

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

تخصص: تدقيق و مراقبة التسيير

من إعداد الطالب: بهون محمد

بعنوان

دور تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية
للمؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر metro d'alger

نوقشت أوجزت علنا بتاريخ: 18-05-2015

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- 1-الأستاذ / شرقي مهدي أستاذ مساعد - أ - جامعة غرداية (رئيسا)
- 2- الأستاذ / علماوي أحمد أستاذ مساعد - أ - جامعة غرداية (مشرفا)
- 3- الأستاذ / شيني عبد الرحيم أستاذ مساعد - أ - جامعة غرداية (مناقشا)

السنة الجامعية 2014/2015

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

تخصص: تدقيق و مراقبة التسيير

من إعداد الطالب: بهون محمد

بعنوان

دور تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز المسؤولية الإجتماعية
للمؤسسات الإقتصادية

دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر metro d'alger

نوقشت أوجزت علنا بتاريخ: 18-05-2015

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- 1-الأستاذ / شرقي مهدي أستاذ مساعد - أ - جامعة غرداية (رئيسا)
- 2- الأستاذ / علماوي أحمد أستاذ مساعد - أ - جامعة غرداية (مشرفا)
- 3- الأستاذ / شيني عبد الرحيم أستاذ مساعد - أ - جامعة غرداية (مناقشا)

السنة الجامعية 2014/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا انك
أنت العليم الحكيم

صدق الله العظيم

سورة البقرة: الآية ﴿ 32 ﴾

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الأخرى إلا بعفوك والصلوة والسلام على من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ورحم الأمة نبي الرحمة محمد صل الله عليه وسلم .

إلى من كلفه الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون إنتظار إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار إلى والدي العزيز .

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب ومعنى العنان ومعنى التفاني إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى التي جعل الله الجنة تحت ثرى قدميها إلى أُملي الحبايب أمي العبيبة .

إلى من عمل معي بكل بغية إتمام هذا العمل إلى صديقي ورفيقي دربي دودو محمد المهدي . إلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من سعدت برفقتهم طيلة مشواري الدراسي .

إلى كل من لم تسعمه مذكرتي ووسعهم ذاكرتي

إليكم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع .

بسم الله محمد

شكرو عرفان

لابد لي وأنا أخطو خطواتي الأخير في رحاب الجامعة مع أساتذتي الكرام الذين قدّموا لي الكثير باذلين بذلك جهوداً كبيرة في سبيل بناء جيل الغد و قبل أن أمضي يطيب لي أن أقدم أسمى عبارات الشكر و التقدير و المحبة إلى الذين حملوا أمانة في الحياة إلى الذين مهّدوا لي طريق العلم و المعرفة إلى جميع أساتذتي الأفاضل أقدم شكري .

و أخصّ بالذكر الاستاذ أحمد علماوي الذي أقول له بشارك قول رسول الله صلّ الله عليه وسلّم { إنّ الحوت في البحر و الطير في السماء ليطلّون على معلّم النّاس خيرا } جزاء قبوله الإشراف على إعداد بحثي و نظير نصابه و توجيهاته القيّمة طيلة فترة إعداد المذكرة.

كما لا أنسى أن أتقدّم بجميل عبارات الشكر و الإحترام إلى جميع عمّال و موظّفي مؤسسة ميترو métro d'alger الجزائر و على رأسهم السيّد أرزقي عليّ على المساندة و الدّعم الذي حظيت به من طرفهم.

كما أختتم الفرصة لأتوجّه بأرقى عبارات الودّ و التقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة مقدّماً و كذلك أشكر كل من ساهم و ساعد في إعداد هذا البحث و قدّم لي يد العون و المساعدة من قريب أو بعيد و زوّدونني بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث.

بسم الله الرحمن الرحيم

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على وظيفة تدقيق أنشطة إدارة الموارد البشرية و الدور الهام الذي تلعبه في التعزيز من مسؤولية منظمات الأعمال تجاه المجتمع الذي تنشط ضمنه و عدم الاقتصار على مسؤولية تعظيم الأرباح فحسب ، كما تمّ السعي إلى معرفة واقع ممارسة هذه الوظيفة في الواقع العملي من خلال دراسة حالة إحدى المؤسسات الاقتصادية و المتمثلة في مؤسسة ميترو الجزائر و هذا بالاعتماد على الأداة الرئيسية في جمع المعلومات حول موضوع الدراسة و هي الاستبيان و توزيعه على عيّنة ميسّرة من موظفي و إدارات المؤسسة تتكوّن من 30 مستجوب يعملون بمديرية الإدارة و الموارد البشرية و بعض المديریات الأخرى ، حيث قمنا بمعالجة و تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 21 من خلال عدّة أساليب و أدوات إحصائية ، إلى أن تمّ التوصل في الأخير إلى تأكيد الدور المهم الذي تلعبه وظيفة تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز مسؤولية المؤسسة المدروسة تجاه المجتمع من خلال السعي إلى توفير حياة كريمة للمجتمع الذي تمارس فيه نشاطها و تحقّق له المزيد من الرفاهية الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: تدقيق إدارة الموارد البشرية ، التدقيق الاجتماعي ، المسؤولية الاجتماعية.

Abstract:

This case study aims to look at the function of audit in the activities of human resources management, and also at its significant role in emphasizing the responsibility of business organizations in, toward the society and therefore not just relying on profits maximization.

We searchingly determined even the situation in which such function is practically excised, by implementing “Algeria and Metro Foundation” as one of the economic institutions, depending on the questionnaire as an essential tool of data collection, and supplying it to a sample of 30 employees and staff who work in that directorate of administration and human resources, and some other directorates. Then, we used the statistical program SPSS version 21 for data

processing and analyzing, integrating several procedures and statistical instruments.

The study has proved finally the real importance of the function of audit in the activities of human resources management, and in advancing such enterprise responsibility studied toward the society where they work, thereby providing it with a respectable life and thus more social welfare too.

Key words: Audit of human resources management, social audit, Social Responsibility

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الاهداء
II	شكر وعرفان
III	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
ب - ز	مقدمة
1	الفصل الأول : الأدبيات النظرية لتدقيق إدارة الموارد البشرية و دورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية
3	المبحث الأول : عموميات حول تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية
28	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
36	الفصل الثاني : دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger
38	المبحث الأول : الطريقتة والأدوات
51	المبحث الثاني : النتائج و المنقشة
73	الخاتمة
78	قائمة المصادر والمراجع
84	الفهرس
88	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
[1-1]	تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات	05
[2-1]	جدول يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية	12
[1-2]	العينة المستهدفة و درجة الإستجابة الفعلية	39
[2-2]	متغيرات الدراسة	40
[3-2]	التنقيط و التوزيع حسب مقياس ليكرت الخماسي	42
[4-2]	قياس ثبات وصدق الإستبيان	44
[5-2]	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول و نسبة المعامل الكلي لعبارات المحور	46
[6-2]	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني و نسبة المعامل الكلي لفقرات المحور	48
[7-2]	معامل الارتباط بين كل محور من محاور الإستبيان و نسبة المعامل الكلي لعبارات الإستبيان	50
[8-2]	توزيع الأفراد حسب الجنس	51
[9-2]	توزيع أفراد العينة حسب العمر	53
[10-2]	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	54
[11-2]	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	56
[12-2]	توزيع أفراد العينة حسب نوع المنصب	57
[13-2]	يوضح المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لعبارات المحور الأول	59
[14-2]	يوضح المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لعبارات المحور الثاني	63
[15-2]	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لمحوري الدراسة	69
[16-2]	معامل الارتباط و التحديد لمحور تدقيق إدارة الموارد البشرية	70
[17-2]	تحليل التباين ANOVA لتقدير العلاقة بين تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية	70
[18-2]	إختبار T و Beta في مؤسسة ميترو الجزائر	71

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
13	هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية	[1-1]
21	النموذج المقترح لتقرير المدقق عن المسؤولية الاجتماعية	[2-1]
25	مهام تدقيق وظيفة إدارة الموارد البشرية	[3-1]
39	العينة المستهدفة و درجة الإستجابة الفعلية	[1-2]
52	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	[2-2]
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل السن	[3-2]
55	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	[4-2]
56	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	[5-2]
58	توزيع أفراد العينة حسب نوع المنصب	[6-2]

قائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
تقرير نشاط إدارة الموارد البشرية	[1-2]
إستمارة الإستبيان	[2-2]
الهيكل التنظيمي لمؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger	[3-2]
الهيكل التنظيمي لمديرية الإدارة و الموارد البشرية	[4-2]
مخرجات برنامج spss	[5-2]

المقدمه

المقدمة

أ - توطئة:

لقد أدى التطور الكبير الذي يشهده عالم المال والأعمال و الذي يتميز بحالة عدم الاستقرار كشدّة المنافسة و العولمة و بالإضافة إلى ازدهار التجارة الحرّة أوجب على المؤسسات الإقتصادية السعي إلى تقييم مستوى أدائها ككل ، و أداء مواردها البشرية بصفة خاصة والعمل على تحسينه بشكل متواصل كونه عنصرا أساسيا في تحقيق الخطط و الأهداف الإستراتيجية للمؤسسات .

ولضمان مواكبة التغيرات التي طرأت على إدارة الموارد البشرية كان من الضروري القيام بفحص و تدقيق شامل و مستمر لأداء إدارة الموارد البشرية لمعرفة مدى نجاحها في تحقيق الأهداف المنشودة و تحديد الانحرافات و مسبباتها قصد إبداء رأي فني و موضوعي حولها والسعي إلى تصحيحها ثم إيصال النتائج إلى الأطراف ذوي العلاقة من مساهمين و مدراء و عمال .

هذا ويعتبر تدقيق إدارة الموارد البشرية أحد العوامل المهمة في تعزيز و تفعيل أنشطة المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تجاه المجتمع وبالأخص العمال حيث تهدف هذه الأنشطة إلى توفير مناخ عمل مناسب يشجع على بذل المزيد من الجهد والعطاء و كذلك تعزيز الانتماء و الولاء للمؤسسة و إدارتها .

ب - إشكالية الدراسة:

و إنطلاقا من خلال كل ما سبق ذكره تتبادر إلى ذهننا الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي :

✚ ما دور تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية ؟

و بإعتبار أنّ هذه الإشكالية هو سؤال شامل سنقوم بتجزئته إلى عدّة أسئلة فرعية هي كالأتي :

- 1 - هل تقوم مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger بفحص و مراجعة أنشطة إدارة الموارد البشرية ؟
- 2 - فيما تتمثل مظاهر تبني مؤسسة ميترو Métro d'Alger الجزائر لمفهوم المسؤولية الاجتماعية ؟
- 3 - كيف يساهم تدقيق أنشطة إدارة الموارد لدى مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger في التعزيز من مسؤوليتها الاجتماعية ؟

المقدمة

ج - فرضيات الدراسة :

و للإجابة عن التساؤلات السابقة نطرح الفرضيات التالية:

- 1 - مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger لا تمارس عملية الفحص و المراقبة لأنشطة إدارة الموارد البشرية.
- 2 - لا توجد لدى مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger إجراءات كفيلة بتعزيز المسؤولية الاجتماعية.
- 3 - لا يساهم تدقيق وظائف و أنشطة إدارة الموارد البشرية في التعزيز من المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger تجاه مجتمعها.

د - مبررات اختيار الموضوع :

إنّ اختيار موضوع تدقيق إدارة الموارد البشرية و الدور الذي تلعبه في تعزيز أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية لم يأتي من قبيل الصدفة و إنما استنادا لمبررات و أسباب موضوعية و أخرى شخصية سيأتي ذكرها على التوالي كالآتي:

➤ المبررات الموضوعية :

و تتجلى هذه الأسباب في النقاط التالية :

- 1 - ندرة الدراسات التي تتناول موضوع تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية في الجزائر و إن توفرت فهي جدّ محدودة .
- 2 - المساهمة في تقديم إطار مفاهيمي لمهنة تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية .
- 3 - حاجة المؤسسات الجزائرية في تفعيل وتعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية عموما و المسؤولية الاجتماعية تجاه مواردها البشرية بشكل خاص من خلال فحص و مراجعة وظيفة إدارة الموارد البشرية .
- 4 - تزويد المؤسسات الاقتصادية بالدراسات التي تتناول الأدوات والمناهج المستعملة في تدقيق وظيفة إدارة الموارد البشرية وطرق تطبيقها على أرض الواقع.

المقدمة

➤ المبررات الشخصية " الذاتية:

و تتمثل أهم هذه الأسباب في الآتي :

- 1 - الاهتمام الشخصي بتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية .
- 2 - كون هذا الموضوع حديث نسبيًا و لم ينل حظّه من الدّراسة و البحث من قبل المختصّين.
- 3 - المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية بمثل هذه المواضيع ذات الأهمية البالغة في حياة منظمات الأعمال.

هـ - أهمية الدّراسة :

تكمن أهمية دراسة موضوع تدقيق إدارة الموارد البشرية في كونه أداة رقابية فعّالة تأخذ على عاتقها عملية تسهيل معرفة الفجوات في الأداء و تحديد الانحرافات و العمل على اتخاذ الإجراءات التصحيحية نحوها كما تعمل على التأكد من تطبيق الإجراءات و الخطط المسطرة بالشكل الصحيح إضافة لسعيها نحو تحقيق الرّفاهية للمجتمع الذي تنشط ضمنه على وجه العموم و لمواردها البشرية بالخصوص ، من خلال إشراك الأفراد "العمال" والأخذ بآرائهم و إجراء الاتصالات معهم و الحصول على التغذية العكسية منهم والتي تساهم في التحسين المستمر لأداء المؤسسة ككل.

و- أهداف الدّراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مايلي :

- 1 - إبراز الدور الهام الذي تلعبه وظيفة تدقيق إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.
- 2 - تأصيل المفاهيم الأساسية لتدقيق إدارة الموارد البشرية و توعية المؤسسات بضرورة تبني أنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه أفرادها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله.
- 3 - التعرف على مدى التزام المؤسسات الاقتصادية بفحص و تدقيق وظائف إدارة الموارد البشرية.
- 4 - توضيح مدى مساهمة تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية.
- 5 - صياغة جملة من الحلول و الإقتراحات التي من شأنها المساهمة في إقناع المؤسسات الاقتصادية بإجراء مراجعة دورية لوظيفة إدارة الموارد البشرية.

المقدمة

ز - حدود الدراسة:

و يتضمن هذا الإطار الحدود الزمانية والمكانية و الموضوعية للدراسة كالأتي:

1 -الحدود المكانية: و تمثلت في زيارة ميدانية إلى مؤسسة ميترó الجزائر Métro d'Alger.

2 -الحدود الزمانية: وقد أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 2015/ 02/01 إلى 2015/05/10 م

3 -الحدود البشرية: تم إجراء هذه الدراسة على مجتمع يتمثل في إطارات وموظفي مؤسسة ميترó الجزائر Métro d'Alger حيث شملت العينة المختارة موظفين من مديرية الإدارة و الموارد البشرية بالإضافة إلى بعض المستويات الإدارية الأخرى.

4 -الحدود الموضوعية: و تشمل دراسة في متغيرات الدراسة المتمثلة في تدقيق إدارة الموارد البشرية كمتغير مستقل و المسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع و حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف أكثر على مفهوم تدقيق إدارة الموارد البشرية ودوره في المساهمة في تبني المؤسسات الاقتصادية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

ح - منهج الدراسة :

و للإجابة على التساؤلات المطروحة و اختبار مدى صحة الفرضيات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تدقيق إدارة الموارد البشرية ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية ، وكما تم الاعتماد على منهج دراسة حالة وذلك بالقيام بمقابلات شخصية و توزيع الاستبيان قصد جمع أكبر قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة.

ط - أدوات الدراسة و مصادر المعلومات:

لقد تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على بعض الأدوات قصد الوصول إلى الأهداف التي تصبوا إليها الدراسة واختبار فرضياتها كما يلي:

✓ الكتب الصادرة في هذا المجال.

✓ المذكرات والمجلات العلمية المتخصصة.

✓ المقابلات الشخصية والاستبيان.

المقدّمة

ي - صعوبات الدراسة:

- عدم توقّر المكتبة على مراجع تتناول موضوع تدقيق إدارة الموارد البشرية.
- صعوبة ترجمة المعلومات المنتقات من مراجع أجنبية.
- صعوبة إستخدام برنامج SPSS .
- صعوبة إجراء مقابلات قصد جمع أكبر قدر من المعلومات بسبب الإرتباطات المهنيّة لبعض أفراد العيّنة المدروسة " مدير إدارة الموارد البشرية " .

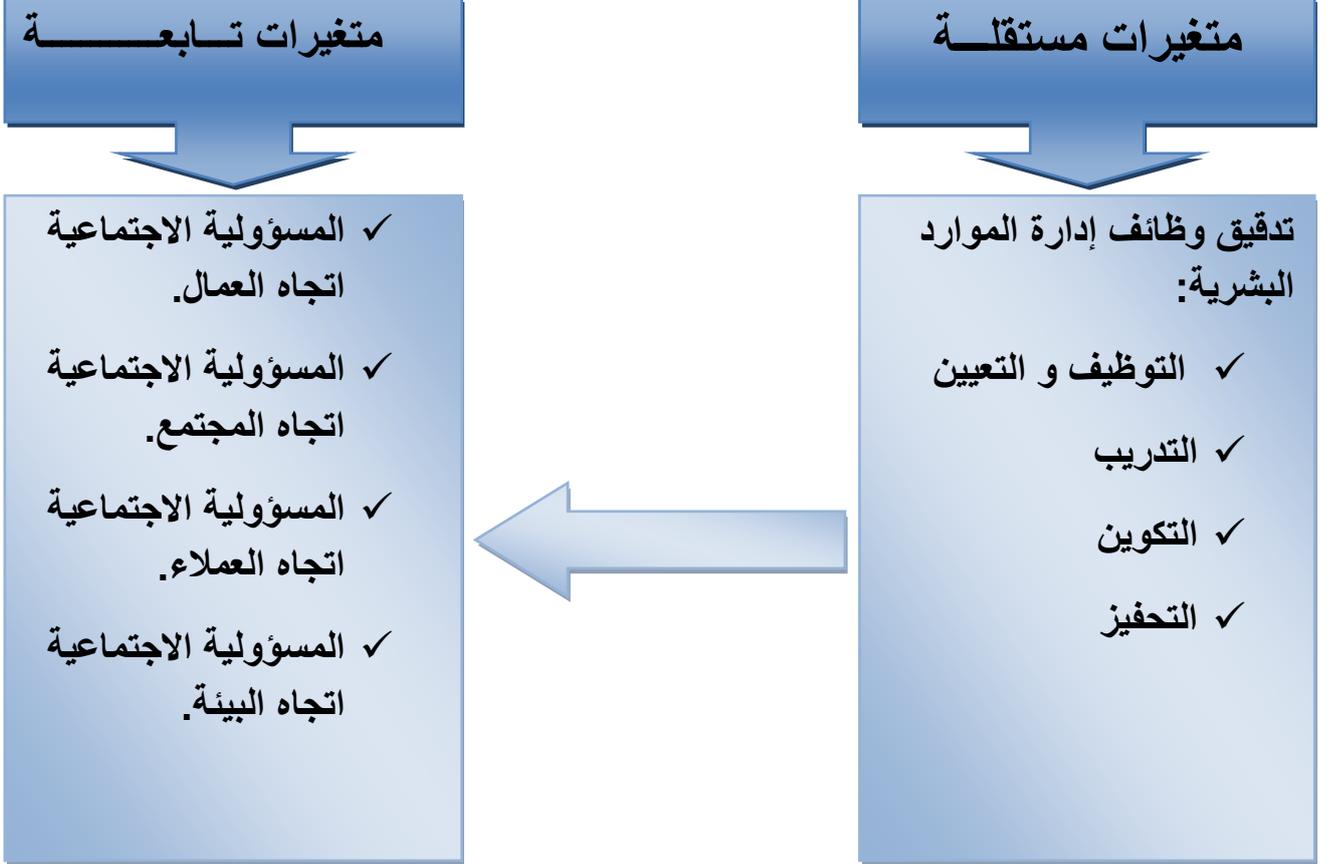
ك - تقسيمات البحث:

للتوصل إلى الأهداف المرجوة من الدّراسة تم تقسيم البحث إلى فصلين تم التناول في الفصل الأول الأدبيات النظرية لمفهوم تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية و الذي بدوره ينقسم إلى مبحثين الأول يوضح دور تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز أنشطة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات و المبحث الثاني يتناول الدراسات السابقة العربية منها و الأجنبية في هذا المجال و تبيان الفرق بينها وبين الدّراسة الحالية ، أما الفصل الثاني فنتطرق فيه إلى الدراسة الميدانية التي قادتنا إلى شركة ميترو الجزائر Métro d'Alger ، لمعرفة واقع تطبيق عملية تدقيق وظائف إدارة الموارد البشرية في الشركة ومدى مساهمته في إقناع إدارة المؤسسة لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية .

و في الأخير خلص البحث بخاتمة عامة تضمنت في طياتها عدة نتائج إضافة إلى صياغة جملة من الإقتراحات لهذه الدراسة ، وسعيا منا إلى جلب اهتمام الباحثين للبحث في هذا المجال تم طرح جملة المواضيع بحاجة إلى لفتة من قبل المختصين.

المقدّمة

ن - متغيرات الدراسة :



الفصل الأوّل: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد

البشريّة و المسؤولية الاجتماعيّة

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

تمهيد:

يشهد عالم الأعمال في السنوات الأخيرة العديد من التغيرات التي طالت مختلف جوانب الحياة و مسّت معظم دول العالم على إختلاف درجتها في النمو والتقدم ، وفي خضمّ هذه المتغيّرات برز مفهوم المسؤولية الاجتماعية و أصبح الشغل الشاغل لكثير من المؤسسات و ذلك لتأثيره الكبير على نشاطها و إستمرارها في الحياة الإقتصادية حيث أصبح من أكبر التحديات التي تواجه المسيرين من جهة وأصحاب المؤسسة من جهة أخرى مما جعل هاته المؤسسات تزيد من إهتمامها بتنمية المجتمع عموماً و الموارد البشرية على وجه الخصوص بإعتباره العنصر الرئيسي و القلب النابض للمؤسسة من خلال إستقطاب أكفء المهارات البشرية و تكوينها و تحفيزها... الخ ، قصد مواجهة تحديات المنافسة الخارجية .

و للتأكد من حسن سير هاته الوظائف و يجب إيجاد نظام خاص لمراجعة أنشطة إدارة الموارد البشرية من خلال وضع ميكانيزمات و آليات تضبط هذه الأنشطة بغرض تحسين أداء المؤسسة ككل وأداء إدارة الموارد البشرية بالخصوص .

و نظراً لتزايد أهمية تدقيق وظائف إدارة الموارد البشرية خصصنا هذا الفصل لدراسة الأدبيات النظرية لوظيفة تدقيق إدارة الموارد البشرية و دورها في تعزيز أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الإقتصادية من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: عموميات حول تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الإقتصادية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

المبحث الأول: عموميات حول تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية:

كانت معظم المؤسسات الاقتصادية تباشر نشاطاتها الاقتصادية بحرية مطلقة دون الإكتراث لمتطلبات المجتمع الذي تنشط ضمنه ظنا منها أنّ مسؤوليتها الوحيد هي تحقيق أكبر عائد ممكن من خلال إشباع بعض حاجات المجتمع إلا أنّ هذه الرؤية سرعان ما بدأت بالزوال بعد ظهور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و التي تسعى إلى خلق بيئة عمل قادرة على التأقلم مع التطورات المتسارعة في شتى المجالات و بالأخص الاجتماعية منها و التي كانت في زمن مضى حكراً على المؤسسات الحكومية فحسب و إنطلاقاً من هنا سنقوم بعرض تفصيلي حول ماهية المسؤولية الاجتماعية من خلال مفهومها و أهميتها و المجالات التي تصب فيها وكذا الأسباب و الدوافع التي تلزم المؤسسات على تبني مثل هاته الأنشطة.

المطلب الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية:

الفرع الأول: مفهوم وأهمية المسؤولية الاجتماعية:

1 - مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

أورد الباحثون العديد من وجهات النظر حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية بسبب وجود تعدد في أهداف أصحاب المصالح و تناقضها أحيانا و من جهة أخرى وجود فجوة بين ما يتوقعه المجتمع من هذه المؤسسات و ما يتصوره رجال الأعمال من إمتيازات يمكن أن تقدمها مؤسساتهم للمجتمع ، لهذا لا يوجد تعريف يحظى بقبول عام كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة القضايا التي يشملها و سنوجز بعض التعاريف الواردة حول المسؤولية الاجتماعية على النحو التالي:

فقد عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنّها إلتزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيه وعائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع ككل لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة و يخدم التنمية في آن واحد¹.

¹ خامرة الطاهر ، "المسؤولية البيئية و الاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة" ، مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إقتصاد و تسيير البيئة ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2007 ، ص 80.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

أما مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة فيعرفها على أنّها : الإلتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم إضافة إلى المجتمع ككل¹.

ومن جهة أخرى فقد عرّفت منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية (OCDE) المسؤولية الاجتماعية على أنّها إلتزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية مع الحفاظ على البيئة ، و العمل مع الموظّفين و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع ككل لتحسين نوعية الحياة لجميع الأطراف².

أما المؤسسة الدولية للمعايرة ISO فقد قدّمت تعريفا شاملا ينظر إلى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنّها: مسؤولية المؤسسة مقارنة مع أثار قراراتها و أنشطتها (منتج و / أو خدمة) على المجتمع والبيئة بواسطة سلوك أخلاقي و شفاف و الذي :

يتلائم مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع ؛

يأخذ في عين الإعتبار تطلعات الأطراف ذات المصلحة؛

يتطابق مع القانون و المعيير و السلوك الدولية ؛

يدمج في كامل المؤسسة³.

أما روبرنز robbins فيرى أنّ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تستند إلى إعتبرات أخلاقية مركّزة على الأهداف بشكل إلتزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع⁴.

أما من جهة أخرى فقد قام بيتر داكر peter drucker بتعريفا للمسؤولية الاجتماعية على أنّها إلتزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه⁵.

¹world business council for sustainable development (WBCSB) ، meeting changing expectations : corporate social responsabilité ، 1999 ، p03.

² Marie- Françoise guyonnaud et frédérique williaiard ، "du managements environmental au développement durable des entreprises " ، France ، ademe ، mars 2004 ، p05

³ حمزة مقيط ، " دور التنمية المستدامة في تحسين الأداء الكلي للمؤسسات " ، مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، كلية الإقتصاد ، جامعة فرحات عباس سطيف ، 2011 ، ص25.

⁴ عبد الله بن منصور ، " إشكالية العلاقة بين الإقتصاد والأخلاق " ، أطروحة مقدّمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية تخصص تسيير ، كلية العلوم الإقتصادية ، جامعة تلمسان ، 2008 ، ص241.

⁵ صالح السبحاني ، "المسؤولية الاجتماعية و دورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية - حالة تطبيقية على م س ع " ، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية : تقييم و أستشراف ، بيروت لبنان ، أيام 2009 /03/25/24/23 م ، ص 04.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

من خلال التعاريف السابقة الذكر نلاحظ أنّ هناك إختلاف بين الباحثين من حيث مبدأ المسؤولية الاجتماعية فمنهم من يراها على أنّها التزام واجب على الشركات ، و منهم من يعتبرها عمل طوعي من الشركات تجاه المجتمع حيث يصطلحون عليها بمفهوم الإستجابة الاجتماعية و موطنة الشركات إلا أنّ هذه التعريفات تصبوا إلى هدف واحد هو المساهمة في تحقيق الرّفاهية للمجتمع الذي تنشط ضمنه و عليه يمكن القول بأنّ المسؤولية الاجتماعية هي مبادرات و إلتزامات المؤسسة و التي لها تأثير إيجابي على المجتمع أو بعض الفئات في الإطار الإقتصادي ، القانوني و الاخلاقي و كذا الخيري.

هذا و قد أورد العديد من الباحثين و الإقتصاديين تعريفات للمسؤولية الاجتماعية سنورد بعضها منها من خلال الجدول الموالي:

جدول رقم [1-1] : تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

المصدر	التعريف
MURRAY & MONTANARI	تعّد المسؤولية الاجتماعية كمنتوج يقدم إلى جمهور المنظمة الداخلي و الخارجي.
GOOLSBY & HUNT	عقد إجتماعي بين المنظمة والمجتمع الذي تعمل به.
SCHERMERHORN 2001.126	إلتزام المنظمة للعمل بطرق تخدم مصالحها و تخدم أصحاب المصالح المتأثرين بسلوكها بشكل عام.
OBRIEN & ROBIENS 2002.3	القيام بالأشياء الصّحيحة
FULOP & OTHERS 2000.15	تعني إدارة عادلة وفاعلة تسهم في تطوير الإقتصاديات.

المصدر: فؤاد حسين محمد الحمدي ، "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و إنعكاساتها على رضا المستهلك" ، أطروحة مقدّمة لنيل شهادة الدكتوراه ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، 2003 ، ص 40.

1 - أهمية المسؤولية الاجتماعية:

يوجد هناك تعارض حول تبني المؤسسات الاقتصادية للمزيد من الادوار الاجتماعية ، إلا أنّ هناك إتفاق عام حول وجود مسؤولية إجتماعية للمؤسسات لكن بحدود معينة تساهم في تعزيز أهمية هذه المسؤولية و الفوائد التي تترتب عنها في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة الضغوط و الإنتقادات المفروضة عليها حيث نَمِيز بين أهميتها بالنسبة للمؤسسة نفسها و المجتمع والدولة و هذا ما سنوجزه في الآتي:

I. بالنسبة للمؤسسة: تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة المؤسسة في المجتمع و ترسيخ المظهر الإيجابي خصوصا لدى الزبائن و العمال و أفراد المجتمع بصفة عامة ، فإذا ما أعتبرنا المسؤولية الاجتماعية مبادرات طوعية للمؤسسة تجاه أطراف متعدّدة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة ، فمن شأنها أيضا تحسين ظروف و مناخ العمل إضافة إلى بعث روح التعاون و الترابط بين المنظّمة ومختلف الأطراف ذات المصلحة¹.

II. بالنسبة للمجتمع : حيث تساهم المسؤولية الاجتماعية في زيادة التكافل الإجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة كالمعوقين و قليلي التأهيل و الأقليات و النساء و الشباب هذا بالإضافة إلى تحقيق الإستقرار الإجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية و سيادة مبدأ التكافؤ في الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية علاوة على تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواءً من ناحية البنية التحتية أو من الناحية الثقافية ، كما يزيد الوعي بأهمية الاندماج التام بين مؤسسات المجتمع المختلفة و باقي الأطراف ذات العلاقة و المصلحة ، و تحسين التنمية إنطلاقا من زيادة التنقيف بالوعي الإجتماعي على مستوى الأفراد و المجموعات و المنظّمات و هذا ممّا يساهم في الإستقرار السياسي و الشعور بالعدالة الاجتماعية هذا فالمسؤولية الاجتماعية مرتبطة بمفاهيم أساسية كالتقليل من السرية في العمل و الشفافية و الصدق في التعامل و هذه تزيد من الترابط الإجتماعي و إزدهار المجتمع على مختلف المستويات².

¹ بن مسعود نصر الدّين ، كوش محمد ، " واقع أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة إستطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية " ، مداخلة في المنتدى الدولي الثالث حول منظّمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية ، أيام 14-15 فيفري 2012م ، جامعة بشار ، ص 06.

² طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري ، " المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال " ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمّان الأردن ، 2006م ، ص 52.

III. بالنسبة للدولة: تعدّ المسؤولية الاجتماعية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للدول حيث تساهم في تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل إدامة مهماتها و خدماتها الصحية و التعليمية و الثقافية و الاجتماعية ، كما يؤدي الإلتزام بهذه المسؤولية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المنظّمات بأهمية المساهمة العادلة و الصحيحة في تحمّل التكاليف الاجتماعية و المساهمة في التطوّر التكنولوجي و القضاء على البطالة و غيرها من المجالات التي تجد بعض الدول نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بعيداً عن تحمّل المنظّمات الإقتصادية الخاصة دورها في هذا الإطار¹.

الفرع الثاني : دوافع تبني أنشطة المسؤولية الاجتماعية و فوائدها:

1 - دوافع تبني أنشطة المسؤولية الاجتماعية:

قد تباينت دوافع المؤسسات خاصة كانت أو عامة نحو تبنيها لأنشطة المسؤولية الاجتماعية كما تباينت دوافع أصحاب المصالح و إدارات الشركات و المجتمع المدني من تبني مثل هاته المسؤوليات حيث ينظر لها البعض على أنّها استثمار يعود على المؤسسة بتعزيز قدراتها التنافسية في حين ينظر لها البعض الآخر على أنّها تكلفة إجتماعية وواجب تمليه الدوافع الإنسانية و الاجتماعية.....الخ.

هذا و تعدّ المسؤولية الاجتماعية من القضايا الأساسية التي أعطي لها بالغ الأهمية من طرف التنظيمات على إختلاف طبيعة نشاطها و شكلها و ملكيتها فقد كان الإعتقاد السائد أنّ التنظيمات الحكومية و منظّمات القطاع العالم هي من تتحمّل على عاتقها هذه المسؤولية ، إلا أنّ التوجه نحو خصخصة العديد من المؤسسات و إرتفاع عدد العمّال فيها و زيادة الأرباح التي تحقّقها فرض عليها دوراً إجتماعياً جديداً لإستدراك النقص و تقصير مؤسسات القطاع العام ومن أهمّ الدوافع التي جعلت المؤسسات تتبني المسؤولية الاجتماعية مايلي²:

- 1 - كون معظم الشركات الكبرى في العالم تصدر تقارير مستقلة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية كإجراء معياري .
- 2 - إعتبار معايير الإستثمار المجتمعي أخلاقية بالدرجة الأولى و تتصل بالأداء بعيد المدى للمؤسسات.
- 3 - إعتقاد المستثمرين بأنّ معايير الإستثمار المجتمعي ضرورية لتمييز الشركات ذات الأداء الإداري الجيد و المؤهلة لإحتلال مواقع بارزة في المستقبل.

¹ بن مسعود نصر الدين ، كنوش محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص 06

² عمر عزّاوي و اخرون ، " دوافع تبني منظّمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية و الأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الإجتماعي " ، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول منظّمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية ، أيام 14-15 فيفري 2012م ، جامعة بشّار ، ص 14.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

- 4 - بات إستعاب الثقافة المؤسسية لمسألة الرّبط بين مسؤولية المؤسسات تجاه المجتمع و الإستراتيجيات المؤسسية يشكّل تحدياً كبيراً في الوقت الرّاهن فالمستثمرون و العملاء أصبحوا أكثر وعياً كما أنّهم شرعوا بالتّدرّج في إظهار تفضيلهم تجاه المنتجات و الخدمات و الشّركات التي تولي إهتماماً للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
- 5 - إنّ عمليات نشر القيم الإنسانية في الأعمال تعمل على تهيئة مناخ العمل الإبداعي الخصب للعاملين و تتيح لهم فرصة الإرتقاء الوظيفي مما يعني تطوير الأداء المؤسسي إلى أعلى درجاته.
- 6 - وجود العديد من المنظّمات الغير حكومية تراقب أداء الشّركات و مدى مساهمتها في تنمية المجتمعات المحيطة بها.

وهناك المزيد و العديد من الأسباب التي تجعل المؤسسات تتبنى المسؤولية الاجتماعية هي كالآتي:

- 1 - زيادة عدد الجمعيات المعنية بحماية المستهلك و البيئة و حقوق الإنسان و إتّساع نشاطها و فاعليتها¹.
- 2 - إنّ مسؤولية المشروعات تجاه المجتمع تتحدّد في العمل على إستغلال الموارد الإقتصادية المتاحة بشكل يحقق زيادة في الأرباح مع الإلتزام بمراعاة القواعد و القيم السّائدة في المجتمع².
- 3 - تسهيل الحصول على الإئتمان المصرفي خاصّة في ضوء إستحداث بعض المؤشّرات التي تؤثر على القرار الإئتماني للبنوك حيث تضمن هذه المؤشّرات (مؤشّر داوجونز للاستدامة و الذي أطلق سنة 1999م) ، و يعنى بترتيب الشّركات العالمية وفقاً لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية و الإعتبارات البيئية خلال ممارستها لنشاطها الإقتصادي.
- 4 - إستقطاب أكفء العناصر البشرية حيث يمثل إلتزام الشّركات بمسؤوليتها تجاه المجتمع الذي تعمل به عنصر جذب أمام العناصر البشرية المتميّزة.
- 5 - بناء علاقات قويّة مع الحكومات ممّا يساعد في حل المشكلات أو التّراعات القانونية التي قد تتعرّض لها الشّركات أثناء ممارستها لنشاطها الإقتصادي³.
- 6 - التّطوّر الكبير في المجال الصّناعي الذي شهده العالم بعد الثّورة الصّناعية قد أثر على مجالات عديدة من حياة البشر ، سواءً من إحتياجات لتأهيل الكادر البشري للقيام بالأعباء الضّخمة لمقابلة هذا

¹ kandola ، pratima ، "corporate social responsibility: why good people behave badly in organizations" ، 2004 ، page05.

²سويلم حسن ، " المتطلّبات التّظرية و العمليّة للتقرير عن التكاليف البيئية " ، مجلة البحوث التجارية ، المجلد الثالث و العشرون ، العدد الثاني ، 2008 ، ص 178.

³2013/04/09 <http://www.swmas.net/articles.php?actionshow&id=1957>

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

التطور سواء في المجال الإلكتروني او الصناعي الخ و إستنزاف الموارد الطبيعية وما نتج عن المصانع من مخلفات تزيد من مسببات تلوث الارض و الهواء و إحداث الضوضاء و غيرها من التأثيرات على مستوى الصحة والتعليم و الثقافة مما ألقى بضلاله على الجانب الاجتماعي للمشروع - سواء تأثير سلبي أم إيجابي - كان على المشروع أن يكون له دوراً في مواجهة تلك التحديات باعتبارها المسبب الأكبر لها و ذلك بتحمل المسؤولية الاجتماعية و الإفصاح و التقرير عنها¹.

2 - فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية:

مما لا شك فيه أنّ للمسؤولية الاجتماعية جملةً من الفوائد عند الوفاء بها و لتحقيق تلك الفوائد لا بد من التطرق للكيفيات المختلفة التي تنتهجها المؤسسات الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية و لعلّ أبرز هذه الفوائد ما سنتطرق اليه في النقاط التالية²:

- ✓ تحسين صورة المنظمة في المجتمع و ترسيخ المظهر الإيجابي لدى أصحاب المصالح كالعلاء و العاملين و أفراد المجتمع بصورة خاصة إذا اعتبرت هذه المسؤولية هي مبادرات طوعية للمنظمة تجاه أطراف متعدّدة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظمة.
- ✓ إنّ المسؤولية الاجتماعية تضيفي تحسينا على مناخ العمل السائد في منظمة الأعمال و تؤدي إلى إشاعة التعاون و الترابط بين مختلف الأطراف.
- ✓ إنّ المسؤولية الاجتماعية تتمثل تجاوبا فعّالاً مع التغيّرات الحاصلة في حاجات المجتمع و إنتقالها إلى الحاجات الاجتماعية و تحقيق جانب من ذاتية الفرد والمجموعة.
- ✓ إنّ الجهود المبذولة في سبيل الإضطلاع بالمسؤولية الاجتماعية من خلال القوى العاملة و العمليات التي تقوم بها تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية و تخفيض معدّل الوقوع في الأخطاء ، و تعزّز الكفاءة و الفعّالية عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظّفين في صنع القرار³.
- ✓ إنّ البحوث التي أجريت في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات بيّنت وجود صلة حقيقية بين الممارسات المسؤولة اجتماعياً للشركات و الأداء المالي الإيجابي⁴.

¹ محمد سالم اللولو ، " مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل شركات المساهمة العامة - دراسة تطبيقية " ، مذكرة مقدّمة كمتطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، 2009م ، ص 40.

² نجم عبود نجم ، " أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال " ، دار الوراق للنشر و التوزيع ، عمّان ، الأردن ، 2009 ، ص 199.

³ أندرو غاينجي ، " المسؤولية الاجتماعية للشركات " ، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية ، نيويورك و جنيف ، 2004 ، ص 82.

⁴ أندرو غاينجي ، نفس المرجع ، ص 82.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

✓ إنّ الشركات التي تفي بالمسؤولية الاجتماعية تخضع لقدر أقل من عمليات التفتيش و المراسلات الخطئية ، و قد تمنح لها الأفضلية أو معاملة سريعة عندما تقدّم طلبات الحصول على تراخيص عمل أو تغيير مناطق العمل أو غير ذلك من التصاريح الحكومية.

وقد بيّنت دراسات أخرى فوائد المسؤولية الاجتماعية وما لها من علاقات إيجابية حيث تواجه الشركة التي تدرك أنّها تمارس مسؤوليات إجتماعية عالية مشاكل أقل في العمالة و يجنّد التعامل معها ، وقد تعطي المسؤولية الاجتماعية الجيدة فرصة للدخول في العديد من المجالات كالمستثمرين و البنوك و موظفي الحكومة و هذه العلاقة سوف تؤدّي إلى فوائد إقتصادية عديدة¹.

الفرع الثالث: أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

1 - أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

لقد تعدّدت الرؤى عند الباحثين لابعاد المسؤولية الاجتماعية إلا أنّها لم تخرج عن الأبعاد الأربعة التي سيأتي ذكرها على التوالي كالآتي²:

أ - البعد الإقتصادي:

البعد الإقتصادي للمسؤولية الاجتماعية لا يشير إلى الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية إنّما يشير إلى الإلتزام بالممارسات الاخلاقية داخل المؤسسة مثل الحوكمة المؤسسية و منع الرشوة والفساد و حماية حقوق المستهلك ، و الإستثمار الأخلاقي ، و ضمن هذا السياق فعلى المؤسسات أن تقوم بتبني و تطبيق مبادئ المساءلة و الشفافية و السلوك الاخلاقي ، و إحترام مصالح الأطراف المعنية إضافة إلى إحترام القانون في إتخاذ القرارات و تنفيذها و تطوير دليل للحوكمة المؤسسية الخاص بها.

ب - البعد الإجتماعي:

لابد للمؤسسة أن تساهم في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه و تحسين ورعاية شؤون العاملين فيها بما ينعكس إيجابا على زيادة إنتاجيتهم و تنمية قدراتهم الفنية و توفير الأمن المهني و الوظيفي و الرعاية الصحية و المجتمعية لهم ، و يعدّ النمط الإداري المنفتح الذي تعمل به المؤسسة حاسما حيث أنّ لإعتبار سلوكها الإجتماعي تأثير يتجاوز حدود المؤسسة نفسها.

¹ العايب عبد الرحمان ، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الإقتصادية في ظلّ تحديات التنمية المستدامة " ، رسالة مقدّمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الإقتصادية ، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف ، 2011م ، ص 64.
² مولاي لخضر عبد الززاق ، بوزيد السايح ، دور الإقتصاد الإسلامي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للشركات " ، مداخلة في الملتقى الدولي حول الإقتصاد الإسلامي الواقع و رهانات المستقبل ، أيام 23/24 فيفري 2011م ، المركز الجامعي غرداية ، ص 05.

ج- البعد البيئي:

لابدّ للمؤسسة أن تراعي الآثار البيئية المترتبة على عمليات و منتجاتها و القضاء على الانبعاثات السامة والتفاريات و تحقيق أقصى قدر من الكفاءة و الانتاجية من الموارد المتاحة و تقليل الممارسات التي قد تؤثر سلبا على تمتع البلاد و الاجيال القادمة بهذه الموارد ، و على المؤسسة أن تعي جميع الجوانب البيئية المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة في تأدية نشاطها و تقديم خدماتها و تصنيع منتجاتها ، كما وعليها استخدام معايير معينة لمعرفة تلك الجوانب البيئية ذات الأثر المتميز لتمكّن بالتالي من التحسين الفعّال لادائها البيئي و من الواجب على تلك المعايير المحددة من قبل المؤسسة نفسها أن تكون شاملة و مثبتة (يمكن إثباتها) و موثقة و معمول بها¹.

د- البعد الأخلاقي:

إنّ منظّمات الأعمال لابدّ أن تترك إنطبعا لدى جمهورها بأنّها جديرة بالثقة بها... و الذي يمكن أن يساعد المنظّمة على تحقيق الفائدة القصوى من بيئة عملها فإنعدام الثقة بشكل كلي أو جزئي بين منظّمة الأعمال و جمهورها يؤدي إلى الضرر بمصلحتها و ذلك لأنّه يخفّض من مستويات النشاط التجاري للمنظّمة ، و يزيد من كلفة الإتصال و التواصل بين المنشأة و جمهورها و ذلك لمحاولة إعادة ثقة الجماهير بها.

فإن بناء و تحقيق هذه الثقة يعتبر من أنشطة المسؤولية الاجتماعية فهي صلة بين المنظّمات و جماهيرها و بيئتها المختلفة فبالتالي يتوجب عليها نقل القيم الكفيلة بتحقيق الثقة بين المنظّمة و جمهورها من خلال النزاهة و الشفافية و الصدق في نقل المعلومات و هذا ما يمثل بعدا أخلاقيا للمسؤولية الاجتماعية.

¹مولاي لخضر عبد الرزاق ، بوزيد السايح ، نفس المرجع ، ص 06.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

و الجدول الموالي يوضّح الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية:

جدول رقم [1-2]: جدول يوضّح أبعاد المسؤولية الاجتماعية

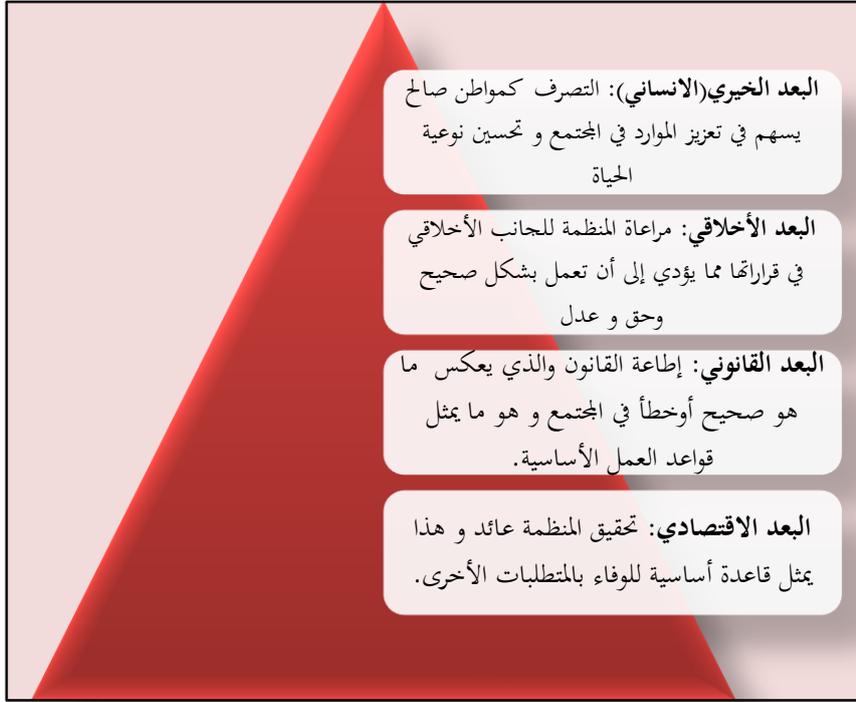
أبعاد المسؤولية الاجتماعية			
المسؤولية تجاه المجتمع	المسؤولية تجاه حماية المستهلك	المسؤولية الأخلاقية	المسؤولية تجاه البيئة
إنجاز المشاريع الأساسية . تقديم الهبات والتبرعات . توفير فرص العمل . لأفراد المجتمع . توفير فرص عمل للمعاقين . توفير فرص عمل للنساء . المساهمة في دعم الأنشطة الثقافية و الحضارية . المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي .	السعر . الضمان . التعبئة و التغليف . التوزيع . الإعلان . المقاييس و الأوزان . القفل و التخزين .	تناسق أهداف الشركة مع أهداف المجتمع . عدم إحتكار المنتجات . وجود دليل عمل أخلاقي للمنظمة . تشجيع العاملين على الإبلاغ عن الممارسات السلبية . عدم التّحايل بالأسعار .	الإلتزام بالتشريعات البيئية . الإقتصاد في إستخدام الموارد . الإقتصاد في إستخدام مصادر الطّاقة . تجنب مسببات التلوّث . الاهتمام بالتّخلص من النّفائات . المساهمة في إكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام و الطّاقة .

المصدر: فؤاد حسين محمد الحميدي ، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و إنعكاساتها على رضا المستهلك (دراسة تحليلية لأراء عينة من المديرين و المستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية) ، أطروحة مقدّمة لنيل شهادة دكتوراه ، جامعة المستنصرية ، 2003 ، ص 04.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

وهناك من الباحثين من تطرّق إلى أبعاد المسؤولية الاجتماعية بصيغة أخرى من خلال هرم كارول carroll للمسؤولية و هو ما يوضّحه الشكل الموالي:

الشكل رقم [1-1]: هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية



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

2 - مبادئ المسؤولية الاجتماعية:

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المبادئ الأساسية التالية¹:

➡ **مبدأ الإذعان القانوني:** و هي أن تلتزم المؤسسة بجميع القوانين و اللوائح السارية ، المحلية منها و الأجنبية المكتوبة والمعلنة و المنفذة طبقاً لإجراءات راسخة ومحدّدة.

¹مولاي لخضر عبد الزقاق ، بوزيد السنايح ، " دور الإقتصاد الإسلامي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية " ، مرجع سبق ذكره ، ص 06.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

➤ **مبدأ احترام الأعراف الدولية:** أن تحترم المؤسسة الإتفاقيات الدولية و الحكومية واللوائح التنفيذية و الإعلانات و المواثيق و القرارات و الخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها و ممارساتها للمسؤولية الاجتماعية.

➤ **مبدأ احترام مصالح الأطراف المعنية :** أن تقرر المؤسسة وتتقبل أنّ هناك تنوعاً بالمصالح للأطراف المعنية و تنوعاً في أنشطة ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية و غيرها من العناصر التي قد تؤثر على تلك الأطراف المعنية.

➤ **مبدأ القابلية للمساءلة:** أن تكشف المؤسسة و بشكل منظم للجهات المتحكّمة و السلطات القانونية و الأطراف المعنية بطريقة واحدة وحيادية و آمنة و إلى حد ملائم السياسات و القرارات و الإجراءات – و من ضمنها الإجراءات التصحيحية – التي تتحمّل مسؤوليتها بشكل مباشر و أيضا الأثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية و على التنمية المستدامة.

➤ **مبدأ الشفافية:** أن تفصح المؤسسة على نحو واضح و دقيق و تام عن سياساتها و قراراتها و أنشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة و المحتملة على البيئة و المجتمع و أن تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.

➤ **مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان:** أن تنقذ المؤسسة السياسات و الممارسات التي من شأنها إحترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

الفرع الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية:

تنقسم مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حسب ESTEO إلى ما يلي¹:

- 1 - **مجال المساهمات العامة:** ترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية و الثقافية و الخيرية و المساعدة في التسهيلات الخاصة بالعناية الصحية و برامج الحد من الأوبئة و الأمراض و العمل على حل المشاكل الإنسانية ، فيما يتعلّق بتوظيف الأقليات و المعوقين و العناية بالطفولة و توفير وسائل النقل للعاملين مما يؤدي إلى تخفيض وسائل النقل العامة و الإشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف إلى تخفيف معدّل الجرائم و المساعدة في تنفيذ برامج الإسكان التي تختص بإنشاء المساكن و تجديدها و فيما يلي أنشطة خاصة بمجال المساهمة العامة:

¹ بوبكر محمد الحسن ، " دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة (دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة باتنة) " ، مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014 ، ص 18.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

- البذل في سبيل الإنسانية: تدعيم المؤسسات العلمية ، تدعيم الهيئات الخاصة بالرعاية الصحية تدعيم الهيئات التي تقوم بالإنشطة الثقافية.

- المواصلات و النقل: توفير وسائل النقل للعاملين .

- الخدمات الصحية: تدعيم البرامج التي تحد من الأوبئة و الأمراض توفير وسائل و إمكانيات و خدمات العناية و الرعاية الصحية .

- رعاية مجموعة معينة من الأفراد: المساهمة في رعاية المعوقين أو ذوي العاهات المساهمة في رعاية الطفولة و المسنين.

2 - مجال الموارد البشرية¹: إعداد برامج تدريب للعاملين لزيادة مهاراتهم و إتباع سياسة للترقية و تحقيق

رضاهم الوظيفي و إتباع نظام أجور و حوافز يحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى في القطاع ، كما يضمن هذا المجال أنشطة مساهمة المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الأفراد دون تفرقة ، كما أنّ التطوّرات التّقنية أدت إلى التأكيد و الإهتمام بالناحية النوعية للموارد البشرية لذلك تحظى إعتبرات التدريب و التّكيف مع طرق الإنتاج المتغيرة و المقدرة على الابتكار بأهتمام خاص من قبل المؤسسات ، كما تهتم التشريعات بحماية الموارد البشرية فتحدّد سياسة التوظيف و المضمون و شؤون العاملين و تنظم معالجة هذه الأمور من حيث الشكل و المضمون كما تستجيب المؤسسات لهذا المجال لما له من نتائج إقتصادية إيجابية فتحقق سلامة العاملين في النّواحي الصّحية و التّفسية ، و وقايتهم من أخطار المهنة يؤدي إلى زيادة كفاءتهم الإنتاجية و فيما يلي أنشطة خاصة بمجال الموارد البشرية²:

✚ سياسات التوظيف: توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع ، قبول و توظيف الطلاب

أثناء العطل و قبول توظيف الأفراد المعاقين.

✚ تحقيق الرضا الوظيفي: منح العاملين أجور و مرتبات تحقق لهم مستوى معيشي مناسب ،

و إتباع سياسات للتّرقية تعترف بقدرات كل العاملين و تحقق فرص متساوية للتّرقى، إعداد برامج تدريبية للعمّال و المحافظة على إستقرار العمالة وتهيئة ظروف عمل تتّصف بالأمانة.

¹ محمد عباس بدوي ، " المحاسبة عن التّأثيرات البيئية و المسؤولية الاجتماعية للمشروع " ، دار الجامعة الجديدة للتّشر ، الإسكندرية 2000 ، ص 81.

² محمد عباس بدوي ، نفس المرجع ، ص 81.

3 - مجال الموارد الطبيعية و المساهمات البيئية¹: يعتبر من أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لما يتميز به من توسع إستغلال الموارد الطبيعية و التّقدّم التّقني و ما نتج عنها من زيادة المخلفات الصّناعية وإستخدام الأسمدة الكميائية و المبيدات الزراعيّة ما أدى بدوره إلى مشاكل بيئية كبيرة على جميع المستويات كما يؤثّر هذا المجال على نوعية الحياة ، حيث يؤثّر على ما تتحمّله ميزانية الدّولة من نفقات.

4 - مجال مساهمات المنتج و الخدمة: يتضمّن هذا المجال القيام بالبحوث التّسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع المقدرة الاستهلاكية للعملاء و إعلامهم بخصائص السلعة أو الخدمة و بطريقة الإستخدام و المخاطر و مدّة صلاحية الإستخدام².

المطلب الثاني: مدخل للتدقيق الإجتماعي:

إنّ مهنة التدقيق قد شهدت العديد من التّطوّرات عبر الزّمن فأتّسعت أهدافه و مجالاته و لم يعد يقتصر على الجانب المالي و المحاسبي بل توسّع ليشمل مختلف وظائف المؤسسة حيث أنّ أيّ تغيير في المحاسبة يعقبه تطوّر في مهنة التدقيق لذا فقد نشأ عن المسؤولية الإجتماعية و المحاسبة عنها مسؤولية إجتماعية لمهنة التدقيق و من هنا ظهر ما يسمّى بالتدقيق الإجتماعي للمؤسسات الإقتصادية.

الفرع الأوّل : تعريف التدقيق الإجتماعي :

هناك عدّة تعاريف قدّمها الباحثون لمفهوم التدقيق الإجتماعي كل حسب الزّاوية التي تناول منها الموضوع و فيما يلي جملة من هذه التعريفات:

قد عرّفه البعض على أنّه فحص فنيّ محايد للبيانات و المعلومات و القوائم المتعلّقة بالأنشطة الإجتماعية للشركة بهدف التّأكد من تلك البيانات و المعلومات بأنّها صحيحة و دقيقة و أنّ تقرير الأداء الإجتماعي يعطي صورة صادقة وواضحة عن النشاط الإجتماعي للشركة³.

أمّا P.CANDAU فيعتبر التدقيق عملية مستمرة و دائمة لمعاينة الوضعيات داخل المؤسسة للكشف عن نقاط القوّة و نقاط الضّعف بإستعمال منهجية و تشخيص عام للمؤسسة لتقدّم التوصيات لتصحيح

¹ محمد فلاق ، قدّور بنافلة ، " المسؤولية الإجتماعية لشركات الإتصال الجزائرية جيزي . موبليس . نجمة التحوّل من العمل الخيري إلى العطاء الذكي " ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشّلف ، ص 11.

² جيلالي وسام ، " أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية " ، مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص مالية ، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة ورقلة ، 2012 ، ص 82.

³ أحمد قايد نور الدّين ، " دور التدقيق الإجتماعي في دعم حوكمة الشركات " ، مداخلة في الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كالية للحدّ من الفساد الإداري و المالي ، يومي 06-07 ماي 2012م ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، ص 08.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

الوضعيات المشخصة و يعرفه على أنه " ذلك المسعى الموضوعي و الإستقرائي من خلال الملاحظة و التحليل و التقييم و تقديم التوصيات بالإعتماد على منهجية و بإستعمال تقنيات تسمح بالكشف عن نقاط القوة و الضعف بالمقارنة مع المرجعيات المحددة بوضوح ، و مثله مثل التدقيق المالي و المحاسبي يحاول أن يقدر مدى إمكانية المؤسسة في التحكم في المشكلات الاجتماعية لذلك فهو يعتبر وسيلة تسيير و إدارة " ¹.

أما JEAN-MARIE PERETIT فيعرفه على أنه: الفحص الإحترافي لإبداء آراء حول مشاركة العنصر البشري في تحقيق الأهداف المسطرة بالإعتماد على المرجعيات المتعلقة بالموضوع و تقديم التوصيات اللازمة لتحسين نوعية تسيير الموارد البشرية ².

من خلال التعاريف السابقة نستخرج مجموعة من العناصر التي تعتبر كمنهجية صارمة للتدقيق الإجتماعي و هي كالآتي:

جمع المعلومات من المصادر المتاحة داخل و خارج المنظمة؛

تحليلها بالإعتماد على المرجعيات و المعايير وفق تشخيص دقيق للأسباب؛

إستخراج الإختلالات و الإنحرافات؛

تقديم النصائح والتوصيات لتصحيح الإنحرافات.

الفرع الثاني: أهداف التدقيق الإجتماعي:

بصفة هامة فإن أهداف التدقيق الإجتماعي مثلها مثل أهداف التدقيق في باقي المجالات إذ يهدف هو الآخر إلى رفع فاعلية أداء الأفراد من خلال دراسة الحالة الاجتماعية للمؤسسة لتحديد العقبات و العراقيل بإستعمال وسائل فعالة للبحث عن الأسباب الحقيقية و تقديم الإقتراحات للقضاء على الإختلالات و الإنحرافات ³.

كما يهدف التدقيق الإجتماعي أيضاً إلى تحقيق ما يلي ⁴:

¹ جمال سالمي ، " التدقيق الإجتماعي في ظل إقتصاد المعرفة " ، المؤتمر الوطني الثامن حول مهنة التدقيق في الجزائر الواقع و الأفاق ، جامعة 20 أوت سكيكدة ، أيام 11-12 أكتوبر 2010 ، ص 05.

² peretit ، jm ، ressources humaines et gestion du personnel educapole gestion ، 1994 ، p208.

³ أحمد قايد نور الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص 09.

⁴ صالح العقدة ، يوسف سعادة ، " مدى إدراك المدققين الأردنيين لمفهوم التدقيق الإجتماعي " ، الأردن ، بدون دار النشر ، بدون سنة النشر ، ص 09.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

- الإشراف الفعّال و توجيه الأداء و فهم العلاقة بين التّواحي التّجارية و الإجماعية و فهم كلفة الأثار البيئية و الإجماعية و التّجارية لنشاطها و مضامينها للأختيار من بين الأولويات و تعديل التّطبيق في ظل التّناجح المستخلصة.
- تمكين جهور المؤسّسة من التّأثير على أدائها و سلوكها و على سياساتها المستقبلية.
- يمكن المؤسّسة من التّقرير عن أدائها و إنجازاتها الإجماعية بطريقة مبنية على إثباتات موثوقة.
- يسمح لمؤلي الشركة و مقريضيها و جمهورها للحكم على ما إذا كانت المؤسّسة قد حققت قيمة مضافة من النّاحية الإجماعية و التّجارية و البيئية التي قامت بتحقيقها.
- يمكن المؤسّسة من تحسين أدائها الإجماعي سنة بعد أخرى بطريقة ضمنية تشاركية واضحة و قابلة للقياس.

الفرع الثالث: مبادئ التدقيق الإجماعي:

إنّ تدقيق النّشاط الإجماعي للمنظّمة الإقتصادية يحفّزها على التحسين المستمر لأدائها الإجماعي حيث قام المعهد الدّولي للمحاسبة الإجماعية والأخلاقية بتنسيق المعلومات و المعرفة حول التّطبيقات المتنامية للتدقيق الإجماعي بصياغة خمسة مبادئ تشكّل الأساس للتدقيق الأنشطة الإجماعية و هي¹:

- 1 - **النّظرة الشمولية:** يجب أن يعكس التدقيق الإجماعي وجهات نظر كل المعنيين و المتأثرين بالمنظّمة كما يجب أن يشمل التدقيق الإجماعي قياس مدى تحسّن الأداء من التّواحي الإجماعية و البيئية و التّجارية و المجتمع.
- 2 - **القابلية للمقارنة:** أن يوفّر التدقيق الإجماعي وسائل تمكّن من مقارنة أداء المنشأة عبر السّنوات بأداء المنشآت المماثلة و بالأداء المعياري للصّناعة.
- 3 - **الانتظام:** وهي لأن يتم عملية إجراء التدقيق الإجماعي بشكل منتظم و ليس بشكل مؤقت أو لمرة واحدة فقط.
- 4 - **الدّورية:** أي أن تفحص الحسابات الإجماعية سنوياً بواسطة شخص أو أكثر ممّن ليس لهم مصلحة في تحريف التّناجح " محايدين " .
- 5 - **الإفصاح:** يجب أن تكون نتائج التدقيق الإجماعي متاحة و معلنة لكلّ المعنيين في المؤسّسة بشكل عام.

¹ زقيب خيرة ، " دور التدقيق الإجماعي في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية - دراسة تطبيقية لمجموعة من المؤسّسات الإقتصادية بولاية غرداية و الجلفة " ، مذكرة مقدّمة لإستكمال متطلّبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير ، تخصص تدقيق و مراقبة التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية التّجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية ، 2014 ، ص 18.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

الفرع الرابع: خطوات التدقيق الاجتماعي:

يمكن تحديد خطوات التدقيق الاجتماعي في النقاط التالية:

أ. تحديد الأنشطة التي تتعلق بمجالات الأداء الاجتماعي: حيث تنقسم هذه الأنشطة إلى المجالات التالية¹:

أنشطة تنتمي إلى مجال الأداء الاجتماعي الداخلي و المستفيد الأساسي منه هم عمال الشركة والمجتمع بصورة غير مباشرة و تشمل هذه الأنشطة تدريب العمال ، توفير خدمات الإسكان للعاملين ، توفير الرعاية الصحية للعاملين..... الخ

الأنشطة التي تنتمي إلى مجالات الأداء البيئي الخارجي و تشمل حماية البيئة من أضرار التلوث و المخلفات الصناعية الصلبة و السائلة و الغازية..... الخ.

الأنشطة التي تنتمي إلى مجال الأداء الاجتماعي المتعلق بالمنتج و تشمل على الرقابة على المواصفات القياسية للجودة..... الخ.

ب. فحص و مراجعة الأنشطة الاجتماعية: يستخدم فريق التدقيق الاجتماعي بعض الأساليب التي

يستخدمها المدقق المالي إضافة إلى بعض الأساليب الفنية الأخرى التي تتلائم و طبيعة الأنشطة

الاجتماعية مثل الأساليب الهندسية والكميائية و من أهم هذه الأساليب ما يلي:

المعاينة و الجرد الفعلي ؛

الشهادات و الإقرارات ؛

المراجعة المستندية والمحاسبية؛

الفحوصات الفنية؛

أسلوب المقارنة بين الفترات؛

إستخدام قوائم الإستقصاء؛

الإستفسارات الشفوية.

¹أحمد حلمي جمعة ، " الإتجاهات المعاصرة في التدقيق و التأكيد " ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009 ، ص 188.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

- ج. فحص و مراجعة النظام المحاسبي الاجتماعي للمنظمة: إن أهم مرحلة بالنسبة للمدقق الاجتماعي هي القيام بفحص و دراسة النظام المحاسبي الاجتماعي المتبع و المطبق في المنظمة محل المراجعة و ذلك من عدّة نواحي من مشتملاته كالمجموعة المستندية والمجموعة الدفترية و الإجراءات المحاسبية الخاصة بالقيود والترحيل و ضبط الحسابات و إستخراج النتائج وإعداد القوائم الاجتماعية لبيان نتيجة النشاط الاجتماعي و المركز الاجتماعي في نهاية الفترة المحاسبية¹.
- د. إعداد تقرير التدقيق الاجتماعي: تنتهي عملية التدقيق الاجتماعي بإعداد تقرير عن العمل الذي قام به المدقق و النتائج التي توصل إليها ورأيه الفني المحايد عمّا إذا كانت التقارير تعطي صورة واضحة و صادقة عن الأداء الاجتماعي للمنظمة حيث أنّ هذا التقرير يتضمّن معلومات عن مجالات النشاط الاجتماعي للشركة محل التدقيق سواءً كان تقرير داخلي أو خارجي و فيما يلي نموذج مقترح لتقرير مدقق الحسابات عن المسؤولية الاجتماعية للشركة كما يوضّحه الشكل الموالي:

¹ أمين السيد أحمد لطفي ، " مراجعات مختلفة لأغراض مختلفة " ، الذرا الجامعة ، الإسكندرية ، 2005 ، ص 300.

الشكل رقم [1-2]: النموذج المقترح لتقرير المدقق عن المسؤولية الاجتماعية.

تقرير عن المسؤولية الاجتماعية

إلى/.....

لقد دققنا المسؤولية الاجتماعية للشركة و التي تضمنت المعلومات المتعلقة بمختلف مجالات المسؤولية الاجتماعية الداخلية و الخارجية كما أنّها تتضمن معلومات عن التأثيرات الموجبة والسالبة لأنشطة الشركة و أيضاً يشمل بين الأنشطة المسببة للضوضاء و التلوث .

و قد تمّت عملية التدقيق وفقاً للمعايير العامة للتدقيق او معايير التدقيق الدولية او التشريعات المحلية و حصلت على كل البيانات و الإيضاحات اللازمة للتدقيق.

المصدر: أحمد حلمي جمعة ، " الإتجاهات المعاصرة في التدقيق و التأكيد " ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمّان ، الأردن ، 2009 ، ص 197.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي لتدقيق إدارة الموارد البشرية:

إنّ الدور الهام لوظيفة إدارة الموارد البشرية باعتبارها مصدراً لإستقطاب القوى العاملة من سوق العمل و متابعتها طوال مشوارها المهني داخل المنظمة ، أصبح من الضروري إجراء عملية تدقيق و رقابة على أهم وظائف هذه الإدارة و ما مدى إنجازها وفقاً للطرق السليمة والصّحيحة بغية التحسين من أداء إدارة الموارد البشرية و أداء المنظمة ككل.

الفرع الأول: مفهوم تدقيق إدارة الموارد البشرية و أهميتها:

1 - مفهوم تدقيق إدارة الموارد البشرية:

قدّم الباحثين عدّة تعاريف لتدقيق إدارة الموارد البشرية أو ما يصطلح عليه أيضاً بالتدقيق الاجتماعي ومن بين هذه التعاريف ما سنوجزه فيمايلي:

تورنس يعرفه على أنّه عبارة عن تحليل على أنّه عبارة عن تحليل للسياسات والتّطبيقات في المجال المتعلق بتسيير الأفراد لمؤسسة ما لتحديد الإسناد الجيد لهذه السياسات¹.

هو الفحص الإنتقادي و الإحترافي للوضعية الاجتماعية من أجل إصدار رأي مسؤول و محايد ومستقل بالرجوع إلى معايير التدقيق ممّا يؤدي إلى زيادة الثقة في صحة و سلامة المعلومات و بالتالي الزيادة من أهميتها².

و هناك من عرفها على أنّها عبارة عن عملية تقييم منظمّ و رشيد للمضمون الاجتماعي للبرامج و الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة وإعداد التقارير حولها و إيصالها للأطراف المعنية³.

و هناك من يعرفه على أنّه : إمتحان مهني يعتمد على مرجعيات ملائمة يسمح بإعطاء رأي حول مختلف مظاهر مشاركة الموارد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسة ومنه صياغة توصيات لتحسين نوعية تسيير الموارد البشرية⁴.

¹ عباس سمّية ، " أهمية مراجعة إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر وحدة ورقة خلال 2014 " ، مذكرة مقدّمة لإستكمال متطلبات الماستر في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2014 ، ص 05.

² مراد سكاك ، فارس هباش ، " دور التدقيق الاجتماعي في إطار الحوكمة المسؤولة اجتماعياً في ظلّ الإنفتاح الخاخي " ، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية و الإقتصادية و الحوكمة العالمية ، أيام 20-21 أكتوبر 2009 ، جامعة فرحات عباس ، ص 14.

³ محمّد سمير الصّبان ، " نظرية المراجعة و اليات التطبيق " ، الدار الجامعية ، مصر ، 2003 ، ص 436.

⁴ الرّغودي محمد السّناح ، " مراجعة إدارة الموارد البشرية و دورها في تحسين أداء المنظمة الإقتصادية - دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية لصناعة الانابيب بغرداية " ، مذكرة مقدّمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية ، كلية العلوم الإقتصادية التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2012 م ، ص 22.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

و البعض الآخر يعرفه على أنه فحص مهني إستناداً إلى معايير ذات صلة من أجل إبداء رأي على الجوانب المختلفة لمساهمة الموارد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسة و تقديم توصيات لتحسين نوعية الإدارة كما يساعد على تنسيق عمليات التدقيق من قبل مديري الموارد البشرية في كل خدماتها مثل التوظيف ، التدريب..... الخ من أجل ضمان أكبر قدر من الإتساق في الإجراءات العلاجية المقترحة لتحسين الأداء العام¹.

فمن خلال التعاريف السابق ذكرها يمكن إستخلاص الآتي:

- هو عمل رسمي تشرف عليه الإدارة العليا و يقوم بتنفيذه المدققين ؛
 - عملية تقييم منظم للأداء و ليس الحكم عليه؛
 - تشجيع الإهتمام بالأنشطة ذات المضمون الإجتماعي فمن المعروف أن كل فرد سيوجه إهتمامه إلى تلك الأنشطة و تقييمها و تقديم تقرير عنها بغض النظر عن الجهة التي سيرفع إليها التقرير؛
 - تعمل على تحسين الموارد البشرية من خلال القيمة المضافة؛
 - تمكن من إكتشاف الإنحرافات و معالجتها قبل تفاقمها؛
 - تقديم النصائح و التوصيات لتصحيح الإنحرافات.
- 2 - أهمية تدقيق إدارة الموارد البشرية:**

إنّ تدقيق إدارة الموارد البشرية يعمل على تقييم مدى إحترام المنظمة لإدارة الموارد البشرية و سياساتها و أنظمتها و تنبع أهمية تدقيق وظائف إدارة الأفراد من أنّه²:

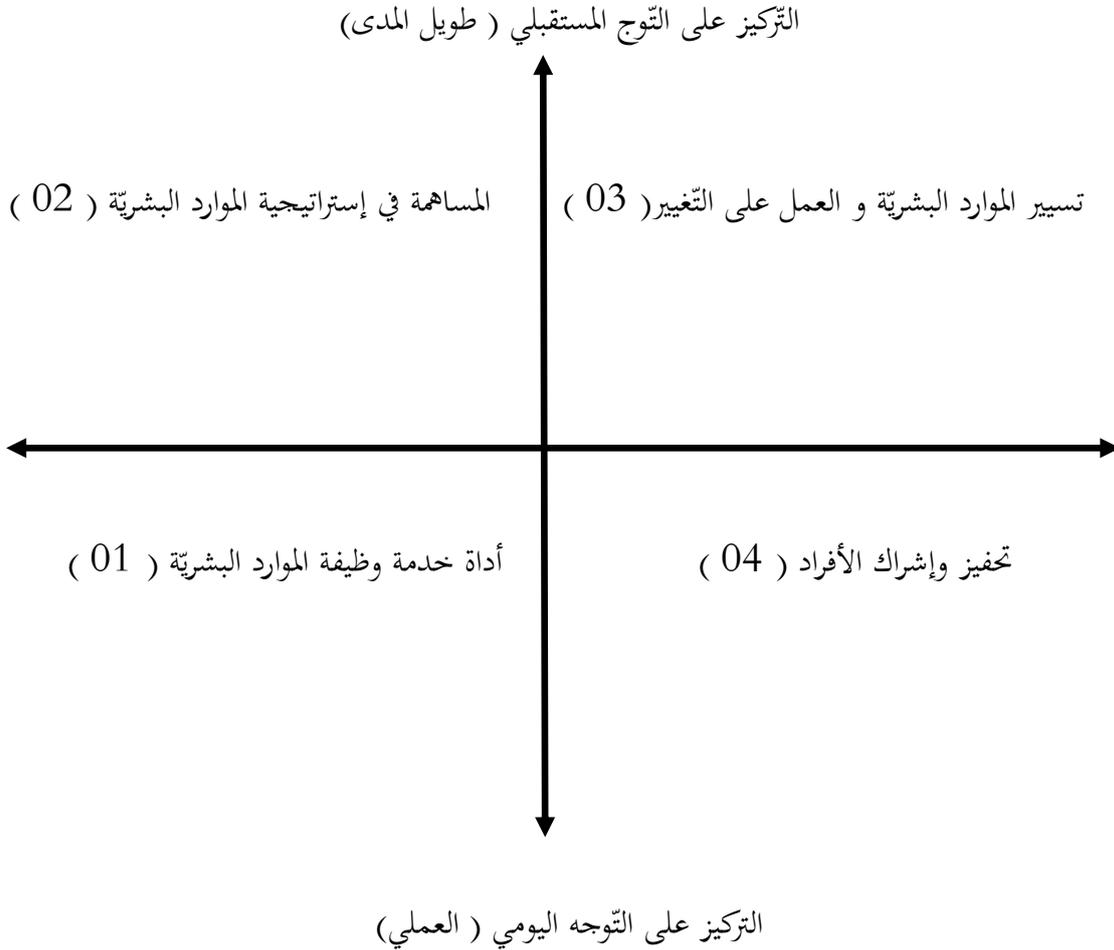
- مدخل لنظام الجودة الشاملة (أداة لضبط الجودة).
- أداة تحكّم في إدارة الموارد البشرية.
- أداة مساعدة في إتخاذ القرار.
- يساعد في إعادة هيكلة المنظمة من ناحية الموارد البشرية و إستراتيجياتها و ممارستها.
- يحدّد و يغيّر المعرفة و المهارات و الإحتياجات الصّورية للموارد البشرية و التي تعمل على تحقيق أهداف المنظمة.

¹ bouchra bakadir ، " audit des ressources humaines et performance des entreprises maghribines-essai d'analyse" ، maroc ، sans année ، p05.

² عمر محمد ادم الإمام ، الطاهر احمد محمد علي ، " نحو إطار نظري لتدقيق الموارد البشرية " ، مجلّة العلوم الإقتصادية ، المجلد 14 ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، كلية الدراسات التجارية ، 2013 ، ص ، ص 114 ، 115.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

الشكل رقم [1-3]: مهام تدقيق وظيفة إدارة الموارد البشرية.



La source : alain magnant ، manuel d'audit de management de ressources humaines ، les etdition liaisons ، 2007 ، p29.

الفرع الثالث: أهداف تدقيق إدارة الموارد البشرية:

إنّ الغرض من مراجعة الموارد البشرية هو التّعرف على مواطن الضعف و القوة و تحديد الإحتياجات لتحسين وظيفة الموارد البشرية و هذا عن طريق الفحص الذي من خلاله يتمّ الكشف عن المعضلة ثمّ تقوم بالتزويد بالنصائح و التوصيات لمعالجة هذه المشاكل و عليه سوف نستعرض أهمّ الأهداف التي تسعى مراجعة الموارد البشرية الى تحقيقها فيما يلي¹:

ضمان فعالية الموارد البشرية في المنظمة؛

غرس الشّعور بالثقة في إدارة الموارد البشرية؛

مراجعة الإمتثال للمخاوف بعدد وافر من الانظمة الإدارية؛

الحفاظ على سمعة و إستمرارية المنظمة في المجتمع.

فمن خلال ما سبق يمكن أن نقول أنّ تدقيق الموارد البشرية يهدف إلى الرّفح من فعالية الأفراد من خلال الدّراسة الاجتماعية للمؤسسة لتحديد العراقيل و العقبات بإستعمال وسائل فعّالة للبحث عن الأسباب الحقيقية و تقديم الإقتراحات للقضاء على الإختلالات و الإنحرافات.

الفرع الرابع: طرق تقييم تدقيق إدارة الموارد البشرية:

لتحقيق عملية تدقيق وظائف إدارة الموارد البشرية لابدّ على المدقق إستعمال مجموعة من الطّرق و الأساليب المساعدة على إتمام هذه المهمة و لعلّ أبرز هذه الطّرق ما سيأتي ذكره على النحو التالي²:

- 1 - **المعاينة:** تعني فحص نسبة أو عيّنة من مجموعة المفردات لغرض تقدير خاصية معينة عن طريق ما يفسّر هذه العيّنة و غالباً ما يمثّل المؤشّر و الخاصية التي نحصل عليها من العيّنة أحسن تقدير للعيّنة.
- 2 - **قائمة الإستقصاء:** هي عبارة عن قائمة يتمّ إعدادها من طرف المدقق و تحتوي هذه القائمة على مجموعة مختلفة من الأسئلة التي تتعلّق بعناصر الرّقابة الدّاخلية للمؤسسة بهدف تقييم و إبداء حكم حول مدى قوّة وضعف هذه العناصر.
- 3 - **الملاحظة:** إذ يعتمد عليها المدقق في بداية مشواره المهني داخل المؤسسة كوسيلة لجمع الأدلّة و ذلك بتتبع سير العمل في الإدارات.

¹ الزّغودي محمّد السّايح ، نفس المرجع ، ص 24-25.

² عرباوي المهدي ، " أثر التدقيق الفعّال للموارد البشرية على أداء المؤسسة الإقتصادية - دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بورقلة" ، مذكرة مقدّمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير ، كلفة العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، 2014 ، ص ص - 76 .

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

- 4 - **المخطط التنظيمي للمؤسسة:** يعتبر كمستند لتحليل التنظيم العام لها أي نسبة الملائمة لتدقيق العمل من وظائف كما يساعد على تحليل نسبة تغطية العمال للتكنولوجيا الموجودة بإجراء مقارنة بين التكنولوجيا المستعملة من طرف المؤسسة من الآلات و وسائل و حجم العمالة في المؤسسة أي أنّ الهيكل التنظيمي يعطي صورة شاملة لإدارة أعمال المؤسسة من خلاله يتم تحليل ماهي المصلحة أو المديرية التي من الممكن تحسينها و التي يمكن إلغائها ، و يكون هذا وفق برنامج متوسط و طويل الأجل.
- 5 - **هرم الأعمار:** هو عبارة عن تمثيل بياني سنوي لشريحة معينة من العاملين المتواجدين داخل المؤسسة حيث تقسم هذه الشريحة إلى فئات تمثل كل فئة سن معين من العمال.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

إنّ موضوع تدقيق وظيفة إدارة الموارد البشرية لم ينل بعد حظّه من الدّراسة من طرف الباحثين و المختصّين خاصةً في الجزائر إلاّ أنّ هذا لم يمنع من وجود بعض المساهمات التي تناولت هذا الموضوع و أهم عناصره ، فمن خلال هذا المبحث سنتطرّق إلى أهم تلك الدّراسات و الأهداف و التّائج التي تصبو إلى تحقيقها.

المطلب الأول: الدّراسات العربية:

سنتاول في هذا المطلب بعض الدّراسات العربية التي تناولت موضوع تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية على النّحو التّالي:

الدّراسة الأولى: مراجعة إدارة الموارد البشرية و دورها في تحسين أداء المؤسّسة الإقتصادية:

و هي عبارة عن مذكرة تخرّج لنيل شهادة الماستر في علوم التّسيير تخصّص تدقيق و مراقبة التّسيير من كلىة العلوم الإقتصادية و التّجارية وعلوم التّسيير بجامعة قاصدي مرباح بورقلة خلال الموسم الجامعي 2011م/2012م و كانت من إعداد الباحث الرّغودي محمّد السّايح حيث تمّ طرح الإشكالية الرّئيسية للدّراسة على النّحو التّالي: ماهو دور مراجعة إدارة الموارد البشرية على تحسين أداء المنظّمة ؟.

وكان الهدف من وراء القيام بهذه الدّراسة هو محاولة إبراز أهمية تدقيق الموارد البشرية و محاولة إظهار الأعمال التي تقوم بها مراجعة الموارد البشرية و ما مدى مساهمتها في خلق القيمة المضافة في حالة ما إذا تمّ إستغلالها من طرف المؤسّسة إضافة إلى معرفة الطّرق التي يستعملها المراجع لتحسين أداء الموارد البشرية و توضيح مدى تأثيرها على الأداء في المؤسّسة أمّا أهمية مراجعة الموارد البشرية فتنبع من تأثيرها المباشر على السّير الحسن لأنظمة الرّقابة المتعلّقة بالعمل و كونها أداة من الأدوات التي هي في يد الإدارة العليا للمؤسّسة للتّحكم في الأفراد العاملين بالمؤسّسة كما أنّها تعمل على مدّ الإدارة العليا بالمعلومات المستمرة فيما يتعلّق بفحص نظام التّقييم السّائد في المؤسّسة قصد الوقوف على الصّعوبات و المشاكل و الطّروف التي تحيط بتطبيق هذا النّظام و بالتالي الوصول إلى الفجوة التي يمكن من خلالها تحسين الأداء داخل المؤسّسة ، و من خلال رغبة الباحث في فتح باب البحث و دراسة موضوع تدقيق الموارد البشرية و الوظائف المنوطة به قام بإقتراح جملة من المواضيع قصد إثرائها و البحث فيها من قبل الباحثين ، و لعلّ أبرز هذه العناوين ما سيأتي ذكره كالآتي:

- 1 - دور مراجعة الموارد البشرية في تعزيز الثّقة و المصداقية في التّقارير المالية للاجور.
- 2 - مراجعة تسيير الموارد البشرية و مدى فعاليتها في تحسين سياسة التّوظيف.
- 3 - دور مراجعة تسيير الموارد البشرية في تحسين سياسة التّكوين.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

الدراسة الثانية: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة و الموارد البشرية:

هي عبارة عن مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في تخصص تسيير الموارد البشرية من كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير بجامعة ابو بكر بلقايد بتلمسان خلال الموسم الجامعي 2009م/2010م و هي من إعداد الباحثة ضيافي نوال ، و للغوص أكثر في موضوع البحث و إثراء كافة جوانبه قامت الباحثة بطرح الإشكالية الرئيسية للدراسة كالآتي:

كيف يمكن للمؤسسة أن تكون مسؤولة اجتماعياً عن مواردها البشرية؟.

أما أهمية الدراسة فتكمن في حث المؤسسات بالالتزام بمسئوليتها الاجتماعية خاصة إتجاه مواردها البشرية باعتبارها من أهم مقومات النجاح والارتقاء بالمؤسسة و العمال ، و منه تنبع أهمية هذه الدراسة في كونها إطاراً شمولياً لمعرفة مدى الالتزام بهذه المسؤولية و خاصة المؤسسات ذات الطابع الخاص وهذه الأهمية لا تتحقق إلا من خلال الوصول إلى الأهداف المنشودة التالية:

- 1 - تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية و توعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظراً لمساهمتها في تطوير المجتمع و معالجة مشاكله.
- 2 - عرض أبعاد المسؤولية الاجتماعية إتجاه العمال و الالتزام بها نظراً لمساهمتها في خلق مجتمع داخلي متماسك.
- 3 - صياغة جملة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في حث المؤسسات على تبني المسؤولية الاجتماعية إتجاه مختلف الفئات و التي منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
 - ضرورة التأكيد على الممارسات الاجتماعية التي تحقق الرفاه للمجتمع عامة و العمال خاصة.
 - تقديم التحفيزات المختلفة و تقديم مكافآت للإنجاز الاجتماعي .
 - مكافحة الفساد الإداري في الدولة من خلال الإختيار الصحيح للمستثمرين الذين يتمتعون بالحس الأخلاقي و حس المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

الدراسة الثالثة: سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال:

هي عبارة عن مداخلة مقدّمة إلى الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظلّ الإقتصاديات الحديثة والمنظّم في يومي 13 و 14 من شهر ديسمبر سنة 2011م بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف و هي من إعداد الباحثة مقدّم وهيبة حيث تمّ تناول الموضوع من خلال طرح الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

ماهي مظاهر و أشكال المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المنظمة لمصلحة الموارد البشرية؟

حيث كان للبحث أهمية بالغة في المساهمة في تشجيع منظمات الأعمال نحو تبني هذا المفهوم لانه من غير المعقول أن تلتزم المؤسسات بمسؤوليتها تجاه الأطراف الخارجية كالبيئة و المجتمع و تحمل مسؤوليتها الأساسية تجاه مواردها البشرية فالإهتمام بالأفراد من شأنه أن يعزز من الأداء الاجتماعي لها تجاه باقي الأطراف الأخرى ذات العلاقة هذا من جهة ومن جهة أخرى تكمن أهمية هذا الموضوع في التعرف بشكل عملي على تجارب كبرى الشركات العربية التي تميّزت بتطبيق نشاطات تجاه مواردها البشرية و عرض جملة من الأفكار و الممارسات المسؤولة اجتماعياً تجاه العاملين لتكون خير سندا لباقي المنظمات على صياغة برامج ماثلة و أكثر فعالية و أكثر تميّز و في النهاية توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

✚ أن المؤسسات ليست آلة إقتصادية لصنع التّقود للمستثمرين و إنما هي وحدة إقتصادية و إجتماعية تؤثر و تتأثر بأطراف متعدّدة.

✚ إنّ برامج المسؤولية الاجتماعية الموجهة إلى الموارد البشرية تساهم في تحسين الأداء المالي و الاجتماعي للمنظمة.

✚ سياسات المسؤولية الاجتماعية المطبّقة على الموارد البشرية هي شكل من أشكال الإستثمار و بالتالي فهي ميزة تنافسية.

✚ إنّ سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تختلف من مؤسسة إلى أخرى فنجد كبرى المؤسسات تطبق مثل هاته السياسات بينما تكاد تنعدم في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وختاماً يمكن أن نقول أنّ الإلتزام المسؤول تجاه الموارد البشرية يعتبر ضرورة من أجل تحسين الاداء الكلي بشكل عام.

الدراسة الرابعة: نحو إطار نظري لتدقيق الموارد البشرية:

هي عبارة عن مقال منشور في مجلّة العلوم الإقتصادية لكلية الدراسات التجارية بجامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا في مجلدها الرابع عشر و الورقة كانت من إعداد كل من الباحثين عمر محمد ادم الإمام و الطاهر احمد محمد على حيث جاء في الدراسة أنّ تدقيق الموارد البشرية يعتبر من المجالات الحديثة في علم الإدارة ، كما أصبح هناك إقرار واضح بفاعلية و تأكيد الدور الوظيفي الذي يلعبه رأس المال البشري كعامل رئيسي في تحسين أداء المنظمات و بالتالي نجاح إستراتيجيتها ، أمّا هدف الباحثان من هذه الدراسة هو السعي إلى وضع إطار نظري لتدقيق الموارد البشرية يمكن من خلاله تقييم فعالية وكفاءة السياسات و الإجراءات و الممارسات التي تعمل بها إدارة الموارد البشرية و تشخيص المشاكل الراهنة التي تواجهها و معرفة مدى مساهمة تدقيق إدارة الموارد البشرية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و في النهاية توصّل الباحثان إلى النتائج التالية : إنّ تطبيق مفهوم تدقيق إدارة الموارد البشرية يساعد على الإستغلال الأمثل لرأس المال البشري و يقلل من تكلفة التشغيل و يؤثّر إيجابياً على أداء وظائف الموارد البشرية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية:

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى أهم الدراسات التي تناولت الموضوع لكن بلغة أجنبية والتي هي كالآتي:

الدراسة الأولى: **audit des ressources humaines** :

هي دراسة من إعداد الباحثة catherine voymet fovrboul حيث تناولت بعض المحاور المهمة كتعريف التدقيق الاجتماعي و أخطارة وتدقيق المسؤولية الاجتماعية ، تقارير و صور التدقيق الاجتماعي..... الخ حيث عرّفت التدقيق الاجتماعي على أنه وسيلة من وسائل التسيير و أداة مساعدة للقيام بملاحظات لكي يتم التقييم الكامل للمؤسسة و التحكم في المشاكل الإنسانية و الاجتماعية حيث أوضحت أنّ هناك رموز و مقاييس للتحكم في أخطار التسيير " أدوات عمل " و أشارت إليها بأنّها تشمل (العمل ، المناخ الاجتماعي ، الأمن و الصحة ، الإتصالات .) و هدفت الدراسة إلى أنّ التدقيق الاجتماعي يعتمد على نوعية نظام التسيير و الأخطار التي تترتب عليه و على كفاءة المسؤولين و أن تكون هناك نظرة مستقبلية لهم فتتضح مكانة التدقيق الاجتماعي في تسيير الموارد البشرية من خلال هذه الدراسة و المعبر عنها في شكل عجلة ديمينج (la roué de déming) ، و التي قسّمت إلى أربعة عمليات أولها تحديد الأهداف و طريقة الوصول إليها مع الوقت ، قياس النتائج المتحصّل عليها بحيث تمكّننا من إتخاذ القرار أي تصبح قرارات سارية المفعول أيضا مراقبة التدقيق (مراقبة الأهداف المحددة و قياس الفوارق لفهم ماذا يحدث) ، و في الأخير نقوم بعملية قياس التصحيحات للحفاظ و تأمين ما هو متحصّل عليه و ذلك لضمان التحسين المستمر و التّقدّم للأمام.

و توصلت الدراسة إلى أنّ التدقيق الاجتماعي يضمن الفعالية للنظام الملاحظ و يزيد الانتقاء لكلّ المعلومات و التدقيق هو شكل من أشكال الملاحظة بحيث يضمن مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المخطط و الإلتزام بالقيام به على أحسن وجه ، المعرفة بالظاهرة و تقييم الأخطار المحيطة بها و قياسها مع الدراسات السابقة و التحكم بالتغيرات و أنّ عدم إحترام النصوص القانونية يؤدي بشكل مباشر إلى عدم مطابقة السياسات الاجتماعية المطروحة مع إحتياجات العمّال و بالتالي يؤدي إلى مطالبة العمّال بالعمل أكثر من الطّاقة المتاحة لديهم أي عدم توافق الإحتياجات البشرية مع السياسة الاجتماعية المطروحة¹.

¹ زقيب خيرة ، مرجع سبق ذكره ، ص 25

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

المطلب الثالث: المقارنة الدراسة الحالية و الدراسات السابقة:

من خلال الإطلاع على بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تدقيق إدارة الموارد البشرية أو المسؤولية الاجتماعية يتضح لنا ما يلي:

✚ التّعرّض لأهم الأنشطة التي تقوم بها وظيفة تدقيق إدارة الموارد البشرية و عرض أهم طرق تقييم أداء الأفراد؛

✚ تبيان أهم أنشطة المسؤولية الاجتماعية و حتّ المؤسسات على تبني مثل هذه الأنشطة تجاه البيئة الخارجية و تجاه الموارد البشرية بالخصوص؛

✚ التأكيد على الدور الذي تلعبه برامج المسؤولية الاجتماعية الموجهة للأفراد في تحسين الأداء المالي و الاجتماعي؛

✚ اعتبار أنشطة المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية عنصر من عناصر أصول المؤسسات و شكل من أشكال الإستثمار؛

✚ التأكيد على أنّ المؤسسات التي تسعى إلى التقليل من تكلفة التشغيل نتيجة لعدم إستقرار العمال مجبرة على تطبيق مفهوم تدقيق إدارة الموارد البشرية.

أوجه الإتفاق " التشابه " :

تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في:

✚ إنّ تدقيق أنشطة إدارة الموارد البشرية هو فحص إنتقادي للوضعية الاجتماعية للأفراد العاملين قصد إصدار رأي فني حولها؛

✚ إنّ تدقيق وظائف إدارة الموارد البشرية يساعد على تعريف المسؤولين بنقاط ضعف أداء مواردها البشرية ونقاط قوتها؛

✚ إنّ المسؤولية الاجتماعية التي تمارسها المؤسسات أثناء مباشرتها لنشاطها الإقتصادي يحسّن من صورة المنظمة تجاه المجتمع الذي تنشط ضمنه؛

✚ تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في إستخدام المنهج الوصفي التحليلي؛

✚ الإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية و أساسية في الحصول على المعلومات من المجتمع محل الدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الآتي:

- تختلف معها في الجانب التطبيقي من حيث المكان و المجتمع إذ إعتمدنا على دراسة عيّنة ميسرة من المجتمع الممثل في بعض موظفي إدارة الموارد البشرية في مؤسسة ميترو الجزائر من خلال دراسة حالتها؛
- السعي إلى الرّبط بين متغيرين هما تدقيق وظائف إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية؛
- توضيح العلاقة التي تربط المتغير المستقل بالمتغير التابع من خلال دراسة الدور الذي تلعبه وظيفة تدقيق إدارة الموارد البشرية في التعزيز من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية.

أهم ما يميّز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تعتبر الدراسة من المواضيع الجديدة على المكتبة الجامعية حيث لم يتم تناول هذا الموضوع من قبل على مستوى الجامعة؛
- توضيح أهم طرق تقييم أداء الموارد البشرية؛
- توضيح العلاقة التي تربط بين تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

الفصل الأول: الإطار النظري لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تمّ تقديم إطار مفاهيمي عام حول تدقيق أنشطة إدارة الموارد البشرية من خلال إستخدام بعض الطّرق والأساليب في الفحص و المراجعة قصد إكتشاف الإنحرافات ومسبباتها و كذلك تبيين نقاط القوّة في أداء الأفراد و إتخاذ الإجراءات و القرارات اللازمة بشأنها.

كما تمّ التّطرّق أيضاً إلى توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسّسات الإقتصادية تجاه بيئتها الداخليّة و المتمثّلة في مواردها البشريّة و الخارجيّة كالمجتمع و البيئة العملاء و القانون والأخلاق إضافةً إلى تبيان أهمّ مجالاتها و مظاهرها في الواقع.

و في الختام تمّ التعرّيج إلى أهمّ الدّراسات السّابقة العربيّة منها و الإجنبيّة التي تناولت أحد متغيّري الدّراسة سواء المستقلّ أو التابع و إجراء مقارنة بينها و بين الدّراسة الحاليّة.

الفصل الثّاني: دراسة حالة مؤسّسة ميترو

الجزائر **métro d'alger**

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

تمهيد:

بعد تناول موضوع تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية بكثير من التفصيل من خلال عرض أهم المبادئ و الأسس في عملية تدقيق أنشطة هذه الوظيفة و هذا بإعتبار المورد البشري أحد أهم أصول الشركة و إستثماراتها إضافة إلى الدراسات السابقة التي لها صلة بمتغيري الدراسة التابع و المستقل . سنأتي في هذا الفصل إلى الجانب العملي و التطبيقي للدراسة من خلال وصف منهجها و الأفراد و مجتمع و عينة هاته الدراسة و كذا الأداة المستخدمة و طريقة إعدادها و قياس مدى صدقها و ثباتها بالإضافة إلى أهم المعالجات و الأدوات الإحصائية التي تمّ الإعتماد عليها في تحليل الإيجابيات المتحصل عليها ، إلى أن خلصنا إلى أهم النتائج و التوصيات التي خرجنا بها من هذه الدراسة حيث سيتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: الطّريقة و الادوات.

المبحث الثاني: النتائج و المناقشة.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر metro d'alger

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات:

سيتم من خلال هذا المبحث عرض منهجية الدراسة المستخدمة و كذا مجتمع و عينة و أدوات الدراسة إضافة إلى مصادر الحصول على المعلومات و أهم الأساليب الإحصائية المستعملة في معالجة و تحليل البيانات المتحصّل عليها.

المطلب الأول: منهجية الدراسة:

قصد الوصول إلى الاهداف المرجو تحقيقها من هذه الدراسة تمّ الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الدور الذي يلعبه تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز أنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية حيث تمّ دراسة حالة إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ممثلة في مؤسسة مترو الجزائر metro d'alger و قد تمّ اعتماد هذا المنهج بإعتباره المنهج الذي يتلائم و طبيعة الدراسة كونه هو الأسلوب المناسب للحصول على المعلومات و الوصول إلى الأهداف المنشودة و قد تمّ إستخدام جملة من الأدوات للبحث في الجانب الميداني كالمقابلات الشخصية و الملاحظات العلمية و الإستبيان بالإضافة إلى بعض الوثائق المحصّل عليها من طرف المؤسسة بهدف الوصول إلى النتائج و تقديم التوصيات التي تخدم موضوع الدراسة و تساهم في حل المشكلة محل الدراسة.

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من موظفي و إدارات مؤسسة ميترو الجزائر حيث تمّ إجراء الدراسة على عينة مختارة منه و المتمثلة في موظفي و إدارات مديرية الإدارة و الموارد البشرية بمؤسسة ميترو الجزائر إضافة إلى بعض الإدارات و المسؤولين في المديرات الأخرى كمديرية المالية و المديرية القانونية و المناقصات بالإضافة إلى مديرية المراقبة حيث تمّ توزيع 31 إستمارة " إستبيان " ، على أفراد العينة المدروسة و ذلك خلال شهر أفريل من سنة 2015م ، و قد تمّ إسترجاع 30 إستمارة بعد تعرّض إستمارة واحدة للتلف خلال فترة الإجابة ، و خلص عدد الإستبيانات المسترجعة و الخاضعة للتحليل إلى 30 إستبيان أي ما نسبته (96%) من إجمالي عينة الدراسة ، و الجدول الموالي يوضح كل ما سبق ذكرة :

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

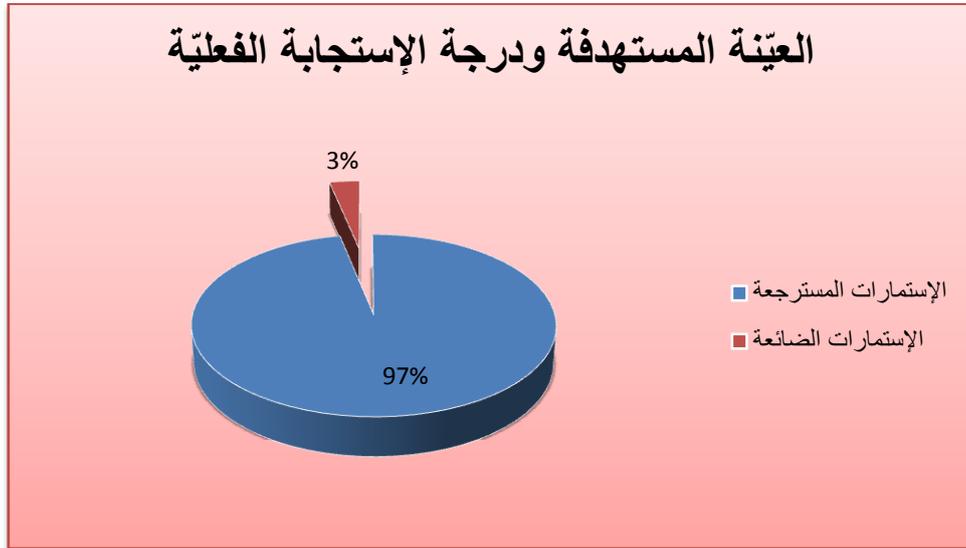
الجدول رقم [1-2]: العينة المستهدفة و درجة الإستجابة الفعلية

النسبة المؤوية	العدد	البيان
%96.77	30	الإستثمارات المسترجعة الخاضعة للتحليل
%3.22	01	الإستثمارات الضائعة
%100	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

و الشكل الموالي يوضح النسب المؤوية للعينة المستهدفة و درجة الإستجابة الحقيقية:

الشكل رقم [1-2]: العينة المستهدفة و درجة الإستجابة الفعلية.



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على برنامج EXCEL

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

2. الوثائق:

لقد تمّ الحصول على بعض الوثائق من المؤسسة محلّ الدّراسة و التي وفّرت لنا بعض المعطيات و البيانات الصّورية في البحث حيث تمثّلت هذه الوثائق في نبذة تعريفية بالمؤسسة و الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة إضافة إلى الهيكل التّظيمي الخاص بمديرية الإدارة و الموارد و البشرية في المؤسسة كذا بعض التّقارير الخاصة بنشاط إدارة الموارد البشرية لسنوات ماضية

3. الملاحظات العلمية:

يلعب عنصر الملاحظة دوراً إيجابياً في الحصول على بعض المعلومات التي كان من الصّعب الحصول عليها عن طريق الإستبيان و الأدوات الأخرى فمن خلال الزّيارة التي قمنا بها إلى مختلف مصالح و أقسام المؤسسة سمحت لنا بإكتشاف بعض طرق العمل و طبيعته و كذلك التّعرف على طبيعة العلاقات بين العمّال و رؤسائهم و كذا سلوكهم و طريقة التّعامل معهم و التي إن دلّت على شيء إنّما تدلّ على مدى تبيّي المؤسسة لأنشطة المسؤولية الإجتماعية تجاه هواردها البشرية.

4. الإستبيان:

إنّ الإستبيان هو أحد الأدوات الرّئيسة و المهمّة في جمع المعلومات حول موضوع الدّراسة و عليه فقد تمّ تصميم إستبيان أوّليّ بالإعتماد على بعض الدّراسات السّابقة و التي تتناول نفس الموضوع حيث كان يحتوي على أربعة أجزاء الأول منه يحتوي على معلومات شخصيّة تخصّ الشخص المستجوب و الثّاني يتعلّق بالمتغير التّابع و المتمثّل في المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الإقتصادية أمّا الجزء الثّالث فيضمّ عبارات تتعلّق بالمتغير المستقلّ و الذي هو تدقيق إدارة الموارد البشرية و الجزء الأخير منه يحتوي على عبارات تتناول العلاقة بين المتغيرين التّابع و المستقلّ من خلال العلاقة بين تدقيق إدارة الموارد البشرية و الدّور الذي تلعبه في تعزيز أنشطة المسؤولية الإجتماعية ثمّ قمنا بعرض هذا الإستبيان على ثلّة من الأساتذة المحكّمين كل حسب تخصّصه قصد تحكيمه و إبداء آرائهم الفنيّة حوله سواءً من الجانب المنهجيّ او من الجانب العلميّ إضافة إلى مقابلة بعض الإطارات في المؤسسة محلّ الدّراسة إلى أن خلصنا إلى إستبيان صالح لجمع المعلومات و كان شكله التّهائيّ كالآتي:

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

إنّ أول ما بدأنا به الإستبانة هو نبذة تعريفية بموضوع الدّراسة و عبارات تشجّع و تحث الأشخاص المستجوبين على التعاون مع الباحث و تطمينهم بسرّيّة الإجابات و إستعمالها لأغراض البحث العلمي فحسب و تحفيزهم على إظهار الجدّيّة و الصّدق في الإجابة ليلها الجزء الأوّل من الإستبيان والذي يضمّ معلومات شخصية تتعلّق بالمستجوب مثل : الجنس ، السنّ ، المستوى التعليمي ، الخبرة..... الخ ، ليأتي بعده الجزء الثاني حيث يتكوّن من أربعة محاور كل محور يتناول أحد مجالات المسؤولية الإجتماعية حيث بلغ عدد عبارات هذا الجزء إلى 20 عبارة ، و يحتتم بالجزء الثالث و الأخير الذي كان يضم 12 عبارة مقسّمة على ثلاثة محاور تتعلّق بتدقيق وظائف إدارة الموارد البشرية في مؤسّسة ميترو الجزائر.

و قد كانت الإجابة على أسئلة الإستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي يضمّ خمسة مستويات هي كالاتي : موافق تماماً ، موافق ، موافق إلى حدّ ما ، غير موافق ، غير موافق تماماً ، و أعطيت لهم الأوزان التالية على التوالي : 1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5 .

وقد تمّ تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى $5 - 1 = 4$ ثمّ نقسّمه على القيمة الكبرى في الأوزان لكي يتم الحصول على طول الخلية كما يلي : $0.8 = 5/4$ لنضيفها في الأخير لأدنى قيمة في الأوزان و هي القيمة 1 لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية و بهذا يصبح طول الخلايا كما هو موضّح في الجدول الموالي:

جدول رقم [2-3]: التّقيط و التّوزيع حسب مقياس ليكرت الخماسي.

التّعين	موافق تماماً	موافق	موافق إلى حدّ ما	غير موافق	غير موافق تماماً
التّقطة	1	2	3	4	5
مجال المتوسط الحسابي	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الطّالب

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

المطلب الرابع: الأدوات و الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن إشكالية الدراسة و اختبار مدى صحة الفرضيات المقدمة تمّ إستخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي و التحليلي حيث قمنا بترميز و إدخال البيانات إلى الحاسوب بالإعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss (statistical package for social science) ، النسخة الواحد و العشرون منه بالإضافة إلى برنامج excel و إستخدام الإختبارات الإحصائية التالية:

✚ التّسب المؤوية و التكرارات.

✚ إستخدام مقاييس الإحصاء الوصفي لوصف عينة الدّراسة و إظهار خصائصها و هذه الأساليب هي

المتوسّطات الحسابية ، و الإنحرافات المعيارية لقياس نسبة التّشتت بين الإجابات.

✚ إختبار الفاكرونباخ alpha de cronbach ، لمعرفة ثبات فقرات الإستبيان.

✚ إستخدام معامل الإرتباط لبيرسون Person correlation coefficient ، لقياس قوّة الإرتباط

و العلاقة بين المتغيّرين المستقل و التابع.

✚ تحليل التباين الأحادي One way ANOVA ، لإختبار تأثيرات المتغيّرات المستقلّة على المتغيّر

التابع.

المطلب الخامس: صدق و ثبات الإستبيان:

للتأكّد من مدى قدرة أداة الدّراسة الرّئيسية " الإستبيان " على قياس المتغيّرات و مدى صدقها في قياس ما وضعت لقياسه قمنا بإتباع الخطوات الموالية:

✚ **تحكيم الإستبيان (صدق المضمون):** بعد إعداد الإستبيان في شكله الأوّلي تمّ عرضه على مجموعة

من الأساتذة الأكاديميين و المختصّين في إدارة الموارد البشريّة و التدقيق بالإضافة إلى مختصّين في منهجية

البحث العلمي في كلّية العلوم الإقتصادية التّجارية و علوم التسيير للأخذ بأرائهم و نصائحهم حيث تمّ

حذف بعض الفقرات من الإستبيان و تعديل ما يجب تعديله حتّى تمّ التّوصّل إلى الإستبيان في صورته

النّهائية و الصالح لبلوغ الهدف الذي صمّم من أجله.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

* قياس ثبات الاستبيان: و للتأكد من ثبات الإتساق الداخلي لفقرات الإستبيان تمّ قياس نسبة الثبات

باستخدام معامل الثبات الفاكرونباخ " alpha de cronbach " ، لقياس مدى ثبات محاور

الإستبيان وهذا ما يوضّحه الجدول الموالي:

جدول رقم [2-4]: قياس ثبات وصدق الإستبيان

المحور	عنوان المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الإستبيان
الأول	تدقيق إدارة الموارد البشرية	12	0.908	0.952
الثاني	المسؤولية الإجتماعية للمؤسّسات الإقتصادية	20	0.813	0.901
الثالث	الإستبانة ككل	32	0.909	0.953

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم [2-4] يتّضح لنا أنّ نسبة معامل الثبات كانت عالية بالنسبة لكل محور من محاور الدراسة وكذا للإستبيان ككل حيث بلغت نسبة الفاكرونباخ لجميع عبارات الإستبيان إلى 0.909 و هي نسبة جيّدة من الناحية الإحصائية لدراسة مثل هذه المواضيع كما بلغت نسبة الفاكرونباخ للمحور الأول (تدقيق إدارة الموارد البشرية) إلى 0.908 وهي قيمة جدّ مرتفعة أمّا قيمة ألفاكرونباخ بالنسبة للمحور الثاني (المسؤولية الإجتماعية للمؤسّسات الإقتصادية) فقد بلغت 0.813 وهي أيضاً قيمة مرتفعة وبهذا نكون قد تأكّدنا من مصداقية الإستبيان المصمّم لدراسة الدور الذي تلعبه وظيفة تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز أنشطة المسؤولية الإجتماعية للمؤسّسات الإقتصادية و مما يجعله قادراً و صالح لتحليل الإجابات و المساهمة في الإجابة على إشكالية الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

* قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات الإستبيان: سنقوم بحساب و قياس صدق الإتساق

الداخلي لعبارات الإستبيان من خلال معامل الإرتباط لبيرسون Person correlation

coefficient بين كلّ عبارة و معامل الإرتباط لكل عبارات المحور الذي تنتمي إليه كما يلي:

المحور الأول: من خلال الجدول الموالي و المرقم بـ [2-5] نقوم بإجراء مقارنة بين معامل الإرتباط لكلّ عبارة

من عبارات المحور الأول (تدقيق إدارة الموارد البشرية) و نسبة المعامل الكلي لعبارات المحور .

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

الجدول رقم [2-5]: يبين معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول و نسبة المعامل الكلي لعبارات المحور.

الإحصائية	المؤشرات	العبارة	رقم العبارة
مستوى الدلالة	معامل الارتباط		
0.00	0.744**	دراسة شروط و مواصفات شاغل الوظيفة بطرق منهجية و موضوعية و بصفة دورية.	1
0.00	0.597**	متابعة عملية الإختيار و التعيين وفق أسس و قواعد محدّدة و شفافة.	2
0.00	0.686**	مراجعة إعلانات التوظيف في المؤسسة يمنح فرصا متكافئة لطالبي العمل.	3
0.569	0.108	تقوم المؤسسة بإبلاغ و توعية العمّال في حالة تغيير تغيير طريقة إنجاز نشاط معين في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.	4
0.00	0.833**	مراجعة نظام تقييم الأداء يعرف بنقاط القوّة و الضّعف في أداء الأفراد ومحاولة تفاديها.	5
0.00	0.854**	القيام بإستمرار بمراجعة البرامج التدريبية والتأكد من جدواها.	6
0.00	0.838**	متابعة أثر التدريب على أداء الأفراد المتدربين بعد إنهاء برامجهم التدريبية.	7
0.00	0.829**	متابعة تنفيذ التدريب بناء على أسس و معايير واضحة.	8
0.00	0.742**	القيام بمراجعة دورية لنظام الأجور و الحوافز المتّبع.	9
0.00	0.706**	يتم بإستمرار مدى توافر بيئة عمل مناسبة (تكييف ، إضاءة ، نقل ، إطعام....).	10
0.00	0.756**	القيام بدراسة المواقع و تصميم العمل لتجنب الإصابات.	11
0.00	0.751**	مراجعة دورية للتعليمات و قوانين الصحة والسلامة المهنية.	12

**الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

من خلال الجدول رقم [2-5] يتّضح لنا أنّ معاملات الارتباط الدّالة تراوحت ما بين 0.597 عند مستوى الدّالة 0.01 في الفقرة (2) " متابعة عملية الإختيار و التعيين وفق أسس و قواعد محدّدة و شفافة " كأصغر قيمة ، في حين بلغ معامل الارتباط إلى 0.854 عند مستوى الدّالة 0.01 في الفقرة (6) " القيام باستمرار بمراجعة البرامج التدريبية والتأكد من جدواها " كأكبر قيمة ، في حين أنّ الفقرة رقم (4)

" تقوم المؤسسة بإبلاغ و توعية العمّال في حالة تغيير طريقة إنجاز نشاط معين في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة " كانت غير دالة إحصائيا أي نسبة إرتباطها بباقي الفقرات ضعيف وبهذا نكون قد تأكّدنا من أنّ عبارة المحور الاول ذات مصداقيّة عالية لقياس الغرض الذي وضعت من أجله .

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

المحور الثاني: من خلال الجدول الموالي و المرقم بـ [2-6] نقوم بإجراء مقارنة بين معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات المحور الثاني (المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية) و نسبة المعامل الكلي لفقرات المحور .

الجدول رقم [2-6]: يبين معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني و نسبة المعامل الكلي لفقرات المحور .

الإحصائية	المؤشرات	العلاقة	رقم العبارة
مستوى المعنوية	معامل الارتباط		
0.064	0.342	تساهم المؤسسة في توفير الحياة الكريمة للمجتمع المحلي.	1
0.002	0.552**	توفر المؤسسة فرصا وظيفية متكافئة لجميع الأفراد بمختلف مستوياتهم الاجتماعية .	2
0.001	0.580**	تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من وسائل نقل و مواصلات مريحة و نظيفة ، مدارس ، برامج إسكان..... الخ	3
0.105	0.302	تساهم المؤسسة في توفير المرأة فضلا عن تمكينها من تولي المناصب القيادية.	4
0.001	0.564*	تساهم المؤسسة بالتقليل من نسبة البطالة في المجتمع.	5
0.030	0.397*	يستفيد موظفي المؤسسة بصفة دورية من برامج تأهيلية وتدريبية.	6
0.000	0.663**	يعمل موظفي المؤسسة في ظروف و بيئة عمل جيدة .	7
0.762	-0.058	يستفيد موظفي المؤسسة من مزايا عينية تتعلق بالسكن الوظيفي ، النقل ، الإطعام..... الخ.	8
0.097	0.309	يستفيد موظفي المؤسسة من الفحوصات الطبية المجانية و كذا التأمين الصحي.	9
0.054	0.355	يستفيد موظفي المؤسسة من تعويضات في حال تعرّضهم لحوادث العمل.	10
0.000	0.672**	يستجيب العاملون بالمؤسسة بشكل فوري لشكاوي و انشغالات العملاء.	11
0.005	0.503**	يستجيب العاملون بالمؤسسة للعملاء و يقدّمون خدماتهم بشفافية و نزاهة.	12

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

0.001	0.585**	تعمل المؤسسة على أمن و سلامة العملاء و أموالهم.	13
0.000	0.670**	تهتم المؤسسة بإقامة علاقات طيبة مع عملائها.	14
0.000	0.677**	تلتزم المؤسسة بتنفيذ الإتفاقيات التي تبرمها مع عملائها في الوقت المناسب.	15
0.172	0.256	لا يتم التمييز أثناء التوظيف على أساس العرق و الجنس و الدين.	16
0.017	0.432*	تلتزم المؤسسة بإجراءات الصّحة و السلامة المهنية و البيئة الامنة.	17
0.003	0.523**	تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لذوي الإحتياجات الخاصة.	18
0.001	0.573**	تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ الإعتراف بعمل النقابات العمالية.	19
0.003	0.525**	تسعى المؤسسة لمراعاة حقوق الإنسان و كذا إحترام عادات و تقاليد المجتمع الذي تعمل فيه.	20

** الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01

* الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم [2-6] يتّضح لنا أنّ معاملات الإرتباط الدالة تراوحت ما بين 0.397 عند مستوى الدلالة 0.05 في العبارة (6) " يستفيد موظفي المؤسسة بصفة دورية من برامج تأهيلية وتدريبية " كأصغر قيمة ، في حين بلغ معامل الإرتباط إلى 0.677 عند مستوى الدلالة 0.01 في العبارة (15) " تلتزم المؤسسة بتنفيذ الإتفاقيات التي تبرمها مع عملائها في الوقت المناسب " كأكبر قيمة ، في حين أنّ العبارات ذات الرقم (1 ، 4 ، 9 ، 10 ، 16) على التوالي " تساهم المؤسسة في توفير الحياة الكريمة للمجتمع المحلي " ، " تساهم المؤسسة في توظيف المرأة فضلا عن تمكينها من تولي المناصب القيادية " ، " يستفيد موظفي المؤسسة من الفحوصات الطبية المجانية و كذا التأمين الصحي " ، " يستفيد موظفي المؤسسة من تعويضات في حال تعرّضهم لحوادث العمل " ، " لا يتم التمييز أثناء التوظيف على أساس العرق و الجنس و الدين " ، كانت غير دالة إحصائيا أي نسبة إرتباطها بباقي الفقرات ضعيف بالإضافة العبارة رقم (8) ، " يستفيد موظفي المؤسسة من

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

مزايا عينية تتعلق بالسكن الوظيفي ، النقل ، الإطعام..... الخ " التي كانت بقيمة سالبة حيث بلغت -0.058 مما يؤثر على مصداقية هذا المحور في تحقيقه للهدف المنشود.

* صدق الإتساق الداخلي بين المحاور و جميع عبارات الإستبيان: سنقوم هنا بحساب معامل مدى إرتباط محور من محاور الدراسة مع جميع عبارات الإستبيان من خلال هذا الجدول على النحو التالي:

الجدول رقم [2-7]: يبين معامل الإرتباط بين كل محور من محاور الإستبيان و نسبة المعامل الكلي لعبارات الإستبيان:

مستوى المعنوية	معامل الإرتباط	عنوان المحور
0.000	0.653	تدقيق إدارة الموارد البشرية
0.000	0.653	المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الإقتصادية

** الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم [2-7] يتضح لنا أنّ معاملات الإرتباط المتوصل إليها دالة عند مستوى المعنوية (0.01) و يبيّن أنّ معاملات الإرتباط بين كل محور من محاور الدراسة كانت مرتفعة نوعاً ما فنلاحظ مثلاً معامل الإرتباط بين المحور الأوّل و المتعلق بتدقيق إدارة الموارد البشرية و المعامل الكلي لعبارات الإستبيان و كذلك معامل الإرتباط بين المحور الثاني و المتعلق بالمسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الإقتصادية قد بلغا معاً إلى ما نسبته 0.653 و هي نسبة مقبولة على العموم كونها في مستوى مرتفع.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

المبحث الثاني: النتائج و المناقشة:

سنحاول من خلال هذا المبحث القيام بتحليل البيانات المحصّل عليها بطريقة إحصائية والمتعلّقة بالمستجوبين (البيانات الشخصية للمستجوب) و المتمثلة في الجنس و السن بالإضافة إلى المستوى التعليمي و الخبرة المهنية كما سنعرّج أيضاً إلى البيانات المتعلقة بمحاور الدّراسة و التي هي تدقيق إدارة الموارد البشرية ومدى مساهمتها في تعزيز و تفعيل أنشطة المسؤولية الإجتماعية للمنشآت ذات الطّابع الإقتصادي و إثبات صحّة الفرضيات من عدمها من خلال تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية التي تتناسب و موضوع الدّراسة.

المطلب الأوّل: الدّراسة الوصفية لخصائص عينة الدّراسة:

سيتم عرض و تحليل البيانات و المعلومات المتعلقة بالأشخاص المستجوبين من خلال تحليل عامل الجنس و السن و المستوى التعليمي بالإضافة إلى الأقدميّة.

✓ توزيع أفراد العينة حسب الجنس: سيتم تبيان توزيع أفراد العينة حسب الجنس من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم [2-8]: توزيع الأفراد حسب الجنس

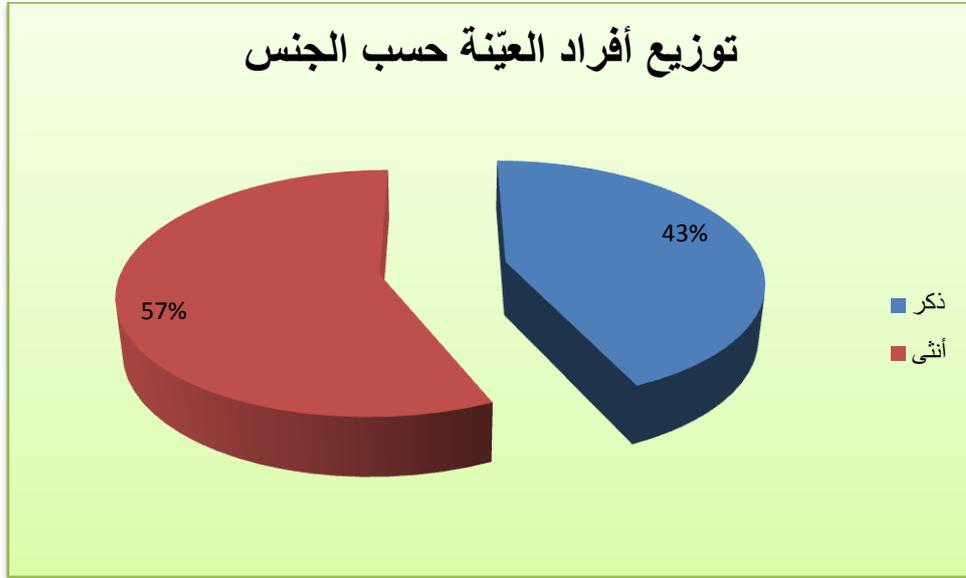
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
43.3	13	ذكر
56.7	17	أنثى
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

و الشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة مجتمع الدراسة حسب عنصر الجنس

الشكل رقم [2-2] يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج Excel و spss

من خلال الجدول رقم [2-8] و الشكل رقم [2-2] السابقين يتضح لنا أنّ نسبة الإناث بلغت إلى ما قيمته 57% من مجموع العينة و هي تمثل نسبة كبيرة من المجتمع محل الدراسة ، في حين بلغت نسبة الذكور إلى ما قيمته 43% من مجتمع الدراسة وهذا يرجع الى السياسات التي تتبناها المؤسسة محل الدراسة في إختيار توظيف العنصر النسوي على الذكور كما أنّ ارتفاع نسبة توظيف العنصر النسوي في المؤسسة إن دلّ على شيء إنّما يدلّ على مدى تبني المؤسسة لأنشطة المسؤولية الإجتماعية والتي يعتبر فيها تمكين المرأة من شغل الوظائف أحد مجالات المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الإقتصادية.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

✓ توزيع أفراد العينة حسب السن (العمر): تبيان توزيع أفراد العينة حسب عنصر السن من خلال الجدول الموالي:

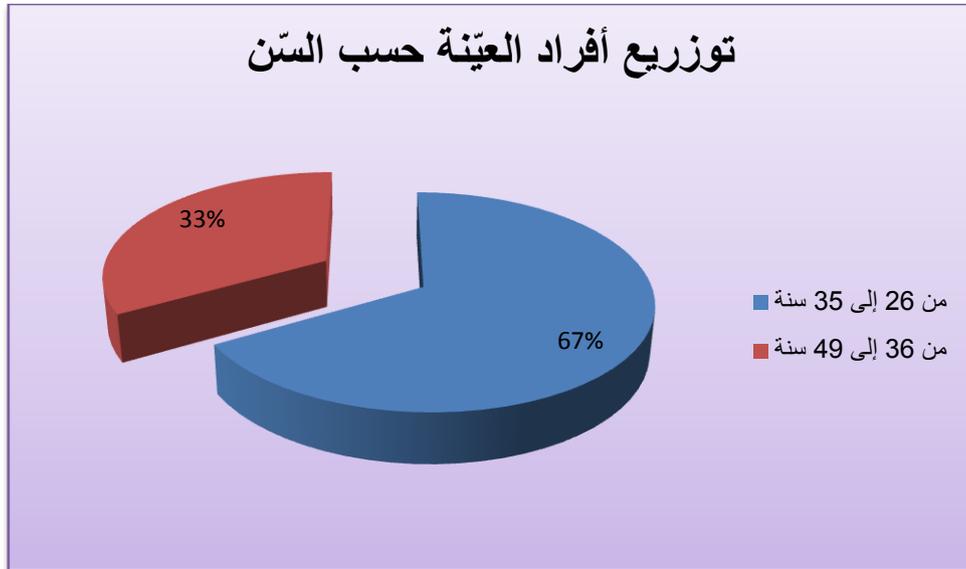
الجدول رقم [2-9]: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	السن (العمر)
00%	00	أقل من 25 سنة
66.7%	20	من 26 إلى 35 سنة
33.3%	10	من 36 إلى 49 سنة
00%	00	أكبر من 50 سنة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

و الشكل الموالي يوضح مستوى أعمار عينة المجتمع محل الدراسة:

الشكل رقم [2-3]: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل السن



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss و excel

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

من خلال الجدول رقم [2-9] و الشكل رقم [2-3] يتّضح لنا أنّ افراد العيّنة محل الدّراسة تتراوح أعمارهم ما بين الفئة العمرية من 26 إلى 35 سنة بنسبة 67% من مجموع العيّنة ثمّ تليها الفئة العمومية من 36 إلى 49 سنة من مجموع العيّنة وهذا ما يبيّن أن المؤسسة محل الدّراسة هي مؤسسة فتيّة أي أنّها تركز على الشّباب و تسعى إلى إستقطاب عنصر الشّباب أثناء تأديتها لمهامها و أنشطتها .

✓ توزيع أفراد العيّنة حسب المستوى التعليمي: سيتم تبيان توزيع أفراد العيّنة حسب المستوى التعليمي من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم [2-10]: يوضّح توزيع أفراد العيّنة حسب المستوى التعليمي

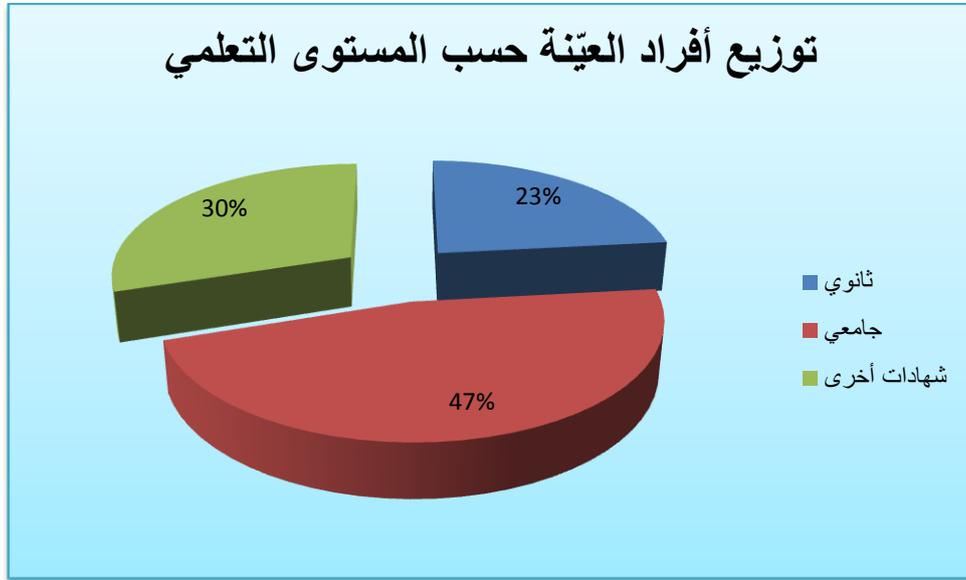
النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
23.3%	7	ثانوي
46.7%	14	جامعي
30%	9	شهادات أخرى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطّالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة المجتمع بحسب مستواهم التعليمي:

الشكل رقم [2-4]: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss و excel

من خلال الجدول رقم [2-10] و الشكل رقم [2-4] السابقين يتبين لنا أن أغلب موظفي و إدارات مؤسسة ميترو الجزائر تلقوا تكويناً جامعياً وهو ما يمثل قيمة 47% من مجموع العينة المدروسة وهذا ما يفسر كفاءة وجودة مستواهم العلمي و كما يفسر أيضاً فعالية الموارد البشرية في تأديتها لمهامها التشغيلية ثم يليها الأفراد الذين تلقوا تكويناً في ميادين أخرى بنسبة 30% من مجموع باقي أفراد العينة ليأتي في المرتبة الأخير الأشخاص الذين لا يتعدى مستواهم التعليمي مرحلة الثانوية بنسبة 23% من مجموع العينة محل الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

✓ توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية: سيتم تبيان توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية من خلال الجدول الموالي:

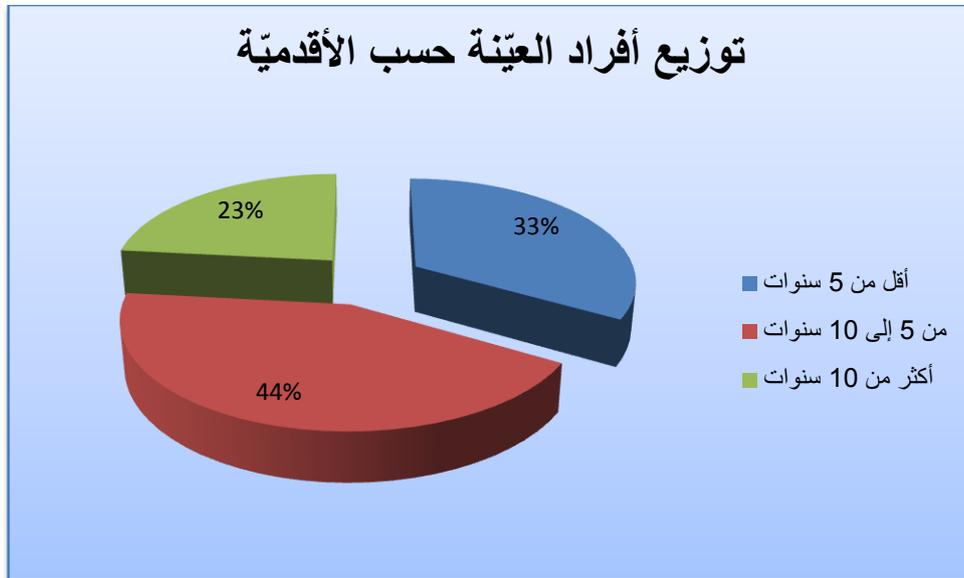
الجدول رقم [2-11]: توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	10	33.3%
من 5 إلى 10 سنوات	13	43.3%
أكثر من 10 سنوات	7	23.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

و الشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية كالآتي:

الشكل رقم [2-5]: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss و excel

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

من خلال الجدول رقم [2-11] والشكل رقم [2-5] يتضح لنا أنّ الموارد البشرية للمؤسسة محل الدراسة أغلبهم من الذين تتراوح مدة عملهم بالمؤسسة ما بين 5 إلى 10 سنوات وهذا ما توضحه النسبة المؤوية التي بلغت إلى ما قيمته 44% ثم يليها الأفراد الذين تتراوح مدّة عملهم بالمؤسسة أقلّ من 5 سنوات بنسبة مؤوية تقدّر بـ 33% ليأتي في الأخير العاملين الذين فاقت مدّة عملهم بالمؤسسة أكثر من 10 سنوات بنسبة مؤوية قدرت بـ 23% كون هذه المؤسسة من المؤسسات حديثة النشأة في عالم الاعمال ، و مما ساعد على إستقرار العاملين ظروف العمل الملائمة و البيئة التي تتسم بالتحفيز و الإحتفاظ بالعنصر البشري وهذا ما يؤكّد مدى إلتزام المؤسسة بمسؤوليتها الإجتماعية تجاه مواردها البشرية.

✓ توزيع أفراد العينة حسب نوع المنصب: سيتم تبيان توزيع أفراد العينة حسب نوع المنصب من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم [2-12]: يوضّح توزيع أفراد العينة حسب نوع المنصب

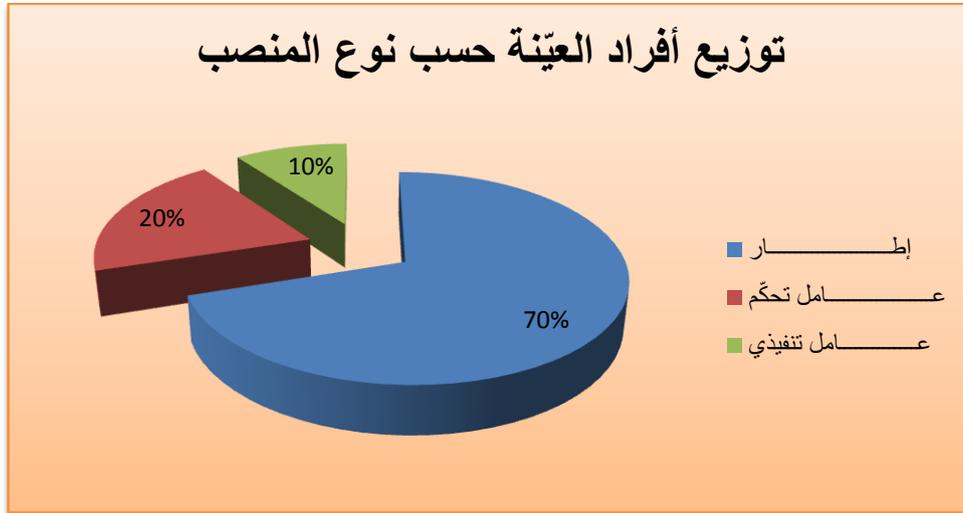
نوع المنصب	التكرار	النسبة المؤوية
إطار	21	70%
عامل تحكّم	6	20%
عامل تنفيذي	3	10%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

و الشكل الموالي يوضّح توزيع أفراد عيّنة الدّراسة بحسب نوع المنصب

الشّكل رقم [2-6]: يوضّح توزيع أفراد عيّنة الدّراسة بحسب نوع المنصب



المصدر: من إعداد الطّالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss و execl

من خلال الجدول رقم [2-12] والشّكل رقم [2-6] يتّضح لنا أنّ أعلى نسبة مثّلت الأفراد العاملين بمنصب إطار بالمؤسسة محل الدّراسة بنسبة مؤويّة بلغت إلى ما قيمته 70% من مجموع المستجوبين ثمّ يليه العاملين في مناصب كعمال تحكم بنسبة مؤويّة بلغت إلى ما قيمته 20% ليأتي في المرتبة الأخيرة الأفراد الذين يتمثّل نوع منصب عملهم كعمال تنفيذيين بنسبة مؤوية بلغت إلى 10% من إجمالي العيّنة المدروسة وهذا ما يتناسب و طبيعة موضوع الدّراسة التي شملت جميع الأفراد الذين ممكن لهم أن يمارسو وظيفة مراجعة أنشطة إدارة الموارد البشرية.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

المطلب الثاني: تحليل فقرات الدراسة:

سيتم من خلال هذا المطلب تفريغ البيانات في برنامج SPSS و معالجتها عن طريق حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات الإستبيان ثم نقوم بترتيبها كل و المجال الذي تنتمي إليه قيمة المتوسط الحسابي وهذا ما سيتم توضيحه من خلال الجداول اللاحقة .

✘ تحليل عبارات المحور الأول: تدقيق إدارة الموارد البشرية:

سنقوم بحساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لجميع عبارات المحور الأول المتعلق بتدقيق إدارة الموارد البشرية.

الجدول رقم [2-13]: يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات المحور الأول

المؤشرات الإحصائية		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة	الترتيب	الرقم	العبارة
10	موافق إلى حدّ ما	1.031	3.20	01	دراسة شروط و مواصفات شاغل الوظيفة بطرق منهجية و موضوعية و بصفة دورية.		
12	موافق إلى حدّ ما	1.033	3.37	02	متابعة عملية الإختيار و التعيين وفق أسس و قواعد محدّدة و شفافة.		
11	موافق إلى حدّ ما	1.066	3.37	03	مراجعة إعلانات التوظيف في المؤسسة يمنح فرصا متكافئة لطالبي العمل.		
01	موافق	1.070	2.40	04	تقوم المؤسسة بإبلاغ و توعية العمّال في حالة تغيير طريقة إنجاز نشاط معين في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.		
09	موافق إلى حدّ ما	1.203	3	05	مراجعة نظام تقييم الأداء يعرّف بنقاط القوّة و الضّعف في أداء الأفراد و محاولة تفاديها.		

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

05	موافق إلى حدّ ما	0.960	2.90	القيام بإستمرار بمراجعة البرامج التدريبية والتأكد من جدواها.	06
06	موافق إلى حدّ ما	1.230	2.93	متابعة أثر التدريب على أداء الأفراد المتدربين بعد إنهاء برامجهم التدريبية.	07
08	موافق إلى حدّ ما	1.217	2.97	متابعة تنفيذ التدريب بناء على أسس و معايير واضحة.	08
07	موافق إلى حدّ ما	1.143	2.93	القيام بمراجعة دورية لنظام الأجور و الحوافز المتّبع.	09
04	موافق إلى حدّ ما	1.358	2.87	يتم بإستمرار مدى توافر بيئة عمل مناسبة (تكييف ، إضاءة ، نقل ، إطعام.....)	10
02	موافق	1.106	2.47	القيام بدراسة المواقع و تصميم العمل لتجنب الإصابات.	11
03	موافق	1.194	2.57	مراجعة دورية للتعليمات و قوانين الصحة والسلامة المهنية.	12

المصدر: من إعداد الطّالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss و excel

من خلال الجدول رقم [2-13] يتّضح لنا الآتي :

1. جاءت العبارة (تقوم المؤسسة بإبلاغ و توعية العمّال في حالة تغيير طريقة إنجاز نشاط معيّن في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة) ، في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته 2.40 و الذي ينتمي إلى المجال موافق و بإنحراف معياري بلغت قيمته 1.070 والذي يدلّ على تشبّت الإجابات وهذا ما يؤكّد أيضاً مدى شفافية إدارة المؤسسة عموماً و إدارة الموارد البشرية بالخصوص في التواصل الفعّال مع مواردها البشرية من خلال إعلامهم بكل جديد في شؤون التسيير .

2. تحصّلت العبارة (القيام بدراسة المواقع و تصميم العمل لتجنّب الإصابات) على المرتبة الثانية من الأهمية بمتوسط حسابي بلغت قيمته إلى 2.47 حيث تنتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري قيمته 1.106 إذ تدلّ هذه النسبة على تشبّت الإجابات و عدم تركزها وهذا ممّا يفسّر توجيه إهتمامات إدارة المؤسسة إلى الحفاظ على مواردها البشرية من خلال تأمينهم من الحوادث و الأخطار المهنية.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

3. و العبارة (مراجعة دورية لتعليمات و قوانين الصّحة والسّلامة المهنيّة) جاءت في المرتبة الثالثة من حيث الأهميّة بمتوسط حسابي قيمته 2.57 و الذي ينتمي إلى المجال موافق و بإنحراف معياري بلغت قيمته إلى 1.194 والذي إن دلّ على شيء إنّما يدلّ على تشبّت الإجابات و عدم تمركزها وهذا يعني أنّ إدارة مؤسّسة ميترو الجزائر من حين إلى آخر تقوم بتدقيق و فحص أنظمة السلامة و الصّحة قصد الحفاظ على حياة موظّفيها.
4. أمّا العبارة (يتمّ بإستمرار مراجعة مدى توافر بيئة عمل مناسبة " تكييف ، إضاءة ، نقل ، إطعام ... ") جاءت في المرتبة الرّابعة من حيث الأهميّة بمتوسط حسابي يبلغ 2.87 و الذي ينتمي إلى المجال موافق إلى حدّ بإنحراف معياري قيمته 1.358 إذ يدلّ على تشبّت الإجابات و عدم تمركزها وهذا ما يعكس موافقة مجتمع الدّراسة عن توفير بيئة عمل مناسبة لكن بنوع من التّحقّظ تجاه بعض العناصر الأخرى.
5. و العبارة (القيام بإستمرار بمراجعة التدريبيّة و التّأكد من جدواها) جاءت في المرتبة الخامسة من حيث الأهميّة بمتوسط حسابي قيمته 2.90 و الذي تنتمي إلى المجال موافق إلى حدّ ما و بإنحراف معياري بلغ إلى 0.960 ممّا يدلّ على تمركز الإجابات المقدّمة و عدم تشبّتها ، وهذا ما يفسّر قيام إدارة الموارد البشريّة بمراجعة البرامج التدريبيّة لكن بتحفظ من طرف بعض أعضاء العيّنة المدروسة .
6. و العبارة (القيام بمراجعة دوريّة لنظام الأجور و الحوافز المتّبع) جاءت في المرتبة السّادسة من حيث الأهميّة بمتوسط حسابي تبلغ قيمته 2.93 و الذي ينتمي إلى المجال موافق إلى حدّ ما بإنحراف معياري قيمته 1.143 والذي يدلّ على تشبّت إجابات العيّنة المدروسة حيث يفسّر بمدى إتّفاق أفراد العيّنة على فحص و مراجعة سياسة المكافآت والأجور المنتهجة من قبل إدارة الموارد البشريّة لكن بتحفظ تجاه البعض الأخر.
7. العبارة (متابعة أثر التّدريب على أداء الأفراد المتدرّبين بعد إنهاء برامجهم التدريبيّة) جاءت في المرتبة السّابعة من حيث الأهميّة بمتوسط حسابي ذات القيمة 2.93 و الذي ينتمي إلى المجال موافق إلى حدّ ما بإنحراف معياري قيمته 1.230 ممّا يدلّ على تشبّت الإجابات و عدم تمركزها ، حيث كانت الموافقة ضعيفة من طرف المجتمع على متابعة أثر البرنامج التّدريبي الذي يخضعون له عقب كل برنامج.
8. وأحتلّت العبارة (متابعة تنفيذ التّدريب بناء على أسس و معايير واضحة) المرتبة الثّامنة من حيث الأهميّة بمتوسط حسابي بلغت قيمته 2.97 و الذي ينتمي إلى المجال موافق إلى حدّ ما بإنحراف معياري قيمته 1.217 وهذا يدلّ على تشبّت الإجابات المحصّل عليها ، وذلك لما تنتهجه إدارة الموارد البشريّة بالمؤسّسة محل الدّراسة من مبادئ واضحة في متابعة مدى تنفيذ البرامج التدريبيّة و الذي تمّت الموافقة عليه لكن بنسبة أقلّ من مجموع العيّنة.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

9. جاءت العبارة (مراجعة نظام تقييم الأداء يعرّف بنقاط القوّة والضعف في أداء الأفراد و محاولة تفاديها) في المرتبة التاسعة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته 3 و الذي ينتمي إلى المجال موافق إلى حد ما بإنحراف معياري قيمته 1.203 مما يدلّ على تشتت الإجابات المقدّمة حيث كان الإتفاق حول مدى مراجعة نظام تقييم الأداء و دوره في توضيح نقاط القوّة و الضعف في أداء الأفراد بشكل جزئي .

10. و تصدّرت العبارات (دراسة شروط و مواصفات شاغل الوظيفة بطرق منهجية و موضوعية و بصفة دورية) ، (متابعة عملية الإختيار و التعيين وفق أسس و قواعد محدّدة و شفافة) ، (مراجعة إعلانات التوظيف في المؤسسة يمنح فرصا متكافئة لطالبي العمل) ذيل الترتيب من حيث الأهمية حيث تحصّلت على الرتب التالية على التوالي: العاشرة ، الحادية عشر ، الثانية عشر بمتوسّطات حسابية على التوالي: 3.20 ، 3.37 ، 3.37 و ينتمون إلى المجال موافق إلى حد ما بإنحرافات معيارية على التوالي: 1.031 ، 1.033 ، 1.066 والذي يدلّ على تشتت الإجابات و عدم تركزها و يتّضح لنا من ممّا سبق موافقة أفراد العينة المدروسة و بنوع من التحقّظ حول هشاشة سياسة إستقطاب المهارات و الشروط و المواصفات الواجب توفّرها في طالب العمل إضافة إلى ضعف مراجعة إعلانات التوظيف الذي من شأنه المساهمة في خلق نوع من العدالة و التّكافؤ في الفرص لطالبي العمل .

✘ تحليل عبارات المحور الثاني: المسؤولية الإجتماعية للمؤسّسات الإقتصادية:

سنقوم بحساب المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لجميع عبارات المحور الثاني و المتعلّق بالمسؤولية الإجتماعية للمؤسّسات.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

الجدول رقم [2-14]: يوضح المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني

المؤشرات الإحصائية					
الترتيب	الإتجاه العام للعيّنة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
17	موافق	0.935	2.57	تساهم المؤسسة في توفير الحياة الكريمة للمجتمع المحلي.	01
13	موافق	1.042	2.47	توفر المؤسسة فرصا وظيفية متكافئة لجميع الأفراد بمختلف مستوياتهم الاجتماعية .	02
01	موافق تماماً	0.884	1.67	تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من وسائل نقل و مواصلات مريحة و نظيفة، مستشفيات الخ	03
03	موافق	1.129	1.97	تساهم المؤسسة في توظيف المرأة فضلا عن تمكينها من تولي المناصب القيادية.	04
10	موافق	0.922	2.33	تساهم المؤسسة بالتقليل من نسبة البطالة في المجتمع.	05
15	موافق	1.224	2.53	يستفيد موظفي المؤسسة بصفة دورية من برامج تأهيلية وتدريبية.	06
12	موافق	1.003	2.40	يعمل موظفي المؤسسة في ظروف و بيئة عمل جيّدة .	07
20	غير موافق تماماً	0.814	4.40	يستفيد موظفي المؤسسة من مزايا عينية تتعلق بالسكن الوظيفي في ، النقل ، الإطعام..... الخ.	08
04	موافق	0.830	2.00	يستفيد موظفي المؤسسة من الفحوصات الطبية المجانية و كذا التأمين الصحي.	09

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

02	موافق	1.137	1.87	يستفيد موظفي المؤسسة من تعويضات في حال تعرّضهم لحوادث العمل.	10
14	موافق	1.137	2.47	يستجيب العاملون بالمؤسسة بشكل فوري لشكاوي و انشغالات العملاء.	11
09	موافق	1.11	2.27	يستجيب العاملون بالمؤسسة للعملاء و يقدمون خدماتهم بشفافية و نزاهة.	12
06	موافق	0.819	2.13	تعمل المؤسسة على أمن و سلامة العملاء و أموالهم.	13
08	موافق	1.194	2.23	تهتم المؤسسة بإقامة علاقات طيبة مع عملائها.	14
05	موافق	0.910	2.00	تلتزم المؤسسة بتنفيذ الإتفاقيات التي تبرمها مع عملائها في الوقت المناسب.	15
19	موافق إلى حدّ ما	1.322	2.67	لا يتم التمييز أثناء التوظيف على أساس العرق و الجنس و الدين.	16
07	موافق	0.791	2.17	تلتزم المؤسسة بإجراءات الصّحة و السلامة المهنيّة و البيئة الامنة.	17
11	موافق	0.994	2.33	تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لذوي الإحتياجات الخاصة.	18
18	موافق إلى حدّ ما	1.163	2.60	تتبني إدارة المؤسسة مبدأ الإعتراف بعمل النقابات العمالية.	19
16	موافق	1.074	2.53	تسعى المؤسسة لمراعاة حقوق الإنسان و كذا إحترام عادات و تقاليد المجتمع الذي تعمل فيه.	20

المصدر: من إعداد الطّالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss و excel

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

من خلال الجدول رقم [2-14] يتضح لنا ما يلي:

1. إحتلت العبارة (تساهم المؤسسة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من وسائل نقل و مواصلات نظيفة ومرحجة ، مدارس ، مستشفيات الخ) المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يبلغ 1.67 و الذي ينتمي إلى المجال موافق تماماً بإنحراف معياري قيمته 0.884 والذي يدلّ على تمركز إجابات أفراد العينة وعدم تشتتها و هذا يدلّ على مدى تبني مؤسسة ميترو الجزائر لأنشطة المسؤولية الإجتماعية تجاه المجتمع الذي تنشط ضمنه حيث تساهم في إنجاز المشاريع الأساسية للسّير الحسن ليوميات المجتمع.
2. و جاءت العبارة (يستفيد موظفي المؤسسة من تعويضات في حال تعرّضهم لحوادث العمل) في المرتبة الثانية من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته 1.87 و الذي ينتمي إلى المجال موافق وبإنحراف معياري يبلغ 1.137 و الذي يدلّ على تشتت إجابات المجتمع و عدم تمركزها و هذا يفسّر بالدور الإجتماعي الإيجابي الذي تبذله تجاه مواردها البشريّة من خلال منحهم تعويضات مادية في حالة ما إذا تعرّضوا لحادث مهني أثناء تأديتهم لنشاطهم.
3. أمّا العبارة (تساهم المؤسسة في توظيف المرأة فضلا عن تمكينها من تولي المناصب القيادية) تأتي في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي تبلغ قيمته 1.97 و الذي ينتمي إلى المجال موافق و إنحراف معياري قيمته 1.129 ممّا يدلّ على تشتت الإجابات و عدم تمركزها ويتّضح ذلك أيضا من خلال الملاحظة أثناء الزيارة التي قادتنا إلى مقرّ مؤسسة ميترو الجزائر أنّ أغلب عمّال و موظفي المؤسسة من النّساء و هذا إن دلّ على شيء إنّما يدلّ على تبني المؤسسة لأنشطة المسؤولية الإجتماعية تجاه مجتمعها من خلال إعتمادها على العنصر النسوي في سياستها عند إستقطاب و تعيين الأفراد.
4. و جاءت العبارة (يستفيد موظفي المؤسسة من الفحوصات الطبية المجانية و كذا التأمين الصحي) في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي ذات القيمة 2.00 و الذي ينتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري قيمته 0.830 الذي يدلّ على تمركز إجابات المجتمع و عدم تشتتها حيث نجد أنّ جميع العمّال و الموظّفين في المؤسسة المدروسة تمنح لهم تغطية صحّية مجانية علاوة عن تأمينهم ضدّ كل الحوادث لدى مؤسسات الضّمان الإجتماعي.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

5. و احتلت العبارة (تلتزم المؤسسة بتنفيذ الإتفاقيات التي تبرمها مع عملائها في الوقت المناسب) المرتبة الخامسة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يبلغ 2.00 و الذي ينتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري قيمته 0.910 مما يدل على تركز الإجابات المقدمة من طرف المجتمع المدروس و عدم تشتتها إذ يبين ذلك مدى سعي المؤسسة إلى تحسين صورتها أمام عملائها من خلال إحترام توقيت و شروط الإتفاقيات المبرمة بينها و بين عملائها.

6. العبارة (تعمل المؤسسة على أمن و سلامة العملاء و أموالهم) نالت المرتبة السادسة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته 2.13 وهو ينتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري بلغت قيمته 0.819 ما يعني أنّ إجابات أفراد العينة المدروسة متمركزة و غير متشتتة .

7. أما العبارة (تلتزم المؤسسة بإجراءات الصّحة و السلامة المهنية و البيئة الآمنة) احتلت المرتبة السابعة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته 2.17 وهي تنتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري تبلغ قيمته 0.791 وهذا يدل على تركز الإجابات و عدم تشتتها مما يفسر توفير الإدارة لكل ما من شأنه ضمان أمن و سلامة الأفراد العاملين في المؤسسة.

8. وتحصلت العبارة (تهتم المؤسسة بإقامة علاقات طيبة مع عملائها) على المرتبة الثامنة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته 2.23 وهي قيمة تنتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري تبلغ قيمته 1.194 مما يعكس تشتت إجابات العينة المدروسة و عدم تركزها تجاه طبيعة علاقات المؤسسة مع عملائها.

9. أما العبارة (يستجيب العاملون بالمؤسسة للعملاء و يقدمون خدماتهم بشفافية و نزاهة) جاءت في المرتبة التاسعة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يبلغ 2.27 و هي قيمة تنتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري قيمته 1.112 حيث تعكس هذه القيمة مدى تشتت الإجابات و عدم تركزها وهذا يعكس إهتمام المؤسسة عن طريق توعية عمّالها بخدمة الزبون بكل معايير الشفافية والنزاهة.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

10. كما جاءت العبارة (تساهم المؤسسة بالتقليل من نسبة البطالة في المجتمع) في المرتبة العاشرة من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يبلغ 2.33 وهي قيمة تنتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري قيمته 0.922 إذ تدلّ هذه القيمة على تمركز الإجابات و عدم تشتتها ، و هذا يفسّر عمل المؤسسة على إستقطاب و توظيف المهارات الموجودة في المجتمع الذي تنشط بداخله و المساهمة ولو بقليل في تخفيض نسبة البطالة.

11. أمّا العبارة (تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لذوي الإحتياجات الخاصة) في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي يبلغ 2.33 و هي قيمة تنتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري يبلغ 0.994 حيث يعكس مدى تمركز الإجابات المقدّمة و عدم تشتتها و كما يدعم هذه النسبة ما تمت ملاحظته أثناء تواجدها في مقر المؤسسة حيث شوهد عدد من العمّال و الموظّفين ينتمون في فئة ذوي الإحتياجات الخاصة .

12. و العبارة (يعمل موظّفي المؤسسة في ظروف و بيئة عمل جيّدة) احتلّت المرتبة الثانية عشر من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يبلغ 2.40 ينتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري قيمته 1.007 والذي يعكس تشتت إجابات العيّنة المدروسة و عدم تمركزها وهذا يفسّر حسن و ملائمة ظروف العمل و بيئته في المؤسسة .

13. و نالت العبارة (يستجيب العاملون بالمؤسسة بشكل فوري لشكاوي و انشغالات العملاء) المرتبة الثالثة عشر من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يبلغ 2.47 وينتمي إلى المجال موافق و بإنحراف معياري قيمته تبلغ 1.137 و هذا يفسّر بتشتت الإجابات و عدم تمركزها و يدلّ على سعي العمّال إلى الاستجابة الفورية لشكاوي الرّبائن و تلبية كل إنشغالاتهم.

14. وجاءت العبارة (توفر المؤسسة فرصا وظيفية متكافئة لجميع الأفراد بمختلف مستوياتهم الاجتماعية) في المرتبة الرابعة عشر من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يبلغ 2.47 و هي قيمة تنتمي إلى المجال موافق بإنحراف معياري قيمته 1.042 والذي يدلّ على تشتت الإجابات و عدم تمركزها إذ تؤكد نسبة الموافقة على عمل المؤسسة إلى خلق نوع من العدالة في إستقطاب جميع شرائح المجتمع.

15. جاءت العبارة (يستفيد موظّفي المؤسسة بصفة دورية من برامج تأهيلية و تدريبية) في المرتبة الخامسة عشر من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته 2.53 و الذي ينتمي إلى المجال موافق و بإنحراف معياري يبلغ 1.224 والذي يدلّ على تشتت الإجابات و عدم تمركزها ويعني هذا أنّ إدارات و موظّفي مؤسسة ميترو الجزائر يخضعون بين الفينة و الأخرى إلى برامج تدريبية في إطار تحسين مستوى الأفراد و الرّفح منه.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

16. و تحصّلت العبارة (تسعى المؤسسة لمراعاة حقوق الإنسان و كذا إحترام عادات و تقاليد المجتمع الذي تعمل فيه) على المرتبة السادسة عشر من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته 2.53 و الذي ينتمي إلى المجال موافق و بإختراف معياري تبلغ قيمته 1.074 و الذي يدلّ على تشبّت الإجابات و عدم تمركزها ويؤكد هذا إحترام ثقافات و أعراف مجتمعتها علاوة على إحترام مبادئ حقوق الإنسان.
17. و جاءت العبارة (تساهم المؤسسة في توفير الحياة الكريمة للمجتمع المحلي) في المرتبة السابعة عشر من حيث الأهمية بمتوسط حسابي يبلغ 2.57 و الذي ينتمي إلى المجال موافق بإختراف معياري قيمته 0.935 ممّا يدلّ على تمركز إجابات أفراد مجتمع الدراسة وعدم تشبّتها إذ تأكّد هذه القيمة سعي المؤسسة محل الدراسة إلى توفير حياة تتسم بالرفاهية و جعل هذا المبدأ من أوواياتها.
18. وتأتي العبارة (تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ الإعتراف بعمل الثقافات العمالية) في المرتبة التاسعة عشر من حيث الأهمية بمتوسط حسابي تبلغ قيمته 2.60 و الذي ينتمي إلى المجال موافق إلى حدّ ما بإختراف معياري قيمته 1.163 وهذا يدلّ على تشبّت الإجابات و عدم تمركزها ممّا يفسّر أن العينة المدروسة توافق على إعتراف الإدارة بعمل الثقافات العمالية التي تعنى بشؤون العمّال لكن بتحفظ تجاه بعض التصرفات.
19. وجاءت العبارة (لا يتم التمييز أثناء التوظيف على أساس العرق و الجنس و الدين) في ما قبل الأخير في المرتبة التاسعة عشر من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته 2.67 و الذي ينتمي إلى المجال موافق إلى حدّ ما بإختراف معياري قيمته 1.322 ممّا يدلّ على تشبّت الإجابات و عدم تمركزها ويؤكد هذا عدم خضوع التوظيف إلى تمييز عنصري سواءً من ناحية جنسه أو عرقه أو حتّى معتقداته الدينية لكن بتحفظ ممّا يؤكد احتمالية الوقوع في مثل هذه التصرفات.
20. و تربّعت العبارة (يستفيد موظفي المؤسسة من مزايا عينية تتعلق بالسكن الوظيفي ، النقل ، الإطعام.....الخ) في ذيل الترتيب بمرتبة عشرون من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قيمته 4.40 و الذي ينتمي إلى المجال غير موافق تماماً بإختراف معياري تبلغ قيمته 0.814 ممّا يدل على تمركز إجابات أفراد العينة وعدم تشبّتها ، و تعكس هذه القيمة عدم الموافقة العالية تجاه هذه العبارة ممّا يؤكد عدم تقديم إدارة المؤسسة لإمتيازات السكن الوظيفي ، النقل ، الإطعام.....الخ إلى غير ذلك من الإمتيازات.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

المطلب الثالث: إختبار صحة الفرضيات

أولاً: إختبار صحة الفرضية الأولى والثانية:

لاختبار صحة الفرضيتين نعتد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في قياس نسبة تشتت الإجابات لدى أفراد العينة مع حساب معامل الارتباط لقياس شدة الارتباط بين محاور الدراسة و نوعية العلاقة فيما بينهما ، وكلّ النتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم [2-15] يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحوري الدراسة

المحاور	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تدقيق إدارة الموارد البشري	2.91	0.802
02	المسؤولية الإجتماعية	2.38	0.484

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS و excel

1. الفرضية الأولى :

كان المتوسط الحسابي بالنسبة للمتغير المستقل وهو تدقيق إدارة الموارد البشرية يساوي إلى 2.91 وبالعودة إلى مقياس "ليكرت الخماسي" نجد أنه ينتمي إلى المجال "موافق إلى حد ما" بمعنى أن تدقيق أنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية في "مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger" ليست مطبقة و معتمدة بشكل كلي وغير متخلى عنها كليةً لذا يتم نفي الفرضية الأولى والتي مفادها أن مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger لا تمارس عملية الفحص و المراقبة لأنشطة إدارة الموارد البشرية.

2. الفرضية الثانية :

أما المتوسط الحسابي الخاص بالمتغير التابع وهو المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الإقتصادية فقد كان مساوي للقيمة 2.38 والذي ينتمي إلى المجال "موافق" في مقياس ليكرت الخماسي و هذا يعني أن مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger تتبنى مفهوم المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات وعليه يمكن أن نقول أن الفرضية الثانية و التي مفادها لا توجد لدى مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger إجراءات كفيلة بتعزيز المسؤولية الإجتماعية غير مقبولة لذا يتم نفي هذه الفرضية.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

ثانيا: إختبار فرضية تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع:

الجدول رقم [2-16]: يبين معامل الارتباط و التحديد لمحور تدقيق إدارة الموارد البشرية

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R^2	النموذج
0.653	0.426	1

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS و excel

يتضح من الجدول رقم [2-16] أن قيمة معامل الارتباط 0.653 و هو ارتباط قوي وطردي في محور تدقيق إدارة الموارد البشرية ، كما أن معامل التحديد R^2 يشير الى أن المتغير المستقل (تدقيق إدارة الموارد البشرية) يفسر ما مقداره 42.6% من التباين في المتغير التابع (المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الاقتصادية) ، وهذا ما يدل أن محور تدقيق إدارة الموارد البشرية هام وذو تأثير ، وأن الباقي 57.4% ترجع الى عوامل أخرى .

الجدول رقم [2-17] يبين تحليل التباين ANOVA لتقدير العلاقة بين تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الإجتماعية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى المعنوية
الإنحدار	2.896	1	2.896	20.783	0,000
البواقي	3.902	28	0.139		
المجموع الكلي	6.798	29			

y المسؤولية الإجتماعية
X تدقيق إدارة الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS و excel

كما يوضح الجدول رقم [2-17] صلاحية إختبار الفرضية وذلك لأن لارتفاع قيمة F المحسوبة 20.783 عن قيمتها الجدولية وعلى مستوى دلالة 0.000 أقل 0.01 ودرجات حرية (28,1).

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger

الجدول رقم [18-2] يبين إختبار T و Beta في مؤسسة ميترو الجزائر

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات غير النمطية		النموذج	
		Beta	الخطأ المعياري	B	
0.000	4.729		0.261	1.233	الثبات
0.000	4.559	0.653	0.086	0.394	تدقيق إدارة الموارد البشرية
X المسؤولية الإجتماعية .					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS و excel

و كما يتضح من الجدول رقم [16-2] أن المتغير المستقل (تدقيق إدارة الموارد البشرية) ذو دلالة إحصائية هامة في مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger ، وذلك بدليل ارتفاع قيمة t المحسوبة 5.559 عن قيمتها الجدولية وعند مستوى دلالة 0.000 أقل من 0.01 ، ويعزز ذلك من قيمة Beta البالغة 0.653 والتي تشير الى أن المتغير المستقل (تدقيق إدارة الموارد البشرية) يحمل توجهها إيجابياً للتأثير على أنشطة المسؤولية الإجتماعية في مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger.

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة ميترó الجزائر métro d'alger

خلاصة الفصل:

بعد القيام بالدراسة الميدانية و التي قادتنا إلى مؤسسة ميترó الجزائر métro d'alger حول معرفة الدور الذي تلعبه وظيفة تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز و تقوية الجانب الإجتماعي لمؤسسات الأعمال تجاه المجتمع الذي تنشط ضمنه و على البيئة و العملاء و الدولة على وجه العموم وبتجاه مواردها البشرية بالخصوص ، فمن خلال تحليل و دراسة البيانات المحصّل عليها من المجتمع المدروس تمّ التوصل إلى ما يلي:

✚ أن مؤسسة ميترó الجزائر métro d'alger تباشر عمليّة فحص و تدقيق وظائف و أنشطة مديرية إدارة الموارد البشرية قصد إكتشاف نقاط القوّة و الضّعف في إداء أفراد المؤسسة ككل و إدارة الموارد البشرية على وجه الخصوص.

✚ إنّ مؤسسة ميترó الجزائر métro d'alger تتبنى جملة من السياسات التي من شأنها توفير حياة كريمة لمجتمعها و تحقّق له الرفاهية الإجتماعية.

إنّ تدقيق و فحص وظائف إدارة الموارد البشرية في مؤسسة ميترó الجزائر métro d'alger يساهم في التّعزير من مسؤوليتها الإجتماعية ، و هذا ما يفسّر قيمة Beta البالغة 0.653 والتي تشير الى أن المتغيّر المستقل و المتمثّل في تدقيق إدارة الموارد البشرية يحمل توجّهاً إيجابياً للتأثير على أنشطة المسؤولية الإجتماعية في مؤسسة ميترó الجزائر métro d'alger

الخاتمة

خاتمة:

جاءت هذه الدراسة للبحث عن مدى تطبيق المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لوظيفة تدقيق أنشطة إدارة الموارد البشرية و الدور الذي تمارسه لخلق مؤسسات مواطنة أي " تتبنى مفهوم المسؤولية الاجتماعية " من خلال إسقاط هذين المفهومين على مؤسسة ميترو الجزائر محولاً بذلك تبيان معنى تدقيق وظائف إدارة الموارد البشرية وكذلك بعض الأساليب و الطرق التي يعتمد عليها المدقق أثناء مباشرة مهامه إضافة إلى توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية و مجالاتها و مظاهرها لدى المؤسسة محل الدراسة .

و بالانطلاق من هنا يمكن القول أن المؤسسة التي تحترم الأعراف السائدة في المجتمع الذي تباشر مهامها بداخله و لا تركز على مبدأ تعظيم الأرباح دون الإكتراث للنتائج التي تنعكس على البيئة و المجتمع و على أفرادها هي التي يمكن لها الإستقرار و الإستمرارية في النشاط هذا و يعكس تطبيق وظيفة الفحص و المراجعة لمهام مديرية الموارد البشرية مدى إلتزام تلك المؤسسات بتحقيق الرفاهية لمجتمعها.

أولاً: إختبار فرضيات الدراسة:

وبعد الدراسة الميدانية التي قادتنا إلى مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger و جمع المعلومات المتعلقة بدراسة متغيري البحث تمت معالجتهم بإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة تمّ التّوصّل إلى مايلي:

الفرضية الأولى :

لا تمارس مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger بصفة دورية عملية الفحص و المراقبة لأنشطة إدارة الموارد البشرية فرضية غير صحيحة وفق لنتيجة الإختبار حساب المتوسط الحسابي الذي بلغ إلى ما قيمته 2.91 و التي تنتمي إلى المجال " موافق إلى حدّ ما " بمعنى أنّه هناك موافقة ولو جزئية لممارسة المؤسسة لوظيفة تدقيق أنشطة إدارة الموارد البشرية و لهذا يتم رفضها.

الفرضية الثانية:

لا توجد لدى مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger إجراءات كفيلة بتعزيز المسؤولية الاجتماعية و هي فرضية غير صحيحة وفقاً لنتيجة إختبار المتوسط الحسابي الذي بلغ إلى 2.38 و الذي ينتمي إلى المجال موافق وهو ما يفسر إعداد إدارة مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger لسياسات من شأنها المساهمة في تحقيق الرفاهية لمجتمعها و تبعاً لهذا فإنه سيتم رفض هذه الفرضية.

الفرضية الثالثة:

لا يساهم تدقيق وظائف و أنشطة إدارة الموارد البشرية في التعزيز من المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger تجاه المجتمع عموماً و تجاه مواردها البشرية بالخصوص هي فرضية غير مقبولة لعدم صحتها وفقاً لنتيجة إختبار حساب T test الذي بلغت قيمته 5.559 وهي قيمة أكبر من القيمة الجدولية وهذا ما سيعزز من قيمة Beta البالغة 0.653 التي تؤكد التأثير الإيجابي للمتغير المستقل المتمثل في تدقيق إدارة الموارد البشرية على المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية ، لذا فهي فرضية غير صحيحة.

ثانياً: نتائج الدراسة:

من خلال ماتم طرحه في الجانب النظري و إسقاطه في الدراسة الميدانية على عينة من موظفي و إدارات مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger ، وبعد تحليل البيانات المتحصّل عليها بالأساليب الإحصائية ، خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

تعمل مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger على إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع الذي تنشط ضمنه و بالخصوص مشاريع النقل و المواصلات فضلاً عن تمكينها للعنصر النسوي في شغل مناصب قيادية و التركيز عليها في سياسة إستقطابها للمهارات من سوق الشغل .

توفّر مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger لمواردها البشرية فحوصات طبية مجانية وكذا تأمينهم لدى مصالح التأمين الإجماعي أثناء مباشرتهم لنشاطهم في المؤسسة علاوةً عن تعويضهم بشكل مادي في حالة تعرّضهم لحادث مهني.

الختاتمة

✎ إيلاء أهمية بالغة من طرف عمّال و موظّفي مؤسّسة ميترو الجزائر Métro d'Alger لعملاء المؤسّسة و خدمتهم بكلّ شفافية ونزاهة و السّعي إلى حماية أموالهم وإقامة علاقات طيّبة معهم.

✎ إن موظّفي مؤسّسة ميترو الجزائر Métro d'Alger لا يستفيدون من مزايا عينية كالنّقل و السّكن الوظيفي و الإطعام.

✎ توفير إدارة المؤسّسة لبيئة عمل مناسبة تتّسم بكلّ إجراءات الأمن و السّلامة من تكييف و إضاءة بالإضافة إلى النّقل و الإطعام... الخ عن طريق تدقيق و مراجعة إجراءات العمل و السّلامة المهنيّة.

✎ تعمل المؤسّسة على إمتصاص البطالة من المجتمع الذي تستثمر فيه وتخلق تكافؤاً في الفرص لجميع الافراد كما توفّر أيضاً مناصب عمل لفائدة الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصّة.

✎ إستقطاب مؤسّسة ميترو الجزائر Métro d'Alger لأفراد يتميّزون بالكفاءة العالية نتيجةً لمراجعة و تدقيق إعلانات التوظيف و دراسة الشّروط الواجب توفّرها في شاغل أّية وظيفة في المؤسّسة.

✎ إنّ مؤسّسة ميترو الجزائر Métro d'Alger تسعى إلى تنمية و تطوير مواردها البشريّة من خلال مراجعة نظام تقييم الأداء و البرامج التّدريبية للتأكّد من مدى فعاليتها و كذا متابعة أثر البرامج التّدريبية على عمّالها.

✎ تسعى مؤسّسة ميترو الجزائر Métro d'Alger للحفاظ على مهاراتها و كفاءاتها عن طريق المراجعة الدّورية لنظام الأجور و الحوافز و دراسة مواقع العمل و تصميمه لتجنّب وقوع كوارث مهنيّة.

ثالثاً: الإقتراحات :

من خلال عرض أهمّ النتائج التي خلصت إليها الدّراسة سنقوم بصاغة جملة من التّوصيات كما يلي:

- ✳ ضرورة تفعيل عمليّة تدقيق أنشطة إدارة الموارد البشريّة من خلال تدقيق كل مجالاته.
- ✳ ضرورة توفير الإمكانيات البشريّة والمادية اللازمة لتدقيق مثل أنشطة هذه الوظائف.
- ✳ عقد دورات تدرّيبية و ندوات فكرية يتم من خلال تكوين الأفراد المدققين في تدقيق هذه الأنشطة.
- ✳ ضرورة تبني أنشطة المسؤولية الإجماعية بشتّى مجالاتها و عدم التركيز على مجال معيّن وإهمال المجالات الأخرى.

✳ لا بد من إجراء فحص و مراجعة دوريّة لوظائف إدارة الموارد البشريّة ولو مرّة واحدة سنويّاً.

رابعاً: أفاق الدراسة:

و للامام أكثر بكل حيثيات هذا الموضوع سنقوم بصياغة مجموعة من المواضيع قصد إثراءها من قبل الباحثين والمختصين مستقبلاً:

- ◆ أثر مراجعة وظائف إدارة الموارد البشرية في إستقطاب أكفاء المهارات.
- ◆ اثر مراجعة أنشطة إدارة الموارد البشرية في تحسين فعالية التكوين.
- ◆ مساهمة تدقيق وظيفة التدريب في تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسات.
- ◆ دور تدقيق إدارة الموارد البشرية في تحسين سياسة الأجور و التحفيز.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللّغة العربيّة:

الكتب:

- 1 - أحمد حلمي جمعة ، " الإتّجاهات المعاصرة في التدقيق و التّأكيد " ، دار الصّفاء للنّشر و التّوزيع ، عمّان ، الأردن ، 2009.
- 2 - أمين السّيد أحمد لطفي ، " مراجعات مختلفة لأغراض مختلفة " ، الدّرا الجامعة ، الإسكندرية ، 2005.
- 3 - طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري ، " المسؤولية الإجتماعية و أخلاقيات الأعمال " ، دار وائل للنّشر و التّوزيع ، عمّان الأردن ، 2006.
- 4 - محمّد سمير الصّبّان ، " نظريّة المراجعة و اليات التّطبيق " ، الدّار الجامعية ، مصر ، 2003.
- 5 - محمد عباس بدوي ، " المحاسبة عن التّأثيرات البيئية و المسؤولية الإجتماعية للمشروع " ، دار الجامعة الجديدة للنّشر ، الإسكندرية ، 2000.
- 6 - نجم عبود نجم ، " أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال " ، دار الوزّاق للنّشر و التّوزيع ، عمّان ، الأردن ، 2009.

المذكّرات:

- 1 -بوبكر محمد الحسن ، " دور المسؤولية الإجتماعية في تحسين أداء المنظّمة (دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة باتنة) " ، مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية التجاريّة وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2014.
- 2 -جيلالي وسام ، " أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية " ، مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص مالية ، كلية العلوم الإقتصادية التجاريّة وعلوم التسيير، جامعة ورقلة ، 2012.
- 3 -حمزة مقيطع ، " دور التنمية المستدامة في تحسين الأداء الكلي للمؤسسات " ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، غير منشورة ، كلية الإقتصاد ، جامعة فرحات عباس سطيف ، 2011م.
- 4 -خامرة الطاهر ، " المسؤولية البيئية و الإجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة الإقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة " ، مذكرة مقدّمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إقتصاد و تسيير البيئة ، كلية العلوم الإقتصادية التجاريّة و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2007.

قائمة المراجع

- 5 - الزغودي محمد السايح ، "مراجعة إدارة الموارد البشرية و دورها في تحسين أداء المنظمة الاقتصادية - دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية لصناعة الانابيب بغرداية " ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2012.
- 6 - زقيب خيرة ، " دور التدقيق الاجتماعي في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية - دراسة تطبيقية لمجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية و الجلفة " ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير ، تخصص تدقيق و مراقبة التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة غرداية ، 2014.
- 7 - العايب عبد الرحمان ، " التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في ظلّ تحديات التنمية المستدامة " ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف ، 2011.
- 8 - عباس سميرة ، " أهمية مراجعة إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر وحدة ورقلة خلال 2014 " ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الماستر في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2014.
- 9 - عبد الله بن منصور ، " إشكالية العلاقة بين الإقتصاد والأخلاق " ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة تلمسان ، 2008.
- 10 - عرباوي المهدي ، " أثر التدقيق الفعال للموارد البشرية على أداء المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز بورقلة " ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، 2014.
- 11 - فؤاد حسين محمد الحمدي ، " الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على رضا المستهلك " ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، 2003.
- 12 - محمد سالم اللولو ، " مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل شركات المساهمة العامة - دراسة تطبيقية " ، مذكرة مقدمة كمطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، 2009.

قائمة المراجع

المقالات و المجلات:

- 1 - أندرو غاينجي ، " المسؤولية الاجتماعية للشركات " ، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية ، نيويورك و جنيف ، 2004.
- 2 - سويلم حسن ، " المتطلبات النظرية و العملية للتقرير عن التكاليف البيئية " ، مجلة البحوث التجارية ، المجلد الثالث و العشرون ، العدد الثاني ، 2008.
- 3 - صالح العقدة ، يوسف سعادة ، " مدى إدراك المدققين الأردنيين لمفهوم التدقيق الاجتماعي " ، الأردن.
- 4 - عمر محمد ادم الإمام ، الطاهر احمد محمد علي ، " نحو إطار نظري لتدقيق الموارد البشرية " ، مجلة العلوم الاقتصادية ، المجلد 14 ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، كلية الدراسات التجارية ، 2013.
- 5 - محمد فلاق ، قدور بنافلة ، " المسؤولية الاجتماعية لشركات الإتصال الجزائرية جيزي . موبليس . نجمة التحوّل من العمل الخيري إلى العطاء الذكي " ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشلف.

المؤتمرات:

- 1 - أحمد فايد نور الدين ، " دور التدقيق الاجتماعي في دعم حوكمة الشركات " ، مداخلة في الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كالية للحدّ من الفساد الإداري و المالي ، جامعة محمد خيضر بسكرة . يومي 06-07 ماي 2012.
- 2 - بن مسعود نصر الدين ، كنوش محمد ، " واقع أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة إستطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية " ، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية ، جامعة بشار ، أيام 14-15 فيفري 2012.
- 3 - جمال سالمي ، " التدقيق الاجتماعي في ظل اقتصاد المعرفة " ، المؤتمر الوطني الثامن حول مهنة التدقيق في الجزائر الواقع و الآفاق ، جامعة 20 أوت سكيكدة ، أيام 11-12 أكتوبر 2010.
- 4 - صالح السحاني ، " المسؤولية الاجتماعية و دورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية - حالة تطبيقية على م س ع " ، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية : تقييم و استشراف ، بيروت لبنان ، أيام 23/24/25/03/2009.

- 5- عمر عزّاوي و اخرون ، " دوافع تبني منظّات الأعمال أبعاد المسؤولية الإجتماعية و الأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الإجتماعي " ، مداخلة في الملتقى الدولي الثالث حول منظّات الأعمال والمسؤولية الإجتماعية ، جامعة بشار ، أيام 14-15 فيفري 2012.
- 6- مراد سكاڨ ، فارس هبّاش ، " دور التدقيق الإجتماعي في إطار الحوكمة المسؤولة إجتماعياً في ظلّ الإنفتاح الخارجي " ، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية و الإقتصادية و الحوكمة العالمية ، جامعة فرحات عبّاس ، أيام 20-21 أكتوبر 2009.
- 7- مولاي لحضر عبد الرزاق ، بوزيد السايح ، " دور الإقتصاد الإسلامي في تعزيز المسؤولية الإجتماعية للشركات " ، مداخلة في الملتقى الدولي حول الإقتصاد الإسلامي الواقع و رهانات المستقبل ، المركز الجامعي غرداية ، أيام 23/24 فيفري 2011.

مراجع باللّغة الأجنبيّة:

- 1- bouchra bakadir ، " **audit des ressources humaines et performance des entreprises maghribines-essai d'analyse** " ، maroc ، sans année .
- 2- Carroll Archie، **The Pyramid of Corporate Social Responsibility Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders**، Business- Horizons، July. August، 1991 ،p 405.
- 3- kandola ، pratima ، "**corporate social responsibility: why good people behave badly in orgnizations**" ، 2004 .
- 4- Marie- Françoise guyonnaud et frédérique williaiard ، "**du managements environmental au développement durable des entreprises**" ، France ، ademe ، mars 2004.
- 5- peretit ، jm ، **ressources humaines et gestion du personnel educapole gestion** ، 1994.

- 6- world business council for sustainable development (WBCSB) ،
"meeting changing expectations : corporate social
responsabilité" ، 1999 .
- 7- wyne visser ، " revisiting carroll's CSR pyramid an african
perspective book" ، 2005.

المواقع الإلكترونية:

- 1- 2013/04/09 <http://www.swmas.netlarticles.php?actionshow&id-1957>

الفهرس

الفهرس	
الصفحة	العنوان
I	الاهداء
II	الشكر
III	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
ب	مقدمة
1	الفصل الأول : الأدبيات النظرية لتدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية
2	تمهيد
3	المبحث الأول : عموميات حول تدقيق إدارة الموارد البشرية و المسؤولية الاجتماعية.
3	المطلب الأول : ماهية المسؤولية الاجتماعية.
3	الفرع الأول: مفهوم و أهمية المسؤولية الاجتماعية.
7	الفرع الثاني: فوائد المسؤولية الاجتماعية ودوافع تبنيها.
10	الفرع الثالث: أبعاد و مبادئ المسؤولية الاجتماعية.
14	الفرع الرابع: مجالات المسؤولية الاجتماعية.
16	المطلب الثاني: مدخل للتدقيق الاجتماعي.
16	الفرع الأول: تعريف التدقيق الاجتماعي.
17	الفرع الثاني: أهداف التدقيق الاجتماعي.

18	الفرع الثالث: مبادئ التدقيق الإجتماعي.
19	الفرع الرابع: خطوات التدقيق الإجتماعي.
22	المطلب الثالث: الإطار المفاهيمي لتدقيق إدارة الموارد البشرية.
23	الفرع الأول: مفهوم تدقيق إدارة الموارد البشرية و أهميتها.
24	الفرع الثاني: مهام تدقيق إدارة الموارد البشرية.
26	الفرع الثالث: أهداف تدقيق إدارة الموارد البشرية.
26	الفرع الرابع: طرق تقييم تدقيق إدارة الموارد البشرية.
28	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
28	المطلب الأول: الدراسات العربية.
32	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.
33	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.
35	خلاصة الفصل.
36	الفصل الثاني : دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر métro d'alger
37	تمهيد
38	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات.
38	المطلب الأول : منهجية الدراسة.
38	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة.
40	المطلب الثالث: أدوات الدراسة.
43	المطلب الرابع: الأساليب الإحصائية المستعملة.
43	المطلب الخامس: صدق و ثبات الإستبيان.

51	المبحث الثاني: النتائج و المناقشة.
51	المطلب الأول: الدراسة الوصفية للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
59	المطلب الثاني: تحليل فقرات الدراسة.
69	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة.
72	خلاصة الفصل.
73	الخاتمة.
78	المراجع.
84	الفهرس.
88	الملاحق.

الملاحق

الملحق رقم [1-2]: تقرير نشاط إدارة الموارد البشرية

1. Emploi - Salaires et formation

1) Emploi

◆ Mouvement des effectifs durant le 1^{er} trimestre 2013:

Mouvement	Catégories			Total
	Cadres	Maîtrise	Exécution	
Recrutement	11	01	08	20
Départ	05	01	00	06
Disponibilité	01	01	00	02
Maladie L.D	05	01	02	08
Détachement	00	00	00	00
Suspension	00	00	00	00
TOTAL	22	04	10	36

◆ Situation des effectifs au 31/03/2013

Mouvement	Catégories			Total
	Cadres	Maîtrise	Exécution	
Présent	235	60	105	400
Disponibilité	01	01	00	02
Maladie L.D	05	01	02	08
Détachement	00	00	00	00
Suspension	00	00	00	00
TOTAL	241	62	107	410

2) Salaires :

La masse salariale versée au titre du 1^{er} trimestre 2013 s'élève à **105 100** KDA.

3) Formation : Durant le 1^{er} trimestre 2013, 69 personnes ont suivi un séminaire sur le :

- **La pose, maintenance, dureté et rechargement du rail ferroviaire.**
- **Rôles et Missions de la commission d'Hygiène et de Sécurité.**
- **Passation des Marchés Publics.**
- **Etablissement et Traitement de la Liasse Fiscale.**
- **Formation des Agents de Prévention, de Protection et de Sécurité**
- **Logiciels d'Infographie.**
- **La langue Française.**
- **La Conduite de Projet.**

4) - Absentéisme :

L'état de l'absentéisme au titre du 1^{er} trimestre 2013, fait ressortir les taux suivants :

- Taux global au niveau Entreprise : 03.65 %
- Absences pour maladies : 05.05 %
- Absence pour accident de travail : 0.74 %
- Absences sans motif (avec retenue s/salaire) : 03.58 %
- Absences autorisées (avec retenues s/salaire) : 01.57 %

EMPLOI ET SALAIRES

Désignation	1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} Trimestre	3 ^{ème} Trimestre	4 ^{ème} Trimestre	Observat.
• <u>EMPLOI</u>					
Collectif technique	280				
Collectif fonctionnel (DARH + DF+D.AUDIT+DPCG+DJM)	130				
• <u>EFFECTIF TOTAL</u>	410				
Dont :					
– Cadre	241				
– Maîtrise	62				
– Exécution	107				
• <u>SALAIRE EN KDA</u>					
Masse salariale	105 100				
Dont PRI + PRC	12 036				

FORMATION 2013

Désignation	1 ^{er} Trimestre	2 ^{ème} Trimestre	3 ^{ème} Trimestre	4 ^{ème} Trimestre	Cumul	Obs.
La pose, maintenance, dureté et rechargement du rail ferroviaire.	12 H/J	-	-	-	-	-
Rôles et Missions de la commission d'Hygiène et de Sécurité.	18 H/J	-	-	-	-	-
Passation des Marchés Publics.	60 H/J	-	-	-	-	-
Etablissement et Traitement de la Liasse Fiscale.	04 H/J	-	-	-	-	-
Formation des Agents de Prévention, de Protection et de Sécurité.	35 H/J	-	-	-	-	-
Logiciels d'Infographie.	18 H/J	-	-	-	-	-
La langue Française.	252 H/J	-	-	-	-	-
La Conduite de Projet.	15 H/J	-	-	-	-	-

RAPPORT D'ACTIVITE 1^{er} TRIMESTRE 2013

- ❖ Préparation et diffusion de la Revue de Presse (Quotidiens Nationaux et Internet),
- ❖ Réalisation d'un Album photo sur l'état d'avancement des travaux des extensions de la ligne 1 du Métro d'Alger et les Tramways d'Alger, d'Oran et de Constantine,
- ❖ Mise en œuvre du Plan de Communication relatif au Tramway d'Oran,
- ❖ Production d'un communiqué radio relatif aux consignes de sécurité du Tramway d'Oran,
- ❖ Production d'un communiqué télévisé relatif aux consignes de sécurité du Tramway d'Oran,
- ❖ Elaboration du Plan de Communication relatif au Tramway de Constantine,
- ❖ Accompagnement de l'Entreprise Nationale de Télévision « Canal Algérie » pour la réalisation d'un sondage auprès des usagers du Tramway d'Alger,
- ❖ Production de documentaires exceptionnels pour les besoins de communication du Ministère des Transports,
- ❖ Production de cinq publi-reportages portant sur l'état d'avancement des travaux de réalisation des trois extensions du Métro d'Alger, l'extension du tramway d'Alger, des Télécabines de Oued koreich - bouzaréah, du Tramway d'Oran et du Tramway de Constantine,
- ❖ Mise en place d'une convention pour la conception et le développement du site web de l'Entreprise.

الملحق رقم [2-2]: إستمارة الإستبيان

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



استبيان

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تدقيق و مراقبة التسيير

للسنة الجامعية 2014 م / 2015 م

بعنوان :

دور تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger

تحت إشراف الأستاذ :

- علماوي أحمد

من إعداد الطالب :

- بهون محمد

أخي الموظف أختي الموظفة في إطار التحضير لمذكرة الماستر الموسومة بعنوان : " دور تدقيق إدارة الموارد البشرية في تعزيز المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة ميترو الجزائر Métro d'Alger " أرجو من سيادتكم المساهمة في إثراء موضوع بحثي من خلال الإجابة على أسئلة الاستبيان حيث يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة آراء كافة عمال المؤسسة حول دور تدقيق إدارة الموارد البشرية ومدى مساهمته في تعزيز أنشطة المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة ، و لأنكم انتم الذين تستطيعون تزويدنا بالمعلومات الضرورية عما سبق ذكره فإننا نلتبس منكم الإجابة على الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان بكل دقة و صراحة كما نحيطكم علما أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط وفي الختام تقبلوا منا فائق عبارات التقدير والوفاء و الإحترام .

الجزء الأول : المعلومات الشخصية :

- الجنس : ذكر أنثى
- العمر : اقل من 25 من 26-35 سنة من 36-49 سنة اكبر من 50
- المستوى التعليمي : ثانوي جامعي شهادات أخرى
- الأقدمية : اقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- نوع المنصب : إطار عامل تحكم عامل تنفيذي

الجزء الثاني : العبارات المتعلقة بتدقيق إدارة الموارد البشرية:

المحاور	الرقم	العبارة	موافق تماماً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق تماماً	غير موافق
تدقيق	1	دراسة شروط و مواصفات شاغل الوظيفة بطرق منهجية و موضوعية و بصفة دورية.					
الإستقطاب	2	متابعة عملية الإختيار و التعيين وفق أسس و قواعد محدّدة و شفافة.					
و الإختيار	3	مراجعة إعلانات التوظيف في المؤسسة يمنح فرصا متكافئة لطالبي العمل.					
و التعيين	4	تقوم المؤسسة بإبلاغ و توعية العمّال في حالة تغيير تغيير طريقة إنجاز نشاط معين في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.					

					مراجعة نظام تقييم الأداء يعرّف بنقاط القوّة و الضّعف في أداء الأفراد ومحاولة تفاديها.	5	تدقيق
					القيام بإستمرار بمراجعة البرامج التدريبية والتأكد من جدواها.	6	التنمية
					متابعة أثر التدريب على أداء الأفراد المتدرّبين بعد إنهاء برامجهم التدريبية.	7	و التطوير
					متابعة تنفيذ التدريب بناء على أسس و معايير واضحة.	8	
					القيام بمراجعة دورية لنظام الأجور و الحوافز المتّبع.	9	تدقيق
					يتم بإستمرار مدى توافر بيئة عمل مناسبة (تكييف ، إضاءة ، نقل ، إ طعام.....).	10	الحفاظ على
					القيام بدراسة المواقع و تصميم العمل لتجنب الإصابات.	11	الموارد
					مراجعة دورية للتعليمات و قوانين الصحة والسلامة المهنية.	12	البشرية

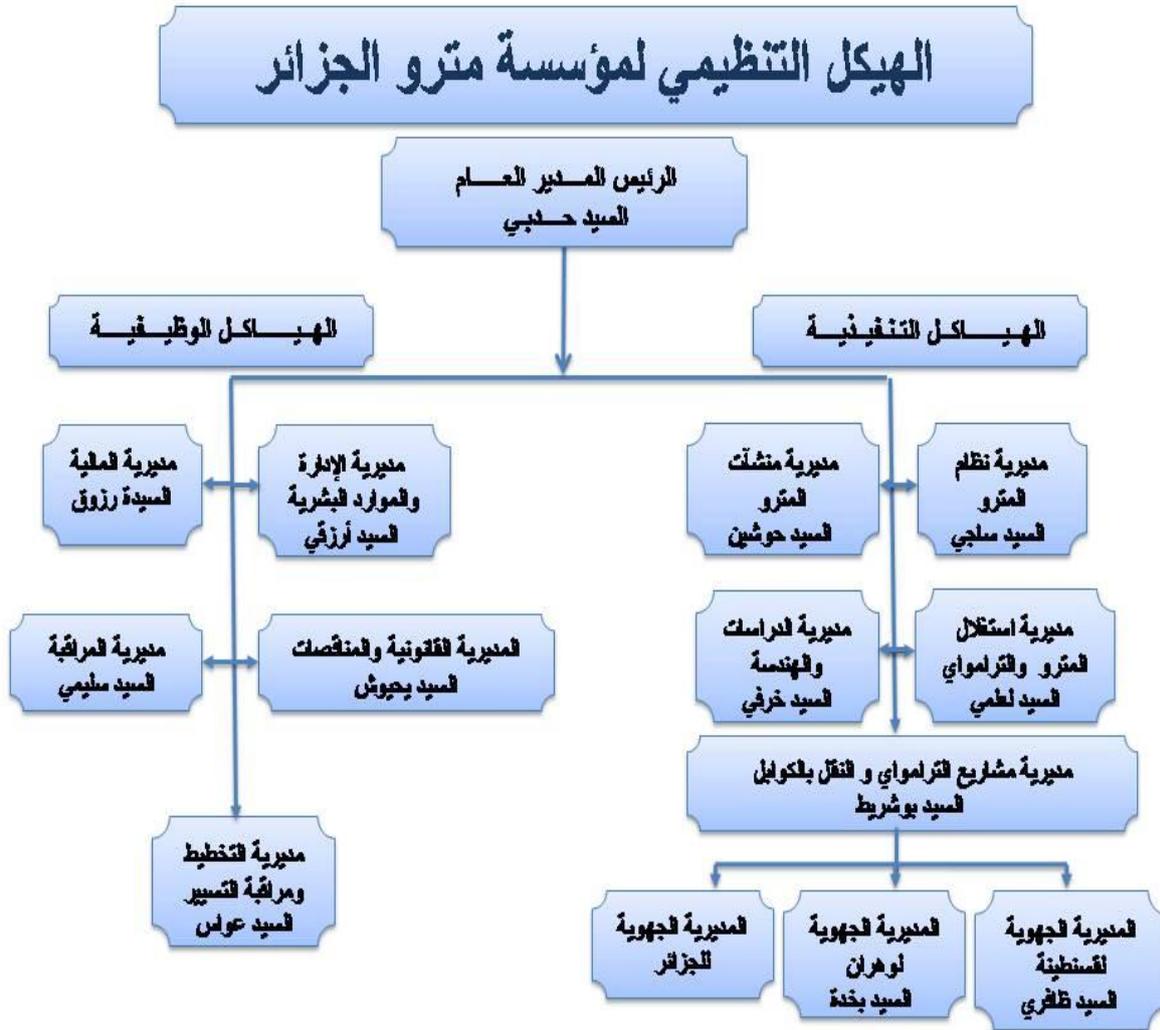
الجزء الثالث : العبارات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية :

المحاور	الرقم	العبارات	موافق تماماً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق تماماً
المسؤولية	1	تساهم المؤسسة في توفير الحياة الكريمة للمجتمع المحلي.					
الإجتماعية	2	توفر المؤسسة فرصاً وظيفية متكافئة لجميع الأفراد بمختلف مستوياتهم الاجتماعية .					
تجاه	3	تساهم المؤسسة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من وسائل نقل و مواصلات مريحة ونظيفة.....الخ					
المجتمع	4	تساهم المؤسسة في توظيف المرأة فضلاً عن تمكينها من تولي المناصب القيادية.					
	5	تساهم المؤسسة بالتقليل من نسبة البطالة في المجتمع.					
المسؤولية	6	يستفيد موظفي المؤسسة بصفة دورية من برامج تأهيلية وتدريبية.					
الإجتماعية	7	يعمل موظفي المؤسسة في ظروف و بيئة عمل جيّدة .					
تجاه	8	يستفيد موظفي المؤسسة من مزايا عينية تتعلق بالسكن الوظيفي ، النقل ، الإطعام.....الخ.					
العاملين	9	يستفيد موظفي المؤسسة من الفحوصات الطبية المجانية وكذا التأمين الصحي.					
	10	يستفيد موظفي المؤسسة من تعويضات في حال تعرّضهم لحوادث العمل.					

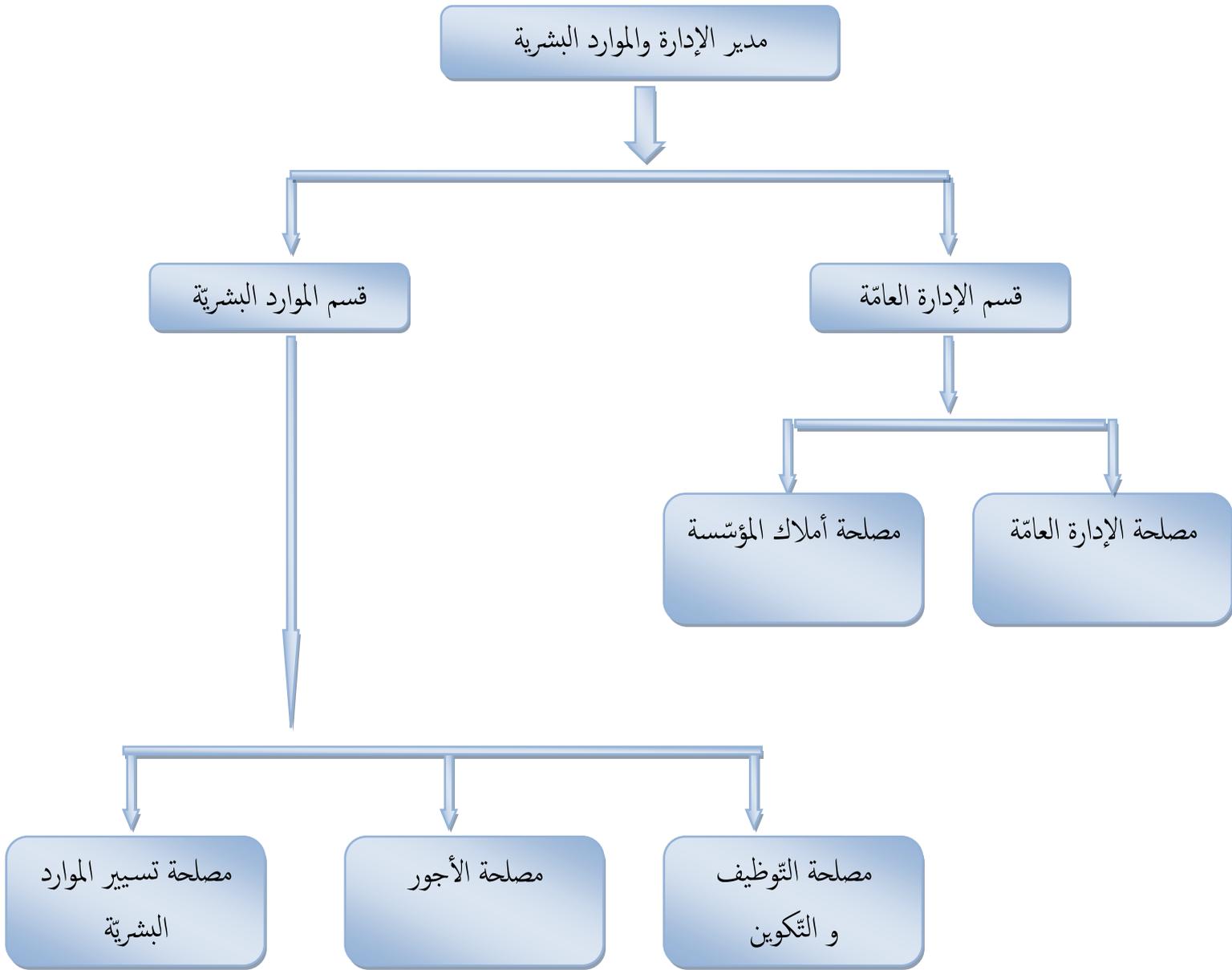
					يستجيب العاملون بالمؤسسة بشكل فوري لشكاوي و انشغالات العملاء.	11	المسؤولية
					يستجيب العاملون بالمؤسسة للعملاء و يقدمون خدماتهم بشفافية و نزاهة.	12	الإجتماعية
					تعمل المؤسسة على أمن و سلامة العملاء و أموالهم.	13	تجاه
					تتحم المؤسسة بإقامة علاقات طيبة مع عملائها.	14	العملاء
					تلتزم المؤسسة بتنفيذ الإتفاقيات التي تبرمها مع عملائها في الوقت المناسب.	15	
					لا يتم التمييز أثناء التوظيف على أساس العرق و الجنس و الدين.	16	المسؤولية
					تلتزم المؤسسة بإجراءات الصّحة و السلامة المهنية و البيئة الامنة.	17	الإجتماعية
					تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لذوي الإحتياجات الخاصة.	18	تجاه
					تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ الإعتراف بعمل التّقابات العمالية.	19	القانون
					تسعى المؤسسة لمراعاة حقوق الإنسان و كذا إحترام عادات و تقاليد المجتمع الذي تعمل فيه.	20	و الأخلاق

وفي الأخير أقدر بإخلاص تعاونك معنا، فالرجاء التأكد من عدم إغفال أي سؤال من أسئلة الاستبيان مع إعادتها في الأخير و شكرا سلفا.

الملحق رقم [2-3]: الهيكل التنظيمي لمؤسسة مترو الجزائر



الملحق رقم [2-4]: الهيكل التنظيمي لمديرية الإدارة و الموارد البشرية



الملحق رقم [2-5]: مخرجات برنامج spss

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	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
دورية بصفة و موضوعية و منهجية بطرق الوظيفية شاغل مواصفات و شروط دراسة	79.37	283.964	.671	.903
شفافة و محدّدة قواعد و أسس وفق التعيين و الإختيار عملية متابعة	79.20	286.993	.579	.904
العمل لطالبي متكافئة فرصا يمنح المؤسسة في التوظيف إعلانات مراجعة	79.20	284.855	.620	.904
المؤسسة في البشرية الموارد إدارة في معين نشاط إنجاز طريقة تغيير تغيير حالة في العمال توعية و إبلاغ المؤسسة تقوم	80.17	299.247	.214	.910
تفاديها و محاولة الأفراد أداء في الضعف و القوة بنقاط يعرف الأداء تقييم نظام مراجعة	79.57	283.495	.577	.904
جدواها من و التأكيد التدريبية البرامج بمراجعة باستمرار القيام	79.67	283.816	.730	.902
التدريبية برامجهم إنهاء بعد المتدربين الأفراد أداء على التدريب أثر متابعة	79.63	278.102	.700	.902
واضحة معايير و أسس على بناءا التدريب تنفيذ متابعة	79.60	278.179	.706	.902
المتبع الحوافز و الأجور لنظام دورية بمراجعة القيام	79.63	282.033	.651	.903
(.....إطعام , نقل , إضاءة , تكييف) مناسبة عمل بيئة توافر مدى باستمرار يتم	79.70	280.769	.565	.904
الإصابات لتجنب العمل تصميم و المواقع بدراسة القيام	80.10	283.128	.644	.903
المهنية و السلامة الصحة قوانين و للتعليمات دورية مراجعة	80.00	283.517	.581	.904
المحلي للمجتمع الكريمة الحياة توفير في المؤسسة تساهم	80.00	298.345	.282	.909
الاجتماعية مستوياتهم بمختلف الأفراد متكافئة لجميع وظيفية فرصا المؤسسة توفر	80.10	289.886	.489	.906
الخ...ونظيفة مريحة مواصلات و نقل وسائل من للمجتمع الأساسية المشاريع إنجاز في المؤسسة تساهم	80.90	293.817	.453	.906
القيادية مناصب تولى من تمكينها عن فضلاً المرأة توظيف في المؤسسة تساهم	80.60	301.559	.140	.911
المجتمع في البطالة نسبة من بالتقليل المؤسسة تساهم	80.23	294.392	.413	.907
وتدريبية تأهيلية برامج من دورية بصفة المؤسسة موظفي يستفيد	80.03	291.275	.372	.908
جيدة عمل بيئة و ظروف في المؤسسة موظفي يعمل	80.17	284.351	.679	.903
الخ...الإطعام و النقل و الوظيفي بالسكن تتعلق عينية مزايا من المؤسسة موظفي يستفيد	78.17	310.213	-.089-	.913
الصحي التأمين كذا و المجانية الطبية الفحوصات من المؤسسة موظفي يستفيد	80.57	300.254	.256	.909
العمل لحوادث تعرضهم حال في تعويضات من المؤسسة موظفي يستفيد	80.70	292.010	.387	.907
العملاء إنشغالات و لشكاوي فوري بشكل بالمؤسسة العاملون يستجيب	80.10	285.472	.561	.904
ونزاهة بشفافية خدماتهم يقدمون و للعملاء بالمؤسسة العاملون يستجيب	80.30	290.976	.425	.907
أموالهم و العملاء سلامة و أمن على المؤسسة تعمل	80.43	294.668	.462	.906
عملانها مع طبية علاقات بإقامة المؤسسة تهتم	80.33	282.713	.602	.904
المناسب الوقت في عملانها مع تبرمها التي الإتفاقيات بتنفيذ المؤسسة تلتزم	80.57	289.151	.593	.904
الدين و الجنس و العرق أساس على التوظيف أثناء التمييز يتم لا	79.90	304.162	.052	.914
الامنة البيئة و المهنية السلامة و الصحة بإجراءات المؤسسة تلتزم	80.40	299.283	.307	.908
الخاصة الإحتياجات لذوي عمل فرص توفير في المؤسسة تساهم	80.23	295.495	.346	.908
العمالية النقابات يعمل الإعراف مبدأ المؤسسة إدارة تتبنى	79.97	286.240	.527	.905
فيه تعمل الذي المجتمع تقاليد و عادات إحترام كذا و الإنسان حقوق لمراعاة المؤسسة تسعى	80.03	294.240	.351	.908

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.813	20

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	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تساهم المؤسسة في توفير الحياة الكريمة للمجتمع المحلي	45.03	88.447	.253	.811
توفر المؤسسة فرصاً وظيفية متكافئة لجميع الأفراد بمختلف مستوياتهم الاجتماعية	45.13	83.706	.471	.800
تساهم المؤسسة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من وسائل نقل و مواصلات مريحة ونظيفة... الخ	45.93	84.616	.514	.799
تساهم المؤسسة في توظيف المرأة فضلاً عن تمكينها من تولي مناصب القيادية	45.63	88.447	.190	.816
تساهم المؤسسة بالتقليل من نسبة البطالة في المجتمع	45.27	84.547	.493	.800
يستفيد موظفي المؤسسة بصفة دورية من برامج تأهيلية وتدريبية	45.07	85.857	.282	.812
يعمل موظفي المؤسسة في ظروف و بيئة عمل جيدة	45.20	81.890	.598	.793
يستفيد موظفي المؤسسة من مزايا عينية تتعلق بالسكن الوظيفي و النقل و الإطعام... الخ	43.20	95.338	-.141-	.827
يستفيد موظفي المؤسسة من الفحوصات الطبية المجانية و كذا التأمين الصحي	45.60	89.490	.228	.812
يستفيد موظفي المؤسسة من تعويضات في حال تعرّضهم لحوادث العمل	45.73	87.237	.247	.813
يستجيب العاملون بالمؤسسة بشكل فوري لشكاوي و إنشغالات العملاء	45.13	80.257	.600	.792
يستجيب العاملون بالمؤسسة للعملاء و يقدمون خدماتهم بشفافية و نزاهة	45.33	84.161	.410	.803
تعمل المؤسسة على أمن و سلامة العملاء و أموالهم	45.47	85.154	.525	.799
تهتم المؤسسة بإقامة علاقات طيبة مع عملائها	45.37	79.689	.593	.792
تلتزم المؤسسة بتنفيذ الإتفاقيات التي تبرمها مع عملائها في الوقت المناسب	45.60	82.662	.621	.794
لا يتم التمييز أثناء التوظيف على أساس العرق و الجنس و الدين	44.93	88.961	.123	.823
تلتزم المؤسسة بإجراءات الصحة و السلامة المهنية و البيئة الامنة	45.43	87.771	.362	.806
تساهم المؤسسة في توفير فرص عمل لذوي الإحتياجات الخاصة	45.27	84.685	.442	.802
تتبنى إدارة المؤسسة مبدأ الإعتراف بعمل النقابات العمالية	45.00	82.207	.484	.799
تسعى المؤسسة لمراعاة حقوق الإنسان و كذا إحترام عادات و تقاليد المجتمع الذي تعمل فيه	45.07	83.995	.438	.802

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.908	12

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	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
و موضوعية و منهجية بطرق الوظيفية شاغل مواصفات و شروط دراسة دورية بصفة	31.77	79.082	.690	.898
شفافة و محدّدة قواعد و أسس وفق التعيين و الإختيار عملية متابعة العمل لطالبي متكافئة فرصا يمنح المؤسسة في التوظيف إعلانات مراجعة إنجاز طريقة تغيير تغيير حالة في العمال توعية و إبلاغ المؤسسة تقوم المؤسسة في البشرية الموارد إدارة في معين نشاط	31.60	81.972	.521	.905
الأفراد أداء في الضعف و القوة بنقاط يعرف الأداء تقييم نظام مراجعة تفاديها ومحاولة	31.60	79.834	.620	.901
جدواها من والتأكد التدريبية البرامج بمراجعة باستمرار القيام	32.57	91.702	-.003-	.927
التدريبية برامجهم إنهاء بعد المتدربين الأفراد أداء على التدريب أثر متابعة واضحة معايير و أسس على بناء التدريب تنفيذ متابعة	31.97	74.930	.788	.893
المثنع الحوافز و الأجور لنظام دورية بمراجعة القيام	32.07	77.926	.823	.893
, نقل , إضاءة , تكييف) مناسبة عمل بيئة توافر مدى باستمرار يتم	32.03	74.447	.793	.892
(.....إطعام	32.00	74.828	.783	.893
الإصابات لتجنب العمل تصميم و المواقع بدراسة القيام	32.03	77.757	.681	.898
المهنية والسلامة الصحة قوانين و للتعليمات دورية مراجعة	32.10	76.162	.624	.902
	32.50	77.914	.699	.897
	32.40	76.938	.689	.898

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.909	32

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	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
دورية بصفة و موضوعية و منهجية بطرق الوظيفية شاغل مواصفات و شروط دراسة	79.37	283.964	.671	.903
شفافة و محدّدة قواعد و أسس وفق التعيين و الإختبار عملية متابعة	79.20	286.993	.579	.904
العمل لطالبي متكافئة فرصا يمنح المؤسسة في التوظيف إعلانات مراجعة	79.20	284.855	.620	.904
في معين نشاط إنجاز طريقة تغيير تغيير حالة في العمّال توعية و بإبلاغ المؤسسة تقوم المؤسسة في البشرية الموارد إدارة	80.17	299.247	.214	.910
تفاديها ومحاولة الأفراد أداء في الضّعف و القوّة بنقاط يعرّف الأداء تقييم نظام مراجعة	79.57	283.495	.577	.904
جدواها من والتأكد التدريبيّة البرامج بمراجعة باستمرار القيام	79.67	283.816	.730	.902
التدريبية برامجه إنهاء بعد المتدربين الأفراد أداء على التدريب أثر متابعة	79.63	278.102	.700	.902
واضحة معايير و أسس على بناء التدريب تنفيذ متابعة	79.60	278.179	.706	.902
المتّبع الحوافز و الأجور لنظام دورية بمراجعة القيام	79.63	282.033	.651	.903
(.....إطعام , نقل , إضاءة , تكييف) مناسبة عمل بيئة توافر مدى باستمرار يتم	79.70	280.769	.565	.904
الإصابات لتجنب العمل تصميم و المواقع بدراسة القيام	80.10	283.128	.644	.903
المهنية والسلامة الصحة قوانين و للتعليمات دورية مراجعة	80.00	283.517	.581	.904
المحلي للمجتمع الكريمة الحياة توفير في المؤسسة تساهم	80.00	298.345	.282	.909
الاجتماعية مستوياتهم بمختلف الأفراد متكافئة لجميع وظيفية فرصا المؤسسة توفر	80.10	289.886	.489	.906
مواصلات و نقل وسائل من للمجتمع الأساسية المشاريع إنجاز في المؤسسة تساهم الخ....ونظيفة مريحة	80.90	293.817	.453	.906
القيادية مناصب تولى من تمكينها عن فضلاً المرأة توظيف في المؤسسة تساهم	80.60	301.559	.140	.911
المجتمع في البطالة نسبة من بالتقليل المؤسسة تساهم	80.23	294.392	.413	.907
وتدريبية تأهيلية برامج من دورية بصفة المؤسسة موظفي يستفيد	80.03	291.275	.372	.908
جيدة عمل بيئة و ظروف في المؤسسة موظفي يعمل	80.17	284.351	.679	.903
الخ....الإطعام و النقل و الوظيفي بالسكن تتعلّق عينية مزايا من المؤسسة موظفي يستفيد	78.17	310.213	-.089-	.913
الصّحي التأمين كذا و المجانية الطّبية الفحوصات من المؤسسة موظفي يستفيد	80.57	300.254	.256	.909
العمل لحوادث تعرّضهم حال في تعويضات من المؤسسة موظفي يستفيد	80.70	292.010	.387	.907
العملاء إنشغالات و لشكاوي فوري بشكل بالمؤسسة العاملون يستجيب	80.10	285.472	.561	.904
ونزاهة بشفافية خدماتهم يقدّمون و للعملاء بالمؤسسة العاملون يستجيب	80.30	290.976	.425	.907
أموالهم و العملاء سلامة و أمن على المؤسسة تعمل	80.43	294.668	.462	.906
عملائها مع طيبة علاقات بإقامة المؤسسة تهتم	80.33	282.713	.602	.904

المناسب الوقت في عملاتها مع تبرمها التي الإتفاقيات بتنفيذ المؤسسة تلتزم	80.57	289.151	.593	.904
الدين و الجنس و العرق أساس على التوظيف أثناء التمييز يتم لا	79.90	304.162	.052	.914
الامنة البيئة و المهنية السلامة و الصحة بإجراءات المؤسسة تلتزم	80.40	299.283	.307	.908
الخاصة الإحتياجات لذوي عمل فرص توفير في المؤسسة تساهم	80.23	295.495	.346	.908
العمالية التّقابات بعمل الإعتراف مبدأ المؤسسة إدارة تتبنى	79.97	286.240	.527	.905
تعمل الذي المجتمع تقاليد و عادات إحترام كذا و الإنسان حقوق لمراعاة المؤسسة تسعى	80.03	294.240	.351	.908
فيه				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
المحلي للمجتمع الكريمة الحياة توفير في المؤسسة تساهم	30	1	4	2.57	.935
الإجتماعية مستوياتهم بمختلف الأفراد متكافئة لجميع وظيفية فرصا المؤسسة توفر	30	1	5	2.47	1.042
الخ...تنظيف مريحة مواصلات و نقل وسائل من للمجتمع الأساسية المشاريع إنجاز في المؤسسة تساهم	30	1	4	1.67	.884
القيادية مناصب تولى من تمكينها عن فضلاً المرأة توظيف في المؤسسة تساهم	30	1	4	1.97	1.129
المجتمع في البطالة نسبة من بالتقليل المؤسسة تساهم	30	1	4	2.33	.922
وتدريبية تأهيلية برامج من دورية بصفة المؤسسة موظفي يستفيد	30	1	5	2.53	1.224
جيدة عمل بيئة و ظروف في المؤسسة موظفي يعمل	30	1	4	2.40	1.003
الخ....الإطعام و النقل و الوظيفي بالسكن تتعلق عينية مزايا من المؤسسة موظفي يستفيد	30	3	5	4.40	.814
الصحي التأمين كذا و المجانية الطبية الفحوصات من المؤسسة موظفي يستفيد	30	1	4	2.00	.830
العمل لحوادث تعرضهم حال في تعويضات من المؤسسة موظفي يستفيد	30	1	5	1.87	1.137
العملاء إشغالات و لشكاوي فوري بشكل بالمؤسسة العاملون يستجيب	30	1	5	2.47	1.137
ونزاهة بشفافية خدماتهم يقدمون و للعملاء بالمؤسسة العاملون يستجيب	30	1	5	2.27	1.112
أموالهم و العملاء سلامة و أمن على المؤسسة تعمل	30	1	4	2.13	.819
عمالها مع طيبة علاقات بإقامة المؤسسة تهتم	30	1	5	2.23	1.194
المناسب الوقت في عملها مع تبرمها التي الإتفاقيات بتنفيذ المؤسسة تلتزم	30	1	4	2.00	.910
الدين و الجنس و العرق أساس على التوظيف أثناء التمييز يتم لا	30	1	5	2.67	1.322
الامنة البيئة و المهنية السلامة و الصحة بإجراءات المؤسسة تلتزم	30	1	3	2.17	.791
الخاصة الإحتياجات لذوي عمل فرص توفير في المؤسسة تساهم	30	1	4	2.33	.994
العملية النقابات بعمل الإعراف مبدأ المؤسسة إدارة تتبنى	30	1	5	2.60	1.163
فيه تعمل الذي المجتمع تقاليد و عادات إحترام كذا و الإنسان حقوق لمراعاة المؤسسة تسعى	30	1	5	2.53	1.074
N valide (listwise)	30				

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	13	43.3	43.3	43.3
أنثى	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 26 - 35 من	20	66.7	66.7	66.7
سنة 36 - 49 من	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	7	23.3	23.3	23.3
جامعي	14	46.7	46.7	70.0
أخرى شهادات	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الأقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 من أقل	10	33.3	33.3	33.3
سنوات 5 - 10 من	13	43.3	43.3	76.7
سنوات 10 من أكثر	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المنصب نوع

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
12	1	3.3	3.3	3.3
إطار	20	66.7	66.7	70.0
تحكم عامل	6	20.0	20.0	90.0
تنفيذي عامل	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.653 ^a	.426	.406	.37330

a. Valeurs prédites : (constantes), x

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2.896	1	2.896	20.783	.000 ^b
Résidu	3.902	28	.139		
Total	6.798	29			

a. Variable dépendante : y

b. Valeurs prédites : (constantes), x

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.233	.261		4.729	.000
x	.394	.086	.653	4.559	.000

a. Variable dépendante : y

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
y	30	2.3800	.48416
x	30	2.9139	.80274
N valide (listwise)	30		