



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم إقتصادية

التخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسات

أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسة
الإقتصادية

دراسة حالة لشركة سوف للدقيق بالوادي

المناقشة يوم: 2024/06/05

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

جديدي موسى

إعداد الطلبة:

- مسعودي عادل
- بن ساعد أحمد
- باده سماح

لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ مساعد "ب" جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. شكة عبد الله
مشرفا ومقررا	أستاذ التعليم العالي جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	أ.د جديدي موسى
ممتحنا	أستاذ التعليم العالي جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	أ.د بن أحمد أحمد

الموسم الجامعي: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم إقتصادية

التخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسات

أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسة الإقتصادية

دراسة حالة لشركة سوف للدقيق بالوادي

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

جديدي موسى

إعداد الطلبة:

- مسعودي عادل
- بن ساعد أحمد
- باده سماح

لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ مساعد "ب" جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. شكة عبد الله
مشرفا ومقررا	أستاذ التعليم العالي جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	أ.د. جديدي موسى
ممتحنا	أستاذ التعليم العالي جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	أ.د. بن أحمد أحمد

الموسم الجامعي: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتمة الأنبياء والمرسلين أهدي
ثمرة جهدي إلى من قال فيهما عز وجل: ﴿وَخَفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ
رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْنِي صَغِيرًا﴾، إلى أعظم رجل في الكون، إلى
من تواضع في الأمراض حمدا لله بكرة وأصيلا، إلى الذي رباني فأحسن
تربيته وعلمي وهو مثلي الأعلى أبي العزيز.

إلى من تاهت الكلمات والحروف في وصفها، والتي كانت
سندا في حياتي وغمرتني بعطفها، إلى منبع الحنان: أمي الغالية.

إلى أغلى وأروع إنسانة شريكة حياتي ﴿نزوجي الكريمة
والعزيزة﴾ التي دعمني وساندتني ربي احفظها لي ولا تحرمني منها.

إلى أبنائي ونور حياتي ضياء الدين وغيث وأبنتي الغالية أميرة.

إلى أخوتي وأخواتي وأصدقائي وإلى كل من ساعدني

في هذا العمل . عادل

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتمة الأنبياء والمرسلين أهدي
ثمرة جهدي إلى من قال فيهما عز وجل: ﴿وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ
رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾ ، إلى أعظم رجل في الكون، إلى
من تواضع في الأرض حمدا لله بكرة وأصيلا، إلى الذي رباني فأحسن
تربيتي وعلمي وهو مثلي الأعلى أبي العزيز.

إلى من تاهت الكلمات والحروف في وصفها، والتي كانت
سندا في حياتي وغمرتني بعطفها، إلى منبع الحنان: أمي الغالية.
إلى أغلى وأروع إنسانة شريكة حياتي ﴿نروحي الكريمة
والعزيزة﴾ التي دعمني وساندتني ربي احفظها لي ولا تحرمني منها.
إلى أبنائي ونور حياتي تركية وأنفال ونصر وحنين .
إلى أخوتي وأخواتي وأصدقائي وإلى كل من ساعدني

في هذا العمل . أحمد

الإهداء

أحمد الله كثيراً واشكره شكراً عظيماً على ما منحني ووهب لي

نعمة التي لا تقدر بثمن نعمتي الطاعة والعلم فالحمد لله رب العالمين إلى

من بلغ الرسالة وأدى الأمانة إلى نبي الرحمة سيدنا محمد لي الله عليه وسلم .

إلى أعلى جوهرة مدها الله إلى المصباح الذي ينير دربي في الأيام المظلمة إلى الشمعة

التي تحترق لتضيئني من حولي والتي سقتني من فيض حنانها وقاست من أجل أن تير دربي

﴿ أمي المحنونة والعزيزة ﴾ اطال الله في عمرها وحفظها وإلى من لم يدخر جهداً

في مساعدتي إلى نور عيني الذي أثار طريقي ﴿ أبي العزيز والفاضل ﴾ حفظه الله

واطال في عمره .

إلى أعز وأغلى وأروع إنسان شريك حياتي ﴿ نزوجي الكريم

والعزير ﴾ الذي دعمني وساندني مرهبي احفظه لي . إلى ابنائي وبناتي واخواني

وكل قريب وبعيد . وإلى من كان لهم الشكر الجزيل الذين

ساعدوني وتقاسموا معي هذا البحث كل من ﴿ عادل وأحمد ﴾

الذين تحلوا بالوفاء والعطاء . وإلى كل صدقاتي ومرفتي

بالمشور الجامعي . وشكراً
سماح



شكر وتقدير

إن الشكرُ والحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، نشكره ونحمده حمدا كثيرا مباركا فيه على جزيل عطائه وعلى كل ما أنعم علينا به وفضله علينا أن وفقنا لإتمام هذا البحث، ونسأله تعالى أن ينفع به، مراجين منه عز وجل التوفيق والسداد في باقي مشوارنا البحثي.

من هذا المنبر تتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى:

الأستاذ الدكتور: موسى جديدي على تكريمه بقبول الإشراف على هذه المذكرة

كما لا ننسى مدير شركة سوف للدقيق والطاخم الإداري وكافة العمال .

كما تتقدم بجزيل الشكر للأساتذة أعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بقبول مناقشة هذه المذكرة

وإشرائها وتقييمها.

وكذا من أمد لنا يد العون وسأهم في تذليل الصعوبات طيلة أطوار إنجاز هذا العمل.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والامتنان لكل من تعلمنا على أيديهم طوال مسيرتنا العلمية...

شكرا لكم وجزاكم الله عنا خيرا

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق، ومن أجل تحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باستعمال برنامج التحليل الاحصائي Spss اصدار 28، والمقابلات والزيارات الميدانية، كما تم اعداد وتوزيع استبيان حيث تكونت عينة الدراسة من 40 عاملا من مختلف الرتب، بينما تم اعتماد 36 استبيان فقط. ومنه توصلت الدراسة للنتائج التالية:

يوجد دلالة ذات طبيعة احصائية لإلتزام المسؤولية الاجتماعية من طرف شركة سوف للدقيق حيث أثبتت الدراسة أن هذه العلاقة تتركز أساسا على البعدين الخيري والأخلاقي، ومن جهة أخرى هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المسؤولية الاجتماعية وأداء شركة سوف للدقيق، حيث تبين أن هذه العلاقة مبنية على البعد المالي وبعد العمليات الداخلية، و هذا يدل على أن المسؤولية الاجتماعية للشركة أثرت في الأداء المالي من خلال الاستغلال الأمثل للموارد والالتزام بالمعايير المالية والمحاسبية المعمول بها،

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، تقييم الأداء، قياس الأداء، أبعاد المسؤولية الاجتماعية، أبعاد الأداء.

Abstract

This study aimed to measure the impact of adopting social responsibility on the performance of Souf Flour Company. In order to achieve this, the descriptive analytical approach was relied upon, using the statistical analysis program Spss version 28, and interviews and field visits. A questionnaire was also prepared and distributed, and the study sample consisted of 40 workers. from various ranks, while only 36 questionnaires were approved. Hence, the study reached the following results:

There is an indication of a statistical nature for the commitment to social responsibility on the part of the Sof Flour Company, as the study proved that this relationship is based mainly on the charitable and moral dimensions. On the other hand, there is a statistically significant relationship between social responsibility and the performance of the Sof Flour Company, as it was shown that this relationship is based on the dimension The financial and internal operations dimension, and this indicates that the company's social responsibility affected the financial performance through optimal exploitation of resources and adherence to applicable financial and accounting standards,

Keywords: social responsibility, performance evaluation, performance measurement, dimensions of social responsibility, dimensions of performance.

الفهرس

رقم الصفحة	المحتويات
	الإهداءات
	شكر وتقدير
	الملخص
III ، II ، I	فهرس المحتويات
V ، IV	فهرس الجداول والأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ ، ب ، ج	المقدمة
01	الفصل الأول الإطار النظري: عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية
2	تمهيد الفصل الأول
3	المبحث الأول: عموميات حول المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الاقتصادية
3	المطلب الأول: نشأة وتطور ومفهوم المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الاقتصادية
3	الفرع الأول : نشأة و تطور المسؤولية الاجتماعية
4	الفرع الثاني : مفهوم المسؤولية الاجتماعية
7	المطلب الثاني : أبعاد واستراتيجيات ومبادئ المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.
7	الفرع الأول : أبعاد المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الاقتصادية
11	الفرع الثاني : استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية.
12	الفرع الثالث : مبادئ المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.
15	المطلب الثالث: أهداف وأهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الاقتصادية
15	الفرع الأول : أهداف المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.
16	الفرع الثاني : أهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة الاقتصادية .
17	المبحث الثاني: ماهية الأداء في المؤسسة الاقتصادية.
17	المطلب الأول: تعريف أداء المؤسسة وتصنيفاته
17	الفرع الأول : تعريف أداء المؤسسة
20	الفرع الثاني : تصنيفات الأداء.
24	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة الاقتصادية.
24	الفرع الأول : العوامل الخارجية المؤثرة في الأداء
24	الفرع الثاني : العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء
25	المطلب الثالث: مؤشرات قياس أداء المؤسسة الاقتصادية.
25	الفرع الأول : تعريف قياس أداء المؤسسة الاقتصادية
26	الفرع الثاني : مؤشرات قياس الأداء
30	المطلب الرابع: أبعاد ومكونات الأداء وعلاقته بالكفاءة والفعالية للمؤسسات الاقتصادية.
30	الفرع الأول : أبعاد الأداء
30	الفرع الثاني : مكونات الأداء
32	الفرع الثالث : علاقة الأداء بالكفاءة والفعالية

فهرس المحتويات

33	المطلب الخامس: بطاقة الأداء المتوازن كألية لقياس أداء المؤسسة.
33	الفرع الأول : تعريف بطاقة الأداء المتوازن.
34	الفرع الثاني : محاور بطاقة الأداء المتوازن
37	الفرع الثالث : أهمية وأهداف بطاقة الأداء المتوازن
39	المبحث الثالث: علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتقييم أداء المؤسسة الاقتصادية.
39	المطلب الأول: ماهية تقييم أداء المؤسسة ومراحلها.
39	الفرع الأول: تعريف تقييم أداء المؤسسة.
40	الفرع الثاني: مراحل تقييم أداء المؤسسة وفوائده وأهميته
44	المطلب الثاني: علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بأداء المؤسسة الاقتصادية
44	الفرع الأول : علاقة البعد الاقتصادي بأداء المؤسسة
46	الفرع الثاني: علاقة البعد القانوني بأداء المؤسسة
47	الفرع الثالث: علاقة البعد الأخلاقي بأداء المؤسسة
48	الفرع الرابع: علاقة البعد الخيري (الانساني) بأداء المؤسسة
49	المبحث الرابع: تحليل الدراسات السابقة
49	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.
49	الفرع الأول: الدراسات العربية.
53	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية.
55	المطلب الثاني : مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية ومميزات الدراسة .
55	الفرع الأول: أوجه الاختلاف والتشابه
59	الفرع الثاني: مميزات الدراسة الحالية
60	خلاصة الفصل الأول
61	الفصل الثاني الإطار التطبيقي للدراسة: قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق
62	تمهيد
63	المبحث الأول : بطاقة تعريفية لشركة سوف للدقيق.
63	المطلب الأول : التعريف بالشركة وموقعها.
63	الفرع الأول : التعريف بشركة سوف للدقيق.
64	الفرع الثاني : موقعها.
64	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للشركة
65	المطلب الثالث : هياكل الشركة ومراحل إنتاجها.
65	الفرع الأول : هياكل وتركيبات الشركة
66	الفرع الثاني : توضيح مراحل الإنتاج
67	المبحث الثاني : المنهج والأدوات المستخدمة
68	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة الميدانية
68	الفرع الأول: مجتمع و عينة الدراسة
73	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
73	الفرع الأول: الاستبيان
75	المبحث الثالث: تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة الميدانية

فهرس المحتويات

75	المطلب الأول : تحليل وتفسير نتائج الاستمارة
76	الفرع الأول : عبارات أبعاد متغير المسؤولية الاجتماعية
80	الفرع الثاني : عبارات أبعاد متغير أداء المؤسسة
84	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية
85	الفرع الأول : اختبار الفرضية الأولى
86	الفرع الثاني : اختبار الفرضية الثانية
94	خلاصة الفصل الثاني
96	الخاتمة
100	قائمة المراجع
108	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
08	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	الجدول 1-1
27	التغيير في تركيز قياس الأداء	الجدول 2-1
29	المؤشرات الإستراتيجية لقياس الأداء.	الجدول 3-1
68	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول 1-2
69	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	الجدول 2-2
70	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	الجدول 3-2
71	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	الجدول 4-2
72	توزيع عينة الدراسة حسب مدة الأقدمية في العمل	الجدول 5-2
74	مقياس ليكارت الخماسي	الجدول 6-2
75	التوزيع الكلي لمعامل ألفا كرومباخ و معامل الصدق	الجدول 7-2
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الاقتصادي	الجدول 8-2
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد القانوني	الجدول 9-2
78	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأخلاقي	الجدول 10-2
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الخيري	الجدول 11-2
80	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد المالي (الاقتصادي)	الجدول 12-2
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العملاء.	الجدول 13-2
82	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد العمليات الداخلية	الجدول 14-2
83	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد النمو و التعلم	الجدول 15-2
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد البيئة و المجتمع	الجدول 16-2
85	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	الجدول 17-2
86	تحليل نتائج الانحدار المتدرج لأبعاد المسؤولية الاجتماعية و البعد المالي	الجدول 18-2
88	تحليل نتائج الانحدار المتدرج لأبعاد المسؤولية الاجتماعية و بعد العملاء	الجدول 19-2
89	تحليل نتائج الانحدار المتدرج لأبعاد المسؤولية الاجتماعية و بعد العمليات الداخلية	الجدول 20-2
90	تحليل نتائج الانحدار المتدرج لأبعاد المسؤولية الاجتماعية و بعد النمو و التعلم	الجدول 21-2
92	تحليل نتائج الانحدار المتدرج لأبعاد المسؤولية الاجتماعية و بعد البيئة و المجتمع	الجدول 22-2

فهرس الأشكال		
الصفحة	العنوان	رقم الشكل
10	هرم المسؤولية الاجتماعية لـ " Caroll "	الشكل 1-1
10	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	الشكل 2-1
12	استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية	الشكل 3-1
15	مبادئ المسؤولية الاجتماعية	الشكل 4-1
18	الأداء مفهوم متعدد الأبعاد	الشكل 1-2
21	الأداء الذاتي والأداء الخارجي	الشكل 2-2
32	مثلث الأداء	الشكل 3-2
35	المحاور الأربعة لبطاقة تقييم الأداء المتوازن	الشكل 4-2
42	مراحل تقييم الأداء	الشكل 1-3
64	مخطط يوضح موقع المؤسسة	الشكل 1-2
65	مخطط يوضح الهيكل التنظيمي للشركة	الشكل 2-2
67	مخطط يوضح مراحل الإنتاج	الشكل 3-2
69	خصائص العينة من حيث متغير الجنس	الشكل 4-2
70	خصائص العينة من حيث متغير العمر	الشكل 5-2
71	خصائص العينة من حيث متغير المؤهل العلمي	الشكل 6-2
72	خصائص العينة من حيث متغير الوظيفة	الشكل 7-2
73	خصائص العينة من حيث متغير سنوات الخبرة	الشكل 8-2
74	التوزيع الكلي لمعامل ألفا كرومباخ ومعامل الصدق	الشكل 9-2

قائمة الملاحق

الملحق 01	استمارة الاستبيان
الملحق 02	قائمة المحكمين
الملحق 03	مخرجات برنامج SPSS V 28

المقدمة

في الآونة الأخيرة أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات محورًا مهمًا في المجال الاقتصادي، حيث لم يعد تركيز المؤسسات مقتصرًا على الجانب الاقتصادي فقط، بل تعداه إلى جوانب اجتماعية وبيئية، لذا ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية كأداة جديدة لإدارة هذه المؤسسات والمنظمات، أي أنها وجهت اهتمامها بمصالح المجتمعات التي تعمل فيها، وذلك بتحمُّل مسؤولية الآثار الناجمة عن نشاطاتها الاقتصادية على الزبائن والعمال والملاك والمجتمع والبيئة. وهذه المسؤولية لا تقتصر فقط على الالتزامات القانونية، بل تتجاوزها إلى تحسين العلاقة مع أصحاب المصلحة بشكل عام.

من ناحية أخرى، أصبح الالتزام بتحقيق العدالة الاجتماعية وحماية البيئة من أولويات الحكومات والمجتمعات، وبالتالي أصبح من الضروري أن تدمج المؤسسات البعد الاجتماعي والبيئي في سياساتها وخططها الاستراتيجية.

كما تُعد المؤشرات الاجتماعية والبيئية مؤشرات مهمة لقياس الأداء غير المالي للمؤسسات. يُطلق عليها أيضًا اسم “الأداء الاجتماعي” و “الأداء البيئي”. وبفضل الفكر الحديث للمؤسسات الاقتصادية، أصبحت هذه المؤسسات شريكة مهمة في تحقيق التنمية المستدامة. إذ يجب عليها أن تراعي المعايير الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لتحقيق أداء المؤسسة، لذا تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق. وبالتالي كانت الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة تتمحور حول السؤال التالي :

ما مدى أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق؟

1- الأسئلة الفرعية:

لتحليل الإشكالية الرئيسية يمكن تقسيم الدراسة إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تساعد في توجيه البحث وتفصيل النقاش حول كيفية تأثير هذا المفهوم. فيما يلي بعض الأسئلة الفرعية التي يمكن اعتمادها:

1-1 هل هناك التزام للمؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية؟

1-2 هل يوجد أثر لتبني المسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء المؤسسة؟

2- فرضيات الدراسة:

وكإجابة مؤقتة على التساؤلات السابقة نعتد الفرضيات الرئيسية الآتية:

1-2-1 لا يوجد دلالة ذات طبيعة احصائية لالتزام المسؤولية الاجتماعية من طرف شركة سوف للدقيق.

2-2-2 لا يوجد دلالة ذات طبيعة احصائية لأثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء المؤسسة.

وتندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في البعد المالي عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد العملاء عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد العمليات الداخلية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد النمو و التعلم عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد البيئة والمجتمع عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

3- مبررات اختيار الموضوع:

3-1 أهمية موضوع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية في العصر الحالي.

3-2 ارتباط الموضوع بالتخصص والرغبة في دراسة الموضوع.

4- أهداف الدراسة وأهميتها:

4-1 أهداف الدراسة: نسعى في هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ♦ محاولة الإلمام بأهم المفاهيم النظرية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية و اثر ابعادها على أداء المؤسسة الاقتصادية.
- ♦ التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية
- ♦ تحليل كيفية قياس الأداء .
- ♦ تقديم مجموعة من التوصيات والتي من شأنها أن تفيد المؤسسات و خاصة المؤسسة محل الدراسة .

4-2- أهمية الدراسة:

وتكمن أهمية هذه الدراسة في الدور الكبير للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وتأثيرها على أداءها خصوصاً بعد أن أظهرت التجارب العالمية المتعددة بأن هذا الدور لا يقتصر على البعد الاقتصادي فحسب بل يتعداه إلى ابعاد اجتماعية و بيئية ، وهذه الأخيرة تساهم في زيادة الأرباح وتحسين العلاقات بين الإدارة والعاملين والمجتمعات المحيطة. كما تعمل على تعزيز الانتماء لدى العاملين والمستفيدين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة ويقوي من مركزها التنافسي، و دراستنا أرادت أن تظهر أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق.

5- الاطار الزمني والمكاني:

إن الدراسة الميدانية أو ما يسمى بدراسة الحالة، تَقْرَضُ علينا تحديد الإطار الزمني الذي ستدرس خلاله المتغيرات الإحصائية والمعطيات اللازمة للبحث، مع تحديد المناطق التي ستشملها الدراسة ومن ثمَّ فإن:

5-1- الحدود الزمانيَّة: تمت الدراسة خلال الثلاثي الأول من سنة 2024.

5-2- الحدود المكانية: قد وقع اختيارنا في الدراسة الميدانية على مستوى شركة سوف

للدقيق بولاية الوادي ، حيث تم أخذ عينة من مجتمع الدراسة والمتمثلة في موظفي وعمال المؤسسة و تطبيق محاور الدراسة عليها.

6- المنهج و الأدوات المستخدمة:

ومن أجل انجاز هذه الدراسة وانطلاقاً من الإشكالية المطروحة واثبات صحة الفرضيات المصاغة والمتعلقة بموضوع البحث اثبات صحتها من عدمها ، فلقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد الظاهرة المراد دراستها ورصد متغيراتها، وكذلك طبقنا المنهج التحليلي من أجل وضع الاستنتاجات بعد كل وحدة تحليل اشتملت عليها الدراسة، وفيما يتعلق بالدراسة الميدانية فلقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة وياشرنا بتقنية الاستبيان التي سمحت لنا بتقييم أداء المؤسسة الاقتصادية حسب اعتمادها على نظام المسؤولية الاجتماعية.

7- صعوبات الدراسة:

إن عملية الإنشاء . لا سيما البحثية منها- تكتنفها مصاعب عدة بدءاً بطبيعة الموضوع وتشعباته وصولاً لتشابك الأهداف المراد تحقيقها من وراء ذلك، وما أضاف علينا ضغطاً في إنجاز بحثنا هو كثير

من العوامل التي تعتبر تحدياً أو تهديداً يواجهها الباحث ، كضيق الوقت، والمعلومات باللغة العربية، وعدم كفاية الموارد والإمكانات، وطول المدة في استرجاع استمارة الاستبيان وغيرها.

8- محتوى البحث:

قسمنا المذكورة إلى فصلين نظري و تطبيقي، حيث شمل **الفصل الأول** عموميات حول المسؤولية الاجتماعية و الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، ويندرج تحته أربعة مباحث، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى عموميات حول المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية ، أما المبحث الثاني فعنوانه ماهية الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، أما المبحث الثالث فكان حول علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتقييم أداء المؤسسة الاقتصادية ، والمبحث الرابع كان عرضاً تحليلياً للدراسات السابقة، وخصصنا **الفصل الثاني** لدراسة حالة شركة سوف للدقيق ، وقد حدّدنا في المبحث الأول بطاقة تعريفية لشركة سوف للدقيق، أما المبحث الثاني قد تطرقنا فيه لمنهج الدراسة والأدوات المستخدمة ، والمبحث الثالث تناول تحليل نتائج الاستبيان و اختبار نتائج الدراسة الميدانية.

الفصل الاول:

الإطار النظري

عموميات حول المسؤولية الاجتماعية

والأداء في المؤسسة الاقتصادية

تمهيد :

تمثل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات واحدة من المفاهيم الإدارية المعاصرة التي نشأت كرد فعل للضغوط المتزايدة على هذه المؤسسات، إذ لم يعد دور المؤسسات ينحصر في مجرد تحقيق الأرباح وخدمة مصالحها الخاصة، بل بات يشمل أيضًا السعي نحو تلبية احتياجات المجتمع الذي توجد ضمنه، من خلال تقديم الدعم والخدمات والمساهمة في التخفيف من مشاكله مثل البطالة والفقر.

كما أن الأداء الفعال يعتبر عنصرًا بالغ الأهمية داخل المؤسسات الاقتصادية، حيث تحرص غالبية هذه المؤسسات على تحقيق النجاح المستمر في جميع عملياتها وأنشطتها بهدف استشراف مستقبل متميز استراتيجيًا يضمن لها الاستمرارية وتعزيز الأداء في بيئتها التنافسية.

وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مايلي:

- ✓ المبحث الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ المبحث الثاني: ماهية الأداء في المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ المبحث الثالث: علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتقييم أداء المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ المبحث الرابع: تحليل الدراسات السابقة.

المبحث الأول: عموميات حول المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية

تعمل المؤسسات الاقتصادية في بيئة واسعة تتفاعل مع جميع عناصر المجتمع المختلفة، حيث تتأثر وتتأثر فيها، لهذا السبب أصبحت المجتمعات تتوقع من هذه المؤسسات أن تقدم مساهمات اجتماعية، ومن هنا برز موضوع المسؤولية الاجتماعية كأحد المواضيع الهامة في المجتمع، لما له من دور كبير في استقرار الأفراد والمجتمعات، والحفاظ على قوانينها وحدودها من التعديلات.

المطلب الأول: نشأة وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية

سنتطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية وكذا مفهومها.

الفرع الأول : نشأة و تطور المسؤولية الاجتماعية.

إن المسؤولية الاجتماعية هي ليست ناتجا للقضايا المعاصرة والمعرفة لدينا بشكل دقيق، أو أنها ترتبط بالجوانب الذاتية للموضوع فقط، إذ أن علاقتها ترتبط بالمتغيرات الأساسية الحاصلة في المجتمع وبشكل موضوعي، وبالتالي فإنها ليست ظاهرة جديدة، أو حالة سطحية تمثل الاستجابة للضغوط الاجتماعية الطارئة، والتي يمكن تحديثها أو معالجتها من خلال القيام بأنشطة العلاقات العامة.¹

إن نشأة المسؤولية الاجتماعية راجعة إلى تغيرات مهمة وإضافات فمرت فكرة المسؤولية الاجتماعية بعدة مراحل التي تشكل إطار لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية كالتالي:

أولا : مرحلة إدارة تعظيم الأرباح (1800-1920): هذه المرحلة امتدت من القرن 18 إلى نهاية العشرينات من القرن الماضي، حيث سادت وجهة نظر النيوكلاسيك التي ترى أن الهدف الوحيد لمنظمات الأعمال هو تعظيم الربح، وأن السعي وراء تحقيق المصلحة الخاصة يؤدي إلى تحقيق المنفعة العامة²، وفي هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للمؤسسات تتمثل في تعظيم الأرباح، والتوجه نحو المصلحة الذاتية وأن النقود والثروة هي أكثر أهمية³، وحمل شعار "ما هو مهم لي مهم للمجتمع" و تطويره فيما بعد "ما هو جيد لي جيد للبلد".

ثانيا : مرحلة تعدد الأهداف (الوصاية): امتدت هذه المرحلة من أواخر العشرينات إلى بداية الستينات من القرن الماضي، حيث أن هذه المرحلة برزت كرد فعل لمواجهة الانتقادات الموجهة للمؤسسات باعتمادها على تحقيق

¹ - فلاق محمد و بناقلة قدور، المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية، جيزي، موبيليس، نجمة التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي، الملتقى الدولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012، ص05.

² - فلاق محمد، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال الجزائرية شركات الاتصالات الخلوية، جيزي، موبيليس، اريدو أمودجا، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02\2014، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص205.

³ - زكري صفية، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة 2018/2019، ص03.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

الربح الملائم، الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين العاملين بتأمين السلامة والأمن في العمل وتقليص ساعات الشغل، أما الشعار خلال هذه الفترة فهو " ما هو جيد للشركات جيد للبلد".¹

ثالثا : مرحلة إدارة نوعية الحياة (1960- إلى يومنا هذا): في هذه المرحلة فإن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تقوم على تحقيق الربح الضروري ولكن الأفراد أهم من النقود، وهذا يحقق المصلحة الذاتية للشركات الأعمال ومصالح المساهمين والمجتمع ككل وأن " ما هو جيد للمجتمع جيد للبلد".

كان ظهور وتطور المسؤولية الاجتماعية على ثلاث مراحل، حيث كانت المرحلة الأولى مرحلة تعظيم الأرباح والتي تهدف فيها المسؤولية الاجتماعية إلى تعظيم الأرباح وتحقيق المصلحة الخاصة والمنفعة الذاتية ولكن هذه المرحلة لم تصمد طويلا أمام الأزمات الاقتصادية التي شهدتها العالم مثل: انخفاض الأجور، ظروف العمل غير ملائمة ... ، فظهرت مرحلة الوصاية والتي جاءت بالعديد من النظريات الحديثة وبناءً على الانتقادات الموجهة فهي تهدف إلى تعظيم الربح الملائم والذي يحقق المصلحة الخاصة ومصالح الأطراف الأخرى، أما المرحلة الأخيرة فإن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تسعى لتحقيق ربحا ضرورياً مع اعتبار الأفراد أهم من النقود وذلك من أجل تحقيق المصلحة الذاتية للشركات.

الفرع الثاني : مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

بعد ظهور المسؤولية الاجتماعية أصبح لزاما على المؤسسات المساهمة بدورها التنموي واحساسها بالمسؤولية الاجتماعية داخل المجتمع، لذلك تعددت تعاريفها بين الباحثين والهيئات، مما يدل على أن تعريف المسؤولية الاجتماعية ليس ثابتا، بل يتطور مع تطور الظروف الداخلية والخارجية للمؤسسة، وفي ما يلي نعرض بعض التعريفات:

¹ - مخفي أمين وآخرون، تفعيل أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العاملة في مجال البيتروكيمياويات من أجل التميز الأخلاقي، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية، العدد 02، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، ديسمبر 2017، ص 170.

أولا : بالنسبة للمنظمات والهيئات الدولية :

- 1- تعريف معهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية فإن: " المسؤولية الاجتماعية السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما اتجاه المجتمع وتشمل سلوك الإدارة المسؤول في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم"¹.
- 2- كما عرفها البنك الدولي عام 2005 يرى أن: " المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام قطاع الأعمال بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة وبالعامل مع الموظفين وأسرتهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم بأساليب تفيدهم قطاع الأعمال والتنمية على حد سواء"².
- 3- يعرفها الاتحاد الأوروبي: بأنها " الفكرة التي من خلالها تدمج الشركات الاعتبارات الاجتماعية والبيئية مع العمليات الاقتصادية والتفاعل مع أصحاب المصالح على أساس تطوعي"³.
- 4- تعريف المنظمة العالمية للتقييس (ISO26000): بأنها هي "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 أصحاب المصلحة"، كما تعتبر أنها "الأفعال التي تقوم بها المؤسسة لتحمل مسؤولية آثار أنشطتها، على المجتمع والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال متماشية مع مصالح المجتمع والتنمية المستدامة، وتكون قائمة على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق والجهات العاملة فيما بين الحكومات"⁴.

ثانيا : بالنسبة للباحثين:

- 1- حسب "Carol 1979" فإن " المسؤولية الاجتماعية هي التزام المنشأة بأن تضع نصب عينها خلال عملية صنع القرارات والآثار والنتائج المترتبة عن هذه القرارات على النظام الاجتماعي الخارجي بطريقة تضمن إيجاد توازن بين مختلف الأرباح الاقتصادية المطلوبة والفوائد الاجتماعية المترتبة عن هذه القرارات"⁵.

¹ - حليلو صباح، د. يونس بوعسيدي رضا، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسات، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2020، ص: 601.

² - المرجع نفسه، ص: 601.

³ - عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.الأردن، السنة 2015، ص:10.

⁴ - غربي يسين سي لاختزر وقرينعي ربيعة، مدى التزام المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مؤتمر دولي 13، حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، يومي 14 و15 نوفمبر 2016، ص 03.

⁵ - حليلو صباح، د. يونس بوعسيدي رضا، المرجع السابق، ص 601.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

2- عرف " Drucker " المسؤولية الاجتماعية بأنها: " التزام المنشأة اتجاه المجتمع العاملة به وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين وجهاتهم"¹.

3- كما قام "Holmes" سنة 1985 بتعريف المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها "التزام الشركات تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها"².

4- ويعرف "Bowen" المسؤولية الاجتماعية على أنها : "الالتزام المؤسسات بتوضيح سياسات اتخاذ القرار، ومتابعة خطط العمل المرتبطة بالأهداف والقيم الاجتماعية، كما يرى كل من الباحثين "Cochran" et "Wartick" أن المسؤولية الاجتماعية تعبر عن مؤسسة مسؤولة اجتماعيا وأخلاقيا، وملزمة اتجاه المجتمع، مؤسسة مواطنة ومؤسسة مستدامة.³

ثالثا : المسؤولية الاجتماعية ركن إسلامي أصيل:

1- قال تعالى " وأقيموا الصلاة وآتوا الزكاة وما تقدموا لأنفسكم من خير تجدوه عند الله إنَّ الله بما تعملون بصير " سورة البقرة: الآية [110]

2- قال تعالى " فمن يعمل مثقال ذرة خيرا يره ومن يعمل مثقال ذرة شرا يره " سورة الاعلى : الآية [7 و8]

3- قال تعالى " قد أفلح من تزكى " سورة الأعلى : الآية [14]

4- ومن السنة النبوية: قال النبي صلى الله عليه وسلم : ((كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته، فالإمام راع وهو مسؤول عن رعيته، والرجل راع في أهله وهو مسؤول عن رعيته، والمرأة في بيت زوجها راعية ومسؤولة عن رعيته، والخادم في مال سيده راع و هو مسؤول عن رعيته)) رواه البخاري.

5- قال النبي صلى الله عليه وسلم : ((من يسر على معسر يسر الله عليه في الدنيا والآخرة)) رواه ابن ماجه

6- قال النبي صلى الله عليه وسلم : ((خير الناس أنفعهم للناس.)) رواه الطبراني⁴.

¹ - بجاوي عيسى أمين، عبول اسلام، أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، 2022/2021، ص: 11.

² - شكة عبد الله، تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، الجزائر، 2014/2015، ص: 8.

³ - برقي سارة، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في بناء الصورة الذهنية للمؤسسة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، 2016/2015، ص: 11.

⁴ - روضة جديدي، محاضرات في المسؤولية الاجتماعية للشركات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2021/2020، ص 09.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

وبهذا نصل إلى تعريفات إجرائية نوعًا ما واضحة وشاملة لكل الجوانب الأساسية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية على أنها التزام وواجب المؤسسة بهدف خدمة الاقتصاد والتنمية معًا عن طريق الاهتمام بالأطراف الداخلية للمؤسسة كالعاملين والأطراف الخارجية كأفراد المجتمع والبيئة معًا في تحقيق الأهداف¹. من التعاريف السابقة نستنتج أن :

المسؤولية الاجتماعية هي التزام تطوعي تقوم به المؤسسات تجاه العاملين والمحيط الاجتماعي الذي تتواجد فيه، من أجل تحقيق التنمية المستدامة، وتحقيق الرفاهية للمجتمع والمساهمة في محاربة بعض الظواهر مثل: الفقر، البطالة، التلوث البيئي ...

المطلب الثاني : أبعاد واستراتيجيات ومبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.

يتفق العديد من الباحثين على أن المؤسسات تقوم بالعديد من المسؤوليات الاجتماعية التي تنحصر في الأبعاد و المبادي الآتية:

الفرع الأول : أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.

تتضمن المسؤولية الاجتماعية أربعة أبعاد أساسية و هي:

أولاً : البعد الاقتصادي: إن المسؤولية الاقتصادية تعمل بكفاءة وفعالية لتحقيق الأرباح حيث أنها تعتبر الأولى للمؤسسات من خلال تقديم السلع والخدمات المطلوبة من طرف الزبائن وكل هذا يؤدي إلى استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج المؤسسات سلعا وخدمات بجودة عالية.

كما يقتضي هذا البعد المنافسة العادلة عن طريق احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الأذى بالمنافسين، إضافة إلى الاحتكار والإضرار بالمستهلكين، كما يعتمد هذا البعد على الاستفادة من التقدم التكنولوجي واستخدامه في معالجة الأضرار التي تلحق بالبيئة.

حيث أن هذه المؤسسات تمارس أنشطة اقتصادية لتحقيق الكفاءة والفعالية، وتستخدم الموارد بشكل رشيد لتنتج سلعا وخدمات بنوعية راقية وتوزع العوائد بشكل عادل على عوامل الإنتاج المختلفة بتحقيق ذلك تكون قد تحملت مسؤولية اقتصادية².

¹ - سميرة لغويل، نوال زماي، المسؤولية الاجتماعية: المفهوم الأبعاد المعايير، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد27، ديسمبر 2016، جامعة تبسة، الجزائر، 2016، ص : 303.

² - عبد الحق سعدي، القياس والإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعتمة، المجلد 05، العدد 03، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020، ص 30.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

ثانيا : **البعد القانوني**: هناك من يرى أن المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام وواجب قانوني أي أن المؤسسات عند ممارستها لأنشطتها ووظائفها المختلفة يجب أن تكون متفقة ومتطابقة مع منظومة القوانين والتشريعات النافذة إلى جانب سعي هذه المؤسسات إلى تحقيق أهدافها الربحية.

ثالثا : **البعد الأخلاقي**: يستند إلى مبادئ ومعايير أخلاقية وكذلك إلى أعراف وقيم اجتماعية وفي إطارها توجد مؤشرات عديدة تندرج في إطار تكافؤ الفرص والتوظيف والجوانب الأخلاقية في استهلاك ومراعاة مبادئ حقوق الإنسان واحترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وغيرها¹.

رابعا : **البعد الخيري**: أي قيام المنظمة بعمل الخير وتقديم الإعانات والمساعدات للمجتمع بما يساهم في تحسين نوعية الحياة للسكان هذا المجتمع، وخاصة للفئات الفقيرة والمحتاجة في المجتمع..، أيضا يدخل تحت المسؤولية الخيرية للمنظمة قيامها بالتبرع للجمعيات التي تساعد المستشفيات التي تقدم الرعاية الصحية للفقراء وللأطفال، وتقديم المساعدات للمعاقين والأيتام والأرامل على سبيل المثال...²

ومن خلال هذه الأبعاد حسب "Caroll" نجد أنها أبعاد مترابطة ومتكاملة بحيث يجب على المؤسسة أن لا تركز على بعد وتهمل البعد الآخر مثلا أن لا تركز على مسؤوليتها الاجتماعية دون أن تكون قد لبثت مسؤوليتها الاقتصادية والقانونية والأخلاقية³.

ويوضح الجدول التالي خلاصة للممارسات الأكثر شيوعا في دول العالم والتي يمكن أن تعتبر أبعادا أساسية لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وعناصرها الأساسية والفرعية.

الجدول رقم (1-1): يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية

العناصر الفرعية	العناصر الأساسية	البعد
1- منع الاحتكار و عدم الاضرار بالمستهلكين 2- احترام قواعد المنافسة و وعدم الحاق الأذى بالمنافسين	المنافسة	الاقتصادي
1- استفادة المجتمع من لتقدم التكنولوجيا و الخدمات التي يمكن أن يوفرها . 2- استخدام التكنولوجيا في معالجة الأضرار التي تلحق بالمجتمع و البيئة	التكنولوجيا	
1- عدم الإنجاز بالمواد الضارة على اختلاف أنواعها. 2- حماية الأطفال صحيا وثقافيا. 3- حماي المستهلك من المواد المزيفة والمزورة	قوانين حماية المستهلك	القانوني

¹ - طاهر امينة، أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء الزبون في شركة تيلواز، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد:04، الشلف، الجزائر، 2020، ص103.

² - غربي يسين سبي لاختصر وقرينعي ربيحة، مرجع سبق ذكره، ص 04.

³ - سميرة لغويل، نوال زمالي، مرجع سبق ذكره ، ص :305.

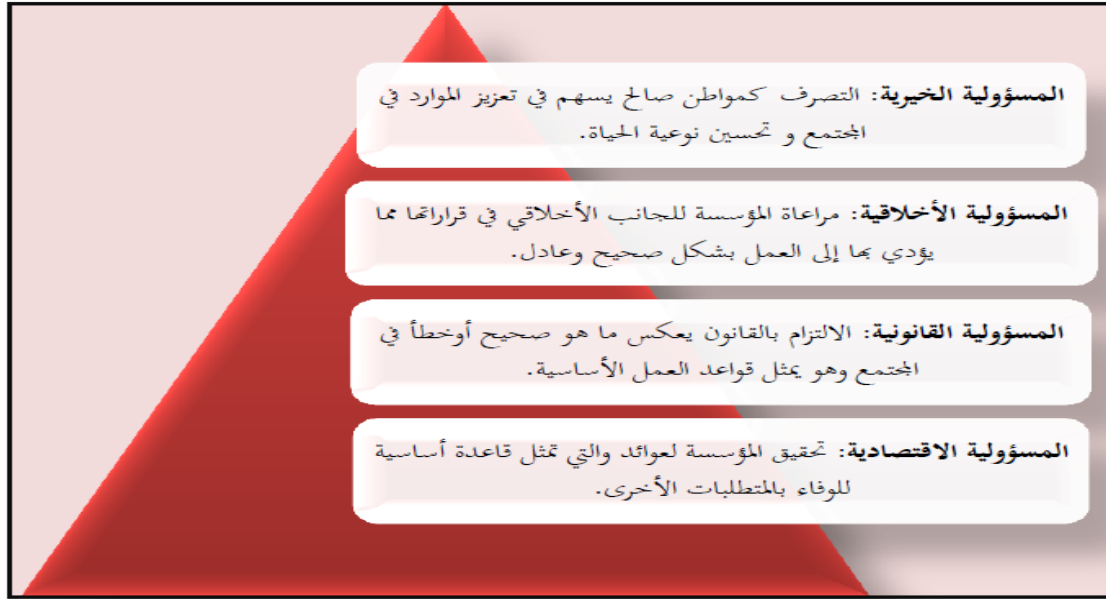
الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

<p>1- منع تلوث المياه والهواء والتربة.</p> <p>2- التخلص من المنتجات بعد استهلاكها.</p> <p>3- منع الاستخدام النصفي للمواد.</p> <p>4- صيانة الموارد وتنميتها.</p>	<p>حماية البيئة</p>	
<p>1- منع التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين.</p> <p>2- ظروف العمل وعمل الأحداث و صغار السن.</p> <p>3- إصابات العمال.</p> <p>4- التقاعد وخطط الضمان الاجتماعي.</p> <p>5- عمل المرأة وظروفها الخاصة.</p> <p>6- المهاجرين وتشغيل غير القانونيين.</p>	<p>السلامة و العدالة</p>	
<p>1- مراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك.</p> <p>2- مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف.</p> <p>3- مراعاة حقوق الإنسان.</p>	<p>المعايير الأخلاقية</p>	<p>الأخلاقي</p>
<p>1- احترام العادات والتقاليد.</p> <p>2- مكافحة المخدرات والممارسات الغير أخلاقية.</p>	<p>الأعراف و القيم الاجتماعية</p>	
<p>1- نوع التغذية.</p> <p>2- الملابس.</p> <p>3- الخدمات.</p> <p>4- النقل العام.</p> <p>5- الذوق العام.</p>	<p>نوعية الحياة</p>	<p>الاجتماعي</p>

المصدر: سميرة لغويل، نوال زمالي، المسؤولية الاجتماعية : المفهوم الأبعاد المعايير، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، ديسمبر 2016، جامعة تبسة، الجزائر، 2016، ص: 305.

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

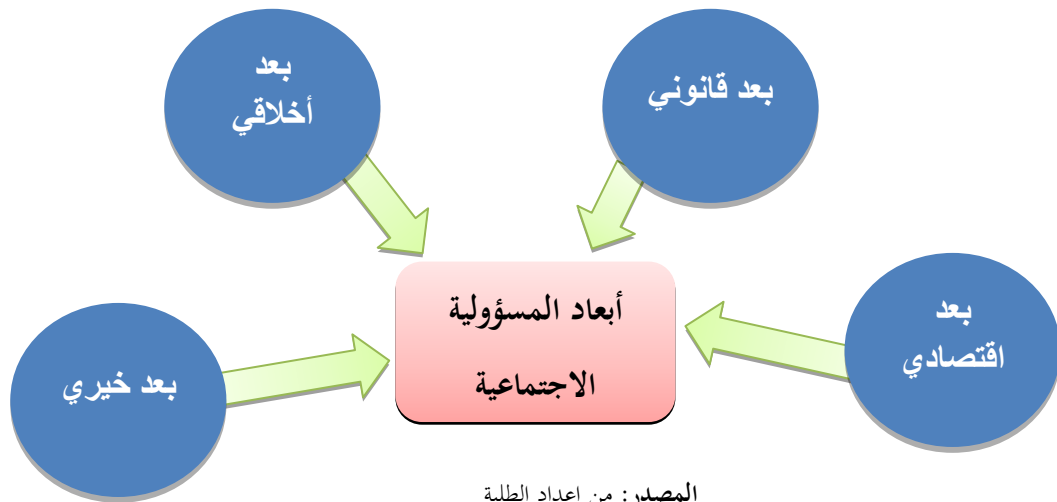
الشكل رقم(1-1): هرم المسؤولية الاجتماعية لـ " Caroll "



المصدر: إيمان بن عزوز، تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2015، ص 19 .

من خلال نموذج كارول والذي يؤكد على أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ليست مجرد السعي وراء الربح، بل يجب أن تشمل أيضاً الالتزام بالقانون، الأخلاق، والمساهمة في المجتمع بطرق خيرية، هذا النموذج يساعد المؤسسات على إدراك وتحديد مسؤولياتها المتعددة تجاه مختلف الأطراف المعنية، بما في ذلك الموظفين، العملاء، الموردین، والمجتمع.

الشكل رقم(1-2): أبعاد المسؤولية الاجتماعية



الفرع الثاني : استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية.

من خلال أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي بينها "Carroll" نستنتج أن المؤسسات الاقتصادية تتبع أربع استراتيجيات والتي نلخصها فيما يلي:¹

أولا : الإستراتيجية الاستباقية (التطوعية): من خلال هذه الإستراتيجية تبني المؤسسة دورا اجتماعيا واسعا، حيث تأخذ مصلحة المجتمع في كل قراراتها، وتحرص أن لا تكون القرارات التي تتخذها معاكسة لتطلعاته، وتسعى لتلبية كل المتطلبات الاقتصادية، القانونية والأخلاقية.

ثانيا : الإستراتيجية التكميلية: في هذا النمط تكون المؤسسة قد خطت خطوة أخرى باتجاه المساهمة في الأنشطة الاجتماعية حيث يكون لها دور اجتماعي واضح من خلال تبني الإنفاق على الجوانب المرتبطة بالمتطلبات الأخلاقية والقانونية إضافة إلى المتطلبات الاقتصادية.

ثالثا : الإستراتيجية الدفاعية: تعني القيام بدور اجتماعي محدود لما يتطابق مع المتطلبات القانونية التي تفرضها جماعات الضغط وحماية البيئة وغيرها على المؤسسة، وهذا يعني أن تبني المؤسسة للحد الأدنى من المسؤولية الاجتماعية سوف يحميها من الانتقادات الموجهة لها، وعليه فإن المنشأة تقوم بأقل ما هو مطلوب منها قانونيا من خلال اللجوء إلى المناورات للتقليل من الالتزامات المرتبطة بالمشاكل التي تسببها.

رابعا : الإستراتيجية المانعة: تمثل هذه الإستراتيجية النظرة التقليدية للدور الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية، حيث تهتم بالأولويات الاقتصادية لمنظمات الأعمال دون تبني أي دور اجتماعي ولا حتى المتطلبات القانونية، حيث ترى بأن إدارة المؤسسة غير ملزمة بممارسة أي دور اجتماعي تجاه أي طرف من أصحاب المصالح، وأن مسؤوليتها الوحيدة التركيز على المنافع الاقتصادية (تعظيم الأرباح)، ومحاوله تجنب التكاليف الاجتماعية التي لا يفترض أن تتحملها المؤسسة (محرابة الطلبات الاجتماعية)، فهي إستراتيجية تقوم على عدم تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات.

ويمكن تلخيص الاستراتيجيات الأربعة للمسؤولية الاجتماعية في المخطط الموالي:

¹ - مرزوقة أمال، أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي، مذكره ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة سطيف 01، الجزائر، 2014-2015، صص 18-19.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

الشكل رقم (1-3): استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية.

الاستباقية	التكيفية	الدفاعية	المانعة
<ul style="list-style-type: none">• تتولى القيادة في المبادرات الاجتماعية.• تتبنى المسؤوليات الاقتصادية والأخلاقية والعقلانية	<ul style="list-style-type: none">• الالتزام بالحد الأدنى من متطلبات الاخلاقية.• تبني المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية.	<ul style="list-style-type: none">• الالتزام بالحد الأدنى من المتطلبات القانونية.• تبني المسؤوليات الاقتصادية والقانونية.	<ul style="list-style-type: none">• محاربة المتطلبات الاجتماعية.• تبني المسؤولية الاقتصادية.

المصدر : مرزوقة أمال، أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2014-2015، ص19.

الفرع الثالث : مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.

تعمل المؤسسات الاقتصادية على دمج المسؤولية الاجتماعية ضمن استراتيجياتها لتعزيز التنمية المستدامة وكسب ميزة تنافسية لتحقيق ذلك، من الضروري اعتمادها للمبادئ السبعة الأساسية المحددة في معيار ISO26000، مع مراعاة الفروق في الأبعاد الاجتماعية، البيئية، القانونية، الثقافية، السياسية والتنظيمية، بالإضافة إلى التباينات في الوضع الاقتصادي، هذا المعيار يسلط الضوء على سبعة مبادئ، والتي تشمل:

أولاً : مبدأ القابلية للمساءلة: يقصد من هذا المبدأ ضرورة استجابة المؤسسات للمساءلة عن تأثيراتها على المجتمع والبيئة، بحيث تكون هذه المساءلة ذات تأثير إيجابي على كل من المؤسسة والمجتمع، ويجب أن يتوافق هذا مع حجم أو مدى السلطة، فالمؤسسات ذات السلطة المطلقة وجب عليها أن تولي عناية أكبر فيما يتعلق بجودة قراراتها ورؤيتها، كما ينبغي أن تسأل المؤسسة على:

1- نتائج قراراتها وأنشطتها على المجتمع، والبيئة والاقتصاد، وبالأخص النتائج غير المقصودة.

2- الإجراءات التي اتخذت لمنع تكرار الآثار السلبية غير المقصودة على المجتمع والبيئة.¹

ثانياً : مبدأ الشفافية : تعني الشفافية كمبدأ الوسائل التي يمكن من خلالها التعرف على الآثار الخارجية لأعمال المنظمة من خلال تقاريرها، وأن الحقائق المتعلقة بهذه الآثار ظاهرة في هذه التقارير ومتاحة لكافة مستخدمي المعلومات، للأطراف الخارجية المستخدمة بكل شفافية مهمة جداً للمعلومات لأنها تفتقر للتفاصيل والمعرفة

¹ - محمد فلاق ، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص164.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

والخلفية المتوفرة لدى الأطراف الموجودة داخل المنظمة، ويمكن أن ترى الشفافية على أنها تالية للمبدأين السابقين، وجزء من اعتراف المنظمة بمسؤوليتها عن الآثار الخارجية لأفعالها¹.

ثالثا : مبدأ القيم والأخلاق : يطالب هذا المبدأ المؤسسات بأن تعمل على تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بأطراف المصلحة وأصحاب الحق، كما تعتبر صمام أمان للاستثمار بنوعيه المادي والبشري وما بينهما من علاقة مباشرة من حيث طبيعة الأنشطة التي ينبغي أن تأخذ البعد القيمي بعين الاعتبار².

رابعا : مبدأ احترام أصحاب المصالح: يقصد من هذا المبدأ أن تحترم المؤسسة وتأخذ في اعتبارها مصالح كل الأطراف من مالكيين وعاملين وعملاء، لذا ينبغي على المؤسسة وفق هذا المبدأ أن:³

1- تحدد مصالح أصحاب المصلحة والمسؤوليات التي تطلع بها المؤسسة على المجتمع ككل.

2- تعترف بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لأطرافها المعنية.

3- تدرك أن بعض الأطراف المعنية تؤثر بشكل كبير على أنشطة المؤسسة.

4- تأخذ بعين الاعتبار قدرة أصحاب المصلحة النسبية للاتصال والمشاركة في المؤسسة.

خامسا : مبدأ احترام سيادة وسلطة القانون: يقصد بسلطة القانون هيمنته بحيث أنه لا يحق لأي فرد أو مؤسسة أن يكون فوق القانون الذي تخضع له الحكومة أيضا. وهناك تعارض بين سيادة القانون والممارسات الاستبدادية للسلطة، حيث أنه من المعروف عامة أن سلطة القانون هي تلك المتعلقة بالقوانين والقواعد المكتوبة والمعلنة طبقا لإجراءات راسخة ومحددة وفي سياق المسؤولية الاجتماعية فإن احترام سلطة القانون يعني أن تنصاع المؤسسة لكافة القوانين والقواعد المطبقة، وينبغي على المؤسسة أن تقوم بما يلي:

1- الامتثال والإذعان للمتطلبات القانونية والتنظيمية في جميع الاختصاصات التي تعمل فيها المؤسسة.

2- التأكد من أن علاقاتها وأنشطتها تقع ضمن الإطار القانوني المقصود والصحيح، وأن تبقى على دراية

بكافة الالتزامات القانونية، وأن تراجع مدى امتثالها بشكل دوري بالقوانين والالتزامات المطبقة⁴.

¹ - قادي عثمان إبراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سوريا، 2014/2015، ص 44.

² - زكرياء بله باسي، محاضرات في المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مقياس المسؤولية الاجتماعية، قسم علوم التسيير جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، السنة 2020/2021، ص 23.

³ - محمد فلاق، مرجع سبق ذكره، ص 167.

⁴ - صخر أحمد، واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات البيئية وفق معيار iso26000، رسالة لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018، ص 9.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

سادسا : مبدأ احترام الأعراف الدولية للسلوك : ويقصد به أن تحترم المؤسسة الاتفاقيات الدولية والحكومية والدوائح التنفيذية والإعلانات والمواثيق والقرارات والخطوط الإرشادية عند قيامها بتطوير سياساتها وممارستها للمسؤولية الاجتماعية¹.

يقصد بهذا المبدأ أن المؤسسة لا بد لها أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون، وذلك:

1- في المواقف التي لا توفر الحد الأدنى من حماية المجتمع أو البيئة وينبغي على المؤسسة أن تسعى جاهدة إلى احترام المعايير الدولية للسلوك.

2- وفي حالات تعارض القانون أو تطبيقه مع المعايير الدولية للسلوك، وفي حالة ما إذا كان عدم إتباع هذه المعايير سيكون له عواقب وخيمة، فإنه ينبغي على المؤسسة مراجعة طبيعة أنشطتها وعلاقتها داخل هذا النطاق القانوني.

3- ينبغي على المؤسسة أن تبتعد عن التورط غير القانوني في أنشطة مؤسسة أخرى غير متوافقة مع معايير السلوك الدولية².

سابعا : مبدأ احترام حقوق الإنسان : ويقصد بذلك الحقوق الأساسية لجميع البشر، وعلى المؤسسة أن تحترم هذه الحقوق وتعترف بأهميتها من خلال :

4- احترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق الدولي لحقوق الإنسان.

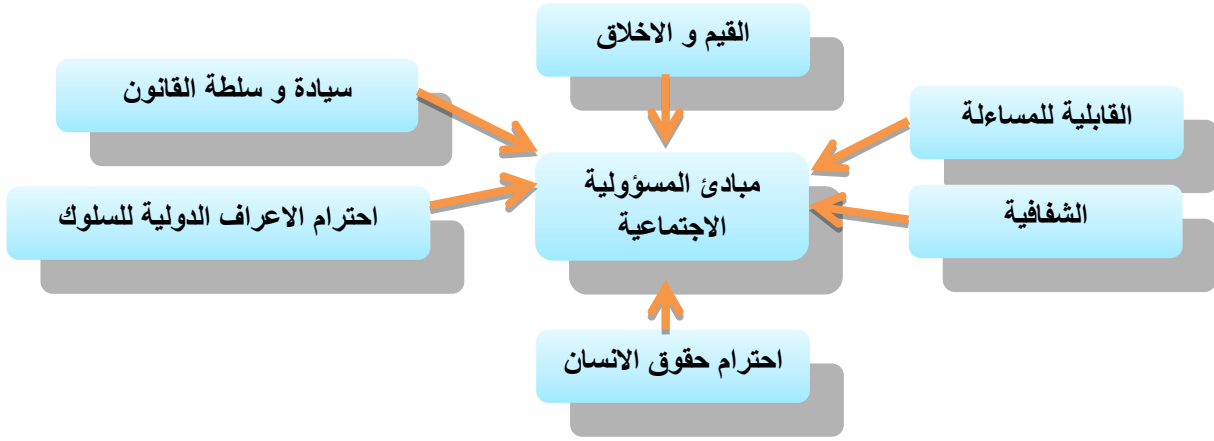
5- الاعتراف والقبول بأن هذه الحقوق تعد عالمية وتعد جزءا لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول والثقافات والمواقف.³

¹ - لاسك أرسلان بايز، درمان سليمان صادق، تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية ISO 26000 و سمعة المنظمة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 35، العدد 01 ، بدون تاريخ نشر، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، ص12.

² - المواصفة القياسية الدولية (ISO 26000): دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية، الأمانة المركزية، جنيف، سويسرا، 9101، ص06.

³ - صخر أحمد، مرجع سبق ذكره، ص10 .

الشكل رقم(1-4): يوضح مبادئ المسؤولية الاجتماعية.



المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثالث: أهداف وأهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهداف وأهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية

الفرع الأول : أهداف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية.

هناك العديد من الأهداف التي تشترك المؤسسات الاقتصادية في العمل على تحقيقها أثناء تبنيتها لبرامج

المسؤولية الاجتماعية نذكر منها :

1- تحقيق زيادة في الربح المادي للمنظمة.

2- السعي لتقديم منتجات وخدمات جيدة وبأسعار معقولة تتناسب مع المستوى الاقتصادي والمالي للمستهلكين.

3- الاستجابة للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع وجماعه.

4- تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة.

5- تقديم صورة مقبولة للمنظمة وعلامتها التجارية.

لذلك يجب على مسؤولي المنظمة عند تبنيتها لبرامج المسؤولية الاجتماعية ضمن خطتها الاتصالية أن تحقق التناسق بين أهدافها من تبنيتها لبرامج المسؤولية الاجتماعية والأهداف العامة للمنظمة وذلك وفقاً لحاجة المجتمع والجماعه إليه، وعلى الرغم من تزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات وطبقاً للتقرير العالمي

100Reteen Institution، أن المنظمات العالمية تنفق حوالي 555 مليون دولار سنويا على أنشطة المسؤولية الاجتماعية.¹

الفرع الثاني : أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية .

للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة يمكن توضيحها في ما يلي :

أولا : بالنسبة للمؤسسة :²

- 1- تحسين مناخ العمل السائد في منظمة الأعمال، ويؤدي إلى نشر التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
- 2- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة.
- 3- تحسين مناخ العمل وبعث روح التعاون و الترابط بين مختلف أطراف المصالح.
- 4- تعظيم الأرباح في الأجل القصير واستمرار هذه الأرباح في التطور بمعدلات مناسبة مما يسمح بتحسين سمعة المؤسسة في الأجل الطويل وهذا بدوره يؤدي إلى توطيد العلاقات مع مختلف الأطراف.

ثانيا : بالنسبة للمجتمع:

- 1- زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل والأقليات والمرأة والشباب.
- 2- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- 3- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الفكرية والثقافية.

ثالثا : بالنسبة للدولة:³

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل إدامة مهامها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.
- تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة والصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة وغيرها من الآفات.

¹ - المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ألمانيا، الطبعة الأولى، 2019، ص 03.

² - بوسلامي عمر، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2012/2013، ص 59.

³ - العايب عبد الرحمن، التحكم في الأداء الشامل لمؤسسة اقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص: علوم اقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2010/2011، ص 66.

المبحث الثاني: ماهية الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

لا يوجد اتفاق بين الباحثين بالنسبة لتعريف مصطلح الأداء، ويرجع هذا الاختلاف إلى تباين وجهات نظر المفكرين والكتاب في هذا المجال، واختلاف أهدافهم المتوخاة من صياغة تعريف محدد لهذا المصطلح، ففريق من الكتاب اعتمد على الجوانب الكمية (أي تفضيل الوسائل التقنية في التحليل) في صياغة تعريفه للأداء، بينما ذهب فريق آخر إلى اعتبار الأداء مصطلح يتضمن أبعادا تنظيمية واجتماعية فضلا عن الجوانب الاقتصادية، ومن ثم لا يجب الاقتصار على استخدام النسب والأرقام فقط في التعبير عن هذا المصطلح، وتجدد الإشارة بدايةً إلى أن الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من الكلمة الإنجليزية (To Perform)، وقد اشتقت هذه الكلمة بدورها من اللغة اللاتينية (Performer)، والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل¹.

المطلب الأول: تعريف أداء المؤسسة وتصنيفاته.

سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف أداء المؤسسة وأهم تصنيفاته.

الفرع الأول : تعريف أداء المؤسسة.

الأداء هو ذلك النشاط الشمولي المستمر والذي يعكس نجاح المنظمة واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة أو فشلها وانكماشها وفق أسس أو معايير تضعها المنظمة وفقا لمتطلبات نشاطها وفي ضوء الأهداف طويلة الأمد².

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد³.

فمن الباحثين من يرى أن "مفهوم وقياس الأداء انتقل من مجرد قياسه بمؤشرات كمية كالإنتاجية والمردودية الاقتصادية وزيادة الإنتاج والتحكم في التكاليف إلى الاستعانة بمعايير أخرى كالجودة واحترام المواصفات بجميع أنواعها واحترام الآجال بحيث أن هذه المعايير تنطبق على الأبعاد الشاملة للمؤسسة"⁴.

وحسب الباحث دراكر (DRUKER): ينظر دراكر إلى الأداء على أنه: "قدرة المؤسسة على

الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين المساهمين والعمال"¹.

¹ - الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، 2009 / 2010، ص218.

² - علاء فرحات طالب، إيمان شيحان المشهداني، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص.64.

³ - راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية مصر، 1999، ص215.

⁴ - Fabienne GUERRA, pilotage stratégique de l'entreprise: le rôle du tableau de bord prospectif, Editions De Boeck, Bruxelles, Belgique, 2007, p.84.

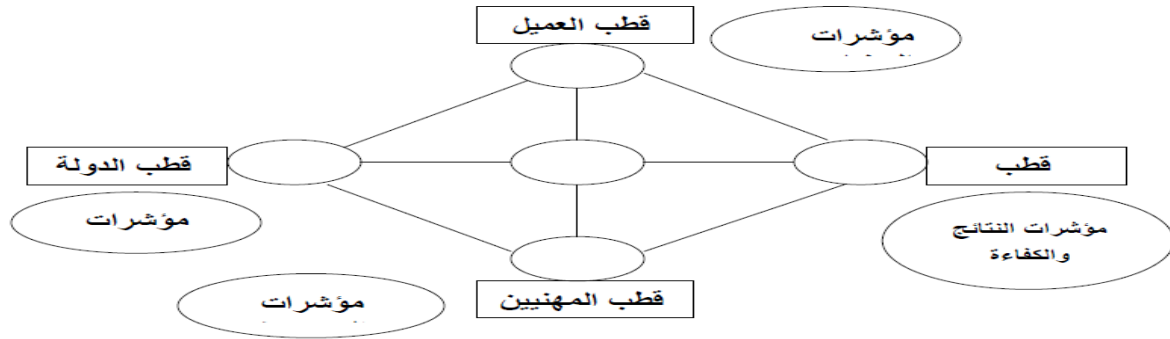
الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

ويعرفه الداوي على أنه " انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، وبهذا الشكل فإن الأداء هو حاصل تفاعل عنصرين أساسيين هما: الطريقة في استعمال موارد المؤسسة ويقصد بذلك الكفاءة والنتائج المحققة من ذلك الاستخدام وتعني بذلك عامل الفعالية"².

ووضح Bromiley & Miller أن الأداء محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها³.

أداء المؤسسة يعبر عن مستوى تحقيق المؤسسة لأهدافها المحددة وكفاءتها في استغلال الموارد المتاحة. يتضمن هذا التعريف جوانب متعددة مثل النجاح المالي، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء، والابتكار. يقيس أداء المؤسسة من خلال مقارنة النتائج الفعلية بالأهداف المخطط لها، ويُعد مؤشرًا رئيسيًا لصحة المؤسسة واستدامتها⁴. ويرى البعض الآخر أن الأداء مفهوم لا يمكن تقييده بتعريف وحيد، بل تحديده في استمرار وتطور بالإضافة إلى ذلك فهو متعدد الأبعاد والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(1-5): الأداء مفهوم متعدد الأبعاد



المصدر: عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية "قياس و تقييم"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2001 / 2002، ص15 .

ومن خلال ما تم ذكره سابقاً، يمكن أن نستنتج التعريف الآتي:

¹ - الشيخ الداوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 219.

² - محمد قريشي، أثر التخطيط الاستراتيجي في أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة 2013 / 2014، ص55

³ - وائل محمد صبحي إدريس و طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، 2009، ص38.

⁴ - Kaplan, R.S., & Norton, D.P.. "The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action". Harvard Business School Press, 1996, p25.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

أداء المؤسسة هو مدى قدرتها على إنجاز الأهداف والنتائج المحددة مسبقاً، من خلال استخدام مواردها بالشكل الأكثر كفاءة وفعالية، وبالتالي الأداء يجمع بين عناصر الكفاءة في الاستغلال والفعالية في تحقيق الأهداف.

بعدها تم التعرض إلى مفهوم الأداء يتبين ضرورة تحديد مفاهيم بعض المصطلحات التي لها صلة شديدة بمفهوم الأداء، وهذه المصطلحات هي:¹

- **الهدف** : هو وضعية مستقبلية تريد المؤسسة الوصول إليها، والهدف له مجموعة من الخصائص هي:

✓ **الوضوح**: الهدف الواضح هو الهدف الذي له نفس تصور الأفراد.

✓ يجب أو من المفضل أن يكون في شكل رقمي أي قابل للقياس، يسهل عملية الرقابة.

✓ **الواقعية**: تعني قابلية التحقيق.

✓ **المرونة**: الهدف المرن هو الهدف الذي يستجيب للتغيرات التي تحدث في المحيط.

✓ أن يكون الهدف مقصود أي التعمد في تحقيقه.

هذه الخصائص الخمس هي خصائص الهدف في حد ذاته أما الخصائص الثلاثة الموالية هي خصائص مجمل الأهداف.

✓ أن تكون الأهداف متكاملة لا متناقضة.

✓ أن تكون الأهداف مرتبة ومتسلسلة.

✓ أن تشكل الأهداف فيما بينها شبكة.

- **الموارد**: يمكن تقسيم موارد المؤسسة إلى ثلاث عناصر:

✓ **الموارد المالية**: هي الأموال الضرورية لسير نشاط المؤسسة.

✓ **الموارد البشرية**: تتمثل في الأفراد ومهاراتهم في القيام بالأعمال المناطة بهم.

✓ **الموارد المادية**: تتمثل في الآلات، المعدات، الأراضي...

¹ - عادل عثي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية "قياس و تقييم"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2001 / 2002، ص ص15، 16.

الفرع الثاني : تصنيفات الأداء.

بعد التعرف على مفهوم الأداء، ننتقل إلى استعراض أنواع الأداء في البيئة المؤسسية، حيث يتطلب تحديد هذه الأنواع اختيار معايير التصنيف والتي يمكن تقسيمها إلى أربعة أنماط رئيسية وهي: معيار مصدر الأداء، ومعيار الشمولية، والمعيار الوظيفي، ومعيار الطبيعة، حيث يقدم كل معيار مجموعة من الأدوات المختلفة في البيئة المؤسسية.

أولاً : حسب معيار المصدر.

وفقاً لهذا المعيار، يمكن يقسم أداء المؤسسة إلى نوعين:

1- الأداء الداخلي:

كذلك يطلق عليه اسم أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً من التوليفة التالية:

-الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

-الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

-الأداء المالي: ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

فالأداء الداخلي يعبر عن الأداء الذي ينبعث من الموارد الأساسية التي تحتاجها المؤسسة لسير أنشطتها، وتشمل هذه الموارد البشرية، والموارد المالية، والموارد المادية¹.

2- الأداء الخارجي:

هو " الأداء الناتج عن التغييرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة " ²

هذا النوع من الأداء، لا ينشأ من داخل المؤسسة، بل يتأثر بالبيئة الخارجية التي تتفاعل معها ويتجلى ذلك في النتائج الإيجابية التي تحققها المؤسسة مثل: زيادة في حجم رقم الأعمال نتيجة لزيادة في أسعار البيع أو انسحاب منافس من السوق، أو زيادة في القيمة المضافة مقارنة بالفترة السابقة نتيجة لانخفاض في تكاليف المواد والخدمات، وتنعكس هذه التغييرات في أداء المؤسسة، سواء بشكل إيجابي أو سلبي.

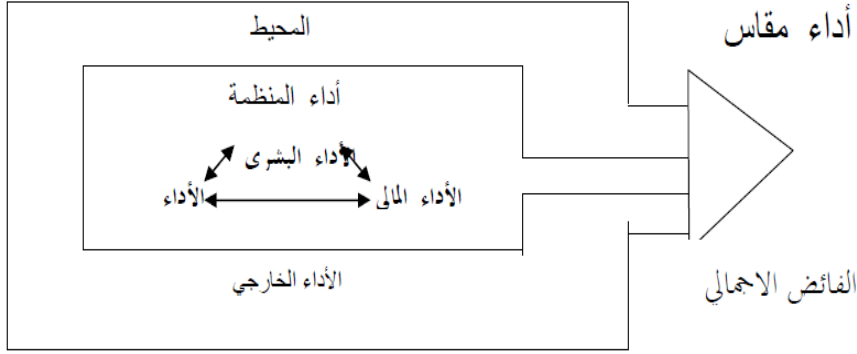
¹ - Bernard Martory, contrôle de gestion sociale, librairie Vuibert, Paris, 1999, p.236.

² - Ibid. p.236

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

وهذا النوع من الأداء يتطلب من المؤسسة تحليل النتائج التي تحققها، وهو أمر يسهل عندما يتعلق الأمر بمتغيرات كمية يمكن قياسها وتحديد تأثيرها، ومن بين الطرق الهامة لتحليل هذه الظواهر، طريقة الإحلال المتسلسل، يمكن توضيح النوعين السابقين في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-6): الأداء الذاتي والأداء الخارجي



المصدر: عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية "قياس و تقييم"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2001 / 2002، ص18 .

من الشكل يتضح أهمية قياس الأداء كعملية أساسية لتحديد ما إذا كانت العوامل الفائضة تعود للمؤسسة بمفردها أو للبيئة المحيطة بها، تعتبر فكرة قياس الأداء أمراً بالغ الأهمية حيث تتيح للمؤسسة فهم وضعيتها الفعلية، تتوقف استمرارية المؤسسة على الأداء الداخلي الذي يمكن الحفاظ عليه وتطويره، على عكس الأداء الخارجي الذي قد يمثل خطراً على المنظمة بناءً على الظروف الخارجية وتغيراتها.

ثانياً : حسب معيار الشمولية :

حسب هذا المعيار فالأداء ينقسم إلى :

1- **الأداء الكلي:** يتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة التحتية في تكوينها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، فالتعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأقل التكاليف الممكنة، ومثال الأهداف الرئيسية الربحية التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقيق ذلك بل تتطلب تضافر جميع المصالح أو الوظائف، فمصلحة المالية يجب أن توفر الأموال الضرورية بأقل التكاليف وأقل المخاطر، ومصلحة الانتاج يجب أن تقدم منتوجات بأقل التكاليف وأحسن جودة، ومصلحة الأفراد يجب أن تحقق أفضل مردود، والمصلحة التجارية يجب عليها تسويق أقصى مدى يمكن تسويقه وتوفير المواد لعملية التصنيع بأقل تكلفة وأحسن جودة¹.

¹ - عادل عشي، مرجع سبق ذكره، ص18.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

2- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق. ونشير إلى أن الأداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية كما يؤكد ذلك أحد الباحثين الذي يرى أن دراسة الأداء الشامل للمؤسسة يفرض أيضا دراسة الأداء على مستوى مختلف وظائفها¹.

ثالثا : حسب المعيار الوظيفي:

يقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء الوظائف الرئيسية وهي الانتاج، المالية، التسويق، والموارد البشرية و يتم ذلك كالاتي:²

1- أداء الوظيفة المالية : ويتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي، وبناء هيكل مالي فعال، بالإضافة إلى تحقيق المردودية وتعظيم العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المؤسسة، لذا فإن البعد المالي للأداء الكلي للمؤسسة يتحقق من خلال تحقيق المردودية وتعظيمها، مما طرح فكرة ربط المكافآت الممنوحة لمسيري المؤسسة بحجم المردودية التي ساهموا في تحقيقها، أي تكون متناسبة طرديا معها وهذا ما من شأنه أن يرسخ لدى المسيرين فكرة أنهم مستثمرون في المؤسسة أي مساهمين فيها وليسوا مسيرين فقط، وبالتالي يعملون على تعظيم مردوديتها أكثر فأكثر.

2- أداء وظيفة التسويق: يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق منها حجم المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، شهرة العلامة ومدى توقعها في ذهن المستهلكين...

3- أداء وظيفة الانتاج: يتحقق عندما تحقق المؤسسة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمؤسسات الأخرى من خلال إنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف أقل تسمح لها بالمنافسة، بالإضافة إلى تخفيض التعطلات الناتجة عن توقف الآلات أو التأخر في تلبية الطلبات.

4- أداء وظيفة الأفراد: نجد أنه تزايد الاهتمام بأهميتها ومكانتها أكثر في المؤسسة، باعتبارها أهم الموارد والقادرة على تفعيل مختلف الموارد الأخرى، وكذا التركيز على الأصول غير الملموسة المشكلة لرأس مال الفكري للمؤسسة³.

¹ - عبد الملك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر 2001، جامعة بسكرة، ص 89.

² - بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013 / 2014، ص 33.

³ - عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014 / 2015، ص 53.

هذا يدل على أن بقاء ونجاح المؤسسة يتوقفان بشكل أساسي على أداء الموظفين وعلى توظيف ذوي مهارات متميزة و عالية، حيث أن الأهمية القصوى تُعطى لتأكيد أن الفعالية في استخدام الموارد البشرية لا تتحقق إلا بوجود الفرد المناسب في الزمان والمكان المناسبين، مع النظر إلى العنصر البشري كركيزة أساسية لإيجاد القيمة المضافة للمؤسسة.

رابعا : حسب معيار الطبيعة¹ :

وفقاً لهذا المعيار، تقوم المؤسسة بتقسيم أهدافها إلى فئات تشمل الأهداف الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، والسياسية، استناداً إلى هذا التقسيم، يتم تحديد الأداء في مجالات متعددة:

1- الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الانتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، المردودية) وتدنية استخدام مواردها(رأس المال، العمل، المواد الأولية، التكنولوجيا...).

2- الأداء الاجتماعي: في حقيقة الأمر، الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيوداً أو شروطاً فرضها عليها أفراد المؤسسة أولاً، وأفراد المجتمع الخارجي ثانياً، وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى وخاصة منها الاقتصادية كما يقول أحد الباحثين "الاجتماع مشروط بالاقتصاد"، وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.

3- الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة أداء تكنولوجي عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافاً تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافاً استراتيجية نظراً لأهمية التكنولوجيا.

4- الأداء السياسي: يتعلق هذا الجانب بالخطط والسياسات والإجراءات التي تحددها المؤسسة، ويتم تحقيق ذلك من خلال حسن اختيار أفضل البدائل التي تحقق الأهداف المسطرة، ويمكن الاستعانة بالنماذج والأساليب العلمية لتطوير هذا الجانب، بالإضافة إلى الاستعانة بتشخيص الهوية والتشخيص الاستراتيجي لتحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسة².

¹ - بن مبارك بن سالم، زهري خولة، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2022/2023، ص 38.

² - بن مبارك بن سالم، زهري خولة، مرجع سبق ذكره، ص 39.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة الاقتصادية.

يتأثر الأداء بالعديد من العوامل، بعضها داخلي يمكن للإدارة التحكم فيه لتعزيز تأثيراته الإيجابية والحد من التأثيرات السلبية، وبعضها خارجي يصعب التحكم فيه، مما يستلزم التكيف معه بشكل أكبر، وتنوع وكثرة العوامل المؤثرة في الأداء، تصبح عملية تحديدها وفهمها أكثر أهمية، من بين أهم هذه العوامل، تلك التي حددها Donaldson. وهي :¹

المهيكلة، العملية الإنتاجية، الاستراتيجية، الخيارات التقنية، المحيط الذي تنشط فيه المؤسسة، القيادة، الثقافة، أسلوب الإدارة، أما Peters و Waterman فيريان أن أداء المؤسسة يتوقف على العوامل التالية: الجاهزية للعمل، الاستماع للزبون، الاستقلالية، وروح المبادرة، الإنتاجية بتحفيز العامل، قانون القيم الجماعية (ثقافة المؤسسة والقيم المشتركة)، التوفيق بين المردودية والمعرفة، وعلى خلاف هذا المدخل لتحديد العوامل المؤثرة على الأداء، اتجه أغلب الباحثين نحو تصنيفها وفقا لمعايير مختلفة إلى مجموعات متجانسة، واعتمد أكثرهم على مصدر العوامل فقسموها إلى عوامل خارجية وأخرى داخلية.

الفرع الأول : العوامل الخارجية المؤثرة في الأداء:

تتمثل العوامل الخارجية في مجموعة المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق التحكم، وبالتالي فإن آثارها قد تكون في شكل فرص يسمح استغلالها بتحسين الأداء، وقد تكون خطرا يؤثر سلبا على أداء المؤسسة، مما يستدعي ضرورة التكيف معها لتخفيف آثارها، خاصة إذا تميزت بعدم الثبات والتعقيد، وتنقسم هذه العوامل إلى عوامل اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، تكنولوجية، سياسية وقانونية تتفاوت في درجة تأثيرها على أداء المؤسسة.

الفرع الثاني : العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء:

تتمثل العوامل الداخلية في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها، ويمكن للمسير أن يتحكم فيها ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة آثارها الإيجابية أو التقليل من آثارها السلبية، تتميز هذه العوامل بكثرتها وبالتالي صعوبة حصرها، التداخل فيما بينها، التفاوت من حيث درجة تأثيرها والتحكم فيها، ونتيجة لذلك تم تجميعها في مجموعتين رئيسيتين هما العوامل التقنية (نوع التكنولوجيا، نسبة الاعتماد على الآلات مقارنة بعدد العمال، الموقع الجغرافي للمؤسسة وتصميمها من حيث المخازن، الورشات، الآلات، نوعية المنتج، شكله والغلاف، مدى توافق منتجات المؤسسة مع رغبات المستهلكين، نوعية المواد

¹ - السعيد بريش، د، نعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات و زيادة فعاليتها، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 01 ، 2012/2011 ، ص 29.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

المستعملة في عملية الإنتاج) والعوامل البشرية (التركيبية البشرية للمؤسسة من حيث السن والجنس، مستوى تأهيل أفراد المؤسسة ومدى التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجية المستخدمة، أنظمة المكافآت والحوافز، العلاقة بين العمال والإدارة، نوعية المعلومات).¹

ويبقى نطاق العوامل التي تفسر الأداء واسع للغاية ويصعب تحديده وضبطه بدقة، ومع ذلك أظهرت الدراسات والأبحاث أن العوامل الأساسية لتحقيق أداء عالٍ تنبع أساسًا من داخل المؤسسة نفسها، قبل العوامل الخارجية المتعلقة بمحيطها (مثل الموارد).

المطلب الثالث: مؤشرات قياس أداء المؤسسة الاقتصادية.

قبل الشروع في مؤشرات قياس الأداء نستعرض أولاً تعريف قياس الأداء للمؤسسة الاقتصادية.

الفرع الأول : تعريف قياس أداء المؤسسة الاقتصادية:

قياس الأداء يُعد عنصرًا أساسيًا وخطوة ضمن إجراءات متابعة وإدارة العمليات، حيث يُستخدم لقياس مدى تحقيق المؤسسة للإنجازات بالمقارنة مع الأهداف التي كانت تطمح لبلوغها، بمعنى آخر، يهدف إلى تقييم فعالية الوصول إلى الأهداف المحددة، تنفيذ الخطط، وتطبيق الاستراتيجيات الموضوعة، حيث عرفه الباحثين كالآتي:

حسب المنظور التقليدي تقييم الأداء هو قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المطلوب تحقيقها، أو الممكن الوصول إليها حتى تكون صورة حية لما حدث ويحدث فعلا، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط المصنوعة بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء، ويرتبط تقييم الأداء في هذه الحالة بالمكافأة ويرجع سبب ذلك إلى الأنظمة والإجراءات التي كانت تعتمد على نتائج التفاعل بين قدرات ومهارات الفرد ومقارنتها بأنظمة الحوافز والأجور.²

يعرف قياس الأداء بأنه عملية اكتشاف وتحسين الأنشطة التي تؤثر على ربحية المؤسسة، وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات ترتبط بأداء المؤسسة في الماضي والمستقبل بهدف تقييم مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المحددة في الوقت الحاضر، فمن الضروري أن تقيس المؤسسات نتائج أعمالها حتى ولو لم تحصل من خلال هذه النتائج على عائد أو مكافأة، لأن المعلومات التي يتم الحصول عليها تحول أداء المؤسسة إلى الأحسن.³

¹ - السعيد بريش، د. نعيمة بجاوي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

² - المرجع نفسه، ص 30.

³ - بن مبارك بن سالم، زهري خولة، مرجع سبق ذكره، ص 39.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

ويعرف كذلك على أنه " المراقبة المستمرة لإنجازات برامج المؤسسة وتسجيلها، ولا سيما مراقبة وتسجيل جوانب سير التقدم نحو تحقيق غايات موضوعة مسبقاً"¹.

ويعرف أيضا على أنه " الأداء الذي يسمح بالحكم على علاقة المؤسسة بكل أصحاب المصالح، فهو بذلك يتجاوز مجرد العلاقة بين المؤسسة ومواردها البشرية إلى العلاقة بين المؤسسة والبيئة الطبيعية، فبواسطة الأداء الشامل يمكن الحكم على قدرة المؤسسة على التحلي بالمسؤولية الاجتماعية"².

من التعاريف السابقة نستنتج أن قياس الأداء هو عملية تحديد وتقييم كفاءة وفعالية العمليات داخل المؤسسة، سواء كانت هذه العمليات تتعلق الموارد البشرية، الأقسام... في تحقيق الأهداف المحددة، هذه العملية تساعد في تحديد مجالات القوة والضعف، مما يوفر أساساً اتخاذ قرارات إستراتيجية في المستقبل.

الفرع الثاني : مؤشرات قياس الأداء :

قياس الأداء هو عملية وضع مجموعة مؤشرات تقيس مستوى الأداء الفعلي ومقارنته بالأهداف المرجوة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة، بهدف تقليص فجوة الانحرافات بينهما، حتى تتمكن المؤسسة من البقاء والاستمرار على المدى الطويل.

أي أن قياس الأداء يعتبر منهجا لتحديد كيفية تحقيق المؤسسات لأهدافها بحيث يغطي كافة المستويات داخل المؤسسة مع التوجه للتحسين المستمر لأهدافها، وقد تم تطوير مقاييس الأداء في السنوات الأخيرة وإدخال نماذج متعددة تقابل المتطلبات المتجددة في بيئة المؤسسات الاقتصادية، ويظهر الجدول رقم (1-2) الذي وضعه (2001) Tonchia & Toni الاختلافات بين نظم قياس الأداء التقليدية والمطورة³.

¹ - ربي مريم، أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين الأداء الكلي للبنوك التجارية، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2014 / 2015، ص 11 .

² - David AUTISSIER et autres, l'Atlas du Management - L'encyclopédie du management en 100 dossiers-clés, Edition d'organisation , Paris, France, 2007, p. 335.

³ - إيمان بن عزوز، تأثير المسؤولية الاجتماعي على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014/2015، ص 50.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

جدول رقم (1-2): التغيير في تركيز قياس الأداء

نظم قياس الأداء التقليدية	نظم قياس الأداء المبتكرة
تعتمد على التكلفة / الكفاءة	تتكون على أساس القيمة
تقوم على التبادل بين الأداء	تقوم على توافق الأداء موجهة نحو العميل
موجهة نحو الربحية ذات توجهات قصيرة الأجل	ذات توجهات طويلة الأجل
يتم مقارنتها بالمعايير	تقوم على متابعة التطور
تهدف إلى التقييم	تهدف إلى التقييم والاحتواء/ التغلغل

المصدر : إيمان بن عزوز، تأثير المسؤولية الاجتماعي على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015/2014، ص 51.

من خلال الجدول أعلاه المتضمن المقارنة بين نظم قياس الأداء الكلاسيكية والمستحدثة نجد أنه نظرا للتطورات التي سادت في المحيط والتي مست كافة الميادين كان حتميا على المؤسسات الاقتصادية أن تغير نظرتها لمقاييس الأداء حتى تتلاءم مع تلك التطورات وتضمن متابعة نشاطها في السوق بشكل أفضل.

ومن أجل قياس فعال للأداء، من الضروري الاعتماد على مؤشرات تمكن من قياس أداء المؤسسة بدقة للقيام بالتعديلات والتحسينات اللازمة، ويمكن أن نذكر أهم مؤشرات قياس أداء المؤسسة، والتي تنقسم إلى:

أولا : المؤشرات المالية لقياس الأداء.

يعتبر الاعتماد على المؤشرات المالية في عملية قياس الأداء من أهم الأساليب المستعملة، و أهم أدوات التحليل شيوعا في تقييم المركز الاستراتيجي للمؤسسات، وفي قياس أدائها خلال فترة معينة، وذلك بإجراء المقارنات بين المؤشرات المالية للمؤسسة والمؤشرات المالية للمؤسسات المنافسة، كما أنّ هذه المؤشرات تمكن من مقارنة أداء المؤسسات ووضعها المالي في فترات زمنية متعاقبة بهدف تحديد وتقييم اتجاهات الأداء فيها، ومن أكثر هذه المؤشرات استخداما نجد ما يلي:¹

1- الإنتاجية: يفيد مفهوم الإنتاجية باعتباره أداة يستخدمها المدير في القياس والمقارنة للتعرف على مستوى الأداء في المؤسسة، بالنسبة لغيرها من المؤسسات في فترات زمنية مختلفة، ويقصد بها الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج بما تتضمنه من موارد بشرية، معدات، مواد خام، رأس مال، معلومات...، من أجل الحصول على أعظم و أفضل مخرجات من هذه المدخلات، ولذا فهي ترتبط بالأبعاد الثلاثة التالية: الكمية، القيمة، و الجودة.

¹ - محمد زرقون، الحاج لعراية، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 01، ديسمبر 2014، ص 127.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

2- القيمة المضافة: اعتبرت القيمة المضافة بمثابة مؤشر أساسي لقياس أداء المؤسسة، و تمثل الفرق بين الإنتاج و الاستهلاكات الوسيطة، فكلما تحسّن هذا الفرق دلّ ذلك على تحسّن أداء المؤسسة.

3- فائض الاستغلال الخام: يقيس الأداء الكلي الاقتصادي للمؤسسة عن طريق استغلال مواردها البشرية والمادية، وهو يمثل الفائض الاقتصادي الناتج فقط عن عملية الاستغلال، وهو يحدّد بذلك المردودية الحقيقية للاستغلال.

4- النتيجة الصافية (ربح أو خسارة): محاسبيا تعتبر النتيجة الصافية المقياس النهائي لمردودية المؤسسة، الذي يسمح بقياس أدائها خصوصا من المساهمين والمحللين الماليين، وإلى جانب هذه المؤشرات نجد عدداً من النسب المالية كنسبة السيولة، نسبة المديونية، نسبة تغطية الأصول الثابتة...، التي تعكس الحالة المالية للمؤسسة.

5- العائد على الاستثمار (ROI): كان استخدامه بمثابة بداية التوجه إلى قياس الأداء بصفة أكثر جدية، ويعرف بالعلاقة التالية:

$$\text{العائد على الإستثمار} = \frac{\text{الأرباح قبل الضرائب} + \text{تكاليف مالية}}{\text{الأموال الدائمة}}$$

وقد شهدت السنوات الأخيرة ظهور مؤشرات أكثر موضوعية من الأخرى، استعملتها العديد من المؤسسات الغربية تحت تسميات مختلفة، لكنها ذات معنى واحد تقيس بها القيمة التي تخلقها المؤسسة للمساهمين، و لعلّ أشهرها:

6- القيمة المضافة الاقتصادية (EVA) Economica Value Added: ويستخدم هذا المؤشر كمرجع أساسي للمؤسسات الأوربية الكبرى، تقيس بواسطته مدى مساهمتها في خلق القيمة، كما أنه يسمح للمساهمين بتقييم عمل المسيرين و يعرف مؤشر القيمة المضافة الاقتصادية بالعلاقة التالية:

$$\text{القيمة الاقتصادية المضافة} = \text{الربح العملي} - (\text{تكلفة رأس المال} \times \text{رأس المال})$$

فإذا كان هذا الفرق موجبا، فهذا يدل على أن المؤسسة تخلق قيمة اقتصادية وإذا كان الفرق سالبا فهو يدلّ على أن المؤسسة تخدم القيمة الاقتصادية.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

ثانيا : المؤشرات غير المالية لقياس الأداء:

لأن المؤسسة حالياً وغداً يحكم عليها وفق مدى تحقيقها للهدف الرباعي التالي:

القيمة للمساهمين بمنحهم سعر السهم، وكذا حصة ربح السهم، القيمة للعمال بتوفير بيئة تحثهم على التقدم والتطوير، القيمة للزبائن بأن تقدم لهم المؤسسة منتجات وخدمات تلي احتياجاتهم و ربما تفوق رغباتهم، والقيمة للمجتمع من خلال تحقيق رقيّ وازدهار المجتمع، فقد ظهرت بعض المؤشرات الاستراتيجية غير المالية لقياس الأداء¹، ويمكن أن نلخص الأنواع الأكثر شيوعاً نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-3): المؤشرات الاستراتيجية لقياس الأداء.

المؤشر الإستراتيجي	المجال
نمو الأسواق.	النمو
نسبة نمو الأنشطة.	
الحصة السوقية.	
متوسط المدة لإطلاق منتجات جديدة في السوق.	الإبداع
نسبة قيمة المنتجات الجديدة إلى رقم الأعمال.	
نسبة مساهمة رقم الأعمال في البحث و التطوير.	
مؤشرات عن رضا الزبون.	القيمة الزبون
نسبة الوفاء.	
التنافسية، السعر.	
مؤشرات الجودة.	الجودة
الضمانات.	
دوران العمال.	التسيير
نسبة مصاريف التكوين، الكتلة الأجرية.	
معدل الحوادث.	البيئة

المصدر: محمد زرقون، الحاج لعراية، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 01، ديسمبر 2014، ص 128.

¹ - محمد زرقون، الحاج لعراية، مرجع سبق ذكره، ص 128.

المطلب الرابع: أبعاد ومكونات الأداء وعلاقته بالكفاءة والفعالية للمؤسسات الاقتصادية.

سنطرق في هذا المطلب أبعاد ومكونات الأداء وعلاقته بالكفاءة والفعالية للمؤسسات الاقتصادية.

الفرع الأول : أبعاد الأداء:

تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

أولاً : البعد التنظيمي للأداء: يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكلية التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.

ثانياً : البعد الاجتماعي للأداء: يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على ولاء الأفراد لمؤسستهم، وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذ اقتضت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي مواردها البشرية، كما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية، لذا ينصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي لكل ما له صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة (صراعات، أزمات....)¹.

الفرع الثاني : مكونات الأداء:

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها وعليه سنقوم بتفصيل هذين المصطلحين الهامين:
أولاً : تعريف الكفاءة:

يعرف " Vincent Plauchet " الكفاءة بأنها " القدرة على القيام بالعمل المطلوب من

الإمكانات، والنشاط الكفء هو النشاط الأقل تكلفة".

نستنتج من خلال هذا التعريف أن الكفاءة تتمثل في تعظيم الناتج، والتقليل من التكاليف.

¹ - ددان عبد الغني، قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية: نحو إرساء نموذج للإنداز المبرر باستعمال المحاكاة المالية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006/2007، ص35.

كما يعرف " J.LOCHARD " الكفاءة بأنها " بلوغ الأهداف بتكاليف أقل مما هو متوقع "¹. نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة هي الاستخدام الأمثل للموارد بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر يذكر.

ويمكن تمثيل الكفاءة بمعادلة يحتوي أحد طرفيها على أقصى ناتج بتكاليف محدودة ومعينة، بينما يحتوي الطرف الآخر على بلوغ الحد المقرر من الناتج بأقل تكلفة، ويمكن قياس الكفاءة من خلال العلاقة التالية :

$$\text{الكفاءة} = \frac{Rm}{Mr} = \text{قيمة المخرجات / تكلفة المدخلات}$$

حيث:

- **Rm** : النتائج المحققة (الأهداف المحققة)

- **Mr** : الموارد المستخدمة (الوسائل المستعملة)

ومن التعريفات السابقة الذكر، نستنتج أن الكفاءة توضح العلاقة بين المخرجات والمدخلات وبالتالي يمكن أن تعرف على أنها الطريقة الأمثل في استغلال الموارد².

ثانيا : تعريف الفعالية:

ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة.

ويركز مفهوم الفعالية على مخرجات أو نتائج أداء المؤسسة، فالفعالية هي دالة على مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها، واصطلاحاً هي أكثر شمولاً من الكفاءة، فالفعالية هي " محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمؤسسة بما تحتويه من أنشطة إدارية، وما يؤثر فيه من متغيرات داخلية وخارجية وهذا لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة "

ومن جهته عرفها " Malo " بأنها " تحقيق الأهداف، والمؤسسة الفعالة هي المؤسسة التي تعمل في اتجاه ذلك "³.

¹ - شوقي قبطان، دراسة العلاقة بين السياسات تسيير الموارد البشرية وأداء المؤسسات الصناعية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، الجزائر، 2006، ص 99.

² - مجاوي عيسى أمين، عبول اسلام، مرجع سبق ذكره، ص 28.

³ - شوقي قبطان، مرجع سبق ذكره ، ص 23.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

إذا نستخلص مما سبق أن الفعالية تتعلق بدرجة بلوغ النتائج، وفي الوقت نفسه ترتبط بدرجة تحقيق الأهداف، وعليه يمكن القول أنه كلما كانت النتائج المحققة (أي ما تم تحقيقه من أهداف) أقرب من النتائج المتوقعة (أي الأهداف المسطرة) كلما كانت المؤسسة أكثر فعالية.

يمكن استنتاج أن الفعالية مرتبطة بمدى تحقيق الأهداف والحصول على النتائج المرجوة، بمعنى آخر، تزداد فعالية المؤسسة كلما تطابقت النتائج الفعلية التي تم الحصول عليها مع الأهداف المخطط لها مسبقاً، وبالتالي، يُعد التقارب بين النتائج المحققة والنتائج المتوقعة مؤشراً على مستوى الفعالية، والتي يمكن قياسها من خلال العلاقة الآتية :

$$\frac{Rm}{Rp} = \text{الفعالية}$$

حيث:

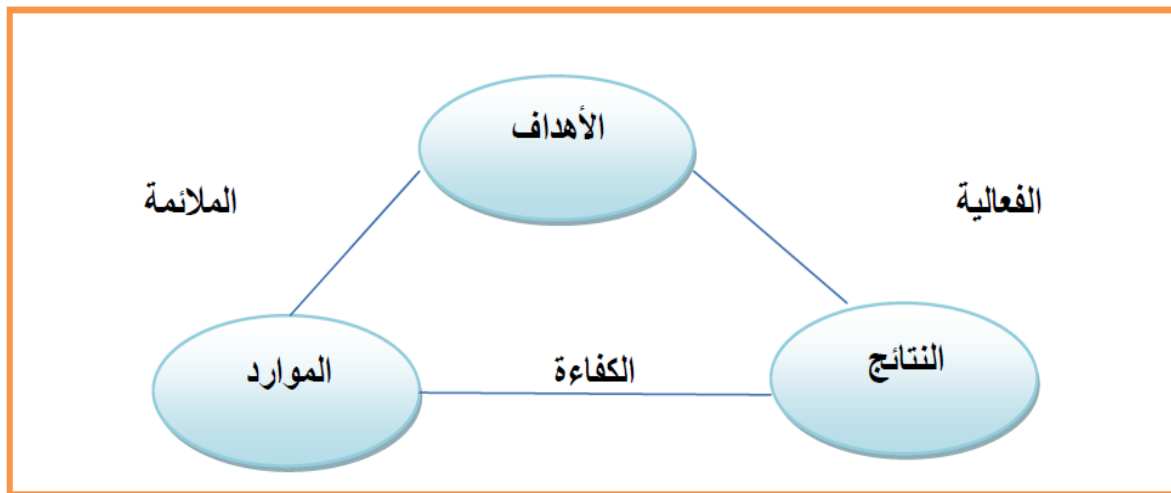
Rm- النتائج المحققة .

Rp- النتائج المتوقعة.¹

الفرع الثالث : علاقة الأداء بالكفاءة والفعالية

ويعكس الأداء كيفية استعمال المؤسسة لمواردها بكفاءة (Efficiency) وفعالية (Efficacité)، فهو حاصل تفاعل الاستخدام الأمثل للموارد والنتائج المحققة من ذلك الاستخدام، ويمكن توضيح هذه العلاقة بالشكل التالي:

الشكل رقم (1-7): مثلث الأداء.



المصدر: قراوي أحلام، محاولة تطبيق بطاقة الأداء المتوازن للنجاح في الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2020، ص 55 .

¹ - يجاوي عيسى أمين، عبول اسلام، مرجع سبق ذكره، ص 30.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

يستخلص من هذا الشكل العديد من المفاهيم والعلاقة الترابطية بينها ويمكن توضيحها كمايلي:

- ترمز الفعالية إلى درجة التطابق الموجودة بين الأهداف والنتائج، ويسمح ذلك بمعرفة ما إذا كانت المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها أم لا.
 - توضح الملاءمة درجة التناسق الموجودة بين الأهداف المراد تحقيقها والموارد المسطرة لذلك، لتبين العلاقة بين ما تم استهلاكه من موارد لتحقيق تلك الأهداف، ويسمح بمعرفة ما إذا كانت المؤسسة قد استخدمت أحسن الموارد وأكثرها ملاءمة لتحقيق أهدافها أم لا.
 - تبين الكفاءة مدى مساهمة الموارد في تحقيق النتائج، وتسمح بمعرفة مدى قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف والموارد.
 - إن قياس فعالية المؤسسة يكون بمقارنة النتائج بالأهداف وأن قياس الكفاءة يتم بمقارنة النتائج المحققة بالموارد التي ساهمت في تحقيقها، في حين أن قياس الملاءمة يكون بمقارنة الأهداف المحققة بالموارد التي ساهمت في ذلك.
- المطلب الخامس: بطاقة الأداء المتوازن كآلية لقياس أداء المؤسسة.**

سنتطرق في هذا المطلب بطاقة الأداء المتوازن كآلية لقياس أداء المؤسسة.

الفرع الأول : تعريف بطاقة الأداء المتوازن.

عرفها كل من الباحثين كابلان ونورتن Kaplan و Norton " بأنها أسلوب إداري يترجم رؤية واستراتيجية التنظيم إلى مجموعة مقاييس تغطي الأداء الشامل للمؤسسة، وتوفر إطارا لقياس إدارة الاستراتيجية، من خلال أربعة أبعاد: وهي بعد مالي وبعد العملاء وبعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو"¹.

وعرفها Horngren et al على أنها أداة من اسمها تحاول الموازنة بين مقاييس الأداء المالي وغير المالي لتقييم الأداء على المدى القصير والطويل في تقرير واحد، لأن المؤشرات غير المالية والتشغيلية تقيس التغييرات الأساسية التي تقوم بها المؤسسة، والتي تشير إلى احتمال خلق قيمة اقتصادية في المستقبل².

كما عرفها سعد بحيري على أنها نظام يقوم بتحديد وتقييم عوامل النجاح الأساسية، والتي تعتبر ضرورية لبلوغ أهداف المؤسسة وتأكيد النجاح المستقبلي، ويتحقق ذلك بالتعمق في فهم العلاقة بين السبب والأثر الناتج

¹ - طيباوي أمينة وبودريالة سارة حدة، بطاقة الأداء المتوازن والقياس المقارن، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 01، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، 20 / 10 / 2021، ص. 780.

² - قراوي أحلام، محاولة تطبيق بطاقة الأداء المتوازن للتحكم في الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2020، ص 11.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

عنه، كما تقسم بطاقة الأداء المتوازن بيئة العمل إلى أربعة أبعاد، ويمكن أن تشمل أكثر من ذلك إن كان ضروريا ويمكن التطبيق¹.

إن فكرة قياس الأداء المتوازن تركز على وصف المكونات الأساسية لنجاح المؤسسة وأعمالها، وذلك بمراعاة الاعتبارات التالية :

- البعد الزمني: تهتم عمليات قياس الأداء بثلاثة أبعاد زمنية هي الأمس واليوم وغدا.
 - البعد المالي وغير المالي: حيث تراقب النسب الرئيسية المالية وغير المالية بصورة متواصلة.
 - البعد الإستراتيجي: تهتم عمليات قياس الأداء بربط التحكم التشغيلي قصير المدى واستراتيجية المنشأة طويلة المدى.
 - البعد البيئي: تهتم عمليات قياس الأداء بكل من الأطراف الداخلية والخارجية عند القيام بتطبيق المقاييس.
- استناداً إلى التعاريف المذكورة سابقاً، يمكن القول إن بطاقة الأداء المتوازن تساعد المؤسسة على قياس أدائها بشكل شامل، من خلال توحيد الأهداف المختلفة التي تطمح لإنجازها، وبالتالي تعزيز موقعها في السوق التنافسية، حيث تُترجم الرؤية والاستراتيجيات الخاصة بالمؤسسة إلى أهداف ومعايير مصنفة ضمن أربعة أبعاد رئيسية، كل بُعد يساهم في تقييم الأداء من زاوية فريدة².

الفرع الثاني : محاور بطاقة الأداء المتوازن .

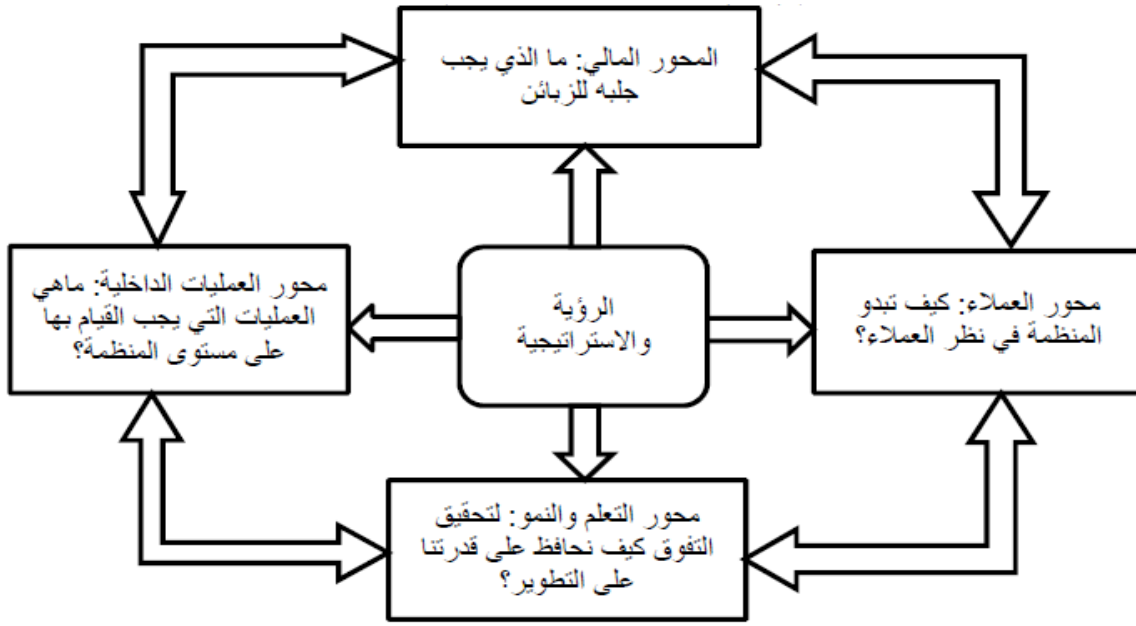
يبين الشكل التالي نموذج بطاقة الأداء المتوازن يليه شرح موجز لمحاورها كما قدمه (Kaplan and Norton, 2004).³

¹ - سعد صادق بحري، إدارة توازن الأداء، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004، ص 209.

² - مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 192.

³ - قدرى عثمان ابراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 72.

الشكل رقم(1-8): المحاور الأربعة لطاقة تقييم الأداء المتوازن.



المصدر: قدرتي عثمان ابراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية، مذكرة دكتوراه، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية، 2014/2015، ص 72.

أولاً : المحور المالي:

يعد أحد محاور القياس والتقييم، وتمثل نتائج هذا البعد مقاييس موجهة لتحقيق الأهداف، والوقوف على مستوى الأرباح المحققة لاستراتيجية منظمة الأعمال بالعمل على تخفيض مستويات التكاليف بالمقارنة مع مستويات التكاليف لمنظمة منافسة وبشكل نسبي لرفع معدلات الميزة التنافسية إلى جانب هدف النمو الذي يعد إحدى المساهمات والمبادرات الاستراتيجية الأساسية، ويركز البعد المالي أيضاً على حجم ومستوى الدخل التشغيلي والعائد على رأس مال المستثمر الناتج من تخفيض التكاليف ونمو حجم المبيعات لمنتجات حديثة، والعائد على حقوق المالكين، والعائد على إجمالي الأصول، والقيمة الاقتصادية المضافة ونمو التدفقات النقدية المتولدة من أنشطة التشغيل¹.

ثانياً : محور العملاء:

تعتمد معظم الشركات على متطلبات العملاء والمستهلكين وحاجاتهم في وضع استراتيجيتها، وذلك لإسهامها في نجاح الشركة في المنافسة، وبقائها واستمرارية نشاطها في السوق، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم

¹ - ابراهيم ريمي وآخرون، استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، مذكرة ماستر، قسم علوم مالية ومحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2016 / 2017، ص 13.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

منتجات ذات جودة وأسعار معقولة، لذلك فإن نظام بطاقة الأداء المتوازنة قد أخذ بعين الاعتبار تلك الخصائص من خلال احتوائه على محور العملاء.

ومن هنا فإن كابلان و أتكينسون قد وضعوا عدة مقاييس لمدى تحقيق نتائج ناجحة لاستراتيجيات العملاء هي:

1- رضا العملاء.

2- الاحتفاظ بالعملاء.

3- اكتساب عملاء جدد.

4- مكاسب العميل.

5- الحصة السوقية.¹

ثالثا : محور العمليات الداخلية:

يركز هذا المحور على العمليات الداخلية التي تعزز كلاً من محور العملاء بخلق قيمة للعملاء، والمحور المالي بزيادة ثروة المساهمين، وتحديد الحلقات التي سوف تحسن الأهداف وتساعد في معالجة الانحرافات، وتطوير الأداء والعمليات الداخلية، سعياً لإرضاء العملاء وكذلك المساهمين. إن هذا المحور يحتوي على عمليات مختلفة هي:

1- العمليات التشغيلية.

2- العمليات الإدارية للعملاء.

3- العمليات الإبداعية.

4- العمليات التنظيمية والاجتماعية.²

رابعا : محور النمو والتعلم:

يعتبر بعد التعلم والنمو الأساس الذي تبنى عليه بطاقة الأداء المتوازن، حيث يحدد البنية التحتية التي ينبغي على المؤسسة بناؤها لخلق نمو طويل الأجل، حيث يقوم هذا البعد على تدريب العاملين، ودمج مواقفهم الثقافية

¹ - قدرى عثمان ابراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 72.

² - المرجع نفسه، ص 73.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

مع تطوير المؤسسة على حد سواء، وبما أن المخزون الرئيس للمعرفة في المناخ التنظيمي الحالي وفقاً للتغيرات التكنولوجية يرمي العاملين للإهتمام بتطوير أنفسهم بشكل مستمر، ويؤكد كل من Kaplan و Norton على أن التعلم أكثر أهمية من التدريب، وهذا يستوجب على المؤسسة أن يكون لديها إستشاريين ومعلمين، بالإضافة لتسهيل عملية الإتصال بين العاملين بشكل يتسنى لهم الحصول على المساعدة في حل مشكلة ما بشكل سريع¹.

خامسا : محور البيئة والمجتمع:

جرى إضافة محور خامس خاص بالاستدامة البيئية والاجتماعية إلى الأبعاد الأربعة للبطاقة، ويهتم هذا المحور بالجوانب البيئية والاجتماعية للمنظمة، وتعد بطاقة الاداء المتوازن إطار جيد لإدارة وتقييم الأمور البيئية والاجتماعية بالإضافة للاقتصادية، ودمج المسائل البيئية في نظام خلق القيمة للمنظمة، أشار Kaplan & Norton إلى القضايا المتعلقة بالبيئة والصحة والسلامة المهنية، وبينوا أن المنظمات التي تواجه أنشطتها مخاطر بيئية ينبغي أن تأخذ بعين الاعتبار قوانين المجتمعات التي تعمل بها وتسعى لتحقيق أداء بيئي متميز يزيد قدرتها على استقطاب الموظفين والاحتفاظ بوجودها في المجتمع، ومحاولة توسيع أعمالها، وهناك ثلاث جهات نظر لدمج الأمور البيئية والاجتماعية في بطاقة الأداء المتوازن وهي:

✓ دمج المقاييس البيئية والاجتماعية في الأبعاد الأربعة للبطاقة.

✓ إضافة بعد خامس يأخذ الأمور البيئية والاجتماعية في الحسبان.

✓ تكوين بطاقة خاصة بالأداء البيئي والاجتماعي.

يرتبط البعد البيئي باستهلاك الطاقة والمواد الخام ومخلفاتها وانبعاث الملوثات... ، ويتحدد الهدف الاستراتيجي للبعد البيئي وفقاً لمفاهيم البيئة الحيوية الصناعية ويرتبط بالمقاييس التي يمكن اشتقاقها من نظم الإدارة البيئية ونظم المحاسبة الإدارية البيئية وتحليل دورة حياة المنتجات².

¹ - يوسف بن محمد الثوني، متطلبات قياس الأداء المتوازن في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمنطقة حائل ومعيقاته، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد الثالث، العدد العاشر، تشرين الأول 2014، ص56.

² - بن مبارك بن سالم وزهري خولة، مرجع سبق ذكره، ص 45.

الفرع الثالث : أهمية وأهداف بطاقة الأداء المتوازن.

أولا : أهمية بطاقة الأداء المتوازن:

و تكمن أهمية بطاقة الأداء المتوازن فيما يلي:¹

- تعمل البطاقة بمثابة الحجر الأساس للنجاح الحالي والمستقبلي للمؤسسة، عكس المقاييس المالية التي تفيد بما حدث في الماضي ولا تشير إلى كيفية الإستفادة منها في تحسين الأداء مستقبلا.
- تمكن من ربط استراتيجية المنظمة البعيدة المدى مع نشاطاتها القريبة المدى.
- تمكن البطاقة من تشخيص وتحديد بصورة عملية مجالات جديدة ينبغي أن تتميز بها المؤسسة لتحقيق أهداف المستهلك والمؤسسة.
- المساعدة في التركيز على ما الذي يجب عمله لزيادة تقدم الأداء وتعمل كمظلة للتنوع المنفصل لبرامج المؤسسة مثل الجودة وإعادة التصميم وخدمة الزبون.
- توضح الرؤية الإستراتيجية وتحسن الأداء وتضع تسلسلا للأهداف وتوفر التغذية العكسية للإستراتيجية وتربط المكافآت بمعايير الأداء.
- تبقي بطاقة الأداء المتوازن المعايير المالية كملخص مهم لأداء العاملين والإدارة، وبنفس الوقت تلقي الضوء على مجموعة مقاييس أكثر عمومية وتفاعلا وترابطا بين المستهلك والعمليات الداخلية والعاملين وأداء النظام لتحقيق نجاح مالي طويل الأمد.

ثانيا : أهداف بطاقة الأداء المتوازن :

يهدف استخدام بطاقة الأداء المتوازن إلى تحقيق عدة أهداف تتمثل فيما يلي:²

- تهدف البطاقة للربط بين الرقابة التشغيلية على المدى القصير، مع توازن الرؤية الإستراتيجية على المدى الطويل.
- مراقبة العمليات اليومية وأثرها على التطورات المستقبلية.
- التركيز على أبعاد التوازن الرباعي للأداء المؤسسي.
- تعزيز ومساندة الفوائد المبدئية المتحققة من الإستراتيجية.
- توحيد وتقوية الإتصال بين الأطراف ذوي المصلحة في المؤسسة.
- الرقي بجدوى النشاط الإداري ليشمل كافة جوانب المؤسسة.

¹ مصطفى يوسف، مرجع سبق ذكره، ص ص 202-203.

² - مزياي نور الدين و أ. بلاسكة صالح، أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في قيادة الإستراتيجية للمؤسسة، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة 20 أوت سكيكدة 1955، العدد الأول، الجزائر، 2013، ص 246 .

- إدخال الاستدامة (البعد البيئي) في العمليات التشغيلية للمنظمة.
- تهدف بطاقة الأداء المتوازن إلى جعل المؤسسات قادرة على متابعة ليس فقط النتائج المالية، ولكن كذلك قيادة نمو الكفاءات والحصول على موارد غير ملموسة.

المبحث الثالث: علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتقييم أداء المؤسسة الاقتصادية.

في هذا المبحث، سنستعرض أبرز المفاهيم المتعلقة بتقييم الأداء داخل المؤسسات، بالإضافة إلى الخطوات الأساسية التي تشكل هذه العملية، كما سنتطرق إلى العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و أداء المؤسسة.

المطلب الأول: ماهية تقييم أداء المؤسسة ومراحله.

سنتطرق في هذا المطلب إلى ماهية تقييم أداء المؤسسة ومراحله.

الفرع الأول: تعريف تقييم أداء المؤسسة.

قبل تعريف تقييم الأداء سنقوم بتحديد وتوضيح مصطلح التقييم.

- عرف موناهان Monahan التقييم بأنه إصدار حكم لغرض ما، ويتضمن التقييم استخدام المعايير لتقييم مدى دقة وفاعلية الأشياء¹.

لقد تعددت تعاريف تقييم الأداء من قبل الاقتصاديين والباحثين والتي نستعرض أهمها في مايلي:

- حسب A.Burlaud هو "عبارة عن مجموعة من التقنيات في تركيب متناسق تهدف إلى تقييم سلوكيات ونشاطات معينة، انطلاقاً من مؤشرات كمية في ظرف زمني معين" هذا النظام يمثل داخل المؤسسة مصدر معلوماتي جد هام بالنسبة للإدارة العامة ومسؤولي الأقسام، وتقييم الأداء كنظام رقابة، عبارة عن تقنية يستعين بها المسيرون والمديرون، على حد السواء، من أجل ضمان الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وفق أهداف المؤسسة، فوجوده ضروري، وإيجاده واجب على كل المؤسسات التي تطمح في الاستمرار والنجاح².
- وأيضاً يشير إلى عملية قياس وتحديد مستوى أداء العاملين في المنظمة³.
- وهو تلك العملية التي تعنى بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وانجازاتهم وسلوكياتهم في عملهم الحالي للتعرف على مقدرتهم على مدى تحمل مسؤولياتهم الحالية واستعدادهم لتقليد مناصب أعلى مستقبلاً⁴.

¹ - عمار بن عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم اداء الأفراد، دار أسامة للنشر و التوزيع، 2012، ص14.

² - محمد زرقون، الحاج لعراية، مرجع سبق ذكره، ص 126.

³ - سهيل محمد عباس وعلي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن، دون سنة نشر، ص242.

⁴ - بوبكر محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 38.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

- تقييم الأداء يعني تقديم حكما ذو قيمة على إدارة مختلف موارد المؤسسة، أو بتعبير آخر يتمثل تقييم الأداء في قياس نتائج المنظمة في ضوء معايير محددة سلفاً¹.

من التعريف يمكن استنتاج أن التقييم يعتمد على عنصرين رئيسيين: أولاً القياس، الذي يجرى وفقاً

لمجموعة محددة من المعايير والمؤشرات، وثانياً إصدار الأحكام بناءً على النتائج المقاسة، ومن هذا يظهر بوضوح أن القياس يشكل خطوة أساسية ضمن إجراءات التقييم.

- وينظر لتقييم الأداء على أنه تقييم نشاط الوحدة الاقتصادية في ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة مالية معينة، وهي تهتم أولاً بالتحقق من بلوغ الأهداف المخططة والمحددة مقدماً وثانياً بقياس كفاءة الوحدة في استخدام الموارد المتاحة سواء كانت موارد بشرية أو رأسمالية².

من خلال التعريف يمكن تقييم أداء المؤسسة من خلال قياس النتائج التي تم الحصول عليها في ختام فترة زمنية معينة. هذه النتائج تعطي دلالة على مدى فعالية المؤسسة، أي مقدار تحقيقها لأهدافها، وكفاءتها، وهي تعني استغلالها الأمثل للموارد المتاحة.

من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج بأن تقييم الأداء هو عنصر أساسي من نظام الرقابة، حيث يهدف إلى قياس نتائج المؤسسة من خلال استعمال مؤشرات محددة للكفاءة والفعالية، يتم ذلك بمقارنة النتائج المحققة مع معايير مسطرة مسبقاً في مرحلة التخطيط، ليتم بعدها تكوين أحكام تقييمية تساهم في صنع القرارات الإستراتيجية.

كما يمكننا أن نلخص خصائص نظام تقييم الأداء في ثلاث خصائص هي³ :

✓ الشمولية: حيث يهدف تقييم الأداء في المؤسسة إلى التطرق لمختلف الأداءات الوظيفية مثل الأداء المالي، الأداء التجاري، الأداء البشري.

✓ الاستمرارية: ويتم ذلك التقييم الشامل بصفة مستمرة ومتكررة، في إطار إرشادات توجيهات تسمح بتوضيح العمل والقيام بالإصلاحات اللازمة.

✓ المرونة: لا بد أن يتم التقييم بالمرونة اللازمة حتى يتسنى للمقيم توجيه مختلف الإجراءات بناء على الوضع القائم، لأن الجمود لا يساعد على مقاومة النقائص وإضافة أو اقتراح حلول وبدائل وتقنيات جديدة.

¹ - السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات لأعمال، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000، ص30 .

² - عبد الملوك مزهود، مرجع سبق ذكره، ص 95.

³ - محمد زرقون، الحاج عرابة، مرجع سب ذكره، ص. 127

الفرع الثاني: مراحل تقييم أداء المؤسسة وفوائده وأهميته.

أولاً: مراحل تقييم أداء المؤسسة :عملية تقييم أداء المؤسسة تمر بخمس مراحل وهي:

1-مرحلة جمع البيانات الإحصائية: تعد المعلومات مورداً من الموارد الأساسية في عملية التسيير بمختلف مستوياته، فلا يمكن أن يوجد تخطيط دون معلومات، ولا يمكن أن يكون اتخاذ القرار دون توفر معلومات ولا يمكن أن تكون رقابة دون معلومات ... فالمعلومات شيء ضروري في التسيير، ولكن توفر المعلومات ليس بالشيء الكافي، بل يجب على المؤسسة أن تحصل عليها بالجودة العالية، وفي الأوقات المناسبة فالمعلومات فضلاً عن أهميتها في تقييم الأداء، فهي تعد بمختلف أنواعها من الوسائل التي تلجأ إليها المؤسسة لتحسين أدائها الاقتصادي، والحصول على مزايا تنافسية، وتحقيق التنافسية المستدامة للمؤسسة¹.

2-مرحلة تحليل ودراسة البيانات والمعلومات الإحصائية: للوقوف على مدى دقتها وصلاحياتها لحساب المعايير والنسب والمؤشرات اللازمة لعملية التقييم، وقد يتم الاستعانة ببعض الطرق الإحصائية لتحديد مدى الموثوقية بهذه البيانات².

3- مرحلة إجراء عملية التقييم: باستخدام المعايير والنسب الملائمة للنشاط الذي تمارسه الوحدة الاقتصادية على أنه تشمل عملية التقييم النشاط العام للوحدة أي جميع أنشطة مراكز المسؤولية فيها بهدف التوصل إلى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه.

4- مرحلة اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقييم: في كون نشاط الوحدة المنفذ كان ضمن الأهداف وإن الانحرافات التي حصلت في النشاط قد حصلت جميعها، وأن الحلول اللازمة لمعالجة هذه الانحرافات قد اتخذت وأن الخطط قد وضعت للسير بنشاط الوحدة نحو الأفضل في المستقبل.

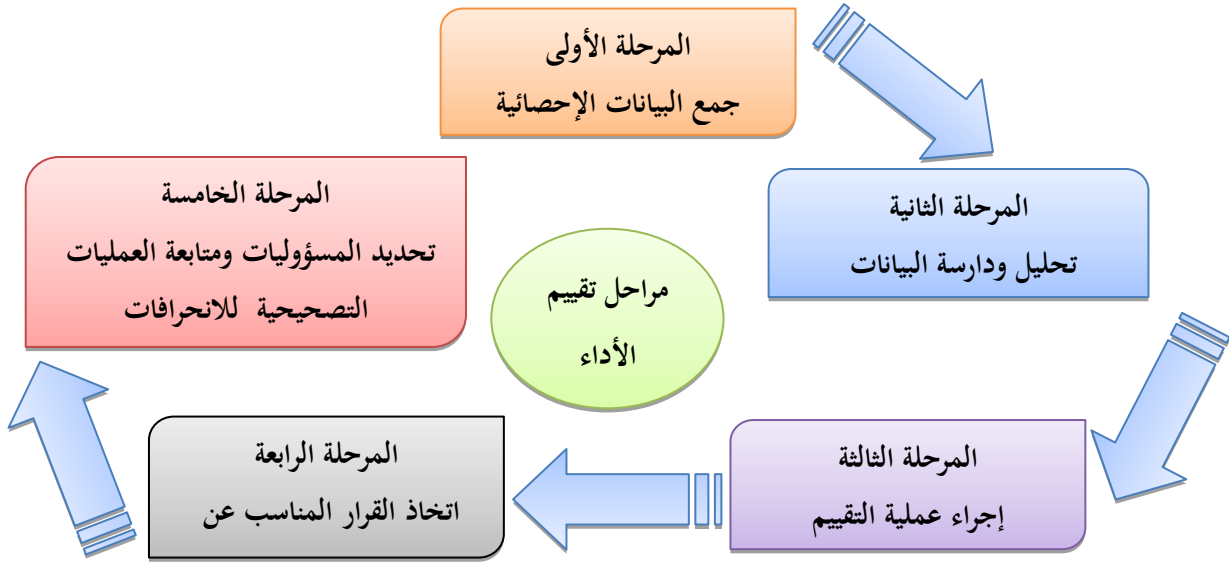
5- مرحلة تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات: التي حدثت في الخطة الانتاجية وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي تنتجت عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم الخطة القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة³.

¹ - عادل عشي، مرجع سبق ذكره، ص 28.

² - مدحت كاظم القريشي، الاقتصاد الصناعي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص 251.

³ - بن مبارك بن سالم، زهري خولة، مرجع سبق ذكره، ص 47.

الشكل رقم (1-9): مراحل تقييم الأداء.



المصدر: من اعداد الطلبة

ثانيا: فوائد تقييم أداء المؤسسة وأهميته.

1- فوائد تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية.

تعتبر عملية تقييم الأداء لتحديد مدى كفاءة الفرد، إحدى سياسات إدارة الموارد البشرية التي لا غنى عنها نظرا للفوائد التي تعود من وراء تطبيقها على أسس سليمة تتوفر فيها قدر الإمكان، وبعيدة عن التمييز والمحسوبية، وفيما يلي الفوائد التي يمكن للإدارة الحصول عليها¹:

1-1- رفع الروح المعنوية: إن جوا من التفاهم والعلاقات الحسنة يسود العاملين ورؤسائهم عندما يشعرون أن جهودهم وطاقاتهم في تأديتهم لأعمالهم هي موضع تقدير واهتمام من قبل الإدارة.

1-2- إشعار العاملين بالمسؤولية: إذ عندما يشعر الفرد أن نشاطه وأداءه في العمل هو موضع تقييم من قبل رؤسائه المباشرين، وان نتائج هذا التقييم سياترّب عليها اتخاذ قرارات هامة تؤثر على مستقبله في العمل فإنه سوف يشعر بمسؤوليته تجاه نفسه والعمل معا، وسوف يبذل جل جهده وطاقاته التي يمتلكها لتأدية عمله على أحسن وجه لكسب رضا رؤسائه.

¹ - بن مبارك بن سالم ، زهري خولة، مرجع سبق ذكره، ص ص 47-48 .

1-3- وسيلة لضمان عدالة المعاملة: حيث تضمن الإدارة عند استخدامها أسلوباً موضوعياً لتقييم الأداء، أن ينال الفرد ما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساس جهده وكفاءته في العمل كما تضمن الإدارة عند استخدامها أسلوباً موضوعياً لتقييم الأداء، كما تضمن الإدارة معاملة عادلة ومتساوية لكافة العاملين، كما أن تقييم العاملين يقلل من إغفال كفاءة العاملين من ذوي الكفاءات والذين يعملون دون ضجيج وبصمت.

1-4- الرقابة على الرؤساء: إذ أن تقييم الأداء يجعل الإدارة العليا في التنظيم قادرة على مراقبة وتقييم جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية والتوجيهية من خلال نتائج تقارير الكفاءة المرفوعة من قبلهم لمراجعتها وتحليلها، ومن خلال ذلك يتسنى للإدارة العليا تحديد طبيعة معاملة الرؤساء والمرؤوسين، ومدى استفادتهم من التوجيهات المقدمة لهم من قبل رؤسائهم.

1-5- استمرار الرقابة والإشراف: إذ أن الوصول إلى نتائج موضوعية وصحيحة من خلال تقييم أداء العاملين يتطلب وجود سجل خاص لكل فرد يسجل فيه القائمون على عملية التقييم ملاحظاتهم على الإدارة بشكل مستمر، وهذا يتطلب من الرؤساء ملاحظة ومراقبة أداء مرؤوسيهم باستمرار ليكون حكمهم قائماً على أسس موضوعية وهي تقييم سياسات الاختيار والتدريب والابتعاد عن المحسوبية العشوائية.

2- أهمية تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية.

تكتسي عملية تقييم الأداء أهمية بالغة في المؤسسة نظراً لما توفره من معلومات تساعد في تشخيص وضعيتها وتمكنها من تكوين نظرة صحيحة عن مستقبلها العملي وجمع الفوائد المتأتية من تقييم الأداء في مجموعة النقاط التالية:¹

- يوفر نظام تقييم الأداء عن طريق معايير التقييم قاعدة معلومات تستعملها المؤسسة لأغراض متنوعة كالرقابة والتخطيط... فعملية الرقابة مثلاً لا يمكنها أن تتم دون الاستناد على مؤشرات تعكس ما هو مسطر من أهداف، ما يسمح من معرفة الشكل الذي يجب أن تكون عليه النتائج التي تريد المؤسسة بلوغها، ومن جهة أخرى فإن أي عملية لتخطيط نشاطات المؤسسة لا يمكن أن تكون صحيحة إذا لم تأسس على معطيات موضوعية وحقيقية توفرها عملية التقييم.
- يمكن نظام تقييم الأداء من الحكم على مستوى تطور المؤسسة زمنياً إذا قورنت نتائج التقييم الحديثة مع مثيلتها في السنوات السابقة، كما يسمح من معرفة وضعيتها تجاه منافسيها، وهذا إذا قورنت نتائج

¹ - شوقي قبطان، دراسة العلاقة بين سياسات تسيير الموارد البشرية وأداء المؤسسات الصناعية، مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، جوان 2006، ص ص 29-30.

- تقييمها مع نتائج التقييم في المؤسسات الأخرى، وهنا لا بد من الإشارة إلى ضرورة مقارنة معايير التقييم سواء مقارنة زمنية (داخل المؤسسة) أو مقارنة مكانية بين المؤسسات حتى لا تفقد عملية التقييم قيمتها.
- يساعد تقييم أداء المؤسسة على معرفة نقاط قوتها ونقاط ضعفها ما يسمح لها باتخاذ الإجراءات اللازمة والقرارات المناسبة سواء لتغطية جوانب الضعف ومعالجتها أو للحفاظ على جوانب القوة وتطويرها.
 - يلعب تقييم الأداء دورا تحفيزيا كبيرا للعنصر البشري في المؤسسة وفي هذا الإطار يقول « A.KHEMAKHENE » " إذا عرف شخص مسبقا أن عمله سيخضع للرقابة فإنه سيتصرف بصفة مغايرة عما إذا كان يعرف أن عمله لن يخضع للرقابة أو التقييم..".
 - كما يلعب التقييم دورا مهما في إلقاء المسؤوليات على الجهات المؤثرة سواء سلبيا أو إيجابيا في أداء المؤسسة ما يسمح باتخاذ القرارات الخاصة بمنح المكافآت أو تسليط العقوبات.
 - ولا تقتصر أهمية تقييم الأداء على المؤسسة وإنما تتعدى ذلك إلى شركائها، فالمستوى العالي من الأداء الذي تعكسه عملية التقييم تجعل المؤسسة محل ثقة من طرف المتعاملين معها كالبانوك مثلا، بالإضافة إلى اكتسابها السمعة الجيدة أمام زبائنها ما يساعد حتما على رفع قدراتها التنافسية.
 - وفي هذا السياق كذلك تتجلى أهمية التقييم في إظهار مدى إسهام المؤسسة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال أكبر قدر من الإنتاج بأقل التكاليف والتخلص من عوامل الهدر والضياع في الوقت والجهد والمال، مما يؤدي إلى خفض أسعار المنتجات، ومن ثم تنشيط القدرة الشرائية وزيادة الدخل الوطني، مما يعود على المجتمع بالفائدة.

المطلب الثاني: علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية بأداء المؤسسة الاقتصادية.

في هذا المبحث سنقوم بتسليط الضوء على العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأداء المؤسسة الاقتصادية.

الفرع الأول : علاقة البعد الاقتصادي بأداء المؤسسة.

بما أن أداء المؤسسة ينقسم إلى أربعة أبعاد، سنعرض علاقة كل بعد على حدة في مايلي:

أولا : البعد المالي: تعكس مقاييس الأداء المالي الأهداف قصيرة المدى للمؤسسة وتشير إلى مدى إسهاماتها في تنفيذ الاستراتيجية، وفي تحسين مستمر لأهدافها ونشاطاتها، ومن جهة النظر المالية وذلك بتحديد الجوانب الخاصة بالموقف المالي للمنظمة بالاعتماد على عدة مقاييس، ويتم التقييم للأداء هنا بالمقارنة مع نتائج الأداء

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

المالية للمنظمة المنافسة، كما أن الأهداف والمقاييس يجب أن يرتبط بتحقيق واحد أو أكثر من الأهداف في المنظور المالي....¹

و مما سبق ذكره يعتبر البعد المالي المحصلة النهائية لأنشطة المؤسسة التي تسعى من خلالها إلى تعظيم أرباحها و التي تبين مدى نجاح الإستراتيجية التي تتبعها المؤسسة.

ثانيا: بعد العميل: إن رضا العميل يعد مؤشرا حاسما لمعرفة كيف تسير أمور المنظمة مع عملائها الحاليين على الأقل وكذلك المستهدفين والمستقبليين ويمكن للمؤسسة تحقيق رضا العملاء باستخدام ما يحقق علاقة مميزة ومستمرة بينهما، وهي عبارة عن خلق مميز لكل من المنتج، السعر، الخدمة، العلاقة والصورة، والتي تقدمها المؤسسة لشريحة محددة من عملائها بشكل أفضل أو مختلف عن منافسيها، وبالتالي تقوم المؤسسة بتقديم الخدمة أو السلعة بأقل التكاليف من خلال تقديم أسعار مميزة وجودة عالية، وهذا سوف يعود عليها بربحية تساعدها باستمرار نشاطها وتحقق رقم أعمال مريح.²

إذا نمو و ازدهار وزيادة ربحية المؤسسة وحصتها السوقية هو نتيجة الاهتمام بتحقيق رغبات العملاء.

ثالثا: بعد التعلم والنمو: يركز هذا الجانب على القدرات والمهارات الداخلية والواجب تنميتها لتحقيق أهداف المؤسسة في الأمد الطويل ويهتم هذا البعد بالتعلم التنظيمي والنمو لدى العاملين وهذا البعد يساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف بفاعلية مع الظروف المتغيرة من أجل تحسين قدرتها وأدائها على تقديم منتجات أو خدمات جديدة تساهم في تطوير ربحها واستمراريتها في البقاء.³

فتنمية قدرات عمال وموظفي المؤسسة وتحسين وسائل انتاجها بهدف تعزيز قدرتها على المنافسة وتحقيق الأهداف طويلة الأجل.

رابعا: بعد العمليات الداخلية: وهي تلك العمليات التي تعد مفتاحية للمنظمة حيث يتم عرض الأعمال المتميزة المقدمة للزبائن والمساهمين من أجل ضمان تحقيق الربحية ورقم أعمال مرتفع، كما يركز هذا البعد على العمليات الداخلية والإجراءات التشغيلية التي تمكن المؤسسة من التميز وبالتالي تحقيق رغبات العملاء بكفاءة وفعالية وكذلك تحقيق نتائج مالية مرضية للمساهمين.⁴

¹ - بويكر محمد الحسن ، مرجع سبق ذكره ، ص: 55.

² - أبو عجيله رمضان عثمان الغريب، مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء في البنوك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2012، ص33 .

³ - بن مبارك بن سالم، زهري خولة، مرجع سبق ذكره، ص49.

⁴ - مزباني نور الدين و أ. بلاسكة صالح، مرجع سبق ذكره، ص34 .

يتوقف نجاح المؤسسة اقتصاديًا على مواردها والعمليات الداخلية من خلال: الابتكار، الإنتاج، والخدمات.

الفرع الثاني: علاقة البعد القانوني بأداء المؤسسة.

بما أن أداء المؤسسة ينقسم إلى أربعة أبعاد، سنعرض علاقة كل بعد على حدا في مايلي:

أولاً: البعد المالي: يتجلى هذا البعد بإنشاء قوانين تنظم تعويضات المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي، بينما تحافظ في ذات الوقت على نمو رأسمالها هادفة إلى تعزيز الربحية والنمو على المدى الطويل¹.

عندما تكون القوانين التي تنشئها المؤسسة تأخذ في اعتبارها مصلحة المساهمين، فحتمًا ستعزز ربحية المؤسسة ونموها.

ثانياً: بعد العميل: تعمل المنظمة في هذا البعد بأن تستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الآخرين وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة الخدمات، وبأسعار ونوعية مناسبة والإعلان لهم بكل صدق وأمانة، وتقديم منتجات صديقة لهم وبالإضافة إلى تقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج، وبما في ذلك الالتزام الشديد برضا وسلامة الزبون².

وهنا يجب الالتزام بالقوانين التي تحمي العملاء لأنها تعزز الثقة لديهم بالمؤسسة.

ثالثاً: بعد التعلم والنمو: يركز هذا البعد حول التعلم التنظيمي والنمو الذي يقصد به تحديد وتشخيص البنية التحتية التي يجب أن تحققها المنظمة، ويتطلب عليها أن تعي طبيعة التغيرات العميقة والجذرية التي ظهرت في البيئة المعاصرة حيث الأهمية الفائقة لرأس المال المعرفي والفكري والتأثير الشامل للعمولة والتسارع في تطور التكنولوجيا، والتنوع الشديد في مكان العمل والاهتمام والحساسية العالية لجوانب المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للأعمال والاهتمام بالقوانين والالتزامات بتطوير المسار المهني والوظيفي للعاملين³.

مما سبق يتضح أنه هناك علاقة طردية بين الجانب القانوني للمؤسسة وبين بعد النمو والتعلم.

رابعاً: بعد العمليات الداخلية: يجب على المؤسسة في هذا البعد على أن ترتبط أنشطتها بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى للعاملين على المستويات الشخصية والمهنية لهم لأنهم يمثلون شركاء قيمين في العمل، بما يستجوب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل، وتوفير بيئة عمل آمنة وصادقة وخالية من المضايقات، وأن تتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع العامل⁴.

¹ - وائل محمد صبحي إدريس و طاهر محسن منصور الغالي، ص ص 240.241 .

² - بوبكر محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص: 56.

³ - مرجع نفسه، ص: 56.

⁴ - بن مبارك بن سالم، زهري حولة، مرجع سبق ذكره، ص 50.

فإذا كانت المؤسسة ملتزمة وتحترم حقوق العمال والموظفين، فإنها تخلق بيئة عمل جيدة.

الفرع الثالث: علاقة البعد الأخلاقي بأداء المؤسسة.

بما أن أداء المؤسسة ينقسم إلى أربعة أبعاد، سنعرض علاقة كل بعد على حدا في مايلي:¹

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

فالمؤسسة تغيرت نظرتها لقيمتها ولم تعد بما تحققه من أرباح فقط، بل أصبحت تهتم بمصلحة أصحاب المصالح الذين تتعامل معهم.

ثانياً: بعد العميل: تعمل المؤسسة بالتعرف على الزبائن المحتملين واحتياجاتهم بغية إرضائهم، ويجب على المؤسسة أن تتبع وتعمل على مجموعة من الخصائص للمنتوج وهو الدور الوظيفي للمنتوج أو الخدمة بالنسبة للمستهلك من حيث السعر، والجودة والتميز، وبالأخص يجب على المؤسسة المراعاة والحرص على أن تدخل للأسواق بمنتوج يوافق كل متطلبات الزبون ولا يمس بعاداتهم وأخلاقهم من جهة ولا ينعكس على البيئة التي تعيش فيها من تلوث من جهة أخرى، وهذا يساعدها في كسب رضا الزبون.

إذا على المؤسسة أن تتميز كوسيط اجتماعي بأخلاق مهنية تتوافق مع قيم المجتمع الذي تعيش فيه.

ثالثاً: بعد التعلم ونمو: يركز هذا البعد على الاهتمام بالقدرات الفكرية للعاملين ومستويات مهاراتهم ونظم المعلومات والإجراءات الإدارية داخل المؤسسة ولا يقتصر هذا البعد على تطوير مهارات العامل بل محاولة ملأئمتها مع المحيط الذي تعيش فيه، حيث تلتزم المؤسسة على إنشاء برامج وإجراءات تتلاءم والسمات التي تتميز بها غيرها من المنظمات.

عندما تكون برامج التحسين والتطوير في المؤسسة تتسم بالأخلاق والعدالة، تكون النتيجة أفضل.

رابعاً: بعد العمليات الداخلية: وتركز العمليات الداخلية بتحديد العمليات الجديدة كلياً كما تعمل على إدخال عمليات الإبداع في محور العمليات الداخلية للمنظمة لنجاح استراتيجيتها، حيث تلتزم المؤسسة بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء والانتماء للعاملين كالاتهام بحالتهم الصحية والحرص على مراعاة كافة

¹ - بوبكر محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 57.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

تكاليف الأداء الاجتماعي المضحي بما لحماية المجتمع والمحيط الذي تعمل به المؤسسة حيث تعمل جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة¹.

الفرع الرابع: علاقة البعد الخيري (الانساني) بأداء المؤسسة.

بما أن أداء المؤسسة ينقسم إلى أربعة أبعاد، سنعرض علاقة كل بعد على حدا في مايلي:

أولاً: البعد المالي: الذي يعنى بوضع المقاييس الداخلية والخارجية لتحديد مدى مساهمة الاستراتيجية وتطبيقاتها في تحقيق التحسينات المالية من الأرباح والخسائر والقوة المالية، ومن المؤشرات التي يمكن متابعتها عند تطبيق المنظور المالي في البعد الخيري ما يلي: الإيرادات والمصروفات السنوية ونسبة التبرعات من الإيرادات ونسبة التبرعات الثابتة أو المتقطعة وحجم الترشيد في النفقات ونسبة فعالية التبرعات (مجموع التبرعات إلى مجموع المصروفات)، نسبة التبرعات المحصلة فعلياً إلى التبرعات المعلنة...²

وهنا يمكن القول أنه كلما قامت المؤسسة بتفعيل الجانب الخيري، زادت فرص ترشيد التكاليف، مثل تخفيض نسب الضرائب وغيرها.

ثانياً: بعد العميل: ويعنى بتحديد المكانة الحالية والمستقبلية للشركة في نظر المستفيدين والموردين، ومن الأمثلة على المؤشرات التي يمكن وضعها: عدد المستفيدين من الخدمة المقدمة، وعدد الشركاء، ونسبة رضاهم³. إذا كلما كان دمج الأنشطة الخيرية ضمن التعاملات مع العملاء زاد ذلك في كسب رضاهم.

ثالثاً: بعد التعلم ونمو: يركز هذا البعد على المقاييس الداخلية والخارجية التي تظهر الإمكانيات المحتملة بتطور البنية التحتية والقدرات البشرية، وتركز المؤشرات الرئيسية في هذا البعد على الكفاءات والاستثمار في الأنظمة، وأداء الخدمات الجديدة، وتطوير الأداء والمهارات بصورة دائمة في الأفراد، والنظم، والإجراءات.

وفيما يلي بعض الأمثلة على المؤشرات المقترحة في هذا البعد : فرص التعليم والتدريب داخل المنشأة وخارجها، وعدد ونسبة الفرص الوظيفية للعاملين والمتطوعين، وعدد المشاركات في المؤتمرات واللقاءات العلمية ذات العلاقة بالعمل الخيري...

رابعاً: بعد العمليات الداخلية: ويعنى هذا البعد بالمقاييس الداخلية التي تحدد عمليات واجراءات المؤسسة الداخلية وكفاءتها، كالوقت اللازم لإنجاز العمليات الرئيسة وفاعلية أدائها، ونسبة التحسين في الإجراءات، ونسبة الأخطاء في تقديم الخدمة، وعدد الاقتراحات المقدمة ونسبة التطبيق، وعدد المشاريع الجديدة، ونسبة التعاملات

¹ - بن مبارك بن سالم، زهري خولة، مرجع سبق ذكره، ص 52.

² - بوبكر محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 57.

³ - بن مبارك بن سالم، زهري خولة، مرجع سبق ذكره، ص 52.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

الإلكترونية ...، وهنا تظهر العلاقة واضحة في الحرص على عدم تحميل العمال والموظفين أعمال ومسؤوليات تفوق طاقتهم¹.

قد تكون العلاقة واضحة في الحرص على عدم إسناد أعمال ومسؤوليات للعمال والموظفين تتجاوز قدراتهم.

المبحث الرابع: تحليل الدراسات السابقة

تطرت كثيرة من الدراسات إلى موضوع المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء المؤسسات الاقتصادية من جوانب مختلفة واتباع مناهج علمية متنوعة فمنها العربية والأجنبية، وفيما يلي عرض لبعض الدراسات:

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة.

سنتطرق في هذا المطلب إلى عرض الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية.

الفرع الأول: الدراسات العربية.

أولاً: دراسة مازن عبد القادر خليل عليان سنة 1994:²

هدفت الدراسة إلى قياس واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة في سوق عمان المالي وأثرها على الأداء من خلال ترتيب الشركات حسب مستوياتها الاجتماعية وممارساتها لأنشطة المسؤولية الاجتماعية، وتم اختيار عينة من 112 شركة مدرجة في سوق عمان المالي، باستخدام الاستبانة التي تمحورت على ثلاث مجموعات من الأسئلة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1- أن الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي تساهم في أنشطة المسؤولية الاجتماعية من خلال ممارسة أنشطة خدمة المجتمع، وتقديم مزايا إضافية للعاملين فيها دون وجود فلسفة واضحة تجاه المسؤولية الاجتماعية حيث لا يوجد لديها فلسفة مؤيدة أو فلسفة معارضة للمسؤولية الاجتماعية ولم توجد علاقة ذات أهمية احصائية بين ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية ووجود فلسفة تجاه المسؤولية الاجتماعية.

2- وجود تباين في مساهمة القطاعات الاقتصادية للمسؤولية الاجتماعية حيث تبين أن القطاع الصناعي يساهم في المسؤولية الاجتماعية من خلال مساهمته في أنشطة خدمة المجتمع وتقديم المزايا الإضافية للعاملين دون وجود فلسفة مؤيدة للمسؤولية الاجتماعية.

¹ - بوبكر محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 58.

² - أنظر لـ

مازن عبد القادر خليل عليان، واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة في سوق عمان المالي وأثرها على الأداء، دراسة تطبيقية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الماجستير في إدارة الاعمال بكلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 1993.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الإجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

3- أن البنوك والشركات المالية تساهم في مسؤولياتها الإجتماعية من خلال وجود فلسفة مؤيدة للمسؤولية الإجتماعية ومن خلال تقديمها للمزايا الإضافية للعاملين فيها على الرغم من عدم مساهمة شركات هذا القطاع في أنشطة خدمة المجتمع.

4- مساهمة قطاع التأمين في المسؤولية الإجتماعية من خلال وجود فلسفة مؤيدة للمسؤولية الإجتماعية في شركات هذا القطاع، على الرغم من عدم مساهمتها في أنشطة خدمة المجتمع وتقديم المزايا الإضافية للعاملين فيها.

5- مساهمة قطاع الخدمات في المسؤولية الإجتماعية من خلال وجود فلسفة مؤيدة للمسؤولية الإجتماعية في شركات هذا القطاع وكذلك مساهمتها في أنشطة خدمة المجتمع، على الرغم من عدم تقديمها للمزايا الإضافية للعاملين فيها.

6- وجود علاقة إيجابية وذات أهمية إحصائية بين الأداء ومساهمة الشركات في أنشطة خدمة المجتمع وتقديمها للمزايا الإضافية للعاملين فيها وبالتالي ممارسة الشركات الأنشطة المسؤولية الإجتماعية.

7- وجود علاقة إيجابية وذات أهمية إحصائية بين الأداء ووجود فلسفة تجاه المسؤولية الإجتماعية وكذلك وجود فلسفة مؤيدة للمسؤولية الإجتماعية.

8- وجود علاقة سلبية بين الأداء ووجود فلسفة معارضة للمسؤولية الإجتماعية.

ثانيا: دراسة ل (العايب عبد الرحمن (2011):¹

هدفت الرسالة إلى دراسة واقع التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر من خلال دراسة إشكالية جد مهمة والتي تمحورت حول علاقة المؤسسات الاقتصادية بالتنمية المستدامة، حيث أخذت الدراسة مؤسسات القطاع العمومي لصناعة الاسمنت كعينة حيث شملت ثلاثة مجتمعات صناعية جهوية ومؤسسة اقتصادية عمومية.

قد كشفت الدراسة عن وجود فرق شاسع بين واقع مؤسسات القطاع العمومي لصناعة الاسمنت مع المتطلبات الضرورية اللازمة للتحلي بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ما يزال ضعيفا عند هذه المؤسسات، ففي إدارتها لعلاقاتها مع أصحاب المصالح، فإن مستويات الإشباع التي تحققها لهذه الأطراف غير متوازنة، وحتى بالنسبة للأطراف التي تحقق لها مستويات إشباع عالية وهما على وجه الخصوص الزبائن والبيئة الطبيعية، فإن ذلك لم يتأتى نتيجة خيارات استراتيجية، بل جاء نتاج تطبيق أنظمة إدارة الجودة والبيئة المطابقة لمعايير الأيزو 9001 و 1400 فهذه الأخيرة تم وضعها بدافع وجود الإعانات المالية من طرف الدولة

¹ - أنظر ل

العايب عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

وليس بقناعة من المسيرين بالفائدة التي يمكن أن تعودا بهما على المؤسسة من التحكم الجيد في الإدارة والتحسين من الموقع التنافسي، أما عن الأداء الشامل توصلت الدراسة لأجل قياسه، لا يزال التركيز على المؤشرات الاقتصادية والمالية فقط مع وجود ضعف في الاهتمام بالمؤشرات البيئية والاجتماعية، وبالنسبة للإفصاح عن هذا الأداء، فقد توصلت الدراسة إلى أن الإفصاح الوحيد الذي تلجأ إليه المؤسسات المدروسة هو ذلك الذي يغطي الجانب المحاسبي فقط، وأن اللجوء إلى هذا الأخير يأتي تحت طائلة تطبيق القوانين والتشريعات التي تفرض على المؤسسات القيام بذلك.

ثالثا: دراسة صباح بوسالم، إيمان بودرمين سنة 2020/2019¹ :

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على أدائها المالي من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المتوقع لمعرفة نقاط القوة ومحاوله تعزيزها وإيجاد نقاط الضعف والعمل على تقليصها من أجل ضمان مكانة ضمن محيطها، وتم اختيار عينة من الشركات المالية الهندية المدرجة في بورصة مومباي، تم استخدام تحليل المحتوى لاستخراج معلومات المسؤولية الاجتماعية للشركات من التقارير السنوية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1- أنه كلما أولت الشركات اهتماما كافيا بالمسؤولية الاجتماعية كلما أصبح كل من العمل الاجتماعي والأداء المالي أفضل.

2- وجود أثر ايجابي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات.

رابعا: دراسة يحيى عيسى أيمن، عبول اسلام سنة : 2022 /2021².

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، وشملت الدراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية برج بوعريج خلال سنة 2022، حيث تم استخدام الاستبيان لتجميع البيانات، كما تم الاعتماد على أسلوب الانحدار الخطي البسيط والانحدار المتعدد في اختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود أثر ايجابي للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

1 - أنظر لـ

صباح بوسالم، إيمان بودرمين، أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي- عرض وتحليل دارسات سابقة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة مالية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، 2020/2019.

2 - أنظر لـ

يحيى عيسى أيمن، عبول اسلام، مرجع سبق ذكره.

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

- وجود أثر ذو دلالة احصائية لكل من (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، اتجاه البيئية، اتجاه العملاء، اتجاه العاملين) على الأداء المالي.

خامسا: دراسة سنيقرة رفيقة: 2013/2012¹ :

تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، عينة الدراسة والمتمثلة في 03 مؤسسات صغيرة ومتوسطة بولاية ورقلة، عن طريق الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تم استخدام برنامج ال spss لمعالجة المعطيات المجمعة من مستوى وظيفة الموارد البشرية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- 1- أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية على مستوى وظيفة الموارد البشرية (التوظيف، ظروف العمل، الأجور والمكافآت، التكوين والتطوير) تؤثر على أداء المورد البشري بالإيجاب أو السلب.
- 2- أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب اختلافهم في الجنس.
- 3- أنه توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء العينة حول مدى تبني عناصر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب اختلافهم في قطاع النشاط.

سادسا: دراسة شبكة عبد الله 2020/2019² :

هدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الشامل للمؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر (شركة صيدال)، من خلال مراجعة الأدبيات البحثية في مجال المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق الاستبيان وتوزيعها على العينة المكونة من 42 إدارياً "موظفاً"، وأظهرت النتائج التالية:

- 1- أن هناك التزاماً عالياً موجباً بالمسؤولية الاجتماعية في الشركة بمتوسط 3.65 وانحراف معياري 0.126، مما يدل على أن الشركة تتبنى فلسفة المسؤولية الاجتماعية في إدارة الشركة.
- 2- وجود دلالة إحصائية على دور إظهار المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء العام عند مستوى دلالة $tt=0.05$

¹ - أنظر لـ

سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "دراسة حالة ايلاف ترين، الضياء، ليند غاز - ورقلة"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2013/2012.

² - أنظر لـ

شبكة عبد الله، دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الشامل للمؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير، تخصص: دراسات مالية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020/2019.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية.

أولاً: دراسة **Chris Mallin, Qingwei Meng, Hisham Farag** سنة 2014:¹

هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين الأداء الاجتماعي للشركات والأداء المالي للشركات الصينية غير المالية المدرجة في بورصة شنغهاي، باستخدام طريقة المربعات الصغرى ذات الثلاث مراحل، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- 1- نجد أن ارتفاع الإفصاح الاجتماعي يرتبط أكثر بالصناعات الحساسة للبيئة.
- 2- تظهر نتائج المؤشر أنه لم يتم إيلاء سوى القليل من الاهتمام للجوانب الأخلاقية.
- 3- ونجد أنه كلما كان الأداء المالي أفضل، كلما كان الإفصاح عن الأداء الاجتماعي للشركات أسوأ، وتتفق هذه النتيجة مع فرضية الانتهازية الإدارية.
- 4- أن العلاقة السببية بين المتغيرين الداخليين تمتد من الأداء المالي إلى الأداء الاجتماعي للشركات، وهذا يشير إلى أن الأداء الاجتماعي للشركات يتحدد من خلال الأداء المالي.

ثانياً: دراسة **Tsoutsoura, Margarita** سنة 2004:²

هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي، و تتضمن مجموعة البيانات 500 شركة وتغطي الأعوام 1996-2000، ويتم اختبار العلاقة باستخدام الأساليب الإحصائية. وتشير النتائج إلى أن العلاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية، مما يدعم الرأي القائل بأن أداء الشركات للمسؤولية الاجتماعية يمكن أن يرتبط بسلسلة من الفوائد النهائية.

¹ - أنظر لـ

Hisham Farag, Qingwei Meng, Chris Mallin, **The social environmental and ethical performance of Chinese companies, Evidence from the Shanghai Stock Exchange**, Elsevier International Review of Financial Analysis, N°787, 2014.

² - أنظر لـ

Tsoutsoura, Margarita, **Corporate Social Responsibility and Financial Performance**, 2004, <https://escholarship.org/uc/item/111799p2>

ثالثا: دراسة Sudin Bag ,Amina Omrane سنة 2020¹ :

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة الإحصائية بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي للشركات، باستخدام عينة لأكثر من 100 شركة مدرجة في البورصة الوطنية في الهند، بعد جمع البيانات المالية المطلوبة من التقارير السنوية لهذه الشركات، تم إجراء تحليل عاملي، بالإضافة إلى تحليل الانحدار متعدد المتغيرات، وكشف عن النتيجة التالية وهي أنه حتى لو كان لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات تأثير كبير على الأداء المالي، فهناك ارتباط إيجابي معتدل بين المتغيرات المعنية في هذا السياق فمن المستحسن أن تقوم الشركات الهندية بتأمين أداء مالي أفضل من خلال الالتزام بأنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات.

رابعا: دراسة Tariq AZIZ ،Hamza NAIM ،Feeroz HAYAT سنة 2022² :

تناولت الدراسة تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات كمقياس لحوكمة الشركات على أداء الشركات، حيث أجريت الدراسة على 348 شركة في مؤشر NSE 500 المدرج في البورصة الوطنية في الهند للفترة 2012-2019، تم جمع البيانات من خلال Prowess قاعدة بيانات الذكاء مقدمة من CMIE (مركز مراقبة الاقتصاد الهندي)، من بين 500 شركة في مؤشر NSE 500، باستخدام مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المختلفة ومعظم المتغيرات التي لها معامل ارتباط أقل من 0.5، أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- 1- أن إجمالي المبلغ الذي تنفقه الشركات على المسؤولية الاجتماعية له تأثير سلبي على أداء الشركة حيث يوجد فرق كبير بين إجمالي المبلغ الذي تم إنفاقه على المسؤولية الاجتماعية للشركات حسب تعديلات قانون الشركات لعام 2013 والمبلغ الإجمالي الذي تم إنفاقه فعلياً على المسؤولية الاجتماعية للشركات من قبل الشركات.
- 2- أن عدد اجتماعات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي عقدت لم يكن لها تأثير كبير على أداء الشركة.
- 3- أن حجم الشركة يخفف من العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء الشركة.

¹ - أنظر لـ

Sudin Bag & Amina Omrane, **Corporate Social Responsibility and Its Overall Effects on Financial Performance: Empirical Evidence from Indian Companies**, Journal of African Business, 2020.

² - أنظر لـ

Feeroz HAYAT ,Hamza NAIM, Tariq AZIZ, **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND FIRM PERFORMANCE IN THE INDIAN CONTEXT**, Journal of World Economy: Transformations & Transitions, 2022, vol 04.

خامسا: دراسة، Mohamed A. K. Basuony, Reham I. Elseidi, Ehab K. A. Mohamed

سنة 2014¹ : Ehab K. A. Mohamed

تناولت الدراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وأداء الشركات من حيث الربحية والنمو، وقد تم إجراء دراسة ميدانية على عينة من الشركات غير المالية في مصر، باستخدام تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- وجود تأثير إيجابي ومعنوي للمسؤولية الاجتماعية للشركات على أداء الشركات من حيث العائد على الأصول والمبيعات وحقوق الملكية والمركز التنافسي ونمو المبيعات.
- 2- جميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والتطوعية) لها علاقة معنوية بأداء الشركات المالي.
- 3- لا توجد علاقة معنوية بين حجم الشركة ونوع الصناعة وعمر الشركة وبين ممارسة المسؤولية الاجتماعية.
- 4- حجم الشركة وعمرها يؤثران بشكل إيجابي على الأداء المالي للشركة، مما يؤدي إلى زيادة استخدام ممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- 5- الشركات الكبيرة والأقدم لديها أداء مالي أفضل مما يمكنها من استخدام ممارسات أفضل للمسؤولية الاجتماعية.

سادسا: دراسة Marc Orlitzky, Frank L. Schmidt, Sara L. Rynes سنة 2003² :

هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين الأداء الاجتماعي والبيئي للشركات والأداء المالي للشركات، باستخدام عينة من 52 دراسة (والتي تمثل مجتمع البحث الكمي السابق) مما أدى إلى إجمالي حجم العينة قدره 33878 ملاحظة، ويتم اختبار العلاقة باستخدام الأساليب الاحصائية المتمثلة في التحليل التلوي، وتشير النتائج إلى:

- 1- أن أفضلية الشركات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية، وبدرجة أقل، المسؤولية البيئية، من المرجح أن تؤدي ثمارها، على الرغم من أن تفعيل المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي يخفف أيضًا من الارتباط الإيجابي.

¹ - أنظر لـ

Mohamed A. K. Basuony, Reham I. Elseidi, Ehab K. A. Mohamed, **THE IMPACT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY ON FIRM PERFORMANCE: EVIDENCE FORM A MENA COUNTRY**, Corporate Ownership & Control, 2014, vol 12.

² - أنظر لـ

Marc Orlitzky, Frank L. Schmidt, Sara L. Rynes, **Corporate Social and Financial Performance: A Meta-analysis**, SAGE Publications, 2003, N°24.

3- يحدد تحليل التلوي درجة أكبر من اليقين فيما يتعلق بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي مما يفترض حاليًا وجوده من قبل العديد من علماء الأعمال.

المطلب الثاني : مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية ومميزات الدراسة .

سنحاول في هذا المطلب إسقاط دراستنا الحالية على الدراسات السابقة ومحاولة معرفة بماذا تفردت هاته الدراسة من خلال مقارنتها بالدراسات السابقة.

الفرع الأول: أوجه الاختلاف والتشابه.

أولاً: أوجه الاختلاف والتشابه(الدراسات العربية)

1- دراسة (مازن عبد القادر خليل عليان، 1994)

تختلف الدراستين من حيث الهدف حيث تهدف دراسة مازن لمعرفة واقع المسؤولية الاجتماعية في شركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي من خلال رصد ممارسة الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي لأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات العلاقة بالمجتمع و العاملين في هذه الشركات بغية التعرف على مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيام الشركات بمسؤوليتها الاجتماعية ومستوى أدائها، أما دراستنا تهدف لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية، كما اختلفت الدراستين في أخذ العينة فالدراسة الأولى أخذت العينة من مؤسسات مدرجة بالسوق المالي أما دراستنا فالعينة المختارة مؤسسة اقتصادية، كما تشابهت في الأداة المستخدمة في القياس حيث استخدمت إستبانة تتعلق بممارسة الشركة لأنشطة المسؤولية الاجتماعية.

2- دراسة ل (العايب عبد الرحمن، 2011)

تشابه الدراستين من حيث الهدف حيث أن كلي الدراستين مركبتين على أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء الشامل للمؤسسة لكن دراسة العايب عبد الرحمن ركز على واقع التنمية المستدامة وهو مفهوم كلي المسؤولية الاجتماعية وفي قياس وتقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية و للوصول إلى أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة والاستبيان، أما الاختلاف فكان في مؤسسة الدراسة حيث تمت دراسة العينة على مؤسسات القطاع العمومي لصناعة الاسمنت والتي شملت ثلاثة مجمعات صناعية جهوية ومؤسسة اقتصادية عمومية، أما دراستنا تمت على مستوى مؤسسة خاصة.

3- دراسة : صباح بوسالم، إيمان بودرمين سنة : 2020/2019 .

اختلفت الدراستين من حيث الهدف حيث تهدف دراسة صباح بوسالم وإيمان بودرمين لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على أدائها المالي من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المتوقع لمعرفة نقاط القوة والضعف، أما دراستنا تهدف لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية، كما اختلفت الدراستين في أخذ العينة فالدراسة الأولى أخذت العينة من الشركات المالية الهندية المدرجة في بورصة مومباي أما دراستنا فالعينة المختارة مؤسسة اقتصادية خاصة، كما اختلفت في الأداة المستخدمة في القياس حيث استخدمت تحليل المحتوى لاستخراج معلومات المسؤولية الاجتماعية للشركات من التقارير السنوية أما دراستنا فاستخدمت إستبانة على مستوى مؤسسة خاصة باستعمال الاستبيان.

4- دراسة : يحيوي عيسى أيمن، عبلول اسلام سنة : 2022/2021 .

تشابهت الدراستين من حيث الهدف حيث تهدف دراسة يحيوي عيسى أيمن وعبلول اسلام لمعرفة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، أما دراستنا تهدف لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية، كما تشابهت الدراستين في استخدام الأداة المستخدمة في القياس حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي عن طريق الاستبيان، كما تشابهت الدراستين في أخذ العينة فالعينة المختارة مؤسسة اقتصادية .

5 - دراسة : سنيقرة رفيقة 2013/2012 :

اختلفت الدراستين من حيث الهدف حيث تهدف دراسة سنيقرة رفيقة لمعرفة أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية والتركيز على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أما دراستنا فتهدف لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية، كما تشابهت الدراستين في الأداة المستخدمة في القياس حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي عن طريق الاستبيان، كما اختلفت الدراستين في أخذ العينة فالدراسة الأولى أخذت عينة الدراسة والمتمثلة في 03 مؤسسات صغيرة ومتوسطة بولاية ورقلة، أما دراستنا فالعينة المختارة مؤسسة اقتصادية خاصة.

6- دراسة : شكة عبد الله 2020/2019.

تشابه الدراستين من حيث الهدف حيث تهدف دراسة شكة عبد الله لمعرفة دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الشامل للمؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر (شركة صيدال) من خلال مراجعة الأدبيات البحثية في مجال المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق

الفصل الأول : عموميات حول المسؤولية الاجتماعية والأداء في المؤسسة الاقتصادية

الاستبيان، كما اختلفت الدراستين في أخذ العينة فالدراسة الأولى أخذت العينة من مؤسسات مدرجة بالسوق المالي أما دراستنا فالعينة المختارة مؤسسة اقتصادية خاصة.
ثانيا: أوجه الاختلاف والتشابه (الدراسات الأجنبية).

1- دراسة Chris Mallin ، Qingwei Meng ، Hisham Farag سنة 2014 :

تختلف الدراستين من حيث الهدف حيث تهدف الدراسة الأولى إلى قياس العلاقة بين الأداء الاجتماعي للشركات والأداء المالي للشركات الصينية غير المالية المدرجة في بورصة شنغهاي، أما دراستنا تهدف لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية، كما اختلفت الدراستين في أخذ العينة فالدراسة الأولى أخذت العينة من الشركات الصينية غير المالية المدرجة في بورصة شنغهاي أما دراستنا فالعينة المختارة مؤسسة سوف للدقيق، كما اختلفت في الأداة المستخدمة في القياس حيث استخدمت طريقة المربعات الصغرى ذات الثلاث مراحل، أما دراستنا فاستخدمنا فيها استبانة تتعلق بممارسة الشركة لأنشطة المسؤولية الاجتماعية.

2- دراسة Tsoutsoura, Margarita سنة 2004 :

تتشابه الدراستين من حيث الهدف حيث درست العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء، لكن هذه الدراسة كان المتغير التابع الأداء المالي، أما دراستنا كان الأداء بشكل عام، أما الاختلاف فكان في مؤسسة الدراسة حيث تمت دراسة العينة على 500 مؤسسة والتي تغطي الأعوام 1996-2000 ويتم اختبار العلاقة باستخدام الأساليب الاحصائية أما دراستنا تمت على مستوى مؤسسة سوف للدقيق باستعمال الاستبيان لجمع البيانات.

3- دراسة Sudin Bag ,Amina Omrane سنة 2020 :

تشابهت الدراستين من حيث الهدف العام للدراسة والذي هو دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء لكن هذه الدراسة اعتبرت المتغير التابع الأداء المالي أما دراستنا كان الأداء بشكل عام، واختلفت الدراستين في أخذ العينة فهذه الدراسة ركزت على 100 شركة كعينة مدرجة في البورصة الوطنية في الهند، ودراستنا فالعينة المختارة مؤسسة سوف للدقيق فقط، كما اختلفت في الأداة المستخدمة في القياس حيث استخدمت هذه الدراسة التقارير المالية السنوية، ودراستنا استخدمت الاستبيان لجمع البيانات.

4- دراسة Tariq AZIZ ،Hamza NAIM ،Feeroz HAYAT سنة 2022:

تشابهت الدراستين من حيث الهدف العام للدراسة والذي هو دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء لكن هذه الدراسة اعتبرت حوكمة الشركات كمتغير تابع أما دراستنا كان الأداء بشكل عام، واختلفت

الدراستين في أخذ العينة فهذه الدراسة العينة المختارة 348 شركة في مؤشر NSE 500 المدرج في البورصة الوطنية في الهند للفترة 2012-2019، ودراستنا فالعينة المختارة مؤسسة سوف للدقيق فقط وغير مدرجة في البورصة، كما اختلفت في الأداة المستخدمة في القياس حيث تم جمع البيانات من خلال Prowess قاعدة بيانات الذكاء مقدمة من CMIE (مركز مراقبة الاقتصاد الهندي)، ودراستنا استخدمت الاستبيان لجمع البيانات.

5- دراسة Mohamed A. K. Basuony, Reham I. Elseidi,

Ehab K. A. Mohamed سنة 2014 :

تشابهت الدراستين من حيث الهدف العام للدراسة والذي هو دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء لكن هذه الدراسة ركزت الربحية والنمو كمقياس للأداء أما دراستنا ركزت على كل جوانب الأداء، واختلفت الدراستين في أخذ العينة فهذه الدراسة العينة من الشركات غير المالية في مصر، ودراستنا العينة المختارة مؤسسة سوف للدقيق فقط، كما تشابهت في الأداة المستخدمة في القياس حيث استخدمت الاستبانة لجمع البيانات واختبار الفرضيات.

6- دراسة Marc Orlitzky, Frank L. Schmidt, Sara L. Rynes سنة 2003 :

تختلف الدراستين من حيث الهدف، فهذه الدراسة تهدف إلى قياس العلاقة بين الأداء الاجتماعي والبيئي للشركات والأداء المالي، أما دراستنا تهدف لمعرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية، واختلفت الدراستين في أخذ العينة فهذه الدراسة العينة المختارة 52 دراسة (والتي تمثل مجتمع البحث الكمي السابق) مما أدى إلى إجمالي حجم العينة قدره 33878 ملاحظة، أما دراستنا العينة المختارة مؤسسة سوف للدقيق، كما اختلفت في الأداة المستخدمة في القياس حيث استخدمت التحليل التلوي ودراستنا استخدمت الاستبانة لجمع البيانات واختبار الفرضيات.

الفرع الثاني: مميزات الدراسة الحالية.

- دراستنا أبرزت أهمية المؤشرات غير المالية في عملية التقييم.
- محاولة التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية في مؤسسة سوف للدقيق.
- تناولت دراستنا جميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- تناولت دراستنا جميع أبعاد الأداء.

خلاصة الفصل الأول

في الآونة الأخيرة أصبحت المؤسسات تولي اهتماما كبيرا للمسؤولية الاجتماعية، مما جعل تلك المؤسسات تساهم في برامج المجتمع، خاصة بعد تفاقم الأزمات العالمية والمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية في أغلب دول العالم، والتي كانت المؤسسات الكبرى السبب في ظهور بعض منها، لذا ظهرت ضغوطات كبيرة على تلك المؤسسات في لعب دور إيجابي في الجانب الإنساني والاجتماعي والبيئي، كما يقترن وجود المؤسسات بتحقيق أهدافها المسطرة والإستراتيجية، حيث أن هذه الأهداف مقرونة بالتصرف المسؤول تجاه مجموعة من الأطراف وهم أصحاب المصلحة، فالالتزام الاجتماعي سيساهم في تحسين أداء المؤسسة، ليس فقط في زيادة أرباحها ولكن يمكن أن يمتد إلى جوانب أخرى غير كمية ومن بينها التحكم في التكاليف، ارتفاع إنتاجية الموظفين، تحسين صورة وسمعة المؤسسة، زيادة حصتها السوقية...، ونظرا لأهمية العلاقة بين ما تمارسه المؤسسة في ظل مسؤوليتها الاجتماعية وانعكاسات ذلك على أدائها، سنعمل في الفصل الموالي على إبراز أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية.

الفصل الثاني :

الإطار التطبيقي للدراسة

قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة

سوف للدقيق

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

تمهيد:

المسؤولية الاجتماعية مفهوم جديد أدخل في جانب تسيير الشركات وهذا من أجل تدعيم وزيادة مركزها التنافسي وتعظيم أرباحها، وبالتالي تبنتها الشركات من خلال عدة أبعاد وهي: البعد الاقتصادي، والبعد القانوني، والبعد الأخلاقي والبعد الخيري، حيث تهدف هذه الدراسة لقياس أثر الأبعاد التي تمثل المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسة الاقتصادية.

من أجل تدعيم الجانب النظري للموضوع ومحاولة توضيحه أكثر وتحقيق أهداف الدراسة، وجب علينا القيام بدراسة ميدانية لأحد المؤسسات، ولقد وقع الاختيار على شركة سوف للدقيق بالوادي.

وقد قسمت هذه الدراسة إلى ثلاث مباحث وهي:

المبحث الأول : بطاقة تعريفية لشركة سوف للدقيق.

المبحث الثاني : منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

المبحث الثالث : تحليل نتائج الاستبيان واختبار نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول : بطاقة تعريفية لشركة سوف للدقيق.

تعرف ولاية الوادي نشاطا صناعيا لإنتاج السميد وتوابعه وأعلاف الحيوانات، من بينها شركة الزهرة للدقيق، شركة نجمة للدقيق وشركة سوف للدقيق محل دراستنا الحالية.

المطلب الأول : التعريف بالشركة وموقعها.

في هذا المطلب سنحاول التعريف بشركة سوف للدقيق:

الفرع الأول : التعريف بشركة سوف للدقيق.¹¹¹

هي الشركة ذات المسؤولية المحدودة تابعة للخواص جاءت تسميتها نسبة لتسمية المنطقة التي تقع فيها، وقد تم تأسيسها في: 1999/12/21 بمساهمة ثلاثة شركاء، وتقع الشركة في الناحية الغربية من وادي سوف حيث يحدّها من الشرق مؤسسة صناعة الشكولاتة سابقا وتحدها غربا حظائر ومباني للخواص أما شمالا فيحدها الطريق الرابط بين الطريق الوطني رقم 03 والطريق الوطني رقم 16 ويحدها جنوبا مباني سكنانية، تقدر مساحتها بـ 9000 م² مقسمة منها 600 م² لممارسة العملية الإنتاجية و 480 م² مخصصة لمخازن المواد منها 20 م² للإدارة، تتكون المؤسسة من 46 عاملا.

ويتمثل نشاط المؤسسة في عمليتي الإنتاج والبيع لكل من الفرينة والسميد والنخالة والسملات حيث تشتري المؤسسة احتياجاتها من المواد الأولية والمتمثلة في القمح بنوعيه اللين والصلب من تعاونية الحبوب والخضر الجافة بأوماش ببسكرة حيث تستخدم من القمح الصلب 68% في إنتاج السميد، و 10% في إنتاج السملات، و 18% في إنتاج النخالة الصفراء، و 04% فضلات.

أما المبيعات فهي تباع كل المنتج في مواصفات وأوزان مختلفة، فالسميد يتفرع عن سميد ممتاز وآخر عادي وثالث رطب حيث تتم تعبأة هذه المنتجات في أكياس مختلفة الأوزان وذلك تبعا لطبيعة الطلب، في حين تقوم المؤسسة بتوزيع منتجاتها عبر قنوات توزيع مختلفة:

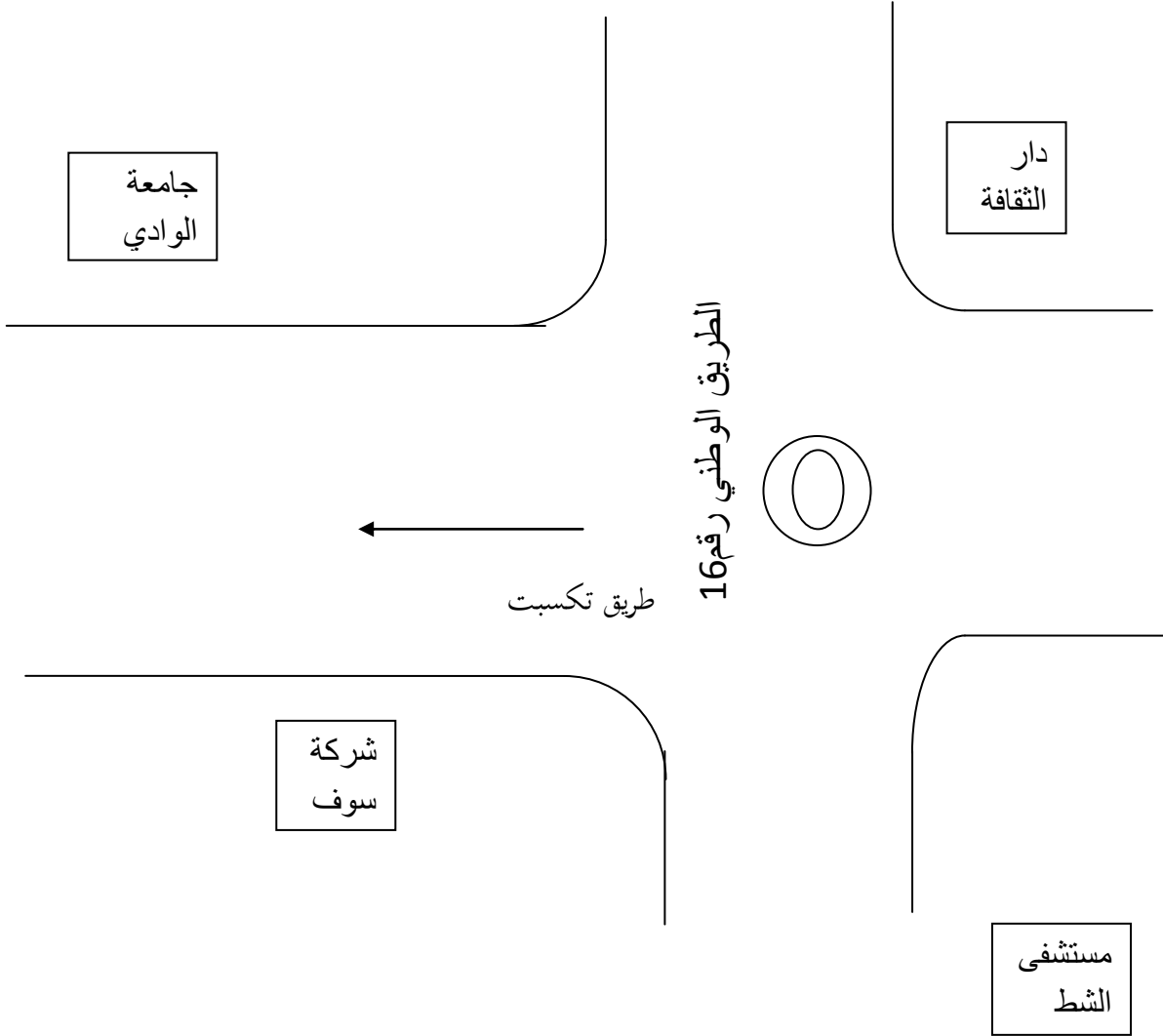
* مؤسسة سرولكس لإنتاج العجائن.

* مؤسسة كيبا لإنتاج العجائن.

تجدر الإشارة أنه في إطار توسيع نشاط المؤسسة يتم إنجاز ورشة لصناعة العجائن والكسكس قيد الإنجاز.

111 - مقابلة شخصية مع مدير الشركة.

الشكل رقم(2-1) : مخطط يوضح موقع المؤسسة.



المصدر : من إعداد الطلبة.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للشركة.

تشكل هيكل المؤسسة كالتالي :

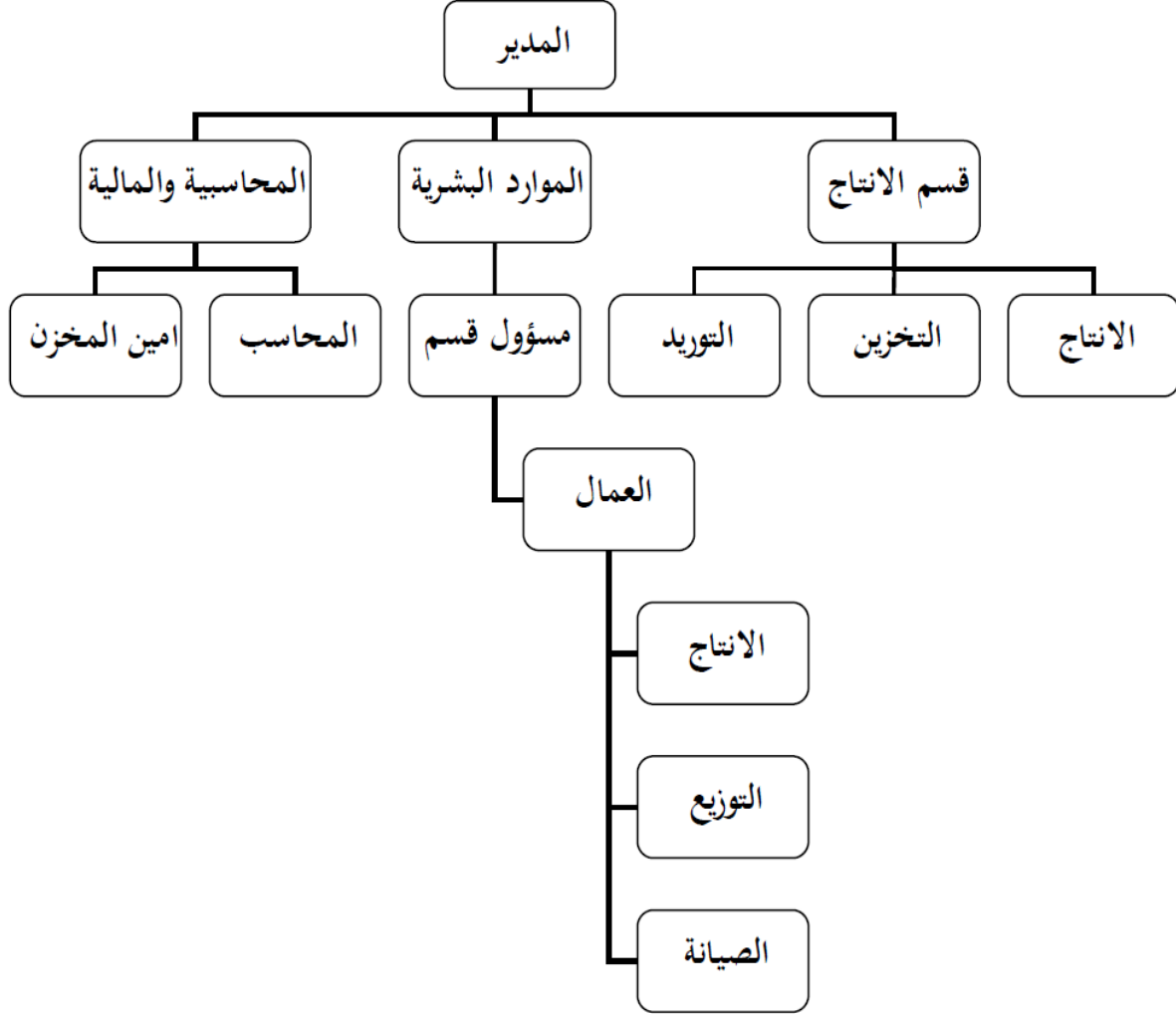
- 1) المدير : وهو صاحب المؤسسة والمشرف عليها .
- 2) المحاسب : ويهتم بالأمور المالية كسعر المبيعات والأرباح وغيرها .
- 3) رئيس مصلحة البيع : تنحصر مهمته في التعامل مع الزبائن .

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

4_ رئيس الورشة : ينحصر عمله على تنظيم الإنتاج داخل الورشة .

5) العمال : يقومون بعملية الإنتاج داخل المؤسسة وينقسمون إلى فوجين الأول يعمل في ورشة إنتاج السميد والثاني في ورشة إنتاج الأعلاف.

الشكل رقم(2-2) : مخطط يوضح الهيكل التنظيمي للشركة.



المطلب الثالث : هياكل الشركة ومراحل إنتاجها.

سنتطرق في هذا المطلب إلى هياكل شركة سوف للدقيق ومراحل الإنتاج.

الفرع الأول : هياكل وتركيبات الشركة.

تحتوي الشركة على عدة تركيبات وهياكل والتي تم إنجازه من طرف مؤسسات أجنبية فالتركيب الخاص لإنتاج السميد أنجز من طرف المؤسسة الإيطالية (Iporchpo) أما التركيب الخاص بإنتاج الفرينة فلقد أنجز من طرف مؤسسة تركية (Irmak) وللمؤسسة هياكل وتركيبات عديدة منها :

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

- 1) مطحنة لطحن القمح الصلب بسعة 600 قنطار .
- 2) مطحنة لطحن القمح اللين بسعة 1200 قنطار .
- 3) مطحنة لطحن كل من القمح الصلب واللين بسعة 500 قنطار .
- 4) خزان رئيسي 10000 قنطار ويضم أربعة أجزاء .
- 5) خزان للقمح الصلب ذو سعة 5000 قنطار .
- 6) خزان للقمح اللين ذو سعة 5000 قنطار .
- 7) مخزن (مستودع) ذو سعة ألف قنطار من المنتجين .
- 8) ورشتان لإنتاج السميد والفريئة وأخرى لإنتاج العجائن.
- 9) مبنى إداري.
- 10) خزان للماء.
- 11) الجسر الوزن.

الفرع الثاني : توضيح مراحل الإنتاج.

تتكون عملية الإنتاج من عدة مراحل وهي:

أولاً: مرحلة التنظيف : و تتضمن هذه المرحلة ما يلي:

- 1- **وزن القمح :** عند وصول المواد الولية للمؤسسة يتم نقلها بوسائنها الخاصة ووزنها بالجسر الوزن ثم تفريغها ووزن الشاحنة فارغة لمعرفة كمية المواد الواردة.
 - 2- **التنظيف الأولي :** يتم فيها نقل المواد الأولية من المطمور الأرضي للخزان الرئيسي مروراً بالآلات التنظيف حسب نوعية القمح.
 - 3- **التنظيف الثاني :** يتم تنقية القمح وفرزه بالآلات متخصصة، كآلة التي تقوم بفرز نوع معين من الفضلات المتضمنة للقمح.
- ثانياً: **مرحلة التحضير :** ويتم في هذه المرحلة تبليل القمح بعد عملية التنظيف الثانية حيث يكون القمح مصفى ومنقى فيوضع في خزان خاص، إذ تقاس درجة الرطوبة لمعرفة كمية الماء الواجب إضافته للقمح (لكل نوعية قمح درجة رطوبة خاصة) .
- ثالثاً: **مرحلة الطحن :** و تضم المراحل التالية:

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

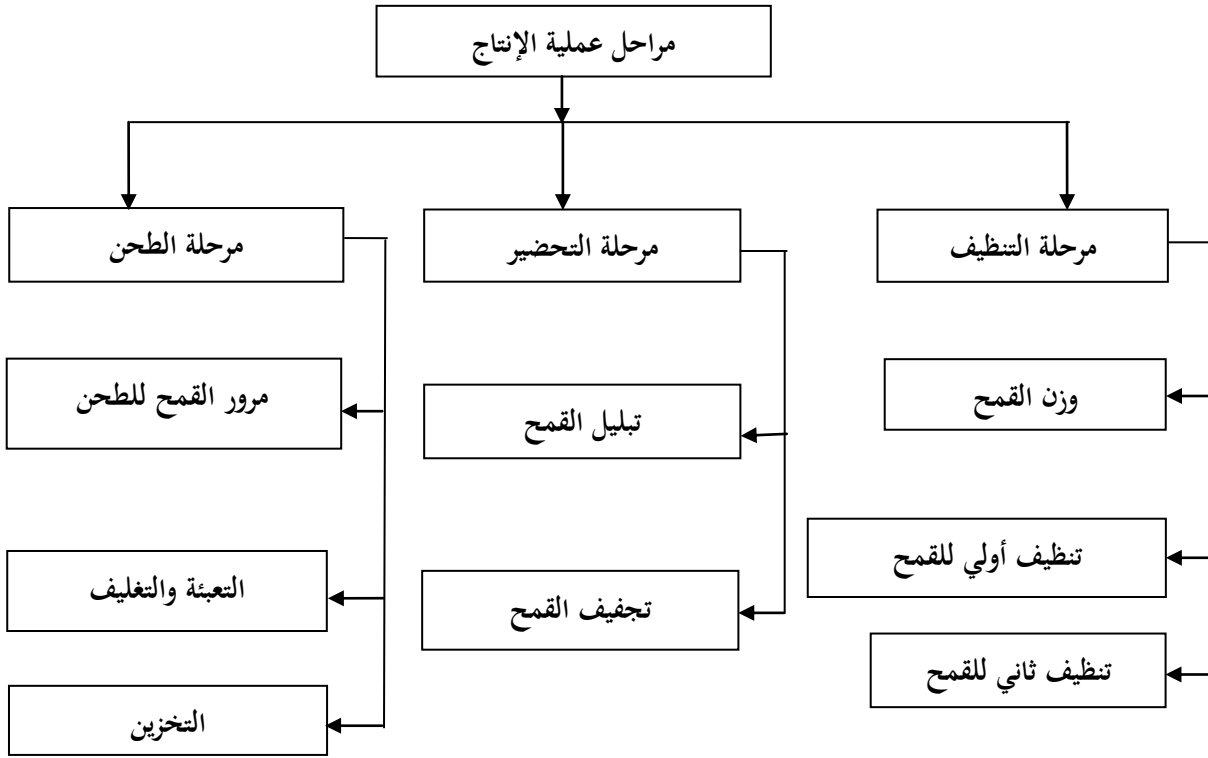
1- مرحلة مرور القمح للطحن: وتتمثل هذه المرحلة في نقل القمح المهيأ للطحن عبر الآلات المتخصصة حيث يتم فيها طحنه.

2- مرحلة التعبئة والتغليف: ويقصد بها تعبئة المنتجات التامة الصنع (السميد، الفرينة، السمالات، والنخالة) في أكياس خاصة في أوزان مختلفة (25 كغ، 10 كغ، 05 كغ بالنسبة للسميد) و(25 كغ، 10 كغ، 05 كغ، 01 كغ بالنسبة للفرينة) و(25 كغ بالنسبة السمالات والنخالة).

3- مرحلة التخزين: بعد التعبئة في أكياس ترسل هذه الأكياس للمخزن في انتظار بيعها.

والمخطط التالي يوضح أهم مراحل الإنتاج :

الشكل رقم(2-3) : مخطط يوضح مراحل الإنتاج.



المصدر : وثائق مقدمة من طرف إدارة المؤسسة.

المبحث الثاني : المنهج والأدوات المستخدمة

تتطلب دراسة ظاهرة أو مشكلة ما توفر بيانات ضرورية عن هذه الظاهرة أو المشكلة لتساعد الباحث في اتخاذ قرار مناسب تجاهها، لذا سيتم في هذا المبحث تحديد منهجية إجراء الدراسة الميدانية من خلال تحديد مجتمع وعينة البحث، طريقة البحث وأدوات التحليل.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة الميدانية

من خلال هذا المطلب سيتم التعرف على مجتمع الدراسة والعينة المختارة والطريقة المستخدمة.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

أولاً: مجتمع الدراسة: لإجراء الدراسة الميدانية يجب على الباحث وضع تعريف محدد وواضح لمجتمع الدراسة لأن ذلك سيساعده في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع.

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عناصر ومفردات الظاهرة قيد الدراسة، ومجتمع الدراسة في هذا البحث يتمثل في عمال " شركة سوف للدقيق".

ثانياً: عينة الدراسة: هي اختيار عناصر من مجتمع الدراسة لجمع البيانات بما يخدم ويناسب ويعمل على تحقيق أهداف الدراسة، والتي تتمثل في عينة مستهدفة حيث وزعت الاستثمارات على موظفين في الشركة محل الدراسة من مختلف المستويات.

وقد تم توزيع 40 استثماراً على موظفي وعاملي الشركة، واسترجعنا كافة الاستثمارات 40 استثماراً وتم إلغاء 4 لعدم الإجابات فيها أو عدم الإجابة على كامل العبارات، وبهذا سنعتمد على 36 استثماراً كنموذج للدراسة.

ثالثاً: الخصائص العامة للعينة: تتمثل خصائص العينة فيما يلي:

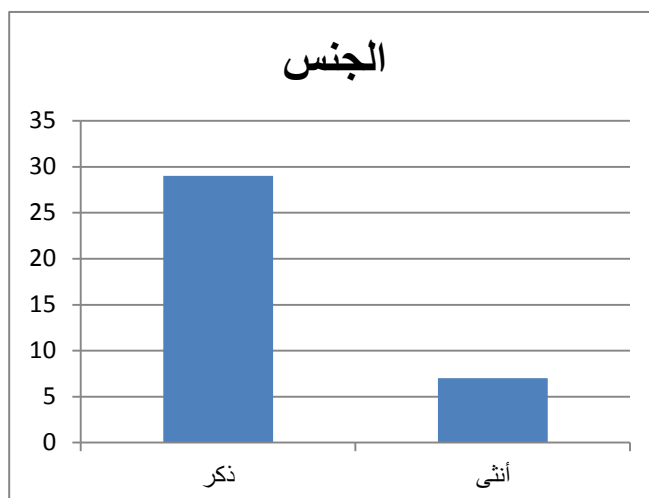
1- خصائص العينة من حيث الجنس: يمكن إبرازها من خلال الجدول والشكل التاليين:

الجدول رقم (2-1) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة التراكمية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية	التكرار	الجنس
80,6	80,6	80,6	29	ذكر
100,0	19,4	19,4	7	أنثى
	100,0	100,0	36	المجموع

المصدر : من اعداد الطلبة استناداً إلى نتائج spss

الشكل رقم (2-4) خصائص العينة من حيث متغير الجنس



المصدر : من اعداد الطلبة استنادا إلى نتائج spss

من خلال الجدول والشكل البياني يتضح لنا أن نسبة العاملين الذكور أكبر من نسبة العاملين الإناث حيث بلغت نسبتهم 80.6% مقارنة بالإناث حيث بلغت 19.4%، وهذا راجع لطبيعة نشاط الشركة.

2- خصائص العينة من حيث المؤهل العلمي:

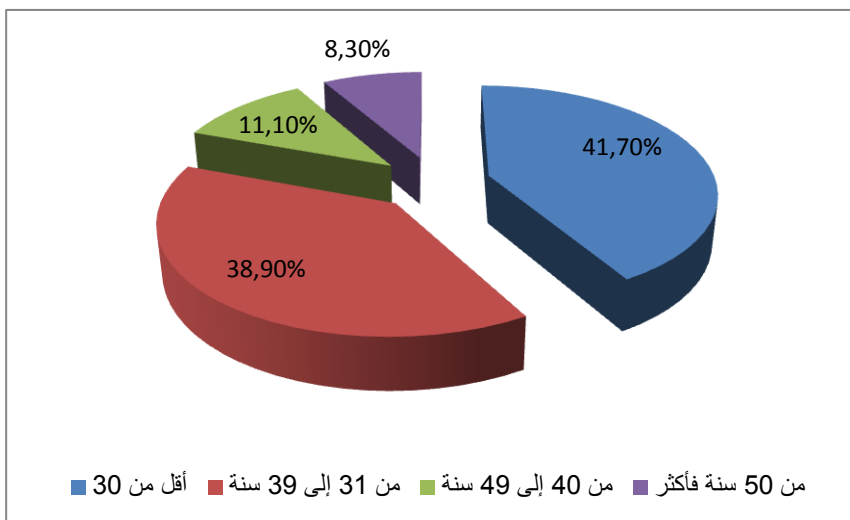
يمكن ابرازها من خلال الجدول والشكل التاليين:

جدول رقم (2-2): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة التراكمية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية	التكرار	العمر
41,7	41,7	41,7	15	أقل من 30 سنة
80,6	38,9	38,9	14	من 31 إلى 39 سنة
91,7	11,1	11,1	4	من 40 إلى 49 سنة
100,0	8,3	8,3	3	من 50 سنة فأكثر
	100,0	100,0	36	المجموع

المصدر : من اعداد الطلبة استنادا إلى نتائج spss

الشكل رقم (2-5) خصائص العينة من حيث متغير العمر



المصدر : من اعداد الطلبة استنادا إلى نتائج spss

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة وذلك بنسبة قدرت بـ 41.7%، أما أفراد العينة بين 31 و 49 سنة قدرت بنسبة بـ 38.9%، والملاحظ بأن هاتين الفئتين تتمتعان بالطاقة والإنتاجية لأنهما في مقتبل العمر، ولهذا يمكن التوقع بأن هذا النوع من الأفراد ستكون لها انعكاسات إيجابية على الدراسة الميدانية، إلى جانب هذه الفئة نجد نسبة أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم مدا بين 41 و 49 قد قدرت بـ 11.1%، ونسبة أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم من 50 فأكثر قدرت بـ 8.3% حيث يمكن اعتبار هذه الفئة القليلة من الكهول الذين يتمتعون بإمكانيات أقل بحكم سنهم المتقدمة.

3- خصائص العينة من حيث المؤهل العلمي:

يمكن ابرازها من خلال الجدول والشكل التاليين:

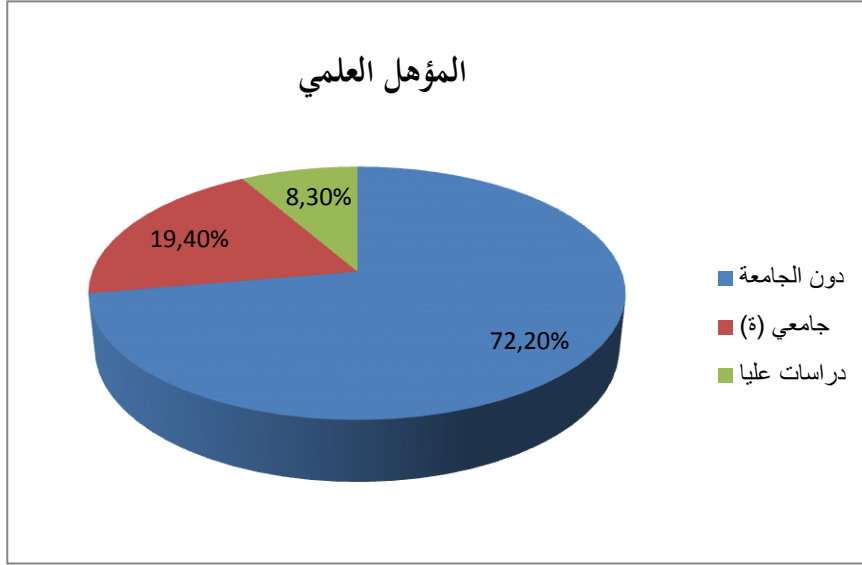
جدول رقم: (2-3) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة التراكمية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
72,2	72,2	72,2	26	دون الجامعة
91,7	19,4	19,4	7	جامعي (ة)
100,0	8,3	8,3	3	دراسات عليا
	100,0	100,0	36	المجموع

المصدر : من اعداد الطلبة استنادا إلى نتائج spss

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

الشكل رقم (2-6) خصائص العينة من حيث متغير المؤهل العلمي



المصدر : من اعداد الطلبة استنادا إلى نتائج spss

من خلال الجدول والشكل البياني يتضح أن توزيع النسب حسب المؤهل العلمي لأفراد العينة كانت الفئة الأكبر هم الذين دون الجامعة بنسبة 72.2% لأن أغلب العمل يتطلب الجهد العضلي، واحتلت المرتبة الثانية فئة الجامعيين بنسبة 19.4% وهم الذين يمثلون الإدارة، أما المرتبة الثالثة فكانت لفئة قليلة تتمثل في مستوى شهادة دراسات عليا بنسبة 8.3% وهم الذين يمثلون الإدارة العليا.

4- خصائص العينة من حيث الوظيفة:

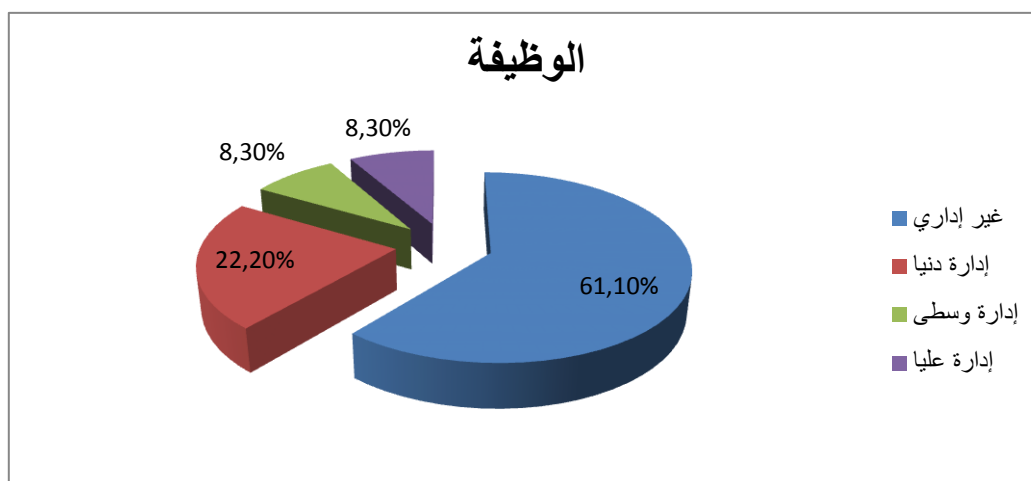
ويمكن إبرازها من حيث الجدول والشكل التاليين:

جدول رقم: (2-4) توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة التراكمية
غير إداري	22	61,1	61,1	61,1
إدارة دنيا	8	22,2	22,2	83,3
إدارة وسطى	3	8,3	8,3	91,7
إدارة عليا	3	8,3	8,3	100,0
المجموع	36	100,0	100,0	

المصدر : من اعداد الطلبة استنادا إلى نتائج spss

الشكل رقم (2-7) خصائص العينة من حيث متغير الوظيفة



المصدر : من اعداد الطلبة استنادا إلى نتائج spss

من الجدول والشكل السابقين يتضح أن معظم أفراد العينة يشغلون وظيفة غير ادارية والتي قدرت بنسبة 61.1%، أما الذين يشغلون وظيفة إدارة دنيا قدرت بنسبة 22.2%، وقدرة نسبة الذين يشغلون إدارة وسطى وإدارة عليا على حد سواء بـ 8.3% ، وذلك أن المؤسسة تحتاج عدد كبير من العمال غير الإداريين.

5- خصائص العينة من حيث مدة الأقدمية في العمل:

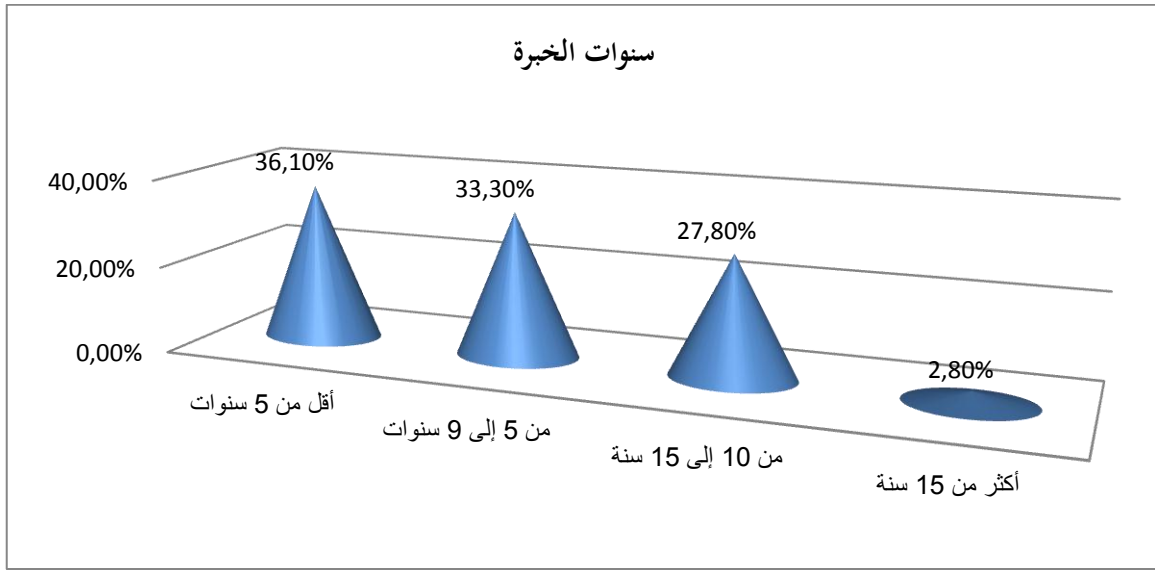
ويمكن إبرازها من حيث الجدول والشكل التاليين:

جدول رقم: (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب مدة الأقدمية في العمل

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة التراكمية
أقل من 5 سنوات	13	36,1	36,1	36,1
بين 5 إلى 09 سنوات	12	33,3	33,3	69,4
بين 10 إلى 15 سنة	10	27,8	27,8	97,2
أكثر من 15 سنة	1	2,8	2,8	100,0
المجموع	36	100,0	100,0	

المصدر : من اعداد الطلبة استنادا إلى نتائج spss

الشكل رقم (2-8) خصائص العينة من حيث متغير سنوات الخبرة



المصدر : من اعداد الطلبة استنادا إلى نتائج spss

من خلال الجدول والشكل يتضح لنا أن نسبة أفراد العينة الذين لديهم خبرة أقل من 05 سنوات قدرت نسبتهم بـ 36.10 %، أي أن هؤلاء الأفراد حديثي الخبرة، أما أفراد العينة الذين لديهم خبرة تتراوح من 5 إلى 10 سنوات قدرت بـ 33.30% وبالتالي هم الأكثر دراية بشؤون الشركة في الحصول على المعلومات الأكثر دقة، والتي يمكن أن تساهم في تحسين أداء الشركة بالنظر إلى الخبرة التي تفيدها الشركة كثيرا، وإجاباتهم تكون أكثر موضوعية وتخدم نتائج البحث، أما نسبة 27.80% فتمثل أفراد العينة التي تتراوح خبرتهم من 10 إلى 15 سنة، وهي نسبة قريبة من سابقتها والتي تنعكس بمرودود إيجابي للشركة، و هذا راجع كون الشركة بدأت توظف طاقات جديدة، أما نسبة 2.8% فقد مست أفراد العينة الذين لديهم خبرة أكثر من 15 سنة. ومما سبق يمكن القول بأن أفراد العينة معظمهم ذوي خبرة متوسطة تتماشى مع تاريخ إنشاء الشركة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تعتبر مصادر المعلومات والامكانيات المادية للباحث والوقت المتوفر للبحث من العوامل الأساسية التي تؤثر على المفاضلة بين أساليب جمع المعلومات المختلفة.

الفرع الأول: الاستبيان: هو المصدر الأساسي الذي استخدم لجمع المعلومات في هذا البحث.

إن استمارة الاستبيان عبارة عن وثيقة تحتوي على عدد معين من العبارات تسمح للباحث الحصول على الإجابات التي فيها ما يكفي من المعلومات التي تساعد على التوصل إلى النتائج.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

أولاً: بناء الاستبيان : بعد الانتهاء من الفصل النظري تم التطرق إلى إنشاء الاستمارة وذلك بوضع عبارات تلائم البحث، ثم عرض الاستمارة على بعض الأساتذة في الاختصاص وبعد الموافقة عليها تم وضع الاستمارة في شكلها النهائي، حيث تم تقسيم أسئلة الاستمارة إلى جزئين، وهما كالتالي:

الجزء الأول : يتضمن البيانات الشخصية والتي تتمثل في الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة، هذه المعلومات نحتاجها في تفسير بعض النتائج فيما بعد.

الجزء الثاني: ينقسم إلى قسمين :

القسم الأول : يتضمن عبارات المحور الأول الخاص بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، وتتكون من 16 عبارة قسمت إلى 4 مجموعات.

القسم الثاني : يتضمن عبارات المحور الثاني الخاص بأبعاد الأداء حسب بطاقة الأداء المتوازن، تتكون من 20 عبارة قسمت إلى 5 مجموعات.

وتم وضع العبارات على أساس مقياس ليكارت الخماسي ووزعت درجاته على النحو التالي:

الجدول رقم (2-6): مقياس ليكارت الخماسي

التقييم	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر : من اعداد الطلبة.

ثانيا : اختبار ثبات وصدق العينة والتحليل الاحصائي الوصفي للاستبيان:

سيتم اختبار ثبات وصدق العينة والأدوات الإحصائية المستخدمة

1- اختبار ثبات وصدق العينة:

يعرف معامل الثبات بأنه استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، وقد تم استخدام معامل ألفا كرومباخ لاختبار ثبات الاستبيان، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذ كان هناك ثبات تام تكون قيمته تساوي واحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات للواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا، أما معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات، و الجدول التالي يوضع معاملات الثبات والصدق لمحاو الدراسة .

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

الجدول رقم (2-7): التوزيع الكلي لمعامل ألفا كرومباخ و معامل الصدق

عدد الفقرات	الفاكرومباخ	معامل الصدق
36	0.627	0.791

المصدر: من إعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss

تم التحصل على ألفا كرومباخ بالاعتماد على قاعدة البيانات التي تم تحليلها بواسطة برنامج Spss v28 بقيمة قدرها 0.627 وهي قيمة أكبر 0.6 وهي قيمة مقبولة، وبحساب الجذر التربيعي له تحصلنا على قيمة معامل الصدق قدره 0.791 ونلاحظ أنها جيدة.

2- الأدوات الإحصائية المستخدمة:

اعتمدنا في هذه الدراسة بشكل أساسي على برنامج spss في إصداره رقم 28 وذلك من أجل المعالجة وتحميل البيانات، التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان، ومن بين أهم الأدوات الإحصائية التي استعملت في هذه الدراسة:

✓ الانحرافات المعيارية؛

✓ المتوسطات الحسابية؛

✓ اختبار ستودنت (T_ test)؛

✓ تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

المبحث الثالث: تحليل نتائج الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة الميدانية

لنتحصل على نتائج دقيقة تم تلخيص نتائج الاستبيان في جداول وبوبت الإجابات على حسب التسلسل للأسئلة المتدرجة في الاستبيان، ثم حساب تكرارات الإجابات المختلفة وما تعلق بها من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

المطلب الأول : تحليل وتفسير نتائج الاستمارة

بهدف معرفة اتجاه الاجابات أفراد العينة على مختلف عبارات القياس الواردة في الاستمارة قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارات الاستمارة وكذلك بالنسبة لإجمالي المحاور وكانت النتائج كما يلي :

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

الفرع الأول : عبارات أبعاد متغير المسؤولية الاجتماعية.

تتمثل في أربعة أبعاد و هي كالتالي :

1- فيما يتعلق بعبارات البعد الاقتصادي:

الجدول رقم (2-8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الاقتصادي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	رتبة العبارات من وجهة نظر المستجوبين
1- تسعى مؤسستي إلى تحقيق أقصى الأرباح من خلال أساليب تتسم بالوضوح والشفافية	2.83	1.46	محايد	3
2- تضمن مؤسستي تحقيق ربح اقتصادي مع الحفاظ على مستويات الرواتب .	3.25	0.93	محايد	1
3- تمثل مؤسستي لمبادئ الأمانة في جميع المعاملات الاقتصادية، سواء كانت بيعاً أو شراءً، بطرق صريحة وشفافة	3.19	0.98	محايد	2
4- تبادر مؤسستي إلى خلق فرص عمل جديدة	3.19	1.11	محايد	2
المتوسط العام للبعد الاقتصادي	3.11	0.74		

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة بلغ 3.11 وبانحراف معياري ما بين [0.93 - 1.11] حيث حصلت الفقرة الثانية على المرتبة الأولى والتي تنص على أن " تضمن مؤسستي تحقيق ربح اقتصادي مع الحفاظ على مستويات الرواتب " بمتوسط حسابي قدره 3.25، في مجال محايد. أما الفقرة الثالثة والرابعة فقد تحصلتا على المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي قدره 3.19، في مجال محايد، أما الفقرة الأولى فقد تحصلت على المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي 2.83، في مجال محايد.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

2- فيما يتعلق بعبارات البعد القانوني:

الجدول رقم (2-9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد القانوني

رتبة العبارات من وجهة نظر المستجوبين	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
3	محايد	1.10	2.97	1- تلتزم مؤسستي بتطبيق القوانين و التنظيمات التي توفر الرعاية الصحية و الطبية للعمال.
2	موافق	0.96	3.41	2- تلتزم مؤسستي بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية و الحوادث الناجمة عن العمل
1	موافق	1.01	3.66	3- تلتزم مؤسستي بالقوانين التي تحدد نشاط المؤسسة وفق المعتقدات الدينية و عادات و تقاليد المجتمع.
2	موافق جدا	0.93	3.44	4- تلتزم مؤسستي بتطبيق القوانين الخاصة بحماية البيئة و مكافحة التلوث
		0.62	3.37	المتوسط العام للبعد القانوني

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة بلغ 3.37 وبانحراف معياري ما بين [1.1 - 0.93] حيث حصلت الفقرة الثالثة على المرتبة الأولى والتي تنص على " تلتزم مؤسستي بالقوانين التي تحدد نشاط المؤسسة وفق المعتقدات الدينية وعادات و تقاليد المجتمع"، بمتوسط حسابي قدره 3.66 أي أن الشركة تهتم بالنشاط وفق المعتقدات الدينية وتراعي عادات المجتمع، أما المرتبة الثانية كانت للفقرتين الثانية والرابعة واللذان تنصان على التوالي " تلتزم مؤسستي بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية والحوادث الناجمة عن العمل"، " تلتزم مؤسستي بتطبيق القوانين الخاصة بحماية البيئة ومكافحة التلوث" أي أن الشركة تهتم بسلامة الموظفين ووقايتهم من الأخطار داخل الشركة وجد متقيدة بما يتماشى مع حماية البيئة ومكافحة التلوث. أما الفقرة الأولى كانت في المرتبة الأخيرة والتي تنص على " تلتزم مؤسستي بتطبيق القوانين والتنظيمات التي توفر الرعاية الصحية والطبية للعمال" بمتوسط حسابي 2.97، في مجال محايد.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

3- فيما يتعلق بعبارات البعد الأخلاقي:

الجدول رقم (2-10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الأخلاقي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	رتبة العبارات من وجهة نظر المستجوبين
1- تمتلك مؤسستي دليلاً أخلاقياً واضحاً ومعلن عنه لجميع العاملين لديها .	2.94	0.92	محايد	3
2- تتوافق رسالة وأهداف مؤسستي مع أهداف وقيم المجتمع	3.77	0.86	موافق	2
3- تحرص مؤسستي على تطبيق نظام دقيق للقضاء على الفساد الإداري بشتى أنواعه.	3.77	0.92	موافق	2
4- تعاقب مؤسستي العاملين الذين يخالفون قانونها و نظامها	3.91	1.15	موافق	1
المتوسط العام للبعد الأخلاقي	3.60	0.63		

المصدر: من اعداد الطلبة استناداً إلى مخرجات Spss .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة بلغ 3.60، وبانحراف معياري ما بين [0.86 - 1.15] حيث حصلت الفقرة الرابعة على المرتبة الأولى والتي تنص على أن " تعاقب مؤسستي العاملين الذين يخالفون قانونها و نظامها " بمتوسط حسابي قدره 3.91، وهذا يدل على درجة موافقة عينة الدراسة حول هذه العبارة، يعني أن الشركة تعاقب كل العاملين الذين يخالفون قانونها ونظامها، بينما تحصلت الفقرة الثانية و الثالثة على المرتبة الثانية والتي تنص على التوالي " تتوافق رسالة وأهداف مؤسستي مع قيم المجتمع"، " تحرص مؤسستي على تطبيق نظام دقيق للقضاء على الفساد الإداري بشتى أنواعه" بمتوسط حسابي قدره 3.77، هذا يدل على أن المؤسسة تحارب الفساد بشتى أنواعه، والمرتبة الأخيرة كانت للعبارة الأولى والتي تنص على " تمتلك مؤسستي دليلاً أخلاقياً واضحاً ومعلن عنه لجميع العاملين لديها " بمتوسط حسابي قدره 2.94، في مجال محايد.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

4- فيما يتعلق بعبارات البعد الخيري:

الجدول رقم (2-11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الخيري

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	رتبة العبارات من وجهة نظر المستجوبين
1- تحرص مؤسستي على تقديم المساعدات و التبرعات للمشاريع الخيرية و الأفراد (المساجد ، المدارس القرآنية، أداء مناسك الحج و العمرةالخ)	4.38	0.76	موافق جدا	2
2- تساهم مؤسستي في المشاركة بتسطير برامج لحماية البيئة و المجتمع من طرف الجمعيات الخيرية و الهيئات المحلية	4.11	0.91	موافق	3
3- توفر مؤسستي متطلبات الرعاية الصحية للعاملين و أفراد أسرهم	3.75	1.05	موافق	4
4- تقوم مؤسستي بالتكفل المالي لأندية رياضية ، مؤتمراتالخ	4.47	0.65	موافق جدا	1
المتوسط العام للبعد الخيري	4.18	0.59		

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة بلغ 4.18، وبانحراف معياري ما بين [0.65 - 1.05] حيث حصلت الفقرة الرابعة على المرتبة الأولى والتي تنص على أن "تقوم مؤسستي بالتكفل المالي لأندية رياضية، مؤتمرات". بمتوسط حسابي قدره 4.47، وهذا يدل على درجة موافقة عالية لعينة الدراسة حول هذه العبارة، يعني أن الشركة تقدم الدعم المالي للأندية الرياضية والمؤتمرات ...، بينما تحصلت الفقرة الأولى على المرتبة الثانية والتي تنص على "تحرص مؤسستي على تقديم المساعدات والتبرعات للمشاريع الخيرية والأفراد (المساجد، المدارس القرآنية، أداء مناسك الحج و العمرة ...)." بمتوسط حسابي قدره 4.38، هذا يدل على أنها تهتم بتقديم المساعدات للجمعيات الخيرية والأفراد. والمرتبة الأخيرة كانت للعبارة الثالثة والتي تنص على "توفر مؤسستي متطلبات الرعاية الصحية للعاملين وأفراد أسرهم" بمتوسط حسابي قدره 3.75 هذا يدل على أن شركة سوف للدقيق لا تقدم الرعاية الصحية الكافية للعاملين وأسرهم لذا يجب أن تولي اهتماما لهذه العبارة.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

الفرع الثاني : عبارات أبعاد متغير أداء المؤسسة.

حيث تم تقسيمها إلى خمسة أبعاد و هي كالآتي:

1- فيما يتعلق بعبارات البعد المالي (الاقتصادي):

الجدول رقم (2-12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد المالي (الاقتصادي)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	رتبة العبارات من وجهة نظر المستجوبين
1- تستخدم مؤسستي المعايير المالية و المحاسبية المعمول بها	3.47	0.87	موافق	3
2- يتم استغلال الموارد المالية والامكانيات المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير مؤسستي	3.69	0.62	موافق	1
3- يعزز نظام تحليل التكاليف القدرة على تحديد نقاط القوة و الضعف و بالتالي تعزيز أرباح مؤسستي.	3.63	0.72	موافق	2
4- تحرص مؤسستي على الاقتصاد و الاستغلال الامثل للموارد	3.47	0.84	موافق	3
المتوسط العام للبعد الاقتصادي	3.56	0.52		

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة بلغ 3.56 وبانحراف معياري ما بين [0.62 - 0.87] حيث تحصلت الفقرة الثانية على المرتبة الأولى والتي تنص على أن " يتم استغلال الموارد المالية والامكانيات المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير مؤسستي " بمتوسط حسابي قدره 3.69، وهذا يعني أن الشركة تهدف إلى تطوير ذاتها، أما الفقرة الثالثة تحصلت على المرتبة الثانية والتي تنص على أن " يعزز نظام تحليل التكاليف القدرة على تحديد نقاط القوة والضعف وبالتالي تعزيز أرباح مؤسستي " بمتوسط حسابي قدره 3.63، وهذا لتحقيق أكبر ربح ممكن من خلال أنشطتها، في حين أن الفقرتين الأولى والرابعة احتلت المرتبة الأخيرة والتي تنص على التوالي " تستخدم مؤسستي المعايير المالية والمحاسبية المعمول بها "، " تحرص مؤسستي على الاقتصاد و الاستغلال الامثل للموارد " بمتوسط حسابي قدره 3.47، وهذا يعني أن الشركة تسير المستجدات المالية و المحاسبية.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

2- فيما يتعلق بعبارات بعد العملاء:

الجدول رقم (2-13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء العملاء.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	رتبة العبارة من وجهة نظر المستجوبين
1- تعمل المؤسسة على تحسين أدائها بإرضاء و تعميق ولاء العملاء (رغبات ، حاجات ، اقتراحاتإلخ)	3.83	0.50	موافق	3
2- جودة و أسعار منتجات مؤسستي مقبولة مقارنة مع منافسيها.	3.94	0.62	موافق	2
3- تعمل المؤسسة على تحسين صورتها لدى المجتمع و العميل في حل المشكلات الاجتماعية و دعم العمل الجمعي و الرياضي و استقبال الباحثين والطلبة.... إلخ	4.05	0.62	موافق	1
4- تعتمد مؤسستي على التسويق الإلكتروني لزيادة حصتها السوقية.	1.63	0.93	غير موافق جدا	4
المتوسط العام لبعء العملاء	3.36	0.313		

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة كان مرتفع وبلغ 3.36 ، وبانحراف معياري ما بين [0.50 - 0.93] حيث تحصلت الفقرة الثالثة على المرتبة الأولى والتي تنص على " تعمل المؤسسة على تحسين صورتها لدى المجتمع و العميل في حل المشكلات الاجتماعية و دعم العمل الجمعي و الرياضي و استقبال الباحثين والطلبة ..."، بمتوسط حسابي 4.05 والملاحظ أن للعبارة نسبة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة، والتي تدل على اهتمام المؤسسة بالجانب الاجتماعي، أما الفقرة الثانية تحصلت على المرتبة الثانية والتي تنص على " جودة و أسعار منتجات مؤسستي مقبولة مقارنة مع منافسيها " بمتوسط حسابي 3.94 والملاحظ أن تسعيرة شركة سوف للدقيق تتماشى مع أجور ودخول العملاء، أما الفقرة الأولى احتلت المرتبة الثالثة والتي تنص على " تعمل المؤسسة على تحسين أدائها بإرضاء و تعميق ولاء العملاء (رغبات ، حاجات ، اقتراحات ..)" بمتوسط حسابي قدر بـ 3.83، بمعنى أن المؤسسة تحاول تلبية رغبات واحتياجات عملائها، والمرتبة الأخيرة كانت من نصيب الفقرة الرابعة والتي تنص على " تعتمد مؤسستي على التسويق الإلكتروني لزيادة حصتها السوقية" بمتوسط حسابي قدر بـ 1.63، وهذا يدل على أن الشركة تنتهج أساليب ووسائل التسويق غير الحديثة للوصول إلى جلب أكبر قدر ممكن من العملاء وهذا ما يكلف المؤسسة تكاليف أكثر.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

3- فيما يتعلق بعبارات بعد العمليات الداخلية:

الجدول رقم (2-14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء العمليات الداخلية.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	رتبة العبارات من وجهة نظر المستجوبين
1- تسعى المؤسسة إلى اعتماد مبدأ تكافؤ الفرص بين العمال دون محابيات أو تمييز	2.91	1.05	محايد	3
2- تعد جودة المنتجات هدف تسعى إليه مؤسستي لتحسين تنافسيتهما.	3.86	0.68	موافق	2
3- تعمل مؤسستي على تسليم المنتجات في الوقت المحدد	3.88	0.62	موافق	1
4- تهتم مؤسستي بالبحث و التطوير المستمر لتحسين منتجاتها	2.88	1.16	محايد	4
المتوسط العام لبعء العمليات الداخلية	3.38	0.48		

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة بلغ 3.38، وبانحراف معياري ما بين [0.62 - 1.16] حيث تحصلت الفقرة الثالثة على المرتبة الأولى والتي تنص على أن "تعمل مؤسستي على تسليم المنتجات في الوقت المحدد" بمتوسط حسابي قدره 3.88، هذا يعني أن الشركة تولي اهتماما لمواعيد تسليم منتجاتها، أما الفقرة الثانية تحصلت على المرتبة الثانية والتي تنص على "تعد جودة المنتجات هدف تسعى إليه مؤسستي لتحسين تنافسيتهما" بمتوسط حسابي قدره 3.86، بمعنى أن منتجات المؤسسة ذات جودة، أما المرتبة الثالثة كانت للفقرة الأولى والتي تنص على "تسعى المؤسسة إلى اعتماد مبدأ تكافؤ الفرص بين العمال دون محابيات أو تمييز" بمتوسط حسابي قدره 2.91، بدرجة محايد، والمرتبة الرابعة كانت للفقرة الأخيرة والتي تنص "تهتم مؤسستي بالبحث والتطوير المستمر لتحسين منتجاتها" بمتوسط حسابي قدره 2.88 بدرجة محايد وهذا يدل على أن الشركة لا تهتم بجانب البحث والتطوير من أجل التميز والإبداع في منتجاتها، كما نلاحظ هنا أن الانحراف المعياري لهذه العبارة مرتفع وهذا ما يدل على تشتت البيانات.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

4- فيما يتعلق بعبارات بعد النمو و التعلم:

الجدول رقم (2-15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء النمو و التعلم.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	رتبة العبارات من وجهة نظر المستجوبين
1- تعمل مؤسستي على استخدام التقنيات الحديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات	3.77	0.76	موافق	1
2- تعمل مؤسستي على عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات الموظفين وتحسين أداءهم	3.05	1.09	محايد	4
3- تهتم مؤسستي و تشجع العمل الجماعي	3.44	0.96	موافق	2
4- تتبنى مؤسستي ممارسات و أساليب تسييرية لتشجيع المبادرات الإبداعية.	3.27	1.38	محايد	3
المتوسط العام لبعء النمو و التعلم	3.38	0.68		

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة بلغ 3.38، وبانحراف معياري ما بين [0.76 - 1.38] حيث تحصلت الفقرة الأولى على المرتبة الأولى والتي تنص على "تعمل مؤسستي على استخدام التقنيات الحديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات " بمتوسط حسابي قدره بـ 3.77، مما يدل على أن المؤسسة تستخدم التجهيزات المتطورة في عملية الإنتاج، أما المرتبة الثانية كانت للفقرة الثالثة والتي تنص على " تهتم مؤسستي و تشجع العمل الجماعي " بمتوسط حسابي قدره بـ 3.44 مما يدل أن نسبة الموافقة مرتفعة من طرف أفراد العينة، وبالتالي الشركة تشجع على العمل الجماعي وهذا راجع إلى طبيعة نشاط شركة سوف للدقيق، وقد تحصلت الفقرة الرابعة على المرتبة الثالثة والتي تنص على "تتبنى مؤسستي ممارسات وأساليب تسييرية لتشجيع المبادرات الإبداعية" بمتوسط حسابي قدره بـ 3.27، بدرجة محايد، أما المرتبة الأخيرة كانت للفقرة الثانية والتي تنص على " عمل مؤسستي على عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات الموظفين وتحسين أداءهم" بمتوسط حسابي قدره بـ 3.05 بدرجة محايد.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

5- فيما يتعلق بعبارات بعد البيئة والمجتمع:

الجدول رقم (2-16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء البيئة و المجتمع.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	رتبة العبارات من وجهة نظر المستجوبين
1- تتبع المؤسسة أساليب حديثة في عملية الإنتاج للتقليل من المخلفات المضرّة بالبيئة	3.66	0.95	موافق	2
2- تساهم المؤسسة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على تحسين و نظافة المدينة.	3.61	0.80	موافق	3
3- تتميز منتجات المؤسسة بأنها صديقة للبيئة.	3.83	1.08	موافق	1
4- تتبنى مؤسستي استراتيجيات التنمية المستدامة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد و الطاقة.	2.91	1.33	محايد	4
المتوسط العام لبعء البيئة و المجتمع	3.50	0.67		

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة بلغ 3.50، وبانحراف معياري ما بين [0.80 - 1.33] حيث تحصلت الفقرة الثالثة على المرتبة الأولى والتي تنص على "تتميز منتجات المؤسسة بأنها صديقة للبيئة" بمتوسط حسابي قدره 3.83، وذلك أن منتجات المؤسسة لا تضر بالبيئة، أما الفقرة الأولى تحصلت على المرتبة الثانية والتي تنص على "تتبع المؤسسة أساليب حديثة في عملية الإنتاج للتقليل من المخلفات المضرّة بالبيئة" بمتوسط حسابي قدره 3.66، وهي ضمن مجال الموافقة، وهذا ما يبين أن الشركة تهتم بالوسائل الحديثة للتخفيف من المخلفات المضرّة بالبيئة التي تنشأ فيها، أما الفقرة الثانية تحصلت على المرتبة الثالثة والتي تنص على أن "تساهم المؤسسة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على تحسين ونظافة المدينة" بمتوسط حسابي قدره 3.83، وهي أيضا تنتمي لمجال الموافقة، وهذا يدل على أن الشركة تساهم في المحافظة على بيئة المدينة، أما الفقرة الأخيرة تحصلت على المرتبة الأخيرة والتي تنص على أن "تتبنى مؤسستي استراتيجيات التنمية المستدامة من خلال استغلال الموارد والطاقة بمتوسط حسابي قدره 2.91، وهي أيضا تنتمي لمجال محايد، وهذا يدل على أن الشركة ليس لها استراتيجيا للمحافظة على الموارد والطاقة لضمان حق الأجيال القادمة.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

من خلال ما تم التوصل اليه من علاقات الارتباط بين أبعاد نموذج الدراسة الميدانية فإننا سنقوم باختبار صحة الفرضيات وذلك بالاعتماد على تحليل الانحدار المتدرج وهذا من أجل التعرف على متغيرات المسؤولية الاجتماعية التي لها أثر مباشر على أداء شركة سوف للدقيق واستبعاد المتغيرات التي ليس لها تأثير مباشر على أداء الشركة.

وعليه تم طرح الفرضيات من أجل اختبار الدراسة الميدانية كما يلي :

- لا يوجد دلالة احصائية لالتزام المسؤولية الاجتماعية من طرف شركة سوف للدقيق.

- لا يوجد دلالة احصائية لأثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء المؤسسة.

وتندرج تحتها الفرضيات الفرعية الآتية :

- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في البعد المالي عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد العملاء عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد العمليات الداخلية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد النمو و التعلم عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد البيئة والمجتمع عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

الفرع الأول : اختبار الفرضية الأولى

- لا يوجد دلالة ذات طبيعة احصائية لإلتزام المسؤولية الاجتماعية من طرف شركة سوف للدقيق.

الجدول رقم (2-17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمسؤولية الاجتماعية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	رتبة العبارات من وجهة نظر المستجوبين
البعد الاقتصادي	3.11	0.74	محايد	4
البعد القانوني	3.37	0.62	محايد	3
البعد الأخلاقي	3.60	0.62	موافق	2
البعد الخيري	4.18	0.59	موافق	1
المتوسط العام لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	3.56	0.64	موافق	

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن البعد الخيري حصل على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.18، وانحراف معياري قدر بـ 0.59 وهو متوسط حسابي جيد لأنه يقع في مجال الموافقة وعليه يمكن القول أن المؤسسة تلتزم بالبعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية، ويليهما البعد الأخلاقي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.60 و انحراف معياري قدر بـ 0.62، وهو متوسط حسابي جيد لأنه يقع في مجال الموافقة وعليه يمكن القول أن المؤسسة تلتزم بالبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية، ويأتي البعد القانوني في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.37 وانحراف معياري قدر بـ 0.62، وقع في مجال محايد، وأخيرا البعد الاقتصادي في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.11 وانحراف معياري قدر بـ 0.74، وقع في مجال محايد و بشكل عام فإن المتوسط الحسابي لإجمالي أبعاد المسؤولية الاجتماعية كانت بدرجة موافق، وهو ما يعزز تمسك المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية خاصة البعد الأخلاقي والخيري، ونلاحظ درجة تشتت إجابات عينة الدراسة متوسطة وهذا ما نلاحظه من خلال الانحرافات المعيارية.

مما سبق نستنتج أن عينة الدراسة العمال راضون عن توجه المؤسسة نحو المسؤولية الاجتماعية، وذلك يتبين من خلال درجة الموافقة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

وعليه يمكن القول أن الفرضية الأولى مرفوضة.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

الفرع الثاني : اختبار الفرضية الثانية

- لا يوجد دلالة ذات طبيعة احصائية لأثر تبني المسؤولية الاجتماعية على تحسين أداء المؤسسة.

ويتم اختبارها من خلال الفرضيات الفرعية التالية:

أولاً: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في البعد المالي عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

الجدول رقم (2-18) تحليل نتائج الانحدار المتدرج لأبعاد المسؤولية الاجتماعية و البعد المالي.

ملخص النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
	0.381	0.145	0.120	0.49397
جدول ANOVA				
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F قيمة فيشر
الانحدار	1.405	1	1.405	5.758
البواقي	8.296	34	0.244	
المجموع	9.701	35	-	
المعاملات				
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية Beta	اختبار T
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري		
الثابت	1.765	0.756	0.381	2.333
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	0.506	0.211	0.381	2.400

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

من خلال الجدول نتائج الانحدار يمكن أن نلاحظ أن معامل الارتباط المتعدد بلغ 38.1%، وهذا يعني وجود مساهمة مقبولة بين البعد المالي وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، كما يظهر أن معامل التحديد يساوي 0.145 مما يعني أن 14.5% من التغير في أبعاد المسؤولية الاجتماعية يعود إلى البعد المالي أما النسبة الباقية تعود الى عوامل أخرى، أما بالنسبة لمعامل الانحدار فإذا زاد البعد المالي بدرجة واحدة تزداد المسؤولية الاجتماعية ب 0.506، وقد جاءت معاملات النموذج معنوية إحصائياً إذ أن مستويات المعنوية لاختبار T تساوي 0.022، وهي أقل من 0.05، كما أن النموذج ككل محقق بالنظر إلى الدلالة الإحصائية لقيمة فيشر F=5.758 وهي 0.022 التي أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

ومن خلال الجدول نستطيع كتابة معادلة الانحدار بالعلاقة التالية:

$$Y=1.765+0.506X1$$

Y : أبعاد المسؤولية الاجتماعية

X1 : البعد المالي

حيث توضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن مستوى المعنوية T أقل من 0.05 وأن معامل الارتباط $R=0.381$ وهذا يعني وجود ارتباط مقبول وموجب بين البعد المالي وأبعاد المسؤولية الاجتماعية كما أن إشارة المعاملات المعيارية Beta موجبة تدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين وهذا ينص على عدم وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية والبعد المالي في الشركة محل الدراسة.

وعليه يمكن القول أن الفرضية مرفوضة.

ثانيا: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد العملاء عند مستوى معنوية $(\alpha=0.05)$.

الجدول رقم (2-19) تحليل نتائج الانحدار المتدرج لأبعاد المسؤولية الاجتماعية و بعد العملاء.

ملخص النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
	0.015	0.000	-0.029-	0.31785
جدول ANOVA				
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F قيمة فيشر
الانحدار	0.001	1	0.001	0.932
البواقي	3.435	34	0.101	
المجموع	3.436	35		
المعاملات				
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية Beta	اختبار T
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري		
الثابت	3.326	0.487		6.834
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	0.012	0.136	0.015	.086

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

من خلال جدول نتائج الانحدار يمكن أن نلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 1.5 %، وهذا يعني وجود ارتباط إيجابي وطردي ضعيف بين بعد العملاء وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، كما يظهر أن معامل التحديد يساوي 0.00، هذا يدل على عدم وجود دور لبعد العملاء داخل الشركة من خلال أبعاد المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل، وتساهم في تقييم بعد العملاء داخل الشركة كمتغير تابع، وهي قدرة تفسيرية ضعيفة، أما بالنسبة لمعامل الانحدار فإذا زاد بعد العملاء بدرجة واحدة تزداد المسؤولية الاجتماعية بـ 0.012، حيث بلغت قيمة اختبار فيشر F تساوي 0.007 عند مستوى معنوية 0.932 وهي غير دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 لأن القيمة الإجمالية Sig أكبر من (0.05) ومن خلال الجدول نستطيع كتابة معادلة الانحدار بالعلاقة التالية:

$$Y = 3.326 + 0.012X_2$$

Y: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

X₂: بعد العملاء

حيث توضح نتائج تحليل الانحدار المتدرج أن مستوى المعنوية T تساوي 0.932 وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وأن معامل الارتباط R=0.015، وهذا يعني وجود ارتباط ضعيف بين بعد العملاء وأبعاد المسؤولية الاجتماعية كما أن إشارة المعاملات المعيارية Beta سالبة تدل على أنه لا يوجد علاقة ذات أثر قياسي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وبعد العملاء في الشركة محل الدراسة، أي لا يظهر تأثيرها في أداء الشركة وذلك بسبب عدم وعي العملاء بالمسؤولية الاجتماعية،

وعليه يمكن القول أن الفرضية مقبولة وصحيحة.

ثالثاً: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد العمليات الداخلية عند مستوى معنوية (α=0.05).

الجدول رقم (2-20) تحليل نتائج الانحدار المتدرج لأبعاد المسؤولية الاجتماعية و بعد العمليات الداخلية.

ملخص النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
	0.102	0.010	-0.019-	0.48796
جدول ANOVA				
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F قيمة فيشر
الانحدار	0.085	1	0.085	0.357
البواقي	8.095	34	0.238	
				0.554

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

		المعاملات		المجموع	
				35	
				8.181	
مستوى المعنوية - T	اختبار T	المعاملات المعيارية Beta	المعاملات الأصلية		النموذج
			الخطأ المعياري	قيمة المعلمة	
<0.001	3.941	0.102	0.747	2.945	الثابت
0.554	.598		0.208	0.124	أبعاد المسؤولية الاجتماعية

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

من خلال الجدول نتائج الانحدار يمكن أن نلاحظ أن معامل الارتباط المتعدد بلغ 10.2% وهذا يعني وجود ارتباط إيجابي مقبول بين بعد العمليات الداخلية وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، كما يظهر أن معامل التحديد يساوي 0.010 مما يعني أن 1.0% من التغير في أبعاد المسؤولية الاجتماعية يعود إلى بعد العمليات الداخلية أما النسبة الباقية تعود إلى عوامل أخرى، من التغير في أبعاد المسؤولية الاجتماعية يعود إلى بعد العمليات الداخلية، أما النسبة الباقية تعود إلى عوامل أخرى، أما بالنسبة لمعامل الانحدار فإذا زاد بعد العمليات الداخلية بدرجة واحدة تزداد المسؤولية الاجتماعية بـ 0.124، وقد جاءت معاملات النموذج غير معنوية إحصائياً إذ أن مستويات المعنوية لاختبار T تساوي 0.554 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، كما أن النموذج ككل غير محقق بالنظر إلى مستوى المعنوية لقيمة فيشر $F=0.357$ عند معنوية 0.554 والتي تجاوزت مستوى الدلالة 0.05، ومن خلال الجدول نستطيع كتابة معادلة الانحدار بالعلاقة التالية:

$$Y = 2.945 + 0.124X_3$$

Y : أبعاد المسؤولية الاجتماعية

X₃ : البعد العمليات الداخلية

حيث توضح نتائج تحليل الانحدار المتدرج أن مستوى المعنوية أكبر من 0.05، وأن معامل الارتباط $R = 0.102$ ، وهذا يعني وجود ارتباط مقبول وموجب بين بعد العمليات الداخلية وأبعاد المسؤولية الاجتماعية كما أن إشارة المعاملات المعيارية Beta موجبة تدل على أنه يوجد علاقة ذات أثر قياسي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وبعد العمليات الداخلية في الشركة محل الدراسة، أي أن تأثير المسؤولية الاجتماعية يظهر في أداء العاملين.

وعليه يمكن القول أن الفرضية مرفوضة.

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

رابعاً : لا يوجد دور ذو دلالة احصائية الأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد النمو والتعلم عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).

الجدول رقم (2-21) تحليل نتائج الانحدار المتدرج لأبعاد المسؤولية الاجتماعية و بعد النمو و التعلم.

ملخص النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير	
	0.106	0.011	-0.018-	0.68861	
جدول ANOVA					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F قيمة فيشر	مستوى المعنوية - F
الانحدار	0.183	1	0.183	0.386	0.538
البواقي	16.122	34	0.474		
المجموع	16.306	35			
المعاملات					
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية Beta	اختبار T	مستوى المعنوية - T
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري			
الثابت	4.040	1.055		3.831	<0.001
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	-0.183	0.294	-0.106	-0.621-	0.538

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى نتائج Spss

من خلال جدول نتائج الانحدار يمكن أن نلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 10.6%، وهذا يعني وجود مساهمة ضعيفة بين بعد النمو والتعلم وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، كما يظهر أن معامل التحديد يساوي 0.011 مما يعني أن 1.1% من التغير في أبعاد المسؤولية الاجتماعية يعود إلى بعد النمو والتعلم أما النسبة الباقية تعود إلى عوامل أخرى، أما بالنسبة لمعامل الانحدار فإذا زاد بعد النمو والتعلم بدرجة واحدة تنقص المسؤولية الاجتماعية بـ 0.183، وقد جاءت معاملات النموذج غير معنوية إحصائياً إذا أن مستويات المعنوية لاختبار T تساوي 0.538، وهي أكبر من 0.05، كما أن النموذج ككل غير محقق بالنظر إلى مستوى المعنوية لقيمة فيشر $F = 0.386$ وهي $F = 0.538$ أي تتجاوز قيمة مستوى الدلالة 0.05. ومن خلال الجدول نستطيع كتابة معادلة الانحدار بالعلاقة التالية:

$$Y = 4.040 - 0.183 X_4$$

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

Y: أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

X4 : بعد النمو والتعلم

حيث توضح نتائج تحليل الانحدار المتدرج أن مستوى المعنوية T أكبر من 0.05 وأن معامل الارتباط $R = 0.106$ ، وهذا يعني وجود ارتباط ضعيف وموجب بين بعد النمو والتعلم وأبعاد المسؤولية الاجتماعية كما أن إشارة المعاملات المعيارية Beta سالبة والتي تدل على أنه لا يوجد علاقة ذات أثر قياسي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وبعد النمو والتعلم في الشركة محل الدراسة، وذلك راجع لندرة دورات تدريبية والتكوينية في هذا المجال، وعليه يمكن القول أن الفرضية مقبولة وصحيحة.

خامسا : لا يوجد دور ذو دلالة احصائية الأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد البيئة والمجتمع عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).

الجدول رقم (2-22) تحليل نتائج الانحدار المتدرج لأبعاد المسؤولية الاجتماعية و بعد البيئة و المجتمع.

ملخص النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
	0.092	0.008	-0.021-	0.68174
جدول ANOVA				
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F قيمة فيشر
الانحدار	0.134	1	0.134	0.288
البواقي	15.802	34	0.465	
المجموع	15.936	35		
المعاملات				
النموذج	المعاملات الأصلية		المعاملات المعيارية Beta	اختبار T
	قيمة المعلمة	الخطأ المعياري		
الثابت	2.950	1.044		2.826
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	0.156	0.291	0.092	0.537

المصدر: من اعداد الطلبة استنادا إلى مخرجات Spss .

من خلال جدول نتائج الانحدار يمكن أن نلاحظ أن معامل الارتباط ابلغ 9.20%، وهذا يعني وجود مساهمة ضعيفة بين بعد البيئة والمجتمع وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، كما يظهر أن معامل التحديد يساوي

الفصل الثاني : قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق

0.008، مما يعني أن 0.8% من التغير في أبعاد المسؤولية الاجتماعية يعود إلى بعد البيئة والمجتمع، أما النسبة الباقية تعود إلى عوامل أخرى، أما بالنسبة لمعامل الانحدار فإذا زاد بعد البيئة والمجتمع بدرجة واحدة تزداد المسؤولية الاجتماعية بـ 0.156، وقد جاءت معاملات النموذج غير معنوية إحصائياً إذا أن مستويات المعنوية لاختبار T تساوي 0.595 وهي أكبر من 0.05، كما أن النموذج ككل غير محقق بالنظر إلى مستوى المعنوية لقيمة فيشر $F=2.826$ وهي 0.595 أي تتجاوز قيمة مستوى الدلالة 0.05 .

ومن خلال الجدول يمكن كتابة معادلة الانحدار بالعلاقة التالية:

$$Y=2.950 +0.156X_5$$

Y: أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

X₅: بعد البيئة والمجتمع.

حيث توضح نتائج تحليل الانحدار المتدرج أن مستوى المعنوية أكبر من 0.05 وأن معامل الارتباط $R=0.092$ ، وهذا يعني وجود ارتباط ضعيف وموجب بين بعد البيئة والمجتمع وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، كما أن إشارة المعاملات المعيارية Beta موجبة والتي تدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وبعد البيئة والمجتمع في الشركة محل الدراسة، وهذا راجع إلى عدم تبنى المؤسسة استراتيجيات التنمية المستدامة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد والطاقة.

وعليه يمكن القول أن الفرضية مقبولة وصحيحة.

خلاصة الفصل الثاني:

في هذا الفصل تناولت الدراسة قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق بولاية الوادي، وذلك بالتطرق إلى العلاقة القياسية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وأبعاد الأداء التي تتمثل في (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد النمو والتعلم، بعد البيئة والمجتمع) باستخدام الأدوات الإحصائية التي تتمثل في برنامج Spss V28.

وتوصلت الدراسة إلى أن الفرضيات التالية مقبولة:

- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد العملاء عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد النمو و التعلم عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد البيئة والمجتمع عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

وتوصلت الدراسة إلى أن الفرضيات التالية مرفوضة:

- لا يوجد دلالة ذات طبيعة احصائية لإلتزام المسؤولية الاجتماعية من طرف شركة سوف للدقيق.
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في البعد المالي عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$
- لا يوجد دور ذو دلالة احصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد العمليات الداخلية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

خاتمة

خاتمة

يشهد العالم الحالي تطورًا بيئيًا ومجتمعيًا يفرض على المؤسسات مواجهة تحديات جديدة، هذا التطور يتطلب من الشركات تغيير سياساتها تجاه المجتمعات والبيئة التي تعمل فيها، لمسايرة هذه التوجهات المعاصرة، من أجل الحفاظ على حصتها السوقية الحالية أو التقدم إلى مكانة أفضل، لذلك كان لزاما عليها تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية بجميع جوانبها البيئية والمجتمعية، التي تمكن من التكيف مع هذه التطورات والاستمرار. حيث تطرقت هذه الدراسة إلى أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية، وبصفة خاصة في شركة سوف للدقيق .

للإجابة على الإشكالية الدراسة قسمت الدراسة إلى فصلين الفصل الأول الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية و الأداء في المؤسسة الاقتصادية، وعرضنا في الفصل الثاني قياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء شركة سوف للدقيق بالوادي.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تؤثر المسؤولية الاجتماعية على أبعاد أداء الشركة محل الدراسة بنسب متفاوتة.
- هناك علاقة تكاملية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأبعاد أداء المؤسسة.
- التزام الشركة وتبنيها لفكرة المسؤولية الاجتماعية يزيد من تحسين أدائها وصورتها لدى المجتمع.

أما نتائج اختبار الفرضيات كانت كالتالي :

- رفض فرضية عدم وجود دلالة ذات طبيعة احصائية لالتزام المسؤولية الاجتماعية من طرف شركة سوف للدقيق، حيث أن مجموع عبارات أبعاد المسؤولية الاجتماعية جاءت بمتوسط حسابي بلغ 3.56 وانحراف معياري قدر بـ 0.64، ومنه نستنتج وجود رضا للعاملين بخصوص توجه المؤسسة نحو المسؤولية الاجتماعية، وذلك يتبين من خلال درجة الموافقة على أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- رفض فرضية عدم وجود أثر لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في البعد المالي للمؤسسة، حيث بلغ مستوى المعنوية لاختبار T قيمة 0.022 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني وجود علاقة طردية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و البعد المالي في شركة سوف للدقيق بالوادي.

- قبول فرضية عدم وجود دور لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد العملاء للمؤسسة، حيث بلغ مستوى المعنوية لاختبار T قيمة 0.932 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني عدم وجود أثر قياسي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وبعد العملاء في شركة سوف للدقيق بالوادي.
 - قبول فرضية عدم وجود لدور لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد العمليات الداخلية حيث بلغ مستوى المعنوية لاختبار T قيمة 0.554 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني وجود أثر قياسي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و بعد العمليات الداخلية في شركة سوف للدقيق بالوادي.
 - قبول فرضية عدم وجود دور لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد النمو والتعلم حيث بلغ مستوى المعنوية لاختبار T قيمة 0.538 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني عدم وجود أثر قياسي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية وبعد النمو والتعلم في شركة سوف للدقيق بالوادي.
 - قبول فرضية لا وجود دور لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في بعد البيئة والمجتمع حيث بلغ مستوى المعنوية لاختبار T قيمة 0.595 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني عدم وجود أثر قياسي بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية و بعد البيئة والمجتمع في شركة سوف للدقيق بالوادي.
- من خلال الدراسة الميدانية تبين أن الشركة تسعى لتبني فكرة المسؤولية الاجتماعية إلا أنه يتطلب جهدا كبيرا، ومن أهم التوصيات التي نراها مناسبة:
- نقترح على الشركة توعية وتحسيس الموظفين بأهمية المسؤولية الاجتماعية من أجل دمج أهداف المؤسسة ضمن أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وتحقيق الأهداف الخاصة والعامة على حد سواء.
 - نقترح على الشركة أن تهتم أكثر بالبعد الاقتصادي كأن تخلق فرص عمل جديدة وإشراك العنصر النسوي.
 - نقترح على الشركة تحقيق العدالة الاجتماعية في التوظيف من خلال مبدأ تكافئ الفرص.
 - نقترح على الشركة تطبيق القوانين و التنظيمات التي توفر الرعاية الصحية و الطبية للعمال.
 - نقترح على الشركة أن تضع دليل أخلاقي في النظام الداخلي، وإطلاع جميع العاملين عليه.
 - نقترح على الشركة بناء ثقافة تنظيمية تقوم على أسس ومبادئ المسؤولية الاجتماعية لترسيخ هذا المفهوم لدى العمال والموظفين.
 - نقترح على الشركة تكثيف الدورات التدريبية وعمليات تكوين العمال والموظفين في مجال المسؤولية الاجتماعية.
 - نقترح على الشركة تبني المواصفة العالمية (ISO26000) للمسؤولية الاجتماعية، والتي لها دور في كسب ولاء المجتمع وتحسين الصورة العامة للمؤسسة، وتعزز من قدرتها على تخفيض التكاليف.

أما آفاق الدراسة المستقبلية التي نراها مناسبة هي:

- ✓ دراسة تأثير تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في قطاعات محددة مثل الصناعة أو الخدمات.
 - ✓ إجراء دراسة مقارنة لممارسات المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء المؤسسات الاقتصادية في البلدان المتقدمة والبلدان النامية.
 - ✓ إعادة إجراء الدراسة في مؤسسات إنتاجية أخرى.
 - ✓ إجراء دراسة للشركات العامة التي تهدف إلى تحقيق المسؤولية الاجتماعية وتحسين أدائها.
- يُعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية وعلاقته بالأداء موضوعًا حيويًا وواسعًا، ويفتح المجال أمام المزيد من الباحثين لدراسته في المستقبل، وهذه الدراسة تمثل محاولة متواضعة للمساهمة في إثراء البحث في هذا المجال، لذلك نأمل أن تكون هذه الدراسة خطوة أولى نحو تعزيز البحث في هذا المجال الحيوي ونسأل الله العليّ القدير أن يوفقنا جميعًا في مسعانا لتعميق فهمنا للقضايا المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والاستدامة، وأن يمدنا بالعلم والحكمة لتحقيق الأفضل لمجتمعاتنا وبلداننا.

قائمة المراجع

- 1- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية مصر، 1999.
- 2- سعد صادق بحري، إدارة توازن الأداء، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004.
- 3- السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات لأعمال، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000 .
- 4- سهيل محمد عباس وعلي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن، دون سنة نشر.
- 5- عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية للشركات نحو التنمية المستدامة، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.الأردن، 2015.
- 6- علاء فرحات طالب، إيمان شيحان المشهداني، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 7- عمار بن عيشي، اتجاهات التدريب وتقييم اداء الأفراد، دار أسامة للنشر و التوزيع، 2012.
- 8- محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
- 9- مدحت كاظم القرشي، الاقتصاد الصناعي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- 10- مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان،، الطبعة الأولى، 2016.
- 11- وائل محمد صبحي إدريس و طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، 2009.

الرسائل و الأطروحات الجامعية

- 1- ابراهيم ربيعي وآخرون، استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، مذكرة ماستر، قسم علوم مالية ومحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2016 / 2017.
- 2- أبوعجيلة رمضان عثمان الغريب، مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء في البنوك، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2012.
- 3- العايب عبد الرحمان، التحكم في الاداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس - سطيف، 2010/2011.

- 4- إيمان بن عزوز، تأثير المسؤولية الاجتماعي على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015/2014.
- 5- برقي سارة، دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في بناء الصورة الذهنية للمؤسسة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2016/2015.
- 6- بن مبارك بن سالم، زهري خولة، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2023/2022.
- 7- بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، / 2014 2013.
- 8- بوسلامي عمر، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2013/2012.
- 9- ددان عبد الغني، قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية: نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007/2006.
- 10- رعيي مريم، أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تحسين الأداء الكلي للبنوك التجارية، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015 / 2014.
- 11- زكري صفية، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة 2018/2019.
- 12- سنيقرة رفيقة، أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "دراسة حالة ايلاف ترين، الضياء، ليند غاز - ورقلة"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2013/2012.

- 13- شكة عبد الله، تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، 2014/2015.
- 14- شكة عبد الله، دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الشامل للمؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير، تخصص: دراسات مالية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020/2019.
- 15- شوقي قطان، دراسة العلاقة بين السياسات تسيير الموارد البشرية وأداء المؤسسات الصناعية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2006.
- 16- شوقي قطان، دراسة العلاقة بين سياسات تسيير الموارد البشرية و أداء المؤسسات الصناعية، مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، جوان 2006.
- 17- صباح بوسالم، إيمان بودرمين، أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء المالي- عرض وتحليل دراسات سابقة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة مالية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، 2020/2019.
- 18- صخر أحمد، واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات البترولية وفق معيار iso26000، رسالة لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2018.
- 19- عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014.
- 20- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية "قياس و تقييم"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، / 2002 2001.
- 21- قدرى عثمان إبراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سوريا، 2014/2015.
- 22- قراوي أحلام، محاولة تطبيق بطاقة الأداء المتوازن للتحكم في الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2020 .

- 23- مازن عبد القادر خليل عليان، واقع المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة في سوق عمان المالي وأثرها على الأداء، دراسة تطبيقية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الماجستير في ادارة الاعمال بكلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 1993.
- 24- محمد قريشي، أثر التخطيط الاستراتيجي في أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ، محمد خيضر بسكرة، السنة 2013 / 2014.
- 25- مرزوقة أمال، أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، جامعة سطيف 01، الجزائر، 2014-2015.
- 26- يحيوي عيسى أيمن، عبول اسلام، أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2022/2021.

الدوريات والمجلات

- 1- السعيد بربيش، د. نعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات و زيادة فعاليتها، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 01، 2012/2011.
- 2- حليلو صباح، د.يونس بوعسيده رضا، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسات، مجلة الدراسات المالية، المحاسبة والإدارية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2020.
- 3- سميرة لغويل، نوال زمالي، المسؤولية الاجتماعية: المفهوم الأبعاد المعايير، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، ديسمبر 2016، جامعة تبسة، الجزائر، 2016.
- 4- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الجزائر، 2010/2009.
- 5- طاهر امينة، أثر المسؤولية الاجتماعية على ولاء الزبون في شركة تيلواز، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد: 04، الشلف، الجزائر، 2020.
- 6- طيباوي أمينة وبودريالة سارة حدة، بطاقة الأداء المتوازن والقياس المقارن، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 01، جامعة عمار ثلجي، الأغواط، الجزائر، 2021/10/20.
- 7- عبد الحق سعدي، القياس والإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة، المجلد 05، العدد 03، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020.

- 8- عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر 2001، جامعة بسكرة .
- 9- فلاق محمد، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال الجزائرية شركات الاتصالات الخلوية، جيزي، موييلس، اريدو أنمودجا، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02\2014، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.
- 10- لاسك أرسلان بايز، درمان سليمان صادق، تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية ISO 26000 وسمعة المنظمة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 35، العدد 01، بدون تاريخ نشر، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
- 11- محمد زرقون، الحاج لعراية، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 01، ديسمبر 2014.
- 12- مخفي أمين وآخرون، تفعيل أخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات العاملة في مجال البيتروكيمياويات من أجل التميز الأخلاقي، مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الاقتصادية، العدد 02، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، ديسمبر 2017.
- 13- يوسف بن محمد الثويني، متطلبات قياس الأداء المتوازن في مؤسسات التعليم قبل الجامعي بمنطقة حائل ومعيقاته، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد الثالث، العدد العاشر، تشرين الأول 2014.

التقارير :

- 1- المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين ألمانيا، الطبعة الأولى، 2019.
- 2- د. مزباني نور الدين وأ. بلاسكة صالح، أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في قيادة الإستراتيجية للمؤسسة، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة 20 أوت سكيكدة 1955، العدد الأول، الجزائر، 2013.
- 3- المواصفة القياسية الدولية (ISO 26000): دليل إرشادي حول المسؤولية المجتمعية، الأمانة المركزية، جنيف، سويسرا، 9101 .

المؤتمرات والملتقيات والندوات

- 1- فلاق محمد وبناقلة قدور، المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية، جيزي، موبيليس، نجمة التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي، الملتقى الدولي حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012.
- 2- غربي يسين سي لاخضر وقرينعي ربيحة، مدى التزام المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مؤتمر دولي 13، حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، يومي 14 و 15 نوفمبر 2016.
- 3- د. روضة جديدي، محاضرات في المسؤولية الاجتماعية للشركات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2021/2020.
- 4- زكرياء بله باسى، محاضرات في المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مقياس المسؤولية الاجتماعية، قسم علوم التسيير جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، السنة 2020/2021.

ثانيا- المراجع باللغة الأجنبية.

Books:

- 1- Bernard Martory, **contrôle de gestion sociale**, librairie Vuibert, Paris, 1999.
- 2- David AUTISSIER et autres, **l'Atlas du Management - L'encyclopédie du management en 100 dossiers-clés**, Edition d'organisation , Paris, France, 2007.
- 1- Fabienne GUERRA, **pilotage stratégique de l'entreprise: le rôle du tableau de bord prospectif**, Editions De Boeck, Bruxelles, Belgique, 2007.
- 3- Marc Orlitzky, Frank L. Schmidt, Sara L. Rynes, **Corporate Social and Financial Performance: A Meta-analysis**, SAGE Publications, 2003, N°24.

Articles:

- 1- Feeroz HAYAT ,Hamza NAIM, Tariq AZIZ, **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND FIRM PERFORMANCE IN THE INDIAN CONTEXT**, Journal of World Economy: Transformations & Transitions, 2022,vol 04.
- 2- Hisham Farag, Qingwei Meng, Chris Mallin, **The social environmental and ethical performance of Chinese companies, Evidence from the Shanghai Stock Exchange**, Elsevier International Review of Financial Analysis,N°787,2014.
- 3- Kaplan, R.S., & Norton, D.P.. "**The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action**". Harvard Business School Press, 1996.
- 4- Mohamed A. K. Basuony, Reham I. Elseidi, Ehab K. A. Mohamed, **THE IMPACT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY ON FIRM PERFORMANCE: EVIDENCE FORM A MENA COUNTRY**, Corporate Ownership & Control, 2014, vol 12.
- 5- Sudin Bag & Amina Omrane, **Corporate Social Responsibility and Its Overall Effects on Financial Performance: Empirical Evidence from Indian Companies**, Journal of African Business,2020.

Web sites:

- 1- Tsoutsoura, Margarita, **Corporate Social Responsibility and Financial Performance**, <https://escholarship.org/uc/item/111799p2>

الملاحق

الملحق رقم 01 : استمارة الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد و تسيير المؤسسات

استمارة استبيان

الأخ(ت) الكريم (ة).... السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته
تحية طيبة وبعد.....

يعد الاستبيان الذي بين أيديكم جزء من الدراسة التي تدخل ضمن الحصول على درجة
ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات بعنوان " أثر
المسؤولية الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية".
وقد تم تصميم هذا الاستبيان بغرض جمع البيانات والمعلومات التي تساعد في إتمام
هذا البحث، وباعتباركم أحد العاملين في هذه المؤسسة نرجو منكم التفضل بالإجابة بدقة على
أسئلة الاستبيان المرفق وذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة، علما أن اجابتم
ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير والشكر على المساعدة.

تحت إشراف:

أ.د جديدي موسى

من إعداد الطلبة :

- مسعودي عادل

- بن ساعد أحمد

- باده سماح

السنة الجامعية : 2024/2023

الجزء الأول : بيانات شخصية

يستهدف هذا الجزء التعريف بالصفات الفردية والمهنية للقادة والإداريين والعاملين بالمؤسسة، وذلك بهدف تقييم وتحليل البيانات المجمعة لاحقاً. لذلك، يُطلب منكم تحديد الخيار المناسب بوضع علامة (x) في المربع المخصص.

- 1- المؤسسة : سوف للدقيق
- 2- ملكية المؤسسة : عمومية خاصة
- 3- قطاع المؤسسة : صناعي خدمي
- 4- الجنس: ذكر أنثى
- 5- العمر : أقل من 30 سنة من 31 إلى 39 سنة
- من 40 إلى 49 سنة من 50 سنة فأكثر
- 6- المؤهل العلمي: دون الجامعة جامعي (ة) دراسات عليا
- 7- الوظيفة : إدارة عليا إدارة وسطى إدارة دنيا غير إداري
- 8- سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات بين 5 إلى 09 سنوات
- بين 10 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المقياس المستخدم: مقياس ليكارت الخماسي

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

1- أبعاد المسؤولية الاجتماعية :

الرقم	العبارات	غير موافق جداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
البعد الاقتصادي						
1	تسعى مؤسستي إلى تحقيق أقصى الأرباح من خلال أساليب تتسم بالوضوح والشفافية					
2	تضمن مؤسستي تحقيق ربح اقتصادي مع الحفاظ على مستويات الرواتب .					
3	تمتثل مؤسستي لمبادئ الأمانة في جميع المعاملات الاقتصادية، سواء كانت بيعاً أو شراءً، بطرق صريحة وشفافة					
4	تبادر مؤسستي إلى خلق فرص عمل جديدة					

الرقم	العبارات	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
البعد القانوني						
1	تلتزم مؤسستي بتطبيق القوانين و التنظيمات التي توفر الرعاية الصحة و الطبية للعمال.					
2	تلتزم مؤسستي بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية و الحوادث الناجمة عن العمل					
3	تلتزم مؤسستي بالقوانين التي تحدد نشاط المؤسسة وفق المعتقدات الدينية و عادات و تقاليد المجتمع.					
4	تلتزم مؤسستي بتطبيق القوانين الخاصة بحماية البيئة و مكافحة التلوث					

الرقم	العبارات	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
البعد الأخلاقي						
1	تمتلك مؤسستي دليلا أخلاقيا واضحا و معلن عنه لجميع العاملين لديها .					
2	تتوافق رسالة و أهداف مؤسستي مع أهداف و قيم المجتمع					
3	تحرص مؤسستي على تطبيق نظام دقيق للقضاء على الفساد الإداري بشتى أنواعه.					
4	تعاقب مؤسستي العاملين الذين يخالفون قانونها و نظامها					

الرقم	العبارات	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
البعد الخيري						
1	تحرص مؤسستي على تقديم المساعدات و التبرعات للمشاريع الخيرية و الأفراد (المساجد ، المدارس القرآنية، أداء مناسك الحج و العمرة.....الخ)					

					تساهم مؤسستي في المشاركة بتسطير برامج لحماية البيئة و المجتمع من طرف الجمعيات الخيرية و الهيئات المحلية	2
					توفر مؤسستي متطلبات الرعاية الصحية للعاملين و أفراد أسرهم	3
					تقوم مؤسستي بالتكفل المالي لأندية رياضية ، مؤتمرات الخ	4

2- أداء المؤسسة :

الرقم	العبارات	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
البعد المالي (الاقتصادي)						
1	تستخدم مؤسستي المعايير المالية و المحاسبية المعمول بها					
2	يتم استغلال الموارد المالية و الامكانيات المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير مؤسستي					
3	يعزز نظام تحليل التكاليف القدرة على تحديد نقاط القوة و الضعف و بالتالي تعزيز أرباح مؤسستي.					
4	تحرص مؤسستي على الاقتصاد و الاستغلال الامثل للموارد					
بعد العملاء						
1	تعمل المؤسسة على تحسين أداءها بإرضاء و تعميق ولاء العملاء (رغبات ، حاجات ، اقتراحات الخ)					
2	جودة و أسعار منتجات مؤسستي مقبولة مقارنة مع منافسيها.					
3	تعمل المؤسسة على تحسين صورتها لدى المجتمع و العمل في حل المشكلات الاجتماعية و دعم العمل الجمعي و الرياضي و استقبال الباحثين و الطلبة الخ....					
4	تعتمد مؤسستي على التسويق الإلكتروني لزيادة حصتها السوقية.					
بعد العمليات الداخلية						
1	تسعى المؤسسة إلى اعتماد مبدأ تكافؤ الفرص بين العمال دون محابيات أو تمييز					

					تعد جودة المنتجات هدف تسعى إليه مؤسستي لتحسين تنافسيته.	2
					تعمل مؤسستي على تسليم المنتجات في الوقت المحدد	3
					تهتم مؤسستي بالبحث و التطوير المستمر لتحسين منتجاتها	4
بعد النمو و التعلم						
					تعمل مؤسستي على استخدام التقنيات الحديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات	1
					تعمل مؤسستي على عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات الموظفين وتحسين أداءهم	2
					تهتم مؤسستي و تشجع العمل الجماعي	3
					تتبنى مؤسستي ممارسات و أساليب تسييرية لتشجيع المبادرات الإبداعية.	4
بعد البيئة و المجتمع						
					تتبع المؤسسة أساليب حديثة في عملية الإنتاج للتقليل من المخلفات المضررة بالبيئة	1
					تساهم المؤسسة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على تحسين و نظافة المدينة.	2
					تتميز منتجات المؤسسة بأنها صديقة للبيئة.	3
					تتبنى مؤسستي استراتيجيات التنمية المستدامة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد و الطاقة.	4

شكرا لكم على حسن تعاونكم معنا

الملحق رقم: 02 قائمة المحكمين

الدرجة العلمية	الاسم و اللقب	الرقم
أستاذ محاضر - أ - جامعة الوادي	د. كدودة عادل	01
أستاذ مساعد ب جامعة الوادي	د. عبد الله شكة	02

الملحق رقم: 03 مخرجات برنامج SPSS V 28

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.627	36

Table de fréquences

ملكية المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	خاصة	36	100,0	100,0	100,0

قطاع المؤسسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	صناعي	36	100,0	100,0	100,0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	29	80,6	80,6	80,6
	أنثى	7	19,4	19,4	100,0
Total		36	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	15	41,7	41,7	41,7
من 31 إلى 39 سنة	14	38,9	38,9	80,6
من 40 إلى 49 سنة	4	11,1	11,1	91,7
من 50 سنة فأكثر	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide دون الجامعة	26	72,2	72,2	72,2
جامعي (ة)	7	19,4	19,4	91,7
دراسات عليا	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

الوظيفة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير إداري	22	61,1	61,1	61,1
إدارة دنيا	8	22,2	22,2	83,3
إدارة وسطى	3	8,3	8,3	91,7
إدارة عليا	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	13	36,1	36,1	36,1
بين 5 إلى 09 سنوات	12	33,3	33,3	69,4
بين 10 إلى 15 سنة	10	27,8	27,8	97,2
أكثر من 15 سنة	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تسعى مؤسستي إلى تحقيق أقصى الأرباح من خلال أساليب تتسم بالوضوح والشفافية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	10	27,8	27,8	27,8
غير موافق	6	16,7	16,7	44,4
محايد	5	13,9	13,9	58,3
موافق	10	27,8	27,8	86,1
موافق جدا	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تضمن مؤسستي تحقيق ربح اقتصادي مع الحفاظ على مستويات الرواتب.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	2	5,6	5,6	5,6
غير موافق	4	11,1	11,1	16,7
محايد	15	41,7	41,7	58,3
موافق	13	36,1	36,1	94,4
موافق جدا	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تمتثل مؤسستي لمبادئ الأمانة في جميع المعاملات الاقتصادية، سواء كانت بيعاً أو شراءً، بطرق صريحة وشفافة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جداً	3	8,3	8,3	8,3
غير موافق	4	11,1	11,1	19,4
محايد	13	36,1	36,1	55,6
موافق	15	41,7	41,7	97,2
موافق جداً	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تبادر مؤسستي إلى خلق فرص عمل جديدة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جداً	3	8,3	8,3	8,3
غير موافق	6	16,7	16,7	25,0
محايد	12	33,3	33,3	58,3
موافق	11	30,6	30,6	88,9
موافق جداً	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تلتزم مؤسستي بتطبيق القوانين و التنظيمات التي توفر الرعاية الصحية و الطبية للعامل.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جداً	5	13,9	13,9	13,9
غير موافق	7	19,4	19,4	33,3
محايد	8	22,2	22,2	55,6
موافق	16	44,4	44,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تلتزم مؤسستي بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية و الحوادث الناجمة عن العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	8	22,2	22,2	22,2
محاييد	9	25,0	25,0	47,2
موافق	15	41,7	41,7	88,9
موافق جدا	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تلتزم مؤسستي بالقوانين التي تحدد نشاط المؤسسة وفق المعتقدات الدينية و عادات و تقاليد المجتمع.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	11,1	11,1	11,1
محاييد	14	38,9	38,9	50,0
موافق	8	22,2	22,2	72,2
موافق جدا	10	27,8	27,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تلتزم مؤسستي بتطبيق القوانين الخاصة بحماية البيئة و مكافحة التلوث

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	5	13,9	13,9	13,9
محاييد	16	44,4	44,4	58,3
موافق	9	25,0	25,0	83,3
موافق جدا	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تمتلك مؤسستي دليلا أخلاقيا واضحا و معلن عنه لجميع العاملين لديها.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	2	5,6	5,6	5,6
غير موافق	10	27,8	27,8	33,3
محايد	12	33,3	33,3	66,7
موافق	12	33,3	33,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تتوافق رسالة وأهداف مؤسستي مع أهداف و قيم المجتمع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	3	8,3	8,3	8,3
محايد	9	25,0	25,0	33,3
موافق	17	47,2	47,2	80,6
موافق جدا	7	19,4	19,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تحرص مؤسستي على تطبيق نظام دقيق للقضاء على الفساد الإداري بشتى أنواعه.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	11,1	11,1	11,1
محايد	8	22,2	22,2	33,3
موافق	16	44,4	44,4	77,8
موافق جدا	8	22,2	22,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تعاقب مؤسستي العاملين الذين يخالفون قانونها و نظامها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	2	5,6	5,6	5,6
غير موافق	1	2,8	2,8	8,3
محايد	10	27,8	27,8	36,1
موافق	8	22,2	22,2	58,3
موافق جدا	15	41,7	41,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تحرص مؤسستي على تقديم المساعدات و التبرعات للمشاريع الخيرية و الأفراد (المساجد ، المدارس القرآنية، أداء مناسك الحج و العمرةالخ)

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	6	16,7	16,7	16,7
موافق	10	27,8	27,8	44,4
موافق جدا	20	55,6	55,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تساهم مؤسستي في المشاركة بتسطير برامج لحماية البيئة و المجتمع من طرف الجمعيات الخيرية و الهيئات المحلية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	1	2,8	2,8	2,8
غير موافق	1	2,8	2,8	5,6
محايد	4	11,1	11,1	16,7
موافق	17	47,2	47,2	63,9
موافق جدا	13	36,1	36,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

توفر مؤسستي متطلبات الرعاية الصحية للعاملين و أفراد أسرهم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	1	2,8	2,8	2,8
غير موافق	4	11,1	11,1	13,9
محايد	7	19,4	19,4	33,3
موافق	15	41,7	41,7	75,0
موافق جدا	9	25,0	25,0	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تقوم مؤسستي بالرعاية المالية لأندية رياضية ، مؤتمراتالخ

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	2,8	2,8	2,8
موافق	16	44,4	44,4	47,2
موافق جدا	19	52,8	52,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تستخدم مؤسستي المعايير المالية و المحاسبية المعمول بها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	2	5,6	5,6	5,6
محايد	16	44,4	44,4	50,0
موافق	15	41,7	41,7	91,7
موافق جدا	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

يتم استغلال الموارد المالية و الامكانيات المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير مؤسستي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	14	38,9	38,9	38,9
موافق	19	52,8	52,8	91,7
موافق جدا	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

يعزز نظام تحليل التكاليف القدرة على تحديد نقاط القوة و الضعف و بالتالي تعزيز أرباح مؤسستي.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	2,8	2,8	2,8
محايد	15	41,7	41,7	44,4
موافق	16	44,4	44,4	88,9
موافق جدا	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تحرص مؤسستي على الاقتصاد و الاستغلال الامثل للموارد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	3	8,3	8,3	8,3
محايد	18	50,0	50,0	58,3
موافق	10	27,8	27,8	86,1
موافق جدا	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تعمل المؤسسة على تحسين أداءها بإرضاء و تعميق ولاء العملاء (رغبات ، حاجات ، اقتراحاتالخ)

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	8	22,2	22,2	22,2
موافق	26	72,2	72,2	94,4
موافق جدا	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

جودة و أسعار منتجات مؤسستي مقبولة مقارنة مع منافسيها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	8	22,2	22,2	22,2
موافق	22	61,1	61,1	83,3
موافق جدا	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تعمل المؤسسة على تحسين صورتها لدى المجتمع و العميل في حل المشكلات الاجتماعية و دعم العمل الجمعي و

الرياضي و استقبال الباحثين والطلبةالخ

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	6	16,7	16,7	16,7
موافق	22	61,1	61,1	77,8
موافق جدا	8	22,2	22,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تعتمد مؤسستي على التسويق الإلكتروني لزيادة حصتها السوقية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	21	58,3	58,3	58,3
غير موافق	10	27,8	27,8	86,1
محايد	2	5,6	5,6	91,7
موافق	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تسعى المؤسسة إلى اعتماد مبدأ تكافؤ الفرص بين العمال دون محابيات أو تمييز.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	2	5,6	5,6	5,6
غير موافق	13	36,1	36,1	41,7
محايد	9	25,0	25,0	66,7
موافق	10	27,8	27,8	94,4
موافق جدا	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تعد جودة المنتجات هدفاً تسعى إليه مؤسستي لتحسين تنافسيتهما.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	2,8	2,8	2,8
محايد	8	22,2	22,2	25,0
موافق	22	61,1	61,1	86,1
موافق جدا	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تعمل مؤسستي على تسليم المنتجات في الوقت المحدد.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide محايد	9	25,0	25,0	25,0
موافق	22	61,1	61,1	86,1
موافق جدا	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تهتم مؤسستي بالبحث و التطوير المستمر لتحسين منتجاتها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	5	13,9	13,9	13,9
غير موافق	8	22,2	22,2	36,1
محايد	12	33,3	33,3	69,4
موافق	8	22,2	22,2	91,7
موافق جدا	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تعمل مؤسستي على استخدام التقنيات الحديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	2	5,6	5,6	5,6
محايد	9	25,0	25,0	30,6
موافق	20	55,6	55,6	86,1
موافق جدا	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تعمل مؤسستي على عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات الموظفين وتحسين أداءهم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	1	2,8	2,8	2,8
غير موافق	12	33,3	33,3	36,1
محايد	12	33,3	33,3	69,4
موافق	6	16,7	16,7	86,1
موافق جدا	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تهتم مؤسستي و تشجع العمل الجماعي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	2	5,6	5,6	5,6
غير موافق	3	8,3	8,3	13,9
محايد	11	30,6	30,6	44,4
موافق	17	47,2	47,2	91,7
موافق جدا	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تتبنى مؤسستي ممارسات و أساليب تسييرية لتشجيع المبادرات الإبداعية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	6	16,7	16,7	16,7
غير موافق	2	5,6	5,6	22,2
محايد	14	38,9	38,9	61,1
موافق	4	11,1	11,1	72,2
موافق جدا	10	27,8	27,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تتبع المؤسسة أساليب حديثة في عملية الإنتاج للتقليل من المخلفات المضرّة بالبيئة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	6	16,7	16,7	16,7
محايد	6	16,7	16,7	33,3
موافق	18	50,0	50,0	83,3
موافق جدا	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تساهم المؤسسة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على تحسين و نظافة المدينة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	3	8,3	8,3	8,3
محاييد	12	33,3	33,3	41,7
موافق	17	47,2	47,2	88,9
موافق جدا	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تتميز منتجات المؤسسة بأنها صديقة للبيئة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	2	5,6	5,6	5,6
غير موافق	1	2,8	2,8	8,3
محاييد	9	25,0	25,0	33,3
موافق	13	36,1	36,1	69,4
موافق جدا	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

تتبنى مؤسستي استراتيجيات التنمية المستدامة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد و الطاقة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق جدا	6	16,7	16,7	16,7
غير موافق	9	25,0	25,0	41,7

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تسعى مؤسستي إلى تحقيق أقصى الأرباح من خلال أساليب تتسم بالوضوح والشفافية	36	1.00	5.00	2.8333	1.46385
تضمن مؤسستي تحقيق ربح اقتصادي مع الحفاظ على مستويات الرواتب.	36	1.00	5.00	3.2500	.93732
تمتثل مؤسستي لمبادئ الأمانة في جميع المعاملات الاقتصادية، سواء كانت بيعاً أو شراءً، بطرق صريحة وشفافة	36	1.00	5.00	3.1944	.98036
تبادر مؤسستي إلى خلق فرص عمل جديدة	36	1.00	5.00	3.1944	1.11661
تلتزم مؤسستي بتطبيق القوانين و التنظيمات التي توفر الرعاية الصحة و الطيبة للعمال.	36	1.00	4.00	2.9722	1.10805
تلتزم مؤسستي بالقوانين الخاصة بالحماية من الأخطار المهنية و الحوادث الناجمة عن العمل	36	2.00	5.00	3.4167	.96732
تلتزم مؤسستي بالقوانين التي تحدد نشاط المؤسسة وفق المعتقدات الدينية و عادات و تقاليد المجتمع.	36	2.00	5.00	3.6667	1.01419
تلتزم مؤسستي بتطبيق القوانين الخاصة بحماية البيئة و مكافحة التلوث	36	2.00	5.00	3.4444	.93944
تمتلك مؤسستي دليلاً أخلاقياً واضحاً و معلاً عنه لجميع العاملين لديها.	36	1.00	4.00	2.9444	.92410
تتوافق رسالة و أهداف مؤسستي مع أهداف و قيم المجتمع	36	2.00	5.00	3.7778	.86557
تحرص مؤسستي على تطبيق نظام دقيق للقضاء على الفساد الإداري بشتى أنواعه.	36	2.00	5.00	3.7778	.92924
تعاقب مؤسستي العاملين الذين يخالفون قانونها و نظامها	36	1.00	5.00	3.9167	1.15573
تحرص مؤسستي على تقديم المساعدات و التبرعات للمشاريع الخيرية و الأفراد (المساجد ، المدارس القرآنية، أداء مناسك الحج و العمرة الخ)	36	3.00	5.00	4.3889	.76636
تساهم مؤسستي في المشاركة بتسطير برامج لحماية البيئة و المجتمع من طرف الجمعيات الخيرية و الهيئات المحلية	36	1.00	5.00	4.1111	.91894
توفر مؤسستي متطلبات الرعاية الصحية للعاملين و أفراد أسرهم	36	1.00	5.00	3.7500	1.05221
تقوم مؤسستي بالرعاية المالية لأندية رياضية ، مؤتمرات الخ	36	2.00	5.00	4.4722	.65405
تستخدم مؤسستي المعايير المالية و المحاسبية المعمول بها	36	1.00	5.00	3.4722	.87786

يتم استغلال الموارد المالية و الامكانيات المتاحة بشكل يؤدي إلى تطوير مؤسستي	36	3.00	5.00	3.6944	.62425
يعزز نظام تحليل التكاليف القدرة على تحديد نقاط القوة و الضعف و بالتالي تعزيز أرباح مؤسستي.	36	2.00	5.00	3.6389	.72320
تحرص مؤسستي على الاقتصاد و الاستغلال الأمثل للموارد	36	2.00	5.00	3.4722	.84468
تعمل المؤسسة على تحسين أداءها بإرضاء و تعميق ولاء العملاء (رغبات ، حاجات ، اقتراحات إلخ.....)	36	3.00	5.00	3.8333	.50709
جودة و أسعار منتجات مؤسستي مقبولة مقارنة مع منافسيها	36	3.00	5.00	3.9444	.62994
تعمل المؤسسة على تحسين صورتها لدى المجتمع و العميل في حل المشكلات الاجتماعية و دعم العمل الجمعي و الرياضي و استقبال الباحثين و الطلبة... إلخ	36	3.00	5.00	4.0556	.62994
تعتمد مؤسستي على التسويق الإلكتروني لزيادة حصتها السوقية.	36	1.00	4.00	1.6389	.93052
تسعى المؤسسة إلى إعتداد مبدأ تكافؤ الفرص بين العمال دون محابيات أو تمييز	36	1.00	5.00	2.9167	1.05221
تعد جودة المنتجات هدف تسعى إليه مؤسستي لتحسين تنافسياتها.	36	2.00	5.00	3.8611	.68255
تعمل مؤسستي على تسليم المنتجات في الوقت المحدد	36	3.00	5.00	3.8889	.62234
تهتم مؤسستي بالبحث و التطوير المستمر لتحسين منتجاتها	36	1.00	5.00	2.8889	1.16565
تعمل مؤسستي على استخدام التقنيات الحديثة في ظل تكنولوجيا المعلومات	36	2.00	5.00	3.7778	.76012
تعمل مؤسستي على عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات الموظفين وتحسين أداءهم	36	1.00	5.00	3.0556	1.09400
تهتم مؤسستي و تشجع العمل الجماعي	36	1.00	5.00	3.4444	.96937
تتبنى مؤسستي ممارسات و أساليب تيسيرية لتشجيع المبادرات الإبداعية.	36	1.00	5.00	3.2778	1.38587
تتبع المؤسسة أساليب حديثة في عملية الإنتاج للتقليل من المخلفات المضرة بالبيئة	36	2.00	5.00	3.6667	.95618
تساهم المؤسسة مع الجهات ذات العلاقة في المحافظة على تحسين و نظافة المدينة.	36	2.00	5.00	3.6111	.80277
تتميز منتجات المؤسسة بأنها صديقة للبيئة.	36	1.00	5.00	3.8333	1.08233
تتبنى مؤسستي استراتيجيات التنمية المستدامة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد و الطاقة.	36	1.00	5.00	2.9167	1.33898
البعد الاقتصادي	36	1.00	4.25	3.1181	.74997

البعد_القانوني	36	2.00	4.50	3.3750	.62249
البعد_الاخلاقي	36	2.50	4.75	3.6042	.63913
البعد_الخيري	36	3.00	5.00	4.1806	.59645
البعد_المالي	36	2.75	4.75	3.5694	.52648
البعد_العملاء	36	2.75	4.00	3.3681	.31331
البعد_العمليات_الداخلية	36	2.50	4.25	3.3889	.48346
البعد_النمو_والتعلم	36	2.00	4.75	3.3889	.68255
البعد_البيئة_والمجتمع	36	2.00	5.00	3.5069	.67476
المسؤولية_الاجتماعية	36	2.94	4.38	3.5694	.39635
أداء_المؤسسة	36	2.85	4.10	3.4444	.28127
Valid N (listwise)	36				

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاجتماعية_المسؤولية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المالي_البعد

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.381 ^a	.145	.120	.49397

a. Predictors: (Constant), الاجتماعية_المسؤولية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.405	1	1.405	5.758	.022 ^b
	Residual	8.296	34	.244		
	Total	9.701	35			

a. Dependent Variable: المالي_البعد

b. Predictors: (Constant), الاجتماعية_المسؤولية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.765	.756		2.333	.026
	الاجتماعية_المسؤولية	.506	.211	.381	2.400	.022

a. Dependent Variable: المالي_البعد

Variables Entered/Removed^a

del	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاجتماعية_المسؤولية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: العملاء_البعد

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.015 ^a	.000	-.029-	.31785

a. Predictors: (Constant), الاجتماعية_المسؤولية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.001	1	.001	.007	.932 ^b
	Residual	3.435	34	.101		
	Total	3.436	35			

a. Dependent Variable: العملاء_البعد

b. Predictors: (Constant), الاجتماعية_المسؤولية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.326	.487		6.834	<.001
	الاجتماعية_المسؤولية	.012	.136	.015	.086	.932

a. Dependent Variable: العملاء_البعد

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاجتماعية_المسؤولية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الداخلية_العمليات_البعد

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.102 ^a	.010	-.019-	.48796

a. Predictors: (Constant), الاجتماعية_المسؤولية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.085	1	.085	.357	.554 ^b
	Residual	8.095	34	.238		
	Total	8.181	35			

a. Dependent Variable: الداخلية_العمليات_البعد

b. Predictors: (Constant), الاجتماعية_المسؤولية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.945	.747		3.941	<.001
	الاجتماعية_المسؤولية	.124	.208	.102	.598	.554

a. Dependent Variable: الداخلية_العمليات_البعد

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables		Method
		Entered	Removed	
1	الاجتماعية_المسؤولية ^b	.		Enter

a. Dependent Variable: والتعلم_النمو_البعد

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.106 ^a	.011	-.018-	.68861

a. Predictors: (Constant), الاجتماعية_المسؤولية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.183	1	.183	.386	.538 ^b
	Residual	16.122	34	.474		
	Total	16.306	35			

a. Dependent Variable: والتعلم_النمو_البعد

b. Predictors: (Constant), الاجتماعية_المسؤولية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.040	1.055		3.831	<.001
	الاجتماعية_المسؤولية	-.183-	.294	-.106-	-.621-	.538

a. Dependent Variable: والتعلم_النمو_البعد

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables		Method
		Entered	Removed	
1	الاجتماعية_المسؤولية ^b	.		Enter

a. Dependent Variable: والمجتمع_البيئة_البعد

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.092 ^a	.008	-.021-	.68174

a. Predictors: (Constant), الاجتماعية_المسؤولية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.134	1	.134	.288	.595 ^b
	Residual	15.802	34	.465		
	Total	15.936	35			

a. Dependent Variable: والمجتمع_البيئة_البعء

b. Predictors: (Constant), الاجتماعية_المسؤولية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.950	1.044		2.826	.008
	الاجتماعية_المسؤولية	.156	.291	.092	.537	.595

a. Dependent Variable: والمجتمع_البيئة_البعء