخصص ميزانية كافية لبرامج تدريب الموظفين وتعمل على تقديم بعثات إلى الخارج من أجل ذلك وتعمل أيضا على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر.

ج. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والمسؤولية الاجتماعية بمستوى تقييم ضعيف بمتوسط حسابي قدره (2.25) وانحراف معياري (1.22) استنادا لما جاء في فقرات هذا البعد:

ح. أن المؤسسة تعتبر نظام الاجور محفز لأداء العمل وأنها تقدم حوافز معنوية للعاملين لدعم أفكارهم الجديدة ومكافآت الموظفين وتقدير أعمالهم بالإضافة إلى قناعتهم بالأجر الذي يتقاضونه.

خ. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء والمسؤولية الاجتماعية بمستوى تقييم متوسطه الحسابي قدره (3.13) وانحراف معياري (0.98) استنادا لما جاء في فقرات هذا البعد:

د. المؤسسة تعتمد على نظام محدد لتقييم أداء الموظفين حيث يتميز هذا النظام بالشفافية والموضوعية، وتسمح نتائجه بالترقية، كما يخضع جميع الموظفين له.

ذ. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية بمستوى تقييم متوسطه الحسابي قدره (2.61) وانحراف معياري (0.98) استنادا لما جاء في فقرات هذا البعد:

2.6 التوصيات: بناءً على النتائج السابقة، توصي الدراسة بمايلي:

- أ. ضرورة تبني المنظمة لتعريف واضح للمسؤولية الاجتماعية.
- ب. إشراك الموظفين في تصميم وتخطيط وتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية.
- ت. نشر وتفعيل وتشجيع مبادرات المسؤولية الاجتماعية من أجل مساعدة المنظمات على تبني برامج المسؤولية الاجتماعية.

ث. إدماج المسؤولية الاجتماعية في رؤية ورسالة المنظمات وثقافتها، وكذلك ضمن قواعدها ومبادئها وممارساتها الإدارية.

ج. تشجيع الموظفين على المشاركة في المسؤولية الاجتماعية للمنظمة باعتبارها ضرورة استراتيجية.

ح. محاربة كل السلوكيات غير القانونية وغير الأخلاقية، ومن الأفضل إصدار مدونة سلوك في المنظمة لتوضيح منهج العمل والسلوك فيها.

7. قائمة مراجع:

1. ابراهيم قدرى. (2015). أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية. دمشق: قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد جامعة دمشق.
2. حسن راوية. (2004). إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية". الاسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
3. حسن محمد حراشة. (2011). إدارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي. عمان: دار جليس للنشر والتوزيع.
4. زكية مقري، و عبد الحليم بليزاك. (2012). أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تنمية الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال -مقاطعة باتنة. الملتقى الدولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية. بشار: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بشار.
5. صباح محمد موسى. (2011). أثر المسؤولية الاجتماعية على المكونات الاستراتيجية للمصارف في الأردن. القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية.
6. عبود نجم نجم . (2006). أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
7. فايز عبد الرحمن الفروخ. (2010). التعلم التنظيمي واثره في تحسين الاداء الوظيفي. عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
8. ميسون محمد عبد القادر. (2009). التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة. غزة: الجامعة الإسلامية.
9. نوال ضيافي. (2010). المسؤولية الاجتماعية والمواد البشرية. تلمسان: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ابوبكر بلقايد - تلمسان.
10. وائل محمد صبحي إدريس، و طاهر محسن منصور الغالبي. (2009). أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
11. وسيلة حمداوي. (2004). إدارة الموارد البشرية. قالمة: مديرية النشر الجامعي.
12. ياسر سعيد ابو هرييد. (2017). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، "دراسة حالة: شركة توزيع كهرباء محافظات غزة". غزة: جامعة الأقصى.

8. ملحق:

الاستبانة

السيد المدير، أختي الموظفة المحترمة، أخي الموظف المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

تحية طيبة وبعد؛

في إطار إنجاز هذه البحث الموسوم بعنوان " انعكاسات تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية على تطوير الأداء البشري دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي. باتنة"، نرجو منكم ملء هذه الاستبانة مقدمين بذلك يد العون للباحثين، والهدف من وراءها هو توسيع مجالات البحث العلمي وإثرائه، مع العلم المعلومات المقدمة من طرفكم ستحظى بكامل الاحترام والسرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية.

تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

إعداد الباحثين:

د. بوراس فايزة

د. هارون العشي

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية

الرجاء تحديد مدى موافقتك أو عدم موافقتك على العبارات التالية في الاستبيان.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تطبق المؤسسة مفهوم المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية.					
02	يعتبر تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية برنامج إلزامي مكمل لبرامجها الأساسية.					
03	تتحم المؤسسة ببرامج التوعية والإعلام بضرورة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.					
04	تمتلك المؤسسة خطط واستراتيجيات واضحة لممارسة المسؤولية الاجتماعية.					
05	للمؤسسة نظام صارم لمحاربة الفساد الإداري بشتى أنواعه.					
06	للمؤسسة دليل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين بها.					
07	تقتدي المؤسسة بتجارب المؤسسات الأخرى في مجال تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية.					
08	لقادة المؤسسة ثقافة المسؤولية الاجتماعية.					

المحور الثاني: تطوير أداء الموارد البشرية

المطلوب تحديد درجة موافقتكم بوضع إشارة (X) في الحانة المناسبة لاختياركم.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التدريب والتطوير						
01	تتحم المؤسسة ببرامج التدريب.					
02	تخصيص ميزانية كافية لبرامج التدريب.					
03	العمل على تطوير مهارات العمال بشكل مستمر.					
الأجور والمكافآت						
04	تتحم المؤسسة بتقديم حوافر معنوية للعاملين.					
05	للموظف قناعة بالأجر الذي يتقاضاه.					

انعكاسات تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بإدارة الموارد البشرية على تطوير الأداء البشري دراسة ميدانية
بالمركز الاستشفائي الجامعي باتنة.

					تملك المؤسسة نظام مكافئة الموظفين وتقدير أعمالهم.	06
تقييم الأداء						
					احضاع جميع الموظفين لتقييم الأداء.	07
					الشفافية في نظام تقييم الأداء.	08
					تمتلك المؤسسة نظام محدد لتقييم أداء الموظفين.	09
الخدمات الاجتماعية						
					تعمل المؤسسة على تحفيز جميع الخدمات الاجتماعية لتحسين الأداء.	10
					توفر المؤسسة وسائل النقل من وإلى موقع العمل.	11
					توفر المؤسسة قاعات راحة ومصلى.	12