

دور الكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية في مؤسسات الصغيرة و المتوسطة

دراسة حالة مؤسسة "DISMAC"

من إعداد:

الطالبة: فاطمة زهرة بشير
جامعة حسينية بن بو علي

د. الحاج مداح عرابي
جامعة حسينية بن بو علي

الملخص

هدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال ثير الابعاد الثلاث للكفاءات البشرية (المعرفة، المهارة، والسلوك) بحيث بلغت عينة الدراسة (34) مفردة من عمال مؤسسة DISMAC، وقد تم اختبار هذا الأثر استخدام تحليل الانحدار المتعدد (spss)، وتحليل التباين الأحادي.

بحيث أظهرت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين الكفاءات البشرية و المسؤولية الاجتماعية كما أشارت النتائج أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية تعزى إلى الجنس، المستوى التعليمي، المنصب الوظيفي، مدة الخدمة و في الاخير تم اقتراح مجموعة من التوصيات تمثلت في: زدة الاهتمام لمسؤولية الاجتماعية من خلال الاهتمام لموظفين و زدة الرفاهية العامة.

الكلمات المفتاحية: ا لكفاءات الشرة، المسؤولية الاجتماعية، مؤسسة DISMAC

Abstract

The aim of this study was to identify the role of human competencies in the application of social responsibility through the influence of the three dimensions of human competencies (knowledge, skill, and behavior). The sampling size was 34 worker from DISMAC foundation. The influence was tested using multiple regression analysis (spss) and analysis of variance.

Our results showed that there is a relation between human competencies and social responsibility, the results also showed that there is no statistically significant differences to the impact of human competencies in the application of social responsibility attributed to sex, level of education, job position and length of service.

In conclusion, greater emphasis on social responsibility through caring staff and increase public welfare should be taken.

Key words: human competencies Social Responsibility, DISMAC foundation.

الاطار العام للدراسة

لم يعد تقييم المؤسسات يعتمد على ربحيتها فحسب، ولم تعد تعتمد في بناء سمعتها على مراكزها المالية فقط، فقد ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية عبر أنحاء العالم. وكان من أبرز هذه المفاهيم مفهوم المسؤولية الاجتماعية والذي يعتبر من المفاهيم الأكثر تداولاً في الوقت الحاضر فإن قيام المنظمة بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد لمتعة لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بوجودها، والمساهمة في إنجاح أهدافها وفق ما خطط له مسبقاً، علاوة على المساهمة في سدّ احتياجات المجتمع ومتطلباته الحياتية والمعيشية الضرورية، إضافةً إلى خلق فرص عمل جديدة من خلال إقامة مشاريع خيرية واجتماعية ذات طابع تنموي و لتحقيق هذه البرامج لا بد من توفر موارد بشرية كفؤة.

حيث أن المنظمات الحديثة لم تعد تمّ لموارد البشرية غير المؤهلة و غير الكفؤة، وذلك لان خبرة و كفاءة مواردها تؤهلها لإدارة فعالة لبرامجها المختلفة ومن بينها برامج المسؤولية الاجتماعية.

و بناء على ما سبق فإن إشكالية الموضوع يمكن حصرها في طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور الكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية ؟

وبناء على السؤال الرئيسي تتبع التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما المقصود لكفاءات البشرية؟

2- ماذا نعني بمسؤولية الاجتماعية؟

3- أي بعد من ابعاد الكفاءات البشرية يحقق المسؤولية الاجتماعية؟

أهداف الدراسة:

- استعراض أهم المفاهيم الأساسية لكفاءات البشرية والمسؤولية الاجتماعية .
- التعرف على ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءات البشرية والمسؤولية الاجتماعية.

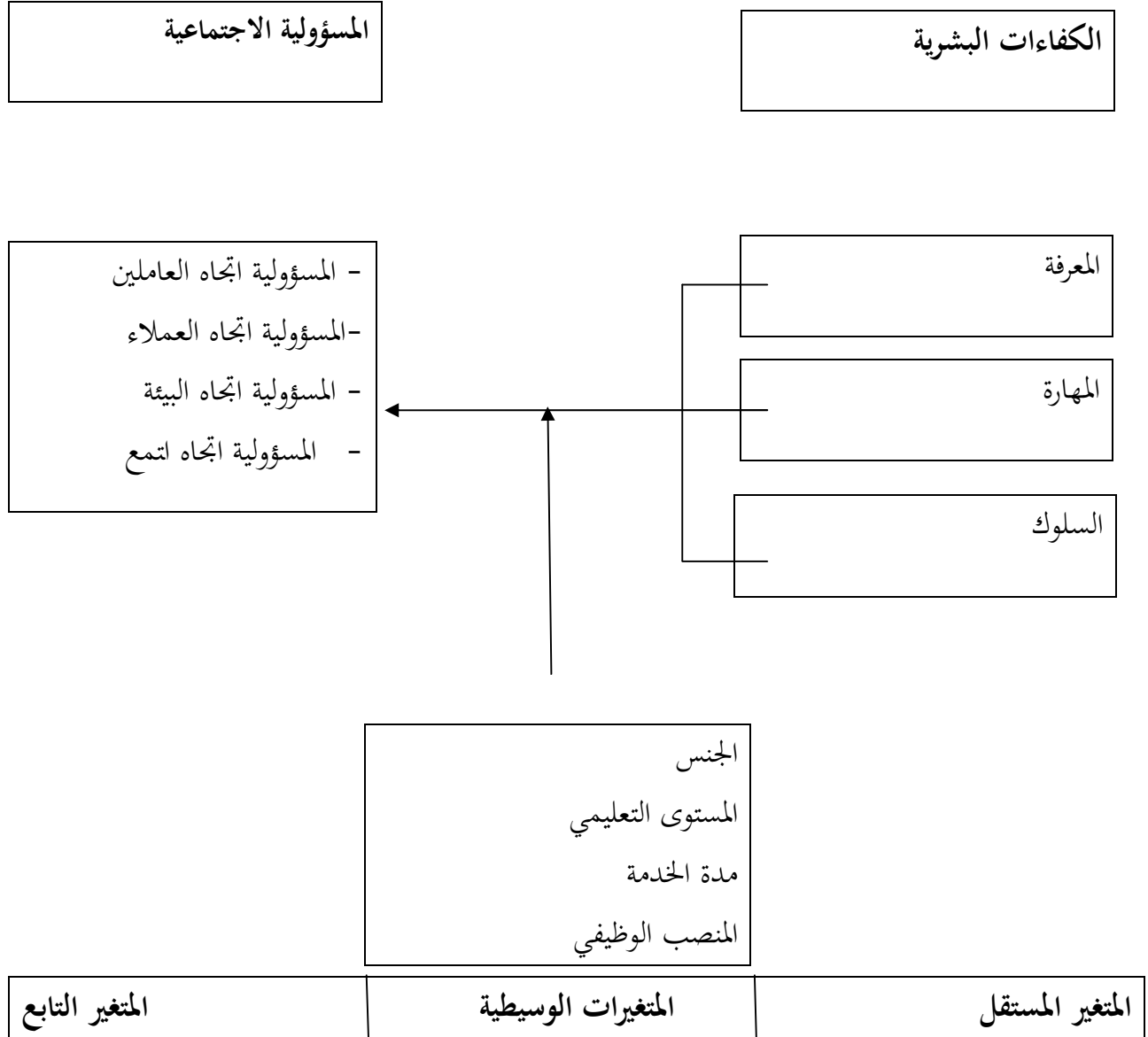
- تقديم مقترحات وتوصيات لمؤسسة **DISMAC** فيما يتعلق بموضوع الدراسة.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة إلى ما تربط بين موضوعين أساسيين يتزايد الاهتمام بما بشكل كبير حالياً وهما الكفاءات البشرية و المسؤولية الاجتماعية وتظهر الأهمية من خلال التشخيص العملي لواقع الكفاءات

البشرية وعلاقتها لمسؤولية الاجتماعية و الحصول على بيّات تظهر مدى حرص المؤسسة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية واخيرا تبيان الدور الذي تلعبه الكفاءات البشرية من أجل تطبيق المسؤولية الاجتماعية. نموذج الدراسة: قام الباحث ببناء نموذج هذه الدراسة في ضوء مراجعة بعض الدراسات السابقة مثل الدراسة التي أعدها (فلاق، 2014) و دراسة (مُجد أمين بن جدو، 2013) والذي يكون كالآتي :

الشكل رقم (1): أنموذج الدراسة



فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة DISMAC

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

1 - الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعرفة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة DISMAC

2 - الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمهارة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة DISMAC

3 - الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للسلوك في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة DISMAC

الفرضية الرئيسية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة DISMAC للمتغيرات التالية (الجنس ، المستوى التعليمي ، مدة الخدمة ، المنصب الوظيفي).

الاطار النظري

1- الكفاءات البشرية

1-1 تعريف الكفاءات البشرية: هي "مجموع المعارف، المميزات، القدرات والسلوكيات التي تسمح بمناقشة و فحص و اتخاذ القرارات في كل ما يخص المهنة فهي تفترض معارف مبررة، بصفة عامة نعتبر أنه لا يوجد كفاءة مة اذا لم يواكب المعارف النظرية، الميزات و القدرة التي تسمح بتنفيذ القرارات المتخذة"¹

في حين يرى كل من **JEAN MARC RISS** و **DANIEL HELD** " القدرة على انجاز النشاطات المهنية المنتظرة من شخص ما في اطار الدور المنوط به في المنظمة أو في اتمع"². وعرفت الجمعية الفرنسية للمعايير الصناعية **AFNOR** "الكفاءة هي استخدام القدرات في وضعية مهنية بغية التوصل الى الاداء الامثل للوظيفة أو النشاط"³

1-2 مميزات الكفاءات البشرية: هناك أربعة محاور مميزة للكفاءات هي:⁴

- ذات غاية حيث يتم تشغيل معارف مختلفة قصد تحقيق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين، فالشخص يكون كفؤًا اذا استطاع دية هذا النشاط بصفة كاملة.

- صياغتها تتم بطريقة ديناميكية حيث أن كل العناصر المكونة للكفاءة تتفاعل في حلقة مفرغة من المعارف

الفنية عبر الزمن.

- هي مفهوم مجرد الكفاءة غير مرئية، يتم تحديدها من خلال تحديد الأنشطة .
- هي مكتسبة بالفرد لا يولد كفوًا لأداء نشاط معين، فهو يكتسبها من خلال تدريب موجه.

1-3 أبعاد الكفاءات البشرية: هناك أربعة أبعاد للكفاءات تتمثل فيما يلي5:

- **المعرفة (savoir):** هي مجموعة من المعلومات المستوعبة، والمهيكلية والمدججة في اطار مرجعي يسمح للمؤسسة بقيادة أنشطتها و العمل في اطار خاص، فهي مجموعة المعارف القاعدية الضرورية لممارسة الوظيفة، مثل تقنيات المحاسبة، تقنيات السكررية...، وهي معلومات قابلة للنقل من شخص الى آخر.
- **المهارة (savoir-faire):** هي القدرة على التصرف بصفة ملموسة، وهذا حسب الاهداف المحددة مسبقا، حيث تعبر عن مجموع المفاهيم المكتسبة عن طريق الاستعمال، الأنشطة، الاجراءات، معلومات خاصة بتشغيل المصلحة المعنية... الخ، وتختلف هذه المهارات من مستوى ادري الى اخر حسب طبيعة المهام التي تمارس فيه.

- **السلوكات (savoir- être) :** تتمثل في مجموع المواقف والميزات الشخصية المرتبطة لموظف، والمطلوبة عند ممارسة النشاط المعني، فهي مجموعة الصفات الشخصية كالترتيب، الدقة، روح المبادرة... الخ، وسواء كان سلوك الانسان في علاقات المؤسسة ايجابيا حيث يتفق مع توجهات المؤسسة ويساعد على تحقيق اهدافها، او سلبيا اي يكون عكس توجهات المؤسسة، او محايدا فهو يتميز بمجموعة من الخصائص هي:
- السلوك الانساني يسعى الى تحقيق اهداف يريدتها الانسان.
- السلوك الانساني يتشكل بفضل ثير مجموعة متنوعة من العوامل.
- السلوك الانساني متجدد و متغير بحسب تغيير الاهداف و الظروف المحيطة.
- **المسؤولية الاجتماعية:**

2-1 تعريف المسؤولية الاجتماعية: لقد تعددت التعاريف التي أوردها الباحثون لتحديد معنى المسؤولية الاجتماعية يمكن عرض أهمها فيما يلي:

- تعرف المسؤولية الاجتماعية على اا: " مجموعة القرارات والأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوبة والقيم السائدة في اتمع والتي تمثل في اية الأمر جزءا من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة والساعية إلى تحقيقها كجزء من استراتيجيتها"6.
- وحسب البنك الدولي فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة ما هي " إلا التزام قطاع الأعمال لإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة ولعمل مع الموظفين وأسرههم و اتمع المحلي و اتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياهم ساليب تفيد قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء"7.
- كما عرفها Holmes على أا: " التزام على المنظمة اتجاه اتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل...8"

2-2 أهمية المسؤولية الاجتماعية: يمكن إيجاز أهمية المسؤولية الاجتماعية فيما يلي 9:

- تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين و تطوير صورة المنظمة أمام اتمع.
- تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين و ذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما تحظى به منظمة الأعمال من ثقة لدى اتمع، و ما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا.
- القوانين و التشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في اتمع، و لكن بوجود المسؤولية في الأعمال فلما ستمثل قانو اجتماعيا.
- إن لم تقم منظمات الأعمال بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية و مساعدة اتمع في معالجة و حل المشكلات التي يعاني منها فلما يمكن أن تفقد الكثير من قوا التأثيرية في اتمع.
- الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من المناسب ترك المنظمات لتعمل في اتمع لتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم و يصعب علاجها.

2-3 أبعاد المسؤولية الاجتماعية: حسب caroll فان أبعاد المسؤولية الاجتماعية تتمثل في كل من 10:

- **البعد الاقتصادي:** و يقتضي استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج منظمات الأعمال سلعا وخدمات بجودة عالية، كما يقتضي هذا البعد المنافسة العادلة و عدم إلحاق الأذى لمنافسين، إضافة إلى منع الاحتكار و الأضرار لمستهلكين، كما يعتمد هذا البعد على الاستفادة من التقدم التكنولوجي و استخدامه في معالجة الأضرار التي تلحق لبيئة.
 - **البعد القانوني:** يقتضي هذا البعد الالتزام الواعي و الطوعي لقوانين و التشريعات المنظمة لمختلف المالات في اتمع، كاحترام قوانين حماية المستهلك من المواد الضارة، و حماية الأطفال صحيا و ثقافيا، و حماية البيئة عن طريق منع التلوث بشتى أنواعه، و صيانة الموارد الطبيعية و تنميتها، و التخلص من مخلفات المنتجات بعد استهلاكها، كما يقتضي البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية تحقيق العدالة و السلامة، سواء عن طريق التقليل من إصابات العمل أو تحسين ظروف العمل و منع عمل المسنين و صغار السن، و إعطاء فرص العمل لذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى احترام حقوق الإنسان و منع التمييز على أساس الجنس أو الدين.
 - **البعد الأخلاقي:** يستند على هذا البعد على استوعاب الجوانب القيمية و الأخلاقية و السلوكية و المعتقدات في اتمع الذي تعمل فيه، و في حقيقة الأمر فإن هذه الجوانب لم طر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمرا ضرور لزدة سمعة المنظمة في اتمع و قبولها، فعلى المنظمة أن تلتزم بعمل ما هو صحيح و عادل و نزيه.
 - **البعد الخيري:** يرتبط هذا البعد بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام، و ما يتفرع ذلك من عناصر ترتبط لذوق العام و نوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء و ملابس و نقل كما يمثل هذا البعد المزا و المنافع التي يرغب اتمع أن يحصل عليها من المنظمة بشكل مباشر، مثل الدعم المقدم لمشروعات اتمع المحلي بكافة أشكالها.
- ## 2-4 عناصر المسؤولية الاجتماعية: يمكن حصر أهم عناصر المسؤولية الاجتماعية فيما يلي 11:

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه اتمع المحلي:** يعتبر اتمع المحلي لنسبة لمنظمات الاعمال شريحة مهمة اذ تتطلع الى تجسيد متانة العلاقات معه و تعزيزها، الامر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاا تجاه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة. و التي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية، انشاء الجسور و الحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الانشطة مثل الاندية الترفيهية، احترام العادات والتقاليد، دعم مؤسسات اتمع المدني، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم الدعم لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم الدعم للمراكز العلمية كمراكز البحوث والمستشفيات. و عادة ما ينظر الى مسؤولية المنظمة تجاه اتمع المحلي من زوا مختلفة، فقد تشمل رعاية الاعمال الخيرية، الرضة و الفن، التعليم و تدريب المؤسسات و اقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي.

- **المسؤولية تجاه الموظفين:** اذا كانت المنظمة تولي اهتماما لأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل، لان العاملين المهرة أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الاخرى.

- **المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزئن:** تعتبر هذه الشريحة من اتمع ذات أهمية كبير لكل المنظمات بدون استثناء و من الاداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة تقديم المنتجات سعار و نوعيات مناسبة، و الاعلان لهم بكل صدق و أمانة و تقديم منتجات صديقة لهم و امينة لإضافة الى تقديم ارشادات واضحة بشأن استخدام المنتج، و التزام المنظمات بمعالجة الاضرار التي تحدث بعد البيع.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين:** ينظر الى العلاقة ما بين الموردين و منظمات الاعمال على أا علاقة مصالح متبادلة، لذلك يتوقع الموردون أن تحترم منظمات الاعمال تطلعهم و مطالبهم المشروعة التي يمكن تلخيصها لاستمرار في التوريد و خاصة لبعض أنواع الموارد الاولية اللازمة للعمليات الانتاجية، و أسعار عادلة و مقبولة للمواد الهزة لمنظمات الاعمال لإضافة الى تسديد الالتزامات، و الصدق في التعامل، و تدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:** لقد أعيد التركيز في أدبيات المسؤولية الاجتماعية فيما يخص الجوانب البيئية، أن المسؤولية الاجتماعية تضم أنظمة البيئة المفروضة ذاتيا أي ضمن فلسفة المنظمة، و التقارير البيئية للمنظمة.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين:** تعد فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المنظمة، وتكمن مسؤولية المنظمة تجاههم بتحقيق أقصى ربح، تعظيم قيمة الاسهم، زدة حجم المبيعات، لإضافة الى حماية أصول المنظمة و موجوداا.

الاطار التطبيقي

1 - **مؤسسة DISMAC:** "مؤسسة خاصة للإخوان رحمون مختصة في توزيع مواد البناء و الممثل الرسمي لراس

الخيمة سيراميك متواجدة منذ سنة 1987 تتكون من 43 عامل "

2 - **منهجية الدراسة:**

لقد اعتمد في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي لجمع المادة العلمية اللازمة للتعرف على الجوانب النظرية للموضوع في حين تم اللجوء إلى المنهج التحليلي من أجل التعرف على الجانب التطبيقي وذلك من خلال الاعتماد على البيات والدلالات الإحصائية وذلك بغرض تفسيرها ومن ثم استخلاص النتائج.

2-1 مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة **DISMAC**، حيث تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل في جمع البيات من أفراد مجتمع الدراسة. من خلال توزيع الاستبانات على جميع عمال المؤسسة والمقدر عددهم الإجمالي بـ(43 عامل). حيث بلغ عدد الاستبانات الموزعة (43) استبانة وقد تم استرجاع (34) استبانة صالحة للتحليل وهذا ما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم (1) توزيع أداة الدراسة

عدد الإستبيات	التوزيع	الفاقد	النهائي
اموع	43	9	34
النسبة (%)	100	20.94	79.06

2-2 خصائص مجتمع الدراسة

- الجنس

يبين الجدول رقم (2) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير الجنس:

جدول رقم (2) يوضح أفراد الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

نوع الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	20	58.8%
أنثى	14	41.2%
اموع	34	100%

يشير الجدول رقم (2) ن فئة الذكور في المرتبة الأولى حيث بلغت ما نسبته (58.8%) وهي نسبة مرتفعة جدا مقارنة بفئة الإث التي بلغت (41.2%) فقط وهذا يعود إلى مدى تحمل الذكور لضغوط العمل اعتبار المؤسسة متخصصة في مواد البناء.

-المستوى التعليمي

يوضح الجدول رقم (3) توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (3): يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة (%)
إبتدائي	3	8.8
متوسط	7	20.6
نوي	11	32.4
جامعي	8	23.5
مستوى آخر	5	14.7
الموع	34	100

يتضح من الجدول (3) أن نسبة العمال ذو مستوى نوي بلغت (32.4%)، ثم تليها الفئة ذات المستوى التعليم الجامعي بـ (23.5%) كما بلغت نسبة الفئة ذات التعليم المتوسط (20.6%)، بينما نسبة الفئة ذات المستوى الاخر بلغت (14.7%) وفي الاخير بلغت نسبة التعليم الابتدائي (8.8%) وهذا ما يدل على المؤسسة تعتمد على عمال يتميزون لمعرفة العلمية والكفاءة المهنية و يؤكد على أن نسبة كبيرة من أفراد مجتمع الدراسة فهمت المقصود من محاور الدراسة.

- المنصب الوظيفي

نسبة للجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغير المنصب الوظيفي:

جدول رقم (4): يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغير المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة
اطار	3	8.8
اطار سامي	4	11.8
عون تحكم	9	26.5
عون تنفيذ	18	52.9
الموع	34	100

يشير الجدول (4) ن نسبة عون التنفيذ لمديرية مرتفعة نسبيا حيث بلغت (18%) وهذا أمر طبيعي لان المؤسسة متخصصة في مواد البناء وتليها نسبة عون تحكم بنسبة (9%)، بينما بلغت نسبة الاطارات و الاطار سامي على التوالي (8.8%) (11.8%).

-مدة الخدمة

يبين الجدول رقم (5) أفراد الدراسة وفقا لمتغير مدة الخدمة:

جدول رقم(5):يوضح أفراد الدراسة وفقا لمتغير مدة الخدمة

النسبة%	التكرار	مدة الخدمة
41.2	14	أقل من 5 سنوات
50	17	بين 5-10 سنوات
8.8	3	أكثر من 10 سنة
100	95	الموع

يشير الجدول(5) ن نسبة الفئة أقل من 5 سنوات بلغت (41.2%) وهي نسبة مرتفعة بينما بلغت نسبة الفئة التي تتراوح ما بين 5 و 10 سنوات (50%) وتليها نسبة أكثر من 10 سنوات ب (8.8%) وهذا ما يدل على أن المؤسسة تعتمد على المزج بين أصحاب الخبرة والكفاءة والمعرفة العلمية.

2-3 صدق الاداة و ثبانا:

جدول رقم (6) يوضح معامل الثبات الفاكرونباخ لأداة الدراسة (الاستبيان):

عدد العبارات	معامل ثبات الفاكرونباخ
21	0.757

المصدر: نتائج الحاسبة الإلكترونية برمج (SPss. V22).

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات لفاكرونباخ للاستبانة فقد قدر ب (0.792) وهذه القيمة مؤشر لصلاحية أداة الدراسة (الاستبانة)، مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تظهرها عند تطبيقها.

2-4 أساليب المعالجة الإحصائية: للإجابة على تساؤلات الدراسة ولغات تحليل البيات فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد الدراسة وتحديد استجلم تجاه الاستبيان.

2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لتحديد الاتساق الداخلي للعبارات لمعرفة صدق أداة الدراسة، ولتحديد العلاقة بين الثقافة التنظيمية والتغيير التنظيمي للمؤسسة.
3. معامل ألفا كرونباخ (alpha cronpash) لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.
4. المتوسطات الحسابية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة تجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة.
5. معامل الانحدار البسيط (Simple Regression) وذلك لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل الككل على حدة في المتغير التابع.
6. تحليل التباين الأحادي (ANOVA) اختبار (ف) للفرق بين أكثر من متوسطين.
- 1-5 تحليل البيانات: لمعرفة الأهمية النسبية لكل من الكفاءات البشرية و المسؤولية الاجتماعية قمنا بحساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة
- الأهمية النسبية لأبعاد الكفاءات البشرية

جدول رقم (7) يوضح الأهمية النسبية لأبعاد الكفاءات البشرية:

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
1	يتم اختيار العاملين في المؤسسة بناء على المؤهلات العلمية	3.26	متوسط
2	تناسب الوظائف مع المؤهلات العلمية لكل عامل	3.11	متوسط
3	يملك عمال المؤسسة المعلومات الضرورية لأداء المهام والأنشطة	3.88	موافق
	المعرفة	3.42	مرتفع
4	يتحكم العمال في تقنيات العمل	3.91	مرتفع
5	يتم حل المشاكل بشكل سريع في المؤسسة	3.76	مرتفع
6	تقوم المؤسسة ب تدريب العمال بغرض زدة مهارام	3.76	مرتفع
	المهارة	3.81	مرتفع
7	يسود الاحترام بين العاملين في المؤسسة	3.55	مرتفع
8	يدرك العامل أهمية التعاون داخل المؤسسة	2.85	متوسط
9	يحافظ العمال على الوقت داخل المؤسسة	3.55	مرتفع
	السلوك	3.32	متوسط
	الكفاءات البشرية	3.51	مرتفع

بناء على ما ورد في الجدول اعلاه فإن أبعاد الكفاءات البشرية سائدة في مؤسسة وفق الترتيب الآتي:

- 1- المهارة بمتوسط حسابي مرتفع (3.81): أي عمال مؤسسة DISMAC لديهم القدرة على التصرف بصفة ملموسة و هذا ما تؤكدته العبارة رقم 4 بمتوسط حسابي مرتفع (3.91).
- 2- المعرفة بمتوسط حسابي مرتفع (3.42): هذا ما يدل على أن المؤسسة لديها المعارف القاعدية الضرورية لممارسة الوظائف و هذا ما تؤكدته العبارة رقم 3 بمتوسط حسابي مرتفع (3.88).

3- السلوك بمتوسط حسابي متوسط (3.32): هذا يبين أن السلوك في المؤسسة منخفض نوعا ما و ذلك من خلال غياب التعاون بين العمال في المؤسسة.

أما لنسبة لأبعاد الكفاءات البشرية فكان المتوسط الحسابي مرتفعا (3.51) أي تتوفر في المؤسسة كل من المعارف، القدرات مع غياب بعض السلوكات التي تسمح القيام لوظيفة.

- الأهمية النسبية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية:

جدول رقم (7) يوضح الأهمية النسبية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية:

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
10	تقدم المؤسسة الخدمات الصحية للعاملين	2.32	منخفض
11	تضع المؤسسة برامج للترقية بعيدا عن المحسوبية	2.85	متوسط
12	نظام الاجور و الحوافز في المؤسسة يتناسب و الجهد المبذول للعامل	2.50	منخفض
	المسؤولية اتجاه العاملين	2.55	منخفض
13	تم المؤسسة بمشاكل العملاء و الاجابة على استفسارهم	3.38	متوسط
14	تميز منتجات المؤسسة لجودة	3.76	مرتفع
15	توفر المؤسسة جميع المعلومات الضرورية المتعلقة لمنتج على العلبه	3.61	مرتفع
	المسؤولية اتجاه العملاء	3.58	مرتفع
16	تقوم المؤسسة لاستغلال الامثل للموارد	3.44	مرتفع
17	تسعى المؤسسة للحد من التلوث البيئي	3.55	مرتفع
18	تشارك المؤسسة في برامج لحماية البيئة	3.38	متوسط
	المسؤولية اتجاه البيئة	3.46	متوسط
19	تساهم المؤسسة في الاعمال الخيرية	3.55	مرتفع
20	تقدم المؤسسة تسهيلات لاداء مناسك الحج و العمرة	3.08	متوسط
21	تقبل المؤسسة بتربصات الطلبة الجامعيين و الانشطة	2.67	متوسط
	المسؤولية اتجاه المجتمع	3.10	متوسط
	المسؤولية الاجتماعية	3.20	متوسط

بناء على ما ورد في الجدول اعلاه فإن أبعاد المسؤولية الاجتماعية سائدة في مؤسسة وفق الترتيب الآتي:

- 1- المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء بمتوسط حسابي مرتفع (3.58) لأن DISMAC من المؤسسات المعروفة في المنطقة لذلك فهي تم لزنن للاحتفاظ م.
- 2- المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة بمتوسط حسابي مرتفع (3.46) أي أن المؤسسة تحافظ على البيئة

3- المسؤولية الاجتماعية اتجاه اتمع بمتوسط حسابي متوسط (3.10) لقد كانت معظم الاجات محايدة بحيث العمال يظنون أن المؤسسة لا تزال بعيدة عن أداء واجبها الاجتماعي .

4- المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين بمتوسط حسابي منخفض (2.55) وهذا ما يدل على أن المؤسسة لا تم لعنصر البشري في المؤسسة.

أما لنسبة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية فكان المتوسط الحسابي متوسط (3.20) اذن مؤسسة DISMAC لا تولي أهمية كبيرة للمسؤولية الاجتماعية بصفة عامة فهي تم رضاء الزئن.

2- اختبار فرضيات الدراسة

2-1 : اختبار الفرضية الرئيسية الاولى للدراسة:

- جدول (8): يوضح نتائج تحليل الانحدار لاختبار الأثر بين الكفاءات البشرية و المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة:

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
الانحدار	1.53	1	1.53	35.09	4.17	0,001	0.52	0.72
الخطأ	1.39	32	0,04					
الموع	2.92	33						

* دال عند مستوى (0.05) المصدر: نتائج الحاسبة الإلكترونية، برمج (spss.v22.)

أجري تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج التحليل التباين كما يبينها الجدول رقم (8)، حيث أن قيمة (F) المحسوبة (35.09) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.17) عند درجات حرية (1 و32) ومستوى الدلالة البالغ (0.05) وهذا يوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص على وجود أثر للكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة DISMAC، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0.52$) وهي قوة تفسيرية قوية مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الكفاءات البشرية) تفسر ما مقداره 52 % من المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية).

- الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية :

- جدول (9): يوضح نتائج تحليل الانحدار لاختبار أثر المعرفة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
الانحدار	0.39	1	0.39	5.02	4.17	0,001	0.13	0.36
الخطأ	2.52	32	0,07					
الموع	2.92	33						

* دال عند مستوى (0.05) المصدر: نتائج الحاسبة الإلكترونية، برمج (spss.v22.)

أجري تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج التحليل التباين كما يبينها الجدول رقم (8)، حيث أن قيمة (F) المحسوبة (5.02) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.17) عند درجات حرية (1 و32) ومستوى الدلالة البالغ (0.05) وهذا يوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص على وجود أثر للكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة DISMAC، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0.13$) وهي قوة تفسيرية ضعيفة مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (المعرفة) تفسر ما مقداره 13% من المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية).

- الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية :

- جدول (10): يوضح نتائج تحليل الانحدار لاختبار أثر المهارة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة:

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
الانحدار	0.61	1	0.61	8.44	4.17	0,001	0.20	0.45
الخطأ	2.31	32	0,07					
الموع	2.92	33						

* دال عند مستوى (0.05) المصدر: نتائج الحاسبة الإلكترونية، برمج (spss.v22.)

أجري تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج التحليل التباين كما يبينها الجدول رقم (8)، حيث أن قيمة (F) المحسوبة (8.44) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.17) عند درجات حرية (1 و32) ومستوى الدلالة البالغ (0.05) وهذا يوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص على وجود أثر للكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة DISMAC، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0.20$) وهي قوة تفسيرية متوسطة مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (المهارة) تفسر ما مقداره 20% من المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية).

- الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية :

- جدول (11): يوضح نتائج تحليل الانحدار لاختبار أثر السلوك في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة:

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (f) الجدولية	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)
الانحدار	1.35	1	1.35	27.63	4.17	0,001	0.46	0.68
الخطأ	1.57	32	0,04					
الموع	2.92	33						

* دال عند مستوى (0.05) المصدر: نتائج الحاسبة الإلكترونية، برمج (spss.v22.)

أجري تحليل الانحدار الخطي وكانت نتائج التحليل التباين كما يبينها الجدول رقم (8)، حيث أن قيمة (F) المحسوبة (27.63) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.17) عند درجات حرية (1 و32) ومستوى الدلالة البالغ (0.05) وهذا يوجب قبول الفرضية الصفرية التي تنص على وجود أثر للكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة DISMAC، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0.46$) وهي قوة تفسيرية متوسطة مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (السلوك) تفسر ما مقداره 46% من المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية).

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة:

جدول (12): يوضح نتائج تحليل التباين لاختبار الفروق في تطبيق المسؤولية الاجتماعية حسب المتغيرات الوسيطة (الجنس، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، المسمى الوظيفي).

المصدر	مجموع المرعات	درجات الحرية	متوسط المرعات	قيمة (f) المحسوبة	مستوى الدلالة
الجنس	بين المجموعات	1	0.30	0.33	0.56
	داخل المجموعات	32	2.89		
	المجموع	33	2.92		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	4	0.06	0.16	0.95
	داخل المجموعات	29	2.86		
	المجموع	33	2.92		
المنصب الوظيفي	بين المجموعات	3	0.33	1.29	0.29
	داخل المجموعات	30	2.58		
	المجموع	33	2.92		
مدة الخدمة	بين المجموعات.	2	0.21	1.20	0.31
	داخل المجموعات	31	2.71		
	المجموع	33	2.92		

* دال عند مستوى (0.05)

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (12) أن اختبار نتائج تحليل التباين (ANOVA) لم يظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية وذلك يرجع إلى انخفاض قيمة (f) المحسوبة للمتغيرات الوسيطة عن قيمتها الجدولية

- نتائج الدراسة

وبناء على ما سبق توصل الباحث في هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة **DISMAC**.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمعرفة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة **DISMAC** ولهذا فان امتلاك المعلومات الضرورية لاداء المهام و البرامج المتعلقة لمسؤولية الاجتماعية يساعد في تطبيق المسؤولية الاجتماعية

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمهارة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة **DISMAC** اي القدرة على التحكم في تقنيات يساعد في تطبيق المسؤولية الاجتماعية

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للسلوك في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة **DISMAC** اذن يجب أن يكون العامل مسؤولا عن سلوكه داخل المؤسسة من خلال الاحترام، التعاون... يساعد في تطبيق المسؤولية الاجتماعية

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية بمؤسسة **DISMAC** تعزى لمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، المنصب الوظيفي) أي مهما كان التنوع فإنه لن يتغير رأي أفراد الدراسة حول دور الكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية وهذا بغض النظر عن خلفية النوعية من حيث الجنس، المستوى التعليمي، مدة الخدمة، المنصب الوظيفي.

- التوصيات:

ومن خلال الدراسة العملية والنظرية التي قام بها الباحث وبناء على النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات والمتمثلة فيما يلي:

- زدة الاهتمام لكفاءات البشرية في المؤسسة من خلال نظام الاجور و تقديم الخدمات الصحية و الاجتماعية للعاملين.

- زدة الاهتمام بتطبيق المسؤولية الاجتماعية.

- الاهتمام لكفاءات البشرية من أجل تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

الملاحق

جامعة حسبية بن بوعلی - الشلف -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية

السنة الثانية دكتوراه

استمارة استبيان

سيدي الكرم - سيدي الكريمة

نضع بين أيديكم استبانة لأغراض البحث العلمي في إطار انجاز مداخلة بعنوان " دور الكفاءات البشرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة" ،يرجى التفضل والتعاون لإجابة على جميع العبارات الواردة في الاستبانة ونؤكد لكم ان المعلومات التي سيتم جمعها من خلال إجاباتكم ستحاط لسرية التامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي لذلك مل تعاونكم والإجابة على هذه الأسئلة بموضوعية .
من اعداد الطالبة: بشير فاطمة الزهراء

المحور الاول: البيانات الشخصية

الجنس:	ذكر <input type="checkbox"/>	أنثى <input type="checkbox"/>
المستوى التعليمي:	إبتدائي <input type="checkbox"/> نوي <input type="checkbox"/>	متوسط <input type="checkbox"/> جامعي <input type="checkbox"/> مستوى آخر <input type="checkbox"/>
المنصب الوظيفي:	إطار <input type="checkbox"/> عون تحكم <input type="checkbox"/>	إطار سامي <input type="checkbox"/> عون تنفيذ <input type="checkbox"/>
مدة الخدمة:	أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من 10 سنوات <input type="checkbox"/>	من 5 سنوات إلى 10 سنوات <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

المراجع

- 1- مُجّد أمين بن جدو، " دور ادارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز، رسالة ماجستير"، جامعة سطيف، 2013، ص 02 .
- 2- الحبيب بيتي، الجيلالي بن عبو، "تطوير الكفاءات و تنمية الموارد البشرية، مؤسسة الثقافة الجامعية"، الطبعة الاولى، الجزائر، 2009 ص 113
- 3- نفس المرجع السابق، ص112
- 4- زهية موساوي، خديجة خالدي، " نظرية الموارد و التجديد في التحليل الاستراتيجي للمنظمات، مداخلة ضمن المؤتمر العلمي الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، 08 – 09 مارس 2005 ص 177.
- 5- محين بن جدو، مرجع سبق ذكره، ص 4.
- 6- نوال ضيائي، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية"، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، ص 20.
- 7- مر سر البكري، " التسويق و المسؤولية الاجتماعية"، دار وائل للنشر، الطبعة الاولى، 2001، الاردن، ص 27.
- 8- طاهر محسن المنصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، "المسؤولية الاجتماعية و الاخلاقيات الاعمال، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الثانية، 2008، ص 260.
- 9- مر سر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 52.
- 10- مُجّد فلاق، "مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة"، جامعة الشلف، 2014، ص 28.
- 11 – مُجّد فلاق ، المسؤولية الاجتماعية للشركات النقطة العربية، مجلة الباحث، عدد 12، الشلف، 2013، ص 31.

المحور الثاني: فيمابيلي مجموعة عبارات تخص أبعاد الكفاءات البشرية لمؤسسة .

يرجى وضع علامة (x) في المكان الذي تراه مناسباً .

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: المعرفة					
1					يتم اختيار العاملين في المؤسسة بناء على المؤهلات العلمية
2					تتناسب الوظائف مع المؤهلات العلمية لكل عامل
3					يملك عمال المؤسسة المعلومات الضرورية لاداء المهام و الانشطة
ثانياً: المهارة					
4					يتحكم العمال في تقنيات العمل
5					يتم حل المشاكل بشكل سريع في المؤسسة
6					تقوم المؤسسة بتدريب العمال بغرض زيادة مهاراتهم
ثالثاً: السلوك					
7					يسود الاحترام بين العاملين في المؤسسة
8					يدرك العامل أهمية التعاون داخل المؤسسة
9					يحافظ العمال على الوقت داخل المؤسسة

المحور الثالث: فيمابيلي مجموعة عبارات تخص عناصر المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة .

يرجى وضع إشارة (x) في المكان الذي تراه مناسباً .

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: المسؤولية اتجاه العاملين					
10					تقدم المؤسسة الخدمات الصحية للعاملين
11					تضع المؤسسة برامج للتزقية بعيداً عن الحسوبية
12					نظام الاجور و الحوافر في المؤسسة يتناسب و الجهد المبذول للعامل
ثانياً: المسؤولية اتجاه العملاء					
13					تتميز منتجات المؤسسة بجودة

					تم المؤسسة بمشاكل العملاء و الاجابة على استفسارهم	14
					توفر المؤسسة جميع المعلومات الضرورية المتعلقة لمنتج على العبوة	15
لثا: المسؤولية اتجاه البيئة						
					تقوم المؤسسة لاستغلال الامثل للموارد	16
					تسعى المؤسسة للحد من التلوث البيئي	17
					تشارك المؤسسة في برامج لحماية البيئة	18
رابعا: المسؤولية اتجاه اتمع						
					تساهم المؤسسة في الاعمال الخيرية	19
					تقدم المؤسسة تسهيلات لاداء مناسك الحج و العمرة	20
					تقبل المؤسسة بترصات الطلبة الجامعيين	21