

أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي. دراسة حالة المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط الجزائر.

*The Impact of social responsibility towards human
resources in achieving Organizational Excellence
case study of Regional Center for Medical Imaging,
Laghouat. Algeria*

مسعودة حلموس *

مخبر دراسات التنمية الاقتصادية، جامعة الأغواط الجزائر

me.halmous@lagh-univ.dz

تاريخ الاستلام: 2020/02/07 تاريخ القبول: 2020/05/29 تاريخ النشر: 2020/06/18

ملخص:

كانت اهتمامات المنظمة في السابق منحصرة نحو الهدف الاقتصادي الذي وجدت من أجله ألا وهو تحقيق الربح متجاهلة في الوقت نفسه مسؤوليتها الاجتماعية، لكن هذه النظرة الضيقة اتسعت لتذهب إلى أبعد من ذلك لتؤكد على أن المؤسسة تشمل مختلف الممارسات الاجتماعية التي تقوم بها تجاه المجتمع بصفة عامة ومواردها البشرية بصفة خاصة، من هذا المنطلق سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية التطرق لمختلف ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية والتي من شأنها أن تساهم في تحقيق التميز المؤسسي مع تسليط الضوء على المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط، ولتحقيق ذلك تم استخدام استبيان مكون من (33) فقرة موزعة على (03) محاور، وقد تم الاعتماد في ذلك على المنهج الإحصائي الوصفي، والاستعانة ببرنامج الـ (Spss22). أكدت الدراسة وجود أثر إحصائي هام عند مستوى الدلالة (0.05) للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية على تحقيق التميز المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية؛ تميز مؤسسي؛ مركز الجهوي للتصوير الطبي.

تصنيف JEL: M19 ، M14.

Abstract:

The company's concerns in the past used to be confined to the economic goal for which it had been founded, namely to make a profit, while ignoring its social responsibility. However, this narrow view expanded to go so far as to confirm that the company includes the various social

* المؤلف المرسل

practices it carries out towards the society in general and its human resources in particular. Based on this standpoint, we will try Through this paper, we will try to address various practices of social responsibility towards human resources, which are able to contribute organizational excellence While highlighting the Regional Center of Medical Imaging Laghouat. In order to achieve this aim, A questionnaire composed of (33) items and distributed into (3) domains, it was relied on the descriptive statistical method, and the use of the program (SPSS 22).the study confirmed a significant statistical impact of at the significance level (0.05) for the social responsibility towards human resources on achieving an organizational excellence.

Keywords: social responsibility towards human resources, organizational excellence, regional center for medical imaging .

Jel Classification Codes: M19, M14.

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر بشكل مستمر تطورات متلاحقة وسريعة أثرت في بيئة الأعمال ووضع المنظمات، وهذا ما أفرز العديد من التحديات التي تتطلب تعاملًا واعيًا ومنهجياً ومنظماً من قبل إدارتها، ولعل من أبرز الأحداث التي جاءت بها مختلف التغيرات، ذلك الانشغال التام والعناية الفائقة بالموارد البشرية، وخاصة بعد ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية واعتماد المنظمات هذا الاتجاه الجديد كتجسيد منها لالتزاماتها الأخلاقية والاجتماعية تجاه مختلف الفئات المستفيدة وخاصة الموظفين باعتبارهم حجر الأساس في المنظمة.

وقد ظهر كذلك في هذه الفترة اهتمام المنظمات بالتميز المؤسسي سعياً للتكيف مع بيئة الأعمال الجديدة وقد بات لزاماً على كل منظمة تسعى إلى البقاء والاستقرار امتلاكها لنظام إداري قوي لمواكبة النجاح والتقدم إذ لا مكان في السوق سوى للمنظمات المتميزة والذي يأتي من خلال مبادرات داخلية كتقديم ما هو أفضل لهم لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية أكثر من العوامل الأخرى، وعليه جاءت هذه الدراسة للوقوف على واقع المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بمختلف مجالاتها (قبل عملية التوظيف، أثناء العمل، بعد انتهاء عقد العمل) في تحقيق التميز المؤسسي في المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط.

الإشكالية الرئيسية: وعليه فإن الإشكالية التي تتناولها هذه الورقة البحثية هي كما يلي:

"ما أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه موارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير

الطبي بالأغواط؟"

التساؤلات الفرعية:

- ما أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط؟

- ما أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية أثناء العمل في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط؟

- ما أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد انتهاء عقد العمل في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط؟

فرضيات الدراسة: في ضوء إشكالية الدراسة وأسئلتها يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط.

الفرضيات الفرعية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط.

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية أثناء العمل في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد انتهاء عقد العمل في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- محاولة الوقوف على مجالات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية محل الدراسة وتحديد تأثيرها في تحقيق التميز المؤسسي؛

- التعرف عن مستوى التميز المؤسسي بالمؤسسة محل الدراسة؛

- الخروج ببعض المقترحات التي يمكن أن تساعد أصحاب القرار لتحقيق التميز المؤسسي.

أهمية الدراسة: تتبع أهمية البحث من أهمية المتغيرات التي يتناولها كونها متغيرات معاصرة وذات طبيعة مؤثرة في حياة المنظمات حيث تمنحها الأداء الكفاء والإبداع المستمر، كما يأخذ البحث أهميته من أهمية مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالتحديد (المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط) كونه من أكثر المنظمات الجزائرية التي تهتم بالموارد البشرية.

منهج الدراسة: لمعالجة الموضوع تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الشق النظري من خلال الإلمام بالجانب النظري للموضوع وذلك بمراجعة أهم المؤلفات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة، أما في الشق التطبيقي فقد استخدمنا فيه المنهج التحليلي

وذلك بتحليل بيانات ومعلومات الدراسة الميدانية والتي تم الحصول عليها من خلال توزيع استمارة الاستبيان والتي تعتبر المصدر الأساسي الوحيد الذي تم اللجوء إليه في إجراء البحث.

الإطار النظري:

سنحاول من خلال هذا البند عرض أهم أدبيات متغيرات الدراسة، سواء تعلق الأمر بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية أو التميز المؤسسي.

المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية:

مفهوم المسؤولية الاجتماعية: شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها، يعتبر الباحث الاقتصادي "Howard Bowen" " 1953 الأب المنظر والمؤسس لها حينما أصدر كتابا تحت عنوان "المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال"، والذي أكد فيه على أن " المسؤولية الاجتماعية هي التزام من قبل رجال الأعمال للتصرف وفق أهداف وقيم المجتمع"، حيث تم طرح المسؤولية الاجتماعية كإجراء مكمل وتصحيحي لبعض حالات الفشل الاجتماعي في الاقتصاد الحر (Suthisak Kraisornsuthasinee, 2009)، كما تم تناول موضوع المسؤولية الاجتماعية من قبل "Peter Drucker" في كتابه "مقدمة تمهيدية للإدارة" عام 1977 بحيث عرف المسؤولية الاجتماعية على أن: "التزام المنظمة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه" (CARROLL, 1999, p. 286). ويرى "Holme and Watts, 2000" أنها "التزام منظمات الأعمال بالمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للموظفين وعائلاتهم، والمجتمع ككل. (Radoslav Jankala, 2016, p. 661)

مما سبق يتضح أن المسؤولية الاجتماعية ترتبط ببعدين أساسيين أحدهما داخلي يتمثل بإسهام المنظمة في تطوير العاملين وتحسين حياتهم، والبعد الخارجي ينعكس في مبادرات منظمة الأعمال في التدخل لمعالجة الإشكالات والمشاكل التي يعاني منها المجتمع (منصور، 2005، صفحة 50)، وتعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعدا أساسيا من بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وعرفها (Lovasoa 2008) على أنها "انشغالات بشأن توقعات الموظفين وبعض القضايا المتعلقة بهم) مثل الصحة والسلامة، والتطوير المهني، وتنوع الموارد البشري). (Lovasoa, 2008, p. 226)

مظاهر وممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال: يعتبر المورد البشري من أهم أصحاب المصلحة في المنظمات، لذلك فمن المهم أن يتم الحفاظ على كل المسؤوليات الاجتماعية تجاهه و تطويرها و تطبيقها بما يحقق علاقة قوية بين المنظمة و العاملين فيها، وتتمثل المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في ثلاث مراحل كما يلي:

مظاهر وممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف: يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية مسؤولية حتى قبل التحاق العامل بالمنظمة ويمكن تلخيص ذلك في : (فيروز، 2017، صفحة 20)

- الإعلان الصادق عن الوظائف الشاغرة؛
 - الموثوقية في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عمليات الاستقطاب وال جذب حيث يجب أن تتسم هذه الإجراءات بالشفافية والنزاهة والعدالة؛
 - وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص للمتقدمين لشغل الوظيفة؛
 - والحفاظ على سرية معلوماتهم، وإضفاء صفة الصدق على عملية الاختيار.
- مظاهر وممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية أثناء العمل: يقع على عاتق المنظمة العديد من المسؤوليات تجاه الموارد البشرية أثناء ارتباط هذا الأخير بعقد عمل أثناء الخدمة، ومن أهم ما يقع على عاتق المنظمة من مسؤولية اجتماعية تجاه عمالها أثناء أدائهم للعمل ما يلي: (دبون، 2017، الصفحات 178-179)
- تقوم المنظمة بتوفير الخدمات للعاملين كالنقل والإطعام والإسكان والخدمات الصحية؛
 - تقديم أجور ومرتببات تتناسب والجهد المبذول من طرف العمال؛
 - ضمان الحق في الترقية من شأنه خلق شعور بالرضا والثقة بالمنظمة؛
 - توفير عملية التدريب والتطوير المستمر لتنمية مهاراتهم بما يتناسب مع احتياجات العمل
 - المساواة بين الرجل والمرأة وضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل:
- (التوظيف، الترقية، الأجور والمكافآت والقضاء على كل أشكال التمييز ضد المرأة)؛
- عدم التمييز بين الأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم سواء في عملية التوظيف، أو في الترقية والأجور وغيرها، توفير ظروف عمل تتناسب واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.
- مظاهر وممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد انتهاء عقد العمل: (فلاق، 2014، صفحة 60) من الآليات والطرق التي تعبر عن الدور الاجتماعي للمنظمة تجاه الموارد البشرية الذين انتهت علاقة عملهم هي:
- تقديم مكافآت مقابل خدماتهم أثناء العمل بالمنظمة؛
 - أولوية في التوظيف من جديد في المنظمة؛
 - الاستعانة بهم كمستشارين أو مدربين أو مشرفين؛
 - محاولة إيجاد فرص عمل بديلة سواء في المنظمة أو غيرها من المنظمات؛
 - الاستمرار في تقديم الخدمات الصحية والتأمينات.

التميز المؤسسي:

مفهوم التميز المؤسسي: يعد السعي للتميز المؤسسي من أكثر الموضوعات أهمية وحدثة حيث أضحت معايير التميز في مقدمة الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها لدعم المزيد من التميز والتفرد في أدائها المؤسسي، فإذا كانت الفلسفة السائدة في الماضي هي انه لا بقاء للمنظمات الضعيفة، فإن فلسفة هذا الزمن تؤكد أن التميز لغة المنظمة المعاصرة، وباعتباره لم يعد خيارا للمنظمة بل هو حتمية فرضتها الظروف والقوى الخارجية، وقد اختلفت العديد من الدراسات والبحوث في وضع مفهوم محدد للتميز المؤسسي، ويعرف بأنه سعي إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء (Musa, 2008, p. 31)، كما يعرف أيضا بأنه القدرة على توفيق وتنسيق عناصر المنظمة وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات التفاعلية والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصلحة المرتبطين بالمنظمة. (علي، 2002، صفحة 21)

أبعاد التميز المؤسسي: للتميز المؤسسي مجموعة من الأبعاد تختلف باختلاف طبيعة وماهية عمل المنظمة، حيث أن بعض المنظمات تعتمد عوامل تختلف من منظمة لأخرى ومن بينها : **التميز القيادي:** التميز في القيادة من أهم الركائز القائمة على أساس الإدارة الحديثة التي تتطلب قدرات قيادية متفوقة لتكون قادرة على مواكبة التطورات والتغيرات التي يفرضها عصر المعرفة (NASER, 2016, p. 70)، ليس هناك شك في أن القادة الذين لديهم حساسية عالية للتعرف على أوجه القصور والمشاكل في جميع الحالات لديهم فرص في زيادة الميزة التنافسية وبالتالي التقدم نحو التميز، يعبر التميز من خلال القيادة عن قدرة القائد المتميز على استغلال الفرص التنظيمية، وتوفير الفرص التطويرية وقبول الأعمال المتحدية بصورة تساعد المنظمة على مواجهة العمليات المضطربة والأزمات المتعددة . (بوسالم، 2015، صفحة 73)

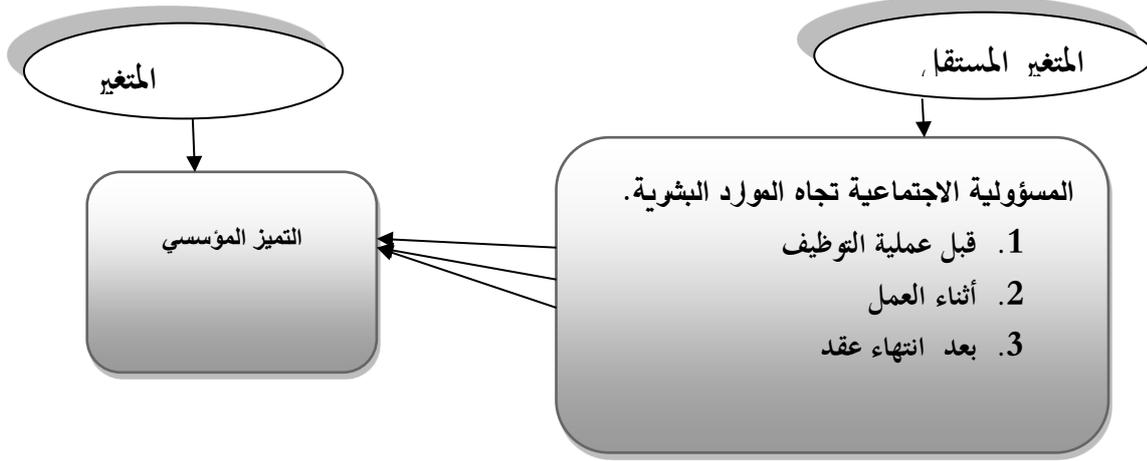
التميز بالخدمة المقدمة: إن التميز بتقديم الخدمة هي من أهم الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها لأنها تعتبر مفتاح التميز المؤسسي وعندما تقوم المنظمة بمسوحات ميدانية لمعرفة مدى توافر خدماتها ومواءمتها لمتطلبات ورغبات وتطلعات زبائنها وعملائها لا بل أكثر مما يتوقعه ويحتاجه العميل فإنها بذلك تتميز بجودة ونوعية الخدمات المقدمة عن غيرها من المنظمات وبالتالي تدعم إستراتيجية المنظمة وتميزها الكلي. (العزام، 2020، صفحة 11)

الجانب التطبيقي:

نموذج الدراسة: في ضوء مشكلة الدراسة وعناصرها، وبالرجوع إلى الأدبيات ذات العلاقة، تم تحديد متغيرات الدراسة على النحو المعروض في الشكل رقم (01)، الذي يعكس المتغيرات المستقلة والتابعة، فضلا عن المتغيرات الجزئية لكل منهما.

شكل (1)

انموذج الدراسة الافتراضي



المصدر: من إعداد الباحثة

منهجية الدراسة: فيما يلي وصف لمجتمع الدراسة وعينتها والأداة المستعملة في الدراسة، ومدى صدقها وثباتها، والمعالجة الإحصائية التي تم استخدامها من أجل التوصل إلى النتائج. مجتمع الدراسة: تم اختيار المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط كمجتمع للدراسة الميدانية ويبلغ عدد عماله الدائمين (40) مكونة من التشكيلة التالية "الأطباء، المهندسين، الأعوان التنفيذيون، أعوان التحكم، أعوان الأمن والنظافة".

عينة الدراسة: تتمثل عينة الدراسة في مجموع إطارات المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط حيث تم استهداف فئة: "المدير، الأطباء، المهندسين، الأعوان التنفيذيون، أعوان التحكم"، وقد تم توزيع (33) استبان تم استرجاعها كلها. ثبات أداة الدراسة:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ بغية التأكد من ثبات أداة البحث وكانت النتائج كالتالي:

جدول (1)

نتائج اختبار معامل الثبات (بطريقة ألفا كرونباخ)

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.754	33

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss22)

وبالنسبة لمعامل ثبات الاستبانة ككل فقد بلغ ألفا كرونباخ 0.754 ، أي 75.40% وهي نسبة ثبات ممتازة لأداة الدراسة، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (1) .
التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لإفراد العينة:

جدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	الذكور	14	42.4%
	الإناث	19	57.6%
العمر	أقل من 30	5	15.2%
	من 30 إلى 40	25	75.8%
	من 41 إلى 50	2	6.1%
	أكثر من 50	1	3.0%
المستوى	ثانوي	2	6.1%
	جامعي	26	78.8%
	أخرى	5	15.2%
الوظيفة	مدير	1	3.0%
	إطار	15	45.5%
	عون تنفيذي	9	27.3%
الأقدمية	عون تحكم	8	24.2%
	من 1 إلى 5	6	18.2%
	من 6 إلى 10	13	39.4%
	10 سنوات وأكثر	14	42.4%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss22)

عرض خصائص العينة:

يتضح من الجدول رقم (2) أن ما نسبته 57.6% من أفراد الدراسة كانوا من الإناث، أن 42.4% كانوا من الذكور، كما أن أغلبية أعمارهم تنتمي إلى الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 40 سنة) بنسبة 75.8% ، كما اتضح أن أكبر نسبة لأفراد العينة بالنسبة للمؤهل العلمي شهادة الجامعية وما فوق بنسبة 78.8% نظرا لطبيعة نشاط المركز الذي يتطلب إدارات جامعية متخصصة، كما أن نسبة من أقدميتهم 10 سنوات وأكثر وهي أعلى نسبة 42.4% وتليها نسبة من 6 إلى 10 سنوات هي 39.4%.

نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة):

قبل تحليل النتائج نقدم جدول المتوسط المرجح لمقياس ليكرت:

جدول (3)

المتوسط المرجح لمقياس ليكرت الثلاثي

الاتجاه العام	المجال
غير موافق	[1-1.66]
محايد	[1.66-2.33]
موافق	[2.34-3]

المصدر: من إعداد الباحثة

جدول (4)

اتجاهات أفراد العينة على عبارات متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية

رقم العبارة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	تستند عملية الاستقطاب إلى التحديد الدقيق والموضوعي للاحتياجات من مختلف التخصصات لشغل الوظائف.	2.76	0.614	موافق
02	تراعي المؤسسة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.	2.06	0.747	محايد
03	تعمل المؤسسة على الموازنة بين الاستقطاب الداخلي والخارجي.	2.36	0.603	موافق
04	تراعي الجوانب القانونية المتعلقة بإجراءات التوظيف.	2.94	.242	موافق
05	تعمل المؤسسة على توفير جو ملائم للمقابلة من ناحية احترام الموعد وتوقيت المقابلة وحسن الاستقبال.	3.00	.000a	موافق
	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف:	2.62	0.77	موافق
06	تعمل المؤسسة على عدالة نظم الأجور والمكافآت.	2.85	0.508	موافق
07	تراعي المؤسسة حق الموظف الجديد في التعرف على توصيف دقيق لوظيفته، و مساعدته في الاندماج المهني في الشركة.	2.48	0.566	موافق
08	تعمل المؤسسة على تمكين العاملين وتشجيعهم للمساهمة في حل المشاكل أثناء العمل .	2.79	0.485	موافق
09	تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ الاعتراف بعمل النقابات العمالية.	1.88	0.740	محايد
10	تعطي الحق للعامل في الاتصال بشكل مباشر مع الإدارات الأعلى في مستواه التنظيمي.	2.30	0.810	محايد

11	تعمل المؤسسة على وضع برامج لدعم الأنشطة الاجتماعية المختلفة (الأفراح، والأعياد، تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة ..).	3.00	0.000a	موافق
12	توفير عملية التدريب والتطوير المستمر لتنمية مهاراتهم بما يتناسب مع احتياجات العمل.	1.85	0.906	محايد
13	تتمتع المؤسسة بسياسة واضحة لتقييم أداء العاملين.	1.76	0.792	محايد
14	تعمل المؤسسة على إعداد وتنفيذ برامج توعية للأفراد العاملين تتضمن المعايير المهنية المعتمدة على المستوى الاجتماعي والبيئي والأمان في العمل.	2.76	0.663	موافق
15	تعمل المؤسسة على ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم من الأشخاص والنهوض بحمايتهم من أي شكل من أشكال التمييز في مجال العمل.	2.91	0.292	موافق
16	لدى المؤسسة نظام أمن فعال للوقاية من حوادث العمل.	2.79	0.545	موافق
17	توفر المؤسسة كافة التأمينات اللازمة في حالة التعرض لحوادث العمل أو المرض المهني.	2.82	0.465	موافق
18	تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ المساواة بين الرجل والمرأة وضمان تكافؤ الفرص في كافة مجالات العمل: التوظيف، الترقية، الأجور والمكافآت...	2.91	0.292	موافق
	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد التعيين (بعد التوظيف)	2.54	0.248	موافق
19	تقديم مكافآت مقابل خدماتهم أثناء العمل بالمؤسسة.	2.39	0.933	موافق
20	منحهم تسهيلات أو توصيات للتوظيف في مؤسسات أخرى.	1.73	0.452	محايد
21	تسوية جميع مستحقاتهم في حال الاستغناء عنهم.	2.82	0.392	موافق
22	الاستمرار في تقديم الخدمات الصحية والتأمينات.	2.97	0.174	موافق
	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد انتهاء عقد العمل:	2.47	0.332	موافق
	المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية ككل	2.54	-	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss22)

جدول (5)

نتائج اتجاهات إجابات أفراد العينة على عبارات متغير التميز المؤسسي

رقم العبارة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
23	تعتمد الإدارة العليا المنهجية العلمية في حل مشاكل المنظمة.	1.94	.496	محايد
24	تشجع القيادة روح الفريق والتعاون على كافة المستويات بالمؤسسة.	1.91	.947	محايد
25	القادة يمثلون قدوة للمرؤوسين في سلوكهم الرفيع.	2.58	.614	موافق
26	تعتبر الإدارة العليا قدوة للعاملين في الدعوة نحو العمل والإنجاز والتحفيز.	2.45	.794	موافق
27	تقوم المنظمة بتطوير وتحسين قنوات الاتصال مع أصحاب المصلحة.	2.18	.392	محايد
28	تشجع الإدارة العليا الموظفين نحو تقديم أفكار متميزة جديدة.	2.82	.392	موافق
29	تعتمد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها.	2.97	.174	موافق
30	تقوم الإدارة العليا بالرقابة بشكل مستمر على مرافقها لتحسين آلية تقديم الخدمات.	2.67	.736	موافق
31	تقدم المؤسسة الخدمات بما يتوافق مع احتياجات المتعاملين.	2.85	.364	موافق
32	يوجد لدى المؤسسة خطط طوارئ تضمن سلامة العاملين فيها.	2.70	.585	موافق
33	تساعد بيئة العمل على قيام العاملين بأداء أفضل لتحقيق التميز المؤسسي.	2.94	.348	موافق
	التميز المؤسسي	2.545	.240	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss22)

تحليل النتائج واختبار الفرضيات: من أجل تحليل عبارات كل من المتغير المستقل والمتغير

التابع تم الاسترشاد بنتائج تحليل الإحصاء الوصفي الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية

وتم تحديد اتجاه إجابات أفراد العينة كما هو موضح في الجدول رقم (3).

تحليل أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية: من خلال الجدول رقم (4) تبين أن

اتجاه إجابات العاملين بالنسبة لكل بعد على النحو التالي:

المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف: تراوحت إجابات العاملين إلى

الموافقة حيث قدر المتوسط الحسابي ب (2.62) والانحراف المعياري ب (0.773)، وسجلنا في

البعد أكبر المتوسطات في الفقرة (05) بمقدار (3.00) انحراف معياري (00) هذا يدل على أن المركز يولي اهتماما كبيرا بتوفير جو ملائم للمقابلة وذلك من ناحية احترام الموعد والتوقيت، في حين سجلنا أقل متوسط حسابي في الفقرة (02) بمعدل (2.06) والانحراف المعياري (0.747) وهذا يعني أن سياسة التوظيف التي يتبناها المركز لا تراعي مبدأ تكافؤ الفرص وهذا ما يضعف من مصداقية التوظيف والتي ينجم عنها تهميش الكفاءات.

المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد التعيين (بعد التوظيف): نلاحظ أن إجابات العاملين تميل إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الحسابي يقدر ب (2.54) والانحراف المعياري ب (0.248)، وسجلنا في البعد أكبر المتوسطات في الفقرة (11) بمقدار (3.00) انحراف معياري (00) هذا يعني أن المركز يمتلك لجنة خدمات اجتماعية تلبي احتياجات العاملين وذلك بوضع برامج لدعم الأنشطة الاجتماعية المختلفة (الأفراح، والأعياد، تسهيلات ومساعدات، لأداء مناسك الحج والعمرة... الخ). كون مؤسسة الضمان الاجتماعي من أقوى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من ناحية المداخل المالية هذا ما يجعلها قادرة على تحمل متطلبات الرفاهية لمواردها البشرية.

المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد انتهاء عقد العمل: تبين أن إجابات العاملين تميل إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الحسابي يقدر ب (2.477) والانحراف المعياري ب (0.332)، وسجلنا في البعد أكبر المتوسطات في الفقرة (22) بمقدار (2.97) انحراف معياري (0.174) هذا يدل على أن المركز يولي اهتماما كبيرا بالعاملين حتى بعد انتهاء عقد العمل.

تحليل التميز المؤسسي: من خلال الجدول رقم (5) تبين أن اتجاه إجابات العاملين بالنسبة لبعد التميز المؤسسي تميل إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الحسابي يقدر ب (2.545) والانحراف المعياري ب (0.240)، وسجلنا في البعد أكبر المتوسطات في الفقرة (29) بمقدار (2.97) وانحراف معياري (0.174) هذا يدل على أن المركز يعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماته.

اختبار الفرضيات وتفسيرها:

في هذا الجزء سنقوم باختبار فرضية البحث الرئيسية وفرضياتها الفرعية وذلك كما يلي:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد كما هو موضح في الجدول رقم (6)، حيث بلغ معامل التحديد (0.415) وهذا ما يعني أن 41.5% من المتغير التميز المؤسسي مصدره هو التغير في المتغيرات المستقلة، وبالتالي يمكن القول بأن للمتغيرات المستقلة قدرة تفسيرية جيدة، كما أن معامل الارتباط يساوي (0.645) وهو ارتباط قوي، مما يعني أن هناك ارتباط بين متغيرات أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية والتميز المؤسسي.

جدول (6)

نتائج اختبار معامل التحديد

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645 ^a	.416	.356	.19301

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss22)

اختبار الفرضية الرئيسية :

H0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية تجاه

الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط.

تحليل: نلاحظ من خلال جدول رقم (7) اختبار المعنوية الإجمالي للنموذج أن ($SIG = 0.001$)

(وهي أصغر من 0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والقائلة: "انه

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد

البشرية في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط".

جدول (7)

نتائج اختبار المعنوية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.771	3	.257	6.897	.001 ^b
Residual	1.080	29	.037		
Total	1.851	32			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss22)

اختبار الفرضيات الفرعية:

من اجل اختبار الفرضيات الفرعية نلجأ إلى الجدول رقم (8).

جدول (8)

نتائج معاملات خط الانحدار المتعدد

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	.824	.443		1.859	.073
قبل عملية التوظيف	.014	.131	.016	.107	.915
بعد التعيين	.345	.150	.357	2.304	.029
بعد انتهاء عقد العمل	.325	.106	.450	3.072	.005

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss22)

الفرضية الفرعية الأولى:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط.

التحليل: نلاحظ من الجدول أن القيمة الاحتمالية للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف تساوي ($SIG= 0.915$) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية قبل عملية التوظيف على تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط، وهذا ما يترجم شعور العاملين بأن عملية الاستقطاب لا تستند إلى التحديد الدقيق والموضوعي، وأن إجراءات التوظيف لا تراعي مبدأ تكافؤ الفرص ولا تراعي الجوانب القانونية المتعلقة بها.

الفرضية الفرعية الثانية:

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية أثناء العمل في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط.

التحليل: نلاحظ من الجدول أن القيمة الاحتمالية للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد عملية التوظيف تساوي ($SIG= 0.029$) وهي أقل من (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية أثناء العمل في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط، وهذا نتيجة لتوفر نظام أجور عادل و برامج لدعم الأنشطة الاجتماعية المختلفة وكذلك نظام أمن فعال للوقاية من حوادث العمل بالإضافة إلى تبني مبدأ المساواة بين الرجل والمرأة وضمان تكافؤ الفرص والحرص على ضمان تكافؤ الفرص بين الأشخاص المعوقين وغيرهم.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد انتهاء عقد العمل في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط.

التحليل: نلاحظ من الجدول أن القيمة الاحتمالية للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد انتهاء عقد العمل تساوي ($SIG= 0.005$) وهي أقل من (0.05) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد انتهاء عقد العمل في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط، وهذا نتيجة لتقديم مكافآت مقابل

خدماتهم أثناء العمل بالمؤسسة و تسوية جميع مستحقاتهم في حال الاستغناء عنهم وكذلك الاستمرار في تقديم الخدمات الصحية والتأمينات.

الخاتمة:

في هذا البحث تم دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية في تحقيق التميز المؤسسي بالمركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط، حيث تم إعداد استبيان وتوزيعه على مجموع من الإطارات، وقمنا بدراسته وتحليل نتائجه من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك بالاستعانة ببرمجية (Spss 22)، حيث أسفرت النتائج على أن هناك تأثيراً معنوياً للمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، وانطلاقاً من اختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى أن أغلب البرامج الموجهة للموارد البشرية تتدرج ضمن مجال المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية بعد عملية التوظيف ولعل ما يبرر هذا التوجه هو أن برامج التدريب والتكوين والتطوير تعتبر بمثابة استثمار بشري يعود نفعه على هذه المنظمات و أن الاهتمام بإشباع رغبات العمال وتلبية مطالبهم بمستوى متوسط والسبب في ذلك يعود إلى التركيز على احترام القوانين وتشريعات العمل المعمول بها في الجزائر.

التوصيات:

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها أقتراح جملة من التوصيات أنه بالرغم من الاهتمام بالتدريب وتوفير ظروف العمل المناسبة ووجود آليات تسمح بتوفير الحماية الاجتماعية للأفراد و وجود هيئات تمثل العمال، إلا أنه لا يقع على عاتق المؤسسة الاقتصادية لوحدها بل الدولة مطالبة أيضاً بلعب دور آخر في هذا المجال من خلال إصدار القوانين والسهر على تطبيقها، وكما هو معلوم فإن هذه الأخيرة لا تركز إلا على الحد الأدنى الواجب توفره واحترامه من طرف المنظمة، وعليه من المهم أن تلتزم منظمات الأعمال بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية لأن هذا الالتزام يعتبر أحد أهم المقاييس التي تستخدم في الحكم على مدى تميز المنظمات وتفوقها وضرورة التركيز عليها كممارسة إلزامية تتعدى الإيفاء بالالتزامات الإدارية والقانونية فقط.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- السلمي علي. (2002). *إدارة التميز - نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة*،. القاهرة مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- الغالي طاهر محسن منصور. (2005). *المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال* (الطبعة الأولى). عمان: دار وائل للنشر .
- بوبكر بوسالم. (2015). *دور التمكين الإداري في التميز التنظيمي* "دراسة ميدانية على شركة سونا طراك البترولية الجزائرية المديرية الجهوية للإنتاج بحاسي الرمل. . أطروحة دكتوراه غير منشورة. تلمسان : جامعة تلمسان.
- زروخي فيروز. (2017). *ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في إطار وظائف إدارة الموارد البشرية*،. *مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات*. المجلد 06، العدد 01،.
- زياد العزام ، محمد أزيدان بن عبد الجبار، عماد العزام. (. *إدارة المعرفة ورأس المال الفكري ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في القطاع الصحي في الأردن: دراسة حالة مستشفى الأميرة رحمة التعليمي للأطفال و الأميرة بديعة للنساء في محافظة إربد*. تم الاسترداد من <https://www.researchgate.net>.
- عبد لله مرزق، دبون عبد القادر،. (2017). *المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه الموارد البشرية*،. *مجلة دارة الأعمال والدراسات الاقتصادية* المجلد 03، العدد 02.
- محمد فلاق. (2014). *مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في منظمات الأعمال* دراسة ميدانية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الحاصلة على شهادة الإيزو 9000 (الإصدار أطروحة دكتوراه). الشلف.: ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.

المراجع الأجنبية :

- Carroll, A.B. (1999). corporate social responsibility evolution of a definitional construct. **business & society** , pp. 268-295.
- Lovaso, R.. (2008). Gestion responsable des ressources humaines : évaluation théorique et analyse du discours des banques canadiennes sur leur pratique. **Revue internationale de psychosociologie** , pp. 225 - 258.
- Musa, G. T. (2008). Investigating the Impact of Organizational Excellence and Leadership on Achieving Business Performance: An Exploratory Study of Turkish Firms., JJanuary **SAM Advanced Management Journa** , pp. 29-45.
- Naser, M.J. (2016). the dimensions of organizational excellence in the palestinian higher education institutions from the perspective of the students. *global journal of multidisciplinary studies* .
- Radoslav Jankala, M. J. (2016). The application of The EFQM Excellence Model by the evaluation of Corporate Social Responsibility activities of companies, **Procedia Economics and Finance** , pp. 660 – 667.
- Suthisak Kraisornsuthasinee, F. W. (2009). doing well by doing good in thailand. **social responsibility journa** . pp. 550-565.

المراجع العربية باللغة الإنجليزية :

- Salami, A.(2002). *Excellence Management - Management models and techniques In the age of knowledge*. Cairo. Egypt. Dar Ghraib For printing Publishing Distribution.
- Alghalibi,T & muhsin M.(2005). *Social Responsibility and Business Ethics* (éd. First Print.). Amman: Wael Publishing House.
- Abdullah M, & Dabon.A . (2017). The social responsibility of economic institutions towards human resources. *The Journal of Business and Economic Studies*. Volume 03, Issue 02.
- Aboubakeur, B.(2015). *The role of managerial empowerment on organizational excellence* "case study on algerian sonatrach oil company" -regional directorate of production hassi-r'mel. Doctoral thesis. university of tlemcen. Tlemcen
- Zrukhi ,F. (2017). Corporate social responsibility practices within the framework of human resources management functions. *Journal of Studies in Sociology of Organizations*. Volume 06, Issue 01.
- Ziad, A. Muhammad, A. Imad A. (n.d.). . *Knowledge management and intellectual capital and their role in achieving organizational excellence* in the health sector in Jordan: a case study of Princess Rahma Teaching Hospital for Children and Princess Badia for Women in Irbid Governorate. Recovery date 23 01, 2020, from: <https://www.researchgate.net>
- Fellague M.(2014). *The Contribution of Social Responsibility To Achieve a Sustainable Competitive Advantage in Business Companies*. Doctoral thesis . University Hassiba Ben Bouali. Chlef.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال:

حلموس، م. (2020). أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة حالة المركز الجهوي للتصوير الطبي بالأغواط. الجزائر، *مجلة دراسات العدد الاقتصادي*، 11(02). ص. 215-231.

Halmous, M. (2020). Title The Impact of social responsibility towards human resources in achieving Organizational Excellence case study of Regional Center for Medical Imaging, Laghouat. Algeria, *Dirassat Journal Economic Issue*, 11 (02). pp. 215-231.