جامعة يحيى فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
تخصص محاسبة

دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي في المؤسسات الإقتصادية

دراسة حالة مجمع صيدال – فرع إنتاج – المدية

2018-2017

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية تخصص محاسبة

من إعداد الطالبة:
– سهام بلعبد الهادي

تحت إشراف الأستاذ:
– محمد زاهي

السنة الجامعية

2018-2017

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
أية قرآنية	
شكر	
إهداء	
قائمة المحتويات	I
قائمة الأشكال	IV
قائمة الجداول	V
المستخلص	VII
مقدمة عامة	أ– هـ
الفصل الأول: الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية	
تمهيد	2
المبحث الأول : المبحث الأول:ماهية المسؤولية الاجتماعية	3
المطلب الأول :مفهوم المسؤولية الاجتماعية	3
المطلب الثاني :تعريف المسؤولية الاجتماعية	5
المطلب الثالث :أهمية وأهداف المسؤولية الاجتماعية	7
المبحث الثاني:عناصر و مبادئ قياس المسؤولية الاجتماعية	10
المطلب الأول:العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية	10
المطلب الثاني:قياس المسؤولية الاجتماعية	15
المبحث الثالث:مناهج و مجالات المسؤولية الاجتماعية	15
المطلب الأول:المناهج الأساسية لدراسة المسؤولية الاجتماعية	15
المطلب الثاني: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية	18

المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية	19
خلاصة الفصل	22
الفصل الثاني: مفاهيم أساسية حول الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية	
تمهيد	24
المبحث الأول:مفاهيم أساسية حول الأداء في المؤسسة الإقتصادية	25
المطلب الأول: ماهية الأداء في المؤسسة الإقتصادية	25
المطلب الثاني: قياس و تقييم الأداء و أهميته	32
المطلب الثالث: طرق و وسائل تقييم الأداء في المؤسسة الإقتصادية	36
المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية	40
المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي و العوامل المؤثرة فيه	40
المطلب الثاني: معايير الأداء المالي	42
المطلب الثالث: خطوات تقييم الأداء المالي و أهميته	43
المبحث الثالث: مؤشرات تقييم الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية	45
المطلب الأول: الأهداف المالية للمؤسسة الإقتصادية	45
المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي بإستخدام التوازن المالي و المردودية	47
المطلب الثالث: تحليل الأداء المالي بإستخدام النسب المالية	48
خلاصة الفصل	53
الفصل الثالث: دراسة حالة صيدال – فرع إنتاج – المدية	
تمهيد	55
المبحث الأول: ماهية المؤسسة	56
المطلب الأول: تعريف المؤسسة	56

المطلب الثاني: أهداف و مهام موقع إنتاج المدية	57
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لموقع إنتاج المدية ووظائفها	59
المبحث الثاني: منهجية الدراسة الطريقة والإجراءات	62
المبحث الثالث: تحليل ومناقشة الدراسة الميدانية	68
المطلب الأول: وصف مفردات العينة	68
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات مفردات عينة الدراسة	71
المطلب الثالث: إختبار الفرضيات	79
خلاصة الفصل	87
خاتمة عامة	89
قائمة المراجع	91
الملاحق	

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	عناصر المسؤولية الاجتماعية وبعض ما تدركه الإدارة من دور اجتماعي اتجاهها	10
(1-3)	يمثل الإطار العام للدراسة	63
(2-3)	عدد الفقرات المكونة لكل محور	66
(3-3)	الإجابة على كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي	66
(4-3)	صدق الأداة	67
(5-3)	توزيع عينة الدراسة حسب السن	68
(6-3)	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	69
(7-3)	توزيع عينة الدراسة حسب المتغير سنوات الخبرة	69
(8-3)	تحليل المحور الأول: الأنشطة التي تدخل ضمن أنشطة المسؤولية الاجتماعية	70
(9-3)	تحليل المحور الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية	70
(10-3)	تحديد أهمية المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين	71
(11-3)	تحديد أهمية المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين	72
(12-3)	المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين	73
(13-3)	المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية	75
(14-3)	المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين	76
(15-3)	المسؤولية الإجتماعية اتجاه الأداء المالي و المسؤولية الإجتماعية	77
(16-3)	اختبار الفرضية الرئيسية الأولى	79
(17-3)	اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	79
(18-3)	اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة	79
(19-3)	اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة	80
(20-3)	اختبار الفرضية الرئيسية الخامسة	80

(3–21)	اختبار الفرضية الرئيسية السادسة	81
(3–22)	اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى	81
(3–23)	اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى	82
(3–24)	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى	82
(3–25)	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى	83
(3–26)	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسية الأولى	83
(3–27)	اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية	84
(3–28)	اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية	84
(3–29)	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية	85
(3–30)	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية	85
(3–31)	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسية الثانية	86

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	التوازن بين الأهداف الاجتماعية و الاقتصادية	09
(1-2)	مثلث الأداء	26
(2-2)	الحالة المثلى لتحقيق الأهداف في ظل إستغلال الموارد بأحسن طريقة ممكنة.	27
(3-2)	كيفية حساب حصة السوق	31
(4-2)	هيكل بطاقة الأداء المتوازن	40
(1-3)	الهيكل التنظيمي لموقع إنتاج-المدية-	56

مستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد كيفية دمج المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإقتصادية و دورها في تحسين الأداء المالي، و لتحقيق ذلك تم الإعتماد على عينة مسيرة قوامها 30 مفردة، و أشارت النتائج إلى أنه توجد أهمية الأنشطة الإجتماعية في المؤسسات الإقتصادية و أن شعار هذه الآخيرة متمثل في إلتزام كافة هذه المؤسسات برعاية الجوانب الإجتماعية للبيئة و المساهمة في التنمية الإجتماعية و تحسين الأداء المالي لها.

و في الأخير خلصت الدراسة إلى أن للمسؤولية الإجتماعية دورا مهما في الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية للمسؤولية الإجتماعية دورا مهما في الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية و لكن بمستوى متوسط. لعدم مراعاة العوامل التي تعيق هذا النشاط من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

كلمات مفتاحية: المسؤولية الإجتماعية، الأداء المالي، مؤشرات الأداء المالي.

✓ **مقدمة عامة:**

في ظل الصعوبات و التحديات التي تواجه المؤسسة للحفاظ على استمرار نشاطها، تسعى جاهدة لتحقيق أرباحها وتعظيم مواردها في تحسين الأداء المالي وتؤدي ما عليها من إلتزامات من اجل تحمل النتيجة تصرفاتها اتجاه المجتمع **أثناء قيامها بنشاطها، و على هذا المنطلق جاء موضوع المسؤولية الاجتماعية** لتحسين وتطور أشمل لدور المؤسسات إقتصاديا **واجتماعيا.**

تعتبر المسؤولية الاجتماعية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة، فهي تحدد من خلال أدائها الاجتماعي حيث تعتبرها هدف من أهدافها من اجل المساهمة في التنمية الاجتماعية **والتخلي عن فلسفة تعظيم الربح كهدف وحيد.**

تعد عملية تحسين الاداء المالي من اهم العمليات التي تقوم بها المؤسسة والتي تشمل **تحليل نسب السيولة والتحليل باستخدام مؤشرات النمو والرفع** إلى غير ذلك من النسب المالية.

يعتبر نوع المؤسسة احد المحددات اهتماما بالمسؤولية الاجتماعية ولعل المؤسسة الإنتاجية إحدى المؤسسات التي تهتم **ذا الجانب نظرا لطبيعة نشاطها وعلى هذا الأساس وقع الاختيار على مؤسسة صيدال – فرع الإنتاج** – المدية التي حاولت من خلالها معرفة دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي لها.

✓ **مشكلة الدراسة: على ضوء ما تقدم تتجلى لنا الإشكالية الرئيسية التالية:**

- **ما دور** المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي **للمؤسسات الإقتصادية** ؟

ومن خلال ما سبق يمكن أن نقسم الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية و التي تمثلت في:

- **ما المقصود بالمسؤولية الاجتماعية؟**
- **ماذا مفهوم** بالأداء المالي؟
- ما مدى تأثر الأداء المالي لمؤسسة صيدال بالمسؤولية الإجتماعية؟

✓ **فرضيات الدراسة:**

1. تتمثل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة في القدرة على الاهتمام بالمجتمع الذي يحيط بالبيئة الداخلية و الخارجية **للمؤسسة.**
2. **تنتهي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عند قيام** هذه الاخيرة بتلبية احتياجات المجتمع و حل المشاكل.
3. يمكن تقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية باستعمال مجموعة من المؤشرات.
4. **تؤدي** المسؤولية الاجتماعية دورا هاما في تحسين الاداء المالي لمجمع صيدال حيث تساعدها **على** معرفة مركزها المالي باستعمال مجموعة من المؤشرات.

✓ **أهمية الدراسة :**

❖ يبرز موضوع الدراسة أساسا في معرفة دور المؤسسات الاقتصادية بالإضافة إلى أهمية تطبيقها في مؤسسة صيدال، حيث تكمن أهمية هذه الدراسة في اعتبارها مهمة للمجتمع و المؤسسات على مختلف أشكالها بالإضافة إلى تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

✓ **أسباب إختيار الدراسة :**

يمكن تلخيص أهم الأسباب التي أدت إلى البحث في هذا الموضوع فيما يلي :

- الأهمية التي تضعها المؤسسات للمسؤولية الإجتماعية.
- الإطلاع والإهتمام بجوانب الموضوع
- إمكانية مواصلة البحث في موضوع الأداء المالي للمؤسسة.

✓ **منهجية الدراسة:**

تم الاعتماد في هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي و** ذلك لوصف بعض المفاهيم و التعريفات في **الجانب النظري والتحليلي لتحليل عدة جداول وأشكال .**

✓ **الدراسات السابقة:**

I. الدراسات العربية

- الدراسة الأولى: **دراسة حسين عبد الجليل ال غزوي، المشاكل المحاسبية المعاصرة،2010**[1]

سلّط الباحث الضوء على أهمية موضوع محاسبة المسؤولية و تحدث فيها عن أهمية قياس المنافع الاجتماعية في **الشركات و** نشر القوائم المالية عن المحاسبة المالية و التي توصل من خلالها إلى معرفة مدى قدرة هذه المؤسسات على مشاركة المجتمع و كذا التي تبين مدى تقديم خدمات اجتماعية، و **قد خلصت الدراسة** إلى **أنه** يجب الاهتمام بدراسة الطرق الجديدة المستحدثة لمعرفة قياس المنافع الاجتماعية في المؤسسات.

- الدراسة الثانية: **دراسة عواد** و علوانة، اتجاهات منظمات الأعمال في مدينة السحاب الصناعية نحو **تحقيق المسؤولية** الاجتماعية نحو البيئة1998[2] ؛ **دف هذه** إلى **تحديد الدراسة** إلى تحديد الأهمية النسبية لكل من هذه الاتجاهات في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة و كذا تحديد اتجاهات منظمات الأعمال في مدينة السحاب الأردنية الصناعية نحو تحقيق المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة حيث قام الباحث بجمع البيانات من عينة **مكونة من**(180) منظمة.

وتم التوصل من خلال الباحثان إلى **وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منظمات الأعمال المنبثقة عن كل من** (التشريعات البيئية، السياسات العامة البيئية، تصميم الهيكل التنظيمي و قيم الثقافة التنظيمية و **العامة) و بين المسؤ**ولية الاجتماعية اتجاه البيئة، و تباينت أهمية المتغيرات المستقلة في تفسير سلوك المنظمات اتجاه **تحقيق** المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال اتجاه البيئة.

- الدراسة الثالثة: أعمر عزاوي و سايح بوزيد، دور المسؤولية الاجتماعية و البيئة للمؤسسة الاقتصادية في **إرساء** الثقافية البيئية، الملتقى الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، الطبعة الثانية، نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي و تحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة.[3]

---

[1] حسين عبد الجليل الغزوي،**المشاكل المحاسبية المعاصرة**، رسالة لنيل شهادة ماجستير،2010.

[2] **عواد و علوانة، اتجاهات منظمات الأعمال في مدينة السحاب الصناعية نحو تحقيق المسؤولية الاجتماعية نحو البيئة**،1998.

[3] أعمر عزاوي و سايح بوزيد، **دور المسؤولية الاجتماعية و البيئة للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية، الملتقى الثاني حول** الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، الطبعة الثانية نمو المؤسسات و الاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي و تحديات الأداء البيئي، **جامعة ورقلة**.

- أوصلت هذه الدراسة إلى نتائج تمثلت ضرورة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات لقدرتها **على تحقيق الانسجام** بين البيئة الداخلية و البيئة الخارجية لها مع وجود تطوير لبرامج نوعية للتربية البيئية تتناسب مع القطاعات و **الفئات العمرية المختلفة.**

- **الدراسة الرابعة:** خالد بن يوسف البرقاوي، المسؤولية الاجتماعية و دقة العمل، مقدمة ضمن فعاليات **الملتقى السنوي سنة 2008م.**[1]

- تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى الاهمية القصوى في الإسهام في تنمية المجتمع بالإضافة إلى دوره في حل بعض قضايا الشباب و الوقوف على المعوقات و الصعوبات التي تواجه تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية من وجهة نظر الشباب **السعودي و ذلك من أجل** التصدي لتلك المعوقات التي تواجههم كما هدفت هذه الدراسة إلى مساهمة مراكز الأحياء في **تعزيز المسؤولية الاجتماعية.**

- **الدراسة الخامسة:** حامد أحمد صاحل أو سمرة:**معوقات الإفصاح** عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير الشركة بالمساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية **(من جهة نظر مدققي الحسابات و إدارات الشركات)** مذكرة ماجيستر غير منشورة الجامعة الإسلامية بغزة 2009.[2]

هدفت هذه الدراسة إلى **التعرف على معوقات الإفصاح عن المسؤولية** الاجتماعية في التقارير المالية لشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين **للأوراق المالية.**

- **الدراسة السادسة:** دراسة محمد بولصنام وبن فرج زوينة العوامل المؤثرة على الإفصاح الاجتماعي دراسة حالة شركة البوتاس العربية المساهمة 2012: عمد الباحثين في هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الإفصاح الاجتماعي وتأثيره على القوائم المالية للشركات من خلال التطرق إلى إظهار ماهية المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية وكذا القياس أو الإفصاح عنها وقد ختمت بتوصيات لعل أهمها ضرورة الإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية وتوفير البيانات الملائمة عن **الأداء الاجتماعي** و ضرورة وجود رقابة على تطبيق قوانين وانظمة حماية البيئة والمجتمع وفرض عقوبات على الشركات غير الملتزمة بها، وكذلك محاولة بناء نموذج محاسبي متكامل لكيفية الإفصاح عن النشاط الاجتماعي بشكل منفصل عن النشاط الاقتصادي[3].

---

[1] خالد بن يوسف البرقاوي، **المسؤولية الاجتماعية و دقة العمل**، مقدمة ضمن فعاليات الملتقى السنوي سنة 2008.

[2] حامد أحمد صاحل أوسمرة، **معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير الشركة بالمساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين الأوراق المالية**،(من وجهة نظر مدققي الحسابات و إدارة الشركات) مذكرة ماجيستر غير منشورة ، الجامعة الإسلامية بغزة2009.

[3] دراسة محمد بولصنام وبن فرج زوينة، **العوامل المؤثرة على الإفصاح الاجتماعي**، دراسة حالة شركة البوتاس العربية المساهمة، **ملتقى المسؤولية** الاجتماعية، جامعة بشار، 2012.

II. الدراسات الأجنبية:

- دراسة Christra , I.Andersonadrebecal, bieniaszewska، **دور المسؤولية الاجتماعية في توسيع البترول في القطاعات الجديدة.**[1]

The Rolle of corporeate Social responsibility in oil company suspension into new territories.

تمحورت أهداف هذه الدراسة حول تحليل دور المسؤولية الاجتماعية في **إدماجها** ضمن استراتجيات شركة بريتيش بيروليوم **إضافة** إلى **الفحص و اختيار فوائد استعمال المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.**

- دراسة Brendan O ' Dwyer بعنوان **تطور الإفصاح الاجتماعي للشركات الايرلندية غير الحكومية،**2004.[2]

توصلت هذه الدراسة إلى **تحليل وجهات** نظر الشركات غير الحكومية بخصوص **الإفصاح الاجتماعي و مدى اهتمامها** بهذا المجال مع التركيز على القضايا البيئية، و ملاحظة **إذا** ما كانت التقارير البيئية و الاجتماعية توضح في شكل **مستقل أو تدرج ضمن القوائم المالية الأساسية ، و قد بينت الدراسة وجود اختلاف بين** الشركات الحكومية و غير الحكومية في مسالة البيئة و المجتمع لصالح الشركات الحكومية.

- دراسة Mishra. And Suar بعنوان: **هل يؤثر الإفصاح** الاجتماعي على الأداء في الشركات الهندية؟2010

تطرقت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الأداء المالي للشركات و غير المالي، و استخدم **الباحث استبانة تم توزيعها** إلى 150 مسؤولا تنفيذيا في الشركات الصناعية الهندية، أما الجانب المالي فقد تم الحصول عليه من خلال **المصادر الثانوية، إضافة** إلى **تقسيم الإفصاح الاجتماعي** إلى **ستّة فئات:** الموظفين، العملاء، المستثمرين، مجتمع البيئة، **الموردين. و قد وضحت النتائج أنّ الإفصاح** الاجتماعي لدى الشركات المدرجة في السوق المالي أفضل من الشركات غير المدرجة، و هذا ما ينعكس ايجابا على أدائها المالي، **إضافة** إلى أنّ الشركات التي تفصح عن مسؤوليتها الاجتماعية تتمتع بأداء مالي أفضل.

✓ **هيكل الدراسة:**

لدراسة **هذا الموضوع** تم تقسيمه إلى **ثلاث فصول مركزية** يتخللها **العديد من العناصر الرئيسية والنقاط الفرعية** تمثلت فيما يلي:

الفصل الأول يمثل **الإطار النظري للمسؤولية الاجتماعية** وتطرقت في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث **تشمل أهم جوانب المسؤولية الاجتماعية من حيث المفهوم و العناصر وأيضا المبادئ و** الاتجاهات و المجالات وما ينظم هذه المسؤولية على المستوى الدولي.

أما الفصل الثاني فقد تمثل في: الأداء المالي و **الذي تم تطرق فيه** إلى أنواع و عوامل الأداء **و كذا** إلى **مالية المؤسسة** (طرق و مصادر تمويل المؤسسة، هيكل المالي و تكلفة رأس المال) **و أيضا الأداء** المالي للمؤسسة.

[1] L .Andersonandderebeccal .Bieniaszewska, **The Role of Corporate Responsibility inanoil company ex pensioninto New territoirvs,**2005

[2] Bredan O' Dwyer **, The emergence and futur devlopment of corporate social disclosure in. I reland: the Perspective of non- government organization**, the Fourth Asia Pacific. Interdis ciplinary Research in Accounting conference 4 to 6 july, Singapore.

و في ما يخص **الفصل الثالث الذي جاء تحت عنوان دراسة حالة صيدال -فرع إنتاج- المدية** وشمل مبحثين **حيث تم** تقديم المؤسسة محل الدراسة ثم تحديد أنشطتها ذات الطابع الاجتماعي، و في المبحث الثاني قمت بتحليل الاستبيان.

و في نهاية الدراسة **تم وضع خاتمة تحتوي على أهم ما توصلت إليه** من خلال دراستي، **إضافة** إلى **وضع بعض** التوصيات التي من شانها ان تساهم في الرفع من م[1]**ستوى الوعي الاجتماعي لدى مؤسستنا الاقتصادية.**

تمهيد:

شهد العالم خلال السنوات الماضية عددا من المتغيرات الأساسية ، و التي طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة، و مست كافة المؤسسات في دور العالم على اختلاف درجتها في التقدم و النمو، و كذلك أثرت المتغيرات على هيكل القيم و نسق العلاقات الاجتماعية في كثير من الدول، و في ظل هذه المتغيرات أصبح الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية التي برزت نتيجة لردود الفعل التي اجتاحت العالم ضدّ العولمة، الشغل الشاغل للمؤسسات في كافة البلدان النامية منها و المتقدمة و ذلك لتأثيرها البالغ على أعمال المؤسسة و فاعليتها، حيث أصبحت من أكبر التحديات التي تواجه المسيرين من جهة و أصحاب المؤسسة من جهة أخرى.

و عليه أصبحت برامج المسؤولية الاجتماعية ذات أهمية متزايدة لعدد كبير من المؤسسات، كما لها تأثير جوهري على مركزها المالي، حيث يمكن للمؤسسة تحقيق عملية الربط الجيد بين مبادئ المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي يهدف الى جذب الاستثمارات و تعزيز القدرة التنافسية في سوق العمل مما ينعكس على كفاءة الأداء.

المبحث الأول:ماهية المسؤولية الاجتماعية

أصبحت تعد المسؤولية الاجتماعية من أهم الواجبات الواقعة على المؤسسات و يمكن التزامها المستمر في تطوير و تحسين المستوى التعليمي و الثقافي و الضمان الاجتماعي لافراد المجتمع من خلال توفير **الخدمات المتنوعة و مراعاة حقوق الإنسان** و خاصة حقوق العاملين و المشاركة في إيجاد **حلول للمشكلات الاجتماعية**.

كما بدأ مفهوم المسؤولية الاجتماعية حديثا نسبيا في عالم الأعمال **إذ بدأ اهتمام الباحثين بالمسؤولية الاجتماعية** منذ الخمسينات القرن العشرين و هو من المواضيع التي تهتم بها المؤسسة و تتحملها من اجل **الإسهام** بالبرامج الاجتماعية هذا ما جعل وجهات نظر الباحثين مختلفة و متعددة من وجهة **لأخرى**.

المطلب الأول:مفهوم المسؤولية الاجتماعية

تطرق مفهوم المسؤولية الاجتماعية إلى تغيرات جوهرية على مر الزمن،حيث تلجا المؤسسات الحديثة إلى تبني **المسؤولية الاجتماعية** التي **أصبحت جزءا لا يتجزأ** من استيراتجيتهما للتعامل و التفاعل مع البيئة بكل متغيراتها،حيث توجد نقطة مشتركة على **أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات و الأنشطة الخاصة** بأعمالها **التجارية قصد تحسين أثرها** في المجتمع.

وهناك العديد من التعاريف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تختلف باختلاف وجهات النظر في تحديد شكل هذه المسؤولية نذكرها كما يلي:

- **عرفت المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المنشأة** اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه **أي** يجب على المؤسسة القيام به **من اجل حل و معالجة المشاكل الاجتماعية**[1].
- **عرفت أيضا بأنها التزام على المنشاة الأعمال** اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه و ذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من **الأنشطة** الاجتماعية مثل محاربة **الفقر و تحسين الخدمات الصحية و مكافحة التلوث و خلق فرص عمل و حل مشكلة الإسكان** و المواصلات و غيرها[2].
- عرف البنك الدولي مفهوم المسؤولية الاجتماعية على **أنها التزام أصحاب** النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم و عائلاتهم و **المجتمع لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب** يخدم التجارة و يخدم التنمية في **أن واحد،أي أنها خطط و برامج طويلة الأمد** بحيث تترك **أثر** ايجابيا واضحا في حياة الفرد **و لتمع و تتطلب الأخذ بعين الاعتبار الآثار** الخارجية لنشاط المؤسسة على المجتمع و البيئة منذ اتخاذ القرار.

---

[1] طاهر محسن منصور الغالبي،صالح مهدي محسن العامري،**المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال(الأعمال والمجتمع)**ط1،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان،2005،ص65.

[2] صالح السحيباني،**المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية،حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية،المؤتمر الدولي الأول حول القطاع الخاص ففي التنمية**،بيروت 23-25مارس2009 ،ص189.

- المس العالمي للأعمال من اجل التنمية المستدامة:عرف مجلس الأعمال للتنمية المستدامة المسؤولية الاجتماعية على أنا الالتزام المستمر من قبل شركات الأعمال بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة و عائلاتهم و المجتمع ككل[1].
- عرفت التفرقة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنا جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية و اجتماعية.
- منتدى قادة الأعمال الدولي عرف المسؤولية الاجتماعية بان تقود مؤسستك للعمل بانفتاح و شفافية مع موظفيك و علاقتك الخارجية الاجتماعية من اجل استدامة مؤسستك في المجتمع و ديمومة مؤسستك مع كافة المساهمين.
- تعرف المفوضية الأوروبية مفهوم المسؤولية الاجتماعية بأنه التطوع الذاتي للمؤسسات في المساهمة في خلق مجتمع و بيئة أفضل.
- كما عرفها المكتب الدولي للعمل بانها طريقة تنظر فيها المنظمات في تاثير عملياتها في المجتمع و تؤكد مبادئها و قيمها في اساليبها و عملياتها الداخلية وفي تفاعلها مع قطاعات اخرى.
- المنظمة العالمية للمعايير(ISO) ترى أن المسؤولية الاجتماعية هي طريقة عمل المؤسسة التي من خلالها تدمج الاهتمامات و القضايا الاجتماعية و البيئية و الاقتصادية في منع القرارات و التقيد بإعداد التقارير حسب المواصفات التي تتعلق بالبيئة إيزو 14000و المعايير العالمية للمسائلة الاجتماعيةSA 00013 و الدليل الاسترشادي لكتابة التقارير المستدامة.
- منظمة الأمم المتحدة:عرفت المسؤولية الاجتماعية على أنا توسع المفهوم باستخدام عبارة "تحلي الشركات بروح المواطنة العالمية"وفق المبادئ المتفق عليها عالميا في الممارسات و دعم السياسات العامة الملائمة في مجالات حقوق الإنسان و حماية البيئة.

ومن هذا يتضح لنا أن جميع التعريفات تنصب على أن جوهر المسؤولية الاجتماعية مصدرها يتمثل في الالتزام الذي يعتبر حجر الزاوية في فلسفة المسؤولية الاجتماعية فبدون الالتزام لن تكون هناك مسؤولية اجتماعية.

وتم تصنيف مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن ثلاث اتجاهات أساسية لمسؤوليات المؤسسة تتمثل في:

المسؤولية اتجاه تحقيق الأرباح:

وتشير إلى أن مسؤولية المؤسسة كانت متمثلة فقط في تحقيق الأرباح للمالكين و لحملة الأسهم و هذه المسؤولية القاصرة تؤيد ما جاء به الاقتصادي Friedmen

[1] حسين الأسرج،**المسؤولية الاجتماعية للشركات،جسم التنمية،العدد** 90،المعهد العربي للتخطيط بالكويت،2010،ص3.

المسؤولية اتجاه تحقيق الأرباح:

و تشير الانتقادات الموجهة **لأهداف** الربحية لمسؤولية وحيدة تركز عليها المؤسسة،ظهر ما يسمى بالمسؤولية اتجاه **أصحاب** المصالح من مستهلكين،عاملين،موزعين،.....وغيرهم.

المسؤولية اتجاه المجتمع:

و قد انتشر هذا المفهوم في **الأقوام** الأخيرة و يشير إلى ضرورة التزام المؤسسة بالمسؤولية اتجاه البيئة و المجتمع بشكل **عام، و من خلال الاهتمام** بما تطرحه الجماعات ذات العلاقة مثل جماعة السلام **الأخضر** و التي تنادي بتعزيز السلوكيات الايجابية اتجاه البيئة مثل التسويق الأخضر.[1]

المطلب الثاني تعريف المسؤولية الاجتماعية

ظهر مصطلح المسؤولية الاجتماعية أول مرة عام 1923عندما كتب salda في كتابه فلسفة **الإدارة:أن** مؤسسات الاعمال عليها إلي جانب مسؤولياتها الاقتصادية مسؤوليات اخري اجتماعية و عن بقاء المؤسسة و **استمرارها علي المدى** الطويل يحتم عليها **أن** تلتزم و يستوفي ذلك المسؤوليات الاجتماعية و أصبحت فكرة المسؤولية **الاجتماعية أكثر انتشار خالا العقد السادس من القرن العشرين و ذلك بعد ظهور الانتقاد العديد لمفهوم المسؤولية الاقتصادية لأساسا لتعظيم الرفاهية الاجتماعية فضلا عن تطور مفهوم مؤسسة الأعمال كوا نظاما اجتماعيا فرعيا** داخل نظام اجتماعي اكبر يجب أن تعمل من اجل تحقيق التوازن معه لضمان الاستمرار و لعل الفكرة الأساسية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية يقوم علي نظرية العقد الاجتماعي و التي مفادها بأن مؤسسة الأعمال أو أي منشأة اجتماعية اخري ترتبط بعلاقة تعاقدية مع المجتمع و هذه العلاقة اما تكون صريحة او ضمنية يترتب عليها ان تقوم **المؤسسة بتقديم المنتجات أو الخدمات النافعة و** المرغوبة فيها بمجتمع و من تم توزيع العوائد و المزايا الاقتصادية و المكاسب الاجتماعية على المجموعات الموجودة في المجتمع بعدالة و التي تشكل القاعدة التي تستمد منها المؤسسة **مواردها.**

و في ظل هذه النظرية فان مؤسسة الأعمال العمل بصورة متوازنة و عقلانية ع **لى لا تخدام وارد اتمع برشد و توزيع العائد أو أية**[2] **وارد أخري ع لى اتمع بعدالة و هذا من شأنه أن يعطي المؤسسة صورة أكثر قبولا لدى الأطراف** المختلفة و ذلك ليس فقط لانها قادرة على تحقيق الارباح و تعظيم القيمة السوقية للملاك فحسب بل لانها وحدة **اجتماعية تلتزم** بالمسؤولية الاجتماعية ما يعني حتما التزامها بالعقد الاجتماعي.

من هنا تم قبول المسؤولية الاجتماعية هدفا من الأهداف الرئيسي لمنظمة الأعمال وقد حظيت بالاهتمام لدى ا لدول لمتقدمة و اتمعات الغربية لا سيما على المستويين الأكاديمي و العملي كما حظيت بالاهتمام في المجتمعات **الإسلامية** بوتيرة متزايدة لشدة ارتباطها بالمفاهيم الدينية و **إن** كان هذا الاهتمام على المستوى العملي الخيري أكثر

[1] حسين عبد المطلب الأسرج،**المسؤولية الاجتماعية للشركات**،التحديات و الأفاق من أجل التنمية في الدول العربية MRPA،جوان 2011،ص21.

[2] خالد صبحي،**مدى المصارف لاهمية المحاسبة و الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية،دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية**،مذكرة تخرج لنيل الماجستير في المحاسبة و التمويل،2011م ص 17.

منه على مستوى الأكاديمي و ذلك لاكتشافه الكثير من الغموض و الحيل بين الباحثين و رجال الأعمال وغيرهم من ذوي العلاقة و الاهتمام حول طبيعة المسؤولية الاجتماعية و أبعادها و أثارها وطرق قياسها و الرقابة عليها وما إلى ذلك.[1]

تعريف المسؤولية الاجتماعية:

على الرغم من أنّ المسؤولية الاجتماعية أصبحت حقيقة و قلعة يصعب تجاهلها من قبل مؤسسات الأعمال الا أنه حتى تعريف محددها و ظهرت العديد من التعريفات للمسؤولية الاجتماعية حيث:

عرفت بأنّا التزام يتوجب على القطاع الاعمال القيام به بجاه المجتمع و ان من شان هذا الالتزام ان يعمل على تعظيم الآثار الايجابية لنشاطات المنظمات على المجتمع وتخفيض الآثار السلبية لتلك النشاطات إلى أكثر قدر ممكن.[2]

- **تعريف البنك الدولي**:يعرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على انها التزام اصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم و عائلاتهم و المجتمع المحلي و المجتمع ككل من أجل تحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة و يخدم التنمية في آن واحد.[3]
- **تعريف الغرفة التجارية العالمية**:تعرف الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على انها جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المؤسسات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية و اجتماعية و بالتالي فان المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من المؤسسات دون وجود إجراءات ملزمة قانونيا لذلك فان المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع و التعليم.
- **تعريف مجلس العمال للتنمية المستدامة**: عرفها على أنا الالتزام المستمر من قبل مؤسسات بالتصرف أخلاقيا و المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية و العمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للعاملين و عائلاتهم إضافة إلى المجتمع المحلي و المجتمع ككل.
- **تعريف الاتحاد الأوروبي**:يعرف الاتحاد الأوروبي المسؤولية على انها مفهوم تقوم المؤسسات بمقتضاه يتضمن اعتبارات بيئية و اجتماعية في أعمالها وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي و يركز الاتحاد الأوروبي على فكرة ان المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم تطوعي لا يلتزم من القوانين او وضع قواعد محددة تلتزم بها المؤسسات للقيام بمسؤولياتها المجتمع.[4]
- **تعريف المسؤولية الاجتماعية**:هي التزام على مؤسسة الاعمال بجاه المجتمع الذي تعمل فيه و ذلك عن طريق المساهمة في مجموعة كبيرة من الأنظمة الاجتماعية مثل محاربة الفقر و تحسين

[1] محمد المصرفي،**المسؤولية الاجتماعية للادارة**ط1،الإسكندرية،**دار الوفاء و النشر** 2017،ص 17.
[2] محمد فلاق،قدور نافلة،**المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصال الجزائرية جيزي،موبليس،نجمة**،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،جامعة شلف،ص 1.
[3] إيثار عبد الهادي الفيحات،أ.**كاثوم أبزاد،دور المنظمات الريادية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية**،مداخلة المؤتمر الدولي.ص6.
[4] عيسى محمد الغزالي،**المسؤولية الاجتماعية للشركات**سنة 2001،**العدد** 90،المعهد العربي للتخطيط بالكويت،ص3.

الخدمات الصحية و مكافحة التلوث و إيجاد فرص عمل...الخ.[1]

و من هذه التعاريف السابقة نرى أنّ المسؤولية الاجتماعية طرحت عدة تعاريف ومن زوايا متنوعة و في الإطار فإننا لم نجد تعريف المسؤولية الاجتماعية بشكل محدد يكتسب قوّة إلزام قانونية وطنية أو ولية فهي تستمد قوّتها و قبولها و انتشارها من طبيعتها الطوعية الاختيارية فهي تتصف لمصالحها حسب التغيرات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية.

كما تعد المسؤولية الاجتماعية تعبيرا عن المسؤولية الأخلاقية في صورتها الإجرائية،فالمسؤولية الاجتماعية هي بالمسؤولية الفردية عن الجماعة،مسؤولية الفرد أمام ذاته عن الجماعة التي ينتمي إليها ، أي أنا مسؤولية ذاتية و مسؤولية أخلاقية،مسؤولية فيها من الأخلاقية المراقبة الداخلية و المحاسبة الذاتية،كما أنّ فيها من الأخلاق ما في الواجب الملزم داخليا،الاّ أنّه الزام داخلي خاص بأفعال ذات طبيعة اجتماعية.[2]

وممّا سبق يمكن اقتراح تعريف موجز للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات مفاده أنّ هذه الأخيرة هي المسؤولية التي تتجاوز المؤسسات الاقتصادية،تكون حدودها الدّنيا بالاكتفاء بمجرد تطبيق القوانين و التشريعات المحلية و الدولية و قد تذهب إلى أبعد من ذلك بإدماج مبادرات طوعية ضمن استراتيجيات المؤسسة،حيث لا يكون الربح هو الهدف الأسمى بل يتم أيضا إدماج أهداف اجتماعية و بيئية خدمة لتعظيم المنفعة لأصحاب المصالح و ذلك بإشباع رغباتهم.

المطلب الثالث:أهمية و أهداف المسؤولية الاجتماعية

- **الفرع الأول:أهمية المسؤولية الاجتماعية**

المسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرةهناك وجهات نظر متعارضة حول تبنيّ المؤسسات لمزيد من الدور الاجتماعي و من أجل تحقيق الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية و تحقيق مزايا بالنسبة للمؤسسة و المجتمع و الدولة على حد سواء أهمها:

أ.بالنسبة للمؤسسة:

تحسين صورة المؤسسة في المجتمع و ترسيخ المظهر الايجابي خصوصا لدى الزبائن و العاملين و افراد المجتمع بصفة عامة،إذا ما اعتبرنا أنّ المسؤولية الاجتماعية مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غير مباشرة و من شأن التعاون و الترابط بين المنظمة و مختلف الأطراف ذات مصلحة.

ب.بالنسبة للمجتمع:

زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الافراد ذوّي الاحتياجات الخاصة و المرأة و الشباب كذلك الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفير نوع من العدالة الاجتماعية و

---

[1] عمر عزاوي،سياج بوزيد،**دور المسؤولية الاجتماعية و البيئة للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية،ملتقى دولي ثاني حول الأداء المتغير للمنظمات و الحكومات**ط2،جامعة ورقلة سنة 2011،ص403.

[2] رزق، حنان عبد الحليم،**دور بعض الوسائط التربوية في تنمية و تأصيل القيم الأخلاقية لدى الشباب في ظل ملامح الظلم العالمي الجديد**،مجلة كلية التربية بالمنصورة،العدد 79-48-159،2002 ص 93-95.

سيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات،تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء ن ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.

تحسين التنمية السياسية انطلاقا من التثقيف بالوعي الاجتماعي و هذا يساهم بالاستقرار السياسي و الشعور بالعدالة الاجتماعية.

ت.بالنسبة للدولة:

تخفيف الاعباء التي تتحملها الدولة في سبيل مهماتها و خدماتها الصحية و التعليمية و الثقافية و الاجتماعية.

يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة و الصحيحة في تحمل التكاليف الاجتماعية،و المساهمة في التطور التكنولوجي و القضاء على البطالة و غيرها من المجالات التي تجد نفسها غير قادرة علة القيام بأعبائها جميعا بعيدا عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة دورها في هذا الاطار.[1]

- **الفرع الثاني:أهداف المسؤولية الاجتماعية:**[2]

إن المنظمات سواء كانت صغيرة أو كبيرة فهي تضع نصب عينها على العديد من الأهداف التي تسعى لبلوغها،مما يتطلب الموازنة بين العاملين:

- أن تضع درجة من الانسجام و التوافق بين أهدافها و أهداف الأفراد العاملين.
- وضع أهدافها بما ينسجم مع أهداف المجتمع،و مدى قبوله لتلك الأهداف،إذ أنّ المؤسسة ما هي إلا جزء صغير من المجتمع تكون بمثابة هدف متعاكس الاتجاه لكل من المؤسسة و المجتمع إذ ترى المؤسسة فرصتها المناسبة في تقديم الحل لما يعانيه المجتمع و تلبية حاجاته،ولتحقق بنفس الوقت منفعتها الذاتية المعبر عنها بالأرباح التي تساعد على البقاء و الاستمرار.

حيث يشير M.Friedman إلى أنّ الرجل الذي يؤمن بفلسفة الأعمال عليه أن المسؤولية الاجتماعية لا ترتبط بتحقيق الربح فحسب بل تحقيق حاجات المجتمع و بما يؤمن لهم الحماية في نفس الوقت، و على ظل المجتمع فان المشكلة تكمن بأنها دلالة على وجود بعض الحالات الاجتماعية السائدة و التي يعبر عنها بالفجوة بين متطلبات المجتمع من جهة، و واقع الحال من جهة اخرى، و هذا يعني انها ظاهرة موضوعية اكثر من انها ذاتية، لذلك يجب عن المعالجات المناسبة لتطبيق الفجوة مع الواقع في تطبيق المسؤولية الاجتماعية كهدف للمؤسسة من خلال ما تملكه من إمكانيات حقيقية في معالجة المشكلة (الفرص) و بما يقابلها أيضا من قصور و محددات دون إمكانيات التنفيذ (التهديدات).

و يقدر تعلق الأمر بأهداف المؤسسة قد أجرى Shetty دراسة عام 1979 م على 500 مؤسسة من بين كبار المنظمات الأمريكية، وصلت إلى الهدف المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية قد احتل المرتبة الثالثة من حيث الأهمية

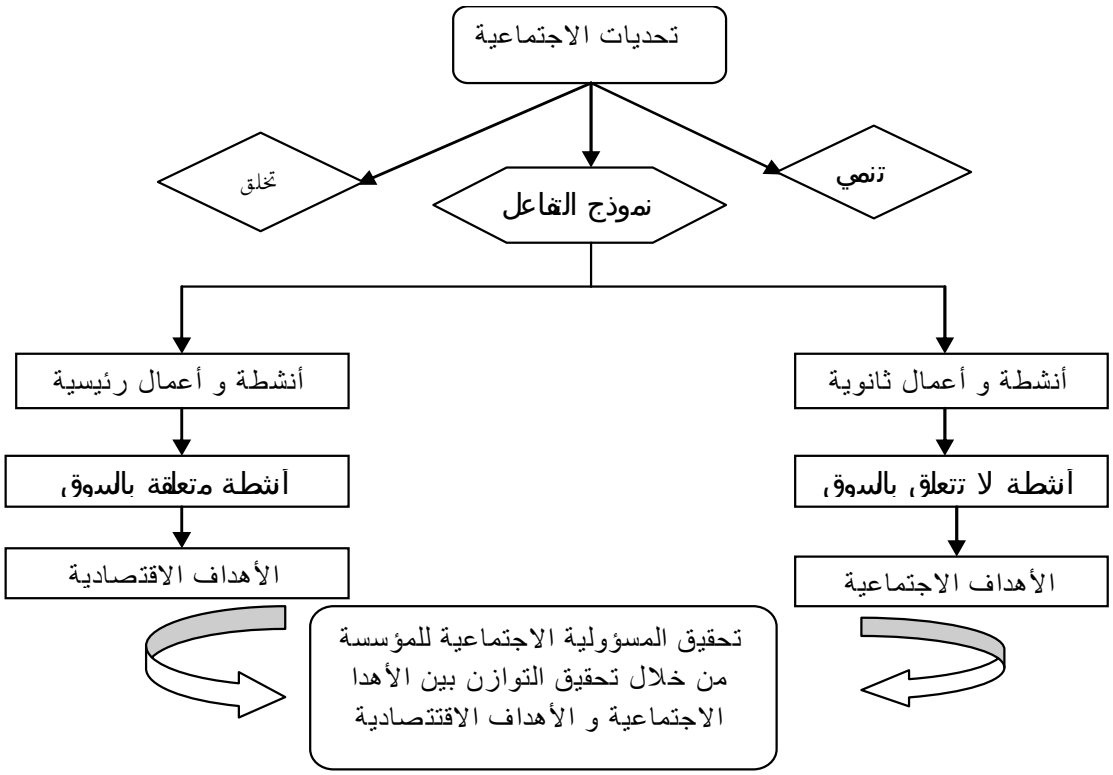
[1] تامر ياسر البكري،**التسويق و المسؤولية الاجتماعيةط** ،دار وائل للنشر و التوزيع،الأردن،2001،ص 21

[2] مليكة سدير و الزهرة بن ساحة،**محددات و معوقات تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في قطاع التعليم العالي**،مذكرة ماستر،كلية العلم الاقتصادية و التجارية و علم التسيير،جامعة المديةن2004،ص16-17.

بعد هدف الربحية و النمو، من بين عشرة أهداف حددت في استثمار الاستسقاء. و سبقتها دراسة أخرى ل Steiner عام 1971 م شملت 35 مديرا لمنظمات أمريكية، و تبين من ايجابيتهم بأنّ 94% منهم قد أشاروا إلى رأيّ م نظ ام تمتلك برامج معينة تتعلق بتطبيق المسؤولية الاجتماعية، و أن تلك البرامج تختلف من مؤسسة إلى أخرى.

وفي مراجع أخرى هناك من يرى بأنّ هدف المسؤولية الاجتماعية بالنسبة للمؤسسة هو تحقيق التوازن بين الأهداف الاجتماعية و الأهداف الاقتصادية و ذلك من خلال مواجهة التحديات الاجتماعية المختلفة، و الشكل التالي يوضح وجهة النظر السالفة الذكر:

الشكل رقم (1-1):التوازن بين الأهداف الاجتماعية و الاقتصادية



المصدر:مليكة سدير والزهرة بن ساحة، محددات ومعقوقات وتطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في القطاع التعليم مذكرة ماستر،كلية العلم الاقتصادية و التجارية و علم التسيير،جامعة المدية 2004،ص18

المبحث الثاني:عناصر و مبادئ قياس المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول:العناصر الأساسية للمسؤولية الاجتماعية

ترتبط المسؤولية الاجتماعية منن عناصر متكونة حيث ينمي كل منها الآخر و يدعمه و يقويه و يتكامل معه، و إجمالا يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤثرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية و بالتالي فانّ لكل منها توقعات الخاصة لما يجب أن تؤديه إدارة المؤسسة تجاهه كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (1.1): عناصر المسؤولية الاجتماعية و بعض ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي اتجاهها

العنصر	ما يجب أن تدركه الإدارة من دور اجتماعي اتجاهه
1- المالكون	-تحقيق أكبر ربح ممكن -تعظيم قيمة السهم و المنشأة ككل -رسم صورة محترمة للمنشأة في بيئتها -حماية أطول للمنشأة -زيادة حجم المبيعات -رواتب و أجور مجزية -فرص تقدم وترقية -تدريب و تطوير مستمر -ظروف عمل مناسبة -رعاية صحية -إجازات مدفوعة -توفير السكن و النقل
2- الزبائن	-منتجات بنوعية جيدة -أسعار مناسبة -متوفرة و سهل الحصول عليها -الإعلان الصادق -منتجات أمينة عند الاستعمال -إرشادات بشأن استخدام المنتج ثم التخلص منه أو من بقاياه بعد الاستعمال
3- المنافسون	-منافسة عادلة و نزيهة -معلومات صادقة و أمينة -عدم سحب العاملين من الآخر

4- المجهزون	-الاستمرارية في التجهيز -المشاركة في التعامل -أسعار عادلة و مقبولة -تسديد الالتزامات المالية و الصدق في التعامل
5- المجتمع	-المساهمة في دعم البنية التحتية -توظيف المعوقين -خلق فرص عمل جديدة -دعم الأنشطة الاجتماعية -المساهمة في حالة الطوارئ و الكوارث -الصدق في التعامل و تزويده بالمعلومات الصحيحة -احترام العادات و التقاليد السائدة
6- البيئة	-الحد من تلوث الماء والهواء و التربة -تطوير الموارد و صيانتها -منتجات غير ضارة
7- الحكومة	-الالتزام بالتشريعات و القوانين والتوجهات الصادرة -احترام تكافؤ الفرص بالتوظيف -تسديد الالتزامات الضريبية و الرسوم الأخرى و عدم التهرب منها -المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة -المساهمة في الصرف على البحث و التطوير
8- جماعات الضغط الاجتماعي	-التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك -احترام أنشطة جماعات حماية البيئة -احترام دور النقابات العالية و التعامل الجيد معها -احترام الصادق مع الصحافة

المصدر:طاهر محسن الغالبي و صالح محسن العامري،**المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال و ثقافة نظام المعلومات** (دراسة تطبيقية لعينة من المعارف التجارية الإدارية) ، الأردن، 2005، ص 217.

-يتمثل دور إدارة المؤسسات في تبني ظهور اجتماعي مقبول و منسجم في بيئتها ينطلق من فكرة عدم التوازن بين هذا الدور كما تراه إدارة المؤسسة و كما يتوقعه أصحاب المصالح المختلفين وهنا يتطلب الأمر أن تجري إدارة

المؤسسة دراسات أسبقية و أن تكون لديها وحدة دراسة أو استشراف المستقبل تعمد على تحديد الفجوة بين أهداف و غايات المؤسسة الأساسية و بين مختلف أهداف أصحاب المصالح أعلاه ، أخذين بعين الاعتبار أنّ بعض أصحاب المصالح أهم تأثير أكبر و مباشر على المؤسسة، و في حقيقة الأمر فانّ هذه العلاقات المتبادلة بين المؤسسة من جانب و أصحاب المصالح المختلفين من جانب آخر لا يمكن التعبير عنها إلا بمزيد من الفهم المشترك من خلال المعلومات و الاتصالات التي تجرى بين الطرفين (المؤسسة و أصحاب المصالح).

بسبب الغموض الذي يلف طبيعة نشاط المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من الصعب تحديد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و أن تكون على يقين حول أي نشاط من هذا القبيل، و لذلك لابد أن تكون قادرة على تحديد مثل هذا النشاط ، و نحن نرى أن هناك ثلاثة مبادئ أساسية التي تشكل معا كل نشاط المسؤولية الاجتماعية للشركات،هؤلاء هم:[1]

- الاستدامة
- المساءلة
- الشفافية

✓ الاستدامة:[2]

تتعلق الاستدامة بكل الإجراءات المتخذة في الوقت الراهن من أجل بناء الخيارات المتاحة في المستقبل، فاذا ما تم استخدام الموارد المتاحة بطريقة مفرطة لن متوفرة للاستخدام في المستقبل، و هذا الأمر يثير المخاوف خاصة في ظل محدودية الموارد.

إن محدودية الموارد الخام خاصة ذات الطابع استخراجي كالحديد و الفحم يجب أن تعني باستخدام عقلاني حتى تكون متاحة للاستخدام في المستقبل، بالإضافة إلى ضرورة إيجاد البدائل المناسبة، مع ضرورة التنسيق بين تكلفة الموارد المتبقية و المصاريف التشغيلية للمؤسسات.

فالاستدامة مبدأ أساسي من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يقضي ضرورة الاستخدام الأمثل للموارد التي يمكن أن تتجدد، فمثلا يمكن إعادة زرع الأشجار محل تلك التي يستهلك في الإنتاج.

إن مبدأ الاستدامة سيعطي للمؤسسة مفهوما أوسع يشمل الجوانب الاجتماعية إلى جانب الاقتصادية، و من شأن هذه التدابير الحفاظ على مستقبل الموارد المتاحة، و لا يتم ذلك إلا عن طريق الرفع من كفاءة الإنتاج، و الإبلاغ عنها للأطراف المتضررة من حكومة و عمال ومجتمع.

[1] David Crowther & Guler Aros ,**Corporate Social Responsability,**ibid, p 5.

[2] محمد بواصنلم، **واقع و أفاق الإفصاح الاجتماعي في الجزائر،دراسة حالة قطاع الاتصالات**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2014، ص 38.

إن هذا الاعتراف بالمساءلة يعني ان المؤسسة جزء من المجتمع و لها مسؤولية متبادلة من جميع اطرافه، و على الأساس يمكن لهؤلاء الأطراف تدابير ضد المؤسسة و عليها بالمقابل تبرير جميع الاعمال التي تقوم بها.

يوجب مبدأ المساءلة وضع التدابير المناسبة المتعلقة بأداء الشركة و بيئتها الخارجية و **الإجراءات المتخذة من طرفها**، و هذا يتطلب تخصيص تكاليف تعني بهذا الجانب **بالإضافة** إلى **إعداد** تقارير تعتمد على الخصائص **الآتية**:

1. **أن يكون التقرير مفهوما لجميع الأطراف.**
2. أن يكون ذا أهمية لمستخدمي هذه المعلومات.
3. أن يتمتع بالموثوقية و الدقة في القياس و البعد عن التحيز.
4. أن يكون التقدير متنوعا بين الكمي و النوعي حتى يسهل فهمه من طرف المستخدمين المختلفين لهذه التقارير.

-**إن عدم اليقين الناتج عن الفهم** الخاطئ **لبعض أثار** المؤسسة التي تظهر انها ايجابية و تحمل في طياتها الكثير من السلبيات يحتم ضرورة إيجاد معايير بهذا الشان، بل و **إن** هذا المشكل يعتبر أحد أهم مداخل المحاسبة البيئية التي تسعى الى تطوير معايير بيئية تحدد النشاطات التي لها أثر كبير على **البيئة**.

✓ **الشفافية:**[1] يعني مفهوم الشفافية أن تعلن المؤسسة بشكل **واضح و دقيق و عادل عن سياساتها و قراراتها و** انشطتها خاصة فيما يتعلق بالتاثيرات على البيئة و المجتمع و العمال و العملاء، مع ضرورة ان تكون هذه المعلومات **متاحة لكل الأطراف ذوي العلاقة، المتأثرين أو المحتمل تأثرهم بنشاطات المؤسسة.**

ومن وسائل الشفافية:الصدق، الأمانة، الإخلاص، الابتعاد عن الشبهات، حسن اختيار العاملين.

*كما يزيد باحثين عن هذه المبادئ التالية:[2]

❖ **الحماية و إعادة الإصلاح البيئي:**

يدعوا إلى أن تقوم المؤسسة على حماية و **إعادة الإصلاح** البيئة و الترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات و **العمليات و الخدمات و الأنشطة الأخرى و إدماج** طلك في العمليات اليومية.

❖ **القيم و الأخلاقيات:**

تعمل بموجبه المؤسسات على تطوير و إنفاذ المواصفات و الممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق و المصلحة.

❖ **تقوية و تعزيز السلطات:**

العمل على الموازنة في الأهداف الإستراتجية **و الإدارة** اليومية بين مصالح المستخدمين و العملاء و المستثمرين و المزوّدين و المجتمعات المتاثرة و غيرهم من اصحاب الشان.

---

[1] محمد بواصنلم،مرجع سابق، ص 39.

[2] عريوة محاد، **دور الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية علم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011، ص ص 56،55

❖ **الأداء المالي و النتائج:**

تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس المال بمعدل عائد تنافسي بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات و الأصول و استدامة هذه العائدات و أن تكون سياسات المؤسسة الهادفة إلى **تعزيز النمو على المدى الطويل.**

❖ **مواصفات موقع العمل:**

أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية و تطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية و المهنية بحسبان أن العاملين يمثلون شركاء قيمين في العمل بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل و الأجور و التنافسية و المنافع و بيئية عمل آمنة و صديقة و خالية من المضايقات.

❖ **العلاقات التعاونية:**

أن تتسم المؤسسة بالعدالة و الأمانة مع شركاء العمل و تعمل على ترقية و متابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.

❖ **المنتجات ذات الجودة و الخدمات:**

تحدد المؤسسة و تستجيب لاحتياجات و حقوق الزبائن و المستهلكين الآخرين و تعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات و قيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضاء و سلامة الزبائن.

❖ **الارتباط الاجتماعي:**

تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحسابية اتجاه ثقافة و احتياجات هذا المجتمع.

تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالايجابية و التعاون و المشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة و الأعمال هذا المجتمع.

تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا يتسم بالايجابية و التعاون و المشاركة حيثما يكون ممكنا في جعل المجتمع المكان الأفضل للحياة و الأعمال.

المطلب الثاني:قياس المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية أربعة مؤشرات أساسية يتم من خلالها تقييم أداء المؤسسات و هي:[1]

1. مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة:

و يشمل جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي التي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، و قيام المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق و تعميق حالة ولاء وانتماء العاملين، كالاهتمام بحالتهم و تدبيرهم و تحسين وضعهم الثقافي و الاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم.

2. مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة:

و يشمل كافة تكاليف الاداء الاجتماعي الموجه كحماية افراد المجتمع ضمن محيط المؤسسة إضافة إلى حماية البيئة، حيث تعمل المؤسسة جاهدة لرد عن البيئة المحيطة الناجمة عن أنشطتها الصناعية و تشمل تكاليف حماية تلوث الهواء، و البيئة البحرية و الغابات و المزروعات و تلوث المياه و ما إلى ذلك.

3. مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع:

و يتضمن كافة تكاليف الاداء التي تهدف إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع، مشتملة بذلك على التبرعات و المساهمات للمؤسسات التعليمية و الثقافية و الخيرية و كذلك الإسهامات في برامج التعليم و التدريب الاجتماعي و مشاريع النوعية الاجتماعية.

4. مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج:

و تشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلك، و تتضمن التكاليف الرابطة على جودة الإنتاج و تكاليف البحث و التطوير و تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع و تدريب و تطوير العاملين و غيرها من الخدمات التي تحقق الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات و الخدمات.

المبحث الثالث:مناهج و مجالات المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول:المناهج الأساسية لدراسة المسؤولية الاجتماعية

I. المنهج الأول: ويعبر عنه بثلاثة أنماط هي:[2]

-النمط التقليدي للمسؤولية الاجتماعية: و يقوم على مبادئ الاقتصاد الحر و القوى المتحكمة فيه و الذي يرى أنّ المؤسسة تتبنّ مسؤوليتها الاجتماعية من خلال التزامها بتقديم السلع والخدمات التي ترضي المجتمع و

[1] رضوان محمد الغاني،**محاسبة المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الأردنية، المجلة الأردنية في ادارة الأعمال،** المجلد 6، الأردن العدد 3، 2001 ص 351.

[2] طاهر محسن منصور الغالي و صالح محسن نهدي العامري، **المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال**،ط1، **دار وائل للنشر**، الأردن 2005، ص 49.

تستجيب لحاجاته و أن أية التزامات إضافية فإنها ترجع إلى تقرير المؤسسات و إدارها،و التي يجب أن تأخذ في إطار قدرة المنظمة و إمكانيتها و بما لا يؤثر على أهدافها الاقتصادية و في مقدمتها تحقيق أقصى الأرباح.

– **النمط الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية:**تأسست فكرة هدا النمط استنادا إلى النقد الموجه إلى النمط الاقتصادي باعتبار أنّ إطار عمل المؤسسة يفترض أن يتسع ليشمل مجمل الأهداف الاجتماعية بالإضافة إلى الأهداف الاقتصادية، و هنا المسؤولية الاجتماعية ما هي إلا التزام المؤسسة الخاصة.

–**نمط الكلفة الاجتماعية:**تتجسد فكرته باعتبار المسؤولية الاجتماعية وظيفة و مهام جديدة تضاف إلى وظائف رجال الأعمال و بالتالي فان ما تتحمله من مسؤولية اجتماعية يمكن أن تحسب كغيرها من التكاليف ففي ضوء بدائل متعدد للقرار.

II. **المنهج الثاني**: وفي ظل هذا المنهج طورت ثلاثة أنماط أيضا للمسؤولية الاجتماعية:

–**النمط الكلاسيكي التقليدي:**و هو لا يبتعد كثيرا عن فكرة النمط الاقتصادي، ففكرته تتمحور حول هدف تعظيم الربح في إطار نظرة عقلانية يؤمن بها مدراء المؤسسات و كذلك فان التعامل مع المستهلك لا يخرج عن إطار تعظيم الربح هذا، كما انه تنطلق نظرة الإدارة للعاملين من فكرة أن العمل يعتبر سلعة تباع و تشتري في ضوء العرض و الطلب عليها.

–**النمط الإداري:**تكمن فكرة النمط الإداري في أن تحقيق المنفعة الذاتية للمؤسسة بالإضافة إلى تحقيق منفعة الميع الأخرى بمثل توجها عقلانيا جديدا للإدارة بان العلاقة من المستهلكين تقوم على أساس الموازنة في المصالح و على شاكلة العلاقة مع مجهزي المواد الأولية للمؤسسة فضلا عن أن تحقق رضا المستهلك يعد أمرا حيويا.

–**النمط البيئي**: ظهر هذا النمط لكون مسؤولية المؤسسات الاجتماعية لا تنحصر في حدود الوضع الداخلي و للمؤسسة و ترتبط بالسوق حصرا، ولكن يجب أن تتوسع لتشمل فئات و أطراف متعددة يـ ؤطرها عامة اتمع، و ما يمكن تأشيره في هذا النمط هو مسؤولية المؤسسة في المحافظة على البيئة و تحقيق نوعية حياة أفضل للعاملين و للمجتمع ككل.

III. **المنهج الثالث**: أسس و أطر هذا المنهج من طرف الباحث CARROL الذي يرى أن المسؤولية الاجتماعية يمكن دراستها في ظل أربعة أبعاد محددة هي:

*البعد الاقتصادي: يستند إلى مبادئ المنافسة و التطور التكنولوجي، حيث يشمل على مجموعة كبيرة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تؤخذ في إطار احترام قواعد المنافسة العادلة و الحرة و الاستفادة التّامة من التطور التكنولوجي و كما لا يلحق ضررا في المجتمع و البيئة.

*البعد القانوني:يقوم على مبادئ حماية البيئة و الإسلامية المهنية و العدالة و قوانين حماية المستهلك.

*البعد الأخلاقي: يستند إلى معايير أخلاقية و كذلك إلىأعراف و قيم اجتماعية و في إطارها توجد معايير عديدة و حقوق الإنسان و احترام العادات و التقاليد السائدة.

*البعد الخيري: يرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام، و ما يتفرع عن ذلك من عناصرها ترتبط بالذوق العام و نوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء و ملابس و نقل و غيرها من جوانب أخرى.

IV. **المنهج الرابع** يقوم على أساس تحديد أنماط مختلفة لتبنيّ المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات:

- **المسؤولية الاقتصادية**: ترتكز مؤسسات الأعمال على هدف تعظيم الربح و أنّ المساهمات الاجتماعية ما هي إلانواتج عرضية و مشتقة منه، و من أنصار هذا التوجه **"فريدمان ميلتون"** الذي يرى أن المدراء هم محترفون و ليسو مالكين للاعمال التي يديرونها،و بهذا فهم يمثلون مصالح المالكين التي يفترض ان تتجزا باحسن الطرق لتعظيم الأرباح.
- **المسؤولية الاجتماعية**:تأخذ الأعمال في إطاره **بعين الاعتبار** المجتمع و متطلباته عند اتخاذ قرارا ا **مراعية آثار** هذه القرارات في كل جوانب المجتمع.
- **المسؤولية الاقتصادية–الاجتماعية**:**وضمنه فان إدارة** المؤسسات لا تمثل مصالح جهة واحدة أو بعض **الجهات ذات مصلحة،بل** إا تمثل مصالح جهات عديدة(تفرض أن توازن إدارة المؤسسة بين مصالحها مجتمعة).

V. **المنهج الخامس: و فيه تتجسد المسؤولية الاجتماعية كذلك بثلاثة أبعاد مهمة :**[1]

1. **البعد الخير الشامل: و** تتضمن تبرعات إنسانية في اطار استراتيجيات خيرية تتبعها المؤسسة على الأمد **البعيد دعما لقضية مهمة من قضايا المجتمع.**

2. **بعد المسؤولية الشاملة**: يشتمل على جميع المبادرات **الاجتماعية مثل:تشغيل العاملين من الأقليات و العمل** على تحسين البيئة و تقليل التلوث،و تأمين بيئة عمل صحية نظيفة و غيرها من الأمور التي تعكس مسؤولية عالية تجاه المجتمع.

3. **بعد السياسة الشاملة**: يشمل هدا البعد موقف المؤسسة الذي تتبناه تجاه القضايا السياسية و **الاجتماعية المثارة بقوة المجتمع.**

و خلاصة الأمر في **إطار** مناهج دراسة المسؤولية الاجتماعية نود الإشارة إلى ما يلي:[2]

1) هذه المناهج تبين مدى ثراء موضوع المسؤولية الاجتماعية و اهميته للافراد و المجتمع و المؤسسات.
2) أعطت هذه المناهج بعدا جديدا في تقييم أداء المؤسسات فبعد **أن كان الأمر منصبا على الأداء المادي و** المالي أضيف لها الأداء في الجانب الاجتماعي، و مثل فرص كبيرة أمام المؤسسات لتحسين **صورا** في المجتمع من **خلال مبادرا الإنسانية.**

[1] طاهر حسن منصور الغالبي و صالح محسن المهدي العامري،**المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال**،مرجع سابق ص67-68.
[2] طاهر محسن الغالبي و وائل محمد صبحي ادريس،**الإدارة الإستراتيجية**،مظور متكامل،مرجع سابق ص 524.

3) تعدد و تنوع هذه المناهج يعود إلى زيادة اهتمام الباحثين باغناء المفهوم و التوسع في دراسته **من وجهات نظر متعددة.**

المطلب الثاني: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية

يتم تحديد المسؤولية الاجتماعية بعدة اتجاهات:[1]

✓ **الاتجاه المفاهيمي و تأصيل فكرة المسؤولية الاجتماعية:** و يعد أقدم الاتجاهات تأتي في إطاره مجموعة الدراسات التي ركزت على تحديد المفهوم و توضيح **الإطار الدقيق للمسؤولية الاجتماعية، و لا شك أنّ تطور المفهوم ارتبط ارتباطا** وثيقا بالتطور الحاصل في بيئة الاعمال، وبالتغيرات الحاصلة في نظام القيم السائد في المجتمع **و بذلك فقد أخذ مفهوم المسؤولية الاجتماعية أبعاد متعددة.**

✓ **مجموعة الدراسات التي ركزت على مجالات و عناصر المسؤولية الاجتماعية:**تمثل محاولات لجعل **مفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوما عمليا يقاس بمؤشرات و عناصر قابلة للتطبيق من قبل مؤسسات الأعمال، لقد** شخصت الدراسات الأولى ضمن هذا الاتجاه مجموعة من الممارسين والأنشطة والعناصر التي تقع ضمن الاهتمام **المباشر للطابع** الاجتماعي لمؤسسات الأعمال ثمّ توالت **الإضافات** إلى هذه الأنشطة و العناصر تباعا مع تطور الحاصل في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية.[2]

✓ **الدراسات التي تتطرق إلى العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء الشامل للمؤسسات:**

ففي بداية هذا التوجه كل التركيزات تنصب على دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية و الأداء المالي بشكل خاص، ثم توالت الدراسات لربط المسؤولية الاجتماعية بالأداء الشامل في المؤسسات سواء كان هذا الأداء مقاسا بمعايير مالية أو غير مالية.

✓ **البحوث و الدراسات التي ترتبط بين المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الإدارة:**

وتم تركيز هذه البحوث على المحددات القيمية، و تاثير الاعراف و التقاليد السائدة في المجتمع على الدور الاجتماعي الذي تتبناه مؤسسات الأعمال.

✓ **مجموعة الدراسات و البحوث التي ترتكز على استشراف مستقبل إدراك المسؤولية الاجتماعية:**

تمت هذه الدراسات بغرض تجاوب مع التغيرات التي حصلت و لا تزال تحصل في المجتمعات و الحياة بشكل عام **مثل:العولمة-انتشار الديمقراطية-سرعة الاتصال**-شدّة المنافسة و التي ولدت تحديات مختلفة مثل:**التحدي** التكنولوجي و ظهور دور الدولة و زيادة المطالبة بحماية البيئة و غيرها و هذه كلها أوجبت على **المؤسسة إعادة النظر** و تطوير دورها الاجتماعي و مساهمتها لغرض التكيف و التعامل مع الواقع الجديد.

[1] طاهرمحسن منصور الغالبي وصالح محسن المهدي العامري، **المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال، مرجعسابق ص ص** 67-68.

[2]طاهر محسن منصور و صالح المهدي المعاوي، مرجع سابق، **ص**67.

✓ **دراسات و بحوث ركزّت على المسؤولية الاجتماعية بشكلها الشامل:**

يرى هذا النمط في المسؤولية الاجتماعية تركيبا معقدا، وليس مفهوما مبسطا قابلا للقياس بمعايير موحدة عالميا و إقليميا، حيث أنّ التداخل الحاصل في التغيرات الحضارية و الدينية والثقافية و السياسية و أمور أخرى ولد تعقيدا في معرفة متطلبات المجتمع بحاه المؤسسات، و بذلك اصبح لازم على الإدارة متابعة التغيرات الحاصلة في هذا الاتجاه لغرض فهمها و التعامل معها بشفافية

✓ **مجموعة الدراسات الحديثة التي تربط بين المسؤولية الاجتماعية و متغيرات أفرزتها نتائج ثورة المعلومات و المعرفة:** إن ما يترتب على هذه النتائج من إعادة تأهيل للعاملين و زيادة نسبة المشاركة بالقرار و الإدارة المفتوحة، وانتشار شبكة الاتصال و الإنترنت و نقل المعلومات بسرعة فائقة و عرض المعلومات بكميات هائلة و إمكانية الدخول إليها بسهولة شكل تحديا مما يجعل من المؤسسات إعادة النظر في دورها الاجتماعي للاستجابة مثل هذا النوع من التغيرات.

- **وما تجدر الإشارة إليه هو أنّ** الدراسات و البحوث الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية في الدول النامية على وجه العموم و في الدول العربية على وجه الخصوص هي دراسات قليلة و حالات فردية تحتاج إلى كثير من الجهود و الدعم المستمر لغرض النهوض بها مع التركيز على إجراء البحوث الميدانية كخصوصية الموضوع و حساسيته و ارتباطه بشكل كبير بتطور مؤسسات المجتمع و التنمية السياسية في أي قطر من الأقطار العربية.

المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية

إن مجالات المسؤولية الاجتماعية ذات طبيعة متحركة تتغير من زمن لآخر تبعا للظروف الاقتصادية والاجتماعية السائدة و لتقدم المعرفة العلمية و تبعا لتغيرات القيم و المواقف في المجتمع، فمن الطبيعي وجود التباين في تحديد هذه الأنشطة وتبويبها في مجوعات متجانسة، كما أنه لا يمكن تعميمها في مختلف البيئات بنفس الدرجة الأولوية.

و طبقا لتقرير الجمعية القومية للمحاسبين بالولايات المتحدة الأمريكية(NAA) فانّ مجالات المسؤولية الاجتماعية تحدد في أربع مجالات هي:[1]

أ. انشطة خاصة بالتفاعل مع المجتمع و يتمثل في مجموعة من الانشطة ذات الطابع الاجتماعي و التي تهدف إلى تحقيق فائدة للجمهور العام.

ب. انشطة خاصة بالموارد البشرية و تمثل مجالا داخليا من مجالات المسؤولية الاجتماعية و تهدف إلى تحسين حالة العاملين.

ج. أنشطة خاصة بالمساهمات البيئية و الموارد المادية،و تتضمن الأنشطة التي تخصص لتخفيف أوضع تلويث و تشويه البيئة و الاقتصاد في استخدام الموارد الطبيعية و مصادر الطاقة.

[1] N.A.A, Repport of Committtee on Accounting for corporate Social perfor mance, The First Report, Management Accounting, Feb.1974,pp,39,41.

د. أنشطة خاصة بالمنتج بالمنتج أو الخدمة و تتمثل في الأنشطة التي تهدف أساسا إلى تحقيق و المحافظة على رضا العميل.

و قد جاء المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) بستة مجالات للأداء الاجتماعي (البيئة، الموارد الغير مجددة، الموارد البشرية،الموردون، العملاء و المنتجون، المجتمع)[1]

- أما جمعية المحاسبة الأمريكية (AAA) فقد أصدرت تقريرا بخمسة مجالات للأداء الاجتماعي هي (الرقابة على البيئة، توظيف الاقليات، العاملون، خدمة المجتمع، حماية المستهلك).[2]

كما عرفت الدراسات السابقة مجالات المسؤولية الاجتماعية المنظمة باتها سياسات او اعمال تهتم بقضايا المجتمع، و قد قسمت الدراسات أنشطة المسؤولية الاجتماعية إلى عدّة أنواع منها الأنشطة المتعلقة بالبيئة، برامج الأعمال الخيرية-توفير فرص عمالة متساوية-إنتاج منتج امن - سياسات الطاقة- الاندماج في المجتمع.

كما يمكن تصنيف الأنشطة ذات الاستجابة الاجتماعية وفقا لما يلي:[3]

1. **المسؤولية الاجتماعية في الممارسات التسويقية:**

مثال ذلك أن تتحرى المنظمة الصدق و الأمانة في الإعلانات الخاصة بمنتجاتها، فتتجنب الإعلانات الكاذبة و المبالغ فيها، و تقوم بتوجيه المستهلكين لشراء المنتجات الملائمة لاحتياجاتهم و تجنب خلق حاجات لا مبرر لوجودها.

2. **المسؤولية في الممارسات ذات العلاقة بالمنتج:**

مثال ذلك أن تتسم عمليات تصنيع المنتج بضمان الأمان، و السهولة في الاستخدام ...الخ، فالمنظمة الذكية هي التي تصنع منتج يوافق توقعات و رغبات المستهلك و يتعداها إلى ما هو أجود و أرقى.

3. **المسؤولية عن تعليم و تدريب و تدريب العاملين:**

فالانشطة المسؤولة اجتماعيا في ما يخص هذا المجال يمكن أن تتضمن استراتجيات المنظمة في مجال تنمية مهارات العاملين و تحسين قدراتهم المهنية.

4. **المسؤولية عن البيئة و تنميتها و الحفاظ عليها:**

و يبرر ذلك مثلا من خلال الاهتمام بتجنب تلويث البيئة و استنزاف الموارد الطبيعية، بالإضافة إلى الاهتمام باستخدام الفاقد في العمليات الإنتاجية.

---

[1] AICPA,Objectives of Financial Statements(N 4:The American Institute of certified public Accounting 1973) pp.53,58 .

[2] السيد صفا محمود، **نظرية الوكالة و الافصاح الاجتماعية للشركات المصرية**، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، العدد02، 2003-ص 57.

[3] فؤاد محمد حسين الحمدي، **"الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات و انعكاساتها على ارضاء المستهلك"**أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة و الاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد،2006، ص 40.

5. **تصرفات تستهدف تنمية العلاقات مع العاملين:**

و قد تشتمل هذه التصرفات برامج تنمية العلاقات الاجتماعية و المشاركة في اتخاذ القرارات و تحسين مزايا العمل، مثل الرعاية الصحية و التسلية و الأنشطة الترفيهية....الخ.

6. **الأنشطة التي تساهم في تحقيق العدالة:**

مثل دفع مساهمة المرأة في مجال العمل و توظيف الأقليات و عدم التمييز بين الأفراد المؤهلين لتشغيل الوظائف وفقا للنوع أو الدين أو اللون أو الأصول العرقية.... الخ.

7. **توفير بيئة عمل آمنة:**

و يتم ذلك من خلال التصرفات التي تجعل من بيئة العمل مكانا آمنا من المخاطر الصحية و المهنية بالإضافة إلى النظافة وتوفير سبل الراحة.

8. **ممارسة تصرفات أخرى:**

القيام بأنشطة تعكس الاهتمام بقضايا و مشكلات المجتمع مثل تقديم التبرعات و المشاركة في الاعمال الخيرية.

خلاصة الفصل:

بدأت المسؤولية الإجتماعية تتبوا حيزا و مساحة كبيرة من الاهمية على جميع الاصعدة و المجالات المحلية، و تحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل مؤسسات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة و الإرتقاء برفاهية المجتمع، فليكن لأي مؤسسة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعها من خلال زيادة الإهتمام بعرض الدور الاجتماعي.

و بعد دراستي لهذا الفصل و المتعلق بالإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية نستنتج أنّ:

- تعرف المسؤولية الاجتماعية على انها إلتزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه.
- تتمثل مبادئ المسؤولية الاجتماعية في: الإستدامة-المساءلة-الشفافية.....الخ.
- للمسؤولية الاجتماعية اهمية بالنسبة للدولة، المؤسسة، المجتمع.

تمهيد:

يعتبر مفهوم الأداء عموما و الأداء المالي خصوصا من أكثر المفاهيم الإدارية سعة و شمولا إذ ينطوي على العديد من المواضيع الجوهرية المتعلقة بنجاح أو فشل أي مؤسسة، و لارتباطه الوثيق بالوظائف المختلفة في المؤسسات على اختلاف أنواعها و خاصة الإقتصادية منها، لذلك حظي مفهوم الاداء بإهتمام الكثير من الباحثين بمختلف اتجاهاتهم الفكرية.

وبإعتبار تقييم الأداء المالي من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي مؤسسة إقتصادية للوصول إلى معدلات عالية من الكفاءة الإنتاجية حيث يهدف إلى قياس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها المالية و ذلك من خلال الإستغلال الأمثل للموارد و الإمكانيات المتاحة لها، جاء الفصل الثاني كإطار للإلمام بالإطار النظري للأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية، إلا أنه لا يمكن تناول موضوع الأداء المالي، دون الإحاطة بالإطار النظري للأداء بشكل عام و تحديد مفهومه و أنواعه و طرق تقييمه.

و من أجل تحقيق فهم أعمق للجوانب السابقة فإن منهجية البحث تتطلب التعرف على طبيعة و مفهوم و أنواع الأداء و طرق و أدوات قياسه، و من ثم التطرق للأداء المالي بتحديد مفهومه و معاييره و أهميته و خطوات تقييمه، لنقف بعدها على الأهداف المالية التي تسعى المؤسسة الإقتصادية لتحقيقها و طرق قياسها بإستخدام مؤشرات ونسب قياس الأداء المالي.

المبحث الأول:مفاهيم أساسية حول الأداء في المؤسسة الإقتصادية

يعتبر مفهوم الأداء أكثر المفاهيم شمولا في المؤسسات الإقتصادية إذ يشمل جميع جوانب المؤسسة الإقتصادية و وظائفها المختلفة، و الإطاحة بالجانب النظري للأداء في المؤسسات الإقتصادية سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهومه و أنواعه و طرق تقييمه .

المطلب الأول: ماهية الأداء في المؤسسة الإقتصادية

لتحديد ما هية الأداء في المؤسسة الإقتصادية سنقوم بتحديد مفهومه و أنواعه كما يلي:

مفهوم الأداء في المؤسسة الإقتصادية:

قبل التطرق إلى مفهوم الأداء سنقوم بتحديد مفهوم المؤسسة الإقتصادية أولا و من ثم التطرق إلى مفهوم الأداء.

مفهوم المؤسسة الإقتصادية:

تعرف المؤسسة الإقتصادية على أنها "منظمة إقتصادية و اجتماعية مستقلة، تؤخذ فيها قرارات حول تركيب الوسائل البشرية المالية و المادية و الإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في تحديد زماني و مكاني".[1]

و المؤسسة تنظيم إنتاجي المرتجى منه إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال مزج عوامل الإنتاج المختلفة (العمل، الأرض، رأس المال، التنظيم)، لتتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الإيرادات الكلية التي تمثل حاصل ضرب سعر السلعة في الكمية المباعة منها و تكاليف الإنتاج، و كذلك هي الوحدة الإقتصادية التي تتجمع بها الموارد البشرية و المادية الازمة للنشاط الإقتصادي.[2]

و المؤسسة الإقتصادية عبارة عن تنظيم يضم مجموعة أفراد و رأس المال* و لها كيان واقعي خاص و تتمع بالإقتصادية الذاتية و تتكون من عناصر مختلفة يتم تعيينها في سبيل تحقيق أهداف إقتصادية و اجتماعية معينة.[3]

كما يعتبرها بعض الباحثين انها جميع اشكال المنظمات الإقتصادية المستقلة ماليا، هدفها توفير الإنتاج لغرض التسويق، و هي منظمة و مجهزة بكيفية توزع فيها المهام و المسؤوليات، و يمكن ان تعرفها بانها وحدة إقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية و المادية اللازمة للإنتاج الإقتصادي.[4]

---

[1] عبد الرزاق بن حبيب، **إقتصاد و تسيير مؤسسة**،ط 3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 206، ص 28.

[2] عمر صخري، **اقتصاد المؤسسة**،ط 6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 24.

* لجانب من الاعتبار أننا أن نفصل في الجزء المتعلق بالمؤسسة الاقتصادية و أنواعها، فيمكن أن نشير أنّ المؤسسة الاقتصادية و أنواعها،فيمكن أن نشير أن المؤسسة الاقتصادية يمكن أن تقسم بحسب المعيار القانوني و طبيعة الملكية إلى مؤسسات عمومية و مؤسسات خاصة و تضم هذه الأخيرة مؤسسات فردية و مؤسسات الشركات،أما بحسب النشاط الاقتصادي فتصنف إلى المؤسسات الصناعية و المؤسسات الفلاحية و المؤسسات المالية و مؤسسات الخدمات،للاستزادة أنظر

[3] نبيل جواد،**إدارة و تنمية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**ط1، مجد المؤسسة الجامعية، لبنان، 2007، ص12.

[4] اسماعيل عرباحي، **اقتصاد مؤسسة(أهمية التنظيمة دينامكية الهياكل)**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص 11.

مفهوم الأداء:

و قبل التطرق إلى مفهوم الأداء و أنواعه يجدر بنا الإشارة بداية إلى أنّ الإشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من كلمة الإنجليزية (TOPERFORM) وقد إشتقت هذه الكلمة بدورها من اللغة الاتينية (PERFORMER) و الذي يعني تنفيذ مهام مهمة و تأدية عمل.[1]

يشير مفهوم الأداء في عمومه إلى ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز ، و الذي يتصف بالشمولية و الإستمرار، و من ثم و بهذا المعنى يعتبر المحدد لنجاح المؤسسة و بقائها في اسواقها المستهدفة، كما يعكس في الوقت نفسه مدى قدرة المؤسسة على التكييف مع بيئتها، أو فشلها في تحقيق التأقلم المطلوب، و تصدر الإشارة إلى أن مفهوم الأداء مرتبط بمصطلحي الكفاءة و الفاعلية، أمّا الكفاءة فتعني توظيف و إدارة موارد المؤسسة بأفل تكلفة، و بالنسبة للفعالية فتتعلق بإنجاز تطبيق الأهداف المسطرة على أحسن وجه .

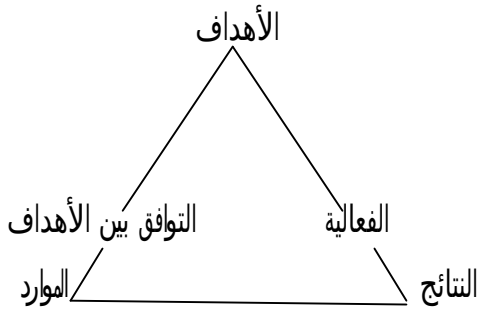
يعد الأداء مؤشرا هاما تبنى عليه العديد من القرارات الهامة فهو يحدد إتجاهات سير المؤسسة سلبا أو إيجابا، و يحدد مدى الإقتراب أو الإبتعاد عن تحقيق الأهداف و تنفيذ الخطط الموضوعة و بذلك يعكس مدى نجاح المؤسسة أو إخفاقها[2].

و يختلف مفهوم الأداء بإختلاف مؤشرات قياسيةن، و كذلك بإختلاف طبيعة عمل المؤسسات الإقتصادية و أهدافها و الجهات التي تقيسه. فهناك من يعرّف على أنه " البحث عن تعظيم العلاقة بين النتائج و الموارد بغرض تحقيق الأهداف المسطرة ".

و منه نلاحظ أن الأداء مرتبط بعدة مفاهيم آخرى أهمها الفعالية و الفاعلية، الأولى تعني مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، أما الثانية فيقصد بها مدى الإقتصاد في الوسائل المستعملةمن طرف هذه المؤسسة في تحقيق تلك الأهداف.

و بالتالي الأداء هو تفاعل بين الأهداف و الموارد و النتائج المتوقعة ، و يمكن تمثيل ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم(2–1): مثلث الأداء



المصدر: العايب عبد الرحمان، **التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الإقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة**، مذكرة ماجيستير، جامعة سطيف، 2010، 2011، ص، 143

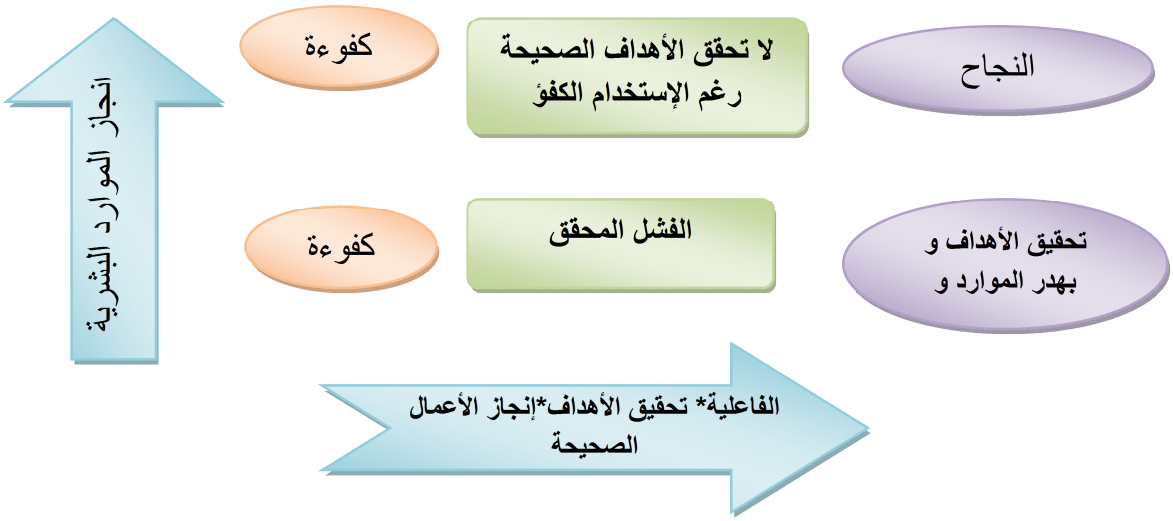
و منه يمكن القول أن الأداء هو:

[1] Abdellatif Khemakhem, **Ladynamique du control de gestion,** Dunod, 2 ed, paris, 1976, p 310.

[2] علي السلمي، **تطوير الأداء و تجديد المؤسسات الإقتصادية**، دار قباء للطباعة و النشر، والتوزيع، مصر، بدون طبعة، 1998، ص، 11.

- إنعكاس لقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها و قابليتها لتحقيق هذه الأهداف.
- إنعكاس لكيفية إستخدام المؤسسة للموارد الموضوعة تحت تصرفها، و إستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على الوصول إلى أهدافها.
- إنعكاس لقدرة المؤسسة على تحقيق الكفاءة و الفاعلية.
- النجاح الذي تحققه المؤسسة في تحقيقها لأهدافها.
- محصلة قدرة المؤسسة في إستغلال مواردها و توجيهها نحو تحقيق الأهداف.
- إنعكاس لقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الطويلة الآجل.

(الشكل 2–2) الحالة المثلى لتحقيق الأهداف في ظل إستغلال الموارد بأحسن طريقة ممكنة.



المصدر: طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي، إدريس، **الإدارة الإستيراتيجية منظور منهجي متكامل**، مرجع سبق ذكره، ص 4

ثانيا: أنواع الأداء

2-1. **حسب معيار المصدر**:وفقا لهذا يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين، الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي، و الأداء الخارجي[1]:

الأداء الداخلي: كذلك يطلق عليه اسم أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا من التوليفة التالية[2]:

- **الأداء البشري**: و هو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استيراتيجي **قادر على صنع القيمة و** تحقيق الافضلية من خلال تسيير مهارتهم.
- **الأداء التقني**: و يتمثل في قدرة المؤسسة على إستعمال إستثماراتها بشكل فعال.
- **الأداء المالي**: و يمكن في فعالية و إستخدام الوسائل المالية المتاحة.

[1] **كوثر بوغابة، دور الموازنة التقديرية في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية دراسة حالة ليند غاز الجزائر**، مذكرة ملسترفي علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012، ص10.

[2] Bernard Martory , **control de gestion social ,** librairie Vuibert , paris, 1999, p,236 .

فالأداء الداخلي هو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير **نشاطها من موارد بشرية، موارد مالية، موارد مادية.**

الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة[1].

فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه و لكن المحيط الخارجي هو الذي يولده. فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الحيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كإرتفاع القيمة المضافة مقارنة بالسنة الماضية نتيجة لإنخفاض أسعار المواد و اللوازم **و الخدمات.** فكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو السلب.

إن هذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها و هذا سهل إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية **أين يمكن قياسها و تحديد أثرها و لعل من أهم طرق تحليل الظواهر طريقة الإحلال المتسلسل.**

2-2. **حسب معيار الشمولية:** يقسم الأداء داخل المؤسسة إلى أداء كلي و أداء جزئي[2]:

2-2-1. **الأداء الكلي:** يتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة في **تكوينها دور** إنفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، فالتعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة. ومثال الأهداف الرئيسية الربحية التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقيق ذلك بل تتطلب تضافر جميع المصالح أو الوظائف، فمصلحة المالية يجب أن تقدم توفر الأموال **الضرورية بأقل التكاليف و** أقل المخاطر، و مصلحة الإنتاج يجب أن تقدم منتوجات بأقل التكاليف و أحسن جودة، و مصلحة الأفراد يجب أن تحقق أفضل مردود، و المصلحة التجارية يجب عليها تسويق أقصى ما يمكن تسويقه و توفير المواد لعملية التصنيع و أحسن **جودة.**

2-2-2. **الأداء الجزئي: على عكس الأداء الكلي فإن الأداء الجزئي هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية** للمؤسسة، و هو يعبر عن قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكنة، فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق **أهدافه الخاصة به، لا أهداف الأنظمة الأخرى.** و بتحقيق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق **الأداء الكلي للمؤسسة، وكما سبق الإشارة إليه،** أهداف المؤسسة يجب **أن تكون متكاملة و متسلسلة تشكل فيما بينها شبكة.**

2-3. حسب المعيار الوظيفي: يرتبط هذا المعيار و بشدة بالتنظيم، لأن هذا الأخير هو الذي يحدد الوظائف و النشاطات التي تمارسها المؤسسة، إذن ينقسم الأداء في هذه الحالة حسب الوظائف المسندة إلى المؤسسة التي يمكن حصرها في الوظائف التالية:**وظيفة المالية- وظيفة الإنتاج- وظيفة الأفراد- وظيفة التسويق- وظيفة التموين-، و يضيف البعض الأخر وظيفة البحث و التطوير و وظيفة العلاقات العمومية.**

[1] Ibidem

[2] عبد المليك مزهودة، **الأداء بين الكفاءة و الفعالية-مفهوم و تقييم-**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر، 2001، **جامعة بسكرة، ص** 89.

2-3-1: أداء الوظيفة المالية

يتمثل هذا الاداء في قدرة المؤسسة على بلوغ اهدافها المالية باقل التكاليف الممكنة، فالاداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي و توفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها، و تحقيق معدل مردودية جيدة وتكاليف منخفضة[1].

2-3-2: أداء وظيفة الإنتاج:

يتحقق الأداء الإنتاجي للمؤسسة عندما تتمكن من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بمثيلاتها أو نسبة القطاع الذي تنتمي إليه، و إنتاج منتجات بجودة عالية و بتكاليف منخفضة تسمح لها مزاحمة منافسيها و تخفيض نسبة توقف الآلات و التآخر في تلبية الطلبيات[2].

2-3-3: أداء وظيفة الأفراد

قبل تحديد ماهية هذا الاداء، يتوجب الإشارة إلى اهمية الموارد البشرية داخل المؤسسة، فتكمن هذه الاهمية في قدرتها على تحريك الموارد الآخرى و توجيهها نحو هدف المؤسسة. فضمان إستخدام موارد المؤسسة بفعالية لا يتم إلا عن طريق الأفراد. كذلك وجود المؤسسة و إستمراريتها أو زوالها مرتبط بنوعية و سلوك الأفراد الذين توظفهم المؤسسة فلكي تضمن المؤسسة بقاؤها يجب أن توظف الأكفاء و ذوي المهارات العالية و تسيرهم تسييرا فعالا، و تحقيق فعالية المورد البشري لا تكون إلا إذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب و في الوقت المناسب لإنجاز عمله[3].

يتجلى اداء وظيفة الافراد من خلال مجموعة من المؤشرات و المعايير يمكن ذكر منها المجموعة التالية[4]:

- عائد الأفراد.
- عدد الحوادث و الإجراءات التأديبية التي كلما قل عددها دل ذلك على الأداء الجيد.
- التغيبية (ABSETEISME): و يقصد بها فقدان المواظبة على العمل الذي يشترط الحضور إلى مكان العمل. و قياسها يتم بمجموعة من المؤشرات[5] هي:

معدل الخطورة = ساعات المطلوب عملها.

---

[1] Marcel Laflame , **Le management : approche systémique. Gaetan Morin éditeur,** 3ed CANADA, 1981, p, 356.
[2] Ibid, p, 357.
[3] George R. Terry, Stéphan. G Franclin**, les principes du management.** Ed economica, 8 ed paris, 1985, p. 325.
[4] Marcel Laflame, op cit, p,p, 356.357.
[5] Robert le DUFF et al, **Encyclopédie de la gestion et du management.** Editions Dalloz, paris, 1999,p, 897.

التغيبية لكل أجير = أيام أو ساعات الغياب/ عدد المأجورين.

المدة المتوسطة للتغيبية = ساعات التغيبية/ عدد الغيابات.

و الأداء حسب هذا المعيار يتحقق كلما إنخفضت نسبة مؤشرات التغيبية و إتجهت نحو الصفر.

- **علاقات أرباب العمل و النقابات:** و يمكن تفسير هذا المعيار بعدد الإضطرابات الحاصلة داخل المؤسسة. و إنعدام الإضطراب يعكس الجو الملائم الذي توفره المؤسسة لمستخديمها.

2-3-4: أداء وظيفة التموين:

يتمثل أداؤها في القدرة على تحقيق درجة عالية من الإستقلالية عن الموردين، و الحصول على المواد بجودة عالية و في الآجال المحددة و بشروط دفع مرضية و الحصول على آجال تسديد الموردين تفوق الآجال الممنوحة للعملاء، و تحقيق إستغلال جيد لأماكن التخزين[1].

2-3-5: أداء وظيفة البحث و التطوير:

يمكن دراسة أداء وظيفة البحث و التطوير بدراسة المؤشرات التالية:[2]

- الجو الملائم للإختراع و الإبتكار و التجديد.
- وتيرة التجديد مقارنة بالمنافسين.
- نسبة و سرعة تحويل الإبتكارات إلى المؤسسة.
- التنويع وقدرة المؤسسة على إرسال منتوجات جديدة.
- درجة التحديث و مواكبة التطور.

2-3-6: أداء و ظيفة التسويق:

يتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة. هذا الأداء يمكن معرفته من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق التي يمكن ذكر منها المجموعة التالية[3]:

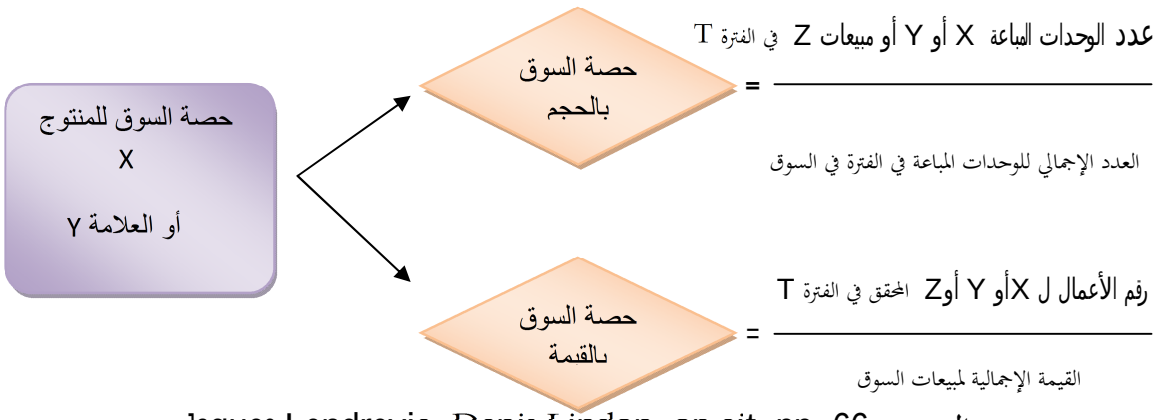
01. **حصة السوق:** مؤشر مستعمل بكثرة لتحديد الوضعية التنافسية لمنتوج أو لعلامة أو لمؤسسة و يحسب بالعلاقة التالية: حصة السوق = مبيعات منتوج أو علامة/ المبيعات الإجمالية.

---

[1] Marcel Laflame, op, cit, p, 358.
[2] Ibidem.
[3] Ibid, p, 357.

و يعبر عن هذه النسبة بوحدات عينة أو بالقيمة[1] و يمكن توضيح هذا المؤشر كما يلي:

الشكل رقم (2-3): كيفية حساب حصة السوق



المصدر: Jaques Lendrevie, Denis Lindon, op cit, pp, 66.

02. إرضاء العملاء: يمكن حساب هذا المؤشر من خلال حساب عدد شكاوي العملاء أو تحديد مقدار مردودات المبيعات.

03. السمعة(NOTORIETE): فهي تقيس الحضور أو تواجد إسم العلامة لدى دهن الأفراد.

04. مردودية كل منتوج.

2-3-7: أداء وظيفة العلاقات العمومية:

في هذه الوظيفة يمكن أن يتجسد بعض أبعاد مفهوم الأداء التي تم التطوق لها في المبحث السابق فلأداء في هذه الوظئفة يأخذ بعين الإعتبار المساهمين، الموظفين، العملاء، الموردين و آخيرا الدولة بالنسبة للمساهمين، يتحقق الأداء عندما يتحصل **على عائد مرتفع للأسهم و** إستقرار في الأرباح الموزعة. **أما الموظفين،** الأداء هو توفير او خلق جو عمل ملائم و معنويات مرتفعة، أما الموردين الأداء هو إحترام المؤسسة آجال التسديد و الإستمرار في التعامل في حين الأداء من وجهة نظر العملاء هو الحصول على مدة طويلة لتسديد ما عليهم منتوج في **الآجال المناسبة و الجودة العالية.**

2-4. **حسب معيار الطبيعة:** تبعا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى أداء إقتصادي، إجتماعي، تكنولوجي، وأداء إداري[2].

[1] Jaque Lendrevie, Denis Lindon, Merctor, Editions Dalloz, 6 ed, paris, 2000, p, 64.

[2] **عادل عشي، تقييم الأدء المالي للمؤسسة الإقتصادية**، رسالة ماجيستير، كلية الحقوق والعلوم الإقتصاديةن جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص، 5.

2-4-1. **الأداء الإقتصادي:** يعتبر الأداء الإقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الإقتصادية إلى بلوغها، و يتمثل في الفوائض الإقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها، و يقاس الأداء الإقتصادي عادة بإستخدام مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة.

2-4-2. **الأداء الإجتماعي:** لأي مؤسسة أساس لتحقيق المسؤولية الإجتماعية داخلها، و يصعب قياس الأداء الإجتماعي بالمقاييس الكمية المتاحة، و لتحديد مدى مساهمة المؤسسة في المجالات الإجتماعية التي تربط بينها و بين الجهات التي تتاثر بها.

2-4-3. **الأداء التكنولوجي:** يتمثل الأداء التكنولوجي للمؤسسة في تحديد أهدافها التكنولوجية أثناء عملية التخطيط، و في أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهداف إستيراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.

2-4-4. **الأداء الإداري:** و يتمثل في الأداء الإداري للخطط و السياسات و التشغيل بطريقة ذات كفاءة و فعالية، و لتقييم الأداء الإداري يمكننا غستخدام الأساليب المختلفة لبجوث العمليات.

المطلب الثاني: قياس و تقييم الأداء و أهميته

أولا: قياس الأداء و أهميته

إنّ قياس الأداء موضوع قديم ومتجدد في نفس الوقت، يوضح بأن المطابقة والعلاقة بين الأعمال و بيئتها ينعكس على الأداء.[1]

- **تعريف قياس الأداء:** القياس هو" تحديد كمية طاقة أو عنصر معين، و غياب القياس بدفع المسيرين إلى التخمين و إستخدام الطرق التجريبية التي قد تكون ذات دلالة"[2].

إذن قياس الأداء هو تحديد مقدار نتائج المؤسسة. و تعد عملية قياس الأداء المرحلة الأولى من عملية الرقابة المتمثلة في ثلاث مراحل أساسية: القياس المقارنة، تصحيح الإنحراف.

و قياس الأداء لا يتم في أغلب الحالات إلا بتوفر مجموعة من المعايير و المؤشرات التي تمكن من تحديد و تحديد تطوراته المحققة إذ إستلزم الأمر مقارنة بينه و بين الأداء السابق.

- **أهمية قياس الأداء**

و تتحدد في إطار الفائدة التي ترجوها المؤسسة من إجراء القيام بذا الدور المهم و الأساسي، و يمكن ذكرها فيما يأتي[3]:

- يساعد على تبرير تنفيذ البرامج و تكاليفها.
- يمكن لقياس الاداء ان يبين مدى قيام المؤسسة بمعالجة إحتياجات المجتمع من خلال إحراز التقدم نحو تحقيق الغايات.

---

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس،**أساسيات الأداء و بطاقة تقييم المتوازن، مرجع سبق ذكره، ص** 69.

[2] George. R. Terry, Stephen. G. Franklin, op, cit, p, 493.

[3] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس،**أساسيات الأداء و بطاقة تقييم المتوازن، مرجع سبق ذكره، ص** 71.

- إن قياس الأداء يشجع على التوجه بشكل بناء نحو حل المشاكل، حيث يوفر بيانات حقيقية **ملموسة** يمكن الإستناد إليها في إتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المؤسسة.
- القياس يزيد من تأثير المؤسسة، حيث يتم التعريف من خلال على المحاور التي تحتاج إلى الإهتمام و التركيز و يجعل من المكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.
- **لا يمكن أن يكون هناك تحسين من دون قياس.**
- الحصول على صورة واضحة حول فعالية و كفاءة البرامج و العمليات و الأفراد.

ثانيا: تقييم الأداء و أهميته

- **مفهوم تقييم الأداء**

هناك عدة مفاهيم لتقييم الأداء فهناك من يعرفه بأنه" تقدير موقف ما في ضوء دراسة مدى تحقيق هذا الموقف او المجال لهدف محدد"[1]، **كذلك** ينظر إلى عملية تقييم الاداء على انها" تقييم نشاط الوحدة الإقتصادية في ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة مالية معينة، و هي تهتم اولا بالتحقق من بلوغ الاهداف المخططة و المحددة مقدما و ثانيا كفاءة الوحدة في إستخدام الموارد المتاحة سواء كانت موارد بشرية أو رأسمالية"[2].

إن التقييم بصورة عامة هو عملية دراسة الأهداف المرسومة أو الموضوعة أو الخطط الموضوعة مع ما تحقق فعلا بغية معرفة الإنحرافات السلبية من أجل تصحيحها، و الإيجابية من أجل تثمينها و تدعيمها.

و بناءا على التعاريف السابقة يمكن القول بأن عملية تقييم الأداء هي عملية إدارة منظمة و مستمرة، بمبتغى إصدار الأحكام، و مقارنة النتائج مع الأهداف في مجالات مختلفة و محددة، في حين يركز تقييم الأداء كذلك في أحد أهم جوانبه على أداء الموظفين، وفق معايير الأداء و السلوك المتعلقة بالعمل، و كيفية أداء الموظف سابقا **و حاليا، وكيف جعل أدائه** لواجبات وظيفته بكفاءة أعلى في المستقبل، كما تحدد المواهب الكامنة لدى الموظف و التي تمكنه من الإرتقاء في سلم التدرج الوظيفي[3].

- **فوائد تقييم الأداء:**

لتقييم الأداء فوائد نوجزها فيما يلي[4]:

- ✓ يعتبر تقييم الأداء من أهم الركائز التي تتبنى **عليها عملية المراقبة والضبط.**
- ✓ يفيد تقييم الأداء بصورة مباشرة في تشخيص المشكلات و حلها، و معرفة مواطن القوة و الضعف في **المؤسسة.**
- ✓ يفيد في تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات العامة سواء للتطوير أو الإستثمارات أو عند إجراء تغيرات جوهرية.
- ✓ يعتبر من أهم **مصادر البيانات الازمة للتخطيط.**

---

[1] كوثر بوغابة،، **دور الموازنة التقديرية في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية**، مرجع سبق ذكره، ص 21.
[2] عبد المليك مزهودة، **الأداء بين الكفاءة و الفعالية**، مرجع سبق ذكره، ص 95.
[3] يعجي سعاد، **تقييم فعالية نظام أداء العاملين في المؤسسة الإقتصادية، دراسة حالة مؤسسة توزيع و تسويق المنتجات البترولية المتعدد نفطال المسيلة**، مذكرة مقدمة لاستكمال ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف- مسيلة، الجزائر، 2011، ص 7.
[4] توفيق محمد عبد المحسن، **تقييم الأداء مدخل جديد... لعالم جديد**، دار الفكر العربي، مصر، 2004، 2003، ص،3.

✓ يعتبر تقييم الأداء من أهم دعائم رسم السياسات العامة، سواء على مستوى المؤسسة أو على مستوى الدولة.

- **أهداف و شروط نجاح عملية تقييم الأداء**

– **الفرع الأول: أهداف تقييم الأداء**[1].

- يشمل الهدف العام لعملية تقييم الأداء في التأكد من أن الأداء الفعلي يتم وفقا للخطط الموضوعة،و هناك أهداف أخرى لعملية تقييم الأداء و تتمثل فيما يلي:

✓ تخفيض معدل مخاطر الأخطاء عند وضع الخطط.

✓ تحديد مراحل التنفيذ و متابعة التقدم في الخطط و الإستيراتجيات.

✓ توجيه الجهود اللازمة لتنفيذ الخطط.

✓ الوقوف على مستوى إنجازات المؤسسة و مقارنتها بأهدافها المسطرة.

✓ العمل على الحصول على أفضل عائد و دفع حركة التنمية حيث أن تحقيق التنمية يتم عادة من خلال التوسع و إقامة المؤسسات الجديدة، بالإضافة إلى زيادة و قدرة و كفاءة المؤسسات الموجودة و القائمة فعلا[2].

✓ التأكد من سيرورة التطورات الإقتصادية، و اللإجتماعية طبقا للأهداف المرسومة مقدما.

✓ تحقيق التعاون بين الوحدات و الأقسام التي تشارك في التنفيذ.

✓ الكشف عن مواطن الخلل و الضعف في نشاط المؤسسة و إجراء تحليل شامل لها، بهدف وضع الحلول المناسبة لها و تصحيحها.

✓ الوقوف على مدى كفاءة إستخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة.

– **الفرع الثاني: شروط نجاح عملية تقييم الأداء.**

من أجل أن تتمكن عملية تقييم الأداء من تحقيق الأهداف المستقرة و لكي تودي دورها بنجاح يجب أن تتوفر أو تتحقق فيها مجموعة من الشروط يمكن أن نوجزها على النحو التالي[3]:

✓ تحديد العناصر و الصفات التي سيتم بناءا عليها التقييم بشكل واضح و دقيق و مفهوم حيث يستطيع الرؤساء و المرؤوسين فهمها بشكل سهل و جيد.

✓ يجب أن يتوفر في عناصر التقييم حيث العمومية و إمكانية الملاحظة و إمكانية التمييز.

✓ يجب وضوح الأهمية النسبية لعناصر تقييم الأداء لكل وظيفة مع مراعاة بعض العناصر المشتركة، في تقييم عدد من وظائف تتفاوت قيمتها النسبية من وظيفة لآخرى.

---

[1] **محمد أبوقمر، تقويم أداء بنك فلسطين المحدود بإستخدام بطاقة القياس المتوازن**، مذكرة لنيل الماجيستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص، 23.

[2] المنظمة العربية للتنمية الإدارية، قياس و تقييم الأداء كمدخل لتحسين جودة الأداء المؤسسي، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2009، ص، 116.

[3] المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مرجع سبق ذكره، ص 131.

- ✓ضرورة تأييد طبقة الإدارة العليا تقييم الأداء فكلما كانت إتجاهات الإدارة إيجابية نحو عملية التقييم، يعني كلما كانت فرصة نجاحها و تحقيق أهدافها أكثر.
- ✓ يجب أن يكون تقييم المشرفين للمرؤوسين قائما على أسس موضوعية و على الإدارة العليا أن تتأكد من أن المشرف كان موضوعا في تقييمه لمرؤوسيه و أنه لم يكن لواحد أو أكثر من العاملين.
- ✓ ان لا تقتصر هدف تقييم الاداء على كشف الإنحرافات فقط بل يجب ان يمتد إلى تحليل و دراسة اسبابها من أجل إقتراح وسائل التصحيح المناسبة.
- ✓ وجود نظام لتقييم الأداء يستمد فعاليته من خلال توفر بعض الخصائص كالشمول و الوضوح و السرعة و التكامل مع العملية الإدارية[1].

- **أهمية تقييم الأداء**

تبرز اهمية تقييم الاداء في كل المجتمعات و النظم الإقتصادية من خلال ما تعين به الموارد الإقتصادية من ندرة بالنسبة للإحتياطات المتزايدة و يمكن إنجاز أهمية تقييم الأداء في الجوانب الآتية[2]:

- ➢ يوفر تقييم الأداء مقياسا لمدى نجاح المؤسسة من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها.
- ➢ إن تقييم الأداء يظهر مدى إسهام المؤسسة في عملية التنمية الإقتصادية و الإجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بأقل التكاليف و التخلص من عوامل الهدر و الضياع في الوقت و الجهد و المال، مما يؤدي إلى تخفيض اسعار المنتجات، و من تم تنشيط القدرة الشرائية و زيادة الدخل القومي، مما يعود على المجتمع و المنتج و العامل و المستهلك بالفائدة.
- ➢ تعكس عملية تقييم الأداء درجة الملائمة و الإنسجام بين الأهداف و الإستيراتجيات المعتمدة لتنفيذها و علاقتها بالبيئة التنافسية للمؤسسة.
- ➢ جذب الموارد البشرية الجيدة إلى المؤسسة، فهي تشبه نوعية المنتج في إدارة الإنتاج و أسلوب الدعاية و الترويج في إدارة التسويق[3].
- ➢ الدافعية للعاملين لتحقيق الأداء الأفضل عندما تنجز عملية التقييم بشكل موضوعي دقيق.
- ➢ يساعد على إعداد سياسة جيدة الرقابة بناءا على بيانات منظمة على أداء العاملين و هذا بدوره يحسن من كفاءة العملية الرقابية في المؤسسة.

[1] علي السلمي، الإدارة العامة، دار غريب للطباعة، مصر، 1988، 1989.
[2] بابا حنيني رانيا، **تقييم الأداء وفق المعايير البيئية في المؤسسة الإقتصادية دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الأبار، مذكرة** مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر في العلوم المالية و المحاسبية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2001، ص19.
[3] **بعجي سعاد، مرجع سبق ذكره، ص 9.**

المطلب الثالث: طرق و وسائل تقييم الأداء في المؤسسة الإقتصادية

هناك العديد من الطرق و الأداوات التي تستعمل في قياس و تقييم الأداء في المؤسسة، سنتطرق في هذا المطلب إلى بعضها.

أولا: لوحة القيادة

يرجع إستخدام لوحة القياس أو القيادة في حقل الإدارة إلى عام 1932، و طبقا لهذا تعد لوحة القياس أداة تستخدم من قبل العليا للمؤسسة في إلقاء نظرة سريعة على عملياتها و البيئة المحيطة بها[1].

وتعرف لوحة القيادة على أنها "وسيلة قياس الأداء الضرورية لإتخاذ القرار من كل أعوان المؤسسة" و هي عبارة عن "مجموعة مؤشرات و معلومات أساسية تسمح بتقديم نظرة شاملة و إكتشاف الضغوطات و إتخاذ قرارات توجيهية لعملية التسيير بغرض تحقيق الأهداف المسطرة ،كما تسمح أيضا بإعطاء لغة مشتركة لمختلف أعضاء المؤسسة".

كذلك تعرف بأنها عبارة عن- نظام للمعلومات يسمح بمعرفة دائمة و سريعة للبيانات الضرورية لمراقبة تسيير المؤسسة على المدى القصير، و لتسهيل أداء المسؤوليات-[2].

ثانيا: الحدود التنظيمية للوحة القيادة

تعتبر لوحة القيادة صورة مختصرة للهيكل التنظيمي للمؤسسة و صورة لأي قسم من أقسام المؤسسة، و تتوقف فعالية هذه الصورة على حدود التالية:

2-1: تحديد الأهداف:

إنطلاقا من إعتبار لوحة القيادة هي وسيلة تضمن لإكتشاف الوضعية من خلال الأهداف المسطرة، و عليه فإنّ غياب الأهداف يجعل من لوحة القيادة لا معنى لها، كذلك في حالة ما أنّ الأهداف المسطرة لا تتوافق أو لا تندمج مع السياسة العامة للمؤسسة فإن لوحة القيادة تعمل على توجيه القرارات بشكل سلبي و تتحول إلى عائق تنظيمي يؤثر على التنسيق و الإنسجام من مختلف الوحدات التنظيمية.

2-2: دقة المؤشرات:

في حالة التأكد من الأهداف المسطرة و تطابقها مع السياسة العامة للمؤسسة و قبولها من قبل أطراف المؤسسة، يجب عليها إيجاد المؤشرات الدقيقة التي تضمن قيادة المؤسسة في أحسن الشروط، لكن في حالة ما تكون هذه المؤشرات غير مضبوطة بدقة فإنها تنعكس سلبا على العملية التنظيمية من منطلق تقديم صور خاطئة للوضعية و عليه فإن القرارات المتخذة تكون لها الإنعكاسات السلبية على فعالية المؤسسة.

2-3: إمكانية القيام بالتغذية العكسية:

---

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، **الإدارة الإستيراتيجية منظور منهجي متكامل**، مرجع سبق ذكره، ص 494.

[2] سمية مصباح، **دور لوحة القيادة في تحسين تسيير الموارد البشرية دراسة حالة سونلغاز توزيع الشرق قسنطينة، مذكرة ماجيستير في إدارة الأعمال**، جامعة منتوري قسنطينة-الجزائر، ص ص 21،19.

إنطلاقا من تحديد الأهداف و إتخاذ القرارات التي تسمح بالقيام بمختلف الأعمال التي تدخل في نطاق تحقيق الأهداف، و التي يمكن متابعتها من خلال لوحة القيادة، و عليه فمن الضروري أن تكون المؤشرات المختارة تسمح بمتابعة مختلف الأعمال لتقييم فعالية القرارات المتخذة و ضبطها و تعديلها في حالة الضرورة، و في حالة العكس فإن القيادة يكون لها الأثر السلبي.

2-4: الإنحرافات التنظيمية:

يمكن أن تستعمل لوحة القيادة كأداة للتلاعب و المناورة تؤثر بشكل سلبي على تحقيق الأهداف المسطرة و ذلك من خلال:

- بناء لوحة القيادة بالإعتماد على مؤشرات تقوم على تحقيق أهداف خاصة تقدم نتائج خاطئة على مستوى المؤسسة ككل.
- القيام بنشر النتائج الإيجابية فقط على لوحة القيادة الإجتماعية في مؤسسة تعتمد على مبدأ الحذر في تعاملها مع بيئتها"محاولة منها تقديم إيجابية لها".

ثانيا: القيمة الإقتصادية المضافة

يمثل مدخل القيمة الإقتصادية المضافة مقياس مركب عن مؤشرات الأداء المالي، و تعد مقاييس القيمة المضافة مختلفة بين العائد على رأس المال المستثمر و كلفته، حيث أن مدخل القيمة الإقتصادية المضافة الإيجابية يؤشر بأن نشاطات مؤسسة الأعمال تم توليدها (قيمة أصحاب المصلحة) على فترة القياس و من الجدير بالذكر، أن النشاطات التي تولد القيمة المضافة السلبية هي نتيجة لفقدان قيمة أصحاب المصالح و الحقوق، و قد كان أصحاب المصالح في هذا المدخل منصب على المساهمين و أصحاب الأموال فقط، إن مدخل القيمة الإقتصادية المضافة يزود مؤسسة الأعمال بمعلومات مفيدة، عن قيمة العمليات لأكثر المقاييس المحاسبية للأداء مثل الربح المحاسبي، العائد على رأس المال، و من المفترض عدم النظر إليها كأسلوب بديل لإدارة المؤسسات، إن مدخل القيمة الإقتصادية المضافة يعد مفيد بشكل كبير عندما يتم إستخدامه لقياس مستوى تحسين الأداء أو عندما يتم مقارنة مستوى العمليات في نفس المؤسسة[1]،

و يعتمد على ثلاث عناصر أساسية:

01. أساليب التحليل القطاعي:

يقصد بالتحليل القطاعي، أن يتم إجراء التحليل المالي للمؤسسة بمعايير تعد و تحدد على المستوى القطاعي داخل الإقتصاد، و تعرف هذه المعايير بالمعدلات المعيارية و التي يتم إستخدامها و إستخراجها بإستخدام بيانات مجموعة أخرى من المؤسسات للأداء المالي في نفس القطاع.

02. تحليل الأنظمة النسبية للقوائم المالية:

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، **الإدارة الإستيراتيجية منظور منهجيي متكامل، مرجع سبق ذكره، ص** 494.

تستند هذه الطريقة إلى تحويل عناصر الأصول و الخصوم بالميزانية بالقياس إلى إجمالي الأصول بكل سنة، و كذا تحويل عناصر قائمة الدخل إلى نسب مئوية بالقياس إلى صافي المبيعات و منه فهذه الطريقة تساعد على عقد مقارنة موضوعية بين أداء المؤسسة و المؤسسات الأخرى.

03. تحليل المؤشرات المالية:

تعتمد هذه الطريقة على تصنيف المؤشرات المالية إلى مجموعات، حيث أن كل مؤشر مالي يمثل علاقة رياضية بسيطة بين بسط و مقام هذه العلاقة تعكس جانبا من الأداء العملي لكل منهما مثلا: ربحية الدينار المستثمر تعكس العلاقة بين مقدار الأرباح و حجم الإستثمارات التي تم توظيفها لتحقيق هذه الأرباح[1].

ثالثا: بطاقة الأداء المتوازن

كان أول ظهور لبطاقة الأداء المتوازن سنة 1992م ذات الأبعاد الأربعة: البعد المالي/ بعد العمليات الداخلية/ بعد الزبائن لسد الهوة الموجودة بين المستوى الإستيراتيجي و المستوى التنفيذي، و قد عرّفت بانها 'مدخل مبني على فرضية أن القياس هو متطلب مسبق للإدارة الإستيراتيجية يجب أن تحظى بإهتمام كبير من القيمة الإستيراتيجية فالذي لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته بوضوح'[2].

و عرّف بطاقة الأداء المتوازن بأنها "مجموعة من المقاييس المالية و غير المالية التي تقدم لمدراء الإدارات العليا صورة واضحة و شاملة عن اداء مؤسساتهم، إلا انه يمكن وصف بطاقة التقييم المتوازن بكونها إطار عام يشمل جوانب متعددة"[3].

كما تعرف بأنها 'مفهوم يساعد على ترجمة أي عمل فعلي، و هي تبدأ من رؤية المؤسسة و إستيراتيجيتها، ومن تحديد العوامل الحرجة بالنسبة لهذه الإستيراتجيات'. و بتعبير آخر، تدل بطاقة قياس الأداء المتوازن على كيفية خلق التوازن من عوامل متعددة و مختارة، تعكس إستيراتجية الأعمال[4]، و تعتمد بطاقة الأداء المتوازن مجموعة من المحاور و المكونات الرئيسية كما يلي:

- **مكونات بطاقة الأداء المتوازن:**

قدمت عناصر بطاقة الأداء المتوازن كم يلي[5]:

- **الرؤيا المستقبلية:** و التي تبين إلى أين تتجه المؤسسة و ما هي الهيئة المستقبلية التي ستكون عليها.
- **الإستيراتجية:** و تتألف من مجمل الأفعال و الإجراءات المهمة لتحقيق الأهداف المحددة.

---

[1] صالح بلاسكة، **قابلية بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الإستيراتيجية في المؤسسة الإقتصادية "دراسة حالة بعض المؤسسات"**، مذكرة ماجيتير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2012، ص 12.

[2] **خالد محمد حمدان، وائل محمد** صبحي إدريس، **الإستيراتيجية و التخطيط الإستيراتيجي**، دار الباروري العلمية للنشر و الطبع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2009، ص 396.

[3] وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي، **سلسلة إدارة الأداء الإستيراتيجي أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن**، مرجع سبق ذكره، ص 151.

[4] عبد اللطيف عبد اللطيف، حنان تركمان، **بطاقة التصويب المتوازن كأداة لقياس الأداء**، مجلة تشرين للعلوم الإقصادية و القانونية، المجلد 28، العدد 1، الأردن، 2006، ص 03.

[5] وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي، **سلسلة إدارة الأداء الإستيراتيجي أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن**، مرجع سبق ذكره، ص 158.

- **المنظور**: مكون يدفع بإتجاه تبني إستيراتجية معينة وفق تحليل لمؤشرات مهمة في هذا المنظور أو المحور و من ثم العمل على تنفيذ هذه الإستيراتجية للوصول إلى مؤشرات الواردة في المنظور.

- **الأهداف**: إنّ الهدف، بيان عرضي معنى الإستيراتجية و هو يبين كيفية القيام بتنفيذ الإستيراتجية المعتمدة، و يعبر عنها بالمستويات المحددة و القابلة للقياس لتحقيق الإستيراتجية.

- **المقاييس**: تعكس قياس مدى التقدم نحو تحقيق الهدف الإستيراتيجي و **تسهل عملية التنفيذ و الإنجاز على مستويات التنظيمية الدنيا.**

- **محاور بطاقة الأداء المتوازن:**

يتكون نموذج بطاقة **الأداء** المتوازن من أربعة محاور تعطي صورة شاملة و متكاملة عن أداء المؤسسة و هي متمثلة فيما يلي:

2-1: **المحور المالي**: يمثل المحور المالي و الذي يصطلح عليه أيضا بالمنظور المالي أحد المكونات الرئيسية في بطاقة الأداء المتوازن كما أشرنا آنفا، و يشير هذا المحور إلى مسألة فيما إذا كانت إستيراتجية المؤسسة و تنفيذها يشاركان في تحسين المرتبط بجوانب الإنتاج و التسويق ضمن خط السلطة المباشرة مع الأرباح و النمو و قيمة المساهمين[1].

2-2: **محور العملاء**: تتوجه المؤسسات المعاصرة إلى تلبية حاجات أو متطلبات العمل من حيث الأخذ بعين الإعتبار هذا المحور عند وضع الإستيراتجية لما له من أهمية في الحفاظ على الحصة السوقية و بقائها و إستمراريتها على الصعيد التنافسي، من خلال قدرة المنشأة على توفير منتج بنوعية عالية و سعر معقول[2].

2-3: **محور العمليات الدخلية**: يقصد به جميع الانشطة و الفعاليات الداخلية الحيوية التي تميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات، و التي من خلالها **يتم مقابلة حاجات العملاء و غايات و أهداف المالكين**[3].

2-4: **محور التعلم و النمو**: يقصد بهذا المنظور تحديد و تشخيص البنية التي يجب ان تحققها المؤسسة لتطوير و نمو و تحسين طويل الآجل، فهو يتعلق بقدرة المؤسسة على تطوير منتجات جديدة و تعلم أو إبتكار تقنية متقدمة و تطبيق سياسات إدارية حديثة، و الشكل (2-2) يوضح هيكل بطاقة الأداء المتوازن.

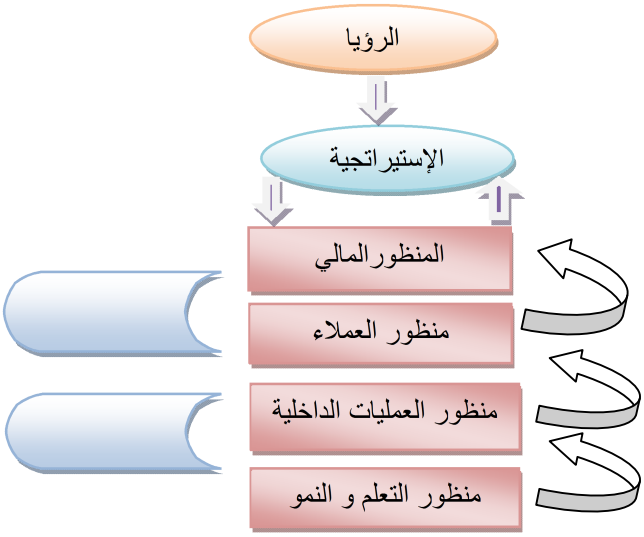
---

[1] وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي، **سلسلة إدارة الأداء الإستيراتيجي أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن**، مرجع سبق ذكره، ص 174.

[2] **صالحي عبد القادر، تقييم أداء العاملين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن** "دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز حصري 01 ورقلة"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص 20.

[3] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، **الإدارة الإستيراتيجية منظور منهجي متكامل**، مرجع سبق ذكره، ص 501.

الشكل (2-4): هيكل بطاقة الأداء المتوازن



المصدر: وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي، مرجع سبق ذكره 2009، ص 140.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية

يعتبر الأداء المالي من أهم عوامل نجاح و إستمرارية المؤسسات الإقتصادية، إذ يرتبط بأهم الوظائف لهذه المؤسسات ألا و هي الوظيفة الملية التي تختص بإتخاذ القرارات الإستثمارية و إدارة رأس المال و التمويل، و لتحقيق فهم أعمق للأداء المالي سأتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم و معايير الأداء المالي و خطوات تقييمه و العوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي و العوامل المؤثرة فيه

تعطي المؤسسات إهتماما كبيرا للجانب المالي، حيث تهتم بالارباح و تراكمها بإعتبارها تعطي إنطباعا إيجابيا على نمو الأعمال، و بذلك تحول الإهتمام إلى البحث عن إستخدام الامثل لهذه الاموال، مما ادى بهذه المؤسسات إلى مواجهة تحديات متزايدة عللى الصعيدين الداخلي و الخارجي، كزيادة التقدم التكنولوجي، و لكي تحافظ المؤسسات على مركزها المالي يتوقف إلى حد كبير على كفاءة أدائها المالي بما يواكب تلك التحديات.

أولا: مفهوم الأداء المالي

' يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء المؤسسة، حيث يركز على إستخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، كما أنه يساهم في إتاحة الموارد المالية و تزويد المؤسسة بفرص إستثمارية في ميادين الأداء المختلفة و التي تساعد على تلبية إحتياجات أصحاب المصالح و تحقيق أهدافهم'[1].

و من المفهوم السابق نستنتج أن الأداء المالي[2]:

[1] محمد محمود الخطيب، **الأداء المالي و أثره على المؤسسات**، دار حامد للنشر و التوزيع، ، عمان، 2009، ص، 45.
[2] البشير زوبيدي، **دور التقارير المالية في تحسين الأداء للمؤسسة** ، رسالة ماجيستر في المحاسبة و التدقيق، غير منشورة، جامعة سعد دحلب، البليدة، أكتوبر، 2011، ص-ص، 68-69.

- ✓ أداة تحفيز لإتخاذ القرارات الإستثمارية، و توجيه المستثمرين إتجاه المؤسسات الناجحة أو الأسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم و النجاح و غيرها.
- ✓ أداة لتدارك الثغرات و المشاكل و المعيقات التي قد تظهر في مسيرة المؤسسة، فالمؤشرات تدق ناقوس الخطر إذا كانت المؤسسة تواجه صعوبات نقدية أو ربحية أو تراكم الديون و القروض و العسر المالي و على الإدارة العمل لمعاجة الخلل.
- ✓ أداة لتحفيز العاملين و الإدارة في المؤسسة لبذل المزيد من الجهد هدف تحقيق نتائج مالية أفضل.

❖ **أهمية الأداء المالي:**

تنبع أهمية الأداء المالي عند متابعة نشاطات المؤسسة و مراقبة أوضاعها و تقييم مستويات أدائها و توجيهه نحو الإتجاه الصحيح، و إستخلاص المعوقات وإقتراح إجراءات تصحيحية، و ترشيد قرارات الإستثمارات حسب الأهداف العامة للمؤسسة، للحفاظ على الإستمرارية و البقاء و المنافسة حيث أن الأداء المالي يمكن أن يحقق للمستثمرين الأهداف التالية[1]:

يستطيع المستثمر من متابعة نشاط المؤسسة و طبيعته، ومتابعة الظروف الإقتصادية و المالية، و تقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية و سيولة و نشاط و مديونية.

يمكن المستثمر بالقيام بعملية التحليل و المقاربة و تفسير البيانات المالية لإتخاذ القرار الملائم.

ثانيا: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

يتأثر الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية بعدة عوامل، قد تكون داخلية أي خاضعة للتحكم النسبي للمؤسسة كطبيعة الإدارة، التحفيز، المهارات، و التكوين، و النجاح الإداري و حجم المؤسسة، و قد تكون عوامل خارجية غير خاضعة لتحكم المؤسسة المرتبطة بتغيرات سلوك المستهلكين و العوامل التكنولوجية و السياسية و القانونية[2].

- العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء المالي

من العوامل الداخلية التي تؤثر على أدائها المالي و التي يمكّن لإدارة المؤسسة التحكم فيها و السيطرة عليها بالشكل الذي يساعد على تعظيم العائد المتوقع، و تقليل التكاليف و المصروفات

و أهم هذه العوامل[3]:

- ✓ الرقابة على تكلفة الحصول على الأموال.
- ✓ الرقابة على التكاليف.
- ✓ الرقابة على كفاءة إستخدام الأموال المتاحة.
- ✓ إدارة السيولة.
- ✓ المؤشرات الخاصة بالربحية.

---

[1] ناصر دادي عدون، تقنيات **مراقبة التسيير**، الجزء الأول، دار المحمدية العامة، 1988، ص، 51.

[2] **دادن عبد الغني، قياس الأداء المالي في المؤسسات الإقتصادية حول إرساء نموذج الإنذار المبكر بإستعمال المحاكاة المالية، حالة** بورصتي الجزائر و باريس، أطروحة دكتوراه تخصص علوم إقتصادية، جامعة الجزائر، 2007، ص 38.

[3] **شدري معمرسعاد، دور المراجعة الداخلية المالية في تقييم الأداء في المؤسسة الإقتصادية**، رسالة ماجيستر في علوم التسيير، فرع مالية مؤسسة، الجزائر، 2009، ص 133.

- **العوامل الخارجية** المؤثرة على الأداء المالي:

توجه المؤسسة مجموعة من التغيرات الخارجية التي تؤثر على أدائها المالي و ربحيتها و يصعب **على إدارة المؤسسة** التحكم و السيطرة على هذه التغيرات، و محاولة إعداد الخطط البديلة لمواجهتها في الظروف الفجائية، و أهم هذه التغيرات[1]:

- التغير التكنولوجي المتوقع للخدمات.
- القوانين و التعليمات و الإجراءات التي تطبق على المؤسسات و منافسة المؤسسات في نفس القطاع.
- **السياسات المالية و الإقتصادية للدولة.**

المطلب الثاني: معايير الأداء المالي

إن التوصل إلى رقم معين لا يعني شيئا للمحللين الماليين ما لم يتم مقارنته بغيره من الأرقام لمعرفة الموقف المالي، فالنسب المالية لا تعني شيئا في حد ذاتها، فينبغي مقارنتها بمعايير نسب **أخرى.**

وهناك عدة معايير للمقارنة و هي[2]:

I. المعايير التاريخية: تعتمد هذه المعايير على مجموعة من المؤشرات المالية التاريخية لسنوات سابقة لنفس المؤسسة، و مقارنتها مع النتائج الحالية فمثلا تتم مقارنة مدى تطور هذه النسب نحو الأحسن أو الأسوء[3]، **و يمكن هذا المعيار المحلل** المالي الداخلي من حساب النسب المالية، و أهمية هذا المعيار تستمد من فائدته في إعطاء فكرة عن الإتجاه العام و الكشف عن مواضع الضعف و القوة، و بيان الوضع المالي الحالي مقارنة بالسنوات السابقة وذلك لغرض الرقابة على السنة **المطلوبة و تقييم الأداء من الإدارة العليا.** فضلا عما تقدم من فائدة كبيرة في تحسين كفاءة الإدارة المالية.

II. المعايير القطاعية (الصناعية): تشير هذه المعايير إلى معدل أداء مجموعة من المؤسسات وفي القطاع الواحد، أي مقارنة النسب المالية للمؤسسة بالنسب المالية للمؤسسات المساوية لها في الحجم و في طبيعة **النشاط، و يستفاد منها** بدرجة في عملية التحليل لانها مستمدة من القطاع ذاته.

III. المعايير المطلقة: و هي أقل و أضعف من المعايير الآخرى من حيث الأهمية، و تشير تلك المعايير إلى و جوده خاصية متاصلة تاخذ شكل قيمة ثابتة لنسبة معينة مشتركة بين جميع المؤسسات و تقاس بها **التقلبات الواقعية، و رغم** إتفاق الكثير من الماليين على عدم قبول المعايير المطلقة في التحليل المالي غلا أن هناك بعض النسب المالية مثل نسب **التداول.**

---

[1] شدري معمرسعاد، مرجع سبق ذكره، ص 133.
[2] طالب علاء فرحان، مرجع سبق ذكره، ص ص، 74،73.
[3] عدنان تايه النعيمي و آخرون، **الإدارة المالية النظرية و** التطبيق،ط 2، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2008، ص 102.

IV. **المعايير المستهدفة:** هذه المعاييرتعتمد نتائج الماضي مقارنة بالسياسات و الإستيراتجيات و الموازنات كذلك الخطط التي تقوم المؤسسات بإعدادها، أي مقارنة المعايير التخطيطية بالمعايير المحققة فعلا لحقبة زمنية ماضية. و يستفاد من هذه المعايير في تحديد الإنحرافات من أجل أن تستطيع المؤسسات بعد ذلك إتخاذ الإجراءات التصحيحية لها.

المطلب الثالث: خطوات تقييم الأداء المالي و أهميته

يعتبر تقييم الأداء المالي من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي تنظيم من التنظيمات الإدارية أو أي مشروع من المشروعات الإقتصادية للوصول إلى معدلات عالية من الكفاءة الإنتاجية حيث تهدف إلى قياس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها المالية و ذلك من خلال الإستغلال الأمثل للموارد و الإمكانيات المتاحة لها.

I. **أهمية تقييم الأداء المالي:** قبل الوقوف على أهمية عملية تقييم الأداء المالي لابد من تحديد عملية التقييم:

- **مفهوم عملية التقييم:** تتمثل عملية التقييم في قياس النتائج المحققة أو المنتظرة على ضوء المعايير مالية محددة مسبقا للحكم على مدى تحقق الأهداف أي مستوى الفعالية و تحديد الأهمية النسبية بين النتائج و الموارد المستخدمة، مما يسمح بالحكم على درجة الكفاءة[1].

و تعرف على أنا تقديم حكم ذو قيمة حول إدارة الموارد الطبيعية و المادية و المالية لإدارة المؤسسة و مدى إشباع منافع و رغبات أطرافها المختلفة، أي أن تقييم الأداء المالي هو قياس النتائج المحققة أو المنتظرة على ضوء معايير محددة سلفا[2].

و بذلك يعد تقييم الأداء المالي أداة تحفيز لإتخاذ القرارات الإستثمارية و توجيهها اتجاه المؤسسات الناجحة فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى المؤسسة أو الاسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم أو النجاح عن غيرها.

- **أهمية تقييم الأداء المالي:** تنبع أهمية تقييم الأداء المالي في عملية متابعة أعمال المؤسسات و فحص سلوكها و مراقبة أوضاعها، و تقييم مستويات أدائها و فعاليته و توجيه الأداء نحو الإتجاه الصحيح و المطلوب، من خلال تحديد المعوقات و أسبابها و إقتراح إجراءتها التصحيحية، و ترشيد إستخدامات المؤسسة و إستثماراتها وفقا للاهداف العامة للمؤسسات و المساهمة في إتخاذ القرارات السليمة، للحفاظ على الإستمرارية و البقاء و المنافسة و بذلك يعد تقييم الأداء المالي[3]:

- أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في المؤسسة في لحظة معينة ككل أو جانب معين من أداء المؤسسة أو أداء أسهمها في السوق المالي في يوم محدد و فترة معينة.
- أداة لتدارك الثغرات و المشاكل و المعوقات التي قد تظهر في مسيرة المؤسسة، فالمؤشرات تدق نافوس الخطر إذا كانت المؤسسة تواجه صعوبات نقدية او ربحية او لكثرة الديون و مشكل العسر المالي و بذلك تنذر إدارتها للعمل على معالجة الخلل.

---

[1] ذهيبة بن عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص 105.

[2] **دادن عبد الغني، قراءة في الأداء المالي و القيمة في المؤسسة الإقتصادية، مجلة الباحث، عدد 4، جامعة ورقلة، الجزائر**، 2006، ص 41.

[3] ذهيبة بن عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص106.

- أداة لتحفيز العاملين و الإدارة في المؤسسة لبذل المزيد من الجهد، بهدف تحقيق نتائج و معايير مالية افضل من سابقتها.
- كما تنبع أهمية الأداء المالي بشكل عام، لكونه يهدف إلى تقويم أداء المؤسسات من عدة زوايا و بطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في المؤسسة، لتحديد جوانب القوة و الضعف فيها الإستفادة من البيانات التي توفر الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين.

II. **خطوات تقييم الأداء المالي**: يمكن حصر خطوات تقييم الأداء المالي في العناصر التالية:

- الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية و قائمة الدخل و إعداد الموازنات و القوائم المالية و التقارير السنوية بأداء الشركات خلال فترة زمنية معينة.
- أحتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء مثل النسب الربحية و السيولة و النشاط و تتم بإعداد و إختيار الأدوات المالية التي تستخدم في عملية تقييم الأداء المالي.
- دراسة و تقييم النسب، و بعد إستخراج النتائج يتم معرفة الإنحرافات و مواطن الضعف للأداء المالي الفعلي من خلال مقارنته بالأداء المتوقع.
- وضع التوصيات الملائمة معتمدين على عملية تقييم الأداء المالي من خلال النسب، بعد معرفة أسباب هذه الفروق و أثرها على المؤسسة للتعامل معها و معالجتها[1].

المبحث الثالث: مؤشرات تقييم الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية

في سبيل تحقيق المؤسسات الإقتصادية لأهدافها المالية تقوم هذه المؤسسة بقياس و تقييم أدائها المالي بإستخدام مجموعة من المؤشرات و النسب المالية، و سنتعرض في هذا المبحث إلى الأهداف المالية للمؤسسة ابلإقتصادية و مؤشرات و نسب قياسها.

المطلب الأول: الأهداف المالية للمؤسسة الإقتصادية

إن التطرق بالدراسة لأهداف المؤسسة في عملية تقييم أدائها أمر ضروري لا يمكن الإستغناء عنه، إذ نجد معظم طرق تحديد مؤشرات و معايير التقييم تتطلب تحديد الأهداف، و بصفة عامة يمكن حصر الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها في الأهداف التالية: التوازن المالي، السيولة و اليسر المالي، المردودية، إنشاء القيمة. و يعتبر هذا الآخير هدفا جديدا فرضته الوضعية الراهنة التي تميز بها المحيط الخارجي للمؤسسة

أولا: السيولة و السير المالي

تقيس السيولة، بالنسبة للمؤسسة قدرتها على مواجهة إلتزاماتها القصيرة، او بتعبير اخر تعني قدرتها على التحويل بسرعة الأصول المتداولة، المخزونات و القيم القابلة للتحقيق..إلى أموال متاحة فنقص السيولة أو عدم كفايتها يقود المؤسسة إلى عدم الوفاء او مواجهة إلتزاماتها و تادية بعض المدفوعات.

و بصفة عامة عدم قدرة المؤسسة على توفير السيولة الكافية يؤدي إلى الإضرار بثلاث مصالح هي:

[1] محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص ص 46-47.

- **المؤسسة:** تحد السيولة من تطور و نمو المؤسسة، و ذلك بعدم تمكين المؤسسة أو السماح لها مثلا من إستغلال الفرص التي تظهر في المحيط كشراء مواد أولية بأسعار منخفضة مقارنة بمستوياتها الحقيقية الإستفادة من تخفيضات لقاء تعجيل الدفع أو شراء بكميات كبيرة.
- **أصحاب الحقوق:** تخلق مشكلة نقص السيولة عدة أزمات إتجاه الأطراف التي لها حقوق على المؤسسة، ففي الكثير من المرات يؤدي هذا النقص إلى تأخير تسديد الفوائد، في دفع مستحقات الأجراء في تسديد ديون الموردين.
- **عملاء المؤسسة:** قد تؤدي هذه المشكلة إلى تغيير شروط تسديد العملاء و بالتالي إنتقالها من اليسر إلى العسر و هذا الأمر ينتج عنه تدهور العلاقة التي يجب على المؤسسة تحسينها و خاصة في ظروف المحيط الحالي، فكل هذه المشاكل المترتبة عن نقص السيولة تفرض على المؤسسة الإهتمام بها و تسييرها بأسلوب جيد[1].

أما اليسر المالي فهو على خلاف السيولة، وتتمثل في قدرة المؤسسة على مواجهة تواريخ إستحقاق ديونها الطويلة و المتوسطة الآجل، فهو يتعلق بالإقتراض الطويل و المتوسط الآجل الذي تقوم به المؤسسة[2].

ثانيا: التوازن المالي

يعتبر التوازن المالي هدفا ماليا تسعى الوظيفة المالية لبلوغه لأنه يمس بإستقرار المؤسسة المالي، و يمثل "التوازن المالي في لحظة معينة التوازن بين رأس المال الثابت و الأموال الدائمة التي تسمح بالإحتفاظ به و عبر الفترة المالية، و يستوجب ذلك التعادل بين المدفوعات و المتحصلات أو بصفة عامة بين إستخدامات الأموال و مصادرها"[3].

و من التعريف يتضح أن رأس المال الثابت و المتمثل عادة في الإستثمارات يجب أن تمول عن طريق الأموال الدائمة، رأس المال الخاص مضافا إليه الديون الطويلة و المتوسطة الآجل ، و هذا يضمن عدم اللجوء إلى تحويل جزء منه إلى سيولة لمواجهة مختلف الإلتزامات. و تحقيق تغطية الأموال الدائمة للأصول الثابتة، يستوجب التعادل بين المقبوضات و المدفوعات.

مما سبق يظهر أن التوازن المالي يساهم في توفير السيولة و اليسر المالي للمؤسسة، و تكمن أهمية بلوغ هدف التوازن المالي في النقاط التالية[4]:

- تأمين تمويل إحتياجات الإستثمارات بأموال الدائمة.
- ضمان تسديد جزء من الديون أو كلها في الآجل القصير و تدعيم السير المالي.
- الإستقلال المالي للمؤسسة إتجاه الغير.
- تخفيض الخطر المالي الذي تواجهه المؤسسة.

[1] Josette Peyrard, **Analyse Fiananciére**. **Librairie Vuibert**, 8 ed, paris, 1999, p, 201.
[2] Ibid, p, 199.
[3] السعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الأعمال**، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000، ص، 30.
[4] **نفس المرجع السابق**، ص، 259.

ثالثا: المردودية

تعتبر من الأهداف الأساسية التي ترسمها المؤسسة و توجه الموارد لتحقيقها، فهي بمثابة هدف كلي للمؤسسةو تعتبر كذلك باها هدف من الاهداف او المجالات الثمانية التي يجب ان تسعى المؤسسة إلى تحديد في اهدافها(*).

و تعرف المردودية كمفهوم عام يدل على قدرة الوسائل على تحقيق النتيجة، و الوسائل التي **تستعملها المؤسسة تتمثل** في الرأس المالي الإقتصادي و هذا يعكس المردودية الإقتصادية و رأس المال المالي و هذا يعكس المردودية المالية[1].

فحسب نوع النتيجة و الوسائل المستخدمة يتحدد نوع المردودية، و بصفة عامة إهتمام المؤسسة ينصب على المردودية المالية و المردودية الإقتصادية.

رابعا: إنشاء القيمة

إنشاء القيمة للمساهمين تعني القدرة **على تحقيق مردودية مستقبلية كافية من الأموال المستثمرة حاليا. و المردودية** الكافية هي تلك التي لا تقل عن المردودية التي بإمكان المساهمين الحصول عليها في استثمارات **أخرى ذات مستوى خطر** مماثل، فإذا لم يتمكن فريق المسيرين **من إنشاء القيمة فإن المستثمرين يتوجهون** إلى توظيفات **أخرى أكثر مردودية**[2].

مما سبق يتبن أن هدف إنشاء القيمة يمنح أهمية كبيرة للمساهمين أو ملاك المؤسسة، و يجعل أهميتهم تحتل الصدارة.

[1] Alain Capiez, **élément de gestion Financiére. Masson**, 4 ed, paris, 1994, p, 121.
[2] Michel Gervais, contrôle de gestion, Ed Economic, 7 ed, paris, 2000, p, 249.

المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي بإستخدام التوازن المالي و المردودية

1. تقييم الأداء المالي بإستخدام التوازن المالي

يعتبر التوازن المالي في المؤسسة الإقتصادية من أهم المعيار لتقييم الأداء المالي كونه هدف مالي تسعى المؤسسة إلى بلوغه من أجل تحقيق إستقلاليتها لأن العجز المالي يؤثر على إستقلالية المؤسسة تحت تأثير اللجوء إلى الإقتراض هذا من جهة، و تؤثر ثقة ذوي الحقوق بالمؤسسة لعدم وفائها بإلتزامها من جهة أخرى.

أ. رأس المال العامل (**FR**):

يعرف رأس المال العامل على أنه ذلك الجزء من الأموال الدائمة المخصصة لتمويل جزء من الأصول المتداولة و ذلك لمواجهة دورة الإستغلال و يعتبر كهامش أمان[1] يمكن المؤسسة من مواجهة المخاطر المتعلقة بالعسر المالي و الإفلاس، و يتم حسابه كما يلي:[2]

رأس المال العامل: الأموال الدائمة– الأصول الثابتة= الأموال الخاصة+ الديون الطويلة- الأصول الثابتة

رأس المال العامل: الأصول المتداولة- الديون القصيرة الأجل= (المخزونات+ قيم محققة + قيم جاهزة)- الديون قصيرة الآجل.

ب.الإحتياج في رأس مال العامل(**BFR**) :

يمكن تعريفه بأنه رأس المال العامل الذي تحتاجه المؤسسة فعلا لمواجهة إحتياجات السيولة عند مواعيد إستحقاق الديون القصيرة الأجل، و تتضمن لتسيير دورة الإستغلال العادية. و يتم حساب الإحتياج في رأس مال العامل وفق العلاقة التالية[3]

الإحتياج في رأس المال العامل= (الأصول المتداولة- قيم جاهزة)-(موارد قصيرة الآجل- السلفات المصرفية)

ت.الخزينة (**TR**) :

يمكن تعريف خزينة المؤسسة على انها مجموع الاموال التي تكون تحت تصرفها خلال دورة الإستغلال و تشمل صافي القيم الجاهزة أي ما تستطيع التصرف فيه فعلا من مبالغ سائلة[4]. و تحسب الخزينة بإحدى العلاقتين التاليتين[5]:

الخزينة= رأس المال العامل- إحتياج رأس المال العامل

= القيم الجاهزة – السلفات المصرفية.

من خلال العلاقة الموضحة في حساب الخزينة نجد انها ترتبط براس المال و الإحتياج في راس المال العامل، لذا عند تحليل الوضعية تكون أمام ثلاث حالات: خزينة موجبة، خزينة معدومة، خزينة سالبة.

2. تقييم الأداء المالي بإستخدام المردودية

---

[1] Jacques Teulié. Toposcalain, **Finance**, 2 eme. Edition, Vuibert, 1997, p, 437.

[2] إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، مرجع سبق ذكره، ص- ص، 88،89,

[3] اليمين سعادة، **إستخدام التحليل المالي في تقييم أداء المؤسسات الإقتصادية و ترشيد قراراتها**، مذكرة ماجيستير في إدارة الأعمال، غ منشورة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2004، ص، 64.

[4] **ناصر دادي عدون، تقنيات مراقبة التسيير، الجزء الأول**، دار المحدية العامة، الجزائر، 1988، ص، 51.

[5] اليمين سعادة، مرجع سبق ذكره، ص، 66.

تعرف المردودية بانها قدرة المؤسسة على تحقيق الارباح نتيجة لإستخدام راس مالها في نشاطها الإستغلالي، كما تعتبر من أفضل المعايير للحكم **على أداء المؤسسة**[1].

و لدراستها يمكن الإعتماد على نوعين رئيسيين للمردودية و هما:

2-1: **المردودية المالية**: و تسمى أيضا بعائد أو مردودية الأموال الخاصة، و هي العلاقة بين النتيجة التي حققتها المؤسسة و الأموال الخاصة فهي تقيس العائد المالي المتحقق من إستثمار أموال **أصحاب المؤسسة. و يمكن حسابها** بالعلاقة التالية[2]:

المردودية المالية (RCP): النتيجة الصافية/ الأموال الخاصة

2-2: **المردودية الإقتصادية**: هي العلاقة بين النتيجة الإقتصادية التي تحققها المؤسسة و مجموع الأموال التي إستعملتها.

قد يعبر عن النتيجة الإقتصادية بالفائض الإجمالي للإستغلال أو ينتجه الإستغلال، أما الأموال المستخدمة في تحقيق هذه النتيجة فيعبر عنها عادة بأصول المؤسسة، إلا أن البعض يستخدم الأصول الثابتة مضافا إليها إحتياج رأس المال العامل للتعبير عن الأموال المستعملة لتحقيق النتيجة الإقتصادية. **قياس المردودية الإقتصادية يسمح للمؤسسة بمعرفة** قدرتها على تحقيق الارباح بعيدا عن تاثير التمويل[3].

المردودية الإقتصادية(Re): نتيجة الإستغلال/ الأصول الإقتصادية.

المطلب الثالث: تحليل الأداء المالي بإستخدام النسب المالية

تعد النسب المالية من أهم أدوات التحليل المالي شيوعا و إستخداما في قياس و تقييم الوضع المالي للمؤسسة خلال فترة زمنية معينة[4]، و يمكن تقسيم النسب المالية إلى خمسة أنواع و هي كما يلي:

- **أولا: نسب السيولة**: و هي النسب التي تقيس العناصر السائلة و العناصر الأقرب إلى السيولة من أجل معرفة أن المشروع لا يعاني من عسر مالي في مجال سداد إلتزاماته، و أهم هذه النسب ما يلي[5]:

أ. **نسبة التداول**: و هذه النسبة تسمى أيضا بنسبة السيولة العادية، و يستفاد منها في معرفة مدى قدرة المشروع على الإيفاء أو سداد إلتزاماته[6].

السيولة العادية: (الأصول المتداولة/ الإلتزامات قصيرة الآجل'المطلوبة المتداولة'

ويحدد الخبراء قيمة معيارية لهذه النسبة و ينبغي ان لا تهبط عن هذه القيمة، حيث ان النسبة المقبولة[1] **هي (2/1)** أي أن الأصول المتداولة تكون ضعف المطلوبات المتداولة.

---

[1] عادل عشي، نفس المرجع السابق، ص 69.
[2] نفس المرجع السابق، ص، 71.
[3] نفس المرجع، ص، 72.
[4] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، **أساسيات الأداء و بطاقة تقييم المتوازن**، مرجع سبق ذكره ص ص، 178،182.
[5] عقل مفلح محمد، **مقدمة في الإدارة المالية و التحليل المالي**،ط 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، 2006، ص 312.
[6] النعيمي عدنان تايه، سعدون مهدي و آخرين، **الإدارة المالية**،ط 1، دار المسيرة، عمان، 2007، ص 103.

ب.نسبة السيولة السريعة: و النسبة المقبولة هنا هي (1/1)، و يرجع سبب إستبعاد المخزون السلعي، لجانب من الإعتبار أن عملية تحويل المخزون إلى سيولة يحتاج إلى وقت و ربما لا يمكن تحويلهفي مدة قصيرة لا سيما إذا كان السوق يمر بحالة كساد، و نعبر عن نسبة السيولة السريعة بالمعادلة الآتية[2]:

السيولة السريعة= ((الأصول المتداولة- المخزون السلعي)/ الإلتزامات قصيرة الآجل)

- **: نسبة الرافعة المالية**

وهذه النسب من النسب المهمة بالنسبة للمقرضين و المستثمرين بالإضافة طبعا للإدارة، حيث أن هذه النسب تظهر مدى مساهمة الديون في تمويل أصول المنشآة مقارنة بمساهمة المالكين، و من هذه النسب كالآتي[3]:

01. نسبة الديون إلى إجمالي الأصول (معدل نسبة المديونية أو الإقتراض)[4]:

يذكر أنه كلما زادت النسبة كلما قلّت قدرة المؤسسة على الإقتراض الخارجي في المستقبل، و نعبر عنها كما يلي:

نسبة الديون

نسبة الديون إلى إجمالي الأصول= ((المطلوبات المتداولة+ المطلوبات طويلة الآجل)*100/ إجمالي الأصول)

02. نسبة الديون إلى حقوق الملكية[5]:

وهي تمثل نسبة الديون إلى إجمالي حقوق الملكية المتضمنة رأس المال مضافا إليه الإحتياطات و الأرباح المحتجزة لدى التنظيم، و يعبر عنها بالعلاقة الآتية:

نسبة الديون إلى حقوق الملكية: الديون(خصوم متداولة و طوباة الآجل)* 100/ حقوق الملكية(رأس المال و الإحتياطات و الأرباح)

03. معدل تغطية الفوائد[6]:

تمثل هذه المؤشر صافي الربح قبل إقتطاع الضرائب و قيمة الفائدة المقابلة لنسبتها، على مجموع قيمة الفوائد المترتبة.

معدل تغطية الفوائد= صافي الربح قبل الفوائد و الضريبة/ **الفوائد المدفوعة**

04. نسبة التغطية الشاملة:

يمثل هذا المؤشر حاصل ضرب صافي الربح قبل إقتطاع الضرائب و قيمة الفائدة المقابلة لنسبتها في 100، على مجموع قيمة الفوائد إضافة لأقساط القروض المدفوعة.

---

[1] ناجي وليد الحيالي، **الإتجاهات المعاصرة في التحليل المالي**،ط1، مؤسسة الوراق، للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 35.

[2] **عقل مفلح محمد، مرجعسبق ذكره**، ص 314.

[3] ناجي وليد الحيالي، البطمة محمد عثمان، **التحليل المالي**،ط 1، **دار حسن، عمان**، 1996، ص 172.

[4] النعيمي عدنان تايه، سعدون مهدي و آخرون، **الإدارة المالية، مرجعسبق ذكره**، ص 103.

01. [5] ناجي وليد الحيالي، البطمة محمد عثمان، **مرجعسبق ذكره**، ص 172.

[6] النعيمي عدنان تايه، سعدون مهدي و آخرون، **الإدارة المالية، مرجعسبق ذكره**، ص 104.

نسبة التغطية الشاملة= صافي الربح قبل الفوائد و الضرائب*100/ الفوائد المدفوعة+ أقساط القروض المدفوعة

ثالثا: نسبة معدل الدوران

يشار إليها أيضا بإسم نسب النشاط أو نسب إدارة الموجودات من قبل المؤسسة، و نستفيد من هذه النسب و المعدلات في معرفة مدى كفاءة المؤسسة في إدراة أصولها و إستغلالها لهذه الأصول في توليد المبيعات، و تعتبر معدلات الدورانمن المؤشرات المهمة التر يتم عن طريقها معرفة كفاءة إستخدام أصول المشروع في توليد إيرادات التشغيل، ومن معدلات الدوران الآتي:

معدل دوران رأس المال العامل: تجدر الإشارة ان هناك نوعين من رأس المال، هما إجما

3لي رأس المال و الذي هو مقدار الموجودات المتداولة و النوع الثاني هو صافي راس المال و الذي هو فرق بين الموجودات المتداولة و المطلوبات المتداولة.

معدل دوران رأس المال العامل= (صافي المبيعات/ متوسط رأس المال العامل)

في حين تعبر عن متوسط رأس المال العامل بالعلاقة الآتية[1]:

متوسط رأس المال العامل= (الأصول المتداولة في أول مدة+ الأصول المتداولة في آخر المدة/2

معدل دوران المدينين[2]:

و هذا المعدل يقيس دوران المدينين و يحسب بناءا على قسمة صافي المبيعات الآجلة على متوسط رصيد المدينين فيتم حسابه بناءا على العلاقة التالية:

متوسط رصيد المدين= (المدينين أول مرة+ المدينين آخر مرة)/2

معدل دوران المخزون السلعي[3]: و هذا المؤشر هو الآخر من المؤشرات المهمة و التي يمكن من خلالها معرفة كفاءة ادارة المبيعات في تسويق منتجاتها، فكلما دار المخزون اكثر كلما حقق المشروع مبيعات اكبر ومن ثم سيحقق هامش ربح أكبر، و المعدل محدد بعدد المرات.

معدل دوران المخزون= تكلفة المبيعات/ متوسط رصيد المخزون

في حين أن متوسط **رصيد المخزون** يحسب كما يلي:

متوسط رصيد المخزون= (رصيد أول مدة+ رصيد آخر مدة)/2

معدل دوران الأصول: نستفيد من هذه المؤشرات في معرفة كفاءة الإدارة في إستثمار مصادر التمويل في الإستخدام و معدلاتكما يلي[4]:

-معدل دوران الأصول المتداولة: يحسب هذا المؤشر عدد مرات دوران الأصول المتداولة الذي يمثل **(أي المعدل)** مجموع صافي مبيعات المؤسسة نسبة إلى أصولها المتداولة، و يحسب وفقا للعلاقة التالية:

معدل دوران الأصول المتداولة= صافي المبيعات/الأصول المتداولة

---

[1] الحيالي وليد، مرجع سبق ذكره، ص ، 94.
[2] الصياح عبد القادر مصطفى، العامري سعود جايد، **الإدارة المالية**،ط 2، دار وائل للنشر، عمان 2006، ص 61.
[3] الحيالي وليد، مرجع سبق ذكره، ص، 96.
[4] النعيمي عدنان تايه، سعدون مهدي و آخرون، **الإدارة المالية**، مرجعسبق ذكره، ص 106.

-**معدل دوران الأصول الثابتة:** و يختلف عن المؤشر السابق على إعتبار أنه يعتمد على قيمة الأصول الثابتة كأوزان نسبية لترجيع مجموع صافي مبيعات المؤسسة وفقا للعلاقة التالية:

معدل دوران الأصول الثابتة= صافي المبيعات/ **الأصول الثابتة**

-معدل دوران الأصول الإجمالية: **وهو يقيس عدد مرات** دوران إجمالي الأصول سواء المتداولة و الثابتة، من خلال قسمة صافي المبيعات على مجموع الأصول.

معدل دوران مجموع الأصول =صافي المبيعات/إجمالي الأصول

نسب الربحية: تستخدم هذه النسب للحكم على كيفية إستخدام المؤسسات لموجوداتها، والربحية تمثل صافي نتائج **موجو ا بكفاءة**[1]، ومن هذه النسب الآتي:

- **العائد على المبيعات**[2]: هذه النسب تقيس مدى الربحية التي تحقق من مبيعات المنشآة.

العائد على المبيعات= (صافي الربحية بعد الضريبة*100)/ صافي المبيعات

-العائد على إجمالي الأصول[3]: يقيس هذا المعدل أو نسبة مدى ربحية الأصول أو الإنتائجية **النهائية للأصول**

العائد على إجمالي الأصول= (صافي الربح بعد الضريبة*100)/ متوسط إجمالي الأصول

- **العائد على حقوق الملكية:** نستفيد من هذه النسبة لقياس العائد المتحقق على أموال الملاك المستثمرة في الأسهم **العادية بالمؤسسة، و إذا كا ت هنا ك أسهم ممتازة فإنها تطرح** من صافي الربح بعد الضريبة

العائد على حقوق الملكية= ((صافي الربح بعد الضريبة- **توزيعات الأسهم الممتازة**)*100)/**متوسط حقوق الملكية للأسهم العادية**

-**متوسط حقوق الملكية:** يحسب هذا المؤشر بناء على العلاقة التالية:

متوسط حقوق الملكية=(حقوق الملكية من رأس مال أسهم عادية و إحتياطات و أرباح مبقاة أول المدة+ حقوق الملكية من رأس مال أسهم عادية و إحتياطات و أرباح مبقاة آخر المدة)/2

-**نسبة** مجمل ربح العمليات[4]: وهذه النسبة تستخدم لمعرفة كفاءة الإدارة في مجال تعاملها مع عناصر المبيعات، و مدى قدرتها على التحكم و السيطرة على هذه التكاليف و تكون هذه النسبة بالشكل التالي:

نسبة محمل ربح العمليات: (مجمل ربح العمليات/ صافي المبيعات)*100

- **هامش ربح التشغيل(قبل الفوائد و الضرائب)**[5]: ويمثل صافي الربح قبل إقتطاعات الضرائب و الفوائد نسبة إلى صافي المبيعات.

هامش ربح التشغيل= (صافي ربح العمليات قبل **الفوائد و الضرائب**/ صافي المبيعات)*100

[1] ناجي وليد الحيالي، البطمة محمد عثمان، **التحليل المالي**، مرجع**سبق ذكره**، ص 161.
[2] الصياح عبد القادر مصطفى، العامري سعود جايد، **الإدارة المالية**، مرجع**سبق ذكره**، ص 63.
[3] النعيمي عدنان تايه، سعدون مهدي و آخرون، **الإدارة المالية**، مرجع**سبق ذكره**، ص 106.
[4] ناجي وليد الحيالي، البطمة محمد عثمان، **التحليل المالي**، مرجع**سبق ذكره**، ص 149.
[5] ناجي وليد الحيالي، **الإتجاهات المعاصرة في التحليل المالي**، مرجع**سبق ذكره**، ص 78.

وتستخدم هذه النسبة كمقياس عام لكفاءة التشغيل و يعد هذا الإجراء ضروري كأحد إجراءات الرقابة و تقويم الأداء.

- **هامش الربح قبل و بعد الضرائب**[1]: وهذه النسبة تكشف مقدار الأرباح من كل و حدة نقدية واحدة من المبيعات الصافية.

هامش الربح قبل الضرائب= (الأرباح قبل الضرائب/ صافي المبيعات)*100

في حين هامش الربح بعد إقتطاع الضرائب يحسب كما يلي:

هامش الربح بعد الضرائب: (الأرباح بعد الضرائب/صافي المبيعات)*100

[1] النعيمي عدنان تايه، سعدون مهدي و آخرون، **الإدارة المالية، مرجع سبق ذكره، ص** 102.

خلاصة الفصل

لقد تطور الأداء و تبلورت مرتكازاته النظرية و التطبيقية أكثر فأكثر مع الزمن و تطور معه الأداء المالي الذي يعتبر أحد أهم أنواعه، كما اكتسى أهمية خاصة ليمثل وظيفة متخصصة لها قواعد و أصول، يشرف عليها أفراد مدربون على أدائها و تستعمل فيها مقاييس رسمية توضع على أساس علمي و موضوعي، و يساهم تقييم الأداء بصفة عامة و الأداء المالي بصفة خاصة للمؤسسة في معرفة الوضعية الحقيقية للمؤسسة من أجل مقارنتها مع الأهداف المسطرة و المراد تحقيقها، و من ثم تثمين ما يمكن تثمينه من إيجابيات تخدم عموم الأهداف، و تصحيح الإختلافات و الإنحرافات الحاصلة التي تبتعد بأداء المؤسسة عن الأهداف الموجودة، و قد خلصنا إلى مجموعة من النتائج نلخصها في ما يلي:

- يعرف الأداء على أنه محصلة قدرة المؤسسة في إستغلالها مواردها و توجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، و هو إنعكاس لكيفية إستخدام المؤسسة للموارد المالية و البشرية، وإستغلالها بكفاءة و فعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

- تعتبر بطاقة الأداء المتوازن الأداوات الحديثة التي تستخدم في تقييم الأداء.
- يعرف الأداء المالي بمدى قدرة المؤسسة على الإستغلال الأمثل لمواردها و مصادرها في الإستخدامات ذات الآجل الطويل و ذات الآجل القصير، وهو كذلك إنعكاس لكيفية إستخدام المؤسسة للموارد المالية و البشرية و إستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على أهدافها.

- هناك مجموعة من الأهداف المالية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها و هي:
  - السيولة و اليسر المالي
  - التوازن المالي
  - التحكم في المخاطر المالية
  - المردودية و إنشاء القيمة

- تتم عملية قياس و تقييم الأداء المالي بالإعتماد على مجموعة من المؤشرات و النسب المالية أهمها:
  - مؤشرات التوازن
  - نسب السيولة
  - نسبة الرافعة المالية
  - نسبة معدل الدوران
  - نسب الربحية

تمهيد الفصل:

بعد توضيح في الفصلين السابقين إلى جوانب النظرية حول المسؤولية الإجتماعية و الأداء المالي و ذلك من خلال التعرف على ماهية المسؤولية الإجتماعية و الأداء المالي تطرقت في الفصل الثالث إلى الجانب العملي فقد حاولت إسقاط الضوء على مجمع صيدال فرع إنتا ج – المدية – بحيث تم التركيز على دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة وقد تم الإعتماد في هذا الفصل على تحليل الإستبيانو ذلك بتقديم وصف لمنهج الدراسة، و الأفراد مجتمع الدراسة و عينتها، و كذلك أداة الدراسة المستخدمة و طرق إعدادها، و صدقها **و ثبا ها، كما يتضمن أيضا** وصفا للإجراءات التي قمت بها في **تقنين أدوات الدراسة و تطبيقها,** و آخيرا المعالجة الإحصائية التي إعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

المبحث الأول: ماهية المؤسسة

المطلب الأول: تعريف المؤسسة

يعد موقع إنتاج أكبر و أضخم مجمع صيدال و من المؤسسات الجزائرية و برأسمال يقدر ب 2500000000 دج، و قد مر بعدة مراحل حتى وصلت إلى ماهي عليه الآن.

أولا: نشأة موقع إنتاج المدية:

يمثل موقع إنتاج مشروعا ضخما أسند إنجازه من طرف مؤسسة الإيطالية، لما تكمله هذه الآخيرة من خبرة و تكنولوجيا دقيقة فيما يخص بناء المنشآت الصيدلانية، و ما يتميز به من خصوصيات، و قد تم إنشاءها عبر عدة خطوات إتخذتها الدولة الجزائرية و هي:

- 06 /1972، تم عرض المناقصة دولية بشأن إنشاء موقع الإنتاج، وقد وقع إختيار المسؤولين على المؤسسة نظرا لعروضها المناسبة و المقبولة.
- في 1977/05/05، تم التوقيع على عقد الإنجاز بين الجزائر و المؤسسة سلبقة الذكر.
- في 1977/06/30، تسلمت المؤسسة الإيطالية المشروع.
- في 1978/02/12، باشرت المؤسسة إنجاز الأشغال.

قدرت مدة إنجاز ب: 50 شهرا، أي ما يعادل أربع سنوات و شهرين و قد قامت المؤسسة الإيطالية بإنجاز هذا المشروع بمشاركة بعض أهم المؤسسات الوطنية و هي:

- الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز.
- الشركة الوطنية للصناعات الكيميائية.
- مؤسسة تطوير الصناعات الكيميائية[1].

نعد تسليم المشروع في 1982/04/12، تم وضعه تحت المؤسسة الوطنية للصناعات الكيمياوية من أجل إستغلاله في إنتاج مختلف المواد الكيميائية.

[1] **المصدر** : النشرة الداخلية لمؤسسة صيدال، **العدد**34،**الثلاثي الرابع** 2017.

في سنة 1987 بدأ تشغيله من طرف مؤسسة صيدال، حيث خصص لإنتاج المضادات الحيوية تحت الرخصة الإيطالية، و في يوم الثلاثاء 1988/10/04 دشن المركب من طرف رئيس الجمهورية الراحل " الشادلي بن جديد"

ثانيا : لمحة تاريخية عن موقع إنتاج المدية

إن إنشاء موقع بالمدية أسند في بداية الأمر لمؤسسة تطوير الصناعات الكيميائية، و بعد ذلك الإنجاز الفعلي من طرف مؤسسة إيطالية بتكلفة قدرها 200 مليون دولار في سنة 1978، ثم في سنة 1988، قامت المؤسسة الوطنية للصناعة الكيميائية بتحويل مركبات المضادات الحيوية إلى مؤسسة جديدة تحت إسم " صيدال" لكن بعد إعادة هيكلة المؤسسات العمومية الإقتصادية تم تحويله إلى فرع من مجمع ككل و قد دخل الفرع بصفة رسمية في إستقلالية التسيير في 1998/02/02 و من فرع أنتيبيوتيكال أصبح إسمه موقع إنتاج.

يتربع الفرع على مساحة قدرها 32 هكتار من بينها 19 هكتار بنايات أما بالنسبة للإنتاج فهو يختص في صناعة المضادات الحيوية البينيسيلنية و غير البينيسيلنية تتجهز بمجمع التجهيزات اللازمة لصناعة الأدوية إبتداءا من الحيازة على المادة الأولية الفعالة إلى غاية تشكيل النوع الصيدلاني للمنتج[1].

المطلب الثاني: أهداف و مهام موقع إنتاج المدية

1) أهداف موقع إنتاج المدية:

من أجل الإندماج كليا في سياسة السوق و إحتلال المكانة الأولى في السوق الصيدلاني و لمواجهة المنافسة الحادة فكان لابد من تحديد مجموعة من الأهداف التي يجب تحقيقها لإحتلال مركز سوقي و تنافسي مميز، و من بين الأهداف نجد:

- ✓ العمل على البحث و إكتشاف جديد.
- ✓ تطوير العلاقات مع الزملاء و هذا بتطبيق معايير و مقاييس الجودة.
- ✓ تطوير سياسة ترقية المنتوج.
- ✓ توسيع أداة الإنتاج و الإستغلال الأمثل لقدرات الإنتاج المتاحة[2].

[1] نفس المصدر السابق.
[2] نفس المرجع السابق.

2) مهام موقع إنتاج المدية:

يعتبر موقع إنتاج 'المدية' في ميدان صناعة المواد و المنتجات الصيدلانية، حيث تتمثل المهمة الرئيسية له في التطوير، إنتاج و تسويق المواد الصيدلانية للإستطباب البشري و البيطري.

و يمكن تقسيم مهمة الموقع غلى مهام أساسية و آخرى ثانوية، حيث تتمثل المهام الأساسية في:

- إنتاج المواد المخصصة لصناعة الدواء.
- إنتاج الأسس الفعالة للمضادات الحيوية.
- الإهتمام اكثر بالمهام التجارية، التوزيع و التسويق لمنتجات المجمع عبر كامل التراب الوطني لتغطية السوق الوطنية و السعي لإختراق الأسواق الدولية.
- تأمين جودة و مراقبة تحليل و تركيب الدواء.
- القيام بالبحوث التطبيقية و تطوير الأدوية الجنسية.

بينما تتمثل مهام الموقع الثانوية في الآتي:

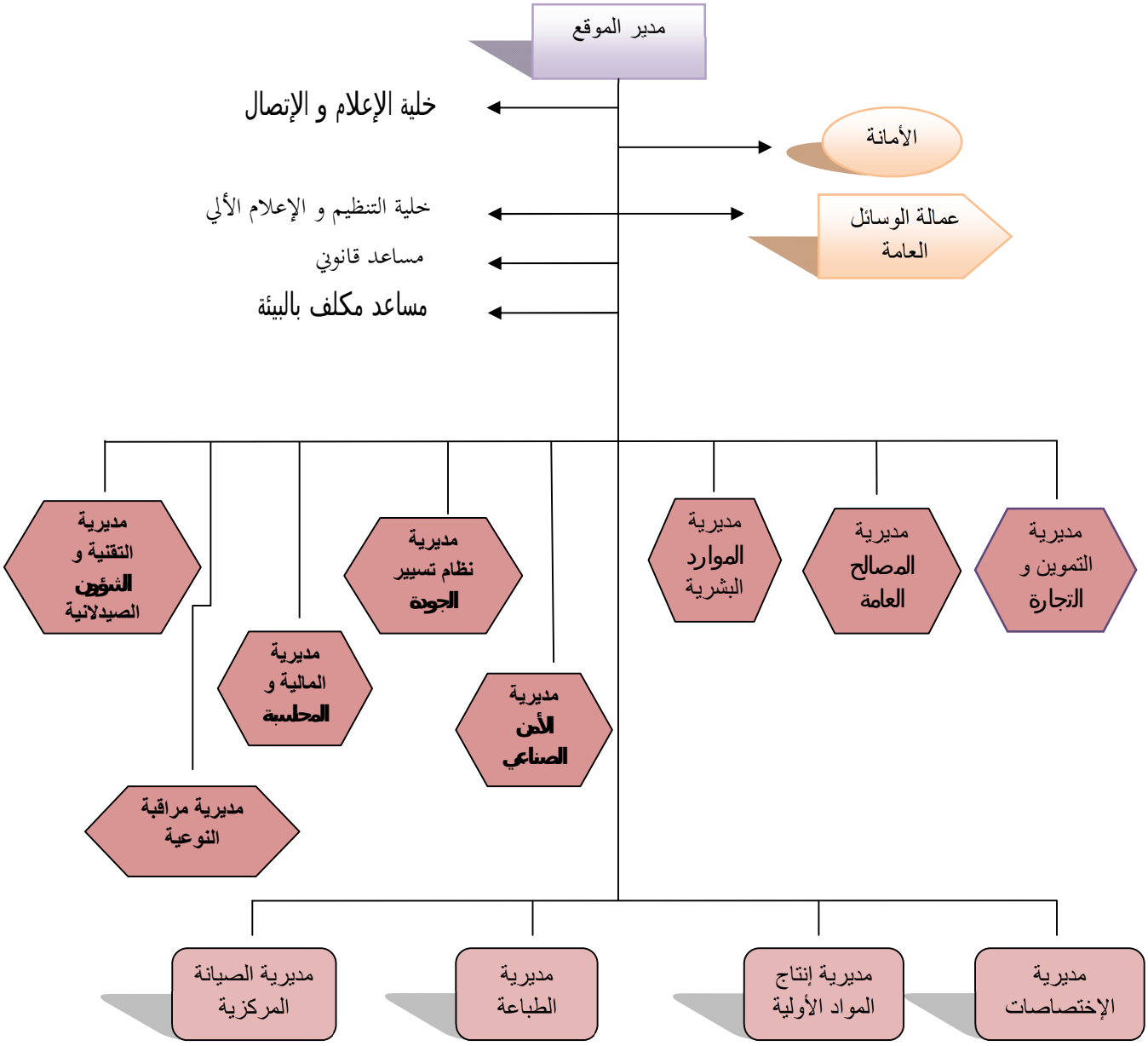
- إنتاج منتجات التعبئة و التغليف.
- عبور و نقل السلع.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لموقع إنتاج المدية ووظائفها

- **الهيكل التنظيمي لموقع إنتاج المدية:**

يمكن تلخيص أهم المديريات التي تشكل لموقع في الشكل التالي:

الشكل (3–1) :الهيكل التنظيمي لموقع إنتاج–المدية–



La sourse : **l'organisation du groupe saidal** , disponible sur :
http://www.saidalgroup.dz/organisation.asp,consultéle21/05/2018,13:17

- **وظائف الهيكل التنظيمي لموقع إنتاج المدية:**

❖ **مدير الموقع:** له سلطة تنشيط و إتخاذ القرارات، المراقبة على **مستوى الموقع كما له السلطة الوظيفية على البنايات** المديريات داخل الموقع بما يضمن تسيير المركب على الوجه المطلوب بالإفاضة إلى نشاطاته و إتصالاته المباشرة.

❖ **الأمانة:** و التي تعتبر همزة الوصل بين جميع دوائر و المصالح و الأقسام التابعة للمديرية، حيث تقوم بتسجيل و توصيل المراسلات الكتابية و الهاتفية.

❖ مساعد القانوني: **مكلف** بترتيب و متابعة كل الملفات الخاصة بالموقع في مجال القانوني أو القضائي، كما يقدم نصائحه و إرشادات لكل المسيرين فيما يخص المجال القانوني و المساهمة التي تدخل في الإختصاص.

❖ نيابة مديرية التخطيط و مراقبة التسيير: **مهمتها الرقابة الداخلية و تدقيق الحسابات، ووضع لوحات القيادة الخاصة** بتسيير الموقع.

❖ **عمالة الوسائل العامة: السهر على نقل السلع و جلب السلع بواسطة الشاحنات و نقل العمال.**

❖ **الخلايا:** حيث يتكون من عدة خلايا، كل خلية لها نشاط خاص بها و هي كما يلي:

- خلية التنظيم و الإعلام الألي: مكلفة بضمان تطوير و تكييف الهياكل **التنظيمية طبقا للتوجيهات و القرارات،** والمساهمة في تحديد سياسة الإعلام الألي و التنظيم.

- **خلية الإعلام و الإتصال:** إن هذه الخلية مكلفة بإنشاء ووضع مخططات الإتصال و الإعلام بالموقع، و الموازنة مع سياسة الإتصال بالموقع و مختلف الفروع.

❖ **المديريات: يتكون الموقع من** مديريات مختصة و هي كالآتي:

- **مديرية التموين و التجارة (DAP):** إن هذه المديرية تهدف إلى تموين الموقع لجميع الإحتياجات و تضمن الإنتاج سواء المادة الأولية او قطع الغيار و بالسير الحسن للمخزون من أجل تحقيق برنامج الإنتاج و تشمل أيضا البيع بالإتفاق مع الزبائن.

- **مديرية الموارد البشرية (DRH):** تشغل وظيفة تسيير الموارد البشرية و الوسائل العامة و إنشاء و نشر القاعدة الرئيسية الخاصة بتنظيم الموقع.

- مديرية نظام تسيير الجودة (DSG): تقوم بمراقبة عملية الإنتاج مع تطبيق كل الإجراءات القانونية خاصة المعمول بها عالميا و علميا و المطابقة لشهادة ISO و BDF الصناعة الصيدلانية.

- مديرية التقنية و الشؤون الصيدلانية (DTP): تعتبر هذه المديرية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للفرع تجري الدراسات من أجل التدخل النفسي و القيام بالمراقبة الضرورية لبيان صلاحية المنتج طبقا للمواصفات المعمول بها.

- مديرية الأمن الصناعي و البيئي: تقوم هذه المديرية بإقامة سياسة وقائية و أمن صناعي على مستوى الفرع و هي تهدف إلى تقليل من الحوادث ووضع تعليمات عامة متعلقة بالأمن.

- مديرية مراقبة النوعية: تقوم هذه المديرية بتحاليل على مواد المنتجة و قوانين ترتيبها و المساهمة في حل المشاكل التكنولوجيا عند القيام بعملية الإنتاج.

- مديرية المصالح العامة (DHG): تضمن جميع أشكال الطاقة الضرورية في وظائف الموق كتوفر الكهرباء و الغز و مصادر الطاقة الآخرى.

- مديرية الصيانة المركزية (DME): فيما يتم عملية تنظيم الصيانة كنشاط ضروري و دائم.

- مديرية إنتاج المواد الأولية (DPMP): تشغل وظيفة إنتاج المواد الأولية و تسيير المعدات.

- مديرية الطباعة (DIMP): تخص بالإنتاج المطبعي من غلاف خارجي و نشرات و مطويات إشهارية.

- مديرية التخصصات الصيدلانية: هذه المديرية تقوم بتسيير منشآت صناعية داخل الموقع تعمل على إنتاج التخصصات الصيدلانية حيث أن:

- المنشآة (A): تختص في إنتاج المنتجات البينسيلينية.
- المنشآة (B): تختص في إنتاج المنتجات غير البينسيلينية.
- المنشآة (C): تختص في إنتاج الحقن[1].

[1] خلية المعلومات بموقع إنتاج المدية.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

يتناول هذا المبحث وصفا للمنهجية المستخدمة في القيام هذه الدراسة من أجل الإجابة عن الأسئلة التي تمثل مشكلتها و هدفها، حيث يتضمن وصفا لنوع و طبيعة و مجتمع الدراسة، و العينة و كذلك اداة جمع البيانات و ثباتها و صدقها، كما يتضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات و الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات.

و هذا الفصل بمثابة عرض لكل من خطوات الإستبيان و مراحل تطورها و عرض لمصادر الحصول على معلومات، و قد تم توزيع الإستيان على عينة الدراسة التي تم تقسيم بياناتها الشخصية إلى ثلاث اصناف و هي المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي.

أولا: منهجية الدراسة

بالنظر إلى طبيعة دراستنا و الأهداف التي نرجو تحقيقها و المتمثلة في أن نعرف دور المسؤولية الإجتماعية، فإن المنهج الأكثر ملائمة في دراسة هذا النوع من الظواهر هو المنهج الوصفي التحليلي إذا ما تعلق الأمر بالجانب النظري أو الميداني من خلال جمع البيانات المتعلقة بآراء المجوثين حول هذه الدراسة و كذلك فإن تحليل هذه البيانات و تفسيرها و التعليق عليها و المقارنة بينها للإستخلاص دلالتها و التوصل إلى إستخلاص الدلالات و محاولة ربط بعض المتغيرات بعضها البعض و مناقشة النتائج مناقشة علمية و تفسيرها في عبارات واضحة فهذا المنهج يتحدى الوصف و التقرير إلى التحليل و التفسير و الربط بين المدلولات لغرض معاينة الظاهرة المدروسة، و الوصول إلى تصور مقترحات و التوصيات للتعاطي العلمي معها، لذلك فإن الباحثة إعتمدة على المنهج الوصفي التحليلي القائم على تشخيص الحالة كما هي في الواقع، و ذلك بهدف إختيار الفرضيات و بيان النتائج و توصيات الدراسة.

ثانيا: مجمع و عينة الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:**

يتكون من المالكين و المستهلكين و أيضا العاملين و البيئة والموارد الطبيعية و الموردين على الوجه العام

2. عينة الدراسة:

تم وضع 34 عينة بتعبئة إستمارات الإستبيان فتكون من جميع من مارسين مهنة المحاسبة وأساتذة المحاسبة وأقسام المحاسبة و تم إختيارهم بطريقة عشوائية

الجدول (3–1) يمثل الإطار العام للدراسة

الإستيانات	العدد	النسبة المئوية
الإستيانات التي تم توزيعها	34	100
الإستيانات المستردة	32	94.11
الإستيانات المستبعدة ' يطرح '	2	5.88
الإستبيانات الخاضعة للتحليل	30	88.23

ثالثا: المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

تين النتائج الواردة في جدول رقم 3-2 خصائص أفراد عينة الدراسة

رابعا: أساليب جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة و إختيار الفرضيات التي بينت عليها فإن الأمر يستدعي التعامل مع النوعين من البيانات الثانوية و البيانات الأولية.

- **البيانات الأولية:** و هي تلك البيانات التي تم تجميعها من خلال الدراسة الميدانية و بإستخدام الإستبانة التي تم تصميمها لغرض الدراسة الحالية بحيث تغطي كافة الجوانب النظرية و الفرضيات حيث تم توزيع الإستبانة على عينة الدراسة من خلال الباحث شخصيا.
- **البيانات الثانوية:** و هي البيانات التي إستخدمت لتكوين الإطار النظري للدراسة، حيث تم الرجوع إلى المصادر التالية:

أ- **المصادر و المراجع:** و التي تتعلق بالمسؤولية الإجتماعية و الكتب العلمية و المنهجية المختصة في المسؤولية الإجتماعية.

ب- **الرسائل العلمية**: ماجيستر، دكتوراه التي تبحث في موضوع الدراسة.

خامسا: أدوات الدراسة:

تم تصميم الإستبانة خاصة بالدراسة الحالية و ذلك لمعرفة مدى كيفية دور المسؤولية الإجتماعية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية حيث قمت بتطوير هذه الأداة لتغطي الفرضيات التي استندت عليها، و بإستخدام عبارات تقييمه لتحديد إجابات عينة الدراسة، بعد قراءة موسعة للدراسات التي تناولت موضوع دور المسؤولية الإجتماعية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية و الإطلاع على بعض المراجع المتخصصة، و تتكون الإستبانة من جزئين رئيسيين هما:

- ✓ **الجزء الأول: و خصص للتعرف على الخصائص العامة لفئة الدراسة** " المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، التخصص، الشهادات العلمية"
- ✓ **الجزء الثاني**: و خصص للمحاور التي تعطي متغيرات الدراسة و هي كالتالي:

- **المحور الأول: حدد درجة معرفتك للمسؤولية الإجتماعية إتجاه** المالكين:

- تمنح المؤسسة المساهمين حقوقهم المالية كاملة.
- تعمل المؤسسة على تعظيم قيمة السهم و تحقيق أكبر ربح ممكن.
- يتم معاملة المساهمين بنفس القدر من المساواة دون تمييز.
- يسمح المساهمين بالمشاركة في أخذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة.
- **تضمن المؤسسة حصول** المساهمين على المعلومات الصحيحة و الحقيقية من دون أي نزيف أو خداع و بشكل منظم.
- **المحور الثاني**: حدد درجة موافقتك للمسؤولية الإجتماعية إتجاه المستهلكين
- تراعي المؤسسة القدرات الشرائية للمستهلكين عند تسعير منتجاتها/ **خدماتها.**
- **تراعي المؤسسة طرق الصحة أو السلامة عند عملية التصنيع/ الإنتاج/ أثناء تقديم الخدمة.**
- تستمتع المؤسسة لشكاوي المستهلك و تهتم بحلها.
- **تعمل المؤسسة على تعديل تصميم المنتج بشكل مستمر وفقا لرغبات المستهلكين/ الزبائن.**
- تتميز إعلانات المؤسسة بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها/ **خدماتها.**
- **المحور الثالث: حدد** درجة موافقتك للمسؤولية الإجتماعية اتجاه العاملين

- توفر المؤسسة برامج تدريبية لازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للعاملين.

- تعمل المؤسسة على توفير الأمن الصناعي و تفادي حوادث العمل.

- تسمح المؤسسة للعاملين عند كافة المستويات الإدارية في إتخاذ القرارات الهامة.

- تحرص المؤسسة على تحقيق العدالة الوظيفية.

- تسمح المؤسسة بوجود نقابات عالمية.

- تقوم المؤسسة بعمل فحص طبي دوري للعاملين لتأكد من صحتهم، و تأكد من عدم وجود مخاطر في بيئة العمل.

- توظف المؤسسة عاملين من ذوي الإحتياجات الخاصة.

- **المحور الرابع:** حدد درجة موافقتك للمسؤولية الإجتماعية اتجاه البيئة و الموارد الطبيعية

- تحترم المؤسسة قوانين البيئة للحد من التدهور البيئي.

- تستخدم المؤسسة تقنيات ملائمة لتجنب مسببات التلوث و للتخلص من النفايات و مخلفات التصنيع.

- المؤسسة تمول حملات التوعية في مجال حماية البيئة و حسن إستغلال مواردها الطبيعية.

- يوجد سياسة للإدارة البيئية (نظام الإدارة البيئية في المؤسسة).

- **المحور الخامس:** حدد درجة موافقتك للمسؤولية الإجتماعية اتجاه الموردين

- تقوم المؤسسة بتوطيد العلاقة بينها و بين مورديها بحرصها على الإلتزام بالإتفاقيات المبرمة.

- تحسن المؤسسة من الشروط ألتفاوضية مع الموردين و تسديد مستحقاتهم في الوقت المتفق عليه.

- منح تسهيلات متبادلة بين الطرفين لضمان إستمرارية التعامل بينهما لأطول فترة.

- تختار المؤسسة الموردين الاكثر إلتزاما بالمسؤولية الإجتماعية عند ادائهم لنشاطاتهم.

المحور السادس: حدد درجة موافقتك على الأداء المالي و المسؤولية الإجتماعية

- المسؤولية الإجتماعية تقوم بتعزيز سمعة و مكانة المنتج.

- المسؤولية الإجتماعية تحسن فرص الحصول على رؤوس الأموال.

- المسؤولية الإجتماعية تساهم في إجتناب عاملين يتمتعون بمهارات أعلى و ترفع من الروح المعنوية و درجة الإلتزام.

-المسؤولية الإجتماعية تساهم برفع الكفاءة التشغيلية و التكلفة الفعالة.

- المسؤولية الإجتماعية تقلل من مخاطر و تكاليف التجارة.

- المسؤولية الإجتماعية تساهم بزيادة الجودة و الإنتاجية.

و الجدول رقم (3-2) يبين عدد الفقرات المكونة لكل محور:

الجدول رقم (3–2) عدد الفقرات المكونة لكل محور

المحاور	عنوان المحور	عدد الفقرات
المحور الأول	حدد درجة معرفتك للمسؤولية الإجتماعية إتجاه المالكين	05
المحور الثاني	حدد درجة موافقتك للمسؤولية الإجتماعية إتحاه المستهلكين	05
المحور الثالث	حدد درجة موافقتك للمسؤولية الإجتماعية اتجاه العاملين	07
المحور الرابع	حدد درجة موافقتك للمسؤولية الإجتماعية اتجاه البيئة والموارد الطبيعية	04
المحور الخامس	حدد درجة موافقتك للمسؤولية الإجتماعية اتجاه الموردين	04
المحور السادس	حدد درجة موافقتك على الأداء المالي و المسؤولية الإجتماعية	06

وقد كانت الإجابة على كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي حسب الجدول رقم (3-3):

الجدول (3–3): الإجابة على كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

سادسا: ثبات و صدق الأداة

هو إختيار قدرة الباحث على قياس مطلوب قياسه بحيث يعمل على تفادي الخطأ بأي مرحلة من المراحل التي تؤثر على صلاحيات الأدوات المنهجية المستخدمة للدراسة و بالتالي إرتفاع مستوى الثقة فيها، و لتحقيق ذلك إعتمد الباحث على أسئلة مرتبطة ببعضها و ذلك للتاكد من مدى إتساق إجاباتها حتى تعكس اهداف الدراسة و تساؤلاتها، و للتأكد من مدى صلاحية الإستمارة كأداة لجمع البيانات تم عرضها على الأساتذة و الخبراء متخصصين بعلم المحاسبة للحكم على مدى

صدقها الظاهري و المنطقي و على مدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات إذا تم بعد ذلك إجراء التعديلات المقترحة من المتخصصين قبل توزيعها على عينة الدراسة.

و للتحقق من ثبات الدراسة تم تطبيق معادلة ألفا كرونباخ التي تشير إلى قوة الإرتباط بين محاور الإستبيان على إجابات عينة الدراسة، و قد تم الحصول ألفا كرونباخ يساوي 0.900و بما أن0.60 < Alpha وهذا يدل على تمتع الأداة بمعامل ثبات مقبول و بالتالي قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة.

الجدول (3-4):

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,900	36

سابعا: متغيرات الدراسة

تشمل الدراسة الحالية جميع العاملين في مكاتب وأقسامالمحاسبة حيث تم فحص العلاقات التي تر بط المتغيرات المستقلة المتمثلة في دور المسؤولية الإجتماعية و المتغير التابع الأداء المالي.

و ذلك بإستخدام مقياس لكرت الخماسي "موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق جدا".

ثامنا: المعاجة الإحصائية:

بعد ان انهيت عملية جمع البيانات و المعلومات اللازمة حول متغيرات هذه الدراسة، تمت الإستعانة بالأساليب الإحصائية المناسبة ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية "SPSS".

و بالتحديد تم إستخدام الأساليب التالية:

- ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الإستبيان.
- النسب المئوية و التكرارات.
- المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية.

- إختبار T للعينة الواحدة من أجل إثبات أو نفي الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.
- إختيار التباين الأحادي للتأكد من وجود إختلافات في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى المؤهل العلمي و سنوات الخبرة و المسمى الوظيفي.

المبحث الثالث : تحليل ومناقشة الدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث دراسة ميدانية بواسطة اسئلة الإستبيان التي طرحت بين ايدي ممارسي المهنة و بهذا تم جمع بيانات تم تحليلها بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية "SPSS" المتضمن لأساليب إحصائية تمكننا من الوصول إلى معلومات و هذا كان المرجو من الأسئلة التي قدمها الباحث، حيث يمكننا هذا البرنامج من إختبار فرضيات الدراسة و تحديد الفروقات، كل هذا لإكتساب معلومات دقيقة تترجم الواقع الذي كانت فيه الدراسة ليحصل التكامل بين الجانب النظري و الجانب التطبيقي للدراسة و بهذا الفصل نتوصل إلى نتائج الدراسة بعد قيام بمعالجة البيانات وتحليل أهم مخرجات الإستبيان.

المطلب الاول: وصف مفردات العينة

بعد القيام بجمع البيانات و ذلك من خلال استعمال برنامج ssps سنقوم في هذا المبحث بتحليل مفردات العينة و المتمثلة في المعلومات الشخصية (العمر، سنوات الخبرة ، الحالة الاجتماعية ، المسمى الوظيفي)و هذا من أجل توضيح المعلومات الخاصة بالمتغير المستقل.

أولا : وصف مفردات العينة من حيث العمر

الجدول رقم (3–5): توزيع عينة الدراسة حسب السن

العمر	التكرار	النسبة
29_25	3	%10
39_30	13	%43.3
40نسبة فما فوق	14	%46.6

يوضح الجدول أعلاه على أن أعلى نسبة الأفراد القائمين على تعبئة الاستبيان هم الفئة العمرية التي يبلغ سنها 40 سنة فما فوق وعددهم هو 14 فرد بنسبة 46.6% في حين بلغ عدد الأفراد الفئة العمرية (30_39)سنة 13فرد بنسبة 43.3% و بلغ عدد الأفراد الفئة العمرية (25_29)سنة 3 أفراد بنسبة 3% .

ثانيا : وصف مفردات العينة من حيث الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (3–6): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
متزوج	20	% 66.7
أعزب	7	% 23.3
مطلق	2	%6.7
أرمل	1	%3.3

يوضح الجدول أعلاه أعلى نسبة أجابت على الاستبيان في الحالة الاجتماعية هي متزوج وقد بلغ عددهم 20 فرد بنسبة 66,7% و بلغ عدد الأفراد أعزب 7 بنسبة 23.3 % في بلغ عدد الافراد مطلق 2 بنسبة 6.7 % ، أما بالنسبة لأرمل فقد بلغ عددهم 1 بنسبة 3.3 % .

ثالثا : وصف مفردات العينة من سنوات الخبرة

الجدول رقم (3–7): توزيع عينة الدراسة حسب المتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
5 سنوات فما أقل	4	% 13.3
10_5	21	% 70
5 سنوات وأكثر	5	% 16.7

نلاحظ أن أعلى نسبة أجابت على الاستبيان هي مابين (5_10)سنوات خبرة بحيث بلغ عددهم 21 فرد بنسبة 70 % ، في حين بلغ عدد الافراد الذين لديهم أكثر من5 سنوات خبرة 5 أفراد بنسبة 16.7 % ، و قد بلغ عدد الأفراد الذين لديهم 5 سنوات خبرة فما أقل 4 أفراد بنسبة 13.3 % .

رابعا :وصف مفردات العينة من حيث الدرجة العلمية

الجدول رقم (3–8) تحليل المحور الأول: الأنشطة التي تدخل ضمن أنشطة المسؤولية الاجتماعية

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة
ماجيستر	4	% 13.3
دكتوراه	2	%6.7
غير ذلك	24	% 80

نلاحظ في الجدول أن أعلى نسبة ملئت الاستبيان في الدرجة العلمية المختلفة (غير ذلك) بحيث بلغ عددهم 24 فرد بنسبة 80 % ، في بلغ عدد الأفراد الدرجة العلمية (ماجيستر) 4 أفراد بنسبة 13.3 % و بلغ عدد الدرجة العلمية (دكتوراه) 2 بنسبة 6.7 %.

خامسا : وصف مفردات العينة من حيث المسمى الوظيفي

الجدول رقم (3–9) تحليل المحور الثاني: أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة
مدير عام	1	% 3.3
نائب مدير	2	% 6.7
مساعد مدير	8	% 26.7
أخرى	19	% 63.3

نلاحظ في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة في المسمى الوظيفي هي الوظائف المختلفة بحيث بلغ عددهم 19 فرد بنسبة 63.3 % ، في حين بلغ المسمى الوظيفي (مساعد مدير) 8 أفراد بنسبة 26.7 % و قد بلغ المسمى الوظيفي (نائب مدير) فردين بنسبة 6.7 % وبلغ عدد المسمى الوظيفي (مدير عام) فرد واحدا بنسبة 3.3 % .

المطلب الثاني : التحليل الوصفي لإجابات مفردات عينة الدراسة

أولا: تحديد أهمية المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين

من أجل معرفة درجة موافقة على أهمية المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين تم تخصيص 5 عوامل من الاستبيان في هذا المحور و من أجل تبيين النتائج تم حساب المتوسط المرجح و الانحراف المعياري و تم ترتيب على أساس المتوسط المر **جح و حددت درجة الموافقة** ، و الجدول(3-10) يوضح ذلك

الجدول(3–10): تحديد أهمية المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين

الرقم	العبارة	المتوسط المرجح	إنحراف المعياري	ترتيب	درجة الموافقة
01	تمنح المؤسسة المساهمين حقوقهم المالية الكاملة	3.9333	0.9444	01	موافق
02	تعمل المؤسسة على تعظيم قيمة السهم و تحقيق أكبر ربح ممكن	3.9333	0.86834	02	موافق
03	يتم معاملة المساهمين بنفس القدر من المساواة دون تمييز	3.9333	0.69149	03	موافق
04	يسمح للمساهمين بالمشاركة في أخذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة	3.80	0.7143	0 4	موافق
05	تضمن المؤسسة الحصول المساهمين على المعلومات الصحيحة و الحقيقية من دون أي نزيف أو خداع و بشكل منتظم	3.733	0.7333	05	موافق
	المتوسط المرجح العام	**3.86667**	**0.63100**		موافق

المصدر: مخرجات spss

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن العامل الأول " **يتم معاملة المساهمين بنفس القدر من المساواة دون تمييز**" و الثاني " **تعمل المؤسسة على تعظيم قيمة السهم و تحقيق أكبر ربح ممكن و الثالث "يتم معاملة المساهمين بنفس القدر من المساواة دون تمييز** " قد احتل نفس المراتب و هذا من أجل تساوي المتوسط المرجح (0.9333) بدرجة موافقة (موافق) ولكن بالنسبة الانحراف المعياري فإنه يختلف فالعامل الأول فقد بلغ 0.9444 **ونلاحظ هذا** الأخير يفوق (0.85) **وهذا يدل على تشتت الآراء** في مفردات العينة والعامل الثاني فقد بلغ (0.8683) **و نلاحظ هذا** الأخير **أنه** يفوق (0.85) **وهذا أيضا يدل على تشتت الآراء** في مفردات العينة و العامل الثالث بلغ (0.6914) بحيث ينحصر انحراف معياره بين (0.85_0.45) وهذا يعني أن هناك شبه إجماع في وصف مفردات العينة في الأراء ، أما بالنسبة للعامل الرابع" **يسمح للمساهمين بالمشاركة في أخذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة** فقد احتل المرتبة الرابعة بمتوسط مرجح 3.80 **بدرجة موافقة (موافق)**و انحراف معياري **0.714**و هو محصور في مجال (0.85_0.45) و هذا يعني على أن هناك شبه إجماع في وصف مفردات العينة ، أما بالنسبة للعامل الخامس " **تضمن المؤسسة الحصول المساهمين على المعلومات الصحيحة و**

الحقيقية من دون أي نزيف أو خداع و بشكل منتظم" احتل المرتبة الخامسة بمتوسط مرجح **3.733** بدرجة موافقة (موافق) وانحراف معياري **0.7333** و هو محصور في المجال (0.45_0.85) هذا يعني على أن هناك شبه إجماع في وصف مفردات العينة

أما بالنسبة للمحور كله فقد بلغ المتوسط المرجح 3.86667 بدرجة موافقة {موافق } و انحراف معياري 0.63100 **وهو** في مجال بين [0.45_0.85]**وهذا يدل على** هذا يعني على أن هناك شبه إجماع في وصف مفردات العينة.

ثانيا : تحديد أهمية المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين

من أجل معرفة درجة موافقة على أهمية المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين تم تخصيص 5 عوامل من الاستبيان في هذا المحور و من أجل تبيين النتائج تم حساب المتوسط المرجح و الانحراف المعياري و تم ترتيب على أساس المتوسط المرجح و حددت درجة الموافقة ، و الجدول (3-11) يوضح ذلك:

الجدول (3–11): تحديد أهمية المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين

الرقم	العبارة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	ترتيب	درجة الموافقة
01	تراعي المؤسسة القدرات الشرائية للمستهلكين عند تسعير منتجاتها خدماتها	3.8667	0.8603	05	موافق
02	تراعي المؤسسة طرق الصحة و السلامة عند عملية التصنيع الإنتاج أثناء تقديم الخدمة	4.1667	0.7466	03	موافق
03	تستمع المؤسسة لشكاوي المستهلك وتهتم بحلها	4.1667	0.6989	04	موافق
04	تعمل المؤسسة على تعديل تصميم المنتج بشكل مستمر وفقا لرغبات المستهلكين	4.333	0.6064	01	موافق تماما
05	تتميز إعلانات المؤسسة بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها	4.200	0.6643	2	موافق تماما
	المتوسط المرجح	**4.1467**	**0.4423**		موافق

المصدر: مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن المرتبة الأولى **هي للعامل الرابع " تعمل المؤسسة على تعديل تصميم المنتج بشكل مستمر وفقا لرغبات المستهلكين "** بمتوسط مرجح "4.333" **وبدرجة موافقة "موافق تماما"** وبالانحراف معياري (0.6064) **وهو** محصور **بين** (0.45-0.85)**و هذا** يعني أن هناك شبه إجماع في وصف مفردات العينة في الآراء **و قد احتل العامل الخامس"تتميز إعلانات المؤسسة بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها"** المرتبة الثانية بمتوسط مرجح (4.200) **و بدرجة**

موافقة (موافق تماما) وانحراف معياري (0.6643) وهو محصور بين (0.45_0.85) وهذا يعني أن هناك شبه إجماع في وصف مفردات العينة في الآراء. أما العامل الثاني " **تراعي المؤسسة طرق الصحة و السلامة عند عملية التصنيع الإنتاج أثناء تقديم الخدمة**"

فقد احتل مرتبة الثالثة بمتوسط مرجح(4.1667) **بدرجة موافقة (موافق)** و انحراف معياري (0.7466) وهو محصور بين (0.45_0.85)) وهذا يعني أن هناك شبه إجماع في وصف مفردات العينة في الآراء ، العامل الثالث " **تستمع المؤسسة لشكاوي المستهلك وتهتم بحلها**" **فقد احتل** المرتبة الرابعة بمتوسط مرجح 4.1667 **بدرجة موافقة " موافق" ونلاحظ أن** العامل الثاني والعامل الثالث فقد احتلا نفس متوسط مرجح و انحراف معياري 0.6989) وهو محصور بين (0.45_0.85)) وهذا يعني أن هناك شبه إجماع في وصف مفردات العينة في **الآراء ، أما العامل الأول " تراعي المؤسسة القدرات الشرائية للمستهلكين عند تسعير منتجاتها خدماتها "** فقد احتل مرتبة الخامسة بمتوسط مرجح 3.8667 **و درجة موافقة " موافق"** و انحراف معياري 0.8603 **وهو يفوق** (0.85) ، ومنه يدل على وجود تشتت لآراء في مفردات العينة .

أما بالنسبة للمحور كله فقد بلغ المتوسط المرجح 4.1467 **بدرجة موافقة {موافق }** و انحراف معياري 0.4423**أي أن** الانحراف لمعياري أقل من [0.45]وهذا يدل على وجود اتفاق في الآراء في وصف مفردات العينة .

ثالثا : المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين

من أجل معرفة درجة موافقة على المسؤولية الاجتماعية اتجاه العاملين تم تخصيص 7عوامل من الاستبيان في هذا المحور و من أجل تبيين النتائج تم حساب المتوسط المرجح و الانحراف المعياري و تم ترتيب على أساس المتوسط المرجح و حددت درجة الموافقة ، **و الجدول(3-12) يوضح ذلك:**

الجدول(3–12): المسؤو لية الاجتماعية اتجاه العاملين

الرقم	العبارة	متوسط مرجح	الانحراف المعياري	ترتيب	درجة الموافقة
01	توفر المؤسسة برامج تدريبية لازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للعاملين	4.033	0.7648	03	موافق
02	تعمل المؤسسة على توفير الأمن الصناعي وتفادي حوادث العمل	4.100	0.7588	01	موافق
03	تسمح المؤسسة للعاملين عند كافة مستويات الإدارية في اتخاذ القرارات الهامة	3.6333	0.8083	07	موافق
04	تحرص المؤسسة على تحقيق العدالة الوظيفية	3.7333	0.9071	06	موافق

05	تسمح المؤسسة بوجود نقابات عالمية	3.8333	0.9128	05	موافق
06	تقوم المؤسسة بعمل فحص طبي دوري للعاملين للتأكد من صحتهم ، و تأكد من عدم وجود مخاطر في بيئة العمل	4.0667	0.8683	02	موافق
07	توظف المؤسسة العاملين ذوي الاحتياجات الخاصة	3.900	0.9228	04	موافق
	المتوسط المرجح العام	4,1467	**0**.44236		

المصدر: مخرجات spss

نلاحظ مم الجدول أن العامل الثاني " **تعمل المؤسسة على توفير الأمن الصناعي وتفادي حوادث العمل" قد احتل المرتبة** الأولى بمتوسط مرجح 4.033 **و درجة موافقة " موافق"** وانحراف معياري 0.7588 أي أن الانحراف المعياري محصور في مجال القبول [0.85-0.45]وهذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة ، أما العامل السادس " **تقوم المؤسسة بعمل فحص طبي دوري للعاملين للتأكد من صحتهم ، و تأكد من عدم وجود مخاطر في بيئة العمل"** فقد احتل المرتبة الثانية بمتوسط مرجح 4.0667 **و بدرجة موافقة "موافق"** وانحراف معياري 0.8683 **يفوق** [0.85] **مما** يدل على وجود تشتت في الآراء في وصف مفردات العينة ، أما العامل **الأول " توفر المؤسسة برامج تدريبية لازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للعاملين"**فقد احتل المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح 4.033 **بدرجة موافقة " موافق"** و انحراف معياري 0.7648 وهو محصور بين[0.85-0.45]وهذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة ، أما العامل السابع فقد احتل المرتبة الرابعة بمتوسط مرجح 3.900 **بدرجة موافقة " موافق"** و انحراف **معياري** 0.9228 **يفوق** [0.85] مما يدل على وجود تشتت في الآراء في وصف مفردات العينة ، أما العامل الخامس " **تسمح المؤسسة بوجود نقابات عالمية"** فقد احتل المرتبة الخامسة ومتوسط مرجح 3.8333 **و بدرجة موافقة " موافق"** و انحراف معياري 0.9128 **يفوق** [0.85] مما يدل على وجود تشتت في الآراء في وصف مفردات العينة، أما العامل الرابع " **تحرص المؤسسة على تحقيق العدالة الوظيفية"** فقد احتل المرتبة السادسة و بمتوسط مرجح 4.0667 **و بدرجة موافقة " موافق"** و انحراف معياري 0.9071 **يفوق** [0.85] مما يدل على وجود تشتت في الآراء في وصف مفردات العينة ، أما العامل الثالث **"تسمح المؤسسة للعاملين عند كافة مستويات الإدارية في اتخاذ القرارات الهامة " فقد** احتل المرتبة السابعة بمتوسط مرجح 4,1467 **و درجة موافقة "موافق"** و انحراف معياري 0.8083 **وهو** في مجال القبول [0.85-0.45]**وهذا يدل على وجود** شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة

أما بالنسبة للمحور كله فقد بلغ المتوسط المرجح 4.1467 **بدرجة موافقة {موافق }** و **انحراف معياري** 0.44236**أي أن** الانحراف لمعياري أقل من [0.45]وهذا يدل على وجود اتفاق في الآراء في وصف مفردات العينة .

رابعا: المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية

من أجل معرفة درجة موافقة على المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية تم تخصيص 4عوامل من الاستبيان في هذا المحور و من أجل تبيين النتائج تم حساب المتوسط المرجح و الانحراف المعياري و تم ترتيب على أساس المتوسط المرجح و حددت درجة الموافقة ، و الجدول (3-13) يوضح ذلك:

الجدول (3–13): المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية

الرقم	العبارة	متوسط مرجح	الانحراف معياري	ترتيب	درجة موافقة
01	تحترم المؤسسة قوانين البيئية للحد من التدهور البيئي	3.900	1,0938	04	موافق
02	تستخدم المؤسسة تقنيات ملائمة لتجنب مسببات التلوث و للتخلص من النفايات و مخلفات التصنيع	4.066	0.9444	03	موافق
03	المؤسسة تمول حملات التوعية في مجال حماية البيئة و حسن استغلال مواردها الطبيعية	4.100	0.7588	01	موافق
04	يوجد سياسة للإدارة البيئية (نظام الإدارة البيئية في المؤسسة)	4.100	0.6074	02	موافق
	المتوسط المرجح العام	**4,0417**	**0,6265**		موافق

المصدر: مخرجات spss

نلاحظ أن العامل الرابع "**يوجد سياسة للإدارة البيئية (نظام الإدارة البيئية في المؤسسة)** قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط مرجح 4.100 و درجة موافقة "موافق" و انحراف معياري 0.7588 **وهو** في مجال القبول [0.85-0.45]**وهذا يدل على** وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة ، **والعامل الثالث " المؤسسة تمول حملات التوعية في مجال حماية البيئة و حسن استغلال مواردها ألطبيعية** وفقد احتل المرتبة الثانية و بمتوسط مرجح 4.100 **و نلاحظ أن العامل الرابع و** الثالث لهما نفس متوسط المرجح ، و درجة موافقة " **موافق** "و انحراف معيار **ي** 0.6074 **وهو** في مجال القبول [0.85-0.45]وهذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة. أما العامل الثاني " **تستخدم المؤسسة تقنيات ملائمة لتجنب مسببات التلوث و للتخلص من النفايات و مخلفات التصنيع**" فقد احتل مرتبة الثالثة بمتوسط مرجح **4.066** درجة موافقة "موافق" و انحراف معياري **0.9444**

يفوق [0.85] مما يدل على وجود تشتت في الآراء في وصف مفردات العينة. **أما العامل الأول " تحترم المؤسسة قوانين البيئية للحد من التدهور البيئي**" بمتوسط مرجح **4.066** ودرجة موافقة "موافق" و انحراف معياري **1,0938**

يفوق [0.85] مما يدل على وجود تشتت في الآراء في وصف مفردات العينة .

أما بالنسبة للمحور كله فقد بلغ المتوسط المرجح 4.0417 بدرجة موافقة {موافق } و انحراف معياري0.6265 وهو في مجال القبول [0.85-0.45]وهذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة.

خامسا : المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين

أجل معرفة درجة موافقة على المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين تم تخصيص 4عوامل من الاستبيان في هذا المحور و من أجل تبيين النتائج تم حساب المتوسط المرجح و الانحراف المعياري و تم ترتيب على أساس المتوسط المرجح و حددت درجة الموافقة ، و الجدول (3–14): يوضح ذلك:

الجدول (3–14): المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين

الرقم	العبارة	متوسط مرجح	الإنحراف المعياري	ترتيب	درجة الموافقة
1	تقوم المؤسسة بتوطيد العلاقة بينها و بين مورديها بحرصها على الإلتزام بالإتفاقيات المبرمة	4.133	0.6814	3	موافق
2	تحسن المؤسسة من الشروط التفاوضية مع الموردين و تسديد مستحقاتهم في الوقت المتفق عليه.	4.200	0.7611	1	موافق تماما
3	منح تسهيلات متبادلة بين الطرفين لضمان إستمرارية التعامل بينهما لأطول فترة.	4.100	0.8030	4	موافق
4	تختار المؤسسة الموردين الأكثر إلتزاما عند أدائهم لنشاطاتهم.	4.133	0.7030	2	موافق
	المتوسط المرجح العام	**4.1417**	0.6147		موافق

المصدر: مخرجات spss

نلاحظ أن العامل الثاني **"تحسن المؤسسة من الشروط التفاوضية مع الموردين و تسديد مستحقاتهم في الوقت المتفق عليه"** قد إحتل المرتبة الأولى بمتوسط مرجح **4.200 و درجة موافقة "موافق تماما"** و أنحراف معياري **0.7611** و هو في مجال القبول (0.85-0.45) و هذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة، و العامل الرابع **"تختار المؤسسة الموردين الأكثر إلتزاما عند أدائهم لنشاطاتهم"** فقد إحتل المرتسة الثانية بمتوسط مرجح **4.133 و بدرجة موافقة "موافق"** و إنحراف معياري **0.7030** و هو في مجال القبول (0.85-0.45) و هذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة، **أما العامل الأول "تقوم المؤسسة بتوطيد العلاقة بينها و بين مورديها بحرصها على الإلتزام بالإتفاقيات المبرمة" فقد** إحتل المرتسة الثالثة بمتوسط مرجح **4.133 بدرجة موافقة "موافق"** و إنحراف معياري

0.6814 وهو محصور بين (0.45-0.85) و هذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة، أما العامل الثالث "**منح تسهيلات متبادلة بين الطرفين لضمان إستمرارية التعامل بينهما لأطول فترة**" فقد إحتل المرتبة الرابعة بمتوسط مرجح **4.100** بدرجة موافقة "موافق" و إنحراف معياري **0.8030** و هو محصور بين (0.45-0.85) و هذا يدل على و جود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة.

أما المحور كله فقد بلغ المتوسط المرجح **4.1417** بدرجة موافقة "موافق" و إنحراف معياري 0.6147 أي أن الانحراف المعياري محصور في مجال القبول[0.45-0.85] و هذا يدل وجود شبه إجماع على وصف أراء مفردات العينة.

سادسا: المسؤولية الإجتماعية اتجاه الأداء المالي و المسؤولية الإجتماعية

من أجل معرفة درجة موافقة على المسؤولية الاجتماعية تجاه الأداء المالي و المسؤولية الإجتماعية تم تخصيص **6عوامل** من الاستبيان في هذا المحور و من أجل تبيين النتائج تم حساب المتوسط المرجح و الانحراف المعياري و تم ترتيب على أساس المتوسط المرجح و حددت درجة الموافقة ، و الجدول (**3–15**)يوضح ذلك:

الجدول (3–15): المسؤولية الإجتماعية اتجاه الأداء المالي و المسؤولية الإجتماعية

الرقم	العبارة	متوسط مرجح	الإنحراف المعياري	ترتيب	درجة الموافقة
1	المسؤولية الإجتماعية تقوم بتعزيز سمعة و مكانة المنتج	4.233	0.6789	1	موافق تماما
2	المسؤولية الإجتماعية تحسن فرص الحصول على رؤوس الأموال	4.1000	0.8030	4	موافق
3	المسؤولية الإجتماعية تساهم في إجتذاب عاملين يتمتعون بمهارات أعلى و ترفع من الروح المعنوية و درجة الإلتزام	3.966	0.7184	6	موافق
4	المسؤولية الإجتماعية تساهم برفع الكفاءة التشغيلية و التكلفة الفعالة	4.033	0.6686	5	موافق
5	المسؤولية الإجتماعية تقلل من المخاطر و تكاليف التجارة	4.166	0.6477	3	موافق
6	المسؤولية الإجتماعية تساهم بزيادة الجودة و الإنتاجية	4.166	0.6989	2	موافق
	المتوسط المرجح العام	**4.1111**	**0.5294**		موافق

المصدر: مخرجات spss

نلاحظ أن العمال الأول "**المسؤولية الإجتماعية تقوم بتعزيز سمعة و مكانة المنتج**" قد إحتل المرتبة الأولى بمتوسط مرجح **4.233** و درجة مولفقة "**موافق تماما**" و إنحراف معياري **0.6789** و هو في مجال القبول (0.85-0.45) و هذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة، و العامل السادس " **المسؤولية الإجتماعية تساهم بزيادة الجودة و الإنتاجية**" فقد إحتل المرتبة الثانية بمتوسط مرجح**4.166** و بدرجة موافقة "**موافق**" و إنحراف معياري **0.6989** وهو في مجال القبول (0.85-0.45) و هذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة، اما العامل الخامس" **المسؤولية الإجتماعية تقلل من المخاطر و تكاليف التجارة**" فقد إحتل المرتبة الثالثة بمتوسط مرجح **4.166** بدرجة موافقة " **موافق**" و إنحراف معياري **0.6477** و هو محصور بين (0.85-0.45) و هذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة، أما العامل الثاني "**المسؤولية الإجتماعية تحسن فرص الحصول على رؤوس الأموال**" فقد إحتل المرتبة الرابعة بمتوسط مرجح **4.100** بدرجة موافقة "**موافق**" و إنحراف معياري **0.8030** و هو محصور بين (0.85-0.45) و هذ يدل على شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة، أما العامل الرابع" **المسؤولية الإجتماعية تساهم برفع الكفاءة التشغيلية و التكلفة الفعالة**" فقد أحتل المرتبة الخامسة بمتوسط مرجح **4.033** و بدرجة موافقة "**موافق**" و إنحراف معياري **0.6686** و هو محصور بين (0.85-0.45) و هذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة، أما العمال الثاالث "**المسؤولية الإجتماعية تساهم في إجتذاب عاملين يتمتعون بمهارات أعلى و ترفع من الروح المعنوية و درجة الإلتزام**" فقد إحتل المرتبة السادسة بمتوسط مرجح **3.966** و بدرجة موافقة "**موافق**" و إنحراف معياري **0.7184** و هو في مجال القبول (0.85-0.45) و هذا يدل على وجود شبه إجماع في الآراء في وصف مفردات العينة.

أما المحور ككل فقد بلغ المتوسط المرجح **4.111**بدرجة موافقة "**موافق**" و إنحراف معياري0.5294 و هذا يدل على أن الانحراف محصورة في مجال القبول [0.85-0.45] و هذا يدل وجود شبه إجماع على وصف الأراء مفردات العينة.

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات

سنقوم باختبار الفرضيات عن طريق استخدام الاختبار t-test واختبار anova و ذلك لإثبات صحة الفرضيات و نفيها .

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى :

H01 – التي تنص على أنه " **لا توجد هناك مسؤولية اجتماعية تجاه المالكين** "

سيتم اختبار هذه الفرضية باختبار t-test

الجدول رقم(3–16) اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

الرقم	الوسط المرجح	t المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
01	3.86667	33.564	0.000	الفرضية العدمية

المصدر : محرجات SSPS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (t) تساوي 35.330 و مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.000 و هي أقل من 0.05 و لذا نرفض الفرضية الرئيسية العدمية الأولى التي تنص على " **لا توجد مسؤولية اجتماعية تجاه المالكين** " و نقبل الفرضية البديلة " **توجد مسؤولية اجتماعية تجاه المالكين** "

ثانيا : اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

H02 – التي تنص على أنه " **لا توجد هناك مسؤولية اجتماعية تجاه المستهلكين** "

سيتم اختبار هذه الفرضية باختبار t-test

الجدول رقم (3–17) اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

الرقم	الوسط المرجح	t المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
02	4.14667	51.344	0.000	الفرضية العدمية

المصدر : محرجات SSPS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (t) تساوي 35.330 و مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.000 و هي أقل من 0.05 و لذا نرفض الفرضية الرئيسية العدمية الأولى التي تنص على " **لا توجد مسؤولية اجتماعية تجاه المستهلكين** " و نقبل الفرضية البديلة " **توجد مسؤولية اجتماعية تجاه المستهلكين** "

ثالثا : اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة :

H03 – التي تنص على أنه " **لا توجد هناك المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين** "

سيتم اختبار هذه الفرضية باختبار t-test

الجدول رقم (3–18): اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

الرقم	الوسط المرجح	t المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
03	4.04167	35.330	0.000	رفض

المصدر : محرجات SSPS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (t) تساوي 35.330و مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.000 و هي أقل من 0.05 و لذا نرفض الفرضية الرئيسية العدمية السادسة التي تنص على " **لا توجد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين** " و نقبل الفرضية البديلة " **توجد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين** "

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

H04 – التي تنص على أنه " **لا توجد هناك المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية** "

سيتم اختبار هذه الفرضية باختبار t-test

الجدول رقم(3–19):اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

الرقم	الوسط المرجح	t المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
04	4.04167	35.330	0.000	رفض

المصدر : محرجات SSPS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (t) تساوي 35.330 و مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.000 و هي أقل من 0.05 و لذا نرفض الفرضية الرئيسية العدمية الأولى التي تنص على " **لا توجد مسؤولية اجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية** " و نقبل الفرضية البديلة " **توجد مسؤولية اجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية** "

خامسا : اختبار الفرضية الرئيسية الخامسة

H05 – التي تنص على **أنه** " **لا توجد هناك مسؤولية اجتماعية اتجاه الموردون** "

سيتم اختبار هذه الفرضية باختبار t-test

الجدول رقم(3–20):اختبار الفرضية الرئيسية الخامسة

الرقم	الوسط المرجح	t المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
05	4.141617	36.9000	0.000	رفض

المصدر : محرجات SSPS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (t) تساوي 36.9000 و مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.000 و هي أقل من 0.05 و لذا نرفض الفرضية الرئيسية العدمية الأولى التي تنص على " **لا توجد مسؤولية اجتماعية اتجاه الموردون** " و نقبل الفرضية البديلة " **توجد مسؤولية اجتماعية اتجاه الموردون** "

سادسا :اختبار الفرضية الرئيسية السادسة

H06 – التي تنص على أنه " **لا يوجد هناك أداء مالي و مسؤولية اجتماعية** "

سيتم اختبار هذه الفرضية باختبار t-test

الجدول رقم (3–21) اختبار الفرضية الرئيسية السادسة

الرقم	الوسط المرجح	t المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	النتيجة
06	4.11111	42.529	0.000	رفض

المصدر : مخرجات SSPS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة (t) تساوي 42.529 و مستوى الدلالة (sig) يساوي 0.000 و هي أقل من 0.05 و لذا نرفض الفرضية الرئيسية العدمية السادسة التي تنص على " **لا يوجد أداء مالي و مسؤولية اجتماعية** " و نقبل الفرضية البديلة " **يوجد أداء مالي و مسؤولية اجتماعية** "

سابعا : اختبار الفرضية الرئيسية السابعة (المحور الاول)

H01 – لا توجد مسؤولية اجتماعية اتجاه المالكين يعزى للمتغيرات الوسيطية التالية: **العمر ، الحاجة الاجتماعية ، سنوات** الخبرة ، المسمى الوظيفي .

H011 – لا توجد هنا إختلاف في تطبيق **المسؤولية الإجتماعية** اتجاه المالكين **يعزى العمر** .

الجدول رقم(3–22). اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الأولى

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	F	Sig	النتيجة
العمر	بين اموعات	0.655	3	0.521	0.676	قبول
	خاج اموعات	10.892	26			
	اموع	11.547	29			

المصدر : مخرجات ssps

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-17) يتبين أنه **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة** 0.05 لآراء أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين التي تعزى العمر .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين تعزى للعمر ، و تبين النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة F **المحسوبة تساوي** 0.521 **كما بلغت قيمة مستوى الدلالة للمحور** 0.676 و هي أكبر من 0.05 **مما يدل على عدم وجود فروقات دالة معنويا بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية** الاجتماعية تجاه المالكين ، و يمكن أن يرجع ذلك إلى أن معظم أفراد العينة يتراوح عمرهم 30-39 و 40 **فما فوق** .

H012 – لا توجد هنا إختلاف في تطبيق المسؤولية الإجتماعية اتجاه المالكين**يعزى الحالة الاجتماعية** .

الجدول رقم (3–23) اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	F	Sig	النتيجة
الحالة الاجتماعية	بين اموعات	4.217	9	0.707	0.696	قبول
	خاج اموعات	13.250	20			
	المجموع	17.467	29			

المصدر : مخرجات ssps

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لآراء أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين التي تعزى الحالة الاجتماعية .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين التي تعزى الحالة الاجتماعية ، و تبين النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة F **المحسوبة تساوي**0.707 **كما بلغت قيمة مستوى الدلالة للمحور** 0.696 و هي أكبر من 0.05 **مما يدل على عدم وجود فروقات دالة معنويا بين إجابات أفراد عينة الدراسة** حول مسؤولية اجتماعية اتجاه المالكين ، و يمكن أن يرجع ذلك إلى أن معظم أفراد العينة متزوجون .

H013 – لا توجد هنا إختلاف في تطبيق المسؤولية **الإجتماعية** اتجاه المالكين يعزى سنوات الخبرة.

الجدول رقم (3–24) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	F	Sig	النتيجة
سنوات الخبرة	بين اموعات	0.850	3	0.689	0.567	قبول
	خاج اموعات	10.696	26			
	المجموع	11.547	29			

المصدر : مخرجات ssps

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لآراء أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين التي تعزى سنوات الخبرة .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين التي تعزى سنوات الخبرة، و تبين النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة F **المحسوبة تساوي** 0.689 **كما بلغت قيمة مستوى**

الدلالة للمحور 0.567 و هي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروقات دالة معنويا بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مسؤولية اجتماعية اتجاه المالكين ، و يمكن ان يرجع ذلك إلى ان معظم افراد العينة تتراوح خبرتهم بين 5-10 سنوات .

H014 – لا توجد هنا إختلاف في تطبيق المسؤولية الإجتماعية اتجاه المالكين يعزى الدرجة العلمية .

الجدول رقم (3–25): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	F	Sig	النتيجة
سنوات الخبرة	بين اموعات	1.250	2	1.639	0.213	قبول
	خاج اموعات	10.297	27			
	المجموع	11.547	29			

المصدر : مخرجات ssps

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لآراء أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين التي تعزى سنوات الخبرة .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين التي تعزى سنوات الخبرة، و تبين النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة تساوي 1.639 كما بلغت قيمة مستوى الدلالة للمحور 0.213 و هي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروقات دالة معنويا بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مسؤولية اجتماعية اتجاه المالكين ، و يمكن ان يرجع ذلك إلى ان معظم افراد العينة تتراوح خبرتهم بين 5-10 سنوات .

H015 – لا توجد هنا إختلاف في تطبيق المسؤولية الإجتماعية اتجاه المالكين يعزى المسمى الوظيفي .

الجدول رقم(3–26): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسية الأولى

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	F	Sig	النتيجة
المسمى الوظيفي	بين اموعات	0.687	2	0.854	0.437	قبول
	خاج اموعات	10.860	27			
	المجموع	11.547	29			

المصدر : مخرجات ssps

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لآراء أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين التي تعزى المسمى الوظيفي .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين التي تعزى المسمى الوظيفي، و تبين النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة تساوي 0.854 كما بلغت قيمة مستوى الدلالة للمحور 0.437 و هي أكبر من 0.05 مما يدل على على عدم وجود فروقات دالة معنويا بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المالكين، و يمكن أن يرجع ذلك إلى أن أفراد العينة كان معظمهم من وظائف أخرى.

ثامنا : اختبار الفرضية الرئيسية الثامنة (الفرضية الثانية)

H02 – لا توجد مسؤولية اجتماعية اتجاه المستهلكين يعزى للمتغيرات الوسيطية التالية : العمر ، الحاجة الاجتماعية ، سنوات الخبرة ، الدرجة العلمية ، المسمى الوظيفي .

H021 – لا توجد هنا إختلاف في تطبيق المسؤولية الإجتماعية اتجاه المالكين **يعزى للعمر** .

الجدول رقم(3–27): اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسية الثانية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	F	Sig	النتيجة
العمر	بين اموعات	0.958	3	1.760	0.180	قبول
	خاج اموعات	4.717	26			
	المجموع	5.675	29			

المصدر : مخرجات ssps

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أنه لا **توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05** لآراء أفراد عينة الدراسة حول الاستعانة بمستشاري ضرائب و إعداد التقارير المالية التي تعزى العمر .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه **المستهلكين** التي تعزى للعمر ، و تبين النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة F **المحسوبة تساوي 1.760 كما بلغت قيمة مستوى الدلالة للمحور 0.180** و هي أكبر من 0.05 **مما يدل على عدم وجود فروقات دالة معنويا بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول** المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين، و يمكن أن يرجع ذلك إلى أن معظم أفراد العينة يتراوح عمرهم 30-39 و 40 فما فوق .

H052 – لا توجد هنا إختلاف في تطبيق المسؤولية الإجتماعية اتجاه المالكين **يعزى الحالة الاجتماعية** .

الجدول رقم(3–28): اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	F	Sig	النتيجة
الحالة الاجتماعية	بين اموعات	0.350	3	0.569	0.640	قبول
	خاج اموعات	5.325	26			
	المجموع	5.675	29			

المصدر : مخرجات ssps

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبين **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05** لآراء **أفراد عينة الدراسة حول** المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين التي تعزى الحالة الاجتماعية .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين التي تعزى الحالة الاجتماعية ، و تبين النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة تساوي 0.569 كما بلغت قيمة مستوى الدلالة للمحور 0.640 و هي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروقات دالة معنويا بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين ، و يمكن أن يرجع ذلك إلى أن معظم أفراد العينة متزوجون .

H053 – لا توجد هنا إختلاف في تطبيق المسؤولية الإجتماعية اتجاه المالكين يعزى لسنوات الخبرة .

الجدول رقم(3–29): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	F	Sig	النتيجة
سنوات الخبرة	بين اموعات	0.737	3	1.293	0.298	قبول
	خاج اموعات	4.938	26			
	المجموع	5.675	29			

المصدر : مخرجات ssps

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لآراء أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين التي تعزى سنوات الخبرة .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين التي تعزى سنوات الخبرة، و تبين النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة تساوي 1.293 كما بلغت قيمة مستوى الدلالة للمحور 0.298 و هي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروقات دالة معنويا بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين ، و يمكن ان يرجع ذلك إلى ان معظم افراد العينة تتراوح خبرتهم بين 5-10 سنوات .

H054 – لا توجد هنا إختلاف في تطبيق المسؤولية الإجتماعية اتجاه المالكين يعزى للدرجة العلمية .

الجدول رقم(3–30): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	F	Sig	النتيجة
سنوات الخبرة	بين اموعات	1.495	2	4.827	0.016	قبول
	خاج اموعات	4.180	27			
	المجموع	5.675	29			

المصدر : مخرجات ssps

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لآراء أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين التي تعزى سنوات الخبرة .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات أفراد العينة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكينالتي تعزى سنوات الخبرة، و تبين النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة تساوي 4.827 كما بلغت قيمة مستوى الدلالة للمحور 0.016 و هي أكبر من 0.05 مما يدل على وجود فروقات دالة معنويا بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية اتجاه المستهلكين ، و يمكن أن يرجع ذلك إلى ان معظم افراد العينة تتراوح خبرتهم بين 5-10 سنوات .

H055 – لا توجد هنا إختلاف في تطبيق المسؤولية الإجتماعية اتجاه المالكين يعزى المسمى الوظيفي .

الجدول رقم (3–31): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسية الثانية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	F	Sig	النتيجة
المسمى الوظيفي	بين اموعات	0.336	2	0.851	0.438	قبول
	خاج اموعات	5.338	27			
	المجموع	5.675	29			

المصدر : مخرجات ssps

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لآراء أفراد عينة الدراسة حول مسؤولية اجتماعية اتجاه المستهلكين التي تعزى المسمى الوظيفي .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات أفراد العينة حول مسؤولية اجتماعية اتجاه المستهلكين التي تعزى المسمى الوظيفي، و تبين النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة تساوي 0.851 كما بلغت قيمة مستوى الدلالة للمحور 0.438 و هي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروقات دالة معنويا بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مسؤولية اجتماعية اتجاه المستهلكين ، و يمكن أن يرجع ذلك إلى أن أفراد العينة كان معظمهم من وظائف أخرى .

خلاصة الفصل:

إشتمل هذا الفصل على الدراسة التطبيقية التي أجريت في المؤسسة الإقتصادية و الإنتاجية مجمع صيدال فرع إنتاج المدية و التي كان الهدف منها أن نبين دور المسؤولية الإجتماعية في تحسين الأداء المالي في هاته المؤسسة و هذا من خلال الدراسة التي طبق فيها أسلوب الإحصائي SPSS الذي هو بدوره أكد لنا صحة الفرضيات التي تم إختيارها على عينة من مجتمع الدراسة من محاسبين، أكاديميين و خبراء محاسبين و غيرهم، التي من خلالها توصلنا إلى نتائج التالية: توجد أهمية الأنشطة الإجتماعية و الأداء المالي في المؤسسات الإقتصادية و تختلف الأهمية النسبية للعوامل التي تشكل معيقات دور المسؤولية الإجتماعية في تحسين الأداء المالي.

خلاصة عامة:

تعد المسؤولية الاجتماعية عنصرا مهما في حياة المجتمعات مما دفع إلى زيادة الاهتمام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية كونها الطريقة التي يجب ان تعمل بها من اجل تحسين الاداء من خلال إستخدام المبادرات الإجتماعية لتحسين ارباحها فهي تعتبر كقاعدة لتحسين **صورة المؤسسة** في المجتمع خاصة لدى العمال.

يعتبر موضوع المسؤولية الإجتماعية في **وقتنا الحاضر ذو** أهمية كبيرة ومعتبرة **من خلال المحاولات العديدة لوضع مؤشرات** الأداء المالي للأ**نشطة الاجتماعية** والتي **تعكس بصورة صادقة حقيقة ووضع وأداء المؤسسة**

- **نتائج الدراسة :**

- يمكن تلخيص نتائج الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ **تعد المسؤولية الاجتماعية بمثابة هدف للمؤسسات وكأساس مهم في تحقيق العلاقة مع المجتمع.**
- ✓ **يعد مفهوم الأداء عموما والأداء** المالي خصوصا من أكثر المفاهيم **الإدارية** سعة و شمولا إذ أن تقييم **الأداء** المالي يعتبر من العوامل **الأساسية** التي يتوقف عليها نجاح أي مؤسسة إقتصادية للوصول إلى معدلات عالية من **الكفاءة الإنتاجية.**

- ✓ تعتبر عملية تقييم الأداء المالي وسيلة تساعد المؤسسة على إكتشاف نقاط القوة والضعف وكشف الإنحرافات ،كما تسعدها في التعرف على مركزها المالي وذلك باستعمال مجموعة من المؤ**شرات** ولتحقيق أشمل يجب تحقيق **أربعة مراحل هي:**- جمع المعلومات الضرورية - **قياس الأداء الفعلي- مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المرغوب فيها** - دراسة الإنحراف وإصدار الحكم والتقييم الجيد يقدم للمؤسسة مجموعة من الفوائد التي من ش**أنها ان تحسن** من تسيير المؤسسة.

كما يمكنني إقتراح **بعض التوصيات يتم تلخيصها فيما يلي:**

- **التوصيات:**

- ✓ ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات من أجل تحسيين الأداء المالي لها.
- ✓ إعطاء أهمية بالغة لعملية تقييم الأداء المالي وهذا لإكتشاف نقاط القوة والضعف وتحسين مركزها المالي
- ✓ **ضرورة** توفير **البيانات الملائمة عن الأداء المالي ومدى** مساهمته في **تحقيق الأهداف الاجتماعية للمؤسسة .**

قائمة المراجع:

1. قائمة المراجع باللغة العربية

أولا. الكتب

1. ناصر دادي عدون، **تقنيات مراقبة التسيير**، الجزء الأول، دار المحمدية العامة، 1988
2. اسماعيل عرباحي، **اقتصاد مؤسسة(أهمية التنظيمة ديناميكية الهياكل)**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996
3. ناجي وليد الحيالي، البطمة محمد عثمان، **التحليل المالي**، ط 1، دار حسن، عمان، 1996،
4. علي السلمي، **تطوير الأداء و تجديد المؤسسات الإقتصادية**، دار قباء للطباعة و النشر، والتوزيع، مصر، بدون طبعة، 1998،
5. السعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الأعمال**، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000
6. رضوان محمد الغاني،**محاسبة المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الأردنية**، المجلة الاردنية في ادارة الأعمال، المد 6، الأردن العدد 3، 2001
7. .توفيق عبد الرحيم يوسف،**إدارة الأعمال التجارية الصغيرة، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع،عمان 2002**
8. توفيق محمد عبد المحسن، **تقييم الأداء مدخل جديد... لعالم جديد**، دار الفكر العربي، مصر، 2004،
9. ناجي وليد الحيالي، **الإتجاهات المعاصرة في التحليل المالي، ط1، مؤسسة الوراق، للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 35.**
10. طاهر محسن منصور الغالي،صالح محسن مهدي العامري، **المسؤولية الاجتماعية و أخلاقيات الأعمال،ط 1،دار وائل للنشر،الأردن، 2005.**
11. **بن حبيب عبد الرزاق ، إقتصاد و تسيير مؤسسة، ط 3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006،**
12. دادان عبد الغني، **قراءة في الأداء المالي و القيمة في المؤسسة الإقتصادية**، مجلة الباحث، عدد 4، **جامعة ورقلة، الجزائر، 2006**
13. **الصباح عبد القادر مصطفى، العامري سعود جايد، الإدارة المالية، ط 2، دار وائل للنشر، عمان 2006**
14. **نبيل جواد،إدارة و تنمية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،ط1**، مجد المؤسسة الجامعية، لبنان، **2007،**
15. **صخري عمر ، اقتصاد المؤسسة، ط 6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008،**
16. **عدنان تايه النعيمي و آخرون، الإدارة المالية النظرية و التطبيق، ط 2**، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2008

17. خالد محمد حمدان، وائل محمد صبحي إدريس، **الإستيراتيجية و التخطيط الإستيراتيجي، دار الباروري العلمية للنشر و الطبع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2009،**
18. محمد محمود الخطيب، **الأداء المالي و أثره على المؤسسات، دار حامد للنشر و التوزيع، ، عمان، 2009،**
19.
20. **حسين عبد المطلب الأسرج،المسؤولية الاجتماعية للشركات،التحديات و الأفاق من أجل التنمية في الدول العربية MRPA،جوان 2011**
21. محمد المصري،**المسؤولية الاجتماعية للادارة، الإسكندرية،دار الوفاء و النشر، ط1،2017.**

ثانيا.المجلات العلمية المحكمة:

1. **الأسرج حسين ،المسؤولية الاجتماعية للشركات**،جسم التنمية، ،المعهد العربي للتخطيط بالكويت، العدد **90،** 2010.
2. عيسى محمد الغزالي،**المسؤولية الاجتماعية للشركات**، المعهد العربي للتخطيط **بالكويت،العدد 90، سنة** 2001.
3. **عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة و الفعالية–مفهوم و تقييم–**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر، **2001، جامعة بسكرة**
4. **رزق، حنان عبد الحليم، دور بعض الوسائط التربوية في تنمية وتأصيل القيم الأخلاقية لدى الشباب في ظل ملامح النظام العالمي الجديد**، مجلة كلية التربية **بالمنصورة، العدد 79-48-159، سنة 2002.**
5. صفا محمود "**نظرية الوكالة والإفصاح الاجتماعي للشركات المصرية** "، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة بسوهاج، جامعة جنوب الوادي، العدد الثاني، 2003.
6. **عبد اللطيف عبد اللطيف، حنان تركمان، بطاقة التصويب المتوازن كأداة لقياس الأداء**، مجلة تشرين للعلوم **الإقتصادية والقانونية، المد 28، العدد 1، الأردن، 2006،**

رابعا.الرسائل العلمية:

1. **مليكة سدير و الزهرة بن ساحة،محددات و معوقات تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية في قطاع التعليم العالي**،مذكرة ماستر،كلية العلم الاقتصادية و التجارية و علم التسيير،جامعة المدية، 2004.
2. ناجي وليد الحيالي، **الإتجاهات المعاصرة في التحليل المالي، ط1، مؤسسة الوراق، للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2004،**
3. الحمدي فؤاد محمد حسين "**الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك**"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة و الاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2006.
4. **لخلف عثمان، واقع المؤسسات الصغيرة و سبيل دعمها و تنميتها (دراسة حالة الجزائر)** ،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،2006

5. عقل مفلح محمد، **مقدمة في الإدارة المالية و التحليل المالي، ط 1**، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، 2006،
6. **النعيمي عدنان تايه، سعدون مهدي و آخرين، الإدارة المالية، ط 1**، دار المسيرة، عمان، 2007،
7. **خالد صبحي حديد، مدى إدراك المصارف لأهمية المحاسبة و الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، (دراسة تطبيقية عن المصاريف التجارية الفلسطينية)**، بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في محاسبة وتمويل الجامعة الإسلامية غزة، 2011.
8. **يعجي سعاد، تقييم فعالية نظام أداء العاملين في المؤسسة الإقتصادية، دراسة حالة مؤسسة توزيع و تسويق المنتجات البترولية المتعدد نفطال المسيلة**، مذكرة مقدمة لاستكمال ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف- **مسيلة، الجزائر، 2011**،
9. **عزاوي عمر ،سياج بوزيد،دور المسؤولية الاجتماعية و البيئة للمؤسسة الاقتصادية في إرساء الثقافة البيئية**،ملتقى دولي ثاني حول الأداء المتغير للمنظمات و الحكومات،ط2،**جامعة ورقلة،سنة 2011**،
10. عريوة محاد، **دور الأداء المتوازن في قياس و تقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية علم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011
11. **كوثر بوغابة، دور الموازنة التقديرية في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية دراسة حالة لينل غاز الجزائر**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012،
12. صالح بلاسكة، **قابلية بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الإستيراتيجية في المؤسسة الإقتصادية "دراسة حالة بعض المؤسسات"**، مذكرة ماجيتير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2012،
13. **صالحي عبد القادر، تقييم أداء العاملين بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن "دراسة ميدانية في مؤسسة سونلغاز حصري 01 ورقلة"**، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013،
14. بولصنام محمد، **واقع وأفاق الإفصاح الاجتماعي في الجزائر، دراسة حالة قطاع الاتصالات، أطروحة لنيل** الدكتوراه جامعة الجزائر، 2015، 2014.
15. محمد فلاق،قدور نافلة،**المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصال الجزائرية جيزي،موبليس،نجمة،كلية العلوم** الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،جامعة شلف.

خامسا.المؤتمرات العلمية:

1. صالح السحيباني، **المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في التنمية، حالة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، المؤتمر الدولي حول القطاع الخاص في التنمية تقييم واستشراف**، بيروت، الجمهورية اللبنانية،2009.
2. يثار عبد الهادي الفيحات،أ.**كلثوم ألبزاد،دور المنظمات الريادية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية،مداخلة** المؤتمر الدولي.
3. **العربية للتنمية الإدارية،قياس و تقييم الأداء كمدخل لتحسين جودة الأداء المؤسسي، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، 2009،**

2.قائمة الكتب بلغات الأجنبية:

1. AICPA, **Objectives of Financial statements** (N.Y: The American Institute of Certified Public Accountants1973.
2. N.A.A., **Report of the Committee on Accounting for Corporate Social Performance**, The First Report, Management Accounting, Feb. 1974.
3. . Abdellatif Khemakhem, **Ladynamique du control de gestion**, Dunod, 2 ed, paris, 1976
4. Marcel Laflame , **Le management : approche systémique**. Gaetan Morin éditeur, 3ed CANADA, 1981
5. George R. Terry, **Stéphan**. **G Franclin**, **les principes du management**. Ed economica, 8 ed paris,

1985

6. Alain Capiez, **élément de gestion Financiére**. Masson, 4 ed, paris, 1994
7. Jacques Teulié. **Toposcalain**, **Finance**, **2 eme**. **Edition**, Vuibert,1997
8. Bernard Martory , **control de gestion social** , **librairie Vuibert** , paris, 1999
9. Robert le DUFF et al, **Encyclopédie de la gestion et du management**. Editions Dalloz, paris, 1999

10. Josette Peyrard, **Analyse Fiananciére**. **Librairie Vuibert**, 8 ed, paris, 1999

11. Jaque Lendrevie, **Denis Lindon**, **Merctor**, **Editions Dalloz**, 6 ed, paris, 2000

12. Michel Gervais, **contrôle de gestion**, **Ed Economic**, 7 ed, paris, 2000.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,900	36

العمر

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	25_29	3	10,0	10,0	10,0
	30_39	13	43,3	43,3	53,3
	40فما فوق	13	43,3	43,3	96,7
	4,00	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الحالة_الاجتماعية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متزوج	20	66,7	66,7	66,7
	أعزب	7	23,3	23,3	90,0
	مطلق	2	6,7	6,7	96,7
	أرمل	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

سنوات_الخبرة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5سنوات فما أقل	4	13,3	13,3	13,3
	5_10	21	70,0	70,0	83,3
	5وأكثر	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الدرجة_العلمية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ماجيستر	4	13,3	13,3	13,3
	دكتوراه	2	6,7	6,7	20,0
	غير ذلك	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المسمى_الوظيفي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير عام	1	3,3	3,3	3,3
	نائب مدير	2	6,7	6,7	10,0
	مساعد مدير	8	26,7	26,7	36,7
	أخرى	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
a1	30	1,00	5,00	3,9333	,94443
a2	30	1,00	5,00	3,9333	,86834
a3	30	2,00	5,00	3,9333	,69149
a4	30	2,00	5,00	3,8000	,71438
a5	30	2,00	5,00	3,7333	,78492
N valide (listwise)	30				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
b1	30	2,00	5,00	3,8667	,86037
b2	30	2,00	5,00	4,1667	,74664
b3	30	3,00	5,00	4,1667	,69893
b4	30	3,00	5,00	4,3333	,60648
b5	30	3,00	5,00	4,2000	,66436
N valide (listwise)	30				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
c1	30	2,00	5,00	4,0333	,76489
c2	30	2,00	5,00	4,1000	,75886
c3	30	2,00	5,00	3,6333	,80872
c4	30	1,00	5,00	3,7333	,90719
c5	30	1,00	5,00	3,8333	,91287
c6	30	2,00	5,00	4,0667	,86834
c7	30	1,00	5,00	3,9000	,92289
N valide (listwise)	30				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
d1	30	1,00	5,00	3,9000	1,09387
d2	30	2,00	5,00	4,0667	,94443
d3	30	2,00	5,00	4,1000	,75886
d4	30	3,00	5,00	4,1000	,60743
N valide (listwise)	30				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
e1	30	2,00	5,00	4,1333	,68145
e2	30	3,00	5,00	4,2000	,76112
e3	30	3,00	5,00	4,1000	,80301
e4	30	3,00	5,00	4,1333	,73030
N valide (listwise)	30				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
f1	30	2,00	5,00	4,2333	,67891
f2	30	2,00	5,00	4,1000	,80301
f3	30	3,00	5,00	3,9667	,71840
f4	30	3,00	5,00	4,0333	,66868
f5	30	3,00	5,00	4,1667	,64772
f6	30	3,00	5,00	4,1667	,69893
N valide (listwise)	30				

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0				
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
A	30	3,8667	,63100	,11520

Test-t

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
A	33,564	29	,000	3,86667	3,6310	4,1023

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
B	30	4,1467	,44236	,08076

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
B	51,344	29	,000	4,14667	3,9815	4,3118

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
C	30	4,0417	,62658	,11440

					Inférieure	Supérieure
C	35,330	29	,000	4,04167	3,8077	4,2756

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
D	30	4,0417	,62658	,11440

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
					Intervalle de confiance 95% de la différence	
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieure	Supérieure
D	35,330	29	,000	4,04167	3,8077	4,2756

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
E	30	4,1417	,61477	,11224

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
					Intervalle de confiance 95% de la différence	
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieure	Supérieure
E	36,900	29	,000	4,14167	3,9121	4,3712

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
F	30	4,1111	,52946	,09667

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
					Intervalle de confiance 95% de la différence	
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Inférieure	Supérieure
F	42,529	29	,000	4,11111	3,9134	4,3088

A 1 facteur

ANOVA

A

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,655	3	,218	,521	,671
Intra-groupes	10,892	26	,419		
Total	11,547	29			

```
ONEWAY B BY العمر  /MISSING ANALYSIS.
```

ANOVA

الحالة_الاجتماعية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	4,217	9	,469	,707	,696
Intra-groupes	13,250	20	,663		
Total	17,467	29			

ANOVA

A

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,687	2	,343	,854	,437
Intra-groupes	10,860	27	,402		
Total	11,547	29			

```
ONEWAY A BY الـوظيفي_المسمى  /MISSING ANALYSIS.
```

ANOVA

A

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,250	2	,625	1,639	,213
Intra-groupes	10,297	27	,381		
Total	11,547	29			

```
ONEWAY A BY الدرجة_العلمية   /MISSING ANALYSIS.
```

ANOVA

A

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,850	3	,283	,689	,567
Intra-groupes	10,696	26	,411		
Total	11,547	29			

```
ONEWAY A BY الخبرة_سنوات   /MISSING ANALYSIS.
```

ANOVA

B

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,958	3	,319	1,760	,180
Intra-groupes	4,717	26	,181		
Total	5,675	29			

ANOVA

B

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,495	2	,747	4,827	,016
Intra-groupes	4,180	27	,155		
Total	5,675	29			

```
ONEWAY B BY الدرجة_العلمية   /MISSING ANALYSIS.
```

ANOVA

B

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,350	3	,117	,569	,640
Intra-groupes	5,325	26	,205		
Total	5,675	29			

ONEWAY B BY الحالة_الاجتماعية /MISSING ANALYSIS.

ANOVA

B

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,737	3	,246	1,293	,298
Intra-groupes	4,938	26	,190		
Total	5,675	29			

ONEWAY B BY الخبرة_سنوات /MISSING ANALYSIS.

ANOVA

B

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,336	2	,168	,851	,438
Intra-groupes	5,338	27	,198		
Total	5,675	29			

ONEWAY B BY المسمى_الوظيفي /MISSING ANALYSIS.

جامعة الدكتور يحيى فارس – المدية –

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية

و علوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

تخصص: محاسبة

استمارة البحث

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

نضع بين أيديكم استمارة خاصة بدراسة**:" دورالمسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الإقتصادية"**، راجيين منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص : علوم تجارية /جامعة الدكتور يحيى فارس المدية.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم وضع علامة**(×)** أمام الفقرة التي ترونها مناسبة لحالة المؤسسة من فقرات الاستبيان وفقا لتقديركم لذلك، ونأمل منكم الاستجابة بموضوعية و دقة لهذا الاستبيان لما له من أهمية فائقة للبحث العلمي وكذا قطاع العمال في الجزائر.

ونؤكد لكم بأن المعلومات المقدمة لن تستعمل إلا من أجل أعراض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام، ونشكركم لحسن تعاونكم.

- الطالبـة

سهام بلعبد الهادي

محتويات الإستبانة:

الجزء الأول: محور البيانات الشخصية

ضع علامة X في الخانة المناسبة:

- العمر:

من25-29 ☐ 30-39 ☐ 40 فما فوق ☐

- الحالة الإجتماعية:

متزوج ☐ أعزب ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

- عدد سنوات العمل:

5 سنوات فما أقل ☐ من 05-10 سنوات ☐

- الدرجة العلمية:

ماجيستر ☐ دكتوراه ☐ غير ذلك ☐

الجزء الثاني: معلومات عامة عن المؤسسة

1- المستوى الإداري (الوظيفي) لملئ الاستبيان:

مدير عام ☐ نائب مدير ☐ مساعد مدير ☐

أخرى يرجى ذكرها.....

2- اسم المؤسسة بالكامل :

.....

مركز ☐ فرع ☐

3- تاريخ تأسيس المؤسسة :

.....

4- ملكية الشركة :

مؤسسة خاصة ☐ مؤسسة عمومية ☐ مؤسسة مختلطة ☐

5 - الهيكل القانوني للمؤسسة :

شركة ذات مساهمة ☐ **شركة ذات مسؤولية محدودة** ☐ **شركة فردية ذات مسؤولية محدودة** ☐

6- قطاع الأعمال الذي تنشط فيه :

الزراعة ☐ الصناعة ☐ الخدمات ☐ التجارة ☐

7- حجم الشركة :

صغيرة ☐ متوسطة ☐ كبيرة ☐

8- حجم رأس مالها :

.....

9- رقم الأعمال المحقق خلال السنة السابقة:

.....

10- الشهادات المحلية و الدولية التي حصلت عليها المؤسسة التي لها علاقة بالمسؤولية الاجتماعية (الاقتصادية / اجتماعي / القانوني / بيئي):

.....
.....
.....
.....

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: تقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية :

المحور الأول:- المسؤولية الاجتماعية تجاه المالكين

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. تمنح المؤسسة المساهمين حقوقهم المالية كاملة					
2. تعمل المؤسسة على تعظيم قيمة السهم و تحقيق أكبر ربح ممكن					
3. يتم معاملة المساهمين بنفس القدر من المساواة دون تمييز					
4. يسمح للمساهمين بالمشاركة في أخذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة					
5. تضمن المؤسسة حصول المساهمين على المعلومات الصحيحة و الحقيقية من دون أي نزيف أو خداع و بشكل منتظم					

المحور الثاني: - المسؤولية الاجتماعية تجاه المستهلكين

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-تراعي المؤسسة القدرات الشرائية للمستهلكين عند تسعير منتجاتها / خدماتها .					
2-تراعي المؤسسة طرق الصحة و السلامة عند عملية التصنيع / الانتاج / أثناء تقديم الخدمة .					
3-تستمع المؤسسة لشكاوي المستهلك و تهتم بحلها .					
4-تعمل المؤسسة على تعديل تصميم المنتج بشكل مستمر وفقا لرغبات المستهلكين / الزبائن .					
5-تتميز إعلانات المؤسسة بالمصداقية عند الترويج لمنتجاتها / خدماتها					

المحور الثالث :- المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. توفر المؤسسة برامج تدريبية لازمة من أجل تنمية المهارات الإدارية للعاملين					
2. تعمل المؤسسة على توفير الأمن الصناعي و تفادي حوادث العملا					
3. تسمح المؤسسة للعاملين عند كافة المستويات الإدارية في اتخاذ القرارات الهامة					
4. تحرص المؤسسة على تحقيق العدالة الوظيفية .					
5. تسمح المؤسسة بوجود نقابات عالمية.					
6. تقوم المؤسسة بعمل فحص طبي دوري للعاملين لتأكد من صحتهم ، و تأكد من عدم وجود مخاطر في بيئة العمل.					
7.توظف المؤسسة عاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة.					

المحور الرابع:- المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة و الموارد الطبيعية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-تحترم المؤسسة قوانين البيئة للحد من التدهور البيئي.					
2-تستخدم المؤسسة تقنيات ملائمة لتجنب مسببات التلوث و للتخلص من النفايات و مخلفات التصنيع.					
3-المؤسسة تمول حملات التوعية في مجال حماية البيئة و حسن استغلال مواردها الطبيعية.					
4-يوجد سياسة للإدارة البيئية (نظام الإدارة البيئية في المؤسسة).					

المحور الخامس:- المسؤولية الاجتماعية اتجاه الموردين

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1-تقوم المؤسسة بتوطيد العلاقة بينها و بين مورديها بحرصها على الالتزام بالاتفاقيات المبرمة					
2-تحسن المؤسسة من الشروط التفاوضية مع الموردين و تسديد مستحقاتهم في الوقت المتفق عليه .					
3-منح تسهيلات متبادلة بين الطرفين لضمان استمرارية التعامل بينهما لأطول فترة.					
4-تختار المؤسسة الموردين الأكثر التزاما بالمسؤولية الاجتماعية عند أدائهم لنشاطاتهم .					

علاقة المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي:

المحور السادس:الأداء المالي و المسؤولية الاجتماعية :

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1ـالمسؤولية الاجتماعية تقوم بتعزيز سمعة و مكانة المنتج					
2ـالمسؤولية الاجتماعية تحسن فرص الحصول على رؤوس الأموال					
3ـالمسؤولية الاجتماعية تساهم في اجتذاب عاملين يتمتعون بماهرات أعلى و ترفع من الروح المعنوية و درجة الالتزام					
4ـالمسؤولية الاجتماعية تساهم برفع الكفاءة التشغيلية و التكلفة الفعالة					
5ـالمسؤولية الاجتماعية تقلل من مخاطر و تكاليف التجارة					
6ـالمسؤولية الاجتماعية تساهم بزيادة الجودة و الإنتاجية					