جامعـة يحي فارس بالمديـة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية و محاسبة

دور المحاسبة المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية

- دراسة حالة اتصالات الجزائر فرع المدية-

مذكرة مقدمة نيل متطلبات شهادة ماستر في علوم المالية والمحاسبة

تخصص محاسبة

إعداد الطالبتين :

-سليمة محداد

-نسرين محامي

إشراف الأستاذ :

- إبراهيم مزيود

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
		جامعة المدية	
مزيود إبراهيم	أستاذ	جامعة المدية	مشرفا ومقررا
		جامعة المدية	

السنة الجامعية: 2019-2020


بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر

اللهم لك الشكر ولك الحمد حمدا كثيرا مباركا يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك أن وفقتني لإنجاز هذا العمل، لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت والحمد بعد الرضا...أما بعد:

فالفضل لا يمحوه الشكر وإن كان يثلج الصدور وإن كنت شاكرا فكيف لي أن أبدأ بغير أستاذي الفاضل "مزيود " لقبوله الإشراف على هذه المذكرة، وعلى ما قدمه لي من توجيهات قيمة وآراء سديدة؛

كما أتقدم بالشكر لكل أعضاء لجنة المناقشة الذين سأنال شرف مناقشتهم لبحثي هذا فلهم مني كل الشكر على مجمل النصائح والتوجيهات والانتقادات التي ستسير هذه الدراسة؛

وأخيرا أشكر كل من ساهم معي ولو بالكلمة الطيبة، وأعتذر لمن فاتني ذكره ولم أتمكن في المقام من شكره سائلا الله تعالى أن لا يضيع لهم أجرا؛

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم

إهداء

نحمد الله حمدا يليق بجمال وجهه وعظيم سلطانه أنه لا يسعني في هذا المقام إلا أن أهدي ثمرة جهدي هذا إلى:

من قال فيهما الرحمان "وبالولدين إحسانا..."

ريحانه ونور عيني إلى التي تعبت وقاست الكثير من أجلي وعلمتني أن الحياة كفاح ووراء كل تعب نجاح إلى من رضت بالقليل لتصنع منه الكثير لأمي الغالية.

إلى من شاركني الماضي والحاضر بنبضات جسمه وشوق عينيه علمني أن الإخلاص أساس النجاح أبي العزيز.

إلى كل اخواتي، إلى كل الأصدقاء والأحباب والأقارب.

إلى كل الأساتذة في كل المراحل، إلى كل من نسيهم قلمي، إلى كل زملاء الدفعة.

نسرين محامي

إهداء

قبل كل شيء أحمد الله حمدا كثيرا طيبا مباركا والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى،

أهدي ثمرة جهدي وحصادي العلمي للسنوات الفارطة إلى:

أغلى إنسانين في حياتي أمي وأبي، اللذان أرادا لي الأفضل دائما ودفعاني لأمضي قدما نحوى مستقبل منشود، إلى

من كبرت وترعرعت معهم اخواتي؛

إلى زملاء الدراسة في جامعة المدية خاصة ماستر محاسبة، إلى كل من دأب ولا يزال في سبيل تحصيل العلم.

سليمة محداد

فهرس المحتويات

البيان	رقم الصفحة
كلمة شكر	
إهداء	
ملخص	
فهرس المحتويات	I
فهرس الجداول والأشكال	III
مقدمة	أ_ ت
الفصل الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية	
مقدمة الفصل	02
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية	03
المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية والعوامل التي أدت إلى ظهورها	03
المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية	05
المطلب الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية	06
المبحث الثاني: مبادئ وأبعاد وعناصر المسؤولية الاجتماعية	07
المطلب الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية	07
المطلب الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية	09
المطلب الثالث: عناصر المسؤولية الاجتماعية	11
المبحث الثالث: اتجاهات وخطوات المسؤولية الاجتماعية والمحاسبة عنها	11
المطلب الأول: اتجاهات وخطوات المسؤولية الاجتماعية	11
المطلب الثاني: فوائد المسؤولية الاجتماعية	14
المطلب الثالث: محاسبة المسؤولية الاجتماعية	15
خاتمة الفصل	17
الفصل الثاني: الأداء المالي في المؤسسة	
مقدمة الفصل	19
المبحث الأول: الأداء المالي	20
المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي	20
المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء المالي	22
المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء المالي	24
المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي	26

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي	26
المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء المالي	27
المطلب الثالث :خطوات تقييم الأداء المالي	27
المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء المالي	28
المطلب الأول :أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي	28
المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية والربحية	29
خاتمة الفصل	31
الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر فرع المدية	
مقدمة الفصل	33
المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية	34
المطلب الأول : لمحة تاريخية لمؤسسة اتصالات الجزائر	34
المطلب الثاني : فروع مؤسسة اتصالات الجزائر	36
المطلب الثالث : هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر	36
المبحث الثاني : المديرية العملية بالمدية	36
المطلب الأول: نشأة المديرية العملية بالمدية	37
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية بالمدية	37
المطلب الثالث: أهداف ومهام وخدمات المديرية العملية بالمدية	40
المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية لعينة المؤسسة	41
المطلب الأول: أدوات وخطوات الدراسة	41
المطلب الثاني: عرض عينة مجتمع الدراسة	42
خاتمة	49
قائمة المراجع	51

قائمة الجداول

والأشكال

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(01-01)	هرم CARROLL لأبعاد المسؤولية الاجتماعية	10
(03-01)	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية بالمدية	39

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(03-01)	مقياس LIKERT الثلاثي	42
(03-02)	نسبة الذكور والإناث في عينة الدراسة	43
(03-03)	نسبة العمر في عينة الدراسة	43
(03-04)	نسبة المستوى التعليمي في غينة الدراسة	44
(03-05)	نسبة الخبرة في عينة الدراسة	45
(03-06)	نسبة الموقع الوظيفي في عينة الدراسة	46

مقدمة

تواجه المؤسسات عبر مختلف دول العالم تحديات عديدة نظرا للتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تحدث في البيئة والمناخ الذي تعمل فيه المؤسسات، فمؤسسة خلية من خلايا المجتمع فهي تستمد من هذا المجتمع كل ما تحتاجه من مواد خام، وموارد بشرية ومادية، وتمد المجتمع بما يحتاج إليه من سلع وخدمات ومعلومات.

فالجزائر وباعتبارها إحدى الدول السائدة في طريق النمو كان ولو بد من مؤسساتها عن تغير من نظرتها للمجتمع ولا سيما بعد زيادة الوعي لديه، أصبح من غير المعقول الوقوف عند الأهداف الاقتصادية للمؤسسة دون تحقيق الأهداف الاجتماعية، وتغير الذي طرأ على المؤسسة والمجتمع أوجب ضرورة التزام المؤسسة بواجباتها ومسؤوليتها تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وتقييم أدائها الاجتماعي.

المسؤولية الاجتماعية أداة لتحقيق التنافسية للمؤسسة وضمان استمراريتها وتحسين أدائها الاقتصادي لأنها من تقنيات الحديثة الذي تساعد على إيجاد ديناميكية عمل قادرة على مواكبة مختلف تطورات وتغيرات وتحديات التي تواجه المؤسسة وذلك من خلال أبعادها (الاقتصادية والاجتماعية) فتطبيق هذه الأبعاد يؤثر على العديد من الجوانب ولعل أبرزها الجانب المالي والعوامل ذات الصلة المباشرة والغير المباشرة بالأداء المالي.

الإشكالية الدراسة:

ما هو الدور الذي تلعبه المحاسبة على المسؤولية الاجتماعية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاتصالات الجزائر فرع المدية؟

الأسئلة الفرعية:

للإجابة على الإشكالية المطروحة نذكر الأسئلة الفرعية التالية:

1_ ما هي المسؤولية الاجتماعية؟ وما هو تأثيرها على تقييم الأداء المالي للمؤسسة؟

2_ كيف يأثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على الربحية؟

فرضيات الدراسة:

1_ ممارسات المسؤولية الاجتماعية من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية جيدة وفعالة تجاه كل العاملين والزبائن والمجتمع.

2_ الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يأثر ايجابا على الأداء المالي وربحية مؤسسات اتصالات الجزائر.

أهداف الدراسة:

_ تحديد الإطار النظري للمحاسبة على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

_ إبراز وتوضيح مدى التزام المؤسسة بتقييم أداها المالي.

_ معرفة مدى مساهمة المحاسبة على المسؤولية الاجتماعية في تقييم أداء المالي.

أهمية الدراسة:

_ تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المحاسبة على المسؤولية الاجتماعية باعتبارها أحدث مرحلة من مراحل التطوير المحاسبة، ودور الذي تلعبه في تحسين مردودية المؤسسة وكونها ترتكز عليها ومساهمة في تحسين الأداء المالي لهذه المؤسسة، وما تحققه من أرباح جديدة مما يعود بنفع على المؤسسة ونشاطها.

_ إن التطور الذي شهده عالم المحاسبة يحتم على المؤسسات مواكبة ورفع التحدي وإعادة النظر لتعاملاتها مع المجتمع والبيئة ككل، متجاوزة الموضوع القديم الذي طالما اقتصر على تعظيم الربح.

_ ويهدف أيضا إلى مدى التعرف على مدى مساهمة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية للأنشطة الاجتماعية والتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

أسباب اختيار الموضوع:

_ الفضول واطلاع العلمي.

_ التعريف بالمفاهيم المتعلقة بالموضوع المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية وإتمام لما تم التطرق إليه من خلال الدراسات السابقة.

_ تقديم إضافة علمية إلى مكتبة الجامعة من أجل تعميم الاستفادة للجميع الطلبة.

منهج الدراسة:

إن طبيعة الموضوع تستدعي إعداد البحث بالمنهج الوصفي في سرد عناصر الدراسة وكذا المنهج التاريخي في التطرق إلى مختلف التطورات التاريخية وهذا في إعداد الجانب النظري.

أما في الجانب التطبيقي تم إعداد على منهج دراسة حالة لتقديم عام للمؤسسة المدروسة ومنهج التحليلي الذي تم الاستعانة فيه على أسلوب التحليل الإحصائي بتطبيق برنامج SPSS.

حدود الدراسة:

_ **الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية لدراسة في المؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية.

_ **الحدود الزمنية:** تتمثل الحدود الزمنية خلال فترة 2020.

_ **الحدود البشرية:** عينة من موظفين من مختلف الدرجات الإدارية.

الدراسات السابقة:

دراسة01:

بوبكر محمد الحسن تحت عنوان (دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2014/2013.

دراسة02:

فاطمة قلودة تحت عنوان (الالتزام بالمتطلبات المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية كآلية لتطبيق حوكمة المؤسسات)، مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة المدية سنة 2015/2014.

دراسة03:

قدري إبراهيم تحت عنوان (أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء)، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه جامعة دمشق 2015/2014.

مصطلحات الدراسة:

_ **المسؤولية الاجتماعية:** هي التزام المؤسسة تجاه المجتمع.

_ **الأداء المالي:** مدى نجاح المؤسسة في استغلال كل موارد المتاحة لديه من موارد مادية ومعنوية.

صعوبات الدراسة:

_ الأوضاع الصحية في البلاد (جائحة كورونا).

_ صعوبة التوفيق بين الجانب المهني والأكاديمي في المؤسسة مما أدى إلى صعوبات الحصول على معلومات.

_ عدم دراية العديد من الموظفين المؤسسة بالمفهوم المحاسبة على المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الأول: ماهية المسؤولية الاجتماعية

مقدمة الفصل:

قبل الولوج إلى غمار المسؤولية الاجتماعية و التي تعتبر لب هذا البحث يجب الإطاحة بجانب النظري لهذا المفهوم، من خلال التطرق إلى بعض التعريفات و التطرق إلى جدروه التاريخية و تطور مفهومه و دخوله إلى عالم المؤسسات، و ثانيا سيتم التطرق إلى مبادئ و أبعاد و عناصر المسؤولية الاجتماعية، و في الأخير سيتم التطرق إلى دوافع و خطوات المسؤولية الاجتماعية و المحاسبة عنها.

فهيكل هذا الفصل سيكون كما يلي:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثاني: مبادئ و أبعاد و عناصر المسؤولية الاجتماعية

المبحث الثالث: دوافع و خطوات المسؤولية الاجتماعية

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول المسؤولية الاجتماعية

لقد رافق التطور في مسؤوليات المؤسسات تجاه مجتمعها تصاعدا في تأثيرات المجتمع و ضغوطه لأن تتبنى إدارة المؤسسات مزيدا من أهداف المجتمع و تطلعاته، من خلال الالتزام للطلب الاجتماعي سواء كان مفروضا بحكم القانون أو المبادرات التي تقوم بها لإرضاع المجتمع، و منه سنستعرض في هذا المبحث إلى تطور المسؤولية الاجتماعية و عوامل التي أدت إلى ظهورها ثم مفهومها بالإضافة إلى أهميتها

المطلب الأول: التطور التاريخي للمسؤولية الاجتماعية و عوامل التي أدت إلى ظهورها

بدأت فكرة المسؤولية الاجتماعية من الرؤية الحاصلة في مؤسسات الأعمال و الأهداف التي تتبناها باتجاه أطراف المصالح عبر فترات زمنية طويلة، ففي بداية الأمر و عند ظهور المؤسسات الكبرى كان الاهتمام منصبا على مصالح المالكين لتلك المؤسسات و اقتصرت الأهداف على تحقيق الأرباح و إنتاج بكفاءة و فعالية عالية، لكن مع استناد المنافسة و تباين مصالح المستفدين المباشرين و غير المباشرين من وجود المؤسسة اتسعت النظرة لتتحول من مؤسسات اقتصادية هدفها تحقيق الربح إلى مؤسسات اقتصادية اجتماعية تهدف لتحقيق رفاهية الأفراد، من هذا المنطلق كانت فكرة الأولى للمسؤولية الاجتماعية، ويمكن إبراز مراحل تطورها على النحو التالي[1]:

1-1/مرحلة إدارة تعظيم(1800- 1920):

في هذه المرحلة كانت المسؤولية الأساسية للأعمال هي تعظيم الأرباح، والتوجه نحو المصلحة الذاتية المصرفة، واعتبار النقود والثروة أكثر أهمية ورفع الشعار (ما هو جيد لي جيد للبلد).

[2]وقد عرفت هذه المرحلة بمرحلة المعارضة والتي تعبر عن فكر الكلاسيكي، ويرجع هذا المفهوم إلى عالم الاقتصاد آدم سميث، وقد ركز بشكل أساسي على أن كافة المؤسسات الأعمال تسعى لتقديم أفضل الخدمات لعموم المجتمع، وتحقيق أعلى ربح ممكن، بما ينسجم مع أحكام القانونية والقواعد الأخلاقية السائدة

[1] نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة و مسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، الوراق لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2006، ص 201-202.

[2] محمد الصرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لطباعة والنشر، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2007، ص 29.

1-2/مرحلة إدارة الوصاية(1928- 1960):

خلال هذه الفترة كانت مسؤولية الأعمال الأساسية هي تحقيق الربح الملائمة، الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى مثل المساهمين و العاملين، فكان اعتبار النقود والثروة مهمة ولكن أيضا الأفراد مهمون، أما الشعار خلال هذه الفترة فهو(ما هو جيد للشركات جيد للبلد).

1-3/مرحلة إدارة نوعية الحياة للفترة(1960 إلى وقتنا الحاضر):

خلال هذه المرحلة تقوم المسؤولية الأساسية للأعمال على أن الربح ضروري ولكن الأفراد أهم من النقود، وهذا يحقق المصلحة الذاتية المتنورة للمؤسسات الأعمال ومصالح المساهمين والمجتمع ككل، تحت الشعار(ما هو جيد للمجتمع هو جيد للبلد).

العوامل التي أدت إلى بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات:

لقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن بروز مفهوم المسؤولية الاجتماعية جاء نتيجة العديد من العوامل من أهمها[1]:

- **العولمة:** وتعد من أهم القوى الدافعة لتبني مؤسسات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من المؤسسات متعددة الجنسية ترفع الشعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين، وبأنها لا تسمح بتشغيل الأطفال، كما أنها تهتم بقضايا البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية.
- **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة، الأمر الذي قد يكلف المؤسسة أموالا طائلة إذا ما رغبت في الالتزام بتلك التشريعات، وبخلاف ذلك قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.
- **الكوارث والفضائح الأخلاقية:** حيث تعرضت الكثير من المؤسسات العالمية لقضايا أخلاقية، مما جعلها تتكبد أموالا طائلة كتعويضات للضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المعابة.
- **التطورات التكنولوجية المتسارعة:** والتي صاحبتها تحديات عديدة أمام مؤسسات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات، وتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بتغيرات في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذي القرارات، خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي وبالتالي نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية فإن متطلبات النجاح والمنافسة تغيرت أيضا، إذا أصبح لزاما على مؤسسات الأعمال أن تضاعف جهودها وأن تسعى نحو بناء

[1] بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المنظمة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2013-2014، ص 6-7.

علاقات استراتيجية أكثر عمقا مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق.

المطلب الثاني: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

انتشرت عدة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتختلف هذه المفاهيم باختلاف وجهات النظر في تحديد شكل هذه المسؤولية، فبعض المهتمين يرى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي بمثابة تذكير المؤسسات بمسؤولياتها اتجاه المجتمع بينما يرى آخرين أن مقتضى هذه المسؤولية لا يتجاوز مجرد المبادرات الاختيارية التي تقوم بها هذه المؤسسات بإرادتها تجاه المجتمع وفيما يلي بعض المفاهيم للمسؤولية الاجتماعية.

- عرف Holmes إلى أن المسؤولية الاجتماعية ماهي إلا "التزام على المؤسسة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمة ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل مشكلة الإسكان ومواصلات وغيرها"[1].
- عرف المجلس الدولي للتنمية المستدامة(2007م)، حيث عرفها بأنها "التزام لمؤسسات الأعمال لمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة بما يتضمن التعامل مع العاملين، والمجتمع المحلي من أجل تحسين جودة الحياة لهم"[2].
- عرفها مجلس الأعمال لتنمية المستدامة 1998 المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات على أنها "التزام من قبل المؤسسة لسلك سلوك أخلاقي والمساهمة في التنمية الاقتصادية وكذلك تحسين جودة حياة العاملين وأيضا تحسين جودة حياة المجتمع المحلي والمجتمع ككل"[3].
- عرف Sheldon إلى أن "مسؤولية أي مؤسسة هي بالدرجة الأولى مسؤولية اجتماعية وأن بقاء أي مؤسسة واستمرارها يحتم عليها أن تلتزم وتستوفي مسؤوليتها الاجتماعية عند أداء وظائفها المختلفة "[4].
- ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات هي "التزام المؤسسة بالمشاركة في تحسين نوعية الحياة للعاملين والمجتمع ككل والمحافظة على البيئة من التلوث، وهذا من خلال قيام المؤسسة بمجموعة من البرامج والخدمات والإعانات في ضوء احتياجاتها ومشكلات المجتمع في إطار القيم والأخلاقيات والقوانين المجتمع الذي تنتمي إليه".

[1] محمد الصرفي، مرجع سبق ذكر، ص 15.

[2] عايد عبد الله العصيمي، المسؤولية الاجتماعية لشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، الطبعة 2015، ص10.

[3] أحمد سامي عدلي إبراهيم القاضي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية، مذكرة ماجيستر، جامعة أسيوط 2010، ص 07.

[4] محمد بن إبراهيم التويجري، المسؤولية الاجتماعية في القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، العدد4، 1988، ص، 36.

المطلب الثالث: أهمية المسؤولية الاجتماعية

تظهر أهمية المسؤولية الاجتماعية في النقاط التالية[1]:

- **بالنسبة للمؤسسة:**

✓ تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي خصوصا لدى الزبائن والعاملين والأفراد المجتمع بصفة عامة.

✓ من شأن الالتزام بالمؤسسة الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل كما تؤدي إلى بحث الروح التعاون والترابط بين المؤسسة ومختلف الأطراف ذات الصلة.

- **بالنسبة للمجتمع:**

✓ زيادة التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع توليد شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين، وقليلي التأهيل...الخ.

✓ الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفير نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ التكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعي.

✓ تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواءا من الناحية البنية التحتية أو ناحية الثقافية.

✓ ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين مؤسسات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات الصلة.

✓ تحسين تنمية سياسية انطلاقا من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، ومجموعات والمؤسسات وهذا يساهم بالاستقرار السياسي وشعور بعادلة الاجتماعية.

- **بالنسبة لدولة:**

✓ تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل إدامة مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.

✓ تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين وتطوير صورة المؤسسة أمام المجتمع.

✓ تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين، وذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل، لما يحظى به المؤسسة من ثقة لدى المجتمع وما تقوم به لحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها مستقبليا.

✓ الوقاية من المشكلة أفضل من علاجها، لذلك من مناسب ترك المؤسسة لتعمل في المجتمع لتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم ويصعب علاجها.

[1] خالد قاشي، رمزي بودرجة، التسويق المسؤولية الاجتماعية، دار أسامة لنشر والتوزيع، الأردن عمان، بدون طبعة، ص 28- 30.

المبحث الثاني: مبادئ وأبعاد وعناصر المسؤولية الاجتماعية

مما لاشك فيه فإن المسؤولية الاجتماعية لها أبعاد، مبادئ، بالإضافة إلى عناصرها وهذا ما سنراه بشيء من التفصيل.

المطلب الأول: مبادئ المسؤولية الاجتماعية

هنالك مجموعة مبادئ أساسية تشكل مع بعضها البعض كل نشاط المسؤولية الاجتماعية وهي على نحو التالي[1]:

- **المبدأ الأول: الاستدامة:**

تعني الاستدامة بالأثار التي تتركها التصرفات التي تحصل بالوقت الحاضر على الخيارات المتاحة في المستقبل، حيث أن الموارد التي تستغل في الوقت الحاضر لن تكون متاحة للاستخدام مستقبلا وذلك بسبب الكمية المحدودة من هذه الموارد فمثلا الموارد الأولية كالفحم والمعادن والنفط موجودة بكميات محدودة والتي يستخدم منها لن يكون متاحا للاستخدام في المستقبل، لهذا السبب وفي النقطة مستقبلية معينة ينبغي توفر بدائل لإنجاز الوظائف المنجزة حاليا بواسطة هذه الموارد، وفقا لذلك تتطلب الاستدامة قيام المجتمع بإعادة إنتاج الموارد المستخدمة من جديد، هذا يمكن أن يعرف بقدرة تحمل النظام البيئي والمعبر عنها بنموذج المدخلات – المخرجات لاستهلاك الموارد، فصناعة الورق مثلا تتبع سياسة إعادة زرع الأشجار المحصورة.

وعلى اعتبار أن المؤسسة جزء من النظام الاقتصادي والاجتماعي الموسع يجب أن تأخذ هذه الأثار بالحسبان، ليس فقط من أجل مقاييس التكلفة والقيمة في الحاضر ولكن من أجل مستقبل المؤسسة نفسها، ويمكن أن تقاس الاستدامة بالمعدل الذي تستهلك به الموارد من قبل المؤسسة بالنسبة للمعدل الذي يمكن أن يعاد به إنتاج هذه الموارد.

- **المبدأ الثاني: المساءلة:**

تعني المساءلة اعتراف المؤسسة بآثار أعمالها على البيئة الخارجية بالإضافة إلى البيئة الداخلية للمؤسسة، وبالتالي من المفترض أن تتحمل مسؤولية هذه الآثار، يتضمن هذا المفهوم أيضا قياس هذه الآثار داخل وخارج المؤسسة، ومن ثم كتابة التقارير التي توضحها وتوفيرها لكافة الأطراف المتأثرة بما فيهم أصحاب المصالح الخارجيين، هذا يتضمن الاعتراف بأن المؤسسة جزء من شبكة اجتماعية أوسع ولديها مسؤوليات تجاه كل هذه الشبكة وليست فقط تجاه ملاك المؤسسة، وبجانب قبول هذه المسؤولية يجب أن تعترف المؤسسة أن أصحاب المصالح الخارجيين يملكون القدرة اللازمة لتأثير على طريقة التي تعمل بها في تبرير وعدم تبرير هذه الطريقة، وبهذا تستوجب المساءلة تطوير مقاييس كمية مناسبة للأداء الاجتماعي للمؤسسة وتوثيق النتائج التي تبين هذا الأداء وتوضيح أعمال المؤسسة بالكامل.

[1] قدري إبراهيم، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه، جامعة دمشق، سنة 2014 – 2015، ص44 – 47.

- **المبدأ الثالث: الشفافية:**

تعني الشفافية كمبدأ: الوسائل التي يمكن من خلالها التعرف على الآثار الخارجية لأعمال المؤسسة من خلال تقاريرها وأن الحقائق المتعلقة بهذه الآثار ظاهرة في هذه التقارير ومتاحة لكافة مستخدمي المعلومات، تعتبر الشفافية مهمة جدا للأطراف الخارجية المستخدمة للمعلومات لأنها تفتقر للتفاصيل والمعرفة والخلفية المتوفرة لدى الأطراف الموجودة داخل المؤسسة.

- **المبدأ الرابع: السلوك الأخلاقي:**

يقصد من هذا المبدأ أن تتصرف المؤسسة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات ويبنى سلوكها على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام بتناول مصالح الأطراف المعينة، وينبغي على المؤسسة أن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي بوسيطة وضع وتحديد قيمها ومبادئها الجوهرية، ووضع هياكل حوكمية تساعد على تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المؤسسة وفي تفاعلاتها مع الآخرين، وتحديد وتطبيق معايير السلوك الأخلاقية التي تتلاءم مع غرضها وأنشطتها.

- **المبدأ الخامس: احترام مصالح الأطراف المعنية:**

يقصد هذا المبدأ أن تحترم المؤسسة وتضع في اعتبرها وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية على رغم من أن أهداف المؤسسة قد تكون مقصورة على مصالح مالكيها أو أعضائها أو عملائها أو عناصرها الأساسية، إلا أن الأفراد أو الجماعات الأخرى يجوز أن يكون لهم حقوق ومطالبات أو مصالح معنية يجب أن تأخذ في الاعتبار، هؤلاء الأفراد أو المجموعات يشكلون سويا الأطراف المعنية للمؤسسة.

- **المبدأ السادس: احترام سيادة القانون:**

يقصد من هذا المبدأ أن المؤسسة ينبغي أن توافق على احترامها لسيادة القانون بشكل إلزامي. كما يقصد بسيادة القانون هيمنته بحيث أنه لا يحق لأي فرد أو مؤسسة أن يكون فوق القانون.

- **المبدأ السابع: احترام المعايير الدولية للسلوك:**

يقصد من هذا المبدأ أن المؤسسة ينبغي أن تحترم المعايير الدولية للسلوك مع الالتزام بمبدأ احترام سيادة القانون. في المواقف التي لا توفر الحد الأدنى من حماية المجتمع أو البيئة.

- **المبدأ الثامن: احترام حقوق الإنسان:**

يقصد من هذا المبدأ أن المؤسسة ينبغي أن تحترم حقوق الإنسان وينبغي أن تعترف بأهمية هذه الحقوق وعموميتها.

المطلب الثاني: أبعاد المسؤولية الاجتماعية

تتمثل المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في مجموعة الأنشطة أو الالتزامات الطوعية أو غير الطوعية، التي تضطلع بها المؤسسة وتفي ببعض الاحتياجات والتي قد تعود على المؤسسة بفائدة اقتصادية مباشرة سوءا أكان هذا الاضطلاع بهذه الأنشطة اختيارا أو تنفيذا لأحكام القوانين، وهناك أربع أبعاد لمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وهي على نحو التالي[1]:

- **البعد الاقتصادي:**

ويقتضي استخدام الموارد بشكل رشيد لتنتج مؤسسات الأعمال سلعا وخدمات بجودة عالية،كما يقتضي هذا البعد المنافسة العادلة عن طريق احترام قواعد المنافسة وعدم إلحاق الاذى بالمنافسين، إضافة إلى منع الاحتكار والأضرار بالمستهلكين، كما يعتمد هذا البعد على الاستفادة من التقدم التكنولوجي واستخدامه في معالجة الأضرار التي تلحق بالبيئة.

- **البعد القانوني:**

يقتضي هذا البعد الالتزام الوعي والطوعي بالقوانين والتشريعات المؤسسة لمختلف المجالات في المجتمع، كاحترام قوانين حماية المستهلك من المواد الضارة وحماية الأطفال صحيا وثقافيا، وحماية البيئة عن طريق منع التلوث بشتى أنواعه كما يقتضي البعد القانوني لمحاسبة الاجتماعية تحقيق العدالة والسلامة، سوءا عن طريق التقليل في إصابات العمل أو تحسين ظروف العمل ومنع عمل المسنين وصغار السن وإعطاء فرص العمل لذوي احتياجات الخاصة إضافة إلى احترام حقوق الإنسان ومنع التميز على أساس الدين أو جنس.

- **البعد الأخلاقي:**

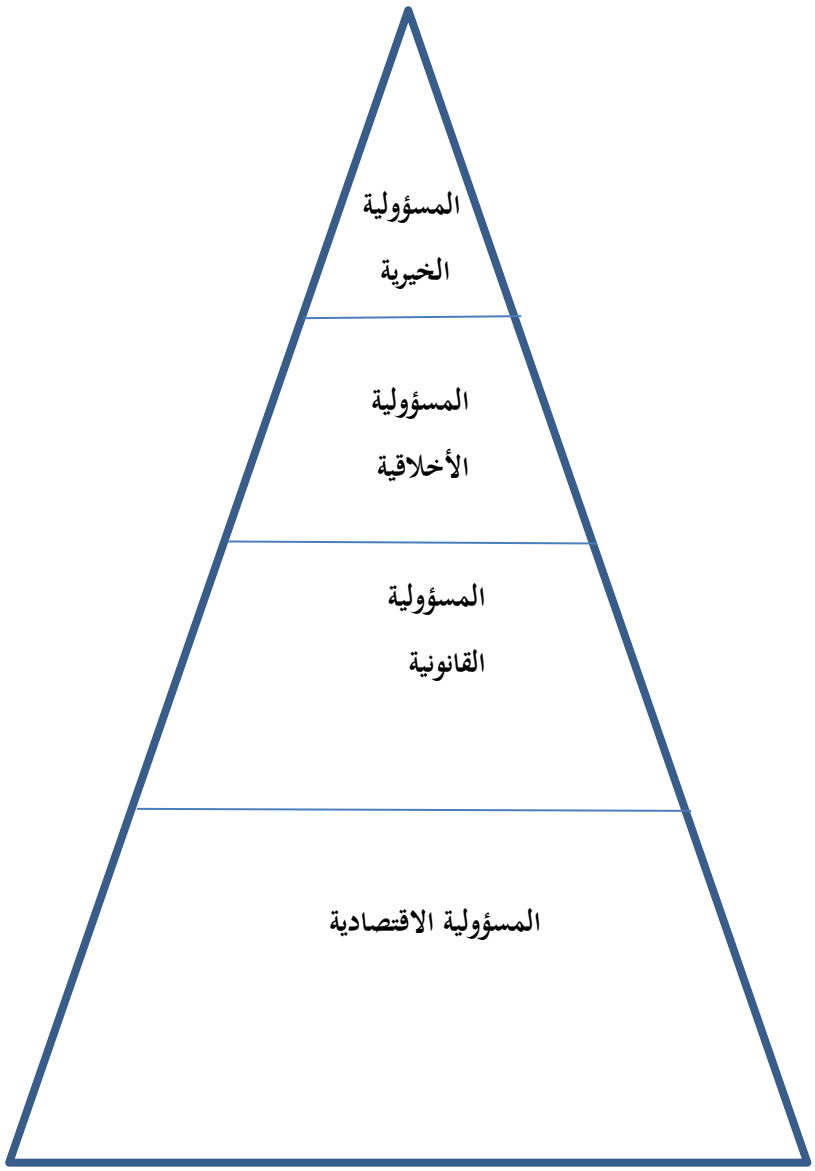
يستند هذا البعد إلى إستعاب الجوانب القيمة والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات في المجتمع الذي تعمل فيه، وفي حقيقة الأمر فإن هذه الجوانب لم تأطر بعد بقوانين ملزمة لكن احترامها يعتبر أمرا ضروريا لزيادة سمعة المؤسسة في المجتمع وقبولها فعلى المؤسسة عن تلتزم بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه.

- **البعد الخيري:**

ويرتبط هذا البعد بمبدأ تطوير نوعية الحياة بشكل عام وما يتفرع ذلك من عناصر ترتبط بذوق العام ونوعية ما يتمتع به الفرد من غذاء وملابس ونقل كما يمثل هذا البعد مزايا ومنافع التي يرغب المجتمع أن يحصل عليها من مؤسسة بشكل مباشر مثل الدعم المقدم لمشروعات المجتمع المحلي بكافة أشكالها.

[1] محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية لنشر وتوزيع، الطبعة 2016، ص 53 – 54.

هرم



هرم المسؤولية الاجتماعية

المطلب الثالث: عناصر المسؤولية الاجتماعية

تتكون المسؤولية الاجتماعية من ثلاثة عناصر مترابطة ينمي كل منها الآخر يدعمه، وهي متكاملة فلا يكفي أحدهما وحده ويعني عن العناصر الأخرى[1]:

- **الاهتمام:**

ويقصد الارتباط العاطفي بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد، صغيرة أم كبيرة، ذلك الارتباط الذي يخالطه الحرص على استمرار تقدمها وتماسكها وبلوغ أهدافها، والخوف من أن تصاب بأي ظرف يؤدي إلى إضعافها أو تفككها.

- **الفهم:**

وينقسم إلى شقين، فهم الفرد للجماعة، والثاني فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله، يقصد بالشق الأول فهم الفرد للجماعة، أي فهمه للجماعة في حالتها الحاضرة وفهم لمؤسساتها ومنظماتها وعاداتها وقيمها ووصفها الثاني والتاريخي، وفهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة، أن يفهم القيمة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر عنه.

- **المشاركة:**

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

المبحث الثالث: اتجاهات وخطوات المسؤولية الاجتماعية والمحاسبة عنها

وفي هذه المرحلة نتطرق إلى مختلف الاتجاهات التي يتم من خلالها نشر المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات، إلى جانب التعرف على أهم خطوات، فوائد، بالإضافة إلى محاسبة المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الأول: اتجاهات وخطوات المسؤولية الاجتماعية

1/اتجاهات المسؤولية الاجتماعية:

لقد اجمع العديد من الباحثين على أن مؤسسة الأعمال تمارس عددا من المسؤوليات الاجتماعية والتي تنحصر ضمن تصنيفين هما: الأخلاقية، والإنسانية تجاه المجتمع المحلي، والموظفين، والزبائن، والموردين، والبيئة، والمساهمين... وتعتبر المسؤولية الأخلاقية مسؤولية إلزامية وتتعدى في كونها الإيفاء بالالتزامات القانونية والاقتصادية[2] .

[1] فاطمة قلودة، الالتزام بمتطلبات المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية كآلية لتطبيق حوكمة المؤسسات، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة المدية، سنة 2014 – 2015، ص 05.

[2] شيماء السيد سالم، الاتجاهات الحديثة في التسويق، دار لنشر والتوزيع، بدون طبعة، ص 82 – 84.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي:**

يعتبر المجتمع المحلي بالنسبة لمؤسسات الأعمال شريحة مهمة إذ تتطلع إلى تجسيد متانة العلاقات معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطاتها تجاهه، من خلال بذل المزيد من الرفاهية العامة. والتي تشمل: المساهمة في دعم البنية التحتية، إنشاء الجسور والحدائق، المساهمة في الحد من مشكلة البطالة، دعم بعض الأنشطة مثل الأندية الترفيهية، احترام العادات والتقاليد، دعم مؤسسات المجتمع المدني، تقديم العون لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تقديم الدعم المادي لهم، هذا بالإضافة إلى الدعم المتواصل للمراكز العلمية كمراكز البحوث والمستشفيات. وعادة ما ينظر إلى مسؤولية المؤسسة تجاه المجتمع المحلي من زوايا مختلفة، فقد تشمل رعاية الأعمال الخيرية، الرياضة والفن، التعليم وتدريب المؤسسات، وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين:**

إذا كانت المؤسسات تولي اهتمامها لرأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل، لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى، وقد تم إثبات ذلك تجريبيا حيث أن أكثر الناس يحبذون العمل في المؤسسة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة، كما ثبت بنفس السياق أن الناس يحبذون التعامل تجاريا مع نفس المؤسسات.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:**

تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المؤسسات بدون استثناء ومن الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة، والإعلان لهم بكل صدق وأمانة وتقديم منتجات صديقة لهم وأمينة بالإضافة إلى تقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج، والتزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع وتطوير مستمر للمنتجات، هذا بالإضافة إلى الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل مثل الاحتكار.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه الموردين:**

ينظر إلى العلاقة ما بين الموردين والمؤسسات الأعمال على إنها علاقة مصالح متبادلة، لذلك يتوقع الموردون أن تحترم مؤسسات الأعمال تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة التي يمكن تلخيصها بالاستمرار في التوريد وخاصة لبعض أنواع المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، وأسعار عادلة ومقبولة للموارد المجهزة لمؤسسات الأعمال بالإضافة إلى تسديد الالتزامات، والصدق في التعامل، وتدريب الموردين على مختلف طرق تطوير العمل.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه البيئة:**

لقد أعيد التركيز في أدبيات المسؤولية الاجتماعية فيما يخص الجوانب البيئية، فيرى (Carrigan And Attalla، 201) أن المسؤولية الاجتماعية تضم أنظمة البيئة المفروضة ذاتيا أي ضمن فلسفة المؤسسة، والتقارير البيئية للمؤسسة.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه المساهمين:**

تعد فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط المؤسسة. وتمكن مسؤولية المؤسسة تجاههم بتحقيق أقصى ربح، تعظيم قيمة السهم، زيادة حجم المبيعات، بالإضافة إلى حماية أصول المؤسسة وموجوداتها.

2/خطوات المسؤولية الاجتماعية:

تظهر خطوات المسؤولية الاجتماعية فيما يلي[1]:

- ✓ خلق كيانات قانونية (وحدات، إدارات) تكون مهمتها تأكيد الالتزام المؤسسي بالمسؤولية الاجتماعية.
- ✓ تخصيص ميزانيات محددة وبشكل منتظم لدعم أنشطة هذه الوحدات وإعطائها الاستقلالية لدعم برامجها.
- ✓ يجب فصل هذه الميزانيات عن الميزانية الأساسية لكي لا تتأثر بعوامل الربح والخسارة، ومن ثم يتم إيقافها في حالات الخسارة.
- ✓ وضع أولويات الدعم ونظم إدارتها عن طريق فروع المؤسسات المحلية لقربها من الواقع المحلي وتقديم المنفعة القصوى.
- ✓ دعم تطوع الموظفين بحيث يكون جزء من استراتيجية العمل لدى المؤسسة والذي بدأ يأخذ منحنى الأهمية والانتشار.
- ✓ تصميم وتنفيذ برامج مشاركة الموظفين إما عن طريق لجان داخلية (داخل المؤسسة) واشتراك في الجمعيات الأهمية المحلية والمؤسسات الحكومية والمؤسسات المجتمع المدني.
- ✓ سن الأنظمة والقوانين وتطوير نظم وآليات العمل.
- ✓ وضع المعايير يشجع التنافس في مجال المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ دعم البحث العلمي لخلق ثقافة علمية أكاديمية.
- ✓ نشر الوعي الثقافي لدى المجتمع.
- ✓ تدريب المتطوعين والقائمين على المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات.
- ✓ لفت نظر المسؤولين ومتخذي القرار غلى أهمية هذا الجانب.
- ✓ حفز التواصل والتنافس بين المؤسسات لتصميم وإدارة أعمال مسؤولية الاجتماعية.
- ✓ خلق تحول اجتماعي تجاه المسؤولية الاجتماعية.

[1] بوخديمي أيوب، عبد الرحمان أسامة، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة المدية، سنة 2016 – 2017، ص 25 – 26.

المطلب الثاني: فوائد المسؤولية الاجتماعية

تتمثل فوائد المسؤولية الاجتماعية فيما يلي[1]:

- **تحسين الأداء المالي:**

البحوث التي أجريت في هذا المجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات قد بينت وجود صلة حقيقية بين الممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والأداء المالي الإيجابي.

- **تخفيض تكاليف التشغيل:**

هناك مبادرات كثيرة تستهدف تحسين الأداء البيئي وتؤدي إلى تخفيض التكاليف مثل تقليل انبعاثات الغازات التي تسبب تغير المناخ العالمي أو تقليل استخدام المواد الكيميائية. كما يمكن تقليل تكاليف التخلص من النفايات من خلال مبادرات إعادة تدويرها. والجهود المبذولة في إطار المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في مجال الموارد البشرية مثل جداول العمل المرنة والتناوب على الوظائف وغير ذلك من البرامج المتصلة بمكان العمل يؤدي إلى خفض نسبة غياب العاملين وزيادة الاحتفاظ بعدد كبير من الموظفين تسديدي الحماس إلى العمل، والفعالية والكفاءة الانتاجية وخفض تكاليف التوظيف والتدريب.

- **تعزيز صورة وسمعة العلامة التجارية:**

المؤسسات المسؤولية اجتماعيا تستفيد من تعزيز سمعتها لدى الجمهور وفي إطار مجتمع الأعمال التجارية متعزز بالتالي قدرتها على جذب رأس المال والشركاء التجاريين، ونجد مجالا واسعا في سوق المنافسة العالمية.

- **تعزيز المبيعات وولاء العملاء:**

إن العودة بصورة ملحوظة تثمين البقاء البيئي والمنتجات الطبيعية قد دفع المستهلكين إلى الاهتمام الخاص بعملية الإنتاج وتأثير هذه العمليات والمنتوجات على البيئة، وعلى رغم من أن المؤسسات الأعمال التجارية يجب عليها أن تفي في المقام الأول بمعايير الشرائية للمستهلكين مثل الأسعار وجودة السلع وتوفرها وسلاماتها فإن الدراسات تظهر تزايد الرغبة في شراء أو عدم الشراء بسبب بعض المعايير الأخرى المستندة إلى قيم مثل قلة التأثير على بيئة وعدم استخدام مواد او مكونات معدلة وراثيا.

- **زيادة الانتاجية والجودة:**

إن الجهود التي تبذلها المؤسسات في سبيل الاضطلاع بمسؤولية الاجتماعية من خلال القوة العاملة والعمليات التي تقوم بها مما يؤدي في الغالب غلى زيادة الإنتاجية وتخفيض معدل وقوع الأخطاء، وتعزز الفعالية والكفاءة عن طريق تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة الموظفين في صنع القرارات.

[1] المؤتمر أمم المتحددة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات عل المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة، نيويورك وجنيف 2004، ص 82.

- **زيادة القدرة على جذب الموظفين والاحتفاظ بهم:**

المؤسسة المسؤولة اجتماعيا، يسهل عليها تعيين موظفين ذوي كفاءة والمحافظة عليهم ويؤدي ذلك إلى خفض تكاليف التوظيف وتدريب ويتم في الغالب تعيين الموظفين من المجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة ولهذا السبب تصبح القيم المتعلقة بمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة منسقة مع قيم الموظفين، الشيء الذي يستبعد أي تعارض من حيث القيم ويعزز بيئة العمل.

المطلب الثالث: محاسبة المسؤولية الاجتماعية

1-تعريف محاسبة المسؤولية الاجتماعية:

على رغم من أن المحاسبة الاجتماعية قد أصبحت حقيقة واقعية من صعب على مؤسسة تجاهلها، رغم أنه لا يوجد اتفاق بين المحاسبين والباحثين على تعريف محدد وواضح لها.

ويمكن استعراض بعض من هذه المفاهيم بهدف إظهار وجهات النظر المختلفة.

- عرف المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية أنها "مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الاجتماعي لوحدة محاسبية معينة وتوصيل تلك المعلومات اللازمة للفئات والطوائف المختصة وذلك بغرض مساعداتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء الاجتماعي للمشروع"[1].
- عرفت المحاسبة المسؤولية الاجتماعية بأنها "منهج لقياس وتوصيل المعلومات المترتبة على قيام الإدارة بمسؤولياتها الاجتماعية لمختلف الطوائف المستفيدة داخل المجتمع بشكل يمكن تقييم الأداء الاجتماعي للمشروع"[2].
- عرفت محاسبة المسؤولية الاجتماعية على أنها "جزء من نظام المعلومات يهدف إلى تغطية نقص الذي تعاني منه المخرجات الحالية للنظام ومعدة وفق نظرة مالية، وهذا من خلال إنتاج معلومات تبرز مجهودات المؤسسة في إطار تحملها لمسؤولياتها الاجتماعية"[3].

[1] المؤتمر الدولي حول قطاع الخاص في تنمية تقييم واستشراق، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في تنمية حالة تصنيفه على مملكة السعودية، 23 مارس 2009، ص 09.

[2] محمد سالم اللولو، مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات المساهمة العامة، مذكرة لنيل درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2009، ص 29.

[3] شهرزاد بلهامل، المسؤولية الاجتماعية ومدى الاهتمام بمحاسبة عنها في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف1، 2015 – 2016، ص 68.

2-أهداف محاسبة المسؤولية الاجتماعية:

هناك العديد من الأهداف التي تسعى محاسبة المسؤولية الاجتماعية إلى تحققها، ويمكن إجمال هذه الأهداف في النقاط التالية[1]:

- ✓ تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمؤسسة التي لا تشمل فقط على عناصر التكاليف والمنافع الخاصة والداخلية للمؤسسة، وإنما أيضا تتضمن عناصر التكاليف والمنافع الاجتماعية، والتي لها تأثير على فئات المجتمع، وينبع هذا من قصور المحاسبة التقليدية في مجال قياس الأداء الاجتماعي لمؤسسات الأعمال ويرتبط هذا الهدف بوظيفة القياس المحاسبي.
- ✓ تقييم الأداء الاجتماعي للمؤسسة وذلك من خلال تحديد إذا كانت استراتيجية المؤسسة وأهدافها تتماشى مع الأولويات الاجتماعية من جهة، ومع طموح المؤسسة بتحقيق نسبة معقولة من الأرباح من جهة أخرى وتمثل العلاقة بين أداء مؤسسات الأعمال الاقتصادية والرفاهية الاجتماعية العنصر الجوهري لهذا الهدف وهو يرتبط أيضا بوظيفة القياس المحاسبي.
- ✓ الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة والتي لها أثار اجتماعية ويظهر هذا الهدف ضرورة توفير البيانات الملائمة عن الأداء الاجتماعي للمؤسسة ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف الاجتماعية، وأيضا إيصال هذه البيانات للأطراف المستفيدة الداخلية والخارجية على حد سواء، من أجل ترشيد القرارات الخاصة والعامة المتعلقة بتوجيه الأنشطة الاجتماعية تحديد النطاق الأمثل لها سواء، من أجل ترشيد القرارات الخاصة والعامة المتعلقة بتوجيه الأنشطة الاجتماعية وتحديد النطاق الأمثل لها سواء، من أجل ترشيد القرارات الخاصة والعامة المتعلقة بتوجيه الأنشطة الاجتماعية وتحديد النطاق الأمثل لها سواء من جهة نظر المجتمع ويرتبط هذا الهدف بوظيفة الاتصال المحاسبي.

[1] محمد عباس بدوي، المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع، دار الجامعة الجديدة لنشر، الاسكندرية مصر، 2000، ص 134.

خاتمة الفصل:

لقد أصبحت المسؤولية الاجتماعية تتبوأ حيزا ومساحة كبيرة من أهمية على جميع الأصعدة، وتحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل مؤسسات لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، فيكن لأي مؤسسة عن تحاول تعزيز فرص نجاحها في مجتمعاتها من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي.

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

- تعرف المسؤولية الاجتماعية على أنها التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في: البعد الاقتصادي، البعد القانوني، والبعد الأخلاقي، والبعد الخيري.
- للمسؤولية الاجتماعية أهمية بالنسبة للدولة، والمؤسسة، والمجتمع.

الفصل الثاني: الأداء المالي في المؤسسة

مقدمة الفصل:

يهدف هذا الفصل إلى التعرف على مفهوم الأداء المالي وأهميته والعوامل المؤثرة في الأداء المالي بالإضافة إلى التعرف على مؤشرات قياسه، ومن ثم التعرف على مفهوم تقييم الأداء المالي من حيث أهميته وخطواته، وأخيرا معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، ووصولا لهذا الهدف سيتم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: الأداء المالي

المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء المالي

المبحث الأول: الأداء المالي

جدير بالذكر أن الوظيفة المالية تبحث على أساس منهجي سليم لتقويم استخدام الأموال بفعالية وبأعلى كفاءة في المؤسسة، لكي يتسنى تحقيق الأهداف المالية المنشودة في الأجل الطويل، من خلال معلومات ملائمة وطريقة تحليل علمية وعملية في بناء المؤشرات.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي

أولا: مفهوم الأداء

- هو هدف المركزي لعملية التحول والذي يوضح مدى تحقيق الأهداف، ومستوى تنفيذ الخطط[1].
- هو سعي شتى الطرق لتحقيق الأهداف الموضوعة فضلا عن وضع الخطط والآليات الكفيلة في تحقيق الاستخدام الكفؤ للموارد[2].
- ومن خلال تعريفين يتضح لنا أن الأداء هو حصيلة لما تسعى جميع المؤسسات إلى تقديمه من الأعمال، وهنا يتضح مدى نجاح المؤسسات في تنفيذ ما خططت له وما حققته على أرض الواقع.

محددات الأداء:

تنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل أو مدى سيطرته عليها إلى قسمين القسم الأول يتمثل في محددات التي تتعلق بالعامل كشخص وهي محددات الداخلية، وقسم الثاني تتعلق بالبيئة المحيطة وهي المحددات الخارجية، وهذه المحددات فهي على النحو التالي[3] .

❖ **المحددات الداخلية:**

- **الجهد:**

وهو الجهد الناتج عن حصول العامل على دعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية التي يبذلها العامل لأداء مهمته.

---

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الاستراتيجية، دار وائل لنشر، الطبعة الأولى، 2007، ص 478.

[2] طلال محمد علي الجحاوي، مصطفى سلام الدفاعي، التقييم المحاسبي للمصارف الإسلامية، دار الأيام لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2017، ص 64.

[3] إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جدير لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013، ص 113 – 114.

- **القدرات:**

ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بالكفايات أو بالسمات الشخصية، كالقدرة والتحمل.

- **إدراك الدور:**

ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد العامل، بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه لدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها.

❖ **المحددات الخارجية:**

يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الأداء وتتمثل فيما يلي:

- **متطلبات العمل:**

وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل في مهامه وأعماله.

- **البيئة التنظيمية:**

وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، أنظمة الإدارية...الخ، وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز العامل وبالتالي جودة أداءه.

- **البيئة الخارجية:**

نؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أداءه كالمنافسة الخارجية.

ثانيا: مفهوم الأداء المالي

- هو تعظيم النتائج من خلال تحسين العوائد، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال تدنية التكاليف التي تنفقها المؤسسة وتعظيم الإيرادات الذي تحصل عليها بصورة مستمرة تمتد إلى المدى المتوسط والطويل الأجل، لكي تحقق المؤسسة في نهاية المطاف الاستقرار في الأداء[1].
- كما وعرف الأداء المالي بأنه استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى نجاح الأهداف والمساهمة في إتاحة الموارد المالية[2].

[1] محمد عامر راهي العذاري، الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وأثارها على أداء الشركات، رسالة لنيل شهادة الماجستر، جامعة القادسية، سنة 2017، ص 74.

[2] طلال محمد علي الجحاوي، مصطفى سلام الدفاعي، مرجع سبق ذكره، ص 65.

- وعرف الأداء المالي أيضا بأنه "المعبر عن أداء الأعمال باستخدام مؤشرات مالية كالربحية مثلا، ويمثل الركيزة الأساسية كما تقوم به المؤسسات من أنشطة مختلفة"[1].
- نستنتج أن الأداء المالي أداة يتم من خلالها التعرف على الوضع المالي السائد في المؤسسة خلال فترة زمنية معينة، وهو وسيلة لتحفيز العاملين والإدارة لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية أفضل من الفترات السابقة.

مطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء المالي

تتمثل العوامل الأداء المالي فيما يلي[2]:

- **ثقافة المؤسسة:**

فالمؤسسة في الواقع منطقة نزاعات واضطرابات بين عدد ثقافات مهنية، جهوية ووطنية وحتى دولية هذا التجمع بحاجة إلى تنسيق حتى يعمل بصفة مثلى وثقافة المؤسسة هي التي تساهم في وضع رؤية موحدة لكل أفراد المؤسسة، ويعرفها Wheelem ثقافة المؤسسة على أنها عبارة عن مجموعة من المعتقدات والتوقعات والقيم التي يشترك بها أعضاء المؤسسة.

- **تأثير الرؤية على أداء المؤسسة:**

أصبحت الرؤية بمثابة الوجهة التي تقود المؤسسة إلى بلوغ طموحاتها وبناء المستقبل التي ترغب فيه، فإذا تم الاتفاق بين أفراد المؤسسة حول المستقبل المراد الوصول إليه وأصبحت الرؤية عبارة عن المناهج التي تسير عليه المؤسسة، ودستورا تعمل به ومنشورة يعرفها جميع الأفراد، إذا ما أصبحت مرجعا للاختبارات الاستراتيجية وقاعدة للعمل اليومي داخل المؤسسة فإنه عندئذ يمكن للمؤسسة أن تتجاوز كل عقبات التي يفرضها عليها المحيط، وإذا ما أصبح المسير يملك كل الخصائص التي تتطلبها الرؤية أصبح بإمكان المؤسسة أن تضمن أداءا متميزا على المدى الطويل إلى أنه برؤية وحدها يمكن بحث روح الإدارة وخلق روح الابتكار في الأفراد لحثهم على بلوغ أهداف المؤسسة.

- **العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة نسبيا:**

إن تحكم المؤسسة في العوامل الداخلية هو تحكم نسبي وهذا الترابط العوامل الداخلية فيما بينهما وتأثيرها أيضا بالعوامل أو المتغيرات المحيط الخارجي، فتحكم المؤسسة في عواملها الداخلية لا حدود له إلا في بعض الحالات أين تتمكن المؤسسة في التحكم الكلي في بعض متغيراتها وتتمثل هذه العوامل في:

[1] فرحان طالب، إيمان شيحان المشهداني، الحوكمة المؤسسة والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، دار صفاء لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2011، ص 68.

[2] بن غدة مليكة، دور التحليل المالي واستخداماته الرقابية في تقييم الأداء المالي، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة المدية، سنة 2013 – 2014، ص 51 – 56.

- **التحفيز:**

يعد التحفيز العملية التي حضت باهتمام الكثير من الباحثين والدارسين هذا ما ترتب عنه العديد من التفسيرات والنظريات كالنظرية تدرج الحاجات ويمثل التحفيز في المؤسسة الحاجة أو الطاقة الداخلية التي تدفع الفرد إلى العمل اتجاه موجه نحو الهدف، ويمكن تحفيز العمال من خلال معرفة حاجاتهم ومحاولة تلبيتها أو إشعارهم أو تنبيههم إلى طاقتهم التي تمكن في تحقيق أهدافهم.

- **المهارات:**

يمكن تنظيم المهارات في ثلاثة مستويات:

- ✓ مهارة التقليد وتمكن من إنجاز والقيام بالنشاطات المتكررة حسب إجراءات محددة مسبقا.
- ✓ مهارة الإسقاط تسمح انطلاقا ثم وضعية معطاة، بمواجهة وضعيات أخرى شبيهة إلى حد معين.
- ✓ مهارة الإبداع وتمكن هذه المهارة من مواجهة مشكل جديد.

- **التكوين:**

يعد التكوين من الاستثمارات في عنصر البشري التي يمكن القيام بها لتحسين الأداء الكلي للمؤسسة، ويظهر دوره في تحسين الأداء عبر النقاط التالية:

- ✓ رفع مستوى أداء الفرد ونشرها وتحسين تفانيهم في العمل.
- ✓ يسمح التكوين بتحسين التنظيم وتنسيق المهام.
- ✓ يسهل عملية الاتصال وتحريك المعلومات في كل الاتجاهات.

- **العوامل غير الخاضعة لتحكم المؤسسة:**

تتمثل في المتغيرات وقيود التي لا تستطيع المؤسسة التحكم فيها، فهي بذلك تنتمي إلى المحيط الخارجي الذي هو مصدر للفرص التي تحاول المؤسسة استغلالها، ومصدر للمخاطرة التي تفرض على المؤسسة التأقلم لتخفيض من حدتها، فالمحيط الخارجي له تأثير كبير في الأداء.

- **العوامل الاقتصادية:**

تتمثل في مجموعة العوامل كالنظام الاقتصادي الذي تتواجد فيه المؤسسة، الظرف الاقتصادي كالأزمات الاقتصادية وتدهور الأسعار، فالظرف الاقتصادي قد يتيح عناصر إيجابية للمؤسسة كالحالة التي يرتكز نشاطها على تصدير وتستفيد من الطلب الخارجي كذلك الأسواق والمنافسين.

- **العوامل الاجتماعية:**

تتمثل في العناصر الخارجية المرتبطة بتغير سلوك المستهلكين وبالعلاقات بين مختلف مجموعات المجتمع.

- **العوامل التكنولوجية:**

تتمثل في التغيرات والتطورات التي تحدثها التكنولوجيا كإيجاد طرق جديدة لتحويل الموارد إلى سلع وخدمات، اختراع آلات جديدة من شأنها تخفيض تكاليف الإنتاج ودور المسير اتجاه هذه العوامل هو اليقظة وتشجيع الإبداع وتجديد داخل المؤسسة.

- **العوامل السياسية والقانونية:**

هي أخرى عناصر خارجية لا يمكن التحكم فيها تتمثل في الاستقرار السياسي والأمني لدولة، نظام الحكم، القوانين، القرارات...الخ، وكل هذه العوامل تستفيد منها مؤسسة لتحسين أدائها الإجمالي أو مخاطر تفرض على المؤسسة التأقلم لتخفيف من حدتها.

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء المالي

نحاول أولا تحديد مفهوم المؤشر ثم بعد ذلك تحديد خصائص[1]:

أولا: مفهوم المؤشر:

المؤشر هو شخص أو شيء ما يقدم المعلومات، وهو كذلك أداة للقياس تقدم ملاحظات مفيدة.

خصائص المؤشر: تتمثل فيما يلي:

- **معنوية المؤشر:**

ويقصد بها أن معلومة التي يقدمها المؤشر تعكس بكفية دقيقة الظاهرة أو النتيجة التي ترغب في ملاحظتها.

- **الوضوح:**

وضوح المؤشر يعني سهولة فهمه من طرف الجميع فشخص الذي يقرأ المؤشر يعرف ماذا يعنيه بالضبط وما لا يعنيه.

- **سرعة الحصول على المؤشر:**

هذا ليضمن للمؤسسة القيام بتصحيحات اللازمة وفي الوقت المناسب.

- **الشمولية:**

تعني أن المؤشرات تغطي جميع جوانب المؤسسة، ومن المستحسن اعتماد المؤسسة على بعض المؤشرات الشاملة التي تسمح بتقديم صورة إجمالية من نشاط المؤسسة.

[1] عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2001 – 2002، ص 30.

ثانيا: مؤشرات قياس الأداء المالي:

هناك العديد من المؤشرات تختلف حسب زاوية النظر أو معيار المعتمد وسنحاول تقديم مجموعة منها[1]:

1/- ويمكن تصنيفها من حيث الاتجاه إلى ما يلي:

- **مؤشرات كمية:**

وهي المؤشرات التي يمكن قياسها بكميات كإحصاءات وبيانات الرقمية المختلفة.

- **مؤشرات تطبيقية:**

وهي المؤشرات التي تتعامل مع عمليات المؤسسة السائدة فعلا.

- **مؤشرات توجيهية:**

وهي المؤشرات التي تبين فيما إذا كانت المؤسسة تتحسن وتتقدم أم عكس.

- **مؤشرات علمية:**

وهي المؤشرات التي تكشف عن مدى الرضا المؤسسة عن أسلوب رقابة التغيير الفعال التي تسعى إليه.

2/- أما من الناحية التقييمية فيمكن النظر إليها من الزاوية التالية:

- **مؤشرات الكفاءة:**

ويراد بها نسبة المخرجات إلى الموارد المستخدمة لإنتاج هذه المخرجات.

- **مؤشرات الفاعلية:**

وهي مؤشرات تقدم معلومات عما تم إنجازه من المخرجات المتفق عليها أي مدى تحقيق الأهداف التي تعمل المؤسسة على تحقيقها.

- **مؤشرات الجودة:**

وهي مقاييس لجودة الخدمة أو سلعة التي تعكس توقعات العميل مثل الدقة وسرعة الاستجابة والمسؤولية وغيرها.

- **مؤشرات الإنتاجية:**

ويراد بها نسبة المخرجات التي يتم الحصول عليها باستخدام مدخلات معينة حسب معايير محددة وأهداف يتم تقريرها مسبقا.

[1] مجيد الكرخي، مدخل إلى قياس الأداء المؤسسي، دار المناهج لنشر والتوزيع، بدون طبعة، ص 87 – 88.

- **مؤشرات وقف التشغيل:**

وهي مؤشرات التي تقيس الوقت المستغرق لإنتاج سلعة معينة أو إتمام خدمة للمستفيد أي قدرة المؤسسة على أداء العمل بشكل صحيح في وقت المحدد.

- **مؤشرات الأمان:**

وهي مؤشرات التي تقيس نتائج السلامة فضلا عن مدى ما تقوم به المؤسسة في منع الحوادث والواقع وتوفير البيئة الصالحة للعاملين في المؤسسة.

المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي

مطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي

- هو فحص تحليل انتقادي شامل لخطط وأهداف وطرق التشغيل واستخدام الموارد البشرية والمادية بهدف التحقق من كفاءة واقتصادية الموارد واستخدامها أفضل استخدام وأعلى كفاءة بحيث يؤدي ذلك إلى تحقيق الأهداف والخطط المرسوم لها[1].
- مجموعة الدراسات التي ترمي إلى التعرف على مدى قدرة وكفاءة الوحدة الاقتصادية من إدارة نشاطها في مختلف جوانبه الإداري والإنتاجي والتقني والتسويقي والتخطيطي...الخ، خلال فترة زمنية محددة ومدى مهارتها في تحويل المدخلات أو الموارد إلى المخرجات بالنوعية والكمية والجودة المطلوبة وبيان مدى قدراتها في تطوير كفاءتها سنة بعد أخرى إضافة إلى تحسين درجة نجاحها في التقدم على الصناعات المثيلة عن طريق تغلبها على الصعوبات التي تعترضها وابتداع الأساليب الأكثر إنتاجا وتطورا في مجال عملها[2].
- هو وظيفة إدارية تمثل الحلقة الأخيرة لسلسلة العمل الإداري المستمر تشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة لتأكد من أن النتائج تتحقق على النحو المرسوم وبأعلى درجة من الكفاءة[3].
- ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج بأن تقييم الأداء هو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم.

---

[1] عقيل جاسم عبد الله، مدخل في تقييم المشروعات الجدوى الاقتصادية والفنية وتقييم جدوى الأداء، دار الحامد لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 1999، ص 189 – 190.

[2] مجيد الكرخي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2007، ص 31.

[3] حجام إلهام، دور تقييم الأداء المالي في التنبؤ بالتعثر المالي في البنوك التجارية، جامعة أم البواقي، سنة 2015 – 2016، ص 13.

المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء المالي

تتمثل أهمية تقييم الأداء المالي فيما يلي[1]:

- **بالنسبة للعمال:**

✓ الإحساس بالمسؤولية.

✓ وضع العامل تحت تجربة تطوير أداء العامل.

✓ زيادة مستوى الرضا.

- **بالنسبة للمرؤوسين:**

✓ ضمان استمرارية الرقابة.

✓ تنمية قدرات التحليل.

✓ تنمية الاتصال بالعمال.

- **بالنسبة للمؤسسة:**

✓ توجيه سياسات وبرامج تسيير العمال.

✓ الكشف على فجوة الأداء.

✓ وضع معدلات الأداء.

✓ قياس كفاءة العنصر البشري.

✓ رقابة كفاءة العنصر البشري.

✓ ملائمة محيط المؤسسة.

المطلب الثالث: خطوات تقييم الأداء المالي

يمكن تلخيص عملية تقييم الأداء المالي بالخطوات التالية[2]:

✓ الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية وقائمة الدخل، حيث إن من خطوات الأداء المالي إعداد الموزانات والقوائم المالية والتقارير السنوية المتعلقة بأداء المؤسسات خلال فترة زمنية معينة.

✓ احتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء مثل نسب الربحية وسيولة ونشاط ورفع المالي وتوزيعات، وتتم بإعداد واختيار الأدوات المالية التي تستخدم في عملية تقييم الأداء المالي.

[1] بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المنظمة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2013-2014، ص 38.

[2] محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر والتوزيع، طبعة الأولى 2010، ص 51-52.

- ✓ دراسة وتقييم النسب، وبعد استخراج النتائج يتم معرفة الانحرافات وفروقات وبواطن الضعف بأداء المالي الفعلي من خلال مقارناته بأداء المتوقع ومقارناته بأداء المؤسسات التي تعمل في نفس القطاع.
- ✓ وضع التوصيات الملائمة معتمدين على عملية تقييم الأداء المالي من خلال النسب، بعد معرفة أسباب هذه الفروق وأثارها على مؤسسات لتعامل معها ومعالجتها.

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية وأثارها على الأداء المالي

سنتطرق من خلال هذا المبحث على تعرف على تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات، وعلاقة المسؤولية الاجتماعية بمستوى الأرباح.

المطلب الأول: أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات

إن تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية سيكون مأثرا من ناحية المالية على العديد من العوامل ذات الصلة المباشرة والغير المباشرة بأداء المالي، ويمكن الاستدلال على ذلك من المزايا[1]:

أ_ تعزيز سمعة الشركة ومكانة المنتج:

إن الممارسات التجارية المسؤولة تؤدي إلى تعزيز مكانة المنتج وتقوية سمعة المؤسسة وفي المؤسسات الحديثة وتعد السمعة هي القيمة المادية التي تخلق منهج العمل، وتحظى باهتمام بالغ من أصحاب المنفعة. وما من شك في أن المدير التنفيذي أو المديرين أو العاملين يفضلون العمل في المؤسسة تتمتع سمعة طيبة عن أي مؤسسة أخرى. لكن هل السمعة يمكنها بفعل أن تجعل الأمور مختلفة؟ وهل يمكن للمكانة الجيدة التي تتمتع بها المؤسسة أن تكون سببا في زيادة المبيعات والأرباح ؟

لقد أشارت الدراسات الصادرة عن المنتدى الاقتصادي العالمي بعنوانVoice of the Leaders Survey والتي أجريت في أواخر عام 2003 إلى أن سمعة المؤسسة تعد من أهم المعايير نجاحها.

ب_ تحسين فرص الحصول على رؤوس الأموال:

إن أهمية السمعة الجيدة في جعل أداء المؤسسة مستداما تعد ميزة أخرى من مزايا الممارسات التجارية المسؤولة الأمر الذي يعد إلى تحسين وضع المؤسسة في أسواق الإقراض، فمن المؤكد أن مؤسسات التي تشعر بالمسؤولية تجاه مجتمعاتها تستطيع جذب المزيد من الأموال وتقليل التكاليف الإجمالية للاقتراض. ومن أمثلة الجيدة على ذلك نمو الاستثمارات المسؤولة اجتماعيا في المملكة المتحدة.

[1] دكتولر عبد الرزاق مولاي لخضر، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات، جامعة ورقلة، العدد 98-25، سنة 2019.

ج_ تحسين الكفاءة التشغيلية والتكلفة الفعالة:

كثير من المؤسسات تضع الكفاءة التشغيلية كقيمة مضافة لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات. وقد قالت إحدى هذه المؤسسات "إن الاستدامة بالنسبة لنا ولكل عملاءنا تعني توفير الطاقة، والاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية والحد من التأثيرات البيئية الضارة والخطيرة ". إن أنشطة المسؤولية الاجتماعية كذلك تنتج توفير في التكاليف على سبيل المثال انخفاض معدل دورات التوظيف، وانخفاض تقسيط التأمين، وتعرض لأقل عقبات والغرامات.

د_ خلق فرص عمل جديدة:

المؤسسات التي انخرطت في مقابلات المنتدى الاقتصادي العالمي ذكر أربع فرص أعمال أساسية، تأمن هذه المؤسسات بأنها ارتبطت بشكل وثيق بأنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: تطوير التكنولوجيا والمنتجات والخدمات البيئية، إنتاج خدمات ومنتجات جديدة تلبي مطالب المستهلك في الحفاظ على نمط حياة صحي، توفير السلع والخدمات بأسعار معقولة للمستهلكين الفقراء، ابتكار آليات سوقية جديدة.

هـ_ توسيع الحصة السوقية وبناء كيانات مستقرة ومزدهرة:

كبار المسؤولين التنفيذيين الذين شملهم استقصاء المنتدى الاقتصادي العالمي، شددوا على العلاقة التبادلية بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والأداء المالي على المدى الطويل. يتم هذا بسبب أن "التنمية الاجتماعية واسعة النطاق ستكون قادرة على التأثير بشكل فعال في توسيع السوق الحالية المحدودة الذي تواجهها المؤسسات في الأسواق الناشئة، وبالتالي زيادة حجم الحصة السوقية على المدى الطويل.

المطلب الثاني: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالربحية

قامت بعض الأبحاث المتعلقة بالعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والربحية نتائج متناقصة وغير واضحة بسبب إشكالية صعوبة قياس الأداء الاجتماعي، حيث ركزت معظم الأبحاث على قياس بعد أو بعدين من أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأهملت الأبعاد الأخرى، مما جعل نتائج هذه الأبحاث غير دقيقة ومختلفة، ويمكن أن نميز بين ثلاث نظريات تفسر هذه العلاقة[1]:

_ نظريو وجود علاقة سلبية بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والربحية:

أصحاب هذه النظرية هم Auppelle وآخرون الذين قالو في مقالتهم المنشورة سنة 1985 أن إنتاج المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية يقلل تنافسية لأن هذه المؤسسات تدفع تكاليف إضافية في المشاريع مسؤولية الاجتماعية والتي لا تدفعها المؤسسات المنافسة الأخرى التي لا تنتهج المسؤولية الاجتماعية، وقد استعملوا تكاليف المشاريع التقليل من التلوث كمثال على

[1] إبن سالم عامر بلخضر محمد العربي، تحليل طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والربحية، بحث علمي مقدم إلى ملتقى الدولي الثالث "منظمات الأعمال ومسؤولية الاجتماعية"، جامعة بشار الجزائر، 15/14 فيفري 2012ا، ص 07-08.

ذلك. وقد استنتج هؤلاء الباحثون أنه حتى ولو كانت هناك مكاسب اقتصادية للمسؤولية الاجتماعية فهي قليلة جدا مقارنة معا تكاليفها الضخمة ومنه فانتهاج المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية يعد إلى انقاص ربحية هذه المؤسسات.

_ نظرية عدم وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والربحية:

ومن أصحاب هذه النظرية نجد Ullman الذي قال في مقالته 1985 أن هناك الكثير من العوامل المختلفة المشترك فيها كل من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والربحية، فمن الصعب إثبات وجود علاقة بين مسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وربحيتها، وإذا وجدت أي علاقة بينهما فلا نستطيع إسنادها إلا إلى محض صدفة فقط لأنه من الصعب إثبات وجود هذه العلاقة إحصائيا.

_ نظرية وجود علاقة عكسية بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والربحية:

أصحاب هذه النظرية هم **McGuire** وآخرون الذين قالو بوجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والربحية سنة 1998 إلا أن هذه العلاقة هي عكسية أي أن زيادة الربحية هي التي تعد إلى زيادة مدى انتهاج المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية وليس العكس. حيث أن توفر الموارد للمؤسسة يجعلها قادرة على أن تستثمر في مجالات اجتماعية خاصة بالعمال، المجتمع، البيئة، وقدم هؤلاء الباحثون مؤسسة IBM كمثال على ذلك حيث أن زيادة الربحية هذه المؤسسة زادت مشاركتها في المجتمع من خلال إنشائها للعديد من المشاريع الاجتماعية.

خاتمة الفصل:

من خلال تناولنا للفصل الثاني، استخلصنا أن مفهوم الأداء يختلف فعلا باختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في الدراسة، وتوصلنا إلى أن الأداء هو العامل الأكثر اسهاما في تحقيق هدف المؤسسة الرئيسي ألا وهو البقاء والاستمرار وذلك بتحقيق مؤشرات أداء عالية، حيث وضحنا بشيء من التفصيل أهم هذه المؤشرات.

وستكون دراستنا الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية في الفصل الثالث المرآة العاكسة لفصولنا النظرية.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية

مقدمة الفصل:

سنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث ، حيث ارتأينا في المبحث الأول تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر الذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب ، والمبحث الثاني يتمثل في المديرية العملية بالمدية الذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب ، وأخيرا نتناول في المبحث الثالث دراسة تطبيقية لعينة المؤسسة.

سيتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث هم:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

المبحث الثاني: المديرية العملية بالمدية

المبحث الثالث: دراسة تطبيقية لعينة المؤسسة

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

سنتناول في هذا المبحث تقديم عام المؤسسة اتصالات الجزائر حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب يتمثل المطلب الأول في لمحة تاريخية عن المؤسسة تاريخ نشأتها والتعريف بها، ثم نتناول في المطلب الثاني فروعها، وأخيرا سنتطرق في المطلب الثالث إلى هياكلها.

المطلب الأول: لمحة تاريخية لمؤسسة اتصالات الجزائر

سنتناول من خلال هذا المطلب تاريخ اتصالات الجزائر وكذلك نشأتها ثم نعرج على تعريفها[1]

أولا: تاريخ اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 م حيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات.

وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا وكذلك متعاملين إحداهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية ممثلة في المؤسسة "بريد الجزائر " وثانيهما بالاتصالات ممثلة في اتصالات الجزائر.

وفي إطار فتح سوق الاتصالات المنافسة، تم في شهر جوان من سنة 2001 بيع رخصة الإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال واستمرار تنفيذ برنامج فتح السوق المنافسة ليشمل فروع أخرى حيث بيع رخص تتعلق بشركات VSQT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك للدراسات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية والقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

ثانيا: نشأة اتصالات الجزائر:

نص القرار رقم 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تعزيز شبكة الاتصالات في الجزائر وأوكلت لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مهام المراقبة لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة

[1] الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر www.algerietelecom.dz بتاريخ 2019/04/20 على الساعة 14:05.

عمومية اقتصادية ذات أسهم برأسمال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات، وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعا للقرار 2000/03 أصبحت اتصالات الجزائر حقيقة مجسدة سنة 2003.

01 جانفي 2003، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطارتها حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا ترحم فيه شراسة المنافسة، والبقاء فيها للأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

ثالثا: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر[1]:

مؤسسة اتصالات الجزائر هي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100 بالمئة تنشط بقطاع الاتصالات بدأت العمل فعليا في الفاتح من جانفي من سنة 2003، يقع مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05، الديار الخمس بالمحمدية، الجزائر العاصمة، ولديها:

- ✓ رأسمال اجتماعي مقدر ب: 61275180000 دينار جزائري.
- ✓ رقم سجلها التجاري: 02B-18083.
- ✓ الرقم الجبائي: 0002162990330049.
- ✓ بندها الضريبي: 16293838021.
- ✓ رقم التعريف الإحصائي: 0002162290656936.

وتهدف مؤسسة اتصالات الجزائر لتحقيق ثلاثة أهداف رئيسية سطرتها إدارة المجمع في برنامجها منذ البداية وهي:

- ✓ الجودة.
- ✓ الفعالية.
- ✓ نوعية الخدمات.

وسمحت هذه الأهداف التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم 01 في سوق الاتصالات بالجزائر ، في حين تمثلت بعض نشاطاتها فيما يلي:

- تقدم خدمات الهاتف الثابت والنقال، الأنترنت، المعطيات الرقمية السمعية والبصرية والاتصال عبر الساتل.

[1] نفس المرجع السابق بتاريخ 2019/04/20 على الساعة 14:10.

المطلب الثاني: فروع مؤسسة اتصالات الجزائر

سنتناول من خلال هذا المطلب فروع مجمع اتصالات الجزائر[1]:

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات، فقد تم إنشاء ثلاثة فروع هي:

أ_ فرع اتصالات الجزائر " مختص في تكنولوجيا الاتصال والأنترنت ذو السرعة الفائقة، وللإشارة فإن كل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث العلمي، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية، الجيش، الدرك، الشرطة...الخ) مربوطة حاليا بشبكات الأنترنت "intranet " بمقرات الربط للأنترنت عن طريق شبكة دقيقة ".

ب– فرع اتصالات الجزائر للنقال " موبيليس MOBILIS، حيث تعتبر موبيليس المتعامل التاريخي للهاتف النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة، وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 21 مليون مشترك.

ج_ فرع اتصالات الجزائر الفضائية ATS: مختصة في تكنولوجيا الساتل والأقمار الصناعية.

المطلب الثالث: هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر

بالإضافة على كونها مالكة للشبكة الوطنية القاعدية والرائدة في مجال الاتصالات في الجزائر تعتبر اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجدا عبر كافة مناطق الوطن وذلك من خلال هيكلها الذي يتوزع عبر كل ربوع الجزائر، فهي تعتمد على منطق الشمولية أي إيصال خدماتها إلى أبعد نقطة من هذه البلاد، والذي يتضمن مديرية عامة مقرها الجزائر العاصمة وعلى 50 مديرية ولائية عبر التراب الوطني، إذ توجد في الجزائر العاصمة ثلاث 03 مديريات ولائية (جزائر شرق، جزائر غرب وجزائر وسط)، من جهتها تحتوي هذه المديريات على وكالات تجارية ومراكز تقنية موزعة عبر كافة القطر الوطني بهدف خدمة الزبائن في مختلف الأنحاء.

المبحث الثاني: المديرية العملية بالمدية

سنتناول في هذا المبحث المديرية العملية بالمدية من خلال تقديم لمحة تاريخية عن نشأتها وتقديم هيكلها الوظيفي، ومهام وأهداف المديرية[2]:

[1] نفس المرجع السابق بتاريخ 2019/04/21 على الساعة 10:30.

[2] وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

المطلب الأول: نشاة المديرية العملية بالمدية

بتاريخ 11 نوفمبر 2002 تم وفق القرار رقم 15/02 الخاص بتنظيم المديرية العامة لاتصالات الجزائر تأسيس الوحدات العملية للاتصالات عبر كافة القطر الوطني، ومنها الوحدة العملية للاتصالات UOT بالمدية، وكانت الانطلاقة الرسمية للوحدة في الفاتح من جانفي 2003 أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر، واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم إلى غاية 10 ديسمبر 2010، أين تم تغيير الاسم من الوحدة العملية للاتصالات إلى المديرية العملية للاتصالات إلى غاية 07 فيفري 2017 بعد ذلك سميت المديرية العملية إلى يومنا هذا.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية DO

المديرية العملية بالمدية هي مديرية تابعة للمديرية العامة تنقسم المديرية إلى:

- **المديرية الفرعية التقنية SDT**: التي بدورها تنقسم إلى:

✓ **قسم التخطيط والمتابعة Planification et suivi**: يهتم هذا القسم بالتخطيط لمشاريع البنية التحتية القاعدية ومتابعة انجازها.

✓ **قسم الشبكة النقلReseau de transport**: يهتم هذا القسم بأشغال وضع الألياف البصرية وربطه مع مختلف أجهزة التراسل التي تربط الولاية بالداخل ومع مختلف الولايات.

✓ **قسم شبكة الوصولReseau d acces**: يهتم هذا القسم بتهيئة وتوسيع الشبكات الهاتفية وتركيب عتاد التكنولوجيات الجديدة مثل MSAN/FTTH و4G.

- **المديرية الفرعية التجاريةSDC**: التي بدورها تنقسم إلى:

✓ **قسم المبيعاتVente**: يهتم هذا القسم بالتنقيب عن مشتركين جدد في الخدمات الموجودة للهاتف والانترنت وإيصالها للزبائن على أحسن وجه ممكن.

✓ **قسم الشركات والحسابات الكبرىCorporate**: يهتم هذا القسم بتوفير جميع الخدمات المتوفرة عند اتصالات الجزائر لصالح المؤسسات والإدارات العمومية والخاصة.

✓ **قسم الدعم التجاريSupport Commercial**: يهتم هذا القسم بمعالجة المشاكل التقنية التي تواجه الأقسام التجارية السابقة فهي تعتبر السند والداعم لها.

- **المديرية الفرعية للدعم الوظيفيSDFS**: التي بدورها تنقسم إلى:

✓ **قيم المشتريات والإمدادAchat et logistique**: يهتم هذا القسم بشراء وإمداد جميع مصالح المديرية بالوسائل والاحتياجات الضرورية وفي الآجال اللازمة من أجل ضمان السير الحسن لهذه الأخيرة وكذلك تسير المخزون.

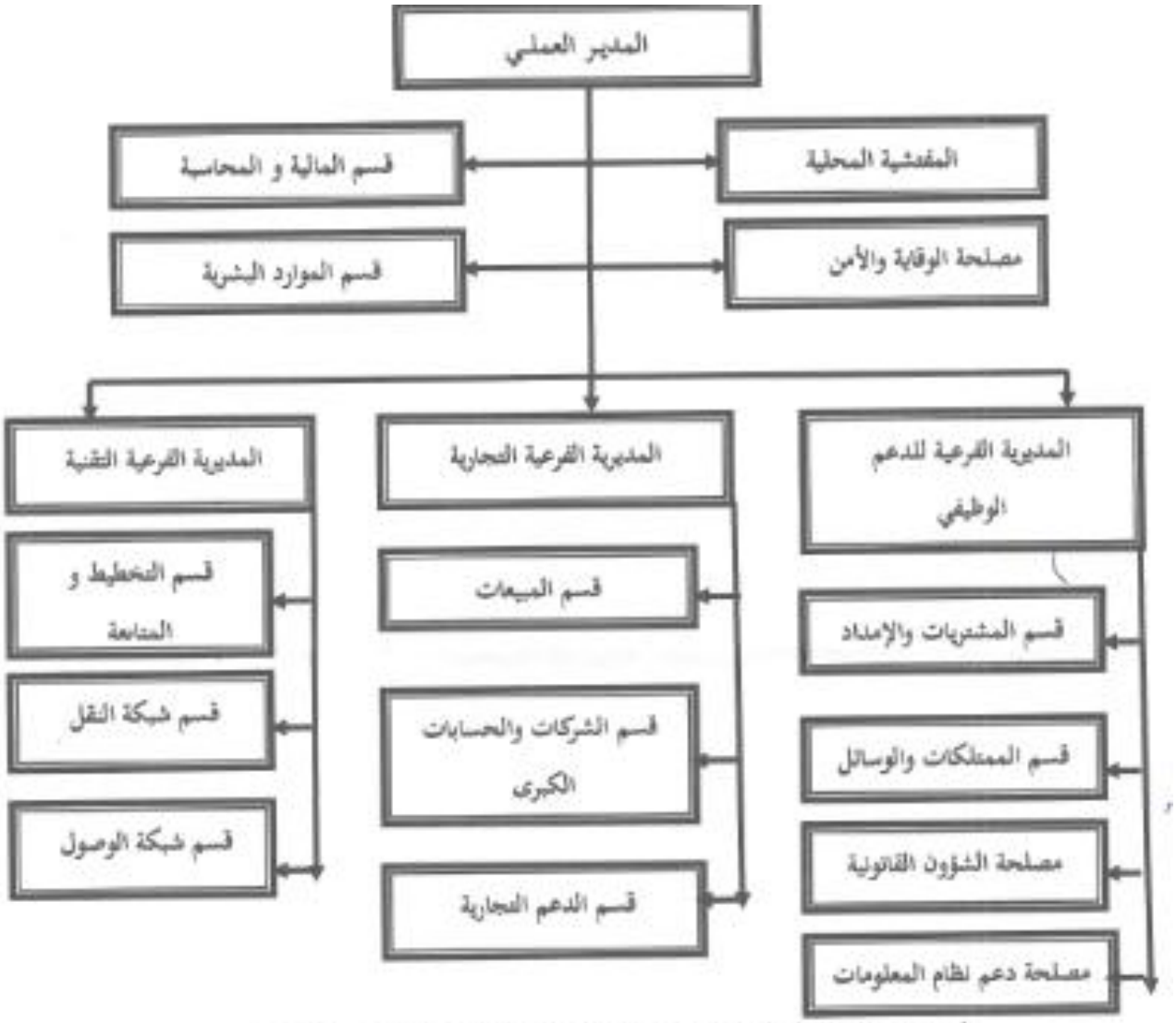
- ✓ **قسم الممتلكات والوسائلPatrimoine et moyens**: يهتم هذا القسم بعملية الجرد المادي لممتلكات المؤسسة وحمايتها عن طريق تهيئة مختلف المرافق وبناء مرافق جديدة إن لزم الأمر كما تقوم بالسهر على جلب عقود لممتلكات المؤسسة من المصالح المختصة مثل أملاك الدولة إضافة إلى تنظيم عملية البيع في المزاد العلني.
- ✓ **مصلحة الشؤون القانونيةAffaire juridique**: تهتم هذه المصلحة لحماية المؤسسة من ناحية القانونية وتمثلها مع المصالح القضائية والأمنية.
- ✓ **مصلحة دعم نظام المعلوماتSupport système info**: تهتم هذه المصلحة بصيانة أجهزة الإعلام الآلي وحماية النظم المستعملة في تسير مختلف مصالح المؤسسة.

كما يدعم المدير بأقسام ومصالح تساعده في القيام بالتنسيق بين كل المديريات الفرعية وهي:

- ➢ **المفتشية المحليةInspection**: مهمتها عملية التفتيش والرقابة داخل المؤسسة وإعداد التقارير لفائدة المديرية العامة فهي تعتبر تابعة لمدير الولائي من الناحية التنظيمية فقط لا العملية.
- ➢ **قسم الوقاية والأمن**: تهتم بسهر على أمن المؤسسة وممتلكاتها وأفرادها من كل تخريب، ونظافة المحيط ووقايته.
- ➢ **قسم الموارد البشريةDRH**: يهتم هذا القسم بتسيير المسار المهني للعمال من بداية العمل حتى التقاعد وكذلك تكوينهم ورسكلتهم حسب المتطلبات الموجودة في السوق وهذا لضمان جودة عالية مقدمة من طرف العمال حفاظا على مركزها التنافسي في السوق، إضافة لذلك تقوم بعملية التوظيف حسب الاحتياجات .
- ➢ **قسم المالية والمحاسبةDFC**: هذا القسم لما فيه من أهمية ارتأى من وضع الهيكل التنظيمي للمؤسسة أن يكون تابع للمدير مباشرة، إذ يعتبر القلب النابض للمديرية، فهو من يقوم بإعداد الميزانية التقديرية السنوية للمؤسسة عن طريق حساب تكاليف المشاريع المبرمجة من قبل المديريات الفرعية الأخرى ومقارنتها مع العوائد المقدرة، كما يقوم بتسجيل وتحليل العمليات المحاسبية اليومية وإعداد القوائم المالية السنوية ويتكون هذا القسم من ثلاثة مصالح وهي:

- **مصلحة الميزانية**: تهتم بإعداد الميزانية التقديرية السنوية ومتابعة تنفيذها وتحليلها للمعطيات وتقديم تقرير عن مدى نجاعة وتنفيذ هذه الأخيرة.
- **مصلحة الخزينة**: تهتم بتسيير الحسابات البنكية للمؤسسة وتسديد مختلف التزامات المؤسسة مع الغير في شتى المجالات.
- **مصلحة المحاسبة**: تقوم بتسجيل جميع العمليات المحاسبية وتحليل الأرصدة ومراجعة المحاسبة العامة للمؤسسة وكذلك إعداد القوائم الجبائية والتصريح بها.

الهيكل التنظيمي للمديرية العملية بالمدية



المصدر: من اعداد الطالب بناءا على المعلومات المقدمة من طرف مصالح المؤسسة.

المطلب الثالث: أهداف ومهام وخدمات المديرية العملية

تتمثل أهداف ومهام المديرية العملية بما يلي[1]:

1_ أهداف المديرية العملية بالمدية: تسعى المديرية العملية بالمدية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- ✓ الحفاظ على مكانة المؤسسة في السوق.
- ✓ توفير شبكة قاعدية متينة.
- ✓ تغطية كل الولاية بشبكة الأنترنت والهاتف.
- ✓ تحسين جودة الخدمات ورفع من تنافسيتها.
- ✓ تسهيل الحصول على الخدمات السلكية واللاسلكية.
- ✓ استقطاب أكبر عدد من الزبائن.
- ✓ إرضاء الزبائن.
- ✓ تطوير خدمات جديدة للعمال.
- ✓ تقديم خدمات للمساعدة النقية.

2_ مهام المديرية العملية بالمدية: ترتكز مهام المديرية بصفة عامة على القيام بنشاطات التالية:

- ✓ تقديم أحسن الخدمات لزبائن من أجل إرضائهم، ومحاولة إيجاد الحلول لجميع الانشغالات والشكاوي.
- ✓ تحديث الشبكة الهاتفية عن طريق استبدال الكوابل النحاسية بألياف البصرية وذلك لضمان أفضل سرعة للأنترنت.
- ✓ إنشاء شبكات هاتفية لاسلكية عن طريق الذبذبات الهرتزية في المناطق المعزولة (غير المتوفرة على الهاتف والأنترنت).
- ✓ إيصال الأنترنت إلى كل بيت في ربوع الولاية.
- ✓ تقديم خدمات الهاتف الثابت والأنترنت للمؤسسات والادرات العمومية والخاصة وتركيب شبكة الأنترنت للمختلف الهيئات كالمستشفيات والبنوك والمحاكم...الخ
- ✓ تقديم وصلات التراسل التي تسمح بنقل المباشر على التليفزيون والأمواج الاذاعية وتبادل المعطيات الرقمية والمعلومات السمعية البصرية.

3_ **خدماتها:** من أهم الخدمات التي تعرضها المديرية العملية بالمدية نجد:

- ✓ خدمة الهاتف الثابت.
- ✓ خدمة الأنترنت المرتبطة بالهاتف الثابت آلي التدفق ADSL.

[1] معلومات مقدمة من طرف المؤسسة.

- ✓ خدمة الهاتف الثابت اللاسلكي WLL.
- ✓ خدمة الويسيWICI " تمكن هذه الخدمة من توفير خدمة الأنترنت اللاسلكية ذو تدفق العالي في الأماكن العامة كالحدائق والشواطئ وفي الجامعات بدون الحاجة للكوابل.
- ✓ خدمة الهاتف والأنترنت بتقنية الجيل الرابع"4G ".
- ✓ كراء روابط الاتصال المتخصصة liaisons specailisees.
- ✓ بطاقات التعبئة الخاصة بخدماتWICI.
- ✓ بطاقات التعبئة ADSL بسعر 500 دج، 1000دج، 2000دج، 3000دج، و3000دج، سعر 100دج، 500دج، 1000دج، 2000دج،"4G" بطاقات التعبئة.

المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية لعينة المؤسسة

يتضمن هذا المبحث تحليل العينة المأخوذة مما مؤسسة المستوجبين في الاستبيان.

المطلب الأول: أدوات وخطوات الدراسة

دقة البيانات تتوقف على حسن اختيار أدوات الدراسة فإننا قمنا بالاختيار الأدوات المستخدمة بما يناسب طبيعة الموضوع والبيانات المراد الحصول عليها، ولعجل ذلك قمنا بالاتباع العديد من الخطوات.

1_ أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد على جمع البيانات على الأساليب التالية:

الاستبيان:

يتم الاعتماد على الاستبيان تم إعداده مسبقا لهذا الغرض وفق نمط الأسئلة المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج، حيث وزعت الأسئلة على قسمين رئيسين.

- ✓ **الجزء الأول:**

وهو خاص بالتعرف على عينة الدراسة يحتوي هذا الجزء على البيانات المتعلقة بالأشخاص المستجوبين محل الدراسة ومتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، والموقع الوظيفي.

✓ **الجزء الثاني:**

يحتوي هذا الجزء على 10 أسئلة يتمحور حول تبني المؤسسة محل الدراسة للمسؤولية الاجتماعية، حيث تسمح بالقياس مؤشر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وهذه الفقرات مقسمة إلى 03 عناصر رئيسية تمثل المؤشرات الفرعية التي تكون المسؤولية الاجتماعية موزعة كما يلي:

_ **المحور الأول:** يتكون من 04 أسئلة.

_ **المحور الثاني:** يتكون من 03 أسئلة.

_ **المحور الثالث:** يتكون من 03 اسئلة.

جمع الوثائق:

للحصول على المعلومات تم الاستعانة بالمقابلات الشخصية للاستفادة من الاتصال المباشر.

_ استغلال هذه الوسيلة للمعرفة الدوافع والتصرفات.

_ إمكانية التأثير وتدخل للمطالبة بالمزيد من التوضيحات.

2 اختيار مقياس الاستبيان:

تم اختيار مقياس Likert الثلاثي وذلك لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء وذلك لسهولة فهمه وتوازن درجته، حيث يعبر الأفراد المستجوبون على مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات المطروحة وفق ثلاثة دراجات.

جدول (01-03): مقياس Likert الثلاثي

التصنيف	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	1	2	3

المطلب الثاني: عرض عينة مجتمع الدراسة

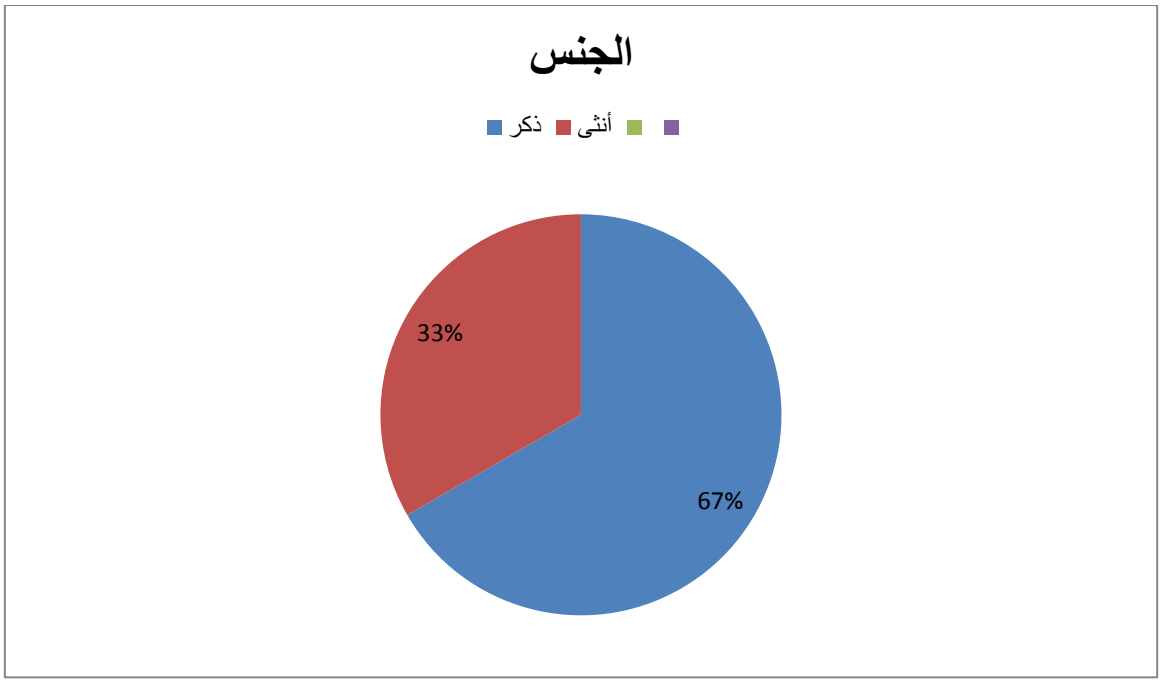
تم اختيار عينة مكونة من إداريين بالمؤسسة عينة الدراسة وبلغ حجمها 09 موظفين، كما وجه الاستبيان إلى الإداريين لأنهم أدرى بالسياسات والأعمال التي تقوم بها المؤسسة، وقد تم توزيع الاستبيان على العينة في شهر أوت 2020 حيث تم الانتقال إلى عينة الدراسة.

خصائص عينة الدراسة:

جدول (02-03): الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المؤوية
ذكر	6	67
أنثى	3	33

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

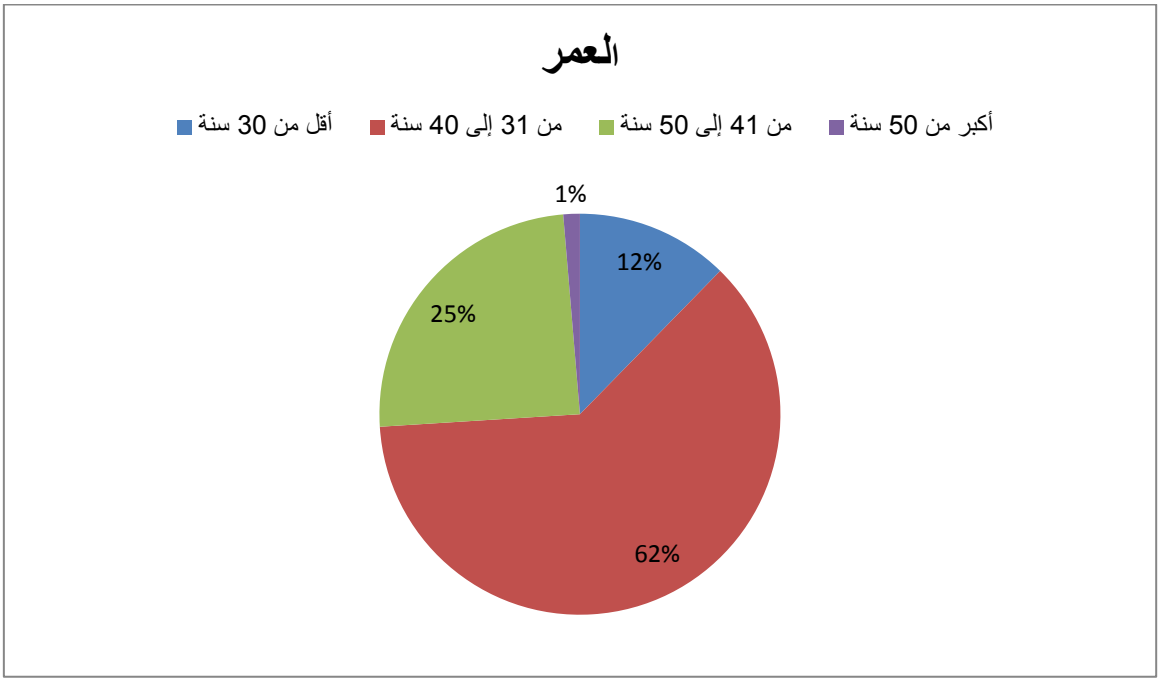


يبن الشكل أن نسبة 67 بالمئة من عينة الدراسة هم ذكور اي أنهم يحتلون المناصب الإدارية في المؤسسة أكثر من الإناث والتي تبلغ نسبتها هذه الأخيرة 33 بالمئة.

الجدول (03-03): العمر

البيان	أقل من 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة
التكرار	01	05	02	01
النسبة المؤوية	12بالمئة	62بالمئة	25بالمئة	1بالمئة

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

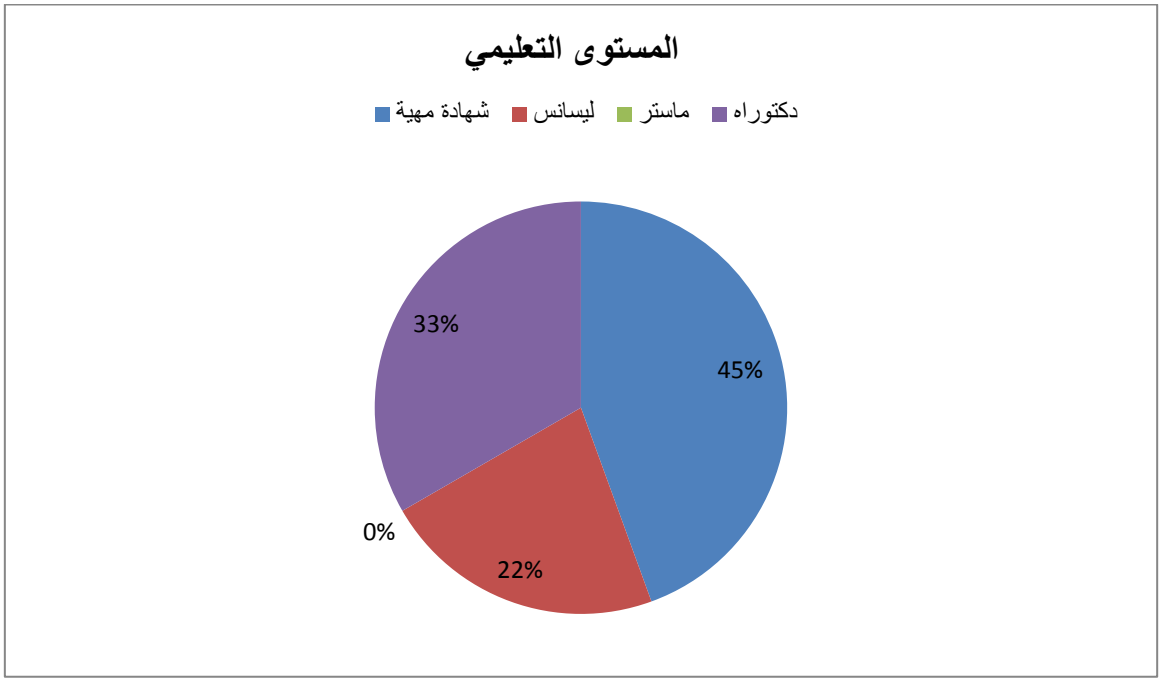


يبن الشكل أن 62 بالمئة من عينة الدراسة أعمارهم من 31 إلى 40 سنة، وهذا يدل على أن عينة المؤسسة موظفة بنسبة كبيرة من الشباب في المواقع الإدارية و25 بالمئة تتراوح أعمارهم بين 41 إلى 50 سنة، و1 بالمئة كانت أعمارهم أكبر من 50 سنة. ومن هذا يمكن القول أن 88 بالمئة من عينة الدراسة يزيد أعمارهم أن 30 سنة، وهذا مؤشر يدل على نسبة كبيرة من أفراد العينة ذو نضج فكري يمكنهم من إعطائنا إجابات تلامس واقع المؤسسة في تطبيقها المسؤولية الاجتماعية.

الجدول (04-03): المستوى التعليمي:

البيان	شهادة مهنية	ليسانس	ماستر	دكتوراه
التكرار	04	02	00	03
النسبة المئوية	45 بالمئة	22 بالمئة	00 بالمئة	33 بالمئة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

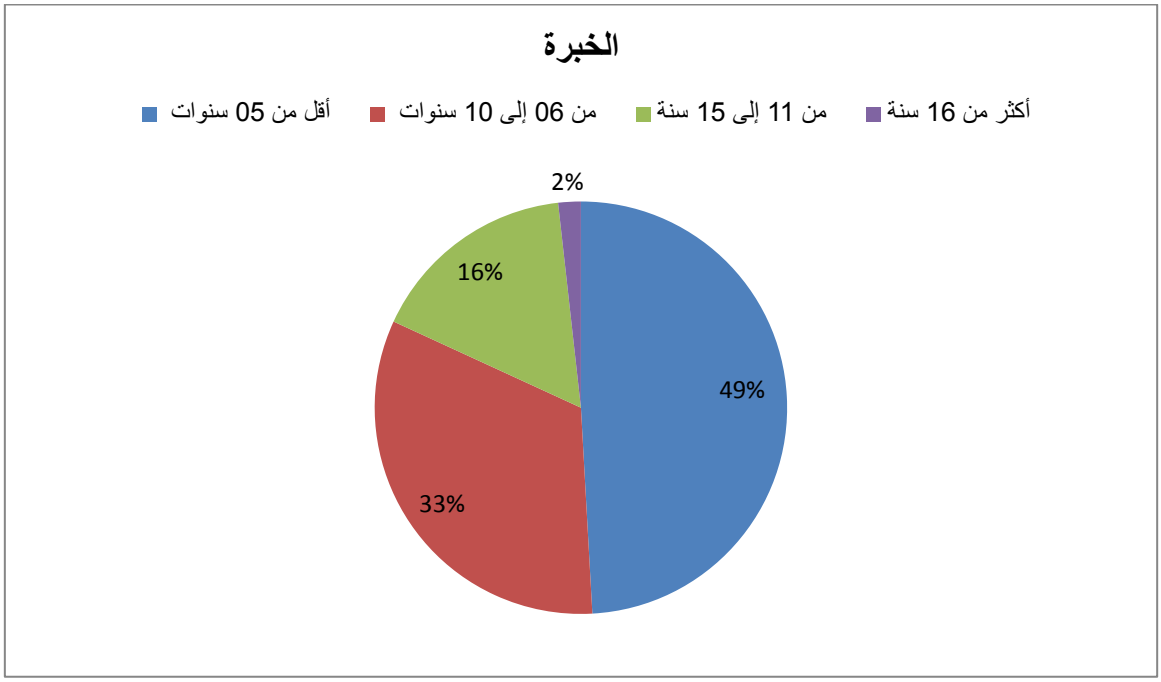


يبين الشكل أن معظم المستجوبين مستواهم التعليمي هي شهادة مهنية حيث بلغت نسبتها 45 بالمئة، و22 لديهم مستوى تعليمي جامعي. وأغلب أفراد العينة ليس لديهم مؤهل علمي ليس لديهم مؤهل علمي عالي يسهل عليهم فهم ما وجه من الأسئلة والإجابة عليها بسهولة أيضا، فهم موضوع الدراسة مما يجعل الدراسة غير مقبولة إلى حد كبير.

الجدول (05-03): الخبرة:

البيان	أقل من 05 سنوات	من 06 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	أكثر من 16 سنة
التكرار	03	02	02	02
النسبة المئوية	49 بالمئة	33 بالمئة	16 بالمئة	02 بالمئة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

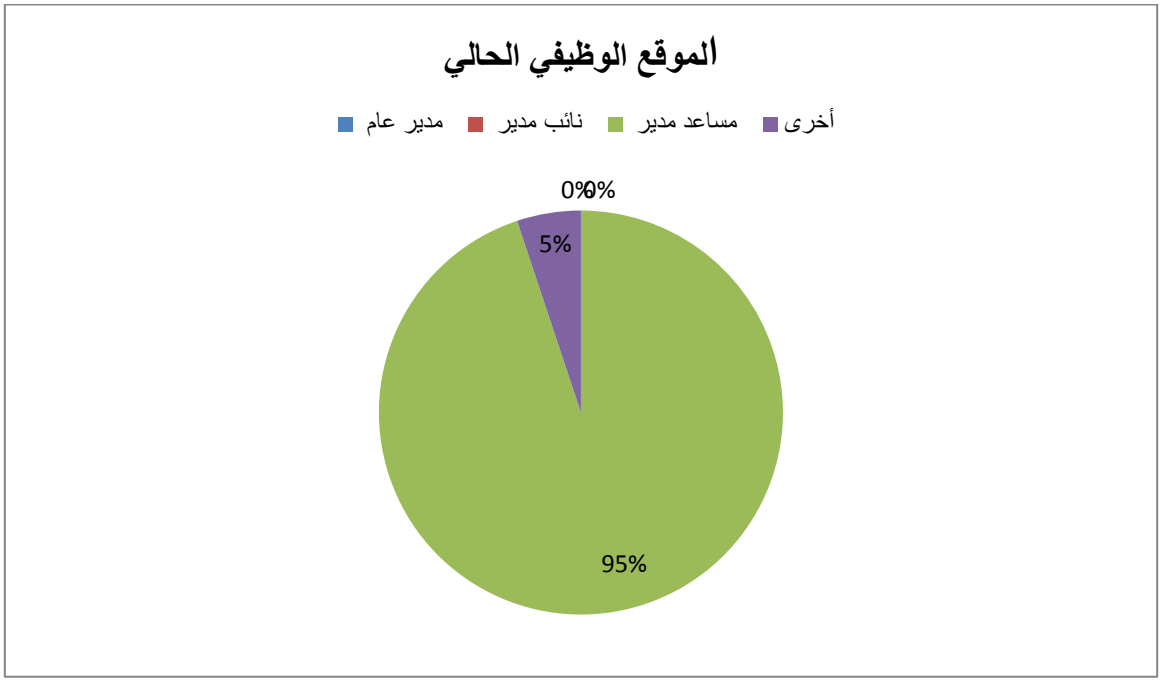


يبين الشكل عدد سنوات الخبرة في المنصب الحالي لأفراد العينة حيث كان ما نسبته 49 بالمئة يشغل منصبه كل من أقل من 05 سنوات وهو ما يعكس عدم وجود الخبرة الكافية لهذه الفئة لتقييم عمل المؤسسة، كما نجد نسبة 02 بالمئة ما لديهم خبرة أكثر من 16 سنة وهي الفئة التي لديهم الخبرة الكافية لتقييم عمل واستراتيجية المؤسسة مما يمكن من إعطاء نتائج جيدة كما نجد نسبة 16 بالمئة ما لديهم خبرة من 11 إلى 15 سنة، ونسبة 33 بالمئة ما لديهم خبرة من 05 إلى 10 سنوات.

الجدول (06-03): موقع الوظيفي الحالي

البيان	مدير عام	نائب المدير	مساعد مدير	أخرى
التكرار	00	00	03	06
النسبة المئوية	0 بالمئة	0 بالمئة	05 بالمئة	95 بالمئة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.



يبين الشكل ما نسبته 95 بالمئة لعينة الدراسة يشتغلون مناصب ادارية عادية مما يسمح لهم بالتقييم عمل المؤسسة بالشكل يسمح بالحصول على نتائج تحليلية جيدة، أما ما نسبته 05 بالمئة يشتغلون مناصب قيادية في المؤسسة.

الخاتمة

تغيرت نظرة إلى المؤسسات باعتبارها نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، فظهرت العديد من المفاهيم التي تواكب هذا التطور ونفرض التحديات جديدة لضمان البقاء والاستمرار في ظل المنافسة الشديدة في البيئة الأعمال، ولعل أهم هذه المفاهيم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

تغيير المسؤولية الاجتماعية استراتيجية بعيدة المدى تسعى من خلالها المؤسسات إلى تحقيق التفاعل بين أصحاب المصلحة وتحقيق التضارب بين أهدافهم، وأثناء ذلك تتبنى المؤسسات العديد من البرامج تتضح من خلال ابعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

في ظل تضارب الاراء حول منافع المسؤولية الاجتماعية وتحدياتها فإن الالتزام المسؤول اجتماعيا نابع من اقتناع المؤسسة بأهمية المسؤولية الاجتماعية، ولكن هذا المفهوم لازال بين مؤيد ومعارض، الأمر لذي يتطلب تحليل العوائد الاجتماعية وتكاليفها للوقوع على طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة وأدائها المالي وتستند في ذلك إلى العديد من النظريات، فهناك نظرية مؤيدة ترى بأن المسؤولية الاجتماعية لها تأثير إيجابي على الأداء المالي، ونظرية معارضة تؤكد بأن الأداء المالي يتأثر سلبا إذ التزمت المؤسسة بالمسؤولية الاجتماعية، وأخرى محايدة تنفي وجود اي تأثير مباشر للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات.

ولأجل ذلك حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة مدى تأثر الأداء المالي بالمسؤولية الاجتماعية وبعد التحليل توصلنا إلى النتائج التالية:

1_ في محاولة لمعرفة مدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لعينة المؤسسة المدروسة تبين أن المؤسسة تتبنى المسؤولية الاجتماعية بدرجة قوية.

2_ في محاولة لدراسة مدى تأثر الأداء المالي بتبني المسؤولية الاجتماعية توصلنا إلى:

- ✓ هناك أثر الإيجابي ذو دلالة معنوية للمسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي.
- ✓ هناك أثر إيجابي ذو دلالة معنوية للمسؤولية الاجتماعية على الربحية.

قائمة المراجع

أولا: الكتب:

1_ إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار الجرير لنشر والتوزيع، طبعة الأولى، 2014.

2_ خالد قاشي، رمزي بو درجة، التسويق المسؤولية الاجتماعية، دار أسامة لنشر والتوزيع، الأردن، عمان، بدون طبعة.

3_ شيماء السيد سالم، الاتجاهات الحديثة في التسويق، بدون طبعة.

4_ طاهر محسن منصور الغالي صالح، مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية وأخلاق الأعمال، دار وائل لنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2008.

5_ طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صيحي إدريس، الإدارة الاستراتيجية، دار وائل لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007.

6_ طلال محمد علي الجحاوي، مصطفى سلام الدفاعي، التقييم المحاسبي للمصارف الإسلامية، دار الأيام لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2017.

7_ عقيل جاسم عبد الله، مدخل في تقييم المشروعات الجدوى الاقتصادية والفنية وتقييم جدوة الأداء، دار الحامد لنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى،1999.

8_ عابد عبد الله العاصمي، المسؤولية الاجتماعية لشركات نحو التنمية المستدامة، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، الطبعة، 2015.

9_ فرحان طالب، إيمان شيحان المشهدان، حوكمة المؤسسة والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، دار صفاء لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2011.

10_ محمد الكرضي، مدخل إلى قياس الأداء المؤسسي، دار المناهج لنشر والتوزيع، بدون طبعة.

11_ محمد الصرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لطباعة والنشر، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2007.

12_ محمد عباس يدوي، المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع، دار الجامعة الجديدة لنشر، الاسكندرية، مصر، بدون طبعة، 2000.

13_ محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، الطبعة، 2016.

14_ محمد الكرسي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007.

15_ محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010.

16_ نجم عبود نجم، أخلاقيات الإدارة ومسؤوليات الأعمال في شركات الأعمال، الوراق لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2006.

ثانيا: الأطروحات والرسائل الجامعية:

1_ إبراهيم قدري، أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء المالي، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه، جامعة دمشق، 2015/2014.

2_ أحمد سامي، إبراهيم عبدلي القاضي، المسؤولية الاجتماعية للبنوك العاملة في مصر كشركات مساهمة مصرية، مذكرة ماجيستر، جامعة أسيوط، 2010.

3_ إلهام حجان، دور تقييم الأداء المالي في التنبؤ بالتغير المالي في البنوك التجارية، جامعة أم البواقي، 2016/2015.

4_ أيوب بوخديمي، عبد الرحمان أسامة، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة المدية، 2017/2016.

5_ بوبكر محمد الحسن، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء المنظمة، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2013.

6_ شهرزاد بل هامل، المسؤولية الاجتماعية ومدى الاهتمام لمحاسبة عنها في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2016/2015.

7_ عادل رياشي، الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة انيل شهادة ماجيستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002/2001.

8_ فاطمة قلودة، الالتزام بمتطلبات المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية كآلية لتطبيق حوكمة المؤسسات، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة المدية، 2015/2014.

9 _ محمد سالم اللولو، مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات المساهمة العاملة، مذكرة لنيل درجة الماجيستر، الجامعة الاسلامية غزة، 2009.

10_ محمد عامر راهي العذراوي، الإفصاح المحاسبي عن المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء الشركات، رسالة لنيل شهادة الماجيستر، جامعة القادسية، 2017.

11_ مليكة بن غادة، دور التحليل المالي واستخداماته الرقابية في تقييم الأداء المالي، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة المدية، 2014/2013.

ثالثا: المجلات والجرائد الرسمية:

1_ محمد بن إبراهيم التويجري، المسؤولية الاجتماعية في قطاع خاص في مملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، العدد 04، 1998.

رابعا: المؤتمرات والملتقيات:

1_ المؤتمر أمم المتحدة للتجارة والتنمية، كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة، نيويورك، جنيف، 2004.

2_ المؤتمر الدولي حول قطاع الخاص لتنمية تقييم استشراق، المسؤولية الاجتماعية ودورها في مشاركة القطاع الخاص في تنمية حالة وتصنيفه على المملكة السعودية، 23 مارس 2009.

3 _ ابن سالم عامر، وبل خضر محمد العربي، تحليل طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية لشركات والربحية، مؤتمر علمي مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث، متطلبات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، الجزائر، 15/14 فيفري 2012.

خامسا: المواقع الإلكترونية:

1_ الموقع الرسمي لاتصالات الجزائرWWW.algerietelecom.dz بتاريخ 2019/04/20 على الساعة 14:05.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des sciences économiques et des sciences Commerciales et des sciences de gestion

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم المالية والمحاسبة
الرقم:.....
المدية في : ..... فيفري 2020

إلى السيد: مدير اتصالات الجزائر بالمدية .

الموضوع: الموافقة على إجراء دراسة حالة.

سيادة المدير،،،

في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمحيط الخارجي من مؤسسات اقتصادية وهيئات إدارية، وبهدف الرفع من المستوى العلمي والتطبيقي للطالب، فانا نرجو من سيادتكم الموافقة على استقبال:

اسم ولقب الطالب	تاريخ ومكان الميلاد	رقم التسجيل
محامي نسرين	1997/02/06 بني سليمان	20153205328
محداد سليمة	1994/02/26 أولاد هلال	201532051622
/	/	/

من أجل إجراء دراسة حالة في مؤسستكم.

تقبلوا منا سيادة المدير أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

Du 18au 25/02/2020
Mr: HAMEL Ali

المدير العملي بالمديرية للمستقبلة
السيد: تركمان نجيب

جامعة يحي فارس بالمدية
رئيس قسم العلوم المالية والمحاسبة
رئيس القسم
أ.د لمين علوطي

تسعى هذه الدراسة إلى استطلاع آرائكم المهنية المبنية على خبرتكم بخصوص تبني المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية وأثرها على تقييم الأداء المالي(لدراسة حالة)من اجل استكمال مذكرة التخرج للحصول على شهادة ماستر في مجال المحاسبة .

ونقدر لكم تعاونكم بالإجابة على الأسئلة الواردة بالقائمة المرفقة كما يرجى منكم وضع علامة(x) في المربع الذي يوافقه ونؤكد لكم أن هده الدراسة مهمة لأغراض البحث العلمي فقط كما أن إجابتكم سنتعامل معها بسرية تامة.

شكرا على حسن تعاونكم

من إعداد الطالبتين :

- ✓ محداد سليمة
- ✓ محامي نسرين

الدكتور المشرف :

- ✓ مزيود إبراهيم

الخصائص الديموغرافية

*الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

*العمر : اقل من 30 سنة ☐ 31-40 سنة ☐ 41-50 سنة ☐

اكبر من 50 سنة ☐

*المستوى التعليمي : شهادة مهنية ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐

دكتوراه ☐

*عدد سنوات العمل في الوظيفة الحالية : اقل من 5 سنوات ☐ 6-10 سنوات ☐

11-15 سنة ☐ أكثر من 16 سنة ☐

*الموقع الوظيفي الحالي : مدير عام ☐ نائب المدير ☐

مساعد المدير ☐ أخرى ☐

يرجى ذكرها.....رئيس قسم .....

المسؤولية الاجتماعية في اتصالات الجزائر بالمدية

العبارات		المقاييس		
		موافق	محايد	غير موافق
المسؤولية الاجتماعية اتجاه العامين	*تسمح المؤسسة للعاملين عند كافة المستويات بالمشاركة في اتخاذ القرارات الهامة			
	*توفر المؤسسة البرامج التدريبية اللازمة من اجل تنمية المهارات للموظفين			
	*تركز سياسة التوظيف على تنويع الموظفين حسب العمر-الجنس-الكفاءة			
	*تسمح المؤسسة بوجود النقابات العمالية			
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن	*تراعي المؤسسة القدرات الشرائية للزبائن عند تسعير منتجاتها أو خدماتها			
	*تستمع المؤسسة لشكاوي المستهلك وتهتم بحلها			
	*تراعي المؤسسة الظروف الصحية و السلامة أثناء تقديم خدمة /منتج			
المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع	*تقوم المؤسسة برعاية المهرجانات و النشاطات الثقافية و الفنية والرياضية			
	*تشارك المؤسسة في حملات السلامة و التوعية من الأمراض و الحوادث			
	*تلتزم المؤسسة بتوفير فرص العمل متكافئة لتخفيف البطالة			