جامعـة يحي فارس بالمديـة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة نفطال فرع المدية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية مؤسسة

من إعداد الطالب :

- الطاهر زكرياء

تحت إشراف الأستاذ:

- زاهي محمد الأمين

أعضاء لجنة المناقشة

أ/	محمد بن عيشوش	.....رئيسا
أ/	زاهي محمد الأمين	.....مشرفا ومقررا
أ/	زرواطي منيش عارف	.....عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2018 – 2019

إهـــــداء

إلى أغلي مخلوق في هذي الحياة، إلى نور عيني وحب قلبي حتى الممات، إلى **أمي الغالية**

أطال الله عمرها.

إلى من كان ومازال سندي وعوني في الدنيا، أبي **العزيز** حفظه الله ورعاه .

إلى إخوتي الكرام الذين قاسموني الحياة بتفاصيلها، إلى كتاكيت العائلة زين الدين ,ميرة

,نهاد, مونية ,راضية ,محمد خليل ,محمد ,مريم ,منال.

إلى من سهرت على إعداد هذا البحث وإخراجه إلى الأيادي المبدعة.

إلى أساتذتي الكرام طوال مسيرتي الدراسية، إلى كل أصدقائي من قريب ومن بعيد.

وأخص بالذكر العزيز مروان سليماني.

شـــــكر

نشكر الله العلي القدير الذي هداني لإتمام هذا العمل

وما كنت لأهتدي لولا أن من الله عليا و

هداني، فله الحمد وله الشكر على نعمه.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي الكريم "**زاهي محمد الأمين**" الذي لم يدخر

جهدا في مساعدتي وتسهيل الأمور على جزاه الله كل خير.

أشكر كل من علمني حرفا خلال مشوارنا الدراسي وخاصة أساتذة كلية العلوم

الاقتصادية.

وأشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة.

واشكر كذلك كل عمال مؤسسة نفطال فرع المدية على صرهم الرحب وحفاوة كرمه

وتسهيلهم العمل لي فلكم مني جزيل الشكر والتقدير.

مستخلص

هدفت الدراسة إلى إظهار دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، وذلك من خلال التطرق إلى المسؤولية الاجتماعية أهدافها ومجالاتها، مفهوم الأداء عامة والأداء المالي خاصة، وقد خلصت الدراسة الى أن المسؤولية الاجتماعية لها دور هام في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ولها تأثير سلبي على البيئة التي تنشط فيها.

الكلمات المفتاحية:

المسؤولية الاجتماعية، الأداء المالي، مؤسسة نفطال.

Summary:

The study aimed to show the role of social responsibility in improving the financial performance of the institution by addressing the social responsibility objectives and areas, the concept of performance in general and financial performance in particular. The study concluded that social responsibility plays an important role in improving the financial performance of the economic institution and has a negative impact on Environment in which it is active.

key words: Social Responsibility, Financial Performance, Nafthal Foundation.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	الصفحة
شكر	
إهداء	
ملخص	
فهرس المحتويات	**III – I**
قائمة الأشكال والجداول	**V –IV**
مقدمة عامة	**أ – د**
الفصل الأول: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة	**27–02**
تمهيد	**02**
المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية	**03**
المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية	**03**
المطلب الثاني: تعريف المسؤولية الاجتماعية	**05**
المطلب الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية	**07**
المبحث الثاني: أسس المسؤولية الاجتماعية	**12**
المطلب الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية	**12**
المطلب الثاني: عناصر المسؤولية الاجتماعية	**14**
المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية	**18**
المبحث الثالث: توجيهات مزايا المسؤولية الاجتماعية	**22**
المطلب الأول: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية	**22**
المطلب الثاني: فوائد المسؤولية الاجتماعية	**22**
المطلب الثالث: الاعتلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية	**25**
خلاصة الفصل	**27**
الفصل الثاني:عموميات حول الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية	**53–28**

تمهيد	**28**
المبحث الأول: الأداء في المؤسسة الاقتصادية.	**29**
المطلب الأول: مفهوم الأداء	**29**
المطلب الثاني: مكونات وأنواع الأداء	**30**
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء	**33**
المبحث الثاني: ماهية تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.	**35**
المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.	**35**
المطلب الثاني: الأهداف المالية للمؤسسة الاقتصادية.	**37**
المطلب الثالث: مصادر معلومات تقييم الأداء المالي	**39**
المبحث الثالث: مؤشرات تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.	**44**
المطلب الأول: تقييم الأداء المالي عن طريق نسب التوازن المالي	**44**
المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي عن طريق نسب السيولة.	**48**
المطلب الثالث: تقييم الأداء المالي عن طريق نسب المردودية.	**49**
خلاصة الفصل	**53**
الفصل الثالث:دراسة حالة مؤسسة نفطال فرع المدية	**84-54**
تمهيد	**55**
المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة نفطال	**56**
المطلب الأول: تعريف ونشأة مؤسسة نفطال	**56**
المطلب الثاني: مهام وامكانيات المؤسسة	**57**
المطلب الثالث: تنظيم وهيكلة المؤسسة.	**63**
المبحث الثاني: طريقة وإجراءات الدراسة الميدانية	**65**
المطلب الأول: طريقة الدراسة	**65**
المطلب الثاني: مصادر الحصول على المعلومات وأدوات الدراسة	**65**
المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان.	**67**
المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة، واختبار الفرضيات	**73**
المطلب الأول: عرض وتحليل البينات المتعلقة بخصائص عينة الدراسة	**73**
المطلب الثاني: عرض وتحليل البينات المتعلقة بآراء واستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات	**78**

متغيرات وأبعاد الدراسة عينة الدراسة.	
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية	**84**
خاتمة عامة	**89**
قائمة المراجع	**92**
الملاحق	

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل
11-01	التوازن بين الأهداف الاجتماعية والاقتصادية
20-02	هرم المسؤولية الاجتماعية
36-03	الاطراف المستفيدة من التقييم
44-04	بنية الميزانية الاقتصادية
44-05	رأس المال العامل من أعلى الميزانية
45-06	رأس المال العامل من أسفل الميزانية
47-07	مستويات التوازنات المالية
74-08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس
75-09	التوزيع النسبي لموظفي عينة الدراسة حسب متغير السن
76-10	التوزيع النسبي لموظفي عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي
77-11	التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي
78-12	التوزيع النسبي لموظفي عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول
14-01	عناصر المسؤولية الاجتماعية
19-02	أبعاد المسؤولية الاجتماعية
59-03	يبين طرق النقل المستخدمة من طرف مؤسسة " نفطال"
66-04	مقياس لكارت
67-05	اختبار كلمجروف-سميرنوف لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
68-06	معاملات الارتباط سبيرمان بين درجات العبارات والدرجة الكلية لأبعاد متغير تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية (N= 42)
70-07	معامل ارتباط سبيرمان للرتب بين درجات العبارات والدرجة الكلية لمتغير مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي
70-08	قيم معامل ثبات (ألفا كرو نباخ) لكل متغير وللاستبانة ككل
73-09	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس (N=42)
74-10	التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير السن
75-11	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي
76-12	التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي
77-13	التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية
79-14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد متغير الثقافة التنظيمية.
83-15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد متغير تحسين الأداء المالي
84-16	نتائج تحليل التباين المتعدد لاختبار صحة الفرضية الأولى
85-17	نتائج تحليل التباين المتعدد لاختبار صحة الفرضية الثانية
85-18	ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد للآثار المباشرة لمجالات المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي بطريقة (Entre).



مقدمة عامة

تواجه المؤسسات الاقتصادية في عصرنا الحالي عدة تحديات وصعوبات وتغيرات اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية، حيث أصبح من الضروري مسايرة ومواكبة كل هذه التطورات الحاصلة للتمكن من البقاء والاستمرار ولتحقيق الأهداف المسطرة والتكيف مع البيئة المحيطة بها، ومن هذا المنطلق جاء موضوع المسؤولية الاجتماعية لتحسين وتطوير المؤسسات اقتصاديا واجتماعيا.

تلتمس المسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة وتحدد هذه المسؤولية من خلال الأداء الاجتماعي للمؤسسة، حيث تعتبرها هدف من أهدافها للمساهمة في التنمية الاجتماعية وتلك فكرة تعظيم الربح هو الهدف الوحيد، وتعتبر عملية تحسين الأداء المالي من أهم العمليات التي تقوم بها المؤسسة وإن نوع المؤسسة أحد أهم المحددات اهتماما بالمسؤولية الاجتماعية، كون المؤسسة الإنتاجية إحدى المؤسسات الأكثر اهتماما بهذا الجانب وذلك لطبيعة نشاطها من المبدأ وقع الاختيار على مؤسسة نفطال – فرع المدية- والتي حاولت من خلالها معرفة دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي لها.

1. طرح الإشكالية:

على ضوء ما تقدم يمكن طرح الإشكالية الرئيسية وهي:

إلى اي مدى تساهم المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة؟

ومن خلال ما سبق يمكن أن نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية؟
- ماذا نعني بمفهوم الأداء المالي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير المسؤولية الاجتماعية تعود إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي سنوات الخبرة)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تحسين الأداء المالي تعود إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي سنوات الخبرة)؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي داخل مؤسسة نفطال من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

2. فرضيات الدراسة:

1. تتمثل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في القدرة على الاهتمام بالمجتمع الذي يحيط ببيئة المؤسسة الداخلية والخارجية.
2. يمكن تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستعمال مجموعة من المؤشرات.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير المسؤولية الاجتماعية تعود الى المتغيرات الشخصية.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تحسين الأداء المالي تعود الى المتغيرات الشخصية.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي داخل مؤسسة نفطال من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

3. **أهداف الدراسة:** تمكن أهمية هذه الدراسة في

- الإحاطة بالمسؤولية الاجتماعية وتنميتها باعتبارها موضوع حديث في ميدان البحث العلمي بالجزائر.
- تقييم الأداء الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- قياس الدور الذي تلعبه المؤسسات الاقتصادية في تنمية محيطها.
- القيام بدراسة على عينة في المؤسسة محل الدراسة.

4. **أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة في محاولة تنمية الإحساس والاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، وكذا تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تؤدي إلى مساهمة هذه المؤسسات في خدمة وتنمية المجتمع الذي تعمل فيه.

5. **دوافع اختيار الموضوع:** يمكن تلخيص أهم أسباب التي أدت إلى البحث في الموضوع فيما يلي:

- الأهمية التي تحضى بها المسؤولية الاجتماعية.
- حاجة البيئة الاقتصادية لمثل هذه الدراسات.
- حداثة الموضوع في ميدان البحث العلمي في الجزائر.
- ضعف تبني الأنشطة الاجتماعية في الجزائر.

6. **منهج البحث:** تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تطرقت إلى الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، كما استخدمت المنهج التحليلي لقياس وإسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسة محل الدراسة.

7. حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية : التعرف على موضوع المسؤولية الاجتماعية ومساهمته في تحسين الأداء المالي في المؤسسة.

الحدود المكانية :حيث تم إجراء الدراسة على مستوى مؤسسة نفطال – فرع المدية–

الحدود الزمانية وذلك في الفترة الممتدة فيفري حتى أواخر ماي.

8. صعوبات الدراسة: وقد اعترضتني في هذا البحث مجموعة من الصعوبات من بينها:

- حداثة موضوع المسؤولية الاجتماعية.
- تبني المسؤولية الاجتماعية بطريقة غير مباشرة في المؤسسة.
- نقص المصادر التي تعالج موضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

9. الدراسات السابقة:

1. دراسة الطاهر خامدة: المسؤولية البيئة والاجتماعية مدخل لمساهمة المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة – حالة سوناطراك–، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2007.

تطرق الباحث في هذه الدراسة عن التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة، وكذا مؤشرات قياس هذه المسؤولية، وقد هدفت الدراسة إلى تبين مدى مساهمة مؤسسة سوناطراك من الجانب البيئي والاجتماعي، ومدى موافقة هذه المساهمة لمتطلبات التنمية المستدامة.

2. دراسة بوخديمي أيوب وعبد الرحمن أسامة: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، تهدف هذه الدراسة إلى شرح مفهوم المسؤولية وتبني هذا التوجه مما يساعد للمساهمة في تنمية المجتمع بشكل أوسع ليشمل جوانب التنمية بأنواعها، وفي نفس الوقت يجب على المؤسسة الاهتمام بأدائها المالي والذي يكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

3. دراسة سهام بلعيد الهادي: دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية، حيث تهدف هذه الدراسة إلى تحديد كيفية دمج المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية ودورها في تحسين الأداء المالي، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على عينة مسيرة قوامها فرد وكانت النتائج تؤكد وجود أهمية

الأنشطة الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية وخلصت الدراسة على أن للمسؤولية الاجتماعية لها دور هام في الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية.

10. هيكل الدراسة:

لدراسة هذا الموضوع تم تقسيم إلى ثلاث فصول مركزية ويتخللها العديد من العناصر الرئيسية.

الفصل الأول: يمثل الجانب النظري للمسؤولية الاجتماعية وتطرقت في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تشمل أهم جوانب المسؤولية الاجتماعية من حيث المفهوم والعناصر والمبادئ والاتجاهات وفوائد تبني المسؤولية الاجتماعية.

أما **الفصل الثاني**: تحدثت في هذا الفصل عن الأداء المالي الذي أضحى يمثل محورا أساسيا وفعالا للنمو والاستمرارية، فهو أداء تمكن من نجاح المؤسسة في الاستخدام الأمثل للوسائل المالية المتاحة، كما تطرقت في هذا افصل إلى مختلف النسب المساعد في عملية تقييم الأداء المالي.

وفي ما يخص **الفصل الثالث**: الذي جاء تحت عنوان دراسة حالة نفطال – فرع المدية–ويشمل ثلاث مباحث حيث تم تقديم المؤسسة محل الدراسة وتحديد أنشطتها، وفي المبحث الثاني تم التطرق إلى طرق ومنهجية الدراسة الميدانية وفي المبحث الثالث تحليل نتائج الدراسة، واختبار الفرضيات.

وفي نهاية الدراسة تم وضع خاتمة تحتوي على أهم ما توصلت إليه من خلال دراسة، إضافة إلى رفع بعض التوصيات التي من شأنها أن تساهم في الدفع من مستوى الوعي الاجتماعي لدى مؤسساتنا الاقتصادية، بالإضافة إلى آفاق البحث لتغطية جوانب النقص في الدراسة.

الفصل الأول:

دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة

تمهيد:

شهد العالم عدة تغيرات اقتصادية وسياسية واجتماعية خلال القرن العشرين التي مست مختلف جوانب الحياة والمؤسسات، حيث ظهر مفهوم إداري حديث ألا وهو المسؤولية الاجتماعية بسبب ردود الأفعال التي اجتاحت العالم هذا العولمة التي صاحبت تضارب واختلاف الآراء من شأن تبنها من طرف المؤسسة، حيث أن الهدف الوحيد للمؤسسة هو تحقيق الربح من وجهة نظر الفكر الاقتصادي وإن تحقيق هذا الهدف هو تحقيق أهداف المجتمع

أما من وجهة نظر الكلاسيك فقد انتقدوا تماما فكرة تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسة لأنهم اعتقدوا أن هذا يؤدي إلى ارتفاع في التكاليف ويقابله انخفاض في الأرباح

وفي ظل هذا ظهر رأي وسط يقول إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يجمع بين البعدين الاقتصادي والاجتماعي مما جعله يدعو إلى التعمق في المسؤولية الاجتماعية وليس تبنيها فقط

وبتعدد مفاهيم المسؤولية الاجتماعية تعددت عناصرها ومبادئها وكذا الغاية منها، وأيضا تعددت الجهات التي تحميها، وحتى نكون أكثر إلماما بهذا الموضوع فقد تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

- **المبحث الأول**: ماهية المسؤولية الاجتماعية
- **المبحث الثاني**: مبادئ عناصر وأبعاد المسؤولية الاجتماعية
- **المبحث الثالث**: اتجاهات وفوائد المسؤولية الاجتماعية

المبحث الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم الوجبات الواقعية على المؤسسات ويكمن التزامها المستثمر في تطور وتحسين المستوى الثقافي والتعليمية والضمان الاجتماعي الأفراد المجتمع من خلال من خلال توفير الخدمات المتنوعة ومراعاة حقوق الإنسان وبدرجة أكبر حقوق العالمية والمشاركة في إيجاد حلول للمشكلات الاجتماعية.

كما بدأ مفهوم المسؤولية الاجتماعية حديثا نسبيا في عالم الأعمال إذا بدأ اهتمام الباحثين بالمسؤولية الاجتماعية منذ خمسينات القرن العشرين وهو من المواضيع التي تهتم بها المؤسسة وتتحملها من أجل الإسهام بالبرامج الاجتماعية هذا ما جعل تضارب في وجهات نظر الباحثين وتعددها من وجهة لأخرى.

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

يحدث مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى تغيرات جوهرية منذ القدم حيث تلجأ المؤسسات الحديثة إلى تبني المسؤولية الاجتماعية حيث أصبحت جزءا لا يتجزأ من إستراتيجيتها للتعامل مع البيئة ومتغيراتها، حيث توجد نقطة مشتركة على أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجب المؤسسات والأنشطة الخاصة بأعمالها التجارية قصد تجسيد أثرها في المجتمع.

يوجد العديد من التعاريف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تختلف باختلاف وجهات النظر في تحديد شكل المسؤولية الاجتماعية.

- عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المنشأة اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه أي يجب على المؤسسة القيام به من حل ومعالجة المشاكل الاجتماعية.[1]

- كما عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة " بأنها الالتزام المستمر من قبل منظمات الأعمال بالتصرف أخلاقيا والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة، وعائلات تهم بالإضافة إلى المجتمع المحلى والمجتمع ككل.[2]

---

[1] طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،2005، ص65

[2] – نصر الدين بن مسعود ومحمد كنوش، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15فيفري، 2012.

وتعني المسؤولية الاجتماعية حسب البنك الوطني الدولي" التزام أصحاب النشاطات الاقتصادية بالمساهمة بدوافع ذاتية في التنمية المستدامة من خلال العمل مع مكونات المجتمع المحلي لتحسين المستوى معيشة الناس بما يخدم الاقتصاد والتنمية معا[1].

- ويرى (PRIDE ET FERRELL): أن المسؤولية الاجتماعية تشير إلى الالتزام من قبل المنظمات من أجل تعزيز تأثيرها الايجابي وتقليل تأثيرها السلبي على المجتمع فهي تهتم بالتأثيرات الكلية لقرارات التسويق على المجتمع.[2]
- كما يرى(ROBBINS): أن المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على أهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد تفي بها المؤسسة بما يعزز صورتها في المجتمع.[3]
- وعرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها: عبارة عن الأنشطة التي يقوم المشروع بتنفيذها اختياريا، والتي تعني بالتزامات المشروع اتجاه المجتمع بالإضافة إلى التزامات المشروع اتجاه أصحابه، وهذا يعني مراعاة الأنشطة الاجتماعية بجانب الهدف التقليدي للمشروع وهو تعظيم الربح، فهي تخلق لدى المنظمة مبدأ التكافل الاجتماعي من خلال السياسات والبرامج التي تتبعها.[4]

من خلال التعريفات السابقة يتضح أن جوهر المسؤولية الاجتماعية الالتزام الذي يعتبر حجز الزاوية في فلسفة المسؤولية الاجتماعية فبدون الالتزام لن تكون هناك مسؤولية الاجتماعية.

[1] حسين الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات جسر التنمية ومنشورات المعهد العربي للتخطيط العدد التسعون،2010، الكويت، ص 4.

[2] علاء فرحان طالب وآخرون، فلسفة التسويق الأخضر، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،2010، ص 37، 38.

[3] نوال ضياقي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان،2010، ص21

[4] عنابي بن عيسى وفاطمة الزهرة قسول، إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار،14-15 فيفري2012، ص4.

المطلب الثاني: تعريف المسؤولية الاجتماعية

ظهر مصطلح المسؤولية الاجتماعية أول مرة عام 1923 عند كتابة SELDEفي كتابة فلسفة الإدارة:" إن مؤسسات الأعمال عليها إلى جانب مسؤولياتها الاقتصادية مسؤوليات أحزاب اجتماعية و عن بقاء المؤسسة و استمرارها على المدى الطويل يحتم عليها أن تلزم و تستوفي تلك المسؤوليات الاجتماعية و أصبحت فكرة المسؤولية الاجتماعية أكثر انتشارا خلال العقد الخامس من القرن العشرين و ذلك بعد ظهور الانتقاد لمفهوم المسؤولية الاقتصادية لتعظيم الرفاهية الاجتماعية فضلا عن تطوير مفهوم مؤسسة الأعمال كونها نظام اجتماعي فرعي داخل نظام اجتماعي أكبر يجب أن تعمل من أجل تحقيق التوازن معه لضمان الاستمرار و لعل الفكرة الأساسية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية يقوم على نظرية العقد الاجتماعية و التي مفادها بأن مؤسسة الأعمال أو أن منشأة اجتماعية أخرى ترتبط بعلاقة تعاقدية مع المجتمع و هذه العلاقة أما أن تكون صريحة أو ضمنية يترتب عليها أن تقوم المؤسسة بتقديم المنتجات أو الخدمات النافعة و المرغوب فيها و من ثم توزيع العوائد و المزايا الاقتصادية و المكاسب الاجتماعية على المجموعات الموجودة في المجتمع بعدالة و لن تشكل القاعدة التي تستمد منها المؤسسة مواردها.[1]

و في ظل النظرية " فإن المؤسسة تعمل بصورة متوازنة و عقلانية على استخدام المواد برشد و توزيع العائد أو أية موارد أخرى بعدالة و هذا من شأنه أن يعطى المؤسسة صورة أكثر قبولا لدرب الأطراف المختلفة و ذلك ليس فقط لأنها قادرة على تحقيق الأرباح و تعظيم القيمة السوقية للملاك فحسب بل ...وحدة اجتماعية تلتزم بالمؤسسة الاجتماعية منه على السوق الأكاديمية و ذلك لاكتشاف الكثير من الغموض و الحيل بين الباحثين و رجال الأعمال و غيرهم من ذوي العلاقة و الاهتمام حول طبيعة المسؤولية الاجتماعية و أبعادها و أثارها و طرق قياسها و الرقابة عليها إلى ذلك.[2]

تعريف المسؤولية الاجتماعية:

أصبحت المسؤولية الاجتماعية حقيقة يصعب تجاهلها من قبل مؤسسات الأعمال إلا أنه حتى تعريف محددها وظهرت الكثير من التعاريف لها حيث:

[1] حسين عبد المطلب الاسرج، المسؤولية الاجتماعية للنشر مات، التحديات والآفاق من أجل التنمية في الدول العربية،mrpa ، جوان 2011، ص21

[2] خالد صبحي، المصارف لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، مذكرة تخرج لنيل الماجيستير في المحاسبة والتمويل ،2011، ص17

تعريف الاتحاد الأوربي: يعرف الاتحاد الأوربي المسؤولية الاجتماعية " هي التزام على المؤسسة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وإيجاد فرص العمل"[1].

و "عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنهما جميع المحاولات التي تساهم في تطويع المنظمات لتحقيق التنمية بسبب اعتبارات أخلاقية."

وعرف أيضا بأنها عبارة عن الأنشطة التي يقوم المشروع بتنفيذها اختياريا، والتي تعنى بالتزامات المشرع واتجاه المجتمع بالإضافة إلى التزامات المشروع اتجاه أصحابه وهذا يعني بالتزامات الاجتماعية بجانب الهدف التقليدي للمشروع وهو تعظيم الربح فهي تخلق لدب المنظمة مبدأ التكافل الاجتماعية من خلال السياسات والبرامج التي تتبعها.

وعرفت أيضا الشعور بالالتزام من جانب الشركات نحو وضع معايير محددة أثناء عملية صنع القرار الاستراتيجي، وعند قيامها بتقسيم القرارات من الوجهة الاتفاقية، فإنه بتجسيد التسليم باتخاذ ما هو غير صالح رفاهية المجتمع[2].

- ومن هذه التعاريف السابقة يرى أن المسؤولية الاجتماعية طرحت عدة تعاريف ومن زوايا متنوعة وفي الإطار فإننا لم نجد تعريف المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد يكتسب قوة إلزام قانونية ووطنية أو دولية.
- كما تعد المسؤولية الاجتماعية تعبيرا عن المسؤولية الأخلاقية ومسؤولية الفرد أمام ذاته عن الجماعة التي ينتمي إليها، أما مسؤولية ذاتية ومسؤولية أخلاقية، مسؤولية فيها من المراقبة الداخلية والمحاسبة الذاتية، كما أن فيها من الأخلاق ما في الواجب الملزم داخليا، إلا أنه إلزام داخلي خاص بأفعال ذات طبيعة اجتماعية.

ومما سبق يمكن اقتراح تعريف موجز للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مفادها هذه الأخيرة هي المسؤولية التي تعتله المؤسسات الاقتصادية، تكون حدودها الدنيا بالاكتفاء بمجرد تطبيق القوانين والتشريعات المحلية والدولية وقد تذهب إلى ابعد من ذلك بإدماج مبادرات طوعية ضمن استراتيجيات المؤسسة، حيث لا يكون الربح هو الهدف الاسمي بل يتم إدماج أهداف اجتماعية وبيئية خدمتيه لتعظيم المنفعة لأصحاب المصالح وذلك بإشباع رغباتهم.

[1]- علاء فرحان طالب وآخرون، فلسفة الأخضر، مرجع سبق ذكره، ص37،38.

[2]- نوال ضيافي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، مرجع سبق ذكره، ص21

المطلب الثالث: أهمية أهداف المسؤولية الاجتماعية

الفرع الأول:" للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة وهناك وجهات نظر متعارف حول تبني المؤسسات لمزيد من الدور الاجتماعي ومن أجل تحقيق الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية مزايا بالنسبة للمؤسسة على سواء أهمها:[1]

1- بالنسبة للمؤسسة:

"تحسين صورة المؤسسة وترسيخ المظهر الايجابي خصوصا لدى الزبائن والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة.

تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع التغيرات الحافلة في حاجات المجتمع، كما أن هناك فوائد أخرى، يؤدي الالتزام بالمؤسسة الاجتماعية التي تعظم فوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة و الصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية و من الصفات الهامة للشخصية السوية شعور الفرد بالمسؤولية في شتى صورها سواء كانت مسؤولية نحو الأسرة أو نحو المؤسسة التي يعمل بها ، أو نحو الإنسانية بأسرها، و الشعور كل فرد في المجتمع بالمسؤولية نحو غيره من الناس الذين يكلف برعايتهم و العناية بهم، و نحو العمل الذي يقوم به، التقدم المجتمع ، إن الشخص السوي يشعر بالمسؤولية الاجتماعية نحو غيره من الناس لذلك فهو يميل دائما إلى مساعدة الآخرين و تقديم يد العون لهم".

وعلى الرغم من أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة إلا أنه هناك جديدا بخصوص تبني المؤسسات لمزيد من الدور الاجتماعي، دون أن يتم إلى اتفاق نهائي حول عدد من الأسئلة أهمها: [2]

- كيف يمكن توزيع موارد المؤسسة بشكل يساعد في حل المشاكل الاجتماعية
- ما هي المشاكل التي يجب على المؤسسة أن تعنى بها بشكل خاص؟
- هل المسؤولية الاجتماعية تقتصر على نشاطات المؤسسة واستجابتها للقوانين أم أنها تتعلق أيضا بالنشاطات التطوعية التي تمتد إلى ما هو أبعد من المتطلبات القانونية؟
- ما هي المعايير التي يمكن اعتبارها كافية أو ملائمة؟
- ما هي المعايير والمقاييس التي يجب استخدامها لتقدير ما إذا كانت المؤسسة مسؤولة أو غير مسؤولة اجتماعيا.

---

[1] عمر عزاوي، سياج بوزيد، دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية، ملتقى دولي ثاني حول الأداء المتغير للمنظمات والحكومة، الطبعة الثانية، جامعة ورقلة، 2011 ص 403

[2] - فريدة ويلية، دور الميزانية في تسيير الموارد البشرية دراسة حالة نفطال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2011، ص8-9

*وقد ركز المؤيدين للمسؤولية الاجتماعية مناقشتهم حول قضايا الرئيسية.

*تحقيق الأرباح يجب أن ينظر إليها بمنظور الأجل الطويل وليس بمنظور الأجل القصير كما أن في الماضي، حيث إنفاق المؤسسة على المشاكل الاجتماعية والذي يؤدي إلى خفض الأرباح في الأجل القصير من شأنها خلق ظروف بيئية ملائمة لبقائها ونموها واستمرار تدفق أرباحها في الأجل الطويل

*كسب المؤسسة التي تتحمل مسؤوليتها لاجتماعية عادة ما تتجنب وطأة التشريعات والقوانين الحكومية.

*تحويل المشاكل الاجتماعية إلى مربحة للمؤسسة فرض مربحة المؤسسة.

*المؤسسة مصدر المشاكل الاجتماعية حيث تخلق مشكل تلوث البيئة وأماكن غير صحية

وبالمقابل يرتكز مناقشة المعارضين لتبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية:[1]

من أن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية أن تؤدي إلى زيادة إنفاق المؤسسة والذي ينعكس على تكلفة السلع والخدمات والتي يقدمها وبالتالي تخفض قدرته على منافسة المؤسسات الأخرى وخاصة الأجنبية منها

يؤدي مزيد من الدور الاجتماعي للمؤسسة إلى حذف قاعدة تعظيم الربح وتصبح عابرة عن الارتقاء بالإنتاجية والاستثمار في البحث وتطوير تكنولوجيات الإنتاج وتقديم الإنتاج وتقديم منتجات جديدة حيث وجدت المؤسسة أساسا للعمل وتقديم سلع وخدمات بنوعية عالية وأسعار معقولة ومن حقها الحصول على عائد تعيد استثمار مما يسمح لها بالتوسع وبالتالي زيادة مناصب الشغل.

مهما كانت موارد المؤسسة فإن قدرتها محدودة، وإذا حملت بأهداف اجتماعية تتجاوز هذه القدرة فستتعرض للمخاطر وبالتالي إلحاق الضرر بالمجتمع.

صعوبة المساءلة والمحاسبة على الأنشطة الاجتماعية ويرجع سبب ذلك إلى عدم وجود معايير موحدة لقياس الأداء الاجتماعي.

[1] محمد علجيه وعبد الرحيم شنيني، فعالية محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، مفاهيم وأسس الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية علوم التسيير، جامعة بشار، 14 ص8

2 بالنسبة للمجتمع:

زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد دون الاحتياجات الخاصة والمرأة والشباب كذلك الاستقلال الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، بتحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من الناحية البيئية.

تحسين التنمية السياسية انطلاقا من التثقيف بالوعي الاجتماعي وهذا يساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية.

3 بالنسبة للدولة:

تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل مهمتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العدالة والصحية مع تحمل التكاليف الاجتماعية، والمساهمة في التطوير التكنولوجي والقضاء على البطالة.

وغيرها من المجالات التي تجد نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جمعيا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية والخاصة دورها في هذا الإطار[1].

الفرع الثاني: أهداف المسؤولية الاجتماعية:

"إن المنظمات سواء كانت صغيرة أو كبيرة فهي تضع نصب عينيها العديد من الأهداف التي ستسعى لبلوغها، مما يتطلب الموازنة بين العاملين.

أن تقع درجة من الانسجام والتوافق بين أهدافها وأهداف الأفراد العاملة.

وضع أهدافها بما ينسجم مع أهداف المجتمع ومدى قبوله لتلك الأهداف إذا إن المؤسسة ما هي إلا جزء صغير من المجتمع تكون بمثابة هدف متعاكس الاتجاه لكل من المؤسسة والمجتمع إذ ترى المؤسسة فرصتها

[1] تامر ياسر البكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2001 ص 21

المناسبة في تقديم الحل لما يعانيه المجتمع وتلبية حاجاته، ولتحقيق بنفس الوقت منفعتها الذاتية المعبر عنها بالأرباح التي تساعد على البقاء والاستمرار.

الاجتماعية لا ترتبط بتحقيق الربح فحسب بل تحقيق حاجات المجتمع وبما يؤمن لهم الحماية في النفس الوقت، وعليه نطاق المجتمع فإن المشكلة تكمن بأنها على وجود دلالة على وجود بعض الحالات الاجتماعية السائدة والتي يعبر عنها بالفجوة مع الواقع في تطبيق المسؤولية الاجتماعية كهدف للمؤسسة من خلال ما تملكه من إمكانيات حقيقية في معالجة المشكلة (الفرص)وبما يقابلها أيضا من قصور ومحددات ذو إمكانية التنفيذ (التهديدات)

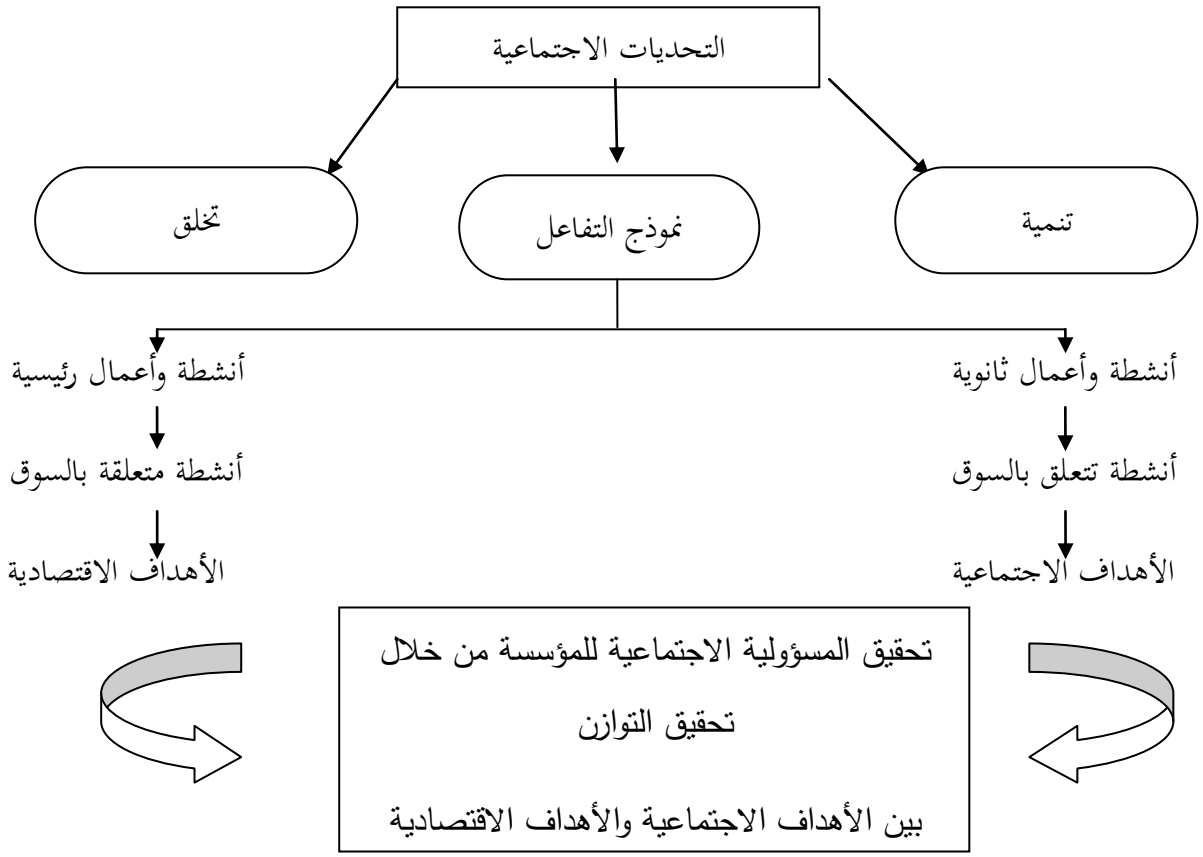
ويقدر تعلق الأمر بأهداف المؤسسة قد أجرىshetty دراسة عام 1979 م على 500 من كبار المنظمات الأمريكية، وصلت إلى الهدف المتعلق بالمؤسسة الاجتماعية قد احتل المرتبة الثالثة من حيث الأهمية.

يهدف هدف الربحية والنمو، من بين عشرة أهداف حددت في استثمار الاستسقاء وسبقتها دراسة أخرى ولsteimer عام 1971م شملت 35 مدبرا لمنظمات أمريكية ومن إيجابيا تهم 94%منهم قد أشاروا إلى أن منظماتهم تمتلك برامج معنية تتعلق بتطبيق المسؤولية الاجتماعية وأن تلك البرامج تختلف من مؤسسة إلى أخرى. [1]

وفي مراجع أخرى هناك من يرى بأن هدف المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسة هو تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية وذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة، والشكل التالي يرفع وجهة النظر السالفة الذكر:

[1]تامر ياسر اليكري، مرجع سبق ذكره، ص 30.

الشكل رقم (1) التوازن بين الأهداف الاجتماعية والاقتصادية



المصدر: مليكة سيدر والزهور بن ساحة، محددات وتطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في قطاع التعليم مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية 2004، ص 18.

المبحث الثاني: أسس المسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية تتميز بمجموعة من المبادئ ذات صفة، حيث إلزامية، حيث يجب على المؤسسة احترامها عند تبنيها أهداف النوع من المسؤوليات، وكذا مجموعة من الأبعاد والعناصر التي تعتبر تفصيلا لأهم أوجه المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

إن دراسة وممارسة المسؤولية الاجتماعية يتعين علينا إقرار وما لحظة عدة مبادئ مترابطة وشاملة يجب على كل مؤسسة احترامها وتطبيقها بشكل يتلاءم والسياسة المنتهجة من طرفها وقراراتها، أنشطتها، مع احترام المبادئ والعوامل الثقافية والدينية وعدم انتهاك القوانين الخاصة بالمؤسسة، وعلى المؤسسات أن تسعى لتعزيز الوعي بأهمية تلك المبادئ:[1]

1 **مبدأ القابلية للمساءلة:** على المؤسسة أن تقبل بالفحص والتدفق الملائمين وأن توافق أيضا على مسؤولياتها في التجاوب مع الفحص والتدقيق.

هذه المسؤولية تفرض على الإدارة أن تكون قابلة للمساءلة فيها يخص الاهتمامات الكبرى للمؤسسة، وأن تكون قابلة للمساءلة من طرف الهيئات القانونية فيما يتعلق بالقوانين واللوائح، وأن تكشف وتبرر بشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والمعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمنية، وإلى حد ملائم للسياسات والإجراءات ومن ضمنها الإجراءات التصحيحية والتي تتحمل مسؤوليتها بشكل مباشر، وكذا الآثار المتوقعة مما سبق على الرفاهية المجتمعة وعلى التنمية المستدامة.

2 **مبدأ الشفافية:** على المؤسسة التحلي بالشفافية في قراراتها وأنشطتها، التي تؤثر على المجتمع والبيئة، وأن تفصح على نحو واضح دقيق وتام عن سياستها، وقراراتها وأنشطتها التي تكون مسؤولة عنها ويجب أن تتوفر هذه المعلومات للأشخاص المتأثرين بالمؤسسة، وأن تقدم في الوقت المناسب وتكون فعلية.

3 **مبدأ السلوك الأخلاقي:** هذا المبدأ يلزم المؤسسة على أن يبنى سلوكها على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل، وهذا فيما يتعلق بالأشخاص والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعنية وهذا من خلال العديد من الإجراءات.

- ✓ وضع هيكل حكومي يساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المؤسسة وفي تفاعلها مع الآخرين.

[1] أسامة المليجي، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات والمواصفة القياسية الدولية ISO 26000 ، المؤتمر السنوي للجمعية المصرية للجودة ،24،25 ماي، مصر, 2010 ص 20

- ✓ تحديد تبني وتطبيق معايير السلوك الأخلاقية التي تتلاءم مع هدف وأنشطة المؤسسة.
- ✓ تشجيع وتعزيز مراعاة المعايير السلوك الأخلاقي الخاص بالمؤسسة.
- ✓ منع حدوث أي تضارب في المصالح عبر المؤسسة الذي من شأنه أن يحدث سلوكا غير أخلاقي، والعمل على مواجهة ذلك في حالة حدوثه.
- ✓ إنشاء آليات رقابية وتطبيق السلوك الأخلاقي.

4 **احترام مصالح الأطراف المعنية:** يجب على المؤسسة الإقرار بأن هناك مجموعة من الأطراف معنية والتي لها مصالح متنوعة في أنشطتها ومنتجاتها الرئيسة والثانوية وغيرها من العناصر التي تقدر تؤثر على ذلك الأطراف، لذا على المؤسسة أن تحترم وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية (المستهلكين، المستثمرين، العاملين، الموردين، الحكومات، المنظمات غير حكومية) وهنا ينبغي على المؤسسة القيام بما يلي:

- ✓ أن تحدد أهدافها المعنية
- ✓ أن تكون على دراية بمصالحهم وحاجاتهم
- ✓ أن تصرف لحقوقهم القانونية

5 **احترام سلطة القانون:** على المؤسسة الالتزام بالقوانين واللوائح السارية (المحلية والدولية) حيث لا يحق لأي شخص أو مؤسسة أن تكون فوق القانون وفي سياق المسؤولية الاجتماعية فإن احترام سلطة القانون أن تنصاع المؤسسة لكافة القوانين ولوائح المطبقة.

إذا كانت المؤسسة ترى أن تطبيقها للقوانين واللوائح لا يدعم بشكل ملائم أغراض المسؤولية الاجتماعية فعليها هنا الرجوع للمعايير المتعارف عليها دوليا[*].

6**–مبدأ احترام الأعراف الدولية للسلوك:** يجب عل المؤسسة أن تحترم الأعراف الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سلطة القانون[**].

7**–مبدأ احترام حقوق الإنسان:** يجب أن تنفذ المؤسسة السياسات والممارسات التي من شأنها احترام الحقوق الموجودة في الإعلان العالمي[***].

---

[*] مبدأ الشفافية: principale of transparency

[**] مبدأ السلوك الأخلاقي: ethical behnir

[***] احترام مصالح الأطراف المعنية: respect for stakeholder in terests

أن تتجنب انتهاك حقوق الآخرين والتصدي للتأثيرات الضارة التي قد تحدث وتوجد هذه المسؤولية على نحو مستقل عن واجبات الدول فيما يتعلق بحقوق الإنسان، وهي تنطبق على جميع المؤسسات وفي جميع الأحوال، وتشتمل التأثيرات الفعلية والمحتملة على حقوق الإنسان التي تحدث عن طريق الأنشطة التجارية وللمؤسسة أو عن طريق علاقاتها التجارية مع الآخرين[1]

وهنا على المؤسسة احترام وتعزيز الحقوق الموضوعية في الميثاق العالمي لحقوق الإنسان، الاعتراف بأن هذه الحقوق تعد عالية وعامة وهي جزء لا يتجزأ من الحقوق المطبقة في كافة الدول، وألا يقتصر في العمل على احترام حقوق الإنسان في البادئ التي لا تحمي فيها، وكذا عليها الالتزام بمبادئ احترام الاعتراف الدولية للسلوك إذا كان القانون الوطني لا يوفر حماية كافية لحقوق الاجتماعية

المطلب الثاني: عناصر المسؤولية

1- عناصر المسؤولية الاجتماعية:

لقد حدد الباحثون عدد كبير من عناصر المسؤولية الاجتماعية لكنهم يختلون في ترتيب هذه العناصر حسب الأولوية حيث ظهرت الاختلافات في ذلك حسب زمنها وطبيعتها

لكن يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وبالتالي فإن لكل منهج توقعاتها، الخاصة لما يجب أن تؤديه إدارة المنتظمة اتجاهها.

الجدول رقم 1: عناصر المسؤولية الاجتماعية

عناصر	بعض ما يجب أن تدركه الإدارة في دور اجتماعي تجاهه
1-المالكون	• حماية أصول المؤسسة • تحقيق أكبر ربح ممكن • رسم صورة جيدة للمنشأة في بيئتها • تعظيم قمة السهم والمنشأة ككل • زيادة حجم المبيعات

[1] جون روغي، الأعمال التجارية وحقوق الإنسان مزيد من الخطوات من أجل تفعيل إطار الحماية والاحترام والإنصاف، تقدير الممثل الخاص للأمين العام المعني بمساءلة حقوق الإنسان والشركات، الأمم المتحدة، الجمعية العالمية، مجلس حقوق الإنسان، الدورة الربعة عشرة،9 أبريل 2010

2-العاملون	• عدالة وظيفة • رعاية صحية • رواتب وأجور مدفوعة • إجازات مدفوعة • فرض تقديم وترقية • تدريب وتطوير مستمر • إسكان العاملين ونقلهم • ظروف عمل مناسبة
3-العملاء	• أسعار مناسبة • الإعلام الصادق • منتجات بنوعية جيدة • منتجات آمنة عند الاستعمال • إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياه بعد الاستعمال
4-المنافسون	• معلومات صادقة وأمنية • عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة • منافسة عادلة ونزيهة
5-المجهزون	• أسعار عادلة ومقبولة • المشاركة في التعامل • الاستمرارية في التجهيز • تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل • تطوير استخدامات المواد المجهزة
6-المجتمع	• خلق فرص عمل جديدة • احترام العادات والتقاليد السائدة • توظيف المعاقين • دعم الأنشطة الاجتماعية • المساهمة في دعم البنية التحتية • الصدق في التعامل وتزويده بالمعلومات الصحيحة

	• المساهمة في حالة الطوارئ والكوارث
7-البيئة	• التشجير وقيادة المساحات الخضراء للمنتجات الغير الضارة • الحد من تلوث الماء التربة والهواء • تطوير الموارد وصيانتها • الاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصا غير المتجددة منه
8-الحكومة	• المساهمة في الصرف على البحث والتطوير • الالتزام بالتشريعات والقوانين والتوجيهات الصادرة من الحكومة • المساهمة في إعادة التأهيل والتدريب • احترام تكافؤ الفرص في التوظيف المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء عل البطالة • تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها
9-جماعات الضغط الاجتماعي	• التعامل الصادق مع الصحافة • احترام أنشطة جماعات حماية البيئة • التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك • احترام دور النقابات العالية والتعامل الجيد معها

المصدر: محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص70

أما السيد أحمد عثمان حدد عناصر المسؤولية الاجتماعية عند الفرد كالتالي:[1]

- **الاهتمام**: ويقصد به الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، صغيرة أم كبيرة، ذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغها أهدافها، والخوف من أن تصاب بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفكيكها

- **الفهم**: هو ينقسم إلى شقين، الأول فهم الفرد للجماعة، والثاني فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله.

[1]- ميسون ن محمد عبد القادر، التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمؤسسة الاجتماعية وبعض المتغيرات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية علم النفس، الجامعة الإسلامية غزة،2009، ص 117-118

ويقصد بالشق الأول فهم الفرد للجماعة، أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة من ناحية، وفهم لمؤسساتها ومنظماتها وعاداتها وقيمها ووضعها الثقافي وتاريخها، أما الشق الثاني من الفهم، وهو فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، فالمقصود به أن يدرك الفرد أثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، أي يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.

- **المشاركة:** يقصد بها اشتراك الفرد مع الآخرين في عمل ما يمليه الاهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة في إشباع حاجاتها، وحل مشكلتها، والوصول إلى أهدافها، وتحقيق رفاهيتها، والمحافظة على استمرارها.

ويؤكد السيد عثمان على الترابط والتكامل بين عناصر المسؤولية الاجتماعية الثلاثة: الاهتمام، الفهم، المشاركة، لأن كلا منها ينمي الآخر ويدعمه، فالاهتمام يحرك الفرد إلى فهم الجماعة، وكلما زاد فهمه زاد اهتمامه، كما أن الاهتمام والفهم ضروريا للمشاركة، والمشاركة نفسها تزيد من الاهتمام وتعمق من الفهم ولا يمكن أن تتحقق المسؤولية الاجتماعية عند الفرد إلا بتوفر عناصرها الثلاثة.

2 معايير قياس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

هناك أربعة معايير أساسية يتم خلالها تقييم المسؤولية الاجتماعية[1]

- ✓ **معيار الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:** ويشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدمتهم وما إلى ذلك.
- ✓ **معيار الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:** ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع المحيط الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول جاهدة رد الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

[1]- محمد فلاق وقدور بنافلة، المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية جيزي، موبليس، نجمة، التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، ص10

- ✓ **معيار الأداء الاجتماعي للمجتمع:** ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.
- ✓ **معاير الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:** وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

المطلب الثالث: أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

تتضمن المسؤولية الاجتماعية عدة أبعاد منها البعد الاقتصادي، القانوني، الإنساني، الأخلاقي، البيئي، وتتركز في بعض المجالات خاصة العمل الاجتماعي، مكافحة الفساد، التنمية البشرية، التشغيل والمحافظة على البيئة وتستند المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى نظرية أصحاب المصالح التي تنص على أن الهدف الأساسي لرأس المال يتمثل في توليد وتعظيم القيمة لكل أصحاب المصالح، من حملة أسهم الشركات، موردين، موزعين، وعملاء، وأيضا العاملين، وأسرهم، والبيئة المحيطة والمجتمع المحلي والمجتمع ككل.

الجدول 2: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

أبعاد المسؤولية الاجتماعية			
المسؤولية اتجاه المجتمع	المسؤولية اتجاه حماية المستهلك	المسؤولية الأخلاقية	المسؤولية اتجاه البيئة
-إنجاز المشاريع الأساسية - تقديم الهبات والتبرعات - توفير فرص العمل للنساء وللمعاقين -المساهمة فيدعم الأنشطة الثقافية والحضارية - المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي	- التبيين - السعر - الضمان -التعبئة والتغليف - التوزيع - الإعلان - المقاييس والأوزان -النقل والتخزين	-تناسق أهداف الشركة مع أهداف المجتمع - عدم احتكار المنتجات - وجود دليل عمل أخلاقي للمنظمة - تشجيع العاملين على الإبلاغ عن الممارسات السلبية - عدم التحايل بالأسعار	الالتزام بالتشريعات البيئة - الاقتصاد في استخدام الموارد - الاقتصاد في استخدام مصادر الطاقة - تجنب مسببات التلوث - آلية التخلص من النفايات - المساهمة في اكتشاف مصادر جديدة للمواد الخام والطاقة

المصدر: فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك (دراسة تحليلية لآراء عينة من المدرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية)، أطروحة دكتوراه، جامعة المستنصرية، 2003، ص4.

إن شمولية المسؤولية الاجتماعية حذت بالباحث Carrollإلى بيان أن المسؤولية الاجتماعية تضم أربعة عناصر جوهرية رئيسية وهي: الاقتصادي والأخلاقي والقانوني والخيري وفي إطار ذلك طور مصفوفة بين فيها هذه العناصر الأربعة وكيف يمكن أن تؤثر على كل واحد من المستفيدين في البيئة.

إن مسؤولية الشركة الاجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع العناصر الأربعة والتي أوردهاCarrollبشكل معادلة[1]:

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

الشكل (2): هرم المسؤولية الاجتماعية



المصدر: محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية ،2008، ص32.

[1] محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية ،2008 الأردن، ص32

1- عناصر المسؤولية الاجتماعية:

لقد حدد الباحثون عدد كبير من عناصر المسؤولية الاجتماعية لكنهم يختلون في ترتيب هذه العناصر حسب الأولوية حيث ظهرت الاختلافات في ذلك حسب بيئة الدراسة وحسب زمنها وطبيعتها.

لكن يمكن اعتماد على العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وبالتالي فإن لكل منها توقعاتها الخاصة لما يجب أن تؤديه إدارة المنظمة اتجاهاها.

1) **المسؤولية الاقتصادية**: تمثل مسؤوليات أساسية يجب أن تعمل بها منظمات الأعمال إذ أن إنتاج السلع والخدمات ذات القيمة للمجتمع في تكلفة معقولة ونوعيات جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمات الفوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلف المساهمات أصحاب رأس المال والعاملين عليها وغيرهم منها.[1]

2) **المسؤولية القانونية**: هذه المسؤوليات عادة ما تحددها الحكومات لقوانين وأنظمة تعليمات يجب ألا تخرقها منظمات الأعمال وأن تحترمها، وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تميز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها.

3) **المسؤولية الأخلاقية**: يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب الجوانب القيمة والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في مجتمعات التي تعمل فيها وفي حقيقة الأمر فإن هذه الجوانب لم تأطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعد أمرا ضروريا لزيادة سمعة المنظمة في المجتمع وقبولها فعلى المنظمة أن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه[2].

4) **المسؤولية الطوعية**: وهذه مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي من خلال برامج لا ترتبط بالعمل بشكل مباشر وقد تكون لعموم المجتمع أو لفئات خاصة به ككبار السن وغيرها ولا تتوخى إدارة منظمات الأعمال من هذه البرامج ارتباطها المباشر لزيادة الأرباح أو الحصة السوقية أو غيرها.

يمكن التطرق في هذه المرحلة إلى جل الاتجاهات التي يتم من خلالها نشر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات، والتعرف على الفوائد التي تساهم في معرفة أفراد المجتمع على

أهدافها ورسائلها التنموية، وكذا مساهمتها في سد احتياجات المجتمع ومتطلباته الضرورية

---

[1]- رابعة سالما لنسور، أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في المصارف التجارية العامة في الأردن، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية الأعمال، 2010، ص17

[2]- نفس المرجع، ص 17

المبحث الثالث: توجهات مزايا المسؤولية الاجتماعية

لقد تطرقنا في هذا المبحث إلى دراسة اتجاهات مزايا المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية.

المطلب الأول: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

تنتشر المسؤولية الاجتماعية من خلال ثلاثة اتجاهات كما يلي:[1]

المساهمة المجتمعية التطوعية: ويلقى هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي يكون حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حديثا نسبيا، ومن الممكن أن يتضمن ذلك البرامج التطوعية ولاستثمارات المجتمعية طويلة المدى في الصحة أو التعليم أو المبادرات الخيرية الأخرى ذات المردود المجتمعي.

العمليات الجوهرية للأعمال وسلسلة القيمة: غالبا ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمؤسسات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتستطيع أي منظمة من خلال التفاعل مع موظفيها من خلال تحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية، ومن ذلك تطبيق إجراءات التحليل استهلاك الطاقة وتقليل فرص التنمية المهنية، ومن ثم تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة والحد من مخالفات التأثير السلبي على البيئة.

حشد التأييد المؤسساتي وحوار السياسات والبناء المؤسساتي: على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الرؤية وتوفير المناخ والمبادر أما على الصعيد الخارجي فإن الكثير من رؤساء الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال وقضايا التنمية بمفهومها الأوسع ويؤيدون المبادرات وغيرها من المبادرات

المطلب الثاني: فوائد المسؤولية الاجتماعية

إن تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات يحقق لها عدة فوائد:[2]

- **تحسين الأداء المالي:** العديد من البحوث التي أجريت في هذا المجال قد أثبتت وجود حلة حقيقية بيد الممارسات المسؤولية اجتماعيا للمؤسسات والأداء المالي الايجابي

[1] – نصر الدين بن مسعود، محمد كروش، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار 14، 15 فيفري 2012، ص 5،6

[2] – روبيدتور يكوبيرو، الأمين العام للأونكتاد، كشف البيانات المتعلقة تتأثر الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة، مؤشرات الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، نيويورك وجنيف، 2004

- **تخفيض تكاليف التشغيل**: هناك عدة مبادرات تسعى إلى تجسيد الأداء البيئي و تؤدي إلى خفض التكاليف مثل: تقليل انبعاثات الغاز التي تسبب تغير في المناخ العالمي أو تقليل استخدام المواد الكيماوية الزراعية كما يمكن التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها و كذا الجهود المبذولة في إطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في مجال الموارد البشرية مثل ما يسمى بجداول العمل المرنة و التناوب على الوظائف و غيرها من البرامج المتصلة بمكان العمل التي تؤدي إلى خفض نسبة غياب العمال و زيادة الاحتفاظ بعدد كبير منهم ممن يمتازون بالحماس الشديد للعمل و الفعالية و الكفاءة الإنتاجية و خفض تكاليف التدريب و التوظيف.

- **تحسين سمعته وصورة العلامة التجارية**: المؤسسات المسؤولة اجتماعيا تعزز من سمعتها لدب الجمهور وفي إطار مجتمع الأعمال التجارية، فهي تعزز من قدرتها على جذب رأس المال والشركاء والتجاريين وتجد مجالات واسعا في الأسواق العالمية.

- **تعزيز المبيعات وولاء العمال**: إن العودة بصورة ملحوظة إلى تثمين النقاء البيئي والمنتجات الطبيعية قد دفع بالمستهلكين إلى الاهتمام بعمليات الإنتاج وتأثير هذه العمليات والمنتجات على البيئة وعلى الرغم من أنه على المؤسسات أن تفي في المقام الأول بالمعايير الشرائية للمستهلكين مثل: الأسعار، جودة السلع ووفرتها، سلامتها وملاءمتها، فإن الدراسات تظهر الرغبة في الشراء (أو عدم الشراء) بسبب بعض المعايير الأخرى المسندة إلى قيم مثل قلة التأثيرات على البيئة وعدم استخدام مواد ومكونات معدلة وراثيا.

- **زيادة الإنتاجية والجودة**: إن الجهود التي تبذلها الشركات في سبيل العمل بالمسؤولية الاجتماعية من خلال القوة العاملة والعمل والعمليات التي تقوم بها تؤدي في الغالب إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض معدل ووقوع الأخطار، وتعزيز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل، وزيادة مشاركة الموظفين في صنع القرار.

- **زيادة القدر على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم**: المؤسسات المسؤولة اجتماعيا يسهل عليها تعيين موظفين ذو كفاءة عالية والمحافظة عليهم ويؤدي ذلك إلى خفض تكاليف التوظيف والتدريب، ويتم في الغالب تعيين الموظفين من المجتمع الذي يعمل فيه المؤسسة ولهذا السبب ستصبح القيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاجتماعية للمؤسسات منسقة مع قيم الموظفين، الشيء الذي ستعمد أي تعارض حيث القيم ويعزز بيئة العمل.

– **تخفيض المخاطرة:** وبالتالي تسهيل الوصول إلى رؤوس الأموال وهناك من حدد فوائد تبني المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية في تقديم سلع ومنتجات محمية للمجتمع، والمحافظة على بيئة نظيفة خالية من التلوث، وزيادة ولاء الموظفين، وتمتع المؤسسة بالمصداقية وخلق علاقات جيدة مع المساهمين وغيرهم من أصحاب المصالح[1]

ومنه الهدف الأساسي من ممارسة المؤسسات لمسؤوليتها الاجتماعية هو زيادة مساهمتها في التنمية المستدامة بما في ذلك صحة ورخاء المجتمع.

[1] – عبد الله عبد اللطيف عبد الله وآخرون، مجلد البحوث المالية، المجلد الثاني، الإدارة الموازية للبحوث المالية والتنمية الإدارية، لعامة الإدارة العامة للبحوث المالية، مصر 2008، ص 30

المطلب الثالث: الاعتلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية

وهي حالة عدم السواء في أخلاقية المسؤولية الاجتماعية وحالة من الخلل، ولها مظاهر لدى الفرد والمجتمع وهي كما يلي:[1]

ومن مظاهر اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية عند الفرد:

- **التهاون:** وهو فتور في همة العمل وإرادته على غير الوجه الذي ينبغي أن يكون عليه من الدقة والتمام والإتقان، وهو دليل على ضعف (وهن) البنيان النفسي الأخلاقي في الشخصية.
- **اللامبالاة:** وهي برود يعتري الجهاز التوقعي التحسسي عند الإنسان كما يصيب سائر الأجهزة النفسية بما شبه التجمد.

العزلة: ويقصد بها العزلة النفسية وهي أن يكون الفرد في الجماعة حاضرا معدودا من أعضائها ولكنه غائب عنها، إنه في عزلة من وضعه واختياره وهو موقف لا انتماء إلى الجماعة واغتراب عن معاييرها وقيمها.

ومن مظاهر اعتلال المسؤولية الاجتماعية عند الجماعة:

- **التشكيك:** وهو التوجس وتردد في تفسير الأحداث والظواهر، وفي تقدير قيمة الأشخاص والأشياء، وهو دليل على فوضى الاختيار، وضعف الالتزام وتزعزع الثقة.
- **التفكك:** ويتجلى هذا التفكك الاجتماعي فيما يقع بين الأفراد من تنازع وتفرق، وهذا التفكيك مظهر بالغ الوضوح لوهن وضعف المشاركة القائمة على الفهم والاهتمام
- **السلب الغائب:** وهو موقف يغلب عليه التراجع والانحدار والتخلي عن المسؤولية تجاه الحياة، إحساس بلا معنى بالضياع والإحباط، كما يغيب معه الإحساس بالواجب وإلزامه
- **الفرار من المسؤولية:** وهو التخلي عن المسؤولية وإعلان عن عدم قدرة الجماعة والفرد على تحمل أعبائها.

ومن أهم العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى اعتلال أخلاقية المسؤولية الاجتماعية:[2]

---

[1]- محمد ميسوم عبد القادر، التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض التغيرات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية وعلم النفس، الجامعة الإسلامية، غزة،2009، ص118،117

[2]- محمد ميسوم عبد القادر، المرجع السابق ص121

- **اضطراب المعيار**: المعيار الاجتماعي هو الذي يعين الوجه، ويحدد القيمة، وضوحه واستقراره ضرورة لسلامة أدائه لوظائفه الاجتماعية والحيوية، ويستعمل الاحتكام إليه والالتزام، كما يؤدي إلى اهتزاز هذه ثقة الفرد، وبذلك تضعف وتعتل أخلاقية المسؤولية الاجتماعية.
- **تكبيل الحرية**: إن انتقاء الحرية تكبيلا أو تفضيلا هو اعتلال لأخلاقية المسؤولية الاجتماعية، إما بانتقائها أو سقوطها أو الفرار منها والتخلي عنها فلا مسؤولية بدون حرية.
- **ارتباك الاقتصاد**: ارتباك الاقتصاد وتعرضه للفوضى، وعدم وضوح الفلسفة الاقتصادية، يؤدي إلى اختلال في توزيع الموارد وعائد العمل وإلى الظلم الاجتماعي، وينعدم بذلك الاطمئنان النفسي والثقة في الحاضر والمستقبل، وينعكس ذلك على سلامة أخلاقية المسؤولية الاجتماعية بل وعلى السلامة الأخلاقية والنفسية في عمومها
- **عبث السياسة**: وهو عبث بالسلطة أي بالقوة المنظمة للعلاقات بين الحاكم والشعب، أو بين الدولة والفرد، ومن مظاهر نزعة الاستبداد، والتسيد، والاستئثار بالسلطة والوجيه الشاذ مما يصنع نموذجا أخلاقيا سيئا أمام المجتمع ويشوش معاييره، ويجعل عملية الفهم والاختيار الحر صعبة ويعيق العمل المشارك ويدمر اتجاه الالتزام بالواجب.

وفي ظل ذلك، تحتاج عملية تنمية المسؤولية الاجتماعية بين أفراد المجتمع إلى معالجة جميع العوامل المؤدية إلى الاعتلال الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية، وتهيئة الظروف الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية والأخلاقية المشجعة على سلوك المسؤولية الاجتماعية.

خلاصة الفصل

لقد أصبح موضوع المسؤولية الاجتماعية تحتل مكانة هامة في عالم الأعمال، وعلى جميع الأصعدة والمجالات إذ أصبحت لها فوائد تحكمها بتحديد عناصرها ومبادئها وحتى الفوائد المحصلة لكل من المؤسسة والمجتمع جرّاء تبنيها وتحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع فليكن لأي مؤسسة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعها من خلال زيادة الاهتمام بفرص الدور الاجتماعي.

وبعد دراسة لهذا الفصل والمتعلق بالإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية نستنتج أن:

- المسؤولية الاجتماعية هي التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
- تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البعد الاقتصادي، الأخلاقي الإنساني.
- للمسؤولية الاجتماعية أهمية بالنسبة للدولة، المؤسسة والمجتمع.

الفصل الثاني:

عموميات حول الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية

تمهيد:

الأداء بصفة عامة والأداء المالي بصفة خاصة من أهم المواضيع التي تحظى بأهمية بالغة ومتزايدة في بيئة المؤسسات الاقتصادية .وتوجد مؤشرات تسهل عملية حسابها، وهي عامة مؤشرات مالية أو نقدية وهذا راجع الى طبيعة المعلومات المعتمدة في تقييم الأداء المالي والدور الهادف إلى تحقيق الكفاءة باستخدام الموارد المتاحة أحسن استخدام وتحقيق الأهداف المحققة.

إن المؤشرات تتسم بالموضوعية وعليه سنتناول في الفصل الثاني ثلاث نقاط أساسية متمثلة في أدوات يمكن استخدامها لتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية وهم:

- **المبحث الأول**: تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية عن طريق نسب التوازن المالي.
- **المبحث الثاني**:تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية عن طريق نسب السيولة.
- **المبحث الثالث**:تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية عن طريق نسب المديونية.

المبحث الأول: الأداء في المؤسسة الاقتصادية

الأداء المالي يعد من المقدمات والركائز الأساسية للمؤسسات، حيث توفر نظام للمعلومات الدقيقة والموثوق بها ولمقارنة الأداء الفعلي لأنشطة المؤسسات من خلال مؤشرات لتحديد الانحرافات على الأهداف المحددة سلفا.

وعليه سوف نتطرق في هذا المبحث إلى أهم مفاهيم الأداء في المؤسسة من حيث التعريف والانواع والعوامل المؤثرة في الأداء المالي للمؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم الأداء

- **التعريف الأول:** يعرف الأداء المالي على أنه: أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في المؤسسة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداة المؤسسة او لأداء أسهمها في السوق في يوم محدد وفترة معينة.[1]
- **التعريف الثاني:** يعرف الأداء على انه المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها لذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي لأنه مفهوم بربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها داخل المؤسسة.[2]
- **التعريف الثالث:** الأداء المالي هو عبارة عن دراسة وتحليل جوانب القوة التي تكتنف إنجاز أنشطة سواء مستوى الفرد أو المنظمة أو أي جزء من أجزائها.[3]
- **التعريف الرابع:** عرف الأداء على أنه إنجاز او تأدية عمل سيساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة من خلال هذا التعريف نستنتج أن الأداء يدل على القيام بالأنشطة والأعمال التي تحقق الأهداف الرئيسية للمؤسسة.[4]

---

[1] عبد الغني ددان، قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007، ص ص 34-36

[2] توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد، دار الفكر العربي مصر، 2003 -2004، ص3

[3] كانس عبد الصمد، تحليل وتقييم الأداء المالي لشركات التأمين، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية علوم التسيير، جامعة ورقلة،2013، ص05

[4] الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، ا لعدد السابع، الجزائر،2009، ص 218

المطلب الثاني: مكونات وأنواع الأداء

يتكون مفهوم الأداء من ثلاث مكونات رئيسية هم الفعالية والكفاءة، الإنتاجية. أي أن المؤسسة التي تتميز بأداء أفضل هي التي تجمع بين هذه العوامل وتسيرها بشكل جيد وعليه نتطرق لمفهوم هذه العوامل:

1. **الفعالية**: يرى الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من مراقبة التسيير في المؤسسة، وتعتبر الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح وسنتطرق لتحليل هذا المصطلح:

تعريف الفعالية حسب Vincent plouchet ينظر الكاتب الى الفعالية على انها القدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول الى النتائج المرتقبة.[1]

تعريف الفعالية: نقصد بالفعالية مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.[2]

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن الفعالية تعبر عن درجة بلوغ المؤسسة لأهدافها المسطرة مما يدل على المقارنة بين عنصرين وهما الأهداف المخططة التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها والاهداف المنجزة فعليا وتقاس بالنسبة التالية:[3]

- الفعالية =RP/RM

حيث:RM: قيمة المخرجات الفعلية.

RP : قيمة المخرجات المتوقعة.

2. **الكفاءة**: تعرف الكفاءة حسب **VICENT PLAUCHET**: الكفاءة تعني القدرة على القيام بالعمل المطلوب بتقليل من الإمكانيات والنشاط الكفء وهو النشاط الأقل تكلفة.

كما عرفت الكفاءة أنها الاستخدام الأمثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة.

---

[1] الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مرجع سبق ذكره، ص218

[2] إلهام يحياوي، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بشركة الاسمنت (عين التوتة) باتنة، مجلة الباحث، العدد الخامس، ورقلة،2007، ص46

[3] الشيخ الداوي، مرجع سبق ذكره، ص219

من خلال التعريفين السابقين نجد ان الكفاءة تعني كيفية استخدام المؤسسة لمدخلاتها من الموارد مقارنة بمخرجاتها، ويتمثل جوهر الكفاءة في تعظيم اناتج وتدنية التكاليف، وتقاس الكفاءة بالعلاقة التالية:[1]

الكفاءة=MR/RM

حيث: RM المخرجات

MR المدخلات.

3. الإنتاجية:

-تعرف الإنتاجية بانها كفاءة استخدام الموارد من ناحية اعتبارها كميات وهي تستعمل لتبين مدى نجاعة المؤسسة في استخدام عناصر الإنتاج المختلفة.[2]

-كما تعرف وتعتبر الإنتاجية مقياس للكفاءة التي تسمح بها المؤسسة في عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات وبالتالي هي تعبر عن كمية الإنتاج المنسوبة لعنصر أو عدة عناصر من الإنتاج خلال فترة زمنية محددة.[3]

ثانيا: أنواع أداء المالي

بعد التطرق لمفهوم الأداء وعوامله سنقوم بتصنيفه حسب المعايير التالية:

1. حسب معيار الشمولية:

يصنف الأداء حسب هذا المعيار إلى الأداء الكلي والأداء الجزئي.

1-1الأداء الكلي: ويتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في الإنجازات التي ساهمت في تحقيقها جميع عناصر المؤسسة او وظائفها.

1-2 الأداء الجزئي: ويتحقق الأداء الجزئي للمؤسسة على مستوى الوظائف والأنظمة الفرعية في المؤسسة.

---

[1] الشيخ الداوي ,تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء, المرجع السابق، ص219

[2] عبد الله قويدر الواحد وناصر دادي عدون، مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة الاقتصادية (المؤسسة العمومية الجزائرية)، دار المحمدية، الجزائر، ص16

[3] مجيد الكردي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن،2007، ص32

2. حسب معيار المصدر:[1]

ينقسم الأداء وفقا لهذا المعيار على نوعين وهما الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

2-1 الأداء الداخلي: وهو الأداء الناتج عن كل من الموارد البشرية والمالية والتقنية الضرورية لتسيير نشاط المؤسسة ويشمل الأداء الداخلي ما يلي:

أ-الأداء البشري: وهو أداء الافراد داخل المؤسسة من خلال صنع القيمة المضافة وتحقيق الأفضلية باستخدام مهاراتهم وخبراتهم.

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

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

2-2الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات الحاصلة في المحيط الخارجي للمؤسسة. وهناك عدة متغيرات تنعكس على أداء المؤسسة.

3. حسب معيار الطبيعة: تبعا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء المالي إلى أداء اقتصادي، اجتماعي، تكنولوجي.

3-1الاداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية الى بلوغها ويتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة نتيجة تعظيم نواتجها، ويقاس الأداء الاقتصادي عادة باستخدام مقاييس الربحية بأنواعها.

3-2الاداء الاجتماعي: يعد الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة أساسا لتحقيق المسؤولية الاجتماعية داخلها، ويصعب قياس الأداء الاجتماعي بالمقاييس الكمية المتاحة ولتحديد مدى مساهمة المؤسسة في المجالات الاجتماعية التي تربط بينها وبين الجهات التي تتأثر بها.

3-3الاداء التكنولوجي: يتمثل الأداء التكنولوجي للمؤسسة في تحديد الأهداف التكنولوجية أثناء عملية التخطيط، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهداف استراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.

3-4الاداء الإداري: ويتمثل الأداء الإداري للمخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية. ولتقييم الأداء الاداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات.

[1] عادل عشي، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص6

4. **حسب معيار الوظيفة:** يصنف الأداء حسب معيار الوظيفة وفقا لوظائف المؤسسة والمتمثلة في كل من الوظيفة المالية، وظيفة الإنتاج، وظيفة التسويق، وظيفة التموين، وظيفة البحث والتطوير، أداء وظيفة الافراد...الخ. منها:[1]

4 -1أداءالوظيفة المالية: يتمثل في مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المالية كتحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة لتسديد التزاماتها وتحقيق المردودية.

4-2اداء الوظيفة الإنتاجية: يتمثل الأداء الإنتاجي للمؤسسة في تحقيق معدلات انتاج مرتفعة وبجودة عالية مع تدنية التكاليف.

4-3أداء وظيفة البحث والتطوير: يتم دراسة وظيفة البحث والتطوير بناءا على مؤشرات عدة منها التنويع وقدرة المؤسسة على انتاج منتجات جديدة، وكذلك قدرتها على الاختراع والابتكار.

4-4أداء وظيفة الافراد: يتمثل أداء الفرد في قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله وتمكنه من إنجازه وأداء مهامه بنجاح.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء

يتأثر الأداء بالعديد من العوامل المختلفة منها ما هو ذو طبيعة داخلية يمكن للمؤسسة التحكم فيها، وتكون كذلك من المحيط الخارجي يصعب التحكم فيها وبالتالي على المؤسسة التعامل معها، وسوف نفصل كل العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة والعوامل غير الخاضعة لتحكم المؤسسة كما يلي: [2]

1. **العوامل الخاضعة تحكم المؤسسة:** تقابل العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة الاقتصادية العوامل الداخلة في محيطها، لكن يعد تحكم المؤسسة في هذه العوامل ليس تحكم مطلق، لترابط العوامل الداخلية فيما بينها وتارها أيضا بعوامل المحيط الخارجي، أي ان هده العوامل تخضع نسبيا لتحكم المؤسسة.

وحصر هذه العوامل بدقة يعد من الأمور الصعبة التحقيق لكن يمكن تصنيفها حسب الجانب الذي تمسه الى عوامل تقنية وأخرى بشرية:

[1] عادل عشي، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص7

[2] عبد المليك مزهود الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة بسكرة،2001، ص96

- **العوامل التقنية:** وتضم مختلف العوامل التي تتعلق بالجانب التقني في المؤسسة الاقتصادية كنوع التكنولوجيا المستخدمة، نوعية الآلات المستخدمة في العملية الإنتاجية الموقع الجغرافي للمؤسسة، جودة المنتج وناسبه مع ملحقاته وكل العوامل من هذا القبيل.
- **العوامل البشرية:** وهي كل العوامل المتعلقة بالمورد البشري كالمستوى التعليمي للأفراد، أنظمة الأجور والمكافآت والحوافز، التنظيمات العمالية .... إلخ.

2. **عوامل غير خاضعة لتحكم المؤسسة:** تتجلى هذه العوامل في مجموعة التغيرات والقيود التي ل تستطيع المؤسسة التحكم فيها، فهي بذلك تنتمي الى المحيط الخارجي الذي هو مصدر للفرص التي تحاول المؤسسة استغلالها، وفي نفس الوقت يعتبر مصدر للمخاطر التي تفرض على المؤسسة العمل على التخفيف من حدتها ويمكن تقسيم هذه العوامل حسب طبيعتها إلى هوامل اقتصادية، عوامل اجتماعية، عوامل سياسية وعوامل قانونية .وفي حقيقة الامر هذا التقسيم يساعد على التوضيح لا اكثر لان الفصل بين هذه العوامل على درجة عالية من التعقد نظرا لتداخل العوامل فيما بينها.

✓ **العوامل الاقتصادية:** يتمثل في مجموعة العوامل كالنظام الاقتصادي الذي تنشط فيه المؤسسة الاقتصادية، الظرف الاقتصادي كالأزمات الاقتصادية، وتدهور الأسعار، تذبذب أسعار الصرف وأسعار الفائدة، ومعدلات التضخم وارتفاع الطلب الخارجي، وهيكلة الأسواق والمنافسين...الخ

✓ **عوامل اجتماعية:** وتشمل سلوك افراد المجتمع الخارجي وتتعلق بالعلاقات بين مختلف هيئات المجتمع وبالتأثير الذي تمارسه تلك العناصر على المؤسسة الاقتصادية، ومن هذه العوامل كذلك نذكر النمو الديموغرافي، فئات العمر، النظام الثقافي والمعيشي السائد ...إلخ.

✓ **عوامل تكنولوجية:** نذكر منها مختلف التغيرات والتطورات التي تحدثها التكنولوجيا كإيجاد طرق جديدة لتحويل الموارد الى سلع وخدمات براءات الاختراع والايداعات التكنولوجية.... الخ.

✓ **عوامل سياسية وقانونية:** تتجلى عموما في الاستقرار السياسي والمني للدولة كنظام الحكم السائد، العلاقات مع العالم الخارجي، القوانين، المراسيم، القرارات ...الخ.

مما سبق يمكن القول بان كل العوامل السابقة سواء المتحكم بها او غير المتحكم بها قد تشكل فرصا، فعلى المؤسسة الاقتصادية ان تبحث في سبل الاستفادة منها، وبالمقابل قد تشكل تهديدا لها وهنا لابد لها من البحث في سبيل التأقلم والتخفيف من حدة آثارها السلبية.[1]

[1] عبد المليك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مرجع سبق ذكره، ص80

المبحث الثاني: ماهية تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

بعد التطرق لمفهوم الأداء في المؤسسة الاقتصادية ومكوناته وأنواعه والعوامل المؤثرة على الأداء سنعرض في مبحثنا هذا والمقسم كما يلي:

- مفهوم تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.
- الأهداف المالية في المؤسسة الاقتصادية.
- مصادر معلومات تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

قبل التطرق لتعريف تقييم الأداء المالي لابد الإشارة لمفهوم الأداء المالي، بحيث يعبر هذا الأخير عن تعظيم النتائج من خلال تحسين المردودية، ويتحقق ذلك بغية تحقيق كل من التراكم في الثروة والاستقرار في مستوى الأداء.[1]

وينظر الباحثون إلى عملية تقييم الأداء المالي على أنها عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرارات، الغرض منها فحص المركز المالي والاقتصادي للمؤسسة في تاريخ معين.[2]

كما يعني تقييم الأداء المالي للمؤسسة تقديم حكم ذو قيمة حول إدارة الموارد البشرية والمالية والمادية.[3]

ويعد مفهوم تقييم الأداء المالي مفهوما ضيقا حيث أنه يرتكز على استخدام نسب تستند إلى مؤشرات مالية يفترض أنها تعكس إنجاز الأهداف الاقتصادية للمؤسسة.[4]

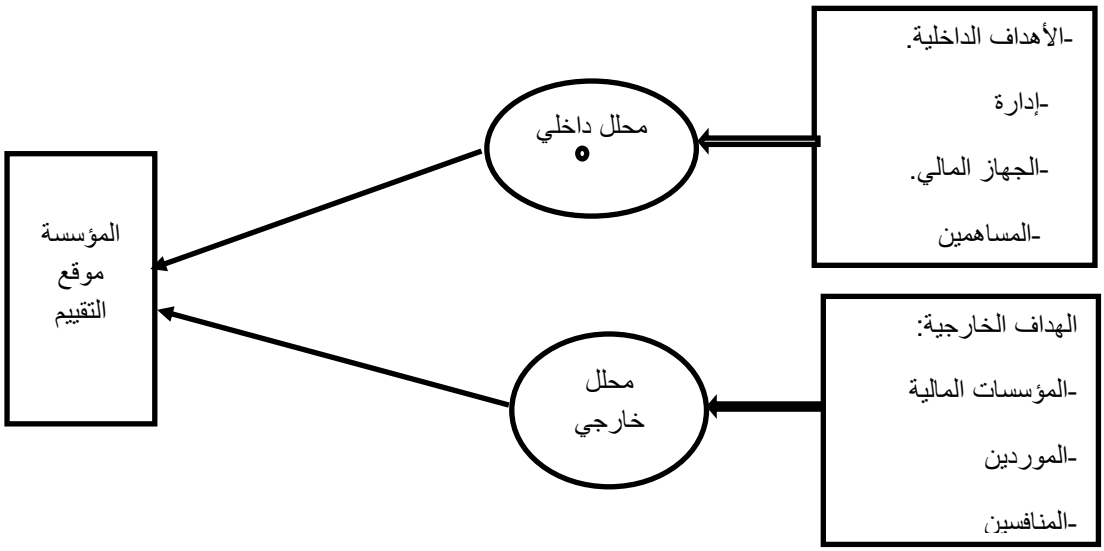
[1] إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، التسيير المالي (الإدارة المالية)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن،2006، ص60

[2] توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد، مرجع سبق ذكره، ص3

[3] عبد الغني ددان، قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية مجلة الباحث، الجزائر، العدد الرابع ،2006، ص42

[4] فلاح حسن الحسني ومؤيد عبد الرحمان، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان 2006، ص60

الشكل رقم3: الاطراف المستفيدة من التقييم



المصدر: جمال الدين المرسب وآخرون،" الإدارة المالية مدخل لاتخاذ القرارات "،2006، ص 98

المطلب الثاني: الأهداف المالية للمؤسسة الاقتصادية.

دراسة أهداف المؤسسة في عملية تقييم أدائها أمر ضروري لا يمكن الاستغناء عنه، إذ أن جميع طرق تحديد مؤشرات ومعايير التقييم تتطلب تحديد الأهداف ويمكن حصر هذه الأهداف فيما يلي: التوازن المالي، السيولة واليسر المالي، المردودية، إنشاء القيمة، ويعتبر هذا الأخير هدفا جديدا فرضته الوضعية الراهنة التي يتميز بها المحيط الخارجي للمؤسسة، من بينها:

1) **السيولة واليسر المالي:** تقيس السيولة بالنسبة للمؤسسة قدرتها على مواجهة التزاماتها القصيرة. أو بتعبير آخر تعني قدرتها على التحويل بسرعة الأصول المتداولة، المخزونات والقيم القابلة للتحقيق إلى أموال متاحة، فنقص السيولة أو عدم كفايتها يقود المؤسسة إلى عدم القدرة على الوقاء أو مواجهة التزاماتها وتأدية بعض المدفوعات.

وبصفة عامة عدم قدرة المؤسسة على توفير السيولة الكافية يؤدي إلى الإقرار بثلاث مصالح هي:[1]

- ✓ **المؤسسة:** تحد السيولة من تطور ونمو المؤسسة، وذلك بعدم تمكين المؤسسة أو السماح لها مثلا من استغلال الفرص التي تظهر في المحيط كشراء مواد أولية بأسعار منخفضة مقارنة بمستوياتها الحقيقة، الاستفادة من تخفيضات لقاء تعجيل الدفع أو الشراء اما اليسر المالي فهو على خلاف بكميات كبيرة.
- ✓ **أصحاب الحقوق:** تخلق مشكلة نقص السيولة عدة أزمات اتجاه الأطراف التي لها حقوق حول المؤسسة، ففي الكثير من المرات يؤدي هذا النقص إلى تأخير تسديد الفوائد، في دفع مستحقات الاجراء، في تسديد ديون الموردين...
- ✓ **عملاء المؤسسة:** قد تؤدي هذه المشكلة إلى تغيير شروط تسديد العملاء وبالتالي انتقالها من اليسر إلى العسر وهذا الامر ينتج عنه تدهور العلاقة التي يجب على المؤسسة تحسينها في ظروف المحيط المالي.

فكل هذه المشاكل المترتبة على نقص السيولة تفرض على المؤسسة الاهتمام بها وتسيرها بأسلوب جيد.

أما اليسر المالي فهو على خلاف السيولة ويتمثل في قدرة المؤسسة على مواجهة تواريخ استحقاق ديونها الطويلة والمتوسطة الأجل فهو يتعلق بالاقتراض الطويل والمتوسط الأجل الذي تقوم به المؤسسة.

[1] محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار حامد، عمان،2009، ص46

2) **التوازن المالي**: يعتبر التوازن المالي هدفا ماليا تسعى الوظيفة المالية لبلوغه لأنه يمس بالاستقرار المالي للمؤسسة ويتمثل "التوازن المالي في لحظة معينة التوازن بين رأس المال الثابت والأموال الدائمة التي تسمح بالاحتفاظ به وعبر الفترة المالية، يستوجب ذلك التعادل بن المدفوعات والمتحصلات أو بصفة عامة بين استخدامات الأموال ومصادرها".[1]

من التعريف يتضح أن رأس المال الثابت والمتمثل عادة في الاستثمارات يجب أن تول عن طريق الأموال الدائمة –رأس المال الخاص مضاف إليه الديون الطويلة والمتوسطة الاجل –وهذا يضمن عدم اللجوء إلى تحويل جزء منه إلى سيولة لمواجهة مختلف الالتزامات. وتحقيق تغطية الأموال الدائمة للأصول الثابتة، ويستوجب التعادل بين المقبوضات والمدفوعات.

مما سبق يظهر ان التوازن المالي يساهم في توفير السيولة واليسر المال للمؤسسة وتكمن أهمية بلوغ هدف التوازن المالي في النقاط التالية:[2]

- تامين تمويل احتياجات الاستثمارات بأموال دائمة.
- ضمان تسديد جزء من الديون أو كلها في الأجل القصير وتدعيم اليسر المالي.
- الاستقلال المالي للمؤسسة اتجاه الغير.
- تخفيض الخطر المالي الذي تواجهه المؤسسة.

3) **المردودية**: تعتبر من الأهداف الأساسية التي ترسمها المؤسسة وتوجه الموارد لتحقيقها، فهي بمثابة هدف كلي للمؤسسة ويرى Peter Drucker بأنها هدف من الأهداف أو المجالات الثمانية التي يجب أن تسعى المؤسسة إلى تحديد أهدافها فيها والمردودية كمفهوم عام يدل على قدرة الوسائل على تحقيق النتيجة والوسائل التي تستعملها المؤسسة تتمثل في الرأس المالي الاقتصادي وهذا يعكس المردودية الاقتصادية ورأس المال والمردودية المالية.

4) **إنشاء القيمة**: انشاء القيمة للمساهمين تعني القدرة على تحقيق مردودية مستقبلية كافية من الأموال المستثمرة حاليا، والمردودية الكافية هي تلك التي لا تقل عن المردودية التي بإمكان المساهمين الحصول عليها في استثمارات أخرى ذا مستوى خطر مماثل، فاذا لم ي تمكن فرق المسيرين من انشاء القيمة فان المستثمرين يتوجهون على توظيفات أخرى أكثر مردودية.

---

[1] السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الاعمال، دار المريخ للنشر، الرياض،2000، ص30

[2] محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، مرجع سبق ذكره، ص46

مما سبق يتبين أن هدف انشاء القيمة يمنح أهمية أكبر للمساهمين أو ملاك المؤسسة، ويجعل أهميتهم تحتل الصدارة.

المطلب الثالث: مصادر معلومات تقييم الأداء المالي

عملية جمع المعلومات هي نقطة انطلاق ويشترط في المعلومات أن تتسم بالمصداقية والموثوقية وأن تكون في الوقت المناسب، وتقسيم مصادر المعلومات يختلف باختلاف الباحث فمنهم من يقسمها إلى مصادر داخلية ومصادر خارجية ومنهم من يقسمها إلى المعلومات العامة، المعلومات القطاعية، المعلومات الخاصة بالمؤسسة حيث يمكن تقسيمها إلى مصادر داخلية وأخرى خارجية، عامة وقطاعية وأخرى خاصة بالمؤسسة.

1. **المصادر الخارجية**: تتحصل المؤسسة على هذا النوع من المعلومات من محيطها الخارجي وهذه المعلومات يمكن تصنفها إلى نوعين من المعلومات:[1]

1-1المعلومات العامة: تتعلق هذه المعلومات بالظرف الاقتصادي حيث تبين الوضعية العامة للاقتصاد من فترة زمنية معينة. وسبب اهتمام المؤسسة بهذا النوع من المعلومات هو تأثر نتائجها بطبيعة الحالة الاقتصادية للمحيط، كالتضخم والتدهور، وتساعد هذه المعلومات على تفسير نتائجها والوقوف على حقيقتها.

1-2المعلومات القطاعية: تقوم بعض المنظمات المتخصصة بجمع المعلومات الخاصة بالقطاع ونشرها لتستفيد منها المؤسسات في اجراء مختلف الدراسات المالية والاقتصادية فمثلا يجمع مركز الميزانيات لبنك فرنسا مختلف الحسابات السنوية التي تنشرها المؤسسات ثم يضعها في حسابات مجمعة وبعدها نستخلص منها نسب ومعلومات قطاعية تساعد المؤسسات في تقييم وضعياتها المالية بالمقارنة مع هذه النسب.

فهذا النوع من المعلومات عموما تتحصل عليه المؤسسة من إحدى الأطراف التالية: النقابات المهنية، النشرات الاقتصادية، المجلات المتخصصة، بعض المواقع على الانترنت....

لكن هذا النوع من المعلومات يظل غائبا في معظم الدول النامية كالجزائر وبالتالي القيام بدراسة اقتصادية أو مادية وافية تعد عملية صعبة جدا.

2. **المصادر الداخلية**: تتمثل هذه المعلومات في مخرجات النظام المحاسبي وهي الميزانية، جدول حسابات النتائج، الملاحق. وهي كالتالي:

[1] إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، التسيير المالي (الإدارة المالية)، مرجع سبق ذكره، ص51

أ. **الميزانية المحاسبية:** تعرف الميزانية المحاسبية على أنها صورة فتوغرافية لوضعية المؤسسة التي تتمثل في عناصر الأصول وعناصر الخصوم.[1]

وتعبر الميزانية عن مجموعة المصادر المالية للمؤسسة (خصومها)وما تملكه المؤسسة من وسائل(أصولها)، وذلك في زمن تاريخي معين وعادة ما يتم إعداد الميزانية في نهاية الدورة الاستغلالية.[2]

تشتمل عناصر الأصول على جميع الموارد التي تمتلكها المؤسسة أو تستأجرها ولها قيمة اقتصادية مستقبلية يمكن قياسها، أما عناصر الخصوم فتشمل على الأموال الخاصة والديون.[3]

1-عناصر الأصول:

أ – الأصول: تمثل الأصول (الموجودات) فهي منافع مستقبلية محتملة وبالتالي هي مملوكة للمؤسسة أو خاضعة لسيطرتها ويمكن التعبير عن هذه الأصول بالوحدات النقدية وأهميتها تأتي في كونها سائلة (نقدية) في بعض بنودها وقابلة للتمويل السريع أو البطيء إلى نقدية في المستقبل القريب أو البعيد وأنها تقوم بتحقيق إرادات مستقبلية للمؤسسة وتعبر الأصول بمجموعتها عن استخدامات الأموال وتنقسم إلى أصول متداولة وأخرى غير متداولة (ثابتة)[4]

2-الخصوم:

أما فيها يخص الخصوم فتوزع إلى عدة عناصر ترتيب تنازليا حسب درجة استحقاقها من الأموال الخاصة ثم الديون الأطول مدة والأقصر مدة بوجودها في المؤسسة.

كما تعتبر الخصوم منافع اقتصادية تضحي بها المؤسسة، ويوجد بعض هذه الخصوم سريعة الاستحقاق في الأجل القصير، وبعضها بطيئة الاستحقاق في الأجل الطويل.

---

[1] محمد بوتين، المحاسبة العامة للمؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1999، ص10

[2] ناصر دادي عدون، نواصر محمد فتحي، دراسة الحالات المالية، دار الافاق، الجزائر،1991، ص11

[3] Pascal Bamerogeorgorion Finance : manuel et application ,2 édition .Dunod paris, 2009, p204, 206

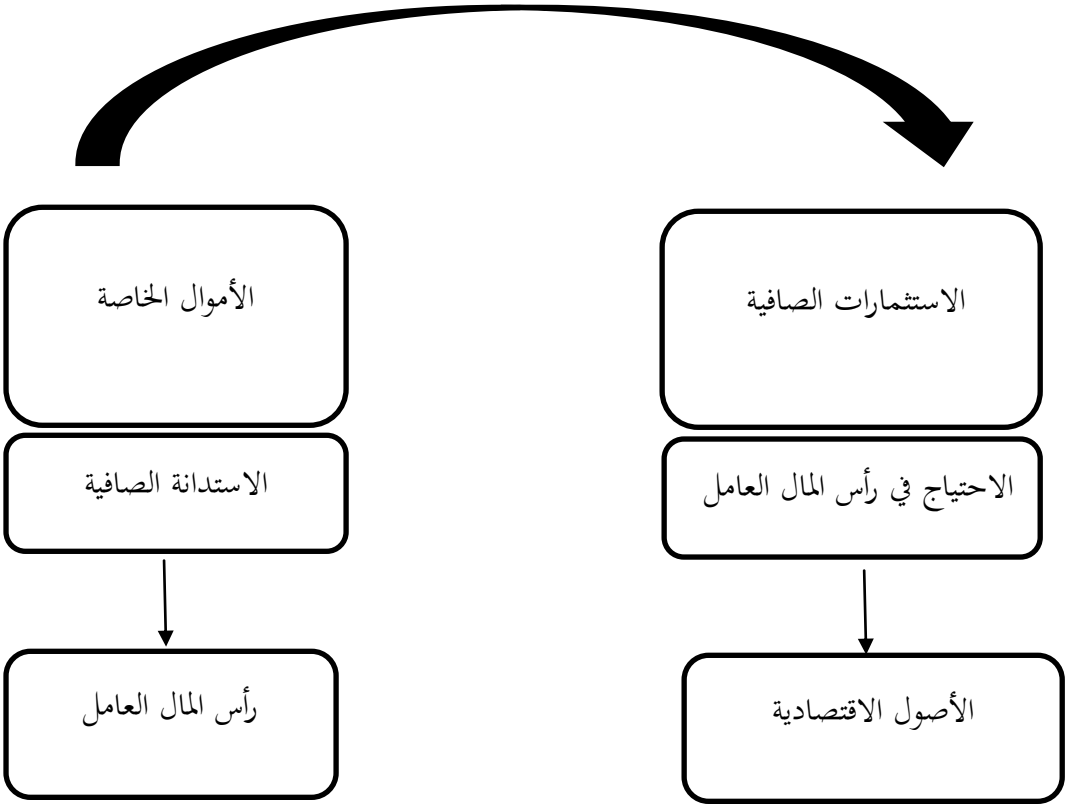
[4] عدنان نايه النعيمي، الإدارة المالية النظرية والتطبيق، الطبعة الثانية، دار الميسرة، عمان، الأردن،2008، ص76

وتتكون الخصوم من الأموال الخاصة والديون، الاستحقاقات طويلة الأجل.[1]

ب – الميزانية الاقتصادية:

تعبر الميزانية الاقتصادية عن مجموع الاستخدامات الموجهة لدورة الاستغلال (الأموال الخاصة والاستدانة الصافية) والشكل الموالي بين بنية الميزانية الاقتصادية.[2]

الشكل رقم4: بنية الميزانية الاقتصادية



المصدر: إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، مرجع سبق ذكره، ص156

[1] حنيفة بن ربيع، الواضح في المحاسبة العامة للمؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، دار هومة، الجزائر،2002، ص127

[2] الياس بن ساسي، يوسف قرشي، مرجع سبق ذكره، ص ص 155:157

ج-جدول حسابات النتائج:

تعريفه: هو القائمة التي تظهر تفصيلات الإيرادات عن مجموع المصروفات خلال الفترة المحاسبية الواحدة بحيث إذا زاد مجموع المصروفات فتكون نتيجة المؤسسة الصافية ربحا والعكس تكون النتيجة الصافية خسارة للدورة المحاسبية.[1]

تعبر هذه القائمة عن نتيجة المؤسسة وما تقود إليه من ربح أو خسارة، فهي قائمة تعرض فيها جميع إيرادات المؤسسة وما يقابلها من التكاليف والنفقات التي استخدمت لخلق تلك الإيرادات خلال فترة زمنية معينة، ويوضح الجدول خمسة مستويات لنتائجه وهي:

- **الهامش الإجمالي:** يستخدم الهامش الإجمالي بالمؤسسات التجارية التي يقتصر نشاطها على شراء وبيع البضائع الجاهزة كما يستخدم كذلك بالمؤسسات التي نشاطها صناعي، وهو الفرق بين مبيعات البضائع والبضائع المستهلكة.[2]
- **القيمة المضافة:** ونقصد بها القيمة التي تم انتاجها بواسطة مختلف عوامل الإنتاج فهي تمثل الفرق بين ما تم انتاجه وما تم استهلاكه، وتحسب كما يلي:

القيمة المضافة = الهامش الإجمالي+ إنتاج الدورة – (مواد ولوازم+ خدمات)

- **نتيجة الاستغلال:** وتتمثل في الربح عن نشاط الاستغلال الذي قامت به المؤسسة وتحسب بالعلاقة التالية:

نتيجة الاستغلال=القيمة المضافة + نواتج مختلفة وتحويل تكاليف الاستغلال – (مصاريف المستخدمين + ضرائب ورسوم + مصاريف مالية + مصاريف مختلفة + مخصصات الاهتلاك والمؤونات)

[1] عدنان نايه النعيمي وآخرون، الإدارة المالية النظرية والتطبيق، الطبعة الثانية، دار الميسرة، عمان ،2006، ص76

[2] ناصر دادي عدون، نواصر فتحي، دراسة الحالات المالية، مرجع سبق ذكره، ص75.

د-الملاحق:

الملحق هو وثيقة شاملة تنشئها المؤسسة بهدف تكملة وتوضيح فهم الميزانية وجدول حسابات النتائج فهو يمكن أن يقدم المعلومات التي تحتويها الميزانية وجدول حسابات النتائج بأسلوب آخر وتقدم هذه الملاحق نوعين من المعلومات:

-المعلومات الكمية أو الرقمية الموجهة لتكملة وتفصيل بعض عناصر الميزانية وجدول حسابات النتائج.

-المعلومات غير الرقمية وتتمثل في التعليقات.

المبحث الثالث: مؤشرات تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

سنتطرق في مبحثنا هذا إلى مؤشرات التوازن المالي في المؤسسة الاقتصادية، والذي يمكن اعتباره مؤشر هام لتقييم الأداء المالي كونه هدف مالي تسعى الوظيفة المالية إلى بلوغه من أجل تحقيق الأمان المالي، وإن العجز والعسر المالي يحتم علبها اللجوء إلى الاقتراض من جهة أو سحب ذوي الحقوق ثقتهم من المؤسسة لعدم وفائها بالتزاماتها من جهة.

المطلب الأول: تقييم الأداء المالي عن طريق نسب التوازن المالي

يمكن تعريف التوازنات المالية بأنها التقابل القيمي والزمني بين الموارد المالية في الميزانية من جهة، واستعمالاتها من جهة ثانية، حيث تختلف عناصر الموارد في مدة استعمالها التي ترافق استحقاقها، وكذلك تختلف عناصر الاستعمالات التي ترافق درجة ثبوتها.[1]

1. **رأس المال العامل FR** : يرتبط مفهوم رأس المال بمفهومي سيولة الأصول واستحقاقية وسائل التمويل، ومن هذا الارتباط P.CONSO كما يلي: " رأس المال العامل يعبر عن جزء من الأموال المميزة بدرجة استحقاقية ضعيفة والذي يستخدم لتمويل عناصر الأصول التي تمتاز بدرجة سيولة مرتفعة".[2]

وتكون طريقة حسابه وفق أسلوبين:

➢ **أسلوب أعلى الميزانية:** في هذه الحالة فانه يساوي الفرق بين الأموال الدائمة والأصول الثابتة.

رأس المال العامل=الأموال الدائمة–الأصول الثابتة.

= (الأموال الخاصة+ الديون الطويلة) –الأصول الثابتة.

وهذا الأسلوب يرتكز على تحديد الأصل رأس المال العامل والمتغيرات المحددة له والشكل التالي يوضح الحساب من أعلى الميزانية:

الشكل رقم 05رأس المال العامل من أعلى الميزانية

الأصول الثابتة	الأموال الدائمة
رأس المال العامل	

المصدر: ناصر دادي عدون، مرجع سبق ذكره، ص41

[1] ناصر دادي عدون، محمد فتحي، دراسة الحالات المالية، مرجع سبق ذكره، ص12

[2] خالد عبد الرحيم الهيشي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان ،1990، ص50

➢ **أسلوب أسفل الميزانية:** في هذه الحالة ساوي رأس المال العامل الفرق بين الأصول المتداولة والديون قصيرة الاجل.

رأس المال العامل = الأصول المتداولة –الديون القصيرة الأجل.

= (المخزونات + قيم محققة + قيم جاهزة) –الديون قصيرة الأجل

يبين هذا الحساب هدف رأس المال العامل وهو تمويل جزء من دورة الاستغلال، ويمكن توضيح هذا الحساب كما يلي:

الشكل 06رأس المال العامل من أسفل الميزانية

ديون قصيرة الاجل	الأصول المتداولة
رأس المال العامل	

المصدر: ناصر دادي عدون، مرجع سبق ذكره، ص41

2. **احتياجات رأس المال العامل:BFR** يرتبط الاحتياج من رأس المال العامل ارتباطا شديدا بدورة الاستغلال لذا يصعب إدراك مفهومه الا باستعراض هذه الأخيرة، تتمثل دورة الاستغلال في الفترة الزمنية التي تنحصر بين عملية شراء الموارد الضرورية لسير النشاط ولحظة تحصيل المؤسسة ما لها نقدا من حقوق على عملائها.[1]

➢ **طرق حساب رأس المال:**

احتياج رأس المال=احتياج الدورة –موارد الدورة

= (قيم الاستغلال +أقيم القابلة للتحقيق) –(الديون قصيرة الاجل –السلفيات)

[1] عبد الغفار حنفي، الإدارة المالية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية،1989، ص120

3. **الخزينة:** تعبر الخزينة عن القيم المالية التي يمكن ان تتصرف فيها المؤسسة لدورة معينة، فهي تنتج إما عن صافي القيم الجاهزة أو عن صافي بين رأس المال العامل، أي القيم السائلة التي تبقى فعلا تحت تصرف المؤسسة بعد طرح احتياجات رأس المال من رأس المال العامل.[1]

- **الخزينة** هي الفرق بين رأس المال العامل الإجمالي واحتياج رأس المال.
- **علاقة حساب الخزينة:**

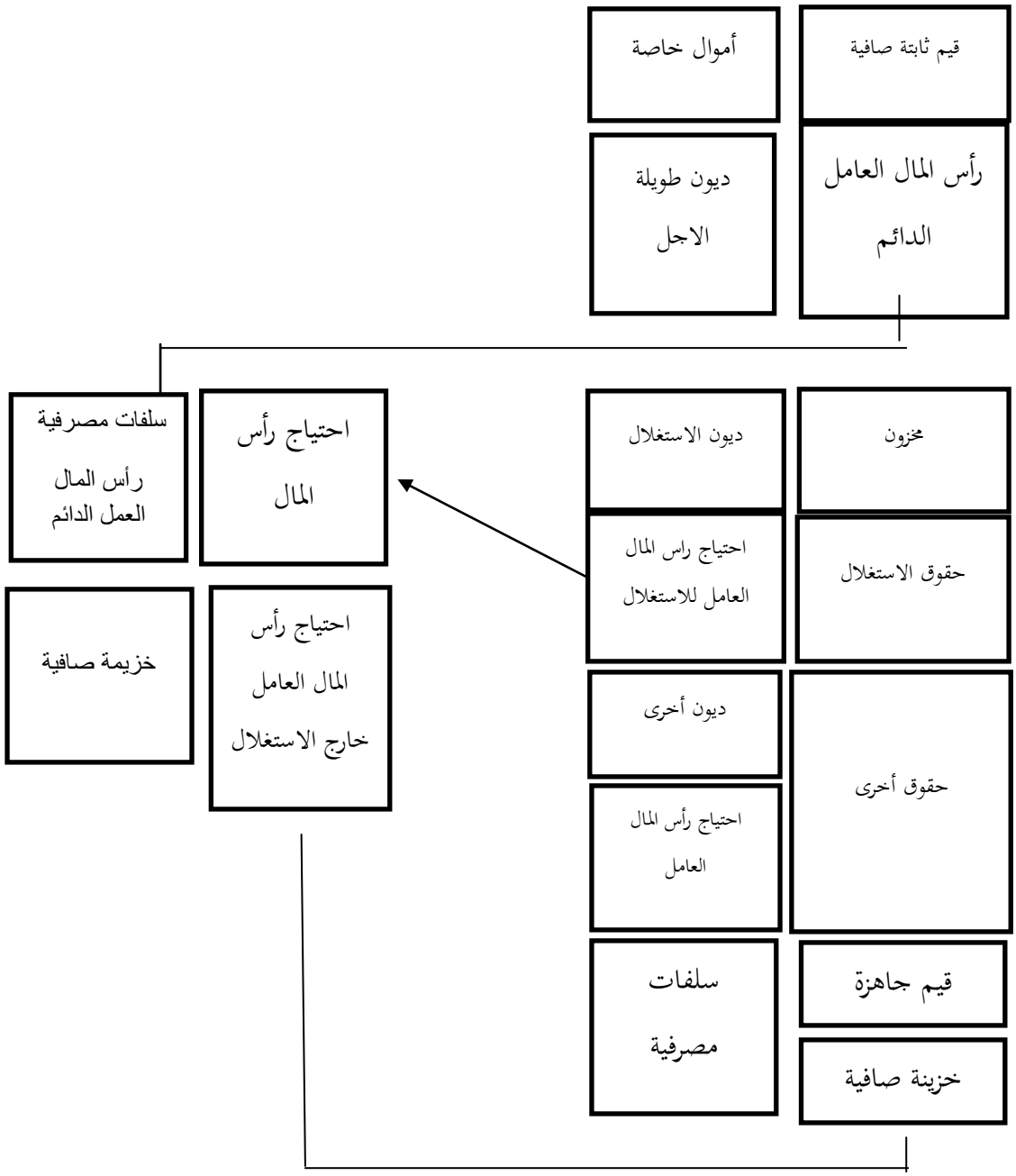
الخزينة=القيم الجاهزة–السلفيات المصرفية

الخزينة=رأس المال العامل –احتياج رأس المال

يمكن تلخيص كل هذه العناصر الثلاث مع الفصل بين احتياج رأس المال العامل للاستغلال واحتياج رأس المال العامل خارج الاستغلال في الشكل التالي:

[1] ناصر دادي عدون ومحمد فتحي نواصر، دراسة الحالات المالية، مرجع سبق ذكره، ص25

الشكل رقم (7) مستويات التوازنات المالية



المصدر: ناصر دادي عدون ونواصر محمد فتحي، مرجع سبق ذكره، ص26

المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي عن طريق نسب السيولة.

نسب السيولة هي تلك النسب التي تقيس قدرة المنشأة LIQUIDITERETIS يقصد نسب السيولة بالالتزامات قصيرة الاجل (الخصوم المتداولة) مما لديها من نقدية وأصول أخرى يمكن تحويلها إلى نقدية في فترة زمنية قصيرة نسبيا الأصول المتداولة وتعد نسب السيولة من الأهمية بمكان الإدارة والملاك والمقترضين الذين يقدمون للمنشأة ائتمان قصير الاجل.[1]

1) **نسبة السيولة العامة:** تشير نسبة التداول إلى قدرة الشركة على مواجهة الخصوم المتداولة ويتم حساب هذه النسبة بقسمة الأصول المتداولة على الخصوم المتداولة.[2]

وهذه العلاقة توضح حساب نسبة التداول:

$$\text{نسبةالتداول} = \frac{\text{مجموع الاصول المتداولة}}{\text{مجموع الخصوم المتداولة}}$$

2) **نسبة الخزينة الفورية:** تهتم هذه النسبة بالأصول الأكثر سيولة وتوضح هذه النسبة مقدار النقد المتاح لدى المؤسسة في وقت معين لمواجهة الالتزامات القصيرة الاجل فتقيس السيولة دون أن تأخذ بعين الاعتبار القيم المحققة والمخزونات.

$$\text{نسبة الخزينة الفورية} = \frac{\text{القيم الجاهزة}}{\text{الديون قصيرة الاجل}}$$

3) نسبة الخزينة النسبية: ما يؤخذ على نسبة السيولة العامة أنها تفترض أن المخزون من الأصول المتداولة الذي يسهل تحويله إلى نقدية في وقت قصير، وهذا الافتراض قد لا يكون محققا دائما فالمخزونات تحتاج في بعض الحالات لفترة زمنية حتى يمكن بيعها وهناك احتمال بيعها بخسارة، بل قد لا تتمكن المؤسسة من بيعها على الاطلاق لذا من المناسب استبعاد المخزون من نسبة السيولة العامة للوصول إلى نسبة جديدة هي نسبة السيولة النسبية التي تعتبر مؤشرا لقدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها القصيرة الاجل من الأصول سريعة التحول إلى نقدية.[3]

---

[1] منير إبراهيم هندي، الإدارة المالية مدخل تحليل معاصر، الطبعة الخامسة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية،2003، ص74

[2] عاطف وليم أندراوس، التمويل والإدارة المالية للمؤسسة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2008، ص88

[3] منير صالح هندي، الإدارة المالية، مدخل تحليل معاصر، الطبعة الثانية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية،1991، ص ص 45-46

المطلب الثالث: تقييم الأداء المالي عن طريق نسب المردودية.

يمكن دراسة مردودية المؤسسة يمكن الاعتماد على ثلاث أساليب وهي:[1]

- مردودية النشاط.
- المردودية الاقتصادية.
- المردودية المالية.

1. **مردودية النشاط**: يطلق عليها في بعض الأحيان اسم المردودية التجارية، لأنها تدرس وتسمح بتقييم الأداء التجاري أو البيعي للمؤسسة. فهي معيار مهم لتقييم الأداء في المؤسسات التجارية وتتمثل هذه المردودية في قدرة على استخلاص فائض في التشغيل أو هامش تجاري، فهي بذلك تقدم معلومات تساعد على إصدار حكم ذو قيمة حول فعالية وكفاءة النشاط التجاري والصناعي الذي تمارسه المؤسسة.[2]

والمتغير المعبر عن نشاط المؤسسة هو رقم الاعمال خارج الرسم، لذلك فإن جميع النتائج التي تحققها المؤسسة سيتم مقارنتها مع رقم الاعمال، أي أن رقم الاعمال هو السبب في توليدها، ويمكن الاعتماد على عدة مؤشرات لدراسة مردودية النشاط.

❖ **مؤشر الهامش الإجمالي**: يستخدم بكثرة في المؤسسات التجارية، ويربط هذا المؤشر الهامش الإجمالي باعتباره المصدر الأساسي لربح المؤسسة التجارية ورقم الاعمال، هذا الأخير هو المصدر الوحيد للهامش الإجمالي.

$$\text{نسبة الهامش الاجمالي} = \frac{\text{الهامش التجاري}}{\text{رقم الاعمال خارج الرسم}}$$

❖ **مؤشر الهامش الإجمالي للاستغلال**: يعد مقياسا للأداء التجاري والانتاجي للمؤسسة، كذلك يعد مقياسا لقدرة المؤسسة على توليد موارد الخزينة ويحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة الهامش الإجمالي للاستغلال} = \frac{\text{فائض الإستغلال الإجمالي}}{\text{رقم الأعمال خارج الرسم}}$$

[1] منير صالح هندي، نفس المرجع السابق، ص46

[2] السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الاعمال، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض،2000، ص83

ويجب أن تكون هذه النسبة مرتفعة بالقدر الكافي لإشباع العوامل التالية:[1]

-الإهتلاكات كمكافأة لراس المال الاقتصادي وهي أعباء حقيقية لكنها غير نقدية.

-المؤونات من أجل حماية وتأمين ممتلكات المؤسسة وتؤدي على زيادة في النقدية.

-المصاريف المالية.

-خسائر استثنائية يمكن أن تلتحق بالمؤسسة.

-ضرائب على الأرباح المحققة كمكافأة للدولة وأجهزتها وأرباح موزعة كمكافأة للمساهمين.

-الجزء المتبقي بعد إشباع العوامل السابقة الذكر يمثل فائض صافي للمنظمة يمكنها من النمو.

❖ **مؤشر الهامش الصافي**: وتقوم على أساس مقارنة الربح الصافي برقم الاعمال فهي تقيس معدل الربح المتحصل عليه من عمليات الاستغلال والعمليات ذات الطابع المالي والعمليات الاستثنائية.

$$\text{الربحية} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{رقم الأعمال خارج الرسم}}$$

[1] أحمد بن حمادة الحمودة، تقييم الأداء الوظيفي، دورة الإدارة العامة، العدد 2، المجلد 34، معهد الإدارة العامة، الرياض سبتمبر1994، ص24

هذا المقياس دليل على قدرة المؤسسة على تحقيق أرباح صافية وقدرتها على التنافس لأن ارتفاع هذه النسبة دليل على ارتفاع الأرباح هذا الأخير يتحكم فيه عنصرين هما سعر التكاليف الذين بهما تستطيع المؤسسة من جهة منافسيها.

كذلك يمكن تعدي هذه النسبة بتعويض النتيجة الصافية بالنتيجة الجارية ومنه نجتنب تأثير العمليات الاستثنائية، أو تعويضها بالتدفق النقدي بعيدا عن سياسة الاهتلاك أو تعويضها بنتيجة الاستغلال.[1]

قدرة المؤسسة على تحقيق نتيجة إيجابية= التدفق النقدي/رقم الاعمال خارج الرسم

الاعتماد على التدفق النقدي بدل النتيجة الصافية يسمح للمؤسسة عزل تغيرات سياسية الاهتلاك المعتمدة من طرفها.

2. **المردودية الاقتصادية:** هي العلاقة بين النتيجة الاقتصادية التي تحققها المؤسسة ومجموع الأموال التي تستخدمها، قد يعبر عن هذه النتيجة الاقتصادية بفائض الإجمالي للاستغلال أو بنتيجة الاستغلال. أما الأموال المستخدمة في تحقيق هذه النتيجة فيعبر عنها عادة بأصول المؤسسة، إلا أن البعض يستخدم الأصول الثابتة مضاف إليه احتياج رأس المال العامل للتعبير عن الأموال المستعملة لتحقيق النتيجة الاقتصادية، قياس المردودية يسمح للمؤسسة بمعرفة قدرتها على تحقيق الأرباح لذلك نجد أن مؤشرات المردودية المالية والاقتصادية هي مجال اهتمام المستثمرين الجدد والمسيرين والمقرضين فالمستثمرين يمكنهم معرفة المؤسسة التي يمكنها أن تثريهم، أو المسيرين يستطيعون التحقق من نجاح المؤسسة، والمقرضون يشعرون بالأمان عند إقراض أموالهم للمؤسسة التي تحقق أرباحا أكثر من تلك التي لا تحققها.[2]

2-1المردودية الاقتصادية الإجمالية: هي العلاقة بين الفائض الإجمالي للاستغلال وأصول المؤسسة.

$$\text{المردودية الإقتصادية الإجمالية} = \frac{\text{الفائض الإجمالي للإستغلال}}{\text{الأصول}}$$

[1] منير صالح هندي، الإدارة المالية، مدخل تحليل معاصر، مرجع سبق ذكره، ص60

[2] محمد عقل مفلح، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، الطبعة الثانية، دار المستقبل والتوزيع، عمان،2000، ص384

يسمح هذا المؤشر بمعرفة قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح الاقتصادية وقدرة أصولها على توفير أو تدعيم خزينة الاستغلال لأنه كما سبق وأن أشرنا أن فائض الإجمالي للاستغلال هو أصل حساب فائض خزينة الاستغلال.

2-2 **المردودية الاقتصادية الصافية**: المردودية الاقتصادية الصافية تهتم بالنشاط الرئيسي وتستبعد النشاطات الثانوية وذات الطابع الاستثنائي حيث تحمل في مكوناتها عناصر دورة الاستغلال ممثلة بنتيجة الاستغلال من جدول حساب النتائج والأصول الاقتصادية.[1]

$$Re \text{ معدل المردودية الإقتصادية الصافية} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{النتيجة الخاصة}}$$

3-2 **المردودية المالية:(مردودية الأموال الخاصة)**: تهتم المردودية المالية بإجمالي أنشطة المؤسسة وتدخل في مكوناتها كافة العناصر والحركات المالية، حيث تأخذ النتيجة الصافية من جدول حسابات النتائج والأموال الخاصة من الميزانية.

$$Rcp \text{ مردودية الأموال الخاصة} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{النتيجة الخاصة}}$$

حيث تحدد العلاقة أعلاه مستوى مشاركة الأموال الخاصة في تحقيق نتائج صافية تمكن المؤسسة من استعادة رفع حجم الأموال الخاصة، ويمكن بقراءة معمقة تعريف مردودية الأموال الخاصة على أنها معدل المردودية الاقتصادية عند مستوى استدانة معدوم.

تدعى العلاقة (الاستدانة الصافية/الأموال الخاصة) الرافعة المالية. والعلاقة (المردودية الاقتصادية-تكلفة الاستدانة) *(الاستدانة الصافية/الأموال الخاصة) تسمى تأثير الرافعة المالية.

أثر الرافعة المالية+ المردودية الاقتصادية=مردودية الأموال الخاصة

[1] الياس بن ساسي، يوسف قريشي، التسيير المالي (الإدارة المالية)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن،2006، ص268

خلاصة الفصل:

بعد دراستنا في الفصل جل الأدوات المستعملة في تقييم الأداء المالي حيث يعتبر العامل الأكبر اسهاما في تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية.

ومن أهم المؤشرات والنسب المستعملة مؤشرات التوازن المالي ونسب السيولة ونسب المردودية وهذا لأخذ صورة دقيقة على واقع المؤسسة ومدي التزام المؤسسة بتسديد ديونها اتجاه مختلف الجهات المتعاملة معها، وستكون دراستنا الميدانية في مؤسسة نفطال _وحدة المدية _ المرآة العاكسة لما تم التطرق اليه في فصولنا النظرية.

الفصل الثالث:

دراسة حالة مؤسسة نفطال فرع المدية

تمهيد

لتحقيق أهداف الدراسة والوقوف على دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي تسعى كل مؤسسة لتحقيق الأهداف التي رسمتها.

وقد تم اختيار مؤسسة نفطال – وحدة المدية–لتكون المؤسسة محل تطبيق منهج وأهداف الدراسة للوصول لنتائج وتوصيات تفيد البحث لكونها المؤسسة الأبرز في الساحة الوطنية وهذا لما تتميز به من تقنيات وتكنولوجيا عالية.

وعليه تم تقسيم الجانب التطبيقي إلى مبحثين:

- **المبحث الأول**: عموميات حول مؤسسة نفطال
- **المبحث الثاني**: طريقة وإجراءات الدراسة الميدانية
- **المبحث الثالث**: تحليل نتائج الدراسة، واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة نفطال

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تقديم مؤسسة نفطال بالتعرف إلى نشاطها، ثم التعرف على مهامها من والامكانيات التي تتوفر عليها وخدماتها، وفي الأخير تنظيمها وهيكلتها.

المطلب الأول: تعريف ونشأة مؤسسة نفطال

1-تعريف مؤسسة نفطال: إن أصل كلمة نفطال يرجع إلى:

-نفط: NAFT

-الجزائر : AL

ليحصل الرمز في طياته معنى نفط الجزائر

تعمل شركة "نفطال" تحت وصاية وزارة الطاقة والمناجم ويقتصر هدفها الرئيسي في تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها على المستوى الوطني ومهمتها توصيل خدماتها إلى المناطق البعيدة والقريبة.

2-نشأة مؤسسة نفطال:

نظرا لأهمية قطاع المحروقات في اقتصاد بلادنا انبثق عليه مؤسسة سوناطراك **"Sonatrack "**

للتسيير والتحكم في هذا القطاع الواسع ونظرا لأهمية هذا الأخير تم هيكلة عدة مؤسسات منها "**نفطال**" الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية بموجب المرسوم رقم:80/101 لإعادة الهيكلة المؤرخ في 06أفريل 1981، المتضمن انشاء مؤسسة التكرير والتسويق للمواد **(ERDP)**[1]

وقد دخلت ميدان النشاط في 01جانفي 1982 لتكون مسؤولة عن تكرير وتوزيع المواد البترولية، في عام 1987 تم فصل نشاط التوزيع، وذلك بموجب المرسوم 87/189، الذي تشكلت بموجبه مؤسستين هما:[2]

- مؤسسة NAFTEC: أوكلت لها مهمة تكرير المواد البترولية،

[1]ERDP : Entreprise national pour le raffinage et la distribution des produits pétroliers.
[2]www.NAFTAL.dz,23/03/2019 ,10:00.

- مؤسسة:**NAFTAL** أوكلت لها مهمة توزيع وتسويق المنتجات البترولية ومشتقاتها في ذلك عن وظيفة التكرير.

المطلب الثاني: مهام وامكانيات المؤسسة

أولا: المهام

تتمثل مهام الشركة الوطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية فيما يلي:[1]

- تسويق وتوزيع الوقود والزيوت الخاصة بقطاع الطيران وقطاع البحرية.
- تسويق وتوزيع الغاز المميعGPL و غاز البوتان/ البروبان.
- تسويق وتوزيع الزيوت.
- تسويق وتوزيع مختلف الغازات.
- تسويق وتوزيع مواد خامة وغيرها.
- تسويق وتوزيع "سير غاز" وكذا تركيبه.
- تخزين ونقل كل المواد البترولية المسوقة عبر القطر الوطني.
- تطوير هياكل التخزين والتوزيع لضمان تغطية أحسن لحاجيات السوق.
- ضمان الصيانة لتجهيزات وعتاد المؤسسة.
- السهر على ضمان الجودة وترقيتها فيما يخص البضائع الموجهة للتسويق.
- معالجة الزيوت المستعملة سابقا.
- السهر على تطبيق المخططات السنوية أو المخططات الطويلة المدى ذات الصلة مع أنظمة الشركة ومراعاة تغطية حاجيات السوق من المواد البترولية.
- الاستعمال الأمثل لمختلف وسائل وهياكل المؤسسة.
- السهر على وضع مقاييس متعلقة بالأمن الصناعي فيما يخص المحافظة وحماية البيئة من التعكر، ويظهر هذا جليا من خلال ترويجها لـ: سير غاز، البنزين الخالي من الرصاص. إلخ، إلى غير ذلك من الجهود المبذولة في هذا الميدان.

[1] من إعداد الطالب استنادا على وثائق مقدمة من طرف المديرية.

- تكوين الإداريين في مجال الإعلام الآلي سعيا منها لتطوير طرق استخدامها لأجهزة الكمبيوتر وجعل عملهم يتسم بالدقة.
- تسهر مؤسسة "نفطال" على تكوين ورسكلة العمال.
- تسهر مؤسسة "نفطال" على تحفيز عمالها سعيا منها لتحسين أدائهم وتطور منتجاتها.
- تبذل مجهودات كبيرة في رسكلة وتكوين العمال ولذا خصصت مبالغ كبيرة تعد بالملايير لتكوين العمال داخل المؤسسة.
- كما أن مؤسسة "نفطال" تعمل جاهدة بتجنيد طاقاتها البشرية والمادية في فصل الشتاء لتغطية كل متطلبات المواطنين من منتوجاتها البترولية علما أن في هذا افصل بالذات يزداد الطلب على المنتوج حتى تكون المؤسسة قد وفقت بين العرض والطلب بالإضافة إلى أنها تعمل على إضافة عمال موسميين

ثانيا: الإمكانيات[1]

بطاقة بشرية تقدر ب: 29.762 عامل، تعد "نفطال" أول موزع للمواد البترولية على الساحة الوطنية، حيث تساهم بنسبة51% من الطاقة النهائية بتزويدها ل 8ملايين طن/سنويا من منتوجاتها تحت عدة أشكال:

-الوقود (المحروقات)

-الغاز البترولي المميع.

-زيوت التشحيم Lubrifiants.

وإمكانيات تضم:

-67مركز ومحطة لتوزيع وتخزين الوقود، الزيوت، المطاط.

-و29مركز إيداع للمنتجات الخاصة بالملاحة الجوية و06مراكز إيداع خاصة بالملاحة البحرية.

-49 مصنع لتعبئة الغاز المميع بقدرة ملىء1.2 مليون طن/سنويا.

-16 وحدة للزفت بقدرة تحويل تقدر ب 360000 طن/سنويا.

-59 محطة لتخزين الغاز المميع GPL

[1] من إ عداد الطالب استنادا على وثائق مقدمة من طرف المديرية..

-3903 وسبلة للتوزيع و815 وسيلة للصيانة.

-400كم من القنوات العملية و350 كم من القنوات قيد الإنجاز.

-80% من الاستهلاك الوطني من المشتقات البترولية مسوقة عبر شبكة المحطات المتعددة الخدمات.

تمتد شبكة توزيعها على:

-1804 محطة خدمة منها 685 محطة هي ملك للمؤسسة.

-10913 نقطة لبيع منتوجات الغاز المميع.

❖ **الوسائل:**[1]

لتغطية الحاجيات اليومية للسوق المحلية بالمواد البترولية، يستلزم توفير وسائل نقل وسائل هائلة للوقود والغاز المميع وهذا انطلاقا من مصادر الإنتاج وانتهاء بمناطق الاستهلاك.

ولتامين هذا التوازن بين العرض والطلب وفرت المؤسسة عدة طرق للنقل كما يلي:

جدول رقم (3): يبين طرق النقل المستخدمة من طرف مؤسسة "نفطال"

النقل البحري-القنوات Cabotage-pipe	لتموين المخازن الداخلية من مراكز التكرير
السكات الحديدية	للتزويد الداخلي للمخازن انطلاقا من المخازن الداخلية
الطرقات	لتزويد الزبائن وتموين المخازن التي لا تحتوي على السكك الحديدية.

المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

❖ **قدرات التخزين الكلية:**

- الوقود (الأرضي، الجوي، البحري):80000م
- الغاز المميع المعبأ: 3.8 مليون قارورةB13
- قدرات التعبئةGPL: 1.2 مليون طن /سنويا
- قدرات تحويل الزفت:400000طن/سنويا

وبالموازاة تتوفر المؤسسة على:

[1] من إعداد الطالب استنادا على وثائق مقدمة من طرف المديرية.

- 67 مركز إيداع للتوزيع وتخزين الوقود، الزيوت، والمطاط.
- 55 مستودع جوي-بحري.
- 44 مصنع التعبئة GPL
- مصنع التعبئة GPL
- 59 مستودع GPL
- 16 وحدة لتحويل الزفت.

كما تضم شبكة توزيع "نفطال":

- 284 محطة سير غاز
- 1755 محطة خدمة
- 118 محطة وقود.
- 14550 محطة لبيع المنتجات GPL

❖ **المنتجات:**

الوقود: تقوم المؤسسة بتسويق 5 أصناف من الوقود، هي:[1]

- الوقود الأرضي: بما فيه الوقود العادي normal، الوقود الممتازSuper ، وقود ممتاز بدون رصاص Super sans Plombوغاز زيت/وقودGas-oil
- الوقود الجوي:Jet A1
- الوقود البحري:Fuel Bunker

كل هذه المنتوجات المخزنة والموزعة من طرف المؤسسة تستجيب لكل معايير الجودة الجزائرية.

غاز البترول المميع: منتوجات الغاز البترولي المميع يتم الحصول عيها انطلاقا من عدة مصادر معالجة المحروقات مثل:

- معالجة الغاز الطبيعي.
- تكرير البترول.

وضمن تشكيلة منتوجات الغاز المميع، تقوم المؤسسة بتسويق 3 منتوجات أساسية هي:

- غاز البوتان الذي يباع في شكلين:

[1] استنادا على وثائق مقدمة من طرف المديرية.

-قارورة 13كغ (B13)

-قارورة 03 كغ (B03)

- غاز البروبان:

-قارورة 35 كغ

-قارورة 11 كغ

- وقود الغاز المميع "سير غاز"": وهو غاز يعتبر أقل إضرارا بالمحيط.

الزيوت: تقوم المؤسسة عبر كامل شبكة التوزيع الموجودة على التراب الوطني، بتسويق تشكيلة كاملة من الزيوت التي تغطي استخدامات كل قطاع السيارات والقطاع الصناعي.

وتتميز بمواصفاتها التي تحترم كامل معايير الجودة العالمية، ونجد منها:

- زيوت السيارات.

- الزيوت الصناعية.

- زيوت التشحيم.

الزفت: ويوجد تحت 04 أنواع:

- **الزفت المركز**: يستخدم لتعبيد الطرقات كما يستعمل كمادة أولية لتحويل الزفت السائل، الزفت المؤكسد ...
- **الزفت المؤكسد**: يستخدم لحماية الاعمال الفنية وغيرها من الصدأ ويباع ف شكل خام ومعبئ.
- **الزفت السائل**: يستخدم لتأمين الربط بين مواد البناء والمواد المساعدة، ويباع هذا النوع وفق ثلاثة درجات مختلفة، ويستخدم كطلاء ولعدة غايات أخرى.

العجلات المطاطية: بفل هياكلها القاعدية للتخزين وشبكة التوزيع، تسوق المؤسسة عجلات مطاطية لكل أصناف وسائل النقل المتعددة، والخاصة بالسياحة، الشاحنات، الوزن الثقيل، الناقلات الصناعية وغيرها.

وتخضع هذه المنتوجات لمراقبة الجودة الصارمة، وهذا لأمن مستعمليها، لهذا فهي تمنح لزبائنها بخصوص كل ما تعرضه عليهم.

- ضمانة تمتد على فترة 18شهر ضد كل عيب في التصنيع.

– مساعدة تقنية مضمونة من طرف عمال أكفاء.

تجربة المؤسسة في اختيار المنتجات المطاطية.

منتوجات أخرى وتتمثل في 04 عائلات من المنتجات هي:

- Les paraffines تستخدم في المجال الصيدلاني ،المنتجات الغذائية ،الشموع ،المتفجرات ...
- الشموع les cires
- زيوت خاصة تستعمل في المجال العجلات المطاطية وغيرها، مواد الصيانة مادة الاشتعال لأعواد الثقاب...الخ
- المواد المذيبة les solvants تستخدم في،

–مواد الصيانة

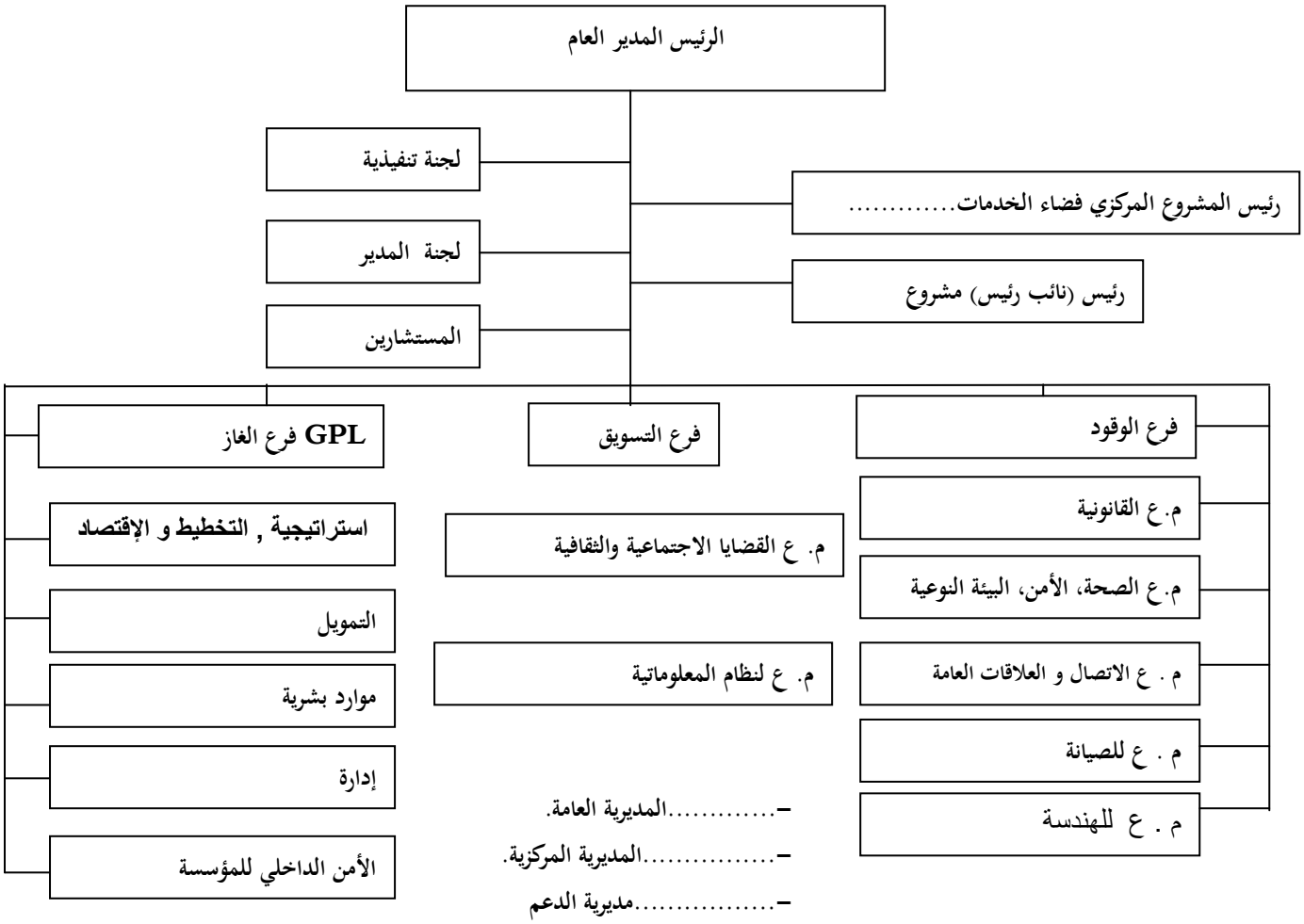
–المواد المزيلة.

–وغيرها.

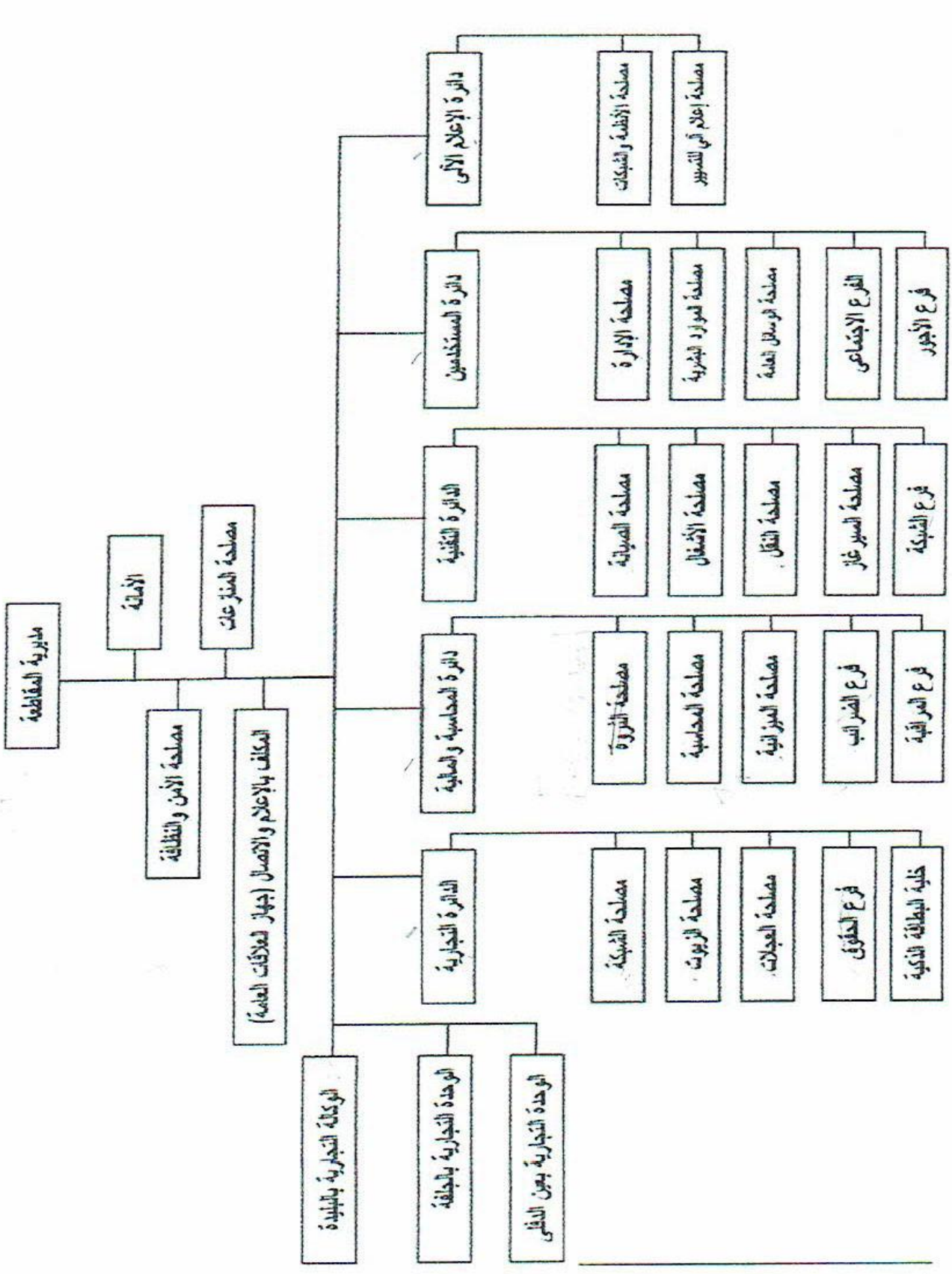
المطلب الثالث: تنظيم وهيكلة المؤسسة.

فيما يلي مخطط تنظيم المؤسسة الوطنية للتسويق وتوزيع المنتجات البترولية.

خطط هيكلة مؤسسة " نفطال"[1]



[1] من إعداد الطالب بالاعتماد على وثائق المؤسسة.



[1] – وثائق مقدمة من طرف المديرية

المبحث الثاني: طريقة وإجراءات الدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث طريقة وإجراءات الدراسة الميدانية حيث تم تقسيمها إلى ثلاث مطالب، حيث نتطرق في المطلب الأول إلى منهجية الدراسة، وفي المطلب الثاني نتعرض إلى إجراءات الدراسة، أما المطلب الثالث نعرج على ثبات وصدق الاستبيان.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

أولا: منهج الدراسة:

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي وهو طريق يعتمد عليها الباحثون في الحصول على بيانات وافية ودقيقة تصور الواقع الاجتماعي وتسهم في تحليل ظواهره، للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلته ولتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة به، ذلك لكونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يناسب الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يناسب الظاهرة موضوع البحث.

ثانيا: مجتمع الدراسة وعينتها:

يتألف مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين في مؤسسة نفطال (ولاية المدية) والبالغ عددهم (1150)، أما ما يتعلق بعينة الدراسة فتم اختيار عينة عشوائية بحتة وبهذا بلغ عدد افراد عينة الدراسة (50).

وقد تم توزيع(50) استبانة، تم استرداد (47)، وبعد فحص الاستبانات، تم استبعاد (05) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، وبهذا يكون عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (42) أي بنسبة (84%) من اجمالي عدد الاستبانات الموزعة.

المطلب الثاني: مصادر الحصول على المعلومات وأدوات الدراسة

أولا: مصادر الحصول على المعلومات

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على المصادر الآتية:

1-المصادر الثانوية:

اعتمد الطالب على الكتب والدوريات والمراجع والرسائل الجامعية والمقالات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر وذلك للوقوف على الأسس العلمية الحديثة المرتبطة بالدراسة موضوع البحث، والتي ساعدت في بناء الإطار النظري للدراسة.

2-المصادر الاولية:

تم الاعتماد على المصادر الأولية في جمع البيانات من خلال استبانة صممت خصيصا لهذا الغرض، وبالاعتماد على ما أورده الكتاب والباحثون بخصوص متغيرات الدراسة، وقد وجه المقياس إلى جميع الموظفين في مؤسسة نفطال، وقد روعي في تصميم المقياس تحديد الأبعاد الرئيسية وصياغة الفقرات تحت كل بعد، حيث كانت جميع الفقرات ذات النهايات المغلقة.

وقد وقعت الاستبانة في ثلاث محاور وهي كالاتي:

- المحور الأول: تضمن متغيرات تتعلق بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال (05) متغيرات (الجنس، السن المستوى الدراسي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية)
- المحور الثاني: تضمن متغير المسؤولية الاجتماعية عبر أربع ابعاد لقياسها وهي (المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين، المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، اتجاه البيئة، والمسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين)
- المحور الثالث: تضمن متغير تحسين الاداء المالي وهو مقياس احادي البعد في دراستنا

وتم بناء المقياس من (28) عبارة تتراوح مدى الاستجابة من (01) إلى (05) وكان المقياس على النحو التالي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5
[1 إلى 1.79]	[1.80 إلى 2.59]	[2.60إلى 3.39]	[3.40إلى 4.19]	[4.20 إلى 05]

الجدول 4: مقياس لكارت

ثانيا: الادوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1-من أجل التأكد من صدق الاتساق الداخلي تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان للرتب

2-لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة تم استخدام اختبار كلموجروف-سميرنوف.

3-للتأكد من درجة الثبات للمقاييس المستخدمة تم الاعتماد على معامل الفا كرو نباخ.

4-النسب المئوية والرسوم والأشكال البيانية لمعرفة التوزيع النسبي للبينات الشخصية لعينة الدراسة.

5-الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل معرفة الأهمية النسبية للعبارات.

6-تحليل التباين المتعدد لاختبار الفرضية الأولى والثانية.

7-تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Entre) لاختبار الفرضية الثالثة.

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان.

أولا: صدق المحكمين

للتحقق من الصدق الظاهري للمقياس تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المنتمين إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، من جامعة المدية، وقد بلغ عدد المحكمين (04)، وقد استجاب الباحث لآراء الأساتذة المحكمين وقام بإجراء التعديلات اللازمة في ضوء مقترحاتهم، وبلغت نسبة الاستجابة الكلية (100%)، وهذا ما زاد في الاطمئنان إلى صحة النتائج التي تم التوصل إليها.

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي للبينات فقد استند الباحث إلى احتساب قيمة اختبار كلمجروف سمير نوف (One-**Sample Kolmogorov-Smirnov Test**) لمتغيرات الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (5): اختبار كلمجروف-سميرنوف لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة		اختبار كلموجروف-سمينروف		
		قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة
Q1_19	تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية	0.115	42	0,183
M1_7	مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي	0,093	42	0,200
Q1_M7	الدرجة الكلية للاستبيان	0,120	42	0,138

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

تشير النتائج المبينة في الجدول رقم (5) أدناه إلى أن البينات تتبع التوزيع الطبيعي إذ أن قيمة اختبار لجميع متغيرات الدراسة كانت أكبر من (0.05)، لذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة تتعلق باء فتراض التوزيع الطبيعي لبينات هذه الدراسة.

ثانيا: صدق الاتساق الداخلي

1-تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية

في الجدول الآتي نعرض الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط سبيرمان للعبارات مع المتغير الذي تنتمي إليه.

الجدول رقم (6): معاملات الارتباط سبيرمان بين درجات العبارات والدرجة الكلية لأبعاد متغير تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية (N= 42)

البعد	رمز	العبارة	الاتساق مع الدرجة	
			قيمة معامل	مستوى المعنوية
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	Q1	تقوم المؤسسة بترقية العمال من خلال مهاراتهم وقدراتهم	0,690**	<0,001
	Q2	تقوم المؤسسة بدورات تدريبية وتطويرية للعاملين لرفع قدراتهم	0,766**	<0,001
	Q3	توفر المؤسسة خدمات ترفيهية ونشاطات ثقافية	0,652**	<0,001
	Q4	تقوم المؤسسة بتأمين السكن للعاملين	0,852**	<0,001
	Q5	تقدم المؤسسة مساعدات وتسهيلات (حج، عمرة.)	0,801**	<0,001
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	Q6	تقدم المؤسسة مساعدات خيرية للجمعيات والنوادي (كإفطار الصائم ..).	0,673**	<0,001

	Q7	تقوم المؤسسة بالمشاركة في الاحتفالات والمناسبات العامة والخاصة (الأيام الوطنية ....)	0,828**	<0,001
	Q8	تساهم المؤسسة بإنشاء مدارس ومراكز صحية.	0,852**	<0,001
	Q9	تقوم المؤسسة بالتبرع لصالح البحث العلمي والجامعات الجزائرية.	0,689**	<0,001
المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	Q10	تقوم المؤسسة بتجميل البيئة المحيطة بها	0,864**	<0,001
	Q11	تقوم المؤسسة بمساعدات للمنظمات الاجتماعية التي تهدف إلى تحسين البيئة التي تعمل بها	**0,885****	<0,001
	Q12	تساهم المؤسسة في الحد من مضار التلوث الناجم عن منتجاتها.	0,873**	<0,001
	Q13	. تقوم المؤسسة بتمويل حملات التوعية من أجل حماية البيئة وحسن استغلال مواردها الطبيعية.	0,851**	<0,001
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين	Q14	تهتم المؤسسة بالرقابة على الخدمات المقدمة للزبائن	0,577**	<0,001
	Q15	تقدم المؤسسة خدماتها بدرجة عالية من الجودة والكفاءة	**0,531****	<0,001
	Q16	تهتم المؤسسة ببرامج البحث والتطوير تحسين الخدمات	0,647**	<0,001
	Q17	تهتم المؤسسة بالاستماع	0,737**	<0,001

		لشكاوى واقتراحات زبائنها والاستجابة لها في الوقت المناسب.		
	Q18	تهتم المؤسسة بتوفير الراحة والهدوء لزبائنها من خلال الاستقبال.	0,720**	<0,001
	Q19	تراعي المؤسسة معايير نظام الجودة iso	0,792**	<0,001

(**):دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.001)

(*): دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.05)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال نتائج الواردة في الجدول رقم (6) نجد أن جميع معاملات الارتباط كانت موجبة ودالة إحصائيا، وهذا ما يدل على علاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمتغير تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية، وقدرت أعلى قيمة لمعامل الارتباط (R=0.885،p<0.01) للعبارة (Q11)، وفي المقابل بلغت أدنى قيمة لمعامل الارتباط (R=0.531،p<0.01) للعبارة (Q15)، ومنه نستنتج ان جميع العبارات تمثل أبعاد متغير تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية وعليه لا يتم حذف أي عبارة.

2-مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي

من خلال الجدول التالي نبين اتساق العبارات مع متغير مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي

الجدول رقم (7): معامل ارتباط سبيرمان للرتب بين درجات العبارات والدرجة الكلية لمتغير مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي (N=42)

رمز العبارة	العبارة	الاتساق مع الدرجة الكلية للمتغير	
		قيمة معامل ارتباط سبيرمان	مستوى المعنوية
M1	المسؤولية الاجتماعية تساهم في استقطاب عمال ذو مهارة عالية وكفاءة	0,701**	<0.001

M2	المسؤولية الاجتماعية ترفع من الكفاءة التشغيلية.	0,619**	<0,001
M3	الاجتماعية تساهم في زيادة الجودة والإنتاجية.	0,667**	<0,001
M4	المسؤولية الاجتماعية تعزز سمعة ومكانة المؤسسة في المجتمع	0,877**	<0,001
M5	المسؤولية الاجتماعية تساهم في زيادة ربحية المؤسسة	0,785**	<0,001
M6	لمسؤولية الاجتماعية تساهم في التقليل من المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة	0,817**	<0,001
M7	المسؤولية الاجتماعية تمكن المؤسسة من استغلال مواردها أحسن استغلال	0,784**	<0,001

(**):دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.01)

(*): دال احصائيا عند مستوى معنوية (0.05)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال نتائج الواردة في الجدول رقم (07) نجد أن جميع معاملات الارتباط كانت موجبة ودالة إحصائيا، وهذا ما يدل على علاقة طردية بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لمتغير تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية، وقدرت أعلى قيمة لمعامل الارتباط ($R=0.877, p<0.01$) للعبارة (M4)، وفي المقابل بلغت أدنى قيمة لمعامل الارتباط ($R=0.619, p<0.01$) للعبارة (M2)، ومنه نستنتج ان جميع العبارات تمثل متغير مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي، وعليه لا يتم حذف أي عبارة.

رابعا: ثبات أداة الدراسة

جدول رقم (8): قيم معامل ثبات (ألفا كرو نباخ) لكل متغير وللاستبانة ككل (N=42)

متغيرات الدراسة		معامل ثبات ألفا كرو نباخ	
رمز المتغير	المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات
Q1_19	تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية	19	0,914
M1_7	مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي	07	0,873
Q1_M7	الدرجة الكلية للاستبيان	26	0,942

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات. Spss

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول (08): أن معامل الثبات (ألفا كرو نباخ) لمتغيرات الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان حققت جميعها قيم عالية ومقبولة لمستوى (0.700)، حيث بلغت قيمة معامل الثبات لعبارات متغير تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية (0.914)، في حين بلغت لعبارات متغير مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي(0.873)، أما الدرجة الكلية للاستبيان فقد بلغت قيمة معامل الثبات (0.942).

وعليه تعبر هذه النتائج على أنه في حالة ما إذا قمنا باستجواب أفراد عينة الدراسة من جديد وفي نفس الظروف فإن (95%) من افراد العينة تكون لهم نفس الإجابة.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة، واختبار الفرضيات

في هذا المبحث ومن خلال ثلاث مطالب إلى وصف البينات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وبعد هذا نبين نتائج تحليل آراء أفراد عينة الدراسة، وبعد ذلك نقوم باختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل البينات المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم معرفة الخصائص الشخصية الخاصة بأفراد عينة الدراسة من خلال متغيرات الجنس، السنن المستوى الدراسي، المركز الوظيفي، والخبرة المهنية.

1-التوزيع النسبي لأفراد عينة حسب متغير الجنس

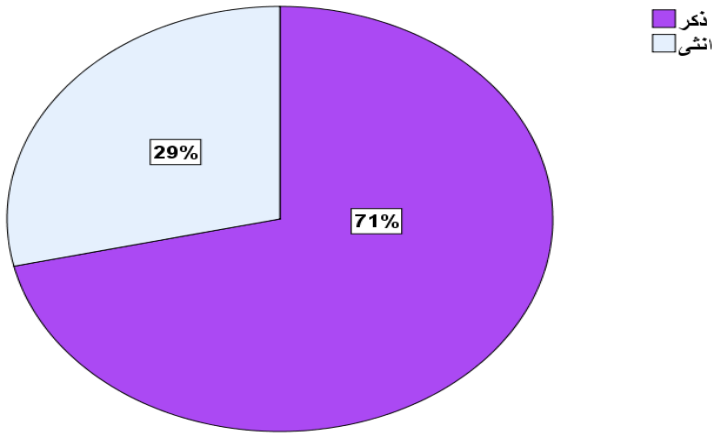
الجدول رقم (9): توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس (N=42)

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	30	71.0
	انثى	12	29.0
	المجموع	42	100,0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين لنا الجدول رقم (9): أن فئة الذكور تمثل النسبة الأعلى (71%) من تمثيل أفراد عينة الدراسة، بينما تمثل النسبة (29%) المتبقية فئة الإناث في هذه العينة. وهذا يعني أن الفئة الغالبة على هذه العينة داخل مؤسسة نفطال هي فئة ذكور، والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (8) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس.



المصدر: بناءا على الجدول رقم (8)

2-التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

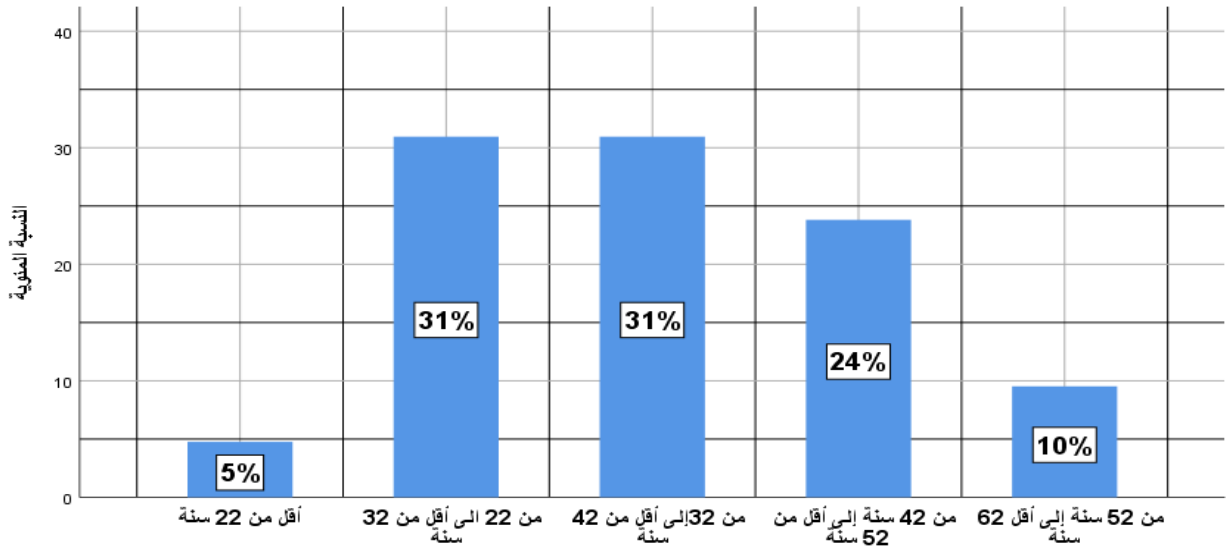
جدول رقم (10): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير السن (N=42)

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
السن	أقل من 22 سنة	02	05,0
	من 22 الى أقل من 32 سنة	13	31,0
	من 32إلى أقل من 42 سنة	13	31,0
	من 42 سنة إلى أقل من 52 سنة	10	24,0
	من 52 سنة إلى أقل 62 سنة	04	10,0
	المجموع	42	100,0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (9) نجد أن أعلى نسبة (31 %) من أفراد عينة الدراسة داخل مؤسسة نفطال تقع أعمارهم في الفئة [من 22 الى أقل من 32 سنة] والفئة [من 32 الى أقل من 42 سنة]، تليها الفئة العمرية [من 42 سنة إلى أقل من 52 سنة] بنسبة (24%)، ثم فئة [من 52 سنة إلى أقل 62 سنة] بنسبة (10%)، في حين أن أدنى نسبة (05%) من أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية [أقل من 22 سنة]، والشكل التالي يبين ذلك.

الشكل رقم (9): التوزيع النسبي لموظفي عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: بناءا على الجدول رقم (10)

3-التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

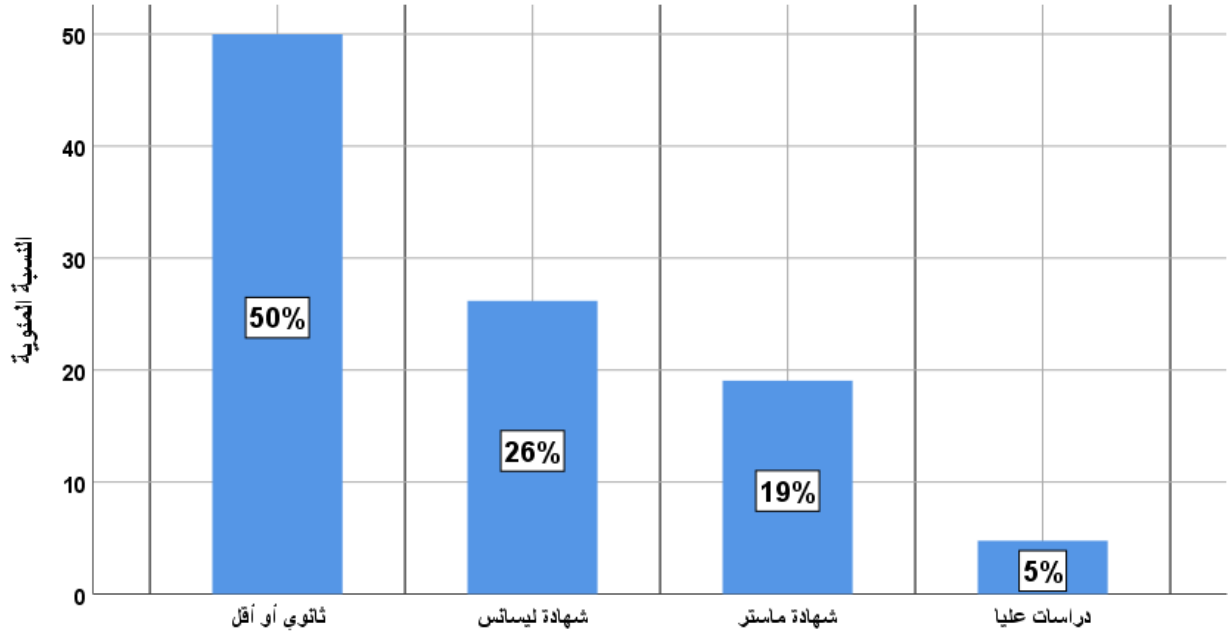
الجدول رقم11: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي (N=42)

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
المستوى الدراسي	ثانوي أو أقل	21	50,0
	شهادة ليسانس	11	26,0
	شهادة ماستر	08	19,0
	دراسات عليا	02	05,0
	المجموع	42	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (11) نجد أن أغلب أفراد عينة الدراسة داخل مؤسسة نفطال من مستوى دراسي ثانوي أو أقل بنسبة (50%)، تليها نسبة (26%) من حاملي شهادة ليسانس، ثم نسبة (19%) من حاملي شهادة الماستر، أما أدنى نسبة (05%) فهي لحاملي شهادة الدراسات العليا، والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (10): التوزيع النسبي لموظفي عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي



المصدر: بناءا على الجدول رقم (11)

4-التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي

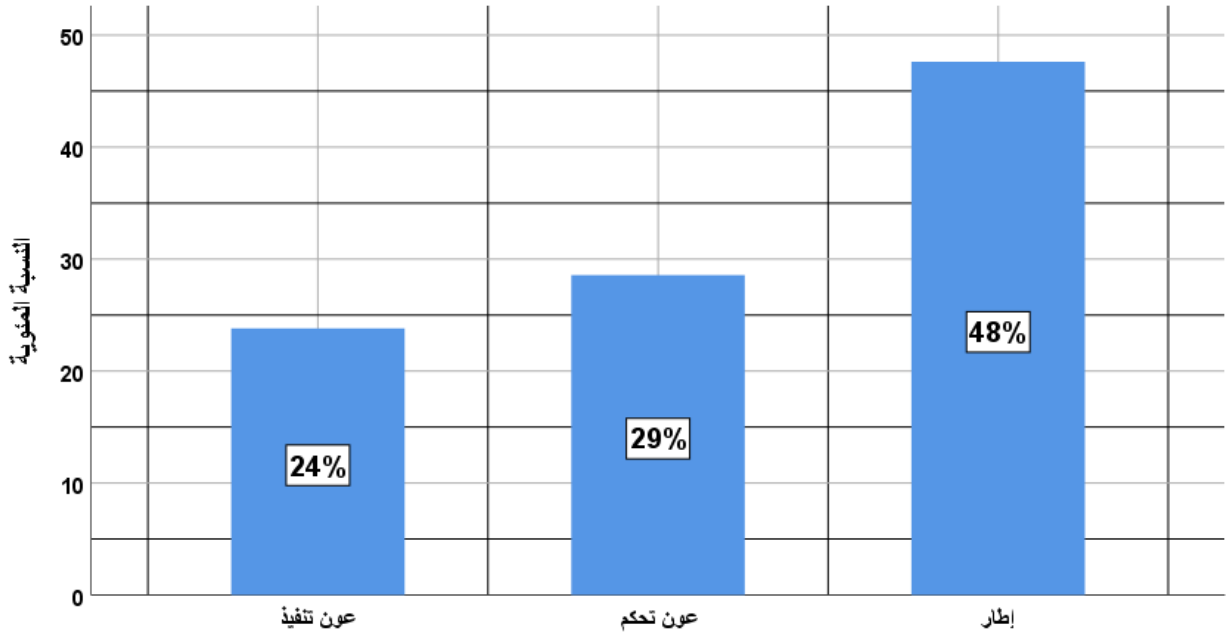
الجدول رقم12: التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي (N=42)

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
المركز الوظيفي	عون تنفيذ	10	24,0
	عون تحكم	12	29,0
	إطار	20	48,0
	المجموع	42	100,0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (12) نجد أن أعلى نسبة (48 %) من أفراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي داخل مؤسسة نفطال من الإطارات، ثم أعوان التحكم بنسبة (29%)، وفي الأخير أعوان التنفيذ بنسبة (24%)، والشكل التالي يبين ذلك.

الشكل رقم (11): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي



بناءا على الجدول رقم (12)

5-التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (13): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية (N=42)

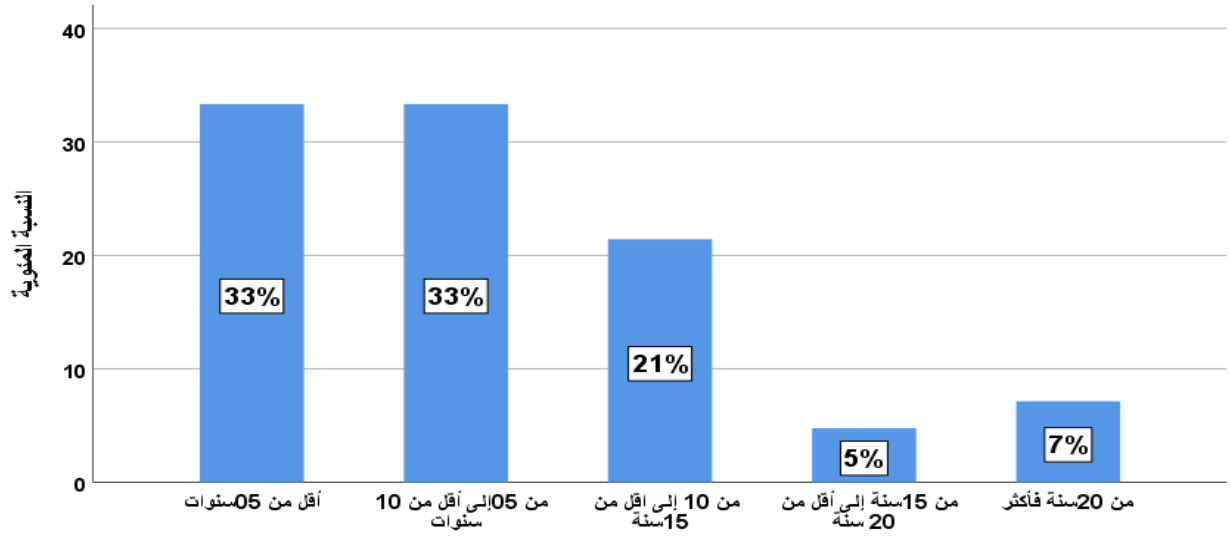
المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة المهنية	أقل من 05سنوات	14	33,0
	من 05إلى أقل من 10 سنوات	14	33,0
	من 10 إلى اقل من 15سنة	09	,012
	من 15سنة إلى أقل من 20 سنة	02	05,0
	من 20سنة فأكثر	03	07,0
	المجموع	42	100,0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (13) نجد أن أعلى نسبة (33 %) من أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية داخل مؤسسة نفطال ينتمون إلى الفئة [أقل من 05سنوات] والفئة [من 05إلى أقل من 10 سنوات]، يليهم الأفراد الذين ينتمون إلى فئة الخبرة المهنية [من 10 إلى اقل من 15سنة] بنسبة (21%)، ثم الأفراد الذين ينتمون إلى

فئة [من 20سنة فأكثر] بنسبة (07%)، في حين أن أدنى نسبة (05%) من أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى فئة الخبرة المهنية [من 15سنة إلى أقل من 20 سنة]، والشكل التالي يبين ذلك.

الشكل رقم (12): التوزيع النسبي لموظفي عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: بناءا على الجدول رقم (13)

المطلب الثاني: عرض وتحليل البينات المتعلقة بآراء واستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات متغيرات وأبعاد الدراسة عينة الدراسة.

لوصف مستوى أهمية متغيرات الدراسة في المؤسسة محل الدراسة، لجا الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، للتحقق من اهمية العبارات.

أولا: تحليل آراء واستجابات موظفي عينة الدراسة حول عبارات أبعاد تطبيق مؤسسة نفطال لمجالات المسؤولية الاجتماعية.

يشير الجدول رقم (13)، إلى نتائج تحليل اراء واستجابات أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (42) من الأفراد العاملين بمؤسسة نفطال (المدية) حول عبارات ابعاد متغير تطبيق مؤسسة نفطال لمجالات المسؤولية الاجتماعية، وتتضمن الجداول الأوساط الحسابية الموزونة للعبارات والانحرافات المعيارية لغرض تشخيص مدى تشتت الاجابات عن اوساطها الحسابية. وكما يأتي:

الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد متغير الثقافة التنظيمية. (N=42)

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
Q1	تقوم المؤسسة بترقية العمال من خلال مهاراتهم وقدراتهم	4,262	0,734	موافق بشدة
Q2	تقوم المؤسسة بدورات تدريبية وتطويرية للعاملين لرفع قدراتهم	3,643	0,850	موافق
Q3	توفر المؤسسة خدمات ترفيهية ونشاطات ثقافية	3,595	0,912	موافق
Q4	تقوم المؤسسة بتأمين السكن للعاملين	3,310	0,841	محايد
Q5	تقدم المؤسسة مساعدات وتسهيلات (حج، عمرة.).	4,214	0,717	موافق بشدة
	المتوسط العام لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	3,805	0,614	موافق
Q6	تقدم المؤسسة مساعدات خيرية (كإفطار الصائم .).	3,333	0,846	محايد
Q7	تقوم المؤسسة بالمشاركة في الاحتفالات والمناسبات العامة والخاصة (الأيام الوطنية ....)	3,857	0,872	موافق
Q8	تساهم المؤسسة بإنشاء مدارس ومراكز صحية	3,167	0,853	محايد
Q9	تقوم المؤسسة بالتبرع لصالح البحث العلمي والجامعات الجزائرية	3,405	0,939	موافق
	المتوسط العام لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	3,440	0,664	موافق
Q10	تقوم المؤسسة بتجميل البيئة المحيطة بها	3,357	0,958	محايد
Q11	تقوم المؤسسة بمساعدات للمنظمات الاجتماعية التي تهدف إلى تحسين البيئة التي تعمل بها	3,905	0,932	موافق
Q12	تساهم المؤسسة في الحد من مضار التلوث الناجم عن منتجاتها	3,833	0,794	موافق
Q13	تقوم المؤسسة بتمويل حملات التوعية من أجل حماية البيئة وحسن استغلال مواردها الطبيعية	3,905	0,983	موافق
	المتوسط العام لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة	3,750	0,806	موافق

Q14	تهتم المؤسسة بالرقابة على الخدمات المقدمة للزبائن	4,238	0,692	موافق بشدة
Q15	تقدم المؤسسة خدماتها بدرجة عالية من الجودة والكفاءة	4,286	0,742	موافق بشدة
Q16	تهتم المؤسسة ببرامج البحث والتطوير وتحسين الخدمات	3,905	0,759	موافق
Q17	تهتم المؤسسة بالاستماع لشكاوى واقتراحات زبائنها والاستجابة لها في الوقت المناسب	3,905	0,726	موافق
Q18	تهتم المؤسسة بتوفير الراحة والهدوء لزبائنها من خلال الاستقبال	3,833	0,794	موافق
Q19	تراعي المؤسسة معايير نظام الجودة (iso)	3,952	0,795	موافق
	المتوسط العام لبعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين	4,020	0,505	موافق
	المتوسط العام لمتغير تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية	3,784	0,523	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (14) أن المتوسط العام لمتغير تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية جاء بدرجة مرتفعة نوعا ما، حيث بلغ (3.784) وبانحراف معياري قدره (0.523) يشير إلى تجانس آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه هذا المتغير، وفيما يأتي الوصف التفصيلي لآراء واستجابات افراد عينة الدراسة حول كل بُعد من ابعاد متغير تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية، وعلى النحو التالي:

1-المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين:

يلاحظ في الجدول رقم (14) أن معدل الإجابات الخاص ببعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين بلغ (3.805) بدرجة مرتفعة نوعا ما وبانحراف معياري عام بلغ (0.4) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا البعد، وقد حاز هذا البعد على المرتبة الثانية بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة في مؤسسة نفطال.

أن العبارة (Q1) التي نصت على " **تقوم المؤسسة بترقية العمال من خلال مهاراتهم وقدراتهم**." حازت على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (4.262) وبانحراف معياري (0.734) معبرا عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، في حين حصلت العبارة (Q4) الخاصة ب " **تقوم المؤسسة بتأمين السكن للعاملين** " على أدنى متوسط حسابي (3.310) وبانحراف معياري بلغ (0.841) ما يدل على تجانس في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين (4.262-3.310)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (المحايد) ودرجة (موافق بشدة) وهذا يدل على انطباع ايجابي لدى افراد عينة الدراسة اتجاه بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين داخل مؤسسة نفطال.

2-المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع:

يلاحظ في الجدول رقم 14 أن معدل الإجابات الخاص ببعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع بلغ (3.440) بدرجة مرتفعة نوعا ما وبانحراف معياري عام بلغ (0.664) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا البعد، وقد حاز هذا البعد على المرتبة الرابعة والاخيرة بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة في مؤسسة نفطال

أن العبارة (Q7) التي نصت على " **تقوم المؤسسة بالمشاركة في الاحتفالات والمناسبات العامة والخاصة (الأيام الوطنية** ....)" حازت على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (3.857) وبانحراف معياري (0.872) معبرا عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، في حين حصلت العبارة (Q8) الخاصة ب " **تساهم المؤسسة بإنشاء مدارس ومراكز صحية**. " على أدنى متوسط حسابي (3.167) وبانحراف معياري بلغ (0.853) يدل على تجمع في إجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين (3.857- 3.167)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (المحايد) ودرجة (موافق) وهذا يدل على وجود انطباع إيجابي نوعا ما في إجابات افراد عينة الدراسة اتجاه عبارات بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع داخل مؤسسة نفطال.

3-بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة:

يلاحظ في الجدول رقم (14) أن معدل الإجابات الخاص ببعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة بلغ(3.750) وبدرجة مرتفعة نوعا ما وبانحراف معياري عام بلغ (0.806) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا البعد، وقد حاز هذا البعد على المرتبة الثالثة بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة في مؤسسة نفطال.

أن العبارة (Q13) التي نصت على " تقوم المؤسسة بتمويل حملات التوعية من أجل حماية البيئة وحسن استغلال مواردها الطبيعية " حازت على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (3.905) وبانحراف معياري (0.983) معبرا عن عدم وجود تباين في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، وفي المقابل حصلت العبارة (Q10) الخاصة بـ " **تشجع المؤسسة الأعراف السائدة في المؤسسة على قبول التحدي والمخاطرة وفتح آفاق جديدة لأساليب العمل** " على أدنى متوسط حسابي (3.357) وبانحراف معياري بلغ (0.958) يدل على عدم تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين (3.905) – (3.357)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (محايد) ودرجة (موافق) وهذا يدل على انطباع ايجابي نوعا ما من قبل افراد عينة الدراسة على عبارات بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة داخل مؤسسة نفطال.

4–بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين:

يلاحظ في الجدول رقم (14) أن معدل الإجابات الخاص ببعد الأفراد بلغ (4.020) وبدرجة مرتفعة وبانحراف معياري عام بلغ (0.505) ما يشير إلى انسجام إجابات العينة اتجاه هذا البعد، وقد حاز هذا البعد على المرتبة الأولى بناءا على سلم تقدير عينة الدراسة في مؤسسة نفطال.

أن العبارة (Q15) التي نصت على " **المسؤولية الاجتماعية ترفع من الكفاءة التشغيلية** " حازت على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (4.286) وبانحراف معياري (0.742) معبرا عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، أما العبارة (Q18) التي نصت على " **المسؤولية الاجتماعية تساهم في التقليل من المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة** " حازت على أدنى متوسط حسابي (3.833) وبانحراف معياري بلغ (0.794) يدل على تجانس في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

ويلاحظ أيضا من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة انحصار المتوسطات الحسابية بين (4.286) – (3.833)، اذ تتجمع هذه النتائج وفقا لمقياس (Likert) بين درجة (موافق) ودرجة (موافق بشدة) وهذا يدل على انطباع ايجابي لدى افراد عينة الدراسة اتجاه عبارات بعد المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين داخل مؤسسة نفطال.

ثانيا: تحليل آراء واستجابات موظفي عينة الدراسة حول عبارات متغير مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي داخل مؤسسة نفطال.

يتضمن الجدول التالي الأوساط الحسابية الموزونة لعبارات متغير مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي والانحرافات المعيارية لغرض تشخيص مدى تشتت الاجابات عن أوساطها الحسابية. كما يأتي:

الجدول (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد متغير تحسين الأداء المالي. (N=42)

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
M1	المسؤولية الاجتماعية تساهم في استقطاب عمال ذو مهارة عالية وكفاءة.	3,476	0,804	موافق
M2	المسؤولية الاجتماعية ترفع من الكفاءة التشغيلية.	3,571	0,801	موافق
M3	المسؤولية الاجتماعية تساهم في زيادة الجودة والإنتاجية.	3,548	0,772	موافق
M4	المسؤولية الاجتماعية تعزز سمعة ومكانة المؤسسة في المجتمع	3,262	0,767	محايد
M5	المسؤولية الاجتماعية تساهم في زيادة ربحية المؤسسة	3,214	0,606	محايد
M6	المسؤولية الاجتماعية تساهم في التقليل من المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة.	3,167	0,730	محايد
M7	المسؤولية الاجتماعية تمكن المؤسسة من استغلال مواردها أحسن استغلال.	3,024	0,680	محايد
	المتوسط العام لبعد تحسين الأداء المالي	3,323	0,557	محايد

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم (15) أن المتوسط العام لمتغير تحسين الأداء المالي بلغ (3.323) وبدرجة مرتفعة نوعا ما وانحراف معياري قدره (0.557) ما يشير إلى اتفاق ايجابي من قبل أفراد عينة الدراسة اتجاه هذا المتغير.

أن العبارة (M2) التي نصت على " **المسؤولية الاجتماعية ترفع من الكفاءة التشغيلية** " حازت على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (3.571) وبانحراف معياري (0.801) معبرا عن عدم وجود تشتت في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، في حين حصلت العبارة (M7) الخاصة بـ " **المسؤولية الاجتماعية تمكن المؤسسة من استغلال مواردها أحسن استغلال** " على أدنى متوسط حسابي (3.333)

وبانحراف معياري بلغ (1.014) يدل على عدم تجانس في اجابات أفراد عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

من خلال هذا المطلب نتحقق من صحة فرضيات الدراسة الميدانية، حيث نحاول من خلال الفرضيتين الأوليتين تحقق من وجود فروق في متغير تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية، وتحسين الأداء المالي تعزى إلى المتغيرات الشخصية وهذا باستخدام تحليل التباين المتعدد (Manova). أما الفرضية الثالثة فنتعرف عرف على درجة تأثير المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد.

أولا: اختبار الفرضيتين الأوليتين

1-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير المسؤولية الاجتماعية تعود إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي سنوات الخبرة)؟

1-(H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير المسؤولية الاجتماعية تعود إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي سنوات الخبرة).

2-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تحسين الأداء المالي تعود إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي سنوات الخبرة)؟

2- (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي تعود إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي سنوات الخبرة.

1-الفرضية الأولى:

يوضح الجدول التالي نتائج تحليل التباين المتعدد لاختبار صحة الفرضية الأولى

الجدول رقم (16): نتائج تحليل التباين المتعدد (اختبار F لفحص فرضيات) (N=42)

مصدر التباين	مجالات المسؤولية الاجتماعية				
	قيمة F	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة
الجنس	1,933	1	0,223	0,223	0,176
السن	2,017	4	0,597	0,580	0,069

المستوى الدراسي	1,443	3	0,500	0,167	0,252
المركز الوظيفي	0,841	2	0,194	0,097	0,442
الخبرة المهنية	2,649	4	1,225	0,306	0,055
الخطأ	-	27	3.120	0.116	-
المجموع	-	42	612.726	-	-
(Lvene test):$_{(5,36)}$= 0.727,p= 0.108					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

يلاحظ من الجدول رقم (16) أن اختبار التجانس للبينات الشخصية غير دال إحصائيا (Lvene test =0.727,p>0.05) ما يعني أن تباين المجموعات متساوي، كما أن شرط التوزيع الطبيعي محقق مسبقا للمتغير المستقل (مجالات المسؤولية الاجتماعية)، وعليه يمكن مواصلة تحليل التباين المتعدد.

وبالرجوع إلى النتائج الواردة في الجدول السابق نلاحظ أن مستوى الدلالة لقيمة F أكبر من (0.05) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الثقافة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية، وعليه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير المسؤولية الاجتماعية تعود إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي سنوات الخبرة).

– الفرضية الثانية:

يوضح الجدول التالي نتائج تحليل التباين المتعدد لاختبار صحة الفرضية الثانية

الجدول رقم (17): نتائج تحليل التباين المتعدد (اختبار F لفحص فرضيات) (N=42)

مصدر التباين	مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي				
	قيمة F	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة
الجنس	1,835	1	0,475	0,475	0,176
السن	1,369	4	0,917	0,229	0,069
المستوى الدراسي	1,114	3	0,560	0,187	0,252
المركز الوظيفي	1,868	2	0,626	0,313	0,442

الخبرة المهنية	0,797	4	0,534	0,134	0,055
الخطأ	-	27	4.523	0.168	-
المجموع	-	42	476.551	-	-
(Lvene test):$_{(5,36)}$= 1.058,p= 0.242					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

يلاحظ من الجدول رقم (17) أن اختبار التجانس لمتغيرات الشخصية غير دال إحصائيا (Lvene test =1.058,p>0.05) ما يعني أن تباين المجموعات متساوي، كما أن شرط التوزيع الطبيعي للمتغير التابع (تحسين الأداء المالي) محقق مسبقا، وعليه يمكن مواصلة التحليل التباين المتعدد.

وبالرجوع إلى النتائج الواردة في الجدول السابق أن مستوى الدلالة لقيمة F أكبر من (0.05) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير إدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية، وعليه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي تعود إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، المركز الوظيفي سنوات الخبرة).

-اختبار الفرضية الثالثة:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي داخل مؤسسة نفطال من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

(**H0**): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي داخل مؤسسة نفطال من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

يوضح الجدول التالي خلاصة المؤشرات التحليلية لعلاقات التأثير المباشرة بين المتغير المستقل لمجالات المسؤولية الاجتماعية والمتغير التابع: تحسين الأداء المالي.

الجدول رقم: الجدول رقم (18): ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد للآثار المباشرة لمجالات المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي بطريقة (Entre).

النموذج	المتغير التابع			
	تحسين الأداء المالي (Y)			
المتغيرات المستقلة		معامل الانحدار B	الخطأ المعياري SE	مستوى الدلالة P
X1 (المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين)	A	0,361	0,121	0,005
X2 (المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع)	B	0.206	0.168	0.230
X3 (المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة)	c	0.177	0.137	0.205
(المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين) X4	d	0.284	0.158	0.008
الثابت	iy	1.120	0.506	0.003
			R^2a= 0,747	
		$F(4,37)$= 31,24, P <0,001		

المصدر: من إعداد طالب بالاعتماد على مخرجات Spss

تبين النتائج الواردة في الجدول (18) نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد، حيث يلاحظ ان المتغيرات المستقلة (مجالات المسؤولية الاجتماعية) يمكن أن تستخدم للتنبؤ، إذ كانت قيمة $F_{(4,37)=}$ 31.24,p<0.005 وهذا ما يدل على معنوية معاملات الانحدار الجزئية، أي أن المتغيرات المستقلة مجتمعة أو واحدة منها على الأقل لها تأثير معنوي في الانحدار. كما بلغت قيمة معامل التحديد المعدل R^2a= 0,747 ما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره (74.7%) من التباين الحقيقي في المتغير التابع، وبعبارة أخرى تعزى نسبة التباين في المتغير التابع (تحسين الأداء المالي) والتي تبلغ (74.7%) إلى المتغيرات المستقلة (مجالات المسؤولية الاجتماعية).

بالرجوع إلى نتائج الجدول رقم (17) نلاحظ أن هنالك اثنين من أصل أربعة متغيرات مستقلة لها تأثير معنوي في المتغير التابع (تحسين الأداء المالي).

حيث بلغت قيمة (بيتاB) الغير معيارية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين (0.361)، وقيمة (P_value) المحسوبة (0.005) كانت أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، كذلك بلغت قيمة (بيتاB) الغير معيارية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين () وقيمة (P_value) المحسوبة(0.003) كانت أصغر من مستوى الدلالة (0.05).

وتدل هذه النتائج على أن الزيادة بدرجة واحدة في المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين يؤدي إلى زيادة تحسين الأداء المالي داخل مؤسسة نفطال بنسبة (36.1%)، من جهة أخرى كلما ارتفعت المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين بوحدة واحدة كلما زاد تحسن في الاداء المالي بنسبة (28.4%) داخل المؤسسة محل الدراسة. ولتمثيل تلك العلاقات السابقة رياضيا فإنه يمكن وضع المعادلة التالية:

تحسين الأداء المالي = المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين *(0.361) + المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين*(0.284) + (1.120)

وبناءا على ما سبق فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: **وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين والمستهلكين في تحسين الأداء المالي داخل مؤسسة نفطال.**



خاتمة عامة

خاتمة عامة:

بات واضحا أن استمرارية ونجاح المؤسسات الاقتصادية لم يعد يعتمد فقط على معرفة أفضل السبل والطرق لتحقيق أهدافها.مما دفع إلى الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية كونها طريقة و أداة تعمل في تسيير الأداء بصفة عامة والأداء المالي بصفة خاصة و هذا من خلال استخدام المبادرات الاجتماعية لتحسين صورة المؤسسة.

و باعتبار أن لهذه المؤسسات الاقتصادية حقوقا وعليها التزامات تجاه المجتمع لابد لها من حل مشكلاتها وفق إمكانياتها و قدراتها،و نفس الأمر بالنسبة للعاملين بتحقيق الرفاهية و الاستقرار النفسي لهم مما يجعلهم أكثر إنتاجية،وهذا بتنمية قدراتهم الإنتاجية والفنية و توفير الأمن والسلامة لهم لدفع كفاءتهم، ويعتبر تبني المسؤولية الاجتماعية نقطة إيجابية تحسن الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

ومن خلال دراستي تبين لي أن نشاط مؤسسة نفطال له تأثير سلبي على البيئة لهذا تقوم المؤسسة ببعض واجباتها لحماية البيئة والمجتمع الذي تنشط فيه حيث تقوم بدفع ضريبة سنوية وتقوم بتخصيص شاحنات لنقل نفاياتها وإتلافها في مناطق بعيدة عن التجمعات السكانية.

وفي الأخير يمكن القول أن ما تنفقه المؤسسة في إطار المسؤولية الاجتماعية غير كاف، و أن معظم هذه النفقات ذات طابع إجباري و مفروضة من طرف الدولة.

*نتائج الدراسة:

يمكن تلخيص نتائج الدراسة في النقاط التالية:

- عدم وجود تعريف موحد متفق عليه للمسؤولية الاجتماعية.
- ضعف ثقافة المسؤولية الاجتماعية عند المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- تبني المسؤولية الاجتماعية له أثر ايجابي علي الأداء المالي للمؤسسة.
- تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في معظم دول العالم.
- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية لابعاد المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي داخل المؤسسة.

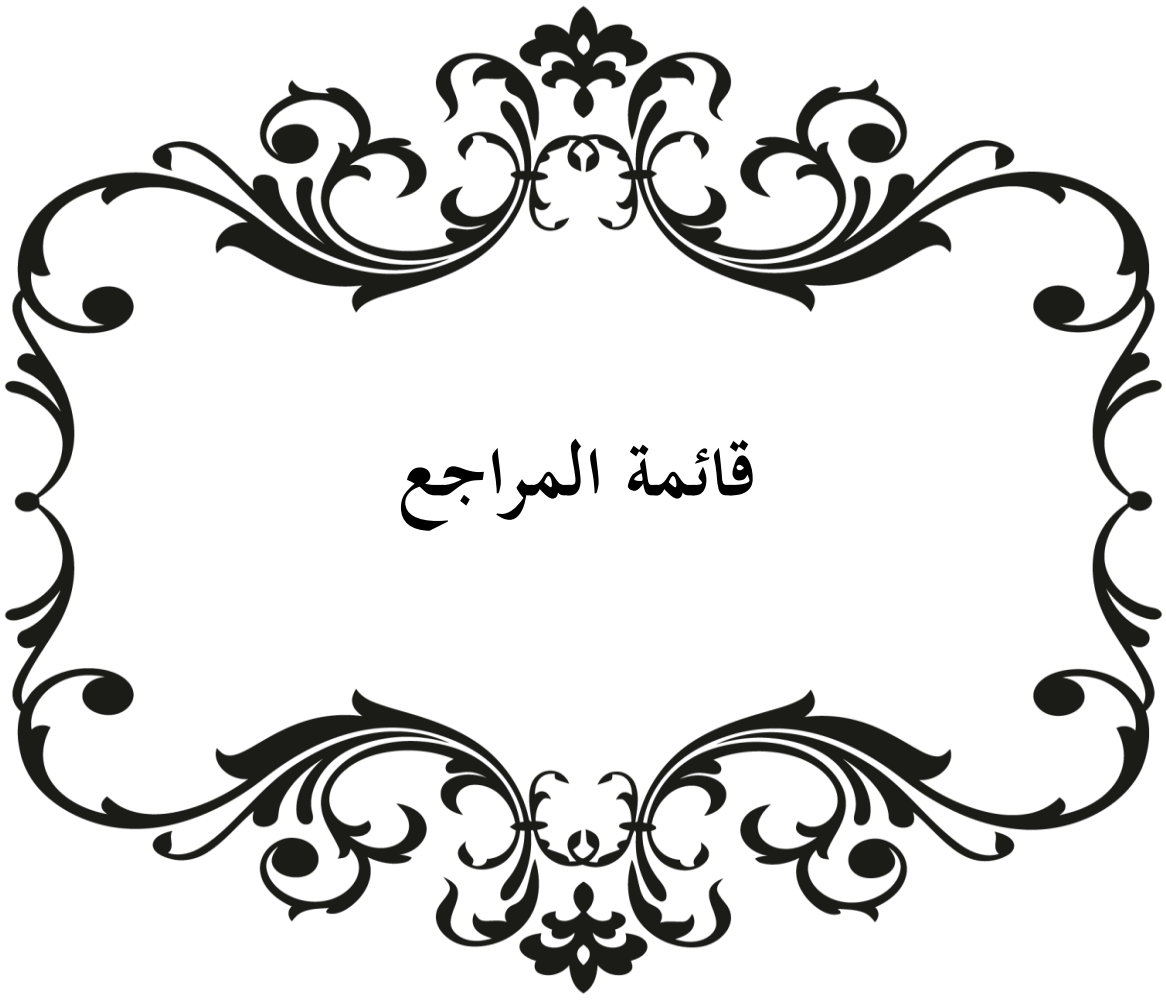
*التوصيات:

يمكنني اقتراح بعض التوصيات وتكون على الشكل التالي:

- يستحسن تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات من أجل تحسين الأداء المالي لها.
- ينبغي تشريع قوانين متعلقة بلا فصاح عن المعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.
- من الأجدر تعزيز وتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى أفراد المؤسسات والمجتمع.
- من الاحسن على المؤسسة ممارسة المسؤولية الاجتماعية لأن ذالك يساهم في تحسين صورتها مما ينعكس إيجابا على سمعتها وبالتالي على أرباحها ومنه تحسين أدائها المالي.

* أفاق الدراسة:

- اقتراح آلية لقياس الأداء الاجتماعي للمؤسسة.
- واقع تبني المؤسسات الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية.
- دور المسؤولية الاجتماعية في خلق الميزة التنافسية للمؤسسة.



قائمة المراجع

1- المراجع باللغة العربية:

✓ الكتب:

- الياس بن ساسي، يوسف قريشي، التسيير المالي (الإدارة المالية)، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن،2006

-السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الاعمال، دار المريخ للنشر، الرياض،2000

-السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الاعمال، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض،2000،

-تامر ياسر اليكري، التسويق والمسؤولية الاجتماعية الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.

-توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد، دار الفكر العربي مصر ،2003 -2004.

-جمال الدين المرسب وآخرون،" الإدارة المالية مدخل لاتخاذ القرارات "،2006،

-حسين الأسرج، المسؤولية الاجتماعية للشركات جسر التنمية ومنشورات المعهد العربي للتخطيط العدد التسعون، الكويت،2010.

-حسين عبد المطلب الاسرج، المسؤولية الاجتماعية للنشر مات، التحديات والآفاق من أجل التنمية في الدول العربية،mrpa ، جوان 2011

-حنيفة بن ربيع، الواضح في المحاسبة العامة للمؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، دار هومة، الجزائر،2002،

-خالد عبد الرحيم الهيشي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان ،1990.

-عاطف وليم أندراوس، التمويل والإدارة المالية للمؤسسة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2008

-عبد الغفار حنفي، الإدارة المالية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية،1989

-عبد الله قويدر الواحد وناصر دادي عدون، مراقبة التسيير والأداء في المؤسسة الاقتصادية (المؤسسة العمومية الجزائرية)، دار المحمدية، الجزائر.

عدنان نايه النعيمي، الإدارة المالية النظرية والتطبيق، الطبعة الثانية، دار الميسرة، عمان، الأردن،2008،

-علاء فرحان طالب وآخرون، فلسفة التسويق الأخضر، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،2010

-فلاح حسن الحسني ومؤيد عبد الرحمان، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان 2006،

-مجيد الكردي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن،2007.

-محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.

-محمد بوتين، المحاسبة العامة للمؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1999

-محمد عقل مفلح، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، الطبعة الثانية، دار المستقبل والتوزيع، عمان،2000.

-محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار حامد، عمان،2009.

-منير إبراهيم هندي، الإدارة المالية مدخل تحليل معاصر، الطبعة الخامسة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية،2003

-منير صالح هندي، الإدارة المالية، مدخل تحليل معاصر، الطبعة الثانية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية،

- ناصر دادي عدون، نواصر محمد فتحي، دراسة الحالات المالية، دار الافاق، الجزائر،1991،
1991

- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،2005.

✓ **الرسائل العلمية:**

- خالد صبحي، المصارف لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، مذكرة تخرج لنيل الماجيستير في المحاسبة والتمويل ،2011

-رابعة سالما لنسور، أثر تبني أنماط المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في المصارف التجارية العامة في الأردن، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية الأعمال، 2010

-روبيدتور يكوبيرو، الأمين العام للأونكتاد، كشف البيانات المتعلقة تتأثر الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة، مؤثرات الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، نيويورك وجنيف، 2004.

-عادل عشى، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

-عبد الغني ددان، قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر ،2007،

-عنابي بن عيسى وفاطمة الزهرة قسول، إدارة السلوك الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار،14-15 فيفري2012.

-فريدة ويلية، دور الميزانية في تسيير الموارد البشرية دراسة حالة نفطال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2011

-فؤاد محمد حسين الحمدي، الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا

-كانس عبد الصمد، تحليل وتقييم الأداء المالي لشركات التأمين، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية علوم التسيير، جامعة ورقلة،2013

-محمد عاطف محمد ياسين، واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية دراسة تطبيقية لأراء عينة من مديري الوظائف الرئيسة في شركات صناعة الأدوية البشرية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية ،2008

-محمد فلاق وقدور بنافلة، المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية جيزي، موبليس، نجمة، التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، ص10

-محمد ميسوم عبد القادر، التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض التغيرات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية وعلم النفس، الجامعة الإسلامية، غزة،2009، ص117،118

المستهلك (دراسة تحليلية لآراء عينة من المدرين والمستهلكين في عينة من المنظمات المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية)، أطروحة دكتوراه، جامعة المستنصرية، 2003

-مليكة سيدر والزهور بن ساحة، محددات وتطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في قطاع التعليم مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية 2004.

-ميسون ن محمد عبد القادر، التفكير الأخلاقي وعلاقته بالمؤسسة الاجتماعية وبعض المتغيرات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية التربية علم النفس، الجامعة الإسلامية غزة،2009، ص 117-118

-نصر الدين بن مسعود ومحمد كنوش، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15فيفري، 2012.

-نوال ضيافي، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان،2010.

✓ **المجلات:**

–إلهام يحياوي، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية بشركة الاسمنت (عين التوتة) باتنة، مجلة الباحث، العدد الخامس، ورقلة،2007،

–عبد الغني ددان، قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية مجلة الباحث، الجزائر، العدد الرابع 2006،

–عبد المليك مزهود الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة بسكرة،2001.

–الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، ا لعدد السابع، الجزائر،2009

–عبد الله عبد اللطيف عبد الله وآخرون، مجلد البحوث المالية، المجلد الثاني، الإدارة الموازية للبحوث المالية والتنمية الإدارية، لعامة الإدارة العامة للبحوث المالية، مصر 2008.

✓ **الملتقيات:**

–أحمد بن حمادة الحمودة، تقييم الأداء الوظيفي، دورة الإدارة العامة، العدد 2، المجلد 34، معهد الإدارة العامة، الرياض سبتمبر1994.

–أسامة المليحي، المسؤولية المجتمعية للمؤسسات والمواصفة القياسية الدولية26000 ISO ، المؤتمر السنوي للجمعية المصرية للجودة ،24،25 ماي، 2010

–عمر عزاوي، سياج بوزيد، دور المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية، ملتقى دولي ثاني حول الأداء المتغير للمنظمات والحكومة، الطبعة الثانية، جامعة ورقلة،2011

–محمد علجيه وعبد الرحيم شنيني، فعالية محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، مفاهيم وأسس الملتقى الدولي الثالث بعنوان منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية علوم التسيير، جامعة بشار، 14 20

–نصر الدين بن مسعود، محمد كروش، واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار 14، 15 فيفري 2012.

- **المراجع باللغة الأجنبية**

Pascal Bamerogeorgorion Finance : manuel et application ,2 édition .Dunod paris, 2009.

- **المواقع الالكترونية.**

www.NAFTAL.dz,23/03/2019

الملاحق

الملحق رقم01:

جامعة الدكتور يحيى فارس – المدية –

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

قسم: العلوم التجارية

تخصص: مالية مؤسسة

استمارة الاستبيان

استمارة الاستبيان

الأخ الكريم ،الأخت الكريمة

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته .

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة :

دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المؤسسة الاقتصادية (دراسة تطبيقية في مؤسسة نفطال وحدة المدية)

حيث نحيطكم علما أن المسؤولية الاجتماعية هي اهتمام المؤسسة بمواجهة المشاكل التي يواجهها كل من العمال بصفة خاصة والمجتمع والمتعاملين معها بصفة عامة، وذلك بغرض تحقيق الأهداف المسطرة (الاستمرارية، النمو ، والتوسع)

إذ سيتم تقديم هذه الدراسة لنيل درجة الماستر تخصص مالية مؤسسة ، أرجو منكم الإجابة عن مجموعة الأسئلة الموجهة إليكم في هذا الاستبيان و ذلك عن طريق وضع علامة (×) أمام الإجابة المناسبة مع التأكيد على أن البيانات ستكون للغرض العلمي فقط .

الطالب:

الطاهر زكرياء

2019 – 2018

القسم الأول : المعلومات العامة

1_ الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- **السن :**

- اقل من 22 سنة ☐
- من 22 سنة الى اقل من 32 سنة ☐
- من 32 سنة الي اقل من 42 سنة ☐
- من 42 سنة إلى اقل من 52 سنة ☐
- من 52 سنة إلى أقل من 62 سنة ☐

3- **المستوى الدراسي :**

- ثانوي أو اقل ☐
- شهادة ليسانس ☐
- شهادة ماستر ☐
- دراسات عليا ☐

4 **المركز الوظيفي:**

- عون تنفيذ ☐
- عون تحكم ☐
- ايطار ☐

5 **الخبرة العلمية :**

- أقل من 5 سنوات ☐
- من 5 الى اقل من 10 سنوات ☐
- من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة ☐
- من 15 سنة الى اقل من 20 سنة ☐
- من 20 سنة فأكثر ☐

القسم الثاني : محاور الاستبيان.

الجزء الأول: تطبيق المؤسسة لمجالات المسؤولية الاجتماعية.	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول : المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين .					
تقوم المؤسسة بترقية العمال من خلال مهاراتهم و قدراتهم.					
تقوم المؤسسة بدورات تدريبية و تطويرية للعاملين لرفع قدراتهم .					
توفر المؤسسة خدمات ترفيهية و نشاطات ثقافية .					
تقوم المؤسسة بتأمين السكن للعاملين .					
تقدم المؤسسة مساعدات وتسهيلات (حج ،عمرة..).					
المحور الثاني :المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع .					
توفر المؤسسة خدمات اجتماعية و نشاطات رياضية (كرة القدم مثلا ..) .					
تقدم المؤسسة مساعدات خيرية (كإفطار الصائم ..).					
تقوم المؤسسة بالمشاركة في الاحتفالات و المناسبات العامة و الخاصة (الأيام الوطنية ....)					
تساهم المؤسسة بإنشاء مدارس و مراكز صحية .					
تقوم المؤسسة بالتبرع لصالح البحث العلمي و الجامعات الجزائرية .					
المحور الثالث : المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة .					
تقوم المؤسسة بتجميل البيئة المحيطة بها .					
تقوم المؤسسة بمساعدات للمنظمات الاجتماعية التي تهدف إلى تحسين البيئة التي تعمل بها .					
تساهم المؤسسة في الحد من مضار التلوث الناجم عن منتجاتها .					
تقوم المؤسسة بتمويل حملات التوعية من أجل حماية البيئة وحسن استغلال مواردها الطبيعية.					
المحور الرابع : المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين .					
تهتم المؤسسة بالرقابة على الخدمات المقدمة للزبائن .					
تقدم المؤسسة خدماتها بدرجة عالية من الجودة و الكفاءة .					
تهتم المؤسسة ببرامج البحث و التطوير و تحسين الخدمات .					
تهتم المؤسسة بالاستماع لشكاوي و اقتراحات زبائنها و الاستجابة لها في الوقت المناسب .					
تهتم المؤسسة بتوفير الراحة و الهدوء لزبائنها من خلال الاستقبال .					
تراعي المؤسسة معايير نظام الجودة (ISO)					
الجزء الثاني :مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي.	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
المسؤولية الاجتماعية تساهم في استقطاب عمال ذو مهارة عالية وكفاءة.					
المسؤولية الاجتماعية ترفع من الكفاءة التشغيلية.					
المسؤولية الاجتماعية تساهم في زيادة الجودة والإنتاجية.					
المسؤولية الاجتماعية تعزز سمعة ومكانة المؤسسة في المجتمع.					
المسؤولية الاجتماعية تساهم في زيادة ربحية المؤسسة.					
المسؤولية الاجتماعية تساهم في التقليل من المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة.					
المسؤولية الاجتماعية تمكن المؤسسة من استغلال مواردها أحسن استغلال.					

الملحق رقم 02:

Schéma de la macrostructure de NAFTAL s.p.a

[1] - وثائق مقدمة من طرف المديرية

الملحق رقم 03: مخرجات الاستبيان