

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

## واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية

- دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للجلود - وحدة جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة موارد بشرية

إشراف الأستاذة:

الرابطي هناء

من إعداد الطالبتين:

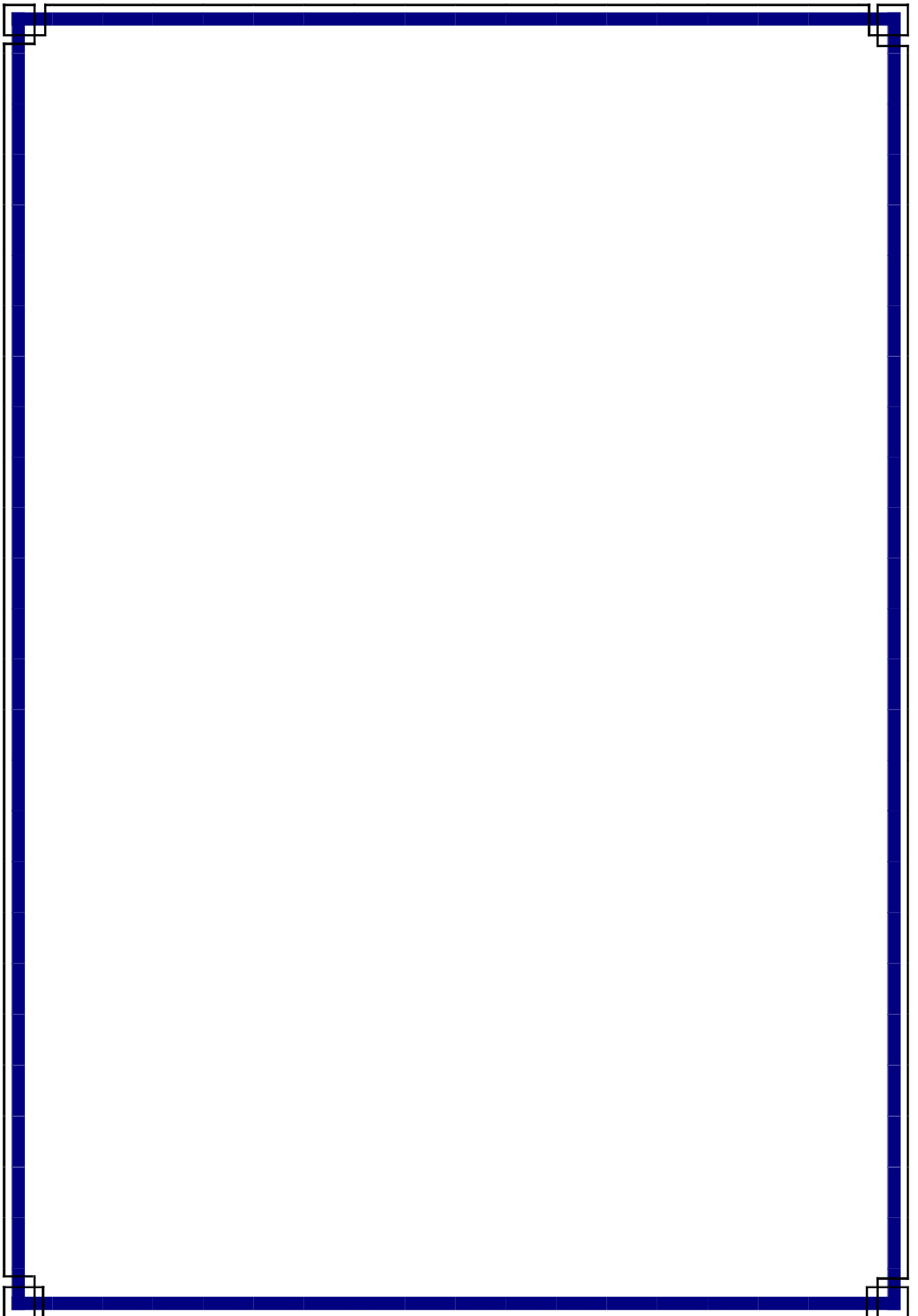
✓ فتدوز كمنزة

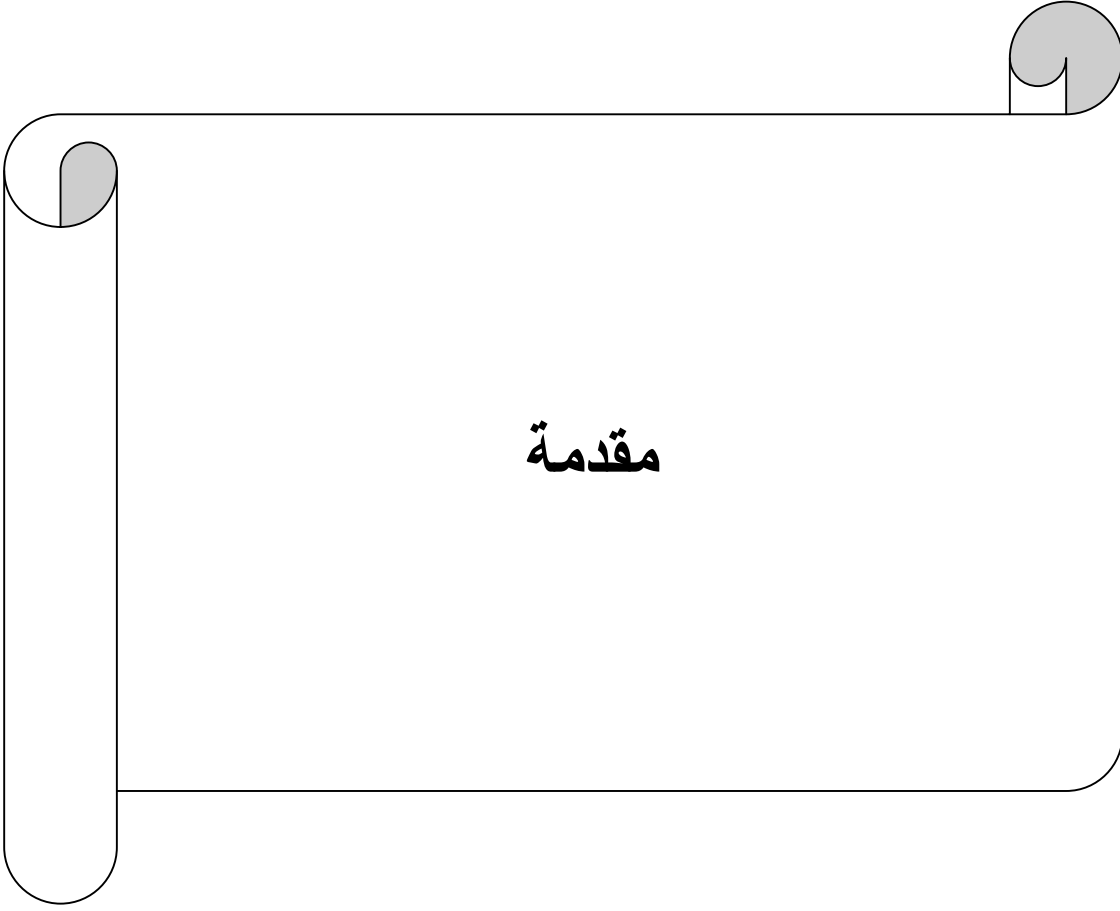
✓ بلطاس ووداد

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -	الأستاذ
مقررا ومشرفا	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -	الأستاذة الرابطي هناء
مناقشا	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -	الأستاذ

السنة الجامعية 2017 - 2018





مقدمة

بسم الله والصلاة والسلام على خير خلق الله سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة و أزكى السلام  
الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى لها الفضل والمنة على توفيقه لانجاز هذا العمل فإن أصبنا من عنده و  
إن أخطئنا فمن أنفسنا ، نسأل الله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم، وأن يوفقنا لما يحبه ويرضاه  
في الدنيا والآخرة.

من الجميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح والتفوق فيحققه لكن الأجل أن لا ينسى من كان السبب في  
ذلك.

نتقدم بفائق الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة التي أعطتنا من وقتها وجهدها و أفادتنا بنصائحها  
وتوجيهاتها، الأستاذة / هناء الرابطي ، وفقها الله و أدامها الله ذخرا للعلم وطلابه.

كما نتقدم بشكرنا إلى الأستاذ / عيسى نجيمي، على المساعدات و التوجيهات التي أفادنا بها.

كما نتقدم بشكرنا الجزيل إلى الطالب / مسعود هريکش على مساعدته لنا في إكمال هذا البحث.

كما نتقدم بشكرنا الجزيل إلى أعضاء اللجنة التي سوف تشرف على مناقشة موضوعنا.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لأساتذة قسم علوم التسيير عامة، كما لا يفوتنا أن نتقدم بشكرنا الجزيل لكل من  
ساعدنا في إتمام دراستنا التطبيقية من عمال و إداري المؤسسة الجزائرية للجلود – وحدة جيجل -

كما لا ننسى في هذا المقام كافة الأساتذة الذين تتلمذنا على أيديهم لبلوغ هذه الدرجة من التحصيل  
العلمي، منا فائق الشكر إلى كل من أمدنا بالأمل ومهد طريق العلم و شجعنا للمضي في سبيل ما نصبو  
إليه ولو بكلمة طيبة.

إلى كل هؤلاء عرفانا منا بجميلهم نتقدم بتحياتنا الخالصة مع أسمى عبارات الشكر و التقدير .

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الإهداء
I	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
VII	ملخص الدراسة باللغة العربية
VIII	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
أ_ ز	مقدمة
	الفصل الأول: المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة وتدقيقها
08	تمهيد
09	1_ الأصول النظرية للمسؤولية الاجتماعية
09	1_1 تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية
14	2_1 تعريف المسؤولية الاجتماعية
17	3_1 أهم النظريات المفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية
21	4_1 المسؤولية الاجتماعية في ظل مختلف الأنظمة
23	5_1 مبادئ وأنماط المسؤولية الاجتماعية
26	6_1 أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأهميتها

29	..... 7_1 طبيعة وعناصر المسؤولية الاجتماعية
36	..... 2_ إدارة وتقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية
36	..... 1_2 دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري وآليات تطبيقه
46	..... 2_2 قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية
56	..... 3_ تدقيق المسؤولية الاجتماعية
56	..... 1_3 مفهوم تدقيق المسؤولية الاجتماعية
59	..... 2_3 خصائص تدقيق المسؤولية الاجتماعية
60	..... 3_3 أهداف تدقيق المسؤولية الاجتماعية
61	..... 4_3 المجالات التي يغطيها تدقيق المسؤولية الاجتماعية
63	..... 5_3 مزايا تدقيق المسؤولية الاجتماعية
64	..... 6_3 القائمون على عملية تدقيق المسؤولية الاجتماعية
66	..... 7_3 خطوات عملية تدقيق المسؤولية الاجتماعية
70	..... خلاصة

## الفصل الثاني: دراسة واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية للجلود

### - وحدة جيجل -

72	..... تمهيد
73	..... 1_ نظرة عامة حول المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -
73	..... 1_1 التعريف بالمؤسسة
76	..... 2_1 تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة

79	..... 2_ الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
79	..... 1_2 منهج ومجتمع الدراسة
80	..... 2_2 أدوات الدراسة
81	..... 3_2 المقياس المستخدم
82	..... 4_2 ثبات وصدق الدراسة
87	..... 5_2 أساليب المعالجة الإحصائية
87	..... 3_ تحليل نتائج الإستبانة والمقابلة و اختبار الفرضيات
88	..... 1_3 عرض وتحليل فقرات الإستبانة حسب محاور الدراسة
97	..... 2_3 عرض نتائج المقابلة
103	..... 3_3 اختبار فرضيات الدراسة
112	..... خلاصة
113	..... خاتمة
117	..... قائمة المراجع
123	..... الملاحق





الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أهداف التدقيق حسب تطورها التاريخي	60
02	توزيع العمال في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -	74
03	الاستبانات الموزعة على مجتمع الدراسة	80
04	مقياس ليكرت LIKERT الخماسي	81
05	جدول التوزيع لسلم ليكرت LIKERT	82
06	معامل ثبات أداة الدراسة	83
07	الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول	84
08	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني	85
09	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث	86
10	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول بعد المجتمع	88
11	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول بعد الزبائن	90
12	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول بعد البيئة	91
13	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول بعد العمال	92
14	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للمحور الأول	93
15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للمحور الثاني	94
16	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للمحور الثالث	96
17	نتائج اختبار T_test الفرضية الفرعية الأولى	104
18	نتائج اختبار T_test الفرضية الفرعية الثانية	105
19	نتائج اختبار T_test الفرضية الفرعية الثالثة	106
20	نتائج اختبار T_test الفرضية الفرعية الرابعة	106
21	نتائج اختبار T_test الفرضية الرئيسية الأولى	107
22	نتائج اختبار T_test الفرضية الثانية	108
23	نتائج اختبار T_test الفرضية الثالثة	109

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
21	أصحاب المصلحة و بعض توقعاتهم	01
26	أبعاد المسؤولية الاجتماعية (هرم كارول)	02

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
124	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدو جيجل -	01
125	قائمة الأساتذة المحكمين	02
126	إستبانة الدراسة	03
129	معامل الثبات ( ألفا كرونباخ ) لمحاور الدراسة	04
130	الصدق البنائي لفقرات الدراسة للمحور الأول	05
132	الصدق البنائي لمحاور الدراسة للمحورين الثاني والثالث	06
133	تحليل إجابات عينة الدراسة حسب المحاور	07
134	اختبار فرضيات الدراسة	08
138	المادة 07 من قانون العمل	09
139	ظروف العمل	10
140	إنشاء علاقة العمل	11
141	أمر بالدفع	12

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية للجلود - وحدة جيجل - ، وتم الاعتماد على جانب نظري في الدراسة و تدعيمه بدراسة تطبيقية في المؤسسة المذكورة سابقا، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة، وقد وزعت الاستبانة على عينة غير عشوائية (قصدية) شملت 26 مسؤول من مجموع مسؤولي المؤسسة، حيث تم تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss ، بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع بعض مديري الأقسام بالمؤسسة محل الدراسة، كما تم تدعيم الدراسة بمجموعة من الوثائق الإدارية الخاصة بنشاط المؤسسة.

أما بخصوص نتائج الدراسة فقد تم التوصل إلى أن هناك تباين من حيث تحمل المؤسسة لمسئوليتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح، حيث تبين لنا أن هناك اهتمام كبير بجانب الزبائن، ثم يلي ذلك اهتمام متوسط اتجاه كل من جانبي العمال والبيئة، أما الاهتمام بجانب المجتمع فبينت النتائج أنه ضعيف، كما توصلنا من خلال نتائج الدراسة إلى أن المؤسسة لا تعطي تدقيق المسؤولية الاجتماعية أهمية بالغة.

في ضوء النتائج المتوصل إليها تم تقديم مجموعة من الاقتراحات لإدارة المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - من أجل تحسين الاهتمام بتدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

**الكلمات المفتاحية:** المسؤولية الاجتماعية، تدقيق المسؤولية الاجتماعية، أصحاب المصالح، الأداء الاجتماعي،

The objective of this study was to know the reality of the social responsibility audit in the Algerian Leather Foundation - Jijel Unit. A theoretical aspect of the study was adopted and supported by an applied study in the aforementioned institution. To achieve this goal, the questionnaire was used as a data collection tool, On a non-random sample (intentional) that included 26 officials from the total of the institution's officials, where the data were analyzed and the hypotheses were tested using the statistical package for social sciences (SPSS), in addition to interviewing some department directors in the institution under study. Study group of the organization actively administrative documents.

As for the results of the study, it was found that there is a difference in terms of the institution's social responsibility towards the stakeholders, where we found that there is great interest to the customers, followed by the interest of the average direction of both sides of workers and the environment, We also found, through the results of the study, that the institution does not give the scrutiny of social responsibility very important.

In the light of the results reached, a number of suggestions were presented to the management of the Algerian Foundation for Leather and its derivatives - Jijel unit - in order to improve the interest in auditing the social responsibility of the institution.

تواجه المنظمات الاقتصادية اليوم تحديا كبيرا كونها تمارس عملها في بيئة معقدة ومتغيرة اقتصاديا وسياسيا و اجتماعيا وتقنيا ومع زيادة الوعي لدى المجتمع أصبح من غير المعقول تحقيق الأهداف الاقتصادية للمنظمة دون تحقيق الأهداف الاجتماعية، حيث أن انجاز الأعمال باستخدام الموارد الاقتصادية للمجتمع يحتم ضرورة إسهام المنظمة بتحمل مسؤوليتها الاجتماعية وتقييم أدائها الاجتماعي بصورة مستمرة مقارنة بأدائها الاقتصادي، فتعظيم الأرباح لم يعد الهدف الرئيسي في المنشآت الاقتصادية ولا شغلها الشاغل، بل تعدى ذلك إلى الالتزام بتنفيذ مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع التي تعمل فيه.

ومن هنا أصبح من المهم قياس المنافع التي تحققها المؤسسة للمجتمع والآثار المترتبة عنها نتيجة تحملها لمسؤوليتها الاجتماعية، هذا الاهتمام يظل نوعا من التوسع في القياس المحاسبي ليتضمن جانب التدقيق الاقتصادي وتدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والذي يتضمن فحص ومراجعة الأنشطة الاجتماعية وتقييمها بطريقة موضوعية محايدة ضمانا لصدق ما يتم الإفصاح عنه من بيانات ومعلومات اجتماعية، وفي ظل حساسية هذا المفهوم الذي ارتبط بشكل وثيق بالإصلاح الاقتصادي الذي يضم في طياته مفردات هامة مثل التنافسية والكفاءات والتنمية لتظهر الحاجة إلى تعميق البحث العلمي في هذا المجال لإبراز حقيقة المصطلح من جهة، وإظهار أهميته من جهة أخرى.

على ضوء ما سبق يبدو جليا مدى أهمية تبني نمط إداري جديد يدمج المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في نظامها الإداري، وهي ملزمة بتقييم مدى التزامها بهذه المسؤولية والإفصاح عنها للجهات المعنية بالأمر، هذه المسؤولية التي تضيف إلى جانب المكاسب المادية اهتمامات ومسؤوليات أخرى يجب أن تتحملها المنظمة اتجاه كل المتعاملين معها على غرار العمال والعملاء والمساهمين والحكومة وكذلك المجتمع والبيئة.

## 1\_ إشكالية الدراسة

تتمثل الإشكالية التي سنحاول الإجابة عنها من خلال الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

\_ ما هو واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية؟

ومن أجل الإحاطة بكافة جوانب موضوع الدراسة قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

\_ فيما تتمثل آليات تطبيق المسؤولية الاجتماعية ؟

\_ هل يدرك القائمون على إدارة المؤسسة أهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية؟

\_ هل تلتزم المؤسسة بمسئوليتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح؟

\_ هل تهتم المؤسسة بتدقيق المسؤولية الاجتماعية ما يساعدها في بناء إستراتيجيتها ؟

## 2 \_ فرضيات الدراسة

\_ تهتم المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل- بالمسؤولية الاجتماعية وبالأطراف ذات المصلحة.

\_ يتبنى القائمون على إدارة المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل- عملية تدقيق المسؤولية

الاجتماعية في حدود إمكاناتهم ما يساعد المؤسسة في وضع إستراتيجيتها.

## 3 \_ أهمية الدراسة

إن اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالجوانب الاجتماعية قد تعدى مسؤوليتها الاقتصادية ليشمل بيئتها التي تعيش فيها، الأطراف المتعاملة معها من موردين، عاملين، عملاء، منافسين... الخ، والمجتمع بصفة عامة، كما أنه أصبح هناك تقرير حول المسؤولية الاجتماعية إلى جانب التقارير المالية تعده المؤسسة والذي يعكس الممارسات والمساهمات التي قامت بها في سبيل خدمة المجتمع كافة أصبحت الآن ملزمة بإظهاره، ومن شأن هذا الاهتمام أن يجعل المؤسسة ترتقي لتصبح مؤسسة مواطنة، تهتم بتطوير وتنمية المجتمع الذي يعتبر مصدر مدخلاتها ومخرجاتها، وتنبتق أهمية هذه الدراسة من أهمية تطبيق مفهوم تدقيق المسؤولية الاجتماعية التي تحدد العديد من المزايا للكثير من الوحدات الاقتصادية المتصلة بالاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية وتحفيز الأفراد بكفاءة وفعالية، وتعتبر أيضا كإسهام حقيقي للتأكيد على إلزامية الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية وإدماجها جنبا إلى جنب مع الأهداف الاقتصادية.

## 4 \_ أهداف الدراسة

نسعى من خلال قيامنا بهذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أبرزها ما يلي :

1\_ عرض نظري لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها وأهم عناصرها.

2\_ إلقاء الضوء على أهمية المسؤولية الاجتماعية وتأسيس بعض المفاهيم الأساسية للأداء الاجتماعي ومختلف مؤشرات ومعايير قياسه.

3\_ إبراز أهمية تدقيق المسؤولية الاجتماعية .

4\_ الوقوف على مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالمسؤولية الاجتماعية ومدى إسهام تدقيق المسؤولية الاجتماعية في وضع إستراتيجية المؤسسة.

5\_ الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها صياغة بعض الإقتراحات التي تساعد أصحاب المؤسسة قيد الدراسة على تطوير عملها مستقبلا.

## 5 \_ أسباب اختيار موضوع الدراسة

جاء اختيارنا للموضوع بناء على مجموعة من الاعتبارات من أهمها :

\_ إيماننا منا بأهمية تدقيق المسؤولية الاجتماعية والمكانة التي أصبحت تحظى بها على مستوى المؤسسات الاقتصادية العالمية.

\_ لإثراء ودعم الدراسات والأبحاث المتعلقة بتدقيق المسؤولية الاجتماعية على مستوى المؤسسة الجزائرية التي تعد محتشمة نوعا ما رغم أهميتها.

\_ بعد المؤسسة الجزائرية بصفة عامة عن الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية وتدقيقها بالرغم من المكانة التي تحظى بها في البلدان الأخرى وخاصة المتقدمة منها، وما يترتب عن تطبيقها من مزايا اقتصادية واجتماعية.

\_ محاولة منا للفت الانتباه لأهمية هذا الموضوع سواء على المستوى الاقتصادي أو الاجتماعي أو مستويات أخرى.

## 6 \_ حدود الدراسة

تتمثل حدود دراستنا فيما يلي:

\_ الحدود الموضوعية: اقتصرنا هذه الدراسة على واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة .

\_ الحدود المكانية: تمت الدراسة في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته الكائن مقرها بحي الحدادة ولاية جيجل .



\_ الحدود الزمنية : ثم انجاز هذا البحث خلال السنة الجامعية 2018/2017 في الفترة الممتدة بين 15 أبريل إلى 14 ماي.

\_ الحدود البشرية : وتتمثل الحدود البشرية في المسؤولين والإطارات العاملين في مختلف إدارات المؤسسة محل الدراسة وعلى مستوى بعض فروعها.

## 7 \_ منهج الدراسة

بغية الإجابة على إشكالية الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي فيما يخص الجانب النظري باعتباره مناسب لجميع الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، بينما تم إتباع المنهج الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل نتائج الاستبيان، وذلك لاختبار لإثبات صحة الفرضيات أو نفيها.

## 8 \_ صعوبات الدراسة

خلال إعدادنا للدراسة وأثناء جمعنا للبيانات والمعلومات اللازمة واجهتنا مجموعة من الصعوبات لعل أكثرها تأثيرا هي :

\_ نقص الأبحاث والدراسات المتعلقة بموضوع تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

\_ النقص الكبير في المراجع الخاصة بالموضوع خاصة باللغة العربية.

\_ كذلك النقص في التشريعات والقوانين والمراسيم الملزمة للمؤسسات والشركات تبني وتطبيق تدقيق المسؤولية الاجتماعية.

\_ بالإضافة إلى ضيق الوقت وصعوبة القيام بعملية جمع البيانات من الميدان عن طريق الاستبانة، وصعوبة العثور على المستجوبين خاصة في وقت قيامنا بالتريص.

## 9 \_ الدراسات السابقة

إن المضطلع على الدراسات السابقة التي تمحورت حول المسؤولية الاجتماعية وتدقيقها يجد أنها محدودة خصوصا العربية منها، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب من بينها قلة الاهتمام والممارسة الفعلية له في أغلب المنظمات، وفيما يلي بعض الدراسات العربية التي تناولت المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة.

## 9\_1 دراسة نوال ضيافي 2010 بعنوان "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات و الموارد البشرية"<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التزام المؤسسة بمسئوليتها الاجتماعية خاصة اتجاه مواردها البشرية باعتبارها من أهم مقومات النجاح والارتقاء، إذ تمثل مضمون البحث إسهاما متواضعا يربط بين الأداء الاجتماعي للمؤسسة والعمال ومنه تتبع أهمية هذه الدراسة كونها تمثل إطارا شموليا لمعرفة مدى التزام المؤسسات بهذه المسؤولية وخاصة المؤسسات الوطنية ذات الطابع الخاص.

كما تقوم بتأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله، وكذا عرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وأهمية الالتزام بها نظرا لمساهمتها في خلق مجتمع داخلي متماسك، وبالأخص التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها.

## 9\_2 دراسة (جربوع) 2007، بعنوان: "مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة"، نشرت في مجلة الجامعة الإسلامية، العدد الأول، جوان 2007.<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية، دراسة أساليب قياس التكلفة والعائد الاجتماعية، التعرف على أسس وأساليب الإفصاح عن معلومات المسؤولية الاجتماعية في القوائم المالية التي تقدمها الشركات بقطاع غزة، اقتراح نموذج المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية للشركات تتفق مفاهيمه ومتغيراته مع ظروف تركيبة البنيان الاجتماعي والاقتصادي لدول العالم النامي عامة والعالم العربي خاصة بما فيها فلسطين.

ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي:

\_ إن مشكلة القياس لا تكمن في التكاليف الاجتماعية المباشرة بل في قياس التكاليف الاجتماعية غير المباشرة والتي تتمثل في قيمة ما يتحمله المجتمع من أضرار نتيجة لقيام المشروع بأنشطته الاقتصادية وبالتالي اللجوء إلى الطرق غير المباشرة لقياسها .

\_ إن الدراسة التحليلية لموضوع المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال لم تحظ بالقدر الكافي الواجب من الاهتمام من جانب المعاهد والمنظمات المهنية المحاسبية في الدول النامية بما فيها الدول العربية.

\_ المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية تساعد على تحديد وقياس صافي المساهمة لمنظمات الأعمال والتي تشتمل على عناصر التكاليف والمنافع.

<sup>1</sup> \_ نوال ضيافي، " المسؤولية الاجتماعية والموارد البشرية"، مذكرة ماجستير، تخصص تدبير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التدبير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، السنة الجامعية 2010\_2011.

<sup>2</sup> \_ يوسف محمود جربوع، "مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات"، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 15، العدد الأول، غزة، جوان 2007.

**9\_3 دراسة (سكاك مراد، 2001) بعنوان: " التدقيق الاجتماعي كمنهج علمي تطبيقي واستراتيجي في تحسين أداء الموارد البشرية"، مقال نشر بمجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 10، سنة 2011.**<sup>3</sup>

الهدف من وراء هذه الدراسة هو إبراز مدى أهمية التدقيق الاجتماعي كوسيلة تطبيقية، إستراتيجية وعلمية في التحكم في مجال جد خاص من مجالات التسيير و الذي يتميز على وجه الخصوص بالطابع النوعي للمعلومات، ألا هو مجال تسيير الموارد البشرية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أنه ومن اجل مواجهة التغيرات السريعة التي تحدث في هذا الميدان بنجاح ، لابد من وضع بين أيدي المسيرين وسيلة فعالة وموضوعية لتقييم و تقدير الوضعية الاجتماعية و التي بإمكانها أن تكون كدعامة لهم من خلال تقديم التوصيات و اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة الوضعيات في الوقت المناسب، و لما لا تكون كوسيلة تنبؤ و اندماج استراتيجي.

**9\_4 دراسة (وهيبة مقدم) بعنوان: "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"**

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى تبني منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية كممارسة حتمية في العمل الإداري، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة التي تم توزيعها على 200 إطار عامل في 7 مؤسسات ناشطة في الغرب الجزائري، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن:

\_ تحليل ودراسة البيئة الخارجية يعتبر من الموضوعات المهمة لأن متغيرات البيئة الخارجية تؤثر بشكل كبير على ممارسات المنظمة وثقافتها التنظيمية و بالتالي أدائها.

\_ تشتمل برامج المسؤولية الاجتماعية على ثلاثة أبعاد هي البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، والبعد البيئي.

\_ تعتبر نظرية أصحاب المصلحة هي النظرية المرجعية الأساسية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.<sup>4</sup>

**9\_5 أهم ما ميز دراستنا عن باقي الدراسات السابقة:**

✓ تناولنا التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية بشكل أكثر تفصيلا وأحطنا بمعظم جوانبه.

<sup>3</sup> - مراد سكاك، " التدقيق الاجتماعي الداخلي كمنهج علمي تطبيقي واستراتيجي في تحسين أداء الموارد البشرية"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 10، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011.

<sup>4</sup> - وهيبة مقدم "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، السنة الجامعية 2013\_2014.

✓ بالإضافة إلى جانب المسؤولية الاجتماعية تم التطرق إلى جانب تدقيق المسؤولية الاجتماعية، وكذلك طرق الإفصاح عن أداء المؤسسة الاجتماعي.

## 10. هيكل الدراسة

لعلاج إشكالية موضوعنا قمنا بتقسيم محتوى الدراسة إلى فصلين يتخللهما العديد من العناصر الرئيسية والنقاط الفرعية:

يمثل الفصل الأول وعاء نظرياً لما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية ومحاسبتها وكيفية تدقيقها، ويتضمن هذا الفصل ثلاث أقسام، تطرقنا في القسم الأول إلى المسؤولية الاجتماعية من خلال بسط أهم جذورها التاريخية، مفهومها، أهم النظريات المفسرة لها، والمسؤولية الاجتماعية في ظل مختلف الأنظمة، كما تعرضنا لمبادئ وأنماط المسؤولية الاجتماعية، وأهميتها ومختلف أبعادها، وفي العنصر الأخير من هذا القسم تطرقنا لطبيعة وعناصر المسؤولية الاجتماعية.

أما القسم الثاني الموسوم بإدارة وتقييم المسؤولية الاجتماعية، فقد قسمناه إلى جزأين تناولنا في الجزء الأول دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري وآلية تطبيقه، أما الجزء الثاني فكان إطاراً نظرياً لما تعلق بالأداء الاجتماعي ومختلف مؤشرات ومعايير قياسه، وكذلك جانب محاسبة المسؤولية الاجتماعية حيث ذكرنا فيه تعريف محاسبة المسؤولية الاجتماعية وأهدافها، ومختلف طرق الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي.

أما القسم الثالث والأخير من هذا الفصل فقد خصصناه لتدقيق المسؤولية الاجتماعية، وتطرقنا من خلاله إلى مفهوم تدقيق المسؤولية الاجتماعية، مجالات ومزايا تدقيق المسؤولية الاجتماعية، وأخيراً القائمون على التدقيق الاجتماعي في المؤسسة.

في حين ارتكز الفصل الثاني على دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل-، وهذا من خلال التطرق إلى نظرة عامة حول هذه المؤسسة، الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، تم تحليل نتائج الاستبانة والمقابلة واختبار الفرضيات.

وفي الأخير توجنا دراستنا هذه بخاتمة ذكرنا من خلالها أهم ما توصلنا إليه من نتائج وكمحصلة لذلك وضعنا مجموعة من التوصيات.

## الفصل الأول:

# المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة وتدقيقها

### تمهيد

1\_ الأصول النظرية للمسؤولية الاجتماعية

2\_ إدارة وتقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية

3\_ تدقيق المسؤولية الاجتماعية

خلاصة

**تمهيد**

تحتل المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الوقت الراهن مكانة كبيرة ضمن اهتمامات المؤسسة والمجتمع والمفكرين على حد سواء، حيث أصبحت إدارة المؤسسة مضطرة للتسليم بمسؤوليتها الاجتماعية إلى جانب مسؤوليتها الاقتصادية، إذ لم يعد هدفها يقتصر على تحقيق الربح من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وبأقل التكاليف الممكنة، بل تعداه إلى تحقيق أهداف أخرى ومن بين هذه الأهداف نجد الأهداف الاجتماعية والذي يقتضي تحقيقها وضع خطط وسياسات وبرامج كفيلة برسم طريق واضح ودقيق عن كيفية إدارة مواردها ومتابعة نتائج أعمالها في المجال الاجتماعي، ومن تم وضع نظام رقابي يكشف الانحرافات ومختلف العراقيل التي تواجهها والسبل اللازمة لمعالجتها في الوقت المناسب، وهذا في إطار تدقيق مسؤوليتها الاجتماعية، بما يضمن أن العمليات المتبعة والقرارات المتخذة مراقبة بصفة جيدة، وتساهم في تحقيق مختلف أهداف المؤسسة.

## 1\_ الأصول النظرية للمسؤولية الاجتماعية

من أجل الإحاطة بمختلف جوانب المسؤولية الاجتماعية تطرقنا في هذا الجزء من الدراسة إلى تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية، تعريفها، أهم النظريات المفسرة لها، المسؤولية الاجتماعية في ظل مختلف الأنظمة، مبادئ وأنماط المسؤولية الاجتماعية، أبعاده وأهمية المسؤولية الاجتماعية، وطبيعتها وعناصرها.

### 1-1- تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية

إن المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية أدت إلى إثراء هذا المفهوم عبر الزمن، وبالتالي فإن محاولتنا لتتبع نضوج مفهوم المسؤولية الاجتماعية على ما هي عليه اليوم هي رصد لأبرز حالات الانتقال بالمفهوم من الحالة الآتية العملية إلى الاستجابة الإستراتيجية ومن الجزئية الضيقة إلى الشمولية الواسعة.

نرصد أبرز مراحل التطورات التي مرت بها المسؤولية الاجتماعية عبر الأزمنة المتعاقبة فيما يلي:

#### 1\_1\_1 مرحلة الثورة الصناعية والإدارة العلمية

تمثل الثورة الصناعية حدثاً بارزاً في الحياة الإنسانية، حيث تم استخدام المخترعات العلمية في منظمات الأعمال التي كانت في حينها مركزة الجهود على تحسين أدائها الاقتصادي من منظور الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل ومحاولة جني أكبر كمية ممكنة من الأرباح ليعاد قسم منها في التوسع أو إنشاء مصانع جديدة.

في هذه المرحلة كان هناك استغلال غير اعتيادي لجهود العاملين والموارد البشرية بشكل عام فالأطفال والنساء وعموم العاملين يعملون لساعات طويلة في ظل ظروف عمل قاسية و أجور متدنية ونسنتج من هنا أن المستفيدين بالدرجة الأساس هم المالكون ولا اهتمام بالعاملين أو بالمجتمع، كذلك لم يكن هناك أي وعي بيئي لأن الثورة الصناعية كانت في بدايتها، وأن وفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع إلى خطورة التلوث والمشاكل البيئية الأخرى، وبدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخصوصاً القوى العاملة اندفع البعض من رجال الأعمال والمالكين للمصانع لدراسة كيفية تحسين إنتاجية العاملين عن طريق دراسة الوقت والحركة وطريقة انجاز العمل الأفضل مع التركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية، وذلك من خلال تحسين الأجور المدفوعة للعاملين ولكن مقابل جهد كبير يبذلونه

لإعطاء إنتاج أكبر. هنا نستطيع القول أن إدارات المنظمة قد وعت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين أجور العاملين.<sup>1</sup>

### 1\_1\_2 مرحلة العلاقات الإنسانية وتجارب هوثون

بدأ هنا الاهتمام بالعاملين بسبب تزايد استغلالهم وإصابات العمل الكثيرة والوفيات الناتجة عنها وكذلك تشغيل الأطفال والنساء في ظل ظروف مزرية، مما أدى إلى بروز تيارات تطالب بتحسين وإعادة النظر في ظروف العمل.

أجريت دراسات (تجارب مصانع هوثون) لمعرفة تأثير الاهتمام بالعاملين على إنتاجية الأفراد وذلك بتوفير ظروف مادية أفضل لزيادة الإنتاج ومن ثم زيادة أرباح المالكين.

من هنا نجد أن المسؤولية الأساسية للمؤسسة هي المسؤولية الاجتماعية الداخلية التي تسعى من خلالها لتوفير ظروف عمل ملائمة، الأمر الذي أدى إلى الاهتمام المتزايد بضرورة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية المرتبطة بالبيئة، الزبائن، الموردين... الخ، فالمسؤولية الاجتماعية هي كل ما يحقق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى.<sup>2</sup>

### 1\_1\_3 مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم حجم المنشآت

إن التطورات التي ادخلها هنري فورد بابتكاره لخط الإنتاج الذي ترتب عليه إنتاج كميات كبيرة من السيارات أدى إلى تضخم حجم الشركات الصناعية وزيادة عدد العاملين بها، ولقد استخدمت خطوط الإنتاج في بداية ظهورها عددا كبيرا من الأحداث وصغار السن وذلك لسهولة أداء العمل، حيث يتخصص العامل بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل لكي يتقنه، إن هذا الأمر يعني عدم مراعاة للمسؤولية الاجتماعية للمنشأة الصناعية، فضلا عن بداية حصول تلوث في الجو نتيجة الأعداد الكبيرة من السيارات التي بدأت تجوب شوارع المدن خصوصا وان نوعية الوقود المستخدم كانت منخفضة الجودة والغازات المنبعثة من احتراقها تحمل الكثير من الملوثات للجو، كذلك لا ننسى بداية الاستنزاف الموسع للموارد الطبيعية كالغابات وغيرها.

<sup>1</sup>. طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)"، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص ص 55، 56.

<sup>2</sup>. ثامر ياسر البكري، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2001، ص 20.



### 1\_1\_4 مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية

تعد الأفكار الاشتراكية و الشيوعية من العلامات البارزة التي دفعت منشآت الأعمال في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم، فبالنسبة للعاملين وما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل والاستقرار الوظيفي كانت من أبرز المطالب التي ينادي بها العاملون في الغرب، وإن كان بعضها اعتمدته بعض الشركات الأمريكية قبل ظهور الأفكار الاشتراكية والشيوعية.

إن التطور الأهم في هذه المرحلة يتجلى في كون الأفكار الاشتراكية ما هي إلا تحدي للمشاريع الخاصة بضرورة تحمل مسؤولية تجاه أطراف أخرى إضافة إلى المالكين.

### 1\_1\_5 مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية

إن إهمال إدارات المنظمات الصناعية لبعض مسؤولياتها تجاه أطراف متعددة من المستفيدين جعلها في تضاد مع مصالح هؤلاء، بحيث أن هدفها كان تسويق أكبر كمية من المنتجات دون الأخذ بعين الاعتبار المستهلك ومصالحه المتعددة، وإن حصول الكساد العالمي الكبير وانهيار الشركات الصناعية وتسريح آلاف العمال الذين وجدوا أنفسهم فجأة دون دخل يعيشون منه، أدى إلى اضطرابات كثيرة نجم عنها دعوات مهمة لتدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، كذلك من العلامات البارزة هنا تظهر دعوة كينز ونظريته الشهيرة بوجود تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي. إن هذه الدعوات والكساد الكبير فضلا عن تأثير الأفكار الاشتراكية التي بدأت تنتشر ويطلع عليها الناس بشكل واسع كل هذا أدى إلى بناء أرضية صلبة للتوجهات الأولى لتأصيل أفكار جديدة وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية.<sup>1</sup>

### 1\_1\_6 مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي

تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورته الحديثة حيث أن الحربان العالميتان الأولى والثانية اللتان شكلتا تجربة مهمة في تدخل الدولة في مجالات عديدة وتوجيه الاقتصاد في الدول المتحاربة، مما جعل تدخلها مسألة واردة في كل مجال يتم النشاط فيه وفق معايير مقبولة في فترة ما بعد الحرب، وهنا تعزز دور النقابات وتعالق أصواتها المطالبة بتحسين ظروف العمل وسن قوانين تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجالس الإدارة، مما أدى إلى تحديد حد أدنى للأجور، ونظم

<sup>1</sup>. ظاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 56، 57.

التامين الاجتماعي والصحي، وقوانين معالجة حوادث العمل، وظهور جمعيات حماية المستهلك، وهذا ما أدى إلى قفزة حقيقة في ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرحا نظريا فقط.<sup>1</sup>

### 1\_1\_7 مرحلة المواجهات الواسعة بين الإدارة والنقابات

تتسم هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات وزيادة تأثيرها في قرارات المنظمات بشكل عام من خلال تزايد عدد الإضرابات وتعرض كثير من الأعمال إلى خسائر كبيرة بسببها، فقد ساهمت في تعزيز المسار الديمقراطي وزيادة في مكاسب العاملين في مختلف الدول، فضلا عن التطور في وسائل الاتصال التي أسهمت في توعية الناس في دول أخرى، وساعدت في نشر سريع لأخبار المكتسبات التي تحققت النقابات العالمية في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا، مما أدى إلى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية، كما أن دعوات المطالبة بحماية البيئة ونشر الوعي البيئي وإدراك الناس للتلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية اتسعت بشكل كبير، كذلك بدأت المطالبة بتحسين نوعية الوقود لتخفيف التلوث الناتج عن احتراقه، أيضا تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا المرفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات المفترضة التي تحصل من قبل منظمات الأعمال اتجاه المستهلكين سواء كانت بسبب عدم صلاحية المنتجات، أو عدم جودتها من وجهة نظر المستهلك، أو قضايا التسمم الغذائي، وإصابات العمل والانتهاكات البيئية المختلفة.

### 1\_1\_8 مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية

تجسدت النداءات والاحتجاجات في المراحل السابقة بشكل قوانين ورسائل أخلاقية بدأت منشآت الأعمال بصياغتها وتبني بنودها، وبدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد للالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات منظمات الأعمال ورسالاتها بشكل سريع ووافى للنظر.

نجد أن المنظمات سواء منها الصناعية أو ذات الإنتاج الخدمي قد بدأت بتوعية العاملين بالقواعد والضوابط السارية في المنشأة والمتعلقة بالاهتمام بالجوانب الأخلاقية والاجتماعية، وأهمها ما يتعلق بالمرأة العاملة وحمايتها من التحرش الجنسي وغيرها من الانتهاكات.

<sup>1</sup>. نجم عبود نجم، "أخلاقيات الإدارة في عالم متغير"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص 125.

نشير هنا لظهور حقل جديد في المحاسبة وهو محاسبة المسؤولية الاجتماعية حيث كثرت الدراسات التي ربطت تبني المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي للمنشآت، وكذلك تطوير مقاييس للأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال.<sup>1</sup>

### 9\_1\_1 مرحلة جماعات الضغط

برزت هذه الجماعات بشكلها الأولي في مراحل سابقة ولكنها أصبحت في العقود الأخيرة قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات منظمات الأعمال، فتمثل جماعات الضغط مصالح شريحة واسعة من المستفيدين ومن أمثلتها جماعات حماية المستهلك، جماعات حماية البيئة والمحافظة عليها، جمعية أطباء بلا حدود، محامين بلا حدود، جماعات الدفاع عن حقوق المرأة، جمعيات الدفاع عن حقوق الطفل، وجمعيات السلام الأخضر وغيرها، إن تأثير هذه الجماعات يتجلى في تحريكها لمشاعر الجمهور المساند لها وفرض خياراتها لكي تؤخذ بعين الاعتبار من قبل المنظمات مباشرة أو بشكل ضغط على الحكومات وبالتالي ينعكس على المنظمات بشكل غير مباشر. أصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة أكثر نضجا كفكرة نظرية وأقوى حضورا على أرض الواقع كممارسة بحكم تطوير معايير واضحة ومؤشرات قياس كمية تطالب بها كثير من المنظمات الدولية خصوصا تلك التي تهتم بما يسمى بالتمية المستدامة.

### 10\_1\_1 مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية

تتسم هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة والخصخصة وانتشار شبكات المعلومات وازدهار صناعة تكنولوجيا المعلومات واتساع نمو قطاع الخدمات، إن هذه المظاهر تحمل في طياتها مخاوف حقيقية وذلك لتزايد سيطرة منظمات الأعمال العملاقة نتيجة لتخلي الحكومات عن دورها التقليدي في تقديم كثير من الخدمات بسبب اتساع نطاق ظاهرة الخصخصة وما حملته معها من تسريح للعاملين وتغير هيكل الاقتصاديات في دول العالم، وهنا لا بد من الإشارة إلى أن صناعة المعلوماتية وشبكة الانترنت قد ولدت قيما جديدة وجرائم جديدة كذلك، وأنواعا من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 58، 59.

<sup>2</sup>. المرجع السابق، ص ص 59، 60.

## 2\_1 تعريف المسؤولية الاجتماعية

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لم يتحدد أبعاده بدقة إلى يومنا هذا، بسبب أهميته المتزايدة يوماً بعد يوم، وكذلك كون المسؤولية الاجتماعية تركيب معقد وليس مفهوم مبسط قابل للقياس بمعايير عالمية أو إقليمية.

إذا لا يوجد تعريف واحد متفق عليه، وسنحاول ذكر بعض التعاريف التي تطرقت لموضوع المسؤولية الاجتماعية كما يلي:

## 1\_2\_1 تعريفات بعض كتاب الإدارة والاقتصاديين

عرف "دركر 1977 DRECKER" المسؤولية الاجتماعية " بأنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم".<sup>1</sup>

وعرفها "ستريير 1979 STRIER" بأنها " تمثيل لتوقعات المجتمع لمبادرات منظمات الأعمال في مجال المسؤولية التي تتحملها منظمات الأعمال تجاه المجتمع وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام منظمات الأعمال بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها".<sup>2</sup>

ويرى "هولمز 1985 HOLMS" وجهة نظر أخرى للمسؤولية الاجتماعية حيث يعتبرها " التزام المشروع تجاه المجتمع المحيط به بالعمل على المساهمة في محاربة الفقر، وتحسين الخدمات الصحية ومحاربة التلوث، المحافظة على البيئة وخلق فرص عمل متكافئة والارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية والمساهمة في حل مشاكل الإسكان و المواصلات".<sup>3</sup>

ويرى " روبينز 1999 ROBBINS" أن " المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد آخذة في الاعتبار مبادرات منظمة الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع".<sup>4</sup>

<sup>1</sup>. طاهر محسن الغالبي، نعمة عباس الخفاجي، "قراءات في الفكر الإداري المعاصر"، ط1، دار الباروزي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 289.

<sup>2</sup>. طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 49.

<sup>3</sup>. عبد الرزاق سالم الرحاحلة، "المسؤولية الاجتماعية"، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر، عمان، 2011، ص 112.

<sup>4</sup>. طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 49.

ويعرفها "هاورد و بون HOWARD,R, Bowen" في كتابه المشار إليه المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال "الالتزامات التي يتعين عليهم الوفاء بها فيما يتخذونه من قرارات تمس مقاصد المجتمع وقيمه العليا وتتفق مع ضمير المجتمع".<sup>1</sup>

ويعرفها "باسكيرو PASQUERO" بأنها "مجموع الالتزامات المطلوبة قانوناً أو المختارة طوعاً التي يجب أن تقوم بها المؤسسة لتعطي نموذجاً عن المواطنة الجيدة في بيئة معينة".<sup>2</sup>

أما الكتاب العرب فنرصدهم اتجاهين مختلفين في تعريفهم للمسؤولية الاجتماعية:<sup>3</sup>

الاتجاه الأول: اتجاه متأثر بأطروحات المدارس الغربية في معالجة المسؤولية الاجتماعية حيث يعرفها "حمدي حيا الله" بأنها "مسؤولية الفرد أمام مجتمعه"، ويوضح "عبد الرحمان بدوي" أنها "مسؤولية رب الأسرة أو السلطة بتوفير الصالح العام ويؤكد ذلك "عبد العزيز عزت" الذي يبين أن مصادر الإلزام بالمسؤولية الاجتماعية ممثل في السنن الاجتماعية والعادات والتقاليد والأعراف والقانون الوضعي.

الاتجاه الثاني: اتجاه متأثر بمساهمات المدرسة الاجتماعية في معالجة المسؤولية الاجتماعية وترجم هذا الاتجاه أستاذ علم النفس التربوي الدكتور "سيد عثمان"، الذي يرى أن مصدر الإلزام بالمسؤولية الاجتماعية ينبع من داخل الفرد ذاته لا من خارجه عكس ما جاء سابقاً.

## 1\_2\_2\_ تعريفات بعض الهيئات الدولية

عرفتها "المفوضية الأوروبية" على أنها "عملية توحيد الاعتبارات والاهتمامات البيئية والاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية مع أنشطتها وعملياتها وفعاليتها وتفاعلها مع ذوي المصلحة على أساس طوعي".

في حين عرفها "البنك الدولي" على أنها "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل ، لتحسين مستوى

<sup>1</sup> . وهيبه مقدم ، " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة وهران ، 2014/2013، ص 68.

<sup>2</sup> . عيسى نهوهد القلاري، "الاستثمار في الإعلام وتحديات المسؤولية الاجتماعية (النموذج اللبناني)"، ط 1، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت، 2013، ص 179.

<sup>3</sup> . محمد حسام الدين ، "المسؤولية الاجتماعية للصحافة"، ط 1 ، الدار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة، 2003، ص 48.

معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد تكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة".<sup>1</sup>

يعرفها "مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية UNCTAD" على أنها " إجراءات تدمج بموجبها منظمات الأعمال الشواغل الاجتماعية في سياستها وعملياتها المتصلة بأعمالها التجارية، ويشمل ذلك الشواغل البيئية والاقتصادية والاجتماعية، ويشكل الامتثال للقانون الحد الأدنى من الالتزام بالمعايير التي يتعين على منظمات الأعمال مراعاتها".<sup>2</sup>

### 1\_2\_3 تعريفات أخرى للمسؤولية الاجتماعية

يعرفها "معجم المصطلحات الإدارية" أنها حالة التزام المنظمة تجاه الأشخاص في المجتمع من غير المساهمين فيها وتجاه المجتمع ذاته وبما ينسجم مع الأعراف والتقاليد السائدة وبما يحافظ على البيئة والصحة وتوفير الوظائف وغيرها".<sup>3</sup>

كما تعرفها "مواصفة ايزو ISO 26000" الصادرة عن المنظمة العالمية للمعايرة بأنها " ترجمة لقراراتها ونشاطاتها تجاه المجتمع والبيئة من خلال تبني سلوك شفاف وأخلاقي".<sup>4</sup>

. يسهم في تحقيق التنمية المستدامة بما في ذلك الصحة والرفاه في المجتمع.

. يأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصالح.

. يحترم القوانين السارية، ويتوافق مع المعايير الدولية.

. يدمج مع المنظمة ككل ويتم ممارسته وتطبيقه في مستويات الإدارة المختلفة".

يمكن القول من خلال التعاريف المختلفة السابقة أن المسؤولية الاجتماعية هي أداء منظمات الأعمال لالتزاماتها الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والأخلاقية والبيئية تجاه أصحاب المصلحة، ونذكر منهم:

<sup>1</sup> . يحيى عبد اللاوي ، مرجع سبق ذكره، ص 04.

<sup>2</sup> . وهيبية مقدم، مرجع سبق ذكره، ص 72.

<sup>3</sup> . معجم المصطلحات الإدارية (انجليزي، عربي، فرنسي)، إعداد فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، منشورات المنظمة

العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص 824.

<sup>4</sup> . وهيبية مقدم، مرجع سبق ذكره، ص 72.

المساهمون، الموظفون، العملاء الموردون، الحكومة، والمجتمع بما يحتويه من أطراف فاعلة (منظمات المجتمع المدني، منظمات الأعمال الأخرى، الهيئات الحكومية...) والبيئة.

وتعد الالتزامات الاقتصادية والمتمثلة في الربح المادي واجبة التحقيق باعتبارها الهدف من إنشاء المنظمة، وكذلك الالتزامات القانونية واجبة التنفيذ لتجنب المتابعات القضائية، في حين الالتزامات الاجتماعية لا تملك قوة الالتزام لذلك تعد أعمالاً طوعية تعتمد بشكل أساسي على ثقافة المنظمة ودرجة وعيها بمسؤوليتها الاجتماعية.

وتتضمن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال عدة ممارسات من أهمها: تبني أساليب عمل أخلاقية والحفاظ على الحقوق، مراعاة أخلاقيات الأعمال وحقوق العمال، المنافسة الشريفة، محاربة الفساد والحفاظ على الموارد المختلفة وحماية البيئة، وتتعدى المسؤولية الاجتماعية ذلك لتشمل مساهمة المنظمات في الأعمال الخيرية وتوفير آليات فاعلة للتصدي للتحديات الاجتماعية القائمة ومحاولة إيجاد حلول لها. وتوفير الدعم من قبل إدارتها العليا و مجالس إدارتها من أجل التوصل إلى التنمية المستدامة في المجتمعات التي تعمل بها سواء محلياً أو عالمياً.<sup>1</sup>

### 1\_3 أهم النظريات المفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية وضمن أبعاد منظمة الأعمال لا تختلف في المفهوم العام عن أخلاقيات الإدارة بصيغتها العامة، والمسؤولية الاجتماعية الكلية أو بمنظورها الشمولي الواسع تفيد بتعهد الإدارات لاختيار الفعل المناسب الذي من شأنه أن يسهم في تحقيق الرفاهية لعموم المجتمع والمنظمة على حد سواء.

لكن هذا المعنى في ظل السلوك الاجتماعي المتباين لأفراد المجتمع قد يشوبه الغموض والاختلاف في تحديد ماهية هذه التعهدات ومقدار الرفاهية المتحققة للمجتمع والمنظمة كذلك، لقد ظهرت كانعكاس لهذا الاختلاف توجهات أو مدارس فكرية إدارية تبنت مفهوم المسؤولية الاجتماعية الكلية من زوايا مختلفة يمكن تلخيصها بالآتي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. وهيبية مقدم، مرجع سبق ذكره، ص ص 74، 75.

<sup>2</sup>. ثامر البكري، "المسؤولية الاجتماعية واستدامة رأس المال الفكري بالإشارة إلى هجرة العقول العربية"، المجلة الأكاديمية للدراسات

الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012، ص 5.

### 1\_3\_1 نظرية الأرباح PROFIT THEOREIS

تركز هذه النظرية على كون المسؤولية الاجتماعية الكلية تنحصر في حدود المنظمة التي تنصب في جوهرها نحو تعظيم الأرباح، وهذا المفهوم أول من تبناه هو المفكر الاقتصادي "ميلتون فريدمان Milton Friedman 1975" وليأتي من بعده ويتوجه استراتيجي كل من "بورتر و كرامر Porter & Kramer 2006" في مقالتهما المنشورة في مجلة "هارفارد بيزنس HARVARD BUSINESS" تحت عنوان " الإستراتيجية والمجتمع.. والعلاقة الوثيقة ما بين الميزة التنافسية والمسؤولية الاجتماعية الكلية."

### 2.3.1 النظرية السياسية POLITICAL THEORIES

تستند هذه النظرية إلى كون المسؤوليات المناطة بالمنظمات ما هي إلا جزء من العقد الاجتماعي ما بين المجتمع ومنظمات الأعمال، وهذا ما ذهب إليه كل من " كرام و ماتون CRAM & MATTEN 2006" بالقول بأن المسؤولية الاجتماعية هي تعبير عن المواطنة، وكذلك ما ذهب إليه " نيكولس وآخرون Nickels et al 2005" بالقول بأن المسؤولية الاجتماعية تنطلق من مفهوم المواطنة أنها جزء من المجتمع، وتسعى إلى تحقيق سعادته وحمايته من أي أفعال ضارة.

### 3.3.1 النظرية التكاملية INTEGRATIVE THEORIES

تقوم في جوهرها على أن أعمال المنظمة و أهدافها هي كم متكامل وليست مجزئة، وبالتالي فإن النجاح المتحقق على الأمد البعيد يعني ضمناً تحقيقها للأرباح في منظورها القصير.

### 4.3.1 النظرية الأخلاقية ETHICAL THEORIES

هي تعبير عن تطبيق المبادئ الأخلاقية والقيم المعنوية في مسار عمل المنظمة ولتكون المبادئ الرئيسية التي تعتمدها إدارة المنظمة وهذا ما ركز عليه كل من فريمان و إيفان "EVAN & FREEMAN 1993" بالقول بأن الشيء الصحيح الذي يتم فعله من قبل المنظمة سيكون مفيد للمجتمع.

وهناك تقسيم آخر لهذه النظريات نوجزه فيما يلي:



## أ \_ النظرية النيوكلاسيكية (نظرية المساهم)

تبنى هذه النظرية كل من "ميلتون فريدمان Milton Freidman" واقتصادي مدرسة شيكاغو ويرون أن أهم مبدأ تقوم عليه هذه النظرية تعظيم قيمة المساهم وهو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل أو يكافئ تعظيم الثروة الاجتماعية الجاري خلقها بواسطة المؤسسة، ويذهب أنصار هذه النظرية إلى أن علاقات كل الأطراف المشاركة باستثناء علاقات المساهمين تحكمها عقود تحدد ما يجب أن يفعله كل طرف وما ينبغي أن يحصل عليه في المقابل، ودور المساهمين هو أن يكونوا المطالب المتبقية، وفقا لمنطلق هذه النظرية فان تعظيم ما يبقى للمساهمين يعادل تعظيم حجم الكل.<sup>1</sup>

## ب \_ نظرية الوكالة

ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة كل من الباحثان "وليام مكليين و ميشال جنسون William Meckling Michael Jensen et " اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد إيجاري وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المساهمين والمسيرين في إطار حوكمة المؤسسات، كما يمكن إن تشتمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة، المساهمين، الزبائن، المستهلكين الموردين، المجتمعات المحلية، والمؤسسات غير الحكومية...، وحسب هذه النظرية فان أصحاب المصالح لهم القدرة على التأثير على القرارات الإستراتيجية للمسيرين.<sup>2</sup>

## ج \_ نظرية أصحاب المصالح

يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا وهم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها، وحسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح

<sup>1</sup> . وهيبة مقدم، "دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في تدعيم نظم إدارة البيئة"، متاح على الموقع :

http:// :kenanaonline.com/user/ahmedkordy/post/159111 le :14/02/2018.a10 :32.

<sup>2</sup> . نوال ضيافي، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشري"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير،

جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010/2009 ، ص 05.

الذين لا ينجحون فقط في مجموع المساهمين و إنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية تجاه أصحاب المصلحة.<sup>1</sup>

ويعتبر " ادوارد فريمان Edward Freeman" المنظر البارز لهذه النظرية ويعرف صاحب المصلحة بأنه "كل فرد أو مجموعة من الأفراد بإمكانهم التأثير أو التأثير بإنجاز المنظمة لأهدافها"، وتعود أصول هذه النظرية إلى التيار الفكري والذي يعتبر أن منظمة الأعمال وقطاع الأعمال يمثلان جزء من المجتمع.

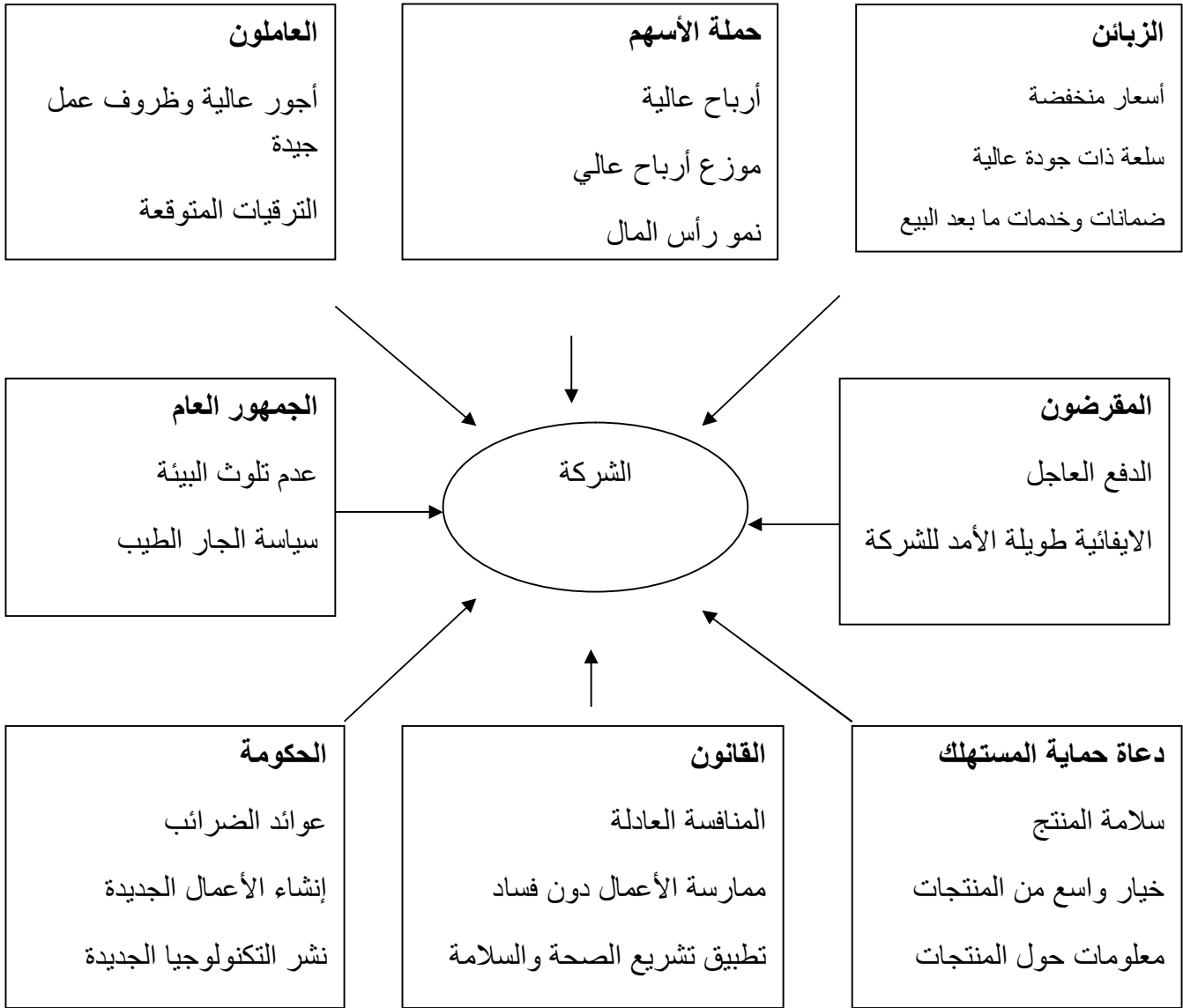
وتقسم هذه النظرية أصحاب المصلحة إلى نوعين، النوع الأول هم أصحاب المصلحة الأساسيين والذين يرتبط بقاء المنظمة بإرضائهم وهم حملة الأسهم ، الموردون، المستخدمون، المستهلكون .

أما النوع الثاني هم أصحاب المصلحة الثانويين وهم لا يؤثرون على استمرار المنظمة وبقائها، غير أنهم يمارسون تأثيرا أو يخضعون لتأثيرها عليهم بصفة غير مباشرة دون أن يرتبطوا معها من خلال علاقات دائمة منتظمة أو رسمية، ويتكون هذا النوع من الحكومات الأجنبية،الإعلام،السلطات المحلية المجتمعات المحلية،المنظمات غير الحكومية،الحكومة المحلية، البيئة،الجمعيات المهنية، المحللين الماليين، والهيئات المالية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> .نوال ضيافي، مرجع سبق ذكره، ص ص 05،06.

<sup>2</sup> - وهيبة مقدم ، " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، مرجع سبق ذكره، ص 76.

الشكل رقم (01): أصحاب المصلحة وبعض توقعاتهم:



المصدر: نجم عبود نجم، "أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال"، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 198.

#### 1 \_ 4 المسؤولية الاجتماعية في ظل مختلف الأنظمة

تختلف الأنظمة في تحديد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، فكل نظام ينظر لها من زاويته الخاصة كما أن الأخذ بهذا المفهوم لدى الحكومات كان نتيجة عدة أسباب وضغوط مختلفة تناولها كما يلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> .مراد سكاك ، " تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات" ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، العدد 11 ، جامعة فرحات عباس ، سطيف، 2011، ص 201.

## 1\_4\_1 النظرة الإسلامية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

أشارت الكثير من الدلائل القرآنية و الأحاديث الشريفة إلى أن الإسلام أعطى أولوية للعمل الخيري والمسؤولية الاجتماعية ابتغاء مرضاة الله وليس لأي غرض دنيوي ، فضلا عما يمكن أن يناله المتطوع في الحياة من بركة وسكينة نفسية وسعادة روحية، كما عمل الخير وإشاعته وتثبيته من المقاصد الشرعية أو الضروريات الأصلية التي تم حصرها في خمس فروع هي: المحافظة على الدين، وعلى النفس والنسل، والعقل، والمال، وزاد بعضهم المحافظة على العرض، فحقوق المسلم كلها مسؤوليات اجتماعية وإن كان الفرد مطالباً بمسؤولية اجتماعية، فعلى مستوى الجماعات والشركات والبنوك تكون المسؤولية أعظم.

ففي ظل العقيدة السليمة والتوحيد الخالص لله تنظم العلاقات: علاقة العبد بربه، وعلاقة الإنسان مع غيره من الناس، وعلاقة الإنسان مع البيئة والمحيط، فعلاقة المسلم مع الله سبحانه وتعالى يسودها الحب والطاعة، ورغبته في نيل رضاه واجتناب غضبه ، وعلى كل مسلم أن يلتزم بالشريعة الإسلامية من أجل التماس البركة وتحقيق الفلاح، أما علاقة المسلم مع غيره فيجب أن تكون مؤسسة على القيم الأخلاقية مثل الصدق والثقة والحزم والعدل واحترام القانون، والعطف والتسامح ، وينبغي على كل مسلم أن يكون واعياً اجتماعياً ، ويوفر لمن هم تحت مسؤوليته ما يحتاجونه بلا إسراف، وفيما يتعلق بمنظمات الأعمال فإنه ينبغي أن تحترم الحق الشرعي لجميع الأطراف المتعاملة معها.

ومن المؤكد أن مبادئ المسؤولية الاجتماعية متأصلة في الإسلام من خلال آيات قرآنية وأحاديث نبوية شريفة وقواعد فقهية، فالمنظور الفقهي للمعاملات التجارية مثلاً بمفهومي الحلال والحرام يوضحان المبادئ التوجيهية للمعاملات التجارية في الاقتصاد الإسلامي، وبالتالي فإن أداء مبادئ المسؤولية الاجتماعية هنا واجب ديني وفضيلة إسلامية، تؤدي استجابة لأمر الله عز وجل و رسوله عليه الصلاة والسلام، وتتجسد أسمى معاني المسؤولية الاجتماعية في الإسلام من خلال مبدأ التكافل الاجتماعي في الإسلام.<sup>1</sup>

## 1\_4\_2 المسؤولية الاجتماعية في ظل الأنظمة الوضعية

المؤسسات التي تعمل في ظل نظم اقتصادية وضعية لا تقوم . في الغالب . بمسؤوليتها الاجتماعية فالنظام الاشتراكي ينظر إلى دور المؤسسة في زيادة الإنتاج لصالح مصلحة المجتمع مع الحد من المصلحة الفردية وانعدام الحرية الفردية والمنافسة، والاقتصاد الرأسمالي ينظر لدور المؤسسة على أنها مقصورة على

<sup>1</sup> . وهيبه مقدم ، " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، مرجع سبق ذكره، ص ص 73 ، 74 .

ملاكها و أن الهدف الوحيد هو تحقيق الربح" حيث أنه بتحقيق أقصى ربح سوف تتحقق مصلحة المجتمع" وليس هناك مسؤولية اجتماعية للمؤسسات سوى في تحقيق الربح.<sup>1</sup>

## 1\_ 5 مبادئ و أنماط المسؤولية الاجتماعية

### 1\_5\_1 مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ترتكز المسؤولية الاجتماعية على تسعة مبادئ رئيسية تتلخص فيما يلي:<sup>2</sup>

#### \_ المبدأ الأول: الحماية والإصلاح البيئي

يدعو هذا المبدأ إلى أن تقوم المؤسسة على حماية وإعادة إصلاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة.

#### \_ المبدأ الثاني : القيم والأخلاقيات

وتعمل بموجبها المؤسسة على تطوير المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.

#### \_ المبدأ الثالث : المساءلة والمحاسبة

يتوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات و الأنشطة لاتخاذ القرارات في فترة زمنية محددة من طرف أصحاب الشأن.

#### \_ المبدأ الرابع: تقوية وتعزيز السلطات

العمل على الموازنة في الأهداف الإستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب المصلحة.

#### \_ المبدأ الخامس: الأداء المالي والنتائج

تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس مال بمعدل عائد تنافسي، بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة العائدات.

<sup>1</sup>. مراد سكاك ، مرجع سبق ذكره، ص 202.

<sup>2</sup>. ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 07.

**\_ المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل**

أي أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية باحترام حقوق العمال في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وبيئة عمل آمنة.

**\_ المبدأ السابع : العلاقات التعاونية**

أي أن تتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.

**\_ المبدأ الثامن : المنتجات ذات الجودة والخدمات**

تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الآخرين، وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضا وسلامة الزبائن.

**\_ المبدأ التاسع : الارتباط المجتمعي**

تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه وتتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع بحيث تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا كبيرا.

**1\_5\_2 أنماط المسؤولية الاجتماعية**

أدى زيادة وضخامة حجم المنظمات وزيادة عدد العاملين وتعقد تكنولوجيا الإنتاج فيها إلى تأثير منشآت الأعمال في البيئة التي تعمل فيها وبالتالي في القرارات الحكومية بأشكال مختلفة، ومن هنا انطلقت الانتقادات لتلك المنشآت ولأرباحها الضخمة التي لم يحصل منها المجتمع على ما يسهم في تطوره، لذلك قامت المنظمات بالرد على هذه الانتقادات بتحسين وضع العاملين، والاهتمام بما يمكن أن يطلق عليه بالأداء الاجتماعي الداخلي، وأيضا تحسين نوعية حياة العاملين وتطوير ظروف بيئة العمل وتوفير العدالة الوظيفية وإتاحة فرص التقدم للعاملين، ولم تغفل المنشآت في هذه المبادرة الاجتماعية النظر إلى تحسين أرباحها وموقفها التنافسي بالتركيز على الجانب الاجتماعي، بالإضافة إلى الاهتمام بالبنية التحتية للتخفيض من ضغط الانتقادات المتزايدة عليها.

ومن أمثلة ذلك على إدراك المنشآت للدور الاجتماعي الذي يجب أن تمارسه ما يلي:

### \_ النمط الأول: المسؤولية الاقتصادية

والتي تبناها الاقتصادي الأمريكي الحائز على جائزة نوبل " ميلتون فريدل مايو MILTON FRIEDL MAU"، ويشير إلى أن المدراء هم محترفون وليس مالكين للأعمال التي يديرونها لذلك فهم يمثلون مصالح المالكين فمهمتهم انجاز أعمالهم بأحسن حال من أجل تحقيق أرباح ضخمة، وهو ما تركز عليه تلك المنشآت من أجل تضخيم الربح للمالكين بغض النظر عن الأهداف الاجتماعية، وإذا ما قرروا إنفاق الأموال على الأهداف الاجتماعية فإنهم سوف يضعفون ديناميكية السوق، وبالتالي سوف تتخفف الأرباح نتيجة هذا الصرف على الجوانب الاجتماعية، وهذا يلحق خسارة بالمالكين، ولو تم رفع الأسعار للتعويض على ما ينفق على الجانب الاجتماعي فإن المستهلكين سيخسرون أيضا و إذا امتنعوا عن شراء هذه المنتجات فإن المبيعات ستتخفف وبالتالي تتدهور المنشأة.<sup>1</sup>

### \_ النمط الثاني: الاجتماعي

إن هذا النمط يقع على النقيض تماما من النمط الأول، ويحاول أن يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينه في جميع قراراتها، ومثال على ذلك جماعات السلام الأخضر " Green peace" فهي جماعات تقدم نفسها كأحزاب اجتماعية صرفة تمثل هذا النمط وتحت المنشأة على تبنيه، لذلك تجد المنشأة صعوبة كبيرة في إن توفق بين متطلبات أدائها الاقتصادي ومتطلبات الاتجاه الاجتماعي سواء كان ذلك على الصعيد الداخلي أو الخارجي.<sup>2</sup>

### \_ النمط الثالث: الاقتصادي . الاجتماعي

يعتبر هذا النمط أكثر توازنا من غيره، فإدارة المنشأة لا تمثل مصالح المالكين فقط بل تتطلع إلى أمور أخرى عديدة لها علاقة بتلك المصالح، مثل الحكومة والمجتمع، وهناك أفكار تدعم هذا الاتجاه منها اتساع

<sup>1</sup> . عبد الرزاق سالم الرحاحلة، مرجع سبق ذكره، ص ص 67، 68.

<sup>2</sup> . بن جيمة مريم، بن جيمة نصيرة، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة"، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، ص 05.

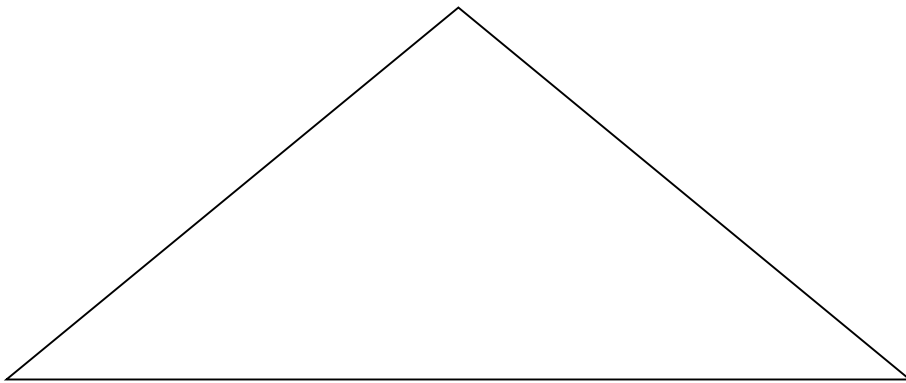
عمليات الخصخصة الذي أدى إلى تطلع المجتمعات إلى منشآت الأعمال لتتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضلع به الحكومة اتجاه المجتمع و البيئة.<sup>1</sup>

## 1\_6 أبعاد المسؤولية الاجتماعية و أهميتها

### 1\_6\_1 أبعاد المسؤولية الاجتماعية

تعمل إدارات المنظمات اليوم في ظل بيئة ديناميكية شديدة التعقيد تتطلب من القائمين عليها التفكير المتجدد حول الأهداف والممارسات التي تقوم بها للاستجابة لحاجات ورغبات السوق، وتستمد منظمة الأعمال قوتها وفعاليتها من خلال انتمائها الحقيقي للمجتمع وتفاعلها معه، وربما يعزز من قدرتها في أن تكون القرارات المتخذة لا تتحى المنهج الاقتصادي البحث بل تسعى لان تكون قراراتها ذات بعد أخلاقي و إنساني واجتماعي للمساهمة في رقي حياة الفرد، و أن تسعى بذات الوقت إلى تحقيق الأرباح لكي تبقى وتستمر<sup>2</sup>، وفيما يلي شكل رقم(02) يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب CAROL

الشكل رقم(02): أبعاد المسؤولية الاجتماعية (هرم كارول):



المصدر: ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 83.

يتضح من الشكل أن البعدين الاقتصادي والقانوني هما الجانب الرئيسي في أعمال المنظمة، وبالتالي فهما يمثلان القاعدة المادية لبناء الهيكل الهرمي للمسؤولية الاجتماعية، بينما يمثل البعدين الأخلاقي والإنساني قمة الهرم وهما الأكثر حداثة ومعاصرة في تعامل وتوجه منظمات الأعمال في علاقتها وتفاعلها مع المجتمع.

<sup>1</sup> . عبد الرزاق سالم الرحاحلة، مرجع سبق ذكره، ص 69.

<sup>2</sup> . ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 07.



تكون القاعدة الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية هي تحقيق البعد الاقتصادي في مسار عملها لكي تستمر في بيئة الصناعة التنافسية التي تعمل بها، وأن تلتزم بالقوانين النافذة وليكون مسار عملها منطلق من الفلسفة الأخلاقية التي تتوافق مع قيم وسلوك المجتمع ولتجسد بذلك البعد الأخير وهو البعد الإنساني، وفيما يلي توضيح مختصر لهذه الأبعاد.

### أ \_ البعد الاقتصادي

ينصب في جوهره على تحقيق الأرباح وزيادة العائد على الاستثمار للمساهمين في الشركة باعتبارها راعية لأموالهم ومسؤولة عن ترميمها بعمل مريح، فضلا عن مسؤوليتها في توفير أجواء عمل مناسبة تجعل العاملين أقدر على انجاز عملهم بشكل صحيح وكفاءة أفضل وعبر ما تحققه من بيئة عمل آمنة وسليمة.<sup>1</sup> أي أن تكون المنظمة نافعة ومجدية اقتصاديا، وأن تحاول جاهدة توفير الأمان للآخرين.<sup>2</sup>

### ب \_ البعد القانوني

يمثل التزام المنظمة بالقوانين والتشريعات والأنظمة التي تسنها الحكومة أو المجتمع، والتي تعتبر بمثابة تشجيع والتزام لهذه المنظمات بأن تنتهج سلوك مسؤول ومقبول في أنشطتها ومخرجاتها المقدمة للمجتمع وأن لا ينتج عنها أي ضرر.

إن هذا الالتزام القانوني لا ينعكس على حدود علاقة المنظمة بالمجتمع بل يعمل على حماية المنظمات بعضها من البعض الآخر، من جراء المنافسة غير العادلة التي قد تحصل في كثير من الأحيان.<sup>3</sup> أي التزام المنظمة بطاعة القوانين واكتساب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية ، وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقوانين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>. ثامر البكري، مرجع سبق ذكره ، ص 07.

<sup>2</sup>. عمر بن جيمة ، زكرياء صديق، "المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص ودورها في تحقيق الأمن الاقتصادي بالجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية ، المجلد 03، العدد 02، جامعة طاهري محمد، 2017، ص 157.

<sup>3</sup>. ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 07.

<sup>4</sup>. عمر بن جيمة ، زكرياء صديق، مرجع سبق ذكره، ص 157.

## ج \_ البعد الأخلاقي

يتمثل في اعتماد المؤسسة أنشطة تراعي القيم الأخلاقية والالتزام بالأعمال الصحيحة وابتعادها عن إلحاق الضرر بالآخرين.<sup>1</sup>

## د \_ البعد الإنساني

هي قمة الهرم للمسؤولية الاجتماعية والذي قد لا يمثل احد متطلبات عمل الشركة ، إلا انه في حقيقته يمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي تحتلها المنشأة في السوق أو في ذهنية الزبائن المتعاملين معها، وذلك عبر ما تقوم به من فعاليات وأنشطة داعمة للأبعاد الثلاث المذكورة سابقا والمكونة لقاعدة هرم المسؤولية الاجتماعية.<sup>2</sup> أي أن تكون المنظمة صالحة وتعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين نوعية الحياة.<sup>3</sup>

## 1\_6\_2 أهمية المسؤولية الاجتماعية

تتسم المسؤولية الاجتماعية بأهمية كبيرة سواء كانت هذه الأهمية بالنسبة للفرد أو المجتمع أو الدولة أو المؤسسة ذاتها ونوجز هذه الأهمية فيما يلي :

\_ تقوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بتقديم ما يحتاجه المجتمع من سلع وخدمات عند جودة معقولة وبسعر معقول، ولهذا فان الإخلال بمستوى ما تقدمه المنظمة من جودة لمنتجاتها أو خدماتها هو إخلال بإحدى مسؤولياتها الاجتماعية.

\_ ترتبط المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بالعمل على منع تلوث البيئة بكل عناصرها الطبيعية من ماء، هواء، وأرض.

\_ المنظمات المسؤولة اجتماعيا تعمل على توفير قدر من المعلومات للأفراد في المجتمع عما تقدمه من سلع وخدمات وهذا من حق الأفراد.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> . أحمد محمد فهمي البرزنجي، نزار عبد المجيد البروراي، "استراتيجيات التسويق (المفاهيم - الأسس - الوظائف)"، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 53.

<sup>2</sup> . ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 07.

<sup>3</sup> . عمر بن جيمة، زكرياء صديق، مرجع سبق ذكره، ص 157.

<sup>4</sup> . شفيق ابراهيم حداد، موسى نظام سويدان، "التسويق مفاهيم معاصرة"، ط1، دار الصامد للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 85.

\_ تزيد المسؤولية الاجتماعية من التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل، وكذلك المرأة والشباب وغيرهم.

\_ توفر الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص، الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية.

\_ تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو من الناحية الثقافية.

\_ ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.<sup>1</sup>

\_ تخفيض الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية، التعليمية، الثقافية، والاجتماعية.

\_ المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة.

\_ تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع المتغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع .

\_ توفر مردود مادي و أداء متطور من جراء تبني المنظمات لهذه المسؤولية.<sup>2</sup>

## 1\_7\_1 طبيعة وعناصر المسؤولية الاجتماعية

### 1\_7\_1\_1 طبيعة المسؤولية الاجتماعية

تشير المسؤولية الاجتماعية إلى التزام المؤسسة بتضخيم أثرها الإيجابي والتقليل من أثرها السلبي على المجتمع، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تتعامل مع الأثر الكلي لجميع قرارات المجتمع، لأن الأعمال الغير مسؤولة والتي تثير غضب العملاء أو الموظفين أو المنافسين قد لا تقوم فقط بتعويض السوق المالي، بل يمكن أن يكون لها تبعات قانونية كذلك، على سبيل المثال هناك العديد من شركات التامين مثل برومنشال "Brominchell" التي عوقبت ومرت بتجربة سوء سمعة لسوء تفسير منتجاتها في الإعلانات عن المبيعات، وفي المقابل يمكن أن تؤدي الأنشطة المسؤولة اجتماعيا إلى توليد شعبية إيجابية ومبيعات كبيرة، فقد رفعت على سبيل المثال حملة التوعية بسرطان الثدي التي مولتها منتجات "أفون" بتوليد ما يزيد

<sup>1</sup>. منال محمد عباس، "المسؤولية الاجتماعية (بين الشراكة وآفاق التنمية)"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص 31.

<sup>2</sup>. عمر بن جيمة، زكرياء صديق، مرجع سبق ذكره، ص 157.

عن 25 مليون دولار للمساعدة في تمويل خدمات التعليم حول سرطان الثدي والاكتشاف المبكر له في المجتمع، وخلال السنتين الأوليين من حملة التوعية ظهرت أكثر من 400 قصة حول جهود "أفون Afon" في وسائل الإعلام الكبرى، وهذا ساهم في زيادة مبيعات الشركة، ومن المعروف أن شركة "أفون Afon" التي تسوق مستحضرات التجميل للنساء تستخدم أيضا عددا كبيرا من الموظفين وتشجعهن على الوصول إلى الإدارة العليا، وتمتلك الشركة عددا من النساء في مناصب إدارية عليا يفوق عددهن في أي شركة من شركات فورتين "Fortune".

إن للجهود المسؤولة اجتماعيا مثل جهود "أفون Afon" أثر إيجابي على المجتمعات المحلية، وفي الوقت نفسه فإنها تساعد بشكل غير مباشر في تمويل المؤسسة من خلال إيجاد الشهرة والشعبية، والزبائن والموظفين المحتملين، وبالتالي بينما نجد أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم إيجابي بحد ذاته، فإن العديد من المؤسسات تتبناه أملا في الحصول على أرباح على المدى البعيد.<sup>1</sup>

## 1\_2\_7\_1 عناصر المسؤولية الاجتماعية

إذا كانت المؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف أصحاب المصالح فإن هذه الأخيرة تختلف مكانتها حسب طبيعة تأثيرها على المؤسسة أو حسب البيئة أو الزمن، وقد حدد الباحثون عدد كبير من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب الأولويات، فهناك بعض العناصر تأتي في الأولوية متقدمة كالزبائن حسب "كارول CAROL" وعموما يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وبالتالي فإن لكل منها توقعات خاصة نوضحها كما يلي:

### 1\_2\_7\_1 المالكون

يمثل المالكون فئة مهمة جدا من أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط المؤسسة، إن هؤلاء المالكين يتحملون مخاطر الاستثمار من خلال المغامرة بأموالهم الخاصة متوقعين عائدا مجزيا ومناسبا من الاستثمارات ويمكن أن يكون المالك شخصا واحدا أو مجموعة أو شركة مساهمة أو شركة تضامن أو أي شكل قانوني آخر، وإن المؤشرات التالية تعبر عن متطلبات هذه الفئة ويمكن أن تعتبر مقاييس لقياس الأداء الاجتماعي:

أ. تحقيق أكبر ربح ممكن .

<sup>1</sup> . شفيق إبراهيم حداد، موسى نظام سويدان، مرجع سبق ذكره، ص 83.

- ب . تعظيم قيمة السهم.
- ج . حماية أصول المؤسسة و موجوداتها.
- د . رسم صورة محترمة للمؤسسة.
- هـ . زيادة حجم المبيعات وتحقيق نسب نمو عالية.

### 1\_7\_2\_2 العاملون

- لا نقصد بالعاملين الفنيين فحسب بل تشمل هذه الفئة جميع العاملين من إداريين وفنيين وفئات أخرى ، حيث أن لهم مصلحة مهمة في المنظمة لا تقتصر على الأجر فحسب بل تتعداه إلى عدد أكبر من المؤشرات، التي نوجزها فيما يلي:<sup>1</sup>
- أ \_ أجر ومرتبات مجزية .
- ب \_ فرص ترقية متاحة وجيدة.
- ج \_ تدريب وتطوير مستمر .
- د \_ ظروف عمل مناسبة.
- هـ \_ عدالة وظيفة.
- و \_ المشاركة في القرارات.
- ي \_ رعاية صحية جيدة و إجازات مدفوعة وإسكان وخدمات مختلفة أخرى.
- ن \_ الشفافية في العمل وتقليل الاتصالات غير الرسمية السلبية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> . طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 85.

<sup>2</sup> . شفيق ابراهيم حداد، موسى نظام سويدان، مرجع سبق ذكره، ص 93.

## 1\_2\_7\_3 الزبائن

إن هذه الشريحة من أصحاب المصالح ذات أهمية كبيرة لكل منظمات الأعمال بدون استثناء، فوجود المنظمة مرتبط بإنتاج سلع أو خدمات يستهلكها الزبائن، وطبيعة التعامل معهم وإقناعهم باستهلاك هذه المنتجات عمل مهم من أعمال إدارة التسويق في أي منظمة من المنظمات، وفي الدول المتقدمة يعبر الزبائن عن الكثير من طلباتهم من خلال مصادر متعددة للرأي وجمعيات حماية المستهلك والنشرات والدوريات الخاصة بهذه الجمعيات حيث تعتبر أداة ضاغطة على منظمات الأعمال، بالإضافة إلى ذلك فإن المنظمات تجري استبيانات واستطلاعات للرأي بشأن توجهات الزبائن وآرائهم بالسلع والخدمات المعروضة أو محتملة التطوير وهذه الآراء هي مصدر مهم لاتخاذ قرارات في منظمات الأعمال، أما في الدول النامية فلا تزال مثل هذه الجمعيات غير موجودة أو أنها في طور الإنشاء أو أن وجدت فهي قليلة التجربة ومحدودة التأثير<sup>1</sup>، ومن الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة نجد:

أ \_ تقديم المنتجات بأسعار و بنوعية مناسبة، مع التطوير المستمر لها.

ب \_ تقديم منتجات آمنة لهم، وتقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج.

ج \_ التزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع.

د \_ الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل كالاحتكار.

هـ \_ الإعلان لهم بكل صدق وأمانة.<sup>2</sup>

## 1\_2\_7\_4 البيئة

إن المقصود بالبيئة هنا هي البيئة الطبيعية، التربة والماء والهواء وقد أصبح المجتمع معني بشكل كبير وبتزايد مستمر بالآثار البيئية التي تتركها عمليات منظمات الأعمال المختلفة على صحة الإنسان والحيوان والمياه والتربة والهواء، وبالرغم من انه ليس هناك إجماع على وجود معايير واضحة ومحددة لقياس الأداء

<sup>1</sup> . طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 86.

<sup>2</sup> . محمد عباس بدوي، "المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع"، ط1 ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2000 ، ص95.

البيئي، إلا أنه توجد العديد من المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على أداء المنظمات في هذا المجال أو قياس درجة خطورتها وهي كالتالي:<sup>1</sup>

أ \_ الاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها.

ب \_ التشجير وزيادة المساحات الخضراء.

ج \_ الحد من تلوث الماء والهواء والتربة.

د \_ تطوير الموارد وصيانتها.<sup>2</sup>

### 1\_7\_2\_5 المجتمع المحلي

يمثل المجتمع المحلي شريحة مهمة من المستفيدين وتتنظر منظمات الأعمال إلى توطيد العلاقة مع المجتمع المحلي باعتبارها تدعم النظرة الإيجابية للمنظمات التي تبادر بتعزيز العلاقة مع هذا المجتمع.

توجد أساليب وطرق كثيرة عبر من خلالها المجتمع المحلي عن متطلباته من منظمات الأعمال العاملة في هذا المجتمع، ويمكن الإشارة إلى أهم المعايير الخاصة بالمجتمع كصاحب مصلحة من وجود منظمات الأعمال كالتالي:<sup>3</sup>

أ \_ خلق فرص عمل جديدة، والمساهمة في دعم البنية التحتية.

ب \_ دعم الأنشطة الاجتماعية، وتوظيف المعوقين.

ج \_ المشاركة الفاعلة والدعم المتواصل من أجل تنمية المجتمع المحلي.

د \_ الصدق في التعامل وتزويد المجتمع بالمعلومات الصحيحة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> . طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 87.

<sup>2</sup> . محمد الصيرفي، "المسؤولية الاجتماعية للإدارة"، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص 71.

<sup>3</sup> . طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 87.

<sup>4</sup> . محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 71.

## 6\_2\_7\_1 الحكومة

تمثل الحكومة فئة من المستفيدين عادة ما تعير لها منظمات الأعمال في الدول النامية أهمية كبيرة قد تفوق باقي الفئات الأخرى، وبدرجة ربما تزيد كثيرا عن الاهتمام الذي تلقاه هذه الفئة في الدول المتقدمة، لكن بالمقابل فإن أجهزة الحكومة ضعيفة مثل الجهاز الضريبي والإحصائي وبالتالي فإن هذا سينعكس على العلاقة بين الحكومة ومنظمات الأعمال ويصبح من الصعب على الحكومة توجيه منظمات الأعمال بشكل كفاء وبدون تدخل كبير باعتبار الحكومة هي الممثل القانوني للدولة، وبالتالي فإن الحكومة تتوقع أن يكون لمنظمات الأعمال دورا في المجالات التالية:<sup>1</sup>

أ \_ الالتزام بالتشريعات والقوانين و التوجيهات الصادرة عن الحكومة.

ب \_ احترام تكافؤ الفرص في التوظيف.

ج \_ تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها.

د \_ المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة.

## 7\_2\_7\_1 المجهزون

يمكن أن ينظر للعلاقة بين المجهزين ومنظمات الأعمال على أنها علاقة مصالح متبادلة ووثيقة جدا، لذلك يتوقع كل طرف من الطرف الآخر أن يصون هذه العلاقة ويحترمها ويبادر إلى تعزيزها، لذلك يتوقع المجهزون أن تحترم منظمات الأعمال تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة والتي يمكن أن نلخص أهمها فيما يلي:<sup>2</sup>

أ \_ أسعار مقبولة وعادلة.

ب \_ تطوير استخدامات المواد المجهزة.

ج \_ تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.

د \_ الاستمرارية في التجهيز.

<sup>1</sup> . طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 87.

<sup>2</sup> . شفيق ابراهيم حداد، موسى نظام سويدان، مرجع سبق ذكره، ص 94.



## 1\_7\_2\_9 المنافسون

لقد اشتدت المنافسة كثير في السنوات الأخيرة بسبب كثرة المنتجين والمعرفة بأسرار المنتجات، وانتشار التعليم المهني، وسرعة الاتصال والنقل، وحرية التجارة وممارسة الأعمال، وكذلك انتقال أغلب الدول إلى آليات السوق المفتوحة، وفي خضم هذا التنافس تنتظر المنظمات المتنافسة من بعضها البعض عدالة المنافسة ووضوح آلياتها والاتفاق على إجراءاتها، لذلك فإن المنافسين يتوقعون الآتي كمؤشرات للأداء الاجتماعي اتجاههم:<sup>1</sup>

أ \_ منافسة عادلة ونزيهة.

ب \_ عدم سحب وإغراء العاملين من المنافسين الآخرين بوسائل غير نزيهة.

ج \_ معلومات صادقة و أمينة.<sup>2</sup>

## 1\_7\_2\_10 الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة

لا يخلو أي مجتمع من المجتمعات من وجود أقليات عرقية أو دينية أو مذهبية أو أي نوع آخر من الأقليات، كذلك توجد شرائح ذوي الاحتياجات الخاصة سواء كانت شريحة النساء أو الشباب أو الأطفال أو كبار السن، وتنتظر هذه الشرائح من منظمات الأعمال أدواراً مختلفة تجاهها تساهم في تلبية هذه الاحتياجات الخاصة، هذه الاحتياجات الخاصة هي فسيولوجية أو طبيعية تحول دون إن تكون هذه القوى قوى كاملة التأهيل الطبيعي للعمل، ويمكن استعراض الدور المطلوب تجاه هذه الفئات مختصراً كما يلي:<sup>3</sup>

أ \_ المساواة في التوظيف والعدالة في الوصول للمناصب العليا.

ب \_ الحق في التعليم وإقامة الشعائر.

ج \_ المساهمة في دمجهم في المجتمع المحلي .

د \_ تكافؤ وعدالة الفرص والأجور والإجازات وكل الامتيازات الأخرى.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> . طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 88.

<sup>2</sup> . محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 70.

<sup>3</sup> . طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 88.

<sup>4</sup> . شفيق ابراهيم حداد، موسى نظام سويدان، مرجع سبق ذكره ص 95.

## 2\_ إدارة وتقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

لقد أصبحت برامج المسؤولية الاجتماعية اليوم ضرورة حتمية في كل المنظمات سواء الصغيرة المتوسطة أو الكبيرة، وذلك ليس لمجرد إثبات حسن نوايا المنظمات واحترامها للقوانين و أصحاب المصالح، وإنما لأنها أضحت اليوم واجب يطالب به أفراد المجتمع وكل أصحاب المصالح، و من ثمَّ وجب على المؤسسة دمجها كنظام إداري لا بد منه، وكذلك الوقوف على مدى تطبيق هذا النظام وتقييم ممارستها لهذه المسؤولية. تطرقنا في هذا الجزء إلى دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري وآليات تطبيقها، قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية، والمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية.

### 2\_ 1\_ دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري و آليات تطبيقها

عند تتبنى المنظمة مفهوم المسؤولية الاجتماعية تضطر إلى دمج هذه المسؤولية كنظام إداري في الإستراتيجية الكلية لها، يكون هذا الدمج مبنيا على عدة مستويات.

#### 2\_ 1\_ 1\_ دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري

##### 2\_ 1\_ 1\_ 1\_ مستويات دمج المسؤولية الاجتماعية في الإستراتيجية الكلية للمنظمة

أ\_ المستوى الأول: تكون فيه المسؤولية الاجتماعية منفصلة عن النشاط الاقتصادي

وعند هذا المستوى يتم الفصل بين برامج المسؤولية الاجتماعية وباقي النشاطات الاقتصادية ، ويراد منها تحسين صورة المنظمة داخليا وخارجيا ، وتكون هذه البرامج في شكل نشاطات الرعاية، والعمل الخيري... الخ، هذه المبادرات ليس لها أثر مباشر على القرارات الإستراتيجية للمنظمة.

ب \_ المستوى الثاني: ويشمل دمجا للمسؤولية الاجتماعية بشكل ضعيف

هذا التوجه يركز أيضا على تحسين صورة المنظمة وعلامتها التجارية ، ويتم ذلك بشكل داخلي في شكل استثمارات مسؤولة اجتماعيا، المسؤولية هنا تترجم من خلال الاستثمار أو الإنفاق على مشروعات معينة تكون معلنة، وكلما كان حجم الاستثمار كبيرا كان الأثر كبيرا، وترتبط هذه النشاطات بشكل ضعيف مع الإستراتيجية الكلية وتتركز على مهام هامشية قد تحسن هذه النشاطات من الأداء الاجتماعي ولكنها لا تعدل من المحاور الإستراتيجية.

### ج \_ المستوى الثالث: إدماج المسؤولية الاجتماعية في الإستراتيجية العامة للمنظمة

عند هذا المستوى يتم دمج الأبعاد البيئية والاجتماعية في الإستراتيجية الكلية للمنظمة، ويتم تحديدها قبل كل القرارات الأخرى حيث أن دمجها يحدث تعديلات كبيرة على كل المستويات والمهام والقرارات في المنظمة، ولها نتائج في الأجل الطويل تتعلق بنمو وتطور المنظمة وهنا تكون المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تؤكد على أن منظمة الأعمال لديها مهمة وقيم وأنشطة تجارية هامة وتوجه استراتيجي.<sup>1</sup>

#### 2\_1\_1\_2 أهمية دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري في المؤسسة

تتعرض الممارسات الإدارية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال ثلاث نماذج ، أولها النموذج الكلاسيكي المؤسس على التفريق بين مجال الأعمال وباقي المجالات الأخرى، الذي يركز على الجانب الاقتصادي (أي تحقيق الربح هو الهدف الوحيد للمنظمات)، أما النموذج الثاني فيعتمد على القيام ببعض النشاطات الخيرية والتي تعتبر نشاطات عرضية ليس لها أثر على الإدارة، فمنظمات الأعمال التي تحصر تصميم المسؤولية الاجتماعية في هذه النشاطات ترغب في عدم تضمين نشاطاتها الاقتصادية في الحقل الاجتماعي، وينعكس النموذج الثالث من خلال دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في النظام الإداري، ومن خلاله تعتبر برامج المسؤولية الاجتماعية جزء من السياسة العامة للمنظمة ، حيث يكون لهذا الدمج آثار على كل من أساليب التقييم والرقابة الداخلية للأداء، نظام التقارير، نظام الأجور... الخ، وهذا ما يستدعي وضع نمط إداري مبني على المسؤولية الاجتماعية.<sup>2</sup>

#### 2\_1\_2 آليات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

نتطرق في هذا العنصر إلى أهم الخطوات التي تتبعها المؤسسات لتنفيذ مسؤوليتها الاجتماعية سواء الداخلية اتجاه متعاملها الداخليين أو الخارجية اتجاه الأطراف الفاعلة الخارجية :

#### 1\_2\_1\_2 تنفيذ المسؤولية الاجتماعية

يعتمد تنفيذ المسؤولية الاجتماعية على حجم المؤسسة ونوعها، نشاطها ومدى ثقافة والتزام إدارتها بالتطبيق ،حيث قد تتبنى اتجاه واحد من المسؤولية وترتكز على أحد محاورها (اقتصادية،اجتماعية، وبيئية)، بينما تقوم مؤسسات أخرى بدمج جميع الممارسات الاجتماعية في عملياتها ويصبح الهدف التي تسعى إليه

1 - وهيبية مقدم، مرجع سبق ذكره، ص 129، 130.

2 - المرجع السابق، ص 127، 128.

أبعد من مجرد تحقيق الربح، فتلجأ للممارسات التجارية الأخلاقية والمسؤولة، إضافة لاتخاذ القرارات التي من شأنها الموازنة بين متطلبات مختلف أصحاب المصلحة، مع مراعاة مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع من خلال توعية وإسهام جميع الأطراف على كل المستويات.

حتى يتم تنفيذ المسؤولية الاجتماعية تتخذ المؤسسة بعض الإجراءات وتطبق عدد من الآليات التي من شأنها تسهيل وضمان الكفاءة والفعالية على مستوى كل الأبعاد، نذكرها كالتالي:<sup>1</sup>

\_ تكوين لجان من قبل مجلس الإدارة، معنية بالأخلاقيات والمسؤولة الاجتماعية من أجل عرض الخطط الإستراتيجية.

\_ تعمل هذه اللجان على تقييم التطور وتوفير التوجيه بشأن المسائل التي تنشأ في مجال الممارسات الاجتماعية.

\_ التزام المؤسسة بما تمثله وما تصرح به من قيام بمسؤوليات وممارسات وبيان أدائها الفعلي والطريقة الأمثل لتحقيق ذلك بوضع هيكل إداري ينسق بين الالتزامات في مجال المسؤولية الاجتماعية وبين مهمتها، حجمها، نشاطها وثقافتها، وكذلك التحديات التي تواجهها عند التخطيط على المدى الطويل.

\_ إدماج أنشطة المسؤولية الاجتماعية ضمن الأنشطة العامة للمؤسسة والسهر على متابعتها.

\_ تعميم أساليب المسؤولية الاجتماعية لتشمل جميع مستويات التنظيم، من خلال تناول القضايا المتصلة بتوصيف الوظائف، الترقيّة، المكافآت وأهداف الأداء بمشاركة جهود أفراد المؤسسة لتصبح مسؤولة اجتماعيا.

## 2\_2\_1\_2 مراحل تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة

من المهم أن يشتمل النظام الإداري الخاص بالمسؤولية الاجتماعية على إطار منظم يتم مراقبته باستمرار ومراجعته بانتظام، كرد أو استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية، وفي إطار تطبيق هذا النظام يتم الاعتماد على المراحل الأربعة التالية:

<sup>1</sup>. فاطمة الزهراء تلياني، محمد جصاص، "تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات شركة كوكا كولا كنموذج"، الملتقى الدولي الثالث عشر حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15 فيفري 2016.

**\_ المرحلة الأولى: التخطيط**

يقصد به تأسيس عملية تخطيط مستمرة تبنى على الاحتياجات الفعلية للمجتمع، والتي درستها المؤسسة مسبقاً، لتتمكن من تحديد سياسة الشركة وتوجهاتها المتعلقة بتبني المنهج المؤسسي للمسؤولية الاجتماعية، وتحديد العوامل الخاصة بها والآثار المصاحبة لها على المجتمع، وكذلك تحديد ومراجعة المتطلبات الإدارية والقانونية بالإضافة إلى المتطلبات الأخرى التي تصادق أو توقع عليها.

وتتضمن عملية التخطيط وضع برامج لتحقيق أهداف المؤسسة ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية، ويتم تناول الأدوار، والمسؤوليات، العمليات، الموارد، الأطر الزمنية، الأولويات، الإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف، ومؤشرات قياس الأداء التي تمكن المؤسسة من المتابعة والتقييم لمستوى تحقق الأهداف.

**\_ المرحلة الثانية : التطبيق**

يتم تحديد الأهداف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وصياغة الخطط والبرامج من أجل تحقيقها وتنفيذها، من خلال بناء وتطوير هياكل إدارية ذات علاقة مباشرة بتنفيذ خطط المسؤولية الاجتماعية، وتحديد الأدوار والمسؤوليات مع تفويض الصلاحيات وتوفير الموارد وتدريب الموظفين لضمان رفع الوعي بالمسؤولية الاجتماعية.

ينبغي أن يتم تصميم أو تعديل الخطط التنفيذية للمسؤولية الاجتماعية بشكل يضمن التداخل المنتظم مع أنظمة المؤسسة الأخرى، بحيث تتماشى وتندمج بشكل فعال مع أنظمة الإدارة القائمة، مما يساعد المؤسسة على تحقيق التوازن، وإيجاد الحلول للتداخلات المحتملة داخليا على صعيد عمليات المؤسسة وخارجيا على صعيد الاتصال وألوية تنفيذ النشاطات.<sup>1</sup>

**\_ المرحلة الثالثة : التحقق**

يعتمد الأداء الفعال الخاص بالمسؤولية الاجتماعية على المراقبة الدقيقة والتقييم، مراجعة الأنشطة التي يتم القيام بها، والتقدم المسجل في تحقيق الأهداف المحددة، الموارد المستخدمة وغيرها من الجهود التي تبذلها المنظمة.

1 - فاطمة الزهراء تليلاني، مرجع سبق ذكره.

تستهدف عملية المراقبة المستمرة أو ملاحظة الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية بشكل أساسي التأكد من تنفيذ الأنشطة كما هو مقرر، وذلك من خلال الاتفاق على مؤشرات الأداء الخاصة، وتحديد الجهة أو الأفراد المسؤولة عن عملية القياس، كما يجب عليها رفع التقارير الدورية المتعلقة بنتائج القياس لكافة المعنيين، مع ضرورة تدوين التوصيات المتعلقة بتعديل الانحرافات، كما ينبغي على المنظمة أن تكون على وعي بالأحوال المتغيرة أو التوقعات أو التطورات القانونية أو التشريعية، التي تؤثر في المسؤولية الاجتماعية والفرص الجديدة لتعزيز جهودها بشأن المسؤولية الاجتماعية.

### \_ المرحلة الرابعة : التحسين المستمر

على المنظمة وبناء على المراجعات الدورية ونتائج التدقيق والقياس أن تأخذ في اعتبارها الطرق التي يمكن من خلالها تحسين أدائها الاجتماعي، ويجب استخدام نتائج هذه المراجعات للمساعدة في تحقيق التحسين المتواصل في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وإعادة توزيع الأنشطة على مستوى الخطط التشغيلية.

يمكن أن تتضمن هذه التحسينات تعديل الأهداف لتعكس الظروف المتغيرة أو الطموح لمزيد من الإنجازات، كما يمكن أن تتضمن عمليات التحسين برامج أو أنشطة للاستفادة من الفرص المحددة حديثاً.<sup>1</sup>

### 2\_1\_3 المسؤولية الاجتماعية على مستوى إدارة الموارد البشرية

من المتعارف عليه اليوم أن الموارد البشرية هي أهم مورد تستخدمه المؤسسات الحديثة إذ أصبحت ميزة تنافسية لا يمكن تقليدها، وبسبب هذه الأهمية البالغة أصبح ينظر إليها على أنها قدرات متجددة وميزات إبداعية يفترض بإدارة المنظمة أن تعيرها اهتمامها وتتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية اتجاهها من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة لإدارة الموارد البشرية نذكرها كما يلي:

#### أ \_ الإعلان عن الأماكن الشاغرة

يشمل الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة العديد من الطرق لاجتذاب العاملين كالإعلان الداخلي أو الصحف... الخ، وأياً كانت الوسيلة المستخدمة فإن هناك مجموعة من القواعد الواجب إتباعها، وكون هذه

1 - فاطمة الزهراء تليلاني، مرجع سبق ذكره.

العملية تشمل مجموعة إجراءات فإنه على إدارة الموارد البشرية ممارسة دورها الاجتماعي خلال القيام بالإعلان من خلال ما يلي:<sup>1</sup>

\_ أن تتقيد المنظمة بصدق الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة.

\_ ألا ينطوي الإعلان عن أي نوع من التمييز الجنسي أو التمييز بسبب العجز أو أي تمييز آخر.

\_ عدم وضع معايير ليس لها علاقة بالعمل ولكنها تؤدي إلى الإقصاء .

### ب \_ تعبئة واستقطاب الموارد البشرية

تمثل عملية التعبئة والاستقطاب ركنا أساسياً من أركان عملية التوظيف مع عمليتي الاختيار والتعيين وإذا ما كانت إجراءات الاستقطاب سليمة فإنها تنعكس إيجاباً على المنظمة من خلال عمليتي الاختيار والتعيين، وبالنظر لكون عملية الاستقطاب تشتمل على مجموعة من الآليات والإجراءات فإنه يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورها الاجتماعي وتجسد سلوكيات أخلاقية وهي تجري عملية الاستقطاب من خلال ما يلي:<sup>2</sup>

\_ تحقيق المسؤولية الاجتماعية والقانونية والأخلاقية لإدارة الموارد البشرية عن طريق الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المتقدمين المرشحين لشغل الوظائف.

\_ الموثوقية في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عمليات التعبئة والاستقطاب وأن تتسم هذه الإجراءات بالشفافية والنزاهة والعدالة.

\_ احترام المؤسسات المنافسة وعدم إتباع أساليب غير مشروعة لجذب العاملين.

\_ نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة واعتماد الثقة كأساس لهذا التعامل.

\_ الالتزام بتعيين الفرد الأكثر كفاءة تجسيدا لمقولة "وضع الشخص المناسب في المكان المناسب".

\_ الاطلاع على جميع الطلبات المقدمة للحفاظ على مبدأ تكافؤ الفرص للجميع.

<sup>1</sup> - باري كشواي، "إدارة الموارد البشرية"، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص 198.

<sup>2</sup> - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 260، 261.

\_ الحفاظ على سرية بيانات ومعلومات المرشحين والالتزام بالرد وفق اعتبارات قانونية وأخلاقية.

### ج \_ المقابلة والاختيار والتوظيف

تعدّ هذه الإجراءات ذات أهمية كبيرة للمنظمة ويفترض أن تقوم بها إدارة الموارد البشرية على أكمل وجه، بحيث تعكس صورة المنظمة الإيجابية للعاملين داخلها و للفئات الأخرى في المجتمع، ويمكن النظر إلى هذه الإجراءات إذا ما اتسمت بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية بالاعتماد على النقاط التالية:<sup>1</sup>

\_ إجراء المقابلة بناء على أسس موضوعية بعيدة عن التّحيز واستعمال أساليب وطرق واضحة وشفافة وعادلة.

\_ إتاحة فرص متساوية لجميع المرشحين بعرض قابليتهم ومهارتهم لكي تكون عملية الاختيار سليمة.

\_ توفير وقت معقول للمقابلة.

\_ يجب أن تراعى لجان الاختيار الموضوعية وأن تكون متكاملة من الناحية الفنية والتخصصات.

\_ يجب أن تراعى الاعتبارات القانونية وسياسات التوظيف وإجراءاته وقوانينه السائدة في البلد بالإضافة إلى الشروط الخاصة بالمنظمة.

\_ يتم الاختيار والتعيين على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتقييم النهائي لها من قبل اللجان المختصة.

بعد الانتهاء من عملية الاختيار وإيجاد الشخص المناسب للوظيفة تقوم المنظمة بإصدار عقد العمل للموظف موضحة فيه الشروط و الظروف الرئيسية للعمل وهو ما يمكن أن يقبله الفرد أو يتفاوض بشأنه ويجب أن يحتوي العقد على شروط ترضي كلا الطرفين أن يتّسم بالشفافية ويكون في حدود الأخلاق المهنية.<sup>2</sup>

1 - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 263، 264.

2 - باري كشواي، مرجع سبق ذكره، ص 200.



## د\_ التّدريب والتّطوير

يمكن أن تجسّد إدارة الموارد البشريّة التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة التّدريب والتّطوير المختلفة بحيث تنعكس هذه الأنشطة إيجاباً لصالح العاملين والمنظمة والمجتمع، ويفترض أن تنظر المنظمة إلى أنشطة التّدريب كونها أنشطة مهمّة تعزّز من قدراتها على المدى البعيد وأنها تمثّل استثماراً في الأصول المعرفية التي أصبحت أساس الميزات التنافسية للأعمال وفيما يلي أهم ما يفترض أن يؤخذ بعين الاعتبار في أنشطة التّدريب و التّطوير من جوانب اجتماعية وأخلاقية<sup>1</sup>:

\_ تمثّل هذه الأنشطة أحد الحقوق المهنيّة للعاملين في المنظمة لا يمكن استبعاد البعض منها لأيّ سبب كان كالجنس والعرق واللون والدين والقومية وغير ذلك.

\_ يجب أن تؤخذ أنشطة التّدريب والتّطوير في إطار خلق فرق عمل ملتزمة وبمهارات عالية وقد يتطلّب هذا تدريبهم خارج البلاد أو لدى منظمات أخرى.

\_ عدم استغلال برمجة التّدريب والتّطوير لتبذير الموارد أو إقصاء العاملين أصحاب الفكرة والرأي الآخر ، وكذلك عدم استغلال موارد التّدريب وإمكاناته للاختلاس والفساد الإداري.

يجب أن يكون التّدريب ضمن برامج هادفة لمواكبة التّطور العلمي والتّكنولوجي لحماية العاملين من التّقدم.

يفترض أن تكون أنشطة التّدريب معزّزة للمسار الوظيفي محقّقة انسجاماً لمصلحة العاملين والتّجهات التّطويرية في المنظمة.

## هـ \_ الأجور والمكافآت

باعتبار الأجور والمكافآت تمثّل مجمل المزايا والمنافع المباشرة وغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين بغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم، ومنه فإنّ تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في هذا الجانب تكون من خلال ما يلي:<sup>2</sup>

1 - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 264، 265.

2 - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 266.

\_ النظر للأجور والرواتب في إطار واسع باعتبارها تأتي منسجمة مع العقد المبرم بين المنظمة والعاملين وضرورة النظر إلى هذا العقد كونه عقداً أخلاقياً واجتماعياً وقانونياً.

\_ يفترض أن تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والكفاءة والمساواة وقادرة على تحفيز العمال.

\_ يجب مراعاة اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت ولا تنظر المنظمة إلى الطرق التي تحقق مصالحها فقط، و عدم التمييز في منح هذه الأجور والمكافآت.

## و- تقييم أداء العاملين

إن تقييم أداء العاملين كأفراد أو كمجاميع أو كإدارات أو عاملين فنيين هو من صميم عمل إدارة الموارد البشرية، وهذه العملية يفترض أن تكون متكاملة بحيث تتضمن القياس والتقييم والتقييم، لذلك يفترض أن تكون إجراءاتها ضمن إطار رسمي وبمعايير ذات قدرة على إعطاء معنى محدد لما يراد قياسه وتقويمه، وفي إطار تجسيد المسؤولية الاجتماعية من خلال آليات عملية لتقييم الأداء نذكر بعض أوجه الالتزام التالية:<sup>1</sup>

\_ يجب أن تجتهد المنظمة بوضع معايير دقيقة لتقييم الأداء متسمة بقدرتها على تجسيد الجانب الموضوعي والسلوكي والذاتي في مختلف الأعمال التي ينجزها العاملون.

\_ الابتعاد عن التحيز في التقييم من خلال التأكيد على توفر الخصائص الموضوعية والإنسانية في المقيمين.

\_ أن تناط عملية التقييم بأشخاص من ذوي الخبرة والإدراك والاستقرار العاطفي والقدرة على التعامل مع الآخرين، وأن يكون التقييم من قبل فريق عمل وليس فردي.

\_ إن أهم التزام أخلاقي في عملية تقييم الأداء هو الموضوعية والابتعاد عن إعطاء تقييم متساهل للجميع أو متشدد مع الجميع بل يكون وسطا للجميع.

\_ يجب استخدام أساليب التقييم التقليدية والحديثة منها مع الاطلاع دائما على ما هو مستجد في هذا المجال.

1 - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره ، ص 268.

## ز \_ برامج تحسين نوعية حياة العمل

يشير مفهوم جودة حياة العمل إلى توفير المؤسسة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير ما يشبع حاجاتهم ويحقق أفضل أداء للمؤسسة<sup>1</sup>، وتعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العمل الإمكانية للمؤسسة بأن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين ذوي الكفاءة ومكان مناسب للعمل، ويزداد من خلال ذلك الولاء والالتزام من جانب العاملين وتكامل وتفاعل أهدافهم مع أهداف المؤسسة، وكتجسيد للثور الاجتماعي الذي تتبناه معظم المنظمات بتركيز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل تجدر الإشارة للعناصر والجوانب التالية<sup>2</sup>:

\_ جعل مكان العمل جذاباً وإعطاء العمل معنى متجدد تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق من خلال التركيز على البرامج.

\_ التقليل من الرتابة والروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضاً تصميم العمل باستمرار ويشتمل ذلك إثراء العمل وإغنائه.

\_ تسعى المنظمة إلى توفير جو من الراحة والمتعة في مكان العمل من خلال مجموعة من الممارسات كالأهتمام بالمناسبات الخاصة بالعمال، الاحتفال بإنجازات المنظمة أو الأفراد إلى غير ذلك.

\_ يجب أن تساهم هذه البرامج في التقليل من حدة انتشار أمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين البيئة العامة وبيئة العمل والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة المهنية والنظر إلى مكان العمل من منطلق واسع.

## ح \_ المرأة العاملة

يتميز العصر الحديث بدخول أعداد كبيرة من النساء إلى سوق العمل وفي مختلف الاختصاصات منذ افسدة بذلك الرجل، ويرجع ذلك إلى تغير النظرة للمرأة ودورها في مجال الأعمال عبر الزمن، ومع هذا فإن الثور الذي تلعبه المرأة في المجتمع يتباين من مجتمع لآخر، ولا تزال المجتمعات بشكل عام وحتى المتقدمة منها تعاني من تفاوت في أشكال اندماج المرأة الكامل ومساواتها الكاملة وللثقافة السائدة دور كبير في ذلك،

<sup>1</sup> John R.Schermerhorn, et outre, Claire de Billy ; "Comportement Humain et Organisation " ; Editions du renouveau pédagogique ; 3eme édition ; 2006 ; P 48.

<sup>2</sup> - ظاهر محسن الغالبي، صالح محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 268-270.

والى جانب المساواة هناك بعض الجوانب الأخرى التي تشير إلى مدى تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المرأة العاملة في منظمة الأعمال والتي نذكر منها ما يلي:<sup>1</sup>

\_ مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل وخصوصا الابتزاز الجنسي.

\_ عدم السماح بشيوع أي نوع من أنواع الابتزاز سواء كنت هناك شكوي أم لا.

\_ وضع سياسات مناسبة بخصوص الحد من الانتهاكات التي تحصل ضد المرأة وان تكون هذه السياسات ضمن إجراءات واضحة وشفافة للعاملين.

\_ الاحتفاظ بسجلات لكافة حالات الابتزاز الجنسي مع كافة ملابسها لغرض متابعتها وملاحظة تطور سلوك المتسببين بها.

\_ تشجيع العاملات أو الموظفات على عدم السكوت أو الرضوخ في حالة تعرضهن لمل هذه الانتهاكات والتقدم بالشكاوي لعدم التماهي وتكرار هذا السلوك.

\_ العدالة في دفع الأجور والرواتب وعدم قبول الفروقات في المرتبات المدفوعة لصالح الرجل في جميع الوظائف والمهن التي تتساوى فيها الكفاءة والقدرة على الأداء وباقي متطلبات العمل بحجج مختلفة.

## 2\_2 قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية

### 2\_2\_1 مفهوم الأداء الاجتماعي

يعتبر في الوقت الحالي مفهوم الأداء من المفاهيم المهمة في المنظمة وذلك لارتباطه الوثيق باستمراريتها، كما يعتبر الأداء الاجتماعي احد المقومات الرئيسية لتحسين أداء المنظمة، فقد أصبح يأخذ اليوم مفهوم أوسع يترجم في تحقيق فوائد مختلف أصحاب المصالح الذين تربطهم علاقة تأثير وتأثر بالمنظمة، وسنستعرض فيما يلي تعريف وأهداف الأداء الاجتماعي .

#### 1.1.2.2 تعريف عملية الأداء الاجتماعي

\_ إن عملية تقييم الأداء الاجتماعي هي عملية ذات سلسلة أبعاد متعددة تبدأ بالهدف المعين وتصميم المنظمة ومن ثم تقييم النظم الداخلية للمنظمة وأنشطتها، فمن المهم عند التقييم معرفة ما إذا كان للمنظمة

1 - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص ، 270-272.

رسالة اجتماعية وإذا كانت أهدافها الاجتماعية ذات الصلة مبيّنة بشكل واضح، وكذلك معرفة إلى أي مدى توازي المنظّمة بين السياسات والسلوك والنتائج والرسالة الاجتماعية لها، من خلال تضمين هذه الرسالة والأهداف والقيم ذات الصلة في الأعمال اليومية للمنظّمة.<sup>1</sup>

\_ ويعرّف كلّ من اثلند و أشا (Atlenh et Ashta) الأداء الاجتماعي على أنه "يضمّ انعكاسات نشاط المؤسسة على الجانب الاجتماعي لجميع أصحاب المصالح (المساهمين، المدراء، العمال، العملاء، الموردين، التّولة، الجمعيات...)"<sup>2</sup>.

\_ وفي سياق آخر يعرفه فريق الأداء الاجتماعي بأنه "الترجمة الفعّلة للرسالة الاجتماعية لمؤسسة ما إلى ممارسة تتماشى مع القيم الاجتماعية المقبولة المرتبطة بخدمة أعداد أكبر من الفقراء والمعزولين، وتحسين جودة وملائمة الخدمات الماليّة وخلق مزايا للعملاء، وتحسين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات".

بالتالي يهتمّ الأداء الاجتماعي بالكيفية التي تديرها المؤسسة للآثار المترتّبة على أعمالها على المجتمع والمجموعات التي تعمل في نطاقها ومن المحتمل أن تكون هذه الآثار إيجابية أو سلبية.<sup>3</sup>

## 2\_1\_2\_2 أهداف الأداء الاجتماعي

تتحدّد أهداف الأداء الاجتماعي حسب كل فئة من الفئات المعنيّة بالأداء كما هو موضح فيما يلي :

أ \_ **العملاء:** الالتزام ببذل الجهود لتوفير الظروف اللازمّة لخلق حالة الإشباع والرّضا عن السّلع والخدمات لدى عملاء المؤسسة من خلال:<sup>4</sup>

\_ الارتقاء بمستوى جودة السّلع والخدمات بتشكيلات وأنواع تتناسب أذواقهم ومستوياتهم .

\_ تقديم المعلومات المتعلّقة بالمنتج بمصداقيّة وموضوعيّة.

\_ التّسيير العادل والابتعاد عن الاحتكار.

<sup>1</sup> - مجموعة عمل شبكة (سيب) للأداء الاجتماعي، خريطة الأداء الاجتماعي، أبريل 2008. على الموقع: [www.seepnetwork.org](http://www.seepnetwork.org)

<sup>2</sup> Ernult.J et Ashta.A, « *Développement durable, responsabilité sociale de l'entreprise, théorie des parties prenantes : Évolution et perspectives* », (2007), Cahiers du CEREN, numéro 21, pages 4.

<sup>3</sup> - عمر عزوي ، "دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي"، الملتقى الدولي

الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار ، ص 10.

<sup>4</sup> . مراد سكاك، مرجع سبق ذكره، ص 204.

\_ الامتناع عن إنتاج السلع التي تضر بالمجتمع.

\_ متابعة شكاوي العملاء والزبائن ومقترحاتهم واتخاذ الإجراءات اللازمة .

ب \_ الملاك: تختلف الأهداف هنا ففي الملكية الخاصة الهدف هو تحقيق عائد مرضي عن الاستثمار وبذلك ي جب المحافظة على رأس المال المستثمر من قبل الملاك، أما في حالة الملكية العامة فيهتم الملاك بتحقيق ما هو مخطط من طرف السلطة الوصية من خلال التوصل لتوفير السلع والخدمات بالكمية والأسعار المناسبة.

ج \_ الأفراد: تعمل المؤسسة على تحقيق العوامل والظروف المناسبة للعمل لتحقيق حالة الرضا والولاء، وتحسين المستوى الاجتماعي والمعيشي للأفراد من خلال:<sup>1</sup>

\_ سياسات الاختيار والتوظيف العادلة .

\_ المحافظة على مستوى عادل ومقبول من الأجر والمزايا النقدية والعينية.

\_ تدريب الأفراد وإكسابهم المهارات والكفاءات العلمية اللازمة.

\_ توفير الضمانات الاجتماعية في حالات المرض، التقاعد، الوفاة، والحوادث.

\_ توفير أماكن عمل صحية وأمنة من مختلف المخاطر وتتوفر على وسائل للترفيه والتسلية، وتوفير سبل الرعاية الصحية والاجتماعية للعامل وعائلته.

\_ تسيير موضوعي للحياة الوظيفية للفرد مع تحقيق فرص عادلة للترقية.

د \_ المجتمع: يجب على المؤسسة تكوين انطباع حسن لدى أفراد المجتمع والسعي إلى الارتقاء بالمستوى التعليمي والاجتماعي والاقتصادي لهم من خلال:<sup>2</sup>

\_ المساهمة في التخفيف من حدة مشاكل النقل والإسكان.

\_ الحفاظ على البيئة وتخفيف حدة التلوث، والاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة.

\_ دعم الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي والتعليمي والرياضي.

1 - نفس المرجع، ص ص 204، 205.

2 - مراد سكاك، مرجع سبق ذكره، ص 205.

- \_ تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة لمحاولة دمجهم في المجتمع .
- \_ العدالة في التوظيف لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن جنسهم وعرقهم وعقيدتهم.

## 2\_2\_2 مؤشرات و معايير قياس الأداء الاجتماعي

### 1\_2\_2\_2 مؤشرات الأداء الاجتماعي

هناك أربعة مؤشرات رئيسة لقياس المسؤولية الاجتماعية أو الأداء الاجتماعي للمؤسسة نوجزها في ما

يلي:

#### أ \_ مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين

يشمل هذا المؤشر جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المنظمة للعاملين لديها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، وتلتزم المنظمة بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق الولاء والانتماء للعاملين، كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتوفير محيط عمل جيد خالي من المخاطر وتوفير وسائل الحماية من الحوادث وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدمتهم وغير ذلك.

#### ب \_ مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع

يتضمن هذا المؤشر كافة تكاليف الأداء التي ترمز إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع الذي تعمل فيه، مشتملة بذلك التبرعات والمساهمات المقدمة للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية، بالإضافة إلى تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتكوين الاجتماعي وغير ذلك.

#### ج \_ مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج

تتضمن كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين، حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير، كذلك تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتكوين وتطوير العاملين

وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين.<sup>1</sup>

## د \_ مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة

تشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع في المحيط الذي تعمل فيه المنظمة داخل نطاقه الجغرافي، حيث تحاول جاهدة دفع الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشتمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب وتلوث المياه وما إلى ذلك.<sup>2</sup>

## 2\_2\_2\_2 معايير قياس الأداء الاجتماعي

سنتناول في هذا الجزء مختلف معايير قياس الأداء الاجتماعي وأساليب قياسه.

### أولاً: معايير القياس المحاسبي الاجتماعي

قبل التطرق لمعايير القياس المحاسبي نعرف أولاً القياس المحاسبي:

\*عرف القياس المحاسبي للأداء الاجتماعي بأنه "عملية اختيار متغيرات ومقاييس وإجراءات لتحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية في فترة ما، والتي تشمل العناصر الداخلية والتي لها تأثير على جميع قطاعات المجتمع وإيصال هذه المعلومات للأطراف المستفيدة لاتخاذ القرارات الاستثمارية الرشيدة".<sup>3</sup>

يرى البعض أن المعايير المحاسبية العامة التي وضعتها جمعية المحاسبين الأمريكية عام 1963

ونشرت عام 1966 هي أنسب أسلوب والتي نذكرها كما يلي:<sup>4</sup>

1. حسين شنيبي، عبد الرزاق مولاي لخضر، "أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات"، الملتقى الدولي الثاني حول:

الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ط2، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص ص 235 236.

2. حمدي هاشم، "جغرافيا البيئة ومشكلات التلوث الصناعي في المناطق الحضرية"، ابتراك للطباعة، مصر، 2005، ص ص 3، 4.

3. عبد الناصر والدوغجي، مؤيد الفضل، "المشاكل المحاسبية المعاصرة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 164.

4. يوسف بوخلخال، "المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل المحاسبة الاجتماعية (الإفصاح المحاسبي)"، المحور الخامس: معايير قياس

الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال تجاه أصحاب المصالح، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، دون تاريخ نشر، ص ص 04، 05.



\_ **مِيار الصّلاحيّة:** تكون البيانات والمعلومات المحاسبية المتعلقة بالأنشطة الاجتماعي وثيقة الصلة بالهدف من استخدامه، كما يجب أن تعكس التقارير الاجتماعية الأثر الاجتماعي للأنشطة المطلوب قياس نتائجها لجميع أصحاب المصلحة والأطراف الاجتماعية المستفيدة بصورة حقيقية وموثوقة وفي الوقت المناسب، وتحقق الأهداف المرجوة من إعداد القوائم الاجتماعية الختامية.

\_ **مِيار الخلو من التميّز:** يتبلور مضمون هذا المِيار في ضرورة تحديد الحقائق والتقارير المعلن عنها بنزاهة والتجرد من أي تحيز بالتضمين، أو استخدام طرق القياس التي يظهر بها تميّز والاعتماد على طريقة موضوعية للقياس المحاسبي.

\_ **مِيار السببية:** مضمون هذا المِيار يكمن في ضرورة تبيان أسباب تحقق أو عدم تحقق الأهداف الاجتماعية وهذا يعدّ من حقوق المجتمع على المنظمة.

\_ **مِيار التكلفة الاجتماعية التاريخية:** يقابل هذا المِيار مبدأ تكلفة التاريخية المتعارف عليه في مجال القياس المحاسبي للأنشطة الاقتصادي، وبالرغم من تعرضه للتقيد إلا أنه في ظلّ القياس المحاسبي للأداء الاجتماعي يتوقع أن تزداد أهمية هذا المِيار، لما يتحقق عنه من قدر لا بأس به من الموضوعية والقابلية للمقارنة.

\_ **مِيار العائد الاجتماعي:** ويمكن أن يحلّ هذا المِيار في مجال المحاسبة الاجتماعية بدلا من مبدأ تحقق الإيراد في مجال المحاسبة المالية، لأنه يتسع ليشمل العوائد الاجتماعية غير القابلة للقياس التقدي المباشر ولا يوجد لها سعر في السوق.

\_ **مِيار مقابلة العوائد الاجتماعية بالتكاليف المسببة لها:** يقابل هذا المِيار مبدأ مقابلة الإيرادات بالتكاليف في حالة المحاسبة المالية، يعني مقابلة العوائد الاجتماعية لكل نشاط اجتماعي تحت كل مجال من مجالات المسؤولية الاجتماعية بالتكلفة التي أحدثت هذا العائد، ويتسع ليشمل الأساليب المستحدثة في القياس للعائد الاجتماعي أو التكاليف الاجتماعية.

### ثانياً : أساليب القياس الاجتماعي

نظراً لتعدّد استخدام الأسلوب المباشر لقياس التكاليف الاجتماعية فإنه بالإمكان تحديد التكاليف الاجتماعية أو الأضرار الاجتماعية عن طريق اللجوء لأسلوب "القياس غير المباشر" حيث يمكن من خلاله

الوصول لمبلغ تكلفة يمكن اعتباره بديلاً للتكلفة الاجتماعية في ظل الظروف الحالية للقياس ومن أهم أساليب القياس غير المباشرة للتكاليف الاجتماعية نجد:<sup>1</sup>

أ \_ أسلوب تكاليف منع حدوث الأضرار الاجتماعية: نظراً لصعوبة قياس أو تحديد التكلفة الاجتماعية الصحيحة لغرض إثباتها في التسجيلات المحاسبية فإن بالإمكان الحصول على أفضل رقم تقريبي للتكلفة الاجتماعية في مجال التلوث الناتج عن ممارسة المؤسسة لأنشطتها تكون مساوية غالباً لتكاليف منع التلوث، ووفقاً لهذا الأسلوب فإن العلاقة بين قيمة الأضرار التي تلحق بالمجتمع وتكاليف منعها هي علاقة عكسية في حين يرى البعض أن هذا الافتراض ليس صحيحاً دائماً، فإنفاق المؤسسة لمبلغ قليل نسبياً قد يمنع أضرار اجتماعية كبيرة نسبياً كما أنه في كثير من الأحيان قد لا تعرف تكلفة الأضرار التي تصيب المجتمع كالألم والمرض.

ب \_ أسلوب تكاليف التصحيح (إزالة الضرر): وفقاً لهذا الأسلوب فإن التكاليف البديلة للتكاليف الاجتماعية هي المبالغ التي تتفقها المؤسسة لإعادة الشيء لأصله وحالته، ومن ذلك المبالغ التي تتحملها المؤسسة لإعادة الموارد الطبيعية لحالتها الأولى أو لإحلال مورد مكان المورد الذي استهلكته المؤسسة.

فمثلاً التكاليف الاجتماعية المترتبة على قليم أحد مصانع الاسمنت بتلويث البيئة المجاورة للمصنع تتمثل في التكاليف التي يتحملها المصنع لإعادة هذه البيئة إلى ما كانت عليه كتشجير المناطق المحيطة وتخصيرها، ويعد هذا الأسلوب أقل أهمية من الأسلوب الأول لما يعتره من غموض نسبي ومن ثم فهو يناسب بعض الحالات فقط.<sup>2</sup>

## 2\_2\_3 المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية

### 2\_3\_2\_1 تعريف محاسبة المسؤولية الاجتماعية

تعددت واختلفت التعاريف المفسرة لمحاسبة المسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

\_ عرف رماناثان "Ramanathan" محاسبة المسؤولية الاجتماعية بأنها " عملية اختيار تقوم بها المؤسسة للمتغيرات والمقاييس وأساليب القياس والعمل على التطوير المنظم للمعلومات المفيدة في تقييم الأداء

<sup>1</sup> - عاشور حيدوشي، محمد سفير، "قياس الأداء الاجتماعي ونطاق الإفصاح عن معلوماته في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، الملتقى العلمي الدولي حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، 14-15 نوفمبر 2016، ص ص 02 03.

<sup>2</sup> - عاشور حيدوشي، محمد سفير، مرجع سبق ذكره، ص 03.

الاجتماعي للمؤسسة، وتوصيل هذه المعلومات إلى المجموعات ذات العلاقة سواء داخل المؤسسة أو خارجها".<sup>1</sup>

\_ محاسبة المسؤولية الاجتماعية هي "عبارة عن {أسلوب إداري . محاسبي} متطور يظهر في تحليله النهائي مدى مساهمة كل عضو من أعضاء الهيكل التنظيمي في رقم الربح أو الخسارة، كما يظهر تقييم الأداء بالنسبة لكل عضو في ضوء النتائج المحققة".<sup>2</sup>

\_ كما يمكن القول بأن محاسبة المسؤولية الاجتماعية هي " منهج لقياس وتوصيل المعلومات المترتبة على قيام الإدارة بمسؤوليتها الاجتماعية لمختلف الطوائف المستفيدة داخل المجتمع، بشكل يمكن من تقييم الأداء الاجتماعي للمشروع".<sup>3</sup>

وبشكل عام يمكن القول بأن محاسبة المسؤولية الاجتماعية هي "مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال وتوصيل تلك المعلومات للفئات المختصة، وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء الاجتماعي لتلك المنظمات".

وهذا التعريف الأخير يبرز اهتمام المحاسبة الاجتماعية بوظيفتي قياس الأداء الاجتماعي للمنظمات والتقرير عن نتائج القياس بما يكفل إجراء تقييم للأداء الاجتماعي لأي منظمة من قبل المجتمع، وهذا يعد أشمل تعريف لها.<sup>4</sup>

## 2\_3\_2\_2 أهداف محاسبة المسؤولية الاجتماعية

من بين أهداف محاسبة المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي:

\_ توفير بيانات ونظام معلومات متكامل يعكس أهداف وسياسات وبرامج أداء المنظمة في مجال تحقيق أهداف المجتمع.

1 - عبد الناصر والنوغي، مؤيد الفضل، مرجع سبق ذكره، ص 164.  
 2 - سعيد مخلد النعيمات، فارس جميل حسين، "نور محاسبة المسؤولية ومدى تطبيقها على قطاع البنوك التجارية في الأردن"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 28، 2011، ص 312.  
 3 - سلامة نبيل فهمي، "بحوث في المحاسبة والمراجعة الاجتماعية"، ط2، مكتبة الجلاء الحديثة، مصر، 1999، ص 17.  
 4 - يوسف بوخلخال، مرجع سبق ذكره، ص 01.

\_ المساعدة في تقييم ودراسة إستراتيجية المنشأة التي لها تأثيرات مباشرة على الموارد والطاقة وقطاعات المجتمع والتي هي في الأساس ملك للمجتمع والأجيال القادمة، ويتطلب هذا الهدف إيجاد مقياس مناسب للأداء الاجتماعي.<sup>1</sup>

\_ تقييم الأداء الاجتماعي للمنظمة من خلال تحديد ما إذا كانت إستراتيجية المنظمة و أهدافها تتماشى مع الأولويات الاجتماعية من جهة، وطموح المنظمة للأفراد بتحقيق نسب معقولة من الأرباح من جهة أخرى.

\_ الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المنظمة والتي لها آثار اجتماعية .

\_ تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنظمة التي لا تشمل فقط على عناصر التكاليف والمنافع الخاصة والداخلية للمنظمة، وإنما أيضا تتضمن عناصر التكاليف الخارجية والتي لها تأثير على فئات المجتمع.<sup>2</sup>

\_ تسمح بالرقابة الفعالة، فهي تمكن من تتبع التكاليف و الإيرادات في النقاط التي يحدث فيها إنفاق التكاليف أو خلق الإيرادات لكل مركز مسؤولية.

\_ تساهم في تطبيق نظام الإدارة بالأهداف وذلك بالربط بين الموازنات التخطيطية وبين مراكز المسؤولية، وتقارن النتائج التي تم التوصل إليها بالأهداف التي تم تحديدها.<sup>3</sup>

## 2\_2\_3 الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي

الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي هو الطريقة التي بموجبها تستطيع المنظمة إعلام المجتمع بأطرافه المختلفة عن نشاطاتها المختلفة ذات المضامين الاجتماعية وتعتبر القوائم المالية أو التقارير الملحق بها أداة لتحقيق ذلك، ويجب أن يكون الإفصاح المحاسبي بأحد الأشكال التالية :

أ \_ **الإفصاح الكافي:** أي أن تشمل القوائم المالية والملاحظات والمعلومات الإضافية المرفقة بها كل المعلومات المتاحة المتعلقة بالمنظمة لتجّيب تضليل الأطراف المهتمة بالمنظمة، ويعد الإفصاح الكافي من أهم المبادئ الرئيسية لإعداد القوائم المالية.

1 - نوفان حامد محمد العليمات، " القياس المحاسبي لتكاليف أنشطة المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في القوائم المالية الختامية"، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2010، ص 32.

2 - يوسف محمود جربوع، "مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات"، مجلة الجامعة الإسلامية(سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 15، العدد الأول، غزة، 207، ص 246، 247.

3 - سعيد مخلد النعيمات، فارس جميل حسين، مرجع سبق ذكره، ص 318، 319.

ب \_ الإفصاح الكامل: أي أن يشمل الإفصاح على كافة المعلومات المحاسبية المتوفرة، مما يعني معه إظهار معلومات بكميات كبيرة، مما يؤدي إلى إغراق مستخدمي القوائم المالية بمعلومات قد لا تكون هناك حاجة إليها.

ج \_ الإفصاح العادل: ويتمثل بالإفصاح عن المعلومات بطريقة تضمن وصولها بنفس القدر إلى كافة المستفيدين دون تحيز إلى جهة معينة.<sup>1</sup>

## 2\_2\_3\_4 طرق الإفصاح عن التكاليف والمنافع الاجتماعية

يتم الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالتكاليف والمنافع الاجتماعية بإحدى الطريقتين التالي ذكرها:

- **طريقة الدمج:** وتقوم هذه الطريقة على دمج معلومات محاسبة المسؤولية الاجتماعية مع معلومات المحاسبة المالية ضمن قوائمها المالية (الميزانية وقائمة الدخل)، وتطبق بمفاهيم تتسجم مع مفاهيم المحاسبة المالية التقليدية مثل (مفهوم العمليات الاجتماعية، تكاليف اجتماعية، منافع اجتماعية... الخ)، كما أنها تفرض إمكانية القياس النقدي لظواهر وآثار المسؤولية الاجتماعية رغم صعوبة القياس بدقة وعدم إمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، كما أن عملية الدمج تعقد المعلومات وتؤثر عليها سلباً، ومنها طريقة العرض حسب قائمة العمليات الاقتصادية والاجتماعية (نموذج LINOWES وهو عبارة عن قائمة تعتمد على أسلوب القياس النقدي للتكاليف والمنافع الاجتماعية، حيث تعد بشكل دوري وبصورة منفصلة عن التقارير المالية التقليدية، ويطلق عليها اسم "قائمة النشاط الاقتصادي - الاجتماعي")، وتمثل هذه القائمة نتيجة المقابلة الزمنية للعمليات ذات التأثيرات الموجبة والسالبة في مجالات محاسبة المسؤولية الاجتماعية (مجال الموارد البشرية، مجال الموارد الطبيعية، مجال المنتج أو الخدمة) ثم يتم تقسيم كل مجال إلى تأثيرات موجبة أو سالبة.
- **طريقة الفصل:** وتشمل قائمة التأثيرات المالية (يعبر عنها حسب النموذج ESTES وهو عبارة عن قائمة يطلق عليها اسم "قائمة التأثيرات الاجتماعية") ما يلي :
  - . **تقارير وصفية:** تأخذ هذه الطريقة أسلوب الرقابة للأنشطة الاجتماعية للمنشأة حيث يتم تقييم وتحليل التكاليف والمنافع المتعلقة بتلك الأنشطة.
  - . **تقارير المدخلات:** وهي تقارير تفصح عن جانب التكاليف فقط لأثر أنشطة المسؤولية الاجتماعية

1 - ايمان بخلف ، محمد طرشي، " الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من منظور محاسبي"، المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية ووظائف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف ، ص 09.

**تقارير المدخلات والمخرجات:** وهي تقارير تفصح عن تكاليف ومنافع أنشطة المسؤولية الاجتماعية وتشمل معلومات عن النتائج التي يعتبرها القانون حد أدنى لتحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية، ومعلومات للحكومة عن مدى التزام المنشأة بمسئوليتها الاجتماعية، ومعلومات أخرى مثل معلومات عن المساهمات العامة والموارد البشرية.<sup>1</sup>

### 3\_ تدقيق المسؤولية الاجتماعية

وضعت المراجعة الاجتماعية أو التدقيق الاجتماعي بالأساس كوسيلة لجعل الأعمال أكثر مسؤولية أمام المجتمع، وكأسلوب لتوصيل الأثر غير الاقتصادي للأعمال الجيد والسيئ على حد سواء لأفراد المجتمع، وفي عصر العولمة أصبح التدقيق الاجتماعي وسيلة لوضع بعض التدابير المؤثرة على الشركات العاملة في المجتمعات المحلية، وفي السنوات الأخيرة تم توسيع نطاق التدقيق الاجتماعي ليشمل الدمج الأوسع لعمليات المحاسبة الاجتماعية، والتي تتضمن عملية إعداد مفصل لحساب التكاليف الاجتماعية والأهداف والأركان الرئيسية، ومن تبعات هذا التوجه أنه أصبح ينظر إلى المراجعة الاجتماعية بشكل متزايد على أنها أسلوب المنظمات الاجتماعي لتطبيق الإدارة الجيدة.

### 3\_1 مفهوم تدقيق المسؤولية الاجتماعية

من أجل الإلمام بمفهوم تدقيق المسؤولية الاجتماعية نتطرق إلى نشأة وتطور تدقيق المسؤولية الاجتماعية، وأهم التعريفات التي تناولت هذا الموضوع.

### 3\_1\_1 نشأة وتطور تدقيق المسؤولية الاجتماعية

أول من أشار إلى مصطلح التدقيق الاجتماعي في الولايات المتحدة الأمريكية هو Howard Bowen عام 1953، وأعيد استخدام المصطلح عام 1958 من قبل Blum Feed ، لكن كان مجال التدقيق الاجتماعي هنا يختص بالنواحي المتعلقة بالأفراد حتى عام 1992 حيث أصبحت الشركات تعد قائمة المحاسبة الأخلاقية، وعام 1995 تم تأسيس المعهد الدولي للمحاسبة الاجتماعية والأخلاقية لتنسيق المعلومات حول مختلف تطبيقات التدقيق الاجتماعي.

1 - علي عبد الله شاهين، "النظرية المحاسبية (إطار فكري تحليلي وتطبيقي)"، ط1، مطبعة آفاق، غزة ، ص ص 283284.

بدأ الاهتمام بالمراجعة الاجتماعية في بداية السبعينات، حيث اتجهت معظم الهيئات العلمية والمهنية المهمة بشؤون المحاسبة والتدقيق بالولايات المتحدة الأمريكية إلى الاهتمام بالموضوع في دراسة أجريت سنة 1977 تبين أنه من بين 500 شركة صناعية أفصحت 466 عن بيانات المسؤولية الاجتماعية أي بنسبة 92,8%، ومن بين 50 شركة تأمين أفصحت 36 منها أي بنسبة 72%، و 47 بنك من بين 50 بنك تجاري أي بنسبة 94,1%.

بعدها حصل ضغط شديد على المدققين لقبول فكرة المسؤولية بمعناها الواسع لإعلام مختلف الأطراف عن الأداء الاجتماعي للمؤسسات، ففي دراسة أجرتها الجمعية الأمريكية للمحاسبة صرح 73% من المستجوبين من محاسبين ومدققين خارجيين "أنهم مدركون لرغبة المجموعات المختلفة من المؤسسات لكي يمتد تدقيقهم إلى النشاطات الاجتماعية".

ففي أوروبا عامة وفرنسا خاصة كان ظهور التدقيق الاجتماعي من خلال سنة 1977 وهذا مع صدور القانون الذي ألزم المؤسسات بتقديم الميزانية الاجتماعية، مما جعل العديد منهم يقوم بتخطيط البعد الاجتماعي ووجد التدقيق الاجتماعي الاهتمام اللائق به.

وفي الجزائر بدأ الاهتمام بالموضوع من طرف بعض الباحثين والمهنيين بداية سنوات التسعينيات خلال فترة الإصلاحات الاقتصادية، مع ظهور ما يعرف باستقلالية المؤسسات وانفتاح الأسواق الوطنية على الأسواق الدولية، من خلال مفاوضات الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة، ومعاهدة الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، فقد تزايدت البحوث الأكاديمية حول الموضوع وظهر ما يعرف بالجمعية الجزائرية للتدقيق الاجتماعي الجزائري (AAAS) سنة 2005، غير أن التطبيقات الفعلية تبقى محتشمة وإن تمت فهي تتم في إطار المعايير الدولية ومن طرف مكاتب دولية وبمبالغ جد مكلفة.<sup>2</sup>

### 3\_1\_2 تعريف تدقيق المسؤولية الاجتماعية

قبل التطرق لمفهوم تدقيق المسؤولية الاجتماعية لابد من الوقوف على تعريف مصطلح التدقيق :

1 - مراد سكاك، "تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات"، مرجع سبق ذكره، ص 208.

2 - المرجع السابق، ص 208209.

. يعرف التدقيق على أنه: "هو فحص أنظمة الرقابة الداخلية والمستندات والحسابات والدفاتر الخاصة بالمشروع فحصا اقتصاديا منظما، بقصد الخروج برأي فني محايد عن مدى دلالة القوائم المالية عن الوضع المالي لذلك المشروع في نهاية فترة زمنية معلومة ومدى تصويرها لنتائج أعماله من ربح أو خسارة".<sup>1</sup>

ومنه فإن تدقيق المسؤولية الاجتماعية يعرف كما يلي:

\_ يعرف التدقيق الاجتماعي أو المراجعة الاجتماعية بأنها: "عملية تتكون من عدة إجراءات تهدف إلى تحقيق المطابقة بين الأعمال المنفذة بالمنظمة والإستراتيجية العامة لها، وكذلك المطابقة مع التشريعات النافذة والممارسة وفق طرق الإدارة الصحيحة".<sup>2</sup>

\_ كما يعرف بأنه: "عملية تقوم المؤسسة من خلالها بحساب أدائها الاجتماعي وعرضه على الأطراف المعنية، وذلك بفحص السجلات والبيانات والعمليات الداخلية وإجراءات المؤسسة فيما يتعلق بالأداء الاجتماعي، وتتم للتأكيد بشأن جودة وتحقيق أدائها الاجتماعي".<sup>3</sup>

\_ ويعرف أيضا بأنه: "مجموعة العمليات المطبقة على التسيير والعلاقات الفردية والجماعية داخل المنظمة والعلاقات بينها وبين الأطراف ذات المصلحة، وتكون هذه العمليات ممنهجة مستقلة وموثوقة للحصول على الأدلة لتقييم الوضعيات الملاحظة بموضوعية".<sup>4</sup>

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول بأن تدقيق المسؤولية الاجتماعية هو عبارة عن عملية للتقييم الاجتماعي من خلال فحص منتظم من طرف شخص مستقل ومختص، يقوم بجمع الأدلة والقرائن لتقييم أداء المؤسسة الاجتماعي ممثلا في البرامج والأنشطة، للتأكد من مدى التزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية في ضوء مجموعة معايير مقبولة ومعتمدة وملائمة، ثم تصبّ نتائج الفحص في شكل تقرير يوجّه للأطراف المعنية لمساعدتها في اتخاذ قراراتها ورسم سياستها.

### 3\_2 خصائص تدقيق المسؤولية الاجتماعية

هناك العديد من الخصائص التي تميز تدقيق المسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

1 - خالد أمين عبد الله، "علم تدقيق الحسابات الناحية النظرية والعلمية"، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000، ص 13.

2 - معجم المصطلحات الإدارية (انجليزي، عربي، فرنسي)، مرجع سبق ذكره، ص 822.

3 - مجموعة عمل شبكة (سيب) للأداء الاجتماعي، مرجع سبق ذكره.

4 Jaques Igalens et Jean-Marie peretti, *Audit social, Meilleures pratiques, Méthodes, Outils*, eyrolles édition, France, 2008, P 37 .



- أ \_ المقارنة: كل أنواع التدقيق تبنى على أساس إجراء المقارنات بواسطة معايير مختلفة.<sup>1</sup>
- ب \_ تعدد المنظور: أي توضيح آراء جميع الأطراف المعنية المشتركة في المؤسسة أو المتأثرة بها.
- ج \_ شاملة: تهدف إلى تقديم تقارير بشأن جميع الجوانب المادية للأداء الاجتماعي.
- د \_ دورية: تهدف إلى تقديم الحسابات الاجتماعية بشكل دوري.
- هـ \_ محققة: تضمن أن الحسابات الاجتماعية تمت مراجعتها من قبل مراجع اجتماعي مؤهل مستقل عن الإدارة، وبدون مكاسب في نتائج المراجعة.
- و \_ معلنة: تضمن الإفصاح عن الحسابات الاجتماعية للأطراف المعنية والمجتمع على نطاقه الواسع فيما يخص المساءلة والشفافية.
- ز \_ الاستقراء: الانطلاق من الملاحظة ثم الفرضيات للتوصل إلى نتائج وتوصيات لمعالجة الظواهر.
- ح \_ المنهجية: المدقق يقود مهمة التدقيق وفق منهجية عمل صارمة وفقاً لمراحل مترابطة تنطلق من تحديد الأهداف وجمع المعلومات وتحليلها، وصولاً إلى النتائج وتقديم التوصيات اللازمة لمعالجة الخلل أو تقوية الوضعيات الإيجابية.<sup>2</sup>
- كما يمكن أن نضيف مجموعة من الخصائص الأخرى لتدقيق المسؤولية الاجتماعية تشمل:
- \_ مجال التدخل الواسع الذي يخص البحث في العلاقات والارتباطات بين المؤسسة والأطراف ذات المصلحة من النواحي الاجتماعية.
- \_ في ظل ظروف وطبيعة المتغيرات الاجتماعية، لا يوجد ما يمنع المدقق عن المسؤولية الاجتماعية من استخدام مجموعة متنوعة من المقاييس الكمية والنوعية بما يتناسب والظروف الزمنية والمكانية للمؤسسة محل التدقيق ويلتزم الأهداف المتعلقة بالعملية.<sup>3</sup>

1 - مراد سكاك، "تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات"، مرجع سبق ذكره، ص 209 211.

2 - مجموعة عمل شبكة (سيب) للأداء الاجتماعي، مرجع سبق ذكره.

3 - مراد سكاك، "تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات"، مرجع سبق ذكره، ص 212.

\_ معظم المنظمات اليوم تعتمد على وظيفة التدقيق الاجتماعي في تعزيز نظام الرقابة على مواردها البشرية، واتساع نطاقه ليشمل إستراتيجية المنظمة والمسؤولية الاجتماعية، ويساعد على إيجاد الثغرات واقتراح الحلول وتنفيذ القرارات المتخذة ويعطي ضمان لكفاءة القرارات.<sup>1</sup>

### 3\_3 أهداف تدقيق المسؤولية الاجتماعية

يمكن الإشارة أولاً إلى أهداف التدقيق حسب تطورها التاريخي في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): أهداف التدقيق حسب تطورها التاريخي

المدة	الهدف من عملية التدقيق	مدى التدقيق	أهمية الرقابة الداخلية
قبل 1500	اكتشاف التلاعب والاختلاس	بالنقصيل	عدم الاعتراف بها
1850-1500	اكتشاف التلاعب والاختلاس	بالنقصيل	عدم الاعتراف بها
1900-1850	تحديد مدى سلامة وضعية التقرير والمركز المالي واكتشاف الأخطاء الكتابية	بعض الاختيارات ولكن الأساس هو المراجعة التفصيلية	عدم الاعتراف بها
1922-1905	تحديد مدى سلامة وضعية التقرير والمركز المالي واكتشاف الأخطاء الكتابية	بالنقصيل ومراجعة اختبارية	اعتراف سطحي
1940-1922	تحديد مدى سلامة وضعية التقرير والمركز المالي واكتشاف الأخطاء الكتابية	مراجعة اختبارية	بداية الاهتمام
1960-1940	تحديد مدى سلامة وضعية التقرير والمركز المالي	مراجعة اختبارية	اهتمام وتركيز قوي

المصدر: محمد سمير العبات، عبد الله هلال، "الأسس العلمية والعملية لمراجعة الحسابات"، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2008، ص 16.

وبعد ظهور التدقيق الاجتماعي أصبح الباحثون يرون أن الاهتمام به يلعب دوراً مهماً في تحقيق النجاح للمنظمات من خلال دمج الأهداف الاجتماعية جنباً إلى جنب مع الأهداف الاقتصادية بالإضافة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1 - مراد سكاك، "دور التدقيق الاجتماعي في بناء إستراتيجية المؤسسة"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011، ص 241.

\* إجراء فحص فني محايد للبيانات والمعلومات والبرامج والأنشطة الخاصة بالأداء الاجتماعي للمؤسسة للتحقق من صدق ودقة المعلومات التي تعبر عن المسؤولية الاجتماعية.

\* ترشيد القرارات الخاصة بأنشطة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، ورسم السياسات وتحديد النطاق الأمثل لتلك الأنشطة.

\* المساعدة في تحديد كل من المنافع والتكاليف الاجتماعية.

\* تشجيع الاهتمام بالأنشطة ذات المضمون الاجتماعي.

\* الاستجابة للمطالب المتزايدة من أطراف المجتمع للحصول على معلومات دقيقة يمكن الاعتماد عليها عن الأداء الاجتماعي للمشروعات الاقتصادية.<sup>1</sup>

\* مد المسيرين أثناء التنفيذ الفعّال لمهامهم بالمعلومات الخاصة بالتحليل والتقييم والتوصيات المتعلقة بنشاطات تسيير الموارد البشرية، للتأثير على العامل البشري داخل المنظمة.

\* رفع فعالية أداء الأفراد بدراسة الحالة الاجتماعية للمؤسسة لتحديد العقبات والعراقيل والانحرافات.

\* يسمح للمنظمة بالإشراف وتوجيه وفهم العلاقة بين النواحي التجارية والاجتماعية والبيئية.

\* يسمح لممولي المنظمة ومقرضيها وجمهورها (عمالها وعمالها وموظفيها والمجتمع) بالحكم على ما إذا كانت هذه المنظمة قد حققت قيمة مضافة من الناحية الاجتماعية والثقافية والبيئية.<sup>2</sup>

### 3\_4 المجالات التي يغطيها تدقيق المسؤولية الاجتماعية

هناك ثلاثة مستويات يمكن أن نحددها لممارسة التشخيص الاجتماعي وهي:

#### أولاً: المستوى الوظيفي الإداري

هنا التدقيق يخص التسيير الوظيفي اليومي، أي الهدف منه هو تفادي الأخطار من خلال التحصل على النتائج والتوصيات الفورية والعاجلة فهو تدقيق قصير الأجل حيث يمس فحص المعلومات المتاحة عن طريق اختبار مصداقيتها وطرق تحليلها ومصادرها... الخ، وما تجدر الإشارة إليه هو اعتماد التدقيق الاجتماعي

1 - أحمد فيصل خالد الحايك وآخرون، "التدقيق الاجتماعي الداخلي مجالاته ومحددات تطبيقه من قبل المدققين الداخليين (دراسة تحليلية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية)"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد الأول، يناير 2015، ص 238.

2 - خيرة زقيب وآخرون، مرجع سبق ذكره.

على ما يسمى بالمعطيات الاجتماعية، كما يدرس مدى مطابقة الإجراءات والأنظمة والتشريعات المفروضة على المؤسسة أو ما يعرف بتدقيق المطابقة، ويتدخل في عمليات انسياب المعلومات وإعلان المعلومات وطرق الاتصال داخل المؤسسة ومسك السجلات الإلزامية.<sup>1</sup>

### ثانياً: مستوى التسيير الإجرائي

يقوم بمراقبة وضع البرامج الاجتماعية حيز التنفيذ ومعرفة صحة تطبيق الإجراءات الاجتماعية ومدى ملاءمتها مع الأهداف المسطرة، ودرجة قدرة الأفراد للوصول إلى النتائج المحددة، كما يهدف التدقيق في هذا المستوى على السهر من أجل إعطاء حركية وديناميكية لوظيفة تسيير الموارد البشرية في تحقيق القيادة المثلى من خلال قياس التأثيرات الممكنة وتقييم آثارها على المؤسسة فهو حقا يشكل تدقيق الفعالية الاجتماعية للمؤسسة.

### ثالثاً: المستوى الاستراتيجي القيادي

يهدف التدقيق هنا إلى المساهمة في وضع السياسات في المجال الاجتماعي وتحديد البرامج المتوسطة والطويلة المدى كما يسمح بالاندماج ضمن مراحل التخطيط العام للمؤسسة.<sup>2</sup>

ويكون من خلال فحص تسطير الأهداف والتناسق الداخلي لها، مدى تنظيم نوعية الأفراد وكميتهم، وكذلك فحص مدى إدماج الأهداف الخاصة بالأفراد مع الأهداف العامة بالنظر إلى الإمكانيات الداخلية والخارجية للمؤسسة.<sup>3</sup>

## 3\_5 مزايا تدقيق المسؤولية الاجتماعية

يتيح تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحقيق العديد من المزايا نذكر منها:

✓ يسمح تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة بالإشراف الفعّال وتوجيه الأداء، وفهم العلاقة بين النواحي التجارية والاجتماعية، وفهم تكلفة ومضامين الآثار البيئية والاجتماعية والثقافية لنشاطها للاختيار ما بين الأولويات، وتعديل التطبيق في ظل النتائج المستخلصة.

1 - فارس هباش، مراد سكاك، " دور التدقيق الاجتماعي في إطار الحوكمة المسؤولة اجتماعيا في ظل الانفتاح الخارجي"، الملتقى العلمي الدولي حول "الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة المالية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، أيام 21/20 أكتوبر 2009.

2 - فارس هباش، مراد سكاك، مرجع سبق ذكره.

3 - خيرة زقيب وآخرون، مرجع سبق ذكره.

- ✓ يمكن المؤسسة من التقرير عن أدائها وانجازاتها الاجتماعية بطريقة موثقة بدلا من الروايات والمزاعم.
- ✓ يمكن المؤسسة من تحسين أدائها الاجتماعي سنة بعد أخرى بطريقة ضمنية تشاركية واضحة وقابلة للقياس.
- ✓ يسمح للأطراف المهتمة بالحكم على مدى تحقيق المؤسسة للقيم المضافة الاجتماعية الثقافية والبيئية.
- ✓ يساعد في التخطيط الاستراتيجي بإيجاد التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية.
- ✓ التحكم في الأخطار بالتزام المؤسسة بمسؤوليتها الاجتماعية للحصول على الإشهاد المعياري.
- ✓ إبداء رأي فني محايد حول المعلومات والقوائم التي تصدر عن المؤسسة والإفصاح الاجتماعي.<sup>1</sup>
- ✓ تعزيز سمعة المؤسسة من خلال إظهار أدائها الاجتماعي والتزامها بالأهداف الاجتماعية، وبذلك تحصل المؤسسة على مكاسب سياسية لدى الأطراف المعنية.
- ✓ تنبيه مجلس الإدارة باتجاهات الأطراف المعنية، حيث تقدم اتجاهات الأطراف المعنية فرصا وتهديدات يجب تناولها من أجل تعزيز الأداء الاجتماعي والمالي مع تجنب الوقوع في أخطاء العلاقات العامة التي تدمر السمعة.
- ✓ تحسين الأداء المالي، فالمعلومات الناتجة عن تدقيق المسؤولية الاجتماعية تزيد من قدرة المنظمة على إدارة الاحتياجات المختلفة للأطراف المعنية وتحديد التهديدات والفرص، مع تزويد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لتحديد وتنفيذ التنسيق بين الاعتبارات المالية والاجتماعية.<sup>2</sup>

### 3\_6 القائمون على عملية التدقيق الاجتماعي

يتولى المدقق الاجتماعي (مقدم الاعتماد) مسؤولية تنفيذ عملية التدقيق الاجتماعي سواء بمفرده أو مع مجموعة مراجعين اجتماعيين آخرين كجزء من فريق للمراجعة الاجتماعية، حيث يجب أن تتوفر لدى المدقق الاجتماعي مجموعة من الخصائص نخصها بالذكر كما يلي:

\* الحياد والاستقلالية: يجب أن لا يكون للمدقق الاجتماعي مصلحة في نتيجة التدقيق ويكون مستقل عن الإدارة.

1 - مراد سكاك، "تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات"، مرجع سبق ذكره، ص ص 112 113.  
2 - مجموعة عمل شبكة (سيب) للأداء الاجتماعي، مرجع سبق ذكره.

\* لديه خبرة في التدقيق الاجتماعي: يجب أن يكون المدقق الاجتماعي شخص متخصص في إجراء المراجعات الاجتماعية من خلال التدريب الملائم والخبرات.

\* الحساسية و التشكك الصحي: التدقيق الاجتماعي هو فن أكثر من كونه علم لذلك تتطلب شخص غير راغب في قبول الأمور بشكلها السطحي، وتتوافر لديه القدرة على البحث بعمق للوصول إلى ما وراء الصورة السطحية.

\* القدرة على فهم البرامج وسياقها الاجتماعي على نطاقها الأوسع: يجب أن يكون المدقق الاجتماعي الفاعل راغب وقادر على دراسة مجموعة من المصادر والمفاهيم لرسم صورة شاملة للأداء الاجتماعي.

تلجأ المؤسسة للمدقق الاجتماعي عند حاجتها لتدقيق أدائها الاجتماعي، فالمدقق الاجتماعي فرد لديه المعارف والمهارات اللازمة للقيام بعملية التدقيق الاجتماعي ويستعمل في ذلك بعض الأدوات مثل الاستبيانات، شبكة التحليل، الميزانية الاجتماعية ومختلف الوثائق والملفات التي تساعده في انجاز مهمته، ونجد نوعان من المدقق الاجتماعي:

### أولاً : مدقق اجتماعي داخلي

بعض المؤسسات تفضل اللجوء إلى المدققين الداخليين، وهي في هذه الحالة تقوم بتحمل مسؤولية تكوين مدققيها حسب تخصصاتهم، حتى يتسنى لهم القيام بعملية التدقيق على أكمل وجه.<sup>1</sup>

فالمراجعة الداخلية هي الفحص المنظم للمشروع ودفاتره وسجلاته بواسطة جهة داخلية أو مراجعين

تابعين كموظفين للمشروع، ولعل السبب في نشأة هذا النوع من المراجعة يرجع أساساً إلى كبر حجم المشروعات وتعدد وتنوع عملياتها المالية وكذا الابتعاد التدريجي للإدارة العليا للمشروع عن تفاصيل تنفيذ السياسات والخطط الموضوعية، الأمر الذي استلزم وجود إدارة وقائية ورقابية تضمن التحقق من عمليات المشروع وجديتها فور حدوثها.

ويهدف هذا النوع من المراجعة إلى تحقيق أكبر كفاية إدارية وإنتاجية ممكنة للمشروع عن طريق محو الإسراف واكتشاف أخطاء التلاعب في الحسابات والتأكد من صحة البيانات التي تقدم للإدارة لتسترشد بها في رسم خططها واتخاذ قراراتها ومراقبة تنفيذها، إلا أن وجود قسم إدارة داخلية للمراجعة بالمؤسسة لا يغني

<sup>1</sup> <http://fr.scribd.com/doc/215434024> le : 08/04/2018 12 :31

عن تكليف المراجع الخارجي بفحص ومراجعة حسابات، فالطريقة التي ينفذ بها المراجع الداخلي عمله تختلف عن الطريقة التي يتبعها المراجع الخارجي.

### مهام ومسؤوليات المدقق الاجتماعي الداخلي:

- 1\_ التأكد من مدى التزام المنشأة بالقوانين والتشريعات الاجتماعية والبيئية.
  - 2\_ توفير معلومات للإدارة عن الممارسات الاجتماعية والبيئية للمنشأة لكي تتمكن الإدارة من الوفاء بمسؤوليتها واتخاذ القرارات المناسبة.
  - 3\_ الحكم على ما إذا كانت المنشأة قد حققت قيمة مضافة من الناحية الاجتماعية والقافية والبيئية التي قامت لتحقيقها.
  - 4\_ تصميم نظام للمحافظة على البيئة وحمايتها من الأضرار التي تسببها المنشأة نتيجة مزاولة نشاطها.
  - 5\_ تقييم الممارسات الاجتماعية المتبعة من قبل المنشأة والعمل على تطويرها باستمرار.
  - 6\_ التأكد من أن القرارات والممارسات الاجتماعية التي تتخذها المنشأة تستند إلى حقائق.
- وقد تواجه المدقق الاجتماعي الداخلي مجموعة من الصعوبات عند القيام بالتدقيق نذكرها كما يلي:
- \* عدم وجود معايير تدقيق محددة للقيام بعملية التدقيق الاجتماعي، وكذلك عدم وجود إفصاح كافي عن البيانات الاجتماعية في القوائم المالية المنشورة للمنشآت.
  - \* عدم وجود مدققين داخليين مؤهلين وكذلك لا يملكون معارف وخبرات متخصصة في هذا المجال.
  - \* عدم قناعة الإدارة العليا في المنشآت بأهمية هذا التدقيق.
  - \* عدم رغبة الإدارة في إصدار تقارير منفصلة عن الأداء الاجتماعي.<sup>1</sup>

### ثانياً: مدقق اجتماعي خارجي

يقوم بعملية التدقيق هنا جهة مستقلة من خارج المؤسسة وقد تكون مكتب من مكاتب المحاسبة والمراجعة بالنسبة لمؤسسات القطاع الخاص والجهاز المركزي بالنسبة للقطاع العام، حيث أن الوظيفة الأساسية للمراجع

1 - أحمد فيصل خالد الحايك وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 240 241.

الخارجي هي فحص مستندي لدفاتر وسجلات المؤسسة فحصا فنيا دقيقا ومحايدا للتحقق من أنها قد تمت فعلا في إطار إجراءات سليمة وصحيحة تثبت جديتها.

عادة ما يكون تقرير المدقق الاجتماعي الخارجي موضع ثقة وتقدير لما يتمتع به من استقلال وحياد وعلم وخبرة ودراية وهو بالطبع مسؤول عما يتضمنه.

من أجل الحفاظ على أسرار المنظمة يجب على مدير إدارة الموارد البشرية اللجوء إلى مكتب يعرفه ويمكن أن يثق فيه، وكذلك من الأحسن أن يكون المدقق الاجتماعي الخارجي على علم بسياسة المنظمة وثقافتها بشكل دقيق، لكي يتوصل إلى نتائج جيدة.<sup>1</sup>

### 3\_7 خطوات عملية تدقيق المسؤولية الاجتماعية

تختلف خطوات تدقيق المسؤولية الاجتماعية من باحث إلى آخر فقد يلغي باحث ما خطوة في حين يزيد آخر خطوات معينة، لكن ما يلاحظ أن أغلب الدراسات ركزت على ثلاثة خطوات رئيسية هي:

#### 3\_7\_1 التشخيص الأولي

وهي المرحلة الأولى من مراحل التدقيق تهتم أساسا بالتعرف على المحددات الأساسية للسياسة العامة للمنظمة في مجال تسيير الموارد البشرية و تخص الخصائص المتعلقة بالبيئة الداخلية و الخارجية من معلومات عامة، تاريخية، فنية، تجارية، اقتصادية، مالية، محاسبية واجتماعية.

تكمن أهمية التحقيق الأولي في أن المدقق الاجتماعي يعتمد عليها في رسم الإطار الشامل لمهمته مجالات تدخله و المؤشرات الواجب استعمالها لقياس الانحرافات و ترتيبها حسب درجة خطورتها حتى يتم تحديد الأهداف الأساسية.

يقوم المدقق بجمع المعلومات اللازمة من جميع المصادر المتاحة لديه و التي تتلخص في مايلي:

#### أ\_ تجميع المعلومات من المصادر المكتوبة

يستعمل المدقق السجلات الموجودة و المتعلقة بتعداد الأفراد ، بمختلف العطل و الإجازات الممنوحة، الغياب عن العمل، الاستقالات المقدمة، الشكاوي، محاضر الاجتماعات، الملفات الفردية و القائمة بمختلف أنواعها... الخ، يمكن أيضا الاعتماد على بعض الوثائق الأخرى لأنها لا تقل أهمية عن سابقتها كالأنظمة

<sup>1</sup> [http:// research-ready.blogspot.com/2012/06/review-and-audit.html](http://research-ready.blogspot.com/2012/06/review-and-audit.html) le :08/04/2018 12 :40.



الداخلية، القوائم المقدمة للضمان الاجتماعي، المذكرات، التعليمات الخاصة بالتنظيم الداخلي للمؤسسة كما يمكن للمدقق الاعتماد على تقارير رقابة أو تدقيقات أنجزت سابقا إن وجدت.

### ب\_ الزيارة الميدانية للمؤسسة

للقوف على الصورة الحقيقية للمؤسسة لابد على المدقق أن يقوم بزيارة ميدانية للمؤسسة ليقف بنفسه على العوامل المادية المؤثرة، لأن ما يمكن أن يحمل إلى مسامحه و الحقيقة الفعلية قد يكونان متناقضان، مما يلزمه التنقل إلى أماكن ممارسة الأعمال من إدارات و مكاتب، ورشات العمل، الأروقة و المطاعم ومكاتب النقابة...الخ، وللزيارة أهمية كبيرة لأنها قد تشكل أحسن وأفضل إطار مرجعي للمدقق في وضع برنامج التدخل و التعرف على بعض الأخطار و النقائص كالاكتظاظ داخل المكاتب أو الورشات، وجود منافذ النجدة، وسائل مكافحة الحرائق، الإنارة النظافة و الأمن فكل هذه الأمور تلعب دور مهم في رفع الروح المعنوية لدى الأفراد.

### ج\_ المقابلات و المحادثات

تعتبر من بين الوسائل المحبذة لدى المدقق الاجتماعي، حيث يلجأ إليها في أغلب الأحيان ، لان التدقيق هو عملية الاستماع و الإصغاء إلى مختلف أفراد المنظمة. إن تسيير المحادثة يخضع إلى قدرة المدقق على تسجيل للنقاط المهمة و مقدرته على الاتصال مع المسؤولين و الأفراد مما يعكس على إحدى مقومات فاعلية التدقيق.

### 3 . 7 . 2 تحليل المعلومات

تعتبر عملية تحليل المعلومات المجمعة مرحلة ذات أهمية بالغة وواسعة لأن من خلالها سوف يتم قياس الظواهر و تسليط الضوء على مواطن القوة و الضعف و مختلف الاختلالات و الانحرافات الممكنة و تحديد درجة خطورتها و تحديد الفرص البديلة، يمزج فيها المدقق بين المنهج الكمي التحليلي والوصفي للبيانات الذي يعتمد على أدوات التحليل المختلفة لدراسة صدق الفرضيات كالتقنيات الإحصائية الرياضية والقياسية منها الأشكال والرسومات البيانية، يستعمل أيضا الأدوات الخاصة بالتدقيق الاجتماعي كالمؤشرات، الميزانية الاجتماعية إن وجدت، المعايير و المرجعيات ...الخ.

مع تنوع التقنيات الإحصائية و الوصفية وتعددتها و كذا تنوع المؤشرات المستعملة يفترض أن يكون

المدقق ولما بهذه الأدوات و أن يقوم باختيار التقنيات و المؤشرات الضرورية بما يتناسب مع الوسائل المتاحة لديه والأهداف المسطرة لعملية التدقيق.

حتى يكون لاستعمال المؤشرات دلالة يجب مقارنتها بقيم معيارية لاستخراج الانحرافات و العملية التي يستعملها المدقق في هذا المجال تعتمد على مبدئين في التحليل:

-الاستقراء: أي استعمال التحليل التجريبي الجزئي و تعميم ذلك على الكل.

-ترجمة المعلومات النوعية إلى كمية من خلال الطرق الإحصائية<sup>1</sup>.

### 3.7.3 عرض النتائج وتقديم التوصيات

تكتسي مرحلة عرض النتائج هي الأخرى أهمية كبرى باعتبارها ثمرة الأعمال التي قام المدقق بها، ومن خلالها يتم عرض مراحل العمل و تحديد نقاط القوة و نقاط الضعف أي الاختلالات التي لاحظها وشخص أسبابها من خلال مختلف تدخلاته و عرض أسباب هذه الاختلالات و التوصيات و التوجيهات التي قد يدلي بها لعلاج النقائص.

يتم عرض النتائج ضمن ملف يطلق عليه تقرير التدقيق و الهدف منه إعلام المسؤولين و لفت انتباههم إلى ضرورة اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، لذلك و جب الالتزام بمجموعة من شروط الشكل والمضمون في تحريره، وتتمثل هذه الشروط في:

#### أ\_ التقرير النهائي للتدقيق

تكون النهاية الطبيعية لأية مهمة للتدقيق الاجتماعي تحرير التقرير الشامل للعملية، و يتم تسليمه للإدارة أو لطالب عملية التدقيق كأن يكون جهاز الإدارة العامة ، الجمعية العامة للمساهمين أو البنوك، لذا لا بد من الالتزام بمبادئ الموضوعية ، الدقة و الوضوح في عملية تحرير.

كما أن التقرير يجب أن يكون بناء و موضوعيا بحيث يتم تحديد مختلف التطورات الممكنة للظواهر، ويكون آني، أي أهميته تظهر من خلال استعماله أي يتم تقديم النتائج للإدارة من أجل اتخاذ التدابير المناسبة في الوقت المناسب لتصحيح الأوضاع.

1 - مراد سكاك، " التدقيق الاجتماعي الداخلي كمنهج علمي تطبيقي واستراتيجي في تحسين أداء الموارد البشرية"، الملتقى العلمي الدولي حول "الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة المالية" كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، أكتوبر 2009.

## ب\_ شكل التقرير

يتكون شكل التقرير مما يلي:

- مقدمة : تتضمن نبذة عن المؤسسة و تحديد المضمون الإداري ، القانوني و الاقتصادي الذي تقام فيه المهمة.
- ذكر و بكل صراحة الجهة الطالبة للقيام بالعملية.
- وصف الهدف من التدقيق الاجتماعي.
- تحديد مجال التدقيق الاجتماعي.
- ذكر الظروف المساعدة والمعركة للقيام بالمهمة.
- تقييم وتشخيص الوضعية الاجتماعية.
- تقديم التوصيات: تعكس التوصيات بشكل كبير المقدر المنهجية، العلمية و العملية للمدقق في إعطاء الحلول للمعضلات المعينة.
- ملاحق تدعم النتائج.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - مراد سكاك، " التدقيق الاجتماعي الداخلي كمنهج علمي تطبيقي واستراتيجي في تحسين أداء الموارد البشرية"، مرجع سبق ذكره.

## خلاصة

من خلال ما سبق ذكره تم التوصل إلى أن المسؤولية الاجتماعية تحظى بحيز ومساحة كبيرة من الأهمية على جميع الأصعدة والمجالات، كما تحظى باهتمام رفيع المستوى من قبل منظمات الأعمال لكونها تعمل على تحسين مستوى المعيشة والارتقاء برفاهية المجتمع، ويمكن لأي منظمة أن تحاول تعزيز فرص نجاحها من خلال زيادة الاهتمام بعرض الدور الاجتماعي.

يمكن تعريف المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام المؤسسة بمجموعة من الأنشطة والتي من شأنها أن تؤثر على رفاهية المجتمع وتساهم في حل مشكلاته، كما تدعم مختلف المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي والتعليمي و الصحي.

تشتمل المؤسسة الاجتماعية على مجموعة من الأبعاد تتمثل في البعد الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، والإنساني، ولكل بعد أهمية بالغة سواء بالنسبة للمؤسسة، أو المجتمع، أو الدولة ككل.

تتيح عملية تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة العديد من مزايا، نجد من بينها المساعدة في التخطيط الاستراتيجي بإيجاد التوازن اللازم بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، كما تتيح للمؤسسة الإفصاح عن أدائها الاجتماعي بطريقة موثوقة تسمح للأطراف المهتمة بالحكم على مدى تحقيق المؤسسة للقيم المضافة سواء كانت اجتماعية، ثقافية، اقتصادية، أو بيئية.

**تمهيد**

تحتل المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال في الوقت الراهن مكانة كبيرة ضمن اهتمامات المؤسسة والمجتمع والمفكرين على حد سواء، حيث أصبحت إدارة المؤسسة مضطرة للتسليم بمسؤوليتها الاجتماعية إلى جانب مسؤوليتها الاقتصادية، إذ لم يعد هدفها يقتصر على تحقيق الربح من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وبأقل التكاليف الممكنة، بل تعداه إلى تحقيق أهداف أخرى ومن بين هذه الأهداف نجد الأهداف الاجتماعية والذي يقتضي تحقيقها وضع خطط وسياسات وبرامج كفيلة برسم طريق واضح ودقيق عن كيفية إدارة مواردها ومتابعة نتائج أعمالها في المجال الاجتماعي، ومن تم وضع نظام رقابي يكشف الانحرافات ومختلف العراقيل التي تواجهها والسبل اللازمة لمعالجتها في الوقت المناسب، وهذا في إطار تدقيق مسؤوليتها الاجتماعية، بما يضمن أن العمليات المتبعة والقرارات المتخذة مراقبة بصفة جيدة، وتساهم في تحقيق مختلف أهداف المؤسسة.

## 1\_ الأصول النظرية للمسؤولية الاجتماعية

من أجل الإحاطة بمختلف جوانب المسؤولية الاجتماعية تطرقنا في هذا الجزء من الدراسة إلى تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية، تعريفها، أهم النظريات المفسرة لها، المسؤولية الاجتماعية في ظل مختلف الأنظمة، مبادئ وأنماط المسؤولية الاجتماعية، أبعاده وأهمية المسؤولية الاجتماعية، وطبيعتها وعناصرها.

### 1-1- تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية

إن المتتبع لتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية يستطيع أن يلمس تغيرات مهمة وإضافات نوعية أدت إلى إثراء هذا المفهوم عبر الزمن، وبالتالي فإن محاولتنا لتتبع نضوج مفهوم المسؤولية الاجتماعية على ما هي عليه اليوم هي رصد لأبرز حالات الانتقال بالمفهوم من الحالة الآتية العملية إلى الاستجابة الإستراتيجية ومن الجزئية الضيقة إلى الشمولية الواسعة.

نرصد أبرز مراحل التطورات التي مرت بها المسؤولية الاجتماعية عبر الأزمنة المتعاقبة فيما يلي:

### 1\_1\_1 مرحلة الثورة الصناعية والإدارة العلمية

تمثل الثورة الصناعية حدثاً بارزاً في الحياة الإنسانية، حيث تم استخدام المخترعات العلمية في منظمات الأعمال التي كانت في حينها مركزة الجهود على تحسين أدائها الاقتصادي من منظور الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل ومحاولة جني أكبر كمية ممكنة من الأرباح ليعاد قسم منها في التوسع أو إنشاء مصانع جديدة.

في هذه المرحلة كان هناك استغلال غير اعتيادي لجهود العاملين والموارد البشرية بشكل عام فالأطفال والنساء وعموم العاملين يعملون لساعات طويلة في ظل ظروف عمل قاسية و أجور متدنية ونسنتج من هنا أن المستفيدين بالدرجة الأساس هم المالكون ولا اهتمام بالعاملين أو بالمجتمع، كذلك لم يكن هناك أي وعي بيئي لأن الثورة الصناعية كانت في بدايتها، وأن وفرة المياه والمساحات الشاسعة والموارد الطبيعية غير المستغلة لم تثر انتباه المجتمع إلى خطورة التلوث والمشاكل البيئية الأخرى، وبدافع زيادة كفاءة استغلال الموارد وخصوصاً القوى العاملة اندفع البعض من رجال الأعمال والمالكين للمصانع لدراسة كيفية تحسين إنتاجية العاملين عن طريق دراسة الوقت والحركة وطريقة انجاز العمل الأفضل مع التركيز على تحفيز العاملين بالوسائل المادية، وذلك من خلال تحسين الأجور المدفوعة للعاملين ولكن مقابل جهد كبير يبذلونه

لإعطاء إنتاج أكبر. هنا نستطيع القول أن إدارات المنظمة قد وعت جانبا بسيطا من المسؤولية الاجتماعية تجسد في تحسين أجور العاملين.<sup>1</sup>

### 1\_1\_2 مرحلة العلاقات الإنسانية وتجارب هوثون

بدأ هنا الاهتمام بالعاملين بسبب تزايد استغلالهم وإصابات العمل الكثيرة والوفيات الناتجة عنها وكذلك تشغيل الأطفال والنساء في ظل ظروف مزرية، مما أدى إلى بروز تيارات تطالب بتحسين وإعادة النظر في ظروف العمل.

أجريت دراسات (تجارب مصانع هوثون) لمعرفة تأثير الاهتمام بالعاملين على إنتاجية الأفراد وذلك بتوفير ظروف مادية أفضل لزيادة الإنتاج ومن ثم زيادة أرباح المالكين.

من هنا نجد أن المسؤولية الأساسية للمؤسسة هي المسؤولية الاجتماعية الداخلية التي تسعى من خلالها لتوفير ظروف عمل ملائمة، الأمر الذي أدى إلى الاهتمام المتزايد بضرورة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الخارجية المرتبطة بالبيئة، الزبائن، الموردين... الخ، فالمسؤولية الاجتماعية هي كل ما يحقق الربح الملائم الذي يحقق المصلحة الذاتية ومصالح الأطراف الأخرى.<sup>2</sup>

### 1\_1\_3 مرحلة ظهور خطوط الإنتاج وتضخم حجم المنشآت

إن التطورات التي ادخلها هنري فورد بابتكاره لخط الإنتاج الذي ترتب عليه إنتاج كميات كبيرة من السيارات أدى إلى تضخم حجم الشركات الصناعية وزيادة عدد العاملين بها، ولقد استخدمت خطوط الإنتاج في بداية ظهورها عددا كبيرا من الأحداث وصغار السن وذلك لسهولة أداء العمل، حيث يتخصص العامل بجزء بسيط جدا من العمل ولا يحتاج إلى تدريب طويل لكي يتقنه، إن هذا الأمر يعني عدم مراعاة للمسؤولية الاجتماعية للمنشأة الصناعية، فضلا عن بداية حصول تلوث في الجو نتيجة الأعداد الكبيرة من السيارات التي بدأت تجوب شوارع المدن خصوصا وان نوعية الوقود المستخدم كانت منخفضة الجودة والغازات المنبعثة من احتراقها تحمل الكثير من الملوثات للجو، كذلك لا ننسى بداية الاستنزاف الموسع للموارد الطبيعية كالغابات وغيرها.

<sup>1</sup>. طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)"، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص ص 55، 56.

<sup>2</sup>. ثامر ياسر البكري، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2001، ص 20.

**1\_1\_4 مرحلة تأثير الأفكار الاشتراكية**

تعد الأفكار الاشتراكية و الشيوعية من العلامات البارزة التي دفعت منشآت الأعمال في الغرب إلى تبني الكثير من عناصر المسؤولية الاجتماعية التي تخص المستفيدين باختلاف أنواعهم، فبالنسبة للعاملين وما يتعلق بظروف العمل والتقاعد والضمان الاجتماعي وإصابات العمل والاستقرار الوظيفي كانت من أبرز المطالب التي ينادي بها العاملون في الغرب، وإن كان بعضها اعتمدته بعض الشركات الأمريكية قبل ظهور الأفكار الاشتراكية والشيوعية.

إن التطور الأهم في هذه المرحلة يتجلى في كون الأفكار الاشتراكية ما هي إلا تحدي للمشاريع الخاصة بضرورة تحمل مسؤولية تجاه أطراف أخرى إضافة إلى المالكين.

**1\_1\_5 مرحلة الكساد الاقتصادي الكبير والنظرية الكينزية**

إن إهمال إدارات المنظمات الصناعية لبعض مسؤولياتها تجاه أطراف متعددة من المستفيدين جعلها في تضاد مع مصالح هؤلاء، بحيث أن هدفها كان تسويق أكبر كمية من المنتجات دون الأخذ بعين الاعتبار المستهلك ومصالحه المتعددة، وأن حصول الكساد العالمي الكبير وانهيار الشركات الصناعية وتسريح آلاف العمال الذين وجدوا أنفسهم فجأة دون دخل يعيشون منه، أدى إلى اضطرابات كثيرة نجم عنها دعوات مهمة لتدخل الدولة لحماية مصالح العاملين وإيجاد فرص عمل بديلة لهم، كذلك من العلامات البارزة هنا تظهر دعوة كينز ونظريته الشهيرة بوجود تدخل الدولة بحد معقول لإعادة التوازن الاقتصادي. إن هذه الدعوات والكساد الكبير فضلا عن تأثير الأفكار الاشتراكية التي بدأت تنتشر ويطلع عليها الناس بشكل واسع كل هذا أدى إلى بناء أرضية صلبة للتوجهات الأولى لتأصيل أفكار جديدة وتحديد عناصر المسؤولية الاجتماعية.<sup>1</sup>

**1\_1\_6 مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية والتوسع الصناعي**

تعد هذه المرحلة من المراحل الحاسمة في انطلاق مفهوم المسؤولية الاجتماعية بصورته الحديثة حيث أن الحربان العالميتان الأولى والثانية اللتان شكلتا تجربة مهمة في تدخل الدولة في مجالات عديدة وتوجيه الاقتصاد في الدول المتحاربة، مما جعل تدخلها مسألة واردة في كل مجال يتم النشاط فيه وفق معايير مقبولة في فترة ما بعد الحرب، وهنا تعزز دور النقابات وتعالق أصواتها المطالبة بتحسين ظروف العمل وسن قوانين تحمي العاملين وتعزز مشاركتهم في مجالس الإدارة، مما أدى إلى تحديد حد أدنى للأجور، ونظم

<sup>1</sup>. طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 56، 57.



التامين الاجتماعي والصحي، وقوانين معالجة حوادث العمل، وظهور جمعيات حماية المستهلك، وهذا ما أدى إلى قفزة حقيقة في ضرورة تبني المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات وليس طرحا نظريا فقط.<sup>1</sup>

### 1\_1\_7 مرحلة المواجهات الواسعة بين الإدارة والنقابات

تتسم هذه المرحلة بتعاظم قوة النقابات وزيادة تأثيرها في قرارات المنظمات بشكل عام من خلال تزايد عدد الإضرابات وتعرض كثير من الأعمال إلى خسائر كبيرة بسببها، فقد ساهمت في تعزيز المسار الديمقراطي وزيادة في مكاسب العاملين في مختلف الدول، فضلا عن التطور في وسائل الاتصال التي أسهمت في توعية الناس في دول أخرى، وساعدت في نشر سريع لأخبار المكتسبات التي تحققت النقابات العالمية في بعض الدول مثل بريطانيا وألمانيا، مما أدى إلى تعميق الوعي بالمسؤولية الاجتماعية، كما أن دعوات المطالبة بحماية البيئة ونشر الوعي البيئي وإدراك الناس للتلوث الحاصل جراء العمليات الصناعية اتسعت بشكل كبير، كذلك بدأت المطالبة بتحسين نوعية الوقود لتخفيف التلوث الناتج عن احتراقه، أيضا تميزت هذه المرحلة بكثرة القضايا المرفوعة أمام المحاكم لأسباب تتعلق بجوانب مهمة من الانتهاكات المفترضة التي تحصل من قبل منظمات الأعمال اتجاه المستهلكين سواء كانت بسبب عدم صلاحية المنتجات، أو عدم جودتها من وجهة نظر المستهلك، أو قضايا التسمم الغذائي، وإصابات العمل والانتهاكات البيئية المختلفة.

### 1\_1\_8 مرحلة القوانين والمدونات الأخلاقية

تجسدت النداءات والاحتجاجات في المراحل السابقة بشكل قوانين ورسائل أخلاقية بدأت منشآت الأعمال بصياغتها وتبني بنودها، وبدأت الأهداف الاجتماعية والاستعداد للالتزام بالقيم الأخلاقية بالظهور في شعارات منظمات الأعمال ورسالاتها بشكل سريع ووافقت للنظر.

نجد أن المنظمات سواء منها الصناعية أو ذات الإنتاج الخدمي قد بدأت بتوعية العاملين بالقواعد والضوابط السارية في المنشأة والمتعلقة بالاهتمام بالجوانب الأخلاقية والاجتماعية، وأهمها ما يتعلق بالمرأة العاملة وحمايتها من التحرش الجنسي وغيرها من الانتهاكات.

<sup>1</sup>. نجم عبود نجم، "أخلاقيات الإدارة في عالم متغير"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص 125.

نشير هنا لظهور حقل جديد في المحاسبة وهو محاسبة المسؤولية الاجتماعية حيث كثرت الدراسات التي ربطت تبني المسؤولية الاجتماعية بالأداء المالي للمنشآت، وكذلك تطوير مقاييس للأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال.<sup>1</sup>

### 9\_1\_1 مرحلة جماعات الضغط

برزت هذه الجماعات بشكلها الأولي في مراحل سابقة ولكنها أصبحت في العقود الأخيرة قوة لا يستهان بها من حيث تأثيرها في قرارات منظمات الأعمال، فتمثل جماعات الضغط مصالح شريحة واسعة من المستفيدين ومن أمثلتها جماعات حماية المستهلك، جماعات حماية البيئة والمحافظة عليها، جمعية أطباء بلا حدود، محامين بلا حدود، جماعات الدفاع عن حقوق المرأة، جمعيات الدفاع عن حقوق الطفل، وجمعيات السلام الأخضر وغيرها، إن تأثير هذه الجماعات يتجلى في تحريكها لمشاعر الجمهور المساند لها وفرض خيارها لكي تؤخذ بعين الاعتبار من قبل المنظمات مباشرة أو بشكل ضغط على الحكومات وبالتالي ينعكس على المنظمات بشكل غير مباشر. أصبحت المسؤولية الاجتماعية في هذه المرحلة أكثر نضجا كفكرة نظرية وأقوى حضورا على أرض الواقع كممارسة بحكم تطوير معايير واضحة ومؤشرات قياس كمية تطالب بها كثير من المنظمات الدولية خصوصا تلك التي تهتم بما يسمى بالتنمية المستدامة.

### 10\_1\_1 مرحلة اقتصاد المعرفة وعصر المعلوماتية

تنتم هذه المرحلة بتغير طبيعة الاقتصاد وبروز ظواهر مثل العولمة والخصخصة وانتشار شبكات المعلومات وازدهار صناعة تكنولوجيا المعلومات واتساع نمو قطاع الخدمات، إن هذه المظاهر تحمل في طياتها مخاوف حقيقية وذلك لتزايد سيطرة منظمات الأعمال العملاقة نتيجة لتخلي الحكومات عن دورها التقليدي في تقديم كثير من الخدمات بسبب اتساع نطاق ظاهرة الخصخصة وما حملته معها من تسريح للعاملين وتغير هيكل الاقتصاديات في دول العالم، وهنا لا بد من الإشارة إلى أن صناعة المعلوماتية وشبكة الانترنت قد ولدت قيما جديدة وجرائم جديدة كذلك، وأنواعا من الانتهاكات والتجاوزات التي ترتبط بالطبيعة الرقمية للاقتصاد الجديد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 58، 59.

<sup>2</sup>. المرجع السابق، ص ص 59، 60.

## 1\_2 تعريف المسؤولية الاجتماعية

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لم يتحدد أبعاده بدقة إلى يومنا هذا، بسبب أهميته المتزايدة يوماً بعد يوم، وكذلك كون المسؤولية الاجتماعية تركيب معقد وليس مفهوم مبسط قابل للقياس بمعايير عالمية أو إقليمية.

إذا لا يوجد تعريف واحد متفق عليه، وسنحاول ذكر بعض التعاريف التي تطرقت لموضوع المسؤولية الاجتماعية كما يلي:

## 1\_2\_1 تعريفات بعض كتاب الإدارة والاقتصاديين

عرف "دركر 1977 DRECKER" المسؤولية الاجتماعية " بأنها التزام منظمة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شرائح أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم".<sup>1</sup>

وعرفها "ستريير 1979 STRIER" بأنها " تمثيل لتوقعات المجتمع لمبادرات منظمات الأعمال في مجال المسؤولية التي تتحملها منظمات الأعمال تجاه المجتمع وبما يتجاوز الحد الأدنى من الإذعان للقانون وبصورة لا تضر بقيام منظمات الأعمال بوظائفها الأساسية للحصول على عائد مناسب من استثماراتها".<sup>2</sup>

ويرى "هولمز 1985 HOLMS" وجهة نظر أخرى للمسؤولية الاجتماعية حيث يعتبرها " التزام المشروع تجاه المجتمع المحيط به بالعمل على المساهمة في محاربة الفقر، وتحسين الخدمات الصحية ومحاربة التلوث، المحافظة على البيئة وخلق فرص عمل متكافئة والارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية والمساهمة في حل مشاكل الإسكان و المواصلات".<sup>3</sup>

ويرى " روبينز 1999 ROBBINS" أن " المسؤولية الاجتماعية تستند إلى اعتبارات أخلاقية مركزة على الأهداف بشكل التزامات بعيدة الأمد آخذة في الاعتبار مبادرات منظمة الأعمال الحقيقية للوفاء بهذه الالتزامات وبما يعزز صورتها في المجتمع".<sup>4</sup>

<sup>1</sup>. طاهر محسن الغالبي، نعمة عباس الخفاجي، "قراءات في الفكر الإداري المعاصر"، ط1، دار الباروزي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 289.

<sup>2</sup>. طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 49.

<sup>3</sup>. عبد الرزاق سالم الرحاحلة، "المسؤولية الاجتماعية"، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر، عمان، 2011، ص 112.

<sup>4</sup>. طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 49.

ويعرفها "هاورد و بون HOWARD,R, Bowen" في كتابه المشار إليه المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال "الالتزامات التي يتعين عليهم الوفاء بها فيما يتخذونه من قرارات تمس مقاصد المجتمع وقيمه العليا وتتفق مع ضمير المجتمع".<sup>1</sup>

ويعرفها "باسكيرو PASQUERO" بأنها "مجموع الالتزامات المطلوبة قانوناً أو المختارة طوعاً التي يجب أن تقوم بها المؤسسة لتعطي نموذجاً عن المواطنة الجيدة في بيئة معينة".<sup>2</sup>

أما الكتاب العرب فنرصد اتجاهين مختلفين في تعريفهم للمسؤولية الاجتماعية:<sup>3</sup>

الاتجاه الأول: اتجاه متأثر بأطروحات المدارس الغربية في معالجة المسؤولية الاجتماعية حيث يعرفها "حمدي حيا الله" بأنها "مسؤولية الفرد أمام مجتمعه"، ويوضح "عبد الرحمان بدوي" أنها "مسؤولية رب الأسرة أو السلطة بتوفير الصالح العام ويؤكد ذلك "عبد العزيز عزت" الذي يبين أن مصادر الإلزام بالمسؤولية الاجتماعية ممثل في السنن الاجتماعية والعادات والتقاليد والأعراف والقانون الوضعي.

الاتجاه الثاني: اتجاه متأثر بمساهمات المدرسة الاجتماعية في معالجة المسؤولية الاجتماعية وترجم هذا الاتجاه أستاذ علم النفس التربوي الدكتور "سيد عثمان"، الذي يرى أن مصدر الإلزام بالمسؤولية الاجتماعية ينبع من داخل الفرد ذاته لا من خارجه عكس ما جاء سابقاً.

## 1\_2\_2\_ تعريفات بعض الهيئات الدولية

عرفتها "المفوضية الأوروبية" على أنها "عملية توحيد الاعتبارات والاهتمامات البيئية والاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية مع أنشطتها وعملياتها وفعاليتها وتفاعلها مع ذوي المصلحة على أساس طوعي".

في حين عرفها "البنك الدولي" على أنها "التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع ككل ، لتحسين مستوى

<sup>1</sup> . وهيبه مقدم ، "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير ، جامعة وهران ، 2014/2013، ص 68.

<sup>2</sup> . عيسى نهوهد القلاري، "الاستثمار في الإعلام وتحديات المسؤولية الاجتماعية (النموذج اللبناني)"، ط 1، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت، 2013، ص 179.

<sup>3</sup> . محمد حسام الدين ، "المسؤولية الاجتماعية للصحافة"، ط 1 ، الدار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة، 2003، ص 48.

معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد تكون مدمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة".<sup>1</sup>

يعرفها "مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية UNCTAD" على أنها " إجراءات تدمج بموجبها منظمات الأعمال الشواغل الاجتماعية في سياستها وعملياتها المتصلة بأعمالها التجارية، ويشمل ذلك الشواغل البيئية والاقتصادية والاجتماعية، ويشكل الامتثال للقانون الحد الأدنى من الالتزام بالمعايير التي يتعين على منظمات الأعمال مراعاتها".<sup>2</sup>

### 1\_2\_3 تعريفات أخرى للمسؤولية الاجتماعية

يعرفها "معجم المصطلحات الإدارية" أنها حالة التزام المنظمة تجاه الأشخاص في المجتمع من غير المساهمين فيها وتجاه المجتمع ذاته وبما ينسجم مع الأعراف والتقاليد السائدة وبما يحافظ على البيئة والصحة وتوفير الوظائف وغيرها".<sup>3</sup>

كما تعرفها "مواصفة ايزو ISO 26000" الصادرة عن المنظمة العالمية للمعايرة بأنها " ترجمة لقراراتها ونشاطاتها تجاه المجتمع والبيئة من خلال تبني سلوك شفاف وأخلاقي".<sup>4</sup>

. يسهم في تحقيق التنمية المستدامة بما في ذلك الصحة والرفاه في المجتمع.

. يأخذ في الاعتبار توقعات أصحاب المصالح.

. يحترم القوانين السارية، ويتوافق مع المعايير الدولية.

. يدمج مع المنظمة ككل ويتم ممارسته وتطبيقه في مستويات الإدارة المختلفة".

يمكن القول من خلال التعاريف المختلفة السابقة أن المسؤولية الاجتماعية هي أداء منظمات الأعمال لالتزاماتها الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والأخلاقية والبيئية تجاه أصحاب المصلحة، ونذكر منهم:

<sup>1</sup> يحيى عبد اللاوي، مرجع سبق ذكره، ص 04.

<sup>2</sup> وهيبه مقدم، مرجع سبق ذكره، ص 72.

<sup>3</sup> معجم المصطلحات الإدارية (انجليزي، عربي، فرنسي)، إعداد فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، منشورات المنظمة

العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص 824.

<sup>4</sup> وهيبه مقدم، مرجع سبق ذكره، ص 72.

المساهمون، الموظفون، العملاء الموردون، الحكومة، والمجتمع بما يحتويه من أطراف فاعلة (منظمات المجتمع المدني، منظمات الأعمال الأخرى، الهيئات الحكومية...) والبيئة.

وتعد الالتزامات الاقتصادية والمتمثلة في الربح المادي واجبة التحقيق باعتبارها الهدف من إنشاء المنظمة، وكذلك الالتزامات القانونية واجبة التنفيذ لتجنب المتابعات القضائية، في حين الالتزامات الاجتماعية لا تملك قوة الالتزام لذلك تعد أعمالاً طوعية تعتمد بشكل أساسي على ثقافة المنظمة ودرجة وعيها بمسؤوليتها الاجتماعية.

وتتضمن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال عدة ممارسات من أهمها: تبني أساليب عمل أخلاقية والحفاظ على الحقوق، مراعاة أخلاقيات الأعمال وحقوق العمال، المنافسة الشريفة، محاربة الفساد والحفاظ على الموارد المختلفة وحماية البيئة، وتتعدى المسؤولية الاجتماعية ذلك لتشمل مساهمة المنظمات في الأعمال الخيرية وتوفير آليات فاعلة للتصدي للتحديات الاجتماعية القائمة ومحاولة إيجاد حلول لها. وتوفير الدعم من قبل إدارتها العليا و مجالس إدارتها من أجل التوصل إلى التنمية المستدامة في المجتمعات التي تعمل بها سواء محلياً أو عالمياً.<sup>1</sup>

### 1\_3 أهم النظريات المفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

إن المسؤولية الاجتماعية وضمن أبعاد منظمة الأعمال لا تختلف في المفهوم العام عن أخلاقيات الإدارة بصيغتها العامة، والمسؤولية الاجتماعية الكلية أو بمنظورها الشمولي الواسع تفيد بتعهد الإدارات لاختيار الفعل المناسب الذي من شأنه أن يسهم في تحقيق الرفاهية لعموم المجتمع والمنظمة على حد سواء.

لكن هذا المعنى في ظل السلوك الاجتماعي المتباين لأفراد المجتمع قد يشوبه الغموض والاختلاف في تحديد ماهية هذه التعهدات ومقدار الرفاهية المتحققة للمجتمع والمنظمة كذلك، لقد ظهرت كانعكاس لهذا الاختلاف توجهات أو مدارس فكرية إدارية تبنت مفهوم المسؤولية الاجتماعية الكلية من زوايا مختلفة يمكن تلخيصها بالآتي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. وهيبية مقدم، مرجع سبق ذكره، ص ص 74، 75.

<sup>2</sup>. ثامر البكري، "المسؤولية الاجتماعية واستدامة رأس المال الفكري بالإشارة إلى هجرة العقول العربية"، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، جامعة حسبية بن بوعلوي، الشلف، 2012، ص 5.

### 1\_3\_1 نظرية الأرباح PROFIT THEOREIS

تركز هذه النظرية على كون المسؤولية الاجتماعية الكلية تنحصر في حدود المنظمة التي تنصب في جوهرها نحو تعظيم الأرباح، وهذا المفهوم أول من تبناه هو المفكر الاقتصادي "ميلتون فريدمان Milton Friedman 1975" وليأتي من بعده ويتوجه استراتيجي كل من "بورتر و كرامر Porter & Kramer 2006" في مقالتهما المنشورة في مجلة "هارفارد بيزنس HARVARD BUSINESS" تحت عنوان " الإستراتيجية والمجتمع.. والعلاقة الوثيقة ما بين الميزة التنافسية والمسؤولية الاجتماعية الكلية."

### 2.3.1 النظرية السياسية POLITICAL THEORIES

تستند هذه النظرية إلى كون المسؤوليات المناطة بالمنظمات ما هي إلا جزء من العقد الاجتماعي ما بين المجتمع ومنظمات الأعمال، وهذا ما ذهب إليه كل من " كرام و ماتون CRAM & MATTEN 2006" بالقول بأن المسؤولية الاجتماعية هي تعبير عن المواطنة، وكذلك ما ذهب إليه " نيكولس وآخرون Nickels et al 2005" بالقول بأن المسؤولية الاجتماعية تنطلق من مفهوم المواطنة أنها جزء من المجتمع، وتسعى إلى تحقيق سعادته وحمايته من أي أفعال ضارة.

### 3.3.1 النظرية التكاملية INTEGRATIVE THEORIES

تقوم في جوهرها على أن أعمال المنظمة و أهدافها هي كم متكامل وليست مجزئة، وبالتالي فإن النجاح المتحقق على الأمد البعيد يعني ضمناً تحقيقها للأرباح في منظورها القصير.

### 4.3.1 النظرية الأخلاقية ETHICAL THEORIES

هي تعبير عن تطبيق المبادئ الأخلاقية والقيم المعنوية في مسار عمل المنظمة ولتكون المبادئ الرئيسية التي تعتمدها إدارة المنظمة وهذا ما ركز عليه كل من فريمان و إيفان "EVAN & FREEMAN 1993" بالقول بأن الشيء الصحيح الذي يتم فعله من قبل المنظمة سيكون مفيد للمجتمع.

وهناك تقسيم آخر لهذه النظريات نوجزه فيما يلي:

## أ \_ النظرية النيوكلاسيكية (نظرية المساهم)

تبنى هذه النظرية كل من "ميلتون فريدمان Milton Freidman" واقتصادي مدرسة شيكاغو وبيرون أن أهم مبدأ تقوم عليه هذه النظرية تعظيم قيمة المساهم وهو الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات لأنه يعادل أو يكافئ تعظيم الثروة الاجتماعية الجاري خلقها بواسطة المؤسسة، ويذهب أنصار هذه النظرية إلى أن علاقات كل الأطراف المشاركة باستثناء علاقات المساهمين تحكمها عقود تحدد ما يجب أن يفعله كل طرف وما ينبغي أن يحصل عليه في المقابل، ودور المساهمين هو أن يكونوا المطالب المتبقية، وفقا لمنطلق هذه النظرية فان تعظيم ما يبقى للمساهمين يعادل تعظيم حجم الكل.<sup>1</sup>

## ب \_ نظرية الوكالة

ظهرت نظرية الوكالة بفضل مساهمة كل من الباحثان "وليام مكليين و ميشال جنسون William Meckling Michael Jensen et" اللذان يعتبران المؤسسة سوق حرة وعقد العمل ما هو إلا عقد إيجاري وتفسر هذه النظرية العلاقة بين المساهمين والمسيرين في إطار حوكمة المؤسسات، كما يمكن إن تشتمل هذه النظرية على مجموع أصحاب المصالح المتعاملين مع المؤسسة حيث تستند مسؤوليتها على المسيرين باعتبارهم وكلاء تربطهم علاقات تعاقدية مع فئات عديدة من الجهات الفاعلة، المساهمين، الزبائن، المستهلكين الموردين، المجتمعات المحلية، والمؤسسات غير الحكومية...، وحسب هذه النظرية فان أصحاب المصالح لهم القدرة على التأثير على القرارات الإستراتيجية للمسيرين.<sup>2</sup>

## ج \_ نظرية أصحاب المصالح

يعتبر أصحاب المصالح مجالا من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دورا اجتماعيا وهم الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي تتأثر مباشرة بسلوكيات ووجود المؤسسة ولهم حصة أو فائدة منها أو من أدائها، وحسب هذه النظرية تعتبر المؤسسة نتيجة لعلاقات مختلفة بين مجموع أصحاب المصالح

<sup>1</sup> . وهيبة مقدم، "دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في تدعيم نظم إدارة البيئة"، متاح على الموقع :

http:// :kenanaonline.com/user/ahmedkordy/post/159111 le :14/02/2018.a10 :32.

<sup>2</sup> . نوال ضيافي، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشري"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010/2009 ، ص 05.



الذين لا ينجحون فقط في مجموع المساهمين و إنما مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات وقرارات المؤسسة والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية تجاه أصحاب المصلحة.<sup>1</sup>

ويعتبر " ادوارد فريمان Edward Freeman" المنظر البارز لهذه النظرية ويعرف صاحب المصلحة بأنه "كل فرد أو مجموعة من الأفراد بإمكانهم التأثير أو التأثير بإنجاز المنظمة لأهدافها"، وتعود أصول هذه النظرية إلى التيار الفكري والذي يعتبر أن منظمة الأعمال وقطاع الأعمال يمثلان جزء من المجتمع.

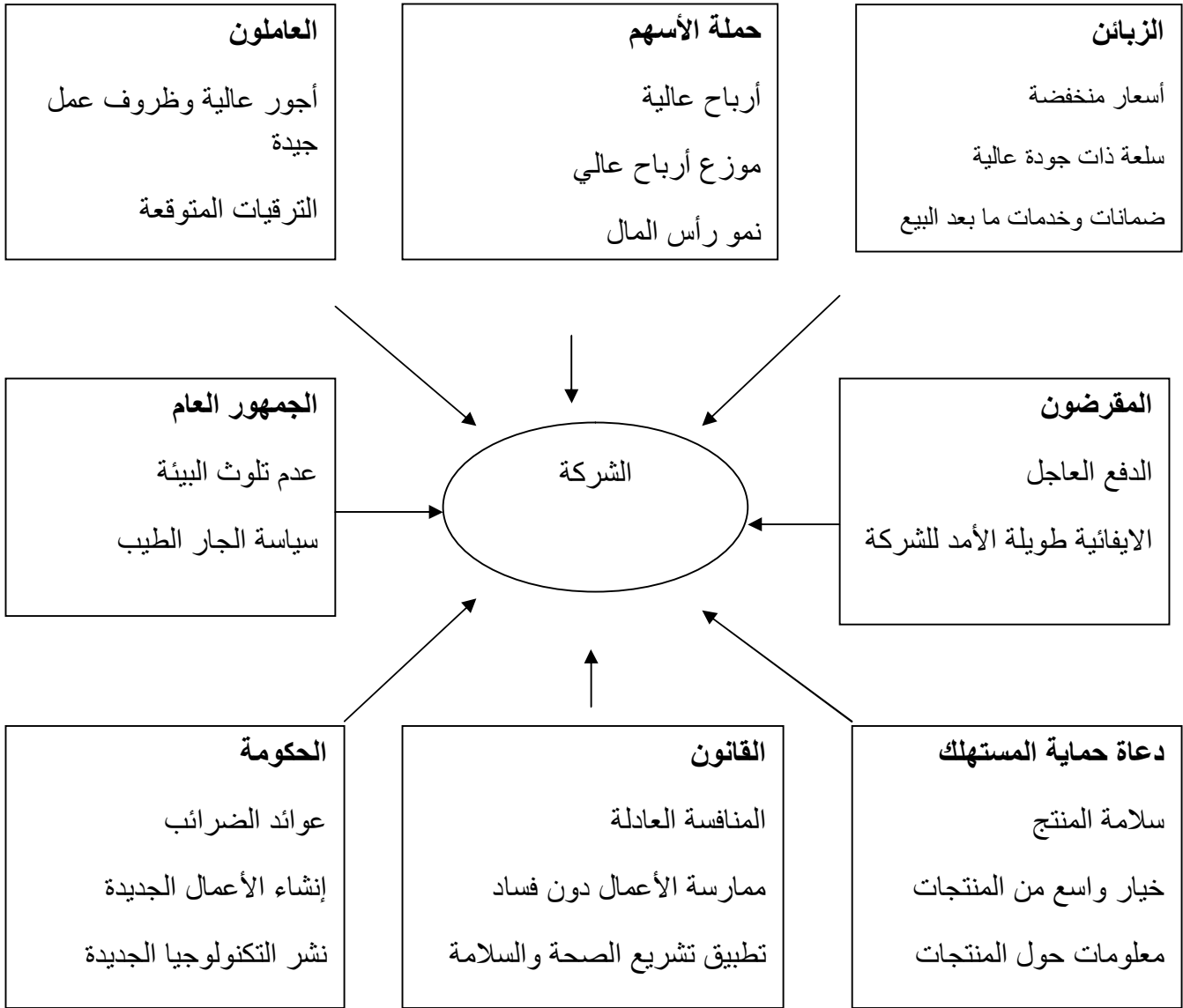
وتقسم هذه النظرية أصحاب المصلحة إلى نوعين، النوع الأول هم أصحاب المصلحة الأساسيين والذين يرتبط بقاء المنظمة بإرضائهم وهم حملة الأسهم ، الموردون، المستخدمون، المستهلكون .

أما النوع الثاني هم أصحاب المصلحة الثانويين وهم لا يؤثرون على استمرار المنظمة وبقائها، غير أنهم يمارسون تأثيرا أو يخضعون لتأثيرها عليهم بصفة غير مباشرة دون أن يرتبطوا معها من خلال علاقات دائمة منتظمة أو رسمية، ويتكون هذا النوع من الحكومات الأجنبية،الإعلام،السلطات المحلية المجتمعات المحلية،المنظمات غير الحكومية،الحكومة المحلية، البيئة،الجمعيات المهنية، المحللين الماليين، والهيئات المالية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> .نوال ضيافي، مرجع سبق ذكره، ص ص 05،06.

<sup>2</sup> - وهيبة مقدم ، "تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، مرجع سبق ذكره، ص 76.

الشكل رقم (01): أصحاب المصلحة وبعض توقعاتهم:



المصدر: نجم عبود نجم، "أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال"، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 198.

#### 1 \_ 4 المسؤولية الاجتماعية في ظل مختلف الأنظمة

تختلف الأنظمة في تحديد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ، فكل نظام ينظر لها من زاويته الخاصة

كما أن الأخذ بهذا المفهوم لدى الحكومات كان نتيجة عدة أسباب وضغوط مختلفة تناولها كما يلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> . مراد سكاك ، " تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات "، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 11، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص 201.

## 1\_4\_1 النظرة الإسلامية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

أشارت الكثير من الدلائل القرآنية و الأحاديث الشريفة إلى أن الإسلام أعطى أولوية للعمل الخيري والمسؤولية الاجتماعية ابتغاء مرضاة الله وليس لأي غرض دنيوي ، فضلا عما يمكن أن يناله المتطوع في الحياة من بركة وسكينة نفسية وسعادة روحية، كما عمل الخير وإشاعته وتثبيته من المقاصد الشرعية أو الضروريات الأصلية التي تم حصرها في خمس فروع هي: المحافظة على الدين، وعلى النفس والنسل، والعقل، والمال، وزاد بعضهم المحافظة على العرض، فحقوق المسلم كلها مسؤوليات اجتماعية وإن كان الفرد مطالباً بمسؤولية اجتماعية، فعلى مستوى الجماعات والشركات والبنوك تكون المسؤولية أعظم.

ففي ظل العقيدة السليمة والتوحيد الخالص لله تنظم العلاقات: علاقة العبد بربه، وعلاقة الإنسان مع غيره من الناس، وعلاقة الإنسان مع البيئة والمحيط، فعلاقة المسلم مع الله سبحانه وتعالى يسودها الحب والطاعة، ورغبته في نيل رضاه واجتناب غضبه ، وعلى كل مسلم أن يلتزم بالشريعة الإسلامية من أجل التماس البركة وتحقيق الفلاح، أما علاقة المسلم مع غيره فيجب أن تكون مؤسسة على القيم الأخلاقية مثل الصدق والثقة والحزم والعدل واحترام القانون، والعطف والتسامح ، وينبغي على كل مسلم أن يكون واعياً اجتماعياً ، ويوفر لمن هم تحت مسؤوليته ما يحتاجونه بلا إسراف، وفيما يتعلق بمنظمات الأعمال فإنه ينبغي أن تحترم الحق الشرعي لجميع الأطراف المتعاملة معها.

ومن المؤكد أن مبادئ المسؤولية الاجتماعية متأصلة في الإسلام من خلال آيات قرآنية وأحاديث نبوية شريفة وقواعد فقهية، فالمنظور الفقهي للمعاملات التجارية مثلاً بمفهومي الحلال والحرام يوضحان المبادئ التوجيهية للمعاملات التجارية في الاقتصاد الإسلامي، وبالتالي فإن أداء مبادئ المسؤولية الاجتماعية هنا واجب ديني وفضيلة إسلامية، تؤدي استجابة لأمر الله عز وجل و رسوله عليه الصلاة والسلام، وتتجسد أسمى معاني المسؤولية الاجتماعية في الإسلام من خلال مبدأ التكافل الاجتماعي في الإسلام.<sup>1</sup>

## 1\_4\_2 المسؤولية الاجتماعية في ظل الأنظمة الوضعية

المؤسسات التي تعمل في ظل نظم اقتصادية وضعية لا تقوم . في الغالب . بمسؤوليتها الاجتماعية فالنظام الاشتراكي ينظر إلى دور المؤسسة في زيادة الإنتاج لصالح مصلحة المجتمع مع الحد من المصلحة الفردية وانعدام الحرية الفردية والمنافسة، والاقتصاد الرأسمالي ينظر لدور المؤسسة على أنها مقصورة على

<sup>1</sup> . وهيبة مقدم ، " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، مرجع سبق ذكره، ص ص 73 ، 74 .

ملاكها و أن الهدف الوحيد هو تحقيق الربح" حيث أنه بتحقيق أقصى ربح سوف تتحقق مصلحة المجتمع" وليس هناك مسؤولية اجتماعية للمؤسسات سوى في تحقيق الربح.<sup>1</sup>

## 1\_ 5 مبادئ و أنماط المسؤولية الاجتماعية

### 1\_5\_1 مبادئ المسؤولية الاجتماعية

ترتكز المسؤولية الاجتماعية على تسعة مبادئ رئيسية تتلخص فيما يلي:<sup>2</sup>

#### \_ المبدأ الأول: الحماية والإصلاح البيئي

يدعو هذا المبدأ إلى أن تقوم المؤسسة على حماية وإعادة إصلاح البيئة والترويج للتنمية المستدامة.

#### \_ المبدأ الثاني : القيم والأخلاقيات

وتعمل بموجبها المؤسسة على تطوير المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب الحق والمصلحة.

#### \_ المبدأ الثالث : المساءلة والمحاسبة

يتوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات و الأنشطة لاتخاذ القرارات في فترة زمنية محددة من طرف أصحاب الشأن.

#### \_ المبدأ الرابع: تقوية وتعزيز السلطات

العمل على الموازنة في الأهداف الإستراتيجية والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين والعملاء والمستثمرين والمزودين والمجتمعات المتأثرة وغيرهم من أصحاب المصلحة.

#### \_ المبدأ الخامس: الأداء المالي والنتائج

تعمل المؤسسة على تعويض المساهمين برأس مال بمعدل عائد تنافسي، بينما تحافظ في ذات الوقت على الممتلكات والأصول واستدامة العائدات.

<sup>1</sup>. مراد سكاك ، مرجع سبق ذكره، ص 202.

<sup>2</sup>. ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 07.

**\_ المبدأ السادس: مواصفات موقع العمل**

أي أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية وتطوير القوى العاملة على المستويات الشخصية والمهنية باحترام حقوق العمال في ممارسات عادلة في العمل والأجور التنافسية والمنافع وبيئة عمل آمنة.

**\_ المبدأ السابع : العلاقات التعاونية**

أي أن تتسم المؤسسة بالعدالة والأمانة مع شركاء العمل وتعمل على ترقية ومتابعة المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء.

**\_ المبدأ الثامن : المنتجات ذات الجودة والخدمات**

تحدد المؤسسة وتستجيب لاحتياجات وحقوق الزبائن والمستهلكين الآخرين، وتعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات وقيمة للخدمات بما في ذلك الالتزام الشديد برضا وسلامة الزبائن.

**\_ المبدأ التاسع : الارتباط المجتمعي**

تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه وتتميز بالحساسية تجاه ثقافة واحتياجات هذا المجتمع بحيث تلعب المؤسسة في هذا الخصوص دورا كبيرا.

**1\_5\_2 أنماط المسؤولية الاجتماعية**

أدى زيادة وضخامة حجم المنظمات وزيادة عدد العاملين وتعقد تكنولوجيا الإنتاج فيها إلى تأثير منشآت الأعمال في البيئة التي تعمل فيها وبالتالي في القرارات الحكومية بأشكال مختلفة، ومن هنا انطلقت الانتقادات لتلك المنشآت ولأرباحها الضخمة التي لم يحصل منها المجتمع على ما يسهم في تطوره، لذلك قامت المنظمات بالرد على هذه الانتقادات بتحسين وضع العاملين، والاهتمام بما يمكن أن يطلق عليه بالأداء الاجتماعي الداخلي، وأيضا تحسين نوعية حياة العاملين وتطوير ظروف بيئة العمل وتوفير العدالة الوظيفية وإتاحة فرص التقدم للعاملين، ولم تغفل المنشآت في هذه المبادرة الاجتماعية النظر إلى تحسين أرباحها وموقفها التنافسي بالتركيز على الجانب الاجتماعي، بالإضافة إلى الاهتمام بالبنية التحتية للتخفيض من ضغط الانتقادات المتزايدة عليها.

ومن أمثلة ذلك على إدراك المنشآت للدور الاجتماعي الذي يجب أن تمارسه ما يلي:

### \_ النمط الأول: المسؤولية الاقتصادية

والتي تيناها الاقتصادي الأمريكي الحائز على جائزة نوبل " ميلتون فريدل مايو MILTON FRIEDL MAU"، ويشير إلى أن المدراء هم محترفون وليس مالكين للأعمال التي يديرونها لذلك فهم يمثلون مصالح المالكين فمهمتهم انجاز أعمالهم بأحسن حال من أجل تحقيق أرباح ضخمة، وهو ما تركز عليه تلك المنشآت من أجل تضخيم الربح للمالكين بغض النظر عن الأهداف الاجتماعية، وإذا ما قرروا إنفاق الأموال على الأهداف الاجتماعية فإنهم سوف يضعفون ديناميكية السوق، وبالتالي سوف تتخفض الأرباح نتيجة هذا الصرف على الجوانب الاجتماعية، وهذا يلحق خسارة بالمالكين، ولو تم رفع الأسعار للتعويض على ما ينفق على الجانب الاجتماعي فإن المستهلكين سيخسرون أيضا و إذا امتنعوا عن شراء هذه المنتجات فإن المبيعات ستتخفض وبالتالي تتدهور المنشأة.<sup>1</sup>

### \_ النمط الثاني: الاجتماعي

إن هذا النمط يقع على النقيض تماما من النمط الأول، ويحاول أن يعرض المنشآت كوحدات اجتماعية تضع المجتمع ومتطلباته نصب أعينه في جميع قراراتها، ومثال على ذلك جماعات السلام الأخضر " Green peace" فهي جماعات تقدم نفسها كأحزاب اجتماعية صرفة تمثل هذا النمط وتحت المنشأة على تبنيه، لذلك تجد المنشأة صعوبة كبيرة في إن توفق بين متطلبات أدائها الاقتصادي ومتطلبات الاتجاه الاجتماعي سواء كان ذلك على الصعيد الداخلي أو الخارجي.<sup>2</sup>

### \_ النمط الثالث: الاقتصادي . الاجتماعي

يعتبر هذا النمط أكثر توازنا من غيره، فإدارة المنشأة لا تمثل مصالح المالكين فقط بل تتطلع إلى أمور أخرى عديدة لها علاقة بتلك المصالح، مثل الحكومة والمجتمع، وهناك أفكار تدعم هذا الاتجاه منها اتساع

<sup>1</sup> . عبد الرزاق سالم الرحاطة، مرجع سبق ذكره، ص ص 67، 68.

<sup>2</sup> . بن جيمة مريم، بن جيمة نصيرة، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة"، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر، ص 05.

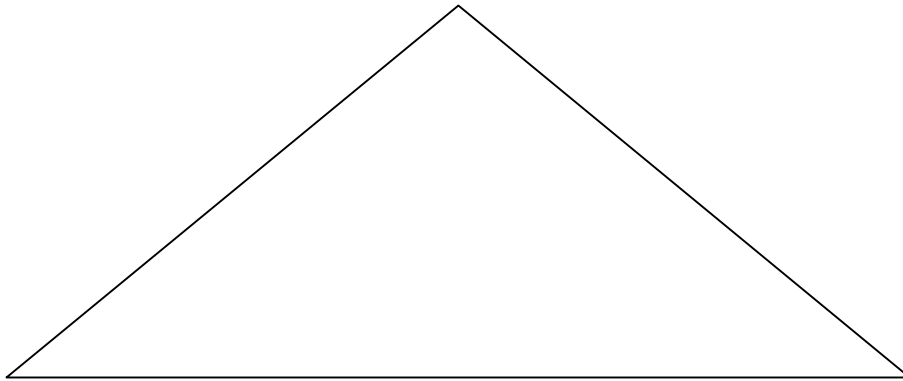
عمليات الخصخصة الذي أدى إلى تطلع المجتمعات إلى منشآت الأعمال لتتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضلع به الحكومة اتجاه المجتمع و البيئة.<sup>1</sup>

## 1\_6 أبعاد المسؤولية الاجتماعية و أهميتها

### 1\_6\_1 أبعاد المسؤولية الاجتماعية

تعمل إدارات المنظمات اليوم في ظل بيئة ديناميكية شديدة التعقيد تتطلب من القائمين عليها التفكير المتجدد حول الأهداف والممارسات التي تقوم بها للاستجابة لحاجات ورغبات السوق، وتستمد منظمة الأعمال قوتها وفعاليتها من خلال انتمائها الحقيقي للمجتمع وتفاعلها معه، وربما يعزز من قدرتها في أن تكون القرارات المتخذة لا تتحى المنهج الاقتصادي البحث بل تسعى لان تكون قراراتها ذات بعد أخلاقي و إنساني واجتماعي للمساهمة في رقي حياة الفرد، و أن تسعى بذات الوقت إلى تحقيق الأرباح لكي تبقى وتستمر<sup>2</sup>، وفيما يلي شكل رقم(02) يوضح أبعاد المسؤولية الاجتماعية حسب CAROL

الشكل رقم(02): أبعاد المسؤولية الاجتماعية (هرم كارول):



المصدر: ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 83.

يتضح من الشكل أن البعدين الاقتصادي والقانوني هما الجانب الرئيسي في أعمال المنظمة، وبالتالي فهما يمثلان القاعدة المادية لبناء الهيكل الهرمي للمسؤولية الاجتماعية، بينما يمثل البعدين الأخلاقي والإنساني قمة الهرم وهما الأكثر حداثة ومعاصرة في تعامل وتوجه منظمات الأعمال في علاقتها وتفاعلها مع المجتمع.

<sup>1</sup>. عبد الرزاق سالم الرحاحلة، مرجع سبق ذكره، ص 69.

<sup>2</sup>. ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 07.

تكون القاعدة الرئيسية للمسؤولية الاجتماعية هي تحقيق البعد الاقتصادي في مسار عملها لكي تستمر في بيئة الصناعة التنافسية التي تعمل بها، وأن تلتزم بالقوانين النافذة وليكون مسار عملها منطلق من الفلسفة الأخلاقية التي تتوافق مع قيم وسلوك المجتمع ولتجسد بذلك البعد الأخير وهو البعد الإنساني، وفيما يلي توضيح مختصر لهذه الأبعاد.

### أ \_ البعد الاقتصادي

ينصب في جوهره على تحقيق الأرباح وزيادة العائد على الاستثمار للمساهمين في الشركة باعتبارها راعية لأموالهم ومسؤولة عن ترميمها بعمل مريح، فضلا عن مسؤوليتها في توفير أجواء عمل مناسبة تجعل العاملين أقدر على انجاز عملهم بشكل صحيح وكفاءة أفضل وعبر ما تحققه من بيئة عمل آمنة وسليمة.<sup>1</sup> أي أن تكون المنظمة نافعة ومجدية اقتصاديا، وأن تحاول جاهدة توفير الأمان للآخرين.<sup>2</sup>

### ب \_ البعد القانوني

يمثل التزام المنظمة بالقوانين والتشريعات والأنظمة التي تسنها الحكومة أو المجتمع، والتي تعتبر بمثابة تشجيع والتزام لهذه المنظمات بأن تنتهج سلوك مسؤول ومقبول في أنشطتها ومخرجاتها المقدمة للمجتمع وأن لا ينتج عنها أي ضرر.

إن هذا الالتزام القانوني لا ينعكس على حدود علاقة المنظمة بالمجتمع بل يعمل على حماية المنظمات بعضها من البعض الآخر، من جراء المنافسة غير العادلة التي قد تحصل في كثير من الأحيان.<sup>3</sup> أي التزام المنظمة بطاعة القوانين واكتساب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال الشرعية، وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقوانين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>. ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 07.

<sup>2</sup>. عمر بن جيمة، زكرياء صديق، "المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص ودورها في تحقيق الأمن الاقتصادي بالجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 03، العدد 02، جامعة طاهري محمد، 2017، ص 157.

<sup>3</sup>. ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 07.

<sup>4</sup>. عمر بن جيمة، زكرياء صديق، مرجع سبق ذكره، ص 157.



## ج \_ البعد الأخلاقي

يتمثل في اعتماد المؤسسة أنشطة تراعي القيم الأخلاقية والالتزام بالأعمال الصحيحة وابتعادها عن إلحاق الضرر بالآخرين.<sup>1</sup>

## د \_ البعد الإنساني

هي قمة الهرم للمسؤولية الاجتماعية والذي قد لا يمثل احد متطلبات عمل الشركة ، إلا انه في حقيقته يمثل الرفاهية والشهرة والمكانة التي تحتلها المنشأة في السوق أو في ذهنية الزبائن المتعاملين معها، وذلك عبر ما تقوم به من فعاليات وأنشطة داعمة للأبعاد الثلاث المذكورة سابقا والمكونة لقاعدة هرم المسؤولية الاجتماعية.<sup>2</sup> أي أن تكون المنظمة صالحة وتعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع وتحسين نوعية الحياة.<sup>3</sup>

## 1\_6\_2 أهمية المسؤولية الاجتماعية

تتسم المسؤولية الاجتماعية بأهمية كبيرة سواء كانت هذه الأهمية بالنسبة للفرد أو المجتمع أو الدولة أو المؤسسة ذاتها ونوجز هذه الأهمية فيما يلي :

\_ تقوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بتقديم ما يحتاجه المجتمع من سلع وخدمات عند جودة معقولة وبسعر معقول، ولهذا فإن الإخلال بمستوى ما تقدمه المنظمة من جودة لمنتجاتها أو خدماتها هو إخلال بإحدى مسؤولياتها الاجتماعية.

\_ ترتبط المسؤولية الاجتماعية للمنظمات بالعمل على منع تلوث البيئة بكل عناصرها الطبيعية من ماء، هواء، وأرض.

\_ المنظمات المسؤولة اجتماعيا تعمل على توفير قدر من المعلومات للأفراد في المجتمع عما تقدمه من سلع وخدمات وهذا من حق الأفراد.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> . أحمد محمد فهمي البرزنجي، نزار عبد المجيد البروراي، "استراتيجيات التسويق (المفاهيم - الأسس - الوظائف)"، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 53.

<sup>2</sup> . ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 07.

<sup>3</sup> . عمر بن جيمة، زكرياء صديق، مرجع سبق ذكره، ص 157.

<sup>4</sup> . شفيق ابراهيم حداد، موسى نظام سويدان، "التسويق مفاهيم معاصرة"، ط1، دار الصامد للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 85.

\_ تزيد المسؤولية الاجتماعية من التكافل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع مع خلق شعور عالي بالانتماء من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين وقليلي التأهيل، وكذلك المرأة والشباب وغيرهم.

\_ توفر الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص، الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية.

\_ تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو من الناحية الثقافية.

\_ ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.<sup>1</sup>

\_ تخفيض الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية، التعليمية، الثقافية، والاجتماعية.

\_ المساهمة في التطور التكنولوجي والقضاء على البطالة.

\_ تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوبا فعالا مع المتغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع .

\_ توفر مردود مادي و أداء متطور من جراء تبني المنظمات لهذه المسؤولية.<sup>2</sup>

## 1\_7\_1 طبيعة وعناصر المسؤولية الاجتماعية

### 1\_7\_1\_1 طبيعة المسؤولية الاجتماعية

تشير المسؤولية الاجتماعية إلى التزام المؤسسة بتضخيم أثرها الإيجابي والتقليل من أثرها السلبي على المجتمع، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تتعامل مع الأثر الكلي لجميع قرارات المجتمع، لأن الأعمال الغير مسؤولة والتي تثير غضب العملاء أو الموظفين أو المنافسين قد لا تقوم فقط بتعويض السوق المالي، بل يمكن أن يكون لها تبعات قانونية كذلك، على سبيل المثال هناك العديد من شركات التامين مثل برومنشال "Brominchell" التي عوقبت ومرت بتجربة سوء سمعة لسوء تفسير منتجاتها في الإعلانات عن المبيعات، وفي المقابل يمكن أن تؤدي الأنشطة المسؤولة اجتماعيا إلى توليد شعبية إيجابية ومبيعات كبيرة، فقد رفعت على سبيل المثال حملة التوعية بسرطان الثدي التي مولتها منتجات "أفون" بتوليد ما يزيد

<sup>1</sup>. منال محمد عباس، "المسؤولية الاجتماعية (بين الشراكة وآفاق التنمية)"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص 31.

<sup>2</sup>. عمر بن جيمة، زكرياء صديق، مرجع سبق ذكره، ص 157.

عن 25 مليون دولار للمساعدة في تمويل خدمات التعليم حول سرطان الثدي والاكتشاف المبكر له في المجتمع، وخلال السنتين الأوليين من حملة التوعية ظهرت أكثر من 400 قصة حول جهود "أفون Afon" في وسائل الإعلام الكبرى، وهذا ساهم في زيادة مبيعات الشركة، ومن المعروف أن شركة "أفون Afon" التي تسوق مستحضرات التجميل للنساء تستخدم أيضا عددا كبيرا من الموظفين وتشجعهن على الوصول إلى الإدارة العليا، وتمتلك الشركة عددا من النساء في مناصب إدارية عليا يفوق عددهن في أي شركة من شركات فورتين "Fortune".

إن للجهود المسؤولة اجتماعيا مثل جهود "أفون Afon" أثر إيجابي على المجتمعات المحلية، وفي الوقت نفسه فإنها تساعد بشكل غير مباشر في تمويل المؤسسة من خلال إيجاد الشهرة والشعبية، والزبائن والموظفين المحتملين، وبالتالي بينما نجد أن المسؤولية الاجتماعية هي مفهوم إيجابي بحد ذاته، فإن العديد من المؤسسات تتبناه أملا في الحصول على أرباح على المدى البعيد.<sup>1</sup>

## 1\_2\_7\_1 عناصر المسؤولية الاجتماعية

إذا كانت المؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف أصحاب المصالح فإن هذه الأخيرة تختلف مكانتها حسب طبيعة تأثيرها على المؤسسة أو حسب البيئة أو الزمن، وقد حدد الباحثون عدد كبير من العناصر التي تشكل محتوى المسؤولية الاجتماعية ولكنهم يتباينون في ترتيب الأولويات، فهناك بعض العناصر تأتي في الأولوية متقدمة كالزبائن حسب "كارول CAROL" وعموما يمكن اعتماد العناصر التالية كمؤشرات لمحتوى المسؤولية الاجتماعية وبالتالي فإن لكل منها توقعات خاصة نوضحها كما يلي:

### 1\_2\_7\_1 المالكون

يمثل المالكون فئة مهمة جدا من أصحاب المصالح والمستفيدين المباشرين من نشاط المؤسسة، إن هؤلاء المالكين يتحملون مخاطر الاستثمار من خلال المغامرة بأموالهم الخاصة متوقعين عائدا مجزيا ومناسبا من الاستثمارات ويمكن أن يكون المالك شخصا واحدا أو مجموعة أو شركة مساهمة أو شركة تضامن أو أي شكل قانوني آخر، وإن المؤشرات التالية تعبر عن متطلبات هذه الفئة ويمكن أن تعتبر مقاييس لقياس الأداء الاجتماعي:

أ. تحقيق أكبر ربح ممكن .

<sup>1</sup> . شفيق إبراهيم حداد، موسى نظام سويدان، مرجع سبق ذكره، ص 83.

- ب . تعظيم قيمة السهم .
- ج . حماية أصول المؤسسة و موجوداتها .
- د . رسم صورة محترمة للمؤسسة .
- هـ . زيادة حجم المبيعات وتحقيق نسب نمو عالية .

### 1\_7\_2\_2 العاملون

- لا نقصد بالعاملين الفنيين فحسب بل تشمل هذه الفئة جميع العاملين من إداريين وفنيين وفئات أخرى ، حيث أن لهم مصلحة مهمة في المنظمة لا تقتصر على الأجر فحسب بل تتعداه إلى عدد أكبر من المؤشرات، التي نوجزها فيما يلي:<sup>1</sup>
- أ \_ أجر ومرتبات مجزية .
- ب \_ فرص ترقية متاحة وجيدة .
- ج \_ تدريب وتطوير مستمر .
- د \_ ظروف عمل مناسبة .
- هـ \_ عدالة وظيفة .
- و \_ المشاركة في القرارات .
- ي \_ رعاية صحية جيدة و إجازات مدفوعة وإسكان وخدمات مختلفة أخرى .
- ن \_ الشفافية في العمل وتقليل الاتصالات غير الرسمية السلبية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> . طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 85.

<sup>2</sup> . شفيق ابراهيم حداد، موسى نظام سويدان، مرجع سبق ذكره، ص 93.

## 3\_2\_7\_1 الزبائن

إن هذه الشريحة من أصحاب المصالح ذات أهمية كبيرة لكل منظمات الأعمال بدون استثناء، فوجود المنظمة مرتبط بإنتاج سلع أو خدمات يستهلكها الزبائن، وطبيعة التعامل معهم وإقناعهم باستهلاك هذه المنتجات عمل مهم من أعمال إدارة التسويق في أي منظمة من المنظمات، وفي الدول المتقدمة يعبر الزبائن عن الكثير من طلباتهم من خلال مصادر متعددة للرأي وجمعيات حماية المستهلك والنشرات والدوريات الخاصة بهذه الجمعيات حيث تعتبر أداة ضاغطة على منظمات الأعمال، بالإضافة إلى ذلك فإن المنظمات تجري استبيانات واستطلاعات للرأي بشأن توجهات الزبائن وآرائهم بالسلع والخدمات المعروضة أو محتملة التطوير وهذه الآراء هي مصدر مهم لاتخاذ قرارات في منظمات الأعمال، أما في الدول النامية فلا تزال مثل هذه الجمعيات غير موجودة أو أنها في طور الإنشاء أو أن وجدت فهي قليلة التجربة ومحدودة التأثير<sup>1</sup>، ومن الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة نجد:

أ \_ تقديم المنتجات بأسعار و بنوعية مناسبة، مع التطوير المستمر لها.

ب \_ تقديم منتجات آمنة لهم، وتقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج.

ج \_ التزام المؤسسات بمعالجة الأضرار التي تحدث بعد البيع.

د \_ الالتزام الأخلاقي بعدم خرق قواعد العمل كالاحتكار.

هـ \_ الإعلان لهم بكل صدق وأمانة.<sup>2</sup>

## 4\_2\_7\_1 البيئة

إن المقصود بالبيئة هنا هي البيئة الطبيعية، التربة والماء والهواء وقد أصبح المجتمع معني بشكل كبير وبتزايد مستمر بالآثار البيئية التي تتركها عمليات منظمات الأعمال المختلفة على صحة الإنسان والحيوان والمياه والتربة والهواء، وبالرغم من انه ليس هناك إجماع على وجود معايير واضحة ومحددة لقياس الأداء

<sup>1</sup> . طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 86.

<sup>2</sup> . محمد عباس بدوي، "المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع"، ط1 ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2000 ، ص95.

البيئي، إلا أنه توجد العديد من المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على أداء المنظمات في هذا المجال أو قياس درجة خطورتها وهي كالتالي:<sup>1</sup>

أ \_ الاستخدام الأمثل والعادل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها.

ب \_ التشجير وزيادة المساحات الخضراء.

ج \_ الحد من تلوث الماء والهواء والتربة.

د \_ تطوير الموارد وصيانتها.<sup>2</sup>

### 1\_7\_2\_5 المجتمع المحلي

يمثل المجتمع المحلي شريحة مهمة من المستفيدين وتتنظر منظمات الأعمال إلى توطيد العلاقة مع المجتمع المحلي باعتبارها تدعم النظرة الإيجابية للمنظمات التي تبادر بتعزيز العلاقة مع هذا المجتمع.

توجد أساليب وطرق كثيرة عبر من خلالها المجتمع المحلي عن متطلباته من منظمات الأعمال العاملة في هذا المجتمع، ويمكن الإشارة إلى أهم المعايير الخاصة بالمجتمع كصاحب مصلحة من وجود منظمات الأعمال كالتالي:<sup>3</sup>

أ \_ خلق فرص عمل جديدة، والمساهمة في دعم البنية التحتية.

ب \_ دعم الأنشطة الاجتماعية، وتوظيف المعوقين.

ج \_ المشاركة الفاعلة والدعم المتواصل من أجل تنمية المجتمع المحلي.

د \_ الصدق في التعامل وتزويد المجتمع بالمعلومات الصحيحة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> . طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 87.

<sup>2</sup> . محمد الصيرفي، "المسؤولية الاجتماعية للإدارة"، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص 71.

<sup>3</sup> . طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 87.

<sup>4</sup> . محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 71.

## 6\_2\_7\_1 الحكومة

تمثل الحكومة فئة من المستفيدين عادة ما تعبر لها منظمات الأعمال في الدول النامية أهمية كبيرة قد تفوق باقي الفئات الأخرى، وبدرجة ربما تزيد كثيرا عن الاهتمام الذي تلقاه هذه الفئة في الدول المتقدمة، لكن بالمقابل فإن أجهزة الحكومة ضعيفة مثل الجهاز الضريبي والإحصائي وبالتالي فإن هذا سينعكس على العلاقة بين الحكومة ومنظمات الأعمال ويصبح من الصعب على الحكومة توجيه منظمات الأعمال بشكل كفاء وبدون تدخل كبير باعتبار الحكومة هي الممثل القانوني للدولة، وبالتالي فإن الحكومة تتوقع أن يكون لمنظمات الأعمال دورا في المجالات التالية:<sup>1</sup>

أ \_ الالتزام بالتشريعات والقوانين و التوجيهات الصادرة عن الحكومة.

ب \_ احترام تكافؤ الفرص في التوظيف.

ج \_ تسديد الالتزامات الضريبية والرسوم الأخرى وعدم التهرب منها.

د \_ المساهمة في حل المشكلات الاجتماعية مثل القضاء على البطالة.

## 7\_2\_7\_1 المجهزون

يمكن أن ينظر للعلاقة بين المجهزين ومنظمات الأعمال على أنها علاقة مصالح متبادلة ووثيقة جدا، لذلك يتوقع كل طرف من الطرف الآخر أن يصون هذه العلاقة ويحترمها ويبادر إلى تعزيزها، لذلك يتوقع المجهزون أن تحترم منظمات الأعمال تطلعاتهم ومطالبهم المشروعة والتي يمكن أن نلخص أهمها فيما يلي:<sup>2</sup>

أ \_ أسعار مقبولة وعادلة.

ب \_ تطوير استخدامات المواد المجهزة.

ج \_ تسديد الالتزامات المالية والصدق في التعامل.

د \_ الاستمرارية في التجهيز.

<sup>1</sup> . طاهر محسن الغالي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 87.

<sup>2</sup> . شفيق إبراهيم حداد، موسى نظام سويدان، مرجع سبق ذكره، ص 94.

## 9\_2\_7\_1 المنافسون

لقد اشتدت المنافسة كثير في السنوات الأخيرة بسبب كثرة المنتجين والمعرفة بأسرار المنتجات، وانتشار التعليم المهني، وسرعة الاتصال والنقل، وحرية التجارة وممارسة الأعمال، وكذلك انتقال أغلب الدول إلى آليات السوق المفتوحة، وفي خضم هذا التنافس تنتظر المنظمات المتنافسة من بعضها البعض عدالة المنافسة ووضوح آلياتها والاتفاق على إجراءاتها، لذلك فإن المنافسين يتوقعون الآتي كمؤشرات للأداء الاجتماعي اتجاههم:<sup>1</sup>

أ \_ منافسة عادلة ونزيهة.

ب \_ عدم سحب وإغراء العاملين من المنافسين الآخرين بوسائل غير نزيهة.

ج \_ معلومات صادقة و آمنة.<sup>2</sup>

## 10\_2\_7\_1 الأقليات وذوي الاحتياجات الخاصة

لا يخلو أي مجتمع من المجتمعات من وجود أقليات عرقية أو دينية أو مذهبية أو أي نوع آخر من الأقليات، كذلك توجد شرائح ذوي الاحتياجات الخاصة سواء كانت شريحة النساء أو الشباب أو الأطفال أو كبار السن، وتنتظر هذه الشرائح من منظمات الأعمال أدواراً مختلفة تجاهها تساهم في تلبية هذه الاحتياجات الخاصة، هذه الاحتياجات الخاصة هي فسيولوجية أو طبيعية تحول دون إن تكون هذه القوى قوى كاملة التأهيل الطبيعي للعمل، ويمكن استعراض الدور المطلوب تجاه هذه الفئات مختصراً كما يلي:<sup>3</sup>

أ \_ المساواة في التوظيف والعدالة في الوصول للمناصب العليا.

ب \_ الحق في التعليم وإقامة الشعائر.

ج \_ المساهمة في دمجهم في المجتمع المحلي .

د \_ تكافؤ وعدالة الفرص والأجور والإجازات وكل الامتيازات الأخرى.<sup>4</sup>

1 . طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 88.

2 . محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 70.

3 . طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 88.

4 . شفيق ابراهيم حداد، موسى نظام سويدان، مرجع سبق ذكره ص 95.



## 2\_ إدارة وتقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

لقد أصبحت برامج المسؤولية الاجتماعية اليوم ضرورة حتمية في كل المنظمات سواء الصغيرة المتوسطة أو الكبيرة، وذلك ليس لمجرد إثبات حسن نوايا المنظمات واحترامها للقوانين و أصحاب المصالح، وإنما لأنها أضحت اليوم واجب يطالب به أفراد المجتمع وكل أصحاب المصالح، و من ثمّ وجب على المؤسسة دمجها كنظام إداري لا بد منه، وكذلك الوقوف على مدى تطبيق هذا النظام وتقييم ممارستها لهذه المسؤولية. تطرقنا في هذا الجزء إلى دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري وآليات تطبيقها، قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية، والمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية.

### 2\_ 1\_ دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري و آليات تطبيقها

عند تتبنى المنظمة مفهوم المسؤولية الاجتماعية تضطر إلى دمج هذه المسؤولية كنظام إداري في الإستراتيجية الكلية لها، يكون هذا الدمج مبنيا على عدة مستويات.

#### 2\_ 1\_ 1\_ دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري

##### 2\_ 1\_ 1\_ 1\_ مستويات دمج المسؤولية الاجتماعية في الإستراتيجية الكلية للمنظمة

أ \_ المستوى الأول: تكون فيه المسؤولية الاجتماعية منفصلة عن النشاط الاقتصادي

وعند هذا المستوى يتم الفصل بين برامج المسؤولية الاجتماعية وباقي النشاطات الاقتصادية ، ويراد منها تحسين صورة المنظمة داخليا وخارجيا ، وتكون هذه البرامج في شكل نشاطات الرعاية، والعمل الخيري ... الخ، هذه المبادرات ليس لها أثر مباشر على القرارات الإستراتيجية للمنظمة.

ب \_ المستوى الثاني: ويشمل دمجا للمسؤولية الاجتماعية بشكل ضعيف

هذا التوجه يركز أيضا على تحسين صورة المنظمة وعلامتها التجارية ، ويتم ذلك بشكل داخلي في شكل استثمارات مسؤولة اجتماعيا، المسؤولية هنا تترجم من خلال الاستثمار أو الإنفاق على مشروعات معينة تكون معلنة، وكلما كان حجم الاستثمار كبيرا كان الأثر كبيرا، وترتبط هذه النشاطات بشكل ضعيف مع الإستراتيجية الكلية وتتركز على مهام هامشية قد تحسن هذه النشاطات من الأداء الاجتماعي ولكنها لا تعدل من المحاور الإستراتيجية.

### ج \_ المستوى الثالث: إدماج المسؤولية الاجتماعية في الإستراتيجية العامة للمنظمة

عند هذا المستوى يتم دمج الأبعاد البيئية والاجتماعية في الإستراتيجية الكلية للمنظمة، ويتم تحديدها قبل كل القرارات الأخرى حيث أن دمجها يحدث تعديلات كبيرة على كل المستويات والمهام والقرارات في المنظمة، ولها نتائج في الأجل الطويل تتعلق بنمو وتطور المنظمة وهنا تكون المسؤولية الاجتماعية للمنظمة تؤكد على أن منظمة الأعمال لديها مهمة وقيم وأنشطة تجارية هامة وتوجه استراتيجي.<sup>1</sup>

#### 2\_1\_1\_2 أهمية دمج المسؤولية الاجتماعية كنظام إداري في المؤسسة

تتعرض الممارسات الإدارية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية من خلال ثلاث نماذج ، أولها النموذج الكلاسيكي المؤسس على التفريق بين مجال الأعمال وباقي المجالات الأخرى، الذي يركز على الجانب الاقتصادي (أي تحقيق الربح هو الهدف الوحيد للمنظمات) ، أما النموذج الثاني فيعتمد على القيام ببعض النشاطات الخيرية والتي تعتبر نشاطات عرضية ليس لها أثر على الإدارة، فمنظمات الأعمال التي تحصر تصميم المسؤولية الاجتماعية في هذه النشاطات ترغب في عدم تضمين نشاطاتها الاقتصادية في الحقل الاجتماعي، وينعكس النموذج الثالث من خلال دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في النظام الإداري، ومن خلاله تعتبر برامج المسؤولية الاجتماعية جزء من السياسة العامة للمنظمة ، حيث يكون لهذا الدمج آثار على كل من أساليب التقييم والرقابة الداخلية للأداء، نظام التقارير، نظام الأجور... الخ، وهذا ما يستدعي وضع نمط إداري مبني على المسؤولية الاجتماعية.<sup>2</sup>

#### 2\_1\_2 آليات تطبيق المسؤولية الاجتماعية

نتطرق في هذا العنصر إلى أهم الخطوات التي تتبعها المؤسسات لتنفيذ مسؤوليتها الاجتماعية سواء الداخلية اتجاه متعاملها الداخليين أو الخارجية اتجاه الأطراف الفاعلة الخارجية :

#### 1\_2\_1\_2 تنفيذ المسؤولية الاجتماعية

يعتمد تنفيذ المسؤولية الاجتماعية على حجم المؤسسة ونوعها، نشاطها ومدى ثقافة والتزام إدارتها بالتطبيق ،حيث قد تتبنى اتجاه واحد من المسؤولية وترتكز على أحد محاورها (اقتصادية،اجتماعية، وبيئية)، بينما تقوم مؤسسات أخرى بدمج جميع الممارسات الاجتماعية في عملياتها ويصبح الهدف التي تسعى إليه

<sup>1</sup> - وهيبية مقدم، مرجع سبق ذكره، ص 129، 130.

<sup>2</sup> - المرجع السابق، ص 127، 128.

أبعد من مجرد تحقيق الربح، فتلجأ للممارسات التجارية الأخلاقية والمسؤولة، إضافة لاتخاذ القرارات التي من شأنها الموازنة بين متطلبات مختلف أصحاب المصلحة، مع مراعاة مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع من خلال توعية وسهام جميع الأطراف على كل المستويات.

حتى يتم تنفيذ المسؤولية الاجتماعية تتخذ المؤسسة بعض الإجراءات وتطبق عدد من الآليات التي من شأنها تسهيل وضمان الكفاءة والفعالية على مستوى كل الأبعاد، نذكرها كالتالي:<sup>1</sup>

\_ تكوين لجان من قبل مجلس الإدارة، معنية بالأخلاقيات والمسؤولة الاجتماعية من أجل عرض الخطط الإستراتيجية.

\_ تعمل هذه اللجان على تقييم التطور وتوفير التوجيه بشأن المسائل التي تنشأ في مجال الممارسات الاجتماعية.

\_ التزام المؤسسة بما تمثله وما تصرح به من قيام بمسؤوليات وممارسات وبيان أدائها الفعلي والطريقة الأمثل لتحقيق ذلك بوضع هيكل إداري ينسق بين الالتزامات في مجال المسؤولية الاجتماعية وبين مهمتها، حجمها، نشاطها وثقافتها، وكذلك التحديات التي تواجهها عند التخطيط على المدى الطويل.

\_ إدماج أنشطة المسؤولية الاجتماعية ضمن الأنشطة العامة للمؤسسة والسهر على متابعتها.

\_ تعميم أساليب المسؤولية الاجتماعية لتشمل جميع مستويات التنظيم، من خلال تناول القضايا المتصلة بتوصيف الوظائف، الترقيّة، المكافآت وأهداف الأداء بمشاركة جهود أفراد المؤسسة لتصبح مسؤولة اجتماعيا.

## 2\_2\_1\_2 مراحل تطبيق المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة

من المهم أن يشتمل النظام الإداري الخاص بالمسؤولية الاجتماعية على إطار منظم يتم مراقبته باستمرار ومراجعتة بانتظام، كرد أو استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية، وفي إطار تطبيق هذا النظام يتم الاعتماد على المراحل الأربعة التالية:

<sup>1</sup>. فاطمة الزهراء تليلاني، محمد جصاص، "تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات شركة كوكا كولا كنموذج"، الملتقى الدولي الثالث عشر حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15 فيفري 2016.

**\_ المرحلة الأولى: التخطيط**

يقصد به تأسيس عملية تخطيط مستمرة تبنى على الاحتياجات الفعلية للمجتمع، والتي درستها المؤسسة مسبقاً، لتتمكن من تحديد سياسة الشركة وتوجهاتها المتعلقة بتبني المنهج المؤسسي للمسؤولية الاجتماعية، وتحديد العوامل الخاصة بها والآثار المصاحبة لها على المجتمع، وكذلك تحديد ومراجعة المتطلبات الإدارية والقانونية بالإضافة إلى المتطلبات الأخرى التي تصادق أو توقع عليها.

وتتضمن عملية التخطيط وضع برامج لتحقيق أهداف المؤسسة ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية، ويتم تناول الأدوار، والمسؤوليات، العمليات، الموارد، الأطر الزمنية، الأولويات، الإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف، ومؤشرات قياس الأداء التي تمكن المؤسسة من المتابعة والتقييم لمستوى تحقق الأهداف.

**\_ المرحلة الثانية : التطبيق**

يتم تحديد الأهداف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وصياغة الخطط والبرامج من أجل تحقيقها وتنفيذها، من خلال بناء وتطوير هياكل إدارية ذات علاقة مباشرة بتنفيذ خطط المسؤولية الاجتماعية، وتحديد الأدوار والمسؤوليات مع تفويض الصلاحيات وتوفير الموارد وتدريب الموظفين لضمان رفع الوعي بالمسؤولية الاجتماعية.

ينبغي أن يتم تصميم أو تعديل الخطط التنفيذية للمسؤولية الاجتماعية بشكل يضمن التداخل المنتظم مع أنظمة المؤسسة الأخرى، بحيث تتماشى وتندمج بشكل فعال مع أنظمة الإدارة القائمة، مما يساعد المؤسسة على تحقيق التوازن، وإيجاد الحلول للتداخلات المحتملة داخليا على صعيد عمليات المؤسسة وخارجيا على صعيد الاتصال وألوية تنفيذ النشاطات.<sup>1</sup>

**\_ المرحلة الثالثة : التحقق**

يعتمد الأداء الفعّال الخاص بالمسؤولية الاجتماعية على المراقبة الدقيقة والتقييم، مراجعة الأنشطة التي يتم القيام بها، والتقدم المسجل في تحقيق الأهداف المحددة، الموارد المستخدمة وغيرها من الجهود التي تبذلها المنظمة.

<sup>1</sup> - فاطمة الزهراء تليلاني، مرجع سبق ذكره.

تستهدف عملية المراقبة المستمرة أو ملاحظة الأنشطة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية بشكل أساسي التأكد من تنفيذ الأنشطة كما هو مقرر، وذلك من خلال الاتفاق على مؤشرات الأداء الخاصة، وتحديد الجهة أو الأفراد المسؤولة عن عملية القياس، كما يجب عليها رفع التقارير الدورية المتعلقة بنتائج القياس لكافة المعنيين، مع ضرورة تدوين التوصيات المتعلقة بتعديل الانحرافات، كما ينبغي على المنظمة أن تكون على وعي بالأحوال المتغيرة أو التوقعات أو التطورات القانونية أو التشريعية، التي تؤثر في المسؤولية الاجتماعية والفرص الجديدة لتعزيز جهودها بشأن المسؤولية الاجتماعية.

### \_ المرحلة الرابعة : التحسين المستمر

على المنظمة وبناء على المراجعات الدورية ونتائج التدقيق والقياس أن تأخذ في اعتبارها الطرق التي يمكن من خلالها تحسين أدائها الاجتماعي، ويجب استخدام نتائج هذه المراجعات للمساعدة في تحقيق التحسين المتواصل في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، وإعادة توزيع الأنشطة على مستوى الخطط التشغيلية.

يمكن أن تتضمن هذه التحسينات تعديل الأهداف لتعكس الظروف المتغيرة أو الطموح لمزيد من الإنجازات، كما يمكن أن تتضمن عمليات التحسين برامج أو أنشطة للاستفادة من الفرص المحددة حديثاً.<sup>1</sup>

### 2\_1\_3 المسؤولية الاجتماعية على مستوى إدارة الموارد البشرية

من المتعارف عليه اليوم أن الموارد البشرية هي أهم مورد تستخدمه المؤسسات الحديثة إذ أصبحت ميزة تنافسية لا يمكن تقليدها، وبسبب هذه الأهمية البالغة أصبح ينظر إليها على أنها قدرات متجددة وميزات إبداعية يفترض بإدارة المنظمة أن تعيرها اهتمامها وتتحمل مسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية اتجاهاً من خلال وسائل عديدة تغطي مجمل الأنشطة الفرعية المتعددة لإدارة الموارد البشرية نذكرها كما يلي:

#### أ \_ الإعلان عن الأماكن الشاغرة

يشمل الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة العديد من الطرق لاجتذاب العاملين كالإعلان الداخلي أو الصحف... الخ، وأياً كانت الوسيلة المستخدمة فإن هناك مجموعة من القواعد الواجب إتباعها، وكون هذه

<sup>1</sup> - فاطمة الزهراء تليلاني، مرجع سبق ذكره.

العملية تشمل مجموعة إجراءات فإنه على إدارة الموارد البشرية ممارسة دورها الاجتماعي خلال القيام بالإعلان من خلال ما يلي:<sup>1</sup>

\_ أن تتقيد المنظمة بصدق الإعلان عن الأماكن الشاغرة في المؤسسة.

\_ ألا ينطوي الإعلان عن أي نوع من التمييز الجنسي أو التمييز بسبب العجز أو أي تمييز آخر.

\_ عدم وضع معايير ليس لها علاقة بالعمل ولكنها تؤدي إلى الإقصاء .

### ب \_ تعبئة واستقطاب الموارد البشرية

تمثل عملية التعبئة والاستقطاب ركنا أساسياً من أركان عملية التوظيف مع عمليتي الاختيار والتعيين وإذا ما كانت إجراءات الاستقطاب سليمة فإنها تنعكس إيجاباً على المنظمة من خلال عمليتي الاختيار والتعيين، وبالنظر لكون عملية الاستقطاب تشتمل على مجموعة من الآليات والإجراءات فإنه يمكن لمنظمة الأعمال أن تمارس دورها الاجتماعي وتجسد سلوكيات أخلاقية وهي تجري عملية الاستقطاب من خلال ما يلي:<sup>2</sup>

\_ تحقيق المسؤولية الاجتماعية والقانونية والأخلاقية لإدارة الموارد البشرية عن طريق الالتزام بعملية البحث الصحيحة وتأمين حقوق المتقدمين المرشحين لشغل الوظائف.

\_ الموثوقية في الإجراءات والأساليب المعتمدة في عمليات التعبئة والاستقطاب وأن تتسم هذه الإجراءات بالشفافية والنزاهة والعدالة.

\_ احترام المؤسسات المنافسة وعدم إتباع أساليب غير مشروعة لجذب العاملين.

\_ نزاهة التعامل مع المكاتب التي توفر اليد العاملة واعتماد الثقة كأساس لهذا التعامل.

\_ الالتزام بتعيين الفرد الأكثر كفاءة تجسيدا لمقولة "وضع الشخص المناسب في المكان المناسب".

\_ الاطلاع على جميع الطلبات المقدمة للحفاظ على مبدأ تكافؤ الفرص للجميع.

<sup>1</sup> - باري كشواي، "إدارة الموارد البشرية"، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص 198.

<sup>2</sup> - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 260، 261.

\_ الحفاظ على سرية بيانات ومعلومات المرشحين والالتزام بالرد وفق اعتبارات قانونية وأخلاقية.

### ج \_ المقابلة والاختيار والتوظيف

تعدّ هذه الإجراءات ذات أهمية كبيرة للمنظمة ويفترض أن تقوم بها إدارة الموارد البشرية على أكمل وجه، بحيث تعكس صورة المنظمة الإيجابية للعاملين داخلها و للفئات الأخرى في المجتمع، ويمكن النظر إلى هذه الإجراءات إذا ما اتسمت بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية بالاعتماد على النقاط التالية:<sup>1</sup>

\_ إجراء المقابلة بناء على أسس موضوعية بعيدة عن التّحيز واستعمال أساليب وطرق واضحة وشفافة وعادلة.

\_ إتاحة فرص متساوية لجميع المرشحين بعرض قابليتهم ومهارتهم لكي تكون عملية الاختيار سليمة.

\_ توفير وقت معقول للمقابلة.

\_ يجب أن تراعى لجان الاختيار الموضوعية وأن تكون متكاملة من الناحية الفنيّة والتخصّصات.

\_ يجب أن تراعى الاعتبارات القانونية وسياسات التّوظيف وإجراءاته وقوانينه السّائدة في البلد بالإضافة إلى الشّروط الخاصة بالمنظمة.

\_ يتمّ الاختيار والتّعيين على أساس نتائج الاختبارات والمقابلات والتّقييم النهائي لها من قبل اللّجان المختصّة.

بعد الانتهاء من عمليّة الاختيار وإيجاد الشّخص المناسب للوظيفة تقوم المنظمة بإصدار عقد العمل للموظّف موضّحة فيه الشّروط و الطّروف الرّئيسية للعمل وهو ما يمكن أن يقبله الفرد أو يتفاوض بشأنه ويجب أن يحتوي العقد على شروط ترضي كلا الطّرفين أن يتّسم بالشفافية ويكون في حدود الأخلاق المهنيّة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - ظاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 263، 264.

<sup>2</sup> - باري كشواي، مرجع سبق ذكره، ص 200.

## د\_ التّدريب والتّطوير

يمكن أن تجسّد إدارة الموارد البشريّة التزامها الأخلاقي والاجتماعي من خلال أنشطة التّدريب والتّطوير المختلفة بحيث تنعكس هذه الأنشطة إيجاباً لصالح العاملين والمنظمة والمجتمع، ويفترض أن تنظر المنظمة إلى أنشطة التّدريب كونها أنشطة مهمّة تعزّز من قدراتها على المدى البعيد وأنها تمثّل استثماراً في الأصول المعرفية التي أصبحت أساس الميزات التنافسية للأعمال وفيما يلي أهم ما يفترض أن يؤخذ بعين الاعتبار في أنشطة التّدريب و التّطوير من جوانب اجتماعية وأخلاقية<sup>1</sup>:

\_ تمثّل هذه الأنشطة أحد الحقوق المهنيّة للعاملين في المنظمة لا يمكن استبعاد البعض منها لأيّ سبب كان كالجنس والعرق واللّون والدين والقومية وغير ذلك.

\_ يجب أن تؤخذ أنشطة التّدريب والتّطوير في إطار خلق فرق عمل ملتزمة وبمهارات عالية وقد يتطلّب هذا تدريبهم خارج البلاد أو لدى منظمات أخرى.

\_ عدم استغلال برمجة التّدريب والتّطوير لتبذير الموارد أو إقصاء العاملين أصحاب الفكرة والرأي الآخر ، وكذلك عدم استغلال موارد التّدريب وإمكاناته للاختلاس والفساد الإداري.

يجب أن يكون التّدريب ضمن برامج هادفة لمواكبة التّطور العلمي والتّكنولوجي لحماية العاملين من التّقدم.

يفترض أن تكون أنشطة التّدريب معزّزة للمسار الوظيفي محقّقة انسجاماً لمصلحة العاملين والتّوجهات التّطويرية في المنظمة.

## هـ \_ الأجور والمكافآت

باعتبار الأجور والمكافآت تمثّل مجمل المزايا والمنافع المباشرة وغير المباشرة التي تمنحها المنظمة للعاملين بغرض زيادة ولائهم لها والتزامهم وكذلك تطوير قدراتهم وتنمية روح الإبداع لديهم، ومنه فإنّ تجسيد الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية في هذا الجانب تكون من خلال ما يلي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 264، 265.

<sup>2</sup> - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص 266.



\_ النظر للأجور والرواتب في إطار واسع باعتبارها تأتي منسجمة مع العقد المبرم بين المنظمة والعاملين وضرورة النظر إلى هذا العقد كونه عقداً أخلاقياً واجتماعياً وقانونياً.

\_ يفترض أن تتسم الأجور والمكافآت بالعدالة والكفاءة والمساواة وقادرة على تحفيز العمال.

\_ يجب مراعاة اختيار الطرق المناسبة لدفع الأجور والمكافآت ولا تنتظر المنظمة إلى الطرق التي تحقق مصالحها فقط، و عدم التمييز في منح هذه الأجور والمكافآت.

## و- تقييم أداء العاملين

إن تقييم أداء العاملين كأفراد أو كمجاميع أو كإدارات أو عاملين فنيين هو من صميم عمل إدارة الموارد البشرية، وهذه العملية يفترض أن تكون متكاملة بحيث تتضمن القياس والتقييم والتقييم، لذلك يفترض أن تكون إجراءاتها ضمن إطار رسمي وبمعايير ذات قدرة على إعطاء معنى محدد لما يراد قياسه وتقويمه، وفي إطار تجسيد المسؤولية الاجتماعية من خلال آليات عملية تقييم الأداء نذكر بعض أوجه الالتزام التالية:<sup>1</sup>

\_ يجب أن تجتهد المنظمة بوضع معايير دقيقة لتقييم الأداء متسمة بقدرتها على تجسيد الجانب الموضوعي والسلوكي والذاتي في مختلف الأعمال التي ينجزها العاملون.

\_ الابتعاد عن التحيز في التقييم من خلال التأكيد على توفر الخصائص الموضوعية والإنسانية في المقيمين.

\_ أن تناط عملية التقييم بأشخاص من ذوي الخبرة والإدراك والاستقرار العاطفي والقدرة على التعامل مع الآخرين، وأن يكون التقييم من قبل فريق عمل وليس فردي.

\_ إن أهم التزام أخلاقي في عملية تقييم الأداء هو الموضوعية والابتعاد عن إعطاء تقييم متساهل للجميع أو متشدد مع الجميع بل يكون وسطا للجميع.

\_ يجب استخدام أساليب التقييم التقليدية والحديثة منها مع الاطلاع دائما على ما هو مستجد في هذا المجال.

<sup>1</sup> - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره ، ص 268.

## ز \_ برامج تحسين نوعية حياة العمل

يشير مفهوم جودة حياة العمل إلى توفير المؤسسة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير ما يشبع حاجاتهم ويحقق أفضل أداء للمؤسسة<sup>1</sup>، وتعطي البرامج الحديثة لنوعية حياة العمل الإمكانية للمؤسسة بأن تكون مركز جذب واستقطاب للعاملين ذوي الكفاءة ومكان مناسب للعمل، ويزداد من خلال ذلك الولاء والالتزام من جانب العاملين وتكامل وتفاعل أهدافهم مع أهداف المؤسسة، وكتجسيد للثور الاجتماعي الذي تتبناه معظم المنظمات بتركيز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل تجدر الإشارة للعناصر والجوانب التالية<sup>2</sup>:

\_ جعل مكان العمل جذابا وإعطاء العمل معنى متجدد تقل فيه حالات الضغط النفسي والجسدي والإرهاق من خلال التركيز على البرامج.

\_ التقليل من الرتابة والروتين ضمن أنشطة هذه البرامج التي تشمل أيضا تصميم العمل باستمرار ويشتمل ذلك إثراء العمل وإغنائه.

\_ تسعى المنظمة إلى توفير جو من الراحة والمتعة في مكان العمل من خلال مجموعة من الممارسات كالأهتمام بالمناسبات الخاصة بالعمال، الاحتفال بإنجازات المنظمة أو الأفراد إلى غير ذلك.

\_ يجب أن تساهم هذه البرامج في التقليل من حدة انتشار أمراض العصر من خلال تعزيز الانسجام بين البيئة العامة وبيئة العمل والتركيز على متطلبات ومعايير السلامة المهنية والنظر إلى مكان العمل من منطلق واسع.

## ح \_ المرأة العاملة

يتميز العصر الحديث بدخول أعداد كبيرة من النساء إلى سوق العمل وفي مختلف الاختصاصات منذ افسد بذلك الرجل، ويرجع ذلك إلى تغير النظرة للمرأة ودورها في مجال الأعمال عبر الزمن، ومع هذا فإن الثور الذي تلعبه المرأة في المجتمع يتباين من مجتمع لآخر، ولا تزال المجتمعات بشكل عام وحتى المتقدمة منها تعاني من تفاوت في أشكال اندماج المرأة الكامل ومساواتها الكاملة وللثقافة السائدة دور كبير في ذلك،

<sup>1</sup> John R.Schermerhorn, et outre, Claire de Billy ; "Comportement Humain et Organisation " ; Editions du renouveau pédagogique ; 3eme édition ; 2006 ; P 48.

<sup>2</sup> - طاهر محسن الغالبي، صالح محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص 268-270.

والى جانب المساواة هناك بعض الجوانب الأخرى التي تشير إلى مدى تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه المرأة العاملة في منظمة الأعمال والتي نذكر منها ما يلي:<sup>1</sup>

\_ مكافحة كافة أشكال استغلال المرأة وابتزازها في مكان العمل وخصوصا الابتزاز الجنسي.

\_ عدم السماح بشيوع أي نوع من أنواع الابتزاز سواء كنت هناك شكوي أم لا.

\_ وضع سياسات مناسبة بخصوص الحد من الانتهاكات التي تحصل ضد المرأة وان تكون هذه السياسات ضمن إجراءات واضحة وشفافة للعاملين.

\_ الاحتفاظ بسجلات لكافة حالات الابتزاز الجنسي مع كافة ملابسها لغرض متابعتها وملاحظة تطور سلوك المتسببين بها.

\_ تشجيع العاملات أو الموظفات على عدم السكوت أو الرضوخ في حالة تعرضهن لمل هذه الانتهاكات والتقدم بالشكاوي لعدم التماهي وتكرار هذا السلوك.

\_ العدالة في دفع الأجور والرواتب وعدم قبول الفروقات في المرتبات المدفوعة لصالح الرجل في جميع الوظائف والمهن التي تتساوى فيها الكفاءة والقدرة على الأداء وباقي متطلبات العمل بحجج مختلفة.

## 2\_2 قياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية

### 2\_2\_1 مفهوم الأداء الاجتماعي

يعتبر في الوقت الحالي مفهوم الأداء من المفاهيم المهمة في المنظمة وذلك لارتباطه الوثيق باستمراريتها، كما يعتبر الأداء الاجتماعي احد المقومات الرئيسية لتحسين أداء المنظمة، فقد أصبح يأخذ اليوم مفهوم أوسع يترجم في تحقيق فوائد مختلف أصحاب المصالح الذين تربطهم علاقة تأثير وتأثر بالمنظمة، وسنستعرض فيما يلي تعريف وأهداف الأداء الاجتماعي .

### 1.1.2.2 تعريف عملية الأداء الاجتماعي

\_ إن عملية تقييم الأداء الاجتماعي هي عملية ذات سلسلة أبعاد متعددة تبدأ بالهدف المعين وتصميم المنظمة ومن ثم تقييم الظم الداخلية للمنظمة وأنشطتها، فمن المهم عند التقييم معرفة ما إذا كان للمنظمة

<sup>1</sup> - طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، مرجع سبق ذكره، ص ص ، 270-272.

رسالة اجتماعية وإذا كانت أهدافها الاجتماعية ذات الصلة مبيّنة بشكل واضح، وكذلك معرفة إلى أي مدى توازي المنظمة بين السياسات والسلوك والنتائج والرسالة الاجتماعية لها، من خلال تضمين هذه الرسالة والأهداف والقيم ذات الصلة في الأعمال اليومية للمنظمة.<sup>1</sup>

\_ ويعرّف كلّ من اتلند و أشا (Atlenh et Ashta) الأداء الاجتماعي على أنه " يضمّ انعكاسات نشاط المؤسسة على الجانب الاجتماعي لجميع أصحاب المصالح (المساهمين، المدراء، العمال، العملاء، الموردين، التوّلة، الجمعيات...)"<sup>2</sup>.

\_ وفي سبيل آخر يعرفه فريق الأداء الاجتماعي بأنه " التّرجمة الفعّلة للرسالة الاجتماعية لمؤسسة ما إلى ممارسة تتماشى مع القيم الاجتماعية المقبولة المرتبطة بخدمة أعداد أكبر من الفقراء والمعزولين، وتحسين جودة وملائمة الخدمات الماليّة وخلق مزايا للعملاء، وتحسين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات".

بالتالي يهتمّ الأداء الاجتماعي بالكيفية التي تديرها المؤسسة للآثار المترتبة على أعمالها على المجتمع والمجموعات التي تعمل في نطاقها ومن المحتمل أن تكون هذه الآثار إيجابية أو سلبية.<sup>3</sup>

## 2\_1\_2\_2 أهداف الأداء الاجتماعي

تتحدّد أهداف الأداء الاجتماعي حسب كل فئة من الفئات المعنيّة بالأداء كما هو موضح فيما يلي :

أ \_ **العملاء:** الالتزام ببذل الجهود لتوفير الظروف اللازمّة لخلق حالة الإشباع والرّضا عن السّلع والخدمات لدى عملاء المؤسسة من خلال:<sup>4</sup>

\_ الارتقاء بمستوى جودة السّلع والخدمات بتشكيلات وأنواع تتناسب أذواقهم ومستوياتهم .

\_ تقديم المعلومات المتعلقة بالمنتج بمصداقيّة وموضوعيّة.

\_ التّسيير العادل والابتعاد عن الاحتكار.

<sup>1</sup> - مجموعة عمل شبكة (سيب) للأداء الاجتماعي، خريطة الأداء الاجتماعي، أبريل 2008. على الموقع: [www.seepnetwork.org](http://www.seepnetwork.org)

<sup>2</sup> Ernult.J et Ashta.A, « *Développement durable, responsabilité sociale de l'entreprise, théorie des parties prenantes : Évolution et perspectives* », (2007), Cahiers du CEREN, numéro 21, pages 4.

<sup>3</sup> - عمر عزراوي ، "دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كميّار لقياس الأداء الاجتماعي"، الملتقى الدولي

الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار ، ص 10.

<sup>4</sup> . مراد سكاك، مرجع سبق ذكره، ص 204.

\_ الامتناع عن إنتاج السلع التي تضر بالمجتمع.

\_ متابعة شكاوي العملاء والزبائن ومقترحاتهم واتخاذ الإجراءات اللازمة .

ب \_ الملاك: تختلف الأهداف هنا ففي الملكية الخاصة الهدف هو تحقيق عائد مرضي عن الاستثمار وبذلك يجب المحافظة على رأس المال المستثمر من قبل الملاك، أما في حالة الملكية العامة فيهتم الملاك بتحقيق ما هو مخطط من طرف السلطة الوصية من خلال التوصل لتوفير السلع والخدمات بالكمية والأسعار المناسبة.

ج \_ الأفراد: تعمل المؤسسة على تحقيق العوامل والظروف المناسبة للعمل لتحقيق حالة الرضا والولاء، وتحسين المستوى الاجتماعي والمعيشي للأفراد من خلال:<sup>1</sup>

\_ سياسات الاختيار والتوظيف العادلة .

\_ المحافظة على مستوى عادل ومقبول من الأجر والمزايا النقدية والعينية.

\_ تدريب الأفراد وإكسابهم المهارات والكفاءات العلمية اللازمة.

\_ توفير الضمانات الاجتماعية في حالات المرض، التقاعد، الوفاة، والحوادث.

\_ توفير أماكن عمل صحية وأمنة من مختلف المخاطر وتتوفر على وسائل للترفيه والتسليّة، وتوفير سبل الرعاية الصحية والاجتماعية للعامل وعائلته.

\_ تسبير موضوعي للحياة الوظيفية للفرد مع تحقيق فرص عادلة للترقية.

د \_ المجتمع: يجب على المؤسسة تكوين انطباع حسن لدى أفراد المجتمع والسعي إلى الارتقاء بالمستوى التعليمي والاجتماعي والاقتصادي لهم من خلال:<sup>2</sup>

\_ المساهمة في التخفيف من حدة مشاكل النقل والإسكان.

\_ الحفاظ على البيئة وتخفيف حدة التلوث، والاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة.

\_ دعم الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي والتعليمي والرياضي.

<sup>1</sup> - نفس المرجع، ص ص 204، 205.

<sup>2</sup> - مراد سكاك، مرجع سبق ذكره، ص 205.

\_ تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة لمحاولة دمجهم في المجتمع .

\_ العدالة في التوظيف لجميع أفراد المجتمع بغض النظر عن جنسهم وعرقهم وعقيدتهم.

## 2\_2\_2 مؤشرات و معايير قياس الأداء الاجتماعي

### 1\_2\_2\_2 مؤشرات الأداء الاجتماعي

هناك أربعة مؤشرات رئيسة لقياس المسؤولية الاجتماعية أو الأداء الاجتماعي للمؤسسة نوجزها في ما

يلي:

#### أ \_ مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين

يشمل هذا المؤشر جميع تكاليف الأداء بخلاف الأجر الأساسي الذي تقدمه المنظمة للعاملين لديها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم، وتلتزم المنظمة بتوفير كافة العوامل اللازمة لخلق وتعميق الولاء والانتماء للعاملين، كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتوفير محيط عمل جيد خالي من المخاطر وتوفير وسائل الحماية من الحوادث وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدمتهم وغير ذلك.

#### ب \_ مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع

يتضمن هذا المؤشر كافة تكاليف الأداء التي ترمز إلى إسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع الذي تعمل فيه، مشتملة بذلك التبرعات والمساهمات المقدمة للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية، بالإضافة إلى تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتكوين الاجتماعي وغير ذلك.

#### ج \_ مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج

تتضمن كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين، حيث تتضمن تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير، كذلك تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتكوين وتطوير العاملين

وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين.<sup>1</sup>

## د \_ مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة

تشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي المضحى بها لحماية أفراد المجتمع في المحيط الذي تعمل فيه المنظمة داخل نطاقه الجغرافي، حيث تحاول جاهدة دفع الأضرار عن البيئة المحيطة والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشتمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب وتلوث المياه وما إلى ذلك.<sup>2</sup>

## 2\_2\_2\_2 معايير قياس الأداء الاجتماعي

سنناول في هذا الجزء مختلف معايير قياس الأداء الاجتماعي وأساليب قياسه.

### أولاً: معايير القياس المحاسبي الاجتماعي

قبل التطرق لمعايير القياس المحاسبي نعرف أولاً القياس المحاسبي:

\* عرف القياس المحاسبي للأداء الاجتماعي بأنه "عملية اختيار متغيرات ومقاييس وإجراءات لتحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية في فترة ما، والتي تشمل العناصر الداخلية والتي لها تأثير على جميع قطاعات المجتمع وإيصال هذه المعلومات للأطراف المستفيدة لاتخاذ القرارات الاستثمارية الرشيدة".<sup>3</sup>

يرى البعض أن المعايير المحاسبية العامة التي وضعتها جمعية المحاسبين الأمريكية عام 1963

ونشرت عام 1966 هي أنسب أسلوب والتي نذكرها كما يلي:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> .حسين شنيبي، عبد الرزاق مولاي لخضر، "أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات"، الملتقى الدولي الثاني حول:

الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ط2، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011، ص ص 235 236.

<sup>2</sup> .حمدي هاشم، "جغرافيا البيئة ومشكلات التلوث الصناعي في المناطق الحضرية"، ابتراك للطباعة، مصر، 2005، ص ص 3، 4.

<sup>3</sup> .عبد الناصر والدوغجي، مؤيد الفضل، "المشاكل المحاسبية المعاصرة" دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 164.

<sup>4</sup> .يوسف بوخلال، "المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل المحاسبة الاجتماعية (الإفصاح المحاسبي)"، المحور الخامس: معايير قياس

الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال تجاه أصحاب المصالح، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، دون تاريخ

نشر، ص ص 04، 05.

\_ **معيَار الصّلاحيّة:** تكون البيانات والمعلومات المحاسبية المتعلقة بالأنشطة الاجتماعيّة وثيقة الصّلة بالهدف من استخدامه، كما يجب أن تعكس التقارير الاجتماعيّة الأثر الاجتماعيّ للأنشطة المطلوب قياس نتائجها لجميع أصحاب المصلحة والأطراف الاجتماعيّة المستفيدة بصورة حقيقية وموثوقة وفي الوقت المناسب، وتحقق الأهداف المرجوة من إعداد القوائم الاجتماعيّة الختامية.

\_ **معيَار الخلو من التّميّز:** يتبلور مضمون هذا المعيار في ضرورة تحديد الحقائق والتقارير المعلن عنها بنزاهة والتجرد من أيّ تحنّن بالتّضمين، أو استخدام طرق القياس التي يظهر بها تميّز والاعتماد على طريقة موضوعية للقياس المحاسبي.

\_ **معيَار السببية:** مضمون هذا المعيار يكمن في ضرورة تبيان أسباب تحقق أو عدم تحقق الأهداف الاجتماعيّة وهذا يعدّ من حقوق المجتمع على المنظّمة.

\_ **معيَار التّكلفة الاجتماعيّة التاريخيّة:** يقابل هذا المعيار مبدأ تكلفة التّاريخيّة المتعارف عليه في مجال القياس المحاسبي للأنشطة الاقتصاديّة، وبالرغم من تعرّضه للتّقد الشديد إلاّ أنّه في ظلّ القياس المحاسبي للأداء الاجتماعيّ يتوقّع أن تزداد أهمية هذا المعيار، لما يتحقّق عنه من قدر لا بأس به من الموضوعية والقابليّة للمقارنة.

\_ **معيَار العائد الاجتماعيّ:** ويمكن أن يحلّ هذا المعيار في مجال المحاسبة الاجتماعيّة بدلا من مبدأ تحقق الإيراد في مجال المحاسبة الماليّة، لأنّه يتّسع ليشمل العوائد الاجتماعيّة غير القابلة للقياس التّقيدي المباشر ولا يوجد لها سعر في السوق.

\_ **معيَار مقابلة العوائد الاجتماعيّة بالتكاليف المسببة لها:** يقابل هذا المعيار مبدأ مقابلة الإيرادات بالتكاليف في حالة المحاسبة الماليّة، يعني مقابلة العوائد الاجتماعيّة لكل نشاط اجتماعي تحت كل مجال من مجالات المسؤولية الاجتماعيّة بالتكلفة التي أحدثت هذا العائد، ويتّسع ليشمل الأساليب المستحدثة في القياس للعائد الاجتماعيّ أو التكاليف الاجتماعيّة.

### ثانياً : أساليب القياس الاجتماعيّ

نظراً لتعدّد استخدام الأسلوب المباشر لقياس التكاليف الاجتماعيّة فإنّه بالإمكان تحديد التكاليف الاجتماعيّة أو الأضرار الاجتماعيّة عن طريق اللجوء لأسلوب "القياس غير المباشر" حيث يمكن من خلاله



الوصول لمبلغ تكلفة يمكن اعتباره بديلا للتكلفة الاجتماعية في ظل الظروف الحالية للقياس ومن أهم أساليب القياس غير المباشرة للتكاليف الاجتماعية نجد:<sup>1</sup>

أ \_ أسلوب تكاليف منع حدوث الأضرار الاجتماعية: نظرا لصعوبة قياس أو تحديد التكلفة الاجتماعية الصحيحة لغرض إثباتها في التسجيلات المحاسبية فإن بالإمكان الحصول على أفضل رقم تقريبي للتكلفة الاجتماعية في مجال التلوث الناتج عن ممارسة المؤسسة لأنشطتها تكون مساوية غالبا لتكاليف منع التلوث، ووفقا لهذا الأسلوب فإن العلاقة بين قيمة الأضرار التي تلحق بالمجتمع وتكاليف منعها هي علاقة عكسية في حين يرى البعض أن هذا الافتراض ليس صحيح دائما، فإنفاق المؤسسة لمبلغ قليل نسبيا قد يمنع أضرار اجتماعية كبيرة نسبيا كما أنه في كثير من الأحيان قد لا تعرف تكلفة الأضرار التي تصيب المجتمع كالألم والمرض.

ب \_ أسلوب تكاليف التصحيح (إزالة الضرر): وفقا لهذا الأسلوب فإن التكاليف البديلة للتكاليف الاجتماعية هي المبالغ التي تتفقها المؤسسة لإعادة الشيء لأصله وحالته، ومن ذلك المبالغ التي تتحملها المؤسسة لإعادة الموارد الطبيعية لحالتها الأولى أو لإحلال مورد مكان المورد الذي استهلكته المؤسسة.

فمثلا التكاليف الاجتماعية المترتبة على قيلم أحد مصانع الاسمنت بتلويث البيئة المجاورة للمصنع تتمثل في التكاليف التي يتحملها المصنع لإعادة هذه البيئة إلى ما كانت عليه كتشجير المناطق المحيطة وتخصيرها، ويعد هذا الأسلوب أقل أهمية من الأسلوب الأول لما يعتره من غموض نسبي ومن ثم فهو يناسب بعض الحالات فقط.<sup>2</sup>

## 2\_2\_3 المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية

### 2\_3\_2\_1 تعريف محاسبة المسؤولية الاجتماعية

تعددت واختلفت التعاريف المفسرة لمحاسبة المسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

\_ عرف رماناثان "Ramanathan" محاسبة المسؤولية الاجتماعية بأنها " عملية اختيار تقوم بها المؤسسة للمتغيرات والمقاييس وأساليب القياس والعمل على التطوير المنظم للمعلومات المفيدة في تقييم الأداء

<sup>1</sup> - عاشور حيدوشي، محمد سفير، "قياس الأداء الاجتماعي ونطاق الإفصاح عن معلوماته في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، الملتقى العلمي الدولي حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسينية بن بو علي، الشلف، 14-15 نوفمبر 2016، ص ص 02 03.

<sup>2</sup> - عاشور حيدوشي، محمد سفير، مرجع سبق ذكره، ص 03.

الاجتماعي للمؤسسة، وتوصيل هذه المعلومات إلى المجموعات ذات العلاقة سواء داخل المؤسسة أو خارجها".<sup>1</sup>

\_ محاسبة المسؤولية الاجتماعية هي "عبارة عن {أسلوب إداري . محاسبي} متطور يظهر في تحليله النهائي مدى مساهمة كل عضو من أعضاء الهيكل التنظيمي في رقم الربح أو الخسارة، كما يظهر تقييم الأداء بالنسبة لكل عضو في ضوء النتائج المحققة".<sup>2</sup>

\_ كما يمكن القول بأن محاسبة المسؤولية الاجتماعية هي " منهج لقياس وتوصيل المعلومات المترتبة على قيام الإدارة بمسؤوليتها الاجتماعية لمختلف الطوائف المستفيدة داخل المجتمع، بشكل يمكن من تقييم الأداء الاجتماعي للمشروع".<sup>3</sup>

وبشكل عام يمكن القول بأن محاسبة المسؤولية الاجتماعية هي "مجموعة الأنشطة التي تختص بقياس وتحليل الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال وتوصيل تلك المعلومات للفئات المختصة، وذلك بغرض مساعدتهم في اتخاذ القرارات وتقييم الأداء الاجتماعي لتلك المنظمات".

وهذا التعريف الأخير يبرز اهتمام المحاسبة الاجتماعية بوظيفتي قياس الأداء الاجتماعي للمنظمات والتقرير عن نتائج القياس بما يكفل إجراء تقييم للأداء الاجتماعي لأي منظمة من قبل المجتمع، وهذا يعد أشمل تعريف لها.<sup>4</sup>

## 2\_3\_2\_2 أهداف محاسبة المسؤولية الاجتماعية

من بين أهداف محاسبة المسؤولية الاجتماعية نذكر ما يلي:

\_ توفير بيانات ونظام معلومات متكامل يعكس أهداف وسياسات وبرامج أداء المنظمة في مجال تحقيق أهداف المجتمع.

<sup>1</sup> - عبد الناصر والنوغي، مؤيد الفضل، مرجع سبق ذكره، ص 164.  
<sup>2</sup> - سعيد مخلد النعيمات، فارس جميل حسين، "نور محاسبة المسؤولية ومدى تطبيقها على قطاع البنوك التجارية في الأردن"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 28، 2011، ص 312.  
<sup>3</sup> - سلامة نبيل فهمي، "بحوث في المحاسبة والمراجعة الاجتماعية"، ط2، مكتبة الجلاء الحديثة، مصر، 1999، ص 17.  
<sup>4</sup> - يوسف بولخلال، مرجع سبق ذكره، ص 01.

\_ المساعدة في تقييم ودراسة إستراتيجية المنشأة التي لها تأثيرات مباشرة على الموارد والطاقة وقطاعات المجتمع والتي هي في الأساس ملك للمجتمع والأجيال القادمة، ويتطلب هذا الهدف إيجاد مقياس مناسب للأداء الاجتماعي.<sup>1</sup>

\_ تقييم الأداء الاجتماعي للمنظمة من خلال تحديد ما إذا كانت إستراتيجية المنظمة و أهدافها تتماشى مع الأولويات الاجتماعية من جهة، وطموح المنظمة للأفراد بتحقيق نسب معقولة من الأرباح من جهة أخرى.

\_ الإفصاح عن الأنشطة التي تقوم بها المنظمة والتي لها آثار اجتماعية .

\_ تحديد وقياس صافي المساهمة الاجتماعية للمنظمة التي لا تشتمل فقط على عناصر التكاليف والمنافع الخاصة والداخلية للمنظمة، وإنما أيضا تتضمن عناصر التكاليف الخارجية والتي لها تأثير على فئات المجتمع.<sup>2</sup>

\_ تسمح بالرقابة الفعالة، فهي تمكن من تتبع التكاليف و الإيرادات في النقاط التي يحدث فيها إنفاق التكاليف أو خلق الإيرادات لكل مركز مسؤولية.

\_ تساهم في تطبيق نظام الإدارة بالأهداف وذلك بالربط بين الموازنات التخطيطية وبين مراكز المسؤولية، وتقرن النتائج التي تم التوصل إليها بالأهداف التي تم تحديدها.<sup>3</sup>

## 2\_2\_3 الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي

الإفصاح المحاسبي عن الأداء الاجتماعي هو الطريقة التي بموجبها تستطيع المنظمة إعلام المجتمع بأطرافه المختلفة عن نشاطاتها المختلفة ذات المضامين الاجتماعية وتعتبر القوائم المالية أو التقارير الملحق بها أداة لتحقيق ذلك، ويجب أن يكون الإفصاح المحاسبي بأحد الأشكال التالية :

أ \_ **الإفصاح الكافي:** أي أن تشمل القوائم المالية والملاحظات والمعلومات الإضافية المرفقة بها كل المعلومات المتاحة المتعلقة بالمنظمة لتجّيب تضليل الأطراف المهتمة بالمنظمة، ويعد الإفصاح الكافي من أهم المبادئ الرئيسية لإعداد القوائم المالية.

<sup>1</sup> - نوفان حامد محمد العليمات، " القياس المحاسبي لتكاليف أنشطة المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها في القوائم المالية الختامية"، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2010، ص 32.

<sup>2</sup> - يوسف محمود جربوع، "مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات"، مجلة الجامعة الإسلامية(سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 15، العدد الأول، غزة، 207، ص 246، 247.

<sup>3</sup> - سعيد مخلد النعيمات، فارس جميل حسين، مرجع سبق ذكره، ص 318، 319.

ب \_ الإفصاح الكامل: أي أن يشمل الإفصاح على كافة المعلومات المحاسبية المتوفرة، مما يعني معه إظهار معلومات بكميات كبيرة، مما يؤدي إلى إغراق مستخدمي القوائم المالية بمعلومات قد لا تكون هناك حاجة إليها.

ج \_ الإفصاح العادل: ويتمثل بالإفصاح عن المعلومات بطريقة تضمن وصولها بنفس القدر إلى كافة المستفيدين دون تحيز إلى جهة معينة.<sup>1</sup>

## 2\_2\_3\_4 طرق الإفصاح عن التكاليف والمنافع الاجتماعية

يتم الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالتكاليف والمنافع الاجتماعية بإحدى الطريقتين التالي ذكرها:

- **طريقة الدمج:** وتقوم هذه الطريقة على دمج معلومات محاسبة المسؤولية الاجتماعية مع معلومات المحاسبة المالية ضمن قوائمها المالية (الميزانية وقائمة الدخل)، وتطبق بمفاهيم تتسجم مع مفاهيم المحاسبة المالية التقليدية مثل ( مفهوم العمليات الاجتماعية، تكاليف اجتماعية، منافع اجتماعية... الخ ) ، كما أنها تفرض إمكانية القياس النقدي لظواهر وآثار المسؤولية الاجتماعية رغم صعوبة القياس بدقة وعدم إمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، كما أن عملية الدمج تعقد المعلومات وتؤثر عليها سلباً، ومنها طريقة العرض حسب قائمة العمليات الاقتصادية والاجتماعية (نموذج LINOWES وهو عبارة عن قائمة تعتمد على أسلوب القياس النقدي للتكاليف والمنافع الاجتماعية، حيث تعد بشكل دوري وبصورة منفصلة عن التقارير المالية التقليدية، ويطلق عليها اسم " قائمة النشاط الاقتصادي - الاجتماعي" )، وتمثل هذه القائمة نتيجة المقابلة الزمنية للعمليات ذات التأثيرات الموجبة والسالبة في مجالات محاسبة المسؤولية الاجتماعية ( مجال الموارد البشرية، مجال الموارد الطبيعية، مجال المنتج أو الخدمة) ثم يتم تقسيم كل مجال إلى تأثيرات موجبة أو سالبة.
- **طريقة الفصل:** وتشمل قائمة التأثيرات المالية ( يعبر عنها حسب النموذج ESTES وهو عبارة عن قائمة يطلق عليها اسم قائمة التأثيرات الاجتماعية) ما يلي :
  - . **تقارير وصفية:** تأخذ هذه الطريقة أسلوب الرقابة للأنشطة الاجتماعية للمنشأة حيث يتم تقويم وتحليل التكاليف والمنافع المتعلقة بتلك الأنشطة.
  - . **تقارير المدخلات:** وهي تقارير تفصح عن جانب التكاليف فقط لأثر أنشطة المسؤولية الاجتماعية

<sup>1</sup> - ايمان بخلف ، محمد طرشي، " الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من منظور محاسبي"، المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية ووظائف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف ، ص 09.

**تقارير المدخلات والمخرجات:** وهي تقارير تفصح عن تكاليف ومنافع أنشطة المسؤولية الاجتماعية وتشمل معلومات عن النتائج التي يعتبرها القانون حد أدنى لتحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية، ومعلومات للحكومة عن مدى التزام المنشأة بمسؤوليتها الاجتماعية، ومعلومات أخرى مثل معلومات عن المساهمات العامة والموارد البشرية.<sup>1</sup>

### 3\_ تدقيق المسؤولية الاجتماعية

وضعت المراجعة الاجتماعية أو التدقيق الاجتماعي بالأساس كوسيلة لجعل الأعمال أكثر مسؤولية أمام المجتمع، وكأسلوب لتوصيل الأثر غير الاقتصادي للأعمال الجيد والسيئ على حد سواء لأفراد المجتمع، وفي عصر العولمة أصبح التدقيق الاجتماعي وسيلة لوضع بعض التدابير المؤثرة على الشركات العاملة في المجتمعات المحلية، وفي السنوات الأخيرة تم توسيع نطاق التدقيق الاجتماعي ليشمل الدمج الأوسع لعمليات المحاسبة الاجتماعية، والتي تتضمن عملية إعداد مفصل لحساب التكاليف الاجتماعية والأهداف والأركان الرئيسية، ومن تبعات هذا التوجه أنه أصبح ينظر إلى المراجعة الاجتماعية بشكل متزايد على أنها أسلوب المنظمات الاجتماعي لتطبيق الإدارة الجيدة.

### 3\_1 مفهوم تدقيق المسؤولية الاجتماعية

من أجل الإلمام بمفهوم تدقيق المسؤولية الاجتماعية نتطرق إلى نشأة وتطور تدقيق المسؤولية الاجتماعية، وأهم التعريفات التي تناولت هذا الموضوع.

### 3\_1\_1 نشأة وتطور تدقيق المسؤولية الاجتماعية

أول من أشار إلى مصطلح التدقيق الاجتماعي في الولايات المتحدة الأمريكية هو Howard Bowen عام 1953، وأعيد استخدام المصطلح عام 1958 من قبل Blum Feed، لكن كان مجال التدقيق الاجتماعي هنا يختص بالنواحي المتعلقة بالأفراد حتى عام 1992 حيث أصبحت الشركات تعد قائمة المحاسبة الأخلاقية، وعام 1995 تم تأسيس المعهد الدولي للمحاسبة الاجتماعية والأخلاقية لتنسيق المعلومات حول مختلف تطبيقات التدقيق الاجتماعي.

<sup>1</sup> - علي عبد الله شاهين، "النظرية المحاسبية (إطار فكري تحليلي وتطبيقي)"، ط1، مطبعة آفاق، غزة، ص ص 283، 284.

## الفصل الثاني:

# دراسة واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة

## دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -

### تمهيد

1\_ نظرة عامة حول المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته

2\_ الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

3\_ تحليل نتائج الإستبانة والمقابلة واختبار الفرضيات

### خلاصة

## تمهيد

للإحاطة أكثر بموضوع الدراسة وإبراز واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية كان لابد من إسقاط ما تم دراسته نظريا على الجانب التطبيقي، فوقع اختيارنا على المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - ، حيث خصت الدراسة على مجموعة من الإطارات العاملة بهذه المؤسسة.

وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة أجزاء تضمن الجزء الأول تقديم المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -، أما الجزء الثاني فقد خصصناه للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من خلال التطرق إلى تصميم أداة الدراسة بالإضافة إلى التعرف على مختلف الإجراءات و الأساليب المتبعة للقيام بهذه الدراسة، أما الجزء الأخير فتناولنا فيه عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الإستبانة بعد تفريغ الإجابات، ثم تحليل ما جاء في المقابلة التي قمنا بإجرائها مع مسؤولي المؤسسة، وفي الأخير سنقوم باختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى النتائج التي يمكن الخروج بها في هذا الفصل.

## 1\_ نظرة عامة حول المؤسسة

سنتطرق في هذا الجزء لتقديم المؤسسة محل الدراسة والتي تتمثل في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - من خلال التعريف بالمؤسسة و تحليل هيكلها التنظيمي.

### 1.1 التعريف بالمؤسسة الجزائرية للجلود و مشتقاته - وحدة جيجل -

نستعرض من خلال هذا العنصر إلى نبذة تاريخية عن المؤسسة، موقعها الجغرافي وتعريفها، ومختلف أهدافها.

#### 1.1.1 نبذة تاريخية عن المؤسسة الجزائرية للجلود و مشتقاته - وحدة جيجل -

تعتبر وحدة الدباغة لولاية جيجل وحدة صناعية تم إنشاؤها من أجل الوصول إلى غايات اقتصادية واجتماعية، وذلك من طرف المؤسسة البلغارية في إطار التعاون الجزائري البلغاري، حيث كان بداية نشاطها سنة 1967، حيث كان إنتاجها في خضم هذه السنة 11 طن يوميا، وذلك باعتبارها تشغل 367 عاملا، و يبلغ رأس مالها التأسيسي 360 مليون دينار وقد أحدثت فيها توسعات بين 1970 - 1973 حيث وصل الإنتاج إلى 25 طن يوميا عن طريق عمالة وصلت إلى 467 عامل.

#### 2.1.1 موقع المؤسسة الجغرافي و تعريفها

تقع المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - في هضبة الحدادة بمنطقة بني قايد التاريخية جنوب غرب مدينة جيجل، والتي تبعد عن البحر بكلم واحد، تتربع على مساحة قدرها 05 هكتارات وتتوسط مجمعا سكنيا.

الجزائرية للجلود ومشتقاته شركة تختص بدباغة الجلود ذات أسهم (SPA) لها 3600 سهم، ويقدر رأس مالها بـ 180.000.000 دج مقيدة بالقانون التجاري، مرتبطة بمجمع الجلد المستقل عن الشركة القابضة العمومية للصناعات الفلاحية والغذائية والصناعات المصنعة.

تشغل المدبغة حاليا 138 عامل يتوزعون على مختلف المديريات و المصالح والورشات، كما ينقسم عمال الورشات إلى فريقين (فرقة صباحية و أخرى مساءية) تعملان بالتناوب على مدار 16 ساعة يوميا، وتقوم المدبغة بمعالجة جلد الأبقار والأغنام، حيث تتم معالجة ما يقارب 20 طن يوميا، بالإضافة إلى ذلك فإن إنتاجها ذو جودة عالية، حيث حازت على شهادة الجودة في التسيير (ISO) عن نشاطها ابتداء من 01



أوت 2004 ولمدة ثلاث سنوات متتالية، كما تستورد المواد الأولية التي تحتاجها في عملية المعالجة من إسبانيا وهولندا وإيطاليا وفرنسا وتصدر منتجاتها لكل من إسبانيا والبرتغال.

الجدول رقم (02) يوضح توزيع العمال على مختلف المديريات والمجمعات الاجتماعية المهنية:

الجدول رقم(02): توزيع العمال في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل -

العدد	توزيع العمال حسب الأقسام
3	المديرية العامة
7	مديرية الموارد البشرية
4	مديرية المحاسبة و المالية
4	مديرية التجارة
13	مديرية الصيانة
21	مصلحة الوقاية والأمن
8	مصلحة تسير المخزون
6	المديرية التقنية
72	مديرية الإنتاج
توزيع العمال حسب المجمعات الاجتماعية والمهنية	
27	الإطارات
8	أعوان التحكم
103	أعوان التنفيذ
138	العدد الكلي للعمال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مصلحة المستخدمين.

### 3.1.1 أهداف المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته -وحدة جيجل -

تسعى هذه المؤسسة كغيرها مع المؤسسات لتحقيق جملة من الأهداف المتعددة والتي يمكن حصر أهمها

فيما يلي:

### أولاً: الأهداف الاقتصادية

\_ تحقيق الربح: كان ولا يزال تحقيق الربح هو الهدف الأول والأساسي الذي تسعى المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته للوصول إليه، من خلال محاولة بلوغ رقم الأعمال المسطر لكل عام وكسب متعاملين جدد مع الحفاظ على المتعاملين الحاليين، وبالتالي توسيع نشاطها للصدوم أمام المنافسة.

\_ تحقيق متطلبات المجتمع: إن تحقيق المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته لنتائجها يركز على توزيع منتجاتها وتغطية تكاليفها، إذ أن هذه العملية تسمح بتغطية متطلبات السوق محليا، وطنيا، جهويا أو دوليا.

\_ عقلنة الإنتاج: وذلك من خلال الاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج ورفع إنتاجيتها بواسطة التخطيط الجيد والدقيق والتوزيع الأمثل للمنتجات، بالإضافة إلى مراقبة عملية تنفيذ هذه الخطط والبرامج، وبالتالي فإن المؤسسة تسعى إلى تفادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية.

### ثانياً: الأهداف الاجتماعية

\* ضمان مستوى مقبول من الأجور: حيث يتقاضى عمال المدبغة أجورهم نظير عملهم بها، ويعتبر هذا المقابل حقا مضمونا قانونا.

\* إقامة أنماط استهلاكية معينة: وذلك بتقديم منتجات جديدة، أو التأثير على أذواق المستهلكين.

\* توفير التأمينات ومختلف المرافق للعمال: تعمل المدبغة على توفير بعض التأمينات (التأمين الصحي، التأمين ضد الحوادث... الخ)، كما تهدف إلى تخصيص أماكن سواء وظيفية كانت أو عادية لعمالها (المطعم مثلا).

\* تدريب العمال المبتدئين ورسكلة القدامى: وذلك تماشيا مع التطور السريع الذي تشهده وسائل الإنتاج وزيادة تعقيدها، فالمؤسسة تعمل على تدريب عمالها الجدد، وإعادة تدريب العمال القدامى على استعمال الآلات الحديثة وهذا ما يسمى بالرسكلة.

\* الاهتمام بالجانب البيئي: إذ أن موقعها الجغرافي الذي يتوسط مجمع سكنيا وطبيعة نفاياتها (الغازية والسائلة والصلبة) يحتم عليها التحكم فيها.

### ثالثا: الأهداف التكنولوجية

\_ المتمثلة أساسا في وسائل الإنتاج التي تسعى المؤسسة إلى تحديثها، وطرق الإنتاج التي تسعى إلى تجديدها لمواكبة التطورات الحاصلة في الميدان التكنولوجي الخاص بصناعة الجلود.

#### 2.1 تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية للجلود و مشتقاته

يتأسس المؤسسة الجزائرية للجلود و مشتقاته الرئيس المدير العام المكلف بتسيير المؤسسة، أما مجلس الإدارة فيجتمع على الأقل 06 مرات في السنة، إضافة إلى انعقاد الجمعية العام للمؤسسة في نهاية النشاط المحاسبي.

يهدف الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة إلى تحديد النظام الإداري لمديرية المؤسسة، إضافة إلى تحقيق التكامل والتنسيق بين الأقسام والمصالح، ويوضح الملحق رقم (01) الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

يحتوي الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة على مجموعة من المديريات والدوائر، تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

**1\_2\_1 المديرية العامة:** تتكون المديرية العامة من المدير العام الذي يشرف على أعمالها، والذي يعتبر صاحب القرار ويحتل الموقع الأعلى في الهرم الإداري، وتساعد السكرتارية على أداء مهامه وتفعيل دوره داخل المديرية.

#### 1\_1\_2\_1 المدير العام: تتمثل مهامه في:

\_ تسيير أمور الشركة في أحسن الظروف، مع ضمان عوامل الأمن لتحقيق الأهداف المرسومة.

\_ الحرص على المشاركة الفعالة في تحقيق الأهداف المرجوة.

\_ إعداد برنامج النشاط للمؤسسة وتنفيذه بمساهمة كل المدراء.

\_ يسهر على حسن التسيير والمراقبة في المؤسسة، والحرص على تعيين العمال حسب الشروط المنصوص عليها.

<sup>1</sup> - الوثائق الداخلية المقدمة من طرف مصلحة الإحصاء والاستشراف.

### 2\_1\_2\_1 الأمانة (السكرتارية): وتتولى المهام التالية:

\_ استقبال البريد والاتصالات الهاتفية.

\_ تنظيم اللقاءات والزيارات الخاصة بالرئيس المدير العام.

\_ إعداد وتصنيف الوثائق الإدارية.

### 2\_2\_1 مديرية الصيانة: تقع تحت مسؤولية المدير المكلف بها، وتلعب دورا مدعما للإنتاج و ذلك بالحفاظ

على المعدات وصيانتها من الأعطال، وتتمثل مهام مدير الصيانة فيما يلي:

\_ تأكيد جاهزية المعدات وتركيبات الإنتاج لضمان السير الحسن للعمل.

\_ ربط ومتابعة أعمال الصيانة مع رؤساء المصالح والسهر على إنجاز برامج العمل.

### 3\_2\_1 مديرية الإنتاج: تتكون من عدة دوائر يترأسها مدير مكلف بتنفيذ وتنظيم عمل الورشات وتسيير

الإنتاج من مهامه:

\_ المشاركة في إعداد الأهداف السنوية للإنتاج.

\_ السهر على وقاية وأمن العمال حسب شروط العمل المنصوص عليها.

\_ تحقيق برنامج إنتاج ذو نوعية رفيعة وبأقل التكاليف.

\_ مراقبة استهلاك المواد الأولية والتسيير العقلاني لأوقات العمل.

### 4\_2\_1 مديرية المحاسبة والمالية: كما هو معروف أن للمحاسبة تأثيرا مهما على حياة المؤسسة

وما يحيط بها بحكم المنافع التي يمكن أن تقدمها للمؤسسة، وتضم هذه المديرية ثلاثة مصالح هي:

أولا: مصلحة المالية والمحاسبة العامة: تتمثل مهامها فيما يلي:

\_ مسك جميع الدفاتر اليومية المساعدة.

\_ مسك ومراقبة سجل الاستثمارات والإهلاكات.

\_ متابعة الحسابات البنكية للمؤسسة وإعداد جدول التقارب البنكي.

\_ إعداد ميزانية المحاسبة للمؤسسة.

\_ إعداد الميزانية الجبائية للمؤسسة.

\_ المتابعة والرقابة الفعالة لعمليات الجرد في نهاية السنة.

\_ متابعة ورفع تحفظات محافظ الحسابات.

**ثانيا: مصلحة محاسبة الموارد: من مهامها:**

\_ استلام وصول المدخلات والمخرجات للمواد الأولية، ولوازم المكتب وقطاع الغيار إضافة إلى المنتج التام.

\_ إجراء مقارنة شهرية مع مصلحة المحاسبة العامة.

\_ إعداد جدول شهري للمدخلات والمخرجات من المنتجات التامة.

\_ المقارنة بين الجرد المحاسبي والجرد المادي في نهاية السنة.

**ثالثا: مصلحة الخزينة: تعمل على:**

\_ متابعة الصندوق في عمليات دخول وخروج الأموال.

\_ مسك سجل لمتابعة الشيكات البنكية.

\_ مسك سجل المداخل الزبائن.

\_ استقبال جميع المداخل البنكية وإعداد وصول الاستلام.

\_ القيام بعمليات التسديد النقدية (الأجور ومصاريف التنقلات وبعض الموردين).

\_ متابعة المراسلات البنكية.

**1\_2\_5 مديرية الموارد البشرية:** وهي من مسؤوليات المدير المكلف بمراقبة كل تحركات المستخدمين والسهر على السير الحسن للنشاطات المرتبطة بهم، ونجد هي هذه المديرية دائرتين وهما: دائرة الشؤون الاجتماعية والوسائل العامة، الغيار ومراقبة الصيانة.

**1\_2\_6 مديرية التجارة:** تقع تحت مسؤولية مدير مكلف بتسيير عملية التخزين وعملية الشراء وبيع المنتجات، ودراسة السوق لبرمجة منتجات الوحدة (العرض والطلب) إضافة إلى:

\_ ترويج حاجات السوق انطلاقا من برامج الزبائن.

\_ انجاز وتطوير السياسة التجارية بالمادة الأولية.

## 2 \_ الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

بعد تقديمنا للمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - سيتم التطرق إلى المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية بالإضافة إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك مختلف الإجراءات والأساليب المتبعة في الدراسة.

### 1\_2\_1 منهج ومجتمع وعينة الدراسة

كلمة منهج البحث تعني " القانون أو المبدأ أو القاعدة التي تحكم أي محاولة للدراسة العلمية وفي أي مجال، ومناهج البحث متعددة ومتجددة طبقا لنتوع العلوم وتجدها وهي تشترك جميعا في خطوات وقواعد عامة تشكل الإطار الذي يسلكه الباحث، أو تقييمه العلمي لأي حقيقة علمية".<sup>1</sup>

إن المنهج المطبق يرتبط بطبيعة الموضوع المدروس و الإشكالية المطروحة وكذلك الفرضيات المقدمة لمعالجة الموضوع، ومن أجل دراسة موضوعنا " واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية" تم الاعتماد على المنهج الوصفي بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة لأنه يتماشى وموضوع هذه الدراسة وأهدافها.

بناءً على البيانات التي يراد جمعها والمنهج المتبع في الدراسة، استعملنا أداتين لتحقيق أهداف هذه الدراسة وهما الاستبانة والمقابلة، وعليه فقد تم تصميم الاستبانة وأسئلة المقابلة بناءً على ما تم التطرق إليه نظريا ومحاولة إسقاطه على الجانب التطبيقي، بغرض إثبات مدى صحة الفرضيات الموضوعية.

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته، ونظرا لطبيعة الدراسة وقيود الوقت والتكلفة فقد تم الاعتماد على عينة منه، تمثلت في الإطارات العاملة بالمؤسسة، إذ يعد تحديد عينة الدراسة

<sup>1</sup> - عبد الله عامر الهماي، "أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته"، ط3، منشورات جامعة قاريونس، بنغازي، ليبيا، 2003، ص 250.

خطوة مهمة لأي بحث، فهي تعبر عن مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات، واعتمدنا في تحليل النتائج على 26 استمارة استبيان، تم استرجاعها كاملة، كلها صالحة للاستعمال أي بنسبة 100 %.

و الجدول رقم (03) يوضح الإستمابانات الموزعة على مجتمع الدراسة.

#### جدول رقم(03): الإستمابانات الموزعة على مجتمع الدراسة

الإستمابانة	التوزيع التكراري	النسبة
الإستمابانات المسترجعة	26	%100
الإستمابانات غير المسترجعة	00	%00
الإستمابانات المستبعدة	00	%00
الإستمابانات الكلية	26	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين.

## 2\_2 أدوات الدراسة

تتمثل أدوات الدراسة الميدانية فيما يلي:

### 1\_2\_2 الإستمابانة

اشتملت الإستمابانة على ثلاثة محاور رئيسية، يتعلق المحور الأول بدرجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح في المؤسسة قيد الدراسة، وذلك من خلال 13 عبارة تعكس مؤشرات الأداء الاجتماعي كما يلي:

\_ العبارات من 01 إلى 04 تشير إلى مؤشر المجتمع.

\_ العبارات من 05 إلى 07 تشير إلى مؤشر الزبائن.

\_ العبارات من 08 إلى 11 تشير إلى مؤشر البيئة.

\_ العبارتين 12 و 13 تشيران إلى مؤشر العمال.

أما المحور الثاني فيتعلق بالاهتمام بتدقيق المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة قيد الدراسة، وذلك من خلال

04 عبارات من 14 إلى 17.

أما المحور الثالث فيتعلق بإسهامات تدقيق المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال 05 عبارات من 18 إلى 22. (أنظر الملحق رقم (04)).

## 2\_2\_2 المقابلة الشخصية

قمنا بإجراء مقابلة مع كل من رئيس قسم الموارد البشرية، ورئيس قسم الإنتاج، و رئيس قسم المحاسبة.

## 3\_2\_2 الزيارات الميدانية

قمنا بزيارة المؤسسة محل الدراسة من أجل توزيع الإستبانة على الإطارات بالإضافة إلى الحصول على المعلومات اللازمة حول موضوع دراستنا.

## 3\_2\_3 المقياس المستخدم

تم الاستخدام مقياس ليكرت " Likert " الخماسي لقياس متغيرات المحاور نظرا لسهولة استخدامه، حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا و استخدامها لأنه سهل الإعداد والتفسير وسهل الاستخدام كما هو موضح في الجدول رقم (04).

### الجدول رقم(04): مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نظام spss.

وهو يقوم على إعطاء مفردات العينة مجموعة من العبارات ويطلب منهم التعبير على درجة موافقتهم من عدمها على سلم متدرج من (1) الذي يعبر عن لا أوافق بشدة، إلى (5) التي تعبر عن موافق بشدة، وذلك على كل عبارة من العبارات المعطاة، وهذا لما يمنحه لمفردات العينة من حيث السهولة في ملء الإستبانة وبالتالي تسهيل عملية تجميع البيانات.

هذا وقد تم التأشير على هذه الأوزان كما يلي:

5 \_ موافق بشدة.

4 \_ موافق.



3 \_ محايد.

2 \_ غير موافق.

1 \_ غير موافق بشدة.

وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة (المدى)، بغرض معرفة اتجاه إجابات أفراد العينة، وهو عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5، حيث تمثل 4 عدد المسافات (من 1 إلى 2 تمثل المسافة الأولى، من 2 إلى 3 تمثل المسافة الثانية، من 3 إلى 4 تمثل المسافة الثالثة، ومن 4 إلى 5 تمثل المسافة الرابعة)، وتمثل 5 عدد الخيارات، وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفئة والذي يساوي (0,80)، حيث يصبح التوزيع الجديد كما يلي:

#### الجدول رقم (05): جدول التوزيع لسلم ليكرت

المستوى	المتوسط المرجح
منخفض جدا	] 1,80 - 1,00 ]
منخفض	] 2,60 - 1,80 ]
متوسط	] 3,40 - 2,60 ]
مرتفع	] 4,20 - 3,40 ]
مرتفع جدا	[ 5,00 - 4,20 ]

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على سلم ليكرت الخماسي

#### 2\_4 ثبات وصدق المقياس

##### 2\_4\_1 ثبات المقياس

يقصد بالثبات مقدرة المقياس المستخدم على توليد نتائج متطابقة أو متقاربة نسبيا في كل مرة يتم استخدامه<sup>1</sup>، أو بتعبير آخر هي الدرجة التي يتمتع بها المقياس المستخدم في توفير نتائج متسقة في ظل ظروف متنوعة لأسئلة متعددة، ولكن لقياس نفس الخاصية أو الموضوع محل الدراسة وباستخدام نفس مجموعة المستقصى منهم.

<sup>1</sup> - بدر الدين هلال ، "الكامل في بحوث التسويق"، دار زهران، عمان، 2002، ص 147.

ومن أكثر المقاييس شيوعا لتحديد درجة الاتساق بين محتويات المقياس المستخدم طريقة معامل الارتباط " ألفا " - ALPHA - التي تنسب إلى " كرونباخ" (CRONBACH)، والتي تتسم بدرجة عالية من الدقة في تحديد درجة ثبات المقياس من خلال اعتمادها على حساب المعامل الكلي للارتباط بين جميع بنود المقياس المستخدم، بالإضافة إلى درجة ارتباط كل بند مع المعامل الكلي للارتباط، والقاعدة هنا أن معامل الارتباط المنخفض يشير إلى أن السؤال أو العبارة المستخدمة في المقياس يعتبر ضعيفا من حيث قدرته على قياس الخاصية موضوع البحث والعكس صحيح.

وتجدر الإشارة إلى أن هذا المقياس هو أنسب الأدوات استخداما في حالة المقاييس المتصلة أي التي تقبل قيما أكبر من مجرد الصفر والواحد، وهناك شبه اتفاق بين الباحثين على أن معامل "ألفا كرونباخ" لتقييم الثقة والثبات الذي تكون قيمته أكبر من (0.60) يعتبر كافيا ومقبولا، وأن معامل "ألفا" الذي تصل أو تفوق قيمته (0.80) يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات، والجدول الموالي يوضح معامل ثبات أداة الدراسة:

#### الجدول رقم (06): معامل ثبات أداة الدراسة

مستوى الاستبانة	معامل ثبات ألفا كرونباخ	رقم العبارات	محاور أداة الدراسة
مقبول	0.666	13_01	المحور الأول
مقبول	0.692	17_14	المحور الثاني
جيد	0.720	22_18	المحور الثالث
جيد	0.775	22_01	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان باستعمال SPSS.

ونلاحظ مما سبق أن قيمة "ألفا" للإستبانة ككل وجدناه يساوي (0.775)، مما يدل على أنه في حال إعادة تطبيق هذه الإستبانة وتوزيعها من جديد في ظروف مماثلة، فإننا سنحصل على نفس النتائج والاستنتاجات بنسبة 77%، وهذا يدل على مدى اتساق الإستبانة ومصداقية النتائج المحصل عليها. (أنظر الملحق رقم 04).

#### 2\_4\_2 صدق المقياس

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري والبنائي.

### أ\_ الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين)

عرضت الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل- الملحق رقم(02)، وقد تم إجراء التعديلات اللازمة بناءً على مقترحاتهم عند التصميم النهائي للإستبانة الملحق رقم (04).

### ب\_ صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة (الصدق البنائي)

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة البالغة (26) وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابع له كالتالي:

- الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول " درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح"

#### الجدول رقم(07): الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول

البعد	الرقم	العبرة	معامل ارتباط العبرة بالمحور المعنوية	مستوى
بعد المجتمع	01	تساهم المؤسسة في بناء المشاريع الأساسية التي يحتاجها المجتمع مثل المساعدات المالية للبرامج التعليمية.	0.870**	0.000
	02	تساهم المؤسسة في دعم الهيئات والجمعيات التي تقوم بالأنشطة الثقافية والإرشادية والأندية الرياضية.	0.727**	0.000
	03	تقوم المؤسسة بتوظيف أفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة.	0.591**	0.001
	04	تساهم المؤسسة في تمويل المشاريع المتعلقة بتشغيل الأيدي العاطلة عن العمل.	0.487*	0.012
بعد الزبائن	05	تقوم المؤسسة ببرامج إعلامية تعرف من خلالها الزبائن بخصائص المنتج ومجالات استعماله.	0.799**	0.000
	06	تهتم المؤسسة بشكاوي ومقترحات الزبائن.	0.566**	0.003
	07	تمنح المؤسسة للزبون الحق في إعادة واستبدال السلع في حالة ظهور عيوب عليها.	0.539**	0.004
بعد البيئة	08	تقوم المؤسسة بدعم برامج حماية البيئة المحيطة من التلوث	0.400*	0.043
	09	تلتزم المؤسسة بتطبيق القوانين واللوائح الخاصة بحماية البيئة.	0.787**	0.000

0.000	0.876**	تختار المؤسسة أفضل الطرق للتخلص من مخلفاتها الصناعية.	10	
0.001	0.629**	تقوم المؤسسة بدورات تحسيسية للعاملين لتوعيتهم بأهمية وسلامة البيئة.	11	
0.000	0.680**	تعمل المؤسسة على إرضاء وتعميق ولاء عمالها من خلال المساهمة في المجالات الاجتماعية كالنقل والطعام... الخ.	12	بعد العمال
0.000	0.693**	تهتم المؤسسة بتطبيق برامج تحسين حياة العمل	13	

\*\* مستوى المعنوية 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج spss.

بين الجدول أعلاه الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والمعدل الكلي لفقراتها والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لأغلب الفقرات أقل من (0.05) وقيمة  $r$  المحسوبة موجبة، وبذلك تعد أغلب فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

• الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: الاهتمام بتدقيق المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (08): الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني

الرقم	العبارة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى المعنوية
14	تولي المؤسسة أهمية كبيرة لتدقيق المسؤولية الاجتماعية.	0.759**	0.000
15	تتوفر المؤسسة على لجنة خاصة بتدقيق المسؤولية الاجتماعية.	0.408*	0.039
16	تتلقى اللجنة المسؤولة عن تدقيق المسؤولية الاجتماعية الدعم الكافي من إدارة المؤسسة.	0.692**	0.000
17	تعمل المؤسسة على تطبيق التشريعات القانونية الوطنية والدولية وتغطية عملية تدقيق المسؤولية الاجتماعية.	0.624**	0.001

\*\* مستوى الدلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج spss.

يبين الجدول السابق الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والمعدل الكلي لفقراتها والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لأغلب الفقرات أقل من (0.05) وقيمة  $r$  المحسوبة موجبة، وبذلك تعد أغلب فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

• الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث: إسهامات تدقيق المسؤولية الاجتماعية

الجدول رقم (09): الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث

الرقم	العبرة	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة
18	يمكن تدقيق المسؤولية الاجتماعية المؤسسة من وضع تقرير عن أدائها الاجتماعي بطريقة مبنية على إثباتات موثقة وصحيحة.	0.606**	0.001
19	يساهم تدقيق المسؤولية الاجتماعية في التحكم في التكاليف الاجتماعية.	0.158	0.041
20	يساعد تدقيق المسؤولية الاجتماعية على التنبؤ السريع وفي الوقت المناسب بالأخطاء لتفادي التعقيدات التي قد تحدث من جراء التأخر في علاجها.	0.845**	0.000
21	يؤدي تدقيق المسؤولية الاجتماعية إلى رفع فعالية أداء الأفراد من خلال دراسة الحالة الاجتماعية لهم ومعرفة أسباب الانحرافات ووضع حلول لمعالجتها.	0.697**	0.000
22	يساهم تدقيق المسؤولية الاجتماعية في التنسيق بين جميع استراتيجيات المؤسسة ودعم المسيرين أثناء اتخاذ القرارات.	0.618**	0.001

\*\* مستوى المعنوية 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS.

يبين الجدول أعلاه الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والمعدل الكلي لفقراتها والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لأغلب

الفقرات أقل من (0.05) وقيمة  $r$  المحسوبة موجبة، وبذلك تعد أغلب فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

## 2\_5 أساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والتي يرمز لها بالرمز SPSS ، وفيما يلي مجموع الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وتحديد إجابات أفرادها إزاء محاور الدراسة المختلفة.
- معامل الثبات " ألفا كرونباخ" للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
- المتوسطات والانحرافات المعيارية لتحديد ترتيب الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو عبارات ومحاور الاستبانة.
- استخدام اختبار (T-test) لاختبار صحة الفرضيات من عدمها.

## 3\_ تحليل نتائج الاستبانة والمقابلة واختبار الفرضيات

سننظر في هذا الجزء إلى اختبار التوزيع الطبيعي وكذلك تحليل فقرات الدراسة وتفرغ نتائج المقابلة، واختبار فرضيات الدراسة.

### 3\_1 عرض وتحليل فقرات الاستبانة حسب محاور الدراسة

لغرض الاطلاع على واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الخاصة بالمحاور المدروسة.

### 3\_1\_1 عرض وتحليل البيانات الخاصة بمحور درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح

#### أولاً: عرض وتحليل البيانات الخاصة بعد المجتمع

في هذا الجزء يتم تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع، وهذا عن طريق حساب التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات هذا البعد.

#### الجدول رقم(10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول بعد المجتمع

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	/	العبرة
4	0.925	1.85	0	2	3	10	11	التكرار	01
			0	7.7	11.5	38.5	42.3	النسبة	
3	0.980	2	0	3	3	11	9	التكرار	02
			0	11.5	11.5	42.3	34.6	النسبة	
2	0.908	2.23	0	3	5	13	5	التكرار	03
			0	11.5	19.2	50	19.2	النسبة	
1	1.084	2.15	0	4	5	8	9	التكرار	04
			0	15.4	19.2	30.8	34.6	النسبة	
/	0.645	2.057	/	/	/	/	/	/	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة ونتائج SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع تعبر عن درجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد عينة الدراسة على درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه المجتمع في المؤسسة (2.057 من 5)، وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الخماسي [ 1.80 - 2.60 ] والتي تشير إلى الخيار غير موافق، كما نلاحظ أن الانحراف المعياري الكلي لإجابات عينة الدراسة بلغ 0.645 وهو أقل من الواحد الصحيح، وهذا يعني أن هناك تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة بالنسبة لهذا البعد.

من خلال الجدول رقم (10) يمكن ترتيب عبارات بعد المجتمع من أعلى درجة إلى أقل درجة كما يلي:

\_ تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (03) " تقوم المؤسسة بتوظيف أفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة"،  
بمتوسط حسابي 2.23 وانحراف معياري قدره 0.908 .

\_ تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (04) "تساهم المؤسسة في تمويل المشاريع المتعلقة بتشغيل الأيدي  
العاطلة عن العمل"، بمتوسط حسابي 2.15 ، وانحراف معياري قدره 1.084 .

\_ تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (02) " تقوم المؤسسة بدعم الهيئات والجمعيات التي تقوم بالأنشطة  
الثقافية والإرشادية والأندية الرياضية"، بمتوسط حسابي 2، وانحراف معياري قدره 0.980 .

\_ تأتي في المرتبة الرابعة و الأخيرة العبارة رقم (01) " تساهم المؤسسة في انجاز المشاريع الأساسية التي  
يحتاجها المجتمع مثل المساعدات المالية للبرامج التعليمية والصحية "، بمتوسط حسابي 1.85، وانحراف  
معياري قدره 0.925 .

#### ثانيا: عرض وتحليل البيانات الخاصة ببعد الزبائن

في هذا الجزء يتم تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا البعد والمتمثل في درجة ممارسة  
المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن، وهذا عن طريق حساب التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي  
والانحراف المعياري لعبارة هذا البعد والجدول رقم (11) يوضح ذلك.

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد

#### الزبائن

العبارة	/	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
05	التكرار	0	4	7	12	3	3.54	0.905	3
	النسبة	0	15.4	26.9	46.2	11.5			
06	التكرار	0	0	2	19	5	4.12	0.516	2
	النسبة	0	0	7.7	73.1	19.2			
07	التكرار	0	0	2	2	22	4.77	0.587	1
	النسبة	0	0	7.7	7.7	84.6			
المجموع	/	/	/	/	/	/	4.141	0.443	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة ونتائج spss.



من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن تعبر عن درجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد عينة الدراسة على درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن في المؤسسة (4.141 من 5)، وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي [3.40 - 4.20] والتي تشير إلى الخيار موافق، كما نلاحظ أن الانحراف المعياري الكلي لإجابات عينة الدراسة بلغ 0.443 وهو أقل من الواحد الصحيح، وهذا يعني أن هناك تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة بالنسبة لهذا البعد.

من خلال الجدول رقم (11) يمكن ترتيب عبارات بعد الزبائن من أعلى درجة إلى أقل درجة كما يلي:

\_ تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (07) "تمنح المؤسسة طلبه للزبون الحق في إعادة واستبدال السلع في حالة ظهور عيوب عليها"، بمتوسط حسابي 4.77 ، وانحراف معياري قدره 0.587 .

\_ تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (06) "تهتم المؤسسة بشكاوي ومقترحات الزبائن"، بمتوسط حسابي 4.12 ، وانحراف معياري قدره 0.516 .

\_ تأتي في المرتبة الثالثة والأخيرة العبارة رقم (05) "تقوم المؤسسة ببرامج إعلامية تعرف من خلالها الزبائن بخصائص المنتج ومجالات استعماله"، بمتوسط حسابي 3.54 وانحراف معياري قدره 0.905 .

### ثالثا: عرض وتحليل البيانات الخاصة ببعد البيئة

في هذا الجزء يتم تفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا البعد والمتمثل في درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة، وهذا عن طريق حساب التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات هذا البعد والجدول رقم (12) يوضح ذلك.

**الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد**

#### البيئة

العبارة	/	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
08	التكرار	3	13	5	5	0	2.46	0.948	3
	النسبة	11.5	50	19.2	19.2	0			
09	التكرار	2	8	2	14	0	3.08	1.093	2

			0	53.8	7.7	30.8	7.7	النسبة	
1	0.874	3.27	0	13	8	4	1	التكرار	10
			0	50	30.8	15.4	3.8	النسبة	
3	1.140	2.46	0	7	4	9	6	التكرار	11
			0	26.9	15.4	34.6	23.1	النسبة	
/	0.680	2.817	/	/	/	/	/	/	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة ونتائج SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه البيئة تعبر عن درجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد عينة الدراسة على درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه الزبائن في المؤسسة (2.817 من 5)، وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي [2.60 - 3.40] والتي تشير إلى الخيار محايد، كما نلاحظ أن الانحراف المعياري الكلي لإجابات عينة الدراسة بلغ 0.680 وهو أقل من الواحد الصحيح، وهذا يعني أن هناك تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة بالنسبة لهذا البعد.

من خلال الجدول رقم (12) يمكن ترتيب عبارات بعد البيئة من أعلى درجة إلى أقل درجة كما يلي:

\_ تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (10) "تختار المؤسسة أفضل الطرق للتخلص من مخلفاتها الصناعية"، بمتوسط حسابي 3.27 ، وانحراف معياري قدره 0.874 .

\_ تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (09) "تلتزم المؤسسة بتطبيق القوانين واللوائح الخاصة بالبيئة"، بمتوسط حسابي 3.08 ، وانحراف معياري قدره 1.093 .

\_ تأتي في المرتبة الثالثة والأخيرة كل من العبارتين رقم (08) و (11) "تقوم المؤسسة بدعم برامج حماية البيئة المحيطة من التلوث"، "تقوم المؤسسة بدورات تحسيسية للعاملين من أجل توعيتهم بأهمية وسلامة البيئة"، بمتوسط حسابي 2.46، وانحراف معياري قدره 0.948 بالنسبة للعبارة رقم (08)، وانحراف معياري قدره 1.140 بالنسبة للعبارة رقم (11).

#### رابعاً: عرض وتحليل البيانات الخاصة ببعده العمال

في هذا الجزء يتم تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا البعد والمتمثل في درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال، وهذا عن طريق حساب التكرار والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات هذا البعد والجدول رقم (13) يوضح ذلك.

الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد

#### العمال

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	/	العبرة
1	0.834	3.85	4	17	2	3	0	التكرار	12
			15.4	65.4	7.7	11.5	0	النسبة	
2	0.849	3	0	4	5	8	9	التكرار	13
			0	15.4	19.2	30.8	34.6	النسبة	
/	0.577	3.40	/	/	/	/	/	/	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة ونتائج spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال تعبر عن درجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد عينة الدراسة على درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال في المؤسسة (3.40 من 5)، وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي [2.60 - 3.40] والتي تشير إلى الخيار محايد، كما نلاحظ أن الانحراف المعياري الكلي لإجابات عينة الدراسة بلغ 0.577 وهو أقل من الواحد الصحيح، وهذا يعني أن هناك تجانس في إجابات أفراد عينة الدراسة بالنسبة لهذا البعد.

من خلال الجدول رقم (13) يمكن ترتيب عبارات بعد العمال من أعلى درجة إلى أقل درجة كما يلي:

\_ تأتي في المرتبة الأولى العبرة رقم (12) "تعمل المؤسسة على إرضاء وتعميق ولاء عمالها من خلال المساهمة في المجالات الاجتماعية كالنقل والإطعام... الخ"، بمتوسط حسابي 3.85 ، وانحراف معياري قدره 0.834 .

\_ تأتي في المرتبة الثانية والأخيرة العبارة رقم (13) "تهتم المؤسسة بتطبيق برامج تحسين حياة العمل"، بمتوسط حسابي 3 ، وانحراف معياري قدره 0.849 .

**خامسا: عرض وتحليل البيانات الخاصة بالعلاقة بين الأبعاد الفرعية لمحور درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح**

يتم هذا من خلال تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا المحور والأبعاد الفرعية له، وهذا عن طريق حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأبعاد الفرعية الخاصة به، والجدول رقم (14) يوضح ذلك.

**الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي للمحور الأول**

أصحاب المصالح	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المجتمع	2.057	0.645	4
الزبائن	4.141	0.443	1
البيئة	2.817	0.680	3
العمال	3,40	0.577	2
المجموع	2.982	0.407	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة ونتائج spss.

يتضح من خلال الجدول السابق أن أفراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون أن درجة ممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح تعبر عن درجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد عينة الدراسة عن ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة (2.982 من 5)، وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي [2.60 - 3.40] والتي تشير إلى الخيار محايد، كما نلاحظ أن الانحراف المعياري الكلي لإجابات أفراد عينة الدراسة بلغ (0.407) وهو أقل من الواحد الصحيح وهذا يعني أن هناك تجانس في إجابات هذا المحور.

من خلال النتائج السابقة يتبين أن المؤسسة تولي اهتمام كبير لجانب الزبائن بدرجة موافقة مرتفعة، ويليه الاهتمام بجانب العمال والبيئة بدرجة موافقة متوسطة، في حين سجلت النتائج درجة موافقة منخفضة بالنسبة لجانب المجتمع.

### 3\_1\_2 عرض وتحليل البيانات الخاصة بمحور الاهتمام بتدقيق المسؤولية الاجتماعية

في هذا الجزء يتم تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة من أجل التعرف على مدى الاهتمام بتدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا المحور، والجدول رقم (15) يوضح ذلك.

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى الاهتمام بتدقيق المسؤولية الاجتماعية

العبارة	/	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
14	التكرار	1	2	8	13	2	3.5	0.906	2
	النسبة	3.8	7.7	30.8	50	7.7			
15	التكرار	3	14	8	1	0	2.27	0.724	4
	النسبة	11.5	53.8	30.8	3.8	0			
16	التكرار	0	3	9	13	1	3.46	0.761	3
	النسبة	0	11.5	34.6	50	3.8			
17	التكرار	0	3	5	16	2	3.65	0.797	1
	النسبة	0	11.5	19.2	61.5	7.7			
المجموع	/	/	/	/	/	/	3.22	0.501	/

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة ونتائج spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون بأن الاهتمام بتدقيق المسؤولية الاجتماعية يعبر عن درجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للاهتمام بتدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة (3.22 من 5)، وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي [2.60 - 3.40] والتي تشير إلى الخيار محايد، كما نلاحظ أن الانحراف المعياري الكلي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا المحور بلغ 0.501 وهو أقل من الواحد الصحيح، وهذا ما يدل على تجانس إجابات هذا المحور.

من خلال الجدول رقم (15) يمكن ترتيب عبارات محور الاهتمام بتدقيق المسؤولية الاجتماعية كما يلي:

\_ تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (17) " تعمل المؤسسة على تطبيق التشريعات القانونية والدولية لتغطية عملية تدقيق المسؤولية الاجتماعية"، بمتوسط حسابي 3.65 ، وانحراف معياري قدره 0.797 .

\_ تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (14) " تولى المؤسسة أهمية كبيرة لتدقيق المسؤولية الاجتماعية"، بمتوسط حسابي 3.5 ، وانحراف معياري قدره 0.906.

\_ تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (16) " تتلقى اللجنة المسؤولة عن تدقيق المسؤولية الاجتماعية الدعم الكافي من إدارة المؤسسة"، بمتوسط حسابي 3.46 ، وانحراف معياري قدره 0.761 .

\_ تأتي في المرتبة الرابعة والأخيرة العبارة رقم (15) " تتوفر المؤسسة على لجنة خاصة بتدقيق المسؤولية الاجتماعية"، بمتوسط حسابي 2.27 ، وانحراف معياري قدره 0.724.

### 3\_1\_3 عرض وتحليل البيانات الخاصة بمحور إسهامات تدقيق المسؤولية الاجتماعية

في هذا الجزء يتم تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور إسهامات تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا المحور، والجدول رقم (16) يوضح ذلك.

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول اسهامات

تدقيق المسؤولية الاجتماعية

العبارة	/	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
18	التكرار	0	1	7	14	4	3.81	0.749	2
	النسبة	0	3.8	26.9	53.8	15.4			
19	التكرار	0	0	1	14	11	4.38	0.571	1
	النسبة	0	0	3.8	53.8	42.3			
20	التكرار	0	5	6	13	2	3.46	0.905	4
	النسبة	0	19.2	23.1	50	7.7			
21	التكرار	0	8	0	16	2	3.46	1.029	4
	النسبة	0	30.8	0	61.5	7.7			

3	0.804	3.62	2	15	6	3	0	التكرار	22
			7.7	57.7	23.1	11.5	0	النسبة	
/	0.504	3.746	/	/	/	/	/	/	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على إجابات عينة الدراسة ونتائج SPSS.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة في هذه المؤسسة يرون بأن إسهامات تدقيق المسؤولية الاجتماعية تعبر عن درجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لإسهامات تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة (3.746 من 5)، وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي [3.40- 4.20] والتي تشير إلى الخيار موافق، كما نلاحظ أن الانحراف المعياري الكلي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول هذا المحور بلغ 0.504 وهو أقل من الواحد الصحيح، وهذا ما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة حول هذا المحور.

من خلال الجدول رقم (16) يمكن ترتيب عبارات محور إسهامات تدقيق المسؤولية الاجتماعية كما يلي:  
 \_ تأتي في المرتبة الأولى العبارة رقم (19) " يساهم تدقيق المسؤولية الاجتماعية في التحكم في التكاليف الاجتماعية"، بمتوسط حسابي 4.38 ، وانحراف معياري قدره 0.571 .

\_ تأتي في المرتبة الثانية العبارة رقم (18) " يمكن تدقيق المسؤولية الاجتماعية المؤسسة من وضع تقرير عن أدائها الاجتماعي بطريقة مبنية على إثباتات موثقة وصحيحة"، بمتوسط حسابي 3.81 ، وانحراف معياري قدره 0.749 .

\_ تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم (22) " يساهم تدقيق المسؤولية الاجتماعية في التنسيق بين جميع استراتيجيات المؤسسة ودعم المسيرين عند اتخاذ القرارات"، بمتوسط حسابي 3.62 ، وانحراف معياري قدره 0.804 .

\_ تأتي في المرتبة الرابعة والأخيرة كل من العبارتين (20) و(21) على التوالي "يساعد تدقيق المسؤولية الاجتماعية على التنبؤ السريع وفي الوقت المناسب بالأخطاء لتفادي التعقيدات التي قد تحدث من جراء التأخر في علاجها"، " يؤدي تدقيق المسؤولية الاجتماعية إلى رفع فعالية أداء الأفراد من خلال دراسة الحالة الاجتماعية لهم ومعرفة أسباب الانحرافات ووضع حلول لمعالجتها"، بمتوسط حسابي 3.46، وانحراف معياري قدره 0.905 بالنسبة للعبارة رقم (20)، و 1.029 بالنسبة للعبارة رقم (21).

### 3\_2 عرض نتائج المقابلة

نوجز فيما يلي إجابات بعض إطارات المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - فيما يخص أسئلة موضوع دراستنا والتي طرحناها عليهم أثناء إجراء المقابلة ، وقد أجريت المقابلات مع كل من مدير الموارد البشرية، مدير قسم الإنتاج، ومدير قسم المحاسبة.

#### 3\_2\_1 مقابلة مع مدير قسم الموارد البشرية

من أجل الإحاطة أكثر ببعض جوانب دراستنا تم طرح مجموعة من الأسئلة على مدير قسم الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - ، وكانت الأسئلة والإجابات كما يلي:<sup>1</sup>

✓ السؤال الأول: هل تؤدي المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - أنشطة اجتماعية إلى جانب نشاطها الاقتصادي؟ وفيما تتمثل هذه الأنشطة؟.

✓ الجواب: نعم، لكن هذه الأنشطة الاجتماعية تقوم بها بصفة محدودة بسبب انخفاض نسبة الأرباح مقارنة مع السنوات الماضية أين كانت المؤسسة تخصص نسبة معتبرة من الأرباح لتغطية مثل هذه النشاطات (مثل النشاطات الرياضية التي تقام دوريا).

✓ السؤال الثاني: هل تقوم المؤسسة بإعداد خطط وبرامج للحد من البطالة في المجتمع؟.

✓ الجواب: للأسف، حاليا لا تهتم المؤسسة بإعداد هذا النوع من الخطط، لأن تشغيل الأيدي العاملة مرتبط بإنتاجية المؤسسة، وفي السنوات الأخيرة عرفنا انخفاض ملحوظ في عدد العمال وهذا راجع طبعاً لانخفاض الإنتاجية مقارنة بالسنوات الماضية لأسباب اقتصادية.

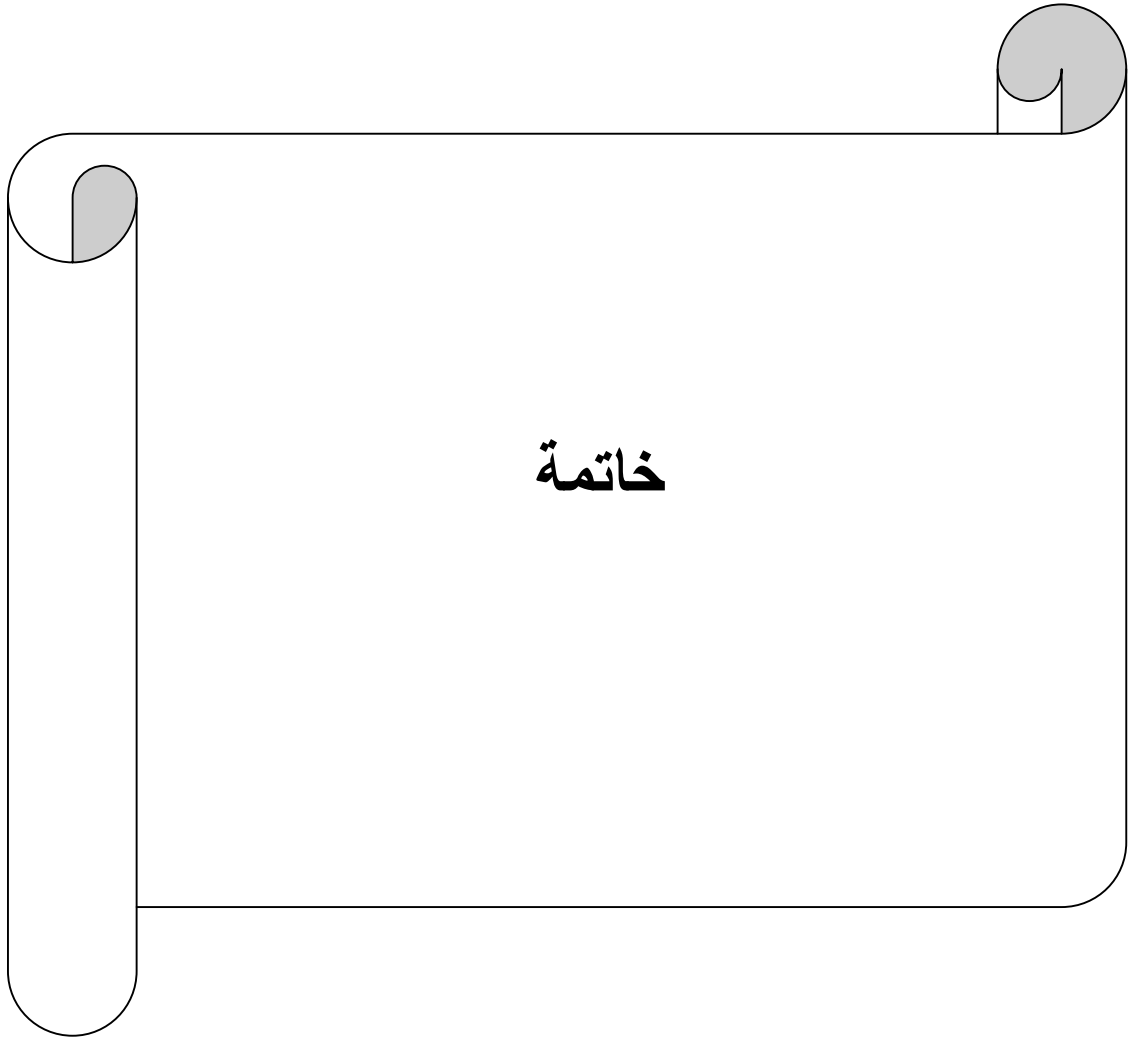
✓ السؤال الثالث: هل تهتم المؤسسة بتكوين طابع حسن لدى أفراد المجتمع الذي تعمل فيه؟ مع إعطاء أمثلة عن ذلك؟

✓ الجواب: نعم، بالطبع تهتم المؤسسة بتكوين طابع جيد لدى المجتمع الذي تعمل لأن هذا المجتمع هو سبب استمراريتها، فنجد مثلاً أن المؤسسة تحاول جاهدة تغطية حاجة المجتمع المحلي من السلع التي تنتجها بالتنوع والجودة المطلوبة، مع مراعاة السعر المناسب، كما تأخذ بعين الاعتبار الاحتجاجات والشكاوي التي تصلها من السكان المحيطين بالمؤسسة وتفكر في حلول ممكنة لهذه الشكاوي، سواءً تعلق الأمر بالروائح المنبعثة من عملية الدباغة أو المخلفات الصناعية.

✓ السؤال الرابع: كيف يتم تقييم العمال في مؤسستكم؟

<sup>1</sup> - مقابلة مع مدير الموارد البشرية ، يوم : 30\_04\_2018، الساعة 10:00 صباحاً.





خاتمة

في البيئة المعاصرة للأعمال أصبحت المؤسسة تعتبر المحرك الرئيسي لاقتصاد أي دولة، حيث أن مكانتها هي التي تحدد مكانة الاقتصاد لما لدورها من تأثير كبير على المجتمع التي تنشط فيه، وفي ظل البيئة التنافسية السائدة لم تعد هذه المؤسسات مجرد كيانات اقتصادية يقتصر نجاحها على الدور الاقتصادي بل يتعداه إلى قدرتها على معالجة القضايا الاجتماعية، إذن فالمؤسسة مسؤولة أمام هذا المجتمع وهذه المسؤولية تكون على مستوى البعد الاقتصادي والقانوني والأخلاقي والبعد الإنساني والاجتماعي، ومسؤولية المؤسسة اليوم هي مسؤولية متعددة، وهذا يعني الانتقال من النموذج الاقتصادي الربحي إلى النموذج الاقتصادي الاجتماعي، إذ أصبح على المنظمات أن تولي مسؤوليتها الاجتماعية اهتماماً متزايداً سواءً بالمشاركة المباشرة في الأنشطة الاجتماعية أو الحد من الآثار المترتبة عن مزاولتها نشاطها، وتكوين المسيرين والعاملين في مجال تدقيق المسؤولية الاجتماعية .

يعد تطبيق المسؤولية الاجتماعية أهم مصدر للنجاح والتفوق وحلا للعديد من المشكلات التي تواجه المؤسسة، وهذا يعود بدرجة كبيرة إلى تطبيق المبادئ الجيدة للإدارة والتقييم من طرف المؤسسة التي يقع على عاتقها مهام تسيير العلاقات بين المؤسسة والأطراف ذات المصلحة، وعلى المناهج الفعالة المستخدمة في التقييم، ومنها التدقيق الاجتماعي وإن كان ظهوره بمفهومه الضيق سابق لظهور تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بمفهومها الواسع في المؤسسات الوظيفية، إلا أنه مازال هناك الكثير من العمل من قبل كل الأطراف الفاعلة في المجتمع للوصول إلى التحديد الدقيق لمجال ومعايير مختلف الأنواع التي يشملها تدقيق المسؤولية الاجتماعية، ومن خلال دراستها توصلنا إلى مجموعة من النتائج تمثلت في:

### أولاً: النتائج النظرية

\_ للمسؤولية الاجتماعية العديد من المفاهيم إلا أنه يمكن اعتبارها تشمل المساهمة في الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث وتحسين الخدمات الصحية وغيرها .

\_ كل مؤسسة تعتمد مجموعة من المؤشرات تستخدمها لقياس التقدم الذي تعززه نحو تحقيق كل هدف من أهدافها الاجتماعية .

\_ يتمثل أصحاب المصلحة في الأفراد أو المجموعات أو المنظمات التي لها علاقة واهتمام بأداء المؤسسة مثل الزبائن أو الموردين أو العاملين أو المالكين ومنه فإنها تؤثر وتتأثر بهم .

\_ هناك العديد من السياسات والبرامج التي يمكن أن تتجه بها المؤسسات نحو ممارسة مسؤوليتها الاجتماعية.

\_ تدقيق المسؤولية الاجتماعية يعبر عن التدقيق الشامل لأداء المؤسسات في المجال الاجتماعي، من خلال إتباع مجموعة من الطرق المنهجية المستقلة التي تعتمد على جمع الوثائق وتسمح بالحصول على الإثباتات للتقييم الموضوعي للوضعيات الملاحظة.

\_ تدقيق المسؤولية الاجتماعية يمكن الأطراف المهتمة من معرفة مدى تحقيق المؤسسة للقيم المضافة الاجتماعية والثقافية والبيئية.

\_ مخرجات المسؤولية الاجتماعية تعد مدخلات للتدقيق الاجتماعي.

### ثانيا: نتائج الدراسة الميدانية

تم اختبار فرضيات الدراسة حيث توصلنا من خلالها إلى مجموعة من النتائج الهامة تمثلت في الآتي:

\_ تحاول المؤسسة بذل جهود لتبني فكرة المسؤولية الاجتماعية غير أن ذلك يتطلب جهد وتكاليف كبيرة.

\_ هناك تفاوت من حيث تحمل المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - لمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصلحة، حيث أنها تتحمل مسؤوليتها اتجاه الزبائن بدرجة مرتفعة، ثم يليها كل من العاملون والبيئة بدرجة اهتمام متوسطة في حين تتحمل مسؤوليتها اتجاه المجتمع بدرجة منخفضة.

\_ يرى القائمون على إدارة المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - أن استمرارية المؤسسة متوقف على رضا الزبائن ولهذا تولي المؤسسة أهمية بالغة لهذا الجانب على حساب جوانب المسؤولية الاجتماعية الأخرى.

\_ بالرغم من إدراك إدارة المؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - لأهمية تدقيق المسؤولية الاجتماعية إلا أنها لا تتوفر على لجنة خاصة بالتدقيق في هذا المجال.

\_ تعتمد المؤسسة في تدقيق مسؤوليتها الاجتماعية على لجنة مختصة من خارج المؤسسة، ويكون الإفصاح عن أدائها الاجتماعي مدمجا مع التقارير المالية الختامية وليس بشكل منفصل.

## \*الاقتراحات

بناءً على ما سبق نتبنى جملة من الاقتراحات نوضحها فيما يلي:

- \_ على المؤسسة الاهتمام أكثر بالأطراف ذات المصلحة من أجل ضمان البقاء والاستمرار.
- \_ ضرورة اقتناع المؤسسة بأن المسؤولية الاجتماعية هي اختيار لا بد منه وهو في صالحها وليس تكاليف مفروضة عليها.
- \_ زيادة الاهتمام بدمج القضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في صنع القرار وفي الاستراتيجيات وقيم وثقافة المؤسسة.
- \_ الأخذ في الاعتبار الجانب البيئي والمخلفات الصناعية عند تبني و تطبيق المسؤولية الاجتماعية.
- \_ إعطاء تدقيق المسؤولية الاجتماعية الأهمية اللازمة، بسبب الدور الكبير الذي تلعبه في التأثير على مكانة المؤسسة وأهدافها الإستراتيجية.
- \_ العمل على تطوير كفاءة العاملين باستمرار لزيادة الكفاءة وتحسين الإنتاجية.
- \_ تحسين ظروف العمل وحماية حقوق العمال خاصة الحق في التدريب والتكوين.
- \_ العمل على زيادة الإنفاق على تكاليف الوقاية من الأضرار بدلا من تكاليف علاجها.
- \_ يجب أن يكون دور الدولة فعال في سن قوانين صارمة تفرض على المنظمات تبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية وفرض رقابة عليها، وتحفيز المؤسسات التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية لخلق جو من المنافسة.
- \_ ضرورة بث وتعميق الوعي من خلال أجهزة الإعلام المختلفة لتوعية المواطنين كافة والمنشآت بصفة خاصة للتعامل الايجابي مع البيئة بالشكل الذي لا يؤثر على التوازن البيئي.
- \_ يجب تغليب المصلحة العامة على حساب المصالح الخاصة للمؤسسة لكي نحافظ على كيان مجتمع مترابط ومتطور، وحتى تكون المؤسسة متحملة لمسئوليتها.
- الاقتراحات السابقة الذكر قد تكون مفيدة لكن الأهم هو أنه يجب على منظمات الأعمال القيام بتغيير جذري وهذا التغيير يجب أن يكون مبنيا على مفاهيم المسؤولية الاجتماعية التي تدعو إليها التنظيمات

العالمية، لهذا يجب توسيع الدراسات التي تتناول موضوع المسؤولية الاجتماعية وعملية تدقيقها من أجل إعداد نماذج تتضمن الأسس التي تسمح بإنشاء مؤسسات ترتقي بالمجتمع والاقتصاد والبيئة معا.

### \* آفاق الدراسة

بعد عرض النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة وتقديم اقتراحات للمؤسسة الجزائرية للجلود ومشتقاته - وحدة جيجل - ، نقدم عدد من المواضيع التي قد تكون آفاقا مستقبلية لهذه الدراسة كما يلي:

- ✓ أثر تدقيق المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية.
- ✓ دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة.
- ✓ أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية على أداء الموارد البشرية.

# قائمة المراجع

## أولاً : المراجع باللغة العربية

## أ\_ الكتب

- 01\_ أحمد محمد فهمي البرزنجي، نزار عبد المجيد البرواري، "استراتيجيات التسويق (المفاهيم\_الأسس\_الوظائف)"، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 02\_ باري كشواي، "إدارة الموارد البشرية"، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
- 03\_ بدر الدين هلال ، "الكامل في بحوث التسويق"، دار زهران، عمان، 2002.
- 04\_ ثامر ياسر البكري، "التسويق والمسؤولية الاجتماعية"، ط1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2001.
- 05\_ حمدي هاشم، "جغرافيا البيئة ومشكلات التلوث الصناعي في المناطق الحضرية"، ايتراك للطباعة ، مصر، 2005.
- 06\_ خالد أمين عبد الله، "علم تدقيق الحسابات الناحية النظرية والعلمية"، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2000.
- 07\_ سلامة نبيل فهمي، "بحوث في المحاسبة والمراجعة الاجتماعية"، ط2، مكتبة الجلاء الحديثة، مصر، 1999.
- 08\_ شفيق ابراهيم حداد، موسى نظام سويدان، "التسويق مفاهيم معاصرة"، ط1، دار الصامد للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 09\_ طاهر محسن الغالبي، صالح مهدي العامري، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)"، ط1، دار وائل للنشر، عمان ، 2005.
- 10\_ طاهر محسن الغالبي، نعمة عباس الخفاجي، "قراءات في الفكر الإداري المعاصر"، ط1، دار الباروزي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 11\_ عبد الرزاق سالم الرحاطة، "المسؤولية الاجتماعية"، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر، عمان، 2011.
- 12\_ عبد الله عامر الهمالي، "أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته" ، ط3، منشورات جامعة قاريونس، بنغازي، 2003.

- 13 \_ عبد الناصر والدوغجي، مؤيد الفضل، "المشاكل المحاسبية المعاصرة" دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 14 \_ علي عبد الله شاهين، "النظرية المحاسبية (إطار فكري تحليلي وتطبيقي)"، ط1، مطبعة آفاق، غزة.
- 15 \_ عيسى نهود القلاري، "الاستثمار في الإعلام وتحديات المسؤولية الاجتماعية (النموذج اللبناني)"، ط1، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 2013.
- 16 \_ محمد الصيرفي، "المسؤولية الاجتماعية للإدارة"، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.
- 17 \_ محمد حسام الدين، "المسؤولية الاجتماعية للصحافة"، ط1، دار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة، 2003.
- 18 \_ محمد سمير العبات، عبد الله هلال، "الأسس العلمية والعملية لمراجعة الحسابات"، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2008.
- 19 \_ محمد عباس بدوي، "المحاسبة عن التأثيرات البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمشروع"، ط1، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2000.
- 20 \_ منال محمد عباس، "المسؤولية الاجتماعية (بين الشراكة وآفاق التنمية)"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2014.
- 21 \_ نجم عبود نجم، "أخلاقيات الإدارة في عالم متغير"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006.
- 22 \_ نجم عبود نجم، "أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال"، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

#### ب\_المجلات العلمية

- 23 \_ أحمد فيصل خالد الحايك وآخرون، "التدقيق الاجتماعي الداخلي مجالاته ومحددات تطبيقه من قبل المدققين الداخليين (دراسة تحليلية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية)"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد الأول، يناير 2015.



- 24 \_ ثامر البكري، "المسؤولية الاجتماعية واستدامة رأس المال الفكري بالإشارة إلى هجرة العقول العربية"،  
المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد8، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012.
- 25 \_ سعيد مخلد النعيمات، فارس جميل حسين، "دور محاسبة المسؤولية ومدى تطبيقها على قطاع البنوك  
التجارية في الأردن"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 28، 2011.
- 26 \_ عمر بن جيمة ، زكرياء صديق، "المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص ودورها في تحقيق  
الأمن الاقتصادي بالجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية ، العدد 02، المجلد 03، جامعة طاهري محمد،  
2017.
- 27 \_ مراد سكاك ، " تدقيق المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،  
العدد 11، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011.
- 28 \_ يوسف محمود جربوع، "مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية  
بالقوائم المالية في الشركات"، مجلة الجامعة الإسلامية(سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 15، العدد الأول،  
غزة، 2007.

### ج \_ الرسائل والأطروحات الجامعية

- 29 \_ مراد سكاك، "دور التدقيق الاجتماعي في بناء إستراتيجية المؤسسة"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم  
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2011.
- 30 \_ نوال ضيافي، "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشري"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم  
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010/2009.
- 31 \_ نوفان حامد محمد العليمات، " القياس المحاسبي لتكاليف أنشطة المسؤولية الاجتماعية والإفصاح  
عنها في القوائم المالية الختامية"، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2010.
- 32 \_ وهيبه مقدم ، " تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية"، أطروحة  
دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2014/2013.

### د \_ الملتقيات والمؤتمرات

- 33 \_ ايمان يخلف ، محمد طرشي، "الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية من منظور محاسبي"، المحور الثاني: المسؤولية الاجتماعية ووظائف المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.
- 34 \_ بن جيمة مريم، بن جيمة نصيرة، "المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة"، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار.
- 35 \_ حسين شنيني، عبد الرزاق مولاي لخضر، "أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للشركات"، الملتقى الدولي الثاني حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ط2، جامعة ورقلة، 22-23 نوفمبر 2011.
- 36 \_ عاشور حيدوشي، محمد سفير، "قياس الأداء الاجتماعي ونطاق الإفصاح عن معلوماته في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، الملتقى العلمي الدولي حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15 نوفمبر 2016.
- 37 \_ عمر عزوي، "دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي"، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار.
- 38 \_ فارس هباش، مراد سكاك، " دور التدقيق الاجتماعي في إطار الحوكمة المسؤولة اجتماعيا في ظل الانفتاح الخارجي"، الملتقى العلمي الدولي حول: "الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة المالية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، أيام 20/21 أكتوبر 2009.
- 39 \_ فاطمة الزهراء تليلاني، محمد جصاص، "تطبيقات المسؤولية الاجتماعية الخارجية للمؤسسات شركة كوكا كولا كنموذج"، الملتقى الدولي الثالث عشر حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15 فيفري 2016.
- 40 \_ مراد سكاك، " التدقيق الاجتماعي الداخلي كمنهج علمي تطبيقي واستراتيجي في تحسين أداء الموارد البشرية"، الملتقى العلمي الدولي حول: "الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة المالية" كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، أكتوبر 2009.

41 \_ يوسف بوخلخال، " المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل المحاسبة الاجتماعية (الإفصاح المحاسبي)", المحور الخامس: معايير قياس الأداء الاجتماعي لمنظمات الأعمال تجاه أصحاب المصالح، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط .

ه \_ المعاجم

42 \_ معجم المصطلحات الإدارية (انجليزي، عربي، فرنسي)، إعداد فريق من خبراء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.

و \_ المواقع الإلكترونية

43 \_ مجموعة عمل شبكة (سيب) للأداء الاجتماعي، خريطة الأداء الاجتماعي، أبريل 2008، على الموقع: [www.seepnetwork.org](http://www.seepnetwork.org)

44 \_ وهيبة مقدم: "دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في تدعيم نظم إدارة البيئة"، على الموقع

:

[http:// kenanaonline.com/user/ahmedkordy/post/159111](http://kenanaonline.com/user/ahmedkordy/post/159111) le :14/02/2018.a10 :32.

46 \_ <http://fr.scribd.com/doc/215434024> le : 08/04/2018 12 :31.

47 \_ [http:// research-ready.blogspot.com/2012/06/review-and-audit.html](http://research-ready.blogspot.com/2012/06/review-and-audit.html) le :08/04/2018

12 :40.

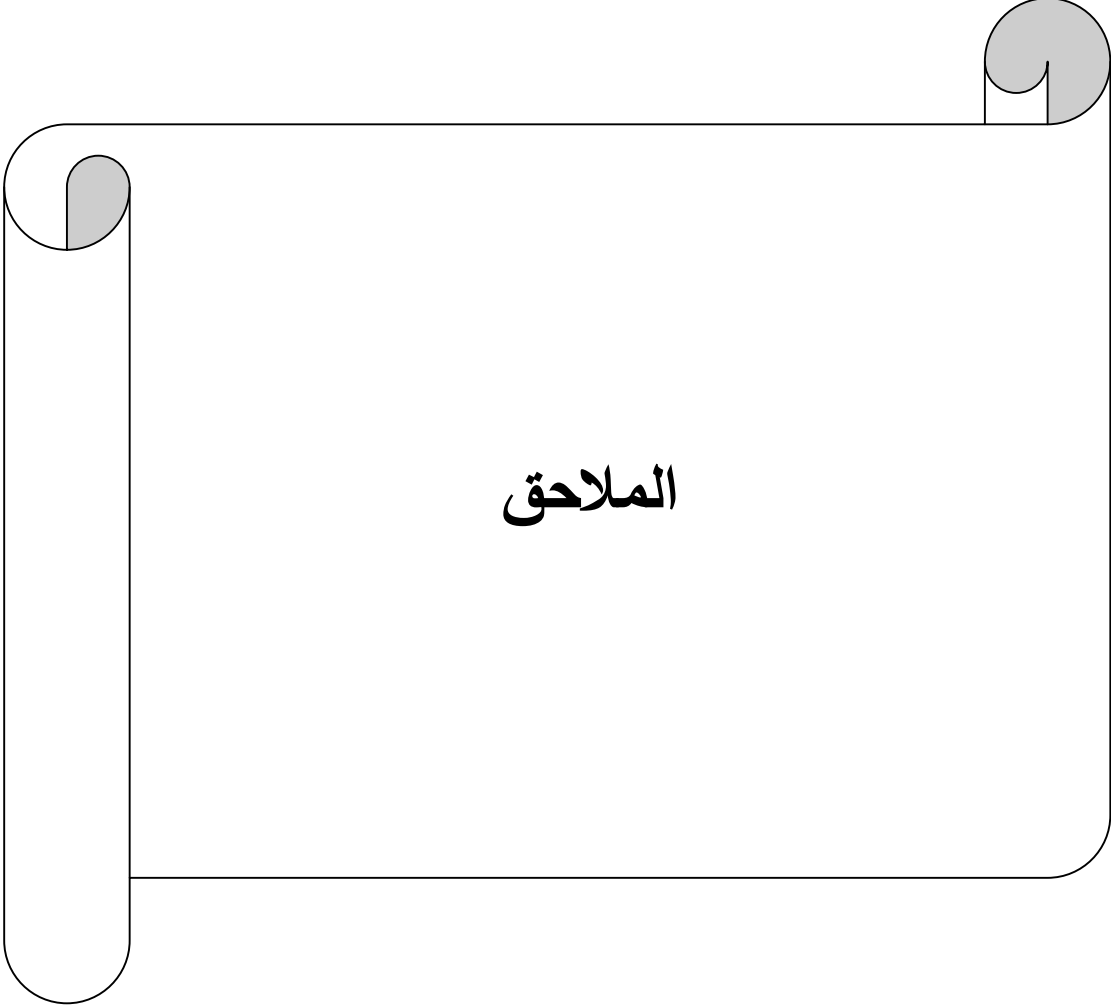
ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

أ \_ الكتب

48 \_ Ernult.J et Ashta.A, " *Développement durable, responsabilité sociétale de l'entreprise, théorie des parties prenantes : Évolution et perspectives* ", (2007), Cahiers du CEREN, numéro 21.

49\_ Jaques Igalens et Jean-Marie peretti , " *Audit social ,Meilleures pratiques ,Méthodes, Outils* ", eyrolles édition, France, 2008.

50 \_ John R.Schermerhorn, et outre, Claire de Billy ; " *Comportement Humain et Organisation* ", Editions du renouveau pédagogique ; 3eme édition ; 2006.



الملاحق

الملحق رقم (06) : الصدف البنائي لفقرات الدراسة للمحورين الثاني والثالث

Corrélations

	J1	J2	J3	J4	المسؤولية بتدقيق_الاهتمام	
J1	Corrélacion de Pearson	1	,335	,290	,194	,759**
	Sig. (bilatérale)		,094	,150	,342	,000
	N	26	26	26	26	26
J2	Corrélacion de Pearson	,335	1	-,089	-,179	,408*
	Sig. (bilatérale)	,094		,664	,383	,039
	N	26	26	26	26	26
J3	Corrélacion de Pearson	,290	-,089	1	,538**	,692**
	Sig. (bilatérale)	,150	,664		,005	,000
	N	26	26	26	26	26
J4	Corrélacion de Pearson	,194	-,179	,538**	1	,624**
	Sig. (bilatérale)	,342	,383	,005		,001
	N	26	26	26	26	26
بتدقيق_الاهتمام	Corrélacion de Pearson	,759*	,408*	,692**	,624**	1
المسؤولية	Sig. (bilatérale)	,000	,039	,000	,001	
	N	26	26	26	26	26

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		C1	C2	C3	C4	C5	المسؤولية_تدقيق_اسهامات
C1	Corrélacion de Pearson	1	-,101	,372	,275	,271	,606**
	Sig. (bilatérale)		,625	,061	,173	,181	,001
	N	26	26	26	26	26	26
C2	Corrélacion de Pearson	-,101	1	,030	-,110	-,013	,158
	Sig. (bilatérale)	,625		,885	,593	,948	,441
	N	26	26	26	26	26	26
C3	Corrélacion de Pearson	,372	,030	1	,536**	,474*	,845**
	Sig. (bilatérale)	,061	,885		,005	,014	,000
	N	26	26	26	26	26	26
C4	Corrélacion de Pearson	,275	-,110	,536**	1	,126	,697**
	Sig. (bilatérale)	,173	,593	,005		,538	,000
	N	26	26	26	26	26	26
C5	Corrélacion de Pearson	,271	-,013	,474*	,126	1	,618**
	Sig. (bilatérale)	,181	,948	,014	,538		,001
	N	26	26	26	26	26	26
	المسؤولية_تدقيق_اسهامات	,606**	,158	,845**	,697**	,618**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	,441	,000	,000	,001	
	N	26	26	26	26	26	26

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (07) : تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حسب المحاور

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
المجتمع بعد	26	2,0577	,64540
الزبان بعد	26	4,1410	,44395
البيئة بعد	26	2,8173	,68029
العمال بعد	26	3,4000	,57779
المسؤولية_ممارسة_درجة	26	2,9822	,40780
المسؤولية_تدقيق_الاهتمام	26	3,2212	,50163
المسؤولية_تدقيق_اسهامات	26	3,7462	,50456
N valide (listwise)	26		

الملحق رقم (08): اختبار فرضيات الدراسة  
اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
D1	26	1,85	,925	,181
D2	26	2,00	,980	,192
D3	26	2,23	,908	,178
D4	26	2,15	1,084	,213
المجتمع بعد	26	2,0577	,64540	,12657

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
D1	-6,361	25	,000	-1,154	-1,53	-,78
D2	-5,204	25	,000	-1,000	-1,40	-,60
D3	-4,319	25	,000	-,769	-1,14	-,40
D4	-3,980	25	,001	-,846	-1,28	-,41
المجتمع بعد	-7,445	25	,000	-,94231	-1,2030	-,6816

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
D5	26	3,54	,905	,177
D6	26	4,12	,516	,101
D7	26	4,77	,587	,115
الزبان بعد	26	4,1410	,44395	,08707

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
D5	3,035	25	,006	,538	,17	,90
D6	11,024	25	,000	1,115	,91	1,32
D7	15,368	25	,000	1,769	1,53	2,01
الزبان بعد	13,105	25	,000	1,14103	,9617	1,3203

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
D8	26	2,46	,948	,186
D9	26	3,08	1,093	,214
D10	26	3,27	,874	,171
D11	26	2,46	1,140	,223
البيئة بعد	26	2,8173	,68029	,13341

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
D8	-2,897	25	,008	-,538	-,92	-,16
D9	,359	25	,723	,077	-,36	,52
D10	1,570	25	,129	,269	-,08	,62
D11	-2,409	25	,024	-,538	-1,00	-,08
البيئة بعد	-1,369	25	,183	-,18269	-,4575	,0921



اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
D12	26	3,85	,834	,164
D13	26	3,00	,849	,166
العمال بعد	26	3,4000	,57779	,11331

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
D12	5,174	25	,000	,846	,51	1,18
D13	,000	25	1,000	,000	-,34	,34
العمال بعد	3,734	25	,001	,42308	,1897	,6565

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المجتمع بعد	26	2,0577	,64540	,12657
الزبائن بعد	26	4,1410	,44395	,08707
البيئة بعد	26	2,8173	,68029	,13341
العمال بعد	26	3,4000	,57779	,11331
المسؤولية ممارسة درجة	26	2,9822	,40780	,07998

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
المجتمع بعد	-7,445	25	,000	-,94231	-1,2030	-,6816
الزبائن بعد	13,105	25	,000	1,14103	,9617	1,3203
البيئة بعد	-1,369	25	,183	-,18269	-,4575	,0921
العمال بعد	3,734	25	,001	,42308	,1897	,6565
المسؤولية ممارسة درجة	1,920	25	,000	-,01775	-,1825	,1470

## اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

### Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المسؤولية بتدقيق الاهتمام	26	3,2212	,50163	,09838

### Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
المسؤولية بتدقيق الاهتمام	2,248	25	,034	,22115	,0185	,4238

## اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

### Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المسؤولية بتدقيق اسهامات	26	3,7462	,50456	,09895

### Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
المسؤولية بتدقيق اسهامات	7,540	25	,000	,74615	,5424	,9500

الملحق رقم (04): معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاور الدراسة

معامل ثبات المحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,666	13

معامل ثبات المحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,692	5

معامل ثبات المحور الثالث

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,720	6

معامل الثبات الكلي للمحاور (ألفا كرونباخ)

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,775	25

الملحق رقم (05) : الصدق البنائي لفقرات الدراسة للمحور الأول

		Corrélations				
		D1	D2	D3	D4	المجتمع بعد
D1	Corrélation de Pearson	1	,839**	,425*	,104	,870**
	Sig. (bilatérale)		,000	,030	,612	,000
	N	26	26	26	26	26
D2	Corrélation de Pearson	,839**	1	,135	,000	,727**
	Sig. (bilatérale)	,000		,511	1,000	,000
	N	26	26	26	26	26
D3	Corrélation de Pearson	,425*	,135	1	,084	,591**
	Sig. (bilatérale)	,030	,511		,682	,001
	N	26	26	26	26	26
D4	Corrélation de Pearson	,104	,000	,084	1	,487*
	Sig. (bilatérale)	,612	1,000	,682		,012
	N	26	26	26	26	26
المجتمع بعد	Corrélation de Pearson	,870**	,727**	,591**	,487*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,012	
	N	26	26	26	26	26

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

		Corrélations			
		D5	D6	D7	الزبانن بعد
D5	Corrélation de Pearson	1	,204	,093	,799**
	Sig. (bilatérale)		,317	,652	,000
	N	26	26	26	26
D6	Corrélation de Pearson	,204	1	,091	,566**
	Sig. (bilatérale)	,317		,657	,003
	N	26	26	26	26
D7	Corrélation de Pearson	,093	,091	1	,539**
	Sig. (bilatérale)	,652	,657		,004
	N	26	26	26	26
الزبانن بعد	Corrélation de Pearson	,799**	,566**	,539**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,004	
	N	26	26	26	26

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### Corrélations

		D8	D9	D10	D11	البيئة بعد
D8	Corrélacion de Pearson	1	,080	,230	-,131	,400 <sup>*</sup>
	Sig. (bilatérale)		,697	,258	,523	,043
	N	26	26	26	26	26
D9	Corrélacion de Pearson	,080	1	,731 <sup>**</sup>	,292	,787 <sup>**</sup>
	Sig. (bilatérale)	,697		,000	,148	,000
	N	26	26	26	26	26
D10	Corrélacion de Pearson	,230	,731 <sup>**</sup>	1	,432 <sup>*</sup>	,876 <sup>**</sup>
	Sig. (bilatérale)	,258	,000		,027	,000
	N	26	26	26	26	26
D11	Corrélacion de Pearson	-,131	,292	,432 <sup>*</sup>	1	,629 <sup>**</sup>
	Sig. (bilatérale)	,523	,148	,027		,001
	N	26	26	26	26	26
البيئة بعد	Corrélacion de Pearson	,400 <sup>*</sup>	,787 <sup>**</sup>	,876 <sup>**</sup>	,629 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilatérale)	,043	,000	,000	,001	
	N	26	26	26	26	26

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### Corrélations

		D12	D13	العمال بعد
D12	Corrélacion de Pearson	1	-,057	,680 <sup>**</sup>
	Sig. (bilatérale)		,784	,000
	N	26	26	26
D13	Corrélacion de Pearson	-,057	1	,693 <sup>**</sup>
	Sig. (bilatérale)	,784		,000
	N	26	26	26
العمال بعد	Corrélacion de Pearson	,680 <sup>**</sup>	,693 <sup>**</sup>	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	26	26	26

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).



الملحق رقم (02): قائمة التحكيمp

الجامعة	لقب و اسم الأستاذ المحكم	الرقم
جامعة محمد الصديق بن يحيى	ايدير مناد	01
جامعة محمد الصديق بن يحيى	نجيمي عيسى	02
جامعة محمد الصديق بن يحيى	سوفي نبيل	03
جامعة محمد الصديق بن يحيى	شابونية كريمة	04
جامعة محمد الصديق بن يحيى	الرابطي هناء	05

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

## واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية

- دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للجلود - وحدة جيجل -

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة موارد بشرية

إشراف الأستاذة:

الرابطي هناء

من إعداد الطالبتين:

✓ فتدوز كمنزة

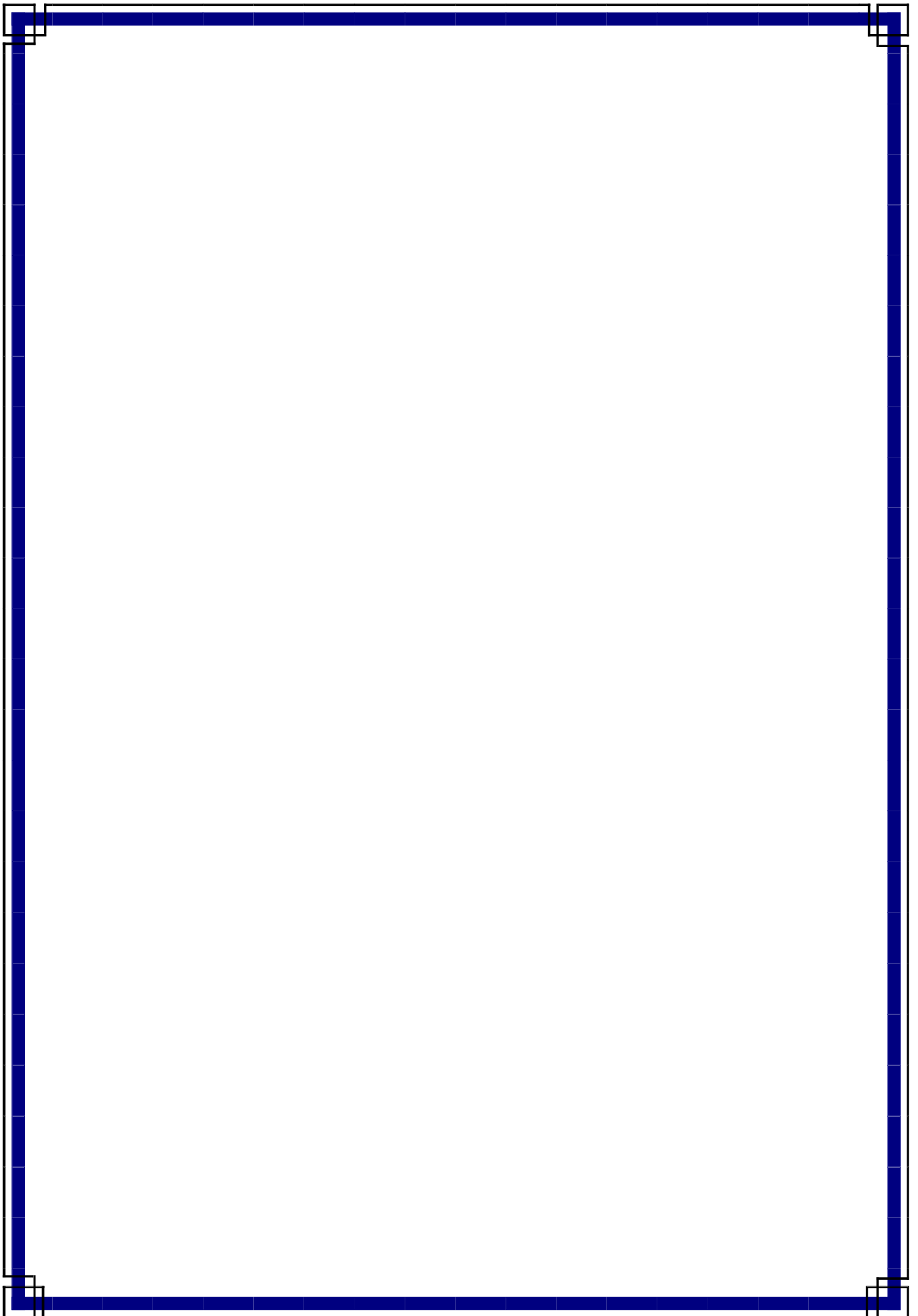
✓ بلطاس ووداد

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -	الأستاذ
مقررا ومشرفا	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -	الأستاذة الرابطي هناء
مناقشا	جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -	الأستاذ

السنة الجامعية 2017 - 2018





الملحق رقم (03): إستبانة الدراسة

جامعة محمد الصديق بن يحي

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبانة حول:

واقع تدقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الجزائرية

- دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للجلود - وحدة جيجل -

أخي الموظف، أختي الموظفة:

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية الموسومة بالعنوان المذكور أعلاه، نلتمس منكم التعاون معنا في هذا المجال راجيين منكم إبداء آرائكم حول بنود هذه الاستبانة التي بين أيديكم بموضوعية وصدق وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، كما نعدكم أن الإجابات التي ستقدمونها لا تستخدم إلا للغرض العلمي.

لكم منا فائق الاحترام والتقدير

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبتين:

- الرابطي هناء

- قندوز كنزة.

- بلطاس وداد.

السنة الجامعية: 2018 / 2017

## محاوّر الدراسة

ضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

المحور الأول: درجة ممارسة للمسؤولية الاجتماعية اتجاه اصحاب المصالح

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>بعد المجتمع</b>						
01	تساهم المؤسسة في بناء المشاريع الأساسية التي يحتاجها المجتمع مثل المساعدات المالية للبرامج التعليمية.					
02	تساهم المؤسسة في دعم الهيئات والجمعيات التي تقوم بالأنشطة الثقافية والإرشادية والأندية الرياضية.					
03	تقوم المؤسسة بتوظيف أفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة.					
04	تساهم المؤسسة في تمويل المشاريع المتعلقة بتشغيل الأيدي العاطلة عن العمل.					
<b>بعد الزبائن</b>						
05	تقوم المؤسسة ببرامج إعلامية تعرف من خلالها الزبائن بخصائص المنتج ومجالات استعماله.					
06	تهتم المؤسسة بشكاوي ومقترحات الزبائن.					
07	تمنح المؤسسة للزبون الحق في إعادة واستبدال السلع في حالة ظهور عيوب عليها.					
<b>بعد البيئة</b>						
08	تقوم المؤسسة بدعم برامج حماية البيئة المحيطة من التلوث					
09	تلتزم المؤسسة بتطبيق القوانين واللوائح الخاصة بحماية البيئة.					
10	تختار المؤسسة أفضل الطرق للتخلص من مخلفاتها الصناعية.					
11	تقوم المؤسسة بدورات تحسيسية للعاملين لتوعيتهم بأهمية وسلامة البيئة.					

بعد العمال					
				12	تعمل المؤسسة على إرضاء وتعميق ولاء عمالها من خلال المساهمة في المجالات الاجتماعية كالنقل والطعام...الخ.
				13	تهتم المؤسسة بتطبيق برامج تحسين حياة العمل
<b>المحور الثاني: الاهتمام بتدقيق المسؤولية الاجتماعية</b>					
				14	تولي المؤسسة أهمية كبيرة لتدقيق المسؤولية الاجتماعية.
				15	تتوفر المؤسسة على لجنة خاصة بتدقيق المسؤولية الاجتماعية.
				16	تتلقى اللجنة المسؤولة عن تدقيق المسؤولية الاجتماعية الدعم الكافي من إدارة المؤسسة.
				17	تعمل المؤسسة على تطبيق التشريعات القانونية الوطنية والدولية وتغطية عملية تدقيق المسؤولية الاجتماعية.
<b>المحور الثالث: إسهامات تدقيق المسؤولية الاجتماعية</b>					
				18	يمكن تدقيق المسؤولية الاجتماعية المؤسسة من وضع تقرير عن أدائها الاجتماعي بطريقة مبنية على إثباتات موثقة وصحيحة.
				19	يساهم تدقيق المسؤولية الاجتماعية في التحكم في التكاليف الاجتماعية.
				20	يساعد تدقيق المسؤولية الاجتماعية على التنبؤ السريع وفي الوقت المناسب بالأخطاء لتفادي التعقيدات التي قد تحدث من جراء التأخر في علاجها.
				21	يؤدي تدقيق المسؤولية الاجتماعية إلى رفع فعالية أداء الأفراد من خلال دراسة الحالة الاجتماعية لهم ومعرفة أسباب الانحرافات ووضع حلول لمعالجتها.
				22	يساهم تدقيق المسؤولية الاجتماعية في التنسيق بين جميع استراتيجيات المؤسسة ودعم المسيرين أثناء اتخاذ القرارات.

شكرا على حسن تعاونكم