

# وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Chérif Messadia Souk  
Ahras  
Mohamed Chérif Messadia University Souk-  
Ahras



جامعة محمد الشريف مساعديّة  
سوق أهراس

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم التسيير

السنة الجامعية: 2021/2020

مذكرة

ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

**أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية**

**- دراسة حالة مؤسسة مطاحن بلغيث - مداوروش - سوق أهراس لسنة 2021**

**الشعبة**

علوم مالية ومحاسبية

**التخصص**

محاسبة وتدقيق

**من إعداد**

شخماية لمياء

شخماية أميرة

**لجنة المناقشة**

<b>الرئيس</b> عوادي نعمان	<b>الرتبة العلمية</b> أستاذ مساعد - أ -	<b>الجامعة</b> محمد الشريف مساعديّة
<b>المشرف</b> بن العايش فاطمة	<b>الرتبة العلمية</b> أستاذ محاضر - ب -	<b>الجامعة</b> محمد الشريف مساعديّة
<b>الممتحن</b> والي صفية	<b>الرتبة العلمية</b> أستاذ مساعد - أ -	<b>الجامعة</b> محمد الشريف مساعديّة

رقم: ...../2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

# سُكْرٌ وَقَعْدَةٌ

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا

الواجب ووفقنا على انجاز هذا العمل

نتوجه بجزيل الشكر و الامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من

بعيد على انجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهناه من صعوبات، ونختص

بالذكر الدكتورة المشرفة فاطمة بن العايش التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها

ونصائحها القيمة التي كانت عون لنا في إتمام هذا العمل

ولا يفوتنا أن نشكر أخي الصادق و كل موظفي مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى

مداوروش - ولاية سوق اهراس

# إِهْدَاء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشركك ،ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ،ولا تطيب  
الآخرة إلا بعفوك ،ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك ، الله جل جلاله .

الى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم .

الى الوالدين فلولاهما لما وجدت في الحياة ،ومنهما تعلمت الصمود، مهما كانت الصعوبات امي وابي  
أطال الله في عمرها ، الى اخواتي ولاسيما زوجي الذي طالما وفر لي كل ما يساعدني على اكمال  
دراستي ،الى اساتذتي الكرام

اهدي اليكم رسالة الماستر داعية المولى سبحانه وتعالى ان نكفل بالنجاح والقبول من جانب أعضاء لجنة  
المناقشة

لمياء 😊

# إهداء

اهدي خلاصة جهدي المتواضع إلى :

إلى فيض الحب ووافر العطاء بل انتظار المقابل إلى من عانت معي مخاض الحياة إلى من غمرتني بحبها وحنانها إلى أمي الحبيبة التي أتمنى لها دوام الصحة والعافية

إلى من كان شمعة التي تثير دربي اهدي تحية عطرة كعطر الياسمين اقطفها من بستان الحب والوفاء لأقدامها إلى اعز وأعظم شخص أبي أطال الله في عمره

إلى فرحة البيت وقرّة عيني أخي الوحيد فؤاد

إلى اساتذتي الكرام خاصة اساتذتي المشرفة بن العايش فاطمة ، إلى كل الأهل والأصدقاء

إلى كل طالب علم جاد في عمله.

أميرة 

## ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى قياس وتحليل مدى التزام المؤسسات الاقتصادية بأبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية ومعرفة اثر ذلك على ادائها المالي، وذلك اعتمادا على استبيان للكشف عن واقع اهتمام المؤسسة محل الدراسة "مطاحن بلغيث" بمسؤوليتها الاجتماعية ثم تأثير هذه الممارسات ان وجدت على ادائها المالي

حيث تناولنا المتغير المستقل الرئيسي المسؤولية الاجتماعية المعبر عنها بالأبعاد الاربعة للمسؤولية الاجتماعية وهي: الاهتمام بالعاملين، حماية العملاء وتطور المنتج، المحافظة على البيئة، التفاعل مع المجتمع . اضافة لثلاثة ابعاد ثانوية هما للمسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة والمسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين، والموردين . اما المتغير التابع فيتمثل في الاداء المالي.

توصلت الدراسة الى ان مؤسسة "مطاحن بلغيث" تهتم جيدا بمسؤوليتها الاجتماعية: اتجاه العملاء، المساهمين، الحكومة و الموردين. أما اهتمامها بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه البيئة والمجتمع فكان ضعيف الامر الذي يؤثر سلبا على أدائها المالي .

لذا توصي الدراسة الحالية بضرورة تحسين مؤسسة " مطاحن بلغيث " سمعتها وكسبها علاقة جيدة مع مختلف الاطراف ذات المصالح. الامر الذي سيؤدي الى تحسين أدائها المالي مستقبلا .

**الكلمات المفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية، الاداء المالي، الاطراف ذات المصالح، العاملون، العملاء، البيئة، المجتمع، المساهمين الحكومة.

## **Abstract:**

This study aims to measure and analyse the extent to which economic institutions

are committed to the dimensions and principles of social responsibility and to know the impact of this on their financial performance, based on a questionnaire to reveal the reality of the interest of the institution under study "Balghith Mills" in its social responsibility. Then the impact of these practices, if any, on their financial performance.

Where we dealt with the main independent variable, social responsibility, which is expressed in the four dimensions of social responsibility: caring for workers, protecting customers and product development, preserving the environment, and interacting with society. In addition to three secondary dimensions of social responsibility towards: government, shareholders and suppliers. The dependent variable is financial performance.

The study concluded that the "Balghith Mills" corporation is well concerned with its social responsibility towards: employees, customers, shareholders, government and suppliers. As for its social responsibility towards the environment and society, it weak which negatively affected its financial performance.

Therefore the current study recommends the necessity of improving the reputation of "Balghith Mills" Corporation and gaining a good relationship with various stakeholders, which will improve its financial performance in the future.

**Keywords** :social responsibility, financial performance, stakeholders, employees, customers, environment, society, shareholders, government, suppliers.

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	بسملة .....
	شكر وتقدير .....
	الاهداء .....
	الملخص .....
	فهرس المحتويات .....
	قائمة الجداول والاشكال .....
أ- ث	مقدمة .....
	الفصل الاول: المسؤولية الاجتماعية
2	تمهيد .....
10-3	المبحث الاول: ماهية المسؤولية الاجتماعية .....
3	المطلب الاول: مفهوم المسؤولية الاجتماعي .....
6	المطلب الثاني: اهمية واهداف المسؤولية الاجتماعية .....
10	المطلب الثالث: ابعاد المسؤولية الاجتماعية .....
11	المبحث الثاني: اساسيات حول المسؤولية الاجتماعية .....
11	المطلب الاول: مبادئ ومجالات المسؤولية الاجتماعية .....
14	المطلب الثاني: عناصر المسؤولية الاجتماعية .....
16	المطلب الثالث: نظريات المسؤولية الاجتماعية .....
25-19	المبحث الثالث: تطبيق المسؤولية الاجتماعية .....
19	المطلب الاول: خطوات برنامج المسؤولية الاجتماعية ونماذج تطبيقها .....
20	المطلب الثاني: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية .....
22	المطلب الثالث: فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات .....
26	خلاصة الفصل .....
	الفصل الثاني: الاداء المالي

28	تمهيد.....
33-29	المبحث الاول: الاطار النظري للأداء المالي .....
29	المطلب الاول: مفهوم الاداء المالي واهميته.....
31	المطلب الثاني: معايير ومقاييس الاداء المالي.....
32	المطلب الثالث: العوامل المؤثر في الاداء المالي.....
39-33	المبحث الثاني: عملية تقييم الاداء المالي.....
33	المطلب الاول: مفهوم تقييم الاداء المالي.....
34	المطلب الثاني: خصائص واهداف الاداء المالي .....
35	المطلب الثالث: مراحل واسس تقييم الاداء المالي .....
36	المطلب الرابع: مؤشرات تقييم الاداء المالي.....
46-40	المبحث الثالث: العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي بالمؤسسة الاق..
40	المطلب الاول: علاقة البعدين الاقتصادي والقانوني، الاخلاقي والانساني بأداء المؤسسة.....
43	المطلب الثاني: اثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية.....
45	المطلب الثالث: الاثار الغير مباشرة للمسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للمؤسسات.....
46	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثالث: اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة مطاحن بلغيث مداوروش، سوق اهراس .....
48	تمهيد.....
52-49	المبحث الاول: تقديم المؤسسة محل الدراسة .....
49	المطلب الاول: التعريف بالمؤسسة واهدافها.....
50	المطلب الثاني: اهم وظائف المؤسسة .....
52	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي واهم مهام المصالح .....
60-58	المبحث الثاني: منهجية الدراسة التطبيقية.....
58	المطلب الاول: مجتمع عينة الدراسة.....
59	المطلب الثاني: متغيرات نموذج ادوات التحليل، spss.....
60	المطلب الثالث: تحليل تصميم الاستبيان .....
76-66	المبحث الثالث: اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي .....
74	المطلب الاول: تحليل واختبار فرضيات الدراسة (فقرات الاستبيان).....

75	المطلب الثاني: الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.....
76	المطلب الثالث: تحليل نموذج الانحدار المتعدد للدراس
77	خلاصة الفصل .....
79	خاتمة .....
	قائمة المراجع .....

## قائمة الجداول

رقم الجدول	رقم الجدول	الصفحة
01	ابعاد المسؤولية الاجتماعية	14
02	عناصر المسؤولية الاجتماعية	20
03	مؤشر المساهمة الاجتماعية للشركة تجاه العاملين	28
04	المؤشرات التي تقيس علاقة الشركة بالعملاء	29
05	المؤشرات التي تقيس علاقة الشركة بالمجتمع والبيئة	64
06	توزيع افراد العاملين حسب فئات الوظيفة	68
07	مهام اصحاب المصالح	75
08	صدق وثبات الاستبيان	75
09	معامل الفا كرومباخ	76
10	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	77
11	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	78
12	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	79
13	توزيع افراد العينة حسب الوظيفة	80
14	توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	81
15	المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	82
16	المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء	83
17	المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	84
18	المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	85
19	المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين/المساهمين	86
20	المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة	87
21	المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين	88
22	المتغيرات الوصفية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية	90
23	مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة	92
24	جدول ANOVA	92
25	معاملات نموذج الانحدار التدريجي	92

## قائمة الاشكال

صفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
15	هرم كارول carroll للمسؤولية الاجتماعية	01
31	دور المسؤولية الاجتماعية لزيادة أسعار المنظمات	02
67	هيكل تنظيمي للمؤسسة	03
74	نموذج الدراسة	04
76	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	05
77	توزيع افراد العينة حسب متغير العمر	06
78	توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	07
79	توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة	08
80	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	09

# مقدمة عامة

تعتبر الشركة مصدر تطور اقتصاد اي دولة ،فتوسعها تتوسع الاقتصاديات وبانكماشها تنكمش الاقتصاديات، فهي تلي احتياجات ومتطلبات الدول من الموارد الضرورية بالكمية والنوعية المطلوبة وهي تتنافس بشدة في ما بينها ،بغرض زيادة مكانتها في السوق والتحسين من مردوديتها والرفع من ادائها المالي حتى تكتسب مكانة جيدة بين منافسيها وفي المحيط الذي تنشط فيه بصفة عامة

لقد ظهر في العشرينيات الاخيرة ،بعدا جديدا لتنافس بين الشركات الا وهو المسؤولية الاجتماعية الذي اصبح شكل من اشكال الادارة الحديثة .لذلك اصبحت الشركة ملزمة باحترام المجتمع والمحيط الذي تنشط فيه ،بغض النظر عن الهدف الاقتصادي الذي تسعى اليه ،بغرض تعزيز العلاقة بينها وبين المجتمع والموازنة بين مصلحة الطرفين .وقد لوحظ في السنوات الاخيرة زيادة اهتمام مختلف الشركات بالمسؤولية تجاهه المجتمع الذي تعمل فيه .وفي ظل المنافع التي تحققها عند ذلك اصبح لزاما على الشركات ان تعمل على مقابلة توقعات المجتمع وتقدير متطلباته ،واصبحت الشركات ملزمة سواء من تلقاء نفسها او تحت ضغط الجهات المهنية المختصة بالوفاء ،بأشكال مختلفة من مسؤوليتها الاجتماعية في حدود امكانياتها.

يعبر الاداء المالي عن اداء الشركات في الاجل القصير ،اذ انه الركيزة الاساسية للأنشطة التي تقوم بها الشركة .فهو الاداة التي يتم من خلالها التعرف على الوضع المالي السائد في الشركة خلال مدة زمنية معينة.

كما انه يعتبر وسيلة لتحفيز العاملين والادارة لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية افضل بالمقارنة بفترات سابقة

## 1-الاشكالية:

" هل تؤثر ممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية على ادائها المالي ؟ "

## 2-الاسئلة الفرعية:

- ماهي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ؟ وماهي ابعادها ؟
- ما أهم المؤشرات التقليدية والحديثة لتقييم الاداء المالي بالمؤسسات الاقتصادية ؟
- ما علاقة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بالأداء المالي ؟
- كيف تؤثر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية على ادائها المالي ؟

### 3-فرضيات الدراسة:

- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي التزامها نحو مختلف الاطراف ذات المصالح التي تتأثر بنشاطها بشكل مباشر او غير مباشر.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ممارسة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وادائها المالي.
- يؤثر اهتمام المؤسسة محل الدراسة "مطاحن بلغيث" بمسؤوليتها الاجتماعية على ادائها المالي .

### 4-اهمية الدراسة:

- التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف مؤسسة "مطاحن بلغيث" ومدى الالتزام بها ،ومعرفة دور المسؤولية الاجتماعية في رفع اداء المؤسسات الاقتصادية ومدى تأثير ابعادها الاربعة :البعد الاقتصادي ،القانوني ،الاخلاقي ،الانساني ،على اداء المؤسسة محل الدراسة .

### 5-اهداف الدراسة :

تتسع هذه الدراسة لتحقيق الاهداف التالية:

- التعرف على مفاهيم المسؤولية الاجتماعية ، وابرار اهمية الالتزام بتلك المفاهيم بالنسبة للشركات.
- التعرف على الاداء المالي وتحديد المعايير والمؤشرات المالية المستخدمة في عملية التقييم .
- تحديد طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي .

### 6-أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- توافق الموضوع مع نوع التخصص.
- الرغبة الشخصية للتعرف والاحاطة بالموضوع.
- امكانية مواصلة البحث في موضوع المسؤولية الاجتماعية

### 7-حدود الدراسة :

- الحدود المكانية: مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى - مداوروش ولاية سوق اهراس
- الحدود الزمانية : (2021/2020)

## 8- منهج الدراسة :

بغية الالمام والاحاطة بمختلف جوانب الموضوع وتحليل أبعاده والاجابة عن الاشكالية المطروحة تم إتباع المنهج الوصفي الموافق للدراسة النظرية لتحديد المفاهيم الاساسية للموضوع بالاعتماد على المراجع المتمثلة في الكتب والمذكرات والجللات ، وفي الجانب التطبيقي تم استعمال أسلوب الاستبيان واعتمدنا في تحليل النتائج على البرنامج الاحصائي (SPSS).

## 9- هيكل الدراسة:

سعيانا للإحاطة بجوانب واساسيات البحث والاجابة عن الاشكالية المطروحة ،فقد تم تقسيم البحث الى ثلاث فصول .

• **الفصل الاول** :تناولنا في هذا الفصل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال ثلاث مباحث حيث تعرضنا في المبحث الاول الى ماهية المسؤولية الاجتماعية ،والمبحث الثاني أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية ،والمبحث الثالث تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات

• **حيث تطرقنا في الفصل الثاني** الى الاداء المالي .وذلك على امتداد ثلاث مباحث حيث في المبحث الاول يحتوي على الاطار النظري للأداء المالي ،والمبحث الثاني يحتوي على تقييم الاداء المالي ،والمبحث الثالث العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية .

• **واخير الفصل الثالث** تطرقنا فيه الى اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في مؤسسة اقتصادية -دراسة حالة "مطاحن بلغيث الكبرى " بحيث يتناول المبحث الاول تقديم المؤسسة محل الدراسة ، والمبحث الثاني منهجية الدراسة التطبيقية والمبحث الثالث أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي .

## 10- الدراسات السابقة:

مما لا شك فيه ان هناك تأثير للدراسات السابقة على الدراسات القادمة حيث تقوم الحكمة (ابد من حيث انتهى الآخرون ) ،اذ يجب الاستفادة مما وصل الآخرون والبناء عليه بغية التقدم والتطور ، لذا اردنا الاستناد في هذه الدراسة ببعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع ،وتعرض وفق محاور رئيسة تتناول الهدف من الدراسة والعينة والادوات المستخدمة ومن ثم أهم النتائج وفي ما يلي نذكر أهم هذه الدراسات :

• **دراسة ضيافي نوال بعنوان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية** ( مذكرة ماجستير ،جامعة بوبكر بالقايد ، تلمسان)سنة 2010:وهدف هذه الدراسة الى محاولة طرح المفاهيم الاساسية للمسؤولية الاجتماعية ،وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظرا

للمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله مع عرض ابعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال واهمية الالتزام بها، التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الخاصة ومدى الالتزام بها من خلال تطبيق وتحليل مقياس المسؤولية الاجتماعية .

وكانت اهم نتائج هذه الدراسة :

تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية لمحافظة على البيئة وزيادة ولاء العاملين .

• **دادن عبد الغني، قياس وتقييم الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية.** دراسة حالة بورصتي الجزائر وباريس

(2006-2007)، تمحورت اشكالية هذه المذكرة حول: الى اي مدى يمكن ان تساهم المؤشرات المالية و الاقتصادية في تفسير

سلوك كل من قيمة المؤسسة ومعدل نموها وبنية هيكلها المالي ؟

وعلى هذا الاساس جاء هذا البحث ليسلط الضوء على تحليل سلوك الاداء المالي من خلال: قيمة المؤسسة، معدل النمو، الهيكل

المالي، بناء على المؤشرات المالية والاقتصادية، بفضل المحاكات و النمذجة المالية، بهدف تصنيف المؤشرات في مجموعات متجانسة من

حيث درجة تأثيرها على مقاييس الاداء.

وفي هذا السياق يمكن ارساء نموذج للإنذار المبكر، تفاديا للخطر والعسر المالي على غرار المعرفة المسبقة لأداء المؤسسة مقارنة

بمثيلاتها من خلال تبني قرارات مالية صائبة.

• **عادل عشي، الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم،** دراسة حالة صناعة الكوابل بسكرة (2001-2002)

، وتمحورت اشكالية هذه المذكرة حول: ما هو دور المعايير والمؤشرات المالية في تقييم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؟

هدفت هذه الدراسة الى تقييم الاداء المالي وتحديد المعايير والمؤشرات المستخدمة وتطبيقها على مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، فقد

شملت هذه الدراسة جميع جوانب تقييم الاداء بهدف تحديد المعايير لتقييم الاداء المالي و المؤشرات المستخدمة وتفسيرها، هذا باعتماده

على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة النظرية بالإضافة الى منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي خلال فترة 2001-2002

وتوصلت هذه الدراسة الى عدم كفاية التحليل الساكن بحيث انه يجب اللجوء الى التحليل الحركي للتوازن المالي، هذا لان التحليل الساكن

يدرس التوازن المالي في لحضة زمنية معينة .

الفصل الأول:

المسؤولية الاجتماعية

## تمهيد :

تعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من المفاهيم الإدارية الحديثة، و التي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات، حيث أن دورها لا يقتصر فقط على خدمة مصالحها، الذاتية و تحقيق الأرباح، بل يتعدى ذلك و يجب عليها إضافة الى تحقيق مصالحها الذاتية أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل فيه، فالمنظمات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية و المتطلبات الاجتماعية، كالشرط لتحقيق نموها و ضمان بقائها.

و سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مختلف مفاهيم و أسباب ظهور المسؤولية الاجتماعية و مراحل تطورها و تناول أساسيات المسؤولية الاجتماعية من أهمية و أهداف، أبعاد و مبادئ النظريات و معايير قياسها و في الأخير نتطرق الى فوائد و مجالات و عناصر المسؤولية الاجتماعية و سيتم التعرض الى ما سبق ذكره من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية.
- المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية .
- المبحث الثالث: تطبيق المسؤولية الاجتماعية .

## المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

لقد رافق التطور في مسؤوليات المؤسسات تجاه مجتمعها تصاعداً في تأثيرات المجتمع و ضغوطه لأن تتبنى إدارة المؤسسات مزيداً من أهداف المجتمع و تطلعاته، من خلال الالتزام للطلب الاجتماعي سواء كان مفروضاً بحكم القانون أو المبادرات التي تقوم بها لإرضاء المجتمع، و منه سنستعرض في هذا المبحث لنشأة المسؤولية الاجتماعية و تطورها ثم مفهومها، بالإضافة الى أهمية، أهداف و أبعاد المسؤولية الاجتماعية

## المطلب الأول: نشأة و مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

## الفرع الأول: الجذور التاريخية لظهور فكرة المسؤولية الاجتماعية:

إن المسؤولية الاجتماعية بطبيعتها ليست جامدة، بل لها صفة الديناميكية و الواقعية و التطور المستمر كي تتواءم بسرعة وفق مصالحها بحسب المتغيرات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و الايكولوجية، رغم ذلك يصعب تحديد مراحل دقيقة لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

وذلك للتداخل الأحداث و تأثيراتها المتبادلة ، غير أن المتتبع لهذه الأحداث يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة و إضافات نوعية أدت إلى إثراء المفهوم، إذ أن نشوء فكرة المسؤولية الاجتماعية جاء كنتيجة لمشكلات كثيرة و أزمت عديدة، ارتبطت بنظرة المؤسسة لمصلحتها الذاتية على حساب المجتمع الذي تعمل فيه حتى صار من الصعب لاستمرار بحرية لظهور ظروف جديدة ووعيا اجتماعيا وبيئيا ومفاهيم حديثة تقوم على مفهوم المسؤولية الاجتماعية ، الذي تطور بنمو احتياجات المجتمع ومدى تبني المؤسسات لهذا الاتجاه الجديد عبر الفترات الزمنية المختلفة ، فبدء بالمرحلة الثلاث لظهور مسؤولية المؤسسة تجاه المجتمع العاملة به ومختلف النظريات التي تطرقت لهذا الموضوع وصولاً الى اختلاف وتباين المفاهيم وصعوبة تحديد تعريف دقيق وشامل لمصطلح المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة. في بداية

الأمر ظهرت فكرة المسؤولية الاجتماعية عقب الثورة الصناعية و ارتبط نشؤها بقيام المشاريع الصناعية وما عاشته المؤسسات في تلك الفترة من تقدم بفضل مختلف تلك الاختراعات العلمية التي ساهمت بشكل كبير في تحقيق الهدف الأسمى للمؤسسة المتمثل في تعظيم الأرباح مستنزفة بذلك كل الموارد المتاحة من طبيعية وبشرية حيث تم تشغيل الأطفال والنساء لساعات طويلة وفي ظروف عمل قاسية وأجور متدنية ، مفترضة أن مسؤولية المؤسسة تنحصر في انتاج سلع وخدمات مفيدة للمجتمع فقط والتي من خلالها تحقق عوائد مجزية للمالكين.

وقد ظلت هذه النظرة قائمة خلال القرن التاسع عشر والرابع الأول من القرن العشرين ولكن مع تضخم حجم المؤسسات ما رافق ذلك من ازيمات اقتصادية واستغلال للأيدي العاملة وتدني الاجور وظهور التكتلات النقابية برزت مرحله جديده كان من خلالها الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية من جهة كتأمين السلامة والأمن في مكان العمل ، تقليص ساعات العمل ، الرعاية الصحية... الخ.<sup>1</sup>

ومن جهة اخرى وكنخفيف للضغوط الكبيرة التي افرزها التأثير المتزايد على البيئة اتجهت المؤسسات الى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية والمرتبطة بالبيئة، الزبائن، المنافسين، الحكومة، الموردين، وبهذا الصدد اشار Henry L'gantt الى أن جمهور المواطنين يكونون على استعداد لخلق أجواء التعارض والتضاد اذا أهملت إدارة الأعمال مسؤوليتها الاجتماعية تجاههم ويتجاوز النظرة الضيقة للمؤسسات أحادية الهدف التي تسعى لتحقيق أقصى الأرباح على حساب الأفراد والمجتمع وبرز اتجاه جديد يدعو إلى توسيع مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتبني هذه الفكرة ، أصبحت المؤسسة أكثر استيعابا للبيئة ومتغيراتها و بذلك ظهرت مرحله سميت بـ " توعية الحياة للفرد " و تقدم المزيد من السلع والخدمات بما يتناسب مع الارتقاء النوعي الحاصل في مستوى الحياة التي يعيشها الافراد.

وقد وردت مؤشرات أهميه الأداء الاجتماعي حينما أوضح Sheldon أن مسؤولية كل مؤسسة تتحدد من خلال أداءها الاجتماعي والمنفعة المحققة للمجتمع وفي عام 1972 أوصى المؤتمر المنعقد بجامعة كاليفورنيا تحت شعار " المسؤولية الاجتماعية للبيئة لمنظمات الاعمال " بضرورة كافة المؤسسات برعاية الجوانب الاجتماعية للبيئة و المساهمة في التنمية الاجتماعية و التخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد.

و باستجابة العديد من المؤسسات لهذا الطرح الجديد وتبنيها لفكره المسؤولية الاجتماعية ببعديها الداخلي و الخارجي شجع المشروع القانوني على وضع الضوابط و القواعد القانونية يضمني سمة الالتزام لتحقيق من وفاء تلك المؤسسات لهذه المسؤولية و ليؤكد على أن الالتزام بالأداء الاجتماعي لم يعد خيارا أمام المؤسسات وإنما هو امر ملزم للاستمرار و البقاء ضمن المجتمع ، وفي هذا الصدد دعت لجنة التطوير الاقتصادي بأمريكا الى إعادة النظر في أفقها الاجتماعي و أن يكون تأسيسها معتمدا على كونها منظمات اقتصادية اجتماعية لا يقتصر عملها على تحقيق الاهداف الاقتصادية فقط دون الاهداف الاخرى.

<sup>1</sup>- نوال ضيافي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية ، لنيل شهادة الماجستير ، منشورة ، تخصص تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان ، 2010/2009 ص 11

و بانتشار الوعي الاجتماعي في اطار المحيط الاقتصادي بالتتابع المنطقي للتطور الحاصل لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أصبح من الضروري إدماج فكرة المسؤولية في السياسة العامة للمؤسسة و من الملاحظ أن مرحلة الاقتصاد المعرفي و ثروة المعلومات أصبحت أغلب المؤسسات العربية تمتلك مدونات أخلاقية توظف النظرة الاجتماعية و جوانب تبيينها اتجاه مختلف أصحاب المصالح.<sup>1</sup>

الفرع الثاني: تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

أ/ التعاريف الأكاديمية:

بالنسبة للدارسات الأكاديمية. فقد عرف " بيتر دروكر Peter Drucker المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات أنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه " ، و قد عرفها بشكل غير مباشر الاقتصادي الليبرالي " ميلتون فريدمان Milton Friedman " سنة 1970 في مقال بجريدة نيويورك "تايمز" على أن استعمال المؤسسة لمواردها و القيام بأنشطة موجهة لتعظيم أرباحها شريطة أن تحترم قواعد اللعبة أي بالاعتماد على التنافس الحر في السوق. دون اللجوء الى الطرق المغشوشة، و على التحايل ، و من وجهة نظر أخرى و التي يعد من أبرز أنصارها و مؤيديها رجل الاقتصاد المعروف " بول سامبولسن Paul Samuebon " الذي يرى أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يمثل البعدين الاقتصادي و الاجتماعي معا، كما يشير الى أن المؤسسات الاقتصادية في عالم اليوم يجب ألا تكتفي بالارتباط بالمسؤولية الاجتماعية بل يجب أن تعوض في أعماقها ، و أن تسعى نحو الإبداع في تبنيتها إذ أن إبداعها في هذا المجال من شأنه أنه يحقق للمنظمة أرباحا على المدى الطويل. ويعزز مركزها لدى أصحاب المصالح كما يساعدها على تجنب الضغوط الحكومية بشكل كبير و يرى " كيث دافيس Kheith Davis " المسؤولية الاجتماعية<sup>2</sup>

أها " تتمثل في تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية و الأهداف الاقتصادية، و ذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة".

أما الباحث " كارول Caroll " فقد أعطى تعريف للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها ما يتوقعه المجتمع من المنظمات في النواحي الاقتصادية، التشريعية الأخلاقية و التقديرية و أخيرا عرفها الأكاديمي الفرنسي المختص في مجالات علاقة المؤسسة الاقتصادية بالتنمية المستدامة " كريستيان برودهاق Ghristien Brodhog " على أنها الأخذ بعين الاعتبار بصفة طوعية الاهتمامات الاجتماعية و البيئية من طرف المؤسسات أثناء أدائها لأنشطتها التجارية ، و كذلك في علاقاتها مع أصحاب المصالح ، فالمسؤولية

<sup>1</sup>- نوال ضيائي ، مرجع سبق ذكره ، ص12

<sup>2</sup>- بن العايش فاطمة ، مدى تطبيق القياس و الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 10 ، العدد 17، سنة2018 ، ص3.

الاجتماعية لا تعني فقط المطابقة لكل ما هو التزامات قانونية سارية المفعول و لكن أيضا الذهاب إلى ما هو أبعد من ذلك و يكون بالاستثمار في الرأسمال البشري و في البيئة و في العلاقات بين أصحاب المصالح.

ب\_ تعاريف المنظمات و الهيئات الدولية: أما التعاريف المقدمة من طرف المنظمات و الهيئات الدولية، فيمكن تقديم جملة

منها و هي كما يلي:

- تعريف المرصد الفرنسي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات "ORSE": المسؤولية الاجتماعية هي تجنيد كل طاقات

المؤسسة كي تساهم بشكل إيجابي الى جانب كل الفاعلين العموميين في التنمية المستدامة، و يكون ذلك بإدماج الابعاد الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية في أنشطتهم و هذا حتى تصبح متوائمة من أهداف التنمية المستدامة.

- تعريف الاتحاد الأوروبي " Commission Européenne ": المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي الطريقة التي يجب

أن تعمل بها الشركات و المؤسسات لدمج الاهتمامات و القضايا الاجتماعية و البيئية و الاقتصادية في صنع القرار و استراتيجيات و سياسات و قيم و ثقافة الشركة و العمليات بالأنشطة داخل الشركة بشفافية و محاسبة ل يتم تطبيق أحسن الممارسات و تعمل على تطبيق القوانين و التعليمات التي لها علاقة بمكافحة الفساد و الرشوة و تلتزم بالحفاظ على الصحة و السلامة و حماية البيئة و حقوق الإنسان و العمال

و في دراسة قام بها مؤتمر الامم المتحدة لتجارة و التنمية فقد قدمت مجموعة من التعاريف للمسؤولية الاجتماعية لشركات قدمتها

هيئات و منظمات دولية يمكن عرض البعض منها كما يلي:

- تعريف مجلس الأعمال العالمي لتنمية المستدامة : المسؤولية الاجتماعية هي الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف

أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و علاقاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع ككل.

- تعريف الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية:

المسؤولية الاجتماعية هي السلوك الاخلاقي لشركة ما تجاه المجتمع و تشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الاطراف المعنية

التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال و ليس بمجرد حاملي الأسهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - بن العايش فاطمة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 3-4-5.

- تعريف الغرفة التجارية الدولية:

تعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تطور الشركات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية و اجتماعية و بالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تحقق من خلال التعليم و الاقناع.

- تعريف البنك الدولي:

المسؤولية الاجتماعية هي التزام أصحاب النشاطات التجارية بالإسهام في التنمية المستدامة من خلال العمل مع المجتمع المحلي بهدف تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم الاقتصاد و يخدم التنمية في آن واحد. من دراسة التعريف الأكاديمية للمسؤولية الاجتماعية لشركات يلاحظ أن الذي يميزها هو أنها حاولت كلها إعطاء إطار عام يمكن لمؤسسات الاقتصادية أن تستنبط منه توجهها و تحدد على أساسها أهدافها الاستراتيجية التي تسمح لها بتبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات إن هذه الملاحظة سارية المفعول على كل التعريف قديما و حديثا أما بالنسبة لتعاريف المقدمة من طرف المنظمات و الهيئات و يلاحظ فيها ثلاث أمور و هي

- إنه لا يوجد نقاط توافق بينها. أي أن كل منها يركز على موضوع لم يتناوله تعريف آخر؟

- أن معظم المنظمات و الهيئات تعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وفق ما يلي رغبة أصحاب المصالح الفاعلين<sup>1</sup>

**المطلب الثاني: أهمية و أهداف المسؤولية الاجتماعية**

**الفرع الأول: أهمية المسؤولية الاجتماعية**

يعد تبني المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة أمرا هاما و مفيدا في علاقتها بمجتمعها لمواجهة الانتقادات و الضغوط المفروضة عليها، و من شأن الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية تحقيق عدة مزايا بالنسبة للمجتمع و الدولة و المؤسسة و أهمها ما يلي:

**1) بالنسبة للمؤسسة:**

- تعزيز ولاء الموظفين وروحهم المعنوية، و تحسين سلامة وصحة العاملين، و التأثير الإيجابي على قدرة المؤسسة على التوظيف و تحفيز الموظفين و الاحتفاظ بهم.
- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع و خاصة لدى العملاء و العمال باعتبار أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية لمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة، غير مباشرة.

<sup>1</sup> - بن العايش فاطمة ، مرجع سبق ذكره ص ص ، 5-6.

- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل كما تؤدي الى بعث روح التعاون و الترابط بين مختلف الأطراف.
- كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي و الأداء المتطور و تحسين ممارسات إدارة المخاطر من جراء تبني هذه المسؤولية.

### (2) بالنسبة للمجتمع :

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة و سيادة مبدأ تكافؤ الفرص و هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.<sup>1</sup>
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات و مختلف الفئات ذات المصالح.
- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة تثقيف الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد و هذا يساهم بالاستقرار السياسي و الشعور بالعدالة الاجتماعية.

### (3) بالنسبة للدولة:

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهمتها و خدماتها الصحية، التعليمية، الثقافية و الاجتماعية الأخرى.
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة و الصحية في تحمل تكاليف الاجتماعية

- المساهمة في التطور التكنولوجي و القضاء على البطالة.<sup>2</sup>

الفرع الثاني: أهداف المسؤولية الاجتماعية

أهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية الأيزو (iso 26000) و غايتها

تتلخص أهداف مواصفة المسؤولية الاجتماعية الأيزو (iso 26000) و غايتها في الآتي (سليمان 2009-1-3):

- مساعدة المؤسسات في تحمل مسؤوليتها الاجتماعية و في الوقت نفسه احترام الاختلافات الثقافية و الاجتماعية و البيئية و القانونية و ظروف التنمية الاقتصادية.

<sup>1</sup>- نجوى بن عويدة ، دور الحوكمة في تعزيز أداء المؤسسة المستدامة ، دراسة حالة مجمع صيدال ، مصنع قسنطينة ، لنيل شهادة الماجستير ، منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2012-2013 ، ص ص 64-65.

<sup>2</sup>- نجوى بن عويدة ، مرجع سبق ذكره ص 65 .

- توفير الجهات العملية ذات الارتباط يجعل المسؤولية الاجتماعية قابلة للتطبيق العملي من أجل التحديد و الربط مع القطاعات المستفيدة و تعزيز مصداقية التقارير و المتطلبات المرفوعة و المتعلقة بالمسؤولية بالاجتماعية.
- التشديد على نتائج الأداء و التحسين.
- زيادة الثقة والارتياح للمؤسسات مع عملائها و الجهات ذات الصلة.
- التجانس مع الوثائق و الاتفاقيات و الصكوك الدولية و مواصفات الأيزو القائمة.
- تشجيع المصطلحات المشتركة في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- توسيع قاعدة التوعية و التحسس بالمسؤولية الاجتماعية.
- بناء قاعدة مترابطة محليا و عالميا للشراكة و الإسهام في الرأي و العمل ليس في حقل المسؤولية الاجتماعية وحدها و إنما في كل مجالات الحياة.<sup>1</sup>
- الحفاظ على سلامة الإنسان و الحيوان و النبات و البيئة و حماية الكون من عواقب الأفعال الضارة آنيا و مستقبليا.
- الارتكاز على إنفاذ معاهدات حقوق الإنسان بدرجاتها المتفاوتة، بدءا من الحقوق الأساسية ثم الفرعية ثم الحقوق الكلية للكون و الطبيعة.
- تعدّ كل قضايا التنمية المستدامة مكونا أصيلا لمواصفة المسؤولية الاجتماعية.
- تنشيط الوعي بالمسؤولية الاجتماعية ليشمل جميع قطاعات المجتمع المدني ابتداء من المجتمعات القاعدية و انتهاء بمتخذي القرار.
- الإفادة من الأديان و كريم المعتقدات لتشييد منظومة أخلاقية تحض على ثقافية المسؤولية الاجتماعية عملا بقول الرسول الكريم "كلكم راع و كلكم مسؤول عن رعيته".

<sup>1</sup> - سناء علي شقوارة ، دور القيادة التحويلية في تعزيز المسؤولية المجتمعية للجامعات الخاصة في الأردن ، دراسة تحليلية ، أطروحة دكتوراه ، منشورة ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة الجنتين ، طرابلس ، لبنان ، 2013 م -1434 هـ ، ص 128.

- ابتكار الوسائل المناسبة و إبداعها لجعل قضايا المسؤولية الاجتماعية جزء لا يتجزأ من البرامج التعليمية و التثقيفية و المنبرية و برامج البحث العلمي و الاجتماعي.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: ابعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات

#### - البعد الاقتصادي

البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية لا يشير الى الربح كجانب من جوانب الاعمال التجارية انما يشير الى التزام ممارسات أخلاقية داخل المؤسسات مثل الحكومة المؤسسية ومنع الرشوة والفساد وحماية حقوق المستهلك والاستثمار الاخلاقي وضمن هذا السياق فعلى المؤسسات ان تقوم بتبني وتطبيق مبادئ المسألة وشفافية السلوك الاخلاقي واحترام مصالح الاطراف المعنية واحترام سيادة القانون في انتخاب القرارات وتنفيذها وتطوير دليل للحكومة المؤسسة الخاصة بها.

#### - البعد الاجتماعي

لابد للمؤسسة ان تساهم في تحقيق رفاهية المجتمع ما الذي تعمل فيه ورعان تكون العاملين فيها بما ينعكس ايجابيا على زياده انتاجهم وتنمية قدراتهم الفنية وتوفير الامن المهني و الوظيفي والرعاية الصحية والمجتمعية لهم ويعيد النمط الاداري المنفتح الذي تعمل به المؤسسة حاسما حيث ان الاعتبار سلوكها الاجتماعي تأثير يتجاوز حدود المؤسسة نفسها.

#### - البعد البيئي

لابد للمؤسسة ان تراعي الاثار البيئية المترتبة على عمليات ومنتجاتها والقضاء على الانبعاثات التامة و النفايات وتحقيق اقصى قدره من الكفاءة والإنتاجية من الموارد المتاحة وتقليل الممارسات التي قد تؤثر سلبيا على تمتع البلاد والاجيال القادمة بهذه الموارد. وعلى المؤسسة ان تعي جميع الجوانب البيئية المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة في تأدية نشاطها وتقديم خدماتها وتضيق منتجاتها كما وعليها استخدام معايير معينه لمعرفة الجوانب البيئية ذات الاثر المتميز

لتمتكن بالتالي من تحسين الافعال بأدائها البيئي ومن الواجب على تلك المعايير المحددة من قبل المؤسسة نفسها ان تكون شاملة مثبتة ( ممكن اثباتها ) وموثوقة و معمول بها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سناء شقوارة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 128-129.

<sup>2</sup> - حسين شنيبي ، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات ، نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي المنعقد في جامعة ورقلة ، يومي 22- 23 نوفمبر ، 2011 ص 10 .

جدول رقم (01) : ابعاد المسؤولية الاجتماعية<sup>1</sup>

أبعاد المسؤولية الاجتماعية.			
المسؤولية تجاه المجتمع.	المسؤولية تجاه المستهلك.	المسؤولية الأخلاقية.	المسؤولية اتجاه حماية البيئة.
. إنجاز المشاريع الأساسية	. التبيين	. تناسق أهداف الشركة مع أهداف المجتمع.	. الالتزام بالتشريعات البيئية
. تقديم الهبات و التبرعات	. السعر	. عدم احتكار المنتجات	. الاقتصاد في استخدام الموارد
. توفير فرص العمل لأفراد المجتمع	. الضمان	. وجود دليل عمل أخلاقي للمنطقة	. الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة
. توفير فرص العمل للمعاقين	. التعبئة و التغليف	. تشجيع العاملين على الإبلاغ عن الممارسات السلبية	. تجنب مسببات التلوث
. توفير فرص عمل للنساء	. التوزيع	. عدم التحايل بالأسعار	. آلية التخلص من النفايات
. المساهمة في دعم الأنشطة الثقافية و الحضارية	. الاعلان		. المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة المواد الخام و الطاقة
. المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي.	. المقاييس و الأوزان		
	. النقل		
	. النقل و التخزين		

المصدر: حسين شنيبي ، أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للشركات ، الملتقى الوطني ، جامعة ورقلة (الجزائر) 2011 ص 11

<sup>1</sup> - حسين شنيبي ، مرجع سبق ذكره ، ص 11.

الشكل رقم(01) : هرم كارول (Carroll) للمسؤولية الاجتماعية<sup>1</sup>



المصدر: وهيبه مقدم ، تقديم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية ( دراسة تطبيقية على عينه من مؤسسات

الغرب الجزائري ) أطروحة مقدمة لنيل شهاده الدكتوراه في علوم التسيير 2013/2014 ص 80

<sup>1</sup> وهيبه مقدم ، تقديم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية ( دراسة تطبيقية على عينه من مؤسسات الغرب الجزائري ) ، أطروحة

مقدمة لنيل شهاده الدكتوراه في علوم التسيير 2013/2014 ص 80

## المبحث الثاني: أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

بعدها تطرقنا في المبحث الاول لماهية المسؤولية الاجتماعية واكتشفنا اهداف ظهورها ومختلف مفاهيمها وتطورها التاريخي سوف نتطرق في مبحثنا الثاني لأساسيات المسؤولية الاجتماعية من خلال دراستنا لعناصر المسؤولية الاجتماعية، مبادئ ومجالات المسؤولية الاجتماعية وفي الاخير اهم النظريات التي تبرزها المسؤولية الاجتماعية.

### المطلب الاول : مبادئ ومجالات المسؤولية الاجتماعية

#### اولا: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

تستند المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على المبادئ الأساسية التالية

- مبدأ الادعان القانوني: ان تلتزم المؤسسة بجميع القوانين واللوائح السارية المحلية والدولية المكتوبة والمعلنة والمنفذة تبعا لإجراءات راسخه ومحدده والامام بها
- مبدأ احترام الاعراف الدولية: ان تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية والحكومية و اللوائح التنفيذية والاعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياستها وممارستها المسؤولية الاجتماعية
- مبدأ احترام مصالح الاطراف المعنية: ان تقرر المؤسسة وتتقبل ان هناك تنوعا بالمصالح للأطراف المعنية وتنوعا في انشطه ومنتجات المؤسسة الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد على ذلك الاطراف المعنية.
- مبدأ القابلية للمساءلة: ان تكتشف المؤسسة وبشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والاطراف المعنية بطريقه واضحه وحياديه وامينه و الى حد ملائم للسياسات وقرارات والاجراءات ومن ضمنها الاجراءات التصحيحية التي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر وايضا الاثار المتوقعة لما سبق على الرفاهية المجتمعية وعلى التنمية المستدامة.
- مبدأ الشفافية: ان تصبح المؤسسة على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها وقراراتها وانشطتها بما في ذلك التأثيرات المعروفة والمحتملة على البيئة والمجتمع ان تكون هذه المعلومات متاحة للأشخاص المتأثرين واحتمل تأثرهم بشكل جوهري من قبل المؤسسة.
- مبدأ احترام الحقوق الأساسية للإنسان: ان تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

وفي هذا الاطار وضعت الامم المتحدة مبادرة جماعية صادرة عن الشركات الكبرى لتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات وتهدف هذه الاتفاقية الى حشد طاقات رجال الاعمال وطرح الحلول لمواجهة تحديات العولمة كما تأتي ثمرة الجهود المخلصة من جانب الشركات حيث انها لا تعد بمثابة جهاز رقابي بل انها مبادرة طوعية تقوم على مبدئي المسالة القانونية والشفافية. كما انها مبادرة متعددة الاطراف وبالإضافة الى الشركات الكبرى هناك الحكومة المحلية و الاتحادات العالمية ، المعاهد تعليميه ، وكالات الامم المتحدة وغيرها من المنظمات المجتمع المدني، وقد تم ايجاز الافكار التي عليها الاتفاقية في عشرة مبادئ<sup>1</sup>

#### حقوق الإنسان

-المبدأ 01: يتعين على الشركات تأييد واحترام حمايه حقوق الانسان المعلنه في كافة دول العالم

-المبدأ 02: التأكد من عدم التورط في اعمال تنطوي على مخالفه لمبادئ حقوق الانسان

#### معايير العمل

المبدأ 03: تؤيد الشركات حريه المشاركة وتعترف اعترافا فعليا بحق المساومة الجماعية

المبدأ 04: القضاء على كافة اشكال الازم والاجبار على العمل

المبدأ 05: الالغاء الفعلي لعماله الاطفال

المبدأ 06: القضاء على التمييز المهن في الوظائف والمهن البيئية

المبدأ 07: يتعين على الشركات ان تتبنى اسلوبا حذرا عند التعامل مع التحديات التي تواجه البيئة

المبدأ 08: تتبنى المبادرات التي تنمي الشعور بالمسؤولية تجاه البيئة

المبدأ 09: التشجيع على تطوير ونشر التكنولوجيا الصديقة للبيئة لمحاربه الفساد

المبدأ 10: يتعين على الشركات ان تعمل على محاربه كافة اشكال الفساد بما في ذلك الابتزاز و الرشوة.<sup>2</sup>

#### ثانيا : مجالات المسؤولية الاجتماعية

<sup>1</sup> - حسين شنيني ، مرجع سبق ذكره ص ص 8-9 .

<sup>2</sup> - حسين شنيني ، مرجع سبق ذكره ص ص 9 .

ان منظمات الاعمال المتوسطة والصغيرة تلعب دورا اجتماعيا وتحمل مسؤوليتها اتجاه العديد من الاطراف والجهات الاخرى وتتطلع من خلال ذلك الى تطوير المجتمع من جهة وتحقيق الاهداف الخاصة بالمنظمات من جهة اخرى ويمكن ذكر اهم هذه الجهات

### 1-اصحاب المصالح:

اصحاب المصالح هم العديد من الجهات والاطراف افراد او مجموعات اخرى تتعامل معهم المنظمة ولهم تأثير و تأثر بسلوك المنظمة وعلاقة مباشرة او غير مباشرة بأدائها المتحقق و لكون هؤلاء عديدون فان منظمه الاعمال تتابع العلاقة وتطورها معهم في ضوء قدرتهم التأثيرية على فعل المنظمة وانشطتها .

بمعنى ان الإدارة تضع سلم اولويات للتعامل ما هذه الاطراف وكذلك نلاحظ ظهور<sup>1</sup>

اطراف ومجموعات جديدة على ساحه عمل المنظمة. ويتم هذا الامر من خلال البيانات والمعلومات واللقاءات والاتصالات

والتفاعل

المباشر مع هذه الأطراف لغرض جعل العلاقات معهم في صالح المنظمة بالإضافة الى الاهتمام بمصالحهم والبعض من هذه الاطراف يوجد داخل المنظمة كالعاملون والإدارة في حين ان هناك اطراف خارجية مثل الزبائن المجهزون ، المنافسون ، الحكومة ، والدوائر المختلفة ، جماعات الضغط والمجتمع المحلي وغيرهم.

### 2-البيئة الطبيعية

يمكن القول ان الاهتمام بالأرض مواردها الطبيعية كان قديما ، لكن العناية بالبيئة الصحية وتزايد الاهتمام بالماء و هواء والتربة حديث نسبيا ومع ذلك فان هذا الاهتمام تصاعد بوتائر عالية ضمن فترات زمنية متقاربة ويلاحظ اليوم ان جماعات حمايه البيئة هم قوة ضاغطة لا يستهان بها سواء على السياسيين او رجال الاعمال والمنظمات على اختلافها لقد اصبحت هذه الجماعات تستقطب اهتمام ملايين الناس ولهم وسائلهم بالضغط والدفاع والاستعلام عن مختلف اوجه عمل المنظمات وخاصة تلك التي لا تعتبر صديقه للبيئة ومع صدور الحزمة الخاصة بالأمان البيئي المتمثلة بالأيزو 1400 فقد تصاعد الاهتمام بالجوانب المختلفة للبيئة الطبيعية من قبل مختلف انواع المنظمات التي حاولت ان تقي بجانب من تلك المتطلبات او على الاقل ان لا تضع نفسها في تعارض معها ورغم ان المنظمات الكبيرة

<sup>1</sup> - طاهر محسن منصور الغالي ، ادارة استراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن عمان - الطبعة الأولى 2009 ، ص ص 93 ، 94 .

والعاملة في قطاعات معينه مثل الصناعات النفطية والكيمياوية والأدوية والطاقة الذرية وغيرها هي الاكثر من حيث التلوث الا ان جميع المنظمات وحتى المتوسطة والصغيرة والعاملة في الصحة و التعليم والأغذية و الملابس والخدمات الاخرى تحتاج الى عناية واهتمام بالبيئة لمنع التلوث في الماء والهواء والترية.

و نتحدث اليوم عن الشركة الخضراء (Green Compan) والشركة البيئية (Company Environmenlist) ليعبر عن اهتمام عالي وعنايه كبيره للمفردات المهمة في البيئة ( نجم 2006،286،327) وهكذا تمتد ظاهره التحضير والعناية بالبيئة لمجمل الأنشطة الاقتصادية والإنتاجية والممارسات الإدارية والتنظيمية، ( hunt and gohns 1995 ) ان منظمات الاعمال المتوسطة والصغيرة يمكن ان تكون صديقه للبيئة وان تأخذ مسؤوليتها كامله اتجاه البيئة التي تعمل فيها دون ان تتكلف كثيرا ، بل العكس يمكن ان يكون هذا الاهتمام مدخل لتعزيز ترابطها وعلاقتها مع الاطراف اصبحت ذات وزن واهميه عالية ويمكن لإدارة هذه الأعمال المتوسطة والصغيرة ان تجسد اهتمامها من خلال الاتي:

- ازدياد وعي الافراد العاملون بأهمية العمل في بيئة صحيه خاليه من التلوث والضوضاء
- التوعية من خلال المجتمع المحلي بان اداء المنظمة سيكون افضل عند عملها في المجتمع يقدر الصحة والنظافة والامان والتحضير
- الارتقاء بأداء المنظمة من خلال التعامل الايجابي المسؤول مع البيئة الطبيعية و تنمية و تطوير المصادر و الموارد البيئية الطبيعية
- جعل الاهتمام و العناية بالبيئة الطبيعية و حمايتها منظور متكامل و هدف بعيد المدى و مستمر
- ترقية السمعة الحسنة للمنظمة في مجال حماية البيئة و صيانتها، و هذا له مردود إيجابي كبير، بل هو استثمار مستقبلي مطلوب.<sup>1</sup>

### 3: رفاهية المجتمع بشكل عام Society Welfarein General

إن الاهتمام بالرفاه الاجتماعي من خلال المساهمة في الأنشطة الخيرية و أعمال البر و الاحسان و دعم الفعاليات المفيدة في المجتمع و التي تزيد الترابط و التلاحم الاجتماعي و الانساني مثل الجوانب الثقافية و الفنية و الارتقاء، بالذوق العام تعتبر مجال يمكن للمنظمة الاعمال المساهمة فيه وفق قدراتها و إمكانياتها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - طاهر محسن منصور الغالي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 94 ، 95 .

<sup>2</sup> - طاهر محسن منصور الغالي ، مرجع سبق ذكره ص 95 .

المطلب الثاني : عناصر المسؤولية الاجتماعية:

ان متابعة ما كتب حول المسؤولية الاجتماعية يشير الى ان الباحثين قد حددوا عدد كبير من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية و لكنهم يتباينون في ترتيب أولويات هذه العناصر حيث ظهرت اختلافات في ذلك حسب بيئة الدراسة و حسب زمنها و طبيعة الصناعة المبحوث و رغم ذلك إن بعض هذه العناصر تأتي في أولوية متقدمة مثل الزبائن و يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية و بالتالي فان لكل منها توقعاتها الخاصة لما يجب أن تؤديه إدارة المنظمة تجاهها.

الجدول (02) : عناصر المسؤولية الاجتماعية<sup>1</sup>

العنصر	بعض ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي اتجابه
1. المالكون	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحقيق أكبر ربح ممكن.</li> <li>- تعظيم قيمة السهم و المنشأة في بيئتها.</li> <li>- حماية أصول المنشأة ككل.</li> <li>- رسم صورة محترمة للمنشأة في بيئتها.</li> </ul>
2. العاملون	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رواتب و أجور مجزية.</li> <li>- فرص تقدم و ترقية.</li> <li>- تدريب و تطوير مستمر.</li> <li>- عدالة وظيفية.</li> <li>- ظروف عمل مناسبة.</li> <li>- رعاية صحية.</li> <li>- إجازات مدفوعة.</li> <li>- ( إجازات) إسكان للعاملين و نقلهم</li> </ul>
3. الزبائن	<ul style="list-style-type: none"> <li>- منتجات بنوعية جيدة.</li> <li>- أسعار مناسبة.</li> <li>- متاحه عالية و ميسوره الحصول عليها.</li> <li>- الاعلان الصادق.</li> <li>- منتجات أمنية عند الاستعمال.</li> <li>- إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها بعد الاستعمال.</li> </ul>

<sup>1</sup> طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات ، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية ، ص 217

<ul style="list-style-type: none"> <li>- منافسة عادلة و نزيهة.</li> <li>- معلومات صادقة و آمنة.</li> <li>- عدم سحب العاملين من الأخر بوسائل غير نزيهة.</li> </ul>	<p>4. المنافسون</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاستمرارية في التجهيز.</li> <li>- أسعار عادلة و مقبولة.</li> <li>- تطوير استخدامات المواد المجهزة.</li> <li>- تسديد الالتزامات المالية و الصدق في التعامل.</li> <li>- المشاركة في التعامل.</li> </ul>	<p>5. المجهزون</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- المساهمة في دعم البنية التحتية.</li> <li>- توظيف المعوقين.</li> <li>- خلق فرص عمل جديدة.</li> <li>- دعم الانشطة الاجتماعية.</li> <li>- المساهمة في حالة الطوارئ و الكوارث.</li> <li>- الصدق في التعامل و تزويدها بالمعلومات الصحيحة.</li> <li>- احترام العادات و التقاليد السائدة.</li> </ul>	<p>6. المجتمع</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الحد من تلوث الماء و الهواء و التربة.</li> <li>- الاستخدام الامثل و العادل للموارد و خصوصا غير المتجددة منها.</li> <li>- تطوير الموارد و صيانتها.</li> <li>- التشجير و زيادة المساحات الخضراء، المنتجات غير الضارة.</li> </ul>	<p>7. البيئة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الالتزام بالتشريعات و القوانين و التوجهات الصادرة من الحكومة.</li> <li>- احترام تكافئ الفرض بالتوظيف.</li> <li>- تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم الاخرى و عدم التهرب منها.</li> <li>- المساهمة في الصرف على البحث و التطوير.</li> <li>- المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة.</li> <li>- المساعدة في إعادة التأهيل و التدريب</li> </ul>	<p>8. الحكومة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك.</li> <li>- احترام أنشطة جماعات حماية البيئة.</li> <li>- احترام دور النقابات العالية و التعامل الجيد معها.</li> <li>- التعامل الصادق مع الصحافة.<sup>1</sup></li> </ul>	<p>9. جماعات الضغط الاجتماعي</p>

<sup>1</sup> - طاهر محسن منصور الغالي ، صالح مهدي محسن العامري ، مرجع سبق ذكره ص 219.

## المطلب الثالث: نظريات المسؤولية الاجتماعية

## أولاً: نظريات المسؤولية الاجتماعية

تباينت و اختلفت النظريات المفسرة للدور الاجتماعي للمنظمة من اقتصادية الى آخر و من مدرسة الى أخرى و من نظرية لأخرى عموماً يدور النقاش حول المسؤولية الاجتماعية للمنظمة و ينحصر بين نظريتين النظرة الكلاسيكية التي ترفض أي فكرة تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية و النظرة المعاصرة التي تؤيد و تدعم وجود هذه المسؤولية.

باعتبار المنظمات كيانات اقتصادية، اجتماعية فإن أي تقارب و توافق بين مصلحة المنظمة و مصلحة المجتمع يمر عبر ثلاثة تيارات، الأول يدعو المنظمة للعمل بطريقة مسؤولة اجتماعياً لأن ذلك يعتبر واجباً أخلاقياً و بالتالي هو ينسب للمنظمة وضعية أخلاقية قادرة على تمييز الجيد من السيئ و قد أطلق على هذا التيار بـ " تيار أخلاقيات الأعمال " .

أما التيار الثاني فهو " تيار الأعمال التجارية و المجتمع " أو " العقد الاجتماعي " الذي يرى أنه لا يوجد حواجز بين المنظمة و المجتمع باعتبارها جزء منه، تجمعها علاقات لا تقتصر فقط على السوق بل هي علاقات تفاعلية ولدت ما يسمى بالعقد الاجتماعي بين قطاع الأعمال و المجتمع حيث توجد رقابة اجتماعية من طرف هذا الأخير تمكنه من معاقبة المنظمة التي تتجاهل العقد و بالتالي يمكن طموح المنظمة في تقاطع المنطق الاقتصادي و المنطق الاجتماعي و توضح نظرية العقد الاجتماعي المسؤولية الاجتماعية للمنظمة و تعطيها حظها في سياستها الاقتصادية و الاجتماعية و تفرض عليها تبني قواعد الحماية الاجتماعية من خلال زيادة خلق مناصب الشغل إن أمكن لها ذلك أو الحفاظ عليها و الاستثمار في تكوين الموارد البشرية.

بالنسبة للتيار الأخير " تيار إدارة المساءلة الاجتماعية " أو " الأداة الاستراتيجية " و الذي يقترح تزويد المسيرين بوسائل لتحسين كفاءة المنظمة مع الأخذ بعين الاعتبار جميع توقعات الأطراف الفاعلة للمجتمع، اذ يقدم نهجاً علمياً للاهتمام بالبيئة التي لا تعتبر اقتصادية بحتة و إنما اجتماعية سياسية أيضاً حيث يوسع نطاق الاطراف الفاعلة و آفاق القرارات.

من أهم النظريات الممهدة للتأهيل العلمي و الشرح الإصلاحي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي:

## 1. النظرية النيوكلاسيكية " نموذج Sharholder "

هي نظرية رافضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية أساسها " لا شيء أعلى من ارباح المالكين " و رائد هذه النظرية الاقتصادي الأمريكي ميلتون فريدمان Milton Friedman الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد و الذي يشير إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال

القرارات الموجهة لتحسين المردودية و الربحية لفائدة المساهمين و أن مبدأ تعظيم قيمة المساهم هو الهدف الاجتماعي المناسب لمنظمات الاعمال لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمنظمة.<sup>1</sup>

## 2- نظرية الوكالة " La théorie de l'agence " :

ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة الباحثان Michael Jensen et William Meckling

الذنان يعتبران المنظمة سوق حرة و عقد العمل ما هو إلا عقد تجاري، و الوكالة معناه أن شخصا يسند مصالحه لشخص آخر كما هو الحال بالنسبة للمنظمة عند قيام المساهمين بمهام التسيير إلى المدراء.

و تفسر هذه النظرية العلاقة بين المسيرين و المساهمين في إطار الحكومة كما يمكن أن تشمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة : المساهمين ، الدائنين ، الزبائن ، المستهلكين ، الموردن ، المجتمعات المحلية ، والمنظمات غير الحكومية... الخ حسب هذه النظرية فان اصحاب المصالح لهم قدرة التأثير على القرارات الاستراتيجية للمسيرين

## 3. نظرية اصحاب المصالح

يعتبر اصحاب المصالح مجال من المجالات المهمة التي تمارس فيها المنظمات دورا اجتماعيا وهم الافراد او المجموعات او المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات وجود المنظمة ولهم حصة او فائدة منها او من ادائها و حسب هذه النظرية تعتبر المنظمة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع اصحاب المصالح الذين لا ينحصرن فقط في مجموع المساهمين وانما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المنظمة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه اصحاب المصلحة

ويمكن ان نستنتج ثلاثة اتجاهات مختلفة من هذه النظرية الاتجاه الوصفي والفعال حيث يقومان على الرؤية التعاقدية لعلاقة منظمة اصحاب المصلحة، فهي تصف طبيعة هذه العلاقة و الفائدة التي تعود على المنظمة عند انتهاج ردود مصممة خصوصا لتوقعاتهم اما الاتجاه المعياري فيحدد الالتزامات الأخلاقية للمنظمة اتجاه اصحاب المصلحة فالأداء الاجتماعي نتيجة لا دارة المسؤوليات المحددة لأصحاب المصلحة.

<sup>1</sup> - تيمزار أحمد ، نوال ضيائي ، ملتقى، التأصيل النظري لماهية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال و العوائد المحققة من جراء تبنيها ، ص 4

كما يمكن التمييز بين نوعين من اصحاب المصلحة، النوع الاول لهم علاقه مباشره بالنشاط الاقتصادي ولهم عقد ظاهر مع المنظمة: المساهمون، المصارف، العاملون، الزبائن، الموردون، اما النوع الثاني لهم علاقات طوعية مع المنظمة في اطار غير قانوني كالسلطات المحلية و المنظمات غير الحكومية.

حيث ان نظريه اصحاب المصلحة تبحث عن دمج الاهداف الاقتصادية والاجتماعية للمنظمة ولكن لا يمكن تطبيقها على المستوى الكلي للتنمية المستدامة ومن هذا المنطلق ظهرت نظرية جديدة "المسؤولية الاجتماعية للمنظمة" تأخذ بعين الاعتبار السلع الأساسية التي تضمن استمرار وانتاجية المجتمعات البشرية مثل ادارة النفايات..... الخ باختصار ضمان الشروط الملائمة للحياة المجتمعات البشرية مع الاحذ بعين الاعتبار المساهمة في الانتاج والحفاظ على الموارد العالمية المشتركة (كحماية البيئة، رفع العمالة ... الخ).<sup>1</sup>

#### ثانيا : المسؤولية الاجتماعية بين التأييد والمعارضة

ان فكره المسؤولية الاجتماعية مثل جدل بين المفكرين والعلماء وممارسي الإدارة فالبعض يؤيدها والبعض الآخر يعارضها ومن اشهر معارضي فكرة المسؤولية الاجتماعية Fredman Milton الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد والذي يقول بان مسؤوليه الشركة هي تحقيق الأرباح فقط وهو يرى بان قيام المنشأة بأداء المسؤوليات الاجتماعية يؤدي إلى تخفيض قدرتها على تحقيق الأرباح والتي هي مطالب المالكين ومبرر وجود المنظمة ووسيله استمرارها إما لجنة التنمية الاقتصادية فقد نشرت في السبعينيات مذكرة مؤلفة من أربعة وسبعون صفحة عنوانها "المسؤولية الاجتماعية في شركات الأعمال" وضعها لدراسة الأبحاث و السياسات التابعة للجنة التنمية الاقتصادية، ان ثلثي العينة المختارة والتي قامت باستقصاء آرائها تعتقد بان المنشأة يجب ان يكون أخلاقي للمساعدة في التقدم الاجتماعي حتى لو كان ذلك على حساب ربحتها.

ويمكننا تخلص اهم المبررات التي يسوقها المؤيدون للمسؤولية الاجتماعية كما يلي:

- تصحيح الآثار السلبية التي قد تسببها بعض المنظمات كتلوث الهواء والمياه وغيرها

- تحسين الصورة الذهنية للمنظمات امام المجتمع المحلي وخاصة الشركات الكبيرة التي يتم انتقادها على ان لها نفوذ قوي وممارسات

احتكارية

- قدرة المنظمة المالية على القيام بمشاريع التي تكلف كثيرا ولا يستطيع المجتمع تحملها وحده على مستوى كبير

<sup>1</sup> - تيمزار أحمد ، نوال ضيائي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 5 ، 6.

واهم المبررات التي يسوقها المعارضون للمسؤولية الاجتماعية فهي

- ان الالتزام بمهام المسؤولية الاجتماعية يحول المنظمة الى شكل لا يختلف عما هو سائد في المنظمات الحكومية.
- واذا انفردت المنظمة بأنفاق المبالغ على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية فان ذلك يعني تحملها كلفة اضافية تنعكس على زيادة اسعار السلع التي تتعامل بها وبالتالي تنعكس سلبا على موقفها وقوتها التنافسية في السوق
- زيادة على ذلك محدودية الخبرة والمهارة المتاحة لدى منظمات الاعمال في معالجة المشكلات الاجتماعية التي تعترض عملها.
- اضافه لما تقدم فان المعارضون يبرزون عاملا مهما اخر بضرورة التركيز على الجانب الاقتصادي وهو عدم تزويد الشركات بسلطة اضافية خصوصا الكبيرة منها التي تتمتع الان بسلطات قد تفوق احيانا ما لدى الحكومة من سلطات فالشركات مثل " جنيرال موتورز " "مايكروسوفت" لها نفوذ قوي وكبير وليس من الصواب اعطائها سلطات اضافية حيث ان الانفاق الاجتماعي سيخلق لها نفوذ اضافي هكذا يبدو ان حجج كلا الطرفين المؤيد والمعارض للمسؤولية الاجتماعية تبدو منطقية ومقنعة حيث ان تحميل المنظمة دورا اجتماعيا يفوق طاقتها قد يربك اداء دورها الاقتصادي ومن جانب اخر فان اهتمام بتعظيم الارباح والاخذ بالنظر اعتبار المساهمين دون مراعاة مصالح الاطراف الاخرى ذات العلاقة يجعل من منظمة الاعمال نظاما اقتصاديا مغلقا لا تربطه علاقة طيبة مع المجتمع<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - أم كلثوم جماعي ، سمير بن عبد العزيز ، ملتقى ، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال ، جامعة بشار ، 14 ، 15 فيفري 2012 ص 3

### المبحث الثالث: تطبيق المسؤولية الاجتماعية

يعتبر تبني الشركات للمسؤولية الاجتماعية والالتزام بتطبيقها مدخلا حديثا يساعد في تحقيق اهدافها الخاصة من جهة والعامه من جهة اخرى، وهو نشاط مخطط له مسبقا ويتم تنفيذه وفق برنامج واعتماد نماذج معينة على مستوى الشركات

#### المطلب الأول: خطوات برنامج المسؤولية الاجتماعية والنماذج تطبيقها

الفرع الأول: تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الشركات

##### 1: خطوات بناء برنامج المسؤولية الاجتماعية ونماذج تطبيقها:

يكون تبني الشركة للمسؤولية الاجتماعية وفق برنامج محدد مسبقا ويبنى هذا البرنامج والنماذج اللازمة لتطبيقه وفق الخطوات

التالية :

##### أ - خطوات بناء برنامج المسؤولية الاجتماعية :

يمكن اتباع الخطوات التالية في بناء برنامج المسؤولية الاجتماعية

- مراجعه رؤية ورسالة الشركة ومدى حاجتها الى التغيير او التقييم، وتعميم هذه الرؤيا والرسالة داخليا على العاملين بمختلف مستوياتهم وخارجيا على المستفيدين وحملة الاسهم، واصحاب المصالح.

- ابتكار ثقافة شركة تعتمد على المشورة وتبني الآراء الخلافة، من خلال تشجيع العاملين وتحفيزهم لتقديم

الافكار ذات الصلة بقضايا البيئة والمحافظة على سلامة المستفيدين عند تقديم بعض الخدمات وتعميق مساهمتها اجتماعيا.

. مراجعه البرامج السائدة و تشجيع التدريب و التعليم و التمكين، من خلال زيادة الصلاحيات الممنوحة لبعض ذوي الكفاءة

العالية من الموظفين.

- مراجعه سياسات الاختيار والتعيين بناء على متطلبات سوق العمل، والاعتبارات الاجتماعية للمعنيين بتلك السياسات.

- مراجعة سياسات الشركة في مجالات حقوق العاملين ومسؤولية الإدارة واصحاب المصالح، واجراء التغييرات اللازمة لإزالة ما يعيق

تطبيق المسؤولية الاجتماعية فيها.

- اجراء مراجعة بيئية لأثار مخرجات الشركة مع تبني السياسات اللازمة للتعامل العرضية وترشيد الاستهلاك.

- تشجيع المستثمرين في الشركة على تحمل مسؤولياتهم اجتماعيا وعدم ترك الشركة لوحدها مسؤوله عن ذلك.

ب - نماذج تطبيق المسؤولية الاجتماعية

تعتمد الشركة في تطبيقها للمسؤولية الاجتماعية على نماذج مختلفة:

• نماذج تطبيقية للانتقال من التبرع الى العطاء الذكي:

تود العديد من الشركات ان تستمر في منح التبرعات لقضايا ذات قيمة وتستحق العطاء في نظرها.

لذا فان اعتماد منهجية أكثر نظامية لتحديد اولويات القضايا الاجتماعية مع التركيز على النتائج الآجلة قد يكون أكثر فعالية في

حل التحديات التنموية واحداث التأثيرات الإيجابية.

• نماذج تحفيز القدرات والابتكار لدى الجانب المتلقي:

- توفير الفرص للجميع وبالأخص الشركات من خلال المسؤولية الاجتماعية ،لتحسين الإنتاجية لدى الجانب المتلقي من جمعيات

وشركات .ويتمد هذا النظام العملي للجوانب التي يعتمد عليها الاستثمار وتطوير القدرات داخل القطاع، من خلال ما تحدده من متطلبات

لمساهمتها الاجتماعية ويمكن تقديم امثله لتوضيح ذلك:<sup>1</sup>

- التمويل بناء على النتائج: فعوض التبرع العشوائي وغير المدروس تقوم مبادرة من الشركة او القطاع مرتكزة على المجالات ذات

الأولوية بدعم عروض تطبيقية توضح النتائج.

- التبرع الموجه: وهذا الامر يولد ضغطا من الجهات المتلقية لذلك التبرع لتكون أكثر تنظيما و ابتكارا باعتماد حلول منهجية

وتحديد ادوات القياس.

- الاهتمام بالمسائل الاجتماعية التي تؤثر على التنافسية. ترك المسؤولية الاجتماعية على المسائل الاجتماعية في المحيط الخارجي

للشركة التي تؤثر على التنافسية في الاسواق التي تعمل فيها شركة.

• النماذج التعاونية:

تكون النماذج التعاونية فعالة لمعالجة المسائل الاجتماعية، شرط ان تدرج ضمن خطط طويلة الامد وواضحة المعالم والاهداف

لتحديد مدى فعالية تلك المشاريع في المجتمع ولذلك فان بعض المسائل تكون من الافضل طرحها من خلال شركات القطاع الواحد،

<sup>1</sup> - صباح بوسالم ، إيمان بودرمين ، أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي ، عرض و تحليل دراسات سابقة ، لنيل شهادة الماجستير ، منشورة ، تخصص ادارة مالية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل ، 2020/2019 ص ص 21-22.

ويستحسن ترك بعضها للجهات الحكومية والشركات العمومية. بهذا الصدد يقترح البعض ان تكون هناك قنوات اتصال لتبادل المعلومات والخبرات بشأن مشاريعها الاجتماعية لتفادي ازدواجية الجهود والوصول الى عامل تكاملي.

### المطلب الثاني: معايير قياس المسؤولية الاجتماعية

يمكن قياس المسؤولية الاجتماعية من خلال عدد من المعايير والمؤشرات التي تمكننا من الحكم على التزام الشركات بها و يوضح

الجدول رقم 03 اهم المعايير وطريقة تطبيقها.

جدول رقم (3): مؤشر المساهمة الاجتماعية للشركة اتجاه العاملين<sup>1</sup>

العلاقة	المعيار
متوسط الدخل النقدي للعامل = المرتبات و الأجور + المكافآت و الحوافز النقدية / عدد العاملين.	أ: معيار قياس الدخل النقدي للعاملين بالشركة و يتضمن الأجور و المكافآت و الحوافز النقدية التي يحصل عليها العاملين بالشركة خلال فترة معينة.
ما يخص العامل: عدد العاملين المستفيدين من مساهمة في حل المشكلات الاجتماعية / عدد العاملين.	ب: معيار قياس المساهمة الشركة في حل بعض المشكلات الاجتماعية للعاملين لديها تتمثل تلك المساهمة في تحميل الشركة أعباء لتوفير السلف و التأمينات الاجتماعية، الرعاية الصحية.
معدل نصيب العامل = تكلفة مساهمة الشركة في تكاليف التدريب و التطوير / إجمالي قيمة المرتبات و الأجور المدفوعة للعاملين.	ج: قياس مساهمة الشركة في رفع مستوى مهارة و كفاءة العاملين فيها يوضح هذا المعيار ما تقوم به المؤسسة من إنفاق على تعليم و تدريب و تثقيف العاملين بها من أجل تطوير مستواهم العلمي و التقني
مؤشر القياس = عدد الحوادث التي تقع في السنة / عدد ساعات العمل الفعلية السنوية.	د: معيار مساهمة الشركة في توفير الأمن الصناعي للعاملين بها.
مؤشر القياس = عدد العاملين تاركي الخدمة سنويا / إجمالي عدد العمال	هـ: معيار قياس حالة استقرار العمل بالشركة.
متوسط حصة العامل في الأرباح = قيمة الأرباح السنوية الموزعة على العاملين / إجمالي عدد العاملين	و: معيار حصة العامل في توزيعات الأرباح.

<sup>1</sup> صباح بوسالم ، إيمان بودرمين ، مرجع سبق ذكره ، ص 22.

أ: معايير قياس حجم الإسهام الاجتماعي للشركة تجاه العاملين:

يوجد عدة مؤشرات يمكن من خلالها تقييم هذا المعيار ، و يتم عرض بعضها كما هو موضح في الجدول رقم (2) .

ب: معايير قياس تكلفة الأنشطة الخاصة بتحسين خدمات التعامل مع العملاء:

يمكن توضيح مجموعة المعايير الخاصة بقياس تكلفة الشركة من خلال الجدول رقم (4)

جدول رقم (04): المؤشرات التي تقيس العلاقة الشركة بالعملاء

العلاقة	المعيار
- متوسط ما ينفق على تحسين الخدمة أو المنتج = نفقات أبحاث و تطوير و تحسين جودة المنتج أو الخدمة / إجمالي تكاليف الانتاج أو الخدمات الموزدة.	أ: معيار قياس نفقات الشركة على أبحاث و تطوير منتجاتها و خدماتها للعملاء.
- نسبة عدد المشكلات التي استجابة لها المؤسسة = عدد المشكلات التي عالجتها الشركة و استجابة لها / إجمالي عدد المشكلات المقدمة من العملاء و المستهلكين	ب: معيار قياس دورة الشركة في الرد على إستفسارات و مشكلات العملاء.

ج: معيار قياس تكلفة حجم النشاط الاجتماعي للشركة تجاه المجتمع و حماية البيئة.

يحتوي هذا المعيار على مجموعة من المؤشرات يمكن تلخيصها في الجدول رقم (4).

جدول رقم ( 05): يوضح المؤشرات التي تقيس علاقة الشركة بالمجتمع و البيئة .<sup>1</sup>

العلاقة	المعيار
معدل تكلفة الانفاق = تكلفة مساهمة الشركة في الأنشطة الاجتماعية للمجتمع / إجمالي التكاليف الاجتماعية للأنشطة الاجتماعية التي شاركت فيها الشركة.	معيار قياس مساهمة الشركة في تحقيق الرفاهية الاجتماعية و الثقافية و الرياضية و المشاركة في المجالات التعليمية و الصحية. و في كل ما يحتاجه أفراد المجتمع المحلي بشكل عام.
معدل الشركة في التشغيل = عدد العاملين المعنيين بالشركة سنويا / إجمالي عدد القوى العاملة في الدولة	معيار قياس مساهمة الشركة في توفير فرص عمل جديدة.
معدل إنفاق الشركة = تكلفة مساهمة الشركة في الحفاظ على البيئة المحيطة / إجمالي ميزانية الأبحاث و التطوير في الشركات في المنطقة.	معيار قياس مساهمة الشركة في الحفاظ على البيئة المحيطة يشمل هذا المعيار تكلفة ما تقدمه الشركة في اعداد الدراسات و الابحاث العلمية و إقامة الحدائق و تشجير

<sup>1</sup> - صباح بوسالم ، إيمان بودرمين ، مرجع سبق ذكره ، ص 24.

	<p>المنطقة و شراء المعدات اللازمة و ذلك من أجل منع التلوث و منع الأضرار في هدف الحفاظ على البيئة المحيطة.</p>
<p>معدل مساهمة الشركة = تكلفة مساهمة الشركة في تكاليف تحسين البنية التحتية / إجمالي تكاليف مساهمة الشركات العاملة في المنطقة.<sup>1</sup></p>	<p>مقياس قياس مساهمة الشركة في تطوير و تحسين البنية التحتية في المنطقة المحيطة.</p>

المصدر: صباح بوسالم ، إيمان بودرمين ، أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات على الاداء المالي ، عرض وتحليل دراسات سابقة ،

رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة جيجل 2020/2019 ص 24

### المطلب الثالث : فوائد تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات

اشارة العديد من الدراسات الى الفوائد المتزايدة التي جنتها العديد من المنظمات خلال العقود الماضية ،جاء تبنيها للمسؤولية

الاجتماعية في عملها ضمن استراتيجياتها التنظيمية ،استجابة للضغوط التشريعية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية

اذا دعا المؤتمر الثالث المنعقد في مدينه Quebec عام 2001 الحكومات والمنظمات الخاصة الى ضرورة تبني مراعاة المسؤولية

الاجتماعية ، كما اعتمدت المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ضمن برامج حقوق الانسان

في كندا وتم ادخالها ضمن الاولويات السياسية للحكومة كما حذر المؤتمر الذي انعقد في مدينه ميامي عام

1994 الحكومة من تفشي الممارسات الالأخلاقية والتي من شأنها ان تعيق النمو الاقتصادي

لذلك اتهمت العديد من المنظمات بالتعرف على اراء الافراد حول ادائها فسارعت بوضع استبيان من خلال موقعها على شبكة

الانترنت للتعرف على الاجراءات التي يمكن ان تجعلها مسؤولة اجتماعيا كما قامت منظمات بالاستعانة بالمنظمات المتخصصة في هذا

المجال لتزويدها بدليل عمل ارشادي نحو تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية المنظمة حيث تمتلك فرق عمل مدربة في هذا المجال

اما Cannoll فقد قسم الفوائد التي يمكن ان تحققها المنظمة جراء تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية الى قسمين رئيسيين هما

الفوائد المالية الفوائد الاجتماعية.

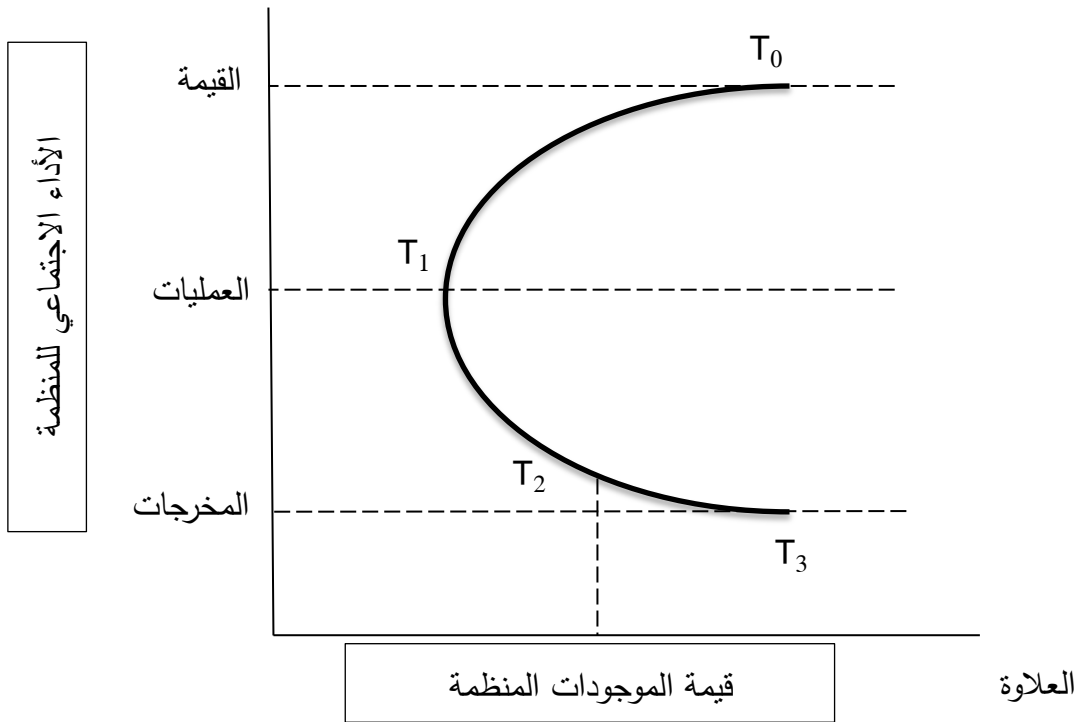
بالنسبة للفوائد المالية يشير Cannoll الى ان المنظمة لم تلتزم لمبادئ المسؤولية الاجتماعية فأنها ستتكد تكاليف باهظة ، و

ستدفعها على شكل تعويضات للمتضررين من أصحاب المصالح بما فيهم حماة البيئة والذين يمكن ان يطالبوا المنظمة بدفع تكاليف الضرر

<sup>1</sup> - صباح بوسالم ، إيمان بودرمين ، مرجع سبق ذكره ، ص 24

البيئي كما ان عدم التزام المنظمة في مبادئ المسؤولية الاجتماعية سيعرضها للمقاطعة من قبل أصحاب المصالح<sup>1</sup> انا بالنسبة للفوائد الاجتماعية فيؤكد Cannoll على ان المستهلكين لمنتجات العديد من المنظمات قد بدءا بأخذ مجال المسؤولية الاجتماعية لتلك المنظمات في الاعتبار عند قرار الشراء في حين اظهرت (SANDRA WADDOCK 2000) من جامعة بوسطن ان يوجد ارتباط ايجابي ضعيف بين اسعار اسهم المنظمة وبين المسؤولية الاجتماعية وقد اوضحت الدراسة ان المنظمات التي كانت لها اهتمام للمسؤولية الاجتماعية حققت فارقا في اسعار اسهمها بنسبة "5" بالمئة عن المنظمات التي لم يكن لديها اهتمام بهذا الجانب لقد اوضحت ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): دور المسؤولية الاجتماعية لزيادة اسعار اسهم المنظمات



المصدر: براهمي ياسين ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين فعالية حوكمة المؤسسات ، لنيل شهادة ماجستير ، جامعة بسكرة ، 2014 ص 21

<sup>1</sup> - براهمي ياسين ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين فعالية حوكمة المؤسسات ، نيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة بسكرة ، 2014 ص 19-20.

يوضح الشكل ان سعر سهم المنظمة يهبط من النقطة (T0) الى النقطة (T1) عندما تصل الاخبار حول القيم الجديدة للمنظمة ذات التوجه الاجتماعي ولكن ما ان تبدأ المنظمة العمليات الجديدة حتى يتم اعادة تغطية سعر السهم عند النقطة (T2) والتي تمثل السعر القديم للسهم، وفيما بعد وعند انجاز المخرجات المطلوبة فان المنظمة تحقق علاوة المسؤولية الاجتماعية ويصل السهم الى ان يصل الى النقطة (T3) لقد قسمت المؤسسة الكندية (FOCAL) الفوائد التي تحققها المسؤولية الاجتماعية للمنظمة الى قسمين<sup>1</sup>

الفوائد للمنظمات: وتمثل في

✓ انتاجيه عالية للعاملين

✓ رضا عالي للمستهلكين

✓ ولاء اكبر للعاملين

✓ تحسين سمعة المنظمة وبالتالي زياده مبيعاتها

✓ انخفاض عدد الدعاوي القضائية

✓ ارتفاع قيمة اسهم المنظمة

الفوائد للمجتمعات: تتمثل في

✓ تعزيز الحقوق الأساسية ( الصحة، التعليم، حقوق العاملين وغيرها)

✓ المساهمة في التطوير و التنمية

✓ تحسين البيئة

كما تم تحديد فوائد اضافيه يمكن تحقيقها تتمثل في:

✓ تحسين علاقات اصحاب المصالح

✓ تحسين الوضع بين المستثمرين

✓ تخفيض تكاليف التشغيل الداخلية

✓ تحقيق تنسيق افضل في العمليات

✓ تحديد التأثيرات الغير مالية

<sup>1</sup> - براهيمي ياسين، مرجع سبق ذكره ص ص 20-21.

✓ التكيف المستمر

وتأسيسا على ما سبق ممكن القول ان المنظمات اذا ما تبنت فلسفة المسؤولية الاجتماعية، فان ذلك يعزز من سمعتها وعلامتها التجارية كما ان ذلك سينمي الرضا لدى اصحاب المصالح من خلال الاستماع لآراء و وجهات نظر الجمهور وجماعات الضغط وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة مما يعزز ريادتها في السوق

و هذا ما سعت الى تحقيقه العديد من المنظمات العالمية من خلال تبنيها لفلسفة المسؤولية الاجتماعية كاستراتيجية عمل تسترشد بها.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: المواصفة القياسية الدولية ايزو 26000

منذ اصدارها سنة 2010 تسعى العديد من المؤسسات لتطبيق المواصفة القياسية الدولية ايزو 26000، فمن شان ذلك ان يعزز من مصداقية تقاريرها المعدة لعرض و تقييم ممارستها حول المسؤولية الاجتماعية لتضمن بذلك حسن سمعتها وصورتها في الاسواق مما يكسبها ثقة العملاء

وتقدم هذه المواصفة دليلا ارشاديا لكافة انواع المؤسسات بغض النظر عن حجمها او موقعها، وذلك في ما يتعلق ب :

- المفاهيم والمصطلحات والتعاريف المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية
- خلفيات المسؤولية الاجتماعية و اتجاهاتها وخصائصها
- مبادئ المسؤولية الاجتماعية وممارساتها
- الموضوعات الجوهرية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية<sup>2</sup>
- دمج القضايا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وتطبيق وتعزيز سلوك المسؤولية الاجتماعية عبر المؤسسة و من خلال سياستها وممارستها المتعلقة بمجال تأثيرها
- تحديد الاطراف المعنية و العمل على اشراكهم

الابلاغ بالالتزامات والأداء المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية كما تحدد المواصفة الموضوعات الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية والتي ينبغي للمؤسسة ان تتناولها وهي حوكمة المؤسسات ، حقوق الإنسان ، ممارسات العمل ، البيئة ، ممارسات التشغيل العادلة ، قضايا المستهلك ،

<sup>1</sup> - براهيم ياسين، مرجع سبق ذكره ص 20-21

<sup>2</sup> - نجوى بن عويد ، مرجع سبق ذكره ، ص 91.

مشاركه وتنميه المجتمع ، كما تركز المواصفة على أهمية الحوكمة كأحد الوسائل الهامة والفعالة لإدماج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة باعتبارها النظام الذي يتم من خلاله صنع القرارات وتنفيذها سعياً لتحقيق أهداف المؤسسة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - نجوى بن عويد، مرجع سبق ذكره ، ص 92.

## خلاصة الفصل:

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية تبوأ حيزاً ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات المحلية وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع ، فليكن لأي منظمه ان تحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعها من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي وبعد دراستنا لهذا الفصل والمتعلق بالاطار المفاهيمي نستنتج ان:

- تعرف المسؤولية الاجتماعية على انها التزام المؤسسة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
- تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البعد الاقتصادي، البعد القانوني، الاخلاقي، الانساني.
- للمسؤولية الاجتماعية اهمية بالنسبة ، للدولة ، المؤسسة ،المجتمع.

## الفصل الثاني

### الأداء المالي

## تمهيد

يعتبر الاداء المالي من بين اهم متطلبات اداره الشركات و محيطها الخارجي حيث ان الشركة هي حالة تغيير مستمر بسبب علاقتها مع الشركات الاخرى فالأداء المالي يمثل سمة من سمات الاقتصاد الحالي حيث يعتبر من أكثر المفاهيم الاقتصادية سعة وشمولا اذ ينطوي على العديد من المواضيع الجوهرية المتعلقة بنجاح او فشل أي شركة.

ترتكز عملية تقييم الاداء المالي على مجموعه من المؤشرات التي تقيس مدى نجاح الشركة وتطورها حيث تعد هذه المؤشرات بمثابة معايير يمكن بواسطتها تقدير مدى تحقيق اهداف الشركة. ومن المتوقع ان يكون لتركيز الشركات في انشطتها و عملياتها علا مسؤوليتها الاجتماعية اثر هام على ادائها المالي ونتائج اعمالها بشكل عام وسنعالج في هذا الفصل العناصر التالية :

- الاطار النظري للأداء المالي
- عملية تقييم الاداء المالي
- العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي

### المبحث الاول :الاطار النظري للأداء المالي

يعتبر الاداء المالي من المواضيع المهمة في الجانب المالي والتي تطرح كثيرا من طرف الباحثين بغرض فهمها أكثر والتوسع فيها بالإضافة الى طرق قياسه التي نجدها دائما فيه تعديل وتحسين ، سنحاول في هذا المبحث التطرق الى مفهوم واهميه الاداء المالي ثم التطرق الى معايير ومقاييس الاداء المالي وفي الاخير سنرى العوامل المؤثرة في الاداء المالي

### المطلب الاول: مفهوم الاداء المالي واهميته

#### الفرع الاول : مفهوم الاداء المالي :

يمثل الاداء المالي المفهوم الضيق لأداء الشركات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الاهداف، ويعبر الاداء المالي على اداء الشركات حيث انه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها الشركات ، ويساهم في اتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص استثمارية في ميادين الاداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات اصحاب المصالح وتحقيق اهدافهم. ومن ما سبق فإن الاداء المالي:

- اداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها اتجاه الشركات الناجحة فهو يعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه الى الشركة او الاسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح عند غيرها
- اداة لتدارك الثغرات والمشاكل المعيقة التي قد تظهر في مسيره الشركة فالمؤشرات تدق ناقوس الخطر اذا كانت الشركة تواجه صعوبات نقدية أو ربحية او لكثرة الديون والقروض مشكل العسر المالي و النقدي وبذلك تعمل ادارتها على العمل لمعالجة الخلل<sup>1</sup>

#### الاداء المالي حسب "SERGEEVRAERT"

ويعني تسليط الضوء وفحص المحاور التالية من خلال عمليه التحاكي:

- العوامل المؤثرة في المردودية المالية
- مدى تغطيه مستوى النشاط المردودية المالية

<sup>1</sup> - محمود محمود الخطيب، الاداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات ، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان 2009 ص 45  
<sup>2</sup> - دادن عبد الغني ، قياس و تقييم الداء المالي في المؤسسات الاقتصادية نحو ارساء نموذج للانذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية - حالة بورصتي الجزائر و باريس - أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 2006/2007 ص 36

- مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في انجاح السياسة المالية وتحقيق فوائض من الأرباح<sup>2</sup>

ومن هو فانه يعبر على مدى قدره المؤسسة على الاستغلال الامثل لمواردها ومصادرهما في الاستخدامات ذات الاجل الطويل وذات الاجل القصير من اجل تشكيل الثروة.

ومن كل هذا يمكننا تعريف الاداء المالي على انه "مدى قدرة المؤسسة على استغلال جميع الموارد المتاحة لها استغلال امثل لتحقيق الاهداف المرجو والمسطرة."<sup>2</sup>

## 2- اهمية الاداء المالي

تتبع اهمية الاداء المالي بشكل عام في انه يهدف الى تقويم اداء الشركات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في الشركة لتحديد جوانب القوة هو الضعف في الشركة والاستفادة من البيانات التي يوفرها الاداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين

وتتبع اهمية الاداء المالي ايضا وبشكل خاص في عملية متابعة اعمال الشركات وتفحص سلوكها ومراقبة اوضاعها وتقييم مستويات ادائها وفعاليتها وتوجيه الاداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان اسبابها واقتراح اجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للشركات واستثماراتها وفقا للأهداف العامة للشركات والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة حيث ان الاداء المالي يمكن ان يحقق للمستثمرين الاهداف التالية:

1- يمكن المستثمر من متابعة ومعرفة نشاط الشركة وطبيعتها وكما يساعد على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة ، وتقدير مدى تأثير ادوات الاداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومدى توزيعات سعر السهم

2- يساعد المستثمر في اجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع الشركات ومنه فان الموضوع الاساسي للأداء المالي هو الحصول على معلومات تستخدم لأغراض التحليل المناسبة لصنع القرارات واختيار السهم الافضل من وقت لآخر من خلال مؤشرات الأداء المالي للشركات.<sup>3</sup>

وبشكل عام يمكن حصر اهمية الاداء المالي في انه يلقي الضوء على الجوانب الأتية:

• تقييم ربحية الشركة

<sup>2</sup> - حجاج نفيسة أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء المالي ( دراسة حالة عينة ....) شهادة الدكتوراه ، علوم اقتصادية و علوم

التسيير و علوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017 ص 16

<sup>3</sup> - محمود محمود الخطيب مرجع سبق ذكره ، ص ص 46-47.

- تقييم سيولة الشركة
- تقييم تطور نشاط الشركة
- تقييم مديونية الشركة
- تقييم تطور توزيعات الشركة
- تقييم تطور حجم الشركة

لذلك يتم تحديد المؤشرات التي توفر للمؤسسة ادوات وطرقا لتحليل الاداء المالي، حيث ان الغرض من تقييم الربحية وتحسينها هو تعظيم قيمة الشركة وثروه المساهم، والغرض من تقييم النشاط هو معرفة كيفية توزيع الشركة لمصادرهما المالية واستثمارها، والغرض من تقييم الرفع المالي لمعرفة مدى اعتماد الشركة على التمويل الخارجي، والغرض من تقييم التوزيعات معرفة سياسه الشركة في توزيعات الأرباح<sup>3</sup>، أما الغرض من تقييم حجم الشركة فهو يزودها بمجموعه من الميزات ذات الابعاد اقتصاديه بالإضافة الى تحسين القدرة الكلية للشركات.<sup>4</sup>

### المطلب الثاني: معايير ومؤشرات الاداء المالي

لا يمكن ان تقوم قائمه للتقييم الجيد للأداء الا اذا تمكن المديرين من اختيار المعايير والمؤشرات الجيدة و اختيار المؤشرات والمعايير لا يتم بأسلوب عشوائي، بل ينبع من المصلحة او مركز المسؤولية المراد تقييم ادائها ومن اجل اجتناب الاختيار العشوائي للمؤشرات والمعايير حول الباحثون وضع طرق علمية تسمح بتحديد المعايير و المؤشرات التي تعكس الاداء الفعلي للمؤسسة والطريقة التي يتركز عليها في اغلب المرات تتمثل في اتباع ثلاث مراحل اساسية:

- المرحلة الاولى: تحديد الاهداف والمهام الأساسية
- المرحلة الثانية: تحديد عوامل النجاح التي يتركز عليها المسؤولين من اجل بلوغ الاهداف المرسومة ويمكن اعتبار هذه العوامل بمثابة الوسائل الفعالة لا بنجاز الاهداف.
- المرحلة الثالثة: البحث عن المؤشرات التي تسمح بضبط او مراقبه عوامل النجاح.

<sup>3</sup> - فريدة نقاز ، حليلة معيوف ، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة - دراسة حالة مؤسسة بريمانك-المسيلة- ، شهادة ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2018-2019 ، ص08.

<sup>4</sup> - فريدة نقاز ، حليلة معيوف ، مرجع سبق ذكره ، ص08.

الاهداف المالية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية الى بلوغها هي بصفة عامة التوازن المالي، المردودية، السيولة، هذه الاهداف هي معايير تقييم الاداء المالي، فالتقييم يستند الى معيار التوازن المالي، ومعيار السيولة، ومعيار المردودية.

بالإضافة الى هذه الاهداف التي تسعى المؤسسة والمراكز المسؤولة عنها، تقوم المؤسسة ايضا بممارسة مجموعه من الأنشطة المالية كتوفير المال اللازم وبأفضل تكلفه والذي يمكن اعتباره اهم نشاط مالي تقوم به، لذلك المؤسسة بحاجة الى معيار للحكم على هذا النشاط ، في حقيقة الامر لا يمكن تحديد هذا المعيار لان مؤشراتته توزع بين التوازن المالي والسيولة فدراسة هذين الاخيرين تعني دراسة تحكم في التمويل.

بتعبير اخر فان دراسة التوازن المالي والسيولة يعني دراسة نشاط التمويل، لكي تستطيع المؤسسة تحقيق الاستمرارية في نشاطها يجب ان تكون متوازنة ماليا ويتمثل عامل النجاح الذي يركز عليه لتحقيق هذا الهدف هو تمويل استخدامات طويلة الاجل بموارد دائمة وتحقيق فائض بموجب بينما تحصل عليه من نقد وما تدفعه نقدا، المؤشرات التي تسمح بمتابعة ومراقبة العامل السابق هي عموما: راس مال العامل، الاحتياج لراس المال العامل و الخزينة.

ان هدف السيولة من الاهداف التي يجب على المؤسسة الاقتصادية ان تولى له الأهمية الكافية، لان المساس بهذا الهدف يؤدي بالمؤسسة الى سحب الثقة منها او الافلاس وبلوغ هذا الهدف لا بد للمؤسسة (كعامل نجاح ) ان تحقق مستوى كافي من السيولة لمواجهة الالتزامات القصيرة وتوليد تدفقات نقدية معتبرة لمواجهة الالتزامات الطويلة الاجل والمؤشرات التي يمكن الارتكاز عليها لمعرفة ما اذا تحكمت المؤسسة في هذا العامل، هي تلك التي تعتمد في حسابها على المقارنة بين الاصول السائلة ، باعتبارها هي المصدر الاساسي والاول سيولة للسيولة والالتزامات قصيره الاجل، والمقارنة ايضا بين الدفقات النقدية والالتزامات الطويلة الاجل.

ان هدف المردودية الذي يرتبط دائما بالوظيفة المالية هو في حقيقه الامر هدف للمؤسسة ككل، و تحقيق هذا الهدف لا يتم الا بتظافر جهود جميع الوظائف وعامل نجاح المؤسسة لتحقيق هذا الهدف هو التخصيص الأمثل للموارد المتاحة.<sup>5</sup>

المؤشرات التي تمكن من قياس المردودية هي تلك التي تقارن بين النتيجة والوسائل المستخدمة فبذلك، فالمؤسسة التي استطاعت ان تحسن نتيجتها مع بقاء الوسائل المستخدمة على حالها اي دون زياده نقول عنها انها تحسنت مردوديتها.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> - تالي رزيقة ، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة مؤسسات تجهيزات منزلية ، Edied ، شهادة ماستر ، معهد العلوم الاقتصادية و التجارية ، المركز الجامعي العقيد ألكلي محند أولحاج ، البويرة ، 2011-2012 ، ص20-21.

<sup>6</sup> - تالي رزيقة ، مرجع سبق ذكره ، ص21.

## المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الاداء المالي

## 1 - العوامل الداخلية:

تواجه المؤسسة مجموعة من العوامل الداخلية التي تؤثر على أدائها المالي وربحيتها وهذه العوامل يمكن للإدارة المؤسسة التحكم فيها والسيطرة عليها بشكل الذي يساعد على تنظيم العائد المتوقع وتقليل التكاليف والمصروفات واهم هذه العوامل<sup>7</sup>

## • الهيكل التنظيمي:

هو الوعاء او الاطار الذي يتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالشركات واعمالها ففيه نجد اساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات واساليب تبادل الأنشطة والمعلومات حيث يتضمن الهيكل التنظيمي الكثافة الإدارية وهي الوظائف الإدارية في الشركات والتميز الرأسي هو عدد المستويات الإدارية في الشركات التمايز الافقي فهو عدد المهام التي نتجت عن تقسيم العمل و الانتشار الجغرافي من عدد الموظفين .

ويؤثر الهيكل التنظيمي على اداء الشركات من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الاعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها ومن ثم تخصيص الموارد لها، بالإضافة الى تسهيل تحديد الادوار للأفراد في الشركات والمساعدة في اتخاذ القرارات ضمنا الوصفات التي تسهل الإدارة للشركات.<sup>8</sup>

## • المناخ التنظيمي:

هو وضوح التنظيم وكيفية اتخاذ القرار واسلوب الإدارة وتوجيه الاداء وتنمية العنصر البشري، ويقصد بوضوح التنظيم ادراك العاملين لمهام الشرك وأهدافها وعملياتها ونشاطاتها مع ارتباطها بالأداء، اما اتخاذ القرار هو اخذه بطريقة عقلانية وتقييمها ومدى ملائمة المعلومات لاتخاذها، واسلوب الإدارة في تشجيع العاملين على المبادرة الذاتية اثناء الاداء، اما توجيه الاداء من مدى تأكد العامل من ادائه وتحقيق مستويات عليا من الاداء.

حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامه الاداء بصوره ايجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية، واعطاء معلومات لمتخذي القرارات لرسم صوره للأداء، والتعرف على مدى تطبيق الاداريين لمعايير الاداء في تصرفهم في اموال شركات.

<sup>7</sup> -حجاج نفيسة، مرجع سبق ذكره ، ص16.

<sup>8</sup> - عينوش عبد الرحيم ، دهمان عبد الوافي ، تقييم الأداء المالي في شركات التأمين - دراسة تطبيقية في الصندوق ... - ، شهادة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة أكلي محند أولحاج ، البويرة ، 2018-2019 ، ص ص 27-28.

• التكنولوجيا:

هي عبارة عن الاساليب والمهارات والطرق المعتمدة في الشركة لتحقيق الاهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات و يندرج تحت التكنولوجيا عدد من الانواع كتكنولوجيا الانتاج حسب الطلب وتكون وفقا للمواصفات التي يطلبها المستهلك وتكنولوجيا الانتاج المستمر التي تلتزم بمبدأ الاستمرارية وتكنولوجيا الدفعات الكبيرة، وعلى الشركات تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها المنسجمة مع اهدافها وذلك بسبب ان التكنولوجيا من ابرز<sup>9</sup> التحديات التي تواجه الشركات، والتي لا بد لهذه الشركات من التكيف مع التكنولوجيا واستيعابها وتعديل ادائها وتطويره بهدف الموازنة بين التقنية والاداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الاداء لانها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وخفض التكاليف والمخاطرة والتنوع بالإضافة الى زياده الارباح والحصة السوقية.

• الحجم:

يقصد بالحجم تصنيف الشركات الى شركه صغيره او متوسطة او كبيرة الحجم حيث يوجد عدة مقاييس لحجم الشركة منها: اجماليه الموجودات او اجمالي الودائع او اجمالي المبيعات او اجمالي القيمة الدفترية.<sup>2</sup> ويعتبر الحجم من العوامل المؤثرة على الاداء المالي لشركات سلبا فقد يشكل الحجم عائقا لأداء الشركات حيث ان بزيادة الحجم فان عملية ادارة الشركة تصبح أكثر تعقيدا ومنه يصبح ادائها اقل فعالية، و ايجابا من حيث انه كل ما زاد حجم الشركة يزداد عدد المخللين الماليين المهتمين بالشركة وان سعر المعلومة للوحدة الواحدة الواردة في التقارير المالية يقل بزياده حجم الشركات، وقد اجريت عدة دراسات حول علاقته الحجم بأداء الشركات وبينت ان العلاقة بين الحجم والاداء علاقة طردية.<sup>10</sup>

2 - العوامل الخارجية:

تواجه المؤسسة مجموعه من التغيرات الخارجية التي تؤثر على ادائها المالي من حيث لا يمكن لإدارة المؤسسة السيطرة عليها، وانما فقط يمكنها توقع النتائج المستقبلية لهذه التغيرات، ومحاوله اعطاء خطط لمواجهةها والتقليل من تأثيراتها وتشمل هذه العوامل:

<sup>9</sup> - محمود محمود الخطيب ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 49-50.

<sup>10</sup> محمود محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره ص 51

<sup>2</sup> عينوش عبد الرحيم ، دهمان عبد الوافي ، مرجع سبق ذكره ص 29.

<sup>3</sup> عزوز بشرى ، قراس رمزي ، مساهمة المؤشرات المالية لتقييم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مركب .... - شهادة ماستر أكاديمي ، علوم

اقتصادية ، تجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2019/2018 ص 10

<sup>4</sup>- حجاج نفيسة ، مرجع سبق ذكره ص 18 .

- التغيرات العلمية التكنولوجية المؤثرة على نوعية الخدمة
- القوانين والتعليمات التي تطبق على المؤسسات من طرف الدولة قوانين السوق.
- السياسات المالية والاقتصادية للدولة.<sup>2</sup>

### المبحث الثاني: تقييم الاداء المالي.

لتقييم الاداء اهميه بالغة في ايجاد الثغرات والنقائص بالمؤسسة والتحقق من بلوغ الاهداف المحددة مسبقا، لذا سنتطرق في هذا المبحث الى مفهوم تقييم الاداء المالي وخصائصه واهدافه وكذا اهم مؤشرات تقييم الاداء المالي.

### المطلب الاول: مفهوم تقييم الاداء المالي.

يعرف تقييم الاداء المالي على انه: " تقدم حكم ذو قيمة حول ادارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية، ادارة المؤسسة ومدى اشباع منافع ورغبات اطرافها المختلفة.

- بنظر الباحثين الى عمليه تقييم الاداء المالي على انها عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرارات، العرض منها فحص المركز المالي والاقتصادي في تاريخ معين.<sup>3</sup>

- مرحله من مراحل العملية الإدارية

- مقاربه الاداء الفعلي باستخدام مؤشرات محدد و ذلك من اجل الوقوف على النقص او القصور في الاداء وبالتالي اتخاذ القرارات اللازمة او المناسبة لتصحيح هذا القصور و غالبا ما تستخدم المقارنة بين ما هو قائم او متحقق فعلا وبين ما هو مستهدف خلال فترة زمنية معينه، في العادة سنة.<sup>4</sup>

- من بين التعاريف يمكن ان نعرف عمليه التقييم الاداء المالي على انها " جزء من عمليه الرقابة تهدف الى الوقوف على ما تم تجسيده خلال سنه ومقارنته بالمعايير المحددة مسبقا بغرض معرفة كفاءة استخدام المؤسسة لمواردها والوقوف على الانحرافات وتصحيحها".<sup>11</sup>

<sup>11</sup> حجاج نفيسة ، مرجع سبق ذكره ص 18

<sup>2</sup> عادل عشي ، الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس و تقييم ( دراسة حالة مؤسسة صناعة ... ) رسالة ماجستير ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2002/2001 ص 32

## المطلب الثاني: خصائص واهداف تقييم المالي

### أولاً: خصائص تقييم الاداء المالي:

ان نجاح عمليه تقييم الاداء وتحقيق اهدافها تشترط توفر مجموعه من الخصائص.

ان نظام التقييم الجيد للأداء يتميز بمجموعه من الخصائص الشديده الارتباط بمؤشرات التقييم وتمثل بصفه عامه في الصدق أو السلامة ، الثبات، الحساسيه، الكفايه.

- الصدق او السلامة: تتمثل سلامة اداة القياس في تمكنها من اعطاء الحقيقه، والمؤشرات الموضوعيه هي ادوات قياس صادقه عكس المؤشرات الذاتية، هذه الأخيرة توجد بكثرة عندما يتعلق الامر بقياس اداء الموارد البشرية لان اداه التقييم هي الافراد، اذن الصدق او السلامة محققه طالما كانت ادوات القياس موضوعيه.

مما سبق ذكره يتبين ان التقييم الجيد يجب ان يركز بشكل كبير على المؤشرات الموضوعيه.

- الثبات او الوفاء: " ان وفاء وسيله القياس تعني بصفه عامه انها دائما تقدم نفس النتائج عندما يتم استخدامها لعدد فترات مقياس نفس الشيء" هذه الخاصية دائما محققه عندما يكون المؤشر كمي عكس مؤشرات النوعية، فمثلا راي العملاء - مؤشر نوعي - في جودة سلعة معينه بنفس الخصائص في فترتين مختلفتين ليس بالضرورة نفس الراي، اما عن انواع الوفاء فهي عديدة، نذكر منها الوفاء المتكافئ الذي يتحقق عندما يستعملون المسؤولين نفس الاستماره مقياس اداء نفس المجموعه من المستخدمين في وقت محدد و يخلصان الى نفس النتائج، الوفاء المتجانس بشرط بان تكون مجموعه أسئلة وسيله القياس لقياس نفس الشيء تعطي فعليا نفس النتائج.
- الحساسيه: القدرة على تمييز عدة درجات من الأداء، هذا يعني ان وجد اختلاف بين أداءين فان المؤشر يستطيع تدارك ذلك.
- الكفايه : تتمثل في القدرة على تقييم جميع جوانب الاداء مثل الاداء المالي، التجاري، الاجتماعي، الانتاجي.<sup>2</sup>

### ثانياً: اهداف تقييم الاداء المالي:

تعدد الاطراف التي تقوم بعملية التقييم، فقد يقوم بها المسير داخل المؤسسة او شخص خارج المؤسسة ولكل طرف اهدافه الخاصة الا ان اهداف عمليه التقييم تتمثل عموماً في ما يلي:

- الوقوف على مستوى انجاز المؤسسة، مقارنة بالأهداف المدرجة في خطتها الإنتاجية.
- اتخاذ القرارات حول الاستثمار، او التمويل او توزيع الارباح او تغيير راس المال.

- الوقوف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة، تحقق أكبر عائد بتكاليف أقل.
- تباين اهم نقاط القوة والضعف للمؤسسة، والتي تساعد المقيم على تقييم المؤسسة.
- تنشيط اجهزة الرقابة على اداء عملها عن طريق المعلومات التي تقدمها عملية الاداء وانجازها لأهدافها المرسومة كما هو مطلوب.<sup>3</sup>

### المطلب الثالث: مراحل واسس تقييم الاداء المالي

#### اولا : مراحل تقييم الاداء المالي:

تمر عملية تقييم الاداء المالي بالمرحل التالية:

#### 1- جمع البيانات والمعلومات الإحصائية:

حيث تتطلب عملية تقييم الاداء المالي توفير المعلومات والبيانات والتقارير اللازمة والتي تستخرج من القوائم المالية المختلفة وعادة ما تكون خلال سنة مالية معينة، اضافة الى المعلومات المتعلقة بالسنوات السابقة، والبيانات عن النشاط المالي للمنشأة المشابهة في القطاع نفسه او في الاقتصاد الوطني او بعض المنشأة في الخارج لأهميتها في اجراء المقاربات.

#### 2 تحليل ودراسة البيانات والمعلومات الإحصائية:

للقوف على مدى دقتها وصلاحياتها في عملية تقييم الاداء المالي، حيث يتعين توفير مستوى من الموثوقية والاعتمادية في هذه البيانات، وقد يتم الاستعانة ببعض الطرق الإحصائية المعروفة لتحديد مدى الموثوقية بهذه البيانات.

#### 3 اجراء عملية التقييم:

باستخدام اساليب محدد من طرف المؤسسة، سواء كانت هذه الاساليب تقليدية او حديثة، وهذا ما سنتطرق له لاحقا، ويكون هذا التقييم حول النشاط المالي للمؤسسة.

#### 4 اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقييم:

في كون النشاط المالي للمؤسسة المنفذ كان ضمن الاهداف المخططة وان الانحرافات التي حصلت في هذا النشاط قد انحصرت جميعا و ان اسبابها قد حددت وان الحلول الازمة لمعالجة هذه الانحرافات قد اتخذت وان الخطط قد وضعت للسير بالنشاط المالي للمؤسسة نحو الأفضل في المستقبل.

<sup>3</sup> فريدة نغاز ، حليلة معيوف ، مرجع سبق ذكره ص 10

5- تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات:

ان تصحيح الانحرافات التي حدثت في الخطة المالية، وتغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم وتزويد الادارات المالية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي تمحضت عن عملية تقييم الاداء المالي تساعد في الاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزياده فعالية المتابعة والرقابة.<sup>12</sup>

ثانيا: اسس تقييم الاداء المالي:

ترتكز عملية الاداء المالي على مجموعة من الاسس

أ\_ معايير محددة مسبقا:

تتطلب عملية تقييم الاداء وجود اهداف محددة مسبقا، وقد تكون في صوره خطة او سياسة او معيار او نمط. فاللوائح المالية وقوانين ربط الموازنة وما تتضمنه من قواعد وضوابط وكذلك التكاليف النمطية معدلات الاداء المعيارية اهداف محددة مسبقا يتم على أساسها إجراء عمليه تقييم الأداء.<sup>13</sup>

ب\_ قياس الاداء الفعلي:

يتم قياس الاداء الفعلي بالاعتماد على ما توفره النظم المحاسبية والاساليب الإحصائية من بيانات ومعلومات ويجب توفر عاملين ذوي كفاءة مدرين للقيام بهذه الاعمال مع استخدام الآلات المستحدثة متى كان ذلك مناسبا لسرعة عرض نتائج القياس التقدير واتخاذ القرارات الخاصة بها.

ج\_ مقارنة الاداء الفعلي بالمعياري:

يتم مقارنة الاداء المحقق لتحديد الانحرافات سواء كانت ايجابية او سلبية، ولتمكين الإدارة من التنبؤ بالنتائج المستقبلية، وجعلها قادرة على مجابهة الاخطاء قبل وقوعها من اجل اتخاذ القرارات اللازمة التي تحول دون وقوعها.

د\_ اتخاذ القرارات المناسبة لتصحيح الانحرافات:

يتوقف اتخاذ القرارات لتصحيح انحراف ما على البيانات والمعلومات المتاحة عن الاهداف المحددة مسبقا وقياس الاداء الفعلي، ومقارنة ذلك الاداء المحقق بالهدف المحقق.

<sup>12</sup> - حاج عيسى سمية ، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام آلية المقارنة المرجعية ، شهادة ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2014/2013 ص ص 25-26.

<sup>13</sup> - صباح بوسالم ، إيمان بودرمين ، مرجع سبق ذكره ، ص 39.

لذلك فان تحليل الانحراف وبيان اسبابه يساعد على تقرير الموقف واتخاذ القرار المناسب الذي يجب ان يكون في الوقت المناسب، ومحددًا بوضوح نوع التصحيح ومراعاة جميع الظروف المحيطة بالقرار.

### المطلب الرابع: مؤشرات تقييم الاداء المالي

نظرا لأهمية ودور عملية التقييم المالي في الكشف عن كفاءة الشركة وحسن استخدامها للموارد المتاحة وكذا مدى تحقيقها لأهدافها المخطط لها، تم وضع عدة مؤشرات لتقييم الاداء المالي للشركة منها ما هو تقليدي يركز على الجانب المالي للشركة ومنها ما هو حديث يأخذ بعين الاعتبار الجانب الاقتصادي للشركة.<sup>2</sup>

#### الفرع الاول: المؤشرات التقليدية في تقييم الاداء المالي.

تعتمد المؤشرات التقليدية في تقييم الاداء المالي على تحليل القوائم المالية التي تعتبر بمثابة مرآة عاكسة للوضع الحقيقية للشركة، فهي الوسيلة التي يتم من خلالها تحويل الكم الهائل من البيانات والمعلومات المالية التي تحتويها القوائم المالية الى كم اقل او اكثر فائدة في عملية اتخاذ القرارات.

#### 1\_ تقييم الاداء المالي باستخدام النسب المالية:

النسب المالية من أكثر الادوات المستعملة في تحليل القوائم المالية.

كما لا يعتبر الهدف منها هو التحليل المالي فقط وانما ايضا اداة يستخدم من اجل الوصول الى نتائج متعلقة بالمركز المالي والنقدي والاداء و تقييم قرارات الاستثمار والتمويل، ويمكن تعريف النسب المالية بأنها عبارة عن العلاقة التي تربط بين البسط والمقام بين كل بند من بنود قائمة المركز المالي او قائمة الدخل او الاثنان معا الامر الذي يساعد مختلف الاطراف على الفهم الافضل لتحقيقه للأداء المالي للشركة لكون الهدف الرئيسي الشركة هو تنظيم الارباح فان دراستنا تركز على مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على ربحية الشركة سنركز على نسب الربحية، ونسب السوق.<sup>14</sup>

<sup>14</sup> - صباح بوسالم ، إيمان بودرمين ، مرجع سبق ذكره ص 39-40.

## 2\_ نسب السيولة:

تقيس هذه المجموعة من النسب قدرة الشركة على الايفاء بالالتزامات قصيرة الاجل في تاريخ استحقاقها من خلال تدفقاتها النقدية العادية الناتجة عن المبيعات، وتحصيل الذمم بالدرجة الاولى.

## 3\_ نسب النشاط:

هي النسبة التي تقيس الكفاءة في ادارة الاصل اي تقوم بتحليل عناصر الموجودات ومعرفة مدى كفاءة الإدارة في تحويل هذه العناصر الى مبيعات ومن ثم الى سيولة وهذه النسب على شكل معدلات.

## 4\_ نسب الربحية:

تعتبر نسب الربحية عن مدى الكفاءة التي تتخذ فيها قراراتها الاستثمارية والتمويلية، وهي تقيس مدى كفاءة ادارة الشركة في تحقيق الربح على المبيعات وعلى الاصول وعلى حقوق المستثمرين والهدف منها هو الحكم على مدى نجاح تطبيق السياسات المخطط لها وكفاءتها في استخدام الموارد المتاحة ومن اهم النسب المتعلقة بالربحية:

### أ\_ نسبة الهامش الاجمالي:

هي مؤشر على كفاءة ومدى نجاح سياسة التسعير وتطور حجم المبيعات بالشركة لانها تربط بين الهامش التجاري والمبيعات ويحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{الربح الاجمالي} = \text{الربح الاجمالي} / \text{اجمالي المبيعات}$$

### ب\_ هامش صافي الربح:

هي مقياس بمقدار صافي الربح المحقق بعد الفوائد والضرائب عن كل وحدة من صافي المبيعات او الايرادات ويحسب كما يلي:

$$\text{هامش صافي الربح} = \text{صافي الربح} / \text{صافي المبيعات}$$

### ج\_ العائد على حقوق الملكية:

يعتبر العائد على حقوق الملكية من اهم نسب الربحية لانه يوضح كفاءه الإدارة في استقلال اموال الشركة وقدرتها على تحقيق ارباح من تلك الاموال، هذه النسبة تبين العائد الذي يحققه الشركة من راس المال المملوك و بعبارة اخرى يعتبر العائد على حقوق الملكية مقياسا لربحية كل من قرارات الاستثمار والتمويل، ويحسب كما يلي:

$$\text{العائد على اجمالي الاصول} = \text{صافي الربح} / \text{اجمالي الاصول}$$

د\_ ربحية السهم العادي:

يعتبر هذا المقاس عن مقدار الارباح المتاحة لحملة الاسهم العادية كما انه مؤشر النمو المحتمل في حقوق الملكية والذي بدوره ينعكس في الاسعار السوقية لتحقيق الارباح الرأسمالية، لذلك تحاول الإدارة تعظيم ربحية السهم الواحد نظرا لانعكاساته الإيجابية على تنظيم ثروة المساهمين في الاجل القصير.

ويتم حساب هذا المؤشر كما يلي:

$$\text{ربحية السهم} = \text{صافي الدخل} / \text{عدد الاسهم العادية}$$

5\_ نسب المديونية:

هي تلك النسب التي تقيس درجة مديونية الشركة، والتي من خلالها يستطيع المقترضين والمالكين معرفة مصدر مديونيتها وقدرتها على تسديد الالتزامات المالية التي تتحملها اتجاه الغير.<sup>15</sup>

6\_ نسب السوق:

تعتبر نسبة السوق ذات اهمية لحملة الاسهم، المستثمرين المحتملين في الاسهم، محللي الاوراق المالية، بنوك الاستثمار، وحتى للمقرضين، فحملة الاسهم والمستثمرين يهمهم معرفه تأثير اداء الشركة على الدخل الناتج عن استثمارهم في اسهم الشركة، كما يهمهم قياس العائد على الاستثمار في الاسهم ومن اهم نسب السوق ما يلي:

أ\_ عائد السهم العادي:

يعتبر عائد السهم مؤشرا جيد لقياس كفاءة اداء الشركات المالية للتنبؤ بالأرباح المتوقع توزيعها، معدلات النمو المتوقع تحقيقها، القيم المستقبلية للاسهم، وضع السياسات الخاصة بالأرباح.

تعطى بالعلاقة التالية:

$$\text{عائد السهم العادي} = (\text{صافي الربح بعد الضريبة} - \text{توزيعات الاسهم الممتازة}) / \text{عدد الاسهم العادية}$$

ب\_ نسبة سعر السهم الى عائد:

تعطى هذه النسبة بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة سعر السهم الى عائد} = \text{القيمة السوقية للسهم} / \text{العائد المحقق على السهم}$$

<sup>15</sup> صباح بوسالم ، إيمان بودرمين ، مرجع سبق ذكره ص 40-41

تقيس هذه النسبة التوقعات المستقبلية للشركة في السوق، وكل ما ارتفعت كانت هناك نظرة ايجابية لوضعها في المستقبل.

### ج- نسبة المدفوع من الارباح:

تعطي هذه النسبة فكرة عن نسبة الارباح الموزعة لحملة الاسهم العادية من صافي الربح القابل للتوزيع نحسب بالعلاقة التالية:

نسبة المدفوع من الارباح = الارباح الموزعة على حملة الاسهم العادية / الارباح المحققة بعد الضريبة وحملة الاسهم الممتازة

### د- عائد التوزيع:

يتقيد في الحكم على فرص الاستثمار ويحسب بالعلاقة التالية:

عائد التوزيع = حصة السهم من الارباح الموزعة / سعر السهم السوقي

### - مؤشرات التوازن المالي:

يعبر التوازن المالي عن مدى قدره الشركة على تغطية استخداماتها الثابتة من خلال اموالها الدائمة، كما يشير الى مدى قدرة الشركة

على الوفاء بالتزاماتها عند تاريخ استحقاقها.

يمكن دراسة التوازن المالي من خلال المؤشرات التالية :

• راس المال العامل

• الاحتياج لراس المال العامل

• الخزينة

### 1- راس المال العامل: (FR)

يعتبر راس المال العامل من المؤشرات الأساسية التي تستعين بها الشركة في ابراز توازنها المالي في الاجل الطويل، ويعرف بانه جزء من

الاموال الدائمة الموجهة لتمويل دورة الاستغلال، وبالتالي فهو يبين قدرة الشركة على تمويل الاصول المتداولة عن طريق الاموال الدائمة.

### 2- الاحتياج لراس المال العامل:

تنتج الأنشطة المباشرة للمؤسسة مجموعة من الاحتياجات المالية بسبب التفاعل مع مجموعة من العناصر اهمها المخزونات، حقوق

العملاء، حقوق الموردين، الرسم على القيمة المضافة، الديون الاجتماعية و الجبائية .<sup>16</sup>

<sup>16</sup> صباح بوسالم ، ايمان بودرمين ، مرجع سبق ذكره ص ص 42-43.

يتولد الاحتياج المالي للاستغلال عندما لا تستطيع الشركة مواجهة ديونها المترتبة عن النشاط بواسطة حقوقها لدى المتعاملين ومخزوناتهما وبالتالي يتوجب البحث عن مصادر اخرى لتمويل العجز، وهو ما يصطلح عليه بالاحتياج لراس المال العامل

### 3-الخزينة:

يعتبر تسيير الخزينة المحور الاساسي في تسيير السيولة، ويظهر التضارب بين السيولة والربحية، فزيادة قيمة الخزينة تزيد من قدره الشركة على تسديد المستحقات بسرعة.

تعرف الخزينة على انها: اجمالي النقديات الموجودة باستثناء السلفات المصرفية، كما تعرف بالفرق بين راس المال العامل واحتياجات راس المال العامل، وهي على درجة كبيره في الشركة لأنها تعبر عن وجود عدم توازن مالي.

### الفرع الثاني: المؤشرات الحديثة في تقييم الاداء المالي

بعد الاطلاع على المؤشرات التقليدية لتقييم الاداء المالي يتضح لنا ان لها ايجابيات ونقائص، ومن عيوب المؤشرات التقليدية انها لم تأخذ بعين الاعتبار تكلفة راس المال في الحساب، مما ادى لظهور مؤشرات جديدة ، ومن اكثر المؤشرات الحديثة المستعملة في التقييم الاقتصادي نجد القيمة السوقية المضافة (MVA) ، والقيمة الاقتصادية المضافة (EVA).

#### 1\_ القيمة الاقتصادية المضافة:

يتمثل المفهوم الاساسي لنموذج القيمة الاقتصادية المضافة في الهامش الذي ينتج عن الفرق بين العائد الاقتصادي المحقق لفترة معينة وتكلفة الموارد المالية لنفس الفترة، او هي عبارة عن الربح التشغيلي بعد الضريبة محصوما منه تكلفة راس المال المستثمر.

عموما تعد القيمة الاقتصادية المضافة مؤشر لقياس الاداء وفي نفس الوقت طريقة للتسيير كما انها طريقة للتحفيز، بحيث نجدها تقوم بقياس اداء مسيري الشركات امام المساهمين، فبذلك تصبح وسيلة تدفع المسيرين لبذل مجهود نحو تحسين اداء مشاركتهم، ويصبح الامر اكثر حينما يتم ربط نظام ترشيد القرارات المتخذة من طرف المسيرين، حيث يمكن استخدامه في تقييم الاستراتيجيات وتقييم المشاريع الاستثمارية.

#### 2\_ القيمة السوقية المضافة:

يقصد بالقيمة السوقية المضافة "الفرق بين القيمة السوقية للشركة و راس المال المستثمر من قبل الملاك والمقرضين"، وهذا المعيار يعد شامل في قياس وتحقيق الثروة ومقياس للفعالية التشغيلية في المؤسسات وفقا لقدرتها وكفاءتها في ربط العوامل التي تعود الى نجاح الشركة.

يسمى مؤشر القيمة السوقية المضافة بمؤشر القيمة البورصية لأنه يعكس الظرف الحالي والسوقي للشركة على الصعيد الخارجي ( البورصة )  
ويقيس القيمة المستقبلية بفضل سعر وعوائد الاسهم.<sup>17</sup>

### المبحث الثالث: علاقه المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي في مؤسسه اقتصاديه

تعد المسؤولية الاجتماعية الشركات ظاهرة تخضع لوجهات نظر متعددة تشكل اطار لتطور هذا المفهوم، وتعني المسؤولية الاجتماعية التزام اخلاقي على الشركات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه بان تقوم بمعالجة اضرارها الناتجة عن تنفيذ انشطتها ويعبر الاداء المالي على اداء الشركات في الاجل القصير اذ انه الركيزة الأساسية للأنشطة التي تقوم بها الشركة حيث قمنا في هذا المبحث بدراسة العلاقة التي تربط بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي.

#### المطلب الاول: علاقه البعدين الاقتصادي والقانوني، الاخلاقي والانساني بأداء المؤسسة

##### الفرع الاول: علاقه البعدين الاقتصادي والقانوني بأداء المؤسسة

##### أ\_ البعد الاقتصادي:

من خلال هذا القسم سنقوم بمعرفة العلاقة التي تربط البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية مع البعد المالي، العميل، النمو، والتعلم، وتعد العمليات الداخلية من بطاقة الاداء المتوازن وهما كالتالي:

##### - الجانب المالي:

تعكس معايير الأداء المالي لأهداف قصيرة المدى للمؤسسة وتشير الى مدى اسهامها في تنفيذ الاستراتيجيات، وفي تحسين مستمر لأهدافها ونشاطاتها ومن جهة النظر المالي نحدد الجوانب الخاصة بالموقف المالي للمؤسسة بالاعتماد على عدة مقاييس، وهنا يكون تقييم الاداء بالمقارنة مع النتائج المالية للمؤسسة المنافسة كما ان الاهداف والمقاييس يجب ان ترتبط بتحقيق واحد او أكثر من المنظور المالي، ويعتبر البعد المالي المحصلة النهائية لا نشطة المؤسسة التي تسعى من خلالها الى تعظيم ارباحها لمقابلة المساهمين، فهو الصورة التي تبين مدى نجاح الاستراتيجية التي تتبعها المؤسسة لتحقيق ربحية المساهمين.

<sup>17</sup> صباح بوسالم، إيمان بودرمين، مرجع سبق ذكره، ص ص 44-45.

- جانب العميل:

ان رضا العميل يعد مؤشرا حاسما لمعرفة كيف تسير امور المؤسسة مع عملائها الحاليين على الاقل وكذلك المستهدفين والمستقبلين ويمكن للمؤسسة تحقيق رضا العملاء باستخدام ما يحقق علاقة مميزة ومستمرة بينها وهي عبارة عن خلق مميز لكل من المنتج، السعر، الخدمة، العلاقة والصورة والتي تقدمها المنظمة لشريحة محددة من عملائها بشكل افضل او مختلف عن منافسيها وبالتالي تقوم المؤسسة بتقديم الخدمة او السلعة باقل التكاليف من خلال تقديم اسعار مميزة وجودة عالية برحبة تساعدها باستمرار نشاطها بتحقيق رقم اعمال مريح.

- جانب التعلم والنمو:

يركز هذا الجانب على القدرات والمهارات الداخلية والواجب تنميتها لتحقيق اهداف المؤسسة في الامد الطويل ويهتم هذا البعد بالتعلم التنظيمي والنمو لدى العاملين وهذا البعد يساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف بفاعلية مع الظروف المتغيرة من اجل تحقيق قدرتها وادائها على تقديم منتجات او خدمات جديدة تساهم في تطوير ربحها واستمراريتها في البقاء.<sup>18</sup>

- جانب العمليات الداخلية:

وهي تلك العمليات التي تعد مفتاحية للمؤسسة حيث يتم عرض الاعمال المتميزة المقدمة للزبائن والمساهمين من اجل ضمان تحقيق الربحية و رقم الاعمال مرتفع، كما يركز هذا البعد عن العمليات الداخلية والاجراءات التشغيلية التي تمكن المؤسسة من التميز وبالتالي تحقيق رغبات العملاء بكفاءة وفعالية وكذلك تحقيق نتائج مالية مرضية للمساهمين.

ب\_ البعد القانوني:

من خلال هذا القسم سنقوم بمعرفة العلاقة التي تربط البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية مع البعد المالي، العميل، النمو والتعلم وبعد العمليات الداخلية لبطاقة الاداء المتوازن وهما كالتالي :

الجانب المالي:

يتجلى هذا البعد بإنشاء قوانين تظم تعويضات للمساهمين براس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على نمو راس مالها هادفة الى تعزيز الربحية والنمو على المدى الطويل.

<sup>18</sup> فرحي زينة ، بوزيان غنية ، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة - دراسة حالة .... - شهادة ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير ، جامعة الحبلالي بونعامة بخميس مليانة 2016/2017 ، ص14.

**-جانب العميل:**

المؤسسة في هذا البعد تستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الآخرين وتعمل على تقديم اعلى مستوى من المنتجات وقيمه الخدمات وبأسعار ونوعية مناسبة والاعلان لهم بكل صدق وامانة وتقديم منتجات صديقة لهم بالإضافة الى تقديم ارشادات واضحة بشأن استخدام المنتج بما في ذلك الالتزام الشديد برضا وسلامة الزبون.

**-جانب التعلم والنمو:**

يركز هذا البعد حول التعلم التنظيمي والنمو الذي يقصد به تحديد وتشخيص البيئة التحتية التي يجب ان تحققها المؤسسة، ويتطلب عليها ان تسعى طبيعة التغيرات العميقة والجذرية التي ظهرت في البيئة المعاصرة حيث الأهمية الفائقة لراس المال المعرفي والفكري والتأثير الشامل للعولمة.

والشارع في التطور التكنولوجي، والتنوع الشديد في مكان العمل والاهتمام والحساسية العالمية لجوانب المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للأعمال والاهتمام بالقوانين والالتزامات بتطوير المسار المهني والوظيفي في للعاملين.

**-جانب العمليات الداخلية:**

يجب على المؤسسة في هذا الجانب ان ترتبط أنشطتها بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى للعاملين على المستويات الشخصية والمهنية لهم لانهم يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل ومنافع وبيئة عمل امنة وصادقة وخالية من المضايقات وتتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع العامل.

الفرع الثاني: علاقه البعدين الاخلاقي والانساني بأداء المؤسسة.

**أ\_ البعد الاخلاقي:**

من خلال هذا القسم سنقوم بمعرفة العلاقة التي تربط بين البعد الاخلاقي للمسؤولية الاجتماعية مع البعد المالي، العميل، النمو والتعلم وبعد العمليات الداخلية لبطاقة الأداء المتوازن وهما كتالي:<sup>19</sup>

<sup>19</sup> فرحي زينة ، بوزيان غنية، مرجع سبق ذكره ص 15-16.

- الجانب المالي:

يحقق هذا البعد نسبة من ربحية تساعد المؤسسة على تحسين نوعية الحياة وذلك من خلال زيادة قيمة استثماراتها ويمكن تحقيق البعد المالي لبناء علاقة خدمية مميزة لتحقيق إيرادات إضافية إلى الخدمات المتعلقة بالأسواق والعملاء الجدد وزيادة الربحية الاستراتيجية ولا يقتصر هذا البعد على مدى الربحية كقياس البعد الأخلاقي بل يجب على المؤسسة أن تحقق ربحية بدون أن تلحق ضرر بأصحاب المصالح التي تتعامل معهم.

- جانب العميل:

تعمل المؤسسة بالتعرف على الزبائن المحتملين واحتياجاتهم بغية إرضائهم ويجب على المؤسسة أن تتبع وتعمل على مجموعة من الخصائص للمنتج وهو الدور الوظيفي للمنتج أو للخدمة بالنسبة للمستهلك من حيث السعر، الجودة والتميز وبالأخص يجب على المؤسسة المراعاة والحرس على أن تدخل للأسواق بمنتج يوافق كل متطلبات الزبون ولا يمس بعاداتهم وأخلاقهم من جهة لا ينعكس على البيئة التي يعيش فيها من تلوث من جهة أخرى وهذا يساعدها على كسب رضا الزبون.

- جانب التعلم و النمو:

يركز هذا البعد على الاهتمام بالقدرات الفكرية للعاملين ومستويات مهاراتهم ونظم المعلومات والاجراءات الإدارية داخل المؤسسة ولا يقتصر هذا البعد على تطوير مهارات العاملين بل محاولة ملائمتها مع المحيط الذي تعيش فيه حيث تلتزم المؤسسة على انشاء برامج واجراءات تساعدها السمات التي تتميز بها عن غيرها من المؤسسات.

- جانب العمليات الداخلية:

و تركز العمليات الداخلية بتحديد العمليات الجديدة كلياً كما تعمل على ادخال عمليات الابداع في محور العمليات الداخلية للمؤسسة لنجاح استراتيجياتها، حيث تلتزم المؤسسة بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة الولاء والانتماء للعاملين كالاتمام بحالتهم الصحية والحرس على مراعاة كافة تكاليف الاداء الاجتماعي المضحي بحماية المجتمع والمحيط الذي تعمل به المؤسسة حيث تعمل جاهدة رد الاضرار عن البيئة المحيطة.

ب\_ البعد الخيري (الانساني):

من خلال هذا القسم سنقوم بمعرفة العلاقة التي تربط بين البعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية مع البعد المالي، العميل، النمو والتعلم وبعد العمليات الداخلية لبطاقة الاداء المتوازن وهما كتابي.

- الجانب المالي:

الذي يعني وضوح المقاييس الداخلية والخارجية لتحديد مدى مساهمة الاستراتيجيين وتطبيقها في تحقيق التحسينات المالية من الأرباح والخسائر والقوى المالية، ومن المؤشرات التي يمكن متابعتها عن تطبيق المنظور المالي في البعد الخيري ما يلي: الإيرادات والمصروفات السنوية ونسبة التبرعات من الإيرادات ونسبة التبرعات الثابتة أو حجم الترشيد في النفقات ونسبه فعالية النزاعات ( مجموعته تبرعات الى مجموع المصروفات ) ، نسبة التبرعات المحصلة فعليا الى التبرعات المعلنة.. الخ.

- جانب العميل:

ويعني بتحديد المكانة الحالية والمستقبلية للشركة في نظر المستفيدين والموردين من الأمثلة على المؤشرات التي يمكن وضعها: عدد المستفيدين من الخدمة المقدمة، وعدد الشركاء، ونسبة رضاهم.<sup>20</sup>

- جانب التعلم و النمو:

يركز هذا الجانب على المقاييس الداخلية والخارجية التي تظهر الامكانيات المحتملة بتطور البنية التحتية القدرات البشرية و تركز المؤشرات الرئيسية في هذا البعد على الكفاءات والاستثمار في المؤسسة، واداء الخدمات الجديدة، وتطوير اداء ومهارات بصورة دائمة في الافراد، والنظم والاجراءات ، و في ما يلي بعض الأمثلة على المؤشرات المقترحة في هذا الجانب: فرص التعليم والتدريب داخل المنشأة وخارجها، وعند نسبة القرض الوظيفي للعاملين والمتطوعين وعدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالعمل الخيري.

- جانب العمليات الداخلية:

ويعني بالمقاييس الداخلية التي تحدد عمليات واجراءات المؤسسة الداخلية وكفاءتها، كالوقت اللازم للإنجاز العمليات الرئيسية وفعالية اداؤها، ونسبة التحسن في الاجراءات، و نسبة الاخطاء في تقديم الخدمة وعدد الاقتراحات المقدمة و نسبة التطبيق، وعدد المشاريع الجديدة ونسبة التعاملات الإلكترونية.... الخ<sup>21</sup>

<sup>20</sup> فرحي زينة ، بوزيان غنية، مرجع سبق ذكره ص 16-17.

<sup>21</sup> فرحي زينة ، بوزيان غنية، مرجع نفسه ، ص 17 .

<sup>2</sup> صباح بوسالم ، إيمان بودرمين ، مرجع سبق ذكره، ص 49.

## المطلب الثاني: اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية

اظهرت الدراسات نتائج متباينة فيما يتعلق بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والاداء المالي حيث نتج عن الموضوع مناقشات حاده بين الباحثين و الى غايه اليوم لا تزال الدراسات غير حاسمة المنظور الشائع هو علاقة ايجابية، اوسلبية، او محايدة.

## 1\_ نظرية وجود علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي:

تؤكد هذه النظرية ان المسؤولية الاجتماعية للشركات هي محفز هام لتعزيز الاداء المالي للشركات، وان لها تأثير ايجابي على الاداء المالي. وقد دعمنا العديد من الدراسات العلاقة الإيجابية. على سبيل المثال قام ( Vaddock and Graves 1997 ) بتقييم 469 شركة.

استبدال قياس KLD بالمسؤولية الاجتماعية للشركات. ودرس تأثيرها على كل من الموارد الضعيفة ونظرية الإدارة الجيدة حسب وجد ان المسؤولية الاجتماعية للشركات ترتبط بشكل ايجابي بالأداء المالي وبالتالي تدعم كلا من الموارد الضعيفة ونظرية الإدارة الجيدة. وبالمثل درس ( Kim and Kim 2014 ) المسؤولية الاجتماعية للشركات في صناعة السياحة، وفحص ما اذا كانت تعزيز القيمة للمساهمين. استخدمت الدراسة تصنيف ESG من 1991 الى 2008 وتم الاختيار تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على نوعين مختلفين من مخاطر حامل الاسهم ( اي المخاطر المنتظمة

و غير المنتظم ) و في دراسته وجد ان المسؤولية الاجتماعية تساعد على تعزيز قيمة المساهمين عن طريق Todingq اي انه بينما كان الحد الأدنى للمسؤولية الاجتماعية لشركات خفض قيمة المساهم عن طريق زيادة المخاطر يمكن القول ان الفرضية الرئيسية التي تدعم العلاقة الإيجابية هي ان المسؤولية الاجتماعية للشركات تعزز القدرة التنافسية الشركة.

من منظور الابتكار تقلل المسؤولية الاجتماعية من تكاليف الشركة، تخلق قيمة لأصحاب المصلحة، وتساعد على صياغة القدرات الداخلية مثل كونها المحرك الاول في الصناعة هذه تساهم في ميزة تنافسية في الشركة، والتقنيات الاساسية الثلاث التي تمارس من خلالها المسؤولية الاجتماعية للشركات القدرة التنافسية للشركة، التعاون مع مختلف اصحاب المصلحة، تطور فرص تجارية جديدة من خلال معالجة تحديات المجتمع الرئيسية، وتحسين ظروف العمل التي تزيد من ثقة العمال واهتمامهم أكثر بالعمل.<sup>2</sup>

وبالتالي فان استثمار الشركة في المسؤولية الاجتماعية يعزز ادائها المالي علاوة على ذلك تساعد المسؤولية الاجتماعية للشركات في بناء علاقة ايجابية مع العملاء وجلب موظفين متحمسين كما سلط ( هاموند و سلوكوم 1996 ) الضوء على ان المسؤولية الاجتماعية للشركات يمكنها اعطاء سمعة جيدة للشركة وانقاص المخاطر المالية وبالتالي فرص الافلاس ضئيلة مقارنة بالشركات غير المسؤولة الاجتماعية.

## 2\_ نظريه وجود علاقته سلبية بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي

في اواخر تسعينات القرن العشرين توصل ميلتون فريدمان الى فكرة مفادها ان المسؤولية الاجتماعية هي " عقدة تجريبية بشكل اساسي " في المجتمع الحر. والا فان الشركة ستتضرر. فالهدف الوحيد للشركة هو زيادة الربح مع احترام اللوائح القانونية والأخلاقية وقد تم اثبات هذه الفكرة من خلال العديد من الدراسات التجريبية على سبيل المثال ( رايتو فارس 1997 ) درس تأثير التجريد في جنوب افريقيا ( كبديل عن المسؤولية الاجتماعية للشركات) على اداء سوق الاسهم باستخدام البيانات من 116 شركة لمدة 10 سنوات في الصناعات العرضية.

اظهرت الدراسة ان سعر السهم يتأثر سلبا من خلال الاعلان عن تصفية الاستثمار في جنوب افريقيا. هذه النتائج تدعم فرضية ان الضغوط غير الاقتصادية قد تؤثر على الاستراتيجيات الإدارية بدلا من اهداف تعزيز القيمة. وبالمثل ( كورديرو وسركيس 1997 ) في دراسة على عينة من 523 شركة أمريكية يبين وجود علاقة سلبية بين النشاط البيئي وعائد الاسهم اثناء اخذ بيانات حرص تصريف السمات كبديل عن حماية البيئة هذا المنظور يؤكد ان الشركات التي تتمثل انشطة المسؤولية الاجتماعية تعاني من ضعف تنافسي لأنها تتحمل التكاليف التي كان ينبغي ان تتحملها مؤسسات اخرى على سبيل المثال، عمليات صديقة للبيئة والاعمال الخيرية و رفاهية العملاء ومراكز الرعاية الصحية والحفاظ على البيئة .

من جهة اخرى يعتقد ( همنجواي و ماكلاجان 2004 ) ان المسؤولية الاجتماعية لشركة ماهي الا تغطية للأنشطة الاحتياطية التي تديرها الإدارة والتي نغرض السلبية في المسؤولية الاجتماعية للشركات. وقد انهم المشككون في المسؤولية الاجتماعية للشركات بانها مجرد حماية للصورة الجيدة للشركة و إخفاء ممارساتها غير الأخلاقية. كما يقول ( كولقن مون 2002 ) ان تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات غالبا ما تكون له دوافع واطماع الذاتية، سواء كان ذلك لأغراض تجاربه فقط او اغراض اخرى، لذا فالمسؤولية الاجتماعية للشركات ليس هدفها زيادة الربح بل لديها اغراض خفية.

## 3\_ نظريه وجود علاقه محايدة بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي :

لقد ادى النقاش الحاد حول العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والاداء المالي الى ظهور راي اخر مختلف يقول ان الاداء المالي للشركة مستقل عن المسؤولية الاجتماعية. والعلاقة السائدة يمكن ان تحدث عن طريق الصدفة يجادل المؤيدون لهذا الراي بان هناك العديد من المتغيرات المتداخلة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والاداء المالي. فالعلاقة بالكاد موجودة( اولمان 1985 ) . وتم تسليط الضوء على نتائج مماثلة من قبل ( ابوتومونس 1979 ) . كما درس ( ويليا موزو سيغل 2000 ) العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والاداء المالي لـ 524 شركة لمدة 6 سنوات. اظهرت دراسة حيادية تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الاداء المالي. من جهة ربط ( كينيث دهيج 1990 ) خدمة المجتمع مع مختلف الخصائص التنظيمية في عينة من 82 شركة.<sup>22</sup>

وقد ابرزت نتائج الدراسة ان خدمة المجتمع ليس لديها تأثير على اهداف الربحية ومكانة السعر المنخفض، واستمرارية العمل بينما قام ( غريفي و ماهون 1997 ) بقياس المسؤولية الاجتماعية للشركات باستخدام كلا من البيانات الإدراكية ( مؤشر KLD واستبيان سمعة الثروة ).

والاداء ( قاعده بيانات TRI والاعمال الخيرية للشركات)

توصل في هذه الدراسة الى ان مؤشري KLD وسمعة الثروة يتبعان بعضهما البعض بينما يظهر TRI والاعمال الخيرية للشركات علاقة محايدة.<sup>23</sup>

## المطلب الثالث: الاثار الغير مباشره للمسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي

يعتبر تطبيق مفهوم " المسؤولية الاجتماعية" مؤثرا من الناحية المالية على العديد من العوامل ذات الصلة المباشرة وغير مباشرة وبالاداء المالي ويمكن الاستدلال على ذلك من المزايا الآتية:

## 1- تعزيز سمعة المؤسسة ومكانة المنتج

تؤدي الممارسات التجارية المسؤولة الى تعزيز مكانة المنتج وتقوية سمعة المؤسسة وخاصة في المؤسسات الحديثة وقد اشارة الدراسات الصادرة عن المنتدى الاقتصادي العالمي بعنوان :

<sup>22</sup> صباح بوسالم ، ايمان بودرمين ، مرجع سبق ذكره ص ص 49-50.

<sup>23</sup> صباح بوسالم ، ايمان بودرمين ، مرجع سبق ذكره ص ص 50-51

<sup>2</sup> مصطفى قمان ، أثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية ، مجلة رؤى الاقتصادية ، جامعة الشهيد جمعة لخضر الوادي ، الجزائر ،

المجلد X ، العدد XX, X ص 11

voice of the leaders survey والتي اجريت في اواخر عام 2003 الى ان سمعة المؤسسة تعد من اهم معايير نجاحها

## 2-تحسين فرص الحصول على رؤوس الاموال:

تعد اهمية السمعة الجيدة في جعل اداء المؤسسة مستداما من مزايا الممارسات التجارية المسؤولة الامر الذي يؤدي الى تحسين وضع المؤسسة في اسواق الاقراض ومن المؤكد ان المؤسسات المسؤولة تجاه مجتمعاتها نستطيع جذب المزيد من الاموال وتقليل التكاليف الإجمالية للاقتراض.

## 3-زياده القدرة على اجتذاب عاملين يتمتعون بمهارات اعلى ارتفاع الروح المعنوية ودرجه الالتزام:

بالإضافة الى المزايا الخارجية المواطنة الصالحة للمؤسسات فان المؤسسات تستفيد داخليا من تحسن مكائنها فالممارسات التجارية المسؤولة اجتماعيا يمكنها من تحسين قدرة المؤسسة على جذب عاملين يتمتعون بمهارات اعلى والاحتفاظ بهم ومن الملاحظ ايضا ارتفاع الروح المعنوية للعاملين لدى المؤسسات التي تطبق برامج فعالة لمواطنة المؤسسات كما يمكن ارتفاع مستوى الشفافية والانفتاح داخل المؤسسة ان يغير الدوافع التي تحكم علاقات العاملين ومفاوضات النقابات العمالية بحيث يحكمها المزيد من التعاون وليس العدا.

- تحسين الكفاءة التشغيلية والتكلفة الفعالة
- انخفاض مخاطر وتكاليف التجارة
- زياده الإنتاجية والجودة
- تخفيض الرقابة التنظيمية
- خلق فرص أعمال جديده
- توسيع الحصة السوقية كيانات مستقرة ومزدهرة<sup>2</sup>

## خلاصة الفصل

يمكن القول ان الاداء المالي صورة تعكس نتيجة ومستوى قدرة الشركة على استغلال مواردها ومدى تحقيق اهدافها من خلال انشطتها المختلفة وفقا لمعايير تلائم الشركة وطبيعة عملها ويعتبر تقييم الاداء المالي الجيد من اهم الغايات التي تحرص المؤسسة للوصول اليها من خلال مقارنة الاداء الفعلي بالأداء المتوقع لمعرفة نقاط القوه ومحاوله تعزيزها وابداد نقاط الضعف والعمل على تقليصها من اجل ضمان مكانة ضمن محيطها اذا تهدف عملية تقييم الاداء المالي للشركة الى ابراز مدى نجاح هذه الأخيرة في تحقيق اهدافها المالية بفعالية وتتم العملية عن طريق استخدام مجموعة من المؤشرات المهمة تتمثل في المؤشرات التقليدية واخرى حديثة.

## الفصل الثالث:

أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في

المؤسسة الاقتصادية

**تمهيد:**

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيري البحث حول المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية بمطاحن بلغيث الكبرى، وذلك لدراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي، بالمؤسسة على أرض الواقع، وذلك من خلال ما تم الحصول عليه من معلومات من طرف العمال والاداريين، حيث حصلنا على هذه المعلومات من خلال أداة الاستبيان الذي قمنا بإعداده وتوزيعه على عينة البحث المختارة، وسنتطرق من خلال هذا الفصل إلى للمباحث الرئيسية التالية:

- **المبحث الأول:** تقديم المؤسسة محل الدراسة؛
- **المبحث الثاني:** منهجية الدراسة التطبيقية؛
- **المبحث الثالث:** أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي

## المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

سننطلق في هذا المبحث إلى التعريف بالمؤسسة ونشاطها محل الدراسة بالإضافة إلى أهدافها وأهم وظائفها.

## المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة و أهدافها

## أولاً: التعريف بالمؤسسة

أنشأت المؤسسة في إطار الاستثمار الوطني الخاص بمبادرة من مؤسسها الرئيسي الدكتور: عبد الكريم زروقي برأس مال يقدر ب: 2.6 مليون دج ، رفع فيما بعد إلى 83 مليون دج .

يقع المركب في بلدية مداوروش بولاية سوق اهراس ويتربع على مساحة قدرها 77.3 هكتار حيث يستفيد من موقع مميز ارتفاعه 959 متر على مستوى سطح البحر ويستفيد من مناخ قاري متوافق مع نشاط المطاحن.

انطلق المركب في الانتاج بتاريخ: 01 نوفمبر 2002 باستغلال خطي الانتاج ذي الطاقة الانتاجية الاتية:

-خط القمح اللين: 350 طن يوميا

-خط القمح الصلب: 150 طن يوميا

تتمحور نشاطات المركب وفقا لنظام عقلائي مدروس يعمل حسب المواصفات الدولية حيث يستخدم مواد اولية (القمح) لمقاييس نوعية معتبرة تقوم باقتنائها بصرامة وشروط حسب مقتضيات السوق العالمية بمواصفات اعلى مستوى. كما تقوم بتحليل صرامة لهذه المادة قبل جلبها الى المركب لتتأكد من مواصفات المنتج المراد تحويله. تنفرد "مطاحن بلغيث الكبرى" باستقلاليتها في تلبية متطلباتها ذاتيا من جميع النواحي لا سيما وسائل النقل حديثة وضخمة تتمثل في شاحنات ذات شحنة 30 طن وشاحنات متوسطة الحجم واخرى صغيرة، بالإضافة الى السيارات ذات الطابع السياحي لنقل العمال و الخروج في مهام..... الخ

## ثانياً: أهداف المؤسسة

سوف نذكر بعض الاهداف التي تسعى المؤسسة للوصول اليها.

-تحرص المؤسسة على الاتصال المباشر مع الزبائن بقصد تقديم الخدمات في الوقت المناسب ؛

-تهدف الى تمييز منتجاتها وتحسين جودتها وهذا قصد تلبية رغباتها وحاجات الزبائن ؛

-تقوم المؤسسة بعمل تغيرات متكررة لنماذج منتجاتها بغرض تمييزها عن منتجات المنافسين؛

-تعطي المؤسسة اهتمام كبير لراي الزبائن؛

-تعمل المؤسسة على تحسين جودة منتجاتها لجذب عدد أكبر من الزبائن؛

-تسعى المؤسسة إلى امتلاك شبكة توزيع واسعة ومتنوعة؛

-تعمل الإدارة على نشر ثقافة الجودة في جميع الأقسام والمستويات الإدارية؛

-تعمل الإدارة بشكل مستمر على الوفاء بالتزاماتها تجاه الزبائن.

### المطلب الثاني: التعريف بوظائف المؤسسة

وتكمن وظائفها في:

#### 1-الوسائل البشرية:

يملك المركب طاقات بشرية مؤهلة تساهم بمعارفها والكل حسب وظيفته في إثراء الانتاج، ودارسات تقنية و ورشات تصليح

بما تشتمله الاختصاصات من كهرباء، ميكانيك، الكترونيك، تركيب ميكانيكي، مكتب تقني للدراسات، كما يتمتع المركب بفريق

من الاعوان لمصلحة الامن والنظافة يسهرون على المراقبة الامنية، وشروط النظافة داخل هذه المؤسسة .

أ-الطقم المسير: نجح باعث المشروع السيد الدكتور عبد الكريم زروقي في تكوين طقم مسير مكون من 20 إطار متعدد

الاختصاصات وذوي خبرة مهنية عالية لتسيير وتطوير المؤسسة .

ب-المستخدمين: يبلغ حاليا عدد المستخدمين 220 موزعين كما يلي :

#### جدول رقم (06): توزيع افراد العاملين حسب فئات الوظيفة

العدد	الفئات الوظيفة
01	مدير المؤسسة
20	تقني سامي
65	تقني وتقني سامي
135	أعوان
221	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على نتائج الاستبيانات الموزعة

2-الاستثمار: بلغت قيمة الاستثمار 852 مليون دج كما هو مبين كآآتي:

-نفقات ما قبل الاستثمار:44 مليون دج .

-أراضي:56 مليون دج .

-بيانات وهندسة مدنية 220 مليون دج.

-أجهزة خاصة 365 مليون دج .

-عتاد متنقل 83 مليون دج .

-عتاد المكاتب 1 مليون دج .

3- وسائل الاستغلال:

يتم تسيير الاستغلال عبر ثلاث مهام كبرى:

-الانتاج: إن عمليات استقبال ، تنظيف ، طحن ، تغليب المنتوج تتم بصفة آلية وعملية الانتاج وفق النظام المستمر بواسطة

ثلاث فرق عمل

-التموين :يتم شراء المواد الاولية من مؤمنين دوليين ذات سمعة وشهرة واسعة .

وتقوم بمذه المهمة خلية مكلفة بمتابعة الاسواق والاسعار وتوفير المنتجات في الاسواق الداخلية والخارجية ولتدعيم هذه الخلية

في مهامها التقنية تم عقد صفقة لهذا الغرض مع شركة CENTRAL LABO التابعة لديوان الوطني المهني للحبوب بقسنطينة

لتعير الحبوب قبل اقتناءها علما بان المؤسسة تمتلك مخبرها الخاص وخلية متابعة الجودة التي تقوم بتحليل الاتية:

-تحليل فيزيو كيميائية وتكنولوجية: الرطوبة ،الوزن في الهيكولتر ،نسبة البروتين ،نسبة الرماد ،نسبة الغريلة ،اللون ،الطعم

والرائحة .

تحليل فيزيائية للحبوب: الحبوب الكاملة ،المكسرة ،الضعيفة ،المشوهة ،الدخيلة ،الشوائب ،المواد الأخرى.

- كما تم انشاء خلية تابعة للمركب تشرف على عمليات الامداد والعبور والجمركة وتفريغ البواخر وشحن المواد الى المركب .

وبعد صدور القانون الجديد والمتعلق بدعم الدولة لسعر القمح بنوعيه مقابل بيع السميد والدقيق بسعر محدد من طرف الدولة

فان المركب اصبح يعتمد في تموينه اساسا على الكمية المقدمة من طرف الديوان الجزائري للصناعة والحبوب التي تبقى غير كافية حيث

انها لا تلي سوى نصف احتياجات المركب .

#### 4-الادارة والمالية :

ومن مهام هذه الادارة ما يلي :

- تسيير الموارد البشرية: حسب الهيكل التنظيمي، توظيف المستخدمين
- تسيير الرواتب ، التكوين والعلاقات الاجتماعية .
- تسيير تراث المؤسسة ،جرد الاستثمارات ،تسيير عقود التامين.
- التسيير المالي: علاقات مصرفية ، الصندوق ،والسيولة ،مراقبة الصفقات المصرفية ،تسديد السندات ،تسيير الضمانات المصرفية المحاسبة ،الجباية ، و المنازعات .
- العلاقات مع الادارات المحلية والمركزية مثل البلدية ،الولاية ومصالح الوزارات المعنية
- خلية الاعلام الالي: حيث يتم امداد ودعم صلاحيات المؤسسة بالاستفادة من خدمات الاعلام الالي .

#### 5- عمليات تسيير الجودة

من اهم الاعمال التي قامت بها المؤسسة في اطار ميدان سير الجودة نذكر:

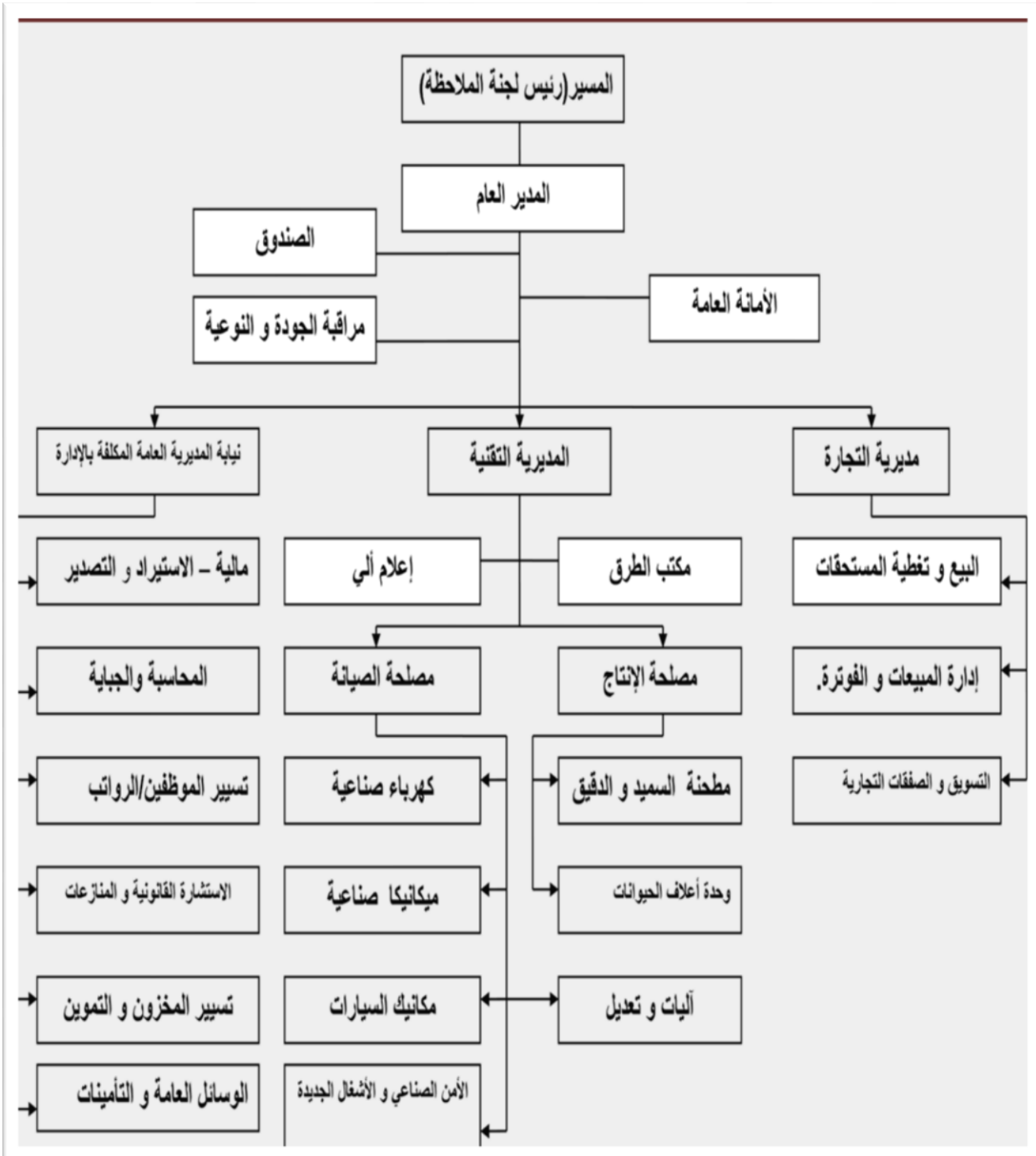
- انخراط المؤسسة في الجمعية الجزائرية لتدعيم الفعالية البيئية وجودة المنتج ،وهي جمعية وطنية تنظم عدة مؤسسات خاصة وعامة وجمعيات غير حكومية
- تأهيل المؤسسة في اطار انضمام الجزائر الى المنظمة العالمية لتجارة و ابرام عقد الشراكة مع الاتحاد الاوروبي
- الحصول على شهادة ايزو بالموازاة مع عملية التأهيل قامت المؤسسة بالاتصالات مع مكاتب الدراسة مختصة من اجل اختيار مكتب يقوم بمرافقتها في اطار الحصول على شهادة ايزو
- قامت المؤسسة بأبرام عدة عقود لتصدير مادة الدقيق الى الجمهورية الليبية اثناء عملية مراقبة النوعية لهذه المادة من طرف مخابر دولية متخصصة ،تحصلت الشركة على المرتبة الاولى على حساب 128 شركة مصدرة مما اهلها لربح ميدالية ذهبية سلمت لمسير الشركة في روما.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة و مهام مختلف المصالح بالمؤسسة

أولاً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

ويتضح من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: وثائق المؤسسة

ثانيا: مهام كل مصلحة في مؤسسة " مطاحن بلغيث - مداوروش - سوق أهراس "

الجدول رقم (07): مهام مختلف مصالح مؤسسة " مطاحن بلغيث - مداوروش - سوق أهراس "

الرقم	المصلحة(المنصب)	المهام	الوسائل المستعملة
1	المسير(رئيس مجلس الملاحظة)	يرأس مجلس الملاحظة ويتخذ القرارات الكبرى الخاصة بحاضر ومستقبل الشركة حيث يلعب دور مجلس الادارة	حاسوب تابع للشبكة المحلية وطابعة + طابع + ختم + هاتف
2	المدير العام	تسيير شؤون المديرية العامة واتخاذ القرارات المخولة له من طرف المسير .	حاسوب تابع للشبكة المحلية وطابعة + طابع + ختم + هاتف
3	المدير العام بالنيابة ( المكلف بالإدارة )	-إدارة وتسيير جميع المصالح الادارية والمالية . -ادارة وتسيير الموارد البشرية .	حاسوب تابع للشبكة المحلية وطابعة + طابع + ختم
4	الامانة العامة	-متابعة البريد وحفظ المستندات -توزيع المكالمات الهاتفية -العمل على الة الطابعة .	حاسوب تابع للشبكة المحلية موزع المكالمات الهاتفية خزانة حفظ الوثائق .
5	مراقبة الجودة والنوعية	-التحاليل الفيز و كيميائية والتكنولوجية . -تحاليل فيزيائية للحيوب .	مخبر يحتوي على جميع التجهيزات اللازمة كما يمكنه التحقق من النتائج بالاستعانة بالمخبر المركزي بقسنطينة
6	-أمين الصندوق	-تسيير السيولة الموجودة على مستوى الصندوق وتسجيل كل مخروج ومدخول مقابل إثبات . -وضع المبالغ الكبيرة في حساب الشركة...	خزانة مدرعة مزودة بمغلاق يستعمل نظام الشفرات

7	المديرية التجارية	البيع وتغطية المستحقات . -التسويق والصفقات التجارية -ادارة المبيعات	ثلاث حواسيب تابعة للشبكة المحلية وطابعة + طابع + ختم + هاتف
8	المدير التقني	-ادارة جميع الفصائل التقنية ومراقبتها	حاسوب تابع للشبكة المحلية وطابعة + طابع + ختم + هاتف
9	مكتب الطرق	إنشاء مخطط الصيانة الوقائية -التنسيق مع فصائل الصيانة -اعداد الوثائق التقنية للعتاد .	حاسوب تابع للشبكة المحلية + طابعة + ختم +هاتف + خزانه لحفظ المستندات التقنية لعتاد .
10	فصيلة الاعلام الالي	-تسيير وصيانة الحواسيب ولواحقها صيانة البرامج المثبتة على الحواسيب	-ادوات الصيانة اقراص مضغوطة تحوي مختلف البرامج
11	مصلحة الصيانة (تتكون من ثلاث فصائل)	تنفيذ برامج الصيانة الوقائية -كهرباء صناعية -ميكانيك صناعية -ميكانيك سيارات -اليات وتعديل	ورشة تتضمن جميع أدوات العمل الخاصة بالفصائل الاربعة -مخزن قطاع الغيار تحت تصرف جميع الفصائل
12	الامن الصناعي والاشغال الجديدة	-تأمين العمال والعتاد من الاحطار الصناعية -القيام بتنفيذ برامج العمل التوسيعي للشركة	شبكة اخماد الحريق. - قارورات الاطفاء -ادوات البناء والتلحيم

13	مصلحة الانتاج تتألف من ثلاث وحدات	-انتاج السميد -انتاج القرنية -انتاج اعلاف الحيوانات	-مطحنة السميد 150طن/ اليوم - مطحنة الدقيق 350طن/اليوم - وحدة انتاج الاعلاف
14	تسيير المخزون والتموين	-التموين بالمواد الاولية ، الاكياس الفارغة والخيط -تسيير المخزون من المادة الاولية و المنتج النهائي والاكياس الفارغة والخيط	-شاحنات بحمولة 30 طن بالمادة الاولية -ميزان الجسر لوزن المادة الاولية المستلمة -حساب كمية المادة الاولية والمنتج النهائي في الخلايا باستعمال طريق حجم الفراغ واستنتاج الحجم المملوء وتقديره بالطن
15	الوسائل العامة والتأمينات	توفير ماتحتاجه المؤسسة من لوازم مكتبية والبسة العمل .....الخ -التنسيق مع المؤسسات التأمين	حاسوب + طابعة + ختم + طابع
16	الاستشارة القانونية والمنازعات	التكفل بملف منازعات المؤسسة -السهر على احترام القوانين	-توكيل موثق للمرافعة باسم المؤسسة أمام المحاكم -قانون العمل
17	تسيير الموظفين /الرواتب	التكفل بالملفات الادارية للعمال -تسيير المستخدمين -تسيير رواتب العمال	حاسوب + طابعة -خزانة لحفظ ملفات العمال -برنامج معلوماتي خاص ( البسيط رواتب )
18	المحاسبة والجباية	-القيام بجميع عمليات المحاسبة -حساب رقم الاعمال والقيم	-حاسوب + طابعة برنامج معلوماتي خاص

( البسيط للمحاسبة )	الجبائية -انشاء جدول الخصوم والاصول السنوي		
ختم + طابع	-تسيير المالية وعملية استيراد وتصدير	مالية الاستيراد والتصدير	19
حاسوب + طابعة -برنامج معلوماتي خاص بالفوترة (بسيط- فوترة )	معالجة ملفات الزبائن -تسيير فوترة المبيعات	ادارة المبيعات والفوترة	20

### المبحث الثاني: منهجية الدراسة التطبيقية

تتطلب الاجابة عن اشكالية الدراسة اختبار الفرضيات الموضوعية وتحقيق اهداف الدراسة الاعتماد على طريقة منهجية منظمة على اثر ذلك نحدد في ما يلي المنهجية التي سيتم الاعتماد عليها في الدراسة الحالية .

#### المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة و طريقة جمع البيانات

من خلال هذا العنصر سيتم التعرف على مجتمع الدراسة و العينة المختارة للبحث

**1- مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في المستويات الادارية بمؤسسة مطاحن بلغيث مداوروش -سوق اهراس- كذلك بعض افراد المجتمع والبيئة الخارجية القريبة من المؤسسة على مستوى بلدية مداوروش ، كذلك عمال مديرية البيئة -فرع بلدية مداوروش-

**2-عينة الدراسة:** تتمثل في عناصر من العمال بمؤسسة مطاحن بلغيث -مداوروش- سوق اهراس. حيث وزعت الاستثمارات على جميع الموظفين والعاملين بالمؤسسة وذلك بعدد 55 استمارة على كل من العاملين ،بعض افراد المجتمع و البيئة الخارجية القريبة من المؤسسة وتم استرجاع كل الاستثمارات الموزعة.

حيث تمت الاجابة على كل العبارات و بهذا تعتمد دراستنا الحالية على 55 استمارة

**3-طريقة جمع البيانات:** تنقسم الدراسة الحالية الى قسمين : الاول خاص بالكشف عن مدى وجود ممارسات المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة مطاحن بلغيث -مداوروش- سوق اهراس و الذي يتعلق بالكشف عن اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للمؤسسة لذلك تم جمع بيانات الدراسة بثلاث طرق مختلفة

**أ- الاستبيان:(الملحق رقم 01)** للكشف عن وجود ممارسات للمسؤولية الاجتماعية من عدمها على مستوى المؤسسة عينة الدراسة -مطاحن بلغيث- تم الاعتماد على استمارة الاستبيان وهو المصدر الاساسي الذي استخدم لجمع المعلومات في دراستنا الحالية .

\*ان استمارة الاستبيان هي عبارة عن وثيقة منظمة تحتوي على عدد من الاسئلة في شكل عبارات والتي يسمح للباحث بالحصول على اجابات ومعلومات وارااء المبحوثين تساعده على اتخاذ احكام بمهدف الحصول على نتائج.

● **تحضير الاستبيان:** تم انتقاء عبارات تتلاءم و البحث وعرضها على الاستاذ المشرف لغرض التصحيح والتقويم ،ثم وضعها تحت تحكيم مجموعة من الاساتذة لتقييمها واعطاء الملاحظات للخروج بالاستمارة في صورتها النهائية .

● محاور الاستبيان: يتضمن الاستبيان ثلاث محاور:

- المحور الاول: ينص على البيانات الشخصية والتي تتمثل في : الجنس ،العمر ،المؤهل العلمي ،سنوات الخبرة ،الوظيفة
- المحور الثاني: يتعلق بتقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية ويتضمن 7 اجزاء متمثلة في ابعاد المسؤولية الاجتماعية و كل جزء يتضمن عدة عبارات .
- المحور الثالث: ويتعلق باثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية ويتضمن 5 عبارات .
- وتم وضع العبارات على اساس سلم ديكرارت الخماسي و رتبة درجاته على النحو التالي
- درجة اولى: تمثل غير موافق جدا .

درجة ثانية: غير موافق

درجة ثالثة: محايد

درجة رابعة: موافق

درجة خامسة: موافق جدا

ب. المقابلة:

المطلب الثاني: متغيرات و نموذج الدراسة و أدوات التحليل:

1-متغيرات الدراسة:

- أ. المتغير التابع: ويتمثل في الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية محل الدراسة
- ب. المتغير المستقل: و المتمثل في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية والتي تم تمثيلها في الابعاد التالية :
- المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين:
- المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:
- المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:
- المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع:
- المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين:
- المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين/المالكين:

- المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة:

2- أدوات التحليل: بعد توزيع الاستثمارات وتحديد عدد الاستثمارات التي ستجرى عليها الدراسة ، تم اللجوء الى برنامج الحزمة

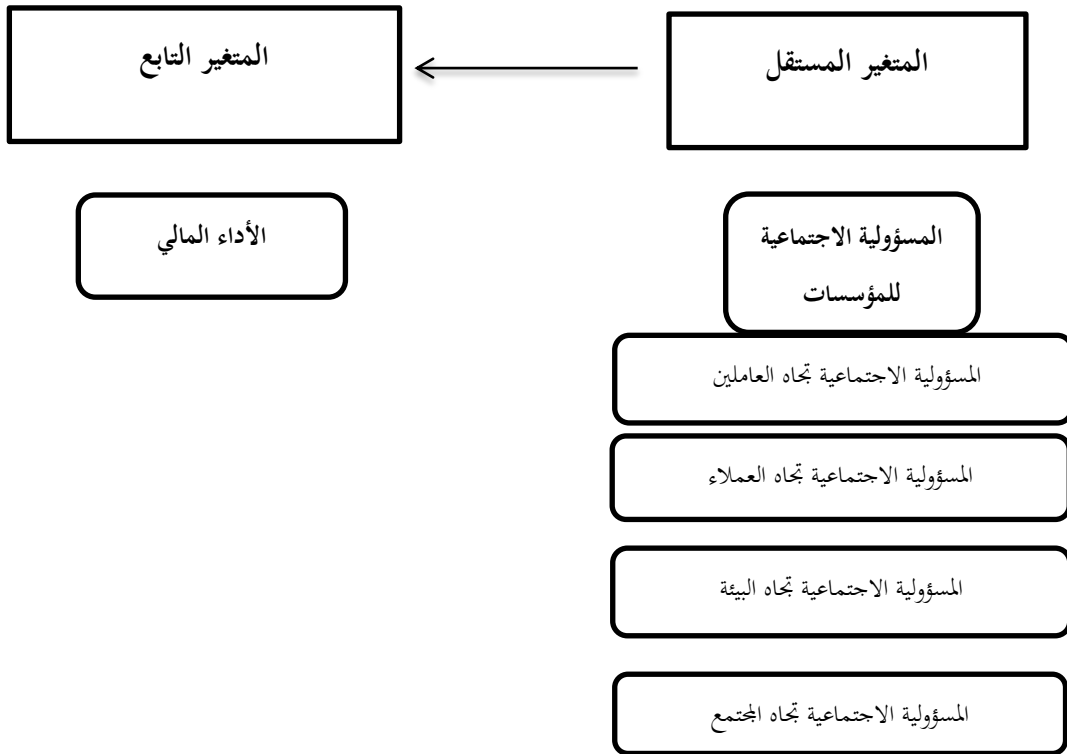
الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة "20" وبرنامج EXCLE النسخة "10" لتحليل برنامج البحث الميداني

وباستخدام الادوات الاحصائية التالية: التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية ، الانحراف المعياري ، مصفوفة الارتباط

بيرسون Pearson ، نموذج الانحدار التدريجي

نموذج الدراسة

الشكل رقم (04) : نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطلبة

- اختبار امكانية البيانات احصائيا:

بهدف التأكد من امكانية اجراء الاختبارات الاحصائية على البيانات المتحصلة عليها فيما تتعلق بمتغيرات الدراسة سيتم اختبار صدق الاستمارة المستخدمة .

أ. صدق وثبات الاستمارة: استخدمنا لقياس صدق فقرات الاستبيان معامل الفا كرومباخ وفيما يلي عرض لقيمه على مستوى

كل محور من محاور الاستبيان والمبينة في الجدول التالي :

جدول رقم (08): صدق وثبات الاستبيان

عدد العبارات	المحاور
	المسؤولية الاجتماعية تجاه الاطراف ذات المصلحة
5	العاملين
5	الزبائن
4	البيئة
4	المجتمع
3	الموردين
4	المساهمين
3	الحكومة
28	جميع عبارات الاستمارة

المصدر: من اعداد الطلبة

الجدول (09) : معامل الفا كرومباخ:

عدد العبارات	الفا كرومباخ
28	0.964

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss20 (انظر الملحق رقم 03).

باستخدام برنامج spss20 نلاحظ من خلال الجدول ان كل نتائج معامل الفا كرومباخ اكبر من 0.60 وهو معامل ثبات جيد ويدل ذلك على ان العبارات الموضوعية في الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق، بلغت 0.964 مما يزيد من تأثير صلاحية اداة القياس، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني لدراسة

ب. اختبار عدم وجود تداخل خطي بين المتغيرات المستقلة :

لبناء نموذج الدراسة الذي يجمع بين المتغير التابع "الاداء المالي" والمتغير المستقل "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات" لابد من التأكد من عدم وجود مشكلة التداخل الخطي الناتج عن الترابط بين المتغيرات المستقلة ( ابعاد المسؤولية الاجتماعية ) وذلك من خلال اعتماد مصفوفة الارتباط Pearson بين المتغيرات المس

لتقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة مطاحن بلغيث -مداوروش -سوق اهراس ،ومناقشة اجابات افراد العينة حول مختلف محاور الاستبيان ،تم تحديد فئات المتوسط المرجح وفق مقياس ديكرات الخماسي للإجابات والتي سيتم الحكم من خلالها على دلالة المتوسطات الحسابية وتحليل وتفسير قيمها

1. خصائص وسمات عينة الدراسة: في هذا الجزء سيتم تحديد خصائص افراد عينة الدراسة من خلال تحليل الجزء الاول من

الاستبيان الذي يضم البيانات الشخصية ( الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، الوظيفة ، سنوات الخبرة )

1.1.1. الجنس: يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (10) توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	29	53
انثى	26	47
المجموع	55	100

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على برنامج excle

يمكن تبيان النتائج المبينة في الجدول اعلاه في الشكل التالي

شكل رقم (05) رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الجدول رقم (10)

من الجدول والشكل السابقين يتضح توزيع افراد العينة حسب الجنس بنسبة متقاربة ، حيث ان الذكور عددهم 29 فرد ونسبة 53

بالمئة في حين كان عدد الاناث 26 فرد ونسبة مقدارها 47 بالمئة .

2.1. العمر: يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

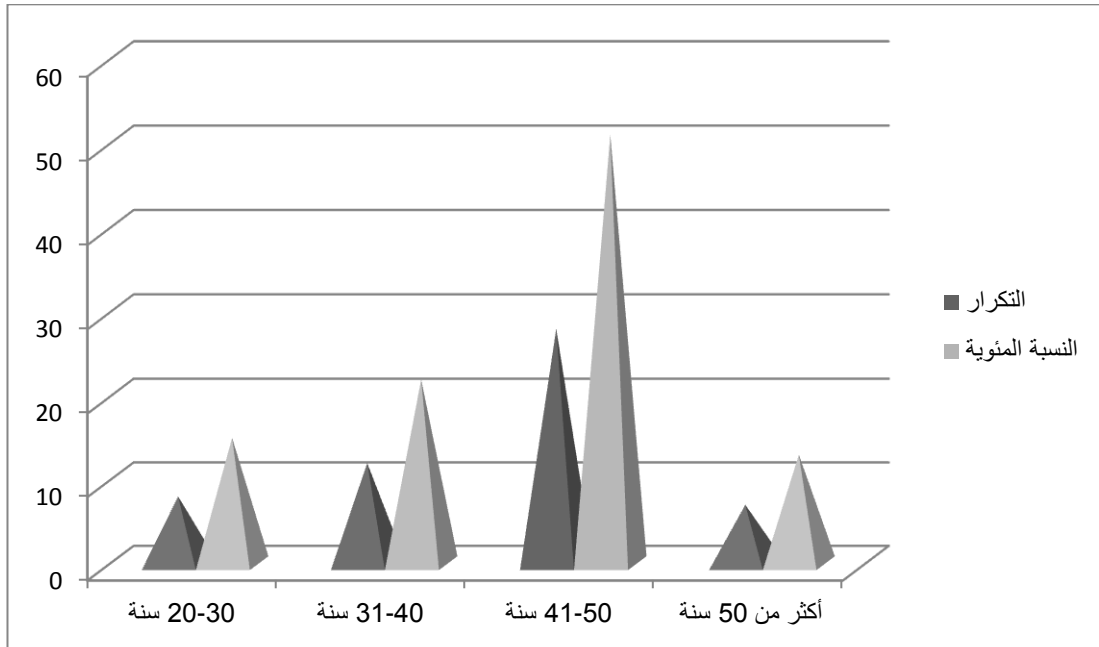
الجدول رقم (11) توزيع أفراد الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
20-30 سنة	8	15
31-40 سنة	12	22
41-50 سنة	28	51
أكثر من 50 سنة	7	13
المجموع	55	100

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج excel

يمكن تبيان النتائج المبينة من الجدول في الشكل

الشكل رقم (6): توزيع افراد الدراسة حسب العمر.



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول رقم(11)

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح لنا ان معظم افراد العينة تتراوح اعمارهم بين 41-50 سنة وذلك بنسبة (51)

بالمئة ويمكن اعتبارهم بالفئة التي تتميز بالعقلانية الى جانب هذه الفئة نجد نسبة افراد العينة التي تتراوح اعمارهم ما بين 31-40 سنة

قد قدرت ب (22) بالمئة ،وتليها نسبة افراد العينة التي تتراوح اعمارهم من 20-30 وقدرت ب (15) بالمئة حيث يمكن اعتبار هذه الفئة من الشباب الذين يتمتعون بإمكانيات وطاقات كبيرة اي لايزال لديهم طموح وفكر ويتميزون بالجد والنشاط .

اما النسبة الادنى فكانت لذوي الاعمار من هم أكثر من 50 سنة وبنسبة (12) بالمئة

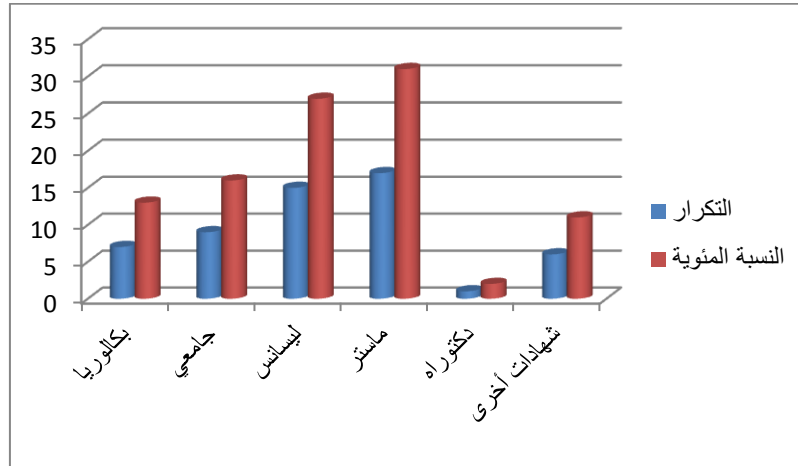
### 3.1. المؤهل العلمي: يوضح الجدول توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم (12): توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
13	7	بكالوريا
61	9	جامعي
27	15	ليسانس
31	17	ماستر
2	1	دكتوراه
11	6	شهادات اخرى
100	55	المجموع

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج excel

شكل (07): شكل بياني يوضح توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على الجدول رقم (12):

من الجدول والشكل السابقين يتضح ان معظم افراد العينة حاملين لشهادة ماستر حيث قدرت نسبتهم ب (31) بالمئة يليها

افراد العينة الحاملين لشهادة ليسانس قدرت نسبتهم ب (27) بالمئة ثم تليهم من لديهم مستوى جامعي بنسبة (16) بالمئة ، ثم

تليهم من لديهم مستوى بكالوريا فقط (13) بالمئة، اما من لديهم شهادات اخرى فقد كانت نسبتهم (11) بالمئة اما فيما يخص المتحصلين على الدكتوراه فنسبتهم (2) بالمئة

#### 4.1. الوظيفة : يوضح الجدول توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

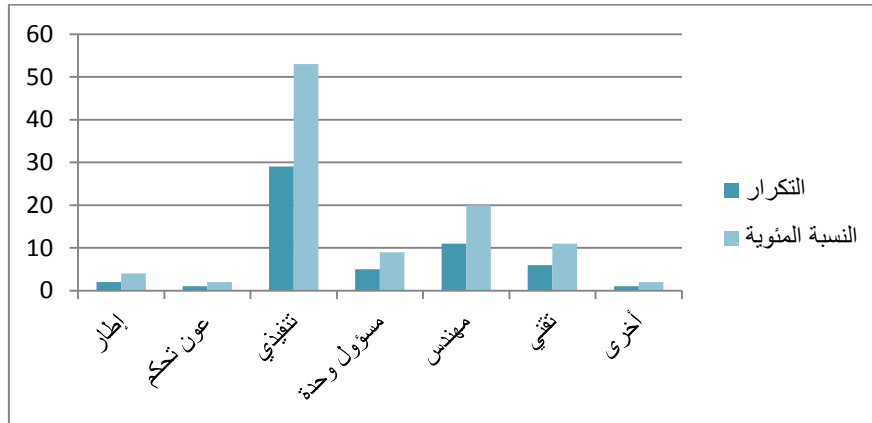
الجدول رقم (13) : توزيع افراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إطار	2	4
عون تحكم	1	2
تنفيذي	29	53
مسؤول وحدة	5	9
مهندس	11	20
تقني	6	11
أخرى	1	2
المجموع	55	100

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج Excel

يمكن تبيان النتائج المبينة في الجدول في الشكل التالي :

الشكل رقم (08):توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة



المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الجدول رقم(13)

توضح بيانات الجدول والشكل التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة فيلاحظ بان اغلبية افراد عينة الدراسة يعملون بالوظائف التنفيذية (الادارية ) حيث بلغ عدد 29 فرد بنسبة تمثل(53) بالمئة ، يليها المهندسون بنسبة (20) بالمئة اما الموظفين ذات رتبة تقني بلغ عددهم 6 فقدرت نسبتهم ب (11) بالمئة اما من لديهم وظيفة مسؤول وحدة فقد بلغت نسبتهم (9) بالمئة .

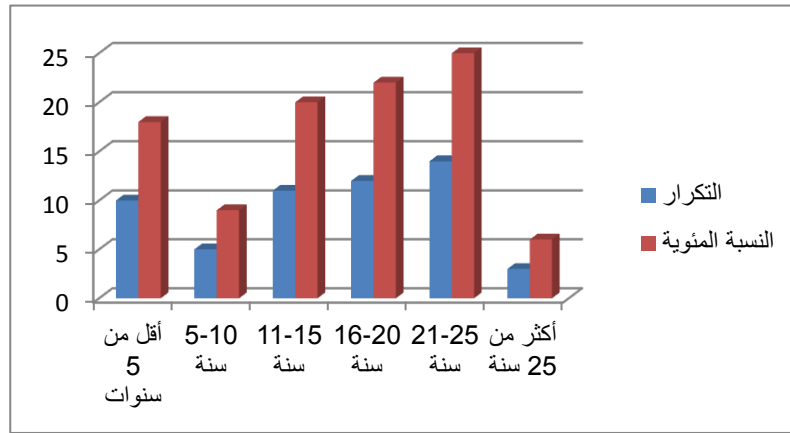
5.1 سنوات الخبرة : يوضح الجدول توزيع افراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

الجدول رقم (14): توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	10	18
5-10 سنة	5	9
11-15 سنة	11	20
16-20 سنة	12	22
21-25 سنة	14	25
أكثر من 25 سنة	3	6
المجموع	55	100

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج excel

الشكل رقم(09): شكل بياني يوضح افراد العينة حسب سنوات الخبرة



د ا

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على معطيات الجدول رقم (14) وفق برنامج Excel

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح لنا ان نسبة افراد العينة التي تتراوح خبرتهم من 25-21 سنة قدرت نسبتهم ب 25 بالمئة اي ان هؤلاء الافراد لديهم خبرة كبيرة وبالتالي هم الاكثر دراية بشؤون المؤسسة في الحصول على المعلومات بدقة وتليهم الفئة التي تتراوح خبرتهم من 16-20 سنة بنسبة 22 بالمئة فتمثل افراد العينة التي لديهم خبرة من 11-15 سنة اما نسبة 9 بالمئة فقد مست افراد العينة الذين خبرتهم تتراوح ما بين 5-10 سنوات اما نسبة 6 بالمئة فتمثل افراد العينة التي لديهم خبرة اكثر من 25 سنة .

المطلب الثالث : تحليل وتفسير نتائج الاستبيان

أولاً :المحور الأول :تقييم ممارسات المسؤولية الاجتماعية تجاه الأطراف ذات المصالح

تهدف معرفة اتجاه اجابات افراد العينة على مختلف العبارات الواردة في الاستمارة قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الاستمارة وكذلك بالنسبة لإجمالي المحاور وكانت النتائج كما يلي :

**1- المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين :** يتم عرض وتحليل نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية اجابات أفراد العينة اتجاه العاملين من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (15) : المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه اجابات افراد العينة	رتبة العبارة من وجهة نظر المستجوبين
تحرص المؤسسة على توفير العدالة الوظيفية من خلال توظيف جميع الفئات من شباب ، نساء ، عمال ذوي الاحتياجات الخاصة	3.09090	0.79983	محايد	1
توفر المؤسسة الظروف المناسبة لأداء العمل	1.83636364	1.02724	اوافق	5
يستفيد العمال من التأمين والرعاية الصحية خلال وبعد العمل	2.30909091	0.79983	اوافق	3
توفر المؤسسة البرامج التدريبية للعمال	2.29909091	0.79983	اوافق	4
المرتب او الاجر الذي يتحصل عليه العامل مجزي	2.94545	1.0924	اوافق	2
المتوسط المرجح	2.496179	0.936276	-	-

المصدر: اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss 22

يظهر من الجدول المبين أعلاه أن المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

بلغ(2.496179) و انحراف معياري (0.936276) هي نسبة مقبولة ، وقد تنص الفقرة رقم(1) على ان :

"المؤسسة تحرص على توفير العدالة الوظيفية من خلال توظيف جميع الفئات من شباب ، نساء ، عمال ذوي الاحتياجات الخاصة"

برتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (3.09090) و انحراف معياري بلغ (0.79983) وهذا يدل على وجود درجة من الموافقة

الشديدة لآراء افراد العينة تتجه نحو الحياد ، في حين جاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الاخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط

حسابي بلغ (1.83636364) و انحراف معياري (1.02724) وهي نسبة كذلك تتجه نحو الموافقة .

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة قريبة من المرتفعة ما يدل على وجود رضا نسبة مقبولة للعاملين عن اهتمام العاملين بهم من خلال توفير ظروف عمل مناسبة من تامين ورعاية صحية أثناء العمل وبعده ، كذلك لهم برامج تدريبية والمرتب او الاجر الجي يتحصل عليه مجزي ويتناسب مع الجهد المبذول والمنصب المشغول ،

## 2. المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:

الجدول ادناه يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة حول تبني المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

### الجدول رقم (16): المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه اجابات افراد العينة	رتبة العبارة من وجهة نظر المستجوبين
1	تعمل المؤسسة على توفير منتجات امنة وبنوعية جيدة وبأسعار مناسبة وتنافسية	1.02724	1.02724	اوافق	1
2	تقدم المؤسسة خدمات اثناء وبعد البيع للعملاء وبأسر جهد واكل تكلفة	0.82143	0.82143	اوافق	3
3	تعمل المؤسسة على تطوير نوعية منتجاتها لأجل ارضاء عملاءها من خلال الاستماع لأفرادهم وتحفظاتهم	0.97890	0.97890	اوافق	2
4	تتبع المؤسسة وتنفيد بموصفات ايزو iso9001, iso14001 عند انتاج منتجاتها	0.79983	0.79983	اوافق	4
-	المتوسط المرجح	0.876614	0.876614	اوافق	-

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على نتائج spss

يظهر من الجدول المبين اعلاه ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء بلغ 0.876614 وانحراف معياري 0.876614 فهي نسب مقبولة ، وقد احتلت الفقرة رقم(1) التي تنص على "تعمل المؤسسة على توفير منتجات امنة وبنوعية جيدة وبأسعار مناسبة وتنافسية " مرتبة اولى بمتوسط حسابي بلغ ( 1.02724 ) وانحرافا معياريا بلغ (1.02724) وهذا يدل على درجة من الموافقة الشديدة للآراء افراد العينة تتجه نحو الموافقة ، في حين جاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الثالثة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (0.82143) وانحراف معياري (0.82183) وهي نسبة كذلك تتجه نحو الموافقة

كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأعلى فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة قريبة من المنخفضة ما يدل على وجود عدم رضا بنسبة قليلة للعملاء عن عدم اهتمام العملاء بهم من خلال عدم او قلة تقديم المؤسسة خدمات اثناء وبعد البيع للعملاء بأيسر جهد واقل تكلفة وعدم تطوير المؤسسة لنوعية منتجاتها لأجل ارضاء عملائها من خلال الاستماع لآرائهم وتحفظاتهم وان المؤسسة تتبع بنسبة قليلة مواصفات ايزو iso9001، iso14001 عند انتاج منتجاتها.

3- المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة: سيتم عرض وتحليل نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستجابات أفراد العينة تجاه البيئة من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (17) المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه اجابات افراد العينة	رتبة العبارة من وجهة نظر المستجوبين
1	تحتزم المؤسسة القوانين البيئية للحد من التلوث البيئي	1.98181	0.68017	لا وافق	3
2	تمول المؤسسة حملات التوعية في مجالات حماية البيئة وتشارك في عمليات التشجير .	2.000	0.83887	لا وافق	2
3	حصلت المؤسسة على احد الموصفات والمعايير الدولية ايزو iso14001،	2.09090	0.9085	وافق	1
4	تملك المؤسسة تقنيات ملائمة لتجنب مسببات تلوث الهواء، الارض والماء وتقدم لمعالجة مخلفاتها .	1.89090	0.65751	لا وافق	4
-	المتوسط المرجح	1.9909	0.7712	-	-

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول المبين اعلاه ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة بلغ (1.9909) و انحراف معياري (0.7712) فهي نسب مقبولة ، وقد احتلت الفقرة رقم (1) التي تنص على " تحتزم المؤسسة القوانين البيئية للحد من التلوث البيئي . "المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ ( 1.98181) وانحراف معياري (068017) وهذا يدل على وجود درجة من عدم الموافقة لآراء افراد العينة تتجه نحو عدم الموافقة ، في حين جاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الثانية من بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.000) و انحراف معياري (0.83887) وهي نسبة كذلك تتجه نحو عدم الموافقة

كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة مرتفعة ما يدل على وجود رضا نسبة قلية للعملاء عن امتلاك المؤسسة لتقنيات ملائمة لتجنب مسببات تلوث الهواء، الارض والماء وتقدم لمعالجة مخلفاتها .

#### 4- المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع :

سيتم عرض وتحليل نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستجابات افراد العينة تجاه المجتمع من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (18) : المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه اجابات افراد العينة	رتبة العبرة من وجهة نظر المستجوبين
1	تلتزم المؤسسة بتوفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع من اجل الحد من البطالة	2.61818	1.02724	محايد	1
2	تقدم المؤسسة مساعدات مادية في حالة الكوارث الطبيعية ، مثل الفيضانات	2.34545	0.82143	اوافق	2
3	تقدم المؤسسة تبرعات ومساعدات الجمعيات الخيرية مثل جمعية حماية الطفولة ودور المسنين .. الخ	2.30909	0.97890	اوافق	3
4	تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الاساسية للمجتمع .	1.90909	0.79983	اوافق	4
	المتوسط المرجح	2.29545	0.90685	-	

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يظهر من الجدول المبين اعلاه ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع بلغ (2.29545) وانحراف معياري بلغ (0.7712) فهي نسب مقبولة ،وقد احتلت الفقرة رقم (1) "تلتزم المؤسسة بتوفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع من اجل الحد من البطالة المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.61818) وانحراف معياري (1.02724) وهذا يدل على وجود درجة من الموافقة الشديدة لآراء افراد العينة تتجه نحو الحياد، في حين جاءت الفقرة رقم (2) "تقدم المؤسسة مساعدات مادية في حالة الكوارث الطبيعية ،مثل الفيضانات " في المرتبة الثانية من بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي (2.38545) وانحراف معياري (0.82143) وهي نسبة تتجه نحو الموافقة . من خلال تقدم المؤسسة بتبرعات ومساعدات للجمعيات الخيرية ومساهمة في انجاز المشاريع الاساسية للمجتمع . كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأعلى فقرات هذا المتغير جاء بدرجة قريبة من المرتفعة ما يدل على وجود رضا بنسبة مقبولة للمجتمع

#### 5- المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين /المساهمين :

سيتم عرض وتحليل نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستجابات افراد العينة تجاه العاملين من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (19): المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين/المالكين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه اجابات افراد العينة	رتبة العبارة من وجهة نظر المستجوبين
1	يسمح للمساهمين/ المالكين بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة .	1.89090	0.5751	اوافق	1
2	تكون المعاملة بين المساهمين بنفس المساوات دون تميز .	1.74545	0.61955	اوافق	3
3	تعمل المؤسسة على تحقيق أكبر ربح ممكن للمساهمين وتعظيم قيمة اسمها .	1.781818	0.59910	اوافق	2
4	تضمن المؤسسة حصول المساهمين/المالكين على المعلومات الصحيحة والحقيقية دون خداع وبشكل منتظم	1.6764	0.61955	اوافق	4
-	المتوسط المرجح	1.76365	0.62393	-	-

المصدر: اعداد الطلبة اعتمادا على برنامج spss22

يظهر من الجدول السابق الذكر أن المتوسط الحسابي العام لقرارات هذا البعد المتعلق بتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين/المالكين بلغ (1.76365) وانحراف معياري (0.62393) فهي نسبة مقبولة وقد احتلت الفقرة رقم التي تنص على " يسمح للمساهمين/المالكين بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالنسبة للمؤسسة "

المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (1.89090) و انحراف معياري (0.65751) وهذا يدل على وجود درجة من الموافقة الشديدة لآراء افراد العينة تتجه نحو الموافقة في حين جاءت الفقرة رقم (2) " تكون المعاملة بين المساهمين بنفس المساواة دون تميز في المرتبة الثالثة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ ( 1.74545 ) و انحراف معياري (0.61955) وهي نسبة كذلك تتجه نحو الموافقة كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة قريبة من المرتفعة ما يدل على وجود رضا بنسبة كبيرة من خلال عمل المؤسسة على تحقيق أكبر ربح ممكن للمساهمين والمالكين وضمنان المؤسسة حصول المساهمين/المالكين على المعلومات الصحيحة والحقيقية وبشكل منتظم

#### 5.المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة :

يتم عرض وتحليل نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية استجابات افراد العينة اتجاه الحكومة من خلال الجدول التالي :

الجدول (20): المتغيرات الوصفية لتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاجابات افراد العينة	رتبة العبارة من وجهة نظر المستجوبين
1	تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين الصادرة من الحكومة .	1.90727	0.75567	محايد	1
2	تقوم المؤسسة بتسديد الضرائب والرسوم في مواعيدها وبصدق	1.83636	0.79983	اوافق	3
3	تعزز المؤسسة من سمعة الدولة والحكومة في التعامل الخارجي	1.872772	0.82143	اوافق	2
	المتوسط المرجح	1.87878	0.79231	-	-

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول المبين أن المتوسط العام ل فقرات هذا البعد المتعلق بتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة بلغ (1.87878) و انحراف معياري (0.79231) فهي نسب مقبولة ، وقد احتلت الفقرة رقم (1) التي تنص " تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين الصادرة من الحكومة "المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ (1.92727) وانحراف معياري ( 0.75567) وهذا يدل على وجود درجة من الموافقة الشديدة لآراء افراد العينة تتجه نحو الحياد ، في حين جاءت الفقرة رقم (2) " تقوم المؤسسة بتسديد الضرائب والرسوم في مواعيدها وبصدق " في المرتبة الثالثة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي (1.83636) وانحراف معياري (0.79983) وهي نسبة تتجه نحو الموافقة

كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأعلى فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة قريبة من المرتفعة ما يدل على وجود رضا نسبة بنسبة مقبولة للمجتمع من خلال تعزز المؤسسة من سمعة الدولة والحكومة في التعامل الخارجي .

6. المؤسسة الاجتماعية تجاه الموردين :

يتم عرض وتحليل نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، استجابات أفراد العينة اتجاه الموردين من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (22): المتغيرات الوصفية المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه اجابات افراد العينة	رتبة العبرة من وجهة نظر المستجوبين
1	تدمج الشركة عناصر اجتماعية وبيئية في معايير اختيارها للورديها	2.14545	0.79983	وافق	1
2	لدى المؤسسة ميثاق شراء يأخذ في الاعتبار المعايير البيئية والاجتماعية	2.03636	1.02724	وافق	2
3	تحتزم المؤسسة دائما شروط اتفاقها مع مواطنيها	2.000	0.82143	وافق	3
-	المتوسط الحسابي	2.06060	0.8828	-	-

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يظهر من الجدول المبين اعلاه ان المتوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بتقييم المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين بلغ (2.06060) و انحراف معياري (0.8828) وهي نسبة مقبولة ، وقد احتلت الفقرة رقم (1) " تدمج الشركة عناصر اجتماعية وبيئية في معايير اختيارها " المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.14545) وانحراف معياري (0.7998) وهذا يدل على وجود درجة من الموافقة الشديدة لآراء افراد العينة تتجه نحو الموافقة ، في حين جاءت الفقرة رقم (2) " لدى المؤسسة ميثاق شراء يأخذ في الاعتبار المعايير البيئية والاجتماعية " في المرتبة الثانية من بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي (2.03636) وانحراف معياري (1.02724) وهي نسبة تتجه كذلك نحو الموافقة .

وخلاله سيتم عرض وتحليل نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستجابات لأفراد عينة الدراسة حول العلاقة بين

التزام مؤسسة الدراسة بمسؤوليتها الاجتماعية وادائها المالي من خلال الجدول التالي :

الجدول (22) : المتغيرات الوصفية لأثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه اجابات افراد العينة	رتبة العبرة من وجهة نظر المستجوبين
1	الاداء المالي يزود المؤسسة بالموارد المالية فيتيح لها فرص زيادة الاستثمار في كافة الميادين المختلفة التي تخدم جميع اصحاب المصالح وتحقق اهداف مختلفة .	1.74545	0.64458	اوافق	4
2	تستخدم المؤسسة المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لا دارة وتنظيم علاقاتها مع اصحاب مصالح ومن ثما تصبح برامج المسؤولية الاجتماعية نوع من الاستثمار الاجتماعي الذي يؤدي بدوره الى تحسين كفاءة للمؤسسات	1.6364	0.61955	اوافق	5
3	التزام المؤسسة بمسئوليتها الاجتماعية يؤثر على ادائها المالي من خلال تخفيض الضرائب والحصول على الدعم المالي من الحكومة وتجنب التعويضات والخسائر وكسب العملاء الدائمين وتحسين صورة المؤسسة وسمعتها	2.18181	0.77198	اوافق	2
4	تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية يؤثر على الاداء المالي من خلال تحسين علاقة المؤسسة للأطراف ذات المصالح ( عاملين ، عملاء ، بيئة ، مجتمع )	1.92727	0.76629	اوافق	3
5	التزام المؤسسة للمسئوليتها الاجتماعية هي تكاليف على المدى القصير بالنسبة للمؤسسة لتصبح استثمار على المدى الطويل لتذير ارباح للمؤسسات .	2.2	0.80277	اوافق	1
	المتوسط المرجح	1.93816	0.72103	-	-

المصدر : من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

يظهر من الجدول المبين اعلاه ان المتوسط العام لفقرات المحور الثاني اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي بلغ (1.93816) وانحراف معياري (0.72103) وهي نسبة مقبولة، وقد احتلت الفقرة رقم (1) " تستخدم المؤسسة المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لإدارة وتنظيم علاقاتها مع اصحاب مصالح ومن ثم تصبح برامج المسؤولية الاجتماعية نوع من الاستثمار الاجتماعي الذي يؤدي بدوره الى تحسين كفاءة المؤسسات المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (1.74585) وانحراف معياري (0.64458) وهذا يدل على وجود درجة من الموافقة الشديدة لآراء افراد العينة تتجه نحو الموافقة، في حين جاءت الفقرة رقم (2) " تستخدم المؤسسة المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لإدارة وتنظيم علاقاتها مع اصحاب المصالح ومن ثم تصبح برامج المسؤولية الاجتماعية نوع من الاستثمار الاجتماعي الذي يؤدي بدوره الى تحسين كفاءة

الاداء المالي للمؤسسات " في المرتبة (5) من بين العبارات بمتوسط حسابي (1.6364) وانحراف معياري (0.61955) وهي نسبة تتجه نحو الموافقة

كما يظهر من الجدول ان المتوسطات الحسابية لأعلى فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة قريبة من المرتفعة ما يدل على وجود رضا بنسبة مقبولة للمجتمع من خلال انه عند التزام المؤسسة بمسئوليتها الاجتماعية تؤثر على ادائها المالي وكذلك تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية يؤثر على الاداء تحسین علاقة المؤسسة بالأطراف ذات المصالح وكذلك التزامها بالمسؤولية الاجتماعية هي تكاليف على المدى القصير .

• نتائج تحليل محاور الاستبيان :

1- مما سبق من تحليل المحور الاول المتعلق باختبار التزام مؤسسة مطاحن بلغيث مداوروش -سوق اهراس بمسئوليتها الاجتماعية تجاه اطرافها ذات المصالح : العاملين، العملاء، الموردین، المجتمع، البيئة، الحكومة و المساهمين... الخ، يمكن ان نستنتج وجود مستويات مقبولة عموما من التزام مطاحن بلغيث بمسئوليتها الاجتماعية اتجاه الاطراف ذات المصالح، وذلك يتبين من درجة الموافقة بشكل متفاوت على محاور المسؤولية الاجتماعية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الاولى نسبيا والتي تنص على انه " تهتم مؤسسة مطاحن بلغيث بمسئوليتها الاجتماعية اتجاه مختلف الاطراف ذات المصالح التي تتأثر بشكل مباشر او غير مباشر

2- من خلال تحليل المحور الثاني اثر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مطاحن بلغيث مداوروش -سوق اهراس يمكن ان نستنتج وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي في المؤسسة حيث تؤثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في المؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال درجة الموافقة على فقرات المحور الثاني الذي يبين العلاقة بين الاداء المالي والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة محل الدراسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية التي تنص على ان : " يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ممارسة المؤسسة محل الدراسة بمسئوليتها الاجتماعية واداءها المالي .

### المبحث الثالث: تحليل أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية مطاحن بلغيث مداوروش سوق أهراس

بعد تحليل ممارسات المسؤولية الاجتماعية لمطاحن بلغيث مداوروش سوق أهراس سيتم في ما يلي تحليل طبيعة العلاقة بين

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وادائها المالي وذلك باستخدام مصفوفة ارتباط بيرسون Pearson

تهدف مصفوفة معاملات الارتباط بين المتغيرات الى الكشف عن عدم وجود متغيرات مرتبطة بشكل تام وفي حالة وجودها نحذف احد

المتغيرات المرتبطة فيما بينها اذا اخذ معامل الارتباط القيمة 1 هذا ما يدل على الارتباط التام للمتغيرات بينما القيمة 0 تعني عدم

وجود ارتباط .

كذلك هذه المواصفة تسمح بالكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة

المطلب الأول : تحليل واختبار فرضيات الدراسة ( فقرات الاستبيان ) :

#### 1. الارتباط بين المتغيرات المستقلة :

فيما يلي مصفوفة الارتباط للمتغير المستقل و المتغير التابع :

الجدول رقم (23): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة

الأداء المالي	المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	مصفوفة الارتباط بيرسون
44.4	0.18	53.8	57.0	1	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
10.2	44.3	57	1	71.3	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين
- 13.3	- 21.4	1	71.3	53.8	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة
71.4	1	- 21.4	44.3	0.18	المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع
1	71.4	13.3	10.2	44.4	الأداء المالي

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مخرجات spss (أنظر الملحق رقم 04)

انطلاقاً من الجدول السابق الذي يبين مصفوفة الارتباط بمعامل بيرسون Pearson لا نجد ارتباط بين اي متغير من المتغيرات المستقلة مع بعضها البعض وهو ما يلغي مشكلة الارتباط و التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة لكن من ناحية اخرى يوجد ارتباط بين المتغيرات بنسب متفاوتة يمكن تلخيصها وفقاً لما يلي :

- **متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين :** يرتبط ارتباط طرديا مع كل من المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة ،المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع ،المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن بالنسب التالية على التوالي : 53.8 بالمئة ،0.18 بالمئة ،71.3 بالمئة تفسر العلاقة بين المتغيرات بنسب متفاوتة باهتمام مؤسسة مطاحن بلغيث بأبعاد المسؤولية الاجتماعية .
- **متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:** يرتبط عكسيا مع متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع بنسبة 44.3 بالمئة ويرتبط طرديا مع كل من :متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة ،المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بنسبة 57 بالمئة ،71.3 بالمئة ،تفسر العلاقة العكسية بين المتغيرات ان اهتمام مؤسسة مطاحن بلغيث بزبائنها وحمائيتهم قد يشغلها عن تفاعلها مع المجتمع التي تنشط فيه اما العلاقة الطردية بين المتغيرات تدل على التزام المؤسسة بتحقيق مصالح مختلف مصالحها.
- **متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة :** يرتبط مع متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع بنسبة 21.4 بالمئة ،ومع متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بنسبة 53.8 بالمئة ايجابيا بينما ترتبط طرديا مع كل من :المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن بنسبة 57 بالمئة ،تفسر العلاقة الطردية بين متغيرات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين ، تأثير المؤسسة على البيئة يتأثر بالعاملين من حيث ان العاملين احد مكونات هذه البيئة والزبائن كذلك جزء منها بشكل او باخر.
- **اما العلاقة العكسية بين متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة ومتغير المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع قد يفسر ان مؤسسة مطاحن بلغيث أن اهتمت بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه البيئة قد يشغلها عن المشاركة في تطور مجتمعتها**
- **متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع :** يرتبط عكسيا مع متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة والمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء بنسب 21.4 بالمئة و 44.3 بالمئة .بينما يرتبط هذا المتغير طرديا مع متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بنسبة 0.18 بالمئة . تفسر هذه العلاقة الطردية بين المتغيرين بمدى اهتمام مؤسسة مطاحن بلغيث بعمالها وتأثرهم بالمجتمع اي البيئة المحيطة بهم

المطلب الثاني: الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع " الاداء المالي "

يمثل المتغير التابع الاداء المالي وفقا لمصفوفة الارتباط الموضحة سابقا يرتبط عكسيا بنسبة 13.3 بالمئة مع متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة اي ان اهتمام المؤسسة بحماية البيئة قد يأتى سلبا على ادائها المالي بينما يرتبط متغير الاداء المالي طرديا مع كل من متغير المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، والمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، والمسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن، وذلك بالنسب التالية : 71.4 بالمئة، 44.4 بالمئة، 10.2 بالمئة، وهو ما يدل على التأثير الايجابي للمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع، العاملين الزبائن على أدائها المالي

المطلب الثالث: تحليل نموذج الانحدار المتعدد للدراسة:

للقيام بتحليل العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وادائها المالي بمطاحن بلغيث مداوروش -سوق اهراس- حيث تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد التدريجي وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (24) : جدول ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
regression (Combinée)	761,047	2	380,523	843,343	,001
residual	,902	2	,451		
Total A dependent variable الأداء المالي Predictors	761.949	4			

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS (أنظر الملحق رقم 05).

يعتبر النموذج معنوي وذلك عند مستوى محدد مقدر ب 5 بالمئة وذلك ان القيمة الاحتمالية الاحصائية فشير sig أخذت قيمة 0.001 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.005 بالمئة اي ان العلاقة بين المتغيرات ذات دلالة إحصائية.

الجدول رقم (25) : معاملات نموذج الانحدار التدريجي

Model	unStandardized Coefficients	standardized Coefficients	t	Sig.	F
constant (Combinée)	-864,673	54.417	15.890	,004	-1098,8
	-100.919	2.470	40.856	,001	-111.547
		761.949	16.825	.004	27.904

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج spss (الملحق رقم 06)

يبين الجدول السابق: ان معاملات نموذج الانحدار التدريجي للدراسة الحالية وكذا معنوية هذه المعاملات ،من خلال القيمة الاحصائية t.statistic اي sig قد اخذت كل المعاملات قيم اقل من مستوى المعنوية تعتبر معنوية ذات دلالة احصائية اي ان المتغيرات المستقلة المسؤولية الاجتماعية لها تأثير معنوي على المتغير التابع " الاداء المالي " وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على " يؤثر اهتمام المؤسسة محل الدراسة -مطاحن بلغيث -بمسئوليتها الاجتماعية على أدائها المالي " .

## خلاصة الفصل:

اشتمل الفصل الاخير على الدراسة التطبيقية التي اجريت في مؤسسة " مطاحن بلغيث الكبرى " مداوروش - سوق اهرس والتي كان الهدف منها التعرف على ان المؤسسة تطبق المسؤولية الاجتماعية ومدى تأثيرها على ادائها المالي وقد تمت دراسة البيئة الداخلية للمؤسسة والتعرف على هيكلها التنظيمي للمديرية العامة للإدارة ومن اجل ذلك قمنا بدراسة أبعاد و آراء عينة اخذت من مجتمع البحث وقد أكدت الاجابات بعض النواقص في تطبيق المسؤولية الاجتماعية على ادائها المالي في المؤسسة مع انه يجب أن لا ننسى كل العوامل الايجابية التي استخلصت أيضا من اجابات عينة البحث المدروسة .

خاتمة عامة

في البيئة المعاصرة للأعمال أصبحت المؤسسات المحرك الرئيسي لاقتصاديات الدول ، حيث ان مكانتها هي التي تحدد مكانة الاقتصاد لما لها من دور في تأثير الكبير على المجتمع والاقتصاد اللذان تنشط فيهما ، فالمؤسسة مسؤولة امام هذا المجتمع وهذه المسؤولية لا تقتصر على بعد واحد وهو البعد الاقتصادي بل تسعى الى البعد الاجتماعي والبيئي ، فالمسؤولية المؤسسة الان هي مسؤولية متعددة لانها لا تعتبر مؤسسة اقتصادية فقط بل تعتبر شريك اجتماعي كذلك ، اي الانتقال من النموذج الاقتصادي الربحي الى النموذج الاقتصادي الاجتماعي ، لذلك اصبح لزاما على الشركات ان تولى مسؤوليتها الاجتماعية اهتمام متزايد سواء بالمشاركة المباشرة او بدعم الانشطة الاجتماعية وتكوين العاملين

تعتبر المسؤولية الاجتماعية مصدر لنجاح والتفوق وحل للعديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة كإخفاض مستوى ادائها ، يعطي ميزة تنافسية ، وتحسين اداء المؤسسة عند الاهتمام بها فهو مورد استراتيجي يؤدي عند الاهتمام به الى خلق قيمة المؤسسة والارتقاء بأدائها وتموقعها في السوق ، وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج والاقتراحات

## 1- توصلنا الى الاجابة على الفرضيات البحث كما يلي:

- الفرضية الاولى المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة باتجاه اصحاب المصالح ، تم التأكد من صحة الفرضية الاولى تطبيقيا وذلك من خلال موافقة عينة الدراسة لجميع عبارات ابعاد المسؤولية الاجتماعية والتي اخذت نسبة عالية من الموافقة ، ومنه نستنتج ان عينة الدراسة (العاملين، العملاء، الحكومة ، البيئة الخ ) راضون عن توجه المؤسسة نحو المسؤولية الاجتماعية وذلك يتبين من درجة الموافقة على ابعاد المسؤولية الاجتماعية ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الاولى
- الفرضية الثانية : نستنتج وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والاداء المالي في المؤسسة حيث تؤثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في مؤسسة مطاحن بلغيث مداوروش سوق اهراس وذلك من خلال درجة الموافقة على فقرات المحور الثاني من الاستبيان الذي يبين العلاقة بين الاداء المالي والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة محل الدراسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية
- الفرضية الثالثة : تؤثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للمؤسسة محل الدراسة " مطاحن بلغيث " تم التأكد من صحة الفرضية من خلال الموافقة على معظم فقرات المحور الثاني من الاستبيان الذي يبين اثر المسؤولية الاجتماعية على ادائها المالي .

## 2-التوصيات:

- اقناع المؤسسة بأن المسؤولية الاجتماعية هي الخيار لا بد منه ، وهو في صالحها ، وليست تكاليف مفروضة عليها لكي تستطيع المضي بهذا النهج بناء ثقافة تنظيمية تقوم على اسس ومبادئ المسؤولية الاجتماعية لترسيخ هذا المفهوم في مجتمعنا

- يجب ان يكون دور الدولة فعال وذلك من خلال سن قوانين تفرض على المؤسسات تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذلك تحفيز المؤسسات التي تقوم بدور اجتماعي ايجابي لخلق منافسة بين المؤسسات
- العمل على تعزيز ثقافة ممارسة أبعاد المسؤولية الاجتماعية من خلال عقد البرامج التكوينية التي تعكس مفاهيم وثقافات تطبيقات المسؤولية الاجتماعية .

### 3- نتائج الدراسة :

تشير هذه الدراسة الى ما يلي :

- ان المسؤولية الاجتماعية هي ممارسات الاعمال التجارية المتسمة بالانفتاح والشفافية والقائمة على مبادئ الاخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والبيئة ، وصممت تلك المسؤولية للإتاحة قيمة مستدامة للمجتمع عامة ، اضافة الى المساهمين .
- تشمل المسؤولية الاجتماعية ثلاث ابعاد هي البعد الاقتصادي ، و البعد الاجتماعي والبعد البيئي. فالمشاركة بالبرامج تغطي هذه الابعاد الثلاث يعتبر مثاليا للوصول الى منظمة مواطنة ومسؤولة اجتماعيا
- يمكن قياس المسؤولية الاجتماعية من خلال عدد من المعايير أو المؤشرات والتي تمكننا من الحكم على مدى التزام الشركات بها .
- بالنسبة للأداء المالي هو : تشخيص الصحة المالية للشركة لمعرفة مدى قدرتها على انشاء قيمة ومواجهة المستقبل ، من خلال الاعتماد على الميزانيات ، جدول حساب النتائج ، والجداول الملحقه
- يتم تقييم الاداء المالي للشركات باستعمال مجموعة معينة من المؤشرات والنسب المالية المحدد مسبقا والمتعارف عليها بالاعتماد على القوائم المالية لهاته المؤسسات
- هناك علاقة بين الاداء المالي والمسؤولية الاجتماعية .

### 4- الاقتراحات :

- من خلال الدراسة التي قمنا بها ومن خلال النتائج المتوصل اليها خلصنا الى مجموعة من الاقتراحات يمكن انجازها فيما يلي :
- الجدي الاهتمام بدراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتشديد على ضرورة تبنيها خاصة على مستوى المؤسسات العمومية.
- نشر مفهوم المسؤولية الاجتماعية في الاوساط الاجتماعية وليس فقط في عالم المال والاعمال من خلال تعزيز هذا المفهوم عن طريق وسائل الاعلام ،واقامة محاضرات وندوات ودورات تدريبية بمشاركة جميع المنظمات الحكومية وغير الحكومية والمجتمع المدني بشكل عام

- انشاء هيئة حكومية يكمن دورها اساسا في التعريف بمبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات ، وصياغة استراتيجية واضحة في هذا المجال .
- تبني الشركات لمسئوليتها الاجتماعية يحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية ، والمحافظة على البيئة ، وزيادة ولاء العاملين ... الخ كما تستفيد المؤسسات من خلال خلق علاقات جيدة مع المساهمين والعمال وغيرها

#### 5- افاق الدراسة :

لقد ابرزنا في دراستنا اثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على ادائها المالي . لكن يجب القول ان دراستنا هذه لم تلم بجميع جوانب موضوع الدراسة وتبقى مفتوحة لتناول جوانب أخرى هامة في مجال المسؤولية الاجتماعية لتحقيقها . ومن الجوانب التي تستحق الدراسة نقتراح المجال ما يلي :

- المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتنمية المستدامة ,
- محاسبة المسؤولية الاجتماعية وأثرها في تحقيق أهداف المؤسسات غير ربحية ,
- دراسة أثر ابعاد المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في قطاع التأمينات ,
- تقييم مدى تطبيق الشركات الجزائرية الاقتصادية لمبادئ المسؤولية الاجتماعية .

# قائمة المراجع

### الكتب

- 1- محمود محمود الخطيب، الاداء المالي واثره على عوائد اسهام الشركات، الطبعة الاولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، -عمان 2009 -
  - 2- طاهر محسن منصور الغالي، إدارة واستراتيجية منظمات الاعمال المتوسطة والصغيرة، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن -عمان - الطبعة الاولى 2009
- الرسائل الجامعية:
- 1- نوال ضيافي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، رسالة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بوبكر بالقائد تلمسان 2010/2009
  - 2- نجوى بن عويدة، دور الحكومة في تعزيز أداء المؤسسة المستدامة، دراسة حالة مجمع صيدال -مصنع قسنطينة - شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة 2013/2012
  - 3- فريدة نقازة، حليلة معيوف، تحليل الاداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة - دراسة حالة مؤسسة بريماتك - المسيلة - شهادة ماستر أكاديمي - كلية علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف
  - 4- فرحي زينة، بوزيان غنية، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المؤسسة دراسة حالة ..-شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلاي بونعامة بخميس مليانة، 2017/2016
  - 5- عينوش عبد الرحيم، دحمان عبد الوافي، تقييم الاداء المالي في شركات التأمين، دراسة تطبيقية في الصندوق...، شهادة الماستر - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة اكلي محند الحاج البويرة، 2019/2018
  - 6- عزوز بشرى، قراس رمزي، مساهمة المؤشرات المالية في تقييم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة المركب ... علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة، شهادة ماستر أكاديمي سنة 2019/2018
  - 7- عادل عيسى، الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعية .. شهادة الماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2002/2001
  - 8- صباح بوسالم، ايمان بودرمين، أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات على الاداء المالي عرض وتحليل دراسات سابقة، شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل، 2020/2019،
  - 9- سناء شقوارة، دور القيادة التحويلية في تعزيز المسؤولية المجتمعية للجامعات الخاصة في الاردن، دراسة تحليلية، أطروحة دكتوراه، قسم ادارة الاعمال، كلية ادارة الاعمال، جامعة الجنان، طرابلس لبنان 1434/2012 هـ
  - 10- دادن عبد الغني، قياس وتقييم الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية نحو ارساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية - حالة بورصتي الجزائر و باريس، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2007/2006

## قائمة المصادر والمراجع

- 11- حجاج نفيسة ، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي -دراسة حالة عينة ... اطروحة دكتوراه، علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017
- 12- حاج عيسى سمية ،تقييم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام آلية المقارنة المرجعية ،شهادة ماستر أكاديمي ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي 2014/2013
- 13- تالي رزيقة ، تقييم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة التجهيزات المنزلية -شهادة الماستر ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي العقيد اكلي محند اولحاج البويرة ، 2012/2011
- 14- براهيم ياسين ،دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين فعالية حوكمة المؤسسات ،شهادة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة بسكرة، 2014،
- المجلات :
- 1-مصطفى قمان ،اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية ،مجلة رؤى اقتصادية ،جامعة الشهيد حمه لخضر ،الوادي الجزائر ،المجلد X العدد X،XX
- 2-طاهر محسن منصور الغالي ،صالح مهدي محسن العامري ،المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال وشفافية نظام المعلومات ،دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الاردنية ،الاردن
- 3-حسين شنيبي ،اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي للشركات ،الملتقى حول نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الاداء المالي وتحديات الاداء البيئي المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22-23 نوفمبر ،سنة 2011
- 4-تيمزار احمد ،ضيافي نوال ،التأصيل النظري لماهية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال والعوائد المحققة من جراء تبنيها
- 6-بن العايش فاطمة ،مدى تطبيق القياس والافصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ،مجلة دفاتر اقتصادية ،المجلد (10)، العدد (17)،السنة 2018
- 7-ام كلثوم جماعي ،سمير بن عبد العزيز ،الركائز الاساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الاعمال ،جامعة بشار ،14-15 فيفري 2012،

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

تخصص محاسبة و تدقيق

إستبيان

الأخ الكريم /الأخت الكريمة...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد...

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الخاص بدراسة موضوع: اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة مطاحن بلغيث ، بهدف الحصول على آرائكم ومقترحاتكم لاستيفاء البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني للدراسة. وذلك لإتمام انجاز مذكرة تخرج ماستر في التدقيق المحاسبي.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية مع العلم بأن صحة نتائج الاستبيان تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم و ذلك بوضع علامة \* في الخانة المناسبة. كما أن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف تكون في سرية تامة و لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي و فقط.

وأخيرا تقبلوا منا وافر الشكر والامتنان على مساهمتكم القيمة في انجاز هذا البحث .

الأستاذة المشرفة: بن العايش فاطمة

الطالبة:

شخماية لمياء

شخماية اميرة

## القسم الأول: البيانات الشخصية

ويهدف إلى تبيان الخصائص الشخصية و الوظيفية التي تساعد في تفسير الاختلاف لإجابات الأفراد، لذا الرجاء وضع العلامة (X) أمام الاجابة المناسبة :

### 1- الجنس :

ذكر  أنثى

### 2- العمر :

من 20 إلى 30 :  من 31 إلى 40 :  
 من 41 إلى 50 :  فأكثر من 50 :

### 3- المستوى التعليمي:

بكالوريا  جامعي  ليسانس  ماستر  
 دكتوراه  شهادات أخرى

### 4- الوظيفية :

إطار  عون تحكم  تنفيذي  مسؤول وحدة  
 مهندس  تقني  أخرى

### 5- سنوات الخبرة

أقل من 5 سنوات  من 5-10 سنة  من 11-15 سنة  
 من 16-20 سنة  من 21 - 25 سنة  أكثر من 25 سنة

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: تقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية

1- المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	تحرص المؤسسة على توفير العدالة الوظيفية من خلال توظيف جميع الفئات من: شباب، نساء، عمال ذوي الاحتياجات الخاصة.					
02	توفر المؤسسة الظروف المناسبة لأداء العمل مثل: التهوية، الاضاءة، الامن الصناعي.					
03	يستفيد العمال من التأمين و الرعاية الصحية.					
04	توفر المؤسسة البرامج التدريبية للعمال.					
05	المرتب او الاجر الذي يتحصل عليه العامل مجزي يتناسب مع الجهد المبذول					

2- المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن(العملاء):

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	تعمل المؤسسة على توفير منتجات امنة وبنوعية جيدة وبأسعار مناسبة و تنافسية					
02	تسمع المؤسسة اراء وشكاوي الزبائن.					
03	تقدم المؤسسة خدمات اثناء وبعد البيع للعملاء.					
04	تعمل المؤسسة على تطوير نوعية منتجاتها لأجل ارضاء عملائها.					
05	تتبع المؤسسة وتنفيد بمواصفات ايزو ISO 9001-ISO 14001 منتجاتها.					

### 3-المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
01	تحتزم المؤسسة القوانين البيئية للحد من التلوث البيئي.					
02	تمول المؤسسة حملات التوعية في مجالات حماية البيئة وتشارك في عمليات التشجير.					
03	حصلت المؤسسة على احد المواصفات والمعايير الدولية ايزو ISO14001.					
04	تملك المؤسسة تقنيات ملائمة لتجنب مسببات تلوث الهواء، الارض والماء وتقدم لمعالجة مخلفاتها.					

### 4-المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع:

الرقم	العبارة	اوافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق بشدة	لا اوافق
01	تلتزم المؤسسة بتوفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع من اجل الحد من البطالة					
02	تقدم المؤسسة مساعدات مادية في حالة الكوارث الطبيعية، مثل الفيضانات					
03	تقدم المؤسسة تبرعات ومساعدات الجمعيات الخيرية مثل جمعية حماية الطفولة ودور المسنين....الخ					
04	تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الاساسية للمجتمع.					

#### 5-المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين /المالكين:

الرقم	العبارة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
01	يسمح للمساهمين/ المالكين بالمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة.					
02	تكون المعاملة بين المساهمين بنفس المساوات دون تميز.					
03	تعمل المؤسسة على تحقيق أكبر ربح ممكن للمساهمين وتعظيم قيمة اسهمها.					
04	تضمن المؤسسة حصول المساهمين/المالكين على المعلومات الصحيحة والحقيقية من دون تزيف او خداع وبشكل منتظم.					

#### 6-المسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة:

الرقم	العبارة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
01	تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين الصادرة من قبل الحكومة.					
02	تقوم المؤسسة بتسديد الضرائب و الرسوم في مواعيدها و بصدق.					
03	تعزز المؤسسة من سمعة الدولة و الحكومة في التعامل الخارجي.					

#### 7-المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين:

الرقم	العبارة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
01	تدمج الشركة عناصر اجتماعية وبيئية في معايير اختيارها لمورديها					
02	لدى المؤسسة ميثاق شراء يأخذ في الاعتبار المعايير البيئية والاجتماعية					
03	تحتزم المؤسسة دائما شروط اتفاقها مع مورديها .					

المحور الثاني: اثر المسؤولية الاجتماعية على الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية

الرقم	العبرة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق بشدة	لا اوافق بشدة
01	الاداء المالي يزود المؤسسة بالموارد المالية فيتيح لها فرص زيادة الاستثمار في كافة الميادين المختلفة التي تخدم جميع اصحاب المصالح وتحقق اهداف مختلفة.					
02	تستخدم المؤسسة المسؤولية الاجتماعية كوسيلة لإدارة و تنظيم علاقاتها مع اصحاب المصالح ومن ثما تصبح برامج المسؤولية الاجتماعية نوع من الاستثمار الاجتماعي الذي يؤدي بدوره الى تحسين كفاءة الاداء المالي للمؤسسات.					
03	التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية يؤثر على ادائها المالي من خلال تخفيض الضرائب والحصول على الدعم المالي من الحكومة و تجنب التعويضات والخسائر و كسب العملاء الدائمين وتحسين صورة المؤسسة وسمعتها.					
04	تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية يؤثر على الاداء المالي من خلال تحسين علاقة المؤسسة بالأطراف ذات المصالح ( عاملين، عملاء ، مجتمع ، بيئة.....الخ)					
05	التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية هي تكاليف على المدى القصير بالنسبة للمؤسسة لتصبح استثمار على المدى الطويل وتدر ارباح للمؤسسات					

وزارة التخطيط العالي و البحث العلمي

جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



قسم علوم التسيير

قرار المحكمين للاستبيان

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

في إطار الحصول على شهادة الماستر نظام LMD شعبة علوم التسيير، تخصص محاسبة و تدقيق، يشرفني أساتذتي الكرام أن أضع بين أيديكم إستمارة قصد تحليل متغيرات الدارسة تحت عنوان " أثر المسؤولية الإجتماعية على الأداء المالي بالمؤسسات الاقتصادية - دراسة حالة مطاحن بلغيث - مداوروش - سوق أهراس"، نرجو من حضرتكم تقويم هذه الأداة و تعديلها إن تطلب الأمر ذلك

و في الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير و لكم جزيل الشكر و الامتنان

الاسم	ساجد الله الشريف
الرتبة	استاذ محاضر
التوقيع	
التاريخ	2021/06/15

الاسم	بيلولة توارالنج
الرتبة	استاذ محاضر
التوقيع	
التاريخ	2021/06/15

الاسم	عزالدين سنوار
الرتبة	استاذ محاضر - 2
التوقيع	
التاريخ	2021/06/15

من إعداد الطلبة:

تحت إشراف الأستاذة:

شخماية أميرة

بن العايش فاطمة

شخماية لمياء

الملحق رقم (03) اختبار صدق و ثبات إستمارة الاستبيان

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,964	28

الملحق رقم (04) مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغيرات التابعة

الأداء المالي	المسؤولية الاجتماعية المجتمع	المسؤولية الاجتماعية البيئة	المسؤولية الاجتماعية العمالين	المسؤولية الاجتماعية العمالين	مصفوفة الارتباط بيرسون
44.4	0.18	53.8	57.0	1	المسؤولية الاجتماعية العمالين
10.2	44.3	57	1	71.3	المسؤولية الاجتماعية العمالين
- 13.3	- 21.4	1	71.3	53.8	المسؤولية الاجتماعية البيئة
71.4	1	- 21.4	44.3	0.18	المسؤولية الاجتماعية المجتمع
1	71.4	13.3	10.2	44.4	الأداء المالي

الملحق رقم (05) جدول ANOVA

Tableau ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
regression (Combinée)	761,047	2	380,523	843,343	,001
residual	,902	2	,451		
Total					
A dependent variable الأداء المالي					
Predictors	761.949	4			

الملحق رقم (06) نموذج الانحدار المتعدد التدريجي

Model	unStandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	sig	F
	B	Std Error	Beta			
constant (Combinée)	-864,673	54.417		-15.890	,004	-1098,8
	-100.919	2.470		-40.856	,001	-111.547
		761.949		16.825	.004	27.904

## ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى قياس وتحليل مدى التزام المؤسسات الاقتصادية بأبعاد ومبادئ المسؤولية الاجتماعية ومعرفة اثر ذلك على ادائها المالي، وذلك اعتمادا على استبيان للكشف عن واقع اهتمام المؤسسة محل الدراسة "مطاحن بلغيث" بمسؤوليتها الاجتماعية ثم تأثير هذه الممارسات ان وجدت على ادائها المالي

حيث تناولنا المتغير المستقل الرئيسي المسؤولية الاجتماعية المعبر عنها بالأبعاد الاربعة للمسؤولية الاجتماعية وهي: الاهتمام بالعاملين، حماية العملاء وتطور المنتج، المحافظة على البيئة، التفاعل مع المجتمع. اضافة لثلاثة ابعاد ثانوية هما للمسؤولية الاجتماعية تجاه الحكومة والمسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين، والموردين. اما المتغير التابع فيتمثل في الاداء المالي.

توصلت الدراسة الى ان مؤسسة "مطاحن بلغيث" تهتم جيدا بمسؤوليتها الاجتماعية: اتجاه العملاء، المساهمين، الحكومة و الموردين. أما اهتمامها بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه البيئة والمجتمع فكان ضعيف الامر الذي يؤثر سلبا على أدائها المالي.

لذا توصي الدراسة الحالية بضرورة تحسين مؤسسة "مطاحن بلغيث" سمعتها وكسبها علاقة جيدة مع مختلف الاطراف ذات المصالح الامر الذي سيؤدي الى تحسين أدائها المالي مستقبلا.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الاداء المالي، الاطراف ذات المصالح، العاملین، العملاء، البيئة، المجتمع، المساهمين الحكومة.

## Abstract:

This study aims to measure and analyse the extent to which economic institutions

are committed to the dimensions and principles of social responsibility and to know the impact of this on their financial performance, based on a questionnaire to reveal the reality of the interest of the institution under study "Baghith Mills" in its social responsibility. then the impact of these practices, if any, on their financial performance.

Where we dealt with the main independent variable, social responsibility, which is expressed in the four dimensions of social responsibility: caring for workers protecting customers and product development, preserving the environment, and interacting with society. in addition to three secondary dimensions of social responsibility towards: government, shareholders and suppliers. The dependent variable is financial performance.

The study concluded that the "Balghith Mills" corporation is concerned with its social responsibility towards: employees, customers, shareholders, government and suppliers. As for its social responsibility towards the environment and society, it is weak which negatively affects its financial performance.

Therefore the current study recommends the necessity of improving the reputation of "Balghith Mills" Corporation and gaining a good relationship with various stakeholders, which will improve its financial performance in the future.

Keywords: social responsibility, financial performance, stakeholders, employees, customers, environment, society, shareholders, government, suppliers.