

المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية العمومية: دراسة حالة بعض المؤسسات
بولاية غليزان

**Social responsibility towards human resources in public economic institutions:
A case Study of some institutions in the willaya of Relizane**

حبيب معروف¹، قندز بن توتة² / Habib Marouf¹, Guendez Bentouta²

¹ جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي – تيسمسيلت، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، marouf.habib@cuniv-tissemsilt.dz

² جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي – تيسمسيلت، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، bguendez65@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/12/ 31

تاريخ القبول: 2022/12/ 17

تاريخ الاستلام: 2022/11/ 07

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه عنصرها البشري، من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة عشوائية ميسرة من الموارد البشرية في المؤسسات التالية الناشطة في ولاية غليزان: مديرية توزيع الغاز والكهرباء، تعاونية الحبوب والبقول الجافة، مؤسسة CHAUDRAL. وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان والمقابلة كأداة دراسة أين تم توزيع 69 استبيان على موظفي المؤسسات محل الدراسة بمعدل 23 استبيان لكل مؤسسة، وتم استعادة 62 استبيان. وتوصلت الدراسة إلى أن هذه المؤسسات ليست مقصرة في مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه مواردها البشرية، لكنها تفتقر للتطبيق الفعلي وتحتاج مزيدا من الاهتمام والجدية والمبادرات. **كلمات مفتاحية:** مسؤولية اجتماعية، موارد بشرية، مؤسسات اقتصادية، مؤسسات عمومية، الجزائر.

تصنيف JEL: L32 , L25 , M540, M140

Abstract: This study aimed to identify the extent to which the Algerian public economic institutions are committed to their social responsibility towards their human component, by conducting a field study on a random sample of human resources in the following institutions active in the state of Relizane: Directorate of Gas and Electricity Distribution, Grain and Dry Pulses Cooperative, Foundation CHAUDRAL.

The descriptive analytical method was adopted and the questionnaire and interview were used as a study tool, where 69 questionnaires were distributed to the employees of the institutions under study, at a rate of 23 questionnaires for each institution, while 62 questionnaires were retrieved. This study has concluded that these institutions are not deficient in their social responsibility towards their human resources, but they lack an actual implementation and need more attention, seriousness and initiatives.

Keywords: social responsibility; human resources; economic institutions; public institutions; Algeria. **Jel Classification Codes:** M140, M540, L25, L32.

Résumé: Cette étude visait à identifier dans quelle mesure les établissements publics économiques algériens sont engagés dans leur responsabilité sociale vis-à-vis de leur composante humaine, en menant une enquête de terrain sur un échantillon aléatoire de ressources humaines dans les établissements suivants actifs dans l'Etat de Relizane: Direction de Distribution de gaz et d'électricité, Coopérative de céréales et de légumineuses sèches, entreprise CHAUDRAL.

La méthode analytique descriptive a été adoptée ainsi que le questionnaire et l'entretien ont été utilisés comme outil d'étude, où 69 questionnaires ont été distribués aux employés des établissements à l'étude, à raison de 23 questionnaires pour chaque établissement, tandis que 62 questionnaires ont été récupérés. Cette étude a conclu que ces institutions ne sont pas déficientes dans leur responsabilité sociale envers leurs ressources humaines, mais elles manquent encore de mise en œuvre effective et ont besoin de plus d'attention, de sérieux et d'initiatives.

Mots-clés: responsable sociale, ressources humaines, institutions économiques, institutions publiques, Algérie. **Codes de classification de Jel:** : M140, M540, L25, L32.

1. مقدمة:

كانت المؤسسات في السابق تسعى إلى تحقيق الأرباح كأولوية على حساب البيئة التي تنشط فيها أو صحة المستهلك بل وأكثر من ذلك حتى في تعاملها مع مستخدميها، حيث كانت هذه المؤسسات وبالأخص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم لا تكتثر بمعايير وضوابط أخلاقيات المهنة، وبالتالي التركيز كان مقتصر فقط على البعض من أصحاب المصالح (المالكين، الموردين، الزبائن، البنوك الحكومية، المنافسون) وإهمال باقي الأطراف وهم (الموظفين، البيئة، المجتمع). ولكن مع المستجدات الحاصلة في بيئة الأعمال، أدركت المؤسسات في العصر الحديث بأن الركيزة الأساسية في النجاح تكمن في رأس المال البشري (العامل)، والذي لم يعد يقتصر فقط على التلقين - أي تلقيه للأوامر ومن ثم تنفيذها لا أكثر - بل أن الموضوع تغير بأكمله حيث أصبح يؤخذ بأراء العمال وإشراكهم في صنع القرار من خلال ممثلهم وتعزيز الروح التشاركية لهم. ولعل من أبرز الاتجاهات الحديثة في هذا العصر هو ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية واعتماد المؤسسات هذا المسار الجديد كتجسيد منها لالتزاماتها الأخلاقية والاجتماعية اتجاه مختلف الفئات المستفيدة، وخاصة العمال (المستخدمين) باعتبارهم الأصول الأكثر قيمة والحجر الأساسي في أي مؤسسة.

إشكالية الدراسة:

على اعتبار أن الموارد البشرية هي طرف من أصحاب المصلحة الذين تتأثر بهم المؤسسة وتؤثر عليهم، فإن على المؤسسة الالتزام بسلوك مسئول اتجاههم، وهذه المسؤولية لا تتوقف عند حدود التنظيمات الإدارية والتشريعات القانونية، بل تتعدى إلى أمور أخلاقية كثيرة متعددة الأبعاد، وبغرض التعرف على أهم سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية قمنا بصياغة الإشكالية التالية:

هل تلتزم المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه مواردها البشرية ؟

كما يمكن تفريع هذه الإشكالية للتساؤلات التالية:

- ماذا نعني بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ؟
- ما هي مظاهر وأشكال المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المؤسسة لمصلحة الموارد البشرية ؟
- هل تلتزم المؤسسات العمومية محل الدراسة بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه مواردها البشرية ؟

فرضيات الدراسة:

تعتبر المسؤولية الاجتماعية مصطلح هام ومفهوم اقتصادي ذو أهمية فائقة يجمع بين تحقيق مصلحة المؤسسة الاقتصادية دون إهمال الدور الاجتماعي لها والمتمثل خاصة في الاهتمام بالموارد البشرية وتجنب كل ما من شأنه أن يؤثر عليها أو استغلالها بشكل غير مرغوب فيه، وللإجابة عن التساؤلات وضعنا الفرضيات التالية:

- تتمثل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه العاملين بها في قيامها بتلبية متطلباتهم الضرورية لا أكثر.
- إن المؤسسات العمومية محل الدراسة تلتزم بسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية اتجاه مواردها البشرية.

أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى عرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، وكذا التعرف عن واقع تبني هذه الأخيرة في المؤسسات العمومية الجزائرية وعلى وجه التحديد مؤسسة سونلغاز وتعاونية الحبوب والخضر الجافة ومؤسسة CHAUDRAL.

منهج الدراسة:

لمعالجة هذه الدراسة واستقراء نتائجها استعنا بالمنهج الوصفي التحليلي، من خلال المسح المكتبي، حيث تم الاطلاع على أهم الكتب والمجلات والتقارير والبحوث والدراسات السابقة في الموضوع، بالإضافة إلى المعلومات المحصل عليها من شبكة الانترنت أو باستخدام أدوات الدراسة على الموظفين في المؤسسات المستهدفة وهو ما قد يمكننا من تعميم نتائج هذه الدراسة على المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية.

2. الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية ومظاهرها اتجاه العاملين في المؤسسات

سنحاول من خلال هذا المحور إلقاء الضوء على مفهوم المسؤولية الاجتماعية من حيث التعريف والعناصر وأشكال هذه الأخيرة اتجاه العنصر البشري أي الموارد البشرية.

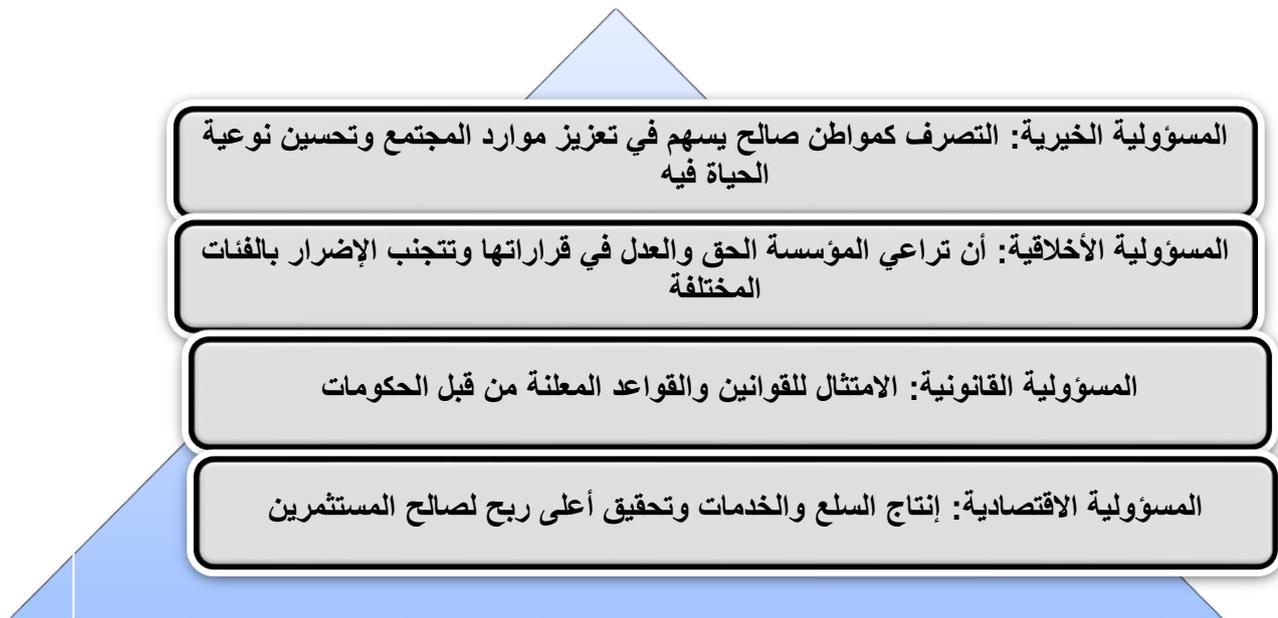
1.2 تعريف المسؤولية الاجتماعية:

لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل ملحوظ منذ أن بدأ يأخذ مكانا عام 1950، حتى أصبح يظهر جليا في العقد الأخير، بحيث بدأت المؤسسات في إظهار مسؤولياتها الاجتماعية بشكل أكثر جدية في إدارة إستراتيجياتها والتقارير الاجتماعية لأصحاب المصالح Stakeholders، فضلا عن إبرازها عبر مسميات مختلفة، إذ تشير جميعها إلى المسؤولية الاجتماعية منها المساءلة الاجتماعية Corporate Accountability، الأخلاق التنظيمية Corporate Ethics، المواطنة التنظيمية Corporate Citizenship، والالتزامات التنظيمية Corporate Obligations (شرفي، 2012، صفحة 02). حيث عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام أصحاب نشاطات الاقتصاد بالمساهمة في التنمية المستدامة، من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة السكان بأسلوب يخدم الاقتصاد والتنمية في آن واحد (Michel & Françoise, 2007, p. 23)، ويعرف الاتحاد الأوروبي المسؤولية الاجتماعية على أنها مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي. ويركز الاتحاد الأوروبي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تطوعي لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسؤوليتها اتجاه المجتمع (مولاي و شنيبي، 2011، صفحة 453).

كما ميز Carroll بين أربعة أبعاد اعتبرها رئيسية لمفهوم موسع للمسؤولية الاجتماعية نوضحها من خلال الشكل

الموالي:

الشكل 1: هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية



Source: Carroll, A. (July. August,1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders. Business- Horizons. p. 405.

2.2 عناصر المسؤولية الاجتماعية:

حاول بعض الباحثين تحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية في إطار عام يمكن أن يغطي مجموعة من الأبعاد ويرون أن هذه العناصر يمكن أن تكييف بقياسات مختلفة وفق اعتبار طبيعة عمل المنظمة ونشاطها وحسب تأثير فئات أصحاب المصالح، ويمكن اختصار هذه العناصر في الجدول أدناه (العواسا، 2011، الصفحات 13-14):

الجدول 1: عناصر المسؤولية الاجتماعية

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه المؤسسة من دور اجتماعي اتجاهه
المالكون	- تحقيق أكبر الأرباح، تعظيم قيمة السهم، زيادة قيمة المؤسسة، رسم صورة محترمة للمؤسسة في المجتمع، سلامة الموقف القانوني والأخلاقي.
العاملون	- أجور ومرتبات مجزية، فرص ترقية متاحة وجيدة، تدريب وتطوير مستمر، ظروف عمل صحية مناسبة، عدالة وظيفية، مشاركة بالقرارات، خدمات وامتيازات أخرى.
الزبائن	- منتجات بأسعار مناسبة ونوعية جيدة، إعلان صادق وأمين، منتجات آمنة عند الاستعمال، متاحة وميسورة للحصول على المنتج أو الخدمة، التزام بمعالجة الأضرار إذا ما حدثت، إعادة تدوير بعض الأرباح لصالح فئات من الزبائن، التزام أخلاقي بعدم خرق قواعد العمل أو السوق.
البيئة	- ربط الأداء البيئي برسالة المنظمة، تقليل المخاطر البيئية؛ - وجود مدونات أخلاقية خاصة بالبيئة؛ اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة؛ مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية؛ - اشتراك ممثلي البيئة في مجلس الإدارة؛ مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين بالأنشطة البيئية؛ جهود تقليل استهلاك الطاقة وسياسات واضحة بشأن استخدام المواد؛ ترشيد استخدام المياه؛ معالجة المخلفات؛ حماية التنوع البيئي.
المجتمع المحلي	- دعم البنى التحتية؛ احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة والسلوك؛ - محاربة الفساد الإداري والرشوة؛ دعم مؤسسات المجتمع المدني؛ دعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم
الحكومة	- الالتزام بالتشريعات والقوانين الصادرة من الحكومة؛ تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم بصدق؛ تعزيز سمعة الدولة والحكومة في التعامل الخارجي؛ احترام مبدأ تكافؤ الرص بالتوظيف؛ احترام الحقوق المدنية للجميع دون تمييز؛ تعزيز جهود الدولة الصحية وخصوصاً ما يتعلق بالأمراض المتوطنة.
الموردون	- استمرار التعامل العادل، أسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة، تطوير المواد المجهزة، تسديد الالتزامات والصدق بالتعامل، تدريب المجهزين على مختلف أساليب تطوير العمل.
المنافسون	- منافسة عادلة ونزيهة وعدم الإضرار بمصالح الآخرين، عدم سحب العاملين من الآخرين طرق غير نزيهة.
الأقليات وذوي الحاجات الخاصة	- عدم التعصب ونشر روح التسامح نحو الأقليات، المساواة في التوظيف والعدالة في الوصول للمناصب العليا، تجهيزات للمعوقين، دعم الجمعيات التي تساعد المعوقين على الاندماج في المجتمع، احترام حقوق وخصوصية المرأة، فرص الترقية العادلة، تشجيع التفكير العلمي عند الشباب ونشر ثقافة التسامح، الاهتمام كبار السن والمتقاعدين، الحفاظ على الطفولة واحترام حقوق الطفل.
جماعات الضغط الأخرى	- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك والنقابات، التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الإعلام، الصدق والشفافية بنشر المعلومات المتعلقة بالمنظمة.

المصدر: طاهر محسن منصور الغالي، و صالح مهدي محسن العمري. (2008). *المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات والمجتمع* (الإصدار 02). عمان، الأردن: دار وائل للنشر. الصفحات 2017-2019.

كما يبدو من خلال الجدول أن مسؤولية المؤسسة الاجتماعية تتعدد بتعدد أصحاب المصالح والعلاقة معها، فنجد أنها مسؤولية اتجاه المالكين بحفظ وتعظيم ممتلكاتهم، أما الزبائن أين يجب أن توفر لهم المنتجات المناسبة من حيث السعر والجودة، أما البيئة عليها أن تجعلها ضمن رسالتها بما يضمن حماية البيئة وتقليل المخاطر وذلك من خلال معالجة النفايات ترشيد استخدام الموارد وغيرها، أما على المجتمع المحلي فهي مطالبة بتنميته من محاربة الفساد ودعم البنى التحتية له واحترام أعرافه ومعتقداته، ... الخ، كما هي ملزمة أمام الحكومة باحترام قوانينها وأنظمتها، كما عليها الالتزام بقواعد المنافسة الشريفة، وأكثر من فالمؤسسة مسؤولة اجتماعيا أمام الأقليات الخاصة بالمعوقين، كبار السن

والمتعاقدين، احترام حقوق وخصوصيات المرأة، وحقوق الطفولة... الخ، وحتى جماعات الضغط من جمعيات ونقابات وصحافة عليها من احترامها والتعامل الجيد معها. كما أن المؤسسة مسؤولة اتجاه العاملون وهو ما يشكل موضوع دراستنا هذه وهو ما سنفصل فيه في الأجزاء اللاحقة.

3.2. مظاهر المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال:

الموارد البشرية هي جميع الناس الذين يعملون في المؤسسة رؤساء أو مرؤوسين الذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها (نصرو المقدولي، 2021، صفحة 04). يعتبر المورد البشري من أهم أصحاب المصلحة في المؤسسات، لذلك فمن المهم أن يتم الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية اتجاهه وتطويرها وتطبيقها بما يحقق علاقة قوية بين المنظمة والعاملين فيها، ويمكن تصنيف الأنشطة التي تقوم بها الشركات والمتمثلة بإدارة الموارد البشرية وتأخذ طابع المسؤولية الاجتماعية هي الآتي:

أ. تعبئة، استقطاب واختبار الموارد البشرية: وتأخذ المسؤولية الاجتماعية في هذا النشاط عدة مظاهر من أهمها (الغالي و العمري، 2008، الصفحات 262-264): مصداقية مسابقات التوظيف؛ الابتعاد عن التحيز والتمييز بكافة أشكاله واعتماد طرق واضحة وشفافة وعادلة؛ توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال لطالبي الشغل؛ موضوعية لجنة الاختيار وتكاملها من الناحية الفنية والتخصصات؛ عدم الاستهانة بقدرات وشخصيات المرشحين؛ العناية بالاختبارات الشخصية وإضفاء صفة الصدق عليها؛ التوظيف على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي من قبل اللجان المختصة؛ الابتعاد عن التوظيف على أساس الوساطة أو المحسوبية؛ مراعاة الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وإجراءاته وقوانينه السائدة في البلد.

ب. التدريب أو التكوين: يمكن أن تعتمد منظمات الأعمال على التدريب والتكوين كأساليب لممارسة مسؤوليتها الاجتماعية لما تركه من آثار ايجابية على العمال والمنظمة على حد سواء وما يجب التركيز عليه يتمثل في (بلقايد وسعيداني، 2018، صفحة 499): تطوير المهارات والقيادات المستقبلية؛ خلق فرص عمل ملتزمة وبمهارات عالية؛ إعطاء فرص التكوين والتدريب لجميع العمال دون إقصاء أي فئة، وعدم استغلالها كحجة لتبذير الموارد؛ أن يتم تنظيم عملية التكوين ضمن نظام ممنهج وهادف لمسيرة التطور العلمي والتكنولوجي لتحسين معارف ومعلومات العمال.

ج. تقييم أداء العاملين: وفي إطار تجسيد المسؤولية الاجتماعية، من خلال آليات عملية تقييم الأداء نذكر بعض أوجه الالتزام (ضيافي، 2010/2009، صفحة 66): تجسيد الجوانب الموضوعية والسلوكية والذاتية عند وضع معايير تقييم الأداء؛ الابتعاد عن التحيز والتمييز خلال عملية تقييم الأداء؛ تشكيل لجنة للقيام بعملية التقييم يتصف أعضاؤها بالرأي الراجح والمصداقية؛ الموضوعية عند القيام بعملية التقييم والابتعاد عن التساهل للجميع أو التشدد مع الجميع ومن الأفضل أن يكون وسطا للجميع

د. المسار الوظيفي: ومن أشكال الالتزام بهذا النوع من المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين (مقدم، 2011، صفحة 11): مراعاة سياسات التوظيف المتعارف عليها قانونيا واحترامها وعدم خرقها؛ صيانة الحقوق المادية للعامل (الأجور والمرتبات) وذلك في إطار عقد مسبق بين الطرفين متفق عليه من كلمهما؛ تحقيق المساواة والعدالة بين العاملين من حيث الأجور والمكافآت وفرص التدريب و لتكوين والترقية؛ مراعاة حق الموظف الجديد في التعرف على توصيف دقيق لوظيفته، ومساعدته في الاندماج المهني في الشركة، تعريفه باللوائح القانونية والتنظيمية الداخلية للشركة؛ الحق في توفير مناخ عمل ملائم، وتوفير الأمن الصناعي في المنظمة بغية التخفيف من حوادث العمل؛ تمكين العاملين المشاركة في القرارات الإدارية الهامة التي تتعلق بالمنظمة، والمساهمة في حل مشكلاتها؛ حق العمل النقابي، حيث يجب أن تمنح المؤسسة ترخيصا يسمح بممارسة حرية العمل النقابي من أجل حماية حقوق العاملين فيها؛ عدم استبعاد أي عامل من حقوقه في التدريب والتكوين من أجل تحسين أدائه ومهاراته؛ حق العامل في الاتصال بشكل مباشر مع الإدارات الأعلى من مستواه التنظيمي.

هـ. برامج تحسين الحياة المهنية وتوفير بيئة عمل آمنة: توفير بيئة عمل آمنة وتحسين الحياة المهنية: ويتم ذلك من خلال التصرفات التي تجعل من بيئة العمل مكانا آمنا من المخاطر الصحية والمهنية، وأن تكون بيئة جاذبة واستقطاب للمواهب،

وذلك عبر توفير النظافة وسبل الراحة للموظف، حتى يتمكن من أداء وظيفته على أكمل وجه. وكذلك جعل مكان العمل مكاناً جذاباً وإعطاء العمل معنى متجدداً تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق لدى الموظفين، وذلك بتوفير نادي صحي، وكافتيريا، ومطعم وأماكن للراحة، ووضع نشرات جداريه أو شاشات إلكترونية في مكان العمل بما ينشر فيها من مواضيع تساهم في خلق جو من المرح والإشادة بالموظفين. وأخيراً العمل على المناسبات الخاصة بالأعياد (عيدي الفطر والأضحى) وعيد العمال، وكذلك المناسبات الخاصة بالموظفين على سبيل المثال قدوم مولود جديد، الترقيات، الإنجازات (إنجازات الشركة والفردية). (بن عبد الملك، 20 يونيو 2020)

و. حماية المرأة العاملة: من بعض جوانب تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المرأة العاملة (ضيافي، 2010/2009، صفحة 67): ضرورة تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في كافة الحقوق، وهذا ما نص عليه المؤتمر الدولي العالمي لحقوق المرأة (فيينا 1993)؛ القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة استناداً على اتفاقية الجمعية العامة للأمم المتحدة 1979؛ ضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل ومراعاة عدم التفرقة في الترقية الوظيفية، الأجور، التعلم، التوجيه والتكوين المهني؛ مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل خصوصاً التحرش الجنسي؛ وضع السياسات المناسبة الواضحة والشفافة للحد من انتهاك حقوق المرأة؛ توفير الأماكن المناسبة التي تشتمل على احتياجات المرأة العاملة؛ توفير خدمات دور الحضانه. ز. إدماج المعوقين: كتجسيد للمسؤولية الاجتماعية نحو هذه الفئة، والتي نجدها في مختلف المجتمعات على المؤسسة مراعاة ما يلي (ضيافي، 2010/2009، الصفحات 67-68): ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص والنهوض بحمايتهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل؛ توفير التكوين والتطوير بما يؤدي إلى تأهيلهم للعمل؛ توفير تجهيزات وأدوات خاصة بهم تساعد على مواصلة حياتهم اليومية؛ دعم الجمعيات التي تساعد على دمجهم بالمجتمع كالأندية الثقافية... الخ.

3. المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين في المؤسسات محل الدراسة

يتضمن هذا المحور تقسيم لمحاور الاستبيان المعتمد في الدراسة وإبراز لمجتمع وعينة الدراسة وعددها وأخيراً استغلال وتحليل نتائج الاستبيان، وأخيراً إجراء اختبار للفرضيات.

1.3 تقسيم محاور الاستبيان:

بغرض جمع المعلومات من المؤسسات المطلوبة لتحقيق هدف الدراسة تم إعداد محاور الاستبيان كما يلي:

- أ. المحور الأول: معلومات سوسيوديموغرافية حول عينة الدراسة تمثلت في الخصائص الديموغرافية والاجتماعية: السن، الجنس، المستوى الدراسي، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة.
- ب. المحور الثاني: أبعاد البحث، والتي تضمنت أسئلة حول ما يلي:
 - حول نزاهة وشفافية عملية التوظيف بالمؤسسة وما إذا كانت تخضع للمبادئ المسؤولية الاجتماعية (ويضم هذا البعد 04 أسئلة).
 - حول بيئة العمل الداخلية للمؤسسة كتوفر جو عمل مناسب ونظام أمن فعال ومدى التوافق بين الحياة الخاصة والحياة المهنية (ويضم هذا البعد 05 أسئلة).
 - حول البرامج التكوينية واحترام مبدأ تكافؤ الفرص بين الموظفين في المؤسسة ومدى استفادة الموظفين منها (ويضم هذا البعد 06 أسئلة).
 - حول الحوافز والأجور ونسبة الرضا الوظيفي بالمؤسسة كمييار لضمان بقاء الموظف في العمل (اهتمام المؤسسة بالاستمرارية عن طريق تطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية) (ويضم هذا البعد 03 أسئلة).
 - حول تقييم الأداء وعدالة المعايير المستخدمة في ذلك وبرامج التأمين والتعويضات المالية (ويضم هذا البعد 05 أسئلة).
 - أسئلة حول الخدمات الاجتماعية، كالاعتراف بالنقابات العمالية وتوفير خدمات النقل وقاعات الراحة وإمكانية الحصول على مسكن (ويضم هذا البعد 05 أسئلة).

- سؤالين (02) لاختبار مدى وعي الموظف بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وكذا درجة رضاه إذا ما تحقق أن هذه المؤسسة تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية تجاهه.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة:

تحاول الدراسة التعرف على مدى التزام المؤسسات العمومية بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه العاملين، لهذا مجتمع دراستنا يتضمن كافة الموظفين بالمؤسسات العمومية الجزائرية، غير أنه لصعوبة استهداف كافة هذا المجتمع بالدراسة اقتصرنا فقط على ثلاث مؤسسات عمومية بولاية غليزان كعينة، أين تعمدنا أن تكون كل مؤسسة من قطاع مختلف عن الآخر، وذلك كما يلي (وثائق المؤسسة الداخلية إلى جانب المقابلات مع بعض رؤساء الأقسام في المؤسسات محل الدراسة):
أ. تعاونية الحبوب والخضر الجافة (C.C.L.S): هي أحد الهيئات " الاقتصادية العمومية، الخاضعة للقانون التجاري " التي يستخدمها الديوان الجزائري المهني للحبوب (O.A.I.C)، تم إنجازها في سنة 1948، حيث تضم مجموعة من الصوامع بقدرة تخزين 2300000 قنطار، ومحطة تقنية ومعالجة البذور، بالإضافة إلى مخازن أخرى على تراب الولاية، وتضم 231 عامل شاملة كافة المستويات الإدارية، وتتمثل مهمتها الأساسية جمع الحبوب (حملة الحصاد والدرس) من الفلاحين ثم تخزينها وأخيرا توزيعها وتسويقها في حملة الحرث والبذر أو من أجل الاستهلاك سواء بشري أو للموازين مربي الخيول والمواشي (الشعير والخرطال).

ب. مديرية سونلغاز - غليزان: هي إحدى مديريات الغرب التابعة للشركة الوطنية للكهرباء والغاز: Société Nationale de L'électricité et du Gaz (SONELGAZ-SPA-) وتتمثل مهمتها بالدرجة الأولى في تأمين التسويق والنقل والتوزيع للطاقة الكهربائية والغاز (سواء للمواطنين أو الأشخاص المعنويين)، وذلك للمحافظة على شروط الجودة والأمن والنقل بأقل الأسعار، وهذا في إطار مهمتها الأساسية كمرفق عمومي.

ج. مؤسسة Chaudral de Relizane: هي إحدى الوحدات التابعة للشركة الوطنية لصناعة الهياكل المعدنية والنحاسية والغلايات L'ENCC، وهي متخصصة في صناعة سخانات المياه ذات الأحجام المختلفة، وهي شركة مساهمة أنشأت عام 1999 وتضم 210 عامل.

بينما يوضح الجدول التالي عدد مفردات عينة الدراسة:

الجدول 2: عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من كل مؤسسة

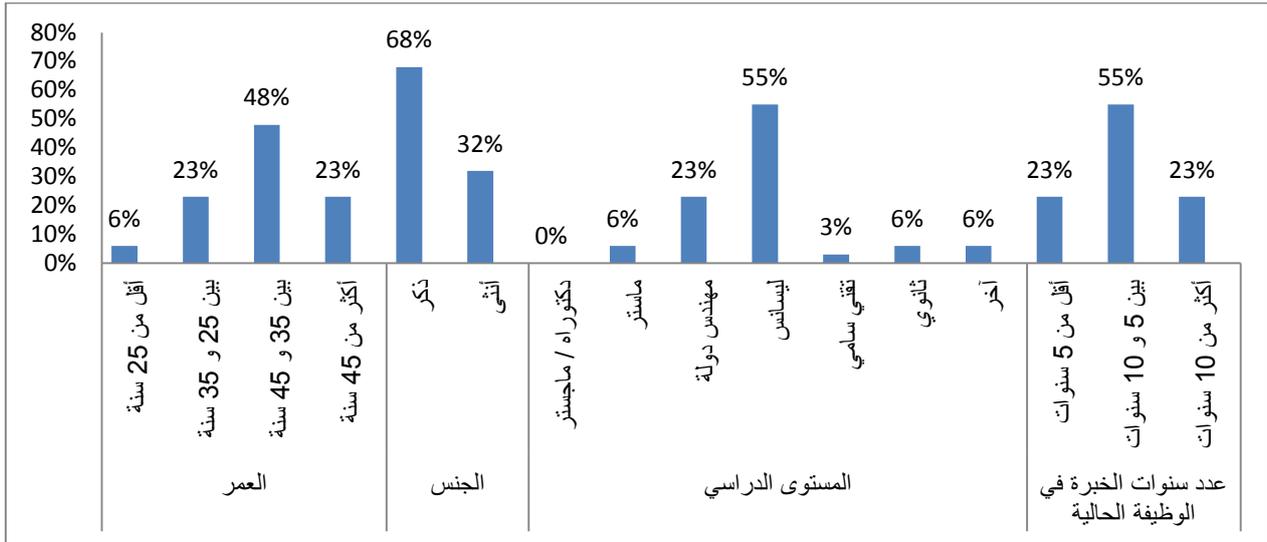
المؤسسة	القطاع	الموزعة	المسترجعة	الغير مسترجعة
C.C.L.S	التجاري	23	20	3
SONELGAZ	الخدمي	23	22	1
Chaudral	الصناعي	23	20	3
المجموع		69	62	7

المصدر: من إعداد الباحثين

3.3 استغلال وتحليل نتائج الاستبيان:

بعد حصولنا على استمارات الاستبيان من الأفراد العاملين عينة الدراسة، تم القيام بعملية فرز ومراجعة دقيقة وتحليل لها، وتم استخلاص النتائج التالية:

الشكل 2: الخصائص الديموغرافية والاجتماعية لأفراد عينة البحث



المصدر: من إعداد الباحثين ببرنامج أكسل بالاعتماد على نتائج الاستبيان

أ. التحليل لأعمار أفراد العينة: كما هو ملاحظ من التمثيل أن أعلى نسبة لأعمار العينة المدروسة كانت 48 % وهي تخص الفئة العمرية من 35 و 45 سنة، في إشارة إلى تشجيع الدولة لهذه الفئة من المجتمع وتوفير مناصب شغل لها، والتي يمكن النظر لهذه المرحلة من العمر لدى الموظفين على أنها طاقات ممتازة للمؤسسات، إذ تجمع بين الخبرة والشباب، يلها كل من الفئتين بين 25 و 35 سنة وفئة أكثر من 45 سنة، وذلك بنسبة 23 % وهذا في إشارة إلى زيادة اهتمام مؤسسات الدولة بالشباب، وفي المقابل هي تتمتع بنسبة معتبرة من الكوادر أصحاب الخبرات، وأخيرا أصحاب العمر أقل من 25 سنة بنسبة 6 % ما يعني عدم حرمان المؤسسات العمومية للمبتدئين والجدد ومنحهم فرصة العمل والتكوين في مؤسساتها.

ب. التحليل لجنس أفراد العينة: يلاحظ أن الذكور لهم حصة الأسد في العمل بالمؤسسات الاقتصادية العمومية بنسبة 68 %، لكن حتى النساء لهم نسبة معتبرة 32 % للعمل في هذا النوع من المؤسسات، وهذا راجع لسياسة الدولة التي تحاول التوفيق بين الجنسين من حيث الفرص ودمج المرأة في عالم الشغل، وإن كانت نسبتهم أقل من الذكور في المؤسسات محل الدراسة قد يرجع ذلك لطبيعة عمل هذه المؤسسات (شحن وتفريغ الحبوب، ربط الأسلاك الكهربائية وأنابيب الغاز، صناعة هياكل سخانات المياه)، لكن من خلال احتكاكنا بهذه المؤسسات لحظنا انتشار العنصر النسوي بكثرة في الوظائف الإدارية مقارنة بالذكور.

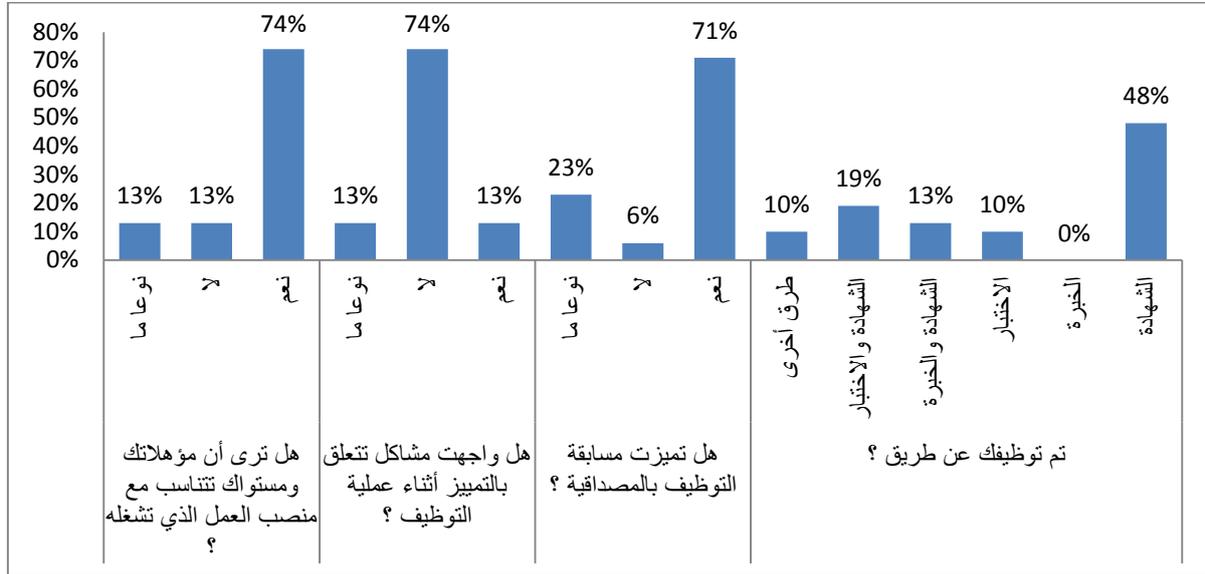
ج. التحليل للمستوى الدراسي لأفراد العينة: يلاحظ أن حاملي شهادة الإجازة (ليسانس) يسيطرون على أكثر من نصف الوظائف في مؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية بنسبة 55 % وهو مؤشر جيد دليل على توظيف الدولة خريجي الجامعات، ومن خلال المقابلة مع مسؤولي أقسام الموارد البشرية في المؤسسات محل الدراسة صرحوا أن الشهادة المطلوبة للتوظيف في معظم الوظائف الشاغرة بالمؤسسة تستوجب ليسانس وقد يكون هذا تفسير آخر وراء النسبة العالية، يلي ذلك مهندسي دولة بنسبة 23 %، أما باقي الموظفين كلهم حاملين إما لشهادة الماستر أو تقني سامي أو الثانوي أو أي شهادة أخرى (ما عدا الحاصلين على شهادة الدكتوراه وشهادة الماجستير) وذلك بنسب متساوية مقدرة ب 6 % أو 7 %، وهو ما يكشف أن المؤسسات العمومية تفتح التوظيف وتوفر مناصب أمام حاملي مختلف الشهادات وأفراد ذوي كفاءة حسب احتياجاتها، أما حسب النسب فالمأخذ عن المؤسسات العمومية لا تستقطب المتكويين بالدراسات العليا حيث سجلت نسبة الصفر 0 %.

د. التحليل لعدد سنوات الخبرة لأفراد العينة: نلاحظ أن نسبة 55 % من العاملين خبرتهم بين خمس وعشر سنوات في إشارة إلى استقرار الموظفين بالعمل في المؤسسات العمومية لفترة معتبرة واستطاعت هذه المؤسسات الحفاظ عليهم، وما يؤكد ذلك أن من تفوق خبرتهم عشر سنوات عادلته نسبة 22 % مساوية بذلك عديهي الخبرة إن صح التعبير في المؤسسات محل الدراسة، ونلاحظ أن بطريقة ما هذه النسب تتماشى طردا مع تلك النسب المتعلقة بأعمار أفراد العينة المدروسة.

1.3.3. تحليل عملية التوظيف في المؤسسات محل الدراسة:

من أجل التعرف على مدى تبني أو التزام المؤسسات العمومية الجزائرية ممثلة في المؤسسات محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية أثناء عملية التوظيف تم طرح مجموعة من الأسئلة وتحليلها كالتالي:

الشكل 3: تحليل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بعملية التوظيف في المؤسسات محل الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين ببرنامج أكسل بالاعتماد على نتائج الاستبيان

أ. تم توظيفك عن طريق؟ يلاحظ من التمثيل البياني أعلاه أن أساس التوظيف يعتمد على الشهادة بالدرجة الأولى (48%) يليها التوظيف على أساس الشهادة والاختبار والشهادة والخبرة بنسب متتالية (19%) و (13%) أما آخر النسب كانت متعلقة بالتوظيف عن طريق الاختبار أو بطرق أخرى أين عادت نسبة (10%) لكل منها. وهذا تسلسل منطقي أين لا يدع للمحسوبية والمحابة والطرق الملتوية في التوظيف منفذ كبير، ويقوم المساواة وتكافؤ الفرص بين الجميع المتقدمين للتوظيف.

ب. هل تميزت مسابقة التوظيف بالمصداقية؟ كما يبدو أن المجيبين ب " نعم " قد بلغت نسبتهم (71%) وهي نسبة كبيرة، أما ب " لا " فقد مثلت (6%) بينما هنا نسبة (13%) قالت " نوعا ما "، ومنه يمكن القول قطعا أن المؤسسات محل الدراسة تتمتع بمصداقية في عملية التوظيف.

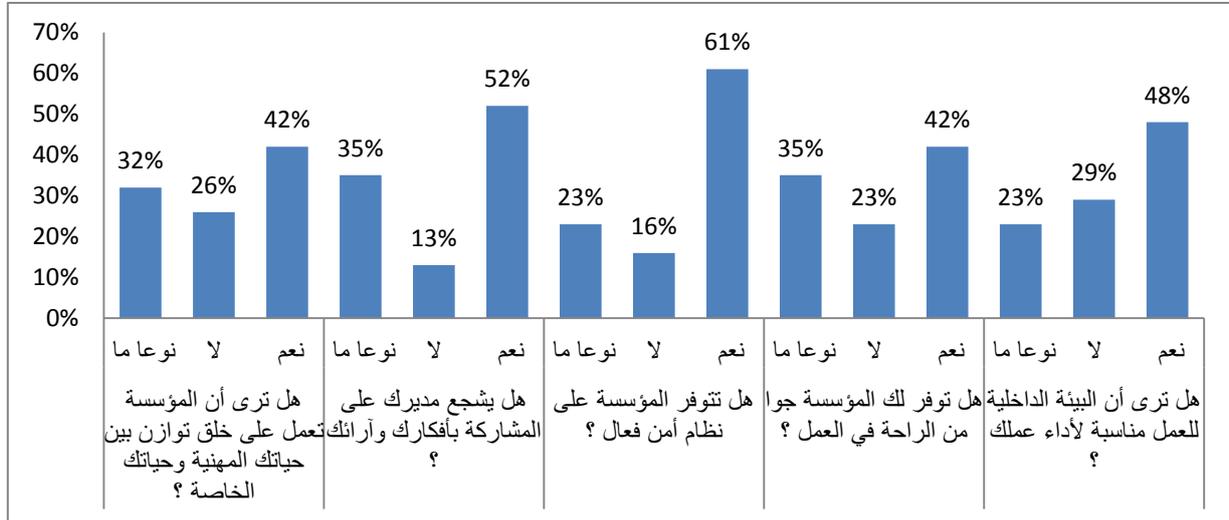
ج. هل واجهت مشاكل التمييز أثناء عملية التوظيف؟ قد أجاب ما نسبته (13%) ب " نعم " و ب " نوعا ما "، أما (74%) قد أجابوا ب " لا "، منفين بذلك تعرضهم لأي عملية تمييز لدى عملية توظيفهم. حيث أكد مدراء أقسام الموارد البشرية من خلال المقابلة معهم أن التوظيف يتم من خلال الإعلان عن المناصب الشاغرة، دراسة كافة طلبات المتقدمين لها ومدى توافق كفاءات المتقدم مع الوظيفة، بعد ذلك تتم عملية الإخضاع للاختبار أو للمقابلة المباشرة أو إلى كليهما، كما أشاروا إلى سرية عملية التوظيف من الإعلان عليها إلى غاية إظهار نتيجتها، تجنباً لأي ممارسات غير مرغوبة أو مشبوهة تطال العملية.

د. هل ترى أن مؤهلاتك ومستواك يتناسب مع منصب العمل الذي تشغله؟ نسبة كبيرة من العاملين راضية عن منصبها من حيث توافقه مع مستواها ومؤهلاتها (74%) أما النسبة الباقية فتتقسم مساواة بين من أجاب ب " لا " وبين من أجاب ب " نوعا ما " أي (13%) لكل منهما. وهي النتيجة التي تناسبت و إدلاءات رؤساء الموارد البشرية في مؤسسات محل الدراسة الذين اتفقوا على أن مبدأ التوظيف هو: العامل المناسب في المكان المناسب.

2.3.3 تحليل بيئة العمل في المؤسسات محل الدراسة:

إن توفر بيئة عمل مريحة ومشجعة داخل المؤسسة يعود بتحقيق الرضا على مستوى الأفراد والأداء الجيد على المؤسسة لأن الفرد يتأثر بالمحيط الذي يعيش فيه ويطلب المؤسسة بالالتزام بمسؤوليتها في تحقيق مناخ عمل مريح ومشجع على العطاء، ولمعرفة واقع بيئة العمل الداخلية للمؤسسات محل الدراسة تم طرح وتحليل الأسئلة التالية:

الشكل 4: تحليل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بتوفير بيئة عمل مناسبة في المؤسسات محل الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين ببرنامج أكسل بالاعتماد على نتائج الاستبيان

أ. هل ترى أن البيئة الداخلية للعمل مناسبة لأداء عملك؟ هناك ما يمثل (48%) من العاملين من يرى البيئة الداخلية تشكل جوا مناسباً لأداء العمل، في حين أن (29%) يرى عكس ذلك، أما البقية فكانت إجاباتهم هي "نوعاً ما" (23%). ومنه يمكن القول أن الوسط الداخلي في مؤسسات محل الدراسة مقبول إلى حد ما للعمل فيه، لكن لا يمكن وصفه بالجيد جداً.

ب. هل توفر لك المؤسسة جوا من الراحة في العمل؟ نسبة لا بأس بها قد أجابت بـ "نعم" (42%) في حين ما نسبته (23%) أجاب بـ "لا"، أما "نوعاً ما" فقد أجاب بها نسبة (35%). هذا يبين أن العاملين بالمؤسسات يعملون في جو مريح نوعاً ما.

ج. هل تتوفر المؤسسة على نظام أمن فعال؟ أكثر من نصف العاملين (61%) أدل على أن المؤسسة الذي يشتغل بها من المؤسسات محل الدراسة تتمتع بوجود نظام أمن فعال، وهناك نسبة (16%) ترى أنه ليس هناك نظام أمن فعال، أما النسبة (23%) فقالت "نوعاً ما".

د. هل يشجع مديرك على المشاركة بأفكارك وآرائك؟ يلاحظ أن هناك نسبة (52%) من العاملين أجابت بكون أن المدير يحفزهم على المشاركة بأفكارهم وآرائهم أما (13%) تقول بانعدام ذلك بالمؤسسة، في حين هناك نسبة معتبرة من العاملين (35%) التي كانت غير جازمة في إجابتها أين قالت "نوعاً ما". لكن كما يبدو أن هناك تشجيع من طرف المدراء بالمؤسسات محل الدراسة.

هـ. هل ترى أن المؤسسة تعمل على خلق التوازن بين حياتك المهنية وحياتك الخاصة؟ كانت إجابة المبحوثين في المؤسسات محل الدراسة كما يلي: "نعم" (42%)، "لا" (26%)، "نوعاً ما" (32%)، نسب متقاربة من بعضها لحد ما ربما في تعبير عن وجود بعض الصعوبات للتوفيق بين العمل والحياة الاجتماعية، لكن تظل الإجابات بنعم هي النسبة الأكبر، ومن ثمة هناك توفيق حتى وإن كانت تتخللها بعض العثرات.

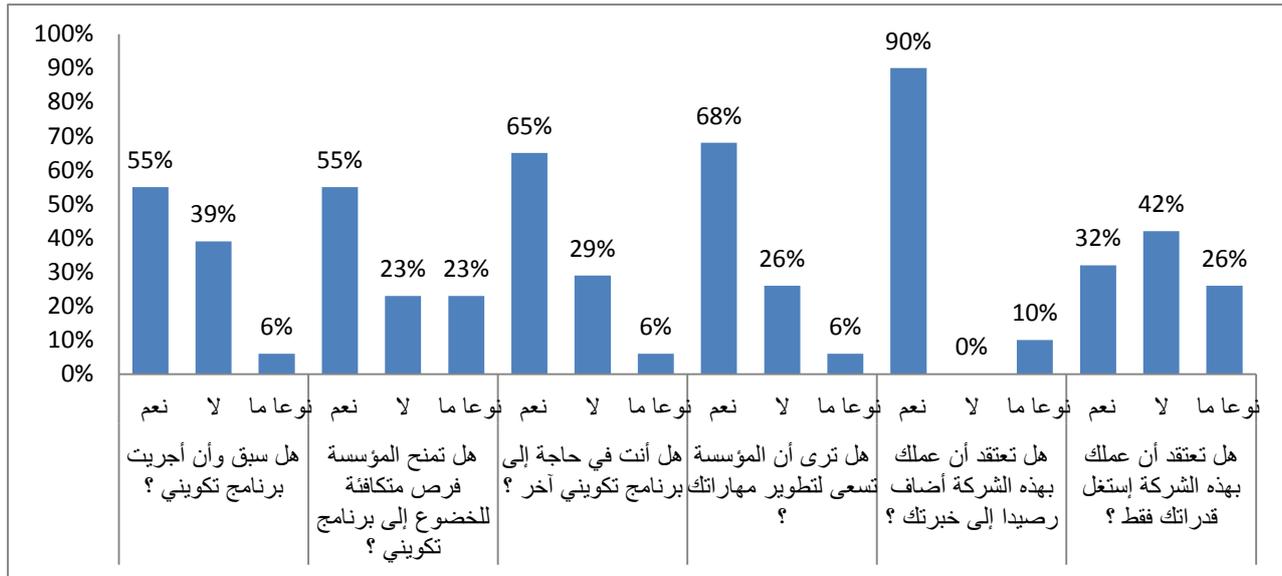
وفيما يتعلق ببيئة العمل قد صرح مدراء أقسام الموارد البشرية بالمؤسسات محل الدراسة على ما يلي: تهتم المؤسسة بتحسين جودة حياة العمل وتحرص على توفير وسائل الصحة والسلامة المهنية وتأمين بيئة العمل والوقاية من المخاطر (الضوضاء، الإضاءة، الحرائق، ... الخ) والموائمة بين الأهداف التنظيمية وحاجات الموظفين. وكذا إجراء تقييم للمخاطر

وإعداد خطط الطوارئ لحماية المؤسسة وطاقمها، كذلك ضرورة الالتزام بالقوانين والقواعد الداخلية للمؤسسة واستخدام وسائل الوقاية وتوفير وسائل الإسعاف الطبي، وكذا إخضاع العامل للكشوفات والفحوصات قبل التحاقه بالعمل، إلى جانب إشراك العاملين في اتخاذ القرارات والإدارة وهو ما يولد لديهم الإحساس بالانتماء.

3.3.3 تحليل البرامج التكوينية والتطوير في المؤسسات محل الدراسة:

بغرض التعرف على مدى التزام المؤسسات محل الدراسة اتجاه عمالها فيما يخص تدريبهم وتكوينهم وتطوير مكتسباتهم وخبراتهم خاصة في مساهمهم المهني توصلنا من خلال الاستبيان إلى التحليل التالي:

الشكل 5: تحليل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال عملية التطوير والتكوين في المؤسسات محل الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين ببرنامج أكسل بالاعتماد على نتائج الاستبيان

أ. هل سبق وأن أجريت برنامج تكويني؟ نلاحظ أن 55% من المبحوثين قالوا "نعم"، و 39% قالوا "لا"، أما البقية فنوعا ما (6%). هذا يبين أن المؤسسة تهتم بتكوين عاملها.

ب. هل تمنح المؤسسة فرص متكافئة للخضوع إلى برنامج تكويني؟ 55% من العاملين أجابوا ب "نعم" بينما 23% أجابوا ب "لا" ونسبة 23% "نوعا ما"، ما يعني أن موضوع الالتزام والخضوع للبرامج التكوينية في المؤسسات محل الدراسة يتمتع بالعدالة وتكافؤ الفرص.

ج. هل أنت بحاجة إلى برنامج تكويني؟ معظم العاملين قد أجابوا ب "نعم" ما نسبته 65%، في حين 29% يرون عدم الحاجة إلى ذلك، أما 6% أجابوا ب "نوعا ما"، وهو ما قد يدل على وعي الموظفين بأهمية البرامج التكوينية، وأن البرامج التكوينية التي تتيحها المؤسسة وإن كانت بنسبة كبيرة لكنها لا تغطي احتياجات كافة العاملين، وهو الأمر الذي لاحظناه من تحليل السؤال الأول (هل سبق وأن أجريت برنامج تكويني بالمؤسسة) وهو ما يجعلهم في بحث عن تكوين.

د. هل ترى أن المؤسسة تسعى لتطوير مهاراتك؟ أين أجاب 68% ب "نعم"، و 26% ب "لا" و 6% ب "نوعا ما" أين يمكن القول نعم المؤسسات العمومية محل الدراسة تولي أهمية بالغة لتطوير مهارات عاملها.

ه. هل تعتقد أن عملك بهذه المؤسسة أضاف رصييدا إلى خبرتك؟ نسبة كبيرة جدا (90%) الذين أقرروا أن التوظيف بمؤسساتهم الحالية العمومية كان سببا في إضافة خبرات إلى معارفهم، بينما لم يجب أي من العمال ب "لا" (0%) ونسبة 10% "نوعا ما".

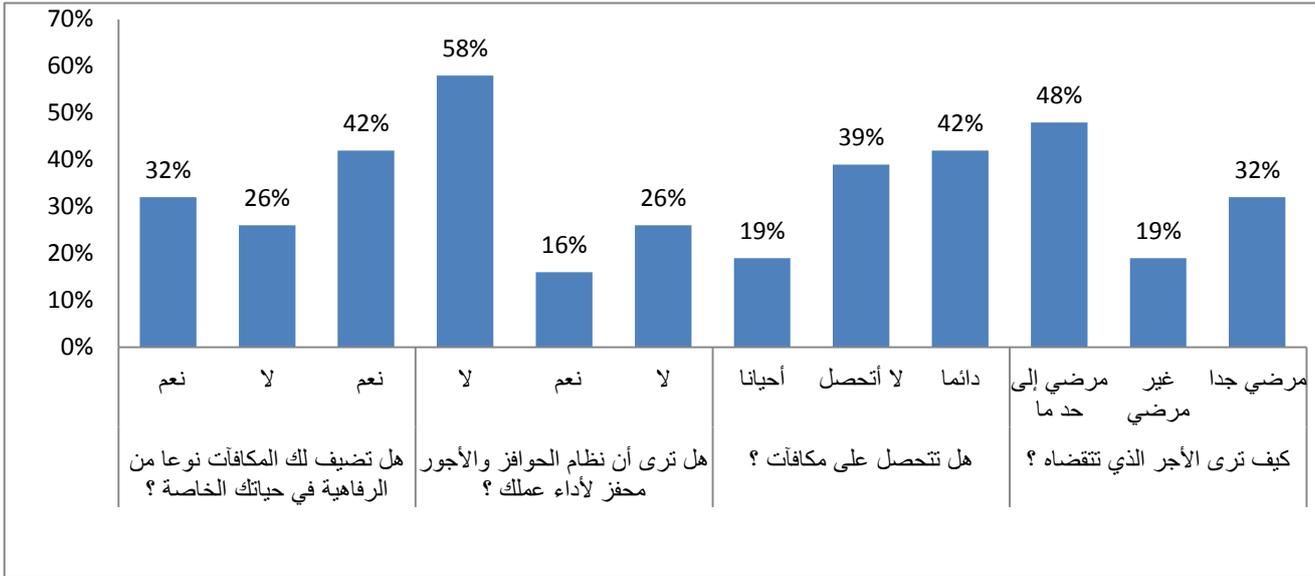
و. هل تعتقد أن عملك بهذه الشركة استغل قدراتك فقط؟ حتى وإن كان أكثر العاملين يرون أنهم اكتسبوا معارف جديدة من مهنهم أو وظيفتهم الحالية، لكن مع ذلك 32% من العاملين ترى أن المؤسسة تستغل مهاراتها وقدراتها، و

(42%) ترى عكس ذلك، أما البقية أجابوا ب " نوعا ما " حيث كانت نسبتهم (26%). ولعل ما يقال هنا على المؤسسات العمومية محل الدراسة أن تبذل المزيد من الجهد في توجيه قدرات عمالها واستغلالها بشكل يرضهم أكثر.

4.3.3. تحليل الأجور والمكافآت في المؤسسات محل الدراسة:

إن الأجر الذي يتقاضاه الفرد العامل والمكافآت التي يتلقاها يساهمان بدرجة كبيرة في تحقيق الرضا الوظيفي والولاء للمؤسسة، فالأجر العادل بمثابة تعبير على اعتراف المؤسسة بمجهود عمالها والتزام من طرفها بتحقيق متطلباته واحتياجاته، وبغرض التعرف على مدى التزام المؤسسة الاجتماعي بهذا الجانب، توصلنا من خلال الاستبيان إلى التحليل التالي:

الشكل 6: تحليل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال الأجور والمكافآت في المؤسسات محل الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين ببرنامج أكسل بالاعتماد على نتائج الاستبيان

أ. كيف ترى الأجر الذي يتقاضاه؟ (32%) من العاملين المبحوث معهم في المؤسسات محل الدراسة يرون أن أجرهم الذي يتقاضونه مرضي جدا، بينما النسبة الأكبر وهي (48%) ترى أنه مرضي إلى حد ما فقط، أما البقية (19%) فقط أجابت بكون أن الأجر " غير مرضي ".

ب. هل تتحصل على مكافآت؟ العاملين الذين أجابوا ب " دائما " مثلوا (42%)، أما الذين قالوا بعدم حصولهم على مكافآت قدروا ب (39%)، أما المجيبين ب " أحيانا " كانت نسبتهم في حدود (19%). قد يلاحظ هنا تشتت في آراء العاملين من حيث حصولهم على المكافآت أو لا، أو من حيث انتظام استفادتهم منها، حتى وإن تظل الحصص الأكبر من إجابات المبحوثين تخص من يحصلون على المكافآت بشكل دائم، سيكون من الجيد إعادة النظر في سياسة الأجور في المؤسسات محل الدراسة وفي كيفية شروط الاستفادة من الامتيازات.

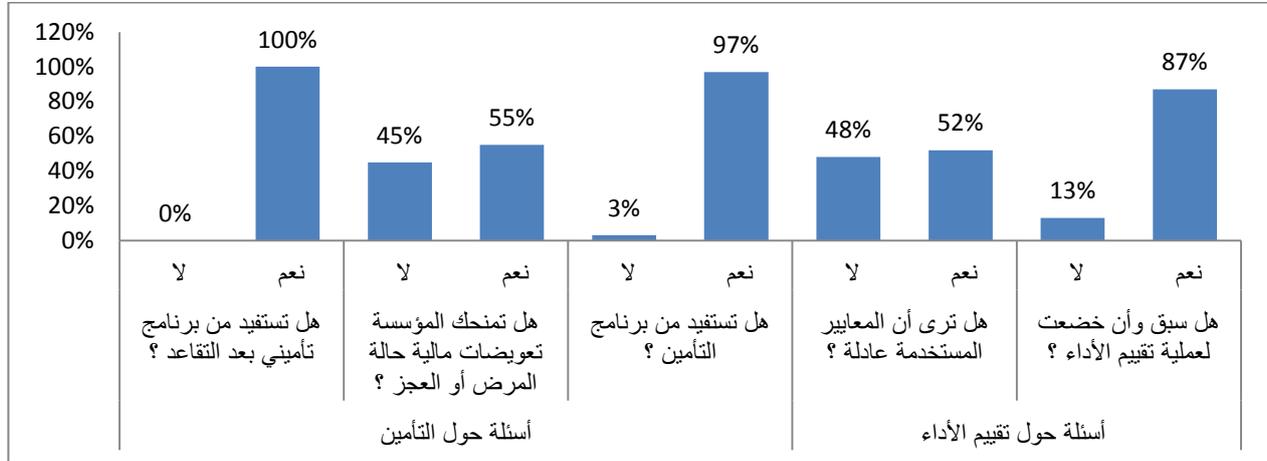
ج. هل ترى أن نظام الحوافز والأجور مشجع لأداء عملك؟ وهل تضيف لك المكافآت نوعا من الرفاهية في حياتك الخاصة؟ معظم العاملين بالمؤسسات محل الدراسة يرون أن نظام الأجور والحوافز يدفع لأداء العمل وذلك بنسبة (58%) لكن ليس بدرجة كافية لخلق نوع من الرفاهية في حياتهم الخاصة أين كانت الإجابة ب " نعم " (32%) التي وإن كانت تفوق إجابة المبحوثين ب " لا " (26%)، لكن بالنظر لنسبة أصحاب الإجابات ب " نوعا ما " (42%) يمكن أن نستنتج أنه ليس ذلك الرفاه الكبير جدا. بالرجوع لمدى تحقيق نظام الحوافز والأجور للتشجيع في أداء المهام كانت نسبة من أجابوا ب " لا " (16%) أما ب " نوعا ما " قدرت ب (26%).

أما عن تصريحات مدراء أقسام الموارد البشرية بخصوص الأجور والمكافآت، فقالوا أن المؤسسة تعتمد المصداقية والعدالة بخصوص ذلك، كما تنوع من المكافآت مداخل تقديمها (القيام بأعمال إضافية، تحقيق المؤسسة لمروددية عالية،

في المناسبات، (...)، فضلا عن إعلام الفرد بإجازاته، وشكرهم على ما فعلوه من نجاحات، والاعتراف بكفاءتهم وكل ما من شأنه المن بفضلهم على المؤسسة.

5.3.3. تحليل تقييم الأداء والتأمين في المؤسسات محل الدراسة:

الشكل 7: تحليل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال توفير تقييم الأداء والتأمين في المؤسسات محل الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين ببرنامج أكسل بالاعتماد على نتائج الاستبيان

أ. هل سبق وأن خضعت لعملية تقييم الأداء؟ (87%) من أفراد العينة أجابوا بـ "نعم" أي خضوعهم لعملية تقييم الأداء وهي نسبة كبيرة، وفي المقابل (13%) أجابوا بالسلب، ومنه المؤسسة تهتم بهذه العملية.
 ب. هل ترى أن المعايير المستخدمة عادلة؟ يلاحظ هناك تقارب بين النسبتين، حتى وإن فاقت نسبة المجيبين بـ "نعم" (52%) بقليل على المجيبين بـ "لا" (48%) أين يمكن القول هناك خلل في المعايير المستخدمة في المؤسسات العمومية محل الدراسة، لكن لا ينبغي إهمال النسبة المعاكسة فهي الأخرى ليست بالنسبة القليلة، فأين الخلل؟ هو السؤال الذي على المسؤولين في هذه المؤسسات البحث عن إجابات له.

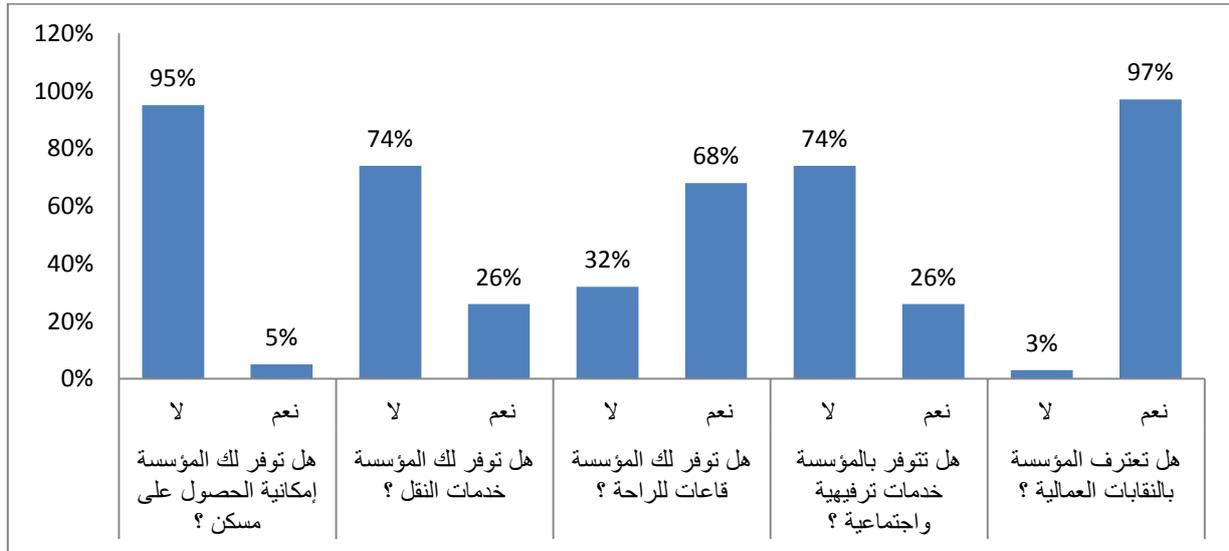
من خلال المقابلة مع مدراء أقسام الموارد البشرية في المؤسسات محل الدراسة بخصوص هذا الشأن (تقييم الأداء) صرحوا بشكل متقارب بينهم أن هذه العملية يشرف عليها المسئول المباشر عن العمال ويليها مسئول الإدارة، كما بينوا أن معايير التقييم الشهري تتمثل في حجم العمل المنجز من كل عامل، طبيعة العمل، سلوك العمال والتزامهم. بينما إذا كان التقييم سنويا فهنا الأساس المعتمد هو نوعية أداء المهام المنوطة بالعمال في بطاقة المهام وكذا الخبرة والتكوين المستمر والشهادة.

ج. هل تستفيد من برنامج تأميني بعد التقاعد؟ كانت النسبة طاحنة بـ (100%) لـ "نعم"، وهو أمر متوقع في المؤسسات العمومية التابعة للدولة التي كثيرا ما تضع القوانين وتضع آليات الرقابة المختلفة للفرص على المؤسسات حتى الخاصة تأمين العاملين بها. ومن ثمة المؤسسة ملتزمة اجتماعيا اتجاه عمالها بعد نهاية حياتهم المهنية داخلها.
 د. هل تمنحك المؤسسة تعويضات مالية حالة المرض أو العجز؟ كانت إجابات المبحوثين بـ "بنعم" (55%) أما بـ "لا" (45%) وحتى المجيبين بـ "لا" خلال توزيع الاستبيانات عليهم أقرروا أن الصعوبات في الحصول على التعويضات تربط بالدرجة الأكبر بهيئات الضمان الاجتماعي التي تتطلب ملفات كثيرة وإجراءات تعقيدية وتعجزية ويتطلب الأمر وقتا طويلا، وقد في نهاية يرفض التعويض.

هـ. هل تستفيد من برنامج التأمين؟ نسبة ساحقة من العاملين (97%) أجابت باستفادتها من البرامج التأمينية ونسبة (3%) أجابت بـ "لا"، والتأمين هو التزام اجتماعي على المؤسسة تؤديه لضمان عدم ضياع حقوق الفرد إذا ما توقف عن العمل أو التكفل بأفراد أسرته أو أي من الأمور الأخرى.

6.3.3. تحليل الخدمات الاجتماعية في المؤسسات محل الدراسة:

الشكل 8: تحليل الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال توفير الخدمات الاجتماعية في المؤسسات محل الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين ببرنامج اكسل بالاعتماد على نتائج الاستبيان

أ. هل تعترف المؤسسة بالنقابات العمالية؟ تكاد تكون النسبة كاملة أين بلغ أفراد العينة المجيبين بـ "نعم" (97%)، حيث تعد النقابات العمالية أبرز الهيئات التي ساهمت في ظهور مفاهيم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة كما تبدو عليه في الوقت الحالي واعتراف المؤسسات محل الدراسة بها تعبير عن اعترافهم بالمسؤولية الاجتماعية والخوض في تطبيقها رويدا وبحسب درجة إلحاح النقابات.

ب. هل تتوفر بالمؤسسة خدمات ترفيهية؟ (74%) أجابوا بـ "لا" أما (26%) أجابوا بـ "نعم" في إشارة إلى عدم توفر خدمات للترفيه.

ج. هل تتوفر لك المؤسسة قاعات للراحة؟ حسب الإجابات فالمؤسسات محل الدراسة توفر قاعات للراحة حيث (68%) من أفراد العينة أجاب بـ "نعم" أما البقية (32%) أجابوا بـ "لا".

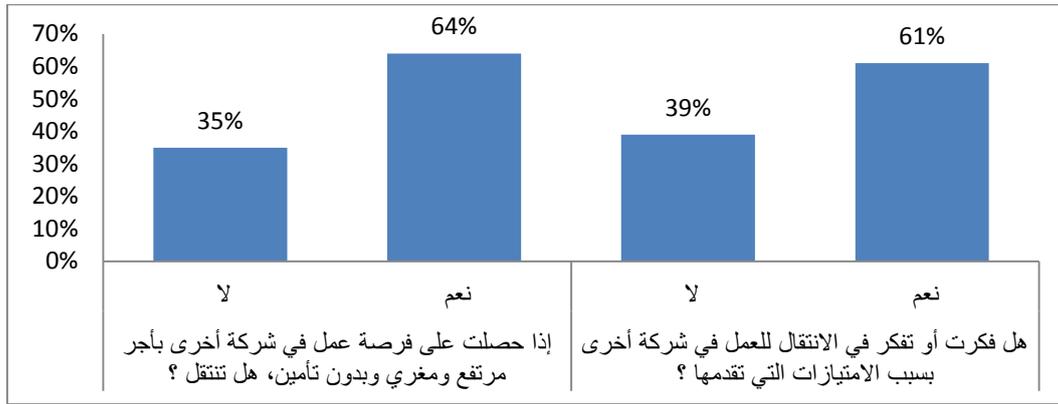
د. هل تتوفر لك المؤسسة خدمات النقل؟ الكثير من المبحوثين أجابوا بأن المؤسسة لا توفر لهم خدمة النقل (74%)، لكن من خلال المقابلة مع رؤساء الموارد البشرية أن المؤسسة تمنحهم قيمة النقل على شكل عمولة مضافة للأجر، أما من خلال طلب التوضيح من باقي العاملين أجابوا أن ذلك موجود فعلا، لكن حسب نظرهم أن تلك التعويضات لا ترقى لتغطية تكاليف النقل التي يتحملونها شخصيا وهم يفضلون لو أن المؤسسة توفر لهم النقل فعلا بدل تعويض ذلك ماديا. وهو السر وراء إجابة معظمهم لا توفر المؤسسة النقل. ونشير أن حتى موضوع التغذية يعامل بنفس التحليل بالمؤسسات محل الدراسة (حسب تصريح مدراء الموارد البشرية).

هـ. هل تتوفر لك المؤسسة إمكانية الحصول على مسكن؟ معظم أفراد العينة أجابوا أن المؤسسة لا توفر إمكانية الحصول على سكن، قد تكون النسبة المتبقية (5%) متعلقة بالمدراء والمسؤولين في مؤسسات محل الدراسة الذين يستفيدون من سكنات وظيفية أو تسهيلات للحصول على سكنات إيجارية من دولة.

ومن التصريحات التي جاءت على لسان أحد مسئولي الموارد البشرية: المؤسسة لا تنظر للمرأة ولا لأصحاب الهمم (المعاقين) نظرة تمييز أو إنقاص حيث تمنحهم فرص متكافئة.

7.3.3. تحليل الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات محل الدراسة:

الشكل 9: رضا الموظفين للمؤسسات محل الدراسة كميًا لالتزامها بالمسؤولية الاجتماعية تجاههم



المصدر: من إعداد الباحثين برنامج أكسل بالاعتماد على نتائج الاستبيان

- أ. هل فكرت أو تفكر في الانتقال للعمل في شركة أخرى بسبب الامتيازات التي تقدمها؟ (61%) من العاملين مستعدين لاستبدال المؤسسة بمؤسسة أخرى تمنح امتيازات أفضل، والنسبة الباقية (39%) تنفي ذلك.
- ب. إذا حصلت على فرصة عمل في شركة أخرى بأجر مرتفع وبدون تأمين هل تنتقل؟ (64%) من العاملين مستعدين لاستبدال المؤسسة بمؤسسة أخرى تمنح امتيازات أفضل، والنسبة الباقية (35%) تنفي ذلك.
- اللافت هنا من خلال عملية التحليل لكلا السؤالين عدم الرضا الوظيفي للعاملين.

4. تحليل النتائج:

بعد التعرض لبعض المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة، وتحليل نتائج الاستبيان الخاص بنا تمكنا استخراج الاستنتاجات والتحليلات التالية واختبار فرضيات الدراسة:

- أ. المؤسسات محل الدراسة تزخر بموارد بشرية شابة كبيرة إلى جانب نسبة معتبرة من الخبرات، وكذا ذات مستوى علمي وكفاءات، كما أنها تشرك الطاقات النسوية في إدارة العمل جانبا إلى جنب مع الرجال، من خلال منحهم المساواة التامة في عملية التوظيف. كما أنه على هذه المؤسسات إعادة النظر في سياسة التوظيف لها، من خلال محاولة استقطاب أصحاب الشهادات العليا (الدكتوراه والماجستير)، ما لم يكن ذلك له علاقة بقوانين ومراسيم التوظيف في البلاد، أين هنا على الدولة التدخل والعمل على استحداث مناسبات توائم أصحاب هذه الشهادات والعمل على الاستفادة منها؛
- ب. إن عملية التوظيف في المؤسسات العمومية محل الدراسة تتمتع بالشفافية والمصداقية، أين تتم على أساس الشهادة بالدرجة الأولى وغيرها من المعايير الموضوعية كالاختبار والخبرة مستعبدة، أي طرق غير قانونية أو منافية لأخلاقيات المهنة، حيث أن نسبة كبيرة من المبحوثين أفراد العينة صرحوا بعدالة عمليه التوظيف وليس هناك تمييز بين الأفراد، كما أن النسبة العظمى من العاملين ترى بتناسب مؤهلاتها وكفاءتها مع عملها بالمؤسسة؛
- ج. فيما يتعلق ببيئة العمل بالمؤسسات محل الدراسة تميل إجابات الموظفين المبحوثين نحو نعم بالنسبة لجميع الأسئلة، كتعبير عن أن العمال يجدون أن جو المؤسسة الداخلي يناسب لأداء عملهم، إذ أنها توفر الراحة الكافية في العمل، كما توفر لهم الحماية، ويلقون التشجيع الكافي من المدراء حيث تنتشر مفاهيم التسيير المشترك، وأكثر من ذلك فالمؤسسة تراعي الجانب الخاص للعمل وتحاول تخفيف وإبعاد بيئة العمل عن حياتهم الخاصة ويومياتهم. لكن بإمعان النظر، يلاحظ حتى نسب إجابات المبحوثين التي كانت "لا" أو "نوعا ما" ليست ضئيلة لدرجة إهمالها، خاصة بالحديث عن مؤسسات عمومية وكبيرة الحجم، لذا عليها البذل الكثير من الاهتمام لتحسين محيط العامل؛
- د. إن الموظفين بالمؤسسات العمومية محل الدراسة قاموا بتكوينات في مؤسساتهم، وتتيح ذلك لهم بشكل متكافئ دون تمييز أو تحيز لبعض منهم، كما بدا أن العاملين يستحبون ثقافة الخضوع للتدريبات وتكوينات لتطوير أنفسهم، وأن المؤسسة مهد

لزيادة خبراتهم ودون استغلال لقدراتهم. فالمؤسسة تحاول إبعاد الضغوط النفسية عن مواردها البشرية الناجمة عن نقص المعرفة بأداء الأعمال المنوطة بها؛

هـ. العاملين في المؤسسات محل الدراسة راضين عن أجورهم إلى حد ما، وبالمقابل يرون أنه محفز لأداء الأعمال المكفولين بها، خاصة في ظل نظام حوافز تتمتع به المؤسسات حيث اتضح أنه كثيرا (دائما) ما يكافئ الموظفين، لكن تبقى هذه الأجور التشجيعات محدودة إذ أنها تخلق نوع من الرفاه فحسب في حياتهم الخاصة، فالأولى مراجعة هذا الجانب (الأجور والمكافآت) في المؤسسات محل الدراسة كونه من أهم العوامل التي تحقق الهدوء والاستقرار والرضا والاستدامة في منصب العمل؛

و. تقوم المؤسسات العمومية محل الدراسة بعملية تقييم لأداء عمالها وبشكل دوري والتي تعد من أهم وظائف الموارد البشرية إذ تبني عليها العديد من القرارات الأخرى كالترقية أو النقل، كما أنها تستخدم معايير عادلة في ذلك؛

ز. العاملين بالمؤسسات العمومية محل الدراسة يستفيدون من برامج تأمينية لضمان عدم ضياع حقوقهم حال مرضهم أو تعرضهم لحوادث عمل أو توقفهم عنه أو أية مخاطر أخرى كما يتمتعون بتغطية صحية (مجانية الأدوية لهم ولأسرهم)، ومعاش تقاعدي ... الخ، فالمؤسسة تؤدي دورها والتزامها في هذا الجانب بنسبة كبيرة. لكن الملفت أن التعويضات صعبة المنال في حالة المرض والعجز؛

ح. فيما يخص مسؤولية المؤسسات محل الدراسة الاجتماعية من حيث محاولة توفير خدمات اجتماعية قد بدا أنها تعترف بالنقابات العمالية وتلتزم بتعاليمهم، كما أنها وإن كانت لا توفر فضاءات ترفيهية لهم إلا أنها توفر قاعات للراحة، ولهذا الأمر أهمية بالغة إذ يكسر روتين العمل ويجدد الروح المعنوية للعمال ويدفعهم لتقديم أفضل ما عندهم، والمأخذ على هذه المؤسسات في هذه النقطة أنها لا توفر خدمات النقل بالشكل الذي يرضي عاملها وهو ما قد يتسبب ببعض المشاكل للمؤسسة، كالتأخر عن العمل حال استخدام النقل العام، كما أن وظائفهم لا تمنحهم ميزة تسهيل الاستفادة من السكن والجميع يعلم أن هذا الموضوع أحد أهم القضايا التي يعاني منها العامل الجزائري (السكن) فإذا نجحت المؤسسة في علاجه ولو نسبيا تكون قد قطعت شوطا معتبرا في المسؤولية الاجتماعية خاصة تجاه الموارد البشرية؛

ط. العاملين في المؤسسات العمومية محل الدراسة مستعدين للانتقال إلى مؤسسة أخرى توفر امتيازات أفضل، أو أجر أكبر حتى لو دون تأمين ما يعكس عدم تفتحهم لجانب هام للمسؤولية الاجتماعية الذي يتمثل في التأمين، وفي إشارة إلى عدم ولاء العاملين لمؤسساتهم والمتصل دون شك بعدم ارتياحهم في مناصبهم سواء ماديا أو معنويا وهذا يدل بطريقة ما إلى وعي العاملين بأهمية توفر مؤسسات ذات مسؤولية اجتماعية والتزام دائم بعناصرها في جميع الجوانب التي تخص المورد البشري.

بعد التعرض لهذه النتائج أصبحنا قادرين على اختبار فرضيات دراستنا حيث قد جاء في الفرضية الأولى أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه مواردها البشرية لا تتعدى تلبية احتياجاتهم الأساسية فقط كالأجر مثلا، لم تتحقق. حيث تبين من الدراسة أن هناك العديد من السياسات والبرامج التي يمكن أن تتوجه بها المؤسسات لممارسة المسؤولية الاجتماعية للموارد البشرية فهي قد تشمل: التكوين والتدريب، تحسين ظروف العمل، برامج تحسين نوعية الحياة، البرامج التوعوية والثقافية والرياضية، برامج التحسيس بأهمية الاشتراك في النشاطات الخيرية والتطوعية، وأنشطة حماية البيئة، إصدار مدونات السلوك وأخلاقيات الأعمال، احترام قوانين العمل، الحفاظ على الحقوق المادية والأدبية للموارد البشرية، إشراك العاملين في اتخاذ القرارات واستشارتهم في كل ما يتعلق بالمؤسسة، تنوع الوسائل التحفيزية والمكافآت، العدل بين الجنسين في العمل، احترام حقوق المرأة في الوسط المهني وتشجيعها، تنظيم حفلات في مناسبات متنوعة للاحتفال وتكريم العاملين... الخ. أما الفرضية الثانية تقول أن المؤسسات العمومية محل الدراسة تلتزم بسياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية قد تحققت لحد ما، ذلك بسبب النقائص والقصور في النظام المطبق والممارسات المنتهجة والتي جرى ذكرها خلال التحليلات السابقة، كما سيعاد التعرّيج عليها باختصار ضمن بعض التوصيات.

5. خاتمة:

كخلاصة لهذه الدراسة التي هدفت إلى دراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في المؤسسات الاقتصادية العمومية، وذلك بالإسقاط على عينة من الموارد البشرية التي تم اختيارها بشكل عشوائي من ثلاث مؤسسات جزائرية أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يعد من المفاهيم التي نالت اهتمام معظم المؤسسات اليوم، لأن الاهتمام بالعنصر البشري أصبح المرتكز الأساسي لنجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، المسؤولية الاجتماعية التي كانت تعبر في الماضي خلال فترة الستينات عن تعظيم الربح، أما في الوقت الحاضر أصبح المفهوم يقترن مع الجانب الاجتماعي للمؤسسة، فهذه الأخيرة ليست وحدة آلية ولا آلة اقتصادية لصنع النقود من أجل حملة الأسهم، وإنما هي وحدة اقتصادية اجتماعية تؤثر وتتأثر بأطراف متعددة هم أصحاب المصلحة. وأن الموارد البشرية تمثل عنصرا مستفيدا من الأطراف الذين يجب أن تتوجه المؤسسة إليهم ببرامج للمسؤولية الاجتماعية، ولهذا الطرف دور بالغ الأهمية سواء من حيث دوره في تحسين الأداء المالي و حتى الأداء الاجتماعي للمنظمة. أما بالحديث عن المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في المؤسسات محل الدراسة فهي تعتمد وتتبنى المسؤولية الاجتماعية ضمن سياستها التسييرية اتجاه العاملين فيها سواء من حيث مصداقية التوظيف أو توفير بيئة عمل مناسبة أو إقامة دورات للتكوين والتطوير، وإتاحة الأجور والمكافآت المحفزة، وتقييم أدائهم، وتوفير الأمن والتأمين لهم، والحرص على توفير خدمات اجتماعية مرضية لاستقطاب رضا جميع الأطراف أصحاب المصالح ولاسيما الموظفين. وباعتماد المنهج الاستقرائي الذي يحاول تعميم الجزء (المؤسسات العمومية محل الدراسة) على الكل (المؤسسات العمومية الجزائرية)، يمكن القول أن هذه الأخيرة ملتزمة اجتماعيا أمام عمالها، إلا أنه عليها بذل المزيد من الجهد في هذا الشأن.

وفي الأخير استنادا إلى ما كل ما تقدم يمكن صياغة عدد من الاقتراحات كما يلي:

- أ. الاهتمام الجدي بدراسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتشديد على ضرورة تبنيها خاصة من طرف المؤسسات العمومية.
- ب. ضرورة اهتمام والتزام المنظمات بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار ثقافة المؤسسة، من خلال إنشاء وحدات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية بشكل عام وتجاه العاملين بشكل خاص؛
- ج. التركيز على التحفيز المادي غير كافي، بل يجب تبني برامج ذات طبيعة اجتماعية وأخلاقية تركز على التحفيز المعنوي للعامل وتكافئ كل مجتهد وفق نظام موضوعي لتقييم الأداء؛
- د. أهمية الإطلاع على تجارب الشركات الرائدة في مجال الالتزام المسئول تجاه الموارد البشرية والتعرف على برامجها من أجل الاستفادة منها؛
- هـ. يجب إبقاء قنوات الحوار والتواصل مفتوحة بين الإدارة والموارد البشرية، فمن الأفضل أن يحدد العاملون ما يرغبون في تواجده من سياسات اجتماعية وأخلاقية بناء على رغبتهم؛
- و. على المؤسسات العمومية محل الدراسة مراعاة البيئة والظروف الداخلية للعمل وتحسينها بما يخلق التوافق بين الحياة الخاصة والمهنية للعمال؛
- ز. على المؤسسات العمومية محل الدراسة إعادة النظر في سياسة الأجور والمكافآت لديها؛
- ح. على المؤسسات العمومية محل الدراسة الاتصال بالجهات المعنية أو على الدولة التدخل بحكم أنها المالك لهذا النوع من المؤسسات، وذلك لتسهيل إجراءات الاستفادة من التعويضات؛
- ط. على المؤسسات العمومية محل الدراسة أن تتيح متنفسات ترفيهية لعمالها والقيام بالأنشطة الثقافية لتخفيف ضغوطات العمل عليهم، وتوفير أمور كالنقل والتغذية، والسكن قدر الإمكان، بشكل يرضي العاملين؛

ي. على المؤسسات العمومية محل الدراسة أن تنوع من البرامج المرتبطة بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواردها البشرية، وتحاول تطويرها بشكل دائم والإبداع فيها للوصول إلى درجة عالية من الولاء الرضا الوظيفي، وبالتالي التحسين من أداء المؤسسة ككل.

6. قائمة المراجع:

1. Carroll, A. (July. August,1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders*. Business- Horizons;
2. Michel, C., & Françoise, Q.-L. (2007). *la responsabilité d'entreprise*. Paris: éditions la découverte;
3. أسهمان علي العواسا. (2011). *أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء التنظيمي للمصارف التجارية الأردنية دراسة ميدانية - إقليم الجنوب*. الأردن: رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة مؤتة؛
4. طاهر محسن منصور الغالي، و صالح مهدي محسن العامري. (2002). *المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية*. مجلة العلوم الإنسانية (13)؛
5. طاهر محسن منصور الغالي، و صالح مهدي محسن العمري. (2008). *المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات والمجتمع* (الإصدار 02). عمان، الأردن: دار وائل للنشر؛
6. لخضر عبد الرزاق مولاي، و حسين شنيبي. (22-23 نوفمبر 2011). *أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات*. ورقلة، الجزائر: الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح؛
7. فرج علي عمار نصر، و الهلول ناصر المقدولي. (2021). *إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير الخدمات الفندقية على فنادق شركة الضمان للاستثمارات بمدينة طرابلس - ليبيا - دراسة حالة*. المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، 04 (01)؛
8. محمد جواد بلقايد، و محمد سعيداني. (جوان، 2018). *أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات - دراسة حالة ثلاث شركات عربية - مجلة اقتصاديات المابل والأعمال* (06)؛
9. مروان بن عبد الملك. (20 يونيو 2020). *أثر المسؤولية الاجتماعية على الموارد البشرية*. متاح على الرابط: <https://ae.linkedin.com/pulse-marwan>
10. منصف شرفي. (14-15 فيفري 2012). *دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (دراسة حالة مؤسسة سونطراك)*. بشار، الجزائر: الملتقى العلمي الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد؛
11. نوال ضيافي. (2010/2009). *المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية*. تلمسان، الجزائر: مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد؛
12. وثائق المؤسسة الداخلية إلى جانب المقابلات مع بعض رؤساء الأقسام في المؤسسات محل الدراسة؛
13. وهيبه مقدم. (13-14 ديسمبر 2011). *سياسات وبرامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال (دراسة حالة ثلاثة شركات عربية)*. شلف، الجزائر: بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلي؛