

المؤسسة الجزائرية والاستثمار المسؤول اجتماعيا بين الخيار والحتمية_دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخاصة_

د: سارة بملولي د: شافية قرني جامعة سطيف

ملخص:

Resumé :

La performance financière ne suffit plus comme indicateur de mesurer le succès de l'entreprise. Mais y a d'autres normes de mesure globale de la performance parmi eux la performance sociale qu'est l'une des normes la plus importants d'évaluer les entreprises est leur succès, car est une mesure du degré de l'engagement des entreprises dans la responsabilité social.

Grace a cette recherche nous visons pour etudier l'engagement des entreprises algeriennes a leur responsabilite social vers les parties prenantes, a travers une étude empirique d'un groupe d'entreprises privées actives au lsecteur de l'électronique dans le wilaya de setif et bordj bou arreridj.

لم يعد الأداء المالي وحده مؤشرا لقياس مدى نجاح المؤسسة بل أصبح معيار الأداء الاجتماعي من بين أهم المعايير التي تعتمد في تصنيف المؤسسات ومدى نجاحها وتحقيقها لأهدافها. والذي يعتبر مقياس لدرجة التزام المؤسسات بمسؤوليتها الاجتماعية. ومن خلال هذه الورقة البحثية نهدف لدراسة مدى التزام المؤسسات الجزائرية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف أصحاب المصلحة، من خلال القيام بدراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات العاملة في قطاع الصناعات الالكترونية والكهرومنزلية التي تنشط في كل من ولايتي سطيف وبرج بوعرييج.

مقدمة:

المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من بين أهم المفاهيم المتداولة في أوساط المال والأعمال حول العالم، فالمؤسسة أصبحت مواطن من مواطني المجتمع الذي تنشط فيه، لها حقوق وعليها واجبات ولعل من أبرز هذه الواجبات "خدمة المجتمع والمساهمة في تطويره وتنميته". فلم يعد تقييم نجاح وتميز المؤسسة في عالم الأعمال يركز على المؤشرات المالية ومقدار الربح المحقق فقط وإنما ما يحدد نجاحها وتميزها هو مدى مساهمتها في خدمة المجتمع الذي تنشط فيه. ولا يمكن للمؤسسة أن تخلق القيمة لأطراف معينة على حساب أطراف أخرى بل عليها أن تكون أكثر استجابة وتوازنا فيما يتعلق بأدائها الاجتماعي وتحقيقها لمصالح مختلف الأطراف. حيث يرى معظم الباحثين أن الاهتمام بالتنمية المستدامة من طرف المؤسسة الاقتصادية في إطار ممارستها لمسؤوليتها الاجتماعية يعكس مستوى الوعي الذي يتحلى به المسير خدمة لغايات و أهداف كل من يكون البيئة العامة المحيطة بالمؤسسة، حيث أن هذه البيئة تكون بيئة مستقرة و مزدهرة إذا استطاعت المؤسسة أن تشبع رغبات كل الجهات التي تكون هذه البيئة وحققت لها الرضا.

مما سبق تتمحور إشكالية دراستنا حول التساؤل التالي: ما مستوى التزام المؤسسات الجزائرية بمسؤوليتها الاجتماعية؟ وما مدى انتشار ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين إطارات هذه المؤسسات؟

للإجابة على هذه الإشكالية سوف نقوم بدراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي تنشط في قطاع الصناعات الالكترونية والكهرومنزلية في كل من ولايتي سطيف وبرج بوعرييج، لمعرفة درجة التزام المؤسسات الجزائرية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مختلف أصحاب المصالح.

حيث سوف يتم تقسيم الورقة البحثية إلى محورين رئيسيين:

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (المفهوم والمضمون)

المحور الثاني: الدراسة الميدانية

منهج الدراسة: للإجابة على إشكالية دراستنا سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث يتم استخدام المنهج الوصفي بإجراء دراسة نظرية من خلال اللجوء إلى المسح المكتبي، بالإطلاع على أهم الكتب والمجلات ومختلف المراجع المتعلقة بموضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

بالإضافة إلى استخدام المنهج التحليلي وذلك بتحليل المعلومات والبيانات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية من خلال تحليل نتائج الاستمارة التي سوف يتم توزيعها على إدارات المؤسسات الاقتصادية الجزائرية محل الدراسة.

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات (المفهوم والمضمون)

نتناول من خلال هذا المحور أهم المفاهيم المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

1. تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

في عالم يتغير فيه كل شيء حيث تتحول الأسواق، تتطور التكنولوجيا ويتضاعف المتنافسون، يكثر الحديث عن التنمية المستدامة، البيئة، توقعات المجتمع واحتياجاته.... وتتعالى الأصوات من أجل حقوق الإنسان واحترامها بالرغم من أنها لم تكن موضوعا للاهتمام من قبل وخاصة أن المؤسسات ولعقود طويلة لم تحفل إلا بتحقيق أعظم الأرباح على حساب المجتمع وأطرافه. أما الآن فالمؤسسات مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتحمل جزء من مسؤوليتها اتجاه المجتمع واعتماد رؤية جديدة قائمة على مفهوم سد الحاجة الفعلية للمجتمع.

حيث ركز العديد من الباحثين مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين على ضرورة ابتعاد المؤسسات عن اهتمامها الوحيد المتمثل في تحقيق أقصى الأرباح على حساب الأفراد والمجتمع.

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، وفيما يلي بعض التعاريف للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على سبيل الذكر لا الحصر:

عرف دركر (Drucker 1977) المسؤولية الاجتماعية بأنها: "التزام المؤسسة اتجاه المجتمع العاملة به، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم"¹

و تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) على أنها "التزام المؤسسة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمال وعائلاتهم والمجتمع بشكل عام بهدف تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف".²

بينما نجد أن لثقافة مجموعة شركة (Danone) جذورا عميقة عمق الاقتناع بأن الأداء الاقتصادي والاهتمام بالأفراد مرتبطان ارتباطا قويا وتبقى المجموعة متمسكة بهذا البرنامج الاقتصادي الاجتماعي المزودج الذي أسس لتطورها، وكان دائما في صلب قراراتها بما في ذلك الأصبغ منها المحاور الرئيسية، السياسة الإنسانية، الأمن الغذائي، البيئة، والمجتمع المدني.³

أما منظمة المقاييس العالمية للتقييس (ISO) تعرفها على أنها "مسؤولية المؤسسة عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية، والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة، ورفاهية المجتمع فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات المساهمين".⁴

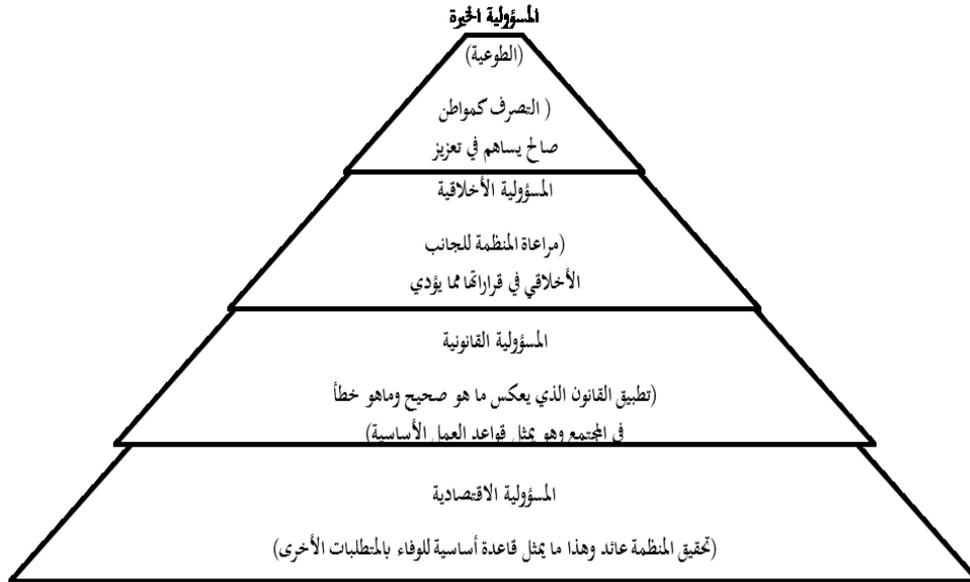
2. أبعاد المسؤولية الاجتماعية

إن سعي العديد من الكتاب والباحثين إلى محاولة تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتناول كل منهم تلك الأبعاد من وجهات نظر متعددة، فقد وضعوا لها مسميات مختلفة، ويرى الباحث *Caroll* أن للمسؤولية الاجتماعية أربعة أبعاد هي:⁵

المسؤولية الاقتصادية: تستند إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي حيث يشتمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية، يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحرّة والاستفادة التامة من التطور التكنولوجي وبما لا يلحق ضررا على المجتمع والبيئة. **المسؤولية القانونية:** يقوم هذا البعد على أساس مبادئ حماية البيئة والسلامة المهنية والعدالة وقوانين حماية المستهلك، ويحتوي مجموعة كبيرة من عناصر يفترض أن تحترم من طرف المؤسسات وبالشكل الذي يعزز ويساهم في الارتقاء بالعلاقة بين المستهلك ومع العاملين بمختلف أجناسهم وأعراقهم وأديانهم، وكذلك منع الإضرار بالبيئة من خلال الاستخدام التعسفي للموارد والتلوث الحاصل في الماء، الهواء والتربة. **المسؤولية الأخلاقية:** تستند إلى مبادئ ومعايير أخلاقية وكذلك إلى أعراف وقيم اجتماعية، وفي إطارها توجد مؤشرات عديدة تندرج في إطار تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في الاستهلاك ومرعاة مبادئ حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها.

المسؤولية الخيرة (الطوعية): يرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرع عن ذلك من عناصر ترتبط بالذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل غيرها من جوانب أخرى. والشكل الموالي يوضح هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية

الشكل رقم (01): هرم كارول للمسؤولية الاجتماعية



Source :Carroll Archie & Buchholtz, Ann K, **Business ana Society: Ethics and Stakeholder Management**, 6th ed,2006 ;Thomson.p 37.

وعليه فالمسؤولية الاجتماعية وفق كارول هي:

المسؤولية الاجتماعية الشاملة = المسؤولية الاقتصادية + المسؤولية القانونية + المسؤولية الأخلاقية + المسؤولية الخيرية

إن فهم هذه العناصر الأربعة لكارول يتطلب إيجاد علاقة وثيقة بين متطلبات النجاح في العمل ومتطلبات تلبية حاجات المجتمع وخاصة في إطار العناصر الاقتصادية والقانونية، حيث تمثل هذه العناصر متطلبات أساسية للمجتمع من المفترض تلبيتها من طرف المؤسسات. في حين يتوقع المجتمع من المؤسسات أن تلعب دورا كبيرا فيما يخص العنصر الأخلاقي والتطوعي علما بان هذا الأخير يمثل في حقيقته رغبات مشروعة للمجتمع من المفترض أن تتبناه المؤسسات.

3. الأداء الاجتماعي

مع تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تزايد الاهتمام أيضا بالأداء الاجتماعي و طرق قياسه، هذا الأخير يصعب في كثير من الأحيان قياسه و تقديره كميًا، و تجدر الإشارة إلى إن الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة لا يمكن تقييمه والحكم عليه بنظرة مجردة بمعزل عن تكاليف الأضرار التي يتحملها المجتمع نتيجة للآثار السلبية للنشاط الاقتصادي لتلك الوحدة، وبذلك ينبغي إجراء الموازنة بين ما تقدمه تلك الوحدة من أداء اجتماعي لكافة الأطراف ذات المصلحة من جانب وما لها من آثار سلبية ضارة بالبيئة المحيطة والمجتمع ككل من جانب آخر.

الأداء هو مرآة المؤسسة في تحقيق الإنتاجية العالية وخلال تحقيق الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد المادية المتاحة، بالإضافة إلى إنجاز الأهداف الأخرى والمتمثلة في تحقيق رضا الزبائن، وتحقيق حصة سوقية عالية. إلا أن الأداء خرج من المقاربات القديمة التي كان يعرف بها إلى مقاربة أكثر إلماا وشمولية وهي تلك المتعلقة بتحقيق النجاح في تحمل المسؤولية تجاه المجتمع يطلق عليه بالأداء الاجتماعي أو الأداء الشامل⁶.

1. مفهوم الأداء الاجتماعي:

الأداء الاجتماعي يرتبط ارتباطا وثيقا بالتنمية المستدامة وبمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وهذا الأخير مرتبط بإشباع رغبات أصحاب المصالح. لقد أكدت دراسات عديدة أنه " منذ العشرية الأخيرة من القرن الماضي بدأت المؤسسات في البحث عن العناصر الأخرى غير المالية التي تسمح لها بأن تتحلى بالمسؤولية الاجتماعية للشركات دون التفريط في الجانب المالي للأداء"⁷. و يعرفه **Paul Pinto** بأنه: أحسن نظام لاستخدام وتخصيص الموارد بين العمال والزبائن والمساهمين، وذلك بغرض تقوية النظام البيئي الرأسمالي⁸

حيث يعتبر الكاتب أن الأداء الاجتماعي هو الاستخدام الأمثل للموارد من قبل المؤسسة خدمة للقطاعات المختلفة من أصحاب المصالح وهنا ذكر كل من العمال، الزبائن والمساهمين أو المالكون، وذلك بغرض تحسين النظام البيئي والاقتصاد بصفة عامة. والأداء ليس فقط النتائج المالية وتعظيم المنفعة للمساهمين، فديمومة الأداء تتطلب مراعاة مصالح العمال والمجتمع المحلي، الزبائن، البيئة والطبيعة وكذلك الأجيال المستقبلية.

وعليه يمكن تعريف الأداء الاجتماعي على أنه: نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها المحددة سلفا باستخدامها الأمثل لمواردها في إطار التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية وخدمة لمختلف الأطراف ذات المصلحة.

2. أبعاد الأداء الاجتماعي

إن الأداء الاجتماعي (الشامل) هو الذي يراعي ويدمج الأبعاد الثلاثة للأداء⁹:

- البعد الاقتصادي: والذي بواسطته تشبع المؤسسة رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم، ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية.
- البعد الاجتماعي: والذي يركز على قدرة المؤسسة على جعل مواردها البشرية أطراف فاعلة.
- البعد البيئي: والذي يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.

3. نماذج قياس الأداء الاجتماعي

ظهرت عدة نماذج تقيس الأداء الاجتماعي من أهمها ثلاث نماذج هي: نموذج المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية ، بطاقة الأداء المتوازن المستدام و نموذج أصحاب المصالح.

1.3 الحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية:

يرجع ظهور مصطلح الحاسبة الاجتماعية لأول مرة في عام 1923 حين أشار (Sheldon) إلى أن بقاء أي مؤسسة يحتم عليها أن تستوفي مسؤوليتها الاجتماعية. ثم بدأ هذا المفهوم ينتشر في الجامعات و مراكز البحث ومجالس القضاء، فأصبحت منظمات الأعمال ملزمة بالوفاء بمسؤولياتها الاجتماعية مع ضرورة الإعلام عن الأداء الاجتماعي والإفصاح عنه. وهذا استدعى التغيير من الاتجاهات التقليدية للمحاسبة، فأصبحت عملية قياس الأداء الاجتماعي جزء من مهمة المحاسب وواجب تجاه الرأي العام لمجتمع منظمات الأعمال¹⁰

قد عرفت المحاسبة الاجتماعية على أنها: مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الاجتماعي للمؤسسات وتوصيل تلك المعلومات للفتات والطوائف المختصة وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء الاجتماعي لتلك المؤسسات¹¹. هناك أربع مجالات للأداء الاجتماعي التي تشملها المحاسبة الاجتماعية وهي¹²:

- **العاملين:** يتضمن هذا المجال تأثير أنشطة المؤسسة على الأشخاص العاملين فيها كموارد بشرية تساهم بصورة فعالة في تحقيق أهداف المنظمة و بالتالي فهي تشمل الأنشطة التي تعمل على تحسين ظروف العاملين، ويمثل هذا مجالا داخليا من مجالات المحاسبة الاجتماعية.
- **البيئة:** يشمل مجموعة من الأنظمة الاجتماعية التي تهدف إلى الحد من الآثار السلبية الناجمة عن ممارسة المؤسسة لنشاطها، و التي تؤثر على البيئة و ذلك للمحافظة على سلامة البيئة المحيطة بالمنظمة و المحافظة على الموارد الطبيعية، و هذا المجال من أهم مجالات المحاسبة الاجتماعية.
- **المستهلك:** يشمل الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق رضا المستهلك و المحافظة على هذا الرضا كزيادة أمان المنتج، و عدم خداع المستهلك و الصدق في الإعلان، و توفير البيانات اللازمة عن المنتج من حيث طريق الاستخدام و حدودها و المخاطر المرتبطة و مدة صلاحية الاستخدام.
- **المجتمع:** يشمل الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق فائدة للجمهور كتشغيل المعاقين و العجزة، إفساح المجال أمام الطلبة الجامعات للتدريب، إقامة حضارة الأطفال، المساهمة في الرعاية الصحية، دعم الجمعيات الخيرية، و كل هذا يهدف إلى تنمية و تحقيق الرفاهية الاقتصادية للمجتمع.

2.3 بطاقة الأداء المتوازن المستدام

قبل التعرف على بطاقة الأداء المتوازن المستدام، لابد من التطرق لمفهوم بطاقة الأداء المتوازن وأهم أبعادها باعتبارها الأصل الذي تم تعديله وتوسيعه ليشمل البعد الاجتماعي والبيئي.

- بطاقة الأداء المتوازن:

إن المؤسسات التي تسعى إلى الكفاءة والفعالية والقدرة على المنافسة دوليا في ظل بيئة الأعمال الحالية، تستخدم بطاقة الأداء المتوازن كنظام للإدارة الإستراتيجية¹³، حيث أن بطاقة الأداء المتوازن هي أداة تغيير وتحويل تساعد الإدارة على تغيير المؤسسة نحو الأحسن والأفضل، حيث أن التحسين المستمر يرتبط بالأداء الحالي على الصعيد المالي وغير المالي¹⁴، ويهتم نموذج تقييم الأداء المتوازن بقياس أداء المؤسسة في الجوانب أو المحاور الأربعة التالية: - المنظور المالي - منظور العملاء - منظور العمليات الداخلية - منظور التعلم والنمو.

أ. **المنظور المالي:** يقوم نموذج بطاقة الأداء المتوازن على فكرة أن النجاح في الجوانب الخاصة بالعمليات الداخلية والتعليم والعملاء يساند جانب الأداء المالي¹⁵، فهو يقوم بمزج المؤشرات المالية وغير المالية باعتبارها خطوة هامة نحو تحقيق فعالية في الأداء.

ب. **منظور العملاء:** يشير هذا المحور إلى مدى أهمية الدور الذي يلعبه رضا العملاء وإشباع حاجاتهم ورغباتهم في تحديد مستوى الأداء العام للمؤسسة¹⁶، وعموما المؤسسة بصورة مباشرة أو غير مباشرة تسعى إلى تحسين خدماتها وكسب رضا عملائها.

ج. **منظور العمليات الداخلية:** يشير هذا المحور إلى ضرورة قياس مدى جودة العمليات التنظيمية الداخلية ومدى مساهمتها في إشباع رغبات المستفيدين ومن ثم المساهمة في تحقيق مهمة المؤسسة، ويوجد نوعين من العمليات تأخذ في الاعتبار عند تقييم العمليات الداخلية¹⁷:

- العمليات ذات الطبيعة الإستراتيجية من خلالها تحقق الأهداف بعيدة المدى؛

- العمليات المساعدة أو التشغيلية التي تتضمن الخطوات اللازمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.

د. **منظور التعلم والنمو:** يهدف هذا المحور إلى تشجيع المؤسسة بصفة مستمرة للاستثمار في العنصر البشري والأنظمة، من خلال استخدام

أفضل التدريبات والتكنولوجيا المتقدمة التي تؤدي إلى رفع مستوى الأداء وضمان تحقيق الأهداف المسطرة. وهذا جوهر دراستنا

- بطاقة الأداء المتوازن المستدام:

خلال العقدين الأخيرين استحوذت فكرة الاستدامة الشاملة على سياسات معظم المؤسسات أكثر من الجوانب الأخرى، الأمر الذي دفع

المهتمين لجعلها محور النقاش في قمة الأرض سنة 1992 ريو دي جانيرو (Rio de Janeiro) التي ركزت حول موضوع إدارة الأنظمة

وتحديدا فيما يخص المجالات البيئية والاجتماعية، هذا الاهتمام الذي دعا المؤسسات لإدارة والسيطرة على أدائها البيئي والاجتماعي¹⁸.

من بين أهم الانتقادات التي وجهت لبطاقة الأداء المتوازن أنها أهملت المعلومات الخاصة بالمسائل الاجتماعية والبيئية، والمرتبطة بالأداء بالرغم

من حاجة أطراف كثيرة لها ولكونها موضعا للوائح والقوانين¹⁹.

وجاء عدة باحثين بطرح نموذج متكيف لبطاقة الأداء المتوازن يأخذ في الحسبان الأداء الاجتماعي والبيئي والاقتصادي (الأداء الكلي) من

بينهم **K Hockert (2001)**²⁰ الذي اقترح بطاقة الأداء المتوازن المستدام **Sustainability Balanced Scorced**

حيث أضاف بعد جديد لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن الأربعة (المالي، العملاء، العمليات الداخلية، النمو والتعلم) وأضاف مؤشرات قياس

الأداء الاجتماعي والبيئي للمؤسسة.

إن الهدف من دمج مؤشرات الأداء الاجتماعي والبيئي في بطاقة الأداء المتوازن عن طريق إضافة بعد خامس يمثل البعد

الاجتماعي، لكي تكون بطاقة الأداء متوازنة ومستدامة، وبذلك يمكن قياس وتقييم الأداء المتوازن المستدام في المؤسسة.

3.3 نموذج أصحاب المصالح

يعتبر هذا النموذج من بين النماذج الأكثر استعمالا ورواجا في قياس الأداء الاجتماعي ويعتمد على مجموعة من المؤشرات مرتبطة

بكل طرف من أصحاب المصالح، و لقد كان الباحث Freeman فريمان أول من اقترح قائمة للمؤشرات المستعملة في قياس الأداء

الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية وكان ذلك سنة 1984²¹

يسمى أيضا بمدخل المنتفعين، وهو محاولة الوصول إلى حالة رضا مع الأشخاص أو المجموعات الذين لهم مصلحة مع المؤسسة سواء داخلها

أو خارجها والذين يعرفون بتسمية **أصحاب المصالح**، ويتمثل هؤلاء في الموردين، المقترضين، المالكين، مدراء المؤسسة، الزبائن، الدوائر

الحكومية وأشخاص آخرون يؤثرون ويتأثرون بالمؤسسة.

فهذا المدخل يتضمن المجتمع وما يتصل بالمسؤولية الاجتماعية ويقدم نظرة حول اتساع الفاعلية التنظيمية، فبواسطته يتم تدعيم الأداء الكلي

للمؤسسة. وسوف يتم الاعتماد على هذا النموذج في الدراسة الميدانية.

مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي وفق نموذج أصحاب المصالح:

تختلف وجهات نظر الفئات المختلفة من أصحاب المصلحة حول المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي للمؤسسة تجاهها، فمثلا

المساهمون يركزون بالدرجة الأولى على البعد الاقتصادي أما العاملون فهم يركزون على البعد القانوني في حين الزبائن مثلا يركزون على البعد

الأخلاقي ولكن المجتمع المحلي يعطي أهمية أكبر للبعد الخيري التطوعي. لذلك كان من الضروري وضع مؤشرات خاصة بقياس الأداء

الاجتماعي للمؤسسة تجاه كل فئة على حدى وهذا ما سوف يتم توضيحه وفق نظرة الغالي والعامري فيما يلي²²:

أولاً: المالكون يمثل المالكون فئة مهمة جدا من أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط المؤسسة، فهم يتحملون مخاطر الاستثمار بأموالهم الخاصة متوقعين عوائد مناسبة من هذه الاستثمارات، ومن بين معايير قياس الأداء الاجتماعي تجاه هذه الفئة نذكر:

1. تحقيق أكبر ربح ممكن: من خلال الاستخدام الأمثل للموارد من طرف العاملين والإدارة.
 2. رسم صورة محترمة للمؤسسة: يسعى المالكون دائما إلى أن تكون مؤسستهم ذات سمعة جيدة وثقافة تنظيمية إيجابية قوية وصورة محترمة في المجتمع، كون هذه الأمور مهمة جدا لاستمرار ونجاح المؤسسة.
 3. زيادة حجم المبيعات: يسعى المالكون دائما لأن تكون مؤسستهم الأولى من حيث الحصة السوقية وحجم المبيعات في السوق.
 4. تحقيق نسب نمو عالية: حيث تعبر نسبة النمو عن ظاهرة صحية، فالمؤسسات التي تتوسع وتنمو تعطي مؤشرات للاستثمار فيها وبالتالي ترتفع قيمة أسهمها وقيمتها الحقيقية الكلية.
 5. حماية أصول المؤسسة: فالمالكون هم أول المتضررين من حصول أي ضرر في الموجودات والممتلكات العائدة للمؤسسة، وقد يؤدي الإهمال أحيانا إلى انهيار المؤسسة وخروجها من السوق.
 6. سلامة الموقف القانوني والأخلاقي: تشير سلامة الموقف القانوني والأخلاقي إلى احترام قوانين المجتمع وتشريعاته، وبالتالي لا تتحمل المؤسسة غرامات ولا مساءلات قانونية وتتعايش بسلام مع مختلف فئات المجتمع.
 7. تطوير مستمر لقدرات المؤسسة وإمكانياتها: وهذا ما يتطلع إليه المالكون باعتبار أن هذه القدرات من خلالها يتم تحقيق مختلف الانجازات سواء على صعيد الأرباح أو قيمة المؤسسة أو نسب النمو فيها.
- ثانيا: العاملون من بين المؤشرات التي تقيس الأداء الاجتماعي تجاه هذه الفئة نذكر:

1. أجور ومرتبوات مجزية: حيث يتوقع العاملون سواء الإداريين أو الفنيين أن تدفع لهم المؤسسة أجورا تتناسب مع الجهد المبذول من قبلهم سواء كان جهدا فكريا أو بدنيا، كما يتوقع العاملون العدالة في هذه الأجور.
2. فرص ترقية جيدة: وهي حالة مطلوبة من العاملين لأنها تؤدي إلى تحسين قدراتهم الفنية والمالية وتشعرهم بأهميتهم في المؤسسة.
3. تدريب وتطوير مستمر: فالعامل لا يتوقف عن حد معين لذلك فهو في يسعى دوما للحصول على معلومات إضافية ومهارات جديدة تمكنه من تحسين وتطوير أدائه، لذلك هو يتوقع من المؤسسة أن تقدم له دورات تدريبية تؤهله للتكيف مع مختلف تغيرات ومتطلبات بيئة العمل.
4. ظروف عمل صحية ومناسبة: تساعد بيئة العمل على الإنجاز الصحيح للمهام وأداء الوظائف بشكل صحيح إذا كانت بيئة مشتملة على المستلزمات الضرورية للحفاظ على صحة العامل وسلامته من الأخطار بمختلف أنواعها.
5. المشاركة في القرارات: أصبح العاملون يتطلعون لمزيد من المشاركة في القرارات التي تخصهم أو تخص عملهم، وقد بقيت المشاركة تمثلا مدخلا مهما لتحفيز العاملين واندماجهم في العمل.
6. عدالة وظيفية: تولد هذه العدالة شعورا بالانتماء والإحساس بالثقة وتساهم بتنمية ثقافة تنظيمية قوية وإيجابية تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.
7. إسكان وخدمات أخرى للعاملين: إن توفير السكن يوفر للعامل استقرارا عاليا وحافزا مهما للبقاء في المؤسسة وتطوير أدائه. إن مساهمة المؤسسة بشكل جزئي أو كلي في توفير السكن أمر مطلوب وهو يعد إسهاما اجتماعيا مهما وتميز المؤسسات اليابانية عي غيرها في هذا المجال بمساهمتها الواضحة في ذلك.

ثالثا: الزبائن (المستهلكون) إن هذه الشريحة من أصحاب المصالح ذات أهمية كبيرة بالنسبة لكل المؤسسات على اختلاف نشاطها، فوجودها مرتبط بتقديم خدمات أو منتجات يستهلكها الزبائن بمختلف أنواعهم، ومن بين مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسة تجاه هذه الفئة نذكر:

1. منتجات بأسعار مناسبة: حيث ترتبط الأسعار بتكلفة الإنتاج، فكلما استطاعت المؤسسة السيطرة على تكاليف الإنتاج استطاعت تقديم سلع وخدمات بأسعار تتماشى وقدرة وإمكانيات الأغلبية الساحقة من هذه الشريحة.
 2. منتجات بنوعية جيدة: يجب أن يتولد شعور حقيقي لدى الزبائن من أن نوعية السلع والخدمات التي تنتجها المؤسسة جيدة قياسا بالسعر المدفوع.
 3. إعلان صادق وأمين: يريد الزبائن أن يكون التعريف بالمنتج متصفا بالصدق والوضوح وان تكون المعلومات حول المنتجات والخدمات صحيحة وواقعية وغير مبالغ فيها.
 4. منتجات أمينة عند الاستعمال: لقد حصل تطور في طريقة صنع واستخدام الكثير من المنتجات حيث أصبحت أكثر أمانا ولا بد من التأكد من سلامة المنتجات وأمنها قبل طرحها في السوق.
 5. منتجات متوفرة في الزمان والمكان المناسبين: أي متاحة وميسورية الحصول على المنتجات والخدمات، حيث يرغب الزبائن بوجود قنوات توزيع منتشرة على مدى واسع تجهزهم بهذه المنتجات بدون انقطاع.
 6. إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج والتخلص منه بعد الاستعمال: حيث يجب أن يرفق المنتج بنشرة إرشادية توضيحية لكيفية استخدامه.
 7. تطوير مستمر للسلع والخدمات: احتراماً للزبائن وسعياً للإرتقاء بمستوى حياتهم واحتياجاتهم تبادر المؤسسات لتطوير السلع والخدمات بطريقة تعكس اهتماما واضحا بالزبون وليس بالعائد المادي فقط.
- رابعا: البيئة والمقصود بالبيئة هنا هي البيئة الطبيعية بمختلف مكوناتها، وقد أصبح المجتمع معني بشكل كبير بضرورة الحفاظ على البيئة وحمايتها من الآثار السلبية الناتجة عن أنشطة المؤسسات. ومن بين مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للمؤسسة تجاه البيئة نذكر:
1. السياسة البيئية: ومدى التزام المؤسسة بربط الأداء البيئي برسالتها، ومدى سعيها للتقليل من المخاطر البيئية الناتجة عن أنشطتها.
 2. وجود مدونة الأخلاقيات البيئية ومعايير التطبيق: أي مدى التزام المؤسسة بالمدونات الخاصة بالصناعات التي تعمل في إطارها المؤسسة، والتوقيع على معاهدات خارجية فيما يخص حماية البيئة.
 3. إدماج العاملين في الأنشطة البيئية: وذلك من خلال منح مكافآت وحوافز للعاملين المتميزين في مجال الأنشطة البيئية، ونشر ثقافة حماية البيئة والمحافظة عليها بين العاملين وتشجيعهم على تبنيتها والالتزام بها.
 4. وجود نظام الإدارة البيئي: مدى التزام المؤسسة بمتطلبات مواصفة إيزو 14000، ومدى امتلاك المؤسسة لموارد بشرية كافية مكرسة للشؤون البيئية.
 5. اتصالات تغطي الأنشطة البيئية: من خلال إعداد التقرير البيئي السنوي، مكانة ومنصب الشخص المسؤول عن العلاقات البيئية.
- خامسا: المجتمع المحلي يمثل المجتمع المحلي شريحة مهمة من المستفيدين وتنظر المؤسسات إلى توطيد العلاقة معه باعتبارها تدعم النظرة الإيجابية للمؤسسات التي تبادر بتعزيز العلاقة مع هذا المجتمع. ومن بين المؤشرات التي تقيس الأداء الاجتماعي للمؤسسات تجاه المجتمع المحلي نذكر:
1. المساهمة في دعم البنى التحتية للمجتمع: كإنشاء الجسور وتعميد الطرق ودعم الأنشطة الرياضية والثقافية وغيرها من المبادرات.

2. خلق فرص عمل جديدة: وبشكل مستمر لحل مشكلة البطالة وتوفير مصادر دخل لأبناء المجتمع المحلي وزيادة الاستقرار والأمن الاجتماعي.
3. احترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع: وعدم خرق الآداب العامة والسلوك الإيجابي وعدم القبول بالفساد الإداري والرشوة وتحقيق الأرباح على حساب صحة المستهلك أو استغفاله.
4. دعم مؤسسات المجتمع المدني وتمثل هذه المؤسسات في الجمعيات الخيرية والجمعيات التي تهتم بالمرأة والشباب وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، حيث يتوقع المجتمع من المؤسسات أن تبادر بدعم هذه المؤسسات ماديا ومعنويا.
5. دعم المؤسسات التعليمية: باعتبار التعاون بين المؤسسات والمراكز العلمية سينعكس على المجتمع المحلي بخدمات راقية و السلع بنوعيات جيدة وأسعار مناسبة.
6. المشاركة الفاعلية في تنمية المجتمع المحلي: من خلال التوعية المستمرة والالتزام العالي بعدم خلق الفساد والرشوة وعدم تغليب المصلحة الخاصة على المصالح العامة.

سادسا: الحكومة تمثل الحكومة فئة من المستفيدين عادة ما تعير لها المؤسسات في الدول النامية أهمية كبيرة قد تفوق باقي الفئات الأخرى وربما بدرجة تزيد كثيرا عن الاهتمام الذي تلقاه هذه الفئة في الدول المتقدمة. ومن بين المؤشرات التي تقيس الأداء الاجتماعي تجاه الحكومة نذكر:

1. الالتزام بالقوانين والتشريعات الصادرة من الحكومة: ومن المتوقع ان تكون هذه القوانين هي بخصوص تنظيم العمل والأجور والأسعار وغيرها من الأمور المتعلقة بحياة الناس.
2. احترام تكافؤ الفرص في التوظيف: لما لذلك من أثر إيجابي والعمل بقاعدة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، بعيدا عن الاعتبارات العائلية والقبلية الانتماءات السياسية.
3. تسديد الالتزامات الضريبية وعدم النهب الضريبي: فالإفصاح المحاسبي والضريبي يجب أن يكون صادقا أميناً يأتي في الوقت المناسب، لتفادي أي إشكالات مع الحكومة ولتفادي تعرضها لأي إجراءات قانونية عقابية قد تضر بالمؤسسة وسمعتها.
4. المساهمة بحل مشكلات اجتماعية واقتصادية: مثل البطالة ومشكل السكن.
5. تعزيز سمعة الدولة والحكومة عند التعامل الخارجي: وعدم التورط في نشاطات مخالفة للقوانين الدولة أو التغطية عن أنشطة غير شرعية.

سابعا: المنافسون إن المنافسة الشديدة التي تواجهها المؤسسات اليوم وخاصة في ظل اقتصاد السوق الحر، فإن المؤسسات تنتظر من بعضها البعض منافسة عادلة وواضحة المعالم و الآليات فمن بين المؤشرات التي تقيس الأداء الاجتماعي لهذه المؤسسات تجاه بعضها نذكر:

1. منافسة عادلة ونزيهة يكون فيها الأفضل والأحسن الأحق في تحقيق نتائج إيجابية أكثر.
2. عدم اتباع سياسية جذب العاملين من المؤسسات المنافسة بأساليب غير نزيهة ومشروعة.
3. عدم الإضرار بمصالح الآخرين بأي وسيلة كانت.

ثامنا: جماعات الضغط تمثل جماعات الضغط فئات كثيرة وعديدة ازدادت بسبب التقدم في كل المجالات التكنولوجية، الثقافية... فمنها وسائل الاعلام، جمعيات حماية المستهلك، النقابات العمالية... ومن بين المؤشرات التي تقيس الأداء الاجتماعي للمؤسسات تجاه هذه الجماعات:

1. التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك.

2. المشاركة في الأنشطة والتظاهرات التي تقدمها جمعيات حماية المستهلك
3. احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها.
4. الصدق بالتعامل ونشر المعلومات عن حالة المؤسسة وتطورها.
5. التعامل الصادق مع الصحافة ووسائل الاعلام.

الدراسة الميدانية

من خلال هذا المحور سيتم التعريف بمجتمع وعينة الدراسة وتحليل النتائج المتوصل إليها.

1. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي تنشط في الإقليم الولائي لولاية سطيف وولاية برج بوعرييج والتي تصنف ضمن المؤسسات الخاصة، حيث تم اختيار مجموعة من هذه المؤسسات تمثلت في 5 مؤسسات اقتصادية تنشط في مجال الصناعات الالكترونية والكهرومنزيلة حيث تم توزيع الاستمارة على إدارات هذه المؤسسات، و بلغ عدد الاستمارات الموزعة 40 استمارة تم استرجاعها كاملة.

والجدول التالي يوضح توزيع المؤسسات محل الدراسة حسب عدد العمال، مكان النشاط والشهادات المتحصل عليها من منظمة التقييس الدولية ISO.

الجدول رقم 01: المؤسسات محل الدراسة

الرقم	اسم المؤسسة	عدد العمال	ISO 9001	ISO 14001	عدد الاستمارات الموزعة
01	كوندور CONDOR	4000	موجود	موجود	10
02	إريس IRIS	1505	موجود	-	05
03	مؤسسة كريستور CRISTOR	517	موجود	-	10
04	عطية الكترونيكس	65	-	-	05
05	ساححة (سامسونغ سطيف)	1700	-	-	10

المصدر: من اعداد الباحثين

من الجدول يتضح أن من بين 05 مؤسسات محل الدراسة نجد مؤسسة واحدة فقط متوسطة الحجم في حين أربعة مؤسسات هي كبيرة الحجم حيث تجاوز عدد عمالها 249 عامل، بالإضافة إلى أن مؤسستين تنشطان في إقليم ولاية سطيف في حين ثلاث مؤسسات تنشط في ولاية برج بوعرييج. أما فيما يخص الشهادات الايزو المتحصل عليها فنجد أن ثلاث مؤسسات من أصل خمسة متحصله على شهادة ايزو 9001 للجودة في حين مؤسسة كوندور فقط متحصله على شهادة ايزو 14001 للبيئة.

2. أدوات جمع البيانات

تستخدم هذه الدراسة الاستبيان (الاستمارة) والمقابلة لجمع البيانات، حيث تمت المقابلة مع مجموعة من إدارات المؤسسات محل الدراسة و تضمنت الاستمارة الجوانب المختلفة التي تسعى الدراسة إلى التعرف عليها وتضمنت محورين:

المحور الأول: محور المعلومات العامة: وضم كل من: الجنس، المستوى الدراسي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، عدد العمال، شهادات ISO المتحصل عليها.

المحور الثاني: مؤشرات قياس الاداء الاجتماعي تجاه الموارد البشرية وتضمن مجموعة من الأسئلة تتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية.

3. تحليل النتائج

بعد تفريغ البيانات المحصل عليها من الاستمارات المسترجعة ومعالجتها باستعمال برنامج SPSS 22 توصلنا إلى ما يلي:

1.3 محور المعلومات العامة

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة وفقا لمحور البيانات الشخصية

المغور	التكرارات	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	72.5
	أنثى	27.5
المستوى التعليمي	ابتدائي	00
	متوسط	15
	ثانوي	20
	جامعي	65
المستوى الوظيفي	مدير	12.5
	رئيس قسم	12.5
	رئيس مصلحة	30
	إطار	45
الخبرة	أقل من 5 سنوات	40
	من 5-10 سنوات	40
	بين 10-20 سنة	10
	أكثر من 20 سنة	10
المجموع	40	100%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 22

يتضح من الجدول أعلاه أن 72.5% من أفراد العينة يمثلون الذكور، مما يعكس أن النسبة الأكبر من إطارات ومسؤولي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية محل الدراسة هم ذكور، في حين نجد أن 65% من إطارات المؤسسات محل الدراسة لديهم شهادات جامعية وتكوين عالي وهذا ما انعكس على مستوى فهمهم لأسئلة الاستمارة وساعدهم في الإجابة عليها، ويتبين أن الفئة الغالبة من أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 1 إلى 10 سنوات بما يقارب حوالي 80%، أما فيما يتعلق بالمستوى الوظيفي فنجد أن العينة ممثلة لجميع المستويات الادارية العليا من المدير إلى رئيس القسم ورئيس المصلحة وضمت مختلف الإطارات.

2.3 واقع مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من وجهة نظر الباحثين

لمعرفة نظرة إطارات المؤسسات الجزائرية حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، تم طرح سؤال مفتوح كان مضمونه: "ماذا تعرف عن للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات؟"

من خلال النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية توصلنا إلى أنه ما يقارب 85% من أفراد العينة والتي تمثلت في 40 إطارا، لم يقدموا إجابة على هذا السؤال، وهذا ما يدل على عدم إدراكهم لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، على الرغم من أنه مفهوم ظهر في خمسينيات القرن الماضي، في حين 15% فقط حاولوا توضيح نظرهم تجاه هذا المفهوم، فهناك من وفق لحد كبير في تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث نجد أن: 9% (من أصل 15% الذين حاولوا تقديم مفهوم للمسؤولية الاجتماعية) من الإطارات فقط قدموا تعريفا شاملا وصحيحا للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والذي يمكن اختصاره في هذا التعريف: "هي التزام أخلاقي طوعي للمؤسسة تجاه

يبينها الداخلية والخارجية ممثلة في مختلف الأطراف ذات المصلحة (العمال، البيئة، المجتمع، المساهمين، المنافسين، المستهلكين والحكومة) فهي مسؤولية متكاملة تتحقق من خلال دمج هذه الالتزامات في منظومة المؤسسة التسييرية"

في حين نجد أن 5% من الإطارات ربطوا مفهوم المسؤولية الاجتماعية بالجانب البيئي والمجتمعي فقط، أما البقية فقد اعتبروا المسؤولية الاجتماعية التزام الفرد تجاه مؤسسته والعكس، فقد حصروا مفهوم المسؤولية في إطار الثنائية (العامل/ المؤسسة).

3.3 واقع ممارسة المؤسسات محل الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية

حيث سيتم تحليل واقع بعض النشاطات التي تمارسها المؤسسات الاقتصادية الجزائرية محل الدراسة في إطار التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف ذات المصلحة، و ما إذا كان هناك تباين في درجة الالتزام بهذه النشاطات.

الجدول رقم (04-11): النشاطات التي تقوم بها المؤسسات في إطار ممارستها لمسؤوليتها الاجتماعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الممارسة
01	تدعم المؤسسة التي أنتمي إليها الجمعيات الخيرية	3.64	1.118	6	مقبولة
02	تساهم المؤسسة في دعم النشاطات الشبابية	3.31	1.175	8	متوسطة
03	تساهم المؤسسة في مشاريع حماية البيئة	3.51	1.190	7	مقبولة
04	توفر المؤسسة الأمن والسلامة المهنية للعاملين فيها	4.34	0.671	1	مقبولة جدا
05	تقوم المؤسسة بإجراء دورات تدريبية لعمالها بشكل دوري	3.69	1.168	5	مقبولة
06	تقوم المؤسسة بتقديم قروض للعمال لمساعدتهم في حل مشاكلهم المالية	3.73	1.080	4	مقبولة
07	تشارك المؤسسة في نشاطات جمعية حماية المستهلك	3.02	1.149	9	متوسطة
08	تقوم المؤسسة بإجراء بحوث السوق لسبر الآراء بشكل دوري حول رضا عملائها عن الخدمات التي تقدمها لهم	2.98	1.255	10	متوسطة
09	تعمل المؤسسة على استقبال شكاوى العملاء	3.97	0.837	2	مقبولة
10	تأخذ المؤسسة اقتراحات العملاء بعين الاعتبار	3.90	0.866	3	مقبولة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.60	1.050		مقبولة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS/22

يتبين من نتائج الجدول أعلاه أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو الفقرات وذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس (3) وذلك بمتوسط حسابي بلغ 3.60، وقد تبين أن الفقرة (4) التي تقيس مدى توفير المؤسسة للأمن والسلامة المهنية للعمال والتي تمثل أحد مبادئ المسؤولية الاجتماعية تجاه العمال (الأفراد) و هي أكثر الفقرات التي تحمل اتجاهات إيجابية نحوها من قبل أفراد العينة بمتوسط حسابي بلغ 4.34 وبذلك درجة ممارسة المؤسسات محل الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه الأفراد هي مقبولة جدا، بينما الفقرة (9) و المتعلقة بإجراء المؤسسة لسبر آراء دوري حول منتجاتها تأتي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.97، وهذا يعبر عن اهتمام المؤسسات محل الدراسة لمعرفة آراء وتطلعات المستهلكين والعمال حول منتجاتها، ويؤكد ذلك الفقرة (10) والتي تعبر عن اهتمام المؤسسات محل الدراسة بآراء واحتياجات المستهلكين والتي جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.90 وهذا ما يدخل في إطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المستهلكين، وعليه درجة ممارسة المؤسسات محل الدراسة لمسؤوليتها تجاه المستهلكين مقبولة. أما ممارسة المؤسسات محل الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه كل من البيئة والمجتمع كانت مقبولة، وهذا ما تعبر عنه الفقرات (1)، (2)، (3) كما يلاحظ أن المتوسط الحسابي العام للفقرات المتعلقة بنشاطات المؤسسة تجاه ممارستها لمسؤوليتها الاجتماعية والبالغ (3.60) وبانحراف معياري بلغ 1.050 هذا يعكس الاتجاهات الإيجابية نحو ممارسة المؤسسات محل الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية تجاه مختلف الأطراف، رغم عدم إدراك إطارات هذه المؤسسات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

4. تحليل النتائج

انتهت الدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- تبين من خلال الدراسة التي أجريت على 05 مؤسسات اقتصادية جزائرية تنشط في الصناعات الإلكترونية والكهرومنزلية وشملت العينة 40 إطار يعمل بهذه المؤسسات أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هو مفهوم غائب ومجهول بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة، حيث قدم 9% فقط من أفراد العينة مفهوما صحيحا للمسؤولية الاجتماعية؛ في حين ما يقارب 80% من أفراد العينة أقرروا بعدم إدراكهم تماما لهذا المفهوم؛
- توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تجسيد للمسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات محل الدراسة، رغم عدم إدراكهم لهذا المفهوم، من خلال الاهتمام بنشاطات المسؤولية الاجتماعية في مختلف المجالات سواء ما تعلق منها بالأفراد، المجتمع، البيئة..فهني تمارس بعض النشاطات التي تعزز من مسؤوليتها الاجتماعية بشكل قانوني في بعض الأحيان وطوعي في البعض الآخر؛
- تبين من الدراسة أيضا أن هناك تفاوت وتباين في ممارسة المؤسسات محل الدراسة لمسؤوليتها الاجتماعية، حيث نجد أن الالتزام تجاه الأفراد يمثل أولوية بالنسبة للمؤسسات محل الدراسة من خلال اهتمامها بتوفيرها لبيئة عمل مناسبة واحترام ظروف الأمن والسلامة المهنية بالإضافة إلى إجراء دورات تدريبية للرفع من كفاءة ومهارة العمال، ليلبيها الالتزام تجاه المجتمع ثم حماية المستهلك بدرجات متفاوتة.

5. الاقتراحات:

على ضوء النتائج المتحصل عليها من الدراسة نقترح التوصيات التالية:

- ضرورة تنظيم ورشات عمل لإطارات المؤسسات الاقتصادية الجزائرية والمشاركة في الندوات العلمية المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، من أجل توسيع المعارف واكتساب الخبرات مما ينعكس إيجابا على المؤسسة والمجتمع على حد سواء؛
- على المؤسسات الجزائرية العمل على تبني المسؤولية الاجتماعية وأن يكون لها دور إيجابي في مختلف المجالات مثل الاهتمام بالبيئة، التعامل مع المجتمع المحيط بنوع من التعاون وتقديم خدمات اجتماعية، واعتبار المسؤولية الاجتماعية استثمار جيد لتحسين صورة المؤسسات في المجتمع و أن يكون لها علاقة بالأهداف التنموية المرتبط بالاقتصاد الوطني؛
- صياغة النشاطات والممارسات التي تقوم بها المؤسسات محل الدراسة ضمن استراتيجياتها في إطار التزامها بالمسؤولية الاجتماعية وتحويل تلك النشاطات والممارسات إلى منهج عمل تمارس وتطبق في على أرض الواقع؛
- دمج نشاطات المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات محل الدراسة ضمن الهيكل التنظيمي وإنشاء وحدة تنظيمية تخصص نشاطات المسؤولية الاجتماعية على أن تربط بشكل مباشر بالإدارة العليا، والعمل على تبني المواصفة الإرشادية ISO26000 لما لها من أهمية وفوائد تعود على المؤسسات بالنفع، فالمسؤولية قبل أن تكون تكلفة هي استثمار له عوائد.
- في الأخير يمكن القول أنه على المؤسسة الجزائرية أن تدرك بأن المسؤولية الاجتماعية لم تعد عملا طوعيا تمارسه إراديا، وإنما أصبحت التزاما أخلاقيا يمثل لها ميزة تنافسية على المدى المتوسط والبعيد، فعليها أن تنظر إلى المسؤولية الاجتماعية على أنها استثمار يحقق عائد أكثر منها تكلفة وهذا ما أثبتته الدراسات الحديثة وما أكدته الواقع الممارس للمسؤولية الاجتماعية.

المراجع

¹ ظاهر محسن المنصور الغالبي، صالح مهدي محسن العامري؛ تباين الأهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة، مداخلة لقسم إدارة الأعمال-جامعة الزيتونة وجامعة البترا، عمان-الأردن، 2006 .

² Marie-Francoise Gyonnard et Frédérique Willard, **Du management environnemental au développement durable des entreprises**, ADEMME, France. 2004. p.05.

³ www.groupedanone.fr

⁴ Vincent Lacolare, **L'entrepreneur Durable**, Afnor Editions 2011, P.174

⁵ Carroll Archie & Buchholtz, Ann K, **Business and Society: Ethics and Stakeholder Management**, 6th ed, 2006 ; Thomson.

⁶ عبد الرحمان العايب، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سطيف 1- الجزائر؛ 2012/2011؛ ص 158
⁷ نفس المرجع؛ ص 160.

⁸ Paul Pinto; **La Performance Durable**; Ed Dunad; Paris; 2003; p1

⁹ Centre des jeunes dirigeants d'entreprise, **le guide de la performance globale: 100 questions pour faire votre diagnostic et établir votre plan d'action**, Editions d'Organisation, Paris, France, 2004, p.10

¹⁰ وهيبية مقدم؛ تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري؛ أطروحة دكتوراه غير منشورة؛ جامعة وهران؛ الجزائر؛ 2014/2013؛ ص 173.

¹¹ يوسف محمود جربوع، مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة : دراسة استكشافية لآراء المديرين الماليين ورؤساء أقسام المحاسبة في الشركات الصناعية المساهمة العامة في قطاع غزة/ فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية: سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد الخامس عشر، العدد الأول، جانفي 2007؛ ص 247.

¹² وهيبية مقدم؛ مرجع سابق؛ ص 174.

¹³ Kaplan Robert S, Norton David P, **The Balanced Scorecard Translating Strategy into Action** ; Harvard Business School Press, September 1996, p75, www.chapters.indigo.ca/.../Balanced-Scorecard-Translating-Strategy...Kaplan...Norton/97-item.html,

¹⁴ وائل محمد صبحي إدريس و طاهر محسن منصور الغالبي؛ المنظور الاستراتيجي لبطاقة التقييم المتوازن؛ دار وائل؛ الأردن؛ 2009؛ ص 21.

¹⁵ سعد صادق بحيري؛ إدارة توازن الأداء؛ الدار الجامعية الإسكندرية؛ مصر؛ 2004؛ ص 212.

¹⁶ محمد الطعمانة؛ معايير قياس الأداء الحكومي وطرق استنباطها: دراسة تطبيقية على وحدات الحكم المحلي؛ ورقة عمل مقدمة في ندوة قياس الأداء في المنظمات الحكومية؛ المنظمة العربية للتنمية الإدارية؛ مصر؛ 2007؛ ص 410.

¹⁷ سعد صادق بحيري؛ إدارة توازن الأداء؛ الدار الجامعية الإسكندرية؛ مصر؛ 2004؛ ص 213.

¹⁸ مسلم علاوي السعد وآخرون؛ بطاقة العلامات المتوازنة _مدخل للإدارة المتوازنة؛ دار الكتب العلمية؛ بيروت؛ لبنان؛ الطبعة الأولى؛ 2012؛ ص 321.

¹⁹ نادية راضي عبد الحليم؛ دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة؛ مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية جامعة الأزهر المجلد الواحد والعشرون، العدد الثاني، ديسمبر 2005؛ ص 22.

²⁰ H. Nanchai, **Sustainability performance evaluation system in government, Balanced scorecard approach towards sustainable development**, Springer, London, 2009, P.24

²¹ عبد الرحمان العايب؛ مرجع سابق؛ ص 169.

²² طاهر محسن منصور الغالبي؛ صالح مهدي محسن العامري؛ مرجع سابق؛ ص 85-106.