

تطور مفهوم الأداء و دور وكالات التقييم في قياسه:

دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجزائرية

أ. عبدلي مباركة

المركز الجامعي الصالحي أحمد- النعامة- الجزائر

me_abdelli@yahoo.fr

ملخص

تسعى هذه الدراسة لدراسة تطور مفهوم الأداء ودور وكالات التقييم في قياسه حيث تتميز بيئة الأعمال اليوم بالتغير والتطور في المبادئ المحققة لاستمرارية واستدامة المؤسسات، ونجد ضمن هذا التوجه تطور مفهوم الأداء في إطار المسؤولية الاجتماعية. لكن لا يمكن التكلم عن تحقيق المؤسسة لأدائها إن لم تتمكن من قياسه وعلى هذا الأساس تتمثل أهداف هذا البحث في شرح المفهوم الحديث للأداء والنموذج الأمثل لتقييمه. ولتحقيق ذلك تم معالجة الموضوع في شقين النظري بطرحنا لتطور مفهوم الأداء ومحتوى منهجية وكالة التقييم VIGEO وهنا نشير إلى الدور الذي تؤديه وكالات التقييم لهذا الغرض، والشق التطبيقي بتطبيق منهجية النموذج المعتمد على عينة من مؤسسات جزائرية. لبلوغ الهدف المرجو تم تطبيق التحليل الكمي بالاعتماد على استمارة الاستبيان في جمع البيانات التي تم توجيهها لمسؤولي المؤسسات و معالجتها ببرنامج SPSS، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن مؤسسات العينة لها مستوى أداء متوسط الذي يعكس درجة مسؤوليتها الاجتماعية.

كلمات مفتاحية: الأداء، المسؤولية الاجتماعية، أصحاب المصالح، معايير التقييم، وكالة VIGEO.

Résumé

Actuellement, l'environnement des affaires est caractérisé par un développement des principes qui assurent la continuité et la durabilité des entreprises, d'où la notion de la performance est développée par la prise en compte de la responsabilité sociale. Cependant, la performance n'existe que si on peut l'évaluer. Nonobstant, l'objectif de cette étude est de présenter l'évolution de la performance et l'outil d'évaluation le plus utile, ainsi c'est intéressant d'exploiter en premier lieu l'évolution théorique de la performance afin de modérer la performance de l'entreprise et l'importance du modèle de notation de VIGEO, et dans la deuxième partie on a appliqué ce modèle sur un échantillon d'entreprises algériennes, l'outil de collecte des données utilisé est le questionnaire et logiciel d'analyse des données appliqué est SPSS. Par conséquent, on a constaté que les entreprises enquêtées ont un niveau moyen en matière de performance.

Mots clés : performance, responsabilité sociale, parties prenantes, les critères d'évaluation, agence VIGEO.

مقدمة

يشكل موضوع الأداء حالياً انشغالا كبيرا للعديد من البحوث في مجال إدارة الأعمال حيث شهد تطورا نظرا لتطور الظروف المحيطة بالمؤسسة، كما يعتبر من المفاهيم المهمة في المنظمة الحديثة. وأغلب التعاريف المتعلقة بمصطلح الأداء تتضمن إما أبعاد تنظيمية أو بشرية، أو مجالات كمية، أو كلا الجوانب معا حيث أصبح من الضرورة الأخذ بعين الاعتبار جميع المتغيرات خاصة المتعلقة بالجانب الاجتماعي و البيئي، كما يعتبر الأداء الاجتماعي والبيئي أحد المقومات الرئيسية لتحسين أداء المؤسسة في إطار تحقيق مسؤوليتها الاجتماعية، من خلال تحقيق فوائد مختلف أصحاب المصالح الذين تربطهم علاقة تأثير وتأثر بالمؤسسة. كما تشير أغلب الأبحاث في مجال الأداء إلى إشكال قياسه خاصة إذا كانت متغيرات أبعاده نوعية مرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية.

ومنه تتمثل إشكالية البحث فيما يلي: هل هناك نموذج فعال لقياس الأداء المحقق اتجاه أصحاب مصالح المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية؟

الهدف من الدراسة: إن الهدف هذا البحث يتمثل في نقطتين أساسيتين أولهما طرح مفهوم للأداء في إطار المسؤولية الاجتماعية خاصة بتوضيح منهجية قياسه وثانياً تطبيق المنهجية المتبعة على عينة من مؤسسات جزائرية وبالتالي معرفة درجة التزامها.

منهج الدراسة: بغرض معالجة الإشكالية المطروحة سوف نقوم بمعالجة الموضوع في شقين النظري والتطبيقي بحيث يتضمن الأول مفهوم الأداء في إطار المسؤولية الاجتماعية والثاني إشكالية قياس الأداء وفعالية تقييم وكالة VIGEO وذلك بتطبيق منهجية VIGEO على اثنان وعشرون مؤسسة جزائرية بغرض قياس أدائها المترجم لدرجة مسؤوليتها. أهمية الدراسة: تتمثل أهمية هذه الإضافة العلمية إلى الإشارة إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح التي تشكل اليوم تحدي كبير أمام المؤسسات من خلال تعظيم درجة التزامها الرامي إلى تحسين أدائها.

1. مفهوم الأداء في إطار المسؤولية الاجتماعية

حسب داو و برلاند¹ شهد مفهوم الأداء تطورا ملحوظاً مع تصاعد أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة حيث أصبح مفهوم الأداء الاقتصادي غير كافي لتقييم مستوى الأداء كما ان هذا المصطلح يبقى دائما محاط بمجموعة من الاستفهامات نظرا لارتباطه الوثيق باستمرارية المؤسسة. كما عرف الرفوع² الأداء انه النتائج المحققة عن الانجازات المؤسسية والتي تبرز على شكل خفض الكلفة و تحقيق كفاءة في الأداء التنظيمي و بلورة الأهداف العامة في الشركات، في حين يرى Jones³ أن الأداء هو قدرة المنظمة على استخدام مواردها المختلفة المالية البشرية المعرفية والتكنولوجية بالطريقة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها و بالتالي فان الأداء يتم قياسه من خلال عملية تحليل العلاقة بين المدخلات والمخرجات المختلفة حيث يزداد الأداء كلما زادت كمية المخرجات من الوحدة الواحدة من المدخلات.

كما ان استمرارية المؤسسة حسب فريمان⁴ مرتبط بدرجة كبيرة بعلاقتها مع مختلف أصحاب المصالح الذين لهم تأثير على مستوى أدائها. بمعنى أن أداء المؤسسة امتد اليوم ليشمل الأداء في إطار المسؤولية الاجتماعية حيث هذه الأخيرة تعرف حسب الاتحاد الأوروبي بأنها تطبيق لمبادئ التنمية المستدامة على المستوى الجزئي بمعنى على مستوى المؤسسة. وفي المقابل يعرف ارتلند و اشا⁵ الأداء ضمن مجال المسؤولية الاجتماعية على انه يضم انعكاسات نشاط المؤسسة على جميع أصحاب المصالح (المساهمين، المدراء، العمال، العملاء، الموردين، البيئة، الدولة، الجمعيات). ومن خلال هذا الطرح نشير إلى أن قياس المسؤولية الاجتماعية يمكن التماسه من خلال قياس الأداء. في حين يقول Chandler⁶ أن الأداء يكون بالجمع بين الفعالية الوظيفية والفعالية الإستراتيجية حيث أن الفعالية الوظيفية تتحقق من خلال تحسين المنتج، سياق الإنتاج، وظيفة التسويق، والعلاقات البشرية داخل المؤسسة أما فيما يخص الفعالية الإستراتيجية فيقصد بها تجاوز المنافسين بالتموقع في السوق بمرحلة التطور.

2. إشكالية قياس الأداء وفعالية تقييم وكالة VIGEO

أن المشكل الأساسي حول الأداء هو المعايير المعتمدة في قياسه نظرا للطبيعة النوعية لمتغيرات المسؤولية الاجتماعية بالرغم من أهمية بعض المعايير المعتمدة و المطروحة (المنظمة العالمية للشغل OIT، مبادئ بالإضافة للميزانية الاجتماعية، SA8000) حيث يرى Simon⁷ أن قياس الأداء يدمج أيضا المعايير الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية اتجاه كل أطراف المصلحة ذات العلاقة مع المنظمة، كما يؤكد على ضرورة وأهمية تقييم الأداء انطلاقا من التأكد من أن المنظمات المتميزة والتي تنتشر بسرعة وتحافظ على ديمومتها هي تلك التي تواكب عملية التقييم لأدائها والتحسين المستمر، أما فيما يتعلق بالبحث الخاص بنا اعتمدنا منهجية وكالات في تقييم الأداء بطبيعة الحال على أساس المعايير المعتمدة من طرف الوكالة و كان اختبارنا لوكالة VIGEO باعتبارها وكالة ذات معايير فعالة في تقييم الأداء ولنجاحة المنهجية المتبعة من خلال النتائج المحققة على مجموعة من المؤسسات الأوروبية.

تعرف VIGEO على أنها وكالة أوروبية لتقييم أداء المؤسسات وتعرف بدورها الأداء على أساس الميادين أو المجالات المعتمدة: الموارد البشرية، البيئة، العلاقة مورد/ عميل، مجال حوكمة المؤسسة، مجال الالتزام الاجتماعي وأخيرا مجال حقوق الإنسان.

3. منهجية تقييم الأداء لوكالة VIGEO

3. 1. تحديد مجالات ومعايير التقييم

جدول (1): مجالات الأداء حسب vigeo

المعايير	المجالات
- العلاقات بين العمال. - جودة نظام التعويضات. - تحسين شروط العمل والصحة. - احترام النظام الساعي للعمل. - تشجيع مشاركة العمال. - التماثل في الحق في المساهمة. - تسيير المسؤول للوظائف.	الموارد البشرية
- الاستراتيجية البيئية. - التحكم في التأثير البيئي لاستعمال الطاقة. - تسيير المهمات.	البيئة
- ضمان المنتج. - معلومات حول المستهلك. - علاقة دائمة مع الموردين. - تعاقدية مسئولة. - الأخذ بعين الاعتبار للعوامل الاجتماعية في سلسلة التموين. - الرشوة. - تطبيق ضد التنافسية.	العلاقة مورد/ عميل
- فوائد المساهمين. - الرقابة الداخلية. - أعضاء مجلس الإدارة.	حوكمة المؤسسة
- التنمية الاجتماعية. - الآثار الاجتماعية للمنتج. - المساهمة في المنفعة العامة.	الالتزام الاجتماعي نحو المجتمع
- احترام حقوق الإنسان. - تشغيل الأطفال. - عدم التمييز بين الجنسين. - احترام حرية الجمعيات وحقوق التفاوض الجماعي.	حقوق الإنسان

المصدر: اعتماداً على الموقع الرسمي لوكالة vigeo www.vigeo.com

3. 2. تقييم الأسئلة المرتبطة بكل معيار: يتم تقييم الأسئلة على النحو التالي:

أ. يعتمد تحليل الوكالة على الكيفية التالية:

يتم تقييم الأسئلة على أساس مجموعة من العناصر المتمثلة أولاً في القيادة من خلال ثلاثة عناصر فرعية: الرؤية، المحتوى والمسؤولية، ثانياً التنفيذ والذي يتمثل بدوره في ثلاثة فروع: السياق، الوسائل والرقابة، ثالثاً وأخيراً فعالية النتائج من خلال ثلاثة فروع وهي: المعايير، تقييم أصحاب المصالح للالتزامات التسييرية والانتقادات والتوجهات.

جدول (2): أبعاد تقييم معايير المسؤولية الاجتماعية

الرؤية	ما هي الرؤية المتعلقة بأهداف المسؤولية الاجتماعية؟	القيادة Leadership L
المحتوى	سياسة المؤسسة والأخذ بعين الاعتبار أهداف المسؤولية الاجتماعية.	
المسؤولية	من هو المسئول الحقيقي عن تنفيذ هذه الإستراتيجية؟	
السياق	ما هي الوسائل الضرورية لتحقيق هذه الأهداف؟	التنفيذ Déploiement D
الوسائل	هل الوسائل البشرية والمالية متوفرة؟	
الرقابة	فيما تتمثل الرقابة الداخلية والخارجية اللازمة للتأكد إذا كان هناك توافق بين الأهداف و الوسائل الصخرة؟	
المعايير	ما هي المعايير المعتمدة من طرف المؤسسة؟	فعالية النتائج L'efficacité des Résultats R
تقييم الأصحاب المصالح	كيف يرى وقيم أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين هذه الالتزامات التسييرية؟	
الانتقادات والتوجهات	ما هي الانتقادات الموجهة للمؤسسة, هل هناك شفافية في التسيير؟ كيف هو التعاون مع أصحاب المصالح؟	

المصدر: اعتماداً على الموقع الرسمي لوكالة vigeo www.vigeo.com

ب. التقييم السلمي: كل الأسئلة الخاصة بكل معيار تقييم على أساس السلم التالي:

جدول (3): سلم تقييم مستويات المسؤولية الاجتماعية

النقاط	مستوى الالتزام و درجة المسؤولية الاجتماعية و درجة المخاطرة	التقييم ميدانياً
0	غير معنية.	غير مأخوذ بعين الاعتبار.
30	متوجهة نحو الالتزام بتحقيق مسؤولية الاجتماعية من خلال هذا المعيار.	نوعاً ما هناك الالمبالاة.
65	مستوى التزام متقدم في مجال المسؤولية الاجتماعية من خلال هذا المعيار.	نوعاً ما هناك أهمية.
100	رائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية من خلال هذا المعيار.	أهمية قصوى.

المصدر: اعتماداً على الموقع الرسمي لوكالة vigeo www.vigeo.com

ج. النتائج النهائية: تحدد لنا درجة المسؤولية الاجتماعية لكل مؤسسة عن طريق التقييم التالي:

جدول(4): درجة المسؤولية الاجتماعية لكل مؤسسة

التقييم RSE=أ	الصف	مرتبة المؤسسة	درجة الالتزام
50>	Note --	0	المؤسسة ذات مسؤولية ضعيفة.
60 > 50	Note -	1	المؤسسة لها توجه نحو تحقيق المسؤولية الاجتماعية.
70 > 60	Note =	2	المؤسسة ذات مسؤولية متوسطة.
80 > 70	Note +	3	المؤسسة ذات مسؤولية متقدمة.
100 > 80	Note ++	4	المؤسسة رائدة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

المصدر: اعتماداً على الموقع الرسمي لوكالة vigeo www.vigeo.com

4. الدراسة الميدانية

4. 1. اطار الدراسة و المنهجية المتبعة

أ. إطار الدراسة: بالأخذ بعين الاعتبار خصائص المؤسسات الجزائرية تم اختيار القطاع الصناعي بحيث كانت المؤسسات تنافسية وأنشطتها مرتبطة بالبيئة والمحيط الاجتماعي. كما احتوت العينة على 22 مؤسسة.

ب. المنهجية المتبعة

ب. 1. أدوات جمع البيانات: خلال دراستنا الميدانية قمنا بتطبيق التحليل الكمي بالاعتماد على استمارة الاستبيان في جمع البيانات، كما تم توجيه هذه الاستمارات لمسؤولي المؤسسات. احتوت هذه الاستمارة على 55 سؤال لستة مجالات المحددة من طرف الوكالة.

ب. 2. البرنامج المعتمد: تم الاعتماد على برنامج SPSS في تحليل البيانات.

4. 2. تحليل بيانات الدراسة الميدانية

لتحليل البيانات اعتمدنا على التحليل الوصفي بتطبيق التحليل الفردي للمتغيرات (le tri à plat) عن طريق حسابات إحصائية المتمثلة بالأساس في المتوسط، التكرار النسبي والمطلق، الوسط الحسابي، بالإضافة إلى تطبيق منهجية الوكالة المعتمدة.

أ. نتائج الدراسة الميدانية: بحيث سوف يتم تفسيرها بمتوسط التقييم لكل مجال حسب منهجية vigeo

جدول (5): متوسط التقييم لمجالات المسؤولية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية الاجمالية	حقوق الانسان	الالتزام الاجتماعي	الحوكمة	مورد/عميل	البيئة	الموارد البشرية	المجالات
22	22	22	22	22	22	22	عدد المؤسسات
63.655	64.065	50.14	70.56	70.11	65.90	59.9425	متوسط التقييم

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن المؤسسات المدروسة لها درجات عالية للمسؤولية الاجتماعية في مجال مورد/عميل وفي مجال الحوكمة بمتوسط 70.11 و 70.56 على التوالي.

تحقيق المسؤولية الاجتماعية في مجال علاقات مورد/ عميل كان على أساس احترام مبادئ الجودة عن طريق إرضاء رغبات العملاء من اجل المحافظة على ولائهم للمنظمة. كما أن الأخذ بعين الاعتبار لمعايير الجودة يشمل الإشكالية البيئية عن طريق إدماج معايير التنمية المستدامة، بحيث نجد ان 54,54% من مؤسسات العينة لها نشاط تصديري وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على شيء واحد وهو احترام المعايير الدولية للإنتاج.

– إن التزام المؤسسة في مجال الحوكمة يرجع إلى إرضاء فوائد المساهمين والدور الفعال لجهاز الرقابة الداخلي الذي له دور كبير في التأثير على سلطة وقرار المدراء.

– المجالات ذات درجة التزام عالية هي مجال علاقة مورد/ عميل ومجال الحوكمة، في حين نجد أن مجال البيئة له درجة التزام مرتفعة مقارنة بمجال الموارد البشرية ومجال حقوق الإنسان بالمقابل مجال الالتزام الاجتماعي له درجة التزام منخفضة مقارنة بالمجالات السابقة بمعنى المؤسسة لها مساهمة محدودة في الفائدة العامة وفي التنمية الاجتماعية.

هذا التحليل لدرجات الالتزام في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لمختلف المجالات يقودنا إلى تحديد مجموعتين: الأولى تضم المجالات التي تعمل على تدعيم الالتزام نحو تحقيق المسؤولية الاجتماعية والثانية تضم المجالات التي تستوجب تحسين بغرض تحسين المسؤولية الاجتماعية.

ب. المجالات المساهمة في تدعيم المسؤولية الاجتماعية

لقد بينا من خلال التحليل السابق ان مجال علاقة مورد عميل ومجال الحوكمة هما الرئيسيان و المؤديان لبلوغ درجة عالية من المسؤولية الاجتماعية، ولهذا سوف نقوم بعرض هذين المجالين بطريقة نوعا ما معمقة وذلك بطرح درجة المسايرة و التقدم في كل مجال وتحليل وصفي لبعض المعايير.

ب.1. مجال المورد/ عميل

جدول (6): مستوى الالتزام في مجال مورد/ عميل

المجموع	الريادة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في هذا المجال	مسؤولية متقدمة	مسؤولية متوسطة	توجه نحو تحقيق RSE	مسؤولية ضعيفة	
22	5	5	7	5	0	عدد المؤسسات
100	22.72	22.72	31.18	22.72	0	النسب %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من جلال الجدول أن أكبر عدد للمؤسسات له تقييم اجتماعي بين 60 و 70 حيث أن الوسط الحسابي كان مساوي ل 65 ، إذن 50 % من المؤسسات تنتمي للمجموعة ذات المستوى متوسط أو لها توجه نحو الالتزام في المجال مورد/ عميل.

هذا الالتزام نفسه بإرضاء العملاء بتحقيق جودة عالية للمنتجات، نجد أن 63.63 % من المؤسسات المدروسة لها عملاء أكثر ولاء في حين نجد أن 72.72 % من المؤسسات المدروسة تدلي بأن حصتها السوقية في نمو، بالإضافة إلى ذلك 54.5 % من المؤسسات تدلي بأن رغم الأهمية الكبرى التي تعطى لإدماج معايير الإنتاج أكثر مسؤولية إلا أن ذلك لا يؤدي إلى رفع سعر البيع.

ب.2. مجال الحوكمة:

جدول (7): مستوى التزام المؤسسات في مجال الحوكمة

المجموع	الريادة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية	مسؤولية متقدمة	مسؤولية متوسطة	توجه نحو تحقيق RSE	مسؤولية ضعيفة	
22	5	0	16	0	1	عدد المؤسسات
100	22.72	0	72.72	0	4.54	النسب %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

فيما يتعلق بهذا المجال نجد أن أغلبية المؤسسات (72.72%) تنتمي إلى هذا المجموعة ذات المسؤولية المتوسطة التي لها تقييم محصور بين 60 و 70 حيث أن الوسط الحسابي كان مساوي ل 65، إذن 50 % من المؤسسات المدروسة تنتمي إلى المجموعة ذات المستوى المتوسط والرائد في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في هذا المجال.

ج. مجالات المسؤولية الاجتماعية الواجب تحسينها

ج.1. مجال الموارد البشرية:

جدول (8): مستوى المسؤولية في مجال الموارد البشرية

مجموعة	مسؤولية متقدمة	مسؤولية متوسطة	RSE توجه نحو تحقيق	مسؤولية ضعيفة	عدد المؤسسات
22	3	5	12	2	
100	13.63	22.72	54.54	9.09	النسبة %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ أن أغلبية المؤسسات لها توجه نحو تحقيق المسؤولية في هذا المجال. حيث أن 63.63 % من المؤسسات تأخذ بعين الاعتبار انشغالات العمال في حين 72.72 % من المؤسسات تعطي نوع من الأهمية لتحسين شروط العمل. هذا التوجه يمكن تفسيره بوعي المؤسسة بضرورة تحسين الجانب الاجتماعي رغبة في تحسين المستوى الاقتصادي. ومن ناحية أخرى نجد أن 59.1 % من المؤسسات تعطي أهمية معتبرة لحق الموظفين في المساهمة في رأس المال المؤسسة بالمقابل 22.72 % من المؤسسات ترى أنه هناك ضرورة لمشاركة العمال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية للمؤسسة. كذلك 59.09 % من المؤسسات تعطي أهمية قصوى لضرورة تخفيض معدل حوادث العمل حيث أن هذه المؤسسات تطبق و بصفة أكيدة معايير الأمان وهذه النتائج تتناسب و نسبة المؤسسات التي ترى أن هناك ضرورة للاستثمار في مجال الأمان و الصحة والتي قدرت بـ 68.18 % كما أن نفس الأهمية تعطي لمتابعة المعلومات الخاصة بشروط الأمان و الصحة للعمال. وأخيرا نجد أن 59.09 % من المؤسسات تعتبر أن سياسة التعويضات كعامل محفز للعمال، في حين تؤكد 63.63 % من المؤسسات أن هناك توافق بين إنتاجية العمال وتصميم نظام التعويضات.

ج.2. مجال البيئة

جدول (9): درجة الالتزام في مجال البيئة

مجموعة	الريادة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية	مسؤولية متقدمة	مسؤولية متوسطة	RSE توجه نحو تحقيق	مسؤولية ضعيفة	عدد المؤسسات
22	2	5	5	8	2	
100	9.09	22.72	22.72	36.36	9.09	النسبة %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

أغلبية المؤسسات لها توجه نحو تحقيق المسؤولية الاجتماعية في مجال المحافظة على البيئة حيث نجد أن الوسط الحسابي مساوي لـ 62 إذن 50 % من المؤسسات أما لها مستوى متوسط أو متقدم أو رائدة في تحقيق المسؤولية في هذا المجال.

ج.3. مجال الالتزام الاجتماعي

جدول (10): مستوى الالتزام الاجتماعي

المجموع	الريادة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية	مسؤولية متقدمة	مسؤولية متوسطة	توجه نحو تحقيق RSE	مسؤولية ضعيفة	
22	0	1	6	4	11	عدد المؤسسات
100	0	4.54	27.27	18.18	50	النسب %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ ان أغلبية المؤسسات لها مستوى ضعيف في تحقيق المسؤولية في هذا المجال.

الجدول التالي يوضح لنا مستوى هذه المسؤولية من خلال المعايير التالية:

جدول (11): مستوى الالتزام الاجتماعي بالمعايير

أهمية قصوى	نوعا ما هناك أهمية	نوعا ما هناك	غير مأخوذ بعين الاعتبار	
0%	4.5%	81.8%	13,63%	المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار مشاكل الهيئات المحلية.
0%	59.1%	40.9%	0%	الميزانية المخصصة للمساهمة في المنفعة العامة معتبرة.
0%	50%	50%	0%	هناك أهمية معطاة لأصحاب المصالح الذين لهم مساهمة في المنفعة العامة.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

ج.4. مجال حقوق الإنسان

جدول (12): درجة التزام المؤسسات في مجال حقوق الإنسان

المجموع	الريادة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية	مسؤولية متقدمة	مسؤولية متوسطة	توجه نحو تحقيق RSE	مسؤولية ضعيفة	
22	3	3	6	8	2	عدد المؤسسات
100	13.63	13.63	27.27	36.36	9.09	النسب %

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية المؤسسات لها توجه نحو تحقيق التزام في مجال حقوق الإنسان بحيث

لها تقييم اجتماعي محصور بين 50 و 60. إذن مسؤولية المؤسسات في هذا المجال نوعا ما مقبولة والجدول التالي يوضح

لنا مستوى هذه المسؤولية من خلال المعايير التالية:

جدول(13): درجة التزام المؤسسات في مجال حقوق الإنسان على أساس المعايير

أهمية قصوى	نوعا ما هناك أهمية	نوعا ما هناك اللامبالاة	غير مأخوذ بعين الاعتبار	
% 31.8	% 50	% 9.1	% 9.1	التنفيذ الإداري للمعايير الاجتماعية الخاصة بهذا المجال والمحددة من طرف المنظمات الدولية.
% 73.3	% 9.1	% 9.1	% 4.5	عدد الاطفال الذي يشتغل في المؤسسة غير مرتفع.
% 4.5	% 4.5	% 54.5	% 36.4	إعطاء الحق في تأسيس نقابات.
% 27.3	% 63.6	% 4.5	% 4.5	أهمية النقابات.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

ملاحظة: على أساس المعطيات السابقة يمكن تحديد مستوى المسؤولية الاجتماعية الإجمالي بالإضافة إلى

إظهار ترتيب المؤسسات على أساس المستويات المحددة (الأداء الإجمالي) وذلك بالاعتماد على تقييم VIGEO.

جدول(14): درجة التزام المؤسسات في مجال المسؤولية الاجتماعية

المجموع	الريادة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية	مسؤولية متقدمة	توجه نحو تحقيق RSE	
22	2	16	4	عدد المؤسسات
100	9.09	72	18	النسب

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن المؤسسات لها مستوى أداء متوسط حيث أن 72 % من المؤسسات المدروسة

لها مستوى مسؤولية اجتماعية إجمالي بدرجة متوسط.

خاتمة

لقد تعددت المنهجيات والمعايير من مختلف الهيئات والمنظمات لقياس الأداء، في حين نجد في المنهجية المطبقة من طرف وكالة التقييم الاجتماعي VIGEO سبيلا لتقييم الأداء المحدد في ستة مجالات والمتمثلة في الموارد البشرية، البيئة، العلاقة مورد/ عميل، مجال حوكمة المؤسسة، مجال الالتزام الاجتماعي وأخيراً مجال حقوق الإنسان. كما تم تدعيم هذه الدراسة النظرية بتطبيق ميداني على عينة من مؤسسات جزائرية صناعية حيث توصلنا إلى أن مؤسسات العينة لها أداء متوسط. وبطريقة مدققة توصلنا إلى أن 50 % من المؤسسات تنتمي للمجموعة ذات المستوى متوسط أو لها توجه نحو الالتزام في مجال علاقة مورد/ عميل و 50 % من المؤسسات المدروسة تنتمي إلى

المجموعة ذات المستوى المتوسط أو الرائد في مجال الحوكمة. في حين 54.54 % من مؤسسات العينة لها توجه نحو تحقيق أداء في مجال الموارد البشرية، وأغلبية المؤسسات لها توجه نحو تحقيق المسؤولية في مجال المحافظة على البيئة ولها مستوى ضعيف في المجال الالتزام الاجتماعي. بالإضافة إلى أن مسؤولية المؤسسات في المجال حقوق الإنسان نوعاً ما مقبولة.

كنتيجة، تتمثل الإضافة العلمية لهذا البحث في تحديد سبيل يمكن المؤسسات من مواجهة المنافسة و تعظيم أدائها من خلال تحقيق أداء بمجالاته المتعددة: الموارد البشرية، البيئة، العلاقة مورد/ عميل، مجال حوكمة المؤسسة، مجال الالتزام الاجتماعي وأخيراً مجال حقوق الإنسان وهذا بما يتماشى ومتطلبات السوق الحالية. وبناء على ما سبق يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية:

- ضرورة المتابعة المستمرة لتطور مستوى أداء المنظمات خاصة أمام المنافسة القوية.
- رغبة في تحسين أداء المؤسسات، لابد من مراعاة جميع معايير المسؤولية الاجتماعية.
- الاعتماد على نماذج فعالة في التقييم حتى يتم ضبط المستوى الحقيقي لأداء المؤسسة.
- توعية المؤسسات الجزائرية بضرورة الالتزام الاجتماعي و البيئي كشرط أساسية لتعظيم أدائها.

الهوامش

¹ Dohou.A et Berland.N, (2007), « Mesure de la performance globale des entreprises », 28^{eme} congrès de l'association francophone de comptabilité comptabilité et environnement », CEREGE, mai.

² أحمد نهار الرفوع، (2004)، « تقييم اثر تطبيق التحجيم على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية الأردنية »، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، ص65.

³ Jones,Gareth.R, (2001), « organizational theory »,newsjersy, prentice hall, uper saddle river.

⁴ Acquier.A et Aggeri.F, (2005), « La théorie des stakeholders permet-elle de rendre compte des pratiques d'entreprise en matière de RSE ? », AIMS. 03.

⁵ Ashta.A et Ernult.J, (2007), « Développement durable, responsabilité sociétale de l'entreprise, théorie des parties prenantes : Évolution et perspectives », Cahiers du CEREN, numéro 21, p 04.

⁶ CHANDLER. A.,(1992), «Organisation et performance des entreprises », Tome1, Editions de l'organisation, PARIS , p.21.

⁷ Simon.R, (2000), « performance measurement of control systems for implementing stratgy », new jersey, pretence hall, p 18.