الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

دور تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا 19

من إعداد الطالبات :

- ✓ عطا الله ثـــورية
- ✓ غنـــــامي نسرين
- ✓ عبيـــدي الشيماء
- ✓ قـــــدة إنصاف

تحت إشراف :

✓ د- دربـــــال سمية

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
.....	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	رئيسا
د/ دربال سمية	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	مشرفا ومقررا
.....	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

دور تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا 19

من إعداد الطالبات :

- ✓ عطا الله ثـــورية
- ✓ غنـــــامي نسرين
- ✓ عبيـــدي الشيماء
- ✓ قـــــدة إنصاف

تحت إشراف :

✓ د- دربـــــــال سمية

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
.....	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	رئيسا
د/ دربال سمية	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	مشرفا ومقررا
.....	جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي	مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

بسم الله الرحمن الرحيم

الاهداء

لا الهي يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ..ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ..ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك . ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك جل جلالك.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا مُحَّد ﷺ .

يا من أحمل اسمك بكل فخر ،يا من أفتقدك منذ الصغر ،يا من يرتعش قلبي لذكرك ، يا من أودعتني لله أهدي هذا البحث إلى **أبي الغالي** .

إلى من ركع العطاء أمام قدميها وأعطتنا م دمها وروحها وعمرها حبا وتصميما ودفعا

أجمل إلى الغالية التي لا نرى الأمل إلا من عينيها إلى ست الحبايب : **أمي الحبيبة** .

إلى من تحلو الحيات معه الذي منحني هذه الفرصة ودعمه من أجل إتمام ما تبق من مشواري الدراسي بدعمه والوقوف معي في كل محطات الحياة **زوجي الغالي** حفظه الله **وابني إسلام** الغالي الذي انشغلت عليهم في هذه الفترة .

إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة ،إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي إلى **أخي وأخواتي** .

إلى من أرى التفاؤل بعين**هم** والسعادة في ضحكت**هم** إلى شعلة الذكاء والنور ،إلى الوجوه المفعمة بالبراءة ولمحبتكم أزهرت أيامي وتفتحت براءتهم للغد: **عفاف** ، **أحمد**، **بشرى** ،**سناء** ،**عمار** ، **إيمان** .

إلى كل من علموني حرفا من ذهب أساتذتي ،واخص بالذكر : الدكتورة : دربال سمية والدكتور ضو نصر والى كل من وسعهم قلبي ومن لم يسعهم لساني

ثورية عطاالله

الحمد لله و الصلاة و السلام على الرسول الله وعلى آله وصحبه ومن اتبع هداه سبحانك

...لا أحصي ثناه عليك أنت كما أثنيت على نفسك

الى الله و ملائكته يصلون على النبي يا أيها الذين آمنو صلو عليه و سلمو تسليما .

الى كل من أضاء بعلمه عقل غيره ، و أهدى بالجواب الصحيح حيرة سائيلة ، فأظهر بمساحته تواضع العلماء ، و برحابته سماحة العارفين ، اهدي هذا العمل المتواضع الى "أبي" الذي لم يبخل عليا يوم بشئ وأمي التي زودتني بالحنان و المحبة ومن تحت أقدامها الجنة أقول لهم انتم من وهبتموني الحياة الأمل و الشغف .

والى زوجي رفيق الروح و الحياة"صدام حسين" و الى صديقاتي رفيقات الكفاح اللاتي كانو سندا في المشوار والي كل من علمني حرفا و أصبح سنا برقة يضئ الطريق أمامي "د. دربال سمية " ، " د . ضو نصر" .

غنامي نسرين

الحمد لله وكفى و الصلاة على حبيب المصطفى و أهله ومن وفى أما بعد :

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هاته الخطوة في مسيرتنا الدراسة بمذكرتنا لنيل شهادة الماستر اذا هذه ثمرة الجهد و النجاح بفضله تعالى مهداة الى الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهم و ادامهما تاج فوق روؤسنا ، والى رفيق دربي و سندي زوجي غالي لكل العائلة الكريمة التي ساندتني و لاتزال من اخوة و اخوات و اخص بالذكر اختي صغيرة زينب و الي رفيقات المشوار الدراسي اللاتي قاسمني لحضات هذا الطريق للعلم رعاهن الله "نسرين ، ثورية ، شيماء " والى استاذتنا الفاضلة التي مهدت لنا الطريق العلم و المعرفة " د. دربال سمية " و الى كل قسم علوم تسيير دفعة ادارة الاعمال جامعة حمة لخضر .

قدة إنصاف

شكرا وتقدير

بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة ... في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد

وقبل أن نمضي تقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس ... رسالة في الحياة

... إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة

.....إلى جميع أساتذتنا الأفاضل

"كن عالما .. فإن لم تستطع فكن متعلما ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ،فإن لم تستطع فلا تبغضهم "وأخص بالتقدير والشكر:

الأستاذ **دربال سمية التي قبلت الاشراف على مذكرتنا وزودتنا** بالنصائح العلمية، وتوجيهاتها المعرفية وكان لها عظيم الفضل في خروج البحث بهذه الصورة

وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث بالاخص الاستاذ ضو نصر الذي قدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات والمراجع اللازمة لإتمام هذا البحث

- كما أتوجه بالشكر الخاص الى الدكتور *__نصر ضو__ * الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه لي في الدراسة التطبيقية ،
- إلى جميع الأساتذة بجامعة الوادي ، وخاصة أساتذة كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير و علوم تجارية ، وعمال المكتبة والادارة .
- إلى كل من أمدني بيد المساعدة من قريب أو من بعيد ولم يتسن لي ذكر أسمائهم.

شكرا للجميع

ملخص

1/ باللغة العربية :

تتناولت دراستنا بالبحث والتحليل أهم أحد المواضيع المطروحة حديثا ، خصوصا في أواخر القرن الماضي إلى غاية يومنا هذا. فهي تهدف الى معرفة مدى التزام المؤسسات الاقتصادية بممارستها للمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19، وتأثير ذلك على تحسين ادائها الشامل ، ولقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في دراستنا وذلك من خلال تتبع واستقصاء مادة البحث وتحليلها والوصول الى النتائج عبر استعراض الدراسات السابقة والمراجع والبحوث والتقارير المتعلقة بالموضوع من جهة ، ومن خلال استخدام برامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss21 لتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة من جهة اخرى ، وتوصلنا في الاخير الى اهم نتيجة وهي ان هناك اثر ذو دلالة احصائية لمستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على تحسين الاداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية في ولاية الوادي .

الكلمات المفتاحية : مسؤولية اجتماعية ، أداء شامل ، مؤسسة اقتصادية

2/ باللغة الاجنبية :

Our study dealt with research and analysis the most important one of the topics raised recently, especially in the late last century until the present day. It aims to know the extent to which economic institutions are committed to their practice of social responsibility in light of Covid-19 pandemic, We used this descriptive analytical approach in our study by tracking and surveying the the research material. Review the results by reviewing previous studies, references and periodic reports on the subject on the other hand, And through the use of the statistical package for social sciences spss21 programs to analyze the relationship between the study variables on the other hand, and we finally reached the most important result, which is that there is a statistically significant effect of the level of commitment to social responsibility on improving the overall performance in economic institutions in the state of eloued .

Keywords: social responsibility, comprehensive performance, economic institution

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	**I**
شكر وعرفان	**II**
الملخص	**III**
فهرس المحتويات	**IV**
قائمة الجداول	**V**
قائمة الأشكال	**VI**
قائمة الملاحق	**VII**
المقدمة العامة	**أ–د**
الفصل الأول :الأدبيات النظرية للمسؤولية الاجتماعية والاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	
تمهيد الفصل	**06**
المبحث الأول : الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية الاداء الشامل والمؤسسات الاقتصادية	**07**
المطلب الأول : مفاهيم أساسية المسؤولية الاجتماعية	**07**
أولا : ماهية المسؤولية الاجتماعية	**07**
ثانيا : عناصر المسؤولية الاجتماعية ا	**12**
ثالثا : المؤيدون والمعارضون المسؤولية الاجتماعية	**21**
المطلب الثاني : ماهية الاداء الشامل	**25**
أولا : مفهوم الاداء الشامل	**26**
ثانيا : مجالات المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسات	**28**
ثالثا: صيغ الاداء الشامل	**30**
المطلب الثالث : أدوات تقويم الاداء الشامل في المؤسسات والمؤشرات المستخدمة	**32**
أولا : المؤشرات المستخدمة في تقويم الاداء الشامل	**32**
ثانيا : المحاسبة الاجتماعية	**37**

ثالثا : أداة سكانديانا فيقاتور	**38**
المبحث الثاني : الدراسات السابقة	**43**
المطلب الأول : دراسات عربية	**43**
المطلب الثاني : دراسات أجنبية	**51**
المطلب الثالث مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية	**58**
خلاصة الفصل	**60**
الفصل الثاني : الأدبيات التطبيقية	
تمهيد الفصل	**62**
المبحث الأول : الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة	**63**
المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة	**63**
أولا : مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة	**63**
ثانيا : استبانه ونموذج الدراسة	**66**
المطلب الثاني : أدوات الدراسة	**68**
المطلب الثالث : صدق المحتوى وخصائص العينة	**70**
اولا : صدق وثبات الاستبيان	**70**
ثانيا : صدق البنائي	**70**
ثالثا: قياس ثبات الاستبيانة	**72**
المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات	**74**
المطلب الأول خصائص العينة	**74**
المطلب الثاني : اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت	**77**
أولا : دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور مستوى التزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية	**77**
ثانيا :دراسة اتجاهات اجابات العينة حول دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل المؤسسات الاقتصادية	**84**
المطلب الثالث: مناقشة نتائج التحليل واختبار الفرضيات	**86**

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي	**86**
ثانيا: الاختبار المعلمية	**87**
خلاصة الفصل	**97**
خاتمة	**99**
المراجع	**104**
الملاحق	**107**

قائمة الجداول:

رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
1-1	الحجج المؤيدة والمعارضة للمسؤولية الاجتماعية	24
1-2	مؤشرات تقويم الاداء الشامل حسب فريمان	34
2-1	يبين كيفية توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة	64
2-2	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	64
2-3	تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي	65
2-4	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية	70
2-5	يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا	71
2-6	نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.	72
2-7	توزيع عينة دراسة حسب الجنس	74
2-8	توزيع عينة دراسة حسب العمر	74
2-9	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي	75
2-10	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي	75
2-11	يبين توزيع العينة حسب الوظيفة	76
2-12	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة	76
2-13	اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين :	77
2-14	اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن	78

2-15	اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه الموردين	79
2-16	اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة	80
2-17	اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المجتمع .	82
2-18	اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المساهمين	83
2-19	اتجاه إجابات العينة حول محور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	84
2-20	اختبار التوزيع الطبيعي	86
2-21	معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة	88
2-22	اختبار t لإجمالي المحاور مع متغيرة الجنس	90
2-23	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر	91
2-24	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا المؤهل العلمي	91
2-25	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا لسنوات الخدمة	92
2-26	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمسمى الوظيفي	93
2-27	اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للملكية المؤسسة	93
2-28	نتائج اختبار اثر مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إجمالا على دور تبني السؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية :	94
2-29	نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إجمالا علىتحسين الاداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية	95

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	محتوى الشكل	الصفحة
1-1	نموذج Carroll أبعاد المسؤولية الاجتماعية	21
2-1	يبين نموذج الدراسة	67
2-2	توزيع عينة دراسة حسب الجنس	74
2-3	توزيع عينة دراسة حسب العمر	74
2-4	توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي	75
2-5	يبين توزيع العينة حسب الوظيفة	76
2-6	توزيع عينة دراسة حسب الخبرة	76

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	محتوى الملحق
01	استمارة الاستبيان
02	الاحصاء الوصفي والفاكرونباخ
03	التوزيع الطبيعي والارتباط
04	الاختبارات الاحصائية
05	الانحدار البسيط والمتعدد

قائمة الاختصارات:

الرموز	معناه باللغة الأجنبية	معناه باللغة العربية
SPSS21	Statistical Package for Social Science	الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية
ISO	International Standart Organization	المنظمة الدولية للمعايير
RCAP	Refus comtestation practiom ou Amticipatiom	الرفض-النزاع-التكييف-واسباق الاحداث

المقدمة

توطئة :

أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات اليوم من المواضيع الهامة التي أثارت ولا تزال تثير جدلا كبيرا في الأوساط العلمية والأكاديمية وباعتباره مطلبا أساسيّا، للمؤسسات الاقتصادية في التعامل مع مجتمعاتها ، مما يعكس طبيعة العلاقة بين التطور الاقتصادي والاجتماعي الذي شاهدته مختلف الدول على الصعيد الدولي، مما حتم على هذه المؤسسات تبني هذا النوع من المسؤوليات باعتباره بعدا جديدا من أبعاد المؤسسات في العالم، والذي يشدد على أن المؤسسات والشركات يجب أن تقوم بإدارة أعمالها بشكل فعال وأخلاقي على كافة المستويات، لاستعراض مختلف النماذج الخاصة لقياس الأداء الاجتماعي للشركات ولتعزيز أهمية المسؤولية الاجتماعية لها، وبالتالي يمكن أن تكون هي مصدرا للفرص والابتكار وتعزيز الاداء في المؤسسات الاقتصادية.

فعلى المؤسسات اثبات مدى كفاءة ادارتها في استخدام الموارد المتاحة لديها سواء كانت مادية او بشرية بالفعالية اللازمة لتحقيق الاهداف المخططة بأكبر قدرة ممكن، وحت تتمكن من ذلك لابد عليها من كشف نقاط القوة بغية تعزيزها، ونقاط الضعف من أجل معالجتها وذلك عن طريق قيامها بعملية تقويم الاداء الشامل .

ان عملية تقويم الاداء الشامل من أهم العمليات التي تعتمد علسيها المؤسسات لتقويم مدى نجاح إدارتها في تحقيق الاهداف، حيث تساعد في الكشف عن سلامة أداء مختلف أنشطتها.

1/ الاشكالية الرئيسية : بناء على ماتقدم يمكن ان نطرح الاشكالية الرئيسية التالية:

هل تبني مستويات المسؤولية الاجتماعية يؤدي الى تحسين الأداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية ؟

2/ الاشكاليات الفرعية : لتسهيل الإجابة على الشكالية الرئيسية قمنا بتقسيمها للإشكاليات الفرعية التالية :

- ما مفهوم المسؤولية الاجتماعية ؟
- هل للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات دور في تفعيل أدائها؟
- ماهو الاداء الشامل ، وهي الادوات المستخدمة لتقويمه ؟
- هل هناك علاقة بين مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كورنا وتحسين الاداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية؟

☒ هل هناك فروقات بيين متوسطات اجابات العينة على مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كورنا وتحسين الاداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية تعزى المعلومات الشخصية ؟

☒ هل هناك أثر لمستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على الأداء الشامل المؤسسات الاقتصادية ؟

3/ فرضيات الدراسة: بغرض الإجابة على الإشكالية الرئيسية والاشكاليات الفرعية قمنا بوضع الفرضيات التالية:

☒ ان المؤسسات تطبق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بشكل جيد فهي تقوم بتبني المؤسسة سياسة اجتماعية توفر للعاملين وسائل ترفيه ملائمة كالمصائف، النوادي، الرحلات، مع تأمين على أرواحهم في ظل جائحة، بينما من جهة أخرى تقوم بتوفير الوسائل والادوات للتقليل من مخاطر العمل في ظل جائحة كورنا.

☒ للمسؤولية الاجتماعية دور في تفعيل المؤسسات الاقتصادية في أدائها .

☒ الأداء الشامل هو ذلك الأداء الذي يهتم بكل من البعد الاقتصادي، الاجتماعي والبيئي، ومن أجل تقويمه تقوم المؤسسة باستخدام أدوات مختلفة وتعتمد في ذلك على مؤشرات اقتصادية وأخرى اجتماعية وأخرى بيئية

☒ هناك علاقة بين مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إجمالا على تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية.

☒ لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة تعزى للمعلومات الشخصية.

☒ يوجد أثر ذو لمستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية

4/ أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتناول بالبحث والتحليل أهم أحد الدراسات المطروحة حديثا ، خصوصا في أواخر القرن الماضي إلى غاية يومنا هذا. فهي من أهم المواضيع التي تهتم بها مختلف المؤسسات والمتعاملين معها، مما يساعد على تطوير نشاطها وإتباعها سياسات جديدة لزيادة منتجاتها وتحقيق أرباح كبيرة وتحسين صورتها وإدراكها للمعنى الحقيقي و مدى التزام المؤسسات الاقتصادية وممارستها للمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد19 والعمل على تحسين ادائها .

5/ أهداف الدراسة

الأهداف المراد الوصول إليها من هذا البحث تتمثل في:

- ✓ تحديد كل المفاهيم والعناصر المهمة المتعقلة بالمسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ تحديد المفاهيم المتعلقة الاداء الشامل وكل ما يهم موضوعها؛
- ✓ محاولة إيجاد مدى التزام المؤسسات الاقتصادية ممارستها للمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد19؛
- ✓ محاولة معرفة مدى تطبيق التزام المؤسسات الاقتصادية ممارستها للمسؤولية الاجتماعية فيظل جائحة كوفيد19 في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية؛

- ✓ مقارنة الأهداف المحققة بالمسطرة من أجل معرفة مدى تحقيق المؤسسة لإستراتيجيتها؛

6/ أسباب اختيار الموضوع:

ترجع دواعي اختيار الموضوع إلى الدور الذي تلعبه المؤسسات الاقتصادية والتي تستدعي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد19، ويمكن إجمال أسباب هذا الفضول العلمي إلى الدوافع التالية:

- حداثة موضوع المسؤولية الاجتماعية؛
- تبني المؤسسات اليوم فكرة المسؤولية الاجتماعية؛
- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع؛
- محاولة معرفة هل المؤسسات الاقتصادية ممارسة المسؤولية الاجتماعيةفي فترة كوفيد19 أم لا.

7/حدود الدراسة : لدراستنا ثلاث حدود متمثلة في :

- ❖ **من حيث حدود الموضوعية** : يتمثل الموضوع في " مدى تبني مستويات المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كوفيد19"من خلال إبراز أبعاد المسؤولية الاجتماعية ومؤشرات قياس الأداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية .
- ❖ **من حيث البعد المكاني**: ويتعلق الأمر بإجراء دراسة ميدانية على مستوى مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بالوادي، حيث تم أخذ عينة من مجتمع الدارسة والمتمثل في المدراء ورؤساء المصالح والموظفين وتطبيق محاور الدراسة عليهم، وهذا من خلال استعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات والقيام بتحليل نتائج الدراسة قصد التأكد من صحة الفرضيات من عدمها.
- ❖ **من حيث البعد الزماني**: وهو الأهم من حيث الحدود لانه يعالج الموضوع في فترة زمنية شغلت كل العالم ، الا وهي فترة الازمة الصحية الأخيرة والمتمثلة في الجائحة كوفيد 19 **و** إعداد دراستنا سواء في جانبه النظري أو التطبيقي تم في ظل حدوث هذه الازمة الصحية ويهتم بحالة المؤسسات بعد حدوث الجائحة الى غاية يومنا هذا.

8/ منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث يهتم المنهج الوصفي بدراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في مكانها الحقيقي ، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا يعبر عنه تعبيرا كيفيا يصف لنا الظاهرة وخصائصها ، اما التعبير الكمي فيعطي وصفا ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات الارتباط مع الظواهر المختلفة الاخرى، وذلك من خلال تتبع واستقصاء مادة البحث وتحليلها والوصول الى النتائج عبر استعراض الدراسات السابقة والمراجع والبحوث والتقارير المتعلقة بالموضوع من جهة ، ومن خلال استخدام برامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss21 لتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة من جهة اخرى .

9/صعوبات الدراسة :

تتجلى أهم صعوبات الدراسة في الوضع ما بعد الأزمة الصحية ، والتي عاشتها البلاد بصفة خاصة والعالم بصفة عامة وإجراءات الوقاية والحجر الصحي ، كذا عدم اهتمام الكثير من أفراد العينة بالبحث العلمي فلقد رفض الكثير الإجابة ، وهناك مؤسسات ترفض استقبال الطلبة .

10/ تقسيمات الدراسة:

في دراستنا تم الاعتماد على منهجية أمراد وتم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين وكل فصل الى مبحثين كما يلي:

الفصل الاول : كان بعنوان الأدبيات النظرية للدراسة ، وتضمن هذا الفصل مبحثين : الأول بعنوان الاطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية و الأداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية ، وتناولنا فيه تعريف المسؤولية الاجتماعية وخصائصها ، وأبعادها ومعايير ، **و**كذلك أهمية المسؤولية الاجتماعية ممارستها في المؤسسات الاقتصادية ، وكذا تعريف الاداء الشامل ومؤشرات قياسه في المؤسسات، أما فيما يخص المبحث الثاني تضمن الدراسات السابقة ، وتناولنا فيه الدراسات باللغة العربية والدراسات باللغة الأجنبية و أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا .

أما **الفصل الثاني** : كان بعنوان الادبيات التطبيقية ، تضمن كذلك على مبحثين : الاول كان حول منهجية اعداد الدراسة الميدانية وادوات الدراسة ، شرحنا فيه كيفية تحديد العينة وتصميم الاستبيان والأدوات الاحصائية المستخدمة في الدراسة ، اما المبحث الثاني فكان حول اختبار الفرضيات وتحليل النتائج واستعنا بالبرنامج الاحصائي SPSS لاستخراج النتائج للاجابة على الفرضيات الموضوعة في الدراسة .

الفصل الأول

الأدبيات النظرية

مقدمة الفصل الاول

تعتبر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كائن حي يتأثر بسياق محيطه ويتفاعل مع المتغيرات التي تتدفق من هذه السياقات إذ يشير المفهوم إلى أنه رمز يحيل إلى متغير واقعي ، مفعم بالحيوية يتحرك عبر التاريخ كحقيقة كلية تكتشف تدريجيا ،إذ يعرف هذا المفهوم تحولا بفعل عدة ظروف منها انفتاح المجتمعات على بعضها في نطاق النظام العالمي ، حيث تتطلع مجتمعات اليوم للحصول على المزيد من المساهمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات، من خلال تقويم الاداء الشامل في المؤسسة الاقتصادية ضمن أصحاب المصلحة اكتشاف طرق واستراتيجيات جديدة تجعلها تتبنى المسؤولية الاجتماعية بطريقة مستمرة وبهذا تحقق المؤسسة مستوى لديها.

ومن خلال هذا الفصل سنتعرض بشكل مفصل إلى الجوانب المتعلقة بالتأصيل النظري لمفهوم المسؤولية الاجتماعية و الاداء الشامل داخل المؤسسة ، وقد أدرجنا في هذا الفصل مبحثين :

المبحث الاول : الاطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والاداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الاطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية

اصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية جزاء من الاستراتيجيات مؤسسات الاعمال للتفاعل مع المجتمع والبيئة المحيطة بها. حيث تعد مبادرات اختيارية تقوم بها المؤسسات وهي صورة من صور المسؤولية الاجتماعية في تجسيد دورها الاجتماعي والاخلاقي وحماية البيئة .

المطلب الاول: مفاهيم اساسية للمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية .

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى ماهية وأساسيات المسؤولية الاجتماعية، ووجهتا النظر للمسؤولية الاجتماعية، المؤيدة والمعارضة

أولا: ماهية المسؤولية الاجتماعية:

1- نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية

يرجع بعض الباحثين نشوء فكرة المسؤولية الاجتماعية إلى بدايات القرن العشرين، أثناء ظهور الأزمات الاقتصادية وما صاحبها من اضطرابات اجتماعية نتيجة انخفاض أجور العمال، أجواء العمل غير الملائمة وضغط نقابات العمال، مما أدى إلى تغيير نظرة أرباب العمل إلى هدفهم الكلاسيكي الوحيد الذي يسعون إلى تحقيقه وهو تعظيم الأرباح، إلى الاهتمام بمطالب العمال وقضايا المجتمع.

وفي هذا الصدد يشير Henry T.Gantt عام 1919 (أن جمهور المواطنين يكون على استعداد لخلق أجواء التعارض إذا أهملت إدارة الأعمال مسؤوليتها الاجتماعية اتجاههم)[1].

كما يعتبر العديد من الباحثين أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية ذو أصول أمريكية وترجمته Corporate Social Responsability، وقد ظهر ابتداء من عام 1950 في الولايات المتحدة الأمريكية لعدة اعتبارات أخلاقية ودينية التي أدت في الأساس إلى العمل الخيري قبل أن تتحول تدريجيا إلى البحث عن التوافق بين الأنشطة الاقتصادية

[1] ثامر ياسر البكري، **التسويق و المسؤولية الاجتماعية**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص19.

وتوقعات واهتمامات المجتمع[2]. وفيما يلي أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور وتطور المسؤولية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية:

- ظهور كتاب Social Responsability Of The Business men عام 1953 للبحث Rothman Bowen Howard، والذي يعتبره المختصون الأب المؤسس والمنظر لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- تزايد فصل الملكية عن الإدارة في معظم الشركات الأمريكية وما صاحبها من المطالبة بأن تكون المسؤولية الاجتماعية أبعد من ارتباطها بمصلحة المالكين والمستثمرين؛ بل يجب أن تمتد إلى تحقيق الموازنة في تلك المسؤولية لتشمل أطرافا أخرى متمثلة في المستهلكين، الزبائن، العمال، الحكومة والجمعيات؛
- سنة 1959 ظهرت المدارس الأمريكية المختصة في إدارة الأعمال Business Shcools، ما دفع شركة Fordإلى تكوين إطاراتها مع الأخذ بعين الاعتبار البيئة القانونية والاجتماعية للمؤسسة؛
- سنة 1967(American Association Of Collegiate l'AACSB Schools Of Business) أوصت بتدريس العلاقات بين الشركة و بيئتها في العديد من كليات إدارة الأعمال؛
- في سنوات السبعينات والثمانينات تم إصدار العديد من الكتب والمجلات من طرف مكاتب الاستشارة و بعض المؤسسات الكبرى والعديد من الباحثين مع إدخال عنصر جديد لإدارة الأعمال يتمثل في الأخلاق، حيث تم إصدار بعض المجلات أهمها Business Ethics Quarterly Journal Of Business Ethics[3]؛

بالإضافة لصدور تقدير برونتلاند Rapport Bruntland عام 1987، والذي اقترح مسارا لمفهوم جديد هو مصطلح التنمية المستدامة للمنظمات الدولية وكذلك بين الدول والشركات الكبيرة؛ كما ينظر هذا التقرير إلى المسؤولية الاجتماعية على أنها العلاقة بين المبادئ الإنسانية الكبرى والممارسات اليومية للمؤسسات[4].

وابتداء من سنوات 1990 انتشر مصطلح المسؤولية الاجتماعية في أوربا وهذا بسبب تأثير العوامل الخارجية لنشاط المؤسسات ما أدى إلى حدوث العديد من المشكلات البيئية نتيجة الحوادث الصناعية[5]، ومن بين أهم هذه المؤسسات: Bhopal ،Esrron Valdez Amoc-Gadiz.

[2] Michel Capron.(2009), **la responsabilité social d'entreprise, encyclopédie du développement durable**, éditions des récolltes, N°99, Paris, France, P: 1.
[3] Pasquero-Jean. (2005), **la responsabilité sociale de l'entreprise comme objet des sciences de gestion: un regard historique**, conférence internationale sur la responsabilité social et environnementale de l'entreprise, Québec، Canada, P P P: 90-92-93.
[4] Pasquero jean, Op.cit, P: 95.

2- مفهوم المسؤولية الاجتماعية

إذا أردنا تقديم تعاريف للمسؤولية الاجتماعية فعلينا البدا بتعريف الأب الروحي للمسؤولية الاجتماعية ألا وهو (Howard.Bowen) والذي عرفها "مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات واتخاذ القرارات والقيام بالأنشطة التي تتلائم مع أهداف و قيم المجتمع"[6].

عرفها (kuirtz&Boone) "بأنها الفلسفة التسويقية المعبر عنها سياسات الإجراءات و الأفعال و التي تحقق رفاهية المجتمع كهدف أساس"[7].

عرفها (Watts et all) " أنها التزام مستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم والسكان المحليين والمجتمع"[8].

ويرى (Pride etFerell) "أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام من قبل المنظمات من أجل تعزيز تأثيرها الإيجابي و التقليل تأثيرها السلبي على المجتمع"[9].

وعرفها (Harold Johnson 1971) "المسؤولية الاجتماعية هي التي تهتم بوضع برامج اجتماعية لتعظيم أرباح المنظم (PE4)"[10].

بينما عرفها Hopkins (2003) "بأنها معاملة أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين بطريقة أخلاقية وعادلة[11].

---

[5] Mourad Attarça, Thierry Jacquot. (2005), **la représentation de la responsabilité sociale des entreprises: Une confrontation entre les approches théoriques et les visions managériales**, 14 éme Conference international de management stratégique, Pays de la Loire, Angers, France, P: 4.

[6] بلقايد محمد جواد وسعيداني محمد، **أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات–دراسة حالة ثلاثة شركات عربية**، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد السادس، جوان 2018، ص 495.

[7] بوبكر محمد الحسن، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة –دراسة حالة لمؤسسة نفطال وحدة باتنة**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014، ص 7.

[8] غادة عمر أبو الرشيد، **المسؤولية الاجتماعية و أثرها على الاداء**، دراسة ميدانية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في تخصص إدارة الاعمال، جامعة اليرموك، غير منشورة، عمان، 2006، ص12.

[9] فؤاد محمد حسين الحمدي، **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على رضا المستهلك– دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية**، جزء من متطلباته نيل درجة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2003، ص 40.

[10] Shafiqur Rahman.(2011), **Evaluation of Definitions: Ten Dimensions of Corporate Social Responsibility**, World Review of Business Research Vol. 1. No. 1. March, P: 168.

وإضافة إلى ذلك يرى Drucker "انها تنبع من واجب كل منشأة تعمل على تحقيق الأرباح الكافية لتغطية المصاريف المستقبلية، لتتمكن من القيام بواجبها تجاه البيئة"[12].

عرفها البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية "بأنها التزام أصحاب النشطات الاقتصادية بالمساهمة وبدوافع ذاتية في التنمية المستدامة من خلال العمل مع مكونات المجتمع المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بما يخدم الاقتصاد والتنمية معا"[13].

تعريف المنظمة العالمية للتقييس ISO "هي مسؤولية المؤسسية عن الآثار المترتبة لقراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة عبر الشفافية والسلوك الأخلاقي المتناسق مع التنمية المستدامة ورفاه المجتمع، فضلا عن الأخذ بعين الاعتبار توقعات أصحاب المصلحة"[14].

ومن خلال ما سبق يمكننا أن نعرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات قد تباينت في بعض الجوانب التي تم التركيز عليها، ولكن اشتركت في هدف أو أكثر تمثل في تفاعلها واتجاهها لخدمة المجتمع.

3- أهمية المسؤولية الاجتماعية

هناك العديد من المزايا والفوائد التي تحصل عليها المنظمات من تبني أنشطة المسؤولية الاجتماعية، ويزداد إيمان المنظمات يوم بعد يوم بأهمية هذا المفهوم نتيجة للدراسات والأبحاث التي أشارت إلى العديد من هذه المزايا، بالإضافة إلى التجارب الناجحة للمنظمات التي عمقت ممارسات المسؤولية الاجتماعية لديها وطبقنها أو أخلتها إلى إستراتيجيتها العامة كمكون رئيسي في هذه الاستراتيجية، علاوة على ذلك دفعت بعض التجارب الفاشلة لبعض المنظمات نتيجة ممارساتها التي تجاهلت المجتمع وقضاياه المزيد من المنظمات لإظهار نفسها كجزء من مجتمعاتها تساهم في حل مشاكلها والمساهمة في تطورها وتقديم الخدمات لها.

---

[11] Michael Hopkins.(2007), **corporate social responsibility and international development is business the solution** ?, London: Earthscan, p:32-33.

[12] محمد بن إبراهيم التويجري، **المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية دراسة ميدانية استطلاعية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلة العربية للإدارة، العدد 2، المجلد 18، القاهرة، 1998، ص36.

[13] Michel Capron et Françoise Quairel-Lanoizelée.(2007), **la responsabilité d'entreprise**, éditions la découverte, Paris , p: 23.

[14] Olivier Dubigeon.(2009), **Piloter un développement responsable**, Pearson Education, 3ème édition, Paris, France, P: 6.

وتتجلى أهمية المسؤولية الاجتماعية من خلال الفوائد التي يمكن أن تنتج عنها والتي تنعكس بصورة إيجابية على المنظمة والمجتمع والبيئة والموظفين، وعلى الرغم من تباين وجهات النظر حولها إلا أن هناك اتفاقا عاما بكون المسؤولية الاجتماعية بحدود معينة تمثل صيغة عملية مهمة ومفيدة لمنظمات الأعمال في علاقاتها مع مجتمعاتها، ويأتي في مقدمة هذه الفوائد تحسين صورة المنظمة بالمجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى العملاء والعملين وأفراد المجتمع بصورة عامة.

فعندما تقوم المنظمة ببناء إستراتيجيتها لخلق قيمة طويلة الأجل بحيث توائم فيها بين الأداء الاقتصادي والأداء الاجتماعي والأداء البيئي، تصبح المسؤولية الاجتماعية جزءأ من المنظمة وتضيف قيمة طويلة الأجل لها وللمجتمع بشكل عام، وتحصل المنظمة على مجموعة من الفوائد تتمثل في تخفيض المخاطر والتكاليف، وتعظيم الأرباح والمزايا التنافسية، وزيادة مشروعية عملها في المجتمع. بالإضافة إلى تحسين الأداء المالي، والزيادة في حجم المبيعات، وأثرها الإيجابي في الصورة الذهنية وقدرة المنظمة في استقطاب الموظفين والإبقاء عليهم[15].

كما إن قيام المنظمات بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية يضمن إلى حد ما دعم جميع أفراد المجتمع لأهدافها ورسالتها التنموية والاعتراف بوجودها، والمساهمة في إنجاح أهدافها وفق ما خطط له مسبقا.

بالإضافة إلى زيادة الفعالية التنظيمية، وولاء الزبون، وتوفير الأرباح لحملة الأسهم. بالنسبة الموظفين فإن أمسية المسؤولية الاجتماعية تتجلى في زيادة الدافعية أو الحوافز، والعمل كفريق، وتقليل النزاعات الداخلية، وإزالة الممارسات اللاأخلاقية، وتضامن اجتماعي متقدم داخل المنظمة. أما على مستوى المجتمع تساعد المسؤولية الاجتماعية على الترويج الاجتماعي للمنظمة، وتحسن تعاونها مع المنظمات غير الحكومية، ومع المؤسسات الرسمية، والعملاء، والموردون، والمنافسون، وأما فائدة المسؤولية الاجتماعية للمجتمع بذاته تكون بقدرة الحصول على الخدمات التي يحتاجها في مختلف الجوانب الضرورية له كسد النقص في الخدمات التعليمية أو الصحية أو الثقافية أو الاقتصادية. علاوة على المساهمة في سد احتياجات المجتمع ومتطلبات الحياتية والمعيشية الضرورية، إضافة إلى خلق فرص عمل جديدة من خلال إقامة مشاريع خيرية واجتماعية ذات طابع تنموي.

أما المنافع على مستوى البيئة فتتمثل بتخفيض تأثير النشاط الاقتصادي للمنظمة على الهواء، والماء، والتربة، والمصادر الطبيعية غير المتجددة، وخفض استهلاك الطاقة والترويج لإعادة التدوير والتكرير.

[15] قدري إبراهيم، **اثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية**، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سورية، 2015، ص 33-34.

أوضح أن الدولة هي أحد المستفيدين من إدراك منظمات الأعمال لدورها الاجتماعي وذلك من خلال تخفيض الأعباء التي تتحملها الدولة في مجال الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية الأخرى، ورفد الدولة بمستحقاتها من الضرائب والرسوم والمساهمة في الشتاء على البطالة والتطور التكنولوجي وغيرها من المجالات[16].

ثانيا: أساسيات المسؤولية الاجتماعية

1- عناصر المسؤولية الاجتماعية

إن متابعة ما كتب حول المسؤولية الاجتماعية يشير إلى أن الباحثين قد حددوا عددا كبير من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب أولويات هذه العناصر، حيث ظهرت اختلافات في ذلك حسب بيئة الدراسة وحسب زمن وطبيعة الصناعة المبحوثة ورغم ذلك فإن البعض من هذه العناصر تأتي في المقدمة:

1- **المالكون**: يمثل المالكون فئة مهمة جدا من أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط المؤسسة، إن هؤلاء المالكون يتحملون مخاطر الاستثمار من خلال المغامرة بأموالهم الخاصة متوقعين عائدا مجزيا ومناسبا من هذه الاستثمارات[17]. وتكمن اهتماماتهم في مايلي[18]:

- تحقيق أكبر ربح ممكن.
- تعظيم قيمة السهم والمؤسسة ككل.
- رسم صورة محترمة للمؤسسة في بيئتها.
- حماية أصول المؤسسة.
- زيادة حجم المبيعات.

2- العاملون: لا نقصد بالعاملين هم الفنيون فحسب بل تشمل هذه الفئة جميع العاملين من إداريين وفنيين أخرى، حيث أن لهم مصلحة مهمة في المؤسسة لا تقتصر على الأجور فحسب بل تتعداها إلى عدد أكبر من المؤشرات التي نوجزها في الآتي[19]:

---

[16] قدري إبراهيم، **مرجع سبق ذكره**، ص 35.

[17] طار محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2005، ص 85.

[18] بلال خلف السكارنة، **أخلاقيات الأعمال**، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة ، الطبعة الثانية، عمان، 2011، ص 166-167.

- رواتب و أجور مجزية.
- التدريب والتطوير المستمر.
- ظروف العمل مناسبة.
- عدالة وظيفية إضافة للرعاية الصحية للعاملين وإسكانهم.

3- الزبائن: إن هذه الشريحة من أصحاب المصالح ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات بدون استثناء، فوجود المؤسسة مرتبط بإنتاج خدمات وهذه يستهلكها زبائن وطبيعة التعامل معهم وإقناعهم باستهلاك هذه الخدمات عمل مهم من أعمال إدارة التسويق في أي مؤسسة من المؤسسات[20].

ومن ضمن الأشياء التي تهدف إليها هذه الفئة نذكر[21] :

- خدمات بنوعية جيدة.
- أسعار مناسبة.
- جودة عالية وميسورية الحصول عليها.
- خدمات آمنة عند الاستعمال.
- إرشادات بشأن استخدام الخدمات، ثم التخلص منه أو من بقاياه بعد الاستعمال.

4- المنافسون: لقد اشتدت المنافسة كثيرا خلال السنوات الأخيرة بسبب كثرة المنتجين والمعرفة بأسرار الخدمات وانتشار التعليم المهني وسرعة الاتصال والنقل وحرية التجارة وممارسة الأعمال وكذلك الانتقال أغلب الدول إلى آليات السوق المفتوحة وفي خضم هذا التنافس تنتظر المؤسسات المتنافسة بعضها في البعض الآخر عدالة المنافسة ووضوح آلياتها والاتفاق على إجراءاتها وأن لا تكون منافسة غير عادلة وشريفة[22].

وتشمل مايلي[23]:

- منافسة عادية ونزيهة.

---

[19] بلال خلف السكارنة، **مرجع سبق ذكره**، ص 167.

[20] طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، **مرجع سبق ذكره**، ص 89.

[21] نظام مرسي سويدان وشفيق إبراهيم حداد، **التسويق (مفاهيم معاصرة)**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 93.

[22] طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، **مرجع سبق ذكره**، ص 102.

[23] نزار عبد المجيد البرواي وأحمد فهمي البرزنجي، **إستراتيجيات التسويق (المفاهيم، الأسس، الوظائف)**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2008، ص167.

- بمعلومات صادقة وآمنة.
- عدم سحب العاملين من الأخر بوسائل غير نزيهة.

5- المجهزون: يمكن أن ينظر للعلاقة بين المجهزون والمؤسسات على أنا علاقة مصالح متبادلة ووثيقة جدا، لذلك يتوقع كل طرف من الطرف الآخر أن يصون هذه العلاقة ويحترمها ويبادر إلى تعزيزها، ويسعون إلى تحقيق جملة من المطالب نذكر منها[24]:

- الاستمرارية في التجهيز.
- أسعار عادلة ومقبولة.
- تطوير استخدامات المواد المجهزة.
- تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.
- المشاركة في التعامل.

6- المجتمع: ويمكن الإشارة إلى أهم المعايير الخاصة بالمجتمع كصاحب مصلحة من وجد مؤسسات بالآتي[25]:

المساهمة في دعم البنى التحتية.

- بتوظيف المعاقين.
- خلق فرص عمل جديدة.
- المساهمة في حالة الطوارئ و الكوارث.
- الصدق في العمل وتزويده بالمعلومات الصحيحة.
- احترام العادات والتقاليد السائدة.

7- البيئة: إن المقصود بالبيئة هنا هي البيئة الطبيعية، التربة والماء والهواء، وقد أصبح المجتمع معني بشكل كبير وبتزايد مستمر بالآثار البيئية التي تتركها عمليات المؤسسات المختلفة على صحة الإنسان أولا وعلى النباتات والحيوانات والمياه والتربة والهواء من آثار[26].

- وهناك العديد من الجهات المدافعة عن البيئة تهدف إلى[27]:

---

[24] بلال خلف السكارنة، **مرجع سبق ذكره**، ص167.

[25] نزار عبد المجيد البرواني وأحمد فهمي البرزنجي، **مرجع سبق ذكره**، ص 168-167.

[26] طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، **مرجع سبق ذكره**، ص92.

- الحد من تلوث الماء والهواء.
- الاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها.
- تطوير الموارد وصيانتها.
- التشجير وزيادة المساحات الخضراء، الخدمات غير الضارة.

8- الحكومة: وهي تمثل فئة من المستفيدين عادة ما تعير لها المؤسسات في الدول النامية أهمية كبيرة قد تفوق باقي الفئات الأخرى، إن الحكومة تتوقع أن يكون للمؤسسات دورا في المجالات التالية[28]:

- الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجهات الصادرة عن الحكومة.
- احترام تكافئ الفرص بالتوظيف.
- تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها.
- المساهمة في الصرف على البحث والتطوير.
- المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة.
- المساعدة في إعادة التأهيل والتدريب.

9- جماعات الضغط الاجتماعية: تمثل جماعات الضغط فئات كثيرة تطالب المؤسسات بالعديد من الطالب ونلخص في أدناه أهم تلك المطالب[29]:

أ- التعامل الجيد مع جمعيات حماية الزبون.

ب- احترام أنشطة جماعات حماية البيئة.

ج- احترام دور النقابات العالية والتعامل معها.

د- التعامل الصادق مع الصحافة.

وإن ما يعقد دور إدارة المؤسسات في تبني منظورا اجتماعيا مقبولا منسجما مع بيئتها ينطلق من فكرة عدم التوازن بين هذا الدور، كما تراه إدارة المؤسسة وإما يتوقعه أصحاب المصالح المختلفين، وهنا يتطلب الأمر أن تجري إدارة المؤسسة دراسات مستقبلية أو أن تكون لديها وحدة دراسة أو استشراف المستقبل تعمل على تأثير الافتراق بين

---

[27] نظام مرسي سويدان و شفيق إبراهيم حداد، **مرجع سبق ذكره**، ص 94.

[28] محمد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2007، ص 70- 72.

[29] طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، **الإدارة والأعمال**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2007، ص 97.

أهداف ونوايا المؤسسة الأساسية وبين أهداف مختلف أصحاب المصالح أعلاه، آخذين بعين الاعتبار أن بعض أصحاب المصالح لهم تأثير كبير على المؤسسة.

وفي حقيقة الأمر فإن هذه العلاقات المتبادلة ما بين المؤسسة من جانب وأصحاب المصالح المختلفين من جانب آخر لا يمكن التعبير عنها إلا بمزيد من الفهم المشترك من خلال المعلومات والاتصالات التي تجري بين الطرفين، لذلك فالمسؤولية الاجتماعية في حقيقتها هي تعبير من خلال المعلومات، من أهداف وغايات حددت من قبل هذه الأطراف وإن هذا مبرر كافي لدراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وشفافية نظام المعلومات[30].

2- مبادئ للمسؤولية الاجتماعية

لقد وضع الميثاق العالمي (1999) للمسؤولية الاجتماعية عشرة مبادئ أساسية لتكريس الالتزام الطوعي بروح المواطنة والمسؤولية والمشاركة في التنمية المستدامة، واعتماد هذه المبادئ في القرارات وعند وضع الاستراتيجيات، وتنبع المبادئ العشرة للميثاق العالمي من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وإعلاني منظمة العمل الدولية وريو الخاص بالبيئة والتنمية[31]. و من خلال قوة العمل الجماعي التي يطمح إليها الاتفاق يتم تعزيز مواطنة المؤسسات و جعل المبادئ المجمع عليها جزءا من إستراتيجية المؤسسات وعملياتها، فانضمام المؤسسات للاتفاق يعبر عن دعمها للمبادئ العشرة وتجسيد ذلك في برامجها وأهدافها وكذا تقاريرها بالإضافة إلى[32]:

- ضرورة تحقيق مثال مادي وعملي من خلال تطبيق المبادئ العشرة.
- المساهمة في اجتماعات التشاور واقتراح المشاريع العملية التعاون مع منظمة الأمم المتحدة.

---

[30] بلال خلف السكارنة، **مرجع سبق ذكره**، ص 168-169.

[31] عمر عزاوي و سايح بوزيد، دور **المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية**، مداخلة الملتقى الدولي الثاني حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص25.

[32] عمر عزاوي وآخرون، **دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي**، مداخلة في إطار الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15فيفري، 2012، ص6.

- على المنظمات غير الحكومية والمعاهد ومراكز البحوث الجامعية المشاركة في المنتديات واللقاءات التي تنظم في إطار أنشطة الاتفاق العالمية و توفير المعلومات بمساعدة المؤسسات على صياغة الوثائق المتعلقة بتطبيق المبادئ العشرة.

وجاءت المبادئ العشرة للاتفاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية في أربعة مجموعات تمحورت حول ما يلي[33]:

❖ **حقوق الإنسان:**

- دعم وحماية حقوق الإنسان المعلنة دوليا
- التأكد من عدم الاشتراك في انتهاكات لحقوق الإنسان

❖ **معايير العمل:**

- احترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحق في المفاوضة الجماعية
- القضاء على جميع أشكال السخرة والعمل الإجباري
- القضاء على عمالة الأطفال
- القضاء على التمييز في مجال التوظيف والمهن

❖ **المحافظة على البيئة:**

- تشجيع إتباع نهج احترازي إزاء جميع التحديات البيئية
- الاضطلاع بمبادرات لتوسيع نطاق المسؤولية عن البيئة
- تشجيع تطوير التكنولوجيا غير الضارة بالبيئة ونشرها

❖ **مكافحة الفساد:**

- مكافحة الفساد بكل أشكاله بما فيها الابتزاز والرشاوي

إن المبادرات الدولية ساهمت في إرساء ميثاق عالمي يشجع على تبني مبادئ تدعم القيم الإنسانية وتحافظ على البيئة، وتكرس لخدمة التنمية في إطار مسؤول وطوعي وبمشاركة المؤسسات والمنظمات الحكومية وغير الحكومية من خلال استراتيجيات تتبنى المبادئ العشرة للميثاق.

[33] زهية عباز، إشكالية **إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفة في المؤسسة –دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم التجارية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة باتنة –1– الحاج لخضر، 2019، ص 75-76ص.

3- مجالات المسؤولية الاجتماعية

تتمثل أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية في ما يلي[34]:

3-1/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع المحلي: يعتبر المجتمع شريحة مهمة بالنسبة للمؤسسة، حيث تسعى إلى تعزيز العلاقات وتوطيدها معه، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة وتشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية، دعم بعض الأنشطة الثقافية والرياضية، ورعاية الأعمال الخيرية، دعم المحتاجين ورعاية المعاقين ومساعدة دور المسنين،....الخ.

3-2/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن: اكتسب موضوع حماية الزبائن أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة، وبرزت متطلبات حمايته كقضية هامة ضمن قضايا المسؤولية الاجتماعية الواجب على المؤسسة أخذها في الحسبان عند وضع الخطط واتخاذ القرارات[35]، وتعتبر ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات بدون استثناء ومن الأداء الاجتماعي الموجه للزبائن هو تقديم منتجات وخدمات بأسعار ونوعيات مناسبة، والإعلان لهم بكل صدق وأمانة على تقديم منتجات صديقة لهم وأمينة بالإضافة إلى تقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج أو الخدمة، والتزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع والتطوير المستمر للمنتجات والخدمات المقدمة بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي وباحترام قواعد المنافسة الشريفة[36].

3-3/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين: ينظر إلى العلاقة ما بين الموردين والمؤسسات على أنها علاقة مصالح متبادلة لذلك يتوقع الموردون أن تحترم المؤسسات تطلعاتهم ومطالبهم التي يمكن تلخيصها في: الاستمرار في التوريد و

---

[34] مقدم وهيبة، **سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال**، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، المنعقد بجامعة الشلف، 13و14 ديسمبر 2011، ص7.

[35] طارق راشي، **دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق و تدعيم ريادة و تنافسية منظمات الأعمال**، المؤتمر العلمي العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي المنظم بعنوان النمو والعدالة والاستقرار من منظور إسلامي، إسطنبول، 10/9 سبتمبر2013، ص8.

[36] محمد زرقون و جميلة العمري، **دور الأطراف الخارجية للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية –دراسة حالة وكالات شركات التأمين في ولاية ورقلة**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 8، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص205.

خاصة لبعض أنواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، وأسعار عادلة ومقبولة للمواد المجهزة للمؤسسات بالإضافة إلى تسديد الالتزامات، والصدق في التعامل، وتدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل[37].

3-4/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموظفين: يعتبر الاستثمار في الموارد البشرية من التوجهات الحديثة للمؤسسات، لذلك فإن المؤسسة يمكنها أن تمارس المسؤولية الاجتماعية من خلال الأنشطة التي تكون في خدمة الموظفين ونذكر منها: توفير المناخ المناسب للعمل، الاهتمام بتكوين الأفراد لتطوير قدراتهم ومواهبهم، الاهتمام بالرعاية الصحية والاجتماعية للموظفين وأفراد عائلاتهم[38].

3-5/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه المنافسين: تتمثل في منافسة عادلة ونزيهة، معلومات صادقة وأمينة، عدم سحب العاملين من الآخر بوسائل غير نزيهة[39].

3-6/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة: حماية البيئة من الأضرار الناتجة عن نشاط المؤسسة، المساهمات في حملات البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية، تبني سياسة بيئية رشيدة[40].

3-7/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين: تعد فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المؤسسة، وتكمن مسؤولية المؤسسة تجاههم بتحقيق أقصى ربح، تعظيم قيمة السهم، زيادة حجم المبيعات بالإضافة إلى حماية أصول المؤسسة و موجوداتها[41].

---

[37] مُحَّد فلاق، **المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي سونطراك الجزائرية وأرامكو السعودية نموذجا**، مجلة الباحث، العدد 12، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2013، ص32.

[38] قريشي مُحَّد الصغير، **المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 06، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص44.

[39] بن جيمة مريم وبن جيمة نصيرة، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة**، الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، المنعقد بجامعة بشار، ص2.

[40] عيشوش خيرة وكرزابي عبد اللطيف، **المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال**، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، المنعقد بجامعة بشار، 14- 15 فيفري 2012، ص10.

[41] فاتح عبد القادر الحوري وآخرون، **إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية –دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية**، المؤتمر العلمي الثالث حول "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة"، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، 27-29 أفريل 2009، ص7.

8-3/ المسؤولية الاجتماعية اتجاه الحكومة: ويقصد بذلك علاقات التعاون والتأثير المتبادل بين المؤسسة والدولة أو أجهزتها ودوائرها أو أنشطتها، ومن الدولة على المؤسسات الالتزام بالقوانين والتعليمات والأعراف المتبعة خصوصا فيما يتعلق بالإيفاء بالضرائب والرسوم، كذلك الوفاء بالتعهدات الأدبية والأخلاقية من خلال مشاركة الدولة في بعض مسؤوليات التنمية[42].

4- أبعاد المسؤولية الاجتماعية

إن دراسة المسؤولية الاجتماعية تستدعي التعرف على أبعادها التي تدل على محتوها و مضامينها، ستركز الدراسة الحالية على أربعة أبعاد للمسؤولية الاجتماعية كونها الأكثر تبنيا من قبل الشركات التي تنشط في القطاع الخدمي. وهي توافق التصنيف الذي وضعه (carroll,1991) وهي:

☒ **المسؤولية الاقتصادية:** وفقا ل(carroll,1991) يمكن قياس المسؤولية الاقتصادية للشركة من حيث تعظيم ربحية السهم، كونها مربحة والحفاظ على كفاءة التشغيل، موقف تنافسي قوي وربحية ملائمة[43]. وقد أضاف (Galbreath,2010) محددين لها هما المهمات و المنتجات المطلوبة من قبل العملاء[44].

☒ **المسؤولية القانونية:** إن المسؤولية هي مصدر من مصادر القوة للشركات و التي تلزم الجميع بالتخلي عن الأمور غير القانونية و أو الغير شرعية والتي في الغالب تكون ذات تكلفة عالية[45]. بمعنى الوفاء لتوقعات الحكومة و القانون و الامتثال للوائح الفيدرالية و الولائية و المحلية. و الالتزام بقانون المواطن و تحقيق الحد الأدنى من المتطلبات القانونية أثناء إنتاج السلع و الخدمات.

☒ **المسؤولية الأخلاقية:** تعني المسؤولية الأخلاقية أن الشركة سوف تراعي المبادئ و المعايير الأخلاقية في قراراتها. و تركز على ممارسة السلوك الأخلاقي و إحترام حقوق الإنسان و العادات و التقاليد. وكذلك تتضمن عدم انتهاك الشركة للمبادئ المتفق عليها و التي تحدد الصواب و الخطأ عند توجيهها لأعمالها[46].

---

[42] فارس نبيل عجيلات، **المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركات الاتصالات الأردنية –دراسة حالة شركة الاتصالات الأردنية**، رسالة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2012، ص31.

[43] Carroll, A. B. (1991), **The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral**, Business Horizons, p:79.

[44] Galbreath, J. (2010), **How does Corporate Social Responsibility benefit firms? Evidence from Australia**, European Business Review, 22(4), p: 414.

[45] Cui ,Jingjing And Zhu ,Hongliang. (2011), **The Design Of Legal Responsibility System ToControlling Credit Disorder Of Construction Market**, Construction Management; p: 01.

[46] الزريقات وخالد خلف سالم، **أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية**، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 2012، ص287.

☒ **المسؤولية الخيرية:** تحدد محددات الأعمال الخيرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات أدائها بما يتماشى مع توقعات المجتمع الخيرية . و مساعدة الفنون الجميلة و الفنون الأدائية. ومشاركة المديرين و الموظفين في الأنشطة التطوعية و الخيرية داخل مجتمعاتهم المحلية. وتقديم المساعدة إلى القطاعين العام و الخاص و المؤسسات التعليمية، مساعدة المشاريع الطوعية التي تعزز جودة حياة المجتمع[47].

ويوضح الشكل التالي أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

الشكل رقم (1-1): هرم كارول (**carrol**) **للمسؤولية الاجتماعية**

المصدر: نظام مرسي سويدان وشفيق إبراهيم حداد، **التسويق (مفاهيم معاصرة)**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 85.

ثالثا: المؤيدون والمعارضون للمسؤولية الاجتماعية

إن المتتبع للأدب الإداري الذي يعالج المسؤولية الاجتماعية يجد أن هناك مواقف مؤيدة لأن تتبنى المنظمة ممارسة المسؤولية الاجتماعية، في الوقت نفسه يكتشف أن هناك من يعارض هذا التوجه ويعتبره مهددا لوجود منظمات الأعمال، ولكلا الطرفين حجج تدعمه في رأيه .

[47] Carroll, A. B .op cit, p:79.

1- المؤيدون للتوجه نحو المسؤولية الاجتماعية

أيد العديد من الباحثين مبدأ المسؤولية الاجتماعية نظرا للمزايا التي تعود على المؤسسات جراء تبنيها والتي من بينها[48]:

1-1/ تحسين صورة المؤسسة: والتي تبني على أساس الكفاءة في الأداء، والنجاح في تقديم الخدمات والثقة المتبادلة بين المؤسسات وأصحاب المصالح ومستوى الشفافية الذي تتعامل به هذه المؤسسات ومدى مراعاتها للاعتبارات البيئية واهتمامها بالاستثمار البشري، وهذا يسهم بدرجة كبيرة في تحسين سمعتها؛

1-2/ تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي: خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على القرار الائتماني للبنوك، وتتضمن هذه المؤشرات مؤشر داو جونز للاستدامة والذي أطلق عام 1999 ويعني بترتيب المؤسسات العالمية وفقا لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية والاعتبارات البيئية خلال ممارستها لنشاطها الاقتصادي؛

1-3/ جذب الإطارات الكفؤة: حيث يمثل التزام المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية عنصر جذب أمام العناصر البشرية المتميزة؛

1-4/ بناء علاقات قوية مع الحكومات: مما يساعد في حل المشكلات أو النزاعات القانونية التي قد تتعرض لها المؤسسات أثناء ممارستها لنشاطها الاقتصادي؛

1-5/ رفع قدرة المؤسسات على الابتكار: بما أن برامج المسؤولية الاجتماعية ليست موحدة لدى كل المؤسسات الاقتصادية في كل أنحاء العالم، فإن ذلك سيشجع هذه المؤسسات على تطوير برامج المسؤولية الاجتماعية وابتكار نشاطات اجتماعية لم تتبناها باقي المؤسسات المنافسة؛

1-6/ خفض التكاليف البيئية: إذا لم تلتزم المؤسسة بمبادئ المسؤولية الاجتماعية فإنها ستتكبد تكاليف باهظة تدفعها في شكل تعويضات للمتضررين من أصحاب المصالح بما فيهم حماة البيئة والذين يمكن أن يطالبوا المؤسسة

[48] إيمان بن عزوز، **تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية –دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خلال فترة 2009-2013**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم المالية، تخصص دراسات مالية واقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص26.

بدفع تكاليف الضرر البيئي، كما أن عدم التزام المؤسسة بمبادئ المسؤولية الاجتماعية قد يعرضها للمقاطعة من قبل أصحاب المصالح (البنوك و شركات التأمين مثلا).

2- المعارضون لمبدأ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية

وكما تم ذكر أن للمسؤولية الاجتماعية العديد من المزايا كما سبق توضيحها فإن بعض الدراسات كانت ضد توجه المؤسسة الاقتصادية نحو القيام بالأعمال الاجتماعية وتنطلق الحجج أو الآراء المعارضة لقيام المؤسسات بمهام المسؤولية الاجتماعية ، بكون هذه المهام تتعارض مع الهدف الرئيسي للمؤسسة والمتمثل بتحقيق الربح[49].

وبالتالي فهي تنسجم تماما مع الأفكار المنطلقة من المفهوم الكلاسيكي للمسؤولية الاجتماعية والتي تعارض وجود هدف يفوق أو يوازي الهدف الأحادي للمؤسسة وهو تحقيق الأرباح، وامتدادا إلى ذلك فإن الأرباح المحققة لا تعود أساسا إلى المديرين إنما هي من حق المالكين والمستثمرين، وبالتالي فهم يقررون كيفية إنفاق الأموال واستثمارها بالشكل الذي يحقق لهم نموا في رأس المال .

وبنفس المعنى تقريبا يشير Friedman إلى أن "المؤسسات لا تملك النقود لكي تعطيها لأي شخص كان، بل إنها تعود إلى العاملين والموظفين وحملة الأسهم". وعليه فإنه يمكن حصر الآراء المعارضة لقيام المؤسسات بمهام المسؤولية الاجتماعية كالآتي:

2-1/ انتهاء هدف تحقيق أقصى الأرباح: هذا هو جوهر الرؤية التقليدية حيث المؤسسات يجب أن تتم بالأهداف الاقتصادية وتترك ما هو اجتماعي لمؤسسات المجتمع الأخرى.

2-2/ التكاليف: إن أغلب الأنشطة المسؤولة اجتماعيا يجب أن يتحمل تكلفتها شخصا ما والمؤسسات قد تمرر هذه التكلفة إلى الزبائن من خلال الأسعار الأعلى.

2-3/ الأهداف الرئيسية للمؤسسة: تضعف الأهداف الرئيسية الأخرى للمؤسسة إذا تم القيام بالنشاطات الاجتماعية لكونها تستنزف طاقة ليست بالقليلة من جهد المؤسسة .

[49] إيمان بن عزوز، **مرجع سبق ذكره**، ص27.

وعليه يمكن أن نستنتج أنه بالرغم من أهمية تبني المؤسسات الاقتصادية برنامجا للمسؤولية الاجتماعية إلا أنه لا يمكن أن ننصب المؤسسة الاقتصادية كأخصائي اجتماعي يحاول البحث عن المشكلات الاجتماعية ومعالجتها ولكن لا بد لنا من حصر هذا الدور الاجتماعي، حيث يمكن اعتبار المؤسسة الاقتصادية كمساهم رئيسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وليس كمسؤول أول عن حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية لأن هذا الدور مخول فقط للدولة باعتبارها المسؤول الأول عن المجتمع.

ويمكن تلخيص أبرز ما ورد في آراء المؤيدين والمعارضين للمسؤولية الاجتماعية لشركات الأعمال في

الجدول رقم (01-01): الحجج المؤيدة والمعارضة للمسؤولية الاجتماعية

مع المسؤولية الاجتماعية	ضد المسؤولية الاجتماعية
1- توقعات الجمهور (Public Expectation): إن التوقعات الاجتماعية من الأعمال قد ازدادت منذ الستينات. والرأي العام يدعم الاهتمام الاجتماعي بالأعمال وأيضا أهدافها الاقتصادية.	1-إنتهاج أقصى الربح (Violation): هذا هو جوهر الرؤية التقليدية. حيث الشركات يجب أن تهتم بالأهداف الاقتصادية وتترك ما هو اجتماعي لمؤسسات المجتمع الأخرى.
2-الأرباح طويلة الأمد (long - run profit): إن الأعمال المسؤولة اجتماعيا تميل لأن تكون أكثر أرباحا طويلة الأمد. وهذه نتيجة طبيعية لعلاقات أفضل مع المجتمع وتحسن صورة الأعمال لدى الجمهور.	2-إضعاف الغرض (Dilution Purpose): إن متابعة الأعمال الاجتماعية يضعف الغرض الأساسي للأعمال : الإنتاجية الاقتصادية. وإن المجتمع قد يعاني من عدم حل المشكلات الاجتماعية وعدم تحقيق الأهداف الاقتصادية أيضا.
3-الالتزام الأخلاقي (Ethical Obligation): إن شركات الأعمال يمكن ويجب أن يكون لديها ضمير وأن تراعي في مجالها ما هو صواب وما هو غير ذلك.	3-التكاليف (Costs): إن أغلب الأنشطة المسؤولة اجتماعيا يجب أن يتحمل تكلفتها شخص ما. والأعمال قد تمرر هذه التكلفة إلى الزبائن من خلال الأسعار الأعلى.
4-الصورة الذهنية للجمهور (Public Image): الشركات تسعى لإثراء الصورة الذهنية لدى الجمهور لكسب زبائن أكثر وعاملين أفضل والوصول إلى أسواق وأرباح أكثر.	4-القوة الأكبر (Too Much Power): إن شركات الأعمال هي المؤسسات الأقوى في المجتمع، وإنها مع الأنشطة المسؤولة اجتماعية قد تصبح أقوى مما هي عليه.
5-البيئة الأفضل (Better Environment): إن التزام الأعمال بحل المشكلات الاجتماعية الصعبة ينتج جودة حياة أفضل وبيئة أكثر استقرار، واجتذابا العاملين الماهرين.	5-نقص المهارات (Lack Of Skills): لأن قادة الأعمال موجهون نحو الأهداف الاقتصادية فإن الأعمال قد لا تكون مؤهلة لمواجهة القضايا الاجتماعية.
6-عدم تشجيع لوائح حكومية لاحقة (Further Government Regulation): إن اللوائح الحكومية تضيف تكاليف اقتصادية وقيود إدارية على مرونة الإدارة	6-نقص المساءلة (Lack of Accountability): إن السياسيون المتابعون للقضايا الاجتماعية يساءلون عن أنشطتهم، إلا أن قادة الأعمال تكون مثل هذه القضايا ليس

والعمل في الشركات، من خلال المسؤولية الاجتماعية فإن الشركات تزيل الحاجة لمثل هذه اللوائح.	ضمن خط مسؤوليتهم المباشرة.
7-الموازنة بين المسؤولية والقوة (Balance of Responsibility and power): الأعمال لها قوة كبيرة في المجتمع، ومثل هذه القوة لابد لها من توازن من خلال المسؤولية الاجتماعية لكي لا تثير القلق منها ولا تبدو الأعمال تعمل ضد الصالح العام.	7- نقص دعم الجمهور الواسع (Lack of Broad Public Support): عدم توفر مثل هذا الدعم لدي الجمهور وانقسامه إزاء هذه القضية أو تلك يولد مناقشات ساخنة يجعل الأعمال في غير حاجة للدخول فيها.
8-مصالح حملة الأسهم (Stockholder Interest): المسؤولية الاجتماعية تحسن سعر السهم في المدى الطويل، وإن سوق الأسهم ترى الشركات المسؤولة اجتماعيا أقل خطرة وأقل عرضة لعدم رضا الجمهور.	
9-امتلاك الموارد (Possession of Resource): إن الأعمال تمتلك الموارد المالية والخبراء الفنيين، والموهبة الإدارية لتقديم الدعم الاجتماعي ومشروعات البر للجمهور.	
10-تفوق الوقاية على العلاج (Superiority of Prevention over Curses): المشكلات الاجتماعية يجب أن تعالج قبل أن تتفاقم وتصبح خطرة ومكلفة في المعالجة وفي التأثير على أهداف الشركة.	

المصدر: نجم وعبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الورق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص214.

المطلب الثاني: ماهية الأداء الشامل

الأداء هو مرآة المؤسسة في تحقيق الإنتاجية العالية من خلال تحقيق الكفاءة والفاعلية في استخدام الموارد المادية المتاحة، بالإضافة الى انجاز الأهداف الأخرى والمتمثلة في تحقيق رضا الزبائن، وتحقيق حصة سوقة عالية. إلا ان الأداء خرج من المقاربات القديمة التي كان يعرف بها الى مقاربة أكثر الماما وشمولية وهي تلك المتعلقة بتحقيق النجاح في تحمل المسؤولية تجاه المجتمع، والذي يطلق عليه بالأداء الشامل.

وحتى تتمكن المؤسسة من الصمود والمحافظة على مكانتها في ظل لتحولات التي تشهدها البيئة الاقتصادية ، توجب عليها إضافة التي تحقيقها للآداء الشامل، أن تتميز في أدائها مقارنة بمنافساتها من المؤسسات الأخرى.

أولا: مفهوم الأداء الشامل

سنحاول من هنا التطرق لمفهوم الأداء الشامل فقد ظهر مفهوم الأداء الشامل في الكتابات الإدارية من اجل تطوير استعمال التنمية المستدامة من طرف المؤسسات وتقديم تقارير استراتيجيات التنمية الاجتماعية إلى مختلف أصحاب المصلحة.

يعرف الاداء الشامل على انه تجميع للنتائج الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ويعني الاداء الشامل ايضا أن الاداء ليس فقط النتائج المالية وتعظيم المنفعة للمساهمين، فديمومة الاداء تتطلب مراعاة مصالح العمال والمجتمع المحلي والزبائن والبيئة الطبيعية وكذلك الأجيال المستقبلية[50]

ويعرف أيضا على انه 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 التحكم على قدرة المؤسسة على التحلي بالمسؤولية الاجتماعية، كما يعرف بأنه ذلك الاداء الذي يسمح بقياس الآثار الناجمة عن تصرفات المؤسسة في الوسط والبيئة التي تنشط فيها. وفي إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات، فان الأداء الشامل يسمح بالتعرف على كيفية إدارة المؤسسة لمسؤوليتها الاجتماعية وقياسها ومن ثم الحكم عليها[51]

وحسب كثير من الباحثين فان الأداء الشامل هو الذي يراعي ويدمج الأبعاد الثلاثة للأداء.

1 البعد الإقتصادي:

والذي بواسطته تشبع المؤسسة رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية.

2 البعد الاجتماعي:

والذي يرتكز على قدرة المؤسسة على جعل مواردها البشرية أطراف فاعلة.

3 البعد البيئي:

والذي يرتكز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها. من التعاريف المذكورة يتبين أن:

---

[50] عبد الرحمان العايب، **التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة** ، رسالة دكتوراة، جامعة سطيف، ص159.

[51] **نفس المرجع السابق**، ص160.

لأداء الشامل يرتبط ارتباطا وثيقا بالتنمية المستدامة وبمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات، وهذا الأخير مرتبط بإشباع رغبات أصحاب المصالح.

لقد أكدت دراسات عديدة أنه منذ العشرية الأخيرة من القرن الماضي بدأت المؤسسات في البحث عن العناصر الأخرى غير المالية التي تسمح لها بأن تتحلى بالمسؤولية الاجتماعية للشركات دون التفريط في الجانب المالي للأداء.

عدم وجود تعريف واضح ومحدد للأداء الشامل للمؤسسات فالتعاريف التي قدمت وضعت على أساس مقالات أهم المؤلفين في موضوع المسؤولية الاجتماعية ويأتي على رأسهم كارول الذي رأي في بحوثه المختلفة أن الأداء الشامل هو التقاء أو تقاطع ثلاثة أبعاد للمسؤولية الكلية الشاملة للمؤسسة وهي:

❖ **البعد الأول:**

يرتبط بالأهداف التي تتبعها المؤسسة بواسطة المسؤولية الاجتماعية وهي لا تحتم الكفاءة الاقتصادية فقط واحترام الالتزامات القانونية ولكن أبعد من ذلك من خلال اتباع سلوك أخلاقي التماشي مع المعايير والتوقعات وكذا جزء طوعي وتقديري من وحي العطاء والخير.

❖ **البعد الثاني:**

يتعلق بالحساسية الاجتماعية وتقاس من خلال اربعة مواقف ممكنة ثم تلخيصها في سلم سمي بعبارةRCAP وهي مختصر للمصطلحات التالية:

Refus-contestation-praction ou Anticipation وترجمتها: الرفض-النزاع-التكيف-واستباق الأحداث.

ففي وضعية الرفض تعارض المؤسسة أي تغيير وعندما تتجه نحو النزاع بالحد القانوني الأدنى، أما التكيف فيمثل الوضعية الاكثر تقدما واخيرا التوقع يسمح للمؤسسة بالحصول على الوضعية الاصلية بوصفها الرائدة في والطليعة.

❖ **البعد الثالث:**

يتعلق بالمجالات التي يمكن ان تمارس من خلالها المسؤولية ومن خلاص الفترة المعينة والقطاع الذي تنتمي اله المؤسسة ويمكن ان يتعلق الامر بمسائل بيئة او اجتماعية أو خاصة بالنشاط الذي تمارسه المؤسسة او مسائل خاصة بالمساهمين

او ايضا مسائل خاصة بنوعية وسلامة المنتجات.[52] بعد تطرقنا لمفهوم الاداء الشامل تبين لنا جليا ان المؤسسة مسؤولة اجتماعيا وبيئيا اضافة الى مسؤوليتها الاقتصادية لذا سنحاول من خلال النقطة الموالية تحديد مجالات المسؤولية البيئة والاجتماعية للمؤسسة.

ثانيا: مجالات المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة.

إن المطلع على الكتابات التي حددت المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة يجد ان الاتجاه السائد هو تقسيم هذه المجالات الى مايلي:[53]

1-مجال الموارد الطبيعية والمساهمات البيئية

يتضمن هذا المجال الانشطة التي تؤدي الى تخفيف او منع التدهور البيئي ويمتد نطاقه الى اكثر من المنطقة الجغرافية للمؤسسة، وترتبط أنشطته بامتثال المؤسسة للمتطلبات القانونية لتجنب مسببات الارض والهواء والمساه والضوضاء، واتباع اكثر الطرق الفنية كفاءة لتقليل كمية المخلفات، ومساهمة المؤسسة في المحافظة على المصادر النادرة للمواد الخام والطاقة ومحاولة اكتشاف مصادر جديدة لها.

ويعتب هذا المجال من اهم مجالات المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة بسبب التوسعات الضخمة والتقدم التقني وما نتج عنهما من استخدام متزايد للموارد الطبيعية غير القابلة للتعويض، وزيادة المخلفات الصناعية من ادخنة وكيمياويات وتوسع في استخدام الأسمدة الكيميائية والمبيدات الزراعية مما أدى إلى تلوث مياه الأنهار والبحيرات والتربة، وقد ترتب على هذه الاهمية إنشاء بعض الدول.

هيئات تختص بدراسة المشاكل البيئية فتكون في الولايات المتحدة الامريكية المجلس الخاص بنوعية الحياة، وأنشأت انجلترا وزارة البيئة.

2-مجال المساهمات العامة

يتحدد نطاق هذا المجال بالأنشطة التي تؤدي الى تحقيق منافع كافة إفراد المجتمع وليس لأفراد المنطقة الجغرافية التي تعمل بها المؤسسة، وترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية والثقافية والخيرية، وترتبط أنشطة هذا المجال بمساهمات المؤسسة في تدعيم المؤسسات العلمية والثقافية والخيرية، والمساعدة في التسهيلات

[52] **نفس المرجع السابق**، ص ص161-162

[53] محمد عباس بدوي" **المحاسبة البيئية، الاسكندرية للمكتب الجامعي الحديث**، ط1، 2007، ص-ص 79-84.

الخاصة بالعناية الصحية وبرامج الحد من الأوبئة والأمراض، والعمل على حل المشاكل الإنسانية فيما يتعلق بتوظيف الأقليات والمعوقين والعناية بالطفولة، وتوفير وسائل النقل للعاملين بما يؤدي الى تخفيف الضغط على وسائل النقل العامة، والاشتراك في برامج التخطيط الحضاري التي تهدف الى تخفيف معدل الجرائم، والمساعدة في تنفيذ برامج الإسكان التي تختص بإنشاء المساكن وتجديدها

3-مجال الموارد البشرية

يتحدد نطاق هذا المجال بالانشطة التي توجه تلبية لمتطلبات العاملين بالمؤسسة من حيث تحسين احوالهم بصفة عامة ويتضمن انشطته مساهمات المؤسسة في توفير فرص عمل متكافئة لجميع الافراد دون تفرقة بينهم حسب الجنس او اللون او العقيدة واعداد برامج تدريب لكل العاملين لزيادة مهارتهم واتباع سياسة للترفيه تحقق رضاهم الوظيفي، واتباع نظام الاجور وحوافز يحقق لهم مستوى معيشي مناسب يتفق مع المستويات الموجودة في المؤسسات الأخرى وتةفير ظروف عمل امنة.

وقد أدت التطورات التقنية إلى التأكيد والاهتمام بالناحية النوعية للموارد البشرية، لذلك تحظى اعتبارات التدريب والتكيف مع طرق الإنتاج المتغيرة والمقدرة على الابتكار باهتمام خاص من قبل المؤسسات كما تهتم التشريعات بحماية الموارد البشري فتحدد سياسات التوظيف وشؤون العاملين، وتنظم معالجة هذه الأمور من حيث الشكل والمضمون كما تستجيب المؤسسات لهذا المجال لما له من نتائج اقتصادية ايجابية فتحقيق سلامة العاملين في النواحي الصحية والنفسية ووقايتهم من أخطار المهنة يؤدي إلى زيادة كفاءتهم الإنتاجية.

4 مجال مساهمات المنتج او الخدمة

يتحدد نطاق هذا المجال بالأنشطة المرتبطة بالعلاقات مع العملاء من حيث تحقيق رضاهم على المنتج أو الخدمة وتتضمن هذه الأنشطة القيام بالبحوث التسويقية لتحديد الاحتياجات التي تتلاءم مع المقدرة الاستهلاكية للعملاء. وإعلامهم بخصائص السلعة او الخدمة وبطريقة استخدامها وبحدود ومخاطر ومدة صلاحية الاستخدام.

بعد تعرفنا على مجالا المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة نأتي الآن لمعرفة مختلف صيغ الأداء الشامل في المؤسسة.

ثالثا: صيغ الأداء الشامل :

الأداء الشامل يمكن اني اخذ مجموعة من الصيغ تتمثل في[54]

1-صيغ الأداء الشامل نحو العملاء

يمكن التعبير عن ذلك من خلال النقاط التالية:

- ✓ الارتقاء بمستوى جودة السلع والخدمات وتقيمها للمحتاجين اليها بتشكيلات معتمدة تناسب مستويات الدخول المختلفة.
- ✓ تقديم كل المعلومات اللازمة عن السلع والخدمات بشكل موضوعي وبكل صدق.
- ✓ الالتزام بالضمانات المقدمة للسلع والخدمات وتقديمها بالأشكال المنصوص عليها .
- ✓ اعلام العملاء في الوقت المناسب بأي تغيرات متوقعة في كميات أو أسعار او تشكيلات السلع والخدمات المقدمة.
- ✓ التسعير العادل للسلع والخدمات والامتناع التام عن خلق لازمات مصطنعة بهدف التحكم في الأسعار.
- ✓ الامتناع او التوقف عن إنتاج أية سلعة أو خدمة اذا ثبت استخدامها في إغراض ضارة تعارض ما كان مخططا له.
- ✓ النظر الجاد في شكاوي العملاء ومقترحاتهم واتخاذ اللازم يصددها.
- ✓ وضع كل الضمانات الكافية لاستخدام السلع والخدمات استخداما سليما وملائما.
- ✓ التركيز على بعض البيانات الموجودة على عبوة المنتج.

2-صيغ الاداء الشامل نحو الملاك

في حالة الملكية الخاصة، فان ضرورة المحافظة على راس المال المستثمر وتحقيق أفضل هامش ربح لهؤلاء المستثمرين يمثلان الالتزام الأساسي الاجتماعي من المؤسسة نحو ملاكها لكن في حالة الملكية العامة، فان بدل كل الجهود الضرورية لتحقيق الأهداف التي ترمي الدولة الى تحقيقها يعتبر هو الالتزام الأساسي على المؤسسة نحو الدولة، وقد يتمثل ذلك في تقديم السلع بأسعار مناسبة جدا وبالتوقيت المناسب وبالعبوات الملائمة.

[54] عبد الرحمان العايب،**مرجع سبق ذكره**، ص-ص163-165.

3 صيغ الأداء الشامل نحو العاملين

تتمثل صيغ الاداء الشامل نحو العاملين في:

- ✓ المحافظة على مستوى معقول ومناسب للأجور والرواتب والمزايا العينية والنقدية.
- ✓ تدريب العاملين واكسابهم المهارات والمعارف اللازمة.
- ✓ توفير الضمانات المناسبة عند المرض والتقاعد والوفاة والحوادث.
- ✓ توفير اماكن عمل صحية مناسبة وحمايتهم ضد كافة اخطار المهنة واصابات العمل وبالتالي ظروف العمل المناسبة التي تتصف بالأمن والاستقرار.
- ✓ توفير سبل الرعاية الصحية.
- ✓ توفير سكن مناسب كل ما أمكن ذلك.
- ✓ توفير وسائل الترقية عن النفس ومجالات التسلية كالمصاريف، النوادي والرحلات.
- ✓ الاعتراف بقدرات كل العاملين وتوفير فرص متساوية للترقية.

4 – صيغ الأداء الشامل نحو أفراد المجتمع الآخرين

ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ✓ المساهمة في تخفيف حدة مشكلات الاسكان والواصلات.
- ✓ المشاركة الفعلة في تخفيف حدة التلوث، والالتزام بنصوص الانظمة في التخلص في نفايات الانتاج آذ قد يؤدي الى تلوث الهواء والماء.
- ✓ دعم كافة المؤسسات التعليمية والاجتماعية والرياضية باعتبارها تهدف الى رفاهية المجتمع ونموه وتطوره وتخفيف العبء على الدولة.
- ✓ الاسهام الفعلي في اتاحة فرص التدريب بالمؤسسة لافراد المجتمع الذين يتطلب تاهيلهم ذلك.
- ✓ حماية المناطق الخضراء واشكال الجمال الطبيعي والهندسي ومناطق الاثار.
- ✓ توفير فرص متساوية للعمل لكل الأفراد دون تفرقة بينهم بسبب الطائفة او الجنس او اللون او العشيرة او العقيدة.

✓ الاقتصاد في موارد الطاقة المتاحة والمساهمة في البحث عن مصادر بديلة وجديدة للطاقة والاقتصاد في استخدام الموارد الخام.

لايعد الوصول الى مستوى جيد من الأداء المالي الهدف الوحيد للمؤسسة، فعلى الرغم من أهميته إلا انه يجب على المؤسسة إضافة إلى بلوغها مستوى مرموق ماليا ان تتحلى بالمسؤولية الاجتماعية وأن تساهم في المحافظة على بيئتها وتنميتها.

المطلب الثالث: أدوات تقويم الأداء الشامل في المؤسسة والمؤشرات المستخدمة لذلك

قام الباحثون بتحديد الأدوات المستعملة او الممكن استعمالها في قياس الأداء الشامل للمؤسسات فقد حاول بعض المتخصصين دمج قياس الأداء الشامل ضمن المعطيات التي تقوم المحاسبة بتقديمها لمختلف مستعمليها ويكون ذلك بإدماج المعلومات غير المالية والخاصة بالنشاط الاجتماعي والبيئي ضمن القوائم المالية للمؤسسة واطلقو على هذه المحاولة بالمحاسبة عن الأداء البيئي والاجتماعي أو المحاسبة الاجتماعية لمن باحثين آخرين حاولو اقتراح نماذج أخرى لا تمد للمحاسبة بصلة ومن هذه النماذج ما يطلق عليه بتسمية بطاقات الأداء المتوازن وكذلك لوحة القيادة التي تسمى بـ سكنديا نافيقاتور.

أولا: المؤشرات المستخدمة في تقويم الأداء الشامل

من أجل تقويم الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية، يتطلب الأمر إيجاد مؤشرات تفصيلية تسمح بتقويم كل من الأداء المالي للمؤسسة دون إهمال أدائها البيئي والاجتماعي، لذا قبل الخوض في أدوات تقويم الأداء الشامل لا بد من التعرف على بعض المؤشرات التي تم موضعها بغرض تقويمه.

ان مؤشرات قياس الأداء الشامل للمؤسسة هي من ثلاثة أنواع اقتصادية، بيئية، اجتماعية وفيما يلي شرح لها.[55]

1- المؤشرات الاقتصادية:

سابقا كانت المؤشرات الاقتصادية هي تلك بقياس الأداء المالي للمؤسسة ومع التطور الذي بدأت تعرفه المؤسسات في الإقبال على تبني التنمية المستدامة ظهرت إلى الوجود مؤشرات أخرى تبتعد عن الجانب المالي وهي تسمح بقياس الإسهامات الاقتصادية للمؤسسة فمن خلال هذه المؤشرات يمكن الحكم على تأثير المؤسسة على الاقتصاد وعلى حياة الأفراد وعلى البيئة الطبيعة ومن الأمثلة على ذلك يمكن ذكر معدل العائد على الرأسمال المستمثر والأرباح الموزعة وحجم استثمارات المؤسسة للبحث والتطوير ومستويات أجور العمال وغيرها.

[55] **نفس المرجع السابق**، ص-ص: 167-169.

2- المؤشرات البيئية:

ان المؤشرات البيئية هي تلك المؤشرات التي تحتوي على المعلومات غير المالية التي تعكس الآثار البيئية المترتبة عن الأنشطة التي تمارسها المؤسسة، فبواسطة هذه المؤشرات يمكن الحكم على الآثار البيئية الداخلية والخارجية، ومن الأمثلة عن الآثار الداخلية يمكن التركيز على ما يسمى باستهلاك الطاقة كالماء والكهرباء، أما عن أمثلة الآثار الخارجية يمكن ذكر نسبة انبعاث الغازات والأتربة والغبار وكذلك نسبة الفضلات الناجمة عن العملية الإنتاجية وكيفية التعامل معها كالتدوير ومن بين الأمثلة أيضا إعادة تأهيل الأراضي التي تستعملها المصانع عند مزاولة أنشطتها والتي تأثرت سلبا بفعل تلك الأنشطة.

3- المؤشرات الاجتماعية

ويقصد بالمؤشرات الاجتماعية تلك المؤشرات التي تستعمل في قياس مدى تأثير المؤسسة على المجتمع والذي يدخل ضمنه كل من العمال والزبائن والمجتمع المحلي وباقي الشركاء.

ويرى بعض المختصين ان هذه المؤشرات عي محل دراسات معمقة بغرض تطويرها، حيث ان كل ما يتم استعماله حاليا من مؤشرات لتقويم الأداء الاجتماعي ما هو الا اجتهادات من طرف المؤسسات وغالبا ما يتم التركيز من طرف المؤسسات على مؤشرات مثل مستوى العمالة والصحة والسلامة المهنية وقيمة الإعانات التي تقدمها الى المنظمات غير الحكومية.

ان الخصائص التي تميز هذه المؤشرات هي:

- ✓ كلها مفيدة بحيث تسمح بالحكم على أداء المؤسسة من جوانبه الثلاثة الاقتصادي والبيئي والاجتماعي.
- ✓ تسمح بقياس مدى الاهتمام الذي توليه المؤسسة لإشباع رغبات الأطراف ذات المصلحة.
- ✓ تمتاز بالوضوح والدقة.
- ✓ يمكن قياسها وتطبيقها مهما كانت طبيعة الأنشطة الممارسة.
- ✓ تسمح باجراء مقارنات بين مؤسسات مختلفة، بل حتى باجراء مقارنة مرجعية.
- ✓ هي اداة مهمة وفعالية تسمح بالقيام الإدارية للمؤسسة.

لقد كان اول من اقترح قائمة للمؤشرات المستعملة في قياس الاداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية الباحث فريمان وقد لخص هذه المؤشرات في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-01): مؤشرات تقويم الاداء الشامل حسب فريمان

فئة اصحاب المصالح	قياسات الاداء على المدى القريب	قياسات الاداء على المدى البعيد
المستهلكون	*المبيعات – القيمة والحجم- *المستهلكين الجديد *عدد احتياجات المستهلكين التي لم تتوفر	*النمو في المبيعات *معدل دوران المستهلكين *المقدرة على السيطرة علة الاسعار
الموردون	*كلفة الموارد الاولية *زمن التسليم *المخزون *توفير المواد الاولية	*معدلات النمو في كل من -كلفة المواد الاولية -زمن التسليم -مخزون افكار المجهزين الجدد.
المساهمون	*العائد على السهم *القيمة السوقية للسهم *عدد القوائم التي توصي بشراء اسهم المؤسسة *العائد على حق الملكية	*القدرة على اقناع السوق المالية بالاستراتيجية المتبعة. *النمو في العائد على حق الملكية.
الافراد	*عدد الاقتراحات *الانتاجية *عدد الشكاوي	*عدد الترقيات من الداخل. *معدل الدوران.
الجهات التشريعية	*عدد التشريعات الجديدة التي تؤثر في المؤسسة *العلاقات مع الاعضاء والطاقم	*عدد القوانين الجديدة التي تؤثر على القطاع. *مستوى التعاون في المواجهات التنافسية
جمعيات حماية المستهلك	*عدد الاجتماعات *عدد المواجهات غير الودية *عدد القضايا المرفوعة	*عدد مرات التغيير في السياسات نتيجة ضغوط الجمعيات. *عدد مرات المطالبة بالمساعدة من قبل الجمعيات.
المدافعون عن البيئة	*عدد اللقاءات *عدد المواجهات غير الودية *عدد الشكاوي لدى الجهات المختصة *عدد القضايا المرفوعة	*عدد المطالبات بالمساعدة من قبل المدافعين عن البيئة.

المصدر: خالد مُحَّد بني حمدان، وائل مُحَّد صبحي ادريس" الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي" دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2007، ص395.

لقد قام فريمان بوضع مجموعة من المؤشرات يتم من خلالها تقويم الاداء الشامل على المديين القريب والبعيد، حيث حدد لكل فئة من فئات اصحبا المصالح المؤشرات الخاصة، بها اذ ان أصحاب المصالح يتوزعون على العديد

الفئات، من اصحاب المصالح: المساهمون العملاء العاملون الموردون الحكومة المؤسسات المالية المجتمع المحلي المؤسسات المنافسة جمعيات الدفاع عن البيئة نقابات العمال وفيما يلي تفصيل لها:

4-المساهمون:

وهم أصحاب المصالح التقليديون في المؤسسة، حيث يبحثون باستمرار عن تعظيم القيمة السوقية لأسهمهم كما انهم يسعون دوما للحصول على أرباح متزايدة لذلك فهم يأملون أن تتوسع المؤسسة وتحقق مركز مالي متميز.

5-العملاء:

يحتل العملاء من بين كافة القوى التي تشكل بيئة المؤسسة موقع الصدارة من حيث الأهمية والتأثير المحتمل على الإستراتيجية ونتائج الأعمال فالعميل في نهاية الأمر هو الذي يقرر شراء او عدم شراء سلع وخدمات المؤسسة، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على مستويات المبيعات والارباح، وبالتالي على قدرة المؤسسة على الاستمرار والنمو وعموما تتركز اهتمامات العملاء في الحصول على السلع والخدمات التي تقدمها بجودة عالية واسعار معقولة مع احترام أجال التسليم.

لذا ينبغي على المؤسسة ان تعرف جيدا الطريقة التي يفكر بها عملائها، كما ينبغي ان يكون لديها فكرة واضحة ودقيقة عن مجمل أهدافهم وانتظاراتهم وذلك من اجل الاستجابة لها بصورة صحيحة.

6-العاملون:

حيث انه اذا كان نجاح المؤسسة مرهون بتحقيق اهدافها، فان العاملون هم الوسيلة الرئيسية لتحقيق هذه الأهداف لذلك فانه حتى تزدهر وتتطور المؤسسة فان عليها ان تعيد ترتيب أولوياتها، وأن تتبنى مدخلا بناء وفعالا لادارة عامليها يقوم على اساس تكوين فريق متكامل من العاملين لديه الخبرة والمهارة وكذا الرغبة في الانتماء الى المؤسسة والولاء لها.

7-الموردون:

يتضمن مفهوم الموردين جميع من يقدم للمؤسسة الاجهزة، المعدات، الادوات والمواد الخام، وغيرها، ولكن الامر لا ينتهي هنا فقط، ينظم اليها ايضا من يقدم للمؤسسة مختلف انواع الخدمات على غرار المتعاقدين والاستشاريين ومن المهم ان تدرك المؤسسة ان مستوى ادائها يبقى مرتبط بأداء هؤلاء الموردين ومدى استعدادهم للتعامل مع المؤسسة.

أما فيما يتعلق بانتظار الموردين اتجاه المؤسسة، فهم يأملون ان تربطهم معها علاقات دائمة ومستقرة يميزها احترام أجال السداد .

8-الحكومة:

تعد الحكومة من خلال اذرعها التشريعية والقانونية صاحبة مصلحة عامة لإفراد المجتمع بعيدا عن ما يسببه التلوث البيئي الناجم عن نشاطات مختلف المؤسسات لذلك فالحكومة غالبا ما تبحث عن مدى الالتزام بالقوانين والنظم والتعليمات وكذا مساندة برامجها، ودفع الالتزامات الضريبية في حين تتوقع المؤسسة من الحكومة ان توفر الدعم والأمن والاستقرار والبيئة الاستثمارية الملائمة داخل المجتمع.

9-المؤسسات المالية:

وهي التي تقدم للمؤسسة التمويل الكافي لذا فإنه من مصلحة المؤسسات المالية أن تلتزم المؤسسة بالبنود المتفق عليها، وأن تزداد مقدرتها المالية ويتحسن مركزها المالي.

10-المجتمع المحلي:

يعد المجتمع المحلي على نفس القدرة من الأهمية التي تحظى به الأطراف المستفيدة الأخرى وكون المؤسسة جزء لا يتجزأ من هذا المجتمع فان مسؤوليتها في الالتزام بجميع القوانين والتشريعات تصبح أعظم مما يتوجب عليها وعلى العاملين معها لعب دور القدوة في ترسيخ ممارسات الالتزام المجتمعي.

وعموما يتوقع افراد المجتمع في ان تساهم المؤسسة في تنمية المجتمع المحلي، ودعم ومساندة أبناء المنطقة، وتهيئة فرص العمل لهم لامتصاص البطالة.

11-المؤسسات المنافسة:

وهي تبحث غالبا عن التزام المؤسسة بقواعد المنافسة الشريفة.

12-جمعيات الدفاع عن البيئة

وتتوقع من المؤسسة التقليل من التلوث البيئي، وكذا المساهمة في برامج الصحة والرعاية الاجتماعية، بالإضافة الى برامج النظافة والدعم المتواصل لتحسين وتطوير البيئة .

13-نقابات العمال

وتتوقع التزام المؤسسة بقوانينها ونظمها، وكذا المساهمة في برامجها، واحترام المعايير والأعراف المهنية، كما أن هذه النقابات غالبا ما تطالب بتحسين الأجور وتوفير متطلبات السلامة المهنية وتهيئة فرص التدريب والتأهيل.[56]

بعد أن تناولنا مؤشرات تقويم الأداء الشامل نأتي الآن إلى تناول أدوات تقويمه من خلال التالي:

تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من أهم الأدوات المستخدمة لعملية تقويم الأداء الشامل، لكن بما أنه قد تم تناولها في الفصل السابق من هذه الدراسة سيتم تناول أدوات اخرى دون اعادة الحديث عنها تفاديا للتكرار.

ثانيا: المحاسبة الاجتماعية

تعتبر المحاسبة عن المسؤولية البيئية والاجتماعية أو كما تمت تسميتها حديثا بالمسؤولية الاجتماعية اختصارا، والتي تتضمن في تقاريرها تقويم الأداء البيئي للمؤسسات، أحدث مراحل التطور المحاسبي، فوظائف الإدارة وبالتالي وظائف المحاسبة قد ازدادت ازديادا مضطرادا مع ازدياد حجم المؤسسات.

فالمؤسسات الاقتصادية المعاصرة لها تأثيرات مالية واقتصادية وبيئية واجتماعية واسعة النطاق، تجاوزات التأثير على المجتمع المحلي، الى الاقتصاد الوطني، وفي بعض الاحيان الى الاقتصاد العالمي الأمر الذي وسع نطاق أصحاب المصالح المهتمين بالمؤسسة وبإفصاحها وتقاريرها المالية وغير المالية من بيئية واجتماعية وغيرها.

يمكن التمييز بين ثلاث مداخل لمفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

- **المدخل الأول**: وهو المدخل التقليدي للمسؤولية الاجتماعية، ويجد جذوره في النظرية الاقتصادية الكلاسيكية، معبرا عنه بأن للمؤسسة هدف وحيد فقط هو تعظيم الأرباح للملاك والمساهمين، مع التقيد بمراعاة الالتزام بالقواعد الأخلاقية والإطار القانوني السائد في المجتمع.
- **المدخل الثاني**: ويسمى بمدخل أصحاب المصالح، تمييزا له عن المدخل الأول الذي يسمى بمدخل الملاك أصحاب المشروع أو مدخل المساهمين، وقد تم تطوير هذا المدخل في السبعينيات من القرن الماضي، أي مع بدايات ظهور المحاسبة الاجتماعية والمحاسبة البيئية، ويعترف هذا المدخل بأهمية الأهداف الاجتماعية عند السعي لتحقيق هدف تعظيم الأرباح وفق هذه الرؤية، يتوجب على الإدارة اتخاذ القرارات التي تضمن توازن عادل بين حقوق الملاك والمستخدمين والعملاء والموردين والمجتمع بصفة عامة، فالإدارة تبعا لهذا المدخل تتحمل نوعين من المسؤولية:
  - **مسؤولية خاصة**: هي تعظيم الأرباح لأصحاب المؤسسة

[56] مراد كواشي، **بطاقة الاداء المتوازن وأهميتها في تقييم أداء المؤسسة**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد34، ديسمبر 2010، ص-ص:187-189

مسؤولية اجتماعية: هي المساهمة في تحقيق الرفاه الاجتماعي.

لذلك يمثل الاداء الاجتماعي قيدا على هدف تعظيم الأرباح، أي أن المسؤولية الاجتماعية هنا هي نوع من التكيف السلبي مع احتياجات البيئة والمجتمع باعتبار ذلك عامل متحكم في الربحية في المدى الطويل وفي استمرارية المؤسسة نفسها.

❖ **المدخل الثالث:** وهو المدخل الأكثر انفتاحا لمتطلبات محاسبة المسؤولية الأجتماعية، حيث ينظر الى المؤسسة على انها نظام اجتماعي فرعي داخل نظام اجتماعي اكبر، وأنه على إدارة المشروع أن تحافظ على التوازن مع هذا النظام الاجتماعي الأكبر وذلك لتحقيق أغراض البقاء والنمو، أي ان المصلحة الذاتية للمؤسسة تحتم عليها ان تتعامل بصورة ايجابية مع متطلبات المسؤولة الاجتماعية لتحقيق الرفاه للمجتمع.

طبقا لهذا المدخل ينظر إلى الربح باعتباره وسيلة لتحقيق غاية وليس غاية بحد ذاتها، وبالتالي فإنه بدلا من تعظيم الربح بصفة عامة، على الإدارة أن تسعى لتحقيق مستوى مرضي يتماشي مع تحقيق مدى معين من الأهداف الاجتماعية، ويتم ذلك بالتوفيق بين مصالح مختلف الفئات المهتمة بالمؤسسة[57]

بعد الحديث عن محاسبة المسؤولية والتي تعد إحدى أدوات تقويم الأداء الشامل في المؤسسة، نأتي لتناول أداة أخرى تستخدم لنفس الغرض وهي سكانديا نافيقاتر من خلال المطلب الموالي.

ثالثا : أداة سكانديا نافيقاتر[58]

أداة سكانديا نافيقاتر قد تم تطويرها من طرف الباحثين أدفنيس ومالون وكان ذلك سنة 1997 التي تستمد قاعدتها النظرية من مفهوم الرأس المال الفكري.

لقد قام هذان الباحثان باختبار هذه الاداة لأول مرة لدى شركة سكانديا سنة 1999 لذلك بقي يحمل اسمها أما ما يميزها عن باقي الأدوات المستعملة في تقويم أداة المؤسسة هو أنها تحتوي على بعد خاص بالمسؤولية الاجتماعية، ذلك أن أهم ابتكار جاءت به هذه الأداة هو الاهتمام الكبير بالموارد البشرية حيث أنه تم مراعاة ودمج جزء مهم خاص بالأداء الاجتماعي والمتعلق بالأفراد وعليه فإن البعد المتعلق بالعنصر البشري حضي بالاهتمام اللازم من خلال التركيز على قياس كفاءة وقدرة الأفراد والمتطلبات التي يجب على المؤسسة أن توليها لهم حتى تضمن تأهيلهم.

---

[57] رضوان حلوة حنان: **بدائل القياس المحاسبي المعاصر**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ط1 ، 2003، ص ص: 253-255.

[58] عبد الرحمان العايب، **مرجع سبق ذكره**، ص-ص: 199-202.

ويعتمد النموذج الذي تم تطويره وتطبيقه على مستوى شركة سكانديا من طرف الباحثين على تجزئة الرأسمال الفكري إلى نوعين، الأول يطلق عليه اسم الرأسمال البشري والثاني يطلق عليه اسم الرأسمال الهيكلي.

وهذا الأخير مقسم بدوره إلى رأسمال تنظيمي ورأسمال عملاء وينقسم الرأسمال التنظيمي إلى رأسمال الإبداع والتطور ورأسمال العمليات الداخلية.

وقد قام أدفينسن ومالون فيما بعد بتطوير النموذج حيث أصبح يحتوي على خمسة مجالات والتي في مجملها تكون الرأسمال المعرفي للمؤسسة وتتمثل المجالات في المجال المالي ومجال العملاء ومجال العمليات الداخلية ومجال التعلم والنمو ومجال الموارد البشرية وتقع الموارد البشرية في قلب النموذج حيث يعتبرها الباحثان الوسيلة الوحيدة التي تسمح بتغذية باقي المجالات الأربعة الأخرى.

*إضافة إلى الأدوات التي تم ذكرها، هناك أدوات عالمية أخرى تستخدم لتقويم الأداء الشامل في مؤسسات من بينها:

1-نظام جائزة مالكوم بالدريج للجودة[59]

في عام 1987 وقع رونالد ريغن قانون مالكوم بالدريج لتحسين الجودة الوطنية، حمل الرقم 100-107 الذي أسس لجائزة وطنية تؤشر عمليات تحسين الجودة في الشركات الصناعية والخدمية والمنظمات الصغيرة.

تم تطوير معايير الجائزة بجهود مجموعة متخصصين من ضمنهم juran ، ومنذ ذلك الوقت غدت المعايير تعريف عملياتيها لـ TQM ومدخلا مهما للمفهوم، وفي عام واحد وهو العام 1991 تم طلب 18000 نموذج تقديم للجائزة.

لقد أسست الجائزة لنشر الوعي حول الجودة وأهميتها للميزة التنافسية، فضلا عن استهداف الآتي:

- ✓ تعميق الاهتمام البالغ بالجودة بوصفها احد العناصر المهمة والحرجة في المنافسة.
- ✓ زيادة الإدراك حول متطلبات الامتياز.
- ✓ المشاركة في المعلومات على اساس الاداء الناجح للاستراتيجيات والمنافع المتحققة من تنفيذ هذه الاستراتيجية.
- ✓ محاكاة جهود تحسين الجودة ونشر البرامج الناجحة.
- ✓ تاشير الانجازات المتميزة في مجال الجودة.

[59] ميسر ابراهيم أحمد الجبوري: **الأدوار المرتبقة من جوائز الجودة العالمية في ادامة التميز والمنافسة**، ص-ص 9-10.

تمنح ثلاث جوائز كل سنة في كل تصنيف من التصنيفات الثلاث –شركة التصنيع الكبيرة، منظمات الخدمة الكبيرة، وحدات الأعمال الصغيرة، 500 عامل فأقل، وفي السنوات القليلة الماضية تم اضافة قطاعات اخرى يحق لها التقديم للجائزة شملت التعليم والخدمات الصحية.

تستغرق عمليات الحصول على الجائزة عاما من تاريخ التقديم الى تاريخ الاعلان عن الفائزين، ومن المنطقي أن تستغرق الشركة 8-10 سنوات لتطوير نظام جودة يتوافق مع معايير الجائزة، ويتطلب التسجيل للحصول على الجائزة تضافر مجموعة جهات تعمل سوية داخل الشركة باتجاه الالتقاء مع المتطلبات والبنود المشترطة وبدرجة عالية من الاتساقية، فيكون من جهة مسؤولة وأهداف محددة غالبا ما يجري التعبير عنها كميا بغية تحديد مستويات نجاح تلك الجهة، وحصيلة الجهود جمع نقاط محددة من مجموع 1000 نقطة هي الدرجة العليا للجائزة موزعة على سبعة متطلبات اساس مع ثمان وعشرون متطلب فرعي موزعة وفق الاتي:

1-1- القيادة 90 نقطة:

يختبر القيادة الشخصية للمدراء التنفيذيين ودرجة إدماجهم في إيجاد وادامة عمليات التركيز على الزبون وقيم جودة واضحة وقابلة للتطبيق، كما يختبر تكامل تلك القيم والتوقعات داخل النظام الإداري من ضمناها كيفية عنونة المسؤوليات العامة للشركة ومواطنتها، وينقسم الى المتطلبات الفرعية والآتية:

- ✓ قيادة المدير التنفيذي 45 نقطة.
- ✓ نظام القيادة والتنظيم 25 نقطة.
- ✓ المسؤولية العامة ومواطنة الشركة 20 نقطة.

2- 1- المعلومات والتحليل 75 نقطة:

يختبر المجال الصلاحية التحليل الادارة واستخدامات البيانات والمعلومات لتوجيه التميز في مجال وتحسين الاداء التنافسي، كما يرتبط بالتاكد من دقة تلك البيانات والمعلومات ونظام التحليل لدعم انشطة تحسين عمليات التركيز على الزبون، المنتج، الخدمات، والعمليات الداخلية ويضم:

- ادارة المعلومات والبيانات 20 نقطة.
- المقارنات التنافسية والمقارنة المرجعية15 نقطة.
- تحليل واستخدام البيانات على مستوى الشركة 40 نقطة.

3 –1– التخطيط الاستراتيجي للجودة 55 نقطة:

يختبر عمليات التخطيط وكيفية تكامل متطلبات الجودة الرئيسية في اطار التخطيط الاجمالي، كما يتعامل مع خطط المؤسسة قصيرة وطويلة المدى وكيفية نشر متطلبات الجودة والأداء في وحدات العمل، ويضم هذا المتطلب بندين هما التطوير الاستراتيجي 35 نقطة والنشر الاستراتيجي 20 نقطة.

4– 1– ادارة وتطوير الموارد البشرية 140 نقطة:

يختبر المتطلب كيفية تمكين قوة العمل من اجل تطوير استثمار كامل طاقاتها طبقا لأهداف الأداء، كما يختبر جهود الشركة في بناء وادامة بيئة تشجع على الأداء المتميز، المشاركة الكاملة والنمو الشخصي والمنظمي، ويضم أربعة بنود فرعية هي:

- تخطيط وتقييم الموارد البشرية 20 نقطة.
- نظم عمل عالية الأداء 45 نقطة.
- تعليم، تدريب وتطوير العاملين 50 نقطة.
- ارتياح ورضا العاملينwell-Being 25 نقطة.

5–1– إدارة العمليات140 نقطة

ويختبر القضايا الأساس في إدارة العمليات من ضمنها تصميم عمليات التركيز على الزبون، عمليات تسليم المنتج والخدمة، الخدمات السائدة، وادارة التجهيز ذات العلاقة بوحدات العمل كافة وخصوصا البحث والتطوير، كما يتعامل مع تصميم العمليات الرئيسية وادارتها بكفاءة وتحسينها للوصول الى الأداء الأعلى ويضم:

- تصميم وتقديم المنتجات والخدمة 40 نقطة.
- ادارة العمليات: انتاج وتسليم المنتج والخدمة 40 نقطة.
- ادارة المبيعات : الخدمة السائدة 30 نقطة.
- ادارة أداة المجهز 30نقط

6-1– نتائج العمل250 نقطة:

ويختبر إدارة الشركة والتحسينات في مجالات العمل الرئيسية، جودة المنتج والخدمة، الإنتاجية وكفاءة التشغيل، جودة التجهيز ومؤشرات الأداء الأخرى وفقا للمنافسين ويضم المتطلب ثلاثة بنود هي نتائج جودة المنتج والخدمة بـ75 نقطة والنتائج المالية والعملياتية للشركة 130نقطة ونتائج أداة المجهز 45 نقطة.

7-1- التركيز على الزبون ورضا الزبون 250 نقطة:

اذا يختبر نظم الشركة للتعلم من الزبون وبناء وادامة العلاقات معه، كما يختبر مستويات واتجاهات الاعمال الناجحة، رضا الزبون، الحصة السوقية ونقاط رضا الزبون لدى المنافسين، ويحوي البنود الفرعية الخمسة الآتية:

- المعرفة بالزبون والسوق 30نقطة
- ادارة العلاقة مع الزبون 30 نقطة
- محددات رضا الزبون 30 نقطة
- نتائج رضا الزبون 100 نقطة
- مقارنة رضا الزبون 60 نقطة

نستخلص مما سبق ان المؤسسة لم تعد ملزمة فقط بتقويم ادائها الاقتصادي بل ان استمراريتها ونموها مرتبطين بضرورة تحملها المسؤولة الاجتماعية، والبيئة وكذا قيامها بعملية تقويم ادائها الشامل وليس المالي فحسب.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

بعد حصر الإطار النظري للدراسة يأتي دور الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا، وهذا نظرا لأهميتها المنهجية البحثية حيث تمهد الدراسات السابقة لأي دراسة مستقبلية؛

وبهدف إستخلاص أهم المتغيرات الرئيسية لموضوع دراستنا، وخلال البحث تحصلنا على عدد هائل من الدراسات حول المسؤولية الاجتماعية، فقد أسالت هذه الأخيرة حبر كثير من الكتاب والباحثين، فمنهم من ربطها بالتسويق ومنهم من ربطها بالأداء والأداء المالي ومنهم من ربطها بالحوكمة وغير ذلك، ولذلك حاولنا إختيار وعرض فقط ما يتناسب ويخدم موضوع دراستنا.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

يوجد عدد هائل من الدراسات السابقة التي تناولت في جزئية منها أو جملة موضوع المسؤولية الإجتماعية، وقد تم إختيار ما يتناسب منها لطرحه كدراسة سابقة لموضوع دراستنا، و الجزء الموالي يهتم بعرض هذه الدراسات المختارة.

اولا / دراسة (مقدم وهيبة، 2014)[60]بعنوان تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الإجتماعية

جاء هذا البحث للتعرف على واقع ممارسة المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، وذلك بإختبار عينة من المؤسسات الإقتصادية التي تقع في الغرب الجزائري: مستغانم، وهران، تيارت، سيدي بلعباس، تلمسان، غليزان، ومعسكر، حيث تم توزيع (200) إستبانة على (200) مؤسسة تتوزع على الولايات السابقة وبعد إسترداد (140) إستبيان وإخضاعها للتحليل تمكنت الباحثة من التوصل للعديد من النتائج، وكان أهمها ما يلي.

- المؤسسات الجزائرية مازالت بعيدة عن المفهوم الصحيح للمسؤولية الإجتماعية وتهتم فقط بالكفاءة الإقتصادية وتحقيق الأرباح؛
- إبتعاد القطاع الخاص بشكل واضح عن ممارسة الدور الإجتماعي في المجتمع؛

[60] وهيبة مقدم، تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الإجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير غير منشورة، جامعة وهران، الجزائر،2014.

- متغيرات العمر والحجم والملكية وطبيعة النشاط جميعها لا تؤثر على ممارسة المؤسسات الإقتصادية عينة الدراسة لمسؤولياتها الإجتماعية تجاه أصحاب المصلحة؛
- تمارس المؤسسات عينة الدراسة مسؤولياتها الإجتماعية تجاه المساهمين والزبائن في حين تمارس الحد الأدنى من المسؤولية الإجتماعية عندما يتعلق الأمر بالعمال والموردين والبيئة؛
- من أهم العراقيل التي تحول دون ممارسة المؤسسات الإقتصادية عينة الدراسة لمسؤولياتها الإجتماعية بشكل جيد هو ما يتعلق بنقص المصادر المالية لتمويل برامج المسؤولية الإجتماعية.

ثانيا/ دراسة (فؤاد محمد عيسى، 2008)[61] بعنوان ممارسة المسؤولية الإجتماعية للقطاع الخاص في مصر، دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الإجتماعية للشركات

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في دوافع شركات القطاع الخاص المصرية نحو المساهمة في الأنشطة الإجتماعية للمسؤولية الإجتماعية بالإضافة إلى تحليل عناصر المسؤولية الإجتماعية وبيان أثر ذلك على أدائها ونتائجها الإقتصادية؛ حيث ساعدت الدراسة في فهم الترابط بين دوافع ونتائج الإلتزام بممارسة المسؤولية الإجتماعية مقابل المنافع الإقتصادية والأخلاقية، إذ يواجه القطاع الخاص في علاقته بالمجتمع الذي يعمل فيه تعارض بين أهدافه فيما بين تعظيم طلبات أصحاب الشركة من جانب، والمواطنين في المجتمع من جانب آخر، حيث يرى أصحاب الشركة (أو المساهمين) أن ممارسة المسؤولية الإجتماعية للشركة سوف تقلل من تحقيق أهداف الشركة وأرباحها، في حين ترى فئة المجتمع أن المسؤولية الإجتماعية خطوة نحو التفاعل مع المجتمع الذي تعمل فيه الشركة، وهذا سوف يزيد من منافعها الإقتصادية والأخلاقية مستقبلا.

وقد إستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الاستقرائي في تحليل البيانات المتاحة وإخضاعها للقياس الكمي والوصفي وذلك بهدف التوصل إلى أهم المؤشرات والنتائج للحكم على الأداء الإجتماعي لشركات القطاع الخاص المصرية، وكان من أهمها ما يلي:

[61] فؤاد محمد عيسى، **ممارسة المسؤولية الإجتماعية للقطاع الخاص في مصر، دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الإجتماعية للشركات**، متاح على الموقع (تاريخ الإطلاع 2015/04/15) **http://iefpedia.com/arab/wpcontent/2010/05/%D8% %84%D9%B1.pdf**

- تمارس أغلب شركات القطاع الخاص في مصر المسؤولية الإجتماعية إما رضوخا لضغوط أفراد ومنظمات المجتمع، أو رغبة في المحافظة على سمعة طيبة للشركة في المجتمع على إعتبار أن المسؤولية الإجتماعية ترتبط بعلاقات ومتغيرات متعددة سواء أكان منها ما هو داخل الشركة أم خارجها؛
- من أهم الدوافع التي تدفع بالشركات عينة الدراسة لممارسة مسؤولياتها الإجتماعية سواء في داخل الشركة أم خارجها كون هذه الممارسات تمثل أولا عامل مهم ·من عوامل تحفيز العاملين على تقديم أفضل أداء في مجال تحقيق أهداف الشركة، وثانيا توفر حافزا للمجتمع لزيادة التعاون مع الشركة وما ينتج عن ذلك من زيادة الأرباح، فضلا عن تحقيق مفهوم مقبول للشركة إجتماعيا؛
- لا يوجد مفهوم مناسب للتكاليف الإجتماعية يعبر أصدق تعبير عن قيمة التضحية التي تتحملها الشركة لتبني مسؤوليتها الإجتماعية من جهة، وقيمة الأضرار التي تسببها الشركة للمجتمع نتيجة مزاولتها لأنشطتها الإقتصادية من جهة أخرى.
- قدمت الدراسة بعض المعايير والمؤشرات التي يمكن إستخدامها في قياس وتقييم المسؤولية الإجتماعية للشركات، وقد قام الباحث بتطبيق هذه المعايير والمؤشرات على بيانات الأنشطة الإجتماعية المتوفرة لشركات القطاع الخاص في مصر وتم التوصل إلى بعض النتائج الرقمية ممثلة في متوسط قيمة معدل الإنفاق على كل فرد داخل كل فئة، حيث كان متوسط نصيب العامل الواحد من العاملين بالشركة من الإنفاق الإجتماعي (1862) جنيه سنويا، هذا بالإضافة إلى حصته في الأرباح الموزعة من الشركة وتعادل مبلغ (3667) جنيه، أما عن نصيب العميل الواحد من تكلفة تحسين الخدمة فكانت (23.5) جنيه سنويا، وأخيرا كان متوسط نصيب الفرد الواحد في المجتمع المحيط بالشركة من تكلفة الخدمات الاجتماعية (8.9) جنيه سنويا.

كما ناقشت هذه الدراسة أسباب صعوبة تحديد وقياس المنافع والعوائد المترتبة على الأنشطة ·الإجتماعية للشركة، وأن هذه العوائد إذا كان ولا بد من قياسها، فإنه يمكن إعتبارها الوجه الآخر للتكاليف الإجتماعية بالنسبة للعاملين والعملاء، أما بالنسبة للمجتمع فيمكن قياس المنافع بأنها تمثل قيمة تكلفة الخدمات الإجتماعية المؤداة من قبل الشركة فيما لو قام المجتمع أو الحكومة بدفع قيمة هذه التكلفة بدلا من الشركة.

ثالثا/ دراسة (مازن عبد القادر خليل عليان، 1994)[62] بعنوان واقع المسؤولية الإجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي وأثرها على الأداء

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المسؤولية الإجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي، من خلال رصد ممارسة هذه الشركات لأنشطة المسؤولية الإجتماعية ذات العلاقة بالمجتمع والعاملين في هذه الشركات، بالإضافة إلى الكشف عن فلسفة إدارة الشركات نحو ممارسة المسؤولية الإجتماعية وهذا بغية التعرف على مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيام الشركة بمسؤولياتها الإجتماعية ومستوى أدائها.

وقد قام الباحث بتوزيع إستبيان دراسته على جميع الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي حسب دليل سوق عمان لعام 1991، والبالغ عددها حينها (112) شركة وبلغ عدد الإستبيانات المسترجعة والمقبولة (60) شركة؛ وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات عينة البحث تساهم في أنشطة المسؤولية الإجتماعية من خلال ممارسة أنشطة خدمة المجتمع وتقديم مزايا إضافية للعاملين فيها لكن دون وجود فلسفة واضحة تجاه المسؤولية الإجتماعية حيث لا يوجد لديها فلسفة مؤيدة أو فلسفة معارضة، ولا توجد علاقة ذات أهمية إحصائية بين ممارسة أنشطة المسؤولية الإجتماعية ووجود فلسفة تجاه المسؤولية الإجتماعية ، تبين من الدراسة كذلك وجود تباين في مساهمة القطاعات الإقتصادية للمسؤولية الإجتماعية حيث تبين أن القطاع الصناعي يساهم في المسؤولية الإجتماعية من خلال مساهمته في أنشطة خدمة المجتمع وتقديم المزايا الإضافية للعاملين دون وجود فلسفة مؤيدة للمسؤولية الإجتماعية؛ في حين تبين 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؛ وكما تبين 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؛ كما إتضح 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.

[62] مازن عبد القادر خليل عليان، **واقع المسؤولية الإجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي وأثرها على الأداء**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن،.1994.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وذات أهمية إحصائية بين الأداء ومساهمة الشركات في أنشطة خدمة المجتمع وتقديمها للمزايا الإضافية للعاملين فيها وبالتالي ممارسة الشركات لأنشطة المسؤولية الإجتماعية، وكذلك وجود علاقة إيجابية وذات أهمية إحصائية بين الأداء ووجود فلسفة مؤيدة تجاه المسؤولية الإجتماعية؛ كما وجدت علاقة سلبية بين الأداء ووجود فلسفة معارضة للمسؤولية الإجتماعية.

رابعا / دراسة (غادة عمر ابو ارشيد، 2001)[63]بعنوان المسؤولية الإجتماعية وأثرها على الأداء: دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة في مدينة عمان

هدفت الباحثة إلى التعرف على أثر تبني مفهوم المسؤولية الإجتماعية على أداء المستشفيات بعناصره الثلاث (الأداء الإجتماعي، الأداء البيئي، والأداء المالي)، كما هدفت إلى التعرف على مدى ممارسة المستشفيات الخاصة للأنشطة الإجتماعية والبيئية، وتهدف الباحثة أيضا إلى التعرف على العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والكفاءة النسبية للمستشفيات الخاصة؛ ولتحقيق مبتغى الدراسة إستخدمت الباحثة أسلوبين رئيسيين لجمع البيانات وهما الإستبانة والبيانات المالية وغير المالية من سجلات المستشفيات، وإعتمدت الباحثة على مجتمع دراسة تكون من (34) مستشفى خاص في مدينة عمان بالأردن وقامت بمسح شامل لمجتمع الدراسة، وكان عدد المستشفيات المتعاونة (21) مستشفى بنسبة (61.8%) من المجتمع الكلي، وقد إستخدمت الباحثة مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات وتوصلت لعديد النتائج ونذكر منها:

- تتبنى المستشفيات الخاصة مفهوم المسؤولية الإجتماعية بدرجة متوسطة؛
- قلة إهتمام المستشفيات الخاصة بالأنشطة الإجتماعية الموجهة نحو العاملين حيث أظهرت أغلب نتائج الدراسة أن أغلب الأنشطة الإجتماعية تم توجيهها للمالكين ثم الزبائن فالحكومة يليها المجتمع المحلي ثم البيئة فالأقليات وذوي الإحتياجات الخاصة وأخيرا العاملون؛
- درجة ممارسة المستشفيات الخاصة في مدينة عمان للأنشطة البيئية كانت متوسطة؛

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني مفهوم المسؤولية الإجتماعية وكل من الأداء الإجتماعي للمستشفى، والأداء البيئي للمستشفى، والأداء المالي للمستشفى والكفاءة النسبية للمستشفى.

[63] غادة عمر أبو أرشيد، **المسؤولية الإجتماعية وأثرها على الأداء دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة في مدينة عمان**، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدراة الأعمال، غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.

خامسا / دراسة (مُحَّد عاطف مُحَّد ياسين، 2008)[64] : بعنوان واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الإجتماعية: دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تبني منظمات الأعمال الدوائية الصناعية للمسؤولية الإجتماعية من وجهة نظر مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية تجاه كل من (المالكون، العاملون، المجتمع المحلي، البيئة، المستهلكون، الحكومة، المنافسون، وجماعات الضغط)، حيث سعى الباحث إلى التحقق من وجود علاقة بين تبني المسؤولية الإجتماعية ونمط التبني المتبع في هذه الشركات بالإضافة إلى التحقق من وجود تأثير للمتغيرات المنظمية على نمط التبني المتبع في شركات عينة الدراسة الأردنية، وقد أثار الباحث جملة من التساؤلات وقدم أيضا عديد الفرضيات تعلقت بطبيعة العلاقة بين متغيرا ت الدراسة.

وعليه فإن أهمية هذه الدراسة تتجلى فيما يشير إليه مفهوم المسؤولية الإجتماعية لدى المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، وقياس واقع تبني هؤلاء للمسؤولية الإجتماعية، بالإضافة إلى كون هذه الدراسة من الدراسات الأولى التي تناولت المسؤولية الإجتماعية في الأردن بشكل عام وواقع تبني المسؤولية الإجتماعية وأنماط التبني في شركات صناعة الأدوية البشرية بشكل خاص.

تكونت عينة الدراسة من (214) مفرده يعملون في شركات تصنيع الأدوية، وتم إستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، يتكون مجتمع الدراسة من جميع منظمات الأعمال الصناعية والمتخصصة في صناعة الأدوية في المملكة الأردنية الهاشمية، وذلك عن طريق إستخدام أسلوب المسح الشامل، أما عينة الدراسة فتتمثل بجميع شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية سواء التي يتم أو لا يتم تداول أسهمها في سوق عمان المالي.

وتوصل الباحث إلى عدة إستنتاجات مهمة ساهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وتمثلت أهم النتائج فيما يلي:

- تتجه الشركات عينة الدراسة بأدائها نحو النمط الإقتصادي لتبني المسؤولية الإجتماعية؛
- أوضحت نتائج التحليل عدم وجود تكامل بين أنماط التبني (الإقتصادي، الإجتماعي، البيئي) للمسؤولية الإجتماعية حيث أنه يوجد إهتمام أكبر بالنمط الإقتصادي على الأنماط الاخرى؛

[64] مُحَّد عاطف مُحَّد ياسين، **واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الإجتماعية دراسة تطبيقية للآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن،2008.

- بينت النتائج من تفحص واقع تبني المسؤولية الإجتماعية لعينة الدراسة أن هنالك تفاوتًا بين المكونات لهذا التبني والذي بدوره ينعكس إيجابًا أو سلبًا على نمط التبني؛
- أشارت نتائج التحليل إلى عدم وجود تكامل بين الشركات عينة الدراسة نحو تطوير إستراتيجية تكاملية لقطاع الصناعات الدوائية من خلال تفعيل خطوط التواصل وبناء جسور لرفع واقع تبنى المسؤولية الإجتماعية لينعكس إيجابًا على نمط التبني؛
- أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الإجتماعية ونمط المسؤولية الإقتصادي، الإجتماعي، والبيئي؛
- أشارت النتائج المتعلقة بالتحليل وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس مال الشركة على النمط الإجتماعي والبيئي للمسؤولية الإجتماعية؛
- بينت النتائج عدم وجو د تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس مال الشركة على النمط الإقتصادي للمسؤولية؛
- أوضحت نتائج التحليل عدم وجو د تأثير ذو دلالة إحصائية لعمر الشركة على النمط الإقتصادي والإجتماعي للمسؤولية؛
- بينت نتائج التحليل وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعمر الشركة على النمط البيئي للمسؤولية؛
- وجدت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعدد العاملين في الشركة على النمط الإقتصادي والإجتماعي والبيئي للمسؤولية؛
- أشارت النتائج إلى عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لشكل الملكية على النمط الإقتصادي والإجتماعي للمسؤولية؛
- كما أوضحت النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لشكل الملكية على النمط البيئي للمسؤولية.

سادسا / دراسة (وفاء التميمي، 2010)[65] بعنوان واقع تبني المسؤولية الإجتماعية في التسويق للشركات المنتجة لمستحضرات التجميل (دراسة ميدانية مبنية على آراء مجموعة من مديري شركات إنتاج مستحضرات التجميل)

إن الهدف الرئيسي لهذه للدراسة هو محاولة الكشف عن واقع تبني منظمات الأعمال للمسؤولية الإجتماعية في التسويق من وجهة نظر مديري الوظائف الرئيسة في الشركات المنتجة لمستحضرات التجميل في الأردن، وذلك من خلال إلقاء الضوء على أهمية تبني المسؤولية الإجتماعية في التسويق ونمط التبني السائد في هذه

[65] وفاء التميمي، **واقع تبني المسؤولية الإجتماعية في التسويق للشركات المنتجة لمستحضرات التجميل: دراسة ميدانية مبنية على آراء مجموعة من مديري شركات إنتاج مستحضرات التجميل**، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 06، العدد 03، 2010، ص 351-374.

الشركات، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين تبني المسؤولية الإجتماعية ونمط التبني المتبع في الشركات عينة الدراسة ، تمثل مجتمع وعينة الدراسة بالشركات المنتجة لمستحضرات التجميل الطبيعية في المملكة الأردنية، والتي بلغ عددها (45) شركة منتجة لمستحضرات التجميل، وقد تم إجراء مسح شامل لمجتمع الدراسة لتوزيع الإستبانة عليهم حيث تم توزيع (270) إستبانة أعدت لهذا الغرض على مديري الوظائف الرئيسية، وقد بلغ عدد الإستبانات المستردة والقابلة للتحليل (225) إستبانة، وتوصلت الباحثة للعديد من النتائج وكان منها ما يلي:

- بينت نتائج الدراسة تبني الشركات المنتجة لمستحضرات التجميل للمسؤولية الإجتماعية في التسويق؛
- أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الإجتماعية في التسويق ونمط تبني المسؤولية الإجتماعية (الإقتصادي، الإجتماعي، المتوازن) للشركات عينة الدراسة؛
- أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الإجتماعية في التسويق ونمط المسؤولية الإقتصادي للشركات الأردنية المنتجة لمستحضرات التجميل، من حيث تركيز الشركة على هدف تعظيم الربح وإعتقاد الشركة بأن المساهمات الإجتماعية ما هي إلا نواتج عرضية ومشتقة من المسؤولية الإقتصادية، كما أن مديري المنظمات هم محترفون وليسوا مالكين للأعمال التي يديرونها ويمثلون مصالح المالكين التي يفترض أن تنجز بأحسن الطرق لتعظيم الأرباح؛
- بينت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني المسؤولية الإجتماعية في التسويق ونمط المسؤولية الإجتماعي للشركات عينة الدراسة من حيث إعتبارها وحدات إجتماعية بدرجة كبيرة وأخذها بعين الإعتبار لمتطلبات المجتمع عند إتخاذ قراراتها، بالإضافة إلى مراعاتها لآثار قراراتها في كل جوانب المجتمع؛
- كما أوضحت نتائج الدراسة بوجود علاقة بين تبني المسؤولية الإجتماعية في التسويق ونمط المسؤولية المتوازن للشركات عينة الدراسة من حيث أن إدارة الشركة لا تمثل مصالح جهة واحدة ولا تمثل الجهات ذات المصلحة الواحدة ولكنها تمثل مصالح جهات عديدة كما أنها توازن بين مصالحها مجتمعة.

سابعا/ دراسة (حسين عبد المطلب الأسرج، 2014)[66] المسؤولية الإجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية

[66] حسين عبد المطلب الأسرج، **المسؤولية الإجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية**، متاح على الموقع (تاريخ الإطلاع 2015/12/02) MPRA Paper No. 54977 https://mpra.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/54977

يهدف هذا البحث إلى دراسة المسؤولية الإجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية وذلك بغية التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز دورها في التنمية في المملكة العربية السعودية، وهذا من خلال التعرف على مدى تبني الشركات في المملكة العربية السعودية لمفهوم المسؤولية الإجتماعية، والتعرف على تأثيرات المسؤولية الإجتماعية للشركات على المجتمع السعودي، وعلى دور هذه المسؤولية في تحقيق التنمية في المجتمع السعودي.

ولغرض تحقيق هذه الأهداف تم إتباع منهجين هما: المنهج الوصفي والذي إعتمد فيه الباحث على وصف المفاهيم الواردة في الدراسة وصفًا علميًا دقيقًا، بهدف تحديد ملامحها وصفاتها الخاصة تمهيدًا لتحليلها؛ و المنهج التحليلي التقييمي حيث قام الباحث بتحليل العلاقات التي تم وصفها بناءا على المنهج السابق، ومن ثم إستطاع الباحث تقييم ما أفرزه التحليل للعلاقات بين المفاهيم الأساسية في هذا البحث وبيان النتائج بصورتها الواقعية ومن أهم النتائج التي توصل لها الباحث كان ما يلي:

- تزايد الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية للقطاع الخاص في المملكة وأصبح لها الأولوية من حيث تحويل الشركات إلى شركاء في التنمية المستدامة؛

- تحمل الشركات عينة الدراسة لمسؤولياتها الإجتماعية يحقق العديد من الفوائد للمجتمع المحلى والشركات معا والتي تتمثل في تقديم سلع ومنتجات صحية للمجتمع والمحافظة على بيئة نظيفة خالية من التلوث وزيادة ولاء الموظفين وتمتع الشركة بالمصداقية وخلق علاقات جيدة مع المساهمين وغيرهم من أصحاب المصالح؛

- لايزال هناك غموض وعدم دراية كافية من جانب كل من الأفراد والشركات والمجتمع في المملكة العربية بمفهوم المسؤولية الإجتماعية للقطاع الخاص وأبعادها ومدى تطورها، وكذلك بمدى فعاليته وكيفية بلورته والإستفادة منه.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

على نفس منوال المطلب السابق فقد تم الحصول على عديد الدراسات الأجنبية متعلقة بموضوع بحثنا، وتم إختيار منها ما يتناسب ويخدم موضوع الدراسة، ونوجزها فيما يلي.

أولا/ دراسة [67] (Fatima Ez-Zahra Taoukif, 2014) بعنوان :

[67] Fatima Ez-Zahra Taoukif, **Analyse perceptuelle des déterminants de l'engagement sociétal des entreprises marocaines labellisées RSE**: de la performance au développement durable - cas du Maroc, thèse de doctorat en science de gestion, UNIVERSITE DU SUD TOULON-VAR, France, 2014.

Analyse perceptuelle des déterminants de l'engagement sociétal des entreprises marocaines labellisées RSE: de la performance au développement durable - cas du Maroc

الغرض من هذه الرسالة هو تحليل محددات الإلتزام المجتمعي للشركات، ومع العلم بأن نهج المسؤولية الإجتماعية للشركات ليس متماثلا في جميع دول العالم لعدة أسباب تتعلق بالخصائص الإقتصادية والثقافية والإجتماعية لكل بلد، فإن هذا البحث يتناول حالة المغرب، حيث يهدف إلى تحليل الدوافع والعقبات التي تعيشها الشركات المغربية المتبناة للمسؤولية الإجتماعية.

لقد سلطت الدراسة الضوء على الإلتزام المجتمعي في الممارسات الإدارية للشركات والتي يتمثل هدفها الرئيسي في ضمان إستدامتها حيث تُطالَب الشركات بالتوفيق بين الحفاظ على البيئة والعدالة الإجتماعية من جهة والضرورات المالية والإقتصادية من جهة أخرى؛ ولذلك جاءت هذه الدراسة للإجابة على سؤال الباحثة الرئيسي: ما هي محددات الإلتزام المجتمعي للشركات المغربية ؟

قامت الباحثة بمراجعة للأدبيات حول التيارات الرئيسية التي تتعامل مع محددات المشاركة المجتمعية للشركات، وعلى المستوى التجريبي (الميداني) إستخدمت الباحثة بشكل مشترك نهجين (نوعي وكمي) سمحا لها بتحليل كل المقابلات التي أجريت مع مديري هذه الشركات، وكذا إختبار نموذج الدراسة الكمي المطبق على عينة تتكون من (60) مؤسسة مغربية تنتمي إلى الإتحاد العام للمؤسسات المغربية (CGEM) وتوصلت الباحثة في رسالتها للعديد من النتائج والتوصيات ومن أهم النتائج كان ما يلي:

- يظهر التحليل الكمي أن درجة المعرفة والموقف الإداري للشركات بالمسؤولية الإجتماعية في الشركات التي شملتها الدراسة تعتمد إلى حد كبير على الخصائص الخاصة للنظام الإقتصادي والإجتماعي المغربي، مما يؤثر على الأداء الإجتماعي للشركات العاملة في هذا السياق، ويظل نهج المسؤولية الإجتماعية للشركات بمثابة عمل تطوعي من جانب الشركة ويتمثل أهمها في الممارسات الإدارية من حيث الموارد البشرية، تحفيز الموظفين، وإدارة النزاعات ..الخ؛
- ترتبط المسؤولية الإجتماعية للشركات بأدائها المالي، حيث يسمح مستوى أعلى من الأداء المالي بالمشاركة المجتمعية، حيث أن الشركات الكبيرة لديها الوسائل لتحمل تكاليف القيام بذلك الذي يؤدي بدوره لإرضاء توقعات أصحاب المصلحة وإلى زيادة المكاسب التي تسمح للشركة بتخصيص المزيد من الأموال لتحسين الوضع الإجتماعي للعاملين، ولاسيما للمساهمة في بيئتها الإجتماعية الخارجية؛

- أكدت الباحثة على أن نتائج الإستطلاع والمقابلات تظهر أن العقبات أمام المسؤولية الإجتماعية للشركات عديدة ولعل أهمها الإفتقار إلى المرونة المالية، حيث أن المتطلبات الإجتماعية تولد الكثير من التكاليف المهمة، وكذا عدم وجود قادة ومديرين قادرين على التعامل بشكل جيد مع المسؤولية الإجتماعية للشركات؛
- تتمثل دوافع المسؤولية الإجتماعية للشركات، بشكل رئيسي في صورة وسمعة الشركة، وتحقيق الميزة التنافسية، حيث أن الأموال المستثمرة على المستوى الإجتماعي سيعاد إستثمارها على المستوى المالي، كما أن تلبية إحتياجات وتوقعات الموظفين (بيئة العمل، مستوى المعيشة، والتحفيز) تزيد من إنتاج وإنتاجية الموظفين، وبالتالي تحسين الأداء المالي.
- تتأثر ممارسات المسؤولية الإجتماعية لدى عينة الدراسة بعدة عوامل: ثقافة الشركات، طبيعة الصناعة، توقعات وتحديات أصحاب المصلحة، إستراتيجية وقيم الشركة، وتواجه عقبات فيما يتعلق بتكاليف التدريب والتوثيق والإتصال والتنفيذ، وتكاليف التغييرات التقنية أو الإستراتيجية وإستيعابها، وتكاليف التغييرات التنظيمية، وعادات العمل... الخ
- كما يتحدد التزام الشركات عينة الدراسات بالمسؤولية الإجتماعية من خلال العوامل القطاعية (هيكل الملكية والصناعة والشراكة)، والتنظيمية (الحجم والعمر والابتكار والأداء الاقتصادي)، والعوامل الفردية (الجنس، السن، التعليم).

ثانيا/ دراسة [68] (Mounia KHELFAOUIE, 2014) **بعنوان** :

Engagement des entreprises dans la responsabilité sociale d'entreprise cas des PME industrielles algériennes

هدفت الباحثة في هذه الأطروحة إلى الكشف عن الإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، بالإضافة إلى تحديد العوامل المؤثرة في إستراتيجياتها لتبني هذه المسؤولية.

بدأت الباحثة الخطوة الأولى في بحثها إستكشافا نظريًا وفحصا لمفهوم المسؤولية الإجتماعية للشركات، ولقد توصلت إلى تأكيد علاقتها الوثيقة بالتنمية المستدامة على عدة مستويات: السياسية والنظرية والفلسفية والعلمية.

وعقب هذه الخطوة حاولت الباحثة تعزيز تحليلها على أساس إنعكاسات التيارات النظرية الشهيرة من حيث الإستراتيجيات الإدارية، وهي: أخلاقيات العمل، إدارة القضايا الإجتماعية ، الأعمال والمجتمع..، وخصلت إلى

[68] Mounia KHELFAOUIE, **Engagement des entreprises dans la responsabilité sociale d'entreprise cas des PME industrielles algériennes**, thèse de doctorat en Sciences Economiques, Université d'Alger 3, Alger, 2014.

تعريف شامل لمفهوم المسؤولية الإجتماعية للشركات الذي يعرف معاني مختلفة وعديدة؛ أما البحث الببليوغرافي الذي قامت به الباحثة، حيث أعادت تجميع الأعمال السابقة حول الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية للشركات سمح لها ببناء منهج دراستها، وتمثلت هذه الأخيرة في تطوير نموذج كمي مع بيانات نوعية من المسح الميداني الذي ركز على (219) مؤسسة صغيرة ومتوسطة، وتوصلت الدراسة لأنماط السلوك المسؤول إجتماعيا وخلصت إلى ما يلي:

- يتجسد السلوك المسؤول في الشركات الصغيرة والمتوسطة في إستراتيجيات المسؤولية الإجتماعية للشركات و الذي يتم إعتماده تحت تأثير العوامل الداخلية والخارجية والجزئية والإقتصادية الكلية وهو ما يتوافق مع المفهوم الإقتصادي للمسؤولية الإجتماعية للشركات حسب نظرية أصحاب المصلحة؛
- توصلت الباحثة إلى إيجابية العلاقة بين الحجم وطبيعة الصناعة والإلتزام بالمسؤولة الإجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المكونات البيئية والإقتصادية؛
- تؤثر مبادئ الثقافية الوطنية في مشاركة الشركات الصغيرة والمتوسطة الصناعية الجزائرية في جانبها الإجتماعي: حيث كشف تفسير للنتائج التي تحصلت عليها الباحثة عن إتجاهين: الأغلبية (91٪) من الشركات الصغيرة والمتوسطة هي تحت تأثير الأنظمة المطبقة من أجل التوظيف والمجتمع وكذلك الثقافة الوطنية الجزائرية المستمدة من مبادئ ديننا، ولديها سلوك لصالح مبادئ المسؤولية الإجتماعية على الرغم من عدم وجود تمثيل كلي لها، بل هو إلتزام "ضمني"؛ والأقلية (9٪) من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي ليست على دراية بمفهوم المسؤولية الإجتماعية للشركات ولا تدل ممارساتها كذلك على موقف إيجابي تجاه مبادئ المسؤولية الإجتماعية.
- تؤثر السمات الإجتماعية والديموغرافية للقائد على الإلتزام الرسمي للشركات الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الجزائر: حيث توصلت الباحثة إلى أن مستوى التعليم وعمر المدير يؤثران على الإلتزام المسؤول للمشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم؛
- توجه الإلتزام الإجتماعي للشركات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، ينطوي أغلبه على الجانب البيئي فقط.
- إستراتيجية المسؤولية الإجتماعية التي تعتمدها الشركات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة هي "إستراتيجية تفاعلية"، فعندما تظهر الشركة إلتزامًا بيئيًا وإجتماعيًا منخفضًا، يطلق عليها "إستراتيجية تفاعلية"، ويكون سببها غالبا مُواجهة الشركات الصغيرة والمتوسطة عقبات مثل نقص المعلومات حول هذا الموضوع، وقلة الوقت وتكلفة إعداد ممارسات المسؤولية الإجتماعية.

ثالثا/ دراسة [69] (David Murillo and Josep M. Lozano, 2006) **بعنوان:**

SMEs and CSR: An Approach to CSR in their Own Words

هدفت الدراسة إلى تحليل الصعوبات التي تواجهها الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في تبني إطار للمسؤولية الإجتماعية من خلال تحليل أربع حالات دراسية للشركات في إسبانيا، وهذا من أجل فهم الممارسات الإجتماعية والبيئية المؤثرة على تبني الشركات عينة الدراسة لهذه الأخيرة؛ وقد توصلت الدراسة إلى أن الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم ما زال أمامها فجوة كبيرة في كيفية التعلم وتطبيق المسؤولية الإجتماعية وإيصالها لأصحاب الفئات الداخلية والخارجية والوصول إلى أفضل الممارسات في هذا الإطار وإنعكاسها على المجتمع الخارجي.

رابعا/ دراسة [70] (Kenneth M. Amaesh, Bongo C. Adi and Chris Ogbechie, **2007**) **بعنوان:**

Corporate Social Responsibility in Nigeria: western mimicry or indigenous influences?

تستكشف هذه الدراسة دوافع وممارسات المسؤولية الإجتماعية للشركات في نيجيريا؛ وحيث تشير الدراسة إلى أن سلوك الشركات داخل مجتمع معين يتحدد من خلال التفاعل داخل التبادل الإجتماعي أي بين الشركات والأسواق والمجتمع، بحيث يتحدد سلوك الشركات بناءا على هذا التفاعل، فالذي يمكن إعتباره سلوكا مسؤولًا إجتماعيًا في منطقة ما قد لا يمكن تمييزه عن الآداب الإجتماعية العادية في منطقة أخرى؛ وبناءًا على ذلك، فإن الشركات تُبنى إجتماعياً ويعكس سلوكها سلوكيات المجتمع الذي تندمج فيه، ولهذا فإن السمات المميزة للمجتمع النيجيري وتاريخ شركاته مقترنة بمختلف الأنظمة الموجودة لها آثار كبيرة على المسؤولية الإجتماعية للشركات بقدر ما تكون الشركات راسخة إجتماعياً، وفي هذا السياق تم فحص المسؤولية الإجتماعية للشركات في نيجيريا.

تُظهر نتائج التحليلات أن فهم المسؤولية الإجتماعية وممارستها لدى مؤسسات عينة الدراسة في نيجيريا لا يزال إلى حد كبير يعتبر شكلا من الأعمال الخيرية والإيثارية، وأغلبية الشركات تمارسها بإعتبارها أعمالاً خيرية تهدف بها إلى مواجهة تحديات التنمية الإقتصادية والإجتماعية في نيجيريا حيث تنظر الشركات للمجتمع على أنه ساحة للعمل الخيري، كما يعتقد غالبية المجتمع أن المسؤولية الإجتماعية للشركات هي واحدة من الطرق العديدة التي تستطيع بها الشركات إعادة جزء من أرباحها إلى بيئتها المباشرة، وهذه النتيجة تختلف في كثير من الأحيان عن الفهم

[69] David Murillo and Josep M. Lozano, **SMEs and CSR: An Approach to CSR intheir own Words**, Journal of Business Ethics, n 67: 227-240.2006.

[70] Kenneth M. Amaeshi, Bongo C. Adi and Chris Ogbechie, Corporate Social Responsibility in Nigeria: western mimicry or indigenous influences?, Research presented at Pan-African University, Nigeria, 2007.

والممارسة الحاليين للمسؤولية الإجتماعية للشركات في الإقتصاديات الغربية، حيث تتطور المسؤولية الإجتماعية فيها إلى ما هو أبعد من العمل الخيري.

كما تؤكد الدراسة أيضًا أن تطور للمسؤولية الإجتماعية للشركات لا يلزم بالضرورة أن يتبع تقدمًا خطيًا كما تنبأ به كارول، حيث تمثل المسؤولية الإقتصادية المرحلة الأولى من تطوير المسؤولية الإجتماعية للشركات في نموذج كارول، في حين أن المسؤولية الخيرية هي المرحلة الأخيرة من نضج المسؤولية الإجتماعية؛ وفي حالة نيجيريا تم التأكيد على أن المسؤوليات الخيرية تمثل غالبية سلوكيات المسؤولية الإجتماعية في الشركات عينة الدراسة، هذا لا يعني بأي حال أن ممارسة المسؤولية الإجتماعية للشركات هي أكثر تقدما في نيجيريا، لكنها تدعم بعض الدراسات التي جادلت ضد توقعات كارول لتطور المسؤولية الإجتماعية للشركات.

خامسا/ دراسة [71] (Bert Venvan de and Johan Graafland, **2010**) **بعنوان**

Strategic and Moral Motivation for Corporate Social Responsibility

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين نظرة الإدارة للمسؤولية الإجتماعية للشركات والجهود الفعلية لهذه المسؤولية، فشملت عينة الدراسة (111) شركة هولندية من الإقتصاديات الحديثة للتصنيع، وصنفت أصحاب المصلحة إلى خمس فئات: الموظفين، الموردين، العملاء، المنافسين والمجتمع ككل.

سعى الباحثان لمناقشة: هل أن الدافع الأخلاقي (الجوهري) والذي يؤكد بأن المسؤولية الإجتماعية للشركات واجب أخلاقي من الشركة نحو المجتمع هو أقوى من الدافع الإستراتيجي (خارجي) الذي يؤكد بأن المسؤولية الإجتماعية للشركات تسهم في النجاح المالي للشركة على المدى الطويل.

قام الباحثان بقياس الرؤية الإستراتيجية للمدراء بشأن المسؤولية الإجتماعية من خلال ردهم على هذا الإقتراح: "سيكون لجهود شركتنا فيما يتعلق بالمسؤولية الإجتماعية تأثير إيجابي على نتائجنا المالية على المدى الطويل"؛ فتم قياس وجهة نظر المدير الأخلاقية للمسؤولية الإجتماعية للشركة، وأظهرت النتائج أن غالبية المستجيبين لديهم نظرة إيجابية للمسؤولية الإجتماعية وبما أن هذه النظرة تبقى مجرد آراء شخصية للمدراء ولا تضمن أن يتم إتخاذ إجراءات جدية بشأنها فقد تم ربط النتائج حول الآراء بالجهود الفعلية المبذولة حول المسؤولية الإجتماعية للشركات ذات الصلة، فوجد أن هناك علاقة ضعيفة بين النظرة الإستراتيجية للمسؤولية الإجتماعية للشركة والجهود الفعلية المبذولة لأجلها، لذلك فإن نتائج الدراسة أظهرت التالي:

[71] Bert Venvan de and Johan Graafland, **Strategic and Moral Motivation for Corporate Social Responsibility,** MPRA Paper No. 20278, posted 27, Tilburg University, Netherlands, 2010.

- إن النظرة الإستراتيجية الإيجابية بشأن المسؤولية الإجتماعية للشركات ليس دافع كافي للنجاح المالي على المدى الطويل؛
- هناك علاقة قوية بين أداء المسؤولية الإجتماعية للشركات والنظرة الأخلاقية لهذه المسؤولية، حيث توصلت الدراسة إلى أن معامل الإرتباط بين النظرة الأخلاقية والأداء الكلي للمسؤولية الإجتماعية للشركات هو (0,35)؛
- إن نظرة إدارة الشركات تجاه أصحاب المصلحة فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية لا تعكس الأداء الفعلي في الشركة.

سادسا/ دراسة (Mitsuko Hori, Cheng Yuting and Chen Zhewen **2010**)[72] **بعنوان**

Motivations behind Corporate Social Responsibility: A case study of Arla Foods

تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في الدوافع وراء أنشطة المسؤولية الإجتماعية للشركات، من خلال دراسة حالة لشركة Arla Foods، وهي شركة ألبان دانماركية سويدية وتحتل المرتبة الخامسة من الشركات الرائدة لصناعة الألبان في العالم، فبسبب الفضائح غير الأخلاقية الأخيرة التي تسببت بها الشركات الرائدة في العالم ظهر إهتمام متزايد بمسائل المسؤولية الإجتماعية في الشركات، وقد إختار الباحثون هذه الشركة في ضوء إلتزامها العالي في أنشطة المسؤولية الإجتماعية حيث تظهر Arla Foods إهتمامها الكبير بها من خلال تقارير المسؤولية الإجتماعية المستقلة والأنشطة المتنوعة المدرجة على موقعها على الويب، وتقوم Arla Foods بممارسة أنشطة المسؤولية الإجتماعية بطرق متنوعة، والتي يمكن من خلالها ملاحظة إهتمامها الكبير وإلتزامها بالمسؤولية الإجتماعية؛ حيث يعتقد الباحثون أن الإلتزام العالي لشركة Arla بأنشطة المسؤولية الإجتماعية يسمح بتعميق وإثراء فهم الدوافع وراء إلتزام الشركات بالمسؤولية الإجتماعية، وفي بداية الدراسة قام الباحثون بتناول مختلف النظريات المفسرة لدوافع الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية، ثم تناولت الدراسة المقابلات التي أجريت وجهاً لوجه مع مدير المسؤولية الإجتماعية للشركة في Arla Foods وبالإستعانة بتقارير المسؤولية الإجتماعية الخاص بشركة Arla وكذا إستجواب المستخدمين، تبين للباحثين بوضوح أن المسؤولية الإجتماعية تُستخدم لتنفيذ الهدف المالي لشركة Arla، حيث يمكن للشركة الحصول على صورة أفضل للعلامة التجارية وبناء الثقة مع عملائها، الأمر الذي سيزيد من أرباح الشركة، كما فإن الدافع لـ Arla للقيام بالمسؤولية الإجتماعية هو أن تكون مستدامة وتنافسية في السوق، فالإستدامة والتنافسية هنا لا تعني فقط أن تكون صديقة للبيئة وبيئية، ولكن الأهم من ذلك هو الحفاظ على نفسها في السوق والقدرة على التنافس مقارنة بمنافسيها،

[72] Mitsuko Hori, Cheng Yuting and Chen Zhewen, Motivations behind Corporate Social Responsibility: A case study of Arla Foods, Master Thesis of economics, Linnaeus University, Suède, 2010.

وكما تهتم شركة Arla بعملائها كثيرا وتحاول تلبية متطلباتهم لأنهم يعتقدون أن ثقة المستهلكين تجاه منتجاتهم وشركتهم ستقودهم إلى أن يكونوا أكثر قدرة على المنافسة في السوق، وقد خلص الباحثون إلى إعتبار المسؤولية الإجتماعية في هذه الشركة وسيلة لتحقيق المهام الإقتصادية.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

تجدر الإشارة الى أن النتائج التي توصل اليها الباحثون في الدراسات السابقة كانت مختلفة تبعا لعدة عوامل منها الدولة التي أجريت فيها الدراسة، القطاع موضوع البحث، الأحجام المختلفة للمؤسسات (صغيرة، متوسطة، وكبيرة)، حجم العينة المدروسة، الفترة الزمنية التي أجريت خلالها الدراسة وبعض الخصوصيات المتعلقة بكل دراسة، ويمكن تحديد جوانب إتفاق وإختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:

❖ من حيث منهجية الدراسة

نجد أن الدراسة الحالية تتفق مع أغلب الدراسات السابقة في تبني المنهج الوصفي التحليلي، بإعتباره المنهج الذي يلاءم هذا النوع من الدراسات، لأنه يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظواهر مما يسهل ربطها ببعضها البعض، وإكتشاف العلاقة بينها، وإعطاء التفسير الملائم لذلك مع إمكانية التنبؤ بمستقبلها، وهو ما يناسب تماما دراستنا هذه ويخدم الوصول لأهدافها.

❖ من حيث أداة الدراسة

لجأت جل الدراسات السابقة إلى أداة الإستبانة التي تم توجيهها إلى المسؤولين في المؤسسات بهدف الكشف وقياس المسؤولية الإجتماعية في المؤسسات محل الدراسة وذلك لكون هذه الأداة تعتبر الأنسب من بين الأدوات المعتمدة لقياس المتغيرات النوعية، وهذا تماما ما قمنا به في دراستنا هذه حيث إعتمدنا على توزيع إستبيان لعينة من المؤسسات الإقتصادية الجزائرية تنتمي إلى عدة قطاعات إقتصادية.

❖ من حيث أبعاد متغيرات الدراسة:

✓ **بالنسبة لأبعاد المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية**

إعتمدت دراسة (فؤاد مُحَّد عيسى، 2008) على ثلاثة أبعاد فقط لقياس المسؤولية الإجتماعية وهي: المسؤولية تجاه العاملين، المسؤولية تجاه العملاء والمسؤولية تجاه المجتمع.

وقام (مُحَّد عاطف ياسين، 2008) بقياس المسؤولية الإجتماعية من خلال مدى إلتزام المنظمات تجاه فئات المتعاملين والمتضمنة بالمالكون، العاملون، المستهلكون، المنافسون، جماعات الضغط، الحكومة، المجتمع المحلي، والبيئة؛

أما دراسة (وفاء التميمي، 2010) فقد تبنت ثلاث أبعاد تبعا لأنماط تبني المسؤولية الإجتماعية: النمط الإقتصادي، النمط الإجتماعي، والنمط المتوازن.

أما دراسة (Mounia KHELFAOUIE, 2014) فقد استعملت ثلاث أبعاد المسؤولية الإجتماعية في دراستها من خلال ثلاث مستويات: إلتزام مجتمعي، إلتزام بيئي، وإلتزام إقتصادي.

وقسمت دراسة (Bert van de Ven and Johan Graafland, 2010) الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية إلى خمس فئات: المسؤولية إتجاه كل من: الموظفين، الموردين، العملاء، المنافسين، والمجتمع؛

وسوف نعتمد في دراستنا على سته أبعاد للمسؤولية الإجتماعية إعتمادا على الخلفية النظرية للمسؤولية الإجتماعية وإعتمادا على الدراسات السابقة وتتمثل هذه الأبعاد في: المسؤولية إتجاه العاملون، تجاه البيئة، تجاه المجتمع، تجاه الزبائن، وتجاه المالكين؛ و تجاه الموردين .

- ✓ **بالنسبة للمتغير التابع: الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية .**

سوف تعتمد دراستنا على مجموعه من العبارات لقياس المتغير التابع في المؤسسات عينة الدراسة.

❖ **مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة**

مكننا الإطلاع على الدراسات السابقة الإستفادة منها في عديد الجوانب ونذكرها فميا يلي:

- ✓ ساعدت الدراسات والبحوث السابقة بالإضافة إلى الدراسة الإستطلاعية في تحديد موضوع الدراسة في المسؤولية الإجتماعية في المؤسسات الإقتصادية ؛
- ✓ ساعدت الدراسات والبحوث السابقة في إعداد وصياغة فروض الدراسة؛
- ✓ ساعدت الدراسات والبحوث السابقة في تحديد متغيرات الدراسة وكل هذا يخدم البحث بشكل متكامل؛

تم تطوير إستبيان الدراسة الحالية على ضوء إستبيانات الدراسات السابقة، وذلك من خلال مراجعة الأبعاد التي تم إستخدامها في قياس متغيرات الدراسات السابقة لنخرج في الأخير بإستبيان خاص بالدراسة الحالية وبأبعاد تعالج إشكالية الدراسة وتجيب على تساؤلاتها.

خلاصـــة الفصل

قمنا خلال هذا المطلب بالوقوف على مجموعة من الدراسات السابقة التي مست موضوع بحثنا، وحيث دلت هذه الدراسات على طبيعة فلسفة المسؤولية الإجتماعية بوجود مجموعة من العوامل المؤثرة على تبنى هذه الفلسفة، ومن هذه العوامل ما هو متعلق بسمات متخذ القرار ومنها ما هو متعلق بخصائص و إستراتيجيات المؤسسة ومجموعة ثالثة تتعلق بأصحاب المصالح المحيطون بها؛ وبعد مناقشة الأدبيات التطبيقية والإستقرار على مجموعة العوامل محل الدراسة، سنحاول من خلال الجزء التطبيقي من الأطروحة إختبار نموذج الدراسة، بإستخلاص جوهرية العلاقات بين هذه العوامل كل منها على حدة أو مجتمعه على تبنى المسؤولية الإجتماعية، وكذا الربط بين مختلف أبعاد تبيني المسؤولية الإجتماعية ومختلف دوافع تبني هذه الممارسات المسؤولة، وبالتالي معرفة مجموعة العوامل المؤثرة على السلوك الإجتماعي في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية.

الفصل الثاني

الأدبيات التطبيقية

مقدمة الفصل الثاني :

بعد التطرق للدراسة والتحليل لمختلف الجوانب النظرية ذات العلاقة بموضوع الدراسة و المتمثل في دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا بولاية الوادي ، وسيتم من خلال هذا الفصل التطبيقي إلى إسقاط العناصر النظرية على أرض الواقع من خلال اخذ مجموعة من المؤسسات الاقتصادية في بلدية الوادي والبلديات المجاورة لها نموذجا للدراسة، ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون إتباع إجراءات منهجية تسمح بتحديد الخطوات التي يجب المرور بها والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وسنحاول التطرق إلى الإطار الميداني للبحث من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية للمؤسسات وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة.

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول : الأدوات والإجراءات المتبعة في الدراسة

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة تقييم مدى فعالية المؤسسات الاقتصادية في ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19 ، من وجهة نظر المدراء، ورؤساء المصالح، والموظفين العاملين في المؤسسات الاقتصادية ، حيث اشتمل هذا المبحث على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة

تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى تقييم مدى فعالية المؤسسات الاقتصادية في ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19، حيث اشتمل هذا العنصر على الأدوات والإجراءات المتبعة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، واستخدمنا المنهج الوصفي والتحليلي في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، حيث تم استخدام استبانة في جمع البيانات من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره .

أولا : مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة :

1/ مجتمع الدراسة :

كون الظاهرة المدروسة تتعلق تقييم مدى فعالية المؤسسات الاقتصادية في ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية فإن المجتمع المحدد للدراسة يتمثل في المديرين ورؤساء المصالح وغيرهم في المؤسسات الاقتصادية بولاية الوادي.

2 / عينة الدراسة :

بما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد ارتأينا توزيع وإجراء الاستبيان بالاعتماد على هذه الطريقة القصدية ، وهذا راجع لطبيعة الأسئلة المطروحة في الاستمارة تتطلب أشخاص ذوي خبرة عالية ولديهم دراية كافية حول تقييم مدى فعالية المؤسسات الاقتصادية في ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية ، وقم تحديد العينة في المؤسسات الاقتصادية ، كما وتم توزيع الاستمارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): يبين كيفية توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة

البيان	العدد
عدد الاستبيانات الموزعة	43
عدد الاستبيانات المسترجعة	40
عدد الاستبيانات الملغاة (غير صالحة) بسبب عدم استرجاعها من قبل عينة الدراسة	03
عدد الاستبيانات الصالحة	40

المصدر : من اعداد الطالبات

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي(Likert Scale) ، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية :(موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وتمثل رقميا (1،2،3،4،5) على التوالي:

جدول رقم (2-2): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة/الترميز	01	02	03	04	05

المصدر :من إعداد الطالب بالاعتماد على مقياس ليكارت(Likert Scale)

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فانه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث: المدى: لتحديد مجالات ل مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى و يساوي= (أعلى درجة في مقياس- أدني درجة في مقياس 4=(1-5) (وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد دراجات الموافقة وذلك على نحو التالي :طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة 0.8=4/5 وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا 1.80=0.8+1 : فنحصل على مجال [1.80 -1] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا . وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف الُمشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (3-2): تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي

مجال المتوسط الحسابي	الاوزان	الاتجاه(التقييم)
من 01 إلى 1.80 درجة	1	غير موافق بشدة
من 1.81 إلى 2.60 درجة	2	غير موافق
من 2.61 إلى 3.40 درجة	3	محايد
من 3.41 إلى 4.20 درجة	4	موافق
من 4.21 إلى 5 درجة	5	موافق بشدة

المصدر :من إعداد الطلبات بالاعتماد على المرجع :د. ضو نصر ، **محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء** ، مقدمة للسنة الأولى ماستر اقتصاد كمي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي ، 2018

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67فأكثر	3,66-2,34	2,33-1

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: طول الفئة= $\frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$

$\frac{(1-5)}{3} = \frac{4}{3} = 1,33$ حيث أن عدد المستويات=3

وبناءاً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعا (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.34-3.66 فيكون المستوى متوسطاً،وإذا كان المتوسط الحسابي من1- أقل من 2.33 فيكون المستوى منخفض.

ثانيا / استبانه ونموذج الدراسة :

تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات و المعلومات من الواقع، و المتمثلة في أراء و جهات نظر موظفي حول مشكلة الدراسة.

■ ولكي تكون الاستمارة دقيقة و منظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة و الوضوح و المضمون، فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة، و انطلاقا من الجانب النظري تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث و الفرضيات الموضوعة، و لقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

- استعمال لغة سليمة؛
- صياغة أسئلة بسيطة و غير قابلة للتأويل؛
- ترتيب الأسئلة و تسلسلها و ربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

1/ إعداد استمارة الاستبيان : قمنا بتصميم وتوزيع استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة ،وذلك بناءا على فرضيات الدراسة ومتغيراتها المستقلة ،ويتكون هذا الاستبيان من قسمين على النحو التالي :

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس ، العمر ، المستوى العلمي، سنوات الخدمة ،المسمى الوظيفي ، الملكية).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من 43 فقرة موزعة على محورين رئيسيين هما

المحور الأول : مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كرونا .

والمحور الثاني : دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كرونا .

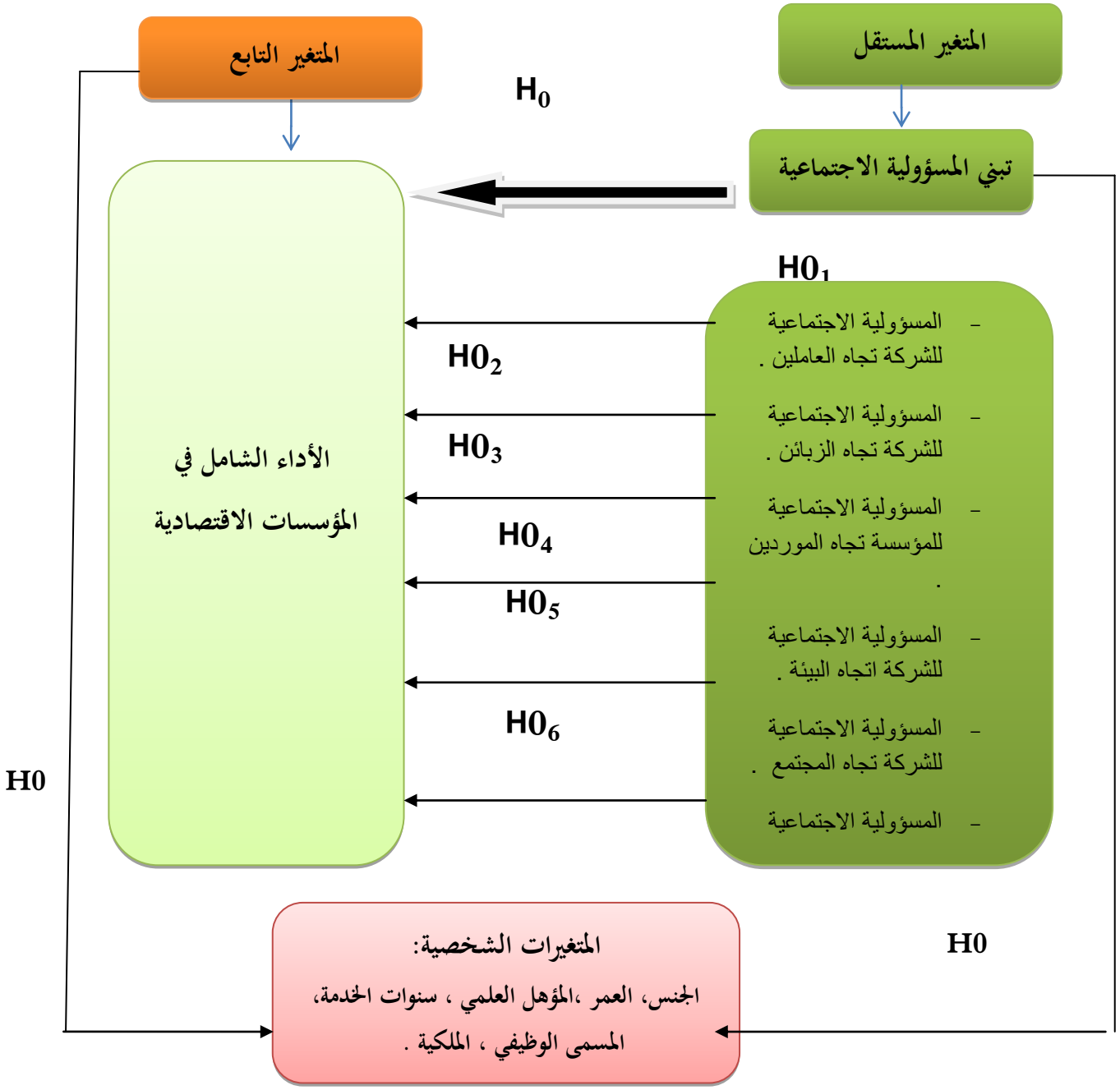
المحور الأول:مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية ، ويتكون (6) فقرات :

- ☒ البعد الأول: المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العاملين ويتكون من (4)فقرات
- ☒ البعد الثاني: المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن ، ويتكون من (4) فقرات.
- ☒ البعد الثالث : المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه الموردين ،ويتكون من (4) فقرات .
- ☒ البعد الرابع : المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة ، وتتكون من (5) فقرات .
- ☒ البعد الخامس : المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع ، ويتكون من (5) فقرات .
- ☒ البعد السادس : المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المساهمين ، ويتكون من (3) فقرات .

المحور الثاني:دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية ،ويتكون من (18) فقرات .

2 / نموذج الدراسة المتغيرات المستقلة : خلال هذه الدراسة معرفة مدى تقييم المسؤولية الاجتماعية على تحسين الاداء الشامل. اما العينة فهي مجموعة من المؤسسات الاقتصادية ، المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل ،تحسين الاداء الشامل كمتغير تابع .

الشكل رقم (1-2) يبين نموذج الدراسة



المطلب الثاني : أدوات الدراسة :

من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة بكل من برنامج: **Excel** وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: **spss21** لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة وهي : التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية واستخدام الانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لكشف العلاقة بين المتغيرات، صحة وثبات أداة الدراسة ولاختبار أداة القياس تم استخدام معامل المصداقية ألفا كرونباخ لقياس درجة مصداقية الإجابات على فقرات الاستبيان، وبهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها، تم تفريغ البيانات الواردة بالاستبيان وتبوبها وجدولتها، ليسهل التعامل معها بواسطة جهاز الكومبيوتر، وتمت معالجة البيانات بغية اختبار نموذج الدراسة وفرضيتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS إصدار 21 ،لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها استخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية :

- **التكرار و النسبة % والرسوم البيانية** : لوصف أفراد عينة الدراسة
- **معامل ألفا كرونباخ** : اختبار ثبات الاستبيان
- **معامل ارتباط بيرسون** : لاختبار صدق الاستبيان
- **المتوسط الحسابي** : وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المستجوبين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدر ب (03) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (05)، والمتوسط يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة له.
- **الانحراف المعياري**: وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو محور، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر هذا يعني تركز الإجابات وعدم تشتتها، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو العبارات لصالح الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.
- **اختبار T** (**one Sample t-test**) : لمعرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غير دال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (**one Sample t-test**) في الكشف عن ما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائيا) بين المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة و المتوسط الفرضي
- **مستوى الدلالة 0.05** : يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة

الفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.

☒ **مستوى المعنوية (Sig)،أو (احتمال الخطأ) (P–value)**: يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05

☒ **الاختبارات الإحصائية** :والتي من بينها اختبار الطبيعة ، فاذا كان التوزيع طبيعي استخدمنا الاختبارات المعلمية و إلا فنستخدم الاختبارات اللامعلمية

☒ **تحليل الانحدار** : سوف نستخدم الانحدار البسيط

☒ **استخدام برنامج الحزمة الاحصائية SPSS 21** : يعتبر برنامج التحليلات الإحصائية SPSS أحد أهم التطبيقات الإحصائية، ويعمل هذا البرنامج تحت مظلة ويندوز، ويتكون البرنامج من مجموعة من القوائم وكذلك مجموعة من الأدوات التي تساهم في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات أو المقابلات وكذلك من خلال الملاحظات ، و يعتمد برنامج التحليل الإحصائي SPSS علي مجموعة من المعلومات الرقمية، ويتميز هذا البرنامج بقدرته الكبيرة على المعالجة لكافة البيانات التي يتم إدخالها فيه، وهذا البرنامج مناسب تمامًا لجميع مناهج البحث العلمي، ويحتاج الكثير من الباحثين بلا شك إلى استخدام مجموعة من الأدوات التي تسهل في عملية تصنيف جميع البيانات والمعلومات التي قام الباحث بجمعها والتي تتعلق بجميع مناهج البحث العلمي الخاصة بالباحث، ويحتاج الباحث كذلك إلى تحليل هذه البيانات وكذلك الوصول إلى مجموعة من النتائج لتأييد أو لرفض الفرضيات الخاصة بالبحث.

ويعتبر برنامج التحليل الإحصائي SPSS الوسيلة الأمثل والأداة الأكثر استخدامًا للحصول على تصنيف وتحليل كافة البيانات الخاصة برسائل الماجستير أو الدكتوراه، فيساعدك البرنامج على كل من:

–وصف جميع المتغيرات الخاصة بالدراسة.

–تحليل البيانات الخاصة بالدراسة.

–التوصل إلى أهم النتائج الخاصة بالدراسة.

–تعميم النتائج على كافة أفراد المجتمع.

المطلب الثالث : صدق المحتوى

وهنا إعتمدنا على الصدق الظاهري كمرحلة أولى ثم قيمنا الصدق والثبات عن طريق الأساليب الإحصائية كمايلي:

أولا / الصدق الظاهري : عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (05) أعضاء في هيئة التدريسية، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانيا/ الصدق البنائي : يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.

صدق الاتساق الداخلي ووفقا لمعامل الارتباط بيرسون يهدف إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح حيث عندما يتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرين فإن هذا المعامل يتراوح في كل الحالات بين(-1) و(+1)، لكن هذا المعامل لا يكتسب دلالته من قيمته المطلقة، ويتعين أن يتم تفحص دلالة معامل الارتباط بيرسون وهذا من خلال مقارنة القيمة الاحتمالية[1*](sig) لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05 ، فإذا كانت قيمة(sig) أقل أو تساوي مستوى الدلالة[2*]: 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذو دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين العبارة ومحورها أي بعبارة أخرى أن العبارة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه أي أن مضمون العبارة يتلاءم مع مفهوم المحور الذي تنتمي إليه .

1-صدق الاتساق الداخلي: للمحور الأول : والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (4-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية

	معامل الارتباط	قيمة المعنوية	النتيجة		معامل الارتباط	قيمة المعنوية	النتيجة
العبارة رقم01	0.582**	0.000	دال	العبارة رقم 13	0.535**	0.000	دال
العبارة رقم 02	0.642**	0.000	دال	العبارة رقم 14	0.745**	0.000	دال

[1*]- القيمة الاحتمالية (Sig):أو ما يسمى ب (احتمال الخطأ) (P-value): تظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل برنامج Spss، وعلى أساسها يتم اختبار دلالة الاحصائية لنتائج الدراسة الميدانية نقلا عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 24.

[2*] - مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وهي قيمة يختارها الباحث في بحثه وعادة في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية يتم اختبار مستوى الدلالة شائع الاستخدام وهو 0.05 ويعني ذلك ان الباحث يشك في النتائج الميدانية بنسبة 5% ويعني ذلك أن الاحتمال المقبول بالخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يُقبل مقدار خطأ في صحة النتائج اذا كانت قيمةsig لا تزيد عن 0.05 ، نقلا عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 24.

العبارة رقم 03	0.469**	0.002	دال	العبارة رقم 15	0.749**	0.000	دال
العبارة رقم04	0.688**	0.000	دال	العبارة رقم 16	0.699**	0.000	دال
العبارة رقم 05	0.595**	0.000	دال	العبارة رقم 17	0.541**	0.000	دال
العبارة رقم 06	0.708**	0.000	دال	العبارة رقم 18	0.746**	0.000	دال
العبارة رقم 07	0.551**	0.000	دال	العبارة رقم 19	0.718**	0.000	دال
العبارة رقم 08	0.619**	0.000	دال	العبارة رقم 20	0.603**	0.000	دال
العبارة رقم 09	0.708**	0.000	دال	العبارة رقم 21	0.723**	0.000	دال
العبارة رقم 10	0.685**	0.000	دال	العبارة رقم 22	0.710**	0.000	دال
العبارة رقم 11	0.739**	0.000	دال	العبارة رقم 23	0.589**	0.000	دال
العبارة رقم 12	0.666**	0.000	دال	العبارة رقم 24	0.631**	0.000	دال
دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها ** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الاحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الاحصائية							
قـــاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة،0.05 فانه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها							

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21 .

من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الأول (**المحور الأول مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية**) تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائيا، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلا اعلى معامل ارتباط للعبارة رقم 15 كان 0.749 ، وهو دال إحصائيا حيث قيمة sig=0.000 أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات ومنه عبارات المحور الاولى صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

2- صدق الاتساق الداخلي: للمحور الثاني : والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (5-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا

	معامل الارتباط	قيمة المعنوية	النتيجة		معامل الارتباط	قيمة المعنوية	النتيجة
العبارة رقم01	0.802**	0.000	دال	العبارة رقم 07	0.814**	0.000	دال
العبارة رقم 02	0.577**	0.000	دال	العبارة رقم 08	0.916**	0.000	دال
العبارة رقم 03	0.587**	0.000	دال	العبارة رقم 09	0.448**	0.004	دال
العبارة رقم04	0.471**	0.002	دال	العبارة رقم 01	0.814**	0.000	دال
العبارة رقم 05	0.791**	0.000	دال	العبارة رقم 11	0.916**	0.000	دال

العبارة رقم 06	**0.596	0.000	دال	العبارة رقم 12	**0.448	0.004	دال
دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها ** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الاحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الاحصائية							
قـــاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة،0.05 فانه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها							

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V21 .

من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الثاني (**تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا**) تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائيا، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلا اعلى معامل الارتباط للعبارتين رقم (8 و 11) كان 0.916 وهو دال إحصائيا حيث قيمة sig=0.000 أقل من 0.05 ، ونفس المقارنة مع باقي العبارات ومنه عبارات المحور الثاني صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

ثالثا / قياس ثبات الاستبيانة: يقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ويكون من خلال معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). الذي يعد من أفضل المقاييس للدلالة على ثبات وصدق الاستبانة، وقد قدر هذا المقياس بواسطة برنامج (SPSS) ، حيث قيمته موضحة لكل بعد ومحور كما في الجدول التالي و الذي يوضح اختبار الثبات والصدق لمحاور الدراسة.

جدول رقم (6-2): نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبانة.

المحاور والأبعاد	العدد	معامل الثبات	معامل الصدق
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العاملين	4	0.858	0.926
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن	4	0.779	0.882
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه الموردين	3	0.324	0.569
المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه البيئة	5	0.853	0.923
المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المجتمع	5	0.889	0.942
المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المساهمين	3	0.747	0.864
المحور الاول : مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية	24	0.941	0.970

المحور الثاني : المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	12	0.898	0.947
إجمالي المحاور	36	0.955	0.977

المصدر: من إعداد الطلبات بناءا على مخرجات spss (أنظر الى ملحق 2)

تدل معاملات الثبات علي ثبات المحتوى بصورة عامة ، نظرا لان معامل الثبات عال ويقترب للواحد الصحيح وهذا يدل على قدرة الأداة في تحقيق أغراض الدراسة ، حيث يتضح من الجدول السابق أن أعلى معامل ثبات يتعلق بمستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية وهو (0.941) ، بينما نلاحظ أن أقل معامل ثبات قدر ب (0.324) ويتعلق بالبعد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه الموردين ، مما يدل على عدم ثبات هذا البعد ، بينما كان معامل الثبات لإجمالي المحاور عال جدا حيث بلغ(0.955) .مما يدل على ثبات وصدق المحتوى لاستمارة الأسئلة .

اما معامل الصدق فهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ونلاحظ ان معامل الصدق لمحاور الدراسة يقترب للواحد الصحيح ، مما يعني صدق المحتوى لكل المحاور.

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

بعد عملية استرجاع الاستبيانات وتشفيرها وتفريغها في البرنامج الاحصائي spss21 تتم عملية عرض النتائج من خلال خصائص عينة الدراسة و تحديد اتجاهات إجابات العينة حول كل العبارات والمحاور لنصل في الاخير لاختبار فرضيات الدراسة كما يلي :

المطلب الأول: خصائص العينة :

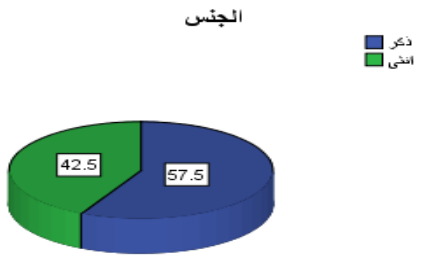
أولا–توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم(7–2): توزيع عينة دراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	23	57.5
أنثى	17	42.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبات بناءا على مخرجات spss

الشكل رقم (2–2): توزيع عينة دراسة حسب الجنس



تتكون عينة الدراسة من (40) فرد ،منهم 23 ذكر و17أنثى ، حيث يوضح الشكل أعلاه والمتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، إن نسبة الذكوركانت مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور 57.5% ، في حين قدرت نسبة الإناث بحوالي 42.5%.

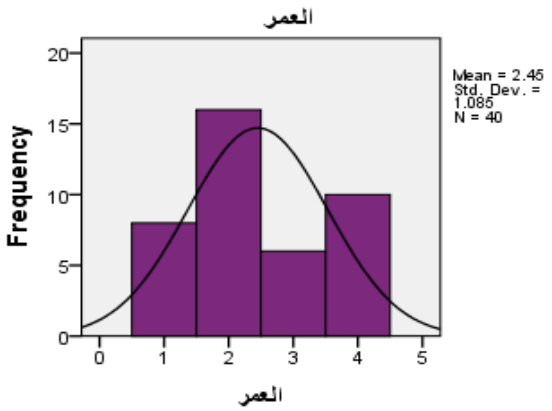
ثانيا: توزيع أفراد العينة تبعا العمر: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم(8–2) : توزيع عينة دراسة حسب العمر

الفئة	التكرار	النسبة
أقل من 25سنة	8	20.0
من 25الي 35سنة	16	40.0
من 35سنة لى45سنة	6	15.0
من45 سنة فاكثر	10	25
المجموع	40	100.0

المصدر: من إعداد الطالبات بناءا على مخرجات spss

الشكل رقم(3–2) : توزيع عينة دراسة حسب العمر



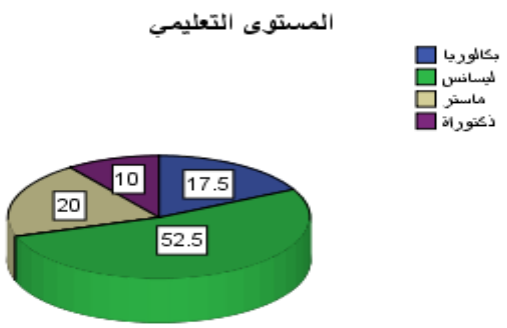
من خلال الجدول أعلاه والخاص بالمعلومات حسب متغير العمر نلاحظ تباين في الأعمار ، وأن الفئة العمرية الأكثر هي (من25 الى35 سنة) بنسبة مئوية 40%، تليها الفئة العمرية الأقل (من 45سنة فاكثر)بنسبة مئوية 25%، ثم تأتى الفئة الأقل تكرار وهي الفئة (أقل من 25 سنة)، والتي قدرت بنسبة 20%، وتليها الفئة الاقل تكرار وهي(من 35سنة الى45سنة) بنسبة مئوية قدرة15%. ومنه فإن الفئة العمرية الأكثر تكرار تميل إلى أعمار متقدمة مما يعني أن لها خبرة معتبرة في التعامل ميدانيا وهذا ما يمكن أن ينعكس إيجابيا على نتائج البحث .

ثالثا: توزيع أفراد العينة تبعا للمستوى التعليمي : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم(9–2) : توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي

الفئة	التكرار	النسبة
بكالوريا	7	17.5
ليسانس	21	52.5
ماستر	8	20.0
دكتوراه	4	10.0
المجموع	40	100.0

الشكل رقم(4–2) : توزيع عينة دراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من اعداد الطالبات بناءا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل (المؤهل التعليمي) ، أن أغلبية أفراد العينة من حاملي شهادة ليسانس حيث بلغ عددهم 21 فرد بنسبة مئوية 52.5 %وهي نسبة مرتفعة، في حين بلغت نسبة حاملي شهادة ماستر 20% ونسبة حاملي شهادة بكالوريا17.5 %ونسبة حاملي شهادة دكتوراه 10.0% أي أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى جامعي وهذا ما يزيد من أهمية البحث و النتائج المتوصل إليها.

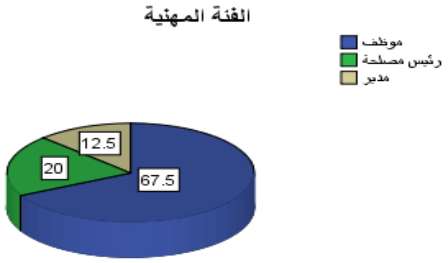
رابعا : توزيع أفراد العينة تبعا للوظيفة : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (10–2) يبين توزيع العينة حسب الوظيفة

الفئة	التكرار	النسبة
موظف	27	67.5
رئيس مصلحة	8	20.0
مدير	5	12.5
المجموع	40	100.0

المصدر: من اعداد الطالبات من مخرجات SPSS

الشكل رقم (5–2) يبين توزيع العينة حسب الوظيفة



من الجدول والشكل السابقين يتضح توزيع الأفراد العينة حسب الوظيفة بنسب متفاوتة، حيث أن الموظفين الإداريين يمثلون أكبر نسبة 67.5% ، أما رئيس مصلحة يمثلون نسبة 20% ، و بالنسبة لرتبة مدير يمثلون نسبة 12.5%و سبب هذا التفاوت هو ناتج على طبيعة هيكل المؤسسات التنظيمي .

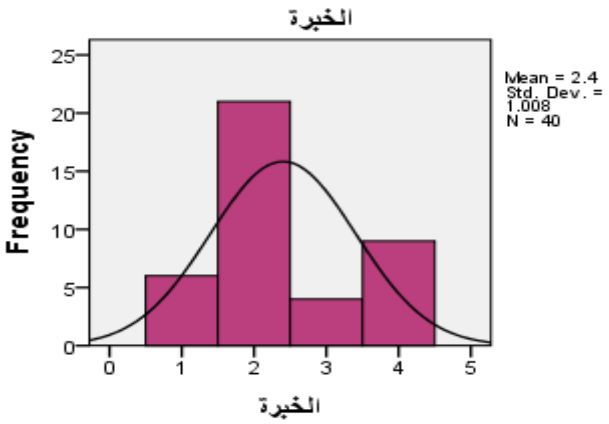
خامسا –توزيع أفراد العينة تبعا الخبرة المهنية : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم(11–2) : توزيع عينة دراسة حسب الخبرة

البيان	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	06	%15.0
من 5الى 10 سنوات	21	52.5%
بين10 و 15 سنة	04	10.0%
أكثر من 15سنة	09	22.5%
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطلبة باعتماد على برنامجspss

الشكل رقم (6–2) : توزيع عينة دراسة حسب الخبرة



يمثل الجدول توزيع حسب متغير الخبرة، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة في العمل تتجاوز خبرتهم (من 5 الى 10 سنوات)حيث قدرت بـ52.5% وهي نسبة تدل على الخبرة الحديثة لموظفي المؤسسات ، ثم تليها نسبة الأفراد (أكثر من 15سنة) بنسبة مئوية 22.5% ، تليها الأفراد الذين تتراوح خبرتهم (أقل من 5 سنوات) بنسبة مئوية تقدر ب15% ، ثم أولئك الذين تتراوح خبرتهم (من 10 الى 15 سنوات) بنسبة مئوية قدرت ب 10.0% .

المطلب الثاني : اتجاه إجابات العينة على أسئلة الاستبيان حسب مقياس ليكارت

في هذا المطلب سوف نقوم بحساب المتوسطات المرجحة لعبارات كل بعد على حدى لمعرفة اتجاه إجابات العينة حسب مقياس ليكارت الخماسي وسوف نقوم بتحديد اتجاهات اجابات العينة مدى تقييم المسؤولية الاجتماعية على تحسين الاداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية .

أولا/ دراسة اتجاهات اجابات العينة حول محور مستوى التزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية

لدينا في محور مستوى التزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية ستة (6) ابعاد وسوف نفصل في كل بعد على حدى لمعرفة اتجاهات الاجابات فيه حسب مقياس ليكارت الخماسي كما يلي :

أولا/ النتائج المتعلقة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه العاملين :

يشير الجدول التالي إلى مدى تقييم المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين كما يلي :

الجدول رقم (12-2): اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين :

المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية	الاتجاه
تهتم المؤسسة بتوفير الوسائل و الأدوات للتقليل من مخاطر العمل في ظل جائحة كورونا	3.30	1.324	متوسط	محايد
يمتثل المسؤولون بشكل صارم لقوانين العمل المتعلقة بالتوظيف والفصل فيما يتعلق بالاجراءات الوقائية	3.48	1.198	متوسط	موافق
ترتكز سياسة التوظيف على تنويع الموظفين حسب العمر، الجنس، العرق، الكفاءة،...	3.55	1.154	متوسط	موافق
تتبنى المؤسسة سياسة اجتماعية توفر للعاملين وسائل ترفيه ملائمة كالمصائف، النوادي، الرحلات ، مع تأمين على ارواحهم في ظل الجائحة	3.78	1.025	مرتفع	موافق
المجموع	3.525	0.988		موافق

المصدر: من إعداد الطلبات بناء علي مخرجات spss

من خلال البيانات السابقة نجد أن اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق ، حيث كان متوسطها الحسابي الإجمالي بقيمة (3.525) والانحراف المعياري قدره(0.988) ، وهذه تقع في المجال (3.41-4.20)،أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4) .

ولقد احتلت الفقرة الخامسة(5) اعلى متوسط حسابي قدره (3.78) بانحراف معياري يقدر (1.025)، أي ان للمؤسسة سياسة اجتماعية توفر للعاملين وسائل ترفيه ملائمة كالمصائف، النوادي، الرحلات ، مع تأمين على ارواحهم في ظل الجائحة ، بينما احتلت العبارة الأولى على اقل متوسط مرجح يقدر بـ (3.30) واتجهت للمحايد حيث لا تهتم المؤسسة بتوفير الوسائل و الأدوات للتقليل من مخاطر العمل في ظل جائحة كورونا ، بينما احتلت الفقرة (2) المرتبة الثانية بوسط مرجح (3.48) بانحراف معياري قدره (1.198) ، حيث وجدنا قبول لهذه العبارة حيث يمتثل المسؤولون بشكل صارم لقوانين العمل المتعلقة بالتوظيف والفصل فيما يتعلق بالاجراءات الوقائية .

نستنتج اخيرا ان المؤسسات تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بشكل جيد فهي تقوم بتبنى المؤسسة سياسة اجتماعية توفر للعاملين وسائل ترفيه ملائمة كالمصائف، النوادي، الرحلات ، مع تأمين على ارواحهم في ظل الجائحة ، بينما من جهة اخرى تقوم بتوفير الوسائل و الأدوات للتقليل من مخاطر العمل في ظل جائحة كورونا .

ثانيا/ النتائج المتعلقة بمحور لمسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن

يشير الجدول التالي الى المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن كما يلي :

الجدول رقم (13–2): اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن

المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية	الاتجاه
تعتمد المؤسسة سياسة تسويق تضمن توفير معلومات دقيقة وكاملة للزبائن في ظل الجائحة الاخيرة	3.43	1.152	متوسط	موافق
تعتمد المؤسسة سياسة تسويقية قائمة على تقديم المنتجات بأسعار و جودة مناسبة تتناسب مع الاوضاع الصحية الاخيرة .	3.30	1.114	متوسط	محايد
تتبنى المؤسسة استراتيجية تنافسية قائمة على احترام قواعد الصحة والسلامة لزبائنها بغية زيادة تنافسيتها	3.63	0.952	متوسط	موافق
المؤسسة لها علاقة وطيدة وجيدة مع جمعيات حماية المستهلك.	3.30	1.159	متوسط	محايد
المجموع	3.4125	0.8195		موافق

المصدر: من إعداد الطالبات باعتماد على برنامج spss

توضح البيانات السابقة أن المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه الزبائن ، أن اغلب إجاباتهم كانت موافق ، ماعدا عبارتين تضمنت محايد وهي العبارة رقم (2) و العبارة (4) ، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.4125) ويقدر الانحراف المعياري (0.8195) ، وهذه تقع في المجال (4.19- 3.40)، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4) .

ولقد احتلت الفقرة (3) المرتبة الأولى بمتوسط مرجح قدره (3.63) بانحراف معياري يقدر بـ(0.952)، وتشير إلى المؤسسة لها علاقة وطيدة وجيدة مع جمعيات حماية المستهلك ، بينما احتلت الفقرة (1) المرتبة الثانية بمتوسط مرجح (3.43)بانحراف معياري قدره (1.152) حيث تعتمد المؤسسة سياسة تسويق تضمن توفير معلومات دقيقة وكاملة للزبائن في ظل الجائحة الاخيرة ، واحتلت الفقرة (3) المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره(0.952).

نستنتج اخيرا ان معظم عبارات المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه الزبائن اتجهت الى موافق ، وهذا يفسر ان العينة الدراسة مدركة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية إتجاه الزبائن .

ثالثا/ النتائج المتعلقة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الموردين

يشير الجدول التالي الى المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه الموردين كما يلي :

الجدول رقم (14-2): اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه الموردين

المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية	الاتجاه
تعتمد المؤسسة سياسة تموين و إمداد تطبق فيها أسعار عادلة ومقبولة مع الموردين في حدود ما يتطلبه الوضع الصحي الاخير .	3.48	1.240	متوسط	موافق
تلتزم المؤسسة بتسديد الالتزامات في الآجال المحددة مع الموردين في ظل جائحة كورونا .	3.43	1.010	متوسط	موافق
ترتبط الشركة مع الموردين بعلاقات توريد قائمة على الصدق في التعامل و عدم الإضرار بمصالح الأطراف المتعاقدة.	3.60	1.194	متوسط	موافق
المجموع	3.5000	0.9548		موافق

المصدر: من إعداد الطالبات باعتماد على برنامجspss

توضح البيانات السابقة أن المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه الموردين ، أن إجاباتهم كانت موافق ، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.50) ، ويقدر الانحراف المعياري (0.9548) وهذه تقع في المجال (3.40 -4.19)، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4) .

ولقد احتلت الفقرة (3) المرتبة الأولى بمتوسط مرجح يقدر بـ(3.60)، وتشير إلى أن الشركة ترتبط مع الموردين بعلاقات توريد قائمة على الصدق في التعامل و عدم الإضرار بمصالح الأطراف المتعاقدة ، بينما احتلت الفقرة (2) المرتبة الثانية بمتوسط مرجح (3.43) وبانحراف معياري قدره (1.010) ، حيث تلتزم المؤسسة بتسديد الالتزامات في الآجال المحددة مع الموردين في ظل جائحة كورونا .، واحتلت الفقرة (1) المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره(1.010).

نستنتج اخيرا ان معظم عبارات المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه الموردين اتجهت الى موافق وبدرجة أهمية متوسطة حيث تطبق ذلك بشكل جيد في المؤسسة .

رابعا/ النتائج المتعلقة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة

يشير الجدول التالي الى المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة كما يلي :

الجدول رقم (15-2): اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة

المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية	الاتجاه
تتبنى الشركة سياسة بيئية ترتكز على الحد من إستهلاك الطاقة.	3.53	1.281	متوسط	موافق
تتبنى الشركة سياسة بيئية تقوم على الحد من تلوث المياه والهواء والتربة.	3.58	0.903	متوسط	موافق
تقوم الشركة على الحد من الضوضاء بإستخدام أجهزة داخلية لامتصاصها.	3.40	1.128	متوسط	محايد
تلتزم الشركة بتطبق القوانين التنظيمية و الجبائية ذات الصلة بالمحافظة على البيئة الطبيعية.	3.55	1.085	متوسط	موافق
تحترم الشركة وتقدر العمل التي تقوم به جمعيات حماية البيئة.	3.63	1.055	متوسط	موافق
المجموع	3.5350	0.8704		موافق

المصدر: من إعداد الطالبات باعتماد على برنامجspss

من خلال البيانات السابقة نجد أن اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة أن أغلبية إجاباتهم كانت تتجه نحو موافق ، هذا بسبب أنها تعطي قيمة إضافية للمؤسسة ماعد عبارة تضمنت محايد وهي (2) ،حيث كان متوسطها الحسابي الإجمالي بقيمة (3.5250) والانحراف المعياري قدره(0.8704)وهذه تقع في المجال (3.41-4.20)،أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4) .

ولقد احتلت الفقرة (5) المرتبة الأولى بمتوسط مرجح(3.63) بانحراف معياري يقدر (1.055)أي حيث تحترم الشركة وتقدر العمل التي تقوم به جمعيات حماية البيئة، بينما احتلت الفقرة (2) المرتبة الثانية بموسط مرجح (3.58) بانحراف معياري قدره (1.181) حيث تتبنى الشركة سياسة بيئية تقوم على الحد من تلوث المياه والهواء والتربة ، واحتلت الفقرة (3) المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره (1.128).

نستنتج اخيرا ان المؤسسات تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة بشكل جيد فهي تحترم الشركة وتقدر العمل التي تقوم به جمعيات حماية البيئة ، بينما من جهة اخرى تقوم بتبنى الشركة سياسة بيئية تقوم على الحد من تلوث المياه والهواء والتربة.

خامسا/ النتائج المتعلقة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المجتمع

يشير الجدول التالي الى المسؤولية الاجتماعية للشركةا تجاه المجتمع كما يلي :

الجدول رقم (16-2): اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المجتمع

المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية	الاتجاه
تسعى الشركة لبناء علاقات إيجابية مع مؤسسات المجتمع المحلي	3.85	0.736	مرتفع	موافق
تقوم الشركة بتبني ورعاية المؤتمرات والندوات	3.60	1.194	متوسط	موافق
تقوم الشركة برعاية المهرجانات والنشاطات الثقافية والرياضية والفنية	3.33	1.185	متوسط	محايد
تقدم الشركة تبرعات للفقراء والمحتاجين والجمعيات الخيرية	3.65	0.949	متوسط	موافق

تشارك الشركة في حملات السلامة والتوعية من الأمراض والحوادث	3.45	1.176	متوسط	موافق
المجموع	3.5750	0.8854		موافق

المصدر: من إعداد الطالبات باعتماد على برنامجspss

توضح البيانات السابقة أن المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المجتمع ، أن اغلب إجاباتهم كانت موافق ، ماعدا عبارة تضمنت محايد وهي عبارة رقم (3) ، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.5750) ويقدر الانحراف المعياري (0.8854) وهذه تقع في المجال (4.19- 3.40)، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4) .

ولقد احتلت الفقرة (1) المرتبة الأولى بمتوسط مرجح (3.85) بانحراف معياري يقدر ب(1.194)، حيث تسعى الشركة لبناء علاقات إيجابية مع مؤسسات المجتمع المحلي ، بينما احتلت الفقرة (4) المرتبة الثانية بانحراف معياري قدره (0.949) حيث تقوم تقدم الشركة تبرعات للفقراء والمحتاجين والجمعيات الخيرية ، واحتلت الفقرة (1) المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره(0.736).

نستنتج اخيرا ان معظم عبارات المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المجتمع اتجهت الى موافق ، حيث تهتم بتشارك الشركة في حملات السلامة والتوعية من الأمراض والحوادث .

سادسا/ النتائج المتعلقة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المساهمين

يشير الجدول التالي الى المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المساهمين كما يلي :

الجدول رقم (17-2): اتجاه إجابات العينة حول المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المساهمين

المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية	الاتجاه
يعمل المسيرون على تحقيق أقصى قدر ممكن من الأرباح للمساهمين.	3.63	1.055	متوسط	موافق
يعمل المسيرون على المحافظة على رأس المال المستثمر.	4.05	0.846	مرتفع	موافق

تحديد وتحليل أهم متطلبات المساهمين في المجالين البيئي والاجتماعي	3.85	0.949	مرتفع	موافق
المجموع	3.8417	0.7771		موافق

المصدر: من إعداد الطالبات باعتماد على برنامجspss

توضح البيانات السابقة أن المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المساهمين ، أن اغلب إجاباتهم كانت موافق ، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.8417) ويقدر الانحراف المعياري (0.7771) وهذه تقع في المجال (3.40 -4.19)، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4) .

ولقد احتلت الفقرة (2) المرتبة الأولى بمتوسط مرجح (4.05) بانحراف معياري يقدر بـ(0.846)، حيث يعمل المسيرون على المحافظة على رأس المال المستثمر ، بينما احتلت الفقرة (3) المرتبة الثانية بموسط مرجح (3.85) بانحراف معياري قدره (0.949) تقوم بتحديد وتحليل أهم متطلبات المساهمين في المجالين البيئي والاجتماعي ، واحتلت الفقرة (1) المرتبة الأخيرة بانحراف معياري قدره(1.055).

نستنتج اخيرا ان عينة الدراسة مدركة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع و هذا من خلال اتجاهات اجاباتهم نحو الموافقة حيث تعمل المؤسسات لعينة الدراسة للمحافظة على رأس مالها المستثمر .

ثانيا / دراسة اتجاهات اجابات العينة حول دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية:

يشير الجدول التالي إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية كما يلي:

الجدول رقم (18-2): اتجاه إجابات العينة حول محور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية

المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الأهمية	الاتجاه
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه أصحاب المصلحة رفعت من أدائها الاقتصادي العام..	3.63	0.952	متوسط	موافق
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العملاء والمجتمع والبيئة	3.90	0.982	مرتفع	موافق

حسنت سمعة الشركة و زاد من حضورها في السوق.				
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة والمجتمع خفضت الآثار الاقتصادية الغير مباشرة.	3.88	0.939	مرتفع	موافق
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الموردين سمحت بتطبيق ممارسات توريد عادلة.	3.65	1.027	متوسط	موافق
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن جعلتها تقيم سلوك تنافسي عادل.	3.45	1.108	متوسط	موافق
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه كافة أصحاب المصلحة جلعها تحد من الفساد المالي والإداري.	4.08	0.797	مرتفع	موافق
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المساهمين ساهمت في تحسين ربحية الشركة.	3.80	0.992	مرتفع	موافق
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العاملين حسنت الصحة والسلامة المهنية للعاملين.	3.53	1.301	متوسط	موافق
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن ساهمت في الحفاظ على خصوصية الزبائن.	3.68	1.047	مرتفع	موافق
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة والزبائن ساهمت في تحسين صحة وسلامة الزبائن.	3.80	0.992	مرتفع	موافق
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة رفعت من الامتثال البيئي بشكل عام.	3.53	1.301	متوسط	موافق
أدى التزام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة إلى ترشيد من استهلاك الطاقة والانبعاثات.	3.68	1.047	مرتفع	موافق
المجموع	3.7146	0.7210		موافق

المصدر: من إعداد الطلبة باعتماد على برنامجspss

تشير البيانات السابقة بأن محور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية اتجهت اجاباته الى الموافقة ، حيث قيمة المتوسط الحسابي (3.71) وقدر الانحراف المعياري (0.527) ، وهذه تقع في المجال (2.60- 3.39) ، أي أن الوسط الحسابي قريب من الوسط الحسابي النظري (4) .

ولقد احتلت الفقرة الثاني عشر المرتبة الاولى بمتوسط حسابي مرجح قدره (4.08) ، مما يعني توجه تام تقريبا الى ان السؤولية الاجتماعية للشركة تجاه كافة اصحاب المصلحة جعلها تحد من الفساد المالي والاداري ، واحتلت الفقرة الثانية المرتبة الثانية من حيث الاهمية ، بمتوسط مرجح قدره (3.90) ، حيث المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العملاء والمجتمع والبيئة حسنت سمعة الشركة و زاد من حضورها في السوق،واحتلت الفقرة الثالثة المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح قدره (3.88) ، أي معظم افراد العينة وافقو على ان المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة والمجتمع خفضت الآثار الاقتصادية الغير مباشرة ، بينما احتلت الفقرة الخامسة المرتبة الاخيرة من حيث الاهمية ، وقد قدر الوسط الحسابي المرجح بـ(3.45)، ويثبت تذبذب افراد العينة على الموافقة وعدم الموافقة على هذه العبارة حيث لم يؤكدو أن المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن جعلتها تقيم سلوك تنافسي عادل.

كنتيجة نهائية لاحظنا ابداء افراد العينة لرأيهم بوضوح من خلال اتجاهات اجابات العينة التي كانت موافق ، مما يدفعنا للاستنتاج ان تبني المسؤولية الاجتماعية يؤدي الى تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية وهذا بدرجة اهمية مرتفعة

المطلب الثالث :مناقشة نتائج التحليل و اختبار الفرضيات

قبل اختبار الفرضيات وتطبيق الادوات الاحصائية والاختبارات يجب اولا معرفة ما اذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أو لا ، ولأن حجم العينة يفوق 30 إذا البيانات تقترب للتوزيع الطبيعي وسوف نتأكد من ذلك من خلال اختبارات شابيرو وسيمنروف وذلك قصد معرفة تطبيق الاختبارات المناسبة.

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي :نستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أولا ولمعرفة ذلك نستخدم اختبارين معروفين هما Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro-Wilk وهذا بوضع الفرضيتين التاليتين عند مستوى دلاله 0.05 :

H_0: البيانات تتبع توزيعا طبيعيا

H_1: البيانات لا تتبع توزيعا طبيعيا

في دراستنا لدينا ستة (6) ابعاد ومحورين المحور الاول مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا اجمالا بابعاده والمحور الثاني هو دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء

الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا ، وبعد ادخال البيانات للبرنامج الاحصائي spss تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (19–2): اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور والأبعاد	اختبار سيمنروف			اختبار شابيرو		
	الاحصائية	العدد	مستوى الدلالة	الاحصائية	العدد	مستوى الدلالة
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العاملين	0.235	40	0.050	0.848	40	0.050
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن	0.138	40	0.052	0.942	40	0.089
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الموردين	0.200	40	0.050	0.926	40	0.052
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة	0.120	40	0.154	0.941	40	0.087
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المجتمع	0.159	40	0.052	0.948	40	0.066
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المساهمين	0.118	40	0.165	0.953	40	0.098
المحور الاول : مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية	0.147	40	0.059	0.922	40	0.059
المحور الثاني : المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	0.060	40	0.200	0.980	40	0.677

المصدر من إعداد الطالبات بناءا على مخرجات SPSS(أنظر الى ملحق 3)

من نتائج الجدول نلاحظ أن القيم المعنوية لإحصائية سيمنروف للمحاور والأبعاد كانت كلها بمستوى معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل بالفرض الصفري أي أن البيانات تتبع توزيعا طبيعي حسب اختبار سيمنروف ، وبنفس الطريقة وحسب معنوية القيم الإحصائية شابيرو فكانت كلها أكبر من 0.05 أي كل البيانات تتبع توزيعا طبيعي وبنفس الحالة نقبل الفرض الصفري القائل أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا .

وبعد اختبار الطبيعة ووجدنا أن البيانات تتوزع طبيعيا وجب علينا استخدام الاختبارات المعلمية للدراسة .

ثانيا : الاختبار المعلمية

تستخدم هذه الاختبارات في حالة واحدة عندما تكون البيانات تتبع توزيع طبيعي والعينة كبيرة ومن بين أهم هذه الاختبارات هي اختبار t لعينتين مستقلين ، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA ، وفي دراستنا سوف نختبر ثلاث أنواع من الفرضيات وهي فرضية العلاقة ، وفرضية الفرق ، وفرضية التأثير .

فرضية العلاقة نستخدم فيها اختبار معامل الارتباط بيرسون لأن التوزيع طبيعي ، بينما فرضية الفرق نستخدم فيها اختبار t لعينتين مستقلين ، واختبار ANOVA ، أما فرضية التأثير سوف نستخدم الانحدار المتعدد .

أولا / اختبار فرضيات العلاقة : سوف نقوم هنا بحساب مصفوفة الارتباطات لبيرسون لأن التوزيع طبيعي نختبر معامل الارتباط لمعرفه الدلالة الإحصائية له كالتالي :

H_0: لا توجد علاقة بين المتغيرات $r = 0$

H_1: توجد علاقة بين المتغيرات $r \neq 0$

من مخرجات spss تحصلنا على الجدول التالي :

الجدول رقم (20–2) :معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغير المستقل	اجمالي المحور تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا	
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العاملين	0.381	0.015
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن	0.450	0.004
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الموردين	0.622	0.000
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة	0.755	0.000
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المجتمع	0.742	0.000
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المساهمين	0.600	0.000
المحور الاول : مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية	0.731	0.000

المصدر من إعداد الطلبات بناءا على مخرجات SPSS(أنظر الى ملحق 3)

من خلال الجدول السابق وجدنا ما يلي:

☒ العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العاملين و اجمالي المحور تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا كانت طردية ضعيفة ومعامل الارتباط مساوي إلى (0.381) وهدا الارتباط معنوي عند مستوى دلالة 5% ، لأن قيمة sig أقل من 0.05 أي نرفض الفرض الصفري ونقول توجد علاقة

بين المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العاملين و تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا عند مستوى دلالة 5%.

☒ العلاقة **بين** المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن و اجمالي المحور تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا كانت طردية متوسطة ، حيث بلغ معامل الارتباط (0.450) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% ، لأن قيمة sig مساوية 0.004 وهي أقل من 0.05، اي نرفض الفرض الصفري ونقول توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن و تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا .

☒ وجدنا أن معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الموردين و اجمالي المحور تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا يساوي (0.622) وهو ارتباط طردي قوي وله دلالة إحصائية عند مستوى 5 % ، نظرا لأن قيمة sig اقل من 0.00 أي نرفض الفرض الصفري ونقول توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الموردين و تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا.

☒ وجدنا أن معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه البيئة و اجمالي المحور تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا يساوي (0.755) وهو ارتباط طردي قوي وله دلالة إحصائية عند مستوى 5 % ، نظرا لأن قيمة sig اقل من 0.00 أي نرفض الفرض الصفري ونقول توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة و تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا.

☒ وجدنا أن معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع و اجمالي المحور تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا يساوي (0.742) وهو ارتباط طردي قوي وله دلالة إحصائية عند مستوى 5 % ، نظرا لأن قيمة sig اقل من 0.00 أي نرفض الفرض الصفري ونقول توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المجتمع و تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا.

☒ وجدنا أن معامل الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المساهمين و اجمالي المحور تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا يساوي (0.600) وهو ارتباط طردي قوي وله دلالة إحصائية عند مستوى 5 % ، نظرا لأن قيمة sig اقل من 0.00 أي نرفض الفرض الصفري ونقول توجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المجتمع و تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا.

كنتيجة نهائية نقول انه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية و تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا من قبل المؤسسات الاقتصادية .

ثانيا/ اختبار فرضيات الفرق : لاستخدام هذا الاختبار لدينا اختبارين مهمين هما اختبار t لعينتين مستقلين ، واختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA كما يلي :

1– اختبار t لعينتين مستقلين: هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسم العينة إلى قسمين فقط ، وفي دراستنا توجد خاصية واحدة تقسم العينة لقسمين وهي الجنس ، اذا ستكون هناك فرضية رئيسية واحدة وفرضيتين جزئيتين .

1-1/ **الفرضية الرئيسية** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة ترجع الى جنس المستجوب ، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين.

☒ **الفرضية الجزئية الاولى** : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور الالتزام بالمسؤولية الاجتماعي من قبل المؤسسات الاقتصادية في المؤسسات الاقتصادية ترجع الى جنس المستجوب عند مستوى معنوية 5%

الفرضية الجزئية الثانية : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محور دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في المؤسسات الاقتصادية ترجع الى جنس المستجوب عند مستوى معنوية 5% .

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار t للاستقلالية للمحورين مع متغيرة الجنس ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (21–2) اختبار t لإجمالي المحاور مع متغيرة الجنس

الأقسام	اختبار تجانس التباين F	مستوى دلالة	اختبار t لعينتين مستقلتين	مستوى دلالة
مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية	0.026	0.872	0.041	0.968
دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	0.021	0.885	0.118-	0.907

المصدر: من إعداد الطلبات بناءا على مخرجات SPSS (أنظر الى ملحق 4)

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة اختبار التجانس للمحور الأول مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية **F=**0.026 ، وهي غير معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لان القيمة المعنوية أكبر من 0.05 أي أن التباين متساوي ونقبل الفرض الصفري القائل أن التباين متساوي أي أن العينتين من مجتمعين غير مختلفين ومنه نختار السطر الأول في جدول اختبارات للاستقلالية، وكذلك بالنسبة لمحور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية الذي نقبل فيه الفرض الصفري لأن القيمة المعنوية لقيمة 0.021 **F=** وهي أكبر من 0.05 ، ومنه نقول ان التباين متساوي ونختار السطر الأول من جدول الاختبارات للاستقلالية .

وبناءا على اختبار التجانس كانت نتائج الاختبارات t كانت كما يلي وعلى الترتيب (-0.041،0.118) وكلها بمستويات معنوية كالآتي وعلى الترتيب (0.907 ،0.968) وكلها أكبر من 0.05 ، مما يعني قبول كل الفرضيات

الجزئية القائلة بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على المحورين ترجع لجنس المستجوب ، وعليه لا توجد هناك اختلافات بين متوسطات اجابات العينة على المحورين عند مستوى معنوية احصائية 5% .

2- اختبار تحليل التباين الاحادي : هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسيم العينة إلى أكثر من قسمين ، وفي دراستنا توجد اربع خواص تقسم العينة لأكثر من قسمين هما (الجنس، العمر،المؤهل العلمي،سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي ،ملكية) ، اذا ستكون هناك اربع فرضيات رئيسية وكل فرضية متبوعة بفرضيتين جزئيتين كالاتي :

2-1/ الفرضية الرئيسية الاولى : لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية العمر ، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

☒ **الفرضية الجزئية الأولى** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية ترجع إلى عمر المستجوب عند مستوى معنوية 5% .

☒ **الفرضية الجزئية الثانية** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية ترجع إلى عمر المستجوب عند مستوى معنوية 5% .

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة العمر ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (22-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للعمر

المحاور	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعي من قبل المؤسسات الاقتصادية	0.294	0.829
المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	0.338	0.798

المصدر : من إعداد الطلبات بناءا على مخرجات SPSS (أنظر الى ملحق 4)

من نتائج الاختبار كانت القيمة الإحصائية **F** للمحورين على التوالي كما يلي (0.294 ، 0.338) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.798 ،0.829) وهي اكبر من 0.05، مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية العمر عند مستوى معنوية 5%

2-2/ الفرضية الرئيسية الثانية :لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية المؤهل العلمي ،وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

☒ **الفرضية الجزئية الأولى** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية ترجع إلى المستوى العلمي للمستجوب عند مستوى معنوية 5%

☒ **الفرضية الجزئية الثانية** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية ترجع إلى المستوى العلمي للمستجوب عند مستوى معنوية 5% .

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة المؤهل العلمي، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (23-2) :اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا المؤهل العلمي

المحاور	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعي من قبل المؤسسات الاقتصادية	0.866	0.468
المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	1.166	0.336

المصدر : من إعداد الطلبات بناءا على مخرجات SPSS (أنظر الى ملحق 4)

من نتائج الاختبار كانت قيمة الإحصائية **F** للمحورين على التوالي كما يلي (1.166، 0.866) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.486,0.336) وهي اكبر من 0.05 مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية المؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.05.

3-2/ الفرضية الرئيسية الثالثة :لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية الخدمة، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

☒ **الفرضية الجزئية الأولى** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية ترجع إلى خبرة المستجوب عند مستوى معنوية 5% .

☒ **الفرضية الجزئية الثانية** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور **دور تبني** المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في شركة ترجع إلى خبرة المستجوب عند مستوى معنوية 5%

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الخدمة، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (24-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا لسنوات الخدمة

المحاور	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعي من قبل المؤسسات الاقتصادية	0.645	0.591
المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	1.142	0.345

المصدر : من إعداد الطلبات بناءا على مخرجات SPSS (أنظر الى ملحق4)

من نتائج الاختبار القيمة الإحصائية **F** للمحورين على التوالي كما يلي (1.142، 0.645) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.345 ، 0.591) وهي اكبر من 0.05، مما يجعلنا بقبول كل الفرضيات الجزئية بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الخبرة عند مستوى معنوية 5%

2-4/ الفرضية الرئيسية الرابعة :لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية المسمى الوظيفي ،وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

☒ **الفرضية الجزئية الأولى** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعي من قبل المؤسسات الاقتصادية في ترجع إلى وظيفة المستجوب عند مستوى معنوية 5% .

☒ **الفرضية الجزئية الثانية** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ترجع إلى وظيفة المستجوب عند مستوى معنوية 5% .

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة المسمى الوظيفي ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (2-25): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمسمى الوظيفي

المحاور	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعي من قبل المؤسسات الاقتصادية	0.645	0.591
المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	1.142	0.345

المصدر : من إعداد الطلبات بناءا على مخرجات SPSS (أنظر الى ملحق4)

من نتائج الاختبار كانت القيمة الإحصائية **F** للمحورين على التوالي كما يلي (1.142، 0.645) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.345 ، 0.591) وهي اكبر من 0.05، مما يجعلنا نقوم بقبول كل الفرضيات الجزئية أي بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الوظيفة عند مستوى معنوية 5% .

2-5 /الفرضية الرئيسية الخامسة:لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى خاصية الملكية المؤسسة ،وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى فرضيتين جزئيتين .

☒ **الفرضية الجزئية الأولى** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعي من قبل المؤسسات الاقتصادية في ترجع إلى وظيفة المستجوب عند مستوى معنوية 5% .

☒ **الفرضية الجزئية الثانية** : لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محور دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ترجع إلى وظيفة المستجوب عند مستوى معنوية 5%

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحورين مع متغيرة الملكية المؤسسة ، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات spss عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي :

الجدول رقم (26–2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للملكية المؤسسة

المحاور	اختبار ANOVA	مستوى دلالة
مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعي من قبل المؤسسات الاقتصادية	0.144	0.707
المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	0.001	0.975

المصدر : من إعداد الطلبات بناءا على مخرجات SPSS (أنظر الى ملحق4)

من نتائج الاختبار كانت القيمة الإحصائية **F** للمحورين على التوالي كما يلي (0.001، 0.144) و كلها بمستويات معنوية على التوالي (0.975 ، 0.707) وهي اكبر من 0.05، مما يجعلنا نقوم بقبول كل الفرضيات الجزئية أي بأنه لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى خاصية الوظيفة عند مستوى معنوية 5% .

ثالثا / فرضية التأثير : من خلال فرضيات التأثير سوف نحاول الإجابة على فرضيات الدراسة ، والمتمثلة في الفرضيات الرئيسية التالية باستخدام معادلة الانحدار البسيط بين كل من إجمالي محور مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية كمتغير مستقل ، ومحور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية كمتغير تابع ، ثم بعد ذلك نبين تأثير كل بعد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية على اجمالي محور دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل كما يلي :

1– اختبار الاثر باستخدام الانحدار البسيط بين إجمالي محور مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية على محور دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية :

في هذا العنصر سوف نستخدم معادلة الانحدار البسيط بين محور مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية إجمالا مع محور تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الصفرية الرئيسية H_0: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلالة 0.05

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (27-2) :نتائج اختبار اثر مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إجمالا على دور تبني السؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية :

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	Sig مستوى الدلالة
دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	0.731	0.535	43.729	1 38 39	0.000	0.742	0.000

المصدر : من اعداد الطلبات بناءا على مخرجات SPSS (أنظر الى ملحق5)

معادلة الانحدار البسيط كانت كالاتي :

$$Y = \alpha + \beta X \longrightarrow Y = 1.069 + 0.742\ X$$

تشير نتائج الجدول السابق وفقا لآراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إجمالا على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية ، إذ بلغ معامل ارتباط (r=0.731) وهو ارتباط قوي طردي عند مستوى دلالة 5% ، أما معامل التحديد R^2 بلغ (0.535) حيث أن 53.5% من التغير في تطبيق مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي للتغير في تعزيز تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية ، وقد بلغت قيمة درجة التأثير (β=0.742) وهي معنوية عند مستوى معنوية 5% لان قيمة المعنوية لها تساوي (0.000) وهي اقل من 0.05 ، وهدا يعني كذلك أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بتطبيق مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يؤدي الي زيادة الاهتمام بتعزيز الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية بقيمة (74.2 %) ، ويؤكد معنوية اثر مستوى الالتزام المسؤولية الاجتماعية على الاداء الشامل هو قيمة F المحسوبة والتي بلغت (F=43.729) وهي دالة إحصائيا بمستوى معنوية 5%، لان قيمة (sig=0.000) ، وهدا يؤكد صحة عدم قبول الفرضية الرئيسية وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إجمالا على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلالة 5%.

2- اختبار الاثر باستخدام الانحدار المتعدد بين ابعاد بالمسؤولية الاجتماعية إجمالا على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية :

ولبيان درجة تأثير كل بعد من ابعاد المسؤولية الاجتماعية ، تم استخدام الانحدار المتعدد بين كل بعد كمتغيرات مستقلة مع إجمالي محور تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية عبر طرح الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الصفرية الرئيسية H_0: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لأبعاد اليقظة الاستراتيجية والمتمثلة في (بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين X_1، بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن X_2، بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه

الموردين X_3 , بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة X_4، بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمعX_5 ، بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين X_6) على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية Y ، عند مستوى دلالة 0.05 ونتائج الاختبار موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (28–2): نتائج الانحدار المتعدد لأبعاد مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إجمالا على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية :

المتغير التابع	(R)	(R2)	F	DF درجات الحرية	Sig	β معامل الانحدار	Sig مستوى الدلالة
دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية	0.834	0.695	12.559	6	0.000	البعد الاول : β_1= 0.067	0.469
						البعد الثاني β_2= –0.339	0.039
				33		البعد الثالث β_3= 0.259	0.044
						البعد الرابع β_4=0.459	0.008
						البعد الخامس β_5= 0.226	0.126
				39		البعد السادس β_6= –0.007	0.960

المصدر : من اعداد الطلبات بناءا على مخرجات SPSS(أنظر الى ملحق5)

معادلة الانحدار المتعدد كانت كالأتي :

$$Y=1.322 + 0.067x_1+0.339\ x_2+0.259\ x_3+0.459\ x_4 +0.226\ x_5+0.007\ \ x_6$$

تشير النتائج بالجدول السابق وفق آراء أفراد عينة الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للابعاد الثلاثة لمستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في البعد الثاني والثالث والرابع على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية ، إذ بلغ معامل ارتباط (0.834) وهو ارتباط طردي قوي جدا، أما معامل التحديد فقد بلغ (0.695) أي أن 69.5 % من التغير في ابعاد المسؤولية الاجتماعية يؤدي الى التغيير في تحسين الاداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية والباقي يعود لعوامل اخرى ،كما بلغت قيمة التأثير (β_1=0.067) للبعد الأول وهي ليست معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لان قيمة معنويتها يساوي 0.469 ، كذلك تعني ان الزيادة بوحدة واحدة في هذا البعد يؤدي الى زيادة تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية بـ 46.9% ،ولكن لايجب اعتماد هذا التاثير لانه غير معنوي ، اما عن قيمة التأثير للبعد الثاني فقد بلغ (β_2= 0.339) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يعني ايضا ان الزيادة بوحدة واحده في هذا

البعد يؤدي الى زيادة تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية بـ 33.9% ، اما عن قيمة التأثير للبعد الثالث فقد بلغ (β_3= 0.259) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يعني ايضا ان الزيادة بوحدة واحده في هذا ا البعد يؤدي الى زيادة تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية بـ 25.9% اما عن قيمة التأثير للبعد الرابع فقد بلغ (β_4= 0.459) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يعني ايضا ان الزيادة بوحدة واحده في هذا البعد يؤدي الى زيادة تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية بـ 45.9% اما عن قيمة التأثير للبعد الخامس فقد بلغ (β_5= 0.226) وهي غير معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يعني ايضا ان الزيادة بوحدة واحده في هذا البعد يؤدي الى زيادة تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية بـ 26.9% ، ولكن لايجب اعتماد هذا التاثير لانه غير معنوي ، اما عن قيمة التأثير للبعد السادس فقد بلغ (β_6= 0.007) وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يعني ايضا ان الزيادة بوحدة واحده في هذا البعد يؤدي الى زيادة تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية بـ 0.7%، ولكن لايجب اعتماد هذا التاثير لانه غير معنوي

وتجدر الاشارة الى أن معاملي الانحدار للابعاد الاول ، والخامس ، والبعد السادس في النموذج القياسي كانت غير معنوية عند مستوى معنوية 5 % لان قيم المعنوية لديها كانت اكبر من 0.05 ،وهناك ثلاث ابعاد كانت معنوية وهي البعد الثاني ، والثالث ، والبعد الرابع فقط معنوي في النموذج ، وفي الأخير يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لابعاد السؤولية الاجتماعية المتمثلة في (تجاه الزبائن ، تجاه الموردين ، تجاه البيئة) على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلالة إحصائية 5 %.ومما يثبت جودة النموج هو اختبار فيشر والمقدر بـ F=12.559وهي معنوية عند مستوى معنوية 5 % لان قيمة المعنوية لها كانت 0.000وهي اقل من 0.05.

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل دراسة حالة تطبيقية تمثلت في عدة مؤسسات اقتصادية ، حيث تم إسقاط الإطار النظري على الواقع العلمي والعملي، وذلك من خلال إعداد استبيان خاص بالمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الشامل ، والذي تم تقسيمه الى قسمين ، قسم خاص بالمعلومات الشخصية للمستجوب بغية معرفة خصائص عينة الدراسة ، وقسم خاص بمحاور الدراسة والتي رأينا فيها أن تقسم حسب متغيرين احدهما مستقل والأخر تابع ، فاخترنا ان تكون مستوى المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات مؤشرا ومتغيرا مستقلا يؤثر على تحسين الأداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا متغيرا تابعا ، ولقد وضعنا ثلاث فرضيات من اجل الإجابة على تساؤلات الدراسة التطبيقية وهم فرضية العلاقة من خلال معامل الارتباط واختباره احصائيا والذي وجدنا من خلاله ان مستوى المسؤولية في المؤسسات له علاقة مع تحسين الأداء الشامل ، اما فرضية الفرق فوجدنا انه لا توجد أي فروقات بين متوسطات إجابات العينة تعزى للمعلومات الشخصية ، واخيرا فرضية التأثير والتي اكدت فرضية العلاقة حيث وجدنا ان هناك اثر بين المتغيرين في دراستنا .

.

الخاتمة

في ظل البيئة الاقتصادية التي تعمل فيها المؤسسات اليوم، لم يعد نجاحها يعتمد فقط على قدرتها على معرفة أكفأ السبل لتحويل مدخلات الى سلع وخدمات، بل كذلك على قدرتها على معالجة القضايا الاجتماعية ، فتطبيق المسؤولية الاجتماعية أصبح ضرورة للمؤسسات التي تريد ضمان بقائها و استمراريتها، ونظرا للأهمية التي تتميز بها المؤسسة الاقتصادية في أي نظام اقتصادي ، تكمن في تحديد مجمل القطاعات الاقتصادية،والمسؤولية الاجتماعية تحسن قدرة المنظمة على جذب والابقاء على المساهمين والزبائن والموارد البشرية، وتحسين صورة المؤسسة مما يرفع قيمتها أمام المساهمين والمستثمرين .

وفي دراستنا هذه حاولنا تناول موضوع أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية . تقييم مدى فعالية المؤسسات الاقتصادية في ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية في جائحة كوفيد19، دراسة حالة لمجموعة من المؤسسات الاقتصادية ، من خلال الاستبيان الموزع في عدت مؤسسات إقتصادية في فصل تطبيقي، كان انطلاقامن فرضيات الدراسة التي نسعى اليها.

1/ اختبار صحة الفرضيات:

بعد طرح الفرضيات والقيام بالفصلين النظري والتطبيقي ، قمنا باختبار الفرضيات في الدراسة كما يلي :

الفرضية الاولى : تم اختبار صحتها وذلك في الفصل النظري ، حيث ان المسؤولية الاجتماعية مسؤولية رجال الأعمال في متابعة السياسات واتخاذ القرارات والقيام بالأنشطة التي تتلائم مع أهداف و قيم المجتمع

الفرضية الثانية: تم اختبار صحتها من خلال الدراسة التطبيقية ، حيث وجدنا ان للمؤسسات الاقتصادية دور في تفعيل أداء المسؤولية الاجتماعية من خلال أدائها في تحقيق فعاليتها.

الفرضية الثالثة :اختبرنا صحتها من خلال الدراسة التطبيقية وجدنا ان هناك علاقة ارتباط طردية وذات دلالة احصائية بين مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد 19 وتحسين الاداء الشامل في المؤسسات الاقتصادية .

الفرضية الرابعة: تم اختبار صحتها في الدراسة التطبيقية ، من خلال اختبار فرضية الفرق ووجدنا عدم وجود فروقات بين متوسطات الاجابات على محاور الدراسة تعزى للمعلومات الشخصية عند مستوى معنوية 5 %.

الفرضية الخامسة : تم اختبار صحتها من خلال اختبار فرضية التأثير في الدراسة التطبيقية ، ووجدنا ان هناك أثر لمستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد19 على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية عند مستوى معنوية 5 %.

2/ النتائج : بعد الدراسة النظرية والتطبيقية واختبار صحة الفرضيات توصلنا للنتائج التالية :

☒ **نتائج الدراسة النظرية** : كانت نتائج الدراسة النظرية كما يلي :

✓ لم يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية على الأمور التي تتعلق بالأنشطة الاجتماعية أجل تعزيز تأثيرها الايجابي وتقليل من تأثيرها السلبي للمجتمع.

✓ إن المسؤولية الاجتماعية غيرت النظرة اتجاه الموظفين حيث لم تعد مصدر لجني الاموال فقط وانما تطمح لكسب رضائهم و ولائهم من أجل خلق فعالية داخل المؤسسة.

✓ صياغة نشاطات المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار استراتيجية الشركة وجعلها خيار ضمن هيكلها التنظيمي وإنشاء قسم خاص بالمسؤولية الاجتماعية وهذا بدوره يؤثر ايجابا على الشركات .

✓ تعتمد المؤسسات على المؤشرات المالية وغير المالية ، واستخدامها الطرق الحديثة من أجل تقويم أدائها ، وهذا في اطار التزامها بالمسؤولية الاجتماعية .

☒ **نتائج الدراسة التطبيقية** : كانت نتائج الدراسة التطبيقية كما يلي :

- ان المؤسسات تطبق المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بشكل جيد فهي تقوم بتبني المؤسسة سياسة اجتماعية توفر للعاملين وسائل ترفيه ملائمة كالمصائف، النوادي، الرحلات، مع تأمين على أرواحهم في ظل جائحة، بينما من جهة أخرى تقوم بتوفير الوسائل والادوات للتقليل من مخاطر العمل في ظل جائحة كورنا.
- ان معظم عبارات المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن اتجهت الى موافق، وهذا يفسر ان عينة الدراسة مدركة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية تجاه الزبائن
- ان معظم عبارات المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الموردين اتجهت الى موافق، وبدرجة اهمية متوسطة حيث تطبق ذلك بشكل جيد في المؤسسة.
- المؤسسات تطبق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة بشكل جيد فهي تحترم الشركة وتقدر العمل التي تقوم به جمعيات حماية البيئة ، بينما من جهة اخرى تقوم بتبنى الشركة سياسة بيئية تقوم على الحد من تلوث المياه والهواء والتربة.
- معظم عبارات المسؤولية الاجتماعية للشركة اتجاه المجتمع اتجهت الى موافق ، حيث تهتم بتشارك الشركة في حملات السلامة والتوعية من الأمراض والحوادث .
- عينة الدراسة مدركة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع و هذا من خلال اتجاهات اجاباتهم نحو الموافقة حيث تعمل المؤسسات لعينة الدراسة للمحافظة على رأس مالها المستثمر .

- ابداء افراد العينة لرأيهم بوضوح من خلال اتجاهات اجابات العينة التي كانت موافق ، مما يدفعنا للاستنتاج ان تبني المسؤولية الاجتماعية يؤدي الى تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية وهذا بدرجة اهمية مرتفعة.
- ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا من قبل المؤسسات الاقتصادية .
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إجمالا على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصاديةعند مستوى دلالة 5%.
- أن يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية المتمثلة في (تجاه الزبائن ، تجاه الموردين ، تجاه البيئة) على تحسين الاداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلالة إحصائية 5 %.

3/ التوصيات : بناء على النتائج النظرية والتطبيقية حاولنا إعطاء التوصيات التالية :

- الاهتمام أكثر بكل الابعاد المحدد للمسؤولية الاجتماعية خصوصا تلك المتعلقة بالبعد الاجتماعي والبيئي.
- العمل على زيادة وعي أفراد المؤسسة محل الدراسة بدور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق العدالة الاجتماعية والاستقرار الاقتصادي للأفراد.
- تشجيع المؤسسات الجزائرية على تبني المسؤولية الاجتماعية، وتقديم تسهيلات واعانات و إعفاءات ضريبية من طرف الحكومة للمؤسسات التي تطبق أو تلتزم بتطبيق المسؤولية الاجتماعية.
- يتوجب على المؤسسات الاقتصادية إفصاح المجال لعدد من ذوي الاحتياجات الخاصة بالعمل داخل المؤسسة.
- زيادة قدرة المؤسسات الاقتصادية على تطوير خدماتها من خلال الابتكار طرق معاملات جديدة.
- الاهتمام بالبحوث وتطوير المعرفة والاهتمام برغبات الزبائن.
- اهتمام المؤسسة بالبيئة التي تعمل فيها للحد من التلوث، وتقديم خدمات جديد.
- اهتمام المؤسسات بخدمات المجتمع الذي تعمل فيه من خلال توفير فرص عمل وإسهام في دعم كل الانشطة والخدمات والاجتماعية.

4/ أفاق الدراسة:

إن موضوع تقييم مدى فعالية المؤسسات الاقتصادية في ممارسة مسؤولياتها الاجتماعية في ظل جائحة كوفيد19 يبقى مفتوحا لدراسات أخرى يمكن ان تساهم في إثراءه ، بذلك يمكن أن نقترح بعض الدراسات كالاتي :

- تبني المسؤولية الاجتماعية واثرها على تحقيق تنمية مستدامة في ظل الازمات الاقتصادية والصحية .
- تفعيل قدرة المؤسسات الاقتصادية على تقدير ادائها بالتزامها بمستويات المسؤولية الاجتماعية .

قائمة المراجع

أولا/ قائمة المراجع بالغة العربية

1/ الكتب :

1- بلال خلف السكارنة، **أخلاقيات الأعمال**، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة ، الطبعة الثانية، عمان، 2011 .

2- ثامر ياسر البكري، **التسويق و المسؤولية الاجتماعية**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009 .

3- رضوان حلوة حنان: **بدائل القياس المحاسبي المعاصر**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ط1 ، 2003 .

4- طاهر محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، **الإدارة والأعمال**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2007 .

5- مُحَّد الصيرفي، **المسؤولية الاجتماعية للإدارة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2007 .

6- مُحَّد بن إبراهيم التويجري، **المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية دراسة ميدانية استطلاعية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، المجلة العربية للإدارة، العدد 2، المجلد 18، القاهرة، 1998.

7- مُحَّد عباس بدوي، **المحاسبة البيئية**، الاسكندرية للمكتب الجامعي الحديث، ط1، 2007 .

8- الزريقات وخالد خلف سالم، **أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية**، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 2012.

9- الزريقات وخالد خلف سالم، **أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية**، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 2012.

10- طار محسن منصور الغالبي وصالح مهدي محسن العامري، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2005.

11- نزار عبد المجيد البرواي وأحمد فهمي البرزنجي، **إستراتيجيات التسويق (المفاهيم، الأسس، الوظائف)**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2008 .

12- نظام مرسي سويدان وشفيق إبراهيم حداد، **التسويق (مفاهيم معاصرة)**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2003.

2 / المذكرات والاطروحات :

13- إيمان بن عزوز، تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية –دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خلال فترة 2009-2013، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم المالية، تخصص دراسات مالية واقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.

14- بوبكرمحمد الحسن، **دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة –دراسة حالة لمؤسسة نفطال وحدة باتنة**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014.

15- زهية عباز، إشكالية إدماج المسؤولية الاجتماعية ضمن الممارسات الوظيفة في المؤسسة –دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم التجارية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة باتنة -1- الحاج لخضر، 2019.

16- عبد الرحمان العايب، **التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة** ، رسالة دكتوراة، جامعة سطيف، 2011-2010

17- غادة عمر أبو أرشيد، **المسؤولية الإجتماعية وأثرها على الأداء دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة في مدينة عمان**، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدراة الأعمال، غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2001.

18- فارس نبيل عجيلات، **المسؤولية الاجتماعية في العلاقات العامة في شركات الاتصالات الأردنية –دراسة حالة شركة الاتصالات الأردنية**، رسالة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2012.

19- فؤاد مُحَّد حسين الحمدي، **الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على رضا المستهلك–دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية**، جزء من متطلباته نيل درجة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2003

20- قدري إبراهيم، **اثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية**، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سورية، 2015.

21- مازن عبد القادر خليل عليان، **واقع المسؤولية الإجتماعية في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي وأثرها على الأداء**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعال، غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن،.1994.

22- مُحَّد عاطف مُحَّد ياسين، **واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الإجتماعية دراسة تطبيقية للآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن،2008.

3/ المقالات و المجالات

23- بلقايد مُحَّد جواد وسعيداني مُحَّد، **أشكال المسؤولية الاجتماعية الممارسة على المورد البشري في الشركات–دراسة حالة ثلاثة شركات عربية**، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد السادس، جوان 2018 .

24- بن جيمة مريم وبن جيمة نصيرة، **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة**، الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، المنعقد بجامعة بشار.

25- طارق راشي، **دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق و تدعيم ريادة و تنافسية منظمات الأعمال**، المؤتمر العلمي العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي المنظم بعنوان النمو والعدالة والاستقرار من منظور إسلامي، إسطنبول، 10/9 سبتمبر2013 .

26- عمر عزاوي و سايح بوزيد، دور **المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية**، مداخلة الملتقى الدولي الثاني حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011،

27- عمرعزاوي وآخرون، **دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي**، مداخلة في إطار الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15فيفري، 2012،.

28- عيشوش خيرة وكرزابي عبد اللطيف، **المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين في إطار أخلاقيات الأعمال**، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، المنعقد بجامعة بشار، 14- 15 فيفري 2012.

29- فاتح عبد القادر الحوري وآخرون، **إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية –دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية**، المؤتمر العلمي الثالث حول "إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة"، جامعة العلوم التطبيقية، الأردن، 27-29 أفريل 2009

30- قريشي مُحَّد الصغير، **المسؤولية الاجتماعية والبيئية في القطاع المصرفي**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 06، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014 .

31- مُحَّد زرقون و جميلة العمري، **دور الأطراف الخارجية للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة حالة وكالات شركات التأمين في ولاية ورقلة**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 8، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015،.

32- مُحَّد زرقون و جميلة العمري، **دور الأطراف الخارجية للمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية – دراسة حالة وكالات شركات التأمين في ولاية ورقلة**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 8، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015،.

33- مُحَّد فلاق، **المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي سونطراك الجزائرية وأرامكو السعودية نموذجا**، مجلة الباحث، العدد 12، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2013،.

34- مراد كواشي، **بطاقة الاداء المتوازن وأهميتها في تقييم أداء المؤسسة**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد34، ديسمبر 2010 .

35- مقدم وهيبة، **سياسات و برامج المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في منظمات الأعمال**، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، المنعقد بجامعة الشلف، 13و14 ديسمبر 2011

36- وفاء التميمي، **واقع تبني المسؤولية الإجتماعية في التسويق للشركات المنتجة لمستحضرات التجميل: دراسة ميدانية مبنية على آراء مجموعة من مديري شركات إنتاج مستحضرات التجميل**، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 06، العدد 03، 2010.

37- وهيبة مقدم، **تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الإجتماعية دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير غير منشورة، جامعة وهران، الجزائر،2014.

4/ مواقع انترنات

38- فؤاد مُحَّد عيسى، ممارسة المسؤولية الإجتماعية للقطاع الخاص في مصر، دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الإجتماعية للشركات، متاح على الموقع (تاريخ الإطلاع 2022/05/12)
http://iefpedia.com/arab/wp content/2010/05/%D8% %84%D9%B1.pdf

39- حسين عبد المطلب الأسرج، المسؤولية الإجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، متاح على الموقع (تاريخ الإطلاع 2015/12/02)
https://mpra.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/54977MPRA

ثانيا / قائمة المراجع باللغة الفرنسية

40- Mounia KHELFAOUIE, **Engagement des entreprises dans la responsabilité sociale d'entreprise cas des PME industrielles algériennes**, thèse de doctorat en Sciences Economiques, Université d'Alger 3, Alger, 2014.

41- Bert Venvan de and Johan Graafland, **Strategic and Moral Motivation for Corporate Social Responsibility,** MPRA Paper No. 20278, posted 27, Tilburg University, Netherlands, 2010.

Carroll, A. B .op cit

42- Bert Venvan de and Johan Graafland, **Strategic and Moral Motivation for Corporate Social Responsibility,** MPRA Paper No. 20278, posted 27, Tilburg University, Netherlands, 2010.

43- Carroll, A. B. (1991), **The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral**, Business Horizons, .

Cui ,Jingjing And Zhu ,Hongliang. (2011), **The Design Of Legal Responsibility System ToControlling Credit Disorder Of Construction Market**, Construction Management;.

44- David Murillo and Josep M. Lozano, **SMEs and CSR**: **An Approach to CSR intheir own Words**, Journal of Business Ethics, .2006.

45- Michael Hopkins.(2007), **corporate social responsibility and international development is business the solution** ?, London: Earthscan, .

46- Michel Capron et Françoise Quairel-Lanoizelée.(2007), **la responsabilité d'entreprise**, éditions la découverte, Paris , p: 23.

47- Kenneth M. Amaeshi, Bongo C. Adi and Chris Ogbechie, **Corporate Social Responsibility in Nigeria: western mimicry or indigenous influences?**, Research presented at Pan-African University, Nigeria, 2007.

48- Michel Capron.(2009), **la responsabilité social d'entreprise, encyclopédie du développement durable**, éditions des récolltes, N°99, Paris, France.

49- Mitsuko Hori, Cheng Yuting and Chen Zhewen, Motivations behind Corporate Social Responsibility: A case study of Arla Foods, Master Thesis of economics, Linnaeus University, Suède, 2010.

50- Mourad Attarça, Thierry Jacquot. (2005), **la représentation de la responsabilité sociale des entreprises: Une confrontation entre les approches théoriques et les visions managériales**, 14 émeConference international de management stratégique, Pays de la Loire, Angers, France,

51- Olivier Dubigeon.(2009), **Piloter un développement responsable**, Pearson Education, 3ème édition, Paris, France,

Pasquero jean, Op.cit,.

52- Pasquero-Jean. (2005), **la responsabilité sociale de l'entreprise comme objet des sciences de gestion: un regard historique**, conférence internationale sur la responsabilité social et environnementale de l'entreprise, Québec، Canada,

53- ShafiqurRahman.(2011), **Evaluation of Definitions: Ten Dimensions of Corporate Social Responsibility**, World Review of Business Research Vol. 1. No. 1. March, .

الملاحق

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير تخصص ادارة أعمال

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، في اطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر علوم التسيير تخصص ادارة أعمال يشرفنا أن نتقدم اليكم بهذا الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة من اجل اتمام دراسة في موضوع "دور تقييم مدى فعالية المؤسسة الاقتصادية في ممارسة مسؤولياتها الاجتماعية في ظل جائحة كورونا "، لذا يسعدنا ان نطلب من سيادتكم المحترمة ان تتفضلوا بالمساهمة في هذه الدراسة من خلال إجاباتكم الدقيقة على هذا الاستبيان الذي يأخذ القليل من وقتكم، كما أعلمكمإنإجاباتكم تحظى بالأهمية القصوى لنجاح مذكرتنا وأنها تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وسوف تحاط بالسرية التامة، ونحن شاكرين لتفهمكم وحسن تعاونكم.

❖ **يرجى وضع العلامة × في الخانة التي تناسب اجابتك.**

البيانات الشخصية

1.الجنس: انثى ☐ ذكر ☐

2.العمر: اقل من 25 سنة ☐ من 25 الى 35 سنة ☐ من 35 الى 45 سنة ☐ من 45 سنة فاكثر ☐

3.المؤهل العلمي:

بكالوريا ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه ☐ شهادات أخرى يجب ذكرها ☐.....

4.سنوات الخدمة: اقل من 5 سنوات ☐ من 5_10سنوات ☐ من 10_15 سنة ☐ من 15فاكثر ☐

5.المسمى الوظيفي المهني الذي تعمل به: المدير ☐ رئيس مصلحة ☐ موظف ☐

ملكية المؤسسة : خاصة ☐ عامة ☐ مختلطة

المحور الثاني : مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العاملين						
01	تهتم المؤسسة بتوفير الوسائل و الأدوات للتقليل من مخاطر العمل في ظل جائحة كورونا					
02	يمتثل المسؤولون بشكل صارم لقوانين العمل المتعلقة بالتوظيف والفصل فيما يتعلق بالاجراءات الوقائية					
03	ترتكز سياسة التوظيف على تنويع الموظفين حسب العمر، الجنس، العرق، الكفاءة،...					
04	تتبنى المؤسسة سياسة اجتماعية توفر للعاملين وسائل ترفيه ملائمة كالمصائف، النوادي، الرحلات ، مع تأمين على ارواحهم في ظل الجائحة					
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن						
05	تعتمد المؤسسة سياسة تسويق تضمن توفير معلومات دقيقة وكاملة للزبائن في ظل الجائحة الاخيرة					
06	تعتمد المؤسسة سياسة تسويقية قائمة على تقديم المنتجات بأسعار و جودة مناسبة تتناسب مع الاوضاع الصحية الاخيرة .					
07	تتبنى المؤسسة استراتيجية تنافسية قائمة على احترام قواعد الصحة والسلامة لزبائنها بغية زيادة تنافسيتها في ظل الجائحة					
08	المؤسسة لها علاقة وطيدة وجيدة مع جمعيات حماية المستهلك.					
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الموردين						
09	تعتمد المؤسسة سياسة تموين و إمداد تطبق فيها أسعار عادلة ومقبولة مع الموردين في حدود مايتطلبه الوضع الصحي الاخير .					
10	تلتزم المؤسسة بتسديد الالتزامات في الآجال المحددة مع الموردين في ظل جائحة كورونا .					
11	ترتبط المؤسسات مع الموردين بعلاقات توريد قائمة على الصدق في التعامل					

	عدم الإضرار بمصالح الأطراف المتعاقدة.					
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات تجاه البيئة						
12	تتبنى المؤسسةسياسة بيئية ترتكز على الحد من إستهلاك الطاقة في ظل جائحة كوفيد					
13	تتبنى المؤسسة سياسة بيئية تقوم على الحد من تلوث المياه والهواء والتربة.					
14	تقوم المؤسسة على الحد من الضوضاء بإستخدام أجهزة داخلية لامتصاصها.					
15	تلتزم المؤسسة بتطبق القوانين التنظيمية و الجبائية ذات الصلة بالمحافظة على البيئة الطبيعية في ظل الازمة الصحية					
16	تحترم المؤسسة وتقدر العمل التي تقوم به جمعيات حماية البيئة في جائحة كورنا					
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع						
17	تسعى المؤسسة لبناء علاقات إيجابية مع مؤسسات المجتمع المحلي في الأزمة الصحية					
18	تقوم المؤسسةبتبني ورعاية المؤتمرات والندوات والالتزام بتعلمات الوقاية الصحية					
19	تقوم المؤسسة برعاية المهرجانات والنشاطات الثقافية والرياضية والفنية وتوفير الاجراءات اللازمة من تطبيق البروتوكول الصحي في ظل هذه الازمة					
20	تقدم المؤسسة تبرعات للفقراء والمحتاجين والجمعيات الخيرية في ظل الظروف التي تمر بها من تضرر ما خلفته هذه الجائحة					
21	تشارك المؤسسة في حملات السلامة والتوعية من الأمراض والحوادث واتباع نظام الوقاية والتباعد الصحي					
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المساهمين						
22	يعمل المسيرون على تحقيق أقصى قدر ممكن من الأرباح للمساهمين في ظل هذه الازمة					
23	يعمل المسيرون على المحافظة على رأس المال المستثمر جراء مخلفات هذه الجائحة					

24	تحديد وتحليل أهم متطلبات المساهمين في المجالين البيئي والاجتماعي في الازمة الصحية					

المحور الثالث : دور تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية في ظل جائحة كورونا

الرقم	البيـــــان	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه أصحاب المصلحة رفعت من أدائها الاقتصادي العام..					
02	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه العملاء والمجتمع والبيئة حسنت سمعة الشركة و زاد من حضورها في السوق في جائحة كورنا					
03	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه البيئة والمجتمع خفضت الآثار الاقتصادية الغير مباشرة في الاؤمة الصحية					
04	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الموردين سمحت بتطبيق ممارسات توريد عادلة في ظل الجائحة					
05	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه الزبائن جعلتها تقيم سلوك تنافسي عادل في الظروف الصحية					
06	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه كافة أصحاب المصلحة جلعها تحد من الفساد المالي والإداري في ظل الظروف الصحية					
07	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المساهمين ساهمت في تحسين ربحية المؤسسة في جائحة كورونا					
8	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه العاملين حسنت الصحة والسلامة المهنية للعاملين في الازمة الصحية					
9	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة اتجاه الزبائن ساهمت في الحفاظ على خصوصية الزبائن في جائحة كورونا					
10	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه البيئة والزبائن ساهمت في تحسين صحة وسلامة الزبائن من خلال احترام الاجراءات الوقاية					
11	المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه البيئة رفعت من الامتثال البيئي بشكل عام في الحالة الصحية					

12	أدى التزام المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه البيئة إلى ترشيد من استهلاك الطاقة والانبعاثات في الازمة الصحية					

الملحق الثاني : الاحصاء الوصفي والفا كرونباخ

البعد الاول

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	4

البعد الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	4

البعد الثالث

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.324	3

البعد الرابع

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	5

البعد الخامس

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	5

البعد السادس

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	3

اجمالي المحور الاول

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	24

اجمالي المحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	12

اجمالي المحاور

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	36

Statistics

		المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	تتبنى المؤسسة سياسة اجتماعية توفر للعاملين وسائل ترفيه ملائمة كالمصائف، النوادي، الرحلات ، مع تأمين على ارواحهم في ظل الجائحة	ترتكز سياسة التوظيف على تنويع الموظفين حسب العمر، الجنس، العرق، الكفاءة،...	يمتثل المسؤولون بشكل صارم لقوانين العمل المتعلقة بالتوظيف والفصل فيما يتعلق بالاجراءات الوقائية	تهتم المؤسسة بتوفير الوسائل و الأدوات للتقليل من مخاطر العمل في ظل جائحة كورونا
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.5250	3.78	3.55	3.48	3.30
Std. Deviation		.98839	1.025	1.154	1.198	1.324

Statistics

		المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	المؤسسة لها علاقة وطيدة وجيدة مع جمعيات حماية المستهلك.	تتبنى المؤسسة استراتيجية تنافسية قائمة على احترام قواعد الصحة والسلامة لزبائنها بغية زيادة تنافسيتها	تعتمد المؤسسة سياسة تسويقية قائمة على تقديم المنتجات بأسعار و جودة مناسبة تتناسب مع الاوضاع الصحية الاخيرة.	تعتمد المؤسسة سياسة تسويق تضمن توفير معلومات دقيقة وكاملة للزبائن في ظل الجائحة الاخيرة
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.4125	3.30	3.63	3.30	3.43
Std. Deviation		.81953	1.159	.952	1.114	1.152

الملحق الثاني : الاحصاء الوصفي والفا كرونباخ

Statistics

		المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	ترتبط الشركة مع الموردين بعلاقات توريد قائمة على الصدق في التعامل و عدم الإضرار بمصالح الأطراف المتعاقدة.	تلتزم المؤسسة بتسديد الالتزامات في الآجال المحددة مع الموردين في ظل جائحة كورونا .	تعتمد المؤسسة سياسة تموين و إمداد تطبق فيها أسعار عادلة ومقبولة مع الموردين في حدود مايتطلبه الوضع الصحى الاخير .
N	Valid	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.5000	3.60	3.43	3.48
Std. Deviation		.95482	1.194	1.010	1.240

Statistics

		المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	تحترم الشركة وتقدر العمل التى تقوم به جمعيات حماية البيئة.	تلتزم الشركة بتطبق القوانين التنظيمية و الجبائية ذات الصلة بالمحافظة على البيئة الطبيعية.	تقوم الشركة على الحد من الضوضاء بإستخدام أجهزة داخلية لامتصاصها.	تتبنى الشركة سياسة بيئية تقوم على الحد من تلوث المياه والهواء والتربة.	تتبنى الشركة سياسة بيئية ترتكز على الحد من إستهلاك الطاقة.
N	Valid	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.5350	3.63	3.55	3.40	3.58	3.53
Std. Deviation		.87047	1.055	1.085	1.128	.903	1.281

Statistics

		المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	تشارك الشركة في حملات السلامة والتوعية من الأمراض والحوادث	تقدم الشركة تبرعات للفقراء والمحتاجين والجمعيات الخيرية	تقوم الشركة برعاية المهرجانات والنشاطات الثقافية والرياضية والفنية	تقوم الشركة بتبني ورعاية المؤتمرات والندوات	تسعى الشركة لبناء علاقات إيجابية مع مؤسسات المجتمع المحلي
N	Valid	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.5750	3.45	3.65	3.33	3.60	3.85
Std. Deviation		.88542	1.176	.949	1.185	1.194	.736

Statistics

		يعمل المسيرون على تحقيق أقصى قدر ممكن من الأرباح للمساهمين.	يعمل المسيرون على المحافظة على رأس المال المستثمر.	تحديد وتحليل أهم متطلبات المساهمين في المجالين البيئي والاجتماعي	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين
N	Valid	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.63	4.05	3.85	3.8417
Std. Deviation		1.055	.846	.949	.77712

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه أصحاب المصلحة رفعت من أدائها الاقتصادي العام..	40	0	3.63	.952
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العملاء والمجتمع والبيئة حسنت سمعة الشركة و زاد من حضورها في السوق.	40	0	3.90	.982
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة والمجتمع خفضت الآثار الاقتصادية الغير مباشرة.	40	0	3.88	.939
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الموردين سمحت بتطبيق ممارسات توريد عادلة.	40	0	3.65	1.027
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن جعلتها تقيم سلوك تنافسي عادل.	40	0	3.45	1.108
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه كافة أصحاب المصلحة جلعها تحد من الفساد المالي والإداري.	40	0	4.08	.797
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه المساهمين ساهمت في تحسين ربحية الشركة.	40	0	3.80	.992
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه العاملين حسنت الصحة والسلامة المهنية للعاملين.	40	0	3.53	1.301
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه الزبائن ساهمت في الحفاظ على خصوصية الزبائن.	40	0	3.68	1.047
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة والزبائن ساهمت في تحسين صحة وسلامة الزبائن.	40	0	3.80	.992
المسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة رفعت من الامتثال البيئي بشكل عام.	40	0	3.53	1.301
أدى التزام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية للشركة تجاه البيئة إلى ترشيد من استهلاك الطاقة والانبعاثات.	40	0	3.68	1.047
تحسين الاداء الشامل	40	0	3.7146	.72104

1/ التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	.235	40	.050	.848	40	.050
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	.138	40	.052	.942	40	.089
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	.200	40	.050	.926	40	.052
المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	.120	40	.154	.941	40	.087
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	.159	40	.052	.948	40	.066
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين	.118	40	.165	.953	40	.098
المسؤولية الاجتماعية	.147	40	.059	.922	40	.059
تحسين الاداء الشامل	.060	40	.200*	.980	40	.677

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

2/ الارتباط

Correlations

		تحسين الاداء الشامل
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	Sig. (2-tailed)	.381 .015 40
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	Sig. (2-tailed)	.450 .004 40
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	Sig. (2-tailed)	.622 .000 40
المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	Sig. (2-tailed)	.755 .000 40
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	Sig. (2-tailed)	.742 .000 40
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين	Sig. (2-tailed)	.600 .000 40
المسؤولية الاجتماعية	Sig. (2-tailed)	.731 .000 40

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المسؤولية الاجتماعية	ذكر	23	3.5688	.72983	.15218
	انثى	17	3.5595	.70648	.17135
تحسين الاداء الشامل	ذكر	23	3.7029	.73160	.15255
	انثى	17	3.7304	.72859	.17671

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
المسؤولية الاجتماعية	Equal variances assumed	.026	.872	.041	38	.968	.00936	.23032	-.45689-	.47562
	Equal variances not assumed			.041	35.247	.968	.00936	.22917	-.45576-	.47448
تحسين الاداء الشامل	Equal variances assumed	.021	.885	-.118-	38	.907	-.02749-	.23360	-.50038-	.44540
	Equal variances not assumed			-.118-	34.713	.907	-.02749-	.23345	-.50156-	.44657

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	.471	3	.157	.294	.829
	Within Groups	19.234	36	.534		
	Total	19.705	39			
تحسين الاداء الشامل	Between Groups	.555	3	.185	.338	.798
	Within Groups	19.721	36	.548		
	Total	20.276	39			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	1.326	3	.442	.866	.468
	Within Groups	18.379	36	.511		
	Total	19.705	39			
تحسين الاداء الشامل	Between Groups	1.796	3	.599	1.166	.336
	Within Groups	18.480	36	.513		
	Total	20.276	39			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	1.005	3	.335	.645	.591
	Within Groups	18.700	36	.519		
	Total	19.705	39			
تحسين الاداء الشامل	Between Groups	1.761	3	.587	1.142	.345
	Within Groups	18.515	36	.514		
	Total	20.276	39			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	.224	2	.112	.213	.809
	Within Groups	19.481	37	.527		
	Total	19.705	39			
تحسين الاداء الشامل	Between Groups	.483	2	.242	.452	.640
	Within Groups	19.793	37	.535		
	Total	20.276	39			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المسؤولية الاجتماعية	Between Groups	.074	1	.074	.144	.707
	Within Groups	19.631	38	.517		
	Total	19.705	39			
تحسين الاداء الشامل	Between Groups	.001	1	.001	.001	.975
	Within Groups	20.276	38	.534		
	Total	20.276	39			

1/ الانحدار البسيط

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المسؤولية الاجتماعية[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين الاداء الشامل

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731[a]	.535	.523	.49809

a. Predictors: (Constant), المسؤولية الاجتماعية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.849	1	10.849	43.729	.000[b]
	Residual	9.427	38	.248		
	Total	20.276	39			

a. Dependent Variable: تحسين الاداء الشامل

b. Predictors: (Constant), المسؤولية الاجتماعية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.069	.408		2.623	.012
	المسؤولية الاجتماعية	.742	.112	.731	6.613	.000

a. Dependent Variable: تحسين الاداء الشامل

2/ الانحدار المتعدد

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين, المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين , المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن, المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع, المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين , المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين الاداء الشامل

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834[a]	.695	.640	.43258

a. Predictors: (Constant), المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين, المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين , المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن, المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع, المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين, المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.101	6	2.350	12.559	.000[b]
	Residual	6.175	33	.187		
	Total	20.276	39			

a. Dependent Variable: تحسين الاداء الشامل

b. Predictors: (Constant), المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين, المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين , المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن, المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع, المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين, المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.322	.381		3.471	.001
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	.067	.092	.092	.732	.469
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	-.339-	.157	-.385-	-2.154-	.039
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	.259	.124	.343	2.094	.044
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	.459	.163	.555	2.813	.008
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	.226	.144	.278	1.569	.126
	المسؤولية الاجتماعية اتجاه المساهمين	-.007-	.138	-.008-	-.051-	.960

a. Dependent Variable: تحسين الاداء الشامل