

أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء في القطاع العمومي بالجزائر:
دراسة لعينة من المجالس الشعبية البلدية

The importance of social responsibility in improving performance in the public sector in Algeria :
An Empirical Study on a Sample of Municipal People's Councils

عريوة محاد

جامعة المسيلة - الجزائر

mohad.arioua@univ-msila.dz

زغبطة طلال

جامعة المسيلة - الجزائر

talal.zeghba@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2019/12/31

تاريخ القبول: 2019/11/16

تاريخ الاستلام: 2019/08/21

الملخص:

غالبا ما تظهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كإدماج لتكامل المعايير الأخلاقية في عالم المؤسسات والذي بدأ مقدراً أن يحكمه منطق الربح فقط. على الرغم من أن هذه الفكرة كانت لبعض الوقت صدى متزايد، إلا أنها تثير العديد من الخلافات. النقاشات والجدل تتضاعف حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على حد سواء من حيث الأساسيات والممارسة، نسعى في هذا النص إلى إبراز أهمية تبني مبادئ هذا المفهوم لدى القطاع العمومي ودوره في تحسين أدائه، من خلال إجراء دراسة لعينة من المجالس الشعبية البلدية بالجزائر.

- الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية؛ القطاع العمومي؛ الأداء؛ المعايير الأخلاقية؛ التنمية المستدامة.
- تصنيف JEL :: M14 ؛ J45 ؛ H11.

Abstract:

The SR often appears as an integration of ethical standards in the world of organizations, which seems to be ruled only by profit logic. Although this idea has for some time been increasing lyre sonant, it raises many controversies, and the debates and arguments are multiplying on the social responsibility of organizations both fundamentally and practically.

This study seeks to highlight the importance of adopting the principles of this concept in the public sector and its role in improving its performance through conducting a study on a sample of the Municipal People's Councils in Algeria.

- **Keywords:** Social responsibility; public sector; performance; Ethical standards; sustainable development.
- **Jel Classification Codes :** M14 ; J45 ; H11.

المؤلف المراسل: زغبطة طلال، بريد التواصل: talal.zeghba@univ-msila.dz

يبرز إحداث التنمية الاقتصادية المستدامة في الدول النامية من خلال خلق فرص العمل والتعليم والتخفيف من وطأة الفقر والإدارة البيئية الرشيدة، وفي حين ينبغي لجميع الحكومات ممثلة في القطاع العمومي ومؤسسات المجتمع المدني أن تشارك في هذا الجهد، حيث يقع على كاهل القطاع العمومي دور بالغ الأهمية، فعليه المشاركة والمساهمة في الارتقاء بمستوى المجتمعات، وبمقدوره أن يفعل ذلك من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي تتماشى مع أهداف التنمية الوطنية من خلال الاستغلال الأمثل لكل الموارد المتاحة وتحقيق الأهداف الموضوعية فيالخطط التنموية لهذا القطاع.

إن المسؤولية الاجتماعية الوحيدة التي تقع على عاتق المسؤولين التنفيذيين في الشركات هي زيادة ماتحققه شركاتهم من دخل إلى أقصى حد ممكن وما يتكون من ثروة لدى حملة أسهمها، الآن أصبحت المؤسسات المعاصرة هي التي تؤمن بالإصلاح الاجتماعي وهي التي تدرك تماما أنه لا يجب أن تصب كل اهتمامها على زيادة أرباحها بل يجب أن تساهم في تحقيق الخير العام.

1.1- إشكالية البحث:

تعمل المؤسسات الاقتصادية جاهدة على دمج الاهتمامات الاجتماعية في إستراتيجيتها وهذا من أجل ضمان استمراريتها وتحسين أدائها الاقتصادي، حيث إضافة إلى اعتمادها على القيم الاقتصادية في تقييم أدائها هنا كتقنيات حديثة تساعد على خلق ديناميكية عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في بيئة العمل ومن أبرزها المسؤولية الاجتماعية، وهو ما نريد إبرازه من خلال إسقاط هذا المفهوم وأهميته في تحسين الأداء في قطاع جد حساس ألا وهو القطاع العمومي، ومن اجل ذلك يمك طرح الإشكالية التالي:

ما مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء في القطاع العمومي بالجزائر؟

2.1- فرضيات البحث:

ومن أجل الإجابة على هذا السؤال الرئيس طرحنا فرضيتين سنحاول التأكد من صحتها في خاتمة هذه الدراسة وهما:

- الفرضية الأولى: تعتبر المسؤولية الاجتماعية التزام إدارة القطاع العمومي اتجاه أصحاب المصالح.

- الفرضية الثانية: يساهم تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء إدارة القطاع العمومي.

3.1- الإطار النظري والفكري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

1.3.1- التطور التاريخي لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

عرفت المسؤولية الاجتماعية تطورا مستمرا وهذا نتيجة لظروف تغير الأوضاع الاقتصادية في بيئة الأعمال، وكذلك لتغير أنماط وأساليب الإدارة، وعموما يمكن تقسيم مراحل تطور المسؤولية الاجتماعية إلى ما يلي (نجم عبود، 2006، الصفحات 201-202):

- أ. مرحلة إدارة تعظيم الأرباح للفترة 1800-1920: وفي هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للمؤسسات (الأعمال) هي تعظيم الأرباح، والتوجه نحو المصلحة الذاتية البحتة، وان النقود والثروة هي الأكثر أهمية.
- ب. الفترة إلى غاية 1939: وتضم هذه الفترة المراحل التالية:
 - الثورة الصناعية والإدارة العلمية وتميزت بتعظيم الأرباح نتيجة للتطور التكنولوجي والنمو الصناعي؛
 - العلاقات الإنسانية وتجارب (هورثون) وجاءت على اثر الانتقادات التي وجهت للمرحلة السابقة وفيها برزت أساليب السلامة والأمان في العمل وحماية حقوق الأطراف المختلفة ذات الصلة بالمؤسسة؛
 - ظهور خطوط الإنتاج وتضخم حجم المنشآت، حيث ازداد تشغيل صغار السن، ولم يكن هناك حاجة لمتخصصين كثيرين؛
 - تأثير الأفكار الاشتراكية حيث لعبت دورا مهما في توجيه أداء المؤسسات نحو تحمل مسؤولياتها الاجتماعية؛
 - الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية التي شكلت محور مهم نحوى توجيه المؤسسات لتبني المسؤولية الاجتماعية نتيجة انهيار الاقتصاد العالمي وتسريح الآلاف من العمال.
- ج. مرحلة إدارة الوصاية من 1945 إلى 1960: وفيها أن المسؤولية الأساسية للمؤسسات (الأعمال) هي تحقيق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصلحة الأطراف الأخرى مثل المساهمين والعاملين، وان النقود مهمة ولكن الأفراد مهمون أيضا.
- د. الفترة من 1960 إلى يومنا هذا: وتعتبر هذه الفترة بما تحويه من مراحل المسار الحقيقي الذي جسده مفهوم المسؤولية الاجتماعية بمعناه العام، ويمكن إبراز أهم هذه المراحل فيما يلي:

- التوسع الاقتصادي والذي قام على أساس ارتباط المسؤولية الاجتماعية بكل الأطراف التي تتعامل معها المؤسسة (المستهلكين، الزبائن، المجهزين)؛
- المواجهات الواسعة بين الإدارة والنقابات حيث ساهمت وسائل الإعلام في زيادة الوعي لدى الناس وخاصة النقابات العمالية وهذا ما أدى إلى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية؛
- القوانين والمدونات الأخلاقية والتي ضمنت بنود خاصة بالمسؤولية الاجتماعية حيث ظهر ما يعرف بحاسبة المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، وكذلك تطوير مقاييس الأداء الاجتماعي.

2.3.1- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

- أعطيت للمسؤولية الاجتماعية عدة تعريفات سواء من طرف باحثين أو مؤسسات وهيئات دولية ندرجها في ما يلي:
- أ. عرفها (Holmes) على أنها التزام على منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه عن طريقة المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، تحسين الخدمات الصحية، مكافحة التلوث، إيجاد فرص عمل، حل مشاكل الإسكان والمواصلات وغيرها (الغالي، 2007)؛
- ب. تمثل الأبحاث القيمة للباحث (Carroll) في إطار المسؤولية الاجتماعية نقلة مهمة، حيث عرض الباحث كون منظمة الأعمال تضطلع بإدارتها بأربعة مسؤوليات متكاملة يمكن تجسيدها في الشكل الهرمي التالي (Carroll, 1991):

الشكل (1) : هرم كارول (Carroll) للمسؤولية الاجتماعية



Source: Carroll, Archie B., (1991), The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders, Business Horizons, 34, issue 4, pp. 39-48.

- وضع (Carroll) المسؤوليات الأربعة في نظام أولويات بالنسبة لمؤسسات الأعمال، فمنظمة الأعمال ملزمة بتحقيق العوائد الاقتصادية، كذلك لكي تستمر في العمل يجب أن تحترم القوانين وتبعد نفسها عن المسائل القانونية وينطلق (Carroll) بعد ذلك بخلاف المعارضين لتبني مؤسسات الأعمال المسؤولية الاجتماعية، ليرى ضرورة أن تتحمل منظمة الأعمال مسؤوليات أخلاقية وخيرة تمثل دورها الاجتماعي وتعزز صورتها في المجتمع، كذلك فإن المسؤوليات الخيرة اليوم قد تصبح مسؤوليات أخلاقية إذا لتشكل مسؤوليات قانونية بعد ذلك، وهنا فالمؤسسة التي تتبنى دورا اجتماعيا تعتبر رائدة ومبادرة في إطار وجودها في المجتمع وبالتالي تكون أكثر فعالية وكفاءة، وهنا تتجسد أهمية المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات الأعمال بكونها تحقق مردود إيجابي لجميع الجهات وخاصة المجتمع والدولة والمؤسسة وكذلك الإدارة والعاملين.
- ج. عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد (السكرانة، 2009).
- د. عرف مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل (عرابة و بن داودية، 2012).

مما سبق يمكن القول أن المسؤولية الاجتماعية هي مجمل الممارسات والأعمال المتسمة بالانفتاح والشفافية القائمة على مبادئ أخلاقية واحترام المجتمع والبيئة، تكون في شكل التزامات طوعية من طرف المؤسسات والقطاعات سواء منها المنتجة أو الخدمية، من أجل الاستعمال الأمثل للموارد المتاحة الاقتصادية والاجتماعية لتحقيق الأهداف المطلوبة.

4.3.1- عناصر المسؤولية الاجتماعية:

تكمن عناصر المسؤولية الاجتماعية في ما يلي (فلاق، 2013):

- أ. المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي: يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة لمؤسسات الأعمال شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة، والتي تشمل: المساهمة في الحد من البطالة، إنشاء المرافق العمومية الضروري، دعم مؤسسات المجتمع المدني، وعادة ما ينظر إلى مسؤولية المؤسسة تجاه المجتمع المحلي من زوايا مختلفة فقد تشمل الأعمال الخيرية، الرياضة والفن، التعليم وتدريب المؤسسات، وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي؛
- ب. المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين: إذا كانت المؤسسات تولي اهتماما لرأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل، لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى، وقد اثبت ذلك تجريبيا حيث أن غالب الناس يحبذون العامل في المؤسسة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة، كما اثبت في نفس السياق أن الناس يحبذون التعامل تجاريا مع نفس المؤسسات؛
- ج. المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن: تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات بدون استثناء، ومن الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة، والإعلان لهم بكل صدق وأمانة، وتقديم منتجات صديقة لهم ولبئتهم ومع تقديم إرشادات لكيفية استعمالها، والتزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع وتطوير مستمر للمنتجات، هذا بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل مثل الاحتكار؛
- د. المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين: بالنظر إلى العلاقة ما بين الموردين ومؤسسات الأعمال على أنها علاقة مصالح متبادلة، لذلك يتوقع الموردون أن تحترم مؤسسات الأعمال تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة التي يمكن تلخيصها بالاستمرار في التوريد، وخاصة لبعض أنواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، وأسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة لمؤسسات الأعمال بالإضافة إلى تسديد الالتزامات، والصدق في التعامل، وتدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل؛
- هـ. المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة: البيئة كمرفق اجتماعي يستخدمه ويستنزفه قطاع الأعمال لتحقيق أرباحه وجزء كبير من هذه الأرباح هو على حساب البيئة، فقد أصبحت المسؤولية ضمن فلسفة المؤسسة، تشتمل على منع التلوث ودرء الأخطار البيئية الناجمة عن النشاطات الإنتاجية، الاهتمام بالصناعات النظيفة بيئياً، والاستثمار في تدوير النفايات (خضور، 2011).

5.3.1- أهمية المسؤولية الاجتماعية:

- تتبع أهمية تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية من خلال مساهمتها في ما يلي (عزيري، 2013):
- أ. زيادة التكافل الاجتماعي بين شرائح المجتمع وإيجاد شعور بالانتماء من قبل الأفراد والفئات المختلفة؛
 - ب. تحقيق الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر مستوى من العدالة الاجتماعية؛
 - ج. تطوير التنمية السياسية انطلاقا من زيادة مستوى التثقيف؛
 - د. الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمؤسسات؛
 - هـ. تساهم في تعزيز صورة المؤسسة في المجتمع، وبالتالي تؤدي إلى مردودات إيجابية للعاملين فيها؛
 - و. المحافظة على البيئة من خلال اللوائح والتشريعات التي تنظم عملها، وتكييف إستراتيجيتها في الاتجاه الذي لا يضر بالبيئة؛
 - ز. فتح مجالات أمام أفراد المجتمع المحلي للحصول على فرص جديدة لتحسين مستوى معيشتهم وتكييف إستراتيجيتها في الاتجاه الذي لا يضر بالبيئة؛
 - ح. تحين الخدمات التي تقدم للمجتمع وخلق فرص عمل حقيقية، والمشاركة في إيجاد حلول للمشكلات الاجتماعية والبيئية.
- إضافة إلى بعض الجوانب الأخرى منها (البكري، 2001):

- أ. تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين وذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما تحظى به منظمة الأعمال من ثقة لدى المجتمع، وما تقوم به للحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبلا؛
- ب. القوانين والتشريعات لا يمكن أن تستوعب كل التفاصيل المرتبطة في المجتمع، ولكن بوجود المسؤولية الاجتماعية في الأعمال فإنها ستمثل قانونا اجتماعيا؛
- ج. إن لم تقم مؤسسات الأعمال بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة وحل المشكلات التي يعاني منها فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع.

4.1- علاقة المسؤولية الاجتماعية بالحوكمة وأداء القطاع العمومي :

1.4.1- علاقة المسؤولية الاجتماعية بالحوكمة :

إن الإطار العام لمفهوم الحوكمة لا يرتبط بالنواحي القانونية والمالية والمحاسبية للمؤسسات فقط، ولكنه يرتبط ارتباطا وثيقا بالنواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، ويمكن القول بأنه إذا صلحت المؤسسة كنواة صلح الاقتصاد ككل، وإذا فسدت فان تأثيرها من الممكن أن يمتد ليضر عدد كبير من فئات الاقتصاد والمجتمع، وتجدر هنا الإشارة إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية التي لا تهتم فقط بتدعيم مكانة وربحية المؤسسة، ولكنها تهتم كذلك بتطور الصناعة واستقرار الاقتصاد وتقدم ونمو المجتمع ككل (بليزاك و بريكة، 2017).

حوكمة المؤسسات وسيلة لزيادة قدرة المؤسسة على التصرف بطريقة مسؤولة اجتماعيا، فالمؤسسة التي تهدف لان تصبح مسؤولة اجتماعيا يجب أن يكون لديها نظاما لحوكمة المؤسسات يمكنها من توفير إشراف عام و وضع مبادئ المسؤولية الاجتماعية، فالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هي جزء من التزام المؤسسة بتطبيق حوكمة الشركات، كما جاء في مبادئ حوكمة المؤسسات فإنه يتوقع من مجالس الإدارة أن تتعامل بشكل عادل مع اهتمامات أصحاب المصالح الآخرين بما في ذلك مصالح العاملين والدائنين و العمال والموردين والمجتمعات المحلية وتعتبر مراعاة المعايير البيئية والاجتماعية ذات صلة في هذا الصدد، وعليه فإن مفهوم حوكمة المؤسسات يتسع في معناه ليشمل الجانب الاجتماعي وحماية الأطراف المختلفة و يضمن المسؤولية الاجتماعية لهذه المؤسسات تجاه مجتمعيها.

كما تجدر الإشارة إلى أن مفهوم حوكمة المؤسسات لا يضم المؤسسات الاقتصادية وأسواق المال فحسب، بل يمتد ليشمل كل المؤسسات ووحدات الإنتاج أو تقديم الخدمات سواء مملوكة للقطاع الخاص أو العام العاملة في المجتمع، حيث يؤثر نشاطها على رفاهية الأفراد والبيئات و المؤسسات بالمجتمع ، فحوكمة المؤسسات هي منظور مجتمعي تنموي للوصول إلى تحقيق التنمية المستدامة للاقتصاد والمجتمع ككل (بن ساسي و بن عزوز، 2019).

إن المؤسسات والشركات ومختلف القطاعات الفاعلة تؤثر وتتأثر بالحياة العامة، حيث أن أداؤها يمكن أن يؤثر على الوظائف والدخول والمدخرات والمعاشات ومستويات المعيشة، وغيرها من الأمور المرتبطة بحياة الأفراد والمؤسسات وبالمجتمع، ومن ثم يجب أن تكون المؤسسات مسؤولة عن التزاماتها في رفاهية وتقدم المجتمع.

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية احد أهم ميزات الحوكمة، حيث تعمل هذه الأخيرة على جعل المؤسسات مسؤولة عن القيام بالمسؤولية الاجتماعية والحفاظ على بيئة نظيفة، وذلك لكون البقاء والتطور في ظل البيئة الاقتصادية الحالية يتطلب من المؤسسات أن تتفاعل مع التوجهات الاجتماعية والبيئية، ولكي تحسن المؤسسات من صورتها يجب عليها الأخذ بعين الاعتبار والاستجابة لكل عناصر بيئتها والأطراف ذات المصلحة.

وتكمن أهمية الحوكمة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال تطبيق مبادئ الحوكمة في المجال الاجتماعي، مما يترتب عليه زيادة في كفاءة استخدام المؤسسات لمواردها في المجال الاجتماعي وتعظيم قيمتها وتدعيم قدرتها التنافسية، ويساعدها على التوسع والنمو والاستدامة، ويمكن إظهار ذلك فيما يلي:

- أ. وضع قواعد السلوك المهني للعمل بها بما يتلاءم مع المعايير التي ينبغي أن تنتهجها المؤسسة في تحقيق أهدافها؛
- ب. اختيار أعضاء مجلس الإدارة والعمال وفق مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب؛
- ج. اتخاذ القرارات بشأن الاختيار والتعويض ووضع المعايير المناسبة لأداء أعضاء مجلس الإدارة ومتابعة الموظفين التنفيذيين؛
- د. وضع أنظمة الرقابة الداخلية والخارجية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والإشراف عليها مع مراجعة سنوية لها؛
- هـ. ترسيخ قيم الديمقراطية والشفافية والمساءلة والعدل مما يضمن نزاهة المعاملات ويعزز سيادة القانون ضد كل أشكال الفساد، ونشر واسع للمعلومات لجميع الأفراد دون تشويه خاصة ما يرتبط بكافة أوجه العمل في المؤسسة أو ما يتعلق بالدولة أو المجتمع المدني؛

- و. تحسين إدارة المؤسسة ومساعدة المديرين ومجلس الإدارة على تطوير إستراتيجية سليمة للمؤسسة في تحديد العلاوات والمكافئات على أساس الأداء، مما يساعد على تحسين كفاءة إدارة المؤسسة وتقوية ثقة الجمهور فيها، ويسمح بتحسين عوائد الدولة وهذا بدوره سيؤدي إلى المزيد من فرص العمل والتنمية الاقتصادية والاجتماعية؛
- ز. تعزيز المساواة بين جميع أفراد المجتمع وخصوصا بين الجنسين من جهة وبين الفئات الاجتماعية من جهة أخرى، والارتقاء بالشؤون الصحية والتعليمية وتنوع الخدمات وغيرها، ومساعدة الفئات المهمشة؛
- ح. تطبيق مبادئ الحوكمة يعطي قناعة للمؤسسة بالدور الحتمي لها بتبني المسؤولية الاجتماعية كما تعمل على إقناع كل طرف داخلي أو خارجي بواجبه ومكانته في تحقيق ذلك؛

2.4.1- مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية في القطاع العمومي :

تعتبر المسؤولية الاجتماعية الإطار الفكري العام للإدارة العامة في القطاع العمومي، وهي المنهج العلمي الذي ينقل الإدارة العامة من الإطار الفكري النظري الأيديولوجي إلى نطاق التطبيق والتجسيد، ومن مجرد الفكر إلى الممارسة، وأكثر من ذلك نجد أن أهداف وخطط القطاع العمومي المحلي ممثلا في الإدارة العمومية وعلاقاته العامة في أصولها التاريخية والعملية والواقعية هي الجانب العملي للمسؤولية الاجتماعية في المجتمع المعاصر.

وعليه فالضرورة الملحة تستدعي التطور المستمر في نشاط وعمل الإدارة العمومية والعلاقات العامة، وفي كافة الأصعدة والميادين، نتيجة توسع دائرة التدخل الحكومي، وتزايد التشريعات والقوانين الحكومية، بالإضافة إلى التعقيدات المتزايدة في الأعمال وتطبيقات التكنولوجيا الجديدة، والاهتمام الملحوظ بالمشاكل البيئية والاجتماعية.

وهناك من يرى أن المسؤولية الاجتماعية للقطاع العمومي بصفة عامة ولوظيفة الإدارة المحلية والعلاقات العامة بصفة خاصة في وحدات الإدارة المحلية، كمؤسسات اجتماعية تسعى للتنمية من خلال تنفيذ الخطط التنموية المسطر في برامج الحكومة والمتمثلة في تكوين وتشكيل رأي عام محلي مساعد لتحقيق التنمية المحلية.

وأیضا في حث وتدريب المواطنين على المشاركة الشعبية عن طريق تبصيرهم بإمكانيات الوحدة المحلية، وإنجازاتها والعقبات التي تواجهها، بمعنى أن المسؤولية الاجتماعية لوظيفة الإدارة العامة في الإدارة المحلية للقطاع العمومي المحلي تتمثل في مساعدة مختلف الوظائف الأخرى للإدارة المحلية في زيادة درجة فعاليتها، ويتجلى ذلك في بعض النقاط الممثلة في ما يلي (عليق و آخرون، 2004):

- أ. العمل على تكوين وتشكيل رأي عام مؤيد للتنمية المحلية؛
- ب. حث وتدريب المواطنين المحليين على المشاركة الشعبية في شؤون وقضايا ومشاكل مجتمعهم المحلي، وهذا من خلال اطلاعهم وتزويدهم بالمعلومات الصادقة والحقيقية عن الإمكانيات المادية والبشرية للوحدة المحلية واهم إنجازاتها والعقبات التي تواجهها؛
- ج. تحقيق الأهداف المحددة في الخطط المرسومة من خلال الاستعمال المستدام للموارد في إطار التقيد بالضوابط البيئية والاجتماعية.

يعتبر المجتمع المحلي إضافة إلى البيئة الداخلية للمؤسسة، مجالات مهمة لتطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية، إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها اتجاه المجتمع، وعادة ما ينظر إلى مسؤولية المؤسسة تجاه المجتمع المحلي من زوايا مختلفة، فقد تشمل رعاية الأعمال الخيرية، الرياضة والفن، التعليم وتدريب المؤسسات، وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي، بالإضافة إلى المجتمع المحلي، تغطي المسؤولية الاجتماعية مجالات مختلفة نوضحها في الجدول التالي (الصيرفي، 2007):

الجدول (1): مجالات المسؤولية الاجتماعية

المجال	بعض ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي تجاهه
المالكون	حماية أصول المؤسسة، تحقيق أكبر ربح ممكن، رسم صورة جيدة للمؤسسة، تعظيم قيمة السهم والمؤسسة ككل، زيادة حجم المبيعات.
العمال	عدالة وظيفية، رعاية صحية، رواتب وأجور مدفوعة، إجازات مدفوعة، فرص تقدم وترقية تدريب مستمر، إسكان للعاملين ونقلهم، ظروف عمل مناسبة.
المستهلكون	أسعار مناسبة، الإعلان الصادق، منتجات آمنة وبنوعية جيدة، إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياها.
المنافسون	معلومات صادقة، عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة، منافسة عادلة ونزيهة.
الموردون	أسعار عادلة، الاستمرارية في التجهيز، تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.
البيئة	التشجير وقيادة المساحات الخضراء، المنتجات غير الضارة، الحد من تلوث الماء والهواء والتربة باستخدام الأمثل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها.

الحكومة	الالتزام بالقوانين، إعادة التأهيل والتدريب، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل المشكلات الاجتماعية تسديد الالتزامات الضريبية.
جماعات الضغط	التعامل الصادق مع الصحافة، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها.
المجتمع المحلي	دعم البنى التحتية، احترام العادات والتقاليد وعدم خرق القواعد العامة والسلوك. محاربة الفساد الإداري والرشوة، دعم مؤسسات المجتمع المدني، دعم المراكز العلمية ومؤسسات التعليم.

المصدر: محمد الصيرفي (2007)، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر، ص ص 71-72.

التطرق إلى المسؤولية الاجتماعية وكل ما يتعلق بها كان مرتبط بشكل كبير بمؤسسات الأعمال كون هذا المفهوم نشأ في بيئتها كونها كانت ذات بعد اقتصادي أكثر منه اجتماعي، أي تهدف إلى تحقيق الربح دونما الأخذ بعين الاعتبار التأثيرات البيئية على عناصر بيئتها سواء الداخلية أو الخارجية، لذا فجل البحوث تركزت حول مفاهيم ومتطلبات المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي وكيف يمكن لمؤسسات الأعمال أن تتبناها وتتكيف معها من أجل أن تكون أكثر فاعلية في بيئة الأعمال، وبالتالي تفعيل المساهمة في استمرارية عملية التنمية والوصول إلى التنمية المستدامة، هذا في قطاع مؤسسات الأعمال، أما في القطاع العمومي المحلي فهو كذلك يشهد تغيرات متسارعة كتلك التي تشهدها بيئة الأعمال الحديثة بصفة عامة، لذا وحتى يكون طرفا فعالا في المساهمة بدوره في التنمية المستدامة يتطلب تبني كل متطلبات المسؤولية الاجتماعية وتكييف نشاط هذا القطاع الحساس الذي يحمل على عاتقه الجزء الأكبر في تجسيد وتنفيذ البرامج التنموية وتحقيق الأهداف المطلوبة، مع مراعاة طبعا خصوصيات هذا القطاع وذلك ما يمكن أن يظهر في النقاط التالية:

- يجب على إدارة القطاع العمومي المحلي تبني مفاهيم ومتطلبات التنمية المستدامة بصفة عامة والمسؤولية الاجتماعية بصفة خاصة؛
- تحسيس كل مستويات القطاع العمومي المحلي لأهمية وفوائد تبني هذه المتطلبات وإبراز وتوضيح نتائجها الإيجابية على الجميع سواء الموظفين، الإدارة، المجتمع، أو الدولة؛
- دمج مؤشرات القياس والتقييم الخاصة بالتنمية المستدامة أو المسؤولية الاجتماعية في كل أدوات مراقبة التسيير بعد اعتمادها كأدوات استشرافية فعالة في قياس وتقييم الأداء الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، من خلال تحديد مدى تحقيق الأهداف المحددة في الخطط التنموية المعتمدة من طرف الحكومة أو القطاع العمومي المحلي.
- مراقبة مدى الاستعمال الرشيد والمستدام لكل الموارد المتاحة سواء منها المالية، البشرية، الاقتصادية... الخ وهذا من خلال التطبيق الواقعي والعلمي لأدوات مراقبة التسيير بكيفية مبدئية ومتطلبات التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة.
- تحسين علاقة هذا القطاع الحساس مع مختلف عناصر بيئته التي يتعامل معها سواء الداخلية أو الخارجية بما في ذلك كل الأطراف ذات المصلحة.
- مثل كل المؤسسات التي تبنت متطلبات المسؤولية الاجتماعية، فالقطاع العمومي المحلي يجب أن يكون مسؤول عن التزاماته تجاه كل عناصر بيئته سواء الداخلية أو الخارجية، من خلال تحقيق أهدافه وضمان التنمية المستدامة للمجتمع ككل.

3.4.1- تطبيق المسؤولية الاجتماعية في المجالس المحلية

الجماعات المحلية تلعب دورا هاما حيث أنها في قلب مسار تحسين الإطار المعيشي للمواطن، حيث بإمكانها تجسيد العديد من الأعمال والنشاطات من خلال دعم عمل الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي، وفي هذا المجال بإمكان العديد من الجمعيات القيام بالكثير من الأنشطة التي تتجسد بمساهمة المجالس الشعبية البلدية لا سيما في مجال البيئة وتسيير النفايات المنزلية وتمويل المشاريع ذات العلاقة بمعالجة النفايات الخضراء والعضوية، فإذا كانت خدمة المواطن من مهام المجلس الشعبي البلدي، فإن تحسين الإطار المعيشي هو مسؤولية جماعية يتقاسمها جميع مواطنون ومجتمع مدني والمجالس المحلية المنتخبة وهناك بعض المعوقات التي تحول دون ممارسة المجالس المحلية لدورها الاجتماعي وهي كما يلي (جماعي و بن عبد العزيز، 2012):

- أ. نقص الخبرة لدى المنتخبين فيما يتعلق بالأمور الاجتماعية والبيئية؛
- ب. ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية، الذي هو في الواقع مرتبط بفلسفة الإدارة العليا تجاه المجتمع والبيئة المحيطة، وضعف الاهتمام ببرامج المسؤولية الاجتماعية؛
- ج. عدم وجود اتصال فاعل من قبل المجالس المنتخبة مع الجمهور؛
- د. الالتزام بنشاطات محددة تنص عليها القوانين والأنظمة؛

هـ. المسؤولية الاجتماعية هي التزام أخلاقي من قبل المديرين على الأغلب لم تفرضها لقوانين والأنظمة بل تحتمه ضرورات المنفعة المجتمعية العامة أدت إلى ضعف الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية عند المدراء؛
و. نقص الموارد المالية التي تحول دون الإسهام في نشاطات المسؤولية الاجتماعية.

إذن أي مفهوم جديد يلاقي العديد من الصعوبات في بداية تطبيقه وخاصة إذا تعارض مع بعض المصالح الأخرى فتطبيق المسؤولية الاجتماعية في جميع المستويات الإدارية للقطاع العمومي المحلي بالتأكيد لا يكون أمرا سهلا خاصة في بدايته، وهذا كون أساليب العمل الإداري في مصالح هذا القطاع تعتمد على أدوات تقليدية، لذا فتطبيق هذا المفهوم يجب أن يكون بالتدرج مثلا أن تكون البداية باختيار عدد قليل من مؤشرات القياس حتى تكون سهلة في فهمها والتعود على العمل عليها، ثانيا يجب مراعاة عوامل بيئة العمل لهذا القطاع منها القوانين الإدارية والمالية وغيرها.

II - الطريقة والأدوات :

في إطار الإجابة على إشكالية الدراسة تم معالجة البيانات التي تم التحصل عليها من خلال توزيع استبيان على عينة من المجالس الشعبية البلدية بولاية المسيلة وذلك من أجل إثبات أو نفي لفرضيات الدراسة، وبما أن هذه البيانات كمية وعينة الدراسة صغيرة الحجم تمت معالجتها الإحصائية وفق الحزمة الإحصائية (Spss) إصدار 22، والحزمة الإحصائية (Minitab) إصدار 16.

1.1- مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة كل المسيرين الإداريين المكلفين بالقطاع العمومي المحلي أي الإطارات والموظفين المكلفين بالتسيير الإداري للمجالس الشعبية البلدية، حيث تم اختيار عينة منهم من بلديات الولاية لتكون أكثر تمثيلا لكل الولاية، ونتيجة لصغر حجم المجتمع المدروس نسبيا فقد تمت الدراسة على جميع أفراد العينة المكونة من 29 مفردة (موظف) الذين تم توزيع الاستبيان عليهم بغرض جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة.

ويتكون الاستبيان الخاص بالدراسة من جزئين يمثلا الفرضيتان الخاصتان بالإجابة عن الإشكالية الرئيسة كما يلي:
- المحور الأول: تعتبر المسؤولية الاجتماعية التزاما إدارة القطاع العمومي باتجاه أصحاب المصالح ويتكون هذا المحور من 11 فقرة.
- المحور الثاني: يساهم تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء إدارة القطاع العمومي ويتكون هذا المحور من 11 فقرة.

2.11- ثبات الاستبيان:

تم تقدير ثبات الاستبانة على العينة الاختيارية باستخدام معامل ألفا كروم باخ (Cronbach alpha) وذلك لأن هذه الطريقة تسعى إلى قياس معامل التباين الداخلي بين إجابات أفراد مجتمع الدراسة، وتعتبر القيمة مقبولة إحصائيا لمعامل ألفا. كرونباخ إذا بلغت 65% فأكثر أما إذا كانت أقل من ذلك فإنها تعتبر ضعيفة، وهذا يعني أن الاختبار يستخدم بهدف التحقق من مقدار التجانس لأداة القياس كأحد المؤشرات على ثباتها ودرجة الاعتماد على عباراتها، فهذا الاختبار يعتبر من أكثر الأساليب استخداما للتأكد من درجة التجانس والاتساق الداخلي للأداة المعتمدة في الدراسة، وفي هذا الاختبار سنقوم باستخراج معامل ألفا. كرونباخ بالنسبة لعناصر الاستبيان كما يلي:

الجدول (2) : اختبار معامل الثبات (Cronbach alpha)

عدد الفقرات	معامل الثبات (Cronbach alpha)
22	0.798

المصدر: مخرجات الحزمة الإحصائية (SPSS) إصدار 22

يبين الجدول رقم (02) أن معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لكل عناصر الاستبيان والذي عدد مفرداته 22 مفردة بالنسبة للمحور الأول والثاني قد بلغ 79.8% وهو ما يدل على أن درجة المعقولية والثبات لأداة القياس كانت عالية.

III- النتائج ومناقشتها :

بناء على ما ذكر في العنصر الخاص بمجتمع وعينة الدراسة فإننا وجدنا أن حجم مجتمع وعينة الدراسة صغير وهو ما يجعلنا نتجه في اختبار فرضيات الدراسة إلى الاختبارات غير معلمية، ومنه فإننا اعتمدنا على اختبار (Wilcoxon Signed Ranks Test) وهذا من أجل تبيان مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء في القطاع العمومي بالجزائر، وهنا تتم الإجابة على الإشكالية الأساسية من خلال صياغة الفرضيات الرئيسة كما يلي:

1.111- بالنسبة للفرضية الأولى :

Ho : تعتبر المسؤولية الاجتماعية التزاما إدارة القطاع العمومي باتجاه أصحاب المصالح.

H1 : لا تعتبر المسؤولية الاجتماعية التزام إدارة القطاع العمومي اتجاه أصحاب المصالح.

تقوم هذه الفروض في الأساس على مقارنة النتائج بوسيطها، ونظراً لكون فقرات الدراسة قد تم قياسها على مقياس (ليكارت الخماسي)، فيكون كما هو معروف في علم الإحصاء أن الوسيط أو الوسط هو الرقم الذي يفصل النصف الأعلى من العينة أو المجتمع عن النصف الأقل بحيث يتساوى على طرفه عدد القيم بعد ترتيبها تصاعدياً فإذا كان عدد هذه القيم فردياً فالوسيط هو الرقم النصف الذي يقسم هذه القيم، وفي هذه الحالة الوسيط هو (03)، وبالتالي فقد تمت صياغة الفرضيات كما يلي:

Ho : Med \geq 3

H1 : Med $<$ 3

تم اختبار الفروض الفرعية من خلال (Wilcoxon Signed Ranks Test) والذي تقوم فكرته على القاعدة المعتمد عليها في رفض الفرض الصفري (Ho) إذا كانت قيم الوسيط المحسوبة في هذه الدراسة أكبر أو يساوي قيمة الوسيط (03) بالنسبة لكل فقرات المحور وفي هذه الحالة يقبل الفرض الصفري، ويرفض الفرض البديل (H1) وذلك عند مستوى معنوية تساوي (0,05). وباستخدام اختبار (Wilcoxon) حول الوسيط بمستوى معنوية ($\alpha=5\%$) عند الوسيط (03) كانت مخرجات برنامج (Minitab) لإصدار 16 ما يلي:

الجدول (3) : نتائج اختبار الفرضية الأولى

Test of median = 3,000 versus median > 3,000

N for Wilcoxon	Estimated	N	Test Statistic	P	Median
X1	2216	1,0	1,000	3,000	
X2	2218	23,0	0,9973	3,500	
X3	2217	6,51	0,000	3,200	
X4	22	17	3,01	0,000	3,700
X5	2215	18,0	0,992	4,500	
X6	2214	51,0	0,705	3,900	
X7	2212	46,5	0,291	3,500	
X8	22	18	22,0	0,997	4,300
X9	2215	6,5	1,000	3,500	
X10	2218	4,0	1,000	3,500	
X11	2213	19,0	0,998	3,500	

المصدر: مخرجات برنامج (Minitab) إصدار 16.

بالنسبة للفرضية الأولى فقد تضمن سؤال هذا المحور احد عشر فقرة تناولت جوانب مختلفة حول اعتبار المسؤولية الاجتماعية، التزام إدارة القطاع العمومي اتجاه أصحاب المصالح، وكما هو معلوم تم اختبار هذا الفرض باستخدام اختبار (Wilcoxon Signed Ranks Test) الخاص بالاختبارات اللامعلمية وهذا من خلال قياس معنوية الاختلاف بين وسيط إجابات المستقيمين والوسيط الفرضي (median) لمقياس (Likert) الخماسي وهو (3).

ولقد تم تحليل واختبار هذه الفقرات إحصائياً كما في الجدول رقم (03)، حيث يتضح من فحص النتائج المبينة في هذا الجدول وفق اختبار (Wilcoxon) حول الوسيط بمستوى معنوية ($\alpha=5\%$) أن كل نتائج الاختبار تعطي قيماً للمتوسطات المحسوبة لكل فقرات المحور أكبر من قيمة الوسيط الفرضي أي ($P\text{-Value} \geq 5\%$) وهذا دليل على أن هنالك دلالة معنوية بين الوسيط المحسوب والوسيط المفترض حيث يتضح أن كل نتائج الاختبار ذات درجات احتمالية كلها قريبة أو مساوية للواحد حيث تراوحت قيم الاحتمال بين [0,291-1,000]، وبالتالي فإننا نستطيع القول وبشكل عام إن فقرات المحور تظهر أن العوامل المختلفة متوفرة من أجل قبول محتوى هذه الفرضية.

وبناء على النتائج السابقة فإننا عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$) نقبل الفرض الصفري (Ho) المتمثل في: تعتبر المسؤولية الاجتماعية التزام إدارة القطاع العمومي اتجاه أصحاب المصالح وبالمقابل نرفض الفرض البديل (H1) والمتمثل في لا تعتبر المسؤولية الاجتماعية التزام إدارة القطاع العمومي اتجاه أصحاب المصالح.

2.111- بالنسبة للفرضية الثانية :

Ho : يساهم تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء إدارة القطاع العمومي.

H1 : لا يساهم تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء إدارة القطاع العمومي.

نظرا لكون فقرات الدراسة قد تم قياسها على مقياس (ليكارث الخماسي)، فيكون كما هو معروف في علم الإحصاء أن الوسيط أو الوسط هو الرقم الذي يفصل النصف الأعلى من العينة أو المجتمع عن النصف الأقل بحيث يتساوى على طرفه عدد القيم بعد ترتيبها تصاعدياً فإذا كان عدد هذه القيم فردياً فالوسيط هو الرقم النصفي الذي يقسم هذه القيم، وفي هذه الحالة الوسيط هو (03)، وبالتالي فقد تمت صياغة الفرضيات كما يلي:

$H_0 : Med \geq 3$

$H_1 : Med < 3$

وباستخدام اختبار (Wilcoxon) حول الوسيط بمستوى معنوية ($\alpha=5\%$) عند الوسيط (03) كانت مخرجات برنامج (Minitab) لإصدار 16 ما يلي:

الجدول (4) : نتائج اختبار الفرضية الثانية.

Test of median = 3,000 versus median > 3,000

N for Wilcoxon Estimated

N Test Statistic P Median

X12 2214 32,0 0,674 3,500

X13 2216 40,12 0,8653,200

X14 2214 8,51,000 3,100

X15 22 1515,01,000 3,700

X16 2212 31,0 0,845 4,100

X17 2210 34,0 0,651 3,000

X18 2217 27,5 0,352 3,000

X19 22 15 41,0 0,811 4,500

X20 221216,5 1,000 3,000

X21 221221,0 0,352 3,500

X22 2214 29,0 1,000 3,500

المصدر: مخرجات برنامج (Minitab) إصدار 16.

بالنسبة للفرضية الثانية فقد تضمن سؤال هذا المحور احد عشر فقرة تناولت جوانب مختلفة حول مساهمة تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء إدارة القطاع العمومي، وكما هو معلوم تم اختبار هذا الفرض باستخدام اختبار (Wilcoxon Signed Ranks Test) الخاص بالاختبارات اللامعلمية وهذا من خلال قياس معنوية الاختلاف بين وسيط إجابات المستقيمين والوسيط الفرضي (median) لمقياس (Likert) الخماسي وهو (3).

ولقد تم تحليل واختبار هذه الفقرات إحصائياً كما في الجدول رقم (04)، حيث يتضح من فحص النتائج المبينة في هذا الجدول وفق اختبار (Wilcoxon) حول الوسيط بمستوى معنوية ($\alpha=5\%$) أن كل نتائج الاختبار تعطي قيمة للمتوسطات المحسوبة لكل فقرات المحور اكبر من قيمة الوسيط الفرضي أي ($P.Value \geq 5\%$) وهذا دليل على أن هنالك دلالة معنوية بين الوسيط المحسوب والوسيط المفترض، حيث يتضح أن كل نتائج الاختبار ذات دراجات احتمالية كلها قريبة أو مساوية للواحد حيث تراوحت قيم الاحتمال بين [0,352-1,000]، وبالتالي فإننا نستطيع القول وبشكل عام إن فقرات المحور تظهر أن العوامل المختلفة متوفرة من اجل قبول محتوى هذه الفرضية.

وبناء على النتائج السابقة فإننا عند مستوى معنوية ($\alpha=5\%$) نقبل الفرض الصفري (H_0) المتمثل في: يساهم تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء إدارة القطاع العمومي، وبالمقابل نرفض الفرض البديل (H_1) المتمثل في لا يساهم تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء إدارة القطاع العمومي.

IV- الخلاصة :

تعد المسؤولية الاجتماعية ركنا أساسيا وهاما في حياة المجتمعات، وهي إحدى القنوات التي تدعم المصلحة العامة، حيث تعتبر عنصر أساسي مطلوب لتمتين روابط العلاقات الإنسانية، والمسؤولية الاجتماعية هي نظرية أخلاقية بأن أي كيان سواء كان منظمة أو فردا يقع على عاتقه العمل لمصلحة المجتمع ككل، وأيضا هي أمر يجب على كل منظمة أو فرد القيام به للحفاظ على التوازن ما بين الاقتصاد والنظام البيئي والاجتماعي، فالمسؤولية الاجتماعية هي أمر لا يختص بمؤسسات الأعمال فقط بل شأن كل فرد تؤثر أفعاله على الاقتصاد او المجتمع او البيئة.

وتعتبر المسؤولية الاجتماعية حلاً للكثير من المشاكل التي تواجه المؤسسات بمختلف أنواعها وبالذات القطاع العمومي لما له من أهمية بالغة النسبية في تحقيق التنمية الاقتصادية والرفع من مستويات أداؤها الخدمي، فهي مورد استراتيجي يؤدي عند استثماره بفعالية إلى خلق قيمة لمنظمة الأعمال والارتقاء بأدائها.

ومن خلال هذا البحث نتطرق إلى مختلف النتائج التي تم التوصل إليها، كخلاصة لدراسة إشكالية مدى مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء القطاع العمومي وهذا ما أكدته النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة النظرية والميدانية، فالهدف من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة هو تحقيق أهداف أصحاب المصالح.

1.IV- الاستنتاجات:

- لقد تم التوصل من خلال البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات؛ نلخص أهمها فيما يلي:
- تعتبر المسؤولية الاجتماعية التزام إدارة القطاع العمومي اتجاه أصحاب المصالح؛
 - تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية من قبل القطاع العمومي يحسن من أداء هو صورته في المجتمع؛
 - يبقى الإطار القانوني والتنظيمي للمسؤولية الاجتماعية غير كاف لدفع مؤسسات القطاع العمومي على احترام الحد الأدنى من المسؤولية الاجتماعية، خصوصاً عندما يتعلق الأمر بالتنفيذ، فقد تتوفر التشريعات لكن تطبيقها يواجه الكثير من العراقيل؛
 - من خلال القوانين التي تنظم العلاقة بين المؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر وبين أصحاب المصلحة هناك جهوداً معتبرة وقوانين تحفظ حقوق العمال وتعمل على حماية البيئة وحماية المستهلك وتبقى الدولة هي الممول الوحيد تقريبا لبرامج التنمية الاجتماعية، والشريك الاقتصادي الذي يساهم في تحقيق التنمية وضمان حقوق المجتمع؛
 - أغلب البرامج التي تقوم بها المؤسسات العمومية تجاه المجتمع تأخذ طابع الهبات والمساعدات الخيرية والأعمال التطوعية، وهي لا تساهم في خطط التنمية الاقتصادية أو الاجتماعية ولا في تحقيق التنمية المستدامة ولا يمكن أن تقع تحت مسمى برامج المسؤولية الاجتماعية لأنها برامج عرضية وغير منتظمة ولا علاقة لها بالسياسة العامة للمؤسسة العمومية.
 - أغلب البرامج التي يمكن إدراجها ضمن مسمى المسؤولية الاجتماعية تتم من قبل المؤسسات الكبيرة أو فروع الشركات الأجنبية العاملة في الجزائر وكلاهما تشكلان نسبة ضئيلة في الاقتصاد الوطني؛
 - إن نجاح القطاع العمومي في القيام بدورها يعتمد أساساً على التزامه بثلاثة معايير هي: الاحترام والمسؤولية، دعم المجتمع ومساندته وحماية البيئة؛
 - المسؤولية الاجتماعية هي بمثابة روح المواطنة التي تعتمد على ضمير وشخصية الإنسان.

2.IV- المقترحات:

- بناء على النتائج التي تم التوصل إليها يمكننا تقديم المقترحات التالية:
- بث الوعي العام عبر المؤتمرات والندوات ووسائل الإعلام وورش العمل بشأن المسائل المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بما في ذلك تشجيع مختلف القطاعات الحكومية على المشاركة الفعالة ،
 - ضرورة بناء نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية من خلال المؤسسات المؤثرة في الأفراد وفي مقدمتها المساجد، والمنشآت التعليمية؛
 - يجب أن يكون دور الدولة فعال وذلك من خلال سن قوانين صارمة تفرض تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وكذلك يجب تحفيز كل جهة تقوم بدور اجتماعي ايجابي لخلق منافسة بينها؛
 - إجراء المزيد من البحوث والدراسات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية؛
 - إضفاء الطابع المؤسسي على نشاطات المسؤولية الاجتماعية، بالانتقال من الجهود الفردية المباشرة لأفراد ومؤسسات إلى مرحلة أكثر تنظيماً وأكثر فاعلية تستند إلى العمل المؤسسي المشترك في جميع المجالات؛
 - للأسرة دور كبير ومهم في تنمية الوعي المجتمعي وتعزيز قيم المسؤولية المجتمعية، وذلك من خلال تعزيز مبادئ المجتمع وقيمه في نفوس الأطفال منذ الصغر وأن تغرس فيهم قيم الانتماء والولاء وخدمة المجتمع والمثل الأخلاقية الراقية، بما يساهم في النهاية في تخريج جيل قادر على تطوير المجتمع ودعمه وتنميته والمحافظة على رخائه واستقراره.

- 1- Carroll, A. B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 34 (4), 39-48.
- 2- أحمد محمد عليق، و آخرون. (2004). وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية. الاسكندرية، مصر: المكتب الجامعي الحديث.
- 3- الياس بن ساسي، و ايمان بن عزوز. (2019). الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية-العلاقة والأهداف. تاريخ الاسترداد 14/02/2019، من تظاهرات علمية جامعة ورقلة: <https://manifest.univ-ouargla.dz/documents/Archive/Archive%20Faculte%20des%20>
- 4- أم كلثوم جماعي، و سمير بن عبد العزيز. (2012). الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال. الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية أيام 14-15 فيفري (الصفحات 1-18). بشار: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر.
- 5- بلال خلف السكارنة. (2009). أخلاقيات العمل. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 6- ثامر ياسر البكري. (2001). التسويق والمسؤولية الاجتماعية. عمان، الاردن: دار وائل للنشر.
- 7- رايح عرابية، و وهيبية بن داودية. (2012). المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية: عرض تجارب بعض الشركات العالمية. الملتقى الدولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، أيام 14/15 فيفري (الصفحات 1-19). جامعة بشار، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 8- رسلان خضور. (2011). المسؤولية الاجتماعية لقطاع الأعمال. ندوة الثلاثاء الاقتصادية الرابعة والعشرون حول التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية .
- 9- طاهر محسن الغالبي. (2007). الإدارة الإستراتيجية: منظور استراتيجي متكامل. عمان: دار وائل للنشر.
- 10- عبد الحليم بليزك، و السعيد بريكة. (2017). العلاقة بين الحوكمة والمسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق القدرة التنافسية للشركات. مجلة الاقتصاد الصناعي، 7 (4)، 93-110.
- 11- محمد الصيرفي. (2007). المسؤولية الاجتماعية للإدارة. الاسكندرية، مصر: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- 12- محمد فلاق. (2013). المسؤولية البيئية للشركات النفطية العربية: شركتي سوناطراك الجزائري- اركو السعودية نموذجا. مجلة الباحث (12)، 29-38.
- 13- نجم نجم عبود. (2006). أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
- 14- نوال عزيزي. (2013). المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بحوكمة الشركات. المؤتمر الثالث للعلوم المالية والمصرفية حول حاكمية الشركات والمسؤولية الاجتماعية: تجربة الأسواق الناشئة (الصفحات 160-175). الاردن، أيام 17-18 افريل 2013: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية اربد.