

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت -  
معهد العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير  
قسم: علوم التسيير



الموضوع:

دور الموارد البشرية ( رأس المال البشري )  
في تحقيق المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الاقتصادية  
دراسة ميدانية لمؤسسة صناعة الأغطية النسيجية صوافكت  
- تيسمسيلت -

مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير  
- تخصص إدارة أعمال -

تحت إشراف الأستاذ:  
بكارى سعد الله

من إعداد الطالبة:  
- حلیمی دنية

لجنة المناقشة:

أ.د. قلايلية رضوان.....  
أ.د. عادل  
رضوان..... مناقشا  
أ.د. بكارى سعد الله..... مشرفا و

مقررا

السنة الجامعية: 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى  
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ  
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ  
الَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ  
تُحْمَلُهُ السَّحَابُ  
وَيُنزِلُ مِنْ سَحَابِهِ  
مَاءً بَارِكًا فِيهِ  
لِيَحْيِيَ الْبَلَائِيَّةَ  
وَالنَّجْمِ الْأَكْبَادُ  
الْمُتَلَقِّاتُ لِلْحَمْدِ  
لِلَّهِ الَّذِي لَا يُكَلِّمُ  
الضَّالِّينَ إِلَّا قَلِيلًا  
مَنْ هُوَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ  
الَّذِي يُنزِلُ مِنَ السَّمَاءِ  
مَاءً بَارِكًا فِيهِ  
لِيَحْيِيَ الْبَلَائِيَّةَ  
وَالنَّجْمِ الْأَكْبَادُ  
الْمُتَلَقِّاتُ لِلْحَمْدِ  
لِلَّهِ الَّذِي لَا يُكَلِّمُ  
الضَّالِّينَ إِلَّا قَلِيلًا  
مَنْ هُوَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

## شكر وتقدير

في البداية نشكر الله العلي القدير الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة ويسر لنا في

أداء هذا العمل ونسأله النجاح المتواصل لنا ولجميع من إتخذ العلم سلاحا

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا على إنجاز هذا العمل خاصة الأستاذ

المشرف " بكاري سعد الله " الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه.

تحية تقدير وإعتراف إلى كل أساتذتنا

وإلى كل من علمنا حرفا طيلة مشوارنا الدراسي.

شكرا لكل من إنتمى إلى المركز الجامعي بتيسمسيلت بلا تخصيص.

وفي الأخير نرجو من الله أن يجعل هذا العمل في صالح الأعمال.

## وشكرا

# إهداء

الحمد لله الذي وفقني في انجاز هذا العمل المتواضع و الذي اهديه، الى احب قلب في الوجود، الى من يعجز فيها اللسان عن التعبير ويتوقف العقل من التفكير، الى من دعت الله لي بالتوفيق و ألحت في الدعاء ..... الى قرّة عيني امي

اطال الله في عمرها وقدرني على رد جزء من جميلها

الى الذي حثني على العلم والعمل كل هذه السنين وكان لي سندا ودعما

ابي الكريم ..... حفظه الله

الى اخوتي منى، مُجَدِّد و خليفة و الكتكوت الصغير مُجَدِّد امين

الى رفقات الدرب المنير و أنبل من عرفت

هدى، حياة، نداء، منى، فاطمة، خالدية، فتيحة.

اهدي هذا الجهد الى كل من ساهم وساعدني وكل من اعرفه سائلة المولى عز وجل ان يوفقني لما يحب و يرضي

دنية

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
11	مكونات رأس المال البشري	(1-1)
25	تركيز المؤسسة على الجانب الإقتصادي والإجتماعي	(1-2)
32-31	أهم تعاريف المسؤولية الإجتماعية	(2-2)
36-35	ابعاد المسؤولية الإجتماعية الشاملة	(3-2)
63	مكونات الاستبيان وعدد الفقرات لكل محور.	(1-3)
64	مقياس ليكارت الحماسي	(2-3)
65	توزيع معامل <b>Alpha croubach</b>	(3-3)
66	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(4-3)
67	توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي	(5-3)
68	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	(6-3)
69	توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية	(7-3)
70	توزيع العينة حسب متغير الدخل الشهري	(8-3)
73-72	نتائج آراء عينة الدراسة	(9-3)
76-74	نتائج آراء عينة الدراسة حول المسؤولية الإجتماعية	(10-3)
78	تقدير و اختبار نموذج $Y=a+b(X1)$	(11-3)
79	اختبار <b>ANOVA</b> : رأس المال البشري- المسؤولية الاجتماعية.	(12-3)

## قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
32	عناصر المسؤولية الإجتماعية	(1-2)
37	هرم أبعاد المسؤولية الإجتماعية حسب Carroll	(2-2)
38	هرم أبعاد المسؤولية الإجتماعية حسب Pride & Ferrell	(3-2)
60	الهيكل التنظيمي لمؤسسة صوفاكت	(1-3)
66	تمثيل عينة الدراسة حسب الجنس	(2-3)
67	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(3-3)
68	تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	(4-3)
96	تمثيل عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	(5-3)
70	تمثيل عينة الدراسة حسب الدخل الشهري	(6-3)

## ملخص:

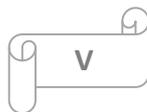
يعتبر رأس المال البشري الركيزة الأساسية لنجاح أي مؤسسة في مجال الإستثمار، وذلك من خلال التوظيف، التعليم والإستفادة من قدراتهم، مهاراتهم وخبراتهم المعرفية، إذ أن لرأس المال البشري دور فعال في تحقيق المسؤولية الإجتماعية و التي أصبحت تنصدر إهتمام الكثير من المؤسسات لمل لها من من أثر إيجابي يعود على المجتمع والمؤسسة على حد سواء، ويعزز على وجه الخصوص مكانة المؤسسة في المجتمع، والمساهمة الفعالة في الدور الإجتماعي.

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري - المسؤولية الإجتماعية.

## Abstract :

Human capital is the cornestone of the success of any organization in the field of investment, through recruitment and utilization of their capabilities abilities skills and knowledge , this is because human capital has an effective role in achieving social responsibility, which has become the focus of many institutions organizations , because is has a positive role for both the sociely and the institution organization.

**Keywords :** Human capital, Social responsibility.



## فهرس محتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرهان
	اهداء
V	ملخص.....
VII	فهرس المحتويات.....
XI	قائمة الجداول.....
XIII	قائمة الأشكال.....
ب	مقدمة.....
2	الفصل الأول: الإطار النظري لرأس المال البشري.....
3	المبحث الأول: ماهية رأس المال البشري.....
3	المطلب الأول: الاهتمام التاريخي برأس المال البشري.....
4	المطلب الثاني: أهم التعاريف لرأس المال البشري.....
6	المطلب الثالث: النظريات المفسرة لرأس المال البشري.....
9	المبحث الثاني: مكونات، خصائص و أهمية رأس المال البشري.....
9	المطلب الأول: مكونات رأس المال البشري.....
12	المطلب الثاني: خصائص رأس المال البشري.....
12	المطلب الثالث: أهمية رأس المال البشري.....

14	.....المبحث الثالث: نظرية الاستثمار في رأس المال البشري.....
14	.....المطلب الأول: الاستثمار في التعليم وفق نظرية شولتز في رأس المال البشري.....
16	.....المطلب الثاني: الإستثمار في التدريب وفق نظرية بيكر في رأس المال البشري.....
19	.....المطلب الثالث: إستقطاب و توظيف رأس المال البشري من البيئة الخارجية.....
23	.....الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.....
24	.....المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية.....
24	.....المطلب الأول: الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية.....
29	.....المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية.....
32	.....المطلب الثالث: عناصر المسؤولية الاجتماعية.....
35	.....المبحث الثاني: ابعاد، مجالات و اهمية المسؤولية الاجتماعية.....
35	.....المطلب الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية.....
39	.....المطلب الثاني: مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية.....
40	.....المطلب الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية.....
43	.....المبحث الثالث : تأثير رأس المال البشري على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.....
43	.....المطلب الأول: تأثير رأس المال البشري على البيئة الداخلية.....
45	.....المطلب الثاني: تأثير رأس المال البشري على البيئة الكلية.....
46	.....المطلب الثالث: تأثير رأس المال البشري على البيئة التنافسية.....
50	.....الفصل الثالث: دراسة ميدانية لمؤسسة صناعية للأغطية النسيجية صوفاكت.....

51	.....المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة صوفاكت تيسمسيبت
51	.....المطلب الأول: نبذة تاريخية عن المؤسسة
53	.....المطلب الثاني: منتجات ووظائف المؤسسة وأهدافها ودورها في الجانب الإقتصادي
56	.....المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة صوفاكت
61	.....المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة و هيكل الإستبيان
61	.....المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
61	.....المطلب الثاني: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
62	.....المطلب الثالث: هيكل الدراسة
65	.....المبحث الثالث: نتائج الدراسة و تحليلها
65	.....المطلب الأول: المعالجة الإحصائية للإستبيان
71	.....المطلب الثاني: تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
77	.....المطلب الثالث: العلاقة بين رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية
82	.....الخاتمة:
85	.....قائمة المصادر و المراجع:
90	.....الملاحق:

تتأثر منظمات الأعمال بإعتبارها نظاما مفتوحا، لكل ما يحدث فيه من تغيرات إقتصادية إجتماعية سياسية، وثقافية وبيئية، فهي اليوم بحاجة للعب دور اقتصادي وإجتماعي في المجتمع الذي تعمل فيه هذا المجتمع الذي يعتبر المصدر الأهم و مصدر الثروة لديها.

يعتبر رأس المال البشري المفتاح الرئيسي المحدد لتنمية كونه المسيطر على رأس المال المادي و أصبحت المؤسسات بكافة أشكالها تركز جل إهتماماتها على تطوير إستراتيجيات تضمن لها مسايرة محيطها سريع التغير وذلك من خلال الإهتمام برأس المال غير الملموس الذي ركيزته المعرفة، المهارات، القدرات والكفاءات، وهذا ما اعطى دفعا لزيادة الإهتمام به بشتى الوسائل و الكيفيات، من تعليم و تدريب و توظيف و رعاية صحية و تأمين الاجتماعى وغيرها من الإهتمامات

إن المؤسسات أصبحت تعتمد على ربحيتها بإلتزامها إتجاه البيئة و المجتمع، وضمان بقائها و تعزيز الصورة الذهنية من خلال تبنيها لمعايير المسؤولية الإجتماعية، فنجاح و نمو المؤسسات الإقتصادية يمكن ربطه بمدى أهمية إدارة المسؤولية الإجتماعية المرتبطة بمجموعة من القيم.

### إشكالية الدراسة:

تفرض التغيرات المعاصرة على كافة أشكال المؤسسات إمتلاك رأس مال بشري تتوفر فيه عدة خصائص التي تمكن المؤسسة من تحقيق المسؤولية الإجتماعية بالشكل الذي يضمن لها البقاء والإستمرار فمن خلال توظيف المعارف، القدرات و المهارات لرأس المال البشري تتحقق المسؤولية في المؤسسة الإقتصادية، ضمن هذا الإطار تمحورت إشكالية الدراسة التي نطرحها في السؤال التالي:

ما مدى إسهام رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإقتصادية؟

### الأسئلة الفرعية:

- ما مفهوم رأس المال البشري ؟ وماهي الخصائص التي يجب أن يتسم بها؟
- ما ذا نقصد بالمسؤولية الاجتماعية؟ ماهي أهميته؟
- ما طبيعة العلاقة بين رأس المال البشري و المسؤولية الإجتماعية ؟

## الفرضيات:

للإجابة على الأسئلة الفرعية السابقة نقوم بصياغة الفرضيات التالية:

- رأس المال البشري يعتمد على خبرات و كفاءات و مؤهلات الفرد ، وقد يزول بسرعة و قياسه صعب.
- المسؤولية الاجتماعية إلتزام المؤسسة بتحسين نوعية حياة العاملين و المجتمع، وتعمل على تحسين صورة المؤسسة في المجتمع في ترسيخ المظهر إيجابي لدى العملاء، العاملين و أفراد المجتمع.
- توجد علاقة إرتباط بين رأس المال البشري و المسؤولية الاجتماعية عند المستوى الثقة 95 % يمكن بنائها بشكل نموذج

**أهمية الدراسة:** تنبثق أهمية موضوع الدراسة فيما يلي:

يمكن النظر إلى أهمية هذا الموضوع في : دور رأس المال ابشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية من جانبين، الجانب النظري و الجانب التطبيقي:

- مدى إهتمام المؤسسات برأس المال البشري.
- غرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية و ممارستها.
- أهمية البعد الأخلاقي والإجتماعي الذي يجب ان يميز المؤسسات.
- توضيح المفهوم الحقيقي للمسؤولية الاجتماعية واشتراك رأس المال البشري في تحقيقها.

**أهداف الدراسة:** تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- تسعى الدراسة إلى تبيان العلاقة بين رأس المال البشري و المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.
- مساهمة رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، واقع تبني المؤسسات لتطبيقها.
- تقديم دليل علمي للباحثين و الطلبة بعرض تفاصيل حول رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.

منهج الدراسة:

من أجل الوصول إلى هدف البحث وللإجابة عن مختلف الأسئلة السابق طرحها سيتم الإعتماد على

منهجيين:

**المنهج الوصفي و التحليلي:** حيث وظف المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة الذي يسمح بوصف متغيرات الدراسة أما المنهج التحليلي فقد وظف في الجانب التطبيقي وذلك من خلال تحليل نتائج الدراسة تطبيقية و اختبار الفرضيات، يتم ذلك من خلال اعتماد على أسلوب الاستبيان و المقابلة من أجل الوقوف على آراء اهل الاختصاص من المهنيين.

**دراسات السابقة:**

**الدراسة الأولى:** دراسة مقدم وهيبة، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، رسالة دكتوراه جامعة وهران، الجزائر، 2013/2014.

هدفت هذه الدراسة إلى تفعيل ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تمثلت في توصيات موجهة إلى أربعة أطراف فاعلة في المؤسسات الاقتصادية في دراسة واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في عينة من المؤسسات الاقتصادية الواقعة في بعض ولايات الغرب الجزائري وذلك في اطار معالجة اشكالية مهمة تتمحور حول تقييم مدى ممارسة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية عينة الدراسة لبرامج المسؤولية الاجتماعية، فقد أظهرت الدراسة غياب أي فلسفة أو رؤية واضحة تجاه المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسة الاقتصادية عينة الدراسة، ووجدنا أن هذه المؤسسات تمارس مسؤولياتها الاجتماعية بشكل متوسط عموماً، وكشفت الدراسة عن عدد من العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الاقتصادية عينة الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية.

**الدراسة الثانية:** دراسة عبد الصمد سميرة، دور الاستثمار في رأس المال البشري و تطوير الكفاءات و تحقيق الأداء المتميز بمنظمات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه:

هدفت الدراسة إلى تبين كل من الاستثمار في رأس المال البشري و تطوير الكفاءات في تحقيق التميز في الأداء بالمؤسسات و تم إجراء التربص الميداني بشركة الإسمنت عين التوتة بباتنة، حيث توصل أن المؤسسة تعمل إحرار مستويات التميز في الأداء من خلال إعطاء أهمية مقبولة لاستثمار رأس مالها البشري و تطوير الكفاءات و العمل على تسييرها بالشكل المطلوب باعتماد على العديد من الأساليب، كما أنها تقيم كفاءتها البشرية باستمرار

و يساهم كل من الاستثمار في رأس المال البشري و تطوير الكفاءات الفردية و الجماعية بالمؤسسة في تحقيق التميز في الأداء من خلال زيادة الكفاءة و الفعالية و إضافة القيمة.

الدراسة الثالثة: دراسة مُجَّد دهان ، أطروحة دكتوراه بعنوان الاستثمار التعليمي في رأس مال البشري مقابلة نظرية و دراسة تقييمية في لحالة الجزائر ، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة.

دراسة الباحث بين التعليم رأس مال البشري ودوره في نمو الاقتصادي، وتوصلت الدراسة انه و بعد التطورات الكبيرة و السريعة و الغير المسبوقة الذي عرفها العام بعد الحرب العالمية الثانية و التي فشلت النظريات الاقتصادية التقليدية عن تفسيره، تغيرت نظرة الاقتصاديين إلى التعليم من كونه إنفاقا إلى إعتبره استثمارا منتجا و إستراتيجيا في رأس المال البشري

#### حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تمت دراسة المؤسسة الصناعية للأغطية النسيجية " صوفاكت "
- الحدود الزمنية: يرتبط مضمون الدراسة بزمن الذي أجريت فيه و هي طيلة الفترة الدراسية 2019/2018.
- الحدود الموضوعية: تهتم الدراسة بالمواضيع و المحاور الأساسية المرتبطة برأس المال البشري و المسؤولية الإجتماعية.

أسباب إختيار الموضوع: يعد إختيار موضوع الدراسة إلى عدة أسباب:

#### أسباب موضوعية:

- يعد من مواضيع الساعة حيث لا بد للمؤسسة أن تلتفت لرأس مالها البشري.
- وجود رأس المال البشري في المؤسسات لكن ينقص الإهتمام به والإستفادة من قدراته و مهارته و خبراته.
- تعتبر متغيري الدراسة من ضمن التخصص المدروس.

#### أسباب ذاتية:

- الرغبة في معرفة مدى الإهتمام برأس المال البشري من قبل المؤسسات الاقتصادية.
- اقتراح الموضوع من قبل الاستاذ المشرف

### صعوبات الدراسة:

- تتمثل في البحث الميداني لقلة الخبرة في التعامل منهجيا مع موضوع بحثنا المتميز و تحديدا تطبيق تحليل المضمون منهجيا و تقنيا لجمع المعطيات.
- قلة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بشكل مباشر.

### أقسام الدراسة:

الجزء النظري: الذي يتعلق برأس المال البشري و المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.

الجزء التطبيقي: هو الإستبيان في المؤسسة الصناعية للأغطية النسيجية صوفاكت " خلال فترة 2018/2019

"

### هيكل الدراسة:

يتضمن هيكل الدراسة ثلاثة فصول، فصلين نظريين و الأخر تطبيقي، و يمكن شرح ما تضمنه كل فصل كما يلي:

**الفصل الأول:** تحت عنوان الإطار النظري لرأس المال البشري و فصلناه إلى ثلاثة مباحث، الأول نبرز فيه ماهية رأس المال البشري، والمبحث الثاني تناولنا فيه مكونات، خصائص وأهمية رأس المال البشري، فيما يخص المبحث الثالث تكلمنا عن نظرية الاستثمار في رأس المال البشري.

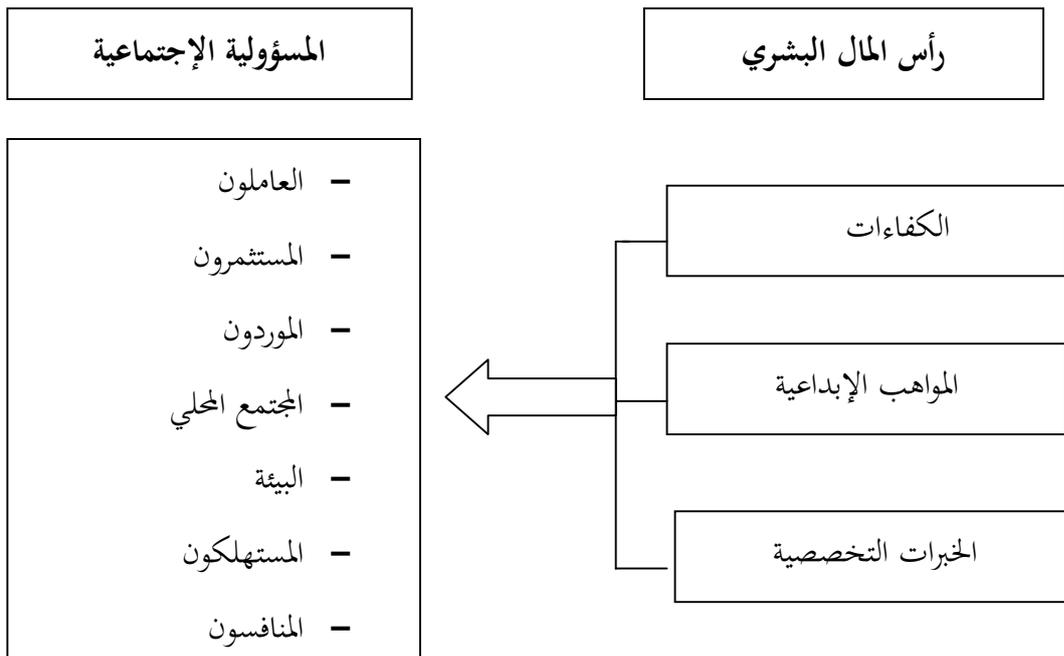
**الفصل الثاني:** إشتمل على إطار النظري لمسؤولية الاجتماعية من خلال تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول، تكلمنا فيه عن ماهية المسؤولية الاجتماعية، والمبحث الثاني تطرقنا فيه لابعاد ومجالات وأهمية المسؤولية الاجتماعية، أما المبحث الثالث خصص لتبيين تأثير رأس المال البشري على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.

**الفصل الثالث:** تعلق بدراسة تطبيقه بالمؤسسة للأغطية النسيجية " صوفاكت " بتيسميسيلت والذي قسمناه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول تم ضمنه تقديم مؤسسة صوفاكت محل دراسة ، اما المبحث الثاني تضمن الإطار المنهجي لدراسة و هيكل الاستبيان و المبحث الثالث تضمن نتائج الدراسة و تحليلها.

### نموذج الدراسة:

يمكن توضيح نموذج الدراسة والعلاقة بين رأس المال البشري بمكوناته ( الكفاءات، المواهب الإبداعية الخبرات المتخصصة، والمتغير التابع المتمثل في المسؤولية الإجتماعية بأبعاده ( العاملون، المستثمرون الموردون، المجتمع المحلي، البيئة، و المستهلكون والمنافسون).

### الشكل رقم (01) نموذج الدراسة



### تمهيد:

العنصر البشري من أهم أصول المنظمة، وهو أساس ثروتها ويمكن القول أن المورد البشري هو أساس ميزتها التنافسية والمؤثر الحقيقي في نجاح واستمرارية المنظمات.

يعتبر رأس المال البشري كقوة محركة للميزة التنافسية في منظمات اليوم، فتنمية رأس المال البشري من أهم القضايا وأكثر إلحاحا والتي من شأنها أن تعمل على تنمية الكفاءات البشرية وصلتها في العديد من الجوانب العلمية والعملية والفنية والسلوكية.

يهدف هذا الفصل إلى التعرف على كل ما يخص رأس المال البشري، ويتضمن ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: ماهية رأس مال البشري.

المبحث الثاني: مكونات، خصائص وأهمية رأس مال البشري.

المبحث الثالث: نظرية الاستثمار في رأس مال البشري.

## المبحث الأول: ماهية رأس المال البشري

رأس مال البشري من أهم أصل المؤسسة و يمكن القول بأن رأس المال البشري هو المؤثر الحقيقي في نجاح أو فشل المنظمة، لهذا كان الاهتمام يتزايد به، و يعرض المبحث استعراض تاريخي مختصر لرأس مال البشري، أهم التعاريف إضافة إلى النظريات المفسرة له.

## المطلب الأول: الاهتمام التاريخي برأس المال البشري

يعتبر رأس المال البشري ذو أهمية كبيرة كونه يضيف القيمة الاقتصادية للمعارف والمهارات والقدرات، ومع اتساع حجم المنظمات وزيادة الإنتاج وزيادة المنافسة التي يشهدها العصر، أصبحت المنظمات تعتمد بشكل رئيسي على رأس مالها البشري، فالمنظمات الناجحة هي من لديها أشخاص موهوبين وأصحاب كفاءة من خلال الأعمال التي يقدمها إضافة إلى قدرتها على استخدام المخزون البشري من القدرات والمعارف التي يمتلكها العاملين لديها من أجل تحقيق أهدافها<sup>1</sup>.

لقد تباينت الآراء لدى الكتاب والباحثين في موضوع ظهور رأس المال البشري، حيث يرى البعض أنه يعود إلى العصور القديمة، عصر أفلاطون، أرسطو وأكونيس، فقد نادى أفلاطون بتقسيم العمل في نظرية (الدولة المثلى) بناء على اختلاف المواهب الطبيعية للبشر من الجدير ذكره أن للحضارة الإسلامية دورا مهما وبارزا في تطوير المعرفة الإنسانية، فهناك آيات قرآنية وأحاديث نبوية شريفة تحدث وتأمّر بطلب العلم كما فضل الأمام علي بن أبي طالب كرم الله وجهه المعرفة على رأس المال البشري وهناك من يرى استخدام مصطلح رأس المال البشري إلى أوائل الستينيات من القرن العشرين من قبل "ShultzTheodor" 1902-1998م الذي نشر عدة مقالات وكتب في هذا المجال مثل: الاستثمار في رأس المال البشري عام 1961م، التعليم والنمو الاقتصادي 1961، والقيمة الاقتصادية للتعليم عام 1963م وكذلك تمت الإشارة إليه من قبل "Arthirlewis" 1915م-1991م " Gary " بكر 1930م من خلال الثمانيات من القرن العشرين).

<sup>1</sup> - فرعون أمجد، محمد إبيفي، استثمار في الراس المال البشري كمدخل حديث للإدارة الموارد البشرية بالمعرفة، ورقة عمل مقدمة، إلى الملتقى الدولي صنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية، جامعة مسيلة، الجزائر، 2009.

في حين يرى باحثين أن يعود إلى آدم سميث من القرن الثامن عشر حيث تم استخدامه كأسلوب جذب ولفت الانتباه نحو مساهمة العمل في أداء المنظمات وأكد آدم سميث في كتابه ثروة الأمم عام 1776م أن المصدر الحقيقي للثروة هو إنتاجية البشر الإنتاجية يمكن أن تحقق وتزيد من خلل تقسيم العمل بين العمال<sup>1</sup>.

وذكر دهان أنه منذ عقد التسعينات وبداية بروز ما أصبح يعرف باقتصاد المعرفة قد شاع و إنتشر استعمال مصطلح رأس المال البشري أكثر فأكثر ويعود ذلك إلى الأسس التي يقوم عليها الاقتصاد الجديد لم تعد قائمة فقط على الموجود الأصول والآلات والتقنيات والأموال بل تقوم أيضا على ما تمتلكه على موارد غير مادية وغير ملموس وتمثل في المخزون البشري لدى الأفراد العاملين<sup>2</sup>.

نجد أن المنظمات أصبحت تتجه نحو زيادة معارف رأس المال البشري الذي يعتبر احد عناصر الإنتاج وإكسابهم المزيد من المهارات والقدرات وتنمية القدرات الإبداعية و الابتكارية من خلال التعليم و التدريب في سبيل تحقيق أهدافها ومصلحة موظفيها واغناء قيمة رأس مالها الفكري الذي تمتلكه.

ومع التحديات التي يحملها العصر من التقدم التقني وزيادة العولمة و التحرر الاقتصادي لن يتصدى لها إلا رأس مال بشري دائم الترقى ودائم النمو والإبداع سواء على المستوى الفردي أو على صعيد المجتمعات.

### المطلب الثاني: اهم التعاريف لرأس المال البشري.

اجتهد العديد من الكتاب والباحثين حول موضوع الموارد البشرية وشرح مفهوم رأس المال البشري بدءا من ظهوره وحتى الآن، وقد جاءت الدراسات والأدبيات بجملة من التعريفات لرأس المال البشري قد تتقارب وتتباعد أحيانا أخرى وفيه قد نسرد مجموعة من التعريفات لرأس المال البشري:

**رأس المال البشري:** الفرد الذي يمتلك المقدرة العقلية والمهارات والخبرات اللازمة لتوفير الحلول المناسبة للزبائن فهو مصدر الابتكار و التجديد في المنظمة<sup>3</sup>.

كما يعرف أيضا بأنه مجموع الخبرات والمعارف والطاقات والحماس والإبداع والصفات التي يمتلكها

<sup>1</sup> - محمد نايف محمود، الاقتصاد المعرفي، دار النشر والتوزيع عمان، الاردن، الطبعة 2015، ص1.

<sup>2</sup> - دهان، الاستثمار التعليمي في الرأس المال البشري، مقارنة نظرية ودراسة تقييمية لحالة الجزائر، رسالة دكتوراه، جامعة فتور قسنطينة، الجزائر، 2012.

<sup>3</sup> - سعد على العنزي، إبداعات الأعمال قراءات في التميز الإداري و التفوق التنظيمي، عمال مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2014، ص 202.

العاملون في الشركة ويستثمرونها في العمل<sup>1</sup>.

رأس المال البشري هو كل معرفة موجودة في عقول عاملي المنظمة، سواء كانوا من المبدعين أو العاديين

إذ أنه لكل منهم مساحة من المعرفة الضمنية تتناسب و إمكانيته<sup>2</sup>.

يعرف **Schultz** رأس المال البشري للمجتمع على أنه مجموعة الطاقات البشرية التي يمكن استخدامها لاستغلال مجمل الموارد الاقتصادية<sup>3</sup>، ويعرفه **Malhorta** بأنه قوة عقلية مصدرها المعرفة والمعلومات والذكاء والخبرة وتؤثر في زيادة القيمة السوقية والتشغيلية والتطويرية للمنظمة<sup>4</sup>.

وبحسب **Fitzenz** فإن رأس المال البشري يمثل الخبرات والمعارف والقدرات التي يمتلكها الأفراد ويستخدمونها في عمليات الإنتاج والتي يمكن فيها من خلال التدريب والتطوير ونظام الحوافز<sup>5</sup>.  
تعريف عباس: عبارة عن المهارات و الخبرات و المقدرات التي يتمتع بها العاملون في المنظمة<sup>6</sup>.

تعرف **العنزي و صالح**: بأنه مجموعة من العاملين يمتلكون مقدرة عقلية عناصرها ( معرفة، مهارة، خبرة و قيم) يكن توظيفها و استثمارها في زيادة المساهمة الفكرية و تحسين أداء عمليات المنظمة و تطوير مساحة إبداعاتها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الأطراف المتعاملة معها ويجعل فرق قيمتها السوقية عن قيتها الدفترية<sup>7</sup>.

من خلال دراستنا الميدانية لمؤسسة صناعة الاغطية النسيجية صوفاكت يمكن إستنتاج مايلي:

- رأس مال البشري مرتبط بالدرجة الأولى بالفرد أو الشخص أو الإنسان العامل بالمؤسسة.

<sup>1</sup> - عبد الستار العلي، عامر قنديلجي، غسان العمر، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان دار المسير للنشر و التوزيع، ط1 ، 1426هـ، 2006، ط2 1429هـ، 2009م، ط3، 1433هـ، 2012م، ص 343.

<sup>2</sup> - فاضل حمد القيسي، علي حسون الطائي، الإدارة الإستراتيجية نظريات، مدخل، أمثلة و قضايا معاصرة، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان، ط2 1435هـ، 2014م، ص 716.

<sup>3</sup> - مريم مفتاح، دور رأس المال البشري في تحسين تنافسية المؤسسة، دراسة حالة - الشركة الوطنية للتأمينات (SAA)، وكالة بسكرة، مذكرة شهادة الماستر في علوم التسيير ، الموارد البشرية، تخصص تسيير موارد البشرية، 2016-2017، ص05.

<sup>4</sup> -Malhotra y.2003, Measuring Knowledgeassets of a Nation.

<sup>5</sup> -Knewledge, System of Développement, United Nation Advisory Meeting of the Department of Economic & Social affairs: Divisions of public Administration &Development Management New York, 4.5 septembre, 2003.

<sup>6</sup> - عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة طريق إلى التميز و الريادة، عمان، ص 242.

<sup>7</sup> - عمر أحمد همشري، مرعج نفسه، ص 247.

- رأس المال البشري ما يمتلكه الفرد من كفاءات؛ معارف ومهارات وخبرات علمية وعملية.
- رأس المال البشري قدرات إبداع وإبتكار وتؤثر على الوظائف التي يؤديها الفرد في عمله لدى المؤسسات الاقتصادية.

وبهذا يمكن أن نعرف رأس المال البشري على أنه: مزيج من المهارات والخبرات والقدرات والمؤهلات العلمية والعملية التي يمتلكها أو يكتسبها الأفراد وقدرتهم على العمل وإنجاز مهامهم، لتحقيق الرفاه الاجتماعي والاقتصادي.

### المطلب الثالث: النظريات المفسرة لرأس المال البشري:

تقوم نظرية رأس المال البشري على فرضية أن التعليم و التدريب لهم دور فعال و ضروري، لتحسين القدرة الإنتاجية للأفراد، ويمكن القول بأن أصحاب نظرية رأس المال البشري يحاولون أن يبرهنوا أن الشعب المتعلم و المتدرب هو شعب منتج.<sup>1</sup>

تتلخص فكرة نظرية رأس المال البشري أنه من اليقين اعتبار العاملون وليس الأموال البنائيات الأرضي هم دم الحياة النابض المتدفق لديمومة المنظمة وضمان بقائها واستمراريتها في عالم الأعمال.

وتتطور هذه النظرية من خلال الأبحاث التي قام بها شولتز **Schulze** كما تطورت بإسهامات كل من بيكر **Becker** و منسير **Menser** .

#### 1- إسهامات شولتز:

سعى شولتز تحويل الانتباه من مجرد الاهتمام بالمكونات المادية لرأس المال إلى الاهتمام بالمكونات الأقل مادية وهي رأس المال البشري حيث أشار إلى ضرورة اعتبار مهارات ومعرفة الفرد شكل من أشكال رأس المال الذي يمكن الاستثمار فيه.

وقد بنى شولتز نظرية على ثلاثة فروض أساسية وهي:

- أن النمو الاقتصادي لا يمكن تفسيره بالزيادة في المدخلات المالية يمكن تفسيره بالزيادة في المخزون المتراكم لرأس المال البشري.

<sup>1</sup> - مريم مفتاح دور رأس المال البشري في تحسين تنافسية المؤسسة ، دراية حال بالشركة الوطنية التأمينات ( SSA ) وكالة بسكرة ،مذكرة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017، ص 15.

- إن الاختلاف في الإيرادات ومداد خيل الأفراد لا يمكن تفسيرها باختلاف مقدار استثماراتهم في رأس مالهم البشري.

- يمكن تحقيق العدالة في الدخل من خلال زيادة رأس المال البشري إلى رأس المال المادي (غير البشري)

## 2- إسهامات بيكر:

يعد بيكر من أهم الباحثين الذين أدوا بإسهاماتهم وأبحاثهم إلى تطوير نظرية رأس المال البشري، فقد حول التركيز إلى دراسة الأنشطة المؤثرة في الدخل المادي وغير المادي من خلال زيادة الموارد في رأس المال البشري، ويعد التدريب من أكثر جوانب الاستثمار البشري فعالة في توضيح تأثير رأس المال البشري على الإيرادات والعمالة وعلى المتغيرات الاقتصادية الأخرى، كما يعد معدل العائد على الاستثمار هو العامل الأساسي والأكثر أهمية في تحديد المقدار المستثمر في رأس المال البشري، وقد افترض بيكر بعض المتغيرات المحددة والمحفزة للاستثمار في رأس المال البشري ومن أمثلة هذه المتغيرات العمر المتوقع للفرد، والاختلافات في الأجور، درجة الخطر السيولة والمعرفة. كما أدرج بيكر ضمن الاستثمار في رأس المال البشري كل النشاطات التي يمكن أن تنمي الموارد البشرية ومن بين أنواع الاستثمار بذكر التعليم، التدريب في مكان العمل، الهجرة، البحث، عن المعلومات حول الأسعار والصحة.

## 3- إسهامات منسير:

تمثلت إسهاماته في بناء نموذج يهدف إلى الانحرافات في توزيع الإيرادات وقد حدد ثلاثة أهداف ينبغي تحديدها من خلال الأبحاث في مجال الاستثمار البشري:

- تحديد حجم الموارد المخصصة للتدريب.
- تحديد معدل العائد على الاستثمار في التدريب.
- تحديد مدى منفعة المرتبة على تحديد التكلفة والعائد على التدريب في تفسير بعض خصائص سلوك الأفراد. وتمثل الافتراضات الأساسية لنموذج منسير فيما يلي:

1- طول فترة التدريب أو التعليم هي المصدر الأساسي للتفاوت أجور العمال والتدريب يرفع إنتاجية العمال إلا أن يتطلب تأجيلا للدخل لفترة مستقبلية

2- يتوقع الأفراد عند إتخاذ قرار بالتدريب الحصول على أجور عالية في المستقبل تعوض تكلفة التدريب

3- يفترض إقتصاد تكلفة التدريب على التكلفة البديلة بمعنى الأجر الذي كان سيحصل عليه الفرد إذا لم يلتحق بمؤسسات التدريب.

4- يفترض عدم قيام الأفراد باتخاذ قرار للتدريب في المستقبل بعد انقضاء فترة التدريب الأولى، وأن يظل تدفق الدخل المستقبلي بعد نهاية التدريب الأولى ثابت خلال الفترة العملية.

5- يفترض ثبات عمر الفائدة الذي يستخدمه الأفراد.

## المبحث الثاني: مكونات، خصائص و أهمية رأس المال البشري.

يعتبر رأس مال البشري من اهم المقاييس الأساسية التي تقاس بها الثروة و أساس عملية الاقتصادية لإعتباره مصدر للإبداع و الابتكار، حيث كان إهتمام كبير به يتجلى في دراسة مكوناته الأساسية و الخصائص التي تميزه و أيضا أهميته في المؤسسة الاقتصادية.

### المطلب الأول: مكونات رأس المال البشري

لا يعتبر رأس المال البشري كيانا جامدا من العناصر الجامدة لكن بعكس ذلك في حقيقته هو علاقة مركبة من المكونات المتعددة والتي يمكن تقسيمها إلى ثلاثة مستويات:

#### 1- الكفاءات:

هي مجموعة المعارف، الاتجاهات، والتصرفات والسلوكيات المستنبطة من التجربة الضرورية لممارسة مهنة معينة، وهي ترمز إلى القابلية على تطبيق المبادئ والتقنيات الجوهرية لمادة أو حقل معين في المواقف العملية، ويشير لويس دينوا (luis denoa) إلى أن الكفاءات مجموعة سلوكيات اجتماعية وجدانية وكذلك مهارات نفسية، حسية، حركية، تسمح بممارسة دور ما، أو وظيفة، أو نشاط بشكل فعال، كما تتضمن الكفاءات التنسيق من بين المهارات الإنتاجية المتعددة، و تحفز على التكامل بين مختلف القدرات، كما أنها نتيجة لعمليات التعلم الجماعي داخل المنظمة ومحيطها المباشر، ويمكن تعزيزها بالتفاعل والاستخدام المشترك، تؤكد المفاهيم المختلفة للكفاءات على أنها ليست كيانا واحدا، وإنما هي علاقة أو مجموعة من المكونات المتفاعلة مع بعضها، تثبت علاقة أو قدرة متكاملة تشمل مفردات: المعرفة المهارات القدرات، والاتجاهات اللازمة لأداء مهمة ما أو عملية مترابطة من المهام المحددة بنجاح وفعالية.

#### 2- المواهب الإبداعية:

تصنف الموهبة إلى خاصة وعامة، فالموهبة العامة: تمثل مستوى عال من الاستعداد، فالقدرة العامة على التفكير المتجدد الخلاق والأداء الفائق في مجال من مجالات النشاط الإنساني سواء كان علميا أو مهنيا أو اجتماعيا وهي فطرية في أصلها ترتبط بالذكاء.

وأما الموهبة الخاصة: تمثل استعداد عال أو قدرة خاصة على الأداء المتميز في مجال معين أو أكثر من مجالات النشاط الإنساني، وهي ذات أصل تكويني لا ترتبط بالذكاء.

### 3- الخبرات التخصصية:

تعتبر الخبرة عنصراً أساسياً في تكوين رأس المال البشري، ذلك لأنها تعكس رصيداً متزايداً من المعارف والمهارات المتراكمة، لدى فرد أو فريق عمل من خلال الممارسة العملية لوظيفة أو أكثر، في نفس مجال العمل لفترة من الزمن، يشكل رصيد الخبرة و يتعزز من خلال التجميع والنقل من مختلف موارد الخبرات العلمية والعملية، الناجحة عن التعلم من خلال التدريب فالخبرة الفعلية ليست موهبة فطرية بل هي قدرة مكتسبة<sup>1</sup>.

وعلى الرغم مما جاء به الباحث فيما سبق إلا أنه اسناداً إلى حقيقة أن رأس المال البشري يكمن غالباً في أشياء غير ملموسة فإن من الصعب تحديد عناصره أو مكوناته بدقة بالغة، ولكن بالرغم من ذلك فهناك العديد من المحاولات التي عملت على تحديد هذه المكونات.

<sup>1</sup> - سناء جابر، دولا رأس المال البشري في تحقيق الأداء المتميز الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، و علوم التسيير جامعة محمد خيضر، لسكرة، 2017، ص ص 25-27.

الجدول رقم (1-1) يبين أهمها<sup>1</sup>:

أهم المكونات أو العناصر	الباحث
<ul style="list-style-type: none"> <li>- متوسط سنوات الدخل.</li> <li>- مستوى التعليم النسبة المئوية للحاصلين على درجات علمية متقدمة.</li> <li>- تكلف التوظيف القيمة المضافة للعمال، ساعات التدريب العامل.</li> <li>- الإلمام بتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>- رضا العملاء دورات العامل.</li> <li>- نجاح برامج اقتراح العاملين، الابتكار.</li> <li>- العلاقات الجديدة المتولدة بين العاملين.</li> </ul>	<b>T.stewart 1997</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- المعارف والخبرات الفردية والجماعية</li> <li>- القدرات ( خاصة قدرات حل المشاكل )</li> </ul>	<b>K.E Svieby 1997</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- القدرات المعرفية، قدرات إنشاء القيمة.</li> <li>- القدرات السلوكية والوظيفية.</li> </ul>	<b>Goran Roos2003</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الخبرات ، القدرات على حل المشاكل.</li> <li>- الإبداع والمهارات الريادية والإدارية.</li> </ul>	<b>B. Morretal 2004</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- المهارات والخبرات.</li> <li>- معارف العاملين.</li> </ul>	<b>Edvinso et Malone</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- المهارات، التطوير، التدريب.</li> </ul>	<b>Van Der Meer</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الدراية الفنية ( معرفة كيف ).</li> <li>- التعليم، التأهيل المهني.</li> <li>- المعرفة والقدرات في العمل.</li> <li>- التقسيمات المهنية، تقسيمات القياس النفسي.</li> <li>- القدرة على الابتكار، القدرة على التعبير.</li> </ul>	<b>H.olivie (2007)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التعليم والتدريب.</li> <li>- الاستعداد للمشاريع.</li> </ul>	<b>Hachleretal(2008)</b>

مصدر: عبد الصمد سميرة 2016

<sup>1</sup> - عبد الصمد سميرة ، دور الاستثمار في رأس المال البشري وتطوير الكفاءات في تحقيق الأداء المتميز بالمنظمات، دراسة ميدانية لشركة الأسمت عين التوتة بياتنة، رسالة دكتوراه في تسير الموارد البشرية، جامعة بسكرة، كلية العموم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسير ،بسكرة 2016، ص 09-10.

### المطلب الثاني: خصائص رأس المال البشري

إن معرفة بعض خصائص رأس المال البشري تكمن في مايلي:

- رأس المال البشري غير منظور وغير ملموس.<sup>1</sup>
- من الصعوبة قياسه بدقة.
- سريع الزوال والفقدان تبعاً للشخص المجسد فيه.
- رأس المال البشري يتزايد بالاستعمال.
- يمكن الاستفادة منه في مراحل أخرى وفي عمليات مختلفة في وقت واحد.
- سهولة انتقاله من مكان إلى آخر .
- لا يمكن نقل حقوق ملكية رأس المال البشري.
- إن إنتاجية العمل في رأس المال البشري لا يتوقف على النواحي التقنية بل هناك البواعث والدوافع والحوافز الفردية الذاتية والخارجية معاً.
- رأس المال البشري هو مخزون للمعرفة، يمكن الاستثمار فيها.
- بوفاة الإنسان، يتلاشى رأس المال البشري (باستثناء الاختراعات المسجلة بأسماء أشخاص معينين واستخدامها من بعدهم)، على عكس رأس المال المادي الذي يمكن أن يحول إلى مواد أولية من جديد.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: أهمية رأس المال البشري

ركز العديد من الباحثين على أن ما يميز القرن الحادي والعشرين هو ظهور قوة المعرفة، وكيفية استخدامها في المنظمات ذات القاعدة المعرفية وأهمية عمال المعرفة (صناعها) في تكوين الثروة والقوة معاً. وبناءً على ذلك أصبحت تنمية الموارد البشرية عاملاً مهماً في تعزيز القدرات الإنتاجية والتنافسية للمنظمات والأمم، وعليه تم إيلاء موضوع استقطابها وتوظيفها والمحافظة عليها وتدريبها وتحفيزها العناية الأكبر، كما تم اعتبار مدخل محاسبة الموارد البشرية (HRA) وأحد مداخل حساب الموجودات المعرفية بالإضافة إلى مداخل أخرى كمدخل الملكية الفكرية والتعلم التنظيمي وغيرها.

<sup>1</sup> - محمد نافق محمود، الاقتصاد المعرفي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 1435هـ-2015م، ص 157.

<sup>2</sup> - الزبيدي محمد نعمة محمد، بيئة الاستثمار في رأس المال البشري ونمو الصناعة، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القادسية مج 1، ع3 2011، ص ص 121 - 141.

ولعل الأولوية التي يحتلها رأس المال البشري في الاقتصاد المعرفي ستقود إلى صراع عالمي حول الموهوبين، تماماً كما كانت الشعوب في الماضي تتصارع حول الأرض كأحد أصول الإنتاج، ومن هنا فإن على الحكومات والمنظمات أن تولي موضوع بناء قاعدة رأس المال البشري الأهمية التي يستحقها، من خلال التركيز على المناهج التعليمية التي تؤسس الإبداع وتدعمه سواء كان في المدارس أو الجامعات، أو من خلال تدريب الموارد البشرية وتنميتها بعد التحاقها بالعمل لضمان حيويتها وفعاليتها والمحافظة عليها لمواجهة المنافسة، ومن جانب آخر أن تشجع الإبداع والابتكار وأن تؤسس وتدعم البنية التحتية المؤسسية اللازمة للأعمال والعمال لضمان بقاءها واستمراريتها<sup>1</sup>.

وبشكل عام يمكن تلخيص أهمية رأس المال البشري في النقاط التالية:

- يساعد في خلق المعارف الجديدة والمتميزة.
- يعتبر مورد يصعب على الآخرين تقليده.
- يعتبر من المصادر الحرجة والفردية التي تؤثر على الأداء.
- يساعد في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة<sup>2</sup>.
- يساعد في زيادة كفاءة استخدام الأصول ويحقق إنتاجية أعلى وخدمة أفضل للزبائن<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>- عبد الستار العلي، عامر قنبلجي، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط3، ص 343.

<sup>2</sup>- سعد علي العنزي، مرجع سابق، ص 349.

<sup>3</sup>- سعد علي العنزي، نفس المرجع.

### المبحث الثالث: نظريات الاستثمار في رأس المال البشري

رغم أن نظرية الاستثمار البشري لم تتبلور كنظرية إلا بأبحاث شولتز<sup>1</sup>، وأن فكرة تقييم الأفراد كأصول بشرية لم تلق الانتشار الواسع إلا بظهور هذه النظرية، إلا أن الجذور الحقيقية لهذه المفاهيم ترجع إلى القرن الثامن عشر، فقد وجدت عدة محاولات في هذه الفترة هدفت إلى جذب الانتباه إلى أهمية العنصر البشري، تحديد ماهية رأس المال البشري، وإدخال مهارات الفرد كأحد مكوناته، و التركيز على الاستثمار البشري لتحسين مهارات و إنتاجية الفرد، تقدير قيمة رأس المال البشري لتحديد الأهمية الاقتصادية لمخزون الموارد البشرية إن صح هذا التعبير و لتحديد القيمة الاقتصادية للأفراد بالنسبة للمجتمع و كذلك تحديد الربحية الاقتصادية لرأس المال البشري و الناتجة من هجرة العمالة، و الاستثمار في مجال الصحة و التعليم و التدريب.

#### المطلب الأول: الاستثمار في التعليم وفق نظرية شولتز في الاستثمار في رأس المال البشري

ركز شولتز اهتمامه على عملية التعليم باعتبارها استثمار لازم لتنمية الموارد البشرية، وبأنها شكل من أشكال رأس المال، ومن ثم أطلق على التعليم اسم رأس المال البشري طالما أنه يصبح جزءا من الفرد الذي يتلقاه، وبما أن هذا الجزء أصبح جزءا من الفرد ذاته، فإنه لا يمكن بيعه أو شرائه، أو معاملته كحق مملوك للمنظمة، و بالرغم من ذلك فإن هذا الجزء (التعليم) يعد شكلا من أشكال رأس المال طالما أنه يحقق خدمة منتجة ذات قيمة اقتصادية.

و بالرغم من تركيز دراسات شولتز في مجال الاستثمار البشري على التعليم، إلا أن الكثير من المفاهيم المطبقة في مجال التعليم يمكن تطبيقها على المجالات الأخرى من الاستثمار البشري وخاصة في مجال التدريب، ففي مجال التعليم حدد شولتز نوعين من الموارد التي تدخل في التعليم وهي:<sup>2</sup>

- الإيرادات الضائعة للفرد و التي كان يمكنه الحصول عليها لو أنه لم يلتحق بالتعليم.

- الموارد اللازمة لإتمام عملية التعليم ذاتها.

<sup>1</sup>- فرعون أمجد، محمد إيفي، الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل حديث في لإدارة الموارد البشرية، ص 15-19.

<sup>2</sup>- رواية حسن، مرجع سبق ذكره، ص 65-66.

وأشار شولتز إلى أن هيكل الأجور و المرتبات يحدد على الأجل البعيد من خلال الاستثمار في التعليم و التدريب، و الصحة و أيضا البحث عن معلومات لفرص عمل أفضل، و يتطلب التعليم كعملية استثمارية تدفقا كبيرا من الموارد وتشمل تلك الموارد كل من إيرادات الطالب الضائعة أثناء فترة التعليم، و الموارد اللازمة لتوفير المدارس.

ومن وجهة نظر شولتز فإنه من الضروري دراسة كلا من التكلفة و الإيرادات المرتبطة بعملية التعليم. فبالنسبة للإيرادات فإنها تمثل أهمية خاصة و يرجعها إلى:

- أهمية الإيرادات الضائعة بالنسبة للطالب أثناء فترة التعليم.

- تجاهل الباحثين لهذه الإيرادات الضائعة.

أما بالنسبة لتكلفة الخدمات التعليمية التي تقدمها المدرسة فهي عبارة عن تقديرات القيمة ممتلكات المدرسة المستخدمة في التعليم، إلى جانب المصاريف الجارية للمرتبات و الأجور و المواد المستخدمة في عملية التعليم.

وقد أثار شولتز نقطتين هامتين في مجال الاستثمار في التعليم و هما:

- تجاهل و إهمال دراسة رأس المال البشري.

- العامل المعنوي أو النفسي المتعلق بمعاملة التعليم كاستثمار في الإنسان .

وفي رأي شولتز أن أكبر خطأ أو قصور في الطريقة التي تم التعامل بها مع رأس المال في التحليل الاقتصادي هي إلغاء رأس المال البشري من هذا التحليل، فقد اعتقد البعض أن اعتبار التعليم وسيلة لخلق وتكوين رأس المال من الأمور التي تقلل من شأن الإنسان و تسئ إلى نفسيته، وفي رأي شولتز أن هؤلاء الباحثين قد بنو اعتقاداتهم على أساس أن الغرض الأصلي للتعليم هو الغرض الثقافي وليس الاقتصادي. فالتعليم في رأيهم ينمي الأفراد لكي يصبحوا مواطنين صالحين و مسئولين من خلال إعطائهم فرصة للحصول على فهم القيم التي يؤمنون بها.

ويري شولتز بأن الاعتراف بالغرض الاقتصادي للتعليم لا يعني انتفاء الغرض الثقافي له. فإلى جانب تحقيق الأهداف الثقافية فإن هناك بعض أنواع التعليم التي يمكن أن تحسن من طاقات وقدرات الأفراد اللازمة لأداء أعمالهم وإدارة شؤونهم، وأن مثل هذا التحسن يمكن أن يترتب عليه زيادة في الدخل الوطني. وخلاصة

القول فإنه يمكن اعتبار كل من الآثار الثقافية و الاقتصادية نواتج مشتركة لعملية التعليم، ويعني هذا أنه وفقا لمدخل شولتز فإن الإسهامات الثقافية للتعليم تؤخذ كمعطيات يبدأ بعدها تحديد ما إذا كانت هناك بعض المنافع الاقتصادية للتعليم و التي يمكن اعتبارها رأس مال يتم تحديده وتقديره.

و مما تقدم نجد أن العلاقة بين التعليم والدخل تستند إلى مجموعة من المبادئ والمسلمات والفروض العملية التي تشكل نظرية رأس المال البشري والتي مؤداها أن التعليم يزود القوة العاملة بالخبرات والمهارات العلمية والعملية والقدرات

التي تزيد من مواهبهم وسلوكياتهم في تحسين كم وجودة الإنتاج ، ومن ثم ترتبط القيمة الاقتصادية للتعليم على مستوى الفرد أو المجتمع بالعائد الحدي من الإنتاج والتي تتضمن أن العمالة الأكثر تعليما تكون أكثر إنتاجا وبذلك تدفع لها أجور وحوافز أعلى مع ثبات العوامل الأخرى مثل الجنس والسن والعرق وعلى ذلك فإن الإنفاق على التعليم يؤدي إلى إنتاجية أفضل ودخول أعلى، و من ثم يعد التعليم استثمار طويل المدى يتجسد في الثروة البشرية ويدير عوائد اقتصادية أكبر من الاستثمار في رأس المال الطبيعي وعليه يسهم التعليم في تذويب الفروق الاقتصادية والاجتماعية بين أفراد المجتمع ، كما يسهم في حراكهم الاقتصادي والاجتماعي من مستويات معيشية أقل إلى مستويات أعلى وأفضل على المدى الطويل لعمر الإنسان وبالتالي يسهم التعليم في الدخل القومي وفي معدلات التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع.

### المطلب الثاني: الاستثمار في التدريب وفق نظرية بيكر في الاستثمار في رأس المال البشري

يعد بيكر واحدا من أهم الباحثين الذين أدوا بإسهاماتهم وأبحاثهم إلى تطوير نظرية رأس المال البشري فالكثير من الكتابات ظهرت فقط بعد نشر كتابه رأس المال البشري سنة 1964، فقد حول بيكر التركيز إلى دراسة الأنشطة المؤثرة في الدخل المادي وغير المادي من خلال زيادة الموارد في رأس المال البشري حيث بدأ الاهتمام بدراسة الأشكال المختلفة للاستثمار البشري، من تعليم، وهجرة ورعاية صحية مع تركيز محور أبحاثه بصفة خاصة على التدريب و التدريب يمكن أن يكون كاستثمار في الفرد ودكائه فتضعه في قلب عملية التغيير، هذه الوضعية تجعل عليه مسؤوليات جديدة، لهذا يتعامل مع التدريب بمنطق الاستثمار ، و هو ما يجعلنا نرجع إلى المفهوم الاقتصادي للاستثمار و الذي يتميز بأنه :

- إنفاق يجب أن يزيد من القدرة الإنتاجية.

- إنفاق يتراكم على شكل رأس مال قابل للإهلاك في الإنتاجية المستقبلية .

-إنفاق له قيمة ذاتية قابلة للتحويل إلى السوق.

في محتوى التعريف التقليدي للاستثمار، فللتدريب بعض الخصائص تجعل منه استثمار

- هي دورة إنتاجية جيدة، من خلال أنه إنفاق حالي من أجل عائد متوقع مستقبلاً، في نظرية رأس المال البشري نسجل في هذه النظرة، بأن التدريب يعتبر كاستثمار منتج، للفرد وللمنظمة كذلك: إذا استثمر الفرد نفسه، فهذا يمثل تكلفة بالنسبة له (تكلفة التدريب + فقد الدخل الذي كان سيكسبه) على أمل الحصول على عائد (زيادة الراتب)، أما إذا المنظمة استثمرت في الفرد، فهذا أيضاً يمثل تكلفة (تكلفة التدريب + فقد ما كانت تكسب من نشاط الموظف) على أمل في الحصول على عائد (زيادة الإنتاجية).

- يساهم في تحسين قيمة ممتلكات المنظمة، مثلما هي مقيمة في السوق، في هذه النظرة، التدريب يساهم كاستثمار غير مادي، تحت نفس العنوان كالأبحاث و التطوير، الاستثمارات التجارية (الإشهار، دراسة السوق .. إلخ)، و برامج التدريب يمكن أن تعتبر من ممتلكات المنظمة تماماً كاستثمارات المادية. و تشبيه التدريب بالاستثمار يواجه بعض الصعوبات:

- التدريب ليس وسيلة للإنتاج، مثل ما ستكون الآلة أو المعدات.

- التدريب لا يمكن أن يكون من أصول المنظمة، لأن المنظمة لا تملك الأفراد التي تقوم بتدريبهم، فالاستثمار في التدريب قد يفقد بمغادرة الفرد المتدرب لأن التدريب لصيق بالفرد المتدرب.

- التدريب هو مختلف عن للاستثمار المادي، و من الصعب ضبطه بالأرقام، في ما يخص التكاليف (هناك تكاليف خفية) ولكن أكثر فيما يخص العائد.

و يعد التدريب من أكثر جوانب الاستثمار البشري فعالية في توضيح تأثير رأس المال البشري على الإيرادات، و العمالة و على المتغيرات الاقتصادية الأخرى. كما يعد معدل العائد على الاستثمار هو العامل الأساسي و الأكثر أهمية في تحديد المقدار المستثمر في رأس المال البشري، فإذا تساوت القيمة الحالية لصافي الإيرادات لوظائف مختلفة، فإن تكاليف الاستثمار، و معدل العائد يمكن تقديرها من خلال المعلومات عن صافي الإيرادات.

وقد افترض بيكر وجود بعض المتغيرات المحددة و المحفزة للاستثمار في رأس المال البشري، و من أمثلة هذه المتغيرات العمر المتوقع للفرد، والاختلافات في الأجور، ودرجة الخطر، والسيولة، والمعرفة. و يقدم تحليل

الاستثمار البشري تفسيرا موحدًا لعدد كبير من الظواهر التطبيقية مثل: شكل العلاقة بين العمر و الإيرادات، وتوزيع الإيرادات، فتؤدي معظم الاستثمارات في رأس المال البشري إلى زيادة الإيرادات ولكن في عمر متقدم نسبيًا، لأن العائد المتحقق من الاستثمار يعد جزءًا من الإيرادات، وتنخفض هذه الاستثمارات في العمر الصغير، لأن التكلفة تخصم من الإيرادات في ذلك الوقت، وطالما أن هذا التأثير على الإيرادات يأخذ صفة العمومية على الأنواع المختلفة من الاستثمارات البشرية، فإنه يمكن بهذا الوصول إلى نظرية شاملة وموحدة، وتساعد هذه النظرية العامة في تفسير ظواهر عديدة ومختلفة مثل شكل الإيرادات وتأثير التخصص على مستوى مهارة الفرد.

وقد لوحظ أن بعض الاستثمارات في رأس المال البشري ليس لها تأثير على الإيرادات، ويرجع هذا إلى تحمل المنظمة أو الصناعة أو الحكومة تكلفة هذا الاستثمار، و بالتالي تكون هي الجهة التي تحصل على الإيرادات وليس الفرد المستثمر فيه.

وفي محاولة لتحليل الجانب الاقتصادي للتدريب، فرق بيكر بين نوعين من التدريب هما : التدريب العام و التدريب المتخصص، كما تناول دراسة العلاقة بين معدل دوران العمل و تكلفة كل من نوعي التدريب السابقين، أيضا أمكن التمييز بين الحالات التي يختلف فيها تأثير الاستثمار في التدريب على كل من الأجور والإنتاجية الحدية.

أما بالنسبة للتدريب العام فهو ذلك النوع من التدريب الذي يزيد من إنتاجية الفرد الحدية في المنظمة التي تقدم له التدريب، وكذلك في أي منظمة أخرى قد يعمل كما، و يعني هذا أن الفرد يمكنه أن يفيد منظمته بنفس المقدار الذي قد يفيد به المنظمات الأخرى المحتمل أن يعمل بها، فالطبيب المتدرب في مستشفى معين يمكنه استخدام مهاراته المكتسبة من هذا التدريب في أي مستشفى آخر، وتقدم المنظمة مثل هذا النوع من التدريب في حالة عدم اضطرارها لتحمل تكلفته ، فيتحمل الفرد المتدرب تكلفة التدريب من خلال منحه أجرا منخفضا عن المعدل العادي أثناء فترة التدريب، ويمكن للمنظمة أن تحقق عائدا من تقديم هذا النوع من التدريب إذا زاد الإنتاج الحدي للفرد عن الأجر الممنوح له من المنظمة.

ولكي تحافظ المنظمة على الأفراد المتدربين، ولجذب الأفراد المهرة للعمل ما، فلا بد أن يتماشى مستوى الأجور للمنظمة مع مستوى الأجور السائد في سوق العمل، ويلاحظ أن تكلفة معدل دوران العمل لا ترتبط ارتباطا قويا بتكلفة التدريب العام، فإدراك المنظمة لسهولة ترك الفرد المتدرب تدريبا عاما للعمل ليلتحق بالعمل

في أي منظمة أخرى، قد يدفعها إلى تحميل الفرد بتكلفة هذا النوع من التدريب حتى لا تتحمل خسارة رأسمالية بتركه العمل بعد حصوله على التدريب

### المطلب الثالث: إستقطاب وتوظيف رأس المال البشري من البيئة الخارجية

#### 1- الإستقطاب:

يتضمن الاستقطاب البحث عن الأفراد المؤهلين و جذبهم لشغل الوظائف الشاغرة فالاستقطاب لابد أن يهتم بعملية البحث عن و جذب المرشحين الأكفاء و المؤهلين فقط للوظيفة، ويصعب تحقيق النجاح في الاستقطاب إذا كانت الوظائف المراد شغلها تتميز بالغموض في توصيفها و تعريفها ، فلا بد أن تعرف و توصف من حيث متطلباتها بطريقة دقيقة لزيادة فعالية الاستقطاب.<sup>1</sup>

#### أهمية الإستقطاب:

إن أول خطوة تبدأ بها المؤسسة في عملية الاستقطاب تتمثل بإدراكها لأهمية عملية الاستقطاب حيث يركز الاستقطاب على النقاط التالية:

- البحث عن المرشحين وجذبهم لشغل وظائف شاغرة داخل المنظمة، هذا يعني أن القائم بعملية الاستقطاب على إطلاع على خطة الموارد البشرية في جانبه الكمي أو النوعي.
- تحديد سوق العمل المستهدف حيث يعد هذا النشاط من الأنشطة الداعمة لعملية الاستقطاب إذ أن سوء اختيار سوق العمل يحمل المنظمة تكاليف مالية زائدة إضافة إلى تكاليف وقت ضياع فرصة الاستقطاب .
- تركز عملية الاستقطاب على تهيئة المدخلات لعملية الاختيار، لذا يفترض في هذا العملية أن تستهدف تحقيق الملائمة بين خصائص الوظيفة ومؤهلات شاغلي هذه الوظائف.

<sup>1</sup> - خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر و التوزيع، ط3، 2010، ص 98.

## 2- التوظيف:

تعتبر عمل التوظيف من الوظائف المهمة في المنظمة فهي تشمل نشاطا أساسيا في مجال إدارة موارد البشرية.

يقصد بالتوظيف " البحث عن الافراد الصالحين لشغل الوظائف الشاغرة في العمل و استمالتهم و جذبهم ، واختيار الافضل منه بعد ذلك"<sup>1</sup>.

ويعرف **Pierre Jardillier** التوظيف : " ملئ وظيفة شاغرة أو تقبل دخول شخص عنصر جديد إضافي في المؤسسة"<sup>2</sup>.  
فعملية التوظيف: هو النشاط الذي يتم من خلال البحث عن اليد العاملة المناسبة و الملائمة لشغل مناصب العمل الشاغرة في المنظمة.

### اهمية التوظيف:<sup>3</sup>

إن عملية التوظيف لها أهمية كبيرة في بناء قوة العمل الفعالة و المنتجة و من ثم استمرارية و نجاح المؤسسة و تبرز أهمية التوظيف ما يلي:

- التوظيف المخطط و المدروس من خلال تسطيع المؤسسة من خلاله إيصال رسالتها إلى المتقدمين للعمل لإن كفاءة العاملين تكون كفاءة المؤسسة.
- اختيار الوسائل الافضل عند عملية البحث عن الكفاءات ( جامعات، المعاهد، الاعلان و المكاتب المتخصصة... الخ) التي تحدد سياسة التوظيف.
- الحصول على الكفاءات الفعالة، و ضمان بقائها داخل المؤسسة و عدم تسربها إلى الخارج.

## خلاصة الفصل:

<sup>1</sup> - مدني عبد القادر عالقني، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر، العربية السعودية 1995 ، ص 409.

<sup>2</sup> - Pierre Jardillier, la gestion prévisionnelle, 1972, p 132.

<sup>3</sup> - حمداوى وسيلة، إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية المطبعة الجهوية، الجزائر، 2004، ص 87-88.

يعتبر رأس المال البشري العنصر الهام والمكون الرئيسي لرأس المال المعرفي بالمؤسسات كونه يعد العنصر الرئيسي والمورد الأساسي في عصر المعرفة، متمثلاً في الثروة المعرفية والمهارات والخبرات المتواجدة في أذهان الأفراد العاملين بالمؤسسة .

وإن من أهم مكونات وعناصر رأس المال البشري هي القدرات والمهارات كذلك المعرفة، الابتكار والخبرة وهذا يجعله رائداً في مجال الاستثمار للمؤسسات الناجحة و يكون ذلك بالمحافظة عليه و تطويره. من اهم ما جاء به اقتصاد المعرفة ظهور نظريات رأس المال البشري، التي وضحت أنه يفوق رؤوس الأموال الأخرى في الهرم الإستثماري إذ يحتل القمة .

تمهيد:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " كُتِبَ رَاعٍ وَكُتِبَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ... "

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم في حديث آخر " إِنَّ مِمَّا يَلْحَقُ الْمُؤْمِنَ مِنْ عَمَلِهِ وَحَسَنَاتِهِ بَعْدَ مَوْتِهِ : عِلْمًا عَلَّمَهُ وَنَشَرَهُ، وَوَلَدًا صَالِحًا تَرَكَهُ، وَمُصْحَفًا وَرَّثَهُ أَوْ مَسْجِدًا بَنَاهُ، أَوْ بَيْتًا لِابْنِ السَّبِيلِ بَنَاهُ، أَوْ نَهْرًا أَجْرَاهُ، أَوْ صَدَقَةً أَخْرَجَهَا مِنْ مَالِهِ فِي صِحَّتِهِ وَحَيَاتِهِ يَلْحَقُهُ مِنْ بَعْدِ مَوْتِهِ " رواه ابن ماجن 244 وصححه الالباني

ان المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وطبيعة البيئة التي تعمل فيها من المواضيع المهمة التي اثار تثير جدلا كبيرا في الوساطة العلمية و العملية وكذلك للمدراء في الاعمال المختلفة.

فقد طرحت عدة جهات نظر مختلفة في اطار المسؤولية الاجتماعية مثل : تعامل المنظمات الاقتصادية مع مجتمعاتها من جهة ومن جهة اخرى عكست طبيعة التطور الاقتصادي و الاجتماعي وحتى القانوني.

في هذا الفصل نقوم بتحليل المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال التطرق الى ثلاثة مباحث:

المبحث الاول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية.

المبحث الثاني: ابعاد، مجالات و اهمية المسؤولية الاجتماعية.

المبحث الثالث: تأثير رأس المال البشري على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.

## المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية.

من أجل التعرف أكثر على مفهوم المسؤولية الاجتماعية ومدى تبنيتها في المؤسسات، يهدف هذا المبحث إلى التعرف على الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية و مفهومه وأهم العناصر التي تميزه.

## المطلب الأول: الجذور التاريخية للمسؤولية الاجتماعية

يقول العالم الأمريكي المشهور في مجال المسؤولية الاجتماعية دانييل فرانكلين: "تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الآن الاتجاه السائد بعد ان كانت استعراضا لفعل الخير في السابق، الا ان عددا قليلا من المؤسسات يمارسها بصورة جيدة"<sup>1</sup>.

ان المسؤولية الاجتماعية بطبيعتها ليست جامدة، بل لها صفة الديناميكية و الواقعية و التطور المستمر كي تتواءم بسرعة وفق مصالحها بحسب المتغيرات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و الايكولوجية.

إن المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية، أدت إلى إثراء هذا المفهوم عبر الزمن، وإن وضع حد فاصل بين فترات زمنية لغرض تأشير مراحل دقيقة لتطور المفهوم غير ممكن وذلك لتداخل الأحداث وتأثيراتها المتبادلة و بالتالي فن تتبع نضوج مفهوم المسؤولية الاجتماعية على ما هي عليه اليوم هي رصد لإبراز حالات الانتقال بالمفهوم من الحالة العملية الى الاستجابة الاستراتيجية ومن الجزئية الضيقة الى الشمولية الواسعة<sup>2</sup>.

وبشكل عام فإن المسؤولية الاجتماعية ودرجة تبنيتها أو عدم تبنيتها من قبل المنظمات، يقوم في جوهره على ميل المنظمة للتركيز على الجانب الاقتصادي أو الجانب الاجتماعي بعناصرها المختلفة والموضحة في الجدول رقم (1-2) :

<sup>1</sup> - ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية، مذكرة ماجستير الغير المنشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010، ص 09.

<sup>2</sup> - خالد قاشي، و رمزي بودرجة، التسويق و المسؤولية الاجتماعية، الأردن، عمان، 2017، ص 21-22.

النموذج الاقتصادي يركز على		النموذج الاجتماعي يركز على
<ul style="list-style-type: none"> <li>● الانتاج.</li> <li>● استغلال الموارد الطبيعية.</li> <li>● قرارات داخلية قائمة على أساس.</li> <li>● أوضاع السوق.</li> <li>● العائد الاقتصادي ( الربح).</li> <li>● مصلحة المنظمة والمدير أو المالكين.</li> <li>● دور قليل جدا للحكومة.</li> </ul>	<p>منظمة وسط بين النموذجين</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● نوعية الحياة.</li> <li>● المحافظة على الموارد الطبيعية.</li> <li>● قرارات قائمة على أساس أوضاع السوق مع رقابة</li> <li>● متنوعة من المجتمع.</li> <li>● الموازنة بين العائد الاقتصادي والعائد الاجتماعي.</li> <li>● مصلحة المنظمة والمجتمع.</li> <li>● دور فاعل للحكومة.</li> </ul>

المصدر: طاهر محسن الغالي، وصالح مهدي العامري 2010.

ويمكن تلخيص المراحل التي مر بها مفهوم المسؤولية الاجتماعية في 10 مراحل:<sup>1</sup>

### 1 الثورة الصناعية والإدارة العلمية:

تمثل الثورة الصناعية حدثا بارزا في الحياة الإنسانية حيث بداية استخدام المخترعات العلمية في منظمات الأعمال التي كانت في حينها مركزة الجهود على تحسين أدائها الاقتصادي من منظور الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل ومحاولة تحقيق أكبر ربح ممكن ليعاد قسم منها في التوسع أو إنشاء مصانع جديدة. في هذه المرحلة كان هناك استغلال غير اعتيادي لجهود العاملين والموارد البشرية بشكل عام حيث تشغيل الاطفال و النساء و عموم العاملين لساعات طويلة في ظل ظروف عمل قاسية و اجور متدنية. من هذا نستنتج أن المستفيدين بالدرجة الأولى هم المالكون ولا اهتمام بالعاملين أو المجتمع، وكذلك لم يكن هناك وعي بيئي، لأن الثورة الصناعية كانت في بدايتها ان وفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع إلى خطورة التلوث والمشاكل البيئية الاخرى وبدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخصوصا القوى العاملة اندفع البعض من رجال الأعمال والمالكين للمصانع كيفية تحسين إنتاجية العاملين عن طريق دراسة الوقت وطريقة إنجاز العمل الأفضل مع التركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية من خلال تحسين الأجور المدفوعة للعاملين ولكن مقابل جهد كبير يبذونه لإعطاء إنتاج أكبر، ومن هنا يمكن القول أن ادراك المنظمات قد وعت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين أجور العاملين.

<sup>1</sup> - طاهر محسن منصور الغالي، وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية والاخلاقيات الاعمال والاجتمع، دار وائل للنشر، ط2 2008، ص55.

## 2 العلاقات الإنسانية وتجارب هوثورن<sup>1</sup>:

تزايد استغلال العاملين وإصابات العمل الكثيرة والوفيات الناتجة عنها، تشغيل الأطفال والنساء في ظل الظروف المزرية قد ولد شعورا لدى الكثير من المهتمين بشؤون الصناعة في ذلك الوقت بضرورة الاهتمام وإعادة النظر بظروف العمل، وقد كان ثمرة هذا الشعور هو التجارب الشهيرة التي أجريت في مصانع هوثورن والتي هي باختصار محاولة لدراسة تأثير الاهتمام بالعاملين، وبظروف العمل على الإنتاج والإنتاجية.

ان هذا يمثل نوعية في تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث بدأ الاهتمام بالمستفيد الاول والأقرب للمالكين وهم العاملون، وقد تبارت كثير من المنظمات الرائدة في ذلك الوقت في اجراء دراسات مشابهة و بدأت بالاهتمام بالعناصر المادية للعمل من أجل توفير ظروف عمل مادية أفضل للعاملين لغرض زيادة الإنتاج وبذلك زيادة أرباح المالكين.

## 3 مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخيم حجم المنشآت:

إن التطورات التي ادخلها Henry Ford بابتكاره لخط الإنتاج الذي ترتب عليه إنتاج كميات كبيرة من السيارات أدت إلى تضخيم حجم الشركات الصناعية وزيادة عدد العاملين فيها. استخدمت خطوط الانتاج في بداية ظهورها عددا كبيرا من الأحداث وصغار السن وذلك لسهولة أداء العمل، حيث يتخصص العامل بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج الى تدريب طويل لكي يتقنه، يعني عدم مراعاة المسؤولية الاجتماعية للمنشأة الصناعية فضلا عن بداية حصول تلوث في الجو نتيجة الأعداد الكبيرة للسيارات التي تجوب شوارع المدن خصوصا وان نوعية الوقود المستخدم كانت منخفضة الجودة و الغازات المنبعثة من احتراقها تحمل الكثير من الملوثات للجو. كذلك لا ننسى بداية الاستنزاف الموسع للموارد الطبيعية كالغابات وغيرها.

## 4 مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية<sup>2</sup>:

تعد الأفكار الاشتراكية والشيوعية من العلامات التي دفعت منشآت الاعمال في الغرب الى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم .فبالنسبة للعاملين وما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل والاستقرار الوظيفي كانت من أبرز المطالب التي ينادي بها العاملون

<sup>1</sup>- طاهر محسن منصور الغالي، وصالح مهدي محسن العامري، نفس المرجع السابق، ص 56.

<sup>2</sup>- نفس المرجع، ص 57.

في الغرب وان كان هناك بعضها اعتمدته بعض الشركات الامريكية قبل ظهور الافكار الاشتراكية و الشيوعية ماهي الاتحدي للمشاريع الخاصة بضرورة تحمل المسؤولية تجاه اطراف اخرى بالإضافة الى المالكين

### 5 مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية:

إن إهمال إدارات المنظمات الصناعية لبعض من مسؤولياتها اتجاه أطراف متعددة من المستفيدين جعلها في تضاد مع مصالح هؤلاء بحيث أن هدفهما كان تسويق أكبر كمية من المنتجات دون الأخذ بنظر الاعتبار المستهلك ومصالحه المتعددة.

إن حصول الكساد العالمي الكبير وانحيار الشركات الصناعية وتسريح آلاف العاملين الذين وجدوا انفسهم فجأة بدون دخل يعيشون منه ادى الى اضطرابات كثيرة نجم عنها دعوات مهمة لتدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، كذلك من العلامات البارزة هنا تظهر دعوة كينز ونظريته الشهيرة بوجود تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي.

إن هذه الدعوات والكساد الكبير فضلا عن تأثير الأفكار الاشتراكية التي بدأت تنتشر ويطلع عليها الناس بشكل واسع، كل هذا أدى إلى بناء أرضية صلبة للتوجهات الأولى لتأصيل أفكار وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية.

### 6 مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي:<sup>1</sup>

تعد المرحلة الحاسمة في انطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصوره الحديثة، فقد تخلصت الكثير من دول العالم من الحكم الديكتاتوري وسقطت الكثير من الأنظمة العسكرية واستبدلت بنظم ديمقراطية تؤمن بالمشاركة السياسية.

لقد توسع مفهوم الديمقراطية الصناعية وتعزز دور النقابات وتعالق أصواتها بالمطالبة بتحسين ظروف العمل و سن القوانين التي تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجالس الإدارة خصوصا وقد تعزز في هذه الفترة النظام الاشتراكي في الاتحاد السوفياتي وبدأت تبعض الدول تسير وفق النهج الشيوعي.

إن هذه الأحداث انعكست بشكل كبير على منظمات الأعمال في العالم كله، فالمشاركة بالقرار وتحديد حد أدنى للأجور وإشراك العاملين بالإدارة ونظم التأمين الاجتماعي والصحي وقوانين معالجة حوادث العمل وظهور جمعيات حماية المستهلك في العالم الغربي كله نتاج التطورات المشار اليها سابقا

<sup>1</sup> - طاهر محسن منصور الغالبي، وصالح مهدي محسن العامري، نفس المرجع السابق، ص 58.

ان هذا يفترض نقله نوعية حقيقية تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل منشآت الأعمال وليس طرحا نظريا و فقط.

### 7 مرحلة المواجهات الواسعة بين الإدارة والنقابات:

تميزت بتعاظم قوة النقابات وزيادة تأثيرها في قرارات المنظمات بشكل عام وكذلك تزايد عدد الإضرابات وتعرض كثير من الاعمال الى خسائر كبيرة بسببها، إن تعزز المسار الديمقراطي و المكاسب التي حققها العاملون في مختلف الدول، فضلا عن التطور في وسائل الاتصال التي أسهمت في توعية الناس في الدول الأخرى و ساعدت في نشر سريع لآخبار المكتسبات التي حققتها النقابات العمالية في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا، مما أدى إلى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية، كما أنها دعت بالمطالبة بحماية البيئة ونشر الوعي البيئي وإدراك الناس للتلوث البيئي الحاصل جراء العمليات الصناعية اتسعت بشكل كبير، كذلك تعالت أصوات تطالب بتحسين نوعية الوقود لتخفيف التلوث الناجم عن احتراقه، كذلك تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا المرفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات المفترضة التي تحصل من قبل منظمات الأعمال اتجاه المستفيدين سواء كانت بشكل عدم صلاحية المنتجات وعدم جودتها من وجهة نظر المستهلك أو بعض قضايا التسمم الغذائي أو إصابات العمل او الانتهاكات البيئة المختلفة.

### 8 مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية<sup>1</sup>:

لقد تجسدت النداءات والاحتجاجات في المراحل السابقة بشكل قوانين و دساتير إخلالية بدأت منشآت الاعمال بصيغتها وتبني بنودها و بدأت الأهداف الاجتماعية والإستعداد للإلتزام بالقيم الاخلاقية بالظهور في شعارات و منظمات أعمال ورسالاتها بشكل صريح و لافت للنظر، ونجد أن المنظمات سواء منها الصناعية أو ذات الانتاج الخدمي قد بدأت بتوعية العاملين بالقواعد و الضوابط السارية في المنشأة والمتعلقة بالاهتمام بالجوانب الاجتماعية والاخلاقية.

ونشير هنا إلى حقلا جديدا في المحاسبة قد ظهر هو محاسبة المسؤولية الاجتماعية حيث كثرت الدراسات التي تربط بين تبني المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي للمنشآت وكذلك تطوير مقاييس للأداء الاجتماعي.

<sup>1</sup>- طاهر محسن منصور الغالبي، وصالح مهدي محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص 59.

## 9 مرحلة اجتماعات الضغط<sup>1</sup>:

حيث يتجلى تأثير هذه الجماعات في تحريكها لمشاعر الجمهور المساند لها وفرض خياراتها لكي تؤخذ بنظر الاعتبار من قبل المؤسسات مباشرة أو بشكل ضغط على الحكومات ينعكس بالتالي على المؤسسات ويكون التطور اللاحق على أساس الإدارة من خلال المسؤولية الاجتماعية، ومن أمثلة جماعات الضغط: (جماعات حماية المستهلك، جماعات حماية البيئة، جمعية أطباء بلا حدود، محامين بلا حدود، جمعيات حقوق الطفل والمرأة).

## 10- مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلومات:

تتسم هذه المرحلة بتغيير طبيعة الاقتصاد، وظهور ظواهر العولمة والخصخصة واتساع نمو قطاع الخدمات وازدهار تكنولوجيا المعلومات وانتشار شبكات المعلومات. حيث ولدت صناعة المعلوماتية وشبكة الانترنت قيما وجرائم جديدة وأنواعا من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد كل هذا أدى بالمؤسسات الاقتصادية باتجاه تطوير مبادراتها الاجتماعية خصوصا وأن انهيار بعض المؤسسات العملاقة يرجع إلى غياب تطبيق هذا المفهوم في أنشطة المؤسسة.

## المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

لم يعد تعظيم الربح الهدف الرئيسي لمنظمات الأعمال فقد تغيرت نظرة المنظمات لنجاحها لأن الزمن الذي تعيشه تغير، فمن حق هذه المنظمة ان ترفع من أرباحها، وفي وقت نفسه يجب أن تنتبه على أثر أفعالها على المجتمع الذي تنشط فيه، وهناك عددة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية.

## 1- المفهوم الكلاسيكي:

يستند هذا المفهوم على أعمال آدم سميث (Adem Smith) الذي أكد على أن كافة المؤسسات تسعى لتقديم أفضل الخدمات لعموم المجتمع وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الأرباح وما ينسجم مع الأحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة، فالربح هنا أصبح هدفاً أحادياً تسعى إليه المؤسسة.

## 2- المفهوم الإداري للمسؤولية الاجتماعية:

الذي تم إدراكه سنة 1930 حيث تم التحول من الهدف الأحادي إلى هدف آخر يتمثل في تعظيم رضا المديرين أنفسهم وبجهدهم عن القوة والأمان والموقع المتميز في ظل نمو واتساع المؤسسة.

<sup>1</sup> - خالد قاشي، رمزي بودرجة، مرجع سبق ذكره، ص 25.

حيث أشار فرنسيس سبتون (Francisx Sutton) في بحثه سنة 1956 إلى كون المسؤولية الاجتماعية تظهر وتبرز في المؤسسات الكبيرة من خلال موازنة إدارة المؤسسة ما بين عدد من العناصر المتفاعلة معها (حملة الأسهم، المقرضين، المورددين، الزبائن والحكومة) والتي يكون لها تأثير كبير في مساعدة المديرين على تقديم المزيد من المنافع العامة نحو المجتمع<sup>1</sup>.

ومن ابرز المدافعين عن هذا التوجه كذلك نجد الاقتصادي الأمريكي **Paul Samuelson** الحائز على جائزة نوبل للاقتصاد الذي يرى في المسؤولية الاجتماعية أنها: "المزج بين البعد الاقتصادي والاجتماعي فالمسؤولية الاجتماعية تساعد المؤسسة على تجنب الضغوط الحكومية بشكل كبير"  
**3- المفهوم البيئي للمسؤولية الاجتماعية:**

الذي اختلفت تسمياته من نموذج البيئة الاجتماعية عند (Jacoby) والنموذج النوعي لحياة المديرين عند (Hay Gray) إلى نموذج وجهة النظر العامة لـ (Williams)، بدأت ملامحه تظهر سنة 1960 بتحسس المديرين في كون مسؤوليتهم الاجتماعية لا تنحصر داخل المؤسسة فحسب ولا ترتبط بالسوق حصرا بل تمتد إلى أطراف وفئات متعددة فتمثل في عموم المجتمع.

وخير من أوضح الفكرة هما رالف نادر (Ralph Nader) وجون جالبريث (Johnk Galbraith) إذ أن ما يمكن تأشيرته في هذا المفهوم هو مسؤولية المؤسسة في المحافظة على البيئة وتحقيق نوعية حياة أفضل للمجتمع ككل<sup>2</sup>.

عرفها الليبرالي (Milton Friedmen) بشكل غير مباشر 1970 في مقال صدر بجريدة نيويورك تايمز على أنها: "استعمال المؤسسة لمواردها والقيام بأنشطة موجهة لتنظيم أرباحها شريطة أن تحترم قواعد اللعبة أي الاعتماد على التنافس الحر في السوق دون اللجوء إلى الطرق المغشوشة والتحايل"<sup>3</sup>.

تعريف كيث دافيس (Keith Davis) عرفها 1973 أنها: "تتمثل في تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية، وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - ثامر ياسر البكري، التسويق و المسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر، عمان الأردن، ص 38.

<sup>2</sup> - خالد قاشي، ورمزي بوردجة، مرجع سبق ذكره، ص 26،27.

<sup>3</sup> -Milton friedman the social responsiblity of business is to increaseits profits. The new york times magazine, septembre, 1970 N, disponible sur le site internet [www.ommunicationresponsable](http://www.ommunicationresponsable.fr) fr, consutie le 23 octobre 2014 à 12:00.

<sup>4</sup> -keith davis ,the case for and against business assumption of responsibilities, the aecademy of management journal, vol 16,no2, jun 1973, p. 312.

أما الباحث كارول (Carroll) : هي ما يتوقعه المجتمع من المؤسسات في النواحي الاقتصادية، التشريعية الأخلاقية، والتقديرية<sup>1</sup>.

عرف بيتر دراكر (Peter Drucker) على " أنها التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه"<sup>2</sup>.

أما حديثا فقد عرفها ثامر ياسر البكري سنة 2001 " على أنها مجموعة مجمل الالتزامات التي تتعهد بها المؤسسة في تقديم ما يرغبه الزبون و الإنسجام مع القيم المشتركة فيما بينهما والتي تنصب في النهاية بتحقيق رفاهية المجتمع و استمرار عمال مؤسسة وما تحققه من عوائد مبرجة"<sup>3</sup>.

تعريف عبد العزيز محمود رجب " 2003 المسؤولية الاجتماعية هي عبارة عن مجموعة الأنشطة الاجتماعية التي يتم تنفيذها بمعرفة الشركة بهدف تحسين الرفاهية الاجتماعية للمجتمع بفئاته المختلفة، دون توقع مزايا اقتصادية مباشرة.

تعريف مُحمد زائيري Mohamed Zairi 2000 : المسؤولية الاجتماعية تمثل توقعات المجتمع لمبادرات المنشأة في مجال مسؤوليتها تجاه المجتمع وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر المنشأة بوظائفها الأساسية للحصول على مناسب من استشاراتها.

فيما يلي نستعرض من خلال هذا الجدول رقم (2-2) اهم التعاريف التي قدمت لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من طرف بغض المنظمات الدولية<sup>4</sup> :

إسم المنظمة	التعريف
مكتب العمل الدولي	طريقة تنظر فيها المنشآت في تأثير عملياتها في المجتمع وتؤكد مبادئها وقيمها في أساليبها وعملياتها الداخلية وفي تفاعلها مع قطاعات أخرى.
مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة.	الإلتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل.
البنك الدولي	التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.
الغرفة التجارية	جميع المحاولات التي تساهم في تطوع الشركات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية،

<sup>1</sup> -archie b caroli, corprate socail responsability, evolution of defitional construct,busniess society,usa, vol 38, no 3,1999,p,272.

<sup>2</sup> - نصر الدين بن مسعود، مُحمد كنوش، واقع أهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول المنظمات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 14-15 فيفري 2012. ص 03.

<sup>3</sup> - ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 106.

<sup>4</sup> - خالد قاشي، ورمزي بودرجه، التسويق و المسؤولية الاجتماعية، و توزيع و النشر، عمان، الأردن، ط، 2017، ص ص 18-25.

وبالتالي فالمسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من رجال الأعمال دون وجود اجراءات ملزمة قانونيا .	العالمية
--	----------

في ضوء ما سبق يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بأنها عبارة عن التزام المنظمة بالمشاركة بتحسين نوعية الحياة للعاملين وللمجتمع ككل والمحافظة على البيئة من التلوث من خلال الخدمات والتسهيلات والاعانات في إطار قيم أخلاقية وقوانين هذا المجتمع.

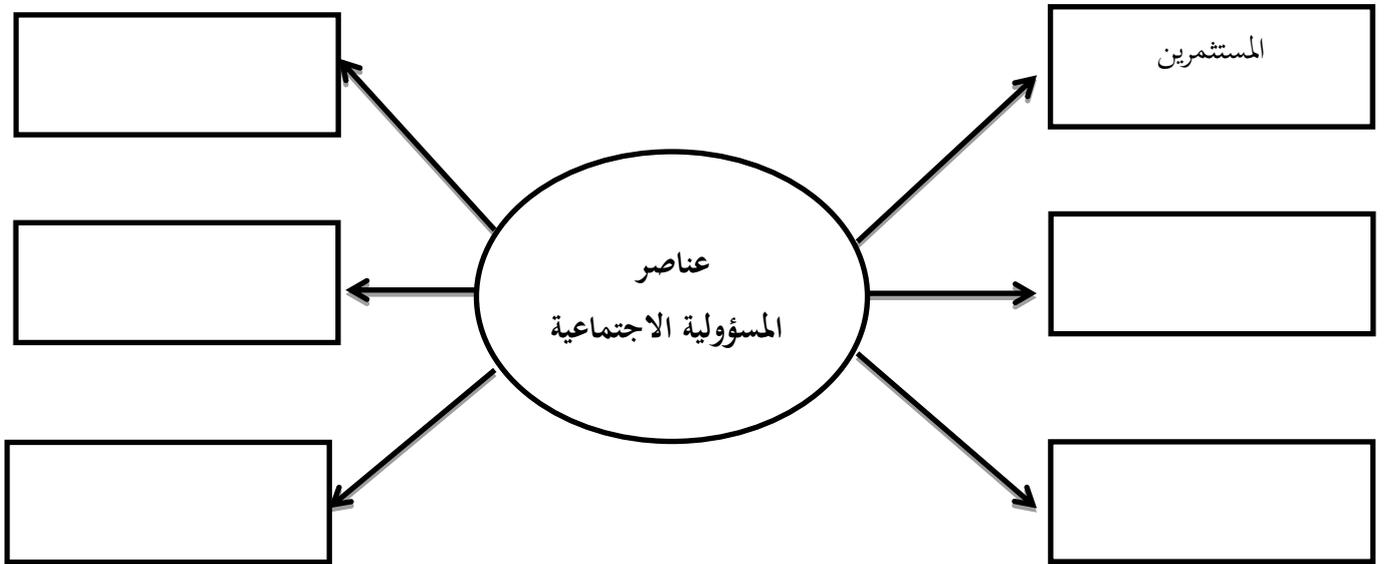
المسؤولية الاجتماعية هي التصرف على نحو يتسم بالمسؤولية الاجتماعية والمسائلة إتجاه أصحاب المصلحة الأخرى بمن فيهم العاملين والموظفين والحكومة والعملاء...

### المطلب الثالث: عناصر المسؤولية الاجتماعية

تتكون المسؤولية الاجتماعية من عدة عناصر تتمثل فيما يلي:

حيث يوضح الكاتبين الغالي و العامري عناصر المسؤولية الاجتماعية في الشكل التالي :

الشكل رقم (1-2): عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة



**Source:** Jeme et Souhie, le développement durable perçu les entreprises , université paris 1 panthéon- Sorbonne, 2003, p12.

ويمكن شرح هذه العناصر باختصار :

### 1- المجتمع المحلي :

يعتبر المجتمع المحلي شريحة مهمة بالنسبة لمؤسسات الأعمال، إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة والتي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق، دعم مؤسسات المجتمع المدني...

### 2- المستهلكين:

وهو كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية او العائلية ، أو يجري التعامل أو التعاقد معه وتمثل التزامات المؤسسة في تقديم المنتجات بأسعار ونوعية مناسبة، الإعلان الصادق، تقديم منتجات آمنة، إلتزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع، والتزام بعدم خرق قاعدة الصمّل مثل الاحتكار تقديم، إرشادات واضحة بشأن المنتج و استخداماته...إلخ.

### 3- البيئة:

هي مجموعة العناصر المؤثرة في نشاط المؤسسة بشكل إيجابي ( توفير جمل من الفرص) أو سلبى ( تحمل جمل من التهديدات) وعلاقة المؤسسة بالبيئة تتجلى في حمايتها من الأضرار الناتجة عن نشاط المؤسسة، المساهمة في حملات حماية البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية، تبني سياسة بيئية رشيدة... إلخ.

### 4- المساهمين:

هو الشخص أو الشركة الذين ساهموا في رأس مال شركة أو حصلوا على أسهم في الشركة المساهمة بالطرق المعترف بها قانونياً، حيث يعد المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المؤسسة وبالتالي فإن الإلتزامات المساهمين تعد في أقصى درجة من الإهتمام ، ولكن في المقابل يمكننا القول أن المساهمين لا يمتلكون المؤسسة بل لهم حقوق محددة لأن التزاماتهم محددة.

### 5- العاملين:

طبقة إجتماعية مهنية تختلف الآراء حول تحديد طبيعتها ودورها الاجتماعي و الاقتصادي و السياسي فتعرف أحيانا أنها طرف سياسي من أطراف علاقة الانتاج لا يمكن فهمه إلا من خلال فهم طبيعة النظام الرأس المالي و يعرف على أنها مجرد عامل أو فئة إجتماعية تتميز بصفة ثقافية و اقتصادي ، على العامل احترام القوانين و ضمان الحق في التدريب و التكوين المستمر، و حقوقه النقابية، و اشراكه في اتخاذ القرارات، تحقيق الأمن الوظيفي و الأمن من حوادث العمل، إصدار مدونة لسلوك و أخلاقيات المهنة لضبط سلوك العاملين.

### 6- الموردين :

يقوم بتوفير احتياجات المؤسسة من خدمات أو منتجات وسيطة أو منتجات تامة الصنع سواء كان شخص عادي أو منشأة أو شركة قطاع خاص أو عام أو عمال، وهناك علاقة مصالح متبادلة بين الموردين و المؤسسة ، لذا يجب على المؤسسة في إطار التزامها بمسئولياتها تجاههم أن تحترم مطالبهم المشروعة.

المبحث الثاني: ابعاد، مجالات و اهمية المسؤولية الاجتماعية

تسعى منظمات الأعمال إلى تبني فلسفة المسؤولية الاجتماعية فيما يحقق لها أقصى ربح ممكن، و في هذا المبحث تطرقنا إلى أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث كان هناك تقاربا كبيرا بين الكتاب والباحثين وأيضا مجالاتها و في الأخير أهميتها في المؤسسة و المجتمع و الدولة.

### المطلب الأول: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

سنتناول في هذا المطلب ملخصا لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الشاملة كما جاءت في الدراسات و الأدبيات التي من خلالها استسقيننا أبعاد المسؤولية الاجتماعية، فقد يسعى العديد من الكتاب والباحثين إلى محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

وقد تناول كل منهم تلك الأبعاد من وجهات نظر مختلفة و متباينة، والجدول التالي يقدم ملخصا لأهم

الباحثين في هذا المجال و الأبعاد التي حدودها:<sup>1</sup>

### الجدول رقم ( 2-3) أبعاد المسؤولية الاجتماعية الشاملة.

إسم الباحث	السنة	الأبعاد المحددة للمسؤولية الاجتماعية
Pride et ferrell	1997	المسؤولية الانسانية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاقتصادية.
Wolfgang	2000	المسؤولية تجاه المجتمع، المسؤولية تجاه الأفراد، المسؤولية تجاه البيئة الطبيعية.
HICK	2000	العلاقات مع المجتمع، العلاقات مع العاملين، العلاقات مع المستهلكين، العلاقات مع المجهزين، العلاقات مع الجماعات المحلية، العلاقات مع الجماعات المهنية.
بدوي	2000	مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية، مجال المساهمات العامة تجاه المجتمع، مجال الاهتمام بالموارد البشرية، مجال تحسين جودة المنتج أو الأخذ به.
Plazzi et Starcher	2001	المسؤولية تجاه المستهلكين، المسؤولية تجاه العاملين، المسؤولية تجاه شركاء العمل، المسؤولية تجاه البيئة، المسؤولية تجاه المجتمع المحلي، المسؤولية تجاه المستثمرين.
Heyen	2001	تطوير المجتمع، العلاقات بين العاملين، العلاقات مع المجهزين، حماية البيئة والموارد الطبيعية الممارسات التسويقية، التدقيق المحاسبي، الرقابة وإعادة التقرير، المسؤولية المادية.
L. Sweeny	2009	الالتزام بحماية البيئة، الالتزام بحماية المستهلك، المسؤولية تجاه المجتمع، المسؤولية تجاه العاملين.

<sup>1</sup> - خالد قاشي ، رمزي بودرجه، التسويق المسؤولية الاجتماعية ، عمان، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط 2017، ص 33-34.

المسؤولية تجاه حماية البيئة، الالتزام بحماية المستهلك، المسؤولية تجاه المجتمع، المسؤولية تجاه العاملين.	2012	A.P. Malkum ari
المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، المسؤولية تجاه المستهلكين.	2014	مسان كرومية
المحافظة على البيئة، الاهتمام بالعاملين، التفاعل مع المجتمع، حماية المستهلك.	2015	إيمان بن عزوز وإلياس بن ساسي <sup>1</sup>

المصدر: من إعداد خالد قاشي، رمزي بدرجة 2017.

إذا تمعنا جيد في آراء الباحثين المسؤولية الاجتماعية الشاملة ، نجد أنها تتبع نموذجين أساسيين في توجيهها وهما : نموذج أصحاب المصالح، ونموذج أصحاب المفاهيم.

أولاً: نموذج أصحاب المصالح :

يقصد بأصحاب المصالح كل الأطراف التي تتبادل العلاقة والمصلحة مع المؤسسة من داخلها ومن خارجها، وعليه فإن أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب هذا النموذج تعني الاستجابة لكل طرف منهم، وأهم الباحثين المؤيدين لهذا التوجه: **Plazzi, Wolfgang, Heyen, Starcher** ... الخ في نفس التوجه.

يرى الكاتبين الغالي والعامري أن المسؤولية الاجتماعية الشاملة للمؤسسة تتمثل في العلاقات مع المالكين، العاملين، الزبائن، المنافسين، المجهزين، المجتمع، البيئة، الحكومة، جماعات الضغط الاجتماعي.

ثانياً: النموذج المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية<sup>2</sup>:

يعتبر الباحث **Carroll** أول من أعطى تعريفاً شاملاً للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وأول من وضع أسسها النظرية<sup>3</sup>، كما أنه أول من حدد أبعادها في أربعة أنواع من المسؤوليات سنة 1979 وهي المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية.

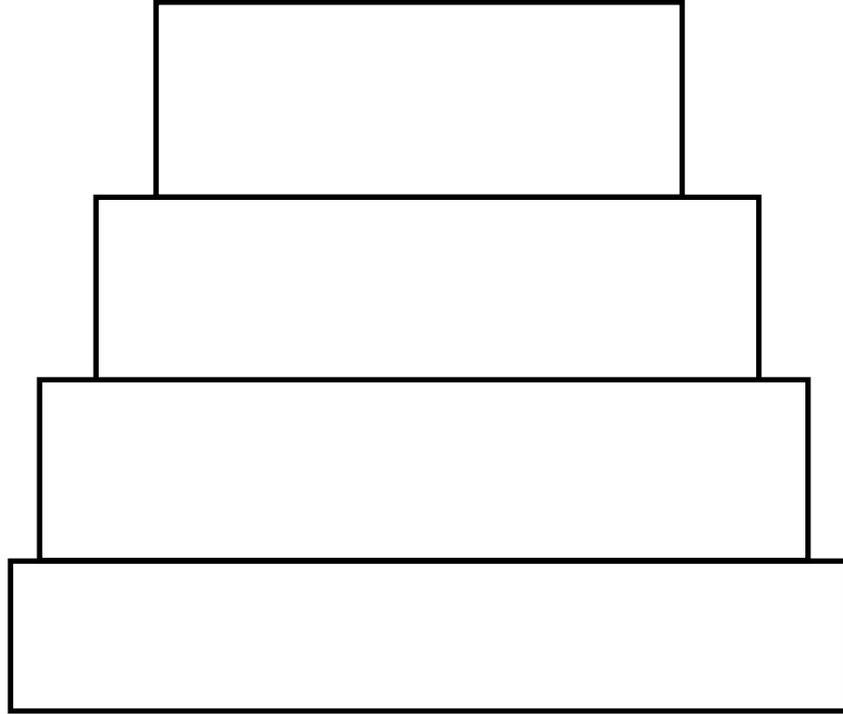
<sup>1</sup> - إيمان بن عزوز ، و إلياس بن ساسي، أثر المسؤولية الاجتماعية على اداء المالي للمؤسسات، دراسة ميزانية للعبئة من المؤسسات الاقتصادية، الجزائر 2009-2013، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، العدد 7، 2015، ص ص 87-102.

<sup>2</sup> - خالد قاشي، ورمزي بدرجة، مرجع سبق ذكره، ص ص 36-39.

<sup>3</sup> - العايب عبد الرحمان، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس ، سطيف، الجزائر، 2011، ص 58.

وقد مثل المستويات الأربعة في شكل يعرف في الوسط الأكاديمي المختص في إدارة الأعمال بهرم كارول والشكل الموالي يمثل ذلك الهرم.

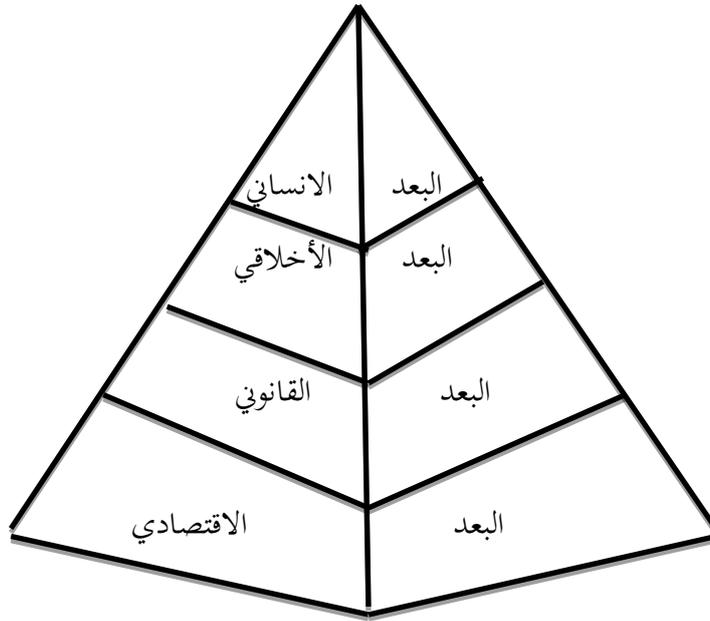
الشكل رقم (2-2) : هرم أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب Carroll.



Source: Archie B CARROLL, The Poramid of Corporate social responsibility: toward moral management of organization Stackholders, **Business horizons**, vol34, N° 04, 1991, p 42.

ثم جاء الباحثان (Pride & Ferrell) اللذان لم يختلفا عنه وحددا تلك الأبعاد الأربعة والتي يمكن تصنيفها

الشكل رقم (2-3): أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب Pride & Ferrell



**Source:** Pride william & Ferrell C.O. Marketing Concepts and strategies , 13th Edition, Houghton, Mifflin Company, Boston, 2006, p91.

يتضح لنا من خلال الشكلين السابقين :

أن البعدين الاقتصادي والقانوني هما الجانب الرئيسي من أعمال المؤسسة، منذ فترة ليست بقصيرة و بالتالي فهما يمثلان القاعدة المادية لبناء الهيكل الهرمي للمسؤولية الاجتماعية، بينما يمثل البعدين الأخلاقي والإنساني قمة الهرم وهما الأكثر حداثة ومعاصرة في تعامل وتوجه المؤسسات في علاقتها وتفاعلها مع المجتمع، وفيما يلي توضيح مختصر لهذه الأبعاد :

- 1- **البعد الاقتصادي:** هذا البعد الذي يشير إلى خلق القيمة من خلال إنتاج السلع والخدمات بكفاءة وفعالية، أي أن تكون المؤسسة نافعة ومجدية اقتصاديا، وذلك بهدف خلق فرص العمل ومصادر الدخل.
- 2- **البعد القانوني:** أي إلزام المؤسسة بإطاعة القوانين، اكتساب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون، في حالة عكس ذلك فإنها تقع في إشكالية قانونية.
- 3- **البعد الأخلاقي:** بأن تكون المؤسسة مبنية على أسس أخلاقية وأن تلتزم بالأعمال الصحيحة، وأن تمتنع عن إيذاء الآخرين، فهذه السلوكيات بمثابة أعراف وتقاليد وقيم متوازنة ومتجددة بذات الوقت، وتعمل جنبا إلى جنب مع الأبعاد القانونية في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية.
- 4- **البعد الإنساني:** يمثل هذا البعد قمة الهرم ويعني أن تكون المؤسسة صالحة وتعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين نوعية الحياة، وهي عادة مبادرات طوعية غير ملزمة للمؤسسة تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي من خلال برامج لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر وقد تكون لعموم المجتمع أو لفئات خاصة به ككبار السن وغيرها ولا تتوخى إدارة المؤسسات من هذه البرامج ارتباطها المباشر بزيادة الأرباح أو الحصة السوقية أو غيرها.

#### المطلب الثاني: مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية<sup>1</sup>

كل رجل أعمال عند ما يتبنى فلسفة المسؤولية الاجتماعية في ممارساته ونشاطاته، عليه أن يأخذ بعين الاعتبار المجالات الاقتصادية والاجتماعية، و البيئية، حيث اهمال أي مجال معين يؤثر سلبا على باقي المجالات ويمكن تصنيف الأنشطة ذات الاستجابة الاجتماعية وفقا لما يلي<sup>2</sup>:

- 1) **المسؤولية الاجتماعية في الممارسات التسويقية:** مثال ذلك تتحرى المؤسسة الصدق والأمانة في الإعلانات الخاصة بمنتجاتها، فتتجنب الاعلانات الكاذبة والمبالغ فيها، وتقوم بتوجيه المستهلكين لشراء المنتجات الملائمة لاحتياجاتهم، وتجنب خلق حاجات لا مبرر لوجودها.

<sup>1</sup> - خالد قاشي، ورمزي بدرجة، مرجع سبق ذكره، ص 31-32.

<sup>2</sup> - عنابي بن عيسى، فاطمة الزهرة عسولة، إدارة السلوك الاخلاقي و المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، 14-15 فيفري 2012، ص 03.

- (2) المسؤولية في الممارسات ذات العلاقة بالمنتج: مثال ذلك أن تتسم عمليات تصنيع المنتج بضمان الأمان، والسهولة في الاستخدام،... إلخ، فالمؤسسة الذكية هي التي تصنع منتج يوافق توقعات ورغبات المستهلك ويتعداها إلى ما هو أجود وأرقى.
- (3) المسؤولية عن تعليم وتدريب العاملين: فالأنشطة المسؤولة اجتماعيا، فيما يخص هذا المجال يمكن أن يتضمن استراتيجية المؤسسة في مجال تنمية مهارات العاملين وتحسين قدراته المهنية.
- (4) المسؤولية عن البيئة وتنميتها والحفاظ عليها: ويبرر ذلك مثلا من خلال الاهتمام بتجنب تلويث البيئة واستنزاف الموارد الطبيعية، بالإضافة إلى الاهتمام باستخدام الفاقد في العمليات الانتاجية.
- (5) تصرفات تستهدف تنمية العلاقات مع العاملين: وقد تشمل هذه التصرفات برامج تنمية العلاقات الاجتماعية والمشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين مزايا العمل مثل: الرعاية الصحية والتسلية والأنشطة الترفيهية... إلخ.
- (6) الأنشطة التي تساهم في تحقيق العدالة: مثل رفع مساهمة المرأة في مجال العمل وتوظيف الأقليات وعدم التمييز بين الأفراد المؤهلين لشغل الوظائف وفق للنوع أو الدين أو اللون أو الأصول العرقية... إلخ.
- (7) توفير بيئة عمل آمنة: يتم ذلك من خلالها التصرفات التي تجعل من بيئة العمل مكانا آمنا من المخاطر الصحية والمهنية بالإضافة إلى النظافة وتوفير سبل الراحة.
- (8) ممارسة تصرفات أخرى: القيام بأنشطة تعكس الاهتمام بقضايا ومشكلات المجتمع مثل تقديم التبرعات والمشاركة في الأعمال الخيرية ذات النفع العام.
- المطلب الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية
- يمكن أن نفرز عدة أوجه إيجابية لأدراك المسؤولية الاجتماعية بتجسيد أهميته من خلال المردود المتحقق للجهات الثلاث الرئيسية التي ستجني الفائدة من هذا الالتزام ونعني بها هذا المجتمع والدولة والمنظمة:<sup>1</sup>

### 1- بالنسبة للمؤسسة:

<sup>1</sup> - خالد قاشي، ورمزي بدرجة، مرجع سبق ذكره، ص28.

- تحسين صورة المنظمة بالمجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصفة خاصة، إذا اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية تمثل مبادرات طوعية للمنظمة تجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة من وجود المنظمة.
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين المؤسسة ومختلف الأطراف ذات المصلحة<sup>1</sup>.

## 2- بالنسبة للمجتمع :

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.
- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات، وهذا ما يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.
- كون المسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كتقليل السرية بالعمل والشفافية والصدق في التعامل وهذه تزيد من الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

## 3- بالنسبة للدولة<sup>2</sup>:

- تحقيق الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل إدامة مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.

<sup>1</sup> - طاهر محسن الغالي، و صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 52- 53.

<sup>2</sup> - خالد قاشي، ورمزي بودرجة، مرجع سبق ذكره، ص29.

- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من المجالات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار<sup>1</sup>.

ودائما في إطار التأكيد على أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، أكد ثامن البكري سنة 2001 أن المكاسب التي تجنيها المؤسسات من برامج المسؤولية الاجتماعية هي ذاتها تعتبر الحجج المؤيدة لممارسة المسؤولية الاجتماعية وتمثل في<sup>2</sup>:

- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين وتطوير المؤسسة أمام المجتمع.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين وذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما تحظى به المؤسسة من ثقة لدى المجتمع، وما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا.
- القوانين والتشريعات لا يمكن أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع ولكن بوجود المسؤولية الاجتماعية في الأعمال فإنها ستمثل قانونا اجتماعيا.
- إن لم تقم المؤسسات بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة وحل المشكلات التي يعاني منها، فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع. الوقاية من المشكل أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك المؤسسات لتعمل في المجتمع لتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم ويصعب علاجها.

<sup>1</sup> - نصر الدين بن مسعود، محمد كنوش، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول المنظمات العمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 14-15 فيفري 2012، ص 03.

<sup>2</sup> - ثامن ياسر البكري، التسويق المسؤولية الاجتماعية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2001، ص 52-53.

### المبحث الثالث: تأثير رأس المال البشري على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية

رأس المال البشري دور كبير و مساهمة فعالة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، حيث تطرقنا في هذا المبحث إلى تأثير رأس المال البشري على البيئة الداخلية ( العمال و البيئة و المستثمرون ) و البيئة الكلية ( المجتمع المحلي و المنافسون) و البيئة التنافسية ( الموردون و المستهلكون)

#### المطلب الأول: تأثير رأس المال البشري على البيئة الداخلية

##### أولاً: العمال

يعتبر الإنفاق على الموارد البشرية في المؤسسة استثماراً حقيقياً تجني المؤسسة ثماره في الأجلين القصير والبعيد، فالعمالة هي من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية، حيث يؤثر رأس المال البشري على المؤسسة وذلك من خلال<sup>1</sup>:

- وفاء العامل المؤسسة و بذل جهد الفكري و العضلي لتحقيق أقصى ربح ممكن للمؤسسة.
- إحترام القوانين و التشريعات اللازمة لسيرورة العمل.
- إكمال دراساتهم العليا والإستفادة من البرامج التدريبية اللازمة لتنمية مهارتهم الفنية و الإدارية.
- الاشتراك في القرارات التي تخص العمل او العمال.
- تطبيق الادارة فعالة.
- المساهمة في دعم الابداع و الابتكار مما يساهم في تعزيز القدرة على منافسة.
- التواصل مع باقي الموظفين و توفير فرص التشاور.
- تطبيق التخطيط الذي يساهم في التطوير بالتزامن مع إتباع نهج لتصميم العمل.
- قدرة التحمل و التحلي بالمسؤولية و تقديم الأفضل.
- تطبيق فكرة العمل سلعة تباع و تشتري في ضوء العرض و الطلب.
- المحافظة على ثقافة و قيم المجتمع داخل المؤسسة.
- العمل على الحفاظ البيئة المحيطة بالمنظمة.

<sup>1</sup> - مقدم وهبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، رسالة دكتوراه، جامعة وهران، الجزائر، 2013/2014 ص84.

ومن أمثلة تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين ما قامت به شركة (IBM) والمتمثلة في الاستثمار في قدرات الموظفين من خلال برنامج عالمي لاكتشاف قادة القرن الواحد والعشرين.

كما تنتهج مؤسسة (الخليج لصناعة البتر وكيموايات) نمطا إداريا حديثا محوره الرئيسي العنصر البشري حيث يتم إشراك العاملين في مناقشة الرؤية والأهداف والسياسات والاتفاق عليها معهم ومن ثم نشرها علنا وتقوم الإدارة بنشر البيانات والإحصائيات التي تعكس مسيرة المؤسسة دوريا على اللوحات الإعلانية أو الكترونيا لتعريف الموظفين بمستويات الأداء، كما يتم تأصيل ودعم مبدأ روح الفريق الواحد بصورة يومية في جميع أرجاء المؤسسة وذلك من خلال الاجتماعات التنسيقية والأنشطة الاجتماعية والفعاليات الخاصة داخل مجمع المؤسسة وخارجه، بالإضافة إلى استثمار أموال كبيرة في مجال التدريب والتطوير.

كما أن مؤسسة (SAS Institute) وهي إحدى أكبر مؤسسات البرمجيات في العالم تهتم بموظفيها بشكل واضح، حيث يتلقى موظفوها في مقرها الرئيسي في كارولينا الشمالية في الولايات المتحدة كثيرا من المزايا مثل الرعاية الصحية في الموقع ومرافق رياضية ورياض أطفال لأبنائهم، كما تتمتع هذه المؤسسة بمعدل تبديل موظفين منخفض.

#### ثانيا: البيئة

حماية البيئة هي أحد المحددات الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة، حيث يؤثر فيها رأس المال البشري وهي أيضا جزء لا يتجزأ من المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال، "حفاظا على الموارد الطبيعية من التدهور وضمانا لحق الأجيال القادمة في نصيب عادل من تلك الموارد، يمكن لرأس المال البشري أن يلعب دورا بارزا في حماية البيئة من خلال تحسين أدائها البيئي واستخدام تقنيات وأساليب الحد من التلوث"<sup>1</sup>:

ومن بين الأنشطة:

- المساهمة في حملات البيئية و الحفاظ على الموارد الطبيعية.
- حماية البيئة من أضرار نشاط المنظمة.
- إستخدام تكنولوجيا أكثر تطورا لا تؤثر بالمحيط و الحد من انبعاث الغازات.

<sup>1</sup> - المنظمة العربية للتنمية الإدارية، التنمية المستدامة والإدارة المجتمعية، الأدوار المستقبلية للحكومات المركزية والمحليات والقطاع الخاص والمجتمع المدني أوراق عمل المؤتمر العربي الرابع للإدارة البيئية، البحرين، بدون طبعة، بدون سنة نشر، ص، 40.

- استخدام قوانين البيئة للحد من التدهور البيئي.
- إيجاد وسائل بديلة أو طاقة بديلة للمحروقات مثل الطاقة الشمسية وغيرها.
- الحيلولة دون تدهور طبقة الأوزون.

ومن الأمثلة المهمة لقيام مؤسسات الأعمال بمسؤولياتها تجاه البيئة، الجهود التي تقوم بها مؤسسة (Shell) في مجال حماية البيئة، حيث تعمل بالتنسيق مع الاتحاد الدولي لحفظ البيئة والموارد الطبيعية لضمان سلامة البيئة كما أنها أول مؤسسة عاملة في مجال الطاقة تقوم بوضع معيار للتنوع البيولوجي.

وكذا جهود مجموعة (BMW Group) أطلقت برنامجا للاهتمام بالبيئة والتعليم في أحد المناطق التي يقع فيها أحد مصانعها.

وتتمثل برامج مؤسسة (The body shop) في رفع الوعي التجاري بموضوعات البيئة والمجتمع ومنع استخدام الحيوانات في التجارب البحثية.

### ثالثا: المستثمرين

يأثر المستثمرين على المؤسسة بصفة دائمة وقانونية سواء أدبية وأخلاقية وهي تتمثل في<sup>1</sup>:

- محاولة الحصول على المعلومات الخاصة بالمؤسسة في الوقت المناسب وبصورة منتظمة.
- المشاركة في الاجتماعات و القرارات و دراية التامة بالقواعد التي تحكم اجتماعاتهم .
- المساهمة في الشفافية في العمل.
- المساهمة في المشاركة والحصول على معلومات عن القرارات المتصلة بالتغيرات في المؤسسات.

المطلب الثاني: تأثير رأس المال البشري على البيئة الكلية

### أولا: المجتمع المحلي

يتمثل هذا النوع من الأنشطة في الخدمات التي تقدم النفع العام لأفراد المجتمع والمشاركة مع الحكومة في تقديم تلك الأنشطة بغرض القضاء على المشكلات الاجتماعية منها<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> - طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات المفاهيم، المبادئ، التجارب، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 40-41.

<sup>2</sup> - مقدم وهيبية، مرجع سبق ذكره، ص86.

- خلق حوار مشترك بين مؤسسات الأعمال والقوى الفاعلة في المجتمعات المحلية بحيث تتحقق شراكة كاملة تسعى للحفاظ على حقوق كافة الأفراد.
- دعم مؤسسات المجتمع المدني، و مضاعفة النشاطات لتحقيق الرفاهية العامة.
- المساهمة في التبرعات للمؤسسات والجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية.
- دعم المجالات الصحية والمساهمة في الأنشطة البيئية.
- المساهمة في التقليل من الضرائب
- المساهمة في دعم البنية التحتية.

### ثانياً: المنافسون

تنظر المؤسسات الاقتصادية المتنافسة مع بعضها البعض عدالة المنافسة ووضوح آلياتها والاتفاق على إجراءاتها وأن لا تكون منافسة غير عادلة، فالمؤسسات المعروفة بسمعتها الجيدة واستجابتها لمسؤوليتها الاجتماعية تتمتع بمركز تنافسي قوي بين مثيلتها من المؤسسات وتكون أقدر على كسب مجتمع الأعمال إلى جانبها، وعلى اجتذاب رؤوس أموال جديدة بالإضافة إلى أنها تفلح في الحصول على معاملات أفضل من جانب الحكومات وكذا الاستحواذ على أكبر شريحة من المستهلكين<sup>1</sup>، وذلك بـ:

- القدرة على التطوير و الابتكار.
- القدرة على تخفيض الاسعار و المساهمة في توفير الجو الملائم و المنافسة.

### المطلب الثالث: تأثير رأس المال البشري على البيئة التنافسية

#### أولاً: الموردون

العلاقة بين الموردين و المؤسسة هي إحدى المحددات الهامة لنجاح المؤسسة فبعلاقتها الحسنة معها تستفيد من ميزة تنافسية هامة، كما يجب على مؤسسات الأعمال تقوية الروابط مع الموردين<sup>2</sup>:

- اختيار أفضل مورد يمكنه منح تسهيلات في الدفع قد لا تحصل عليها المنظمات المنافسة لها.
- منح التسهيلات في الدفع.

<sup>1</sup> - سامي محمادي، دور إشراك الأجراء في رأسمال الشركة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014/2013 ص94.

<sup>2</sup> - مقدم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص87.

- توطيد العلاقة بين المورد و المؤسسة بالحرص على الالتزام بالاتفاقات المبرمة.
- العمل على تحسين شروط التفاوضية .
- التسهيلات المتبادلة بين الطرفين لضمان استمرارية التعامل بينهما لأطول فترة ممكنة.

#### ثانيا: المستهلكون

نتيجة للثورة التسويقية أصبح المستهلك في قمة اهتمامات أي مؤسسة والجميع يتنافس على تحقيق تلبية مطالبه، فتحسين جودة التعامل مع المستهلكين يزيد من أرباح المؤسسة ويحسن سمعتها في قطاع الأعمال، ومن أهم الأنشطة<sup>1</sup>:

- توفير المعلومات الصادقة والكافية عن السلع والخدمات للمساعدة في اتخاذ قرار الشراء.
- المساهمة في محافظة المعلومات المنتج.
- محاولة الحصول على خدمات و منتجات عالية الجودة مراعيًا لظروف الصحة و السلامة.
- المساهمة في تطبيق القواعد و التشريعات و الالتزام بها.
- حسن التعامل و أسلوب الحوار و حرية التعبير.
- العلاقة مع المؤسسة تقوم على مصالح مشتركة ترضي الطرفين.

<sup>1</sup> - ضيائي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، 2010، ص83.

## خلاصة الفصل:

قد أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتبوأ حيزا كبيرا من الاهمية في جميع الاصعدة و المجالات المحلية وتحضى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة و الارتقاء برفاهية المجتمع، فليكن أي منظمة ان تحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعها من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي .

من خلال دراستنا الفصل استنتجنا أن المسؤولية الاجتماعية هي إلتزام المؤسسة بالمشاركة بتحسين نوعية العاملين و المجتمع، و المحافظة على البيئة من التلوث من خلال الخدمات و التسهيلات و الإعانات في اطار قيم أخلاقية، اعتمدت على عدة أبعاد شاملة حيث كان هناك تقاربا كبيرا بين الكتاب و الباحثين، ومحاولة تجسيد أهمية المسؤولية الاجتماعية في المجتمع و المؤسسة و الدولة.

## تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري كان لا بد من إسقاط هذا الجانب في صورة تطبيقية وهذا ما قمنا به وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية متمثلة في توزيع استمارة استبيان بعدما تم تحكيمها من طرف عدد ما الأكاديميين والمهنيين وذلك من أجل محاولة إثبات أو نفي فرضيات الدراسة، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم تطوير أداة لاستطلاع آراء أفراد عينة الدراسة وتكونت الأداة من 28 فقرة، وتم توزيع أداة الدراسة على عينة طبقية ممثلة لمجتمع الدراسة عمال مؤسسة الوطنية لتغطية للأغطية النسيجية، ومن ثم إجراءات تصحيح الأداة وإدخال البيانات إلى الحاسوب ومن ثم إجراء التحليل الإحصائي المناسب لاختبار صحة الفرضيات. و تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة صوفاكت تيسمسيلت.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي هيكل الدراسة

المبحث الثالث: نتائج الدراسة و تحليلها.

### المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة صوفاكت تيسمسيلت

شركة الأغطية النسيجية صوفاكت **SOFAKT** هي إحدى المؤسسات الفرعية المنبثقة عن وحدات الإنتاج للشركة العمومية الاقتصادية **COUVERTEX** تقوم من خلال هذا المبحث بتقديم نظرة عامة حول المؤسسة، منتجاتها، أهدافها ووظائفها، وعرض هيكلها التنظيمي.

#### المطلب الأول: نبذة تاريخية عن المؤسسة

في هذا المجال سنتطرق الى ما يلي:

##### أولاً: نشأة المؤسسة

بعد الاستقلال وخلال الستينيات نشأت مؤسسة **SONITEX** المتخصصة في الصناعات النسيجية، مديريتها العامة بالجزائر العاصمة التي تشرف على جميع المؤسسات النسيجية عبر الوطن. في سنة 1982 وقعت الهيكلة الأولى للمؤسسة وانشقت عنها مجموعة من المؤسسات المتخصصة نذكر من بين هذه المؤسسات:

- **ENADITEX**: هي مؤسسة متخصصة في توزيع المواد النسيجية.
- **COTITEX**: هي مؤسسة متخصصة في الصناعة القطنية خياطة الأقمشة وغيرها.
- **ELATEX**: هي مؤسسة متخصصة في الصناعات الصوفية.

في إطار توسيع النشاطات الصناعية عبر الوطن، ابرمت المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية "**SONITEX**" سنة 1983 عقد مع مؤسسة "**PECSTAR**" في بومباي بالهند لإنشاء مركب لصناعة الأغطية النسيجية والخيط الخشن في تيسمسيلت باسم "**COUVERTEX**" وبقيت أشغال هذا المشروع في طور الإنجاز إلى غاية سنة 1987.

لم تدم مؤسسة "**COUVERTEX**" إلا عشر سنوات، وفي نهاية سنة 1997 وبقرار رقم 02 للجمعية العامة للصندوق القابض للصناعة النسيجية قرر حل هذه المؤسسة وتوزيع ممتلكات على المؤسسات الفرعية الجديدة وإنبثقت عنها مؤسسة صوفاكت "**SOFACT**"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - مدير مؤسسة صوفاكت .

ثانيا: تعريف المؤسسة

إن شركة الأغطية النسيجية لتيسمسيلت "صوفاكت"، شركة ذات أسهم برأسمال مليون دينار جزائري، هي شركة فرعية منبثقة عن وحدات الإنتاج للشركة العمومية الإقتصادية "COUVERTEX" وذلك طبقا للقرار رقم 02 لمجلس الصندوق القابض للصناعة النسيجية المنعقد بتاريخ 09-11-1997 بمقره الإجتماعي الكائن ب 22 شارع المعدومين.

يقدر عدد العمال الإجمالي للمؤسسة ب 250 عامل وعاملة يتمتعون بكل امتيازات القطاع العام من عطل وتأمينات... إلخ<sup>1</sup>.

ثالثا: البطاقة التقنية للمؤسسة

- التسمية: الجزائرية للمنسوجات تكسالج "صوفاكت" تيسمسيلت.
- الرأسمال الإجتماعي: إبتداء من تاريخ 24-06-2000 هو 700.000.000 دج ب 1.400 سهم وهذا حسب تقرير الجمعية غير العادية للمؤسسة صوفاكت سنة 2000.
- المؤسسة الأم: COUVERTEX TISSEMSILT
- تاريخ الإنشاء: 15-03-1998
- رقم السجل التجاري: 98B07002021.
- رقم الضمان الإجتماعي: 3832463057.
- المساحة الكلية 10 هكتار و 03 وحدات.
- المساحة المغطاة: 5,3 هكتار.
- الطاقة الإنتاجية السنوية: 1.000.000 غطاء و 2000 طن من الخيط الخشن إلا أن الإنتاج الحالي لا يتعدى 450.000 سنويا، لكون المؤسسة لا تعمل إلا بفوجين عوض ثلاثة أفواج حسب ما صرح به نائب رئيس المديرية التقنية.

يقدر عدد العمال الإجمالي للمؤسسة ب 250 عامل و عاملة يصنفون كما يلي:

- الإطارات: 25 عامل.
- عمال المراقبة: 52 عامل.

<sup>1</sup> - مدير المالية للمؤسسة صوفاكت.

▪ عمال التنفيذ: 173 عامل<sup>1</sup>.

#### رابعاً: موقع المؤسسة

تقع المؤسسة الجزائرية للمنسوجات تكسالج "صوفاكت" في الشمال الشرقي لمدينة تيسمسيلت حيث تبعد عنها حوالي 1 كلم، وما جعل موقعها إستراتيجياً كونها تقع بالقرب من الطريق الوطني رقم 14 الذي يربط غرب البلاد بوسطها، تتربع المؤسسة على مساحة تقدر ب: 10 هكتار و 3 آرات وتبلغ المساحة المغطاة 503 هكتار أين توجد الورشات، المخازن، المرافق الإجتماعية والإدارة.

#### المطلب الثاني: منتجات ووظائف المؤسسة وأهدافها ودورها في الجانب الإقتصادي

تختص مؤسسة صوفاكت في صناعة الأغطية النسيجية، حيث أن نشاط أي مؤسسة يتوقف على إمكانياتها المادية والبشرية وقدرتها على توفير مصادر الدخل الأزمة لتمويل احتياجاتها، وهكذا المؤسسة حققت إكتفاء من حيث التمويل إذ يظل مصدر دخلها هو إيرادات مبيعات منتجاتها كما أنها تستعين بمصادر خارجية للتمويل كالقروض البنكية.

كما أن مؤسسة صوفاكت تحرص على بقائها في السوق وتهدف إلى نجاح أهدافها التي تسطرها وتسعى إلى تحقيقها، وهكذا فإن مؤسسة صوفاكت وضعت أهدافها الخاصة من أجل تطويرها من جهة، وبغرض المساهمة في إنعاش الاقتصاد الوطني من جهة أخرى<sup>2</sup>.

#### أولاً: منتجات المؤسسة

##### 1\_ نشاط المؤسسة:

تختص المؤسسة في إنتاج وتسويق الأغطية النسيجية، المصنوعة محلياً من مادة الأكريليك المستوردة من عدة دول أهمها إسبانيا، تركيا، الولايات المتحدة الأمريكية، المكسيك واندونيسيا. كما تنتج المؤسسة الخيوط الغليظة، التي تباع في الغالب في القطاع الخاص بالنسيج التقليدي، للإشارة فإن مادة الأكريليك مشتقة من البترول وهي سهلة الاشتعال، كما أن سعرها يتغير بتغير النفط. تقدر الطاقة الإنتاجية للمؤسسة بمليون غطاء و2000 طن من الخيوط الغليظة سنوياً إلا أن الإنتاج الحالي للمؤسسة لا يتعدى 650 ألف غطاء سنوياً، لكون المؤسسة لا تعمل إلا بفوجين فقط عوض ثلاثة أفواج

<sup>1</sup> - مدير الموارد البشرية.

<sup>2</sup> - مصلحة الوسائل المؤسسة صوفاكت

## 2\_ خصائص منتجات المؤسسة:

منتجات مؤسسة صوفاكت تتميز بخصائص تقنية تتمثل في الصلاحيات الطويلة، كما أنها تهتم بتحسين نوعية منتجاتها لتلبي رغبات تكاملية بين مختلف منتجات الشركة وذلك بهدف:

- زيادة نسبة الربح وإرضاء المستهلكين.
- الحصول على أسواق جديدة.
- إرضاء الموزعين

## 3\_ مهام المؤسسة:

تتنوع مهام المؤسسة بين ما يلي:

- ضمان الإنتاج: حيث تسعى المؤسسة دائما إلى تحقيق ربح ورفع نسبة الإنتاج
- ضمان البحث والتقدم: حيث تسعى المؤسسة دائما إلى تحسين نوعية إنتاجها وخلق أنواع جديدة، حيث تمكنت المؤسسة سنة 2000 من إنتاج نوع جديد من الأغطية وذلك بإستيراد أغطية نصف مجهزة من كوريا وإكمال صنعها في مؤسسة، وحاليا هي بصدد إنتاج نوع آخر من الأغطية، وذلك بإدخال لمسة جديدة تدعى

### CAUFRQGE،

- ضمان البيع والتوزيع: حيث تقوم المؤسسة بتحديد كمية الطلب<sup>1</sup>.

### ثانيا: وظائف المؤسسة:

من بين الأهداف الرئيسية لإنشاء مؤسسة صوفاكت هو توفير متطلبات السوق الداخلية والتقليل من عبء التكاليف المرتفعة للإستيراد، إذ أصبحت المؤسسة تمون بنسبة كبيرة السوق المحلية من الأغطية النسيجية، نظرا لجودة منتجاتها وقدرتها الكبيرة على المنافسة. ومن أجل تحقيق أهدافها تقوم المؤسسة بتسطير برنامج سنوي تسعى لتحقيقه بتجنيد كل الطاقات الإنتاجية وتضافر جهود كل المديرات الموجودة على مستوى المؤسسة لهذا الغرض تقوم المؤسسة بمجموعة من الوظائف تقسمها حسب الإختصاص كما يلي:

### في المجال الإجتماعي:

- استغلال كل الوسائل المتوفرة على مستوى المؤسسة للمحافظة على صحة العمال ونظافة المحيط أثناء العملية الإنتاجية.
- تقديم تحفيزات مالية للعمال عند تحقيقهم للإنتاج المبرمج بنسبة تفوق 20 .

<sup>1</sup> - مديرية التسويق لمؤسسة صوفاكت

- توفير بعض الخدمات للعمال كالتنقل، العلاج، العلووات.
- منح سلفات للعمال عند الحاجة إليها.

▪ منح علاوات الخبرة المهنية (IEP) (Indemnité d'Expérience Pédagogique)

في المجال الإقتصادي والمالي:

- توفير المبالغ المالية اللازمة لشراء متطلبات الإنتاج وضمان إستمرارها.
- مراقبة المخزون باستمرار خاصة قطع الغيار لمواجهة أي طارئ او عطل قد يحدث على مستوى الآلات من شأنه أن يوقف عملية الإنتاج، زيادة على ذلك صعوبة إستيراد القطع.
- إستغلال أكبر قدر ممكن من الطاقات الإنتاجية المتوفرة إذا بلغت نسبة الإستغلال 75.
- تسديد أجور العمال في الأجل المحددة.
- توزيع جزء من الأرباح المحققة على العمال<sup>1</sup>.

ثالثا: أهداف المؤسسة ودورها في الإقتصاد الوطني

في هذا السياق سنتطرق الى أهداف المؤسسة ودورها في الجانب الإقتصادي التي نعرضها كما يلي:

### 1\_ الأهداف:

لقد عرفت شركة SOFACT تطورا ملحوظا، وإستقرار كبيرا، منذ تأسيسها مقارنة بمثيلاتها من الشركات الوطنية، لذا فهي تسعى إلى تحقيق أهدافها بإستمرار.

ومن بين هذه الأهداف الرئيسية لإنشاء شركة SOFACT هو توفير متطلبات السوق الداخلية من الأغطية النسيجية والتقليل من عبء التكاليف المرتفعة للإستيراد، إذ أصبحت الشركة تموين بنسبة كبيرة .

السوق المحلية بالأغطية النسيجية نظرا لجودة منتجاتها مع حرص على بقائها في السوق بالإضافة إلى أهداف أخرى أهمها:

- إستعمال احدث الوسائل والتقنيات المنظورة والتكنولوجيا في الإنتاج بغرض تحديث مواصفات المنتج وزيادة الكمية لإعطاء قدرة تنافسية.
- التفاني في العمل للحصول على شهادة إيزو ISO للجودة والنوعية. للإشارة فإن ISO هو إختصار لكلمة **International Standing Organisation** أي المنظمة العالمية للتقييس وهو عملية إدارية تهدف إلى وضع المعايير التي تحدد مواصفات المنتجات، وكيفية ادائها لأساليب الإنتاج والخدمات.

<sup>1</sup> - مصلة التسويق لمؤسسة صوفاكت

- التحكم في تقنيات الإنتاج لتفادي الإنحرافات.
- تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح بغرض تطوير المؤسسة والمساهمة في الإقتصاد الوطني.

## 2\_ دور المؤسسة في الأقتصاد الوطني:

لقد ورثت مؤسسة صوفاكت مديونية ضخمة عن المؤسسة الأم، بالرغم من هذا المشكل بقية ظروفها الإنتاجية و التجارية والتسويقية في تحسن مستمر بل أكثر من ذلك أصبحت تساهم بشكل كبير في تدعيم خزينة الدولة عن طريق الضرائب التي تدفعها بانتظام لمصلحة الضرائب.

تشغل المؤسسة عدد لا بأس به من العمال إذ يساهم في إمتصاص البطالة.

تعتبر ولاية تيسمسيلت من الولايات النائية التي تفتقر إلى المؤسسات الإقتصادية، لذا نجد مؤسسة صوفاكت تساهم بشكل كبير في فك العزلة عن هذه المنطقة وتحاول أن تعطي لها طابعا صناعيا إلى جانب الطابع الفلاحي الذي يطغى عليها<sup>1</sup>.

## المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة صوفاكت

اعتمدت مؤسسة صوفاكت هيكلًا تنظيميًا مع طبيعة وحجم أنشطتها، إذ يأتي في قمة الهيكل المدير العام الذي يشرف على قسم المنازعات القضائية وأمانة مجلس إدارة المؤسسة وعلى مصلحة الأمن الوقائي، كما يقوم بعملية المراقبة والتنسيق بين مختلف المديرات المكونة من المؤسسة في:

- المديرية التقنية.
- مديرية الموارد البشرية.
- مديرية التجارة والتنسيق.
- مديرية المالية والمحاسبة.

## أولا: القسم الإداري والمالي للمؤسسة

يعد القسم الإداري من أهم الأقسام الموجودة على مستوى المؤسسة، بالنظر إلى كثرة المهام الموكلة إليه، فهو المسؤول الأول على تسيير المؤسسة.

<sup>1</sup> - مدير المؤسسة، مرجع سبق ذكره.

### 1) المديرية العامة ومجلس الإدارة:

يوجد على رأس مؤسسة صوفاكت الرئيس المدير العام، وهو شخصيا يقوم بوظيفتين معا وهما التسيير المالي والإداري للمؤسسة وهذا بإشرافه على المديرية العامة، ويرأس مجلس الإدارة عند إجتماعه وهذا حسب ما جاء في القانون التأسيسي للمؤسسة.

أ\_ **المديرية العامة:** يترأسها المدير العام، وهو المسير الرئيسي الأول للمؤسسة، توجد تحت سلطته مختلف الهيئات الإدارية.

ب\_ **مجلس الإدارة:** يتكون مجلس الإدارة من أعضاء استشاريين يلجأ إليهم مسير المؤسسة كلما ادعت الضرورة لذلك، حيث يطرح عليه جدول أعمال مسطر سابقا في جلسة تنعقد باستدعاء من المسير بالمقر الإجتماعي للمؤسسة.

ج\_ **أمانة مجلس الإدارة:** تقوم بالاتصال مع رئيس مجلس الإدارة ومختلف الهيئات الإدارية وذلك بتحضير ملف الجلسة المراد إنعقادها، لذلك فهي تقوم بجمع الوثائق اللازمة التي تحضرها كل هيئة حسب اختصاصها للتداول في الجلسة، كما تقوم بعدة إجراءات أخرى.

### 2\_ مدير المالية والمحاسبة:

تعتبر مديرية المالية والمحاسبة أحد أهم الركائز التي تقوم عليها المؤسسة، فهي المسؤولة على تقييم نشاطها كما أنها تسهر على تسجيل ومراقبة كل العمليات الحسابية والمالية التي تقوم بها المؤسسة. بالنسبة لهذه المديرية فإن المصلحة الوحيدة التي لها وجود فعلي هي مصلحة المحاسبة العامة أما مصلحة المالية فوجودها بالاسم فقط<sup>1</sup>.

### ثانيا: دراسة القسم الإنتاجي و التجاري للمؤسسة

يضم هذا القسم مديرتين نشاطهما متكامل هما المديرية التقنية ومديرية التسويق والتجارة.

1\_ **مديرية التقنية:** إن المصلحة التقنية تشرف على مراقبة تسيير العملية الإنتاجية وتنقسم الى عدة مديريات:

أ\_ **المديرية الفرعية للتموين:** يعمل بهذه المديرية 15 عامل منهم المدير الفرعي ورئيس مصلحتين تنفرع هذه المديرية بدورها من مصلحتين هما:

■ مصلحة الشراء.

<sup>1</sup> - مديرية الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره

■ مصلحة تسيير المخزون.

بالمديرية الفرعية للصيانة: يعمل بها 62 عامل منهم رئيس المديرية الفرعية و5 رؤساء مصالح تلعب هذه المديرية دورا لا غنى عنه في النشاط اليومي للمؤسسة إذ تقوم بتصليح ما يعيق العملية الإنتاجية، كما انها تبدي رأيها فيما يخص تجديد المعدات القديمة وإقتناء الآلات الجديدة، وتشتمل على عدة مصالح (مكتب الدراسات، مصلحة الصيانة، مصلحة الكهرباء، مصلحة التصنيع، مصلحة معالجة المياه، مصلحة البرمجة، مصلحة مراقبة الجودة والنوعية، المخبر الكيميائي، المخبر الفيزيائي، الورشات).

■ مكتب الدراسات: يقوم بدراسة كل ما يدخل في مجال تصليح الآلات وتحديد سبب العطل وطرق استعمال التجهيزات الجديدة.

■ مصلحة الصيانة: تشرف على مراقبة عمال الصيانة بما فيهم المختصون بالميكانيك، التنظيف....

■ مصلحة الكهرباء: تتدخل حين يتعلق الأمر بعطب كهربائي.

■ مصلحة معالجة المياه: تربطها علاقة بورشة الصباغة، تختص بإضافة المواد الكيميائية، معالجة المياه القذرة قبل تصريفها.

■ قسم الصباغة: تتم على مستواها صباغة المادة الأولية.

■ قسم الغزل: يتم تحويل المادة الأولية إلى خيط جاهز للإستعمال وهذا بعد القيام بعدة مراحل.

■ ورشة النسيج: يتم على مستواها نسيج الغطاء حسب المقاييس والمواصفات المطلوبة.

■ ورشة الإتمام: تقوم بتزغيب الأغطية وتسوية الزغبات.

■ ورشة الإتقان: يتم فيها تقطيع الغطاء حسب المقاييس المطلوبة ليمر إلى الخياطة.

■ مصلحة البرمجة: يكمن دور هذه المصلحة في تقدير كمية المواد الأولية التي تدخل إلى الإنتاج المحدد وفق

البرنامج السنوي للمؤسسة.

■ مراقبة النوعية: تقوم بعملها أثناء وبعد عملية الإنتاج تضم المخبر الفيزيائي والمخبر الكيميائي.

## 2\_ مديرية التسويق والتجارة:

يأتي دور هذه المديرية بعد آخر مرحلة من الإنتاج اي الإتقان والتغليف، وهي تنقسم إلى مديرتين:

أ\_ المديرية الفرعية للتسويق: إن الدور الأساسي لهذه هو بيع المنتج بمختلف الوسائل، ومن أجل ذلك عملت على إيجاد منافذ لمنتجاتها وإكتساح السوق، لذا تبنت عدة طرق للوصول على هدفها المنشود ومنها:

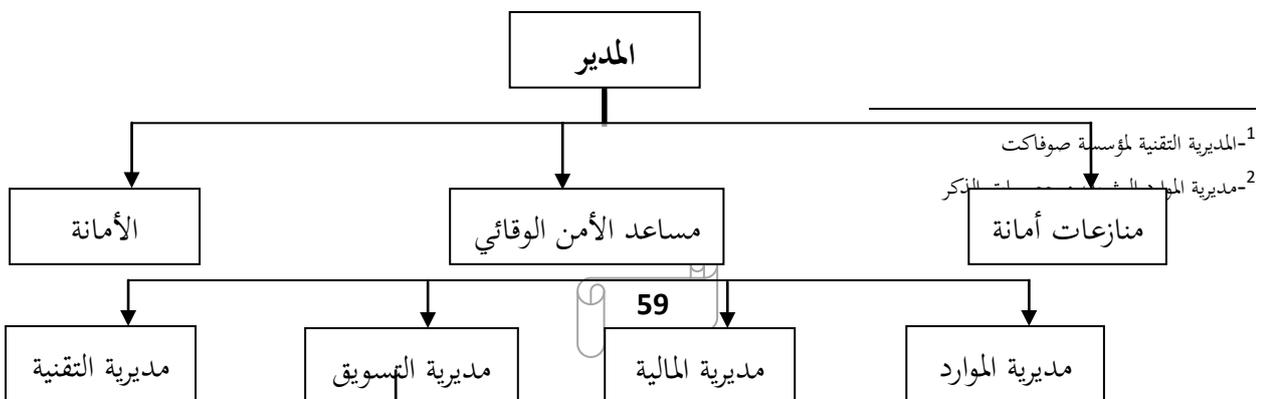
- المشاركة في المساهمات المختلفة
- البيع بالتقسيط للجامعات.
- البيع بالجملة للخواص والمؤسسات.

ب\_ المديرية الفرعية للتجارة: هي مسؤولة عن تسيير مخزونات المنتج النهائي، كما تقوم بإجراءات البيع و انتهاء المعاملات مع الزبائن إذ تتعامل مع عدة فئات من العملاء منهم الجامعات الثانويات ومختلف القطاعات العمومية، إضافة إلى الخواص سواء كانوا متقاعدین أو جدد وهذا حسب تصريح المدير الفرعي للتجارة<sup>1</sup>.

ثالثا: مديرية الموارد البشرية

إن تطور الاقتصادي يتوقف على كفاءات العمال التي تشغلهم، لذا نجدها تحرص على تكوينهم باستمرار للرفع من خبراتهم وتحسينها، وتعد مديرية الموارد البشرية المسؤولة عن متابعة النشاطات اليومية للمؤسسة، وهي تقوم بتسيير ملفات العمال وتوفير مجموعة من الدفاتر والسجلات الرسمية التي يلتزم بها المستخدمون ومن بين هذه السجلات (سجل الأجور، سجل حوادث العمل، سجل العطل مدفوعة الأجر... إلخ). وعلى العموم فإن مديرية تسيير الموارد البشرية تهتم بوضع سياسة لتسيير الموارد البشرية الملائمة مع السياق الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسة مع إحترام القوانين<sup>2</sup>.

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة الأغطية النسيجية "صوفاكت SOFACT"



المصدر: مدير مؤسسة صفاكت

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة و هيكل الإستبيان

يتناول هذا المبحث وصفا لمنهج الدراسة و أفراد مجتمع الدراسة و عينتها، و كذلك أداة الدراسة المستخدمة التي اعتمدت لمساعدتنا في تحليل الدراسة و عليه تم تقسيم المبحث إلى: المطلب الأول مجتمع الدراسة وعينة الدراسة، أما المطلب الثاني منهج الدراسة وأدوات المستخدمة، أما المطلب الثاني فتمحور حول هيكل الاستبيان.

### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من عمال والموظفين الاداريين في مؤسسة صناعة الأغطية النسيجية وتمثلت حدود دراسة فيمايلي:

**1- الحدود الموضوعية:** اهتمت هذه الدراسة بمؤسسة صناعة الأغطية النسيجية لولاية تيسمسيلت وذلك لتبيان دور رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

**2- الحدود الزمانية:** يرتبط مضمون ونتائج الدراسة الميدانية لزم الذي اجريت فيه الدراسة وتتمثل في فترة انطلاق هذه الدراسة التي كانت منذ شهر فيفري إلى نهاية شهر أفريل 2019.

**3- الحدود البشرية:** تستند هذه الدراسة على آراء واجابات مجموعة من العمال والموظفين الاداريين من مؤسسة صناعة الأغطية النسيجية.

### المطلب الثاني: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

#### أولا: منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و الذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول ظواهر و ممارسات موجودة متاحة للدراسة و القياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها، يستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها و يجلها، و تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الإقتصادية (صوفاكت) .

#### ثانيا: أدوات جمع وتحليل البيانات

و قد اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين في جمع البيانات و هما:

### 1 مصادر البيانات الأولية:

تمثلت هذه المصادر في تصميم استبيان و من ثم توزيعه على عينة الدراسة، و ذلك لدراسة بعض مفردات البحث و حصر و تجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، و من ثم تفرغها و تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS (Statistical Package for Social Science) و استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة و مؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

### 2 مصادر البيانات الثانوية:

وتمثلت هذه المصادر في الكتب و الدوريات و المنشورات المرتبطة بالدراسة و التي تتعلق بدراسة أثر رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية ( صوفاكت) و أية مراجع قد تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، و التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات و كذلك اخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت و تحدث في مجال الدراسة.

### المطلب الثالث: هيكل الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من مجموعة من الموظفين مؤسسة صناعية للأغطية النسيجية لولاية تيسمسيلت،

لقد تم توزيع 106 استمارة على مختلف أطراف العينة.

### أولاً: أداة الدراسة

تم استخدام الإستبانة كأداة رئيسية للبحث الميداني، و ذلك لما توفره من وقت و جهد، هذا و قد تم إعداد الإستبانة على النحو التالي:

- 1 إعداد إستبانة أولية من أجل استخدامها في جميع البيانات و المعلومات.
- 2 عرض الإستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.
- 3 تعديل الإستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- 4 تم عرض الإستبانة على المشرف و الذي قام بدوره بتقديم النصح و الإرشادات و تعديل و حذف ما يلزم.

5 إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية للاستبانة و تعديل حسب ما يناسب.

6 توزيع الإستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

و قد تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة محاور كالتالي:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 5 أسئلة.

المحور الثاني: مدى اهتمام المؤسسة الوطنية للأغطية النسيجية برأس مالها البشري.

المحور الثالث: مدى مساهمة رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

الجدول (3-1) مكونات الاستبيان وعدد الفقرات لكل محور.

عدد الفقرات	العنوان	المحاور
-	معلومات شخصية عن عينة الدراسة	المحور الأول
10	مدى إهتمام المؤسسة ( صوفاكت ) برأس المال البشري	المحور الثاني
18	مدى مساهمة رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة	المحور الثالث
28	مجموع فقرات الاستبيان	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الملحق الأول ص 90-94.

هذا وقد تم استعمال عبارات ذات نهايات مغلقة، هذا النوع من العبارات يشجع أفراد عينة الدراسة على الإجابة، واستخدام مقياس ليكارت الخماسي في قياس الإجابات على فقرات الإستبانة و هذا حتى يتسنى للباحث تحديد آراء أفراد العينة حول أهم المواضيع التي يتناولها الاستبيان، و بالتالي فهو يسهل على الطالب ترميز الإجابات، فكلما اقترب متوسط الإجابة من (5) كلما دل ذلك على توفر النواحي المذكورة في الفقرات، و كلما اقترب متوسط الإجابة من (1) دل ذلك على عدم وجود تلك الأمور، كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول(3-2): مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
---------	------------	-------	-------	-----------	----------------

1	2	3	4	5	الدرجة
---	---	---	---	---	--------

المصدر: وليد عبد الرحمن خالد الفراء. تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS إدارة البرامج و الشؤون الخارجية، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2009، ص 07

ثانيا: الأدوات المستعملة في تحليل نتائج الدراسة الميدانية (الاستبيان)

تم تفريغ البيانات في شاشة **Affichage des donnèes** ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) **Stistical Package For Sosial Science** و من أجل تحليل النتائج اعتمدنا على الإحصاء الوصفي و الإحصاء الاستدلالي، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

1. أدوات الإحصاء الوصفي: بغرض التحليل استخدمنا العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة تمثلت في:

- التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة من الاستبيان.
- الرسوم البيانية لتوضيح العلاقة بين المتغيرات.
- مقاييس النزعة المركزية المتمثلة أساسا في حساب المتوسط الحسابي لكل عبارة من الاستبيان وذلك لمعرفة و ذلك لمعرفة الإجابة التي تتمركز حولها مفردات العينة.
- مقاييس التشتت المتمثلة أساسا في حساب الانحراف المعياري لكل عبارة من الاستبيان، وذلك لقياس مدى التشتت أو البعد بين مفردات المتغير عن مقياس النزعة المركزية.

2. أدوات الإحصاء الاستدلالي: الأساليب الإحصائية المستعملة في الإحصاء الاستدلالي هي كما يلي:

- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- حساب معامل (Pearson) بغرض معرفة درجة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
- نموذج الانحدار الخطي البسيط.
- حساب معامل التحديد.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة و تحليلها

إن النتائج التي يتوصل إليها الباحث من خلال دراسته الميدانية توضح له مدى توافق آراء العينة مع موضوع بحثه، لذا سنتناول في هذا المبحث التحليل الوصفي لمجتمع الدراسة في المطلب الأول تحليل فقرات الإستبانة و تفسيرها أما المطلب الثاني نوضح العلاقة بين رأس المال البشري و المسؤولية الاجتماعية.

### المطلب الاول: المعالجة الإحصائية للإستبيان

#### أولاً: اختبار ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات من خلال فترات زمنية معينة.

ولاختبار ثبات الاستبانة والرد عليها من قبل المجتمع فقد تم استخدام معامل المصادقية من خلال طريقة (Alpha croubach) لقياس مصداقية الاستبانة المستخدمة لجمع البيانات و قد بلغت قيمة ألفا كرونباخ على النحو التالي:

#### الجدول (3-3): توزيع معامل Alpha croubach

عدد العبارات	Alpha croubach
28	0.828

المصدر: من إعداد الطالبة (اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) الماحق الثاني ص 95.

معامل الثبات يتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، بحيث إذا لم يكن هناك ثبات فإن معامل Alpha croubach يكون يساوي الصفر وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة Alpha croubach تساوي الواحد الصحيح، يتضح من الجدول أن معامل Alpha croubach (ألفا كرونباخ) لمجموع عبارات الاستبيان يساوي 82.8%، وهي نسبة أعلى من النسبة المقبولة 60%، وهذه القيمة مرتفعة من الناحية الإحصائية، وتقترب من الثبات التام.

ثانياً: تحليل الوصفي لمجتمع الدراسة

1 توزيع العينة حسب متغير الجنس:

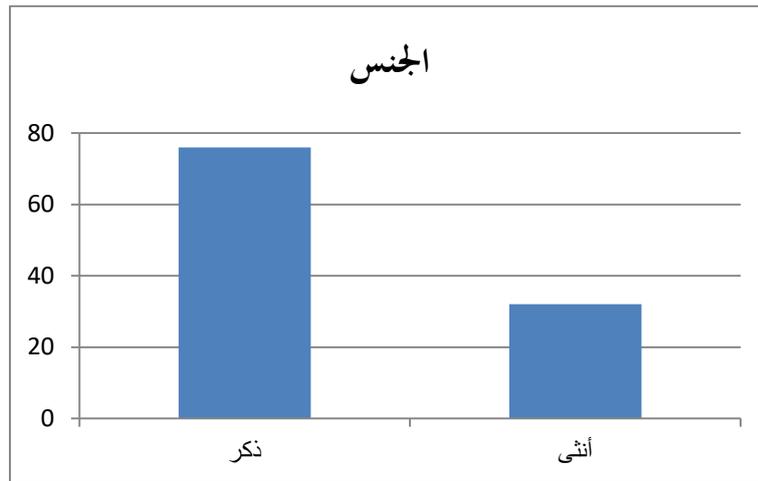
الجدول (3-4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
69.8%	74	ذكر
30.2%	32	أنثى
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة (اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS) الملحق الثالث ص 97.

من خلال الجدول رقم (3-4) يتضح لنا توزيع النسب حسب متغير الجنس أن أغلبية أفراد عينة الدراسة ذكور بنسبة 69.8% والاناث نسبة 30.2%.

الشكل (3-2): تمثيل عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات جدول (3-4)

2 المستوى التعليمي

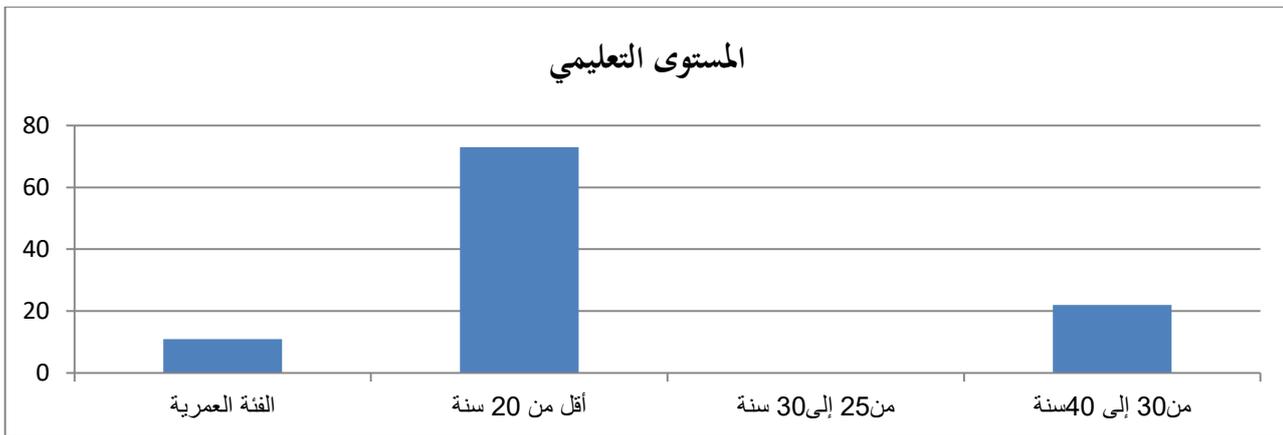
الجدول (03-05): توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي

المنصب	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	0	0%
متوسط	0	0%
ثانوي	11	10.4%
ليسانس	55	51.9%
ماستر	29	27.2%
أخرى	11	10.4%
المجموع	106	100%

المصدر: من إعداد الطالبة (اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS) الملحق الثالث ص 97.

من خلال الجدول (3-6) نلاحظ أن عينة الدراسة من مستوى الليسانس بلغت 51.9% وهي أكبر نسبة و نلاحظ بشكل عام أن عينة الدراسة ذات مستوى علمي عالي و هذا ما ينعكس حتما في الإيجاب على المؤسسة.

الشكل (3-3): تمثيل عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات جدول (3-5)

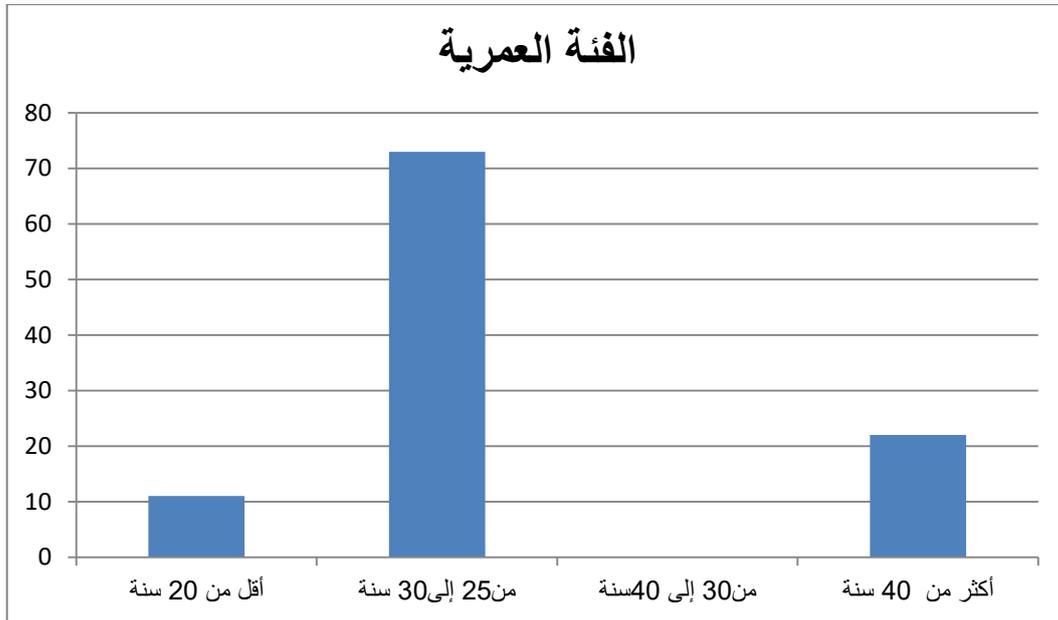
الجدول(3-6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
10.4%	11	أقل من 20 سنة
68.9%	73	من 25 إلى 30 سنة
0%	0	من 30 إلى 40 سنة
20.8%	22	أكثر من 40 سنة
100%	106	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS، الملحق الثالث ص 97.

نلاحظ أن غلبه عمال المؤسسة هم من فئة شبابية ما بين 20 إلى 30 سنة و بتالي المساهمة في توظيف الخريجين الجدد و المساهم في تخفيض المستوى البطالة.

الشكل(3-4): تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات جدول(3-6)

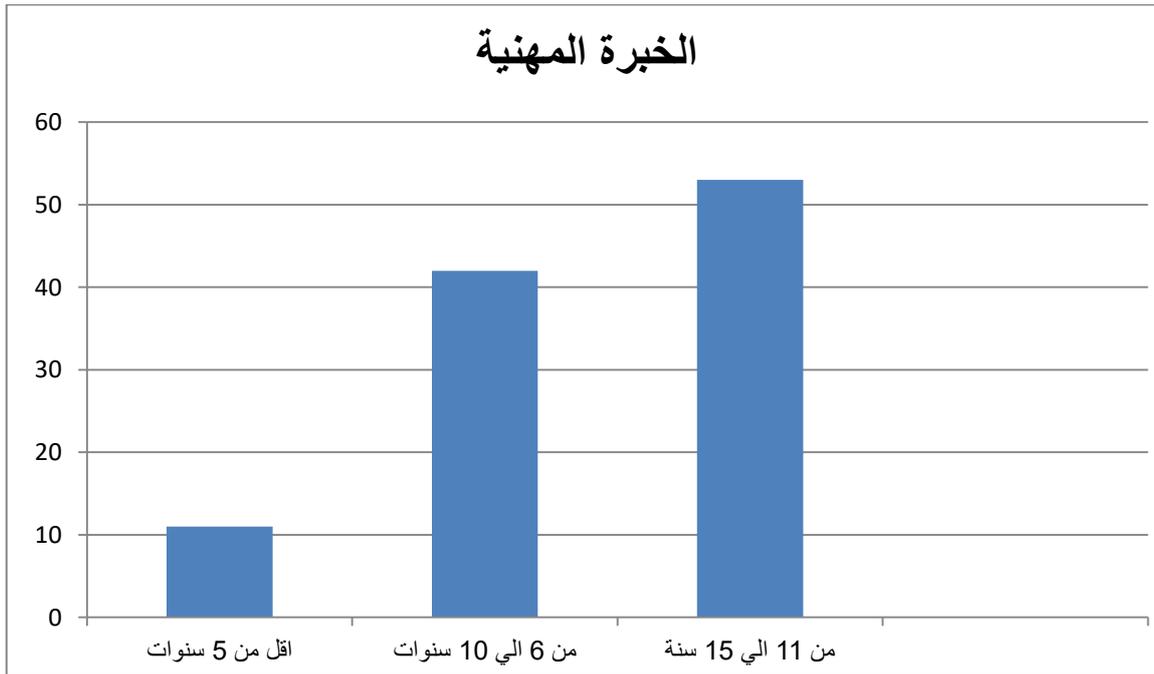
الجدول رقم(3-7): توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
10.4%	11	اقل من 5 سنوات
39.6%	42	من 6 الي 10 سنوات
50%	53	من 11 الي 15 سنة
100%	106	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة (اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS)الملحق الثالث ص98.

نلاحظ من خلال الشكل أن للعمال خبرة جيدة في مجال العمل خاصة الخبرة التي تتراوح ما بين 11 إلى 15 سنة حيث بلغت نسبة 50% وهو مؤشر جيد دلالة على أن المؤسسة تستفيد بشكل كبير من خبرات عمالها

الشكل(3-5): تمثيل عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات جدول(3-7)

الدخل الشهري

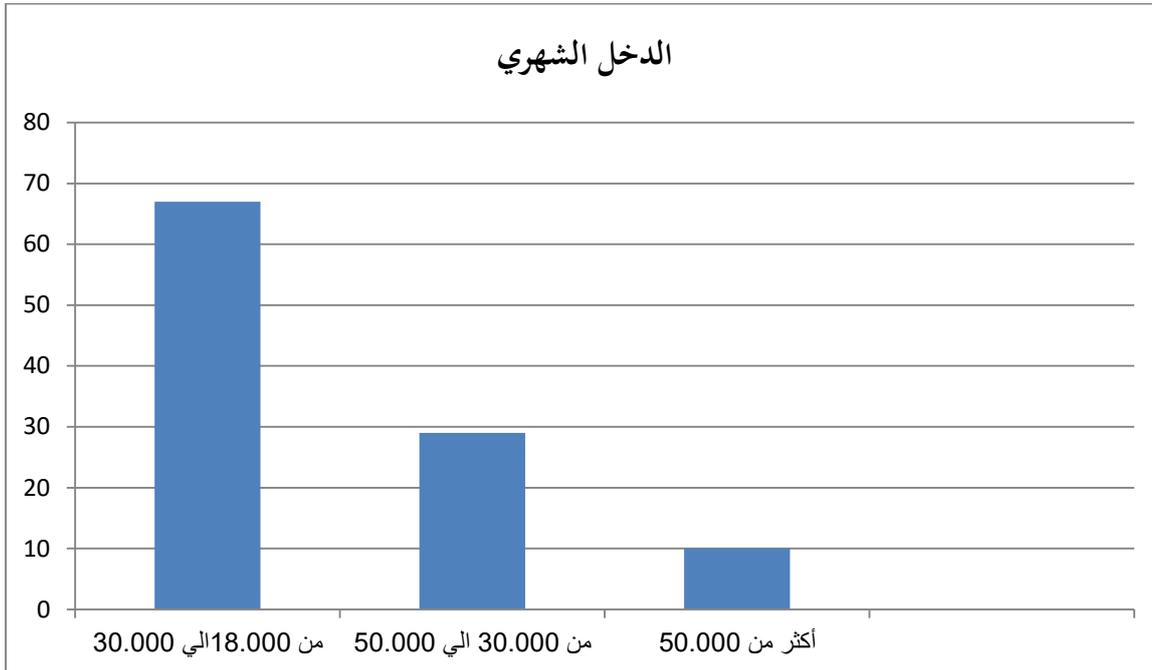
الجدول رقم(3-8): توزيع العينة حسب متغير الدخل الشهري

النسبة المئوية	التكرار	الدخل الشهري
63.2%	67	من 18.000 الي 30.000
27.4%	29	من 30.000 الي 50.000
9.4%	10	أكثر من 50.000
100%	106	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة (اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS الملحق الثالث ص 98.

نلاحظ أن ان نسبة الدخل الشهري منخفض للعمال مقارنة بالموظفين و الإداريين و هذا ما يؤثر في دافعتهم في تحقيق مسؤولية الاجتماعية.

الشكل(3-6): تمثيل عينة الدراسة حسب الدخل الشهري



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات جدول(3-8)

المطلب الثاني: تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

من أجل حوصلة النتائج تم حساب تكرارات الإجابات المختلفة وما تعلق بها من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية، كما تم حساب النتيجة من خلال المتوسط الحسابي عن طريق حساب المدى  $(4=1-5)$ ، حيث 4 تمثل عدد المسافات ثم نقسمه على عدد الفئات فنحصل  $(0.8=5/4)$ ، ثم نضيف النتيجة بالتدرج كالتالي:

- من 1 إلى 1.8 تمثل غير موافق بشدة
  - من 1.81 إلى 2.6 تمثل غير موافق
  - من 2.61 إلى 3.4 تمثل محايد
  - من 3.41 إلى 4.2 تمثل موافق
  - من 4.21 إلى 5 تمثل موافق بشدة
- أولاً: تحليل فقرات المحور الثاني:

لمعرفة مدى اهتمام المؤسسة ( صوفاكت) برأس المال البشري تم حوصلة النتائج في الجدول التالي:

- الجدول (3-9): نتائج آراء عينة الدراسة

المؤشرات الإحصائية			الإجابات					المقياس	عبارات المحور الثاني
النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار النسبة	
موافق بشدة	0.61	4.29	-	-	9	57	40	(ت)	1
			-	-	37.7	53.8	8.5	(%)	
موافق بشدة	0.00	5	-	-	-	-	106	(ت)	2
			-	-	-	-	100	(%)	
موافق بشدة	0.82	4.20	-	-	27	30	49	(ت)	3
			-	-	25.5	28.3	46.2	(%)	
موافق بشدة	0.81	4.44	-	-	22	15	69	(ت)	4
			-	-	65.1	14.2	65.1	(%)	
موافق بشدة	0.66	4.46	-	-	10	37	59	(ت)	5
			-	-	9.4	34.9	55.7	(%)	
موافق بشدة	0.72	4.60	-	-	15	12	79	(ت)	6
			-	-	14.2	11.3	74.5	%	
موافق	0.31	4.88	-	-	-	12	94	(ت)	7

بشدة			-	-	-	11.3	88.7	%	
موافق بشدة	0.50	4.47	-	-	-	56	50	(ت)	8
			-	-	-	47.2	52.8	%	
موافق بشدة	0.69	4.45	-	-	56.6	54.1	60	(ت)	9
			-	-	11.3	32.1	56.6	%	
موافق بشدة	0.64	4.34	-	-	10	49	47	(ت)	10
			-	-	9.4	46.2	44.3	%	
موافق بشدة	0.515	4.513							نتيجة المحور

المصدر: من إعداد الطالبة (اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS) الملحق الثالث ص ص 98-

## 102

من خلا الجدول أعلاه يظهر أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات رأس المال البشري حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 4.51 و هي تشير إلى درجة موفق بشدة ومتوسط حسابي يتراوح ما بين 4.20-5 وكانت أعلى فقرة وهي الفقرة الثانية بمتوسط حسابي 5 و أقل فقرة هي الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي 4.20 وهذا ما يدل على رضا أغلبية أفراد مجتمع و يدل انحراف المعياري العام 0.51 على أن تشتت قليل في إجابيات افراد العينة ان إجابيات كلها متمركزة في مجال واحد.

ثانيا: تحليل فقرات المحور الثالث: مدى مساهمة رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة تم حوصلة النتائج في الجدول الموالي:

الجدول (3-10): نتائج آراء عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية

المؤشرات الإحصائية			الإجابات					المقياس	عبارات الخور الثالث
النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار النسبة	
موافق بشدة	0.64	4.50	-	-	15	22	69	(ت)	1
			-	-	14.2	20.8	65.1	(%)	
موافق بشدة	0.73	4.57	-	-	12	21	73	(ت)	2
			-	-	11.3	19.8	68.9	(%)	
موافق بشدة	0.58	4.81	-	-	10	-	96	(ت)	3
			-	-	9.4	-	90.6	(%)	
موافق بشدة	0.43	4.74	-	-	-	27	79	(ت)	4
			-	-	-	25.5	74.5	(%)	
موافق بشدة	0.68	4.57	-	-	12	21	73	(ت)	5
			-	-	11.3	19.8	68.9	(%)	
موافق بشدة	0.49	4.58	-	-	-	44	62	(ت)	6
			-	-	-	41.5	58.5	%	
موافق بشدة	0.42	4.77	-	-	-	24	82	(ت)	7

			-	-	-	22.6	77.4	%	
موافق بشدة	0.82	4.2	-	-	27	29	50	(ت)	8
			-	-	25.5	27.4	47.2	%	
موافق بشدة	0.40	4.80	-	-	-	21	85	(ت)	9
			-	-	-	19.8	80.2	%	
موافق بشدة	0.49	4.58	-	-	-	44	62	(ت)	10
			-	-	-	41.5	58.2	%	
موافق بشدة	0.43	4.74	-	-	-	27	79	(ت)	11
			-	-	-	25.5	74.5	%	
موافق	0.77	4.14	-	-	25	41	40	(ت)	12
			-	-	23.6	38.7	37.7	%	
موافق	0.89	4.17	-	-	34	19	53	(ت)	13
			-	-	32.1	17.9	50	%	
موافق بشدة	0.67	4.33	-	-	12	47	47	(ت)	14
			-	-	11.3	44.3	44.3	%	
			-	-	-	47	59	(ت)	15

موافق بشدة	0.49	4.55	-	-	-	44.3	55.7	%	
موافق بشدة	0.66	4.3	-	-	12	50	44	(ت)	16
			-	-	11.3	47.2	41.5	%	
موافق بشدة	0.50	4.47	-	-	-	56	50	(ت)	17
			-	-	-	52.8	47.2	%	
موافق بشدة	0.43	4.74	-	-	-	27	79	(ت)	18
			-	-	-	25.5	74.5	%	
موافق بشدة	0.58	4.53							نتيجة

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS الملحق الثالث ص ص

### 113-103.

من خلا الجدول أعلاه يظهر أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المسؤولية الاجتماعية حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 4.53 و هي تشير إلى درجة موفق بشدة ومتوسط حسابي يتراوح ما بين -4.14 ، 4.81 وكانت أعلى فقرة وهي الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي 4.81 و أقل فقرة هي الفقرة الثانية عشر بمتوسط حسابي 4.14 وهذا ما يدل على رضا أغلبية أفراد مجتمع، و يدل انحراف المعياري العام 0.58 على أن تشتت قليل في إجابيات افراد العينة ان إجابيات كلها متمركزة في مجال واحد.

المطلب الثالث: العلاقة بين رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية

لتحديد العلاقة بين رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية نستعمل نموذج معادلة الانحدار البسيط، وذلك بقياس العلاقة ما بين رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية.

أولاً: نموذج العلاقة ما بين رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية.

حتى تكون دراستنا مرتكزة على أسس علمية نفرض فرضيتين رئيسيتين من الفرضية الثالثة الخاصة بالدراسة الميدانية:

— الفرضية الأولى  $H_0$ : لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية.

— الفرضية الثانية  $H_1$ : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية.

— و لتحديد العلاقة بين رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية نستعمل معادلة الانحدار البسيط.

**1 التعريف بالنموذج: رأس المال البشري- المسؤولية الاجتماعية.**

في هذا النموذج يعتبر رأس المال البشري متغير مستقل والمسؤولية الاجتماعية المتغير التابع، ومن خلال مخرجات البرنامج الإحصائي **SPSS** لاحظنا أن الاتجاه العام لنموذج الدراسة يمثل علاقة خطية طردية. يمكن القول بأن نموذج الانحدار الخطي البسيط سيكون مناسباً لهذه العلاقة ويمكن أن يأخذ الصيغة التالية:

$$Y = a + b(X1)$$

بحيث:

—  $Y$ : وهو المتغير التابع و المتمثل في المسؤولية الاجتماعية.

—  $X1$ : و هو المتغير المستقل و المتمثل في رأس المال البشري.

ثانياً: تقدير نموذج رأس المال البشري- المسؤولية الاجتماعية.

من أجل تقدير نموذج العلاقة بين رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية، نقوم بإدخال المعطيات إلى برنامج (SPSS) فنحصل على المعلومات التالية المبينة في الجدول التالي:

الجدول (03-11): تقدير و اختبار نموذج  $Y = a + b(X1)$

معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	الخطأ المرافق لاختبار T_Sig(T_test)	**نسبة التأثير على المسؤولية الاجتماعية	*قيمة التأثير على المسؤولية الاجتماعية	قيمة المعلمة	المعلمة
0.824	0.68	.000	1.944	1.847	1.847	Y
		.000	9.721	9.235	0.595	X1

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS، الملحق الرابع، ص ص 114-115.

\* قيمة التأثير على = قيمة المعلمة  $\times 5$  لأن قيمة المعلمة تعبر عن قيمة التأثير على المسؤولية الاجتماعية بعد زيادة المتغير المستقل بوحدة واحدة و هذه الأخيرة تم إعطاؤها علامة 5 أي الإجابة بموافق بشدة في الاستبيان، لكن الملاحظ بالنسبة للمعلمة الأولى Y لم تطبق عليها هذه العلاقة و هذا راجع إلى طبيعتها في النموذج أي أنها لا تؤثر فيها الزيادة و النقصان في قيمة المتغيرات المستقلة.

\*\*نسبة التأثير على المسؤولية الاجتماعية = (قيمة التأثير على المسؤولية الاجتماعية / القيمة الكلية للمسؤولية الاجتماعية)  $\times 100$  علما أن القيمة الكلية للمسؤولية الاجتماعية تساوي مجموع الإجابات بموافق بشدة في المحور الثاني و التي بلغت نقطة 95 (19 عبارة للمسؤولية الاجتماعية  $\times 5$  علامة الإجابة بموافق بشدة)

من خلال الجدول يمكن صياغة النموذج  $Y = a + b(X1)$  بالإضافة إلى تقديم التحليلات التالية:

- القيمة الابتدائية للمسؤولية الاجتماعية (Y) في حالة عدم وجود رأس المال البشري تساوي 1.847 نقطة من مجموع 95 أي بنسبة %؛
- X1 يعني أنه كلما كان هناك رأس مال بشري كلما ارتفعت المسؤولية الاجتماعية بقيمة 0.595 نقطة من مجموع 95 نقطة، أي بنسبة % 9.721 من النسبة الكلية للمسؤولية الاجتماعية؛
- ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي نرفض الفرضية الأولى H0 [لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية و رأس المال البشري عند مستوى ثقة 95%]، ونقبل الفرضية الثانية H1 [توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية و رأس المال البشري عند مستوى ثقة 95%] ويمكن صياغتها في شكل نموذج خط الانحدار البسيط.

- وتظهر معادلة الانحدار كما يلي:  $Y=1.847+0.595X1$
- معامل التحديد  $R^2$  بلغ **0.68** مما يعني أن المتغير المستقل يستطيع أن يفسر بـ 68% من التغيرات التي تحصل في المسؤولية الاجتماعية، و الباقي 32% يعود إلى عوامل عشوائية أخرى.
- معامل الارتباط  $R$  بلغ 0.824 مما يعني أن المتغير المستقل يرتبط بالمتغير التابع بـ 82% وهذا ما يعكس العلاقة الطردية بين المتغيرين.

ثالثاً: اختبار النموذج نقوم بتحليل التباين ANOVA، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (03-12): اختبار ANOVA رأس المال البشري- المسؤولية الاجتماعية.

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجات حرية الانحدار	متوسط المربعات	قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار	الخطأ المرافق لاختبار $F_{Sig}(F_{test})F$
الانحدار	4.079	1	4.097	220.758	0.00
المتبقي	1.922	104	0.018		
المجموع	6.000	105			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS، الملحق الرابع، ص 115.

اختبار (F-test) الخطأ المرافق لـ  $F$  ( مستوى دلالة الاختبار) بلغ  $P=0.00$  وهو أقل من مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  ، مما يؤكد القبول الكلي للنموذج و القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية.

خلاصة:

من خلال الدراسة الميدانية قمنا بتحليل النتائج التي تم توصل إليها عن أفراد العينة المتمثلة في المؤسسة الصناعية للأغطية النسيجية صوفاكت تيسمست باستخدام برنامج SPSS لإيجاد العلاقة ما بين رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية.

معامل الانحدار:

$$Y=1.847+0.595X1$$

ومنه وجود علاقة طردية رأس المال البشري و المسؤولية الاجتماعية

خاتمة:

بعدها عالجنا موضوع رأس المال البشري والمسؤولية الاجتماعية حاولنا أن نبين مدى مساهمة رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية من خلال تطرقنا إلى تعريف رأس المال البشري و كيفية استخدامه في المؤسسات واستقطابه وتوظيفه والمحافظة عليه وتدريبه وتحفيزه لاستمرار المؤسسة الاقتصادية، وكان لرأس المال البشري ثمة هذه الدراسات في ظل تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

وفي ختام هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي برز لنا الدور الواضح والايجابي لرأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومن خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة صناعة الأغذية النسيجية حاولنا قياس دور رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية من خلال تصميم إستبيان موجه لمجموعة من العمال والموظفين الاداريين محل الدراسة.

نتائج البحث واختبار الفرضيات

باختبار مختلف فرضيات الدراسة التي تعتبر كإجابات أولية لإشكالية بحثنا المتمثلة في " ما مدى اسهام رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية؟" تم التأكد من صحتها و التوصل إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

الفرضية الأولى:

بدراستنا للفصل الأول رأس المال البشري تمكنا من اختبار الفرضية الأولى:

رأس المال البشري هو مزيج من المهارات والخبرات والقدرات التي يمتلكها ويكتسبها الأفراد وقدرتهم على العمل لتحقيق الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية ومن خصائصه التزايد بالاستعمال وسهولة انتقاله من مكان إلى اخر هو سريع الزوال و الفقدان تبعا للشخص.

الفرضية الثانية:

بدراستنا للفصل الثاني المسؤولية الاجتماعية، تمكنا من اختبار الفرضية الثانية و قبولها بناء على النتائج التالية:

المسؤولية الإجتماعية هي التزام المؤسسة بالمشاركة في تحسين نوعية حياة العاملين والمجتمع من خلال الخدمات و التسهيلات و الاعانات في اطار قيم و اخلاقيات المجتمع، وتتجسد اهميته في تحسين صورة المؤسسة في المجتمع من خلال بث روح التعاون و الترابط، توفير العدالة الاجتماعية، تحسين نوعية الحياة في المجتمع.

## الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباط بين راس المال البشري و المسؤولية الاجتماعية عند مستوى ثقة 95% .

بعد الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة لصناعة الأغطية النسيجية صوفاكت تيسمسيلت و ذلك بتوزيع استبانة تتضمن متغير مستقل متعلق براس المال البشري و متغير تابع المسؤولية الاجتماعية، ثم دراسة و تحليل النتائج و بناء نموذج العلاقة بين راس المال البشري و المسؤولية الاجتماعية، سمح لنا باختبار الفرضية و قبولها بعد التوصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95% بين راس المال البشري و المسؤولية

الاجتماعية يمكن صياغتها في شكل نموذج الانحدار الخطي البسيط.

- توجد علاقة طردية بين راس المال البشري و المسؤولية الاجتماعية.

## اقتراحات البحث:

من خلال ما تطرقنا إليه من خلال هذه الدراسة نتقدم بالتوصيات التي محل اهتمام من كافة الأطراف المختصة في هذا المجال:

- العمل على بث الوعي الكافي لضرورة الاهتمام برأس المال البشري و دوره في المؤسسة.
- العمل على تحسين مستويات الإفصاح والشفافية فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة.
- تحلي العمال بالروح الأخلاقية والنزاهة والشفافية والتفاني يزيد من مردودية المؤسسة و يحسن أدائها.
- توعية أصحاب الشركة بتطبيق المسؤولية الاجتماعية.
- العمل على اصدار قوانين و تشريعات تنص على اهتمام المؤسسة براس مالها البشري.

## أفاق البحث :

- دراسة دور رأس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.
- أثر المسؤولية الاجتماعية و مدى تبنيها في المؤسسة الاقتصادية.
- مدى اهتمام المؤسسة براس مالها البشري.

# الفصل الأول

الإطار النظري لرأس المال البشري

# الفصل الثاني

الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية

# الفصل الثالث

دراسة ميدانية لمؤسسة صناعية للأغطية

النسيجية صوفاكت

مقدمة

خاتمة

# قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

# فهرس المحتويات

### قائمة المراجع و المصادر:

#### أولاً: الكتب

- ثامر ياسر البكري، التسويق المسؤولة الاجتماعية ، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان ، الاردن،2001.
- حمداوى وسيلة، إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية المطبعة الجهوية، الجزائر، 2004.
- خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر و التوزيع، ط3، 2010.
- خالد قاشي ، رمزي بودرجة، التسويق المسؤولة الاجتماعية ، عمان، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1  
2017.
- سعد على العنزي، إبداعات الأعمال قراءات في التميز الإداري و التفوق التنظيمي، عمال مؤسسة الوراق  
للنشر و التوزيع، 2014.
- طارق عبد العال حماد، حوكمة الشركات المفاهيم، المبادئ، التجارب، الدار الجامعية، مصر، 2005
- طاهر محسن منصور الغالي، وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولة الاجتماعية والاخلاقيات الاعمال  
الاعمال والمجتمع، دار وائل للنشر، ط2 2008.
- عبد الستار العلي، عامر قنديلجي، المدخل إلى ادارة المعرفة، عمان دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط3.
- عبد الستار العلي، عامر قنديلجي، غسان العمر، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان دار المسير للنشر و التوزيع  
ط1 ، 1426هـ، 2006، ط2 1429هـ، 2009م، ط3، 1433هـ، 2012م.
- عمر أحمد همشري، إدارة المعرفة طريق إلى التميز و الريادة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1 2013.
- فاضل حمد القيسي، علي حسون الطائي، الإدارة الإستراتيجية نظريات، مدخل، أمثلة و قضايا معاصرة، دار  
صفاء للنشر و التوزيع ، عمان، ط2 1435هـ، 2014م.
- مُجد نائف محمود، الاقتصاد المعرفي، دار النشر والتوزيع عمان، الاردن، الطبعة 2015.
- مدني عبد القادر عالقي، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر، العربية السعودية 1995 .

ثانيا: رسائل جامعية و الأطروحات

**1- دكتوراه**

دهان، الاستثمار التعليم في الرأس المال البشري ، مقارنة نظرية ودراسة تقييمية لحالة الجزائر، رسالة دكتوراه، جامعة فتور قسنطينة، الجزائر، 2012.

العايب عبد الرحمان، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس ، سطيف، الجزائر، 2011.

عبد الصمد سميرة ، دور الاستثمار في رأس المال البشري وتطوير الكفاءات في تحقيق الأداء المتميز بالمنظمات، دراسة ميدانية شركة الأسمنت عين التوتة بباتنة، رسالة دكتوراه في تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير ،بسكرة 2016.

**2- الماجستير**

سامي محمادي، دور إشراك الأجراء في رأسمال الشركة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، مذكرة ماجستير جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014/2013 .

ضيافي نوال، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية، مذكرة ماجستير الغير المنشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر ، 2010.

مقدم وهيبية، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، رسالة دكتوراه جامعة وهران، الجزائر، 2014/2013.

**3- المذكرات**

سناء جابر، دور رأس المال البشري في تحقيق الأداء المتميز الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، و علوم التسيير جامعة محمد خيضر، لسكرة، 2017.

مريم مفتاح، دور رأس المال البشري في تحسين تنافسية المؤسسة، دراسة حالة - الشركة الوطنية للتأمينات (SAA)، وكالة بسكرة، مذكرة شهادة الماستر في علوم التسيير ، الموارد البشرية، تخصص تسيير موارد البشرية، 2017-2016.

ثالثا: المجالات

إيمان بن عزوز ، و إلياس بن ساسي، أثر المسؤولية الاجتماعية على اداء المالي للمؤسسات، دراسة ميزانية للعينة من المؤسسات الاقتصادية، الجزائر 2009-2013، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، العدد 2015، 7.

الزيدي مُجَّد نعمة مُجَّد ، بيئة الاستثمار في رأس المال البشري ونمو الصناعة، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القادسية مج 1، ع3، 2001.

### رابعاً: الملتقيات

عناي بن عيسى ، فاطمة الزهرة عسولة، إدارة السلوك الاخلاقي و المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، 14-15 فيفري 2012.

فرعون أُمجَّد، مُجَّد إلفي ، استثمار في الراس المال البشري كمدخل حديث للإدارة الموارد البشرية بالمعرفة، ورقة عمل مقدمة، إلى الملتقى الدولي صنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية، جامعة مسيلة، الجزائر 2009.

نصر الدين بن مسعود، مُجَّد كنوش، واقع أهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الملتقى الدولي الثالث حول المنظمات الاعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 14-15 فيفري 2012.

نصر الدين بن مسعود، مُجَّد كنوش، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية الملتقى الدولي الثالث حول المنظمات العمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 14-15 فيفري 2012.

### خامساً: منشورات و منظمات

المنظمة العربية للتنمية الإدارية، التنمية المستدامة والإدارة المجتمعية، الأدوار المستقبلية للحكومات المركزية والمحليات والقطاع الخاص والمجتمع المدني أوراق عمل المؤتمر العربي الرابع للإدارة البيئية، البحرين، بدون طبعة بدون سنة النشر.

### سادساً: مواقع الكترونية:

Milton friedman the social responsiblity of business is to increase its profits. The new york times magazine, septembre, 1970 N, disponible sur le site internet [www.ommunicationresponsable.fr](http://www.ommunicationresponsable.fr), consulté le 23 octobre 2014 à 12:00.

مراجع أجنبية:

archie b caroli, corprate socail responsibility, evolution of defitional construct,busniess society,usa, vol 38, no 3,1999,.

keith davis ,the case for and against business assumption of responsibilities, the aecademy of management joural, vol 16,no2, jun 1973.

Pierre Jardillier, la gestion prévisionnelle, 1972.

الملحق الاول: استبيان حول دور الموارد البشرية (رأس المال البشري) في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

قسم: علوم التسيير

## إستمارة استبيان

الموضوع :

دور الموارد البشرية (رأس المال البشري) في تحقيق المسؤولية  
الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.

في إطار الإعداد لأطروحة ماستر(02) تخصص إدارة أعمال، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة لمساعدتنا على انجاز موضوع الأطروحة وعلى هذا الأساس، نرجو من سيادتكم المحترمة المساعدة على ملئ هذه الاستمارة بكل أمانة و موضوعية.

مع العلم أن هذه المعلومات ستبقى سرية و هي موجهة لخدمة أغراض علمية بحتة.

تحت إشراف الأستاذ:

- بكاري سعد الله

من اعداد الطلبة:

- حليمي دنية

السنة الجامعي: 2018/2019

المحور الأول: البيانات الأولية

الرجاء وضع إشارة (X) في المكان المناسب

- 1/الجنس :  ذكر  أنثى
- 2/ المستوى التعليمي : ابتدائي  متوسط  ثانوى
- اخرى  ليسانس  ماستر

3/الفئة العمرية:

أقل من 20 سنة  من 25-30 سنة  من 30-40 سنة  أكثر من 40 سنة

4/الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات  10-06 سنة  15-11 سنة

أكثر من 16

5/الدخل الشهري: من 18.000 دج - 30.000 دج

30.000 دج - 50.000 دج

أكثر من 50.000 دج

المحور الثاني: مدى اهتمام المؤسسة برأس مالها البشري؟

إليك مجموعة من العبارات التي تعبر عن مدى اهتمام المؤسسة الوطنية للأغذية النسيجية بعنصرها البشري، الرجاء قراءة هذه العبارات ثم ضع علامة X في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك أو عدم موافقتك.

لا أتفق بقوة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بقوة	العبارة
					تحديد قيم ومعتقدات والاتجاهات السلوكية داخل المؤسسة.
					المساهمة في وقاية المجتمع من المشكلات الاجتماعية.
					تقديم برامج رعاية اجتماعية وتعليمية وثقافية وصحية للعاملين.
					العمل على سلامة العاملين وعدم تعريضهم للمخاطر بكافة أنواعها
					توفير فرص التدريب والتعليم للعاملين وأبنائهم
					المساهمة في توفير السكن والخدمات المختلفة
					مساعدة الأفراد في تنمية خطط التطوير الوظيفي
					توفير أفضل الحوافز في سبيل الحصول على أفضل الكفاءات
					تقليل جهود ونفقات الأنشطة الخاصة بالعمال
					تقديم الأجر العادل على أساس المعرفة و المهارات و الخبرات

المحور الثالث: مدى مساهمة الراس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية

إليك مجموعة من العبارات التي تعبر عن مدى مساهمة الراس المال البشري في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية للأغذية النسيجية ، الرجاء قراءة هذه العبارات ثم ضع علامة X في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك أو عدم موافقتك.

لا أتفق بقوة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بقوة	العبارة
					<b>1- المجتمع المحلي:</b>
					- الدفاع عن حقوق الأفراد و رغباتهم
					- المساهمة في مضاعفة النشاطات لتحقيق الرفاهية العامة
					- المساهمة في إعفاءات الضريبية
					- التخفيف من الإجراءات الروتينية و التقديم التسهيلات
					<b>2- المستهلكون:</b>
					- ولاء المستهلك لمنظمة غلى الأمل الطويل أي الإعلان دون مقابل
					- حرية الاختيار و التعبير عن المنتجات بدون أي ضغط أو شكوى
					- المساهمة في الحفاظ على معلومات المنتج و منع إساءة استخدامه
					<b>3- البيئة:</b>
					- المساهمة في حملات البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية
					- حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المنظمة
					- تبني سياسة بيئية رشيدة

					<b>4- العاملون:</b>
					- تحقيق الأمن الوظيفي
					تطبيق القوانين و التشريعات داخل المنظمة لضمان استقرارها
					- إستعمال الشفافية في العمل
					<b>5- المنافسون:</b>
					- كفاءة وجود سياسة البيع و الترويج
					- قدرة المنافسون على التطوير و الابتكار
					- القدرة على تخفيض الأسعار و التأكد من وجود المنتجات
					<b>6- الموردون:</b>
					- وجود بيئة العمال امنة و خالية من التميز
					- رفع الكفاءة الإنتاجية و عملية الشراء
					- توفير قنوات حرية التعبير

الملحق الثاني: توزيع معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,828	28

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés
تحديد قيم ومعتقدات والاتجاهات السلوكية داخل المؤسسة	122,5283	51,585	,113
المساهمة في وقاية المجتمع من المشكلات الاجتماعية	121,8208	52,968	,000
تقديم برنامج رعاية اجتماعية وتعليمية وثقافية وصحية للعاملين	122,6132	43,992	,758
العمل على سلامة العاملين وعدم تعريضهم للمخاطر بكافة انواعه	122,3774	46,180	,551
توفير فرص التدريب والتعليم للعاملين وبنائهم	122,3585	48,156	,474
المساهمة في توفير السكن والخدمات المختلفة	122,2170	45,410	,718
مساعدة الافراد في تنمية خطط التطوير الوظيفي	121,9340	52,881	-,003
توفير أفضل الحوافز في سبل الحصول على أفضل الكفاءات	122,3491	51,867	,117
تقليل جهود ونفقات الانشطة الخاصة بالعمال	122,3679	46,844	,596
تقديم جهود ونفقات الانشطة الخاصة بالعمال	122,4717	48,328	,468
الدفاع عن حقوق	122,3113	45,455	,705
المساهمة في مضاعفة النشاطات	122,2453	51,254	,126
المساهمة في اعفاء الضريبة	122,0094	55,286	-,305
التخفيف من الاجراءات الروتينية	122,0755	49,023	,612
ولاء المستهلك لمنظمة على الامل	122,2453	52,511	-,002
حرية الاختيار والتعبير	122,2358	50,601	,301

المساهمة في الحفاظ على معلومات	122,0472	50,083	,455
المساهمة في حملات	122,6038	44,242	,730
حماية البيئة	122,0189	52,228	,100
تبني سياسة بيئية رشيدة	122,2358	51,706	,143
تحقيق الامن الوظيفي	122,0755	47,423	,888
استعمال الشفافية في العمل	122,6792	47,839	,423
كفاءة وجود سياسة البيع والترويج	122,6415	52,251	-,006
قدرة المنافسون على التطوير والابتكار	122,4906	47,109	,586
القدرة على تخفيض الاسعار	122,2642	48,501	,607
وجود بيئة للعمال	122,5189	53,547	-,105
رفع الكفاءة الانتاجية	122,3491	51,525	,165
توفير قنوات حرية التعبير	122,0755	49,023	,612

الملحق الثالث: التكرار والنسب المئوية لعبارات عينة الدراسة وقيم الانحراف المعياري

		نوع المجيب			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	74	66,7	69,8	69,8
	انثى	32	28,8	30,2	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant	Système	5	4,5		
Total		111	100,0		

		مستوى التعليم			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	11	9,9	10,4	10,4
	أخرى	11	9,9	10,4	20,8
	ليسانس	55	49,5	51,9	72,6
	ماستر	29	26,1	27,4	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant	Système	5	4,5		
Total		111	100,0		

		عمر المجيب			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 20	11	9,9	10,4	10,4
	من 25 الى 30	73	65,8	68,9	79,2
	اكثر من 45	22	19,8	20,8	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant	Système	5	4,5		
Total		111	100,0		

الخبرة المهنية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	11	9,9	10,4	10,4
	من 6 الى 10 سنوات	42	37,8	39,6	50,0
	من 11 الى 15 سنة	53	47,7	50,0	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant	Système	5	4,5		
Total		111	100,0		

الدخل الشهري					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 18000 دج الى 30000 دج	67	60,4	63,2	63,2
	من 30000 دج الى 50000 دج	29	26,1	27,4	90,6
	أكثر من 50000	10	9,0	9,4	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant	Système	5	4,5		
Total		111	100,0		

Statistiques					
		تحديد قيم ومعتقدات والاتجاهات السلوكية داخل المؤسسة	المساهمة في وقاية المجتمع من المشكلات الاجتماعية	تقديم برنامج رعاية اجتماعية وتعليمية وثقافية وصحية للعاملين	العمل على سلامة العاملين وعدم تعرضهم للمخاطر بكافة انواعه
N	Valide	106	106	106	106
	Manquante	5	5	5	5
Moyenne		4,2925	5,0000	4,2075	4,4434
Ecart-type		,61670	,00000	,82482	,81743

Statistiques

	توفير فرص التدريب والتعليم للعاملين وابنائهم	المساهمة في توفير السكن والخدمات المختلفة	مساعدة الافراد في تنمية خطط التطوير الوظيفي	توفير أفضل الحوافز في سبل الحصول على أفضل الكفاءات
<b>N</b>				
<b>Valide</b>	106	106	106	106
<b>Manquante</b>	5	5	5	5
<b>Moyenne</b>	4,4623	4,6038	4,8868	4,4717
<b>Ecart-type</b>	,66439	,72610	,31835	,50157

Statistiques

	تقليل جهود ونفقات الانشطة الخاصة بالعمال	تقديم جهود ونفقات الانشطة الخاصة بالعمال	الدفاع عن حقوق	المساهمة في مضاعفة النشاطات	المساهمة في اعفاء الضريبة
<b>N</b>					
<b>Valide</b>	106	106	106	106	106
<b>Manquante</b>	5	5	5	5	5
<b>Moyenne</b>	4,4528	4,3491	4,5094	4,5755	4,8113
<b>Ecart-type</b>	,69189	,64796	,73349	,68935	,58738

Statistiques

	التخفيف من الاجراءات الروتينية	ولاء المستهلك لمنظمة على الامل	حرية الاختيار والتعبير	المهامة في الحفاظ على معلومات
<b>N</b>				
<b>Valide</b>	106	106	106	106
<b>Manquante</b>	5	5	5	5
<b>Moyenne</b>	4,7453	4,5755	4,5849	4,7736
<b>Ecart-type</b>	,43777	,68935	,49508	,42050

## Statistiques

	المساهمة في حملات	حماية البيئة	تبنى سياسة بيئية رشيدة	تحقيق الامن الوظيفي	استعمال الشفافية في العمل
<b>N</b>					
<b>Valide</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>106</b>
<b>Manquante</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Moyenne</b>	<b>4,2170</b>	<b>4,8019</b>	<b>4,5849</b>	<b>4,7453</b>	<b>4,1415</b>
<b>Ecart-type</b>	<b>,82813</b>	<b>,40047</b>	<b>,49508</b>	<b>,43777</b>	<b>,77384</b>

## Statistiques

	كفاءة وجود سياسة البيع والترويج	قدرة المنافسون على التطوير والابتكار	القدرة على تخفيض الاسعار	وجود بيئة للعمال	رفع الكفاءة الانتاجية
<b>N</b>					
<b>Valide</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>106</b>
<b>Manquante</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Moyenne</b>	<b>4,1792</b>	<b>4,3302</b>	<b>4,5566</b>	<b>4,3019</b>	<b>4,4717</b>
<b>Ecart-type</b>	<b>,89226</b>	<b>,67219</b>	<b>,49915</b>	<b>,66433</b>	<b>,50157</b>

## Statistiques

	توفير قنوات حرية التعبير
<b>N</b>	
<b>Valide</b>	<b>106</b>
<b>Manquante</b>	<b>5</b>
<b>Moyenne</b>	<b>4,7453</b>
<b>Ecart-type</b>	<b>,43777</b>

Tableau de fréquences

تحديد قيم ومعتقدات والاتجاهات السلوكية داخل المؤسسة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	3,00	9	8,1	8,5	8,5
Valide	4,00	57	51,4	53,8	62,3
	5,00	40	36,0	37,7	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

المساهمة في وقاية المجتمع من المشكلات الاجتماعية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5,00	106	95,5	100,0	100,0
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

تقديم برنامج رعاية اجتماعية وتعليمية وثقافية وصحية للعاملين

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	27	24,3	25,5	25,5
	4,00	30	27,0	28,3	53,8
	5,00	49	44,1	46,2	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

العمل على سلامة العاملين وعدم تعريضهم للمخاطر بكافة انواعه

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	22	19,8	20,8	20,8
	4,00	15	13,5	14,2	34,9
	5,00	69	62,2	65,1	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

توفير فرص التدريب والتعليم للعاملين وبنائهم

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	10	9,0	9,4	9,4
	4,00	37	33,3	34,9	44,3
	5,00	59	53,2	55,7	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquante	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

المساهمة في توفير السكن والخدمات المختلفة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	15	13,5	14,2	14,2
	4,00	12	10,8	11,3	25,5
	5,00	79	71,2	74,5	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquante	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

مساعدة الافراد في تنمية خطط التطوير الوظيفي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	4,00	12	10,8	11,3	11,3
Valide	5,00	94	84,7	88,7	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

توفير أفضل الحوافز في سبل الحصول على أفضل الكفاءات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	4,00	56	50,5	52,8	52,8
Valide	5,00	50	45,0	47,2	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

تقليل جهود ونفقات الانشطة الخاصة بالعمال

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	12	10,8	11,3	11,3
	4,00	34	30,6	32,1	43,4
	5,00	60	54,1	56,6	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquante	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

تقديم جهود ونفقات الانشطة الخاصة بالعمال

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	10	9,0	9,4	9,4
	4,00	49	44,1	46,2	55,7
	5,00	47	42,3	44,3	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquante	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

## الدفاع عن حقوق الأفراد

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	15	13,5	14,2	14,2
	4,00	22	19,8	20,8	34,9
	5,00	69	62,2	65,1	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquante	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

## المساهمة في مضاعفة النشاطات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	12	10,8	11,3	11,3
	4,00	21	18,9	19,8	31,1
	5,00	73	65,8	68,9	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquante	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

المساهمة في اعفاء الضريبة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	3,00	10	9,0	9,4	9,4
Valide	5,00	96	86,5	90,6	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

التخفيف من الاجراءات الروتينية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	4,00	27	24,3	25,5	25,5
Valide	5,00	79	71,2	74,5	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

ولاء المستهلك لمنظمة على الأمد الطويل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	3,00	12	10,8	11,3	11,3
Valide	4,00	21	18,9	19,8	31,1
	5,00	73	65,8	68,9	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

## حرية الاختيار والتعبير عن المنتجات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	4,00	44	39,6	41,5	41,5
Valide	5,00	62	55,9	58,5	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

## المساهمة في الحفاظ على معلومات المنتج و منع إساءة استخدامه

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	4,00	24	21,6	22,6	22,6
Valide	5,00	82	73,9	77,4	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

المساهمة في حملات البيئة و المحافظة على الموارد الطبيعية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	27	24,3	25,5	25,5
	4,00	29	26,1	27,4	52,8
	5,00	50	45,0	47,2	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المنظمة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	4,00	21	18,9	19,8	19,8
	5,00	85	76,6	80,2	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquante	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

تبني سياسة بيئية رشيدة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	4,00	44	39,6	41,5	41,5
	5,00	62	55,9	58,5	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

## تحقيق الامن الوظيفي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	4,00	27	24,3	25,5	25,5
Valide	5,00	79	71,2	74,5	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

## استعمال الشفافية في العمل

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	3,00	25	22,5	23,6	23,6
Valide	4,00	41	36,9	38,7	62,3
	5,00	40	36,0	37,7	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

## كفاءة وجود سياسة البيع والترويج

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	34	30,6	32,1	32,1
	4,00	19	17,1	17,9	50,0
	5,00	53	47,7	50,0	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant	Système manquant	5	4,5		
		Total	111	100,0	

## قدرة المنافسون على التطوير والابتكار

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	12	10,8	11,3	11,3
	4,00	47	42,3	44,3	55,7
	5,00	47	42,3	44,3	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant	Système manquant	5	4,5		
		Total	111	100,0	

القدرة على تخفيض الأسعار و التأكد من وجود المنتجات

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	4,00	47	42,3	44,3	44,3
Valide	5,00	59	53,2	55,7	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

وجود بيئة للعمال امنة و خالية من التمييز

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	3,00	12	10,8	11,3	11,3
Valide	4,00	50	45,0	47,2	58,5
	5,00	44	39,6	41,5	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

## رفع الكفاءة الانتاجية و عملية الشراء

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	4,00	56	50,5	52,8	52,8
Valide	5,00	50	45,0	47,2	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

## توفير قنوات حرية التعبير

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	4,00	27	24,3	25,5	25,5
Valide	5,00	79	71,2	74,5	100,0
	Total	106	95,5	100,0	
Manquant e	Système manquant	5	4,5		
	Total	111	100,0		

الملحق الرابع: نموذج رأس المال البشري- المسؤولية الاجتماعية

Corrélations

	المسؤولية الاجتماعية	العنصر البشري
Corrélation de Pearson	المسؤولية الاجتماعية	,824
	العنصر البشري	,824
Sig. (unilatérale)	المسؤولية الاجتماعية	,000
	العنصر البشري	,000
N	المسؤولية الاجتماعية	106
	العنصر البشري	106

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	العنصر البشري <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques			
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2
1	,824 <sup>a</sup>	,680	,677	,13593	,680	220,758	1	104

## Récapitulatif des modèles

Modèle	Changement dans les statistiques
	Sig. Variation de F
1	,000

a. Valeurs prédites : (constantes), العنصر البشري

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	4,079	1	4,079	220,758	,000 <sup>b</sup>
Résidu	1,922	104	,018		
Total	6,000	105			

a. Variable dépendante : المسؤولية الاجتماعية

b. Valeurs prédites : (constantes), العنصر البشري

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,847	,181		10,180	,000
العنصر البشري	,595	,040	,824	14,858	,000