

جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان

Université d'Abou Bakr Belkaid - Tlemcen

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences économiques de gestion et commerciales

قسم العلوم الاقتصادية

Department des sciences économique



أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل.م.د) تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة

دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل

—دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية—

من إعداد الطالب: أحمد نسيب

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/01/20

أمام اللجنة المكونة من السادة:

| الاسم واللقب | الدرجة العلمية | الجامعة الاصلية | الصفة |
|----------------------------|----------------------|-----------------|----------------|
| أ.د جمال عبد الناصر بوثلجة | أستاذ التعليم العالي | جامعة تلمسان | رئيساً |
| د. ياسين علي بلحاج | أستاذ محاضر —أ— | جامعة تلمسان | مشرفاً ومقرراً |
| أ.د عقبه عبد اللاوي | أستاذ التعليم العالي | جامعة الوادي | مشرف مساعد |
| أ.د فوزي محيريق | أستاذ التعليم العالي | جامعة الوادي | ممتحناً |
| أ.د هشام غربي | أستاذ التعليم العالي | جامعة الوادي | ممتحناً |
| د. زكرياء جمعه | أستاذ محاضر —أ— | جامعة تلمسان | ممتحناً |

الموسم الجامعي: 2022/2021

جامعة أبو بكر بلقايد- تلمسان

Université d'Abou Bakr Belkaid - Tlemcen

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences économiques de gestion et commerciales

قسم العلوم الاقتصادية

Department des sciences économique



أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل.م.د) تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة

دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل

–دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية–

من إعداد الطالب: أحمد نسيب

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/01/20

أمام اللجنة المكونة من السادة:

| الاسم واللقب | الدرجة العلمية | الجامعة الاصلية | الصفة |
|----------------------------|----------------------|-----------------|----------------|
| أ.د جمال عبد الناصر بوثلجة | أستاذ التعليم العالي | جامعة تلمسان | رئيساً |
| د. ياسين علي بلحاج | أستاذ محاضر –أ– | جامعة تلمسان | مشرفاً ومقرراً |
| أ.د عقبه عبد اللاوي | أستاذ التعليم العالي | جامعة الوادي | مشرف مساعد |
| أ.د فوزي محيريق | أستاذ التعليم العالي | جامعة الوادي | ممتحناً |
| أ.د هشام غربي | أستاذ التعليم العالي | جامعة الوادي | ممتحناً |
| د. زكرياء جمعه | أستاذ محاضر –أ– | جامعة تلمسان | ممتحناً |

الموسم الجامعي: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿نَزَفْنَا دَرَجَاتٍ مِّنْ نَّسَاءِ ۖ وَقَوْفًا كَلِّمًا

فِي عِلْمٍ عَظِيمٍ﴾

[سورة يوسف الآية 76]

صدره الله العظيم

الإهداء

أعزى فزرا العبد

لسر وجموي ونجاسي، الوالدتين الكريمين أطال الله في عمرهما

للأخوتي وأخواتي كل باسمه

لزوجتي الكريمة وأبنائي محفظهم الرعاه

للأقارب وأصدقائي وزملائي كل باسمه

للإساتني من الأشراف والدركتوراه

لكل من شجعني ولو بكلمة طيبة

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله أولاً وآخراً على نعمه التي لا تعدّ ولا تحصى

فبتوقيفه أنجزت هذا العمل

واللهم صل على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

أتقدم بجميل عبارات الشكر والعرفان للأستاذين الكريمين

ياسين علي بلحاج، عقبه عبد اللاوي على قبولهما الاشراف على أطروحتي

وعلى توجيهاتهم ونصائحهم القيمة

كما أتوجه بالشكر مسبقاً لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم

مناقشة العمل وتقويمه وتقييمه

كما أتوجه بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساعدني من قريب وبعيد

في إنجاز أطروحتي.

كما أقدم شكر خاص للأستاذ جمال عبد الناصر بوثلجة، والسيد عبد الرزاق معلاش

على ما قدماه لي من تسهيلات خلال مشواري الدراسي

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده الثلاثة (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. وقد قمنا بإجراء الدراسة الميدانية على بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، معتمدين على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث تم توزيع (515) استمارة ورقيا والكترونيا على المسيرين، تم استرجاع (361) استمارة صالحة للتحليل والمعالجة بواسطة كل من البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعرفة اتجاه وقوة اجابات عينة الدراسة، وقد تم الاعتماد على مقاربات نمذجة المعادلات البنائية (PLS/SEM) لاختبار الفرضيات وتقييم نموذج الدراسة والنموذج الهيكلي. كما توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها أن المسؤولية الاقتصادية لها دور ايجابي ذو دلالة إحصائية في تحقيق الأداء الاقتصادي، ودور سلبي للأداء المجتمعي والبيئي. أما المسؤولية القانونية لها دور ايجابي ذو دلالة إحصائية في تحقيق الأداء المجتمعي فقط، ودور سلبي للأداء الاقتصادي والبيئي. في حين المسؤولية الأخلاقية لها دور ايجابي ذو دلالة احصائية في تحقيق كل أبعاد الأداء الشامل. أما المسؤولية الخيرية لها دور إيجابي ذو دلالة إحصائية في تحقيق البعدين الاقتصادي والمجتمعي، ودور سلبي للأداء البيئي.

الكلمات المفتاحية: مسؤولية اجتماعية، أداء شامل، مؤسسات اقتصادية جزائرية.

Abstract:

This study aimed to know the role of social responsibility, in its four dimensions (economic, legal, moral and charitable responsibility). In achieving comprehensive performance in its three dimensions (economic, community and environmental performance) in Algerian economic institutions. We have conducted an empirical study on some Algerian economic institutions. Relying on the questionnaire as a tool for collecting information, where (515) paper and electronic forms were distributed on the managers. We retrieved (361) valid forms for analysis and treatment by the Statistical Program for Social Sciences (SPSS). To find out the direction and strength of the study sample answers. In addition, the structural equation modelling (PLS/SEM) approaches were relied on to test hypotheses and evaluate the study and the structural model. Moreover, the study reached several results, the most important of which is that economic responsibility has a positive and statistically significant role in achieving economic performance, and a negative role for social and environmental performance. As for legal responsibility, it has a positive and statistically significant role in achieving societal performance only. Also, a negative role in economic and environmental performance. While moral responsibility has a positive and statistically significant role in achieving all dimensions of comprehensive performance. As for charitable responsibility, it has a positive and statistically significant role in achieving the economic and societal dimensions, and a negative role for environmental performance.

Key words: Social responsibility, Comprehensive performance, Algerian economic institutions.

قائمة المحتويات

| الصفحة | المحتوي |
|-----------|--|
| / | الاهداء |
| / | شكر وعرfan |
| (III - I) | الملخص |
| (VII- IV) | قائمة المحتويات |
| (X-IX) | قائمة الجداول |
| XI | قائمة الاشكال |
| XII | قائمة المختصرات |
| XIV | قائمة الملاحق |
| (ب-ذ) | مقدمة عامة |
| (49-02) | الفصل الأول: التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال |
| 02 | تمهيد |
| 03 | المبحث الأول: الأسس النظرية للأداء الشامل |
| 03 | المطلب الأول: ماهية الأداء |
| 11 | المطلب الثاني: مفهوم الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية |
| 18 | المطلب الثالث: أدوات تقييم الأداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية |
| 24 | المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية |
| 25 | المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية |
| 32 | المطلب الثاني: أبعاد وفوائد المسؤولية الاجتماعية والتزام المؤسسات بها |
| 35 | المطلب الثالث: نظرة الإسلام للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات |
| 40 | المطلب الرابع: المسؤولية الاجتماعية وفقا لمواصفة الأيزو 26000 |
| 46 | المبحث الثالث: مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل |
| 46 | المطلب الأول: علاقة البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الشامل للمنظمة |
| 46 | المطلب الثاني: علاقة البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الشامل للمنظمة |
| 47 | المطلب الثالث: علاقة البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الشامل للمنظمة |
| 48 | المطلب الرابع: علاقة البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الشامل للمنظمة |

| | |
|----------|--|
| 49 | خلاصة الفصل |
| (81-51) | الفصل الثاني: الدراسات السابقة |
| 51 | تمهيد |
| 52 | المبحث الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية |
| 52 | المطلب الأول: الدراسات السابقة لموضوع المسؤولية الاجتماعية |
| 58 | المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة العربية لموضوع الأداء الشامل |
| 60 | المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة العربية لموضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل |
| 64 | المبحث الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية |
| 64 | المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية لموضوع المسؤولية الاجتماعية |
| 68 | المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية لموضوع الأداء الشامل |
| 70 | المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية لموضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل |
| 76 | المبحث الثالث: قراءة تحليلية للدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عنها |
| 76 | المطلب الأول: قراءة تحليلية للدراسات السابقة باللغة العربية |
| 78 | المطلب الثاني: قراءة تحليلية للدراسات السابقة باللغة الأجنبية |
| 80 | المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن سابقتها |
| 81 | خلاصة الفصل |
| (147-83) | الفصل الثالث: الدراسة الميدانية |
| 83 | تمهيد |
| 84 | المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية |
| 84 | المطلب الأول: اجراءات الدراسة الميدانية |
| 85 | المطلب الثاني: تصميم الأداة المستخدمة للدراسة ومراحل تطويرها |
| 88 | المطلب الثالث: مدخل مفاهيمي لنمذجة المعادلات البنائية (PLS-SEM) |
| 90 | المبحث الثاني: التحليل الاحصائي الوصفي لنتائج الاستبيان |
| 90 | المطلب الأول: تحليل المعلومات المتعلقة بعينة الدراسة |
| 97 | المطلب الثاني: التحليل الوصفي لعبارات محاور الاستبيان |
| 112 | المطلب الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality) |

قائمة المحتويات

| | |
|-----|---|
| 115 | المبحث الثالث: النموذج العام للدراسة الميدانية وفق نمذجة المعادلات البنائية |
| 115 | المطلب الأول: تقييم نموذج قياس الدراسة |
| 130 | المطلب الثاني: تقييم النموذج الهيكلي للدراسة |
| 147 | خلاصة الفصل |
| 149 | خاتمة عامة |
| 156 | قائمة المراجع |
| 167 | الملاحق |

قائمة

الجداول – الأشكال

المختصرات

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|---|------------|
| 43 | بنود مواصفة الإيزو 26000 | (1-1) |
| 86 | ترتيب عبارات الاستبيان | (2-3) |
| 87 | بدائل الإجابات وفق ليكارت الحماسي | (3-3) |
| 87 | استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة | (4-3) |
| 89 | الأشكال المستخدمة في مخططات النمذجة بالمعادلات البنائية | (5-3) |
| 91 | توزيع متغير العمر لأفراد عينة الدراسة | (6-3) |
| 93 | توزيع متغير المستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة | (7-3) |
| 94 | توزيع متغير الوظيفة لأفراد عينة الدراسة | (8-3) |
| 95 | توزيع متغير القطاع المستخدم لأفراد عينة الدراسة | (9-3) |
| 96 | توزيع متغير طبيعة نشاط المؤسسات التي تنشط بها عينة الدراسة | (10-3) |
| 97 | التحليل الوصفي لعبارات البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية | (11-3) |
| 99 | التحليل الوصفي لعبارات البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية | (12-3) |
| 101 | التحليل الوصفي لعبارات البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية | (13-3) |
| 103 | التحليل الوصفي لعبارات البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية | (14-3) |
| 105 | التحليل الوصفي لعبارات بعد الأداء الإقتصادي | (15-3) |
| 107 | التحليل الوصفي لعبارات بعد الأداء المجتمعي | (16-3) |
| 109 | التحليل الوصفي لعبارات بعد الأداء البيئي | (17-3) |
| 112 | التحليل الوصفي لعبارات محوري الاستبيان | (18-3) |
| 113 | اختبار التوزيع الطبيعي لمحور المسؤولية الاجتماعية | (19-3) |
| 114 | اختبار التوزيع الطبيعي لمحور الأداء الشامل | (20-3) |
| 115 | المتغيرات الكامنة الخارجية للدراسة | (21-3) |
| 116 | المتغيرات الكامنة الداخلية للدراسة | (22-3) |
| 118 | صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية الاقتصادية مع باقي المتغيرات الكامنة | (23-3) |
| 119 | صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية القانونية مع بقية المتغيرات الكامنة | (24-3) |
| 119 | صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية الأخلاقية مع بقية المتغيرات الكامنة | (25-3) |
| 120 | صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية الخيرية مع بقية المتغيرات الكامنة | (26-3) |

قائمة الجداول

| | | |
|-----|---|--------|
| 120 | صدق الاتساق البنائي لمتغير "الأداء الاقتصادي" مع بقية المتغيرات الكامنة | (27-3) |
| 121 | صدق الاتساق البنائي لمتغير "الأداء المجتمعي" مع بقية المتغيرات الكامنة | (28-3) |
| 122 | الموثوقية المركبة | (29-3) |
| 123 | معامل ألفا كرونباخ | (30-3) |
| 125 | متوسط التباين المستخلص (AVE) | (31-3) |
| 126 | معامل التحميلات الخارجية للمؤشرات | (32-3) |
| 129 | معيار فورنل لأكر | (33-3) |
| 132 | معامل التضخم VIF | (34-3) |
| 133 | معامل التحديد R^2 | (35-3) |
| 135 | حجم الأثر f^2 | (36-3) |
| 136 | الملائمة التنبؤية Q^2 | (37-3) |
| 137 | مؤشر جودة المطابقة GOF | (38-3) |
| 138 | تقدير معادلات النموذج | (39-3) |
| 139 | قيم الملائمة والدلالة في علاقات النموذج الهيكلي | (40-3) |

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|--|-----------|
| خ | نموذج الدراسة الفرضي | (1-0) |
| 05 | مثلث الأداء | (1-1) |
| 16 | مكونات الأداء الشامل | (2-1) |
| 19 | تطور بطاقة الأداء المتوازن عبر الأجيال | (3-1) |
| 22 | أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (BSC) | (4-1) |
| 24 | نموذج SKandia Navigator | (5-1) |
| 31 | أصحاب المصالح الرئيسيين | (6-1) |
| 31 | أصحاب المصالح الثانويين | (7-1) |
| 33 | أبعاد المسؤولية الاجتماعية | (8-1) |
| 91 | أهرام بيانية توضح توزيع متغير العمر لأفراد عينة الدراسة | (9-3) |
| 92 | سنوات الخبرة لعينة الدراسة | (10-3) |
| 93 | أعمدة بيانية توضح توزيع متغير المستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة | (11-3) |
| 94 | مخطط بياني يوضح توزيع متغير الوظيفة لأفراد عينة الدراسة | (12-3) |
| 95 | قرص بياني يوضح توزيع متغير القطاع المستخدم لأفراد عينة الدراسة | (13-3) |
| 96 | مخطط بياني لتوزيع متغير طبيعة نشاط المؤسسات التي تنشط بها عينة الدراسة | (14-3) |
| 113 | مخطط Normal Q-Q Plot of Moyen للتوزيع الطبيعي لمحور المسؤولية الاجتماعية | (15-3) |
| 114 | مخطط Normal Q-Q Plot of Moyen للتوزيع الطبيعي لمحور الأداء الشامل | (16-3) |
| 117 | مسار نموذج القياس | (17-3) |
| 122 | الموثوقية المركبة | (18-3) |
| 124 | معامل ألفا كرو نباخ | (19-3) |
| 125 | متوسط التباين المستخلص (AVE) | (20-3) |
| 130 | النموذج الهيكلي للدراسة | (21-3) |
| 133 | معامل التحديد R^2 | (22-3) |
| 134 | معامل التحديد المعدل R Square Adjusted | (23-3) |
| 145 | النموذج الهيكلي المعدل للدراسة | (24-3) |

| الاختصار | الدلالة |
|--------------|---|
| BSC | Balanced Scorecard بطاقة الأداء المتوازن |
| SBSC | sustainable Balanced scorecard بطاقة الأداء المتوازن المستدام |
| WBCSD | World Business Council for Sustainable Development مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة |
| CSR | Corporate Social Responsibility المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات |
| ISO | International Standardization Organization المنظمة الدولية للتقييس |
| SPSS | Statistical Program for Social Sciences البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية |
| SEM | Structurel Equation Model نمذجة المعادلات البنائية |
| PLS | Partial Least Squares المربعات الصغرى الجزئية |

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

| الصفحة | عنوان الملحق | رقم الملحق |
|--------|-------------------|------------|
| 167 | أسماء المحكمين | 01 |
| 168 | استمارة الاستبانة | 02 |
| 172 | المؤسسات المدروسة | 03 |
| 173 | مخرجات SPSS V25. | 04 |
| 189 | مخرجات Smart PLS | 05 |

مقدمة عامة

في نهاية القرن العشرين هيمنه النظام الرأسمالي على اقتصاديات العالم، الذي يقوم على مبدأ تحقيق المنفعة وتعظيم الثروة للشركات. مما سرع في ظهور شركات عملاقة متعددة الجنسيات فافضة لمنطق الحرية الاقتصادية وتحقيق أقصى ربح ممكن، وأمام هذه التحولات التي تسببت في ظهور العديد من الفضائح كالفساد الاخلاقي والقانوني والكوارث البيئية الضارة بالمصالح المجتمعية، التي انعكست سلبا على الحياة الاجتماعية للعاملين بتدني مستوى معيشتهم في ظل انخفاض أجورهم وتدهورها، يقابله زيادة مداخيل المساهمين والملاك، مما عجل بظهور منظمات دولية ونقابات عمالية مناهضة لهذا التوجه، مما زاد في إرتفاع حجم الضغوط على الشركات واجبرتهم على البحث على توجهات جديد كحلول تضمن تحقيق التوازن العام بين الجانبين الاقتصادي والاجتماعي، تبلور في إعادة تقييم إدارة الشركات لمسؤوليتها بإتجاه المجتمع، وسط جدل كبير للباحثين بين معارضين ومؤيدين للإلتزام الاجتماعي لشركات منها الاقتصادي الأمريكي فريدمان* (Friedman) عام (1970)، الذي عارض قيام الشركات بدورها بإتجاه المجتمع، كون هدفها الأساسي التي أنشأت من أجله هو تعظيم الثروة، وأن المديرين هم وكلاء لدى الملاك وبالتالي ليس لهم صلاحية القيام بأعمال اجتماعية تضر بثروة الملاك.

أما المفكر فريمان** (Freeman) رائد نظرية أصحاب المصالح (1984)، شجع المؤسسات على لعب دورها المجتمعي الذي يصطلح عليه بـ "المسؤولية الاجتماعية" والمحافظة على البيئة، بمشاركة كل الأطراف ذات العلاقة بنشاط المؤسسة ولا تقتصر فقط على الملاك والمساهمين، وعليه أصبحت المسؤولية الاجتماعية، تحظى بإهتمام متزايد من قبل الباحثين والأكاديميين، على غرار كل من المفكر بوين*** (Bowen)، المفكر كاروول**** (Carroll)، والهيئات والمنظمات الدولية، على سبيل المثال لا الحصر (الاتحاد الأوروبي، المجلس الدولي للتنمية المستدامة منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، جمعية الاداريين الأمريكيين)، حاولوا شرحها وتعريفها.

السنوات الأخيرة شهدت عودة الاهتمام بالقضايا الأخلاقية والمجتمعية والبيئية من طرف الحكومات والهيئات الدولية والمجتمعات، مناديين ومطالبين مدراء ومسيري المؤسسات الاقتصادية بالإلتزام بمسؤوليتها الاجتماعية، عليه

* (Milton Friedman) إقتصادي أمريكي ولد يوم (31 جويلية 1912) بنيويورك، حائز على جائزة نوبل في الاقتصاد لسنة (1976)، يعتبر من أبرز الوجوه البارزة على مستوى المدرسة الليبرالية في الاقتصاد وإحدى أهم منظري النظرية النقدية، اشتغل أستاذ مساعد بجامعة شيكاغو، أهم مؤلفاته: حرية الاختيار، الثورة المضادة في النظرية النقدية والسياسة النقدية في مقابل السياسة الانفاقية.

** فيلسوف واقتصادي أمريكي ولد يوم (18 ديسمبر 1951) بكولومبوس، اسمه الكامل (R, Edward Freeman)، يهتم بالدور الاجتماعي للمؤسسات بإتجاه المجتمع، يعتبر من أهم منظري ورواد نظرية أصحاب المصالح.

*** إقتصادي أمريكي ولد يوم (27 أكتوبر 1908)، توفي يوم (22 ديسمبر 1989)، اسمه الكامل (Haward Bawen)، شغل عدة مناصب بقطاع التعليم العالي، له عدة أبحاث علمية أهمها: المسؤوليات الاجتماعية لرجل الأعمال 1953.

**** (Archi B, Carroll)، باحث في مجال إدارة الأعمال والمجتمع، اشتغل أستاذ بجامعة جورجيا منذ سنة (1972)، له عدة منشورات علمية مختلفة من كتب ومقالات أهمها: مواطنة الشركات ونظرية اصحاب المصالح، الأداء الاجتماعي للشركات.

ومن جهة أخرى، الأداء كمفهوم يرتبط بالأهداف الاستراتيجية للمنظمة، فتطويره وتحسينه أصبح أمراً ضرورياً في بيئة الأعمال المعاصرة، التي تبنى على مبادئ المنافسة الحرة، لضمان البقاء وتحقيق الاستمرارية. فممارسة الأداء شهدت تطوراً، لتنتقل من الأداء التقليدي الذي يقوم على الجانب الاقتصادي (المالي) فقط، ليشمل أصنافاً أخرى غير مالية، تركزت على الجانب المجتمعي والبيئي. تم حوصلتها وتسميتها بالأداء الشامل للمنظمات، نظراً لتكامل مقاييسه المالية وغير المالية.

أولاً- اشكالية الدراسة:

المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال هي اليوم مفهوم متكامل في المشهد الاقتصادي، مع استمرار وزيادة الوعي من قبل مدراء المؤسسات بتأثيرها على المجتمع والبيئة، مما يمنحها مصداقية تؤدي لتحسن من صورتها لدى المجتمع، التي لم تعد من الممكن إختصارها في الاكتفاء بالكفاءة المالية فقط.

تحاول أطروحة الدكتوراه هذه، فهم وقياس مدى مساهمة المؤسسات الجزائرية الاقتصادية في تحقيق وقياس أدائها الشامل بمختلف أبعاده الثلاثة (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي)، في إطار قيامها بمسؤوليتها الاجتماعية بأبعادها الأربعة (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري)، مما دفعنا لطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

للإجابة عن الإشكالية الرئيسية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو أثر المسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده الثلاثة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟
- ما هو أثر المسؤولية القانونية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده الثلاثة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟
- ما هو أثر المسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده الثلاثة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟
- ما هو أثر المسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده الثلاثة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

ثانياً-فرضيات الدراسة:

H₁- الفرضية الرئيسية الأولى : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

تنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H_{1.1}- الفرضية الفرعية الأولى : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{1.2}- الفرضية الفرعية الثانية : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{1.3}- الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H₂- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
تنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H_{2.1}- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{2.2}- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{2.3}- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H₃- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
تنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H_{3.1}- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{3.2}- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{3.3}- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H₄- الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
تنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H4.1- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H4.2- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H4.3- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

ثالثاً-أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتحقيق عدة أهداف نذكر أهمها:

- 1- معرفة مدى استيعاب الإطارات المسيرة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية لأسس المسؤولية الاجتماعية.
- 2- تحديد دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده الثلاثة (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- 3- قياس مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية ودورها في تحقيق أدائها الشامل.
- 4- الوصول لنموذج الدراسة الذي يوضح العلاقات المختلفة بين متغيراتها.

رابعاً-أهمية الدراسة:

نقدم أهمية الدراسة من جانبين (علمي، عملي).

الجانب العلمي: نظر للتوجه نحو النظام الاقتصادي الرأسمالي، وأمام تراجع دور الدولة في الجانب الاجتماعي، وتزايد الضغوط على المؤسسات، مما أجبر الهيئات الدولية والباحثين، للبحث عن بديل يغطي دور الدولة، فكانت النتائج بتفعيل دور المؤسسات اجتماعياً وبيئياً إضافة للدور الاقتصادي. ولهذا تعتبر دراستنا من الدراسات القليلة التي تبحث في مختلف أبعاد المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الأداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، لأن في هذا الاتجاه يعتبر موضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل من المواضيع الهامة في علم الاقتصاد والادارة ويعتبران عاملان رئيسيان في ضمان بقاء واستمرار المؤسسات حسب التوجهات العالمية الحديثة. كذلك بدراستنا هذه نساهم في إثراء المكتبة العلمية الجزائرية بوجه الخصوص، والمكتبة العربية عموماً، بموضوع جديد قد يفيد الباحثين والأكاديميين، الطلبة، ومدراء المؤسسات بإعطائهم فكرة على تحسين الأداء، عن طريق لعب المؤسسات لدورها الاجتماعي.

الجانب العملي: النتائج التي توصلت إليها دراستنا هذه باستخدامها لأساليب علمية وإحصائية حديثة، لمعرفة درجة تأثير المتغيرات الكامنة الخارجية (أبعاد المتغير المستقل) المتمثلة في المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاخلاقية، المسؤولية الخيرية، على المتغيرات الكامنة الداخلية (أبعاد المتغير التابع) المتمثلة في الأداء الاقتصادي، الأداء المجتمعي، الأداء البيئي، قد تساهم في تشجيع وتوجيه المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على تبني وإدراك مفاهيم المسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها الايجابية على أدائها الاقتصادي والمجتمعي والبيئي.

خامساً- حدود الدراسة: لتحقيق من فرضيات الدراسة، والوصول لنتائج أكثر دقة وموضوعية، وجب توضيح حدود الدراسة الموضوعية والزمانية والمكانية.

-الحدود الموضوعية: تركز هذه الدراسة على قياس الأثر المحتمل لتبني مدراء ومسيري المؤسسات الاقتصادية الجزائرية للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية) على الأداء الشامل المعبر عنه بأبعاده (الأداء الاقتصادي، الأداء المجتمعي، الأداء البيئي).

-الحدود الزمانية: أعتمد الباحث على أداة الاستبانة للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة لإجراء الدراسة الميدانية، قمنا بتوزيع الاستمارات واسترجاعها خلال المدة الزمنية الممتدة من شهر نوفمبر 2020 إلى غاية نهاية شهر مارس 2021.

-الحدود المكانية: الدراسة الميدانية أجريت على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي تنشط على المستوى الوطني.

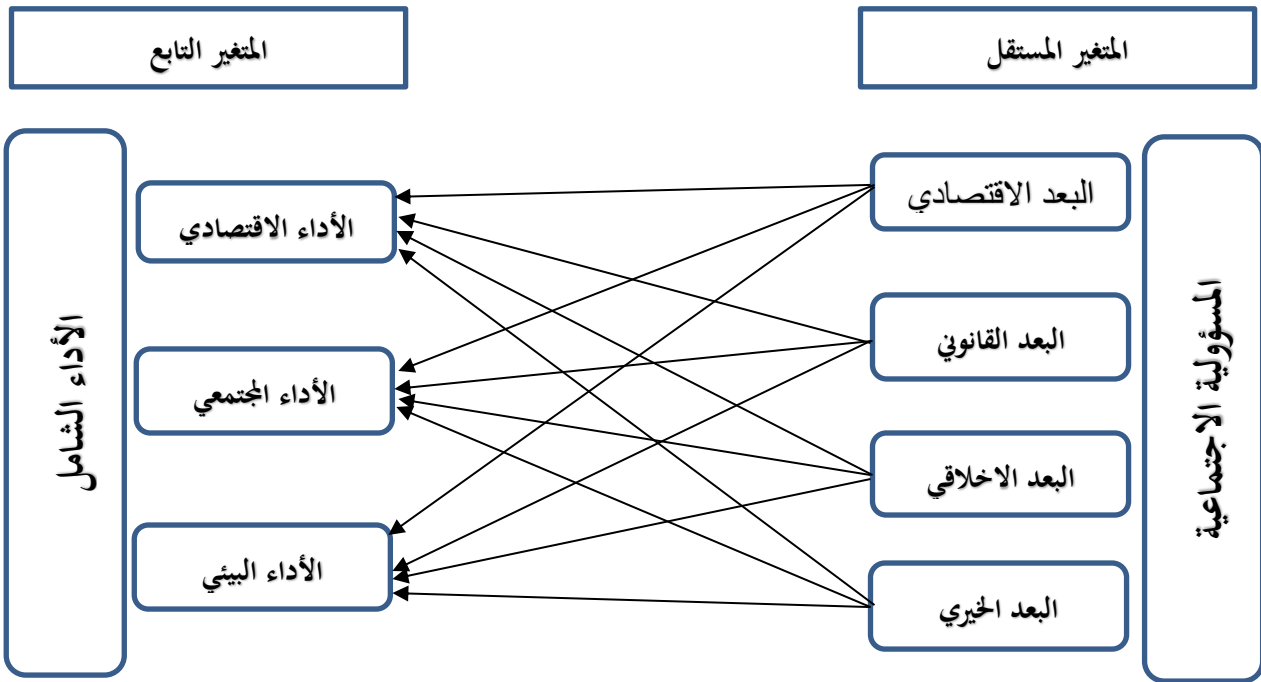
سادساً- نموذج الدراسة:

للإجابة على اشكالية الدراسة واختبار الفرضيات، قام الباحث باقتراح نموذج فرضي خاص بالدراسة، الذي نوضحه في الشكل الموالي رقم (0-1). من خلال ابراز أثر المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده.

المتغير المستقل: هو المتغير الذي يؤثر على المتغير التابع، وفي هذه الدراسة يتمثل المتغير المستقل في المسؤولية الاجتماعية، وأبعاده الأربعة هي المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية.

المتغير التابع: هو المتغير الذي يتأثر بالمتغير المستقل، وفي هذه الدراسة يتمثل المتغير التابع في الأداء الشامل، وأبعاده الثلاثة هي الأداء الاقتصادي، الأداء المجتمعي، الأداء البيئي.

الشكل رقم (0-1): نموذج الدراسة الفرضي



المصدر: من إعداد الطالب

سابعاً-منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي المرتكز على وصف الظاهرة وتحليل عناصرها وتصنيفها، بدراسة العلاقة بين هذه العناصر والمتغيرات. كما تم استخدام المنهج الاستقرائي تحديداً بعرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع دراستنا، مستخلصة من المسح المكتبي والالكتروني للمراجع باللغتين العربية والأجنبية، من المقالات والمدخلات العلمية، الأطروحات، الكتب. كما اعتمدنا على المنهج التجريبي من خلال الاعتماد على أدوات الاحصاء الوصفي والمقاربات والاختبارات القياسية.

ثامناً: الأدوات المستخدمة في الدراسة:

تم جمع البيانات والمعلومات المطلوبة لإجراء الدراسة الميدانية، عن طريق أداة الاستبانة التي تحصلنا من خلالها على قاعدة معطيات تمت معالجتها عن طريق:

-البرنامج الإحصائي (SPSS V.25) باستخدام أساليب إحصائية تمثلت في المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب، التكرارات.

-نمذجة المعادلات البنائية (PLS-SEM) تم استخدامها من خلالها معامل الفا كرونباخ، معامل rho-a، الموثوقية المركبة، الصدق التمايزي، الصدق التقاربي، معامل التحديد R^2 ، أثر حجم f^2 ، الملائمة التنبؤية Q^2 ، مؤشر مطابقة الجودة GOF، معاملات المسار... وغيرها.

تاسعاً - مبررات اختيار الموضوع:

أسباب اختيار موضوع دراستنا نذكره في النقاط التالية:

- 1- يوجد رغبة واهتمام شخصي بالموضوع المدروس.
- 2- إرتباط الموضوع بمجال التخصص، اقتصاد وتسيير المؤسسة.
- 3- التوجه العام للمؤسسات العالمية لتبني المسؤولية الاجتماعية.
- 4- حداثة الموضوع المدروس في الجزائر خاصة والعالم العربي عامة.
- 5- حاجة بيئة الأعمال الجزائرية لمثل هذه الدراسات.

عاشراً - صعوبات الدراسة:

واجهتنا صعوبات خلال معالجتنا لدراستنا نذكرها فيما يلي:

- 1- عدم التفاعل الجدي من بعض الاطارات المسيرة للمؤسسات الاقتصادية مع الاستبانة، لعدم إدراكهم الجيد لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- 2- غياب الجدية من طرف بعض المجيبين عن الاستبانة، مما اضطرنا لإبعاد استماراتهم.
- 3- بسبب انتشار وباء (كوفيد 19)، شكل لنا صعوبة في قبول استقبال وتوزيع الاستبيان ورقياً، والقيام بالتنقلات واجراء مقابلات مع إطارات المؤسسات المستهدفة.

إحدى عشرة - هيكل الدراسة:

للقيام بهذه الدراسة استعملنا الهيكل الموالي:

- مقدمة عامة: تكونت من الإطار المنهجي للدراسة.

- الفصل الأول: خصص للجانب النظري للدراسة، الذي كان عنوانه التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل لمنظمات الأعمال، حيث تم تقسيمه لثلاثة مباحث، المبحث الأول تناولنا فيه الأسس النظرية للأداء الشامل، من خلال التطرق لمفهوم الأداء، أنواعه، أهميته، مؤشرات قياسه، العوامل المؤثرة فيه، مع التطرق للأداء الشامل من حيث مفهومه، أبعاده، أدوات تقييمه. أما المبحث الثاني خصص لمعالجة الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية، حيث قدمنا مفاهيم المسؤولية الاجتماعية المطروحة من قبل الباحثين والهيئات الدولية، بالإضافة

لأهميتها، كذلك القوى الدافعة لتطوير مفهومها، أهم النظريات المفسرة لها، وتطرقنا كذلك للمسؤولية الاجتماعية وفقا لمواصفة الإيزو 26000، من الاعداد، للمكونات، للمبادئ وغيرها. في حين خصصنا المبحث الثالث المعنون بـ مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل، من خلال محاولة الربط النظري المفترض بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية الأربعة (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) بأبعاد الأداء الشامل بأبعاده الثلاثة (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي).

- **الفصل الثاني:** من خلاله تطرقنا للدراسات السابقة لموضوع دراستنا، قسمناه لثلاثة مباحث، المبحث الأول خصص للدراسات السابقة باللغة العربية، تناولنا من خلاله الدراسات التي تطرقت للمتغير الأول (المسؤولية الاجتماعية) والدراسات الخاصة بالمتغير الثاني (الأداء بأنواعه)، والدراسات التي جمعت بين المتغيرين، أما المبحث الثاني تناولنا فيه الدراسات السابقة باللغة الأجنبية بنفس تفصيل الدراسات السابقة باللغة العربية، في حين خصصنا المبحث الثالث للقراءة التحليلية للدراسات السابقة باللغة العربية وباللغة الأجنبية، بالإضافة لذكر ما يميز دراستنا الحالية عن سابقتها.

- **الفصل الثالث:** تطرقنا من خلاله للدراسة الميدانية، قسمناه لثلاثة مباحث، المبحث الأول عنوانه الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، تناولنا فيه الأداة الاحصائية المستخدمة للدراسة مع إجراءات التوزيع والاسترجاع، بالإضافة لمدخل مفاهيمي لنمذجة المعادلات البنائية. أما المبحث الثاني تناولنا من خلاله التحليل الإحصائي الوصفي لنتائج الاستبيان، كالمعلومات الشخصية لأفراد العينة، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية وغيرها. في حين المبحث الثالث خصص للنموذج العام للدراسة وفق نمذجة المعادلات البنائية.

- **خاتمة عامة:** شملت نتائج الدراسة المتوصل إليها، توصيات وأفاق الدراسة.

الفصل الأول

التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية

والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

تمهيد:

المؤسسات الاقتصادية باختلاف أحجامها وأنشطتها، لها علاقة تبادلية في بيئة أعمالها التي تتسم بالديناميكية فلم يعد قيام المؤسسة بدورها الاقتصادي الذي يهدف لزيادة أرباحها وتعظيم ثروتها كافيا لبقائها وصمودها أمام منافسيها، مما يدفعها للاهتمام بأدوار أخرى ترتبط أساسا بالمجتمع التي تنشط فيه، وتطلعات الأطراف ذات المصلحة وهذا ما يطلق عليه بمصطلح "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات".

وفي سياق آخر، أصبح موضوع الأداء الشامل في الفكر الإداري الحديث ذا أهمية بالغة في المؤسسات الاقتصادية، لكونه يشكل محورا جوهريا لتقييم المؤسسات في تنفيذ خططها وقراراتها الاستراتيجية، ومع ظهور نظم الإدارة الحديثة، توسع الأداء وتطور ليشمل عدة جوانب.

في هذا الفصل سوف نحاول توضيح أهم المفاهيم ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والأداء الشامل بالتطرق للأسس النظرية لهما، من خلال تقسيم هذا الفصل لثلاثة مباحث موزعة كالتالي:

المبحث الأول: الأسس النظرية للأداء الشامل

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

المبحث الثالث: مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل

المبحث الأول: الأسس النظرية للأداء الشامل

حظي موضوع الأداء باهتماما متزايدا من قبل الباحثين والمفكرين في المجال الإداري، خاصة في ظل وجود المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية، مما يستوجب عليها تحسين مستوى أدائها والتأقلم مع المتغيرات المحيطة بها بالانتقال من المفهوم التقليدي المركز على الأداء المالي، ليشمل الأداء البيئي والاجتماعي، ليصبح الأداء شاملا لكافة جوانبه، عليه في هذا المبحث سوف نتطرق إلى الأداء الشامل من عدة نقاط مختلفة.

المطلب الأول: ماهية الأداء

عرف مفهوم الأداء انتشاراً كبيراً في حقل العلوم الاقتصادية والتسيير الإداري، من خلال هذا المطلب سوف نتطرق لتعريف الأداء وأهميته ومؤشرات قياسه.

الفرع الأول: تعريف الأداء لغة وإصطلاحاً

لا يوجد تعريف موحد لمصطلح الأداء، وهذا راجع لوجهات النظر المختلفة لدى الباحثين والمفكرين في هذا المجال، وعليه نسعى لتقريب التعاريف للأداء، الموضحة فيما يلي:

1-تعريف الأداء لغة: أصل كلمة الأداء مشتقة من المصطلح الانجليزي "To Perform" والتي تعني إتمام عمل ما، انجازه، تأديته¹.

2-تعريف الأداء اصطلاحاً: يعتبر الأداء من المفاهيم الغامضة والمتشعبة من حيث التعريف، فيما يلي نقدم عدة تعريف له.

لقد عرف الأداء "على أنه تحقيق الأهداف التنظيمية، بعيداً عن نوعها وطبيعتها، وهو متعدد الأبعاد، لتعدد الأهداف التنظيمية للمؤسسة"².

الظاهر من خلال هذا التعريف للأداء أنه ركز عن الأهداف التنظيمية للمؤسسة المتعددة الأبعاد، في حين أهمل عدة جوانب مهمة أخرى كالموارد المتاحة والنتائج المحققة.

كما تم تعريف الأداء "هو مستوى تحقيق الأهداف"³.

من خلال هذا التعريف يتضح أنه قيد الأداء الجيد بمستوى الأهداف المحققة، لكن بالمقابل هذا التعريف ناقص إذا لم يحسن استغلال الموارد المتاحة بصورة عقلانية، للحصول على أكبر ناتج ممكن وبأقل تكاليف.

عرّف P, Druker الأداء بمدى قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء، لتحقيق التوازن بين رضا المساهمين والعمال⁴.

¹ سهيل ادريس، المنهل "قاموس فرنسي عربي"، ط1، دار الأدب، بيروت، 2003، ص 895.

² مراد كواشي، الأداء الشامل في منظمات الأعمال، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2017، ص 104.

³ A. Burlaud J. Y Eglem, P Mykita, "dictionnaire de gestion", Editions Foucher, Paris, 1995, P271.

⁴ P. Druker, l'avenir du management selon Druker, Editions village mondial, Paris,1999, P73.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

على أثر هذا التعريف للأداء الذي يوضح مدى قدرة المؤسسة لتحقيق أهدافها المسطرة مسبقاً، قصد استمرارها وبقائها في السوق، بتحقيق التوازن بين أهداف كل من المساهمين والعمال، لكن هذا غير كاف قد تتحقق الاستمرارية والبقاء دون تحقيق النتيجة المرغوبة وعدم الاستغلال الأمثل للموارد.

كما يعرف الأداء "أنه البحث عن تنظيم العلاقة بين النتائج والموارد في إطار أهداف محددة مسبقاً لتوجهات المؤسسة"¹.

وعرف الأداء "بأنه محصلة قدرة المنظمة على استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف"². يتضح من خلال هذا التعريف أن الأداء يقاس بمستوى قدرة المؤسسة على استغلال مواردها المتاحة لتحقيق أهدافها المنشودة، قد يحقق هذا الفعالية للمؤسسة، لكن لا يعطينا أفضل ناتج وبأقل تكاليف وهذا لغياب عامل الكفاءة.

في حين عرّف Bititci الأداء بـ " هو كفاءة و/أو فعالية الإجراء"³. تم التركيز من خلال هذا التعريف للأداء على عاملين هامين هما فعالية وكفاءة الإجراء في المؤسسة، غير أنه غرض النظر على أهمية الموازنة بين الموارد المتاحة للمؤسسة وأهدافها المرسومة سابقاً، التي لها دورا هاما للوصول لأداء أفضل.

كما تجدر الإشارة كون مصطلح الأداء يرتبط بعاملين هامين هما الكفاءة والفعالية، نعرفهم كما يلي:

- **الكفاءة (Efficiency):** هي تحقيق أعلى منفعة (النتائج) مقابل أقل تكاليف (الموارد). بمعنى أن الكفاءة تشير للعلاقة بين النتائج والموارد⁴.

- **الفعالية (Effectiveness):** تشير لمدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية⁵.

من التعاريف السابقة، نستخلص أن الأداء يعرف من خلال العلاقة بين ثلاثة نقاط أساسية متمثلة في النتائج والموارد والأهداف، نوضحها في الشكل الموالي:

¹Alian Fernandez, *Les tableaux de bord des décisions*, édition d'Organisation, Paris, 2000, P40.

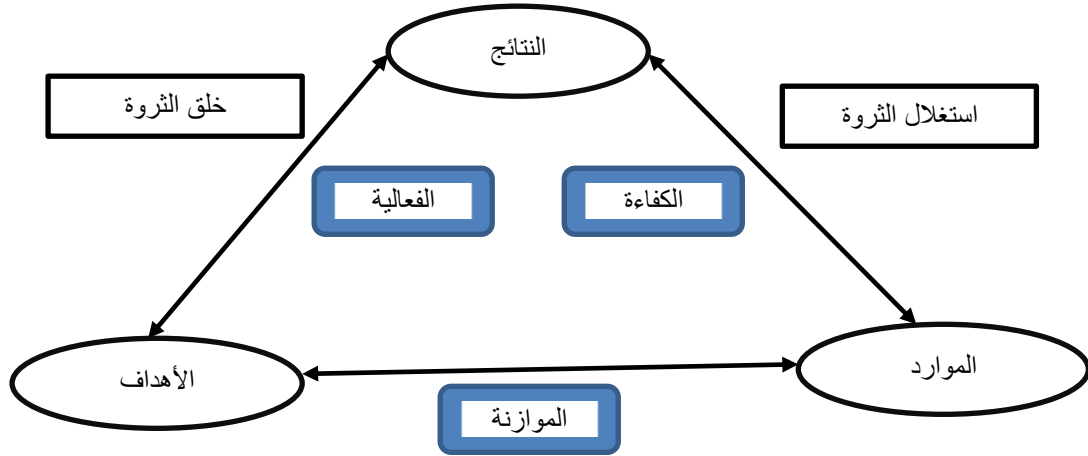
² David J, F-R. *Strategic management*, New Jersey: Prentice Hall, Boston U S A,2001, P308.

³ Bititci, U. S. *Managing business performance: The science and the art*. United States of America, 2015, P34.

⁴ سامية سرحان، حياة نجار، أثر محددات الابتكار على الكفاءة المصرفية -دراسة قياسية لعينة من البنوك التجارية الأردنية باستخدام نماذج البانل-، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، المجلد 20، العدد 01، 2020، ص 689.

⁵ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، المجلد 07، العدد 07، 2009، ص 219.

الشكل رقم (1-1): مثلث الأداء



المصدر: صقر محمد عمر صالح الجوهي، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تنمية أداة المنشأة الصناعية، أطروحة دكتوراه

جامعة افريقيا العالمية، اليمن، 2018، ص 130.

من خلال التعاريف السابقة للأداء، هنالك اختلاف في العبارات المستخدمة لتعريف الأداء، رغم أنها تؤدي لنفس النتيجة والمتمثلة في تحقيق الأهداف المسطرة من قبل إدارة المؤسسات.

وكخلاصة للتعاريف السابقة يمكن اعطاء تعريف شامل للأداء، بأنه قدرة المؤسسة على الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة لتحقيق أفضل نتائج ممكنة، معتمدة على عملي الكفاءة والفعالية للوصول للأهداف المسطرة سابقا. الفرع الثاني- أنواع الأداء (Performance types): للأداء عدة أنواع نذكر أهمها.

1-الأداء المالي (Financial performance): هو تشخيص الصحة المالية للمؤسسة، بمعرفة مدى قدرتها على مواجهة التحديات المستقبلية، بالاعتماد على الميزانيات وجدول حسابات النتائج والجداول الملحقه. الأداء المال هو أداة للتعرف على الوضعية المالية للمؤسسة في مدة زمنية معلومة، وكذلك هو أداة لتقييم أدائها والكشف عن الفجوة المالية، لتداركها في الوقت المناسب وتصحيح المسار، لتحقيق الأهداف المسطرة سابقا ومضاعفة استثماراتها¹.

2-الأداء التكنولوجي (Technological performance): يعرف على أنه الاستخدام الفعال والامثل لموارد المؤسسة، ودرجة الابتكار في نظام ادارة عملية الانتاج، السلع والخدمات التي تقدمها. ويعرف كذلك بأنه فن تنفيذ جميع العلوم التقنية والقواعد الاساسية التي تدخل في تصميم المنتج أو عمليات التصنيع، أساليب الادارة أو

¹ نورة محمدي، أثر حوكمة الشركات على الأداء المالي لشركات المساهمة العامة في الجزائر خلال الفترة (2009-2015)، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018، ص 54.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

أنظمة معلومات المؤسسة. ويمكن قياس الأداء التكنولوجي من خلال عدة معايير أهمها: المراقبة التكنولوجية، المراجعات الدورية للابتكار، استخدام وحدات التعلم الإلكتروني... الخ¹.

3- الأداء البشري (human performance): هو مستوى العمل الذي يحققه العامل عند تأدية لعمله. لهذا الأداء البشري هو نتيجة مزج عدة عوامل كالجهد المبذول، إدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد، كما أنه أي نشاط يؤدي لنتيجة².

كما يعرف أيضا بأنه سلوك الفرد وإسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة ككل. كما ينظر له من قبل المدراء وأصحاب المصالح، بأنه العامل الأساسي لتحقيق الأداء الاقتصادي للمؤسسة، وقيم الأداء البشري بعدة معايير مختلفة أهمها: إنتاجية الموظفين، إلتزام الموظفين، مهارات الموظفين، الرضا الوظيفي... الخ³.

4- الأداء التنظيمي (organizational performance): عرفه (bouquine, 1997) بأنه قدرة المؤسسة على تحديد وتنفيذ استراتيجيات جيدة في إطار الاهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها⁴. حسب المفكر (jorad, 2011) الأداء التنظيمي يعني قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المرسومة سابقا باستخدام مواردها المتاحة بصفة فعلية وفعالة⁵.

أكتشف المفكر (chien, 2009) أن الأداء التنظيمي تؤثر فيه العوامل التالية: أساليب الاشراف والبيئة، الثقافة التنظيمية، تصميم الوظيفة، نموذج إداري لتحفيز، سياسات الموارد البشرية⁶.

5- الأداء التجاري (commercial performance): يعرف الأداء التجاري بمدى قدرة المؤسسة على إرضاء عملائها من خلال تلبية متطلباتهم بتقديم أفضل المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية، مع اليقظة المستمرة باتجاه المنافسين وإستراتيجياتهم من أجل المحافظة على عملائها وزيادة حصتها السوقية. واقعا يتم تحليل الأداء التجاري من حيث الكمية والنوعية، فالجانب الكمي مبني على تحليل نمو المبيعات وحصص السوق، أما الجانب النوعي يتعلق بالعلامة التجارية للمؤسسة ومستوى جودة منتجاتها وخدماتها⁷.

¹ Yassine Ali Belhadj, **Performance De L'entreprise : Application Du Balanced scorecard sur la performance de l'entreprise algérienne**, Thèse De Doctorat, Université Abou-Bekr Belkaid-Tlemcen, 2016, P22.

² Sylvie saint Onge et Victor haines, **Gestion des performances au travail ; bilan des connaissances**, Edition de Boeck ; Bruxelles, 2007, P98.

³ محمد جواد بلقايد، دور المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال في الرفع من أداء الموارد البشرية- دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2019، ص 116.

⁴ Bouquin. H, **les fondements du contrôle de gestion**, 2e édition PUF. Que sais-je ? Paris, 1997, P43.

⁵ Abu-Jarad, I.Y., et al, **A Review Paper on Organizational Culture and Organizational Performance**. Journal of Business and Social Science, Vol 01, No 3, 2011, P37.

⁶ Chien, M.H, **A Study to Improve Organizational Performance. A Review from Strategic Human Resources Management**. Journal of American Academy of Business, Vol 4, N 1, 2004, P289.

⁷ Yassine Ali Belhadj, op, cit, P14.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

6- الأداء الاستراتيجي¹(strategic performance): يتحقق الأداء الاستراتيجي عن طريق الموازنة بين المدى القصير والمدى الطويل، وبين الاستكشاف والاستغلال، بين تضارب البدائل المتاحة لاتخاذ القرار المناسب وهذا يتطلب اعتماد المؤسسة على مبدأ الادارة الاستراتيجية، عن طريق دمج نظام إدارة المؤسسة مع التخطيط الاستراتيجي، مما يتيح للعاملين بالمؤسسات اكتساب رؤى استراتيجية، تكون دافع لمواجهة كل المستجدات غير المخطط لها ومشاركتهم في اتخاذ القرارات المناسبة. الأداء الاستراتيجي يتكون من أربعة عناصر أساسية تحقق توازن المؤسسة في مهامها، وتساعد على تحقيق أهدافها المرجوة، العناصر هي: المنظور المالي، منظور الزبائن، منظور الأعمال الداخلية، منظور التعلم والنمو.

كما تم إضافة طرق تمكن من خلالها قياس أداء المؤسسة إستراتيجيا هي: مقياس القيمة المضافة، مقياس أصحاب المصالح (يقوم على رؤية أصحاب المصالح للأهداف الاستراتيجية المتوقعة)، مقياس الانتاجية (تحقيق تكامل بين الانتاجية الجزئية والكلية).

7-الأداء الوظيفي² (job performance): هو درجة إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، أو هي درجة إشباع الفرد لمتطلبات الوظيفة، وأحيانا يحدث لبس في التفرقة بين الجهد والأداء، فالجهد هو الطاقة المبذولة، أما الأداء يعبر عنه بالنتائج المحققة.

يعرف الأداء الوظيفي بمدى تنفيذ العامل للأعمال المؤكده إليه من قبل المؤسسة، والنتائج المحققة ذات الصلة بوظيفته. الأداء الوظيفي يتكون من عدة عناصر أهمها:

- ✓ المعرفة بمتطلبات الوظيفة؛
- ✓ نوعية العمل المسندة إليه؛
- ✓ كمية ونوعية العمل المنجز؛
- ✓ المثابرة والجدية في العمل؛

8-الأداء الاداري (management performance): يعرف الأداء الإداري بأنه قدرة المدير أو المدير على تحقيق الأهداف المرجوة، في إطار تنفيذ معايير مختلفة وبشكل جيد، وقدرته على امتلاك العناصر التالية: مهارات التنفيذ والتسيير، يملك مهارات الترتيب، التوجيه والانفتاح³. ويعرف كذلك بأنه مجموعة من السلوكيات، متضمنة

¹ علي عبد القادر محمود الدوري وعلي عبد الله الحاكم، أثر أنماط التفكير الاستراتيجي على الأداء الاستراتيجي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية-جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا- كلية الدراسات التجارية، المجلد 21، العدد 02، 2020، ص 04.

² أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي-دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات في فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة 2008، ص 33.

³Yassine Ali Belhadj, op, cit. P14.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

قيام العامل بعمله في إطار جودة الأداء والتحكم في العمل، بالإضافة لسهولة الاتصال والتفاعل مع الموظفين والالتزام باللوائح المنظمة للعمل الإداري¹.

عادة يرتبط الأداء الإداري للمؤسسة بالأداء الفردي لمسيرها أو مديرها، مع تطبيق نموذج إداري ذا جودة عالية. **9-الأداء الصناعي (industrial performance)**²: هو أساس نشاط أي مؤسسة، يتم تنفيذه ضمن عمليات الإنتاج. الأداء الصناعي يتكون من ثلاثة عناصر هي:

- إدارة المخاطر: المخاطر هي حدث أو إجراء يؤثر على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها أو ضمان استدامتها؛
- تخفيض التكاليف: يؤدي وجود مخاطر مالية لتحمل تكاليف إضافية على عاتق المؤسسة، وهدف المؤسسة تحقيق الربح الاعظم بتخفيض التكاليف؛
- حوادث العمل: هي العواقب البشرية والتقنية والمالية المترتبة عن المخاطر الصناعية، أثناء تأدية العمل، حيث تسعى المؤسسة لتقليل منها عند اتخاذ القرارات الحاسمة؛

10-الأداء التسويقي (marketing performance): هو حجم المخرجات أو النتائج التسويقية المحققة من قبل وظيفة التسويق، خلال فترة زمنية معينة. عرف الأداء التسويقي كذلك بأنه فعالية وكفاءة أنشطة التسويق للمؤسسة، كل ما تعلق بالأهداف التسويقية (الإيرادات، النمو، الحصة السوقية)³.

الفرع الثالث- أهمية الأداء:

تتوقف استمرارية المؤسسة مهما كانت طبيعة النشاط التي تمارسه، على أداء العاملين فيها، فإذا قدموا عملهم واجتهدوا في انجاز مهامهم كما كان مخطط له من قبل إدارة المؤسسة، فحتماً سيؤدي لتحقيق أهدافها، كاستمرارية والتوسع. إذا كان أداء العاملين أقل من توقعات القائمين على إدارة المؤسسة فإنه يكون عائقاً يحول دون تحقيق أهدافها⁴.

أهمية الأداء نستخلصها في النقاط التالية:

- يعد الأداء مقياساً لقدرات الفرد في الحاضر والمستقبل، ومن ثم يساعد في اتخاذ القرارات الصحيحة بخصوص التحويل والترقية؛
- يرتبط نظام الحوافز بأداء الأفراد، مما يدفعهم لتطوير وتحسين أعمالهم؛

¹ إيمان فوزي عبد الحميد علي ورياح رمزي عبد الجليل الضبع وهناء فزغلي علي محمود، دور التدوير الوظيفي في تطوير الأداء الإداري، المجلة التربوية لتعليم الكبار - جامعة أسيوط مصر، المجلد 03، العدد 01، 2021، ص 149.

² Yassine Ali Belhadj, op, cit, P13.

³ Yuhui Gao, **Measuring Marketing Performance: A Review and A Framework**, Marketing Group, Dublin City University Business School, Glasnevin, Dublin 9, Ireland, Vol 10, N 1, 2010, P10.

⁴ فائز عبد الرحمن الفروخ، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر، عمان، 2001، ص 44.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

- معرفة طبيعة نشاط المؤسسة داخليا وخارجيا؛
- يستعمل كأداة لمعرفة الفجوة في تحقيق الأهداف المحيطة بالمؤسسة؛
- إدراك الظروف المالية والاقتصادية المحيطة بالمؤسسة؛
- يعتبر كأداة لتوجيه وإستقرار العمال في مناصب عملهم، من أجل تحقيق المؤسسة لأهدافها.

الفرع الرابع- مؤشرات قياس الأداء:

لتقويم أداء مؤسسة اقتصادية ما، وجب ضبط مؤشرات حاملة لخصائص مساعدة لتأقلم مع أي تغير، وتقديم المعلومة في الوقت المناسب، لهذا رأينا أنه من الضروري التطرق لمفهوم المؤشر وذكر خصائصه، ثم تقديم أبرز أنواعه. أولاً- مفهوم مؤشرات قياس الأداء:

يمكن تعريف مؤشرات قياس الأداء على أنها قياسات تعكس صحة المؤسسة ونظام تطوير أعمالها، فهي تربط أهدافها واستراتيجياتها بأنشطتها ونتائجها¹.

وعليه من الضروري ربط مؤشرات قياس الأداء بأسباب وأهداف ورؤية المؤسسات، بحيث عند ما يكون هناك ربط شفاف وواضح بين أهداف العمل، يتمكن كل فرد بالمؤسسة من رؤية الميزة التي تجلبها له أعماله الذي قام بها. يعرف مؤشر قياس الأداء بأنه عبارة عن معلومة مكتملة تستخدم لقياس فعالية وكفاءة نظام أو مخطط أو هدف في إطار إستراتيجية المؤسسة².

ثانياً- خصائص مؤشر قياس الأداء الجيد:

للحصول على مؤشر جيد، وجب عند إعداد المؤشر توفر جملة من الاعتبارات الهامة، لتعطينا مؤشر صالح للقياس، في هذا الإطار ذكر كل من D. crozet و B. martouy "أن اختيار مؤشر جيد للأداء يعد أمراً أساسياً، وذلك لأن المؤشر السيئ قد يؤدي إلى نتائج سيئة عكس ما كنا نتوقع".

ولهذا ميزا المختصون مؤشر الأداء الجيد بعدة خصائص نذكرها فيما يلي:

- اتجاه المؤشر: وجب على المؤشر أن يكون له نفس التوجه المعتمد في استراتيجية المؤسسة، وأن يمس جميع أنشطتها³؛
- السهولة والوضوح: وجب أن يمتاز المؤشر بسهولة الفهم والوضوح، لكونه يستخدم من طرف جميع المستويات العاملة بالمؤسسة⁴؛

¹ Kong. Foulin. H. applying fuzzy analytic hierarchy process to evaluate success factors of ecommerce international, journal of information and systems sciences, Vol 1, N 3, 2005, P 407.

² صقر محمد عمر صالح الجوهي، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تنمية إدارة المنشأة الصناعية، أطروحة دكتوراه، جامعة إفريقيا العالمية، اليمن، 2018، ص 154.

³ مراد كواشي، مرجع سبق ذكره، ص 158.

⁴ Alain Courtois, et al : gestion de production ,3^{eme} Edition éd. D'organisation, Paris, 2002, P313.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

- يحظى بالقبول: ينبغي أن يحظى المؤشر بالقبول من قبل مسؤولي المؤسسة والقائمين عليها، وأن أي عدم قبول للمؤشر ورفضه يؤدي لا محالة لمقاومته وافشاله؛
- التناسق: يجب أن تحظى مؤشرات الأداء بدرجة كبيرة من التناسق فيما بينها لتفادي أي تعارض يمكن الحدوث¹؛
- المعنوية: هي ما تعكسه المعلومة المتحصل عليها من خلال المؤشر في الظاهرة المراد قياسها².

ثالثاً- أنواع مؤشرات الأداء:

- **المؤشرات المالية:** الاستعانة بالمؤشرات المالية تهدف لمعرفة جوانب متعددة عن أنشطة المؤسسة، كتحقيق العوائد والأرباح المالية على استثماراتها والتأقلم بسرعة مع أي تغيير يحدث. في العادة يتم بناء المؤشرات المالية على أساس الوثائق المحاسبية والمالية المتوفرة لدى المؤسسة، مع تقسيمها إلى نسب تكون كمرجع لتقويم أدائها المالي.
- **المؤشرات غير المالية:** الإعتماد الكلي على المؤشرات المالية فقط لتقويم الأداء يعطينا نتيجة غير متكاملة مما يفرض علينا الاهتمام بالمؤشرات الغير مالية، التي تنعكس على سبيل المثال لا الحصر في حجم الحصة السوقية، رضا العاملين... الخ³.
- **المؤشرات الاستراتيجية والتقنية والتشغيلية**
 - المؤشرات الاستراتيجية: تهتم بها الإدارة العليا في المؤسسة، وتتميز بطول أجلها وشموليتها.
 - المؤشرات التقنية: تهتم بها الإدارة الوسطى في المؤسسة، وتتميز بقصر أجلها وقلة شموليتها.
 - المؤشرات التشغيلية: تهتم المستويات الدنيا في المؤسسة، وتعرف بقصر أجلها.
- كلما اتجهنا من الأسفل نحو الأعلى في مستويات الإدارة، تصبح أكثر شمولا وميولا للجانب المالي⁴.
- **المؤشرات النوعية والمؤشرات الكمية**
 - المؤشرات النوعية: هي مؤشرات لا يمكن قياسها في أغلب الأحيان، مثلا الرضاء الوظيفي.
 - المؤشرات الكمية: هي مؤشرات قابلة للقياس، مثلا عدد الغيابات⁵.

¹ مراد كواشي، مرجع سبق ذكره، ص 160.

² صقر محمد عمر صالح الجوهي، مرجع سبق ذكره، ص 154.

³ مدحت كاظم القرشي، الاقتصاد الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2001، ص 245.

⁴ Chantal Bonnefous, la construction d'un système d'indicateurs pertinents et effecteurs, indicateurs de performance, Paris, 2001, P 28.

⁵ صقر محمد عمر صالح الجوهي، مرجع سبق ذكره، ص 155.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

■ مؤشرات التقارير ومؤشرات التوجيه: تمت التفرقة بين هذين المؤشرين على أساس هيكل السلطة والمسؤولية.

مؤشرات التقارير: الهدف منها إلزام كل مسؤول بنقل المعلومات الضرورية للمستويات العليا للإدارة بشأن الأداء المنجز فعلا ومدى تحقيقه للأهداف المرسومة سابقا.
مؤشرات التوجيه: يتم إنتقال هذا النوع من المؤشرات في اتجاه أفقي أي داخل المصلحة أو القسم، لمتابعة النتائج ومراقبتها، ونادراً ما تصعد للمستويات العليا للإدارة¹.

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة في الأداء

توجد عدة عوامل تؤثر على الأداء، سوى على المستوى الفردي، كالدافعية، المعرفة والمهارة، على مستوى المؤسسة كالثقافة التنظيمية، الظروف المادية والنزاع التنظيمي، مدى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات... الخ. أما في عملنا هذا سوف نتطرق لعاملين رئيسيين مؤثرين على الأداء هما: ثقافة المؤسسة، رؤية المؤسسة.

1- رؤية المؤسسة: هي عبارة عن المنهاج أو الطريق الذي تسيير عليه المؤسسة، بمعنى قاعدة للعمل اليومي، مما يمكن المؤسسة من اجتياز كل العقبات التي قد تعترضها، خاصة عند امتلاك المسير للمؤهلات والميزات المحققة للرؤية المسطرة من قبل الإدارة العليا للمؤسسة، مما يضمن تقديم أداء متميزا على المدى الطويل².

2- ثقافة المؤسسة: تشير ثقافة المؤسسة للمعتقدات، السلوكيات والخبرات، وفلسفة المؤسسة تحدد كيفية وأسلوب تعامل أفرادها وموظفيها. في هذا الإتجاه قال V. Michel "حتى تحدم ثقافة المؤسسة الأداء، عليها أن تقبل كل الافكار المتعارضة معها للأفراد التي من شأنها أن تخلق لها التجديد في أفكارها"، لهذا وجب على المؤسسة التفتح على ثقافات المؤسسات الأخرى، وتبادل معها الآراء، على هذا الأساس تكون ممارسة الأداء³.
ولتحقيق المؤسسة رضا كافة الأطراف المتعامل معها من أصحاب المصالح، وجب عليها أن تتضمن ثقافتها على جميع عناصر المسؤولية الاجتماعية.

المطلب الثاني: مفهوم الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية

الأداء يعكس أعمال المؤسسة من خلال تحقيق أعلى إنتاج ممكن، في إطار وجود الكفاءة والفعالية، للتحكم في الموارد المتاحة، وتحقيق أهداف المؤسسة المسطرة. بالنظر للتحويلات العالمية، عرف الأداء مؤخراً تطورات متسارعة أدت لانتقاله من المقاربات التقليدية، للمقاربات الحديثة الأكثر شمولية في تحمل المسؤولية بكل اتجاهاتها، ليطلق

¹ Philippe Lorino : "méthodes et pratiques de la performance", 3eme édition, éd D'organisation, Paris, 2003, P 32.

² إيمان بن عزوز، تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية- دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خلال الفترة 2009-2013 أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2015، ص 50.

³ Vasselaer. Michel, « Le pilotage d'entreprise : Des outils pour gérer la performance future », édition Publi Union, Paris, 1997, P27.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

عليه مصطلح الأداء الشامل، وعليه في هذا المطلب سنحاول التطرق للأداء الشامل من خلال تعريفه، أبعاده، انتقاله من النظرة الكلاسيكية للنظرة الحديثة.

الفرع الأول- تعريف الأداء الشامل:

يعرّف الأداء الشامل بأنه الأداء الذي يساعدنا بالحكم على علاقة المؤسسة بأصحاب المصالح، مما يعني الانتقال من مجرد علاقة المؤسسة بمواردها البشرية، إلى علاقة بين المؤسسة والبيئة الطبيعية، بواسطة الأداء الشامل يمكننا الحكم على مدى قدرة المؤسسة على تطبيق المسؤولية الاجتماعية¹.

كما يعرف بأنه الأداء الذي يتيح لنا قياس الآثار الناتجة عن تصرفات وسلوكيات المؤسسات بوسطها البيئي، في إطار المسؤولية الاجتماعية. فان الأداء الشامل يمكننا من الحكم على المؤسسة بإدارتها لمسؤوليتها الاجتماعية².
الأداء الشامل هو الأداء الذي يعمل على تحقيق مطالب أصحاب المصالح من عمال، موردين، حكومات عملاء، منافسين وغيرهم. بطريقة متوازنة ومرضية لتطلعاتهم، دون إهمال تطور ونمو المؤسسة خدمة للمالكين والمساهمين³.

حسب الباحث "Beret.P" الأداء الشامل يتم تعريفه على أنه تجميع للأداء الاقتصادي، المجتمعي، البيئي⁴.
بعد عرضنا للتعريف أعلاه لاحظنا ما يلي:

- ❖ يرتبط الأداء الشامل بالمسؤولية الاجتماعية إرتباطا وثيقا، لإشباع رغبات وحاجيات أصحاب المصالح.
- ❖ عدم الاتفاق على تعريف موحد وواحد للأداء الشامل للمؤسسات، من قبل الباحثين في هذا المجال.

الفرع الثاني- أبعاد الأداء الشامل:

لتقييم أداء مؤسسة ما والحكم على نجاحها أو فشلها، أصبح لا يتقيد بمدى تحقيقها للأرباح، أو حجم الكفاءات التي تؤطرها، بل تعدى ذلك لدراسة جوانب أخرى لتقييم أدائها، فقد تنجح المؤسسة اقتصاديا وتكون لها علاقة سيئة مع محيطها المجتمعي، فلا يمكن أن نحكم عنها أنها ناجحة في أنشطتها، بل وجب عليها الاهتمام بالجوانب الاقتصادية، البيئية، المجتمعية، بما يتعارف عليه بأبعاد أو مكونات الأداء الشامل.

يوجد اختلافات متعددة في تصنيف أبعاد الأداء الشامل من قبل الباحثين، لكن أغلبهم يصنفونه لثلاثة أبعاد أساسية، متمثلة في الأداء الاقتصادي، الأداء المجتمعي، الأداء البيئي.

¹ David AUTISSIER et autres, L'Atlas du Management - L'encyclopédie du management en 100 dossiers-clés, Edition d'organisation, Paris, France, 2007, P 335.

² David AUTISSIER et autres, Op. Cit., P 336.

³ Centre des jeunes dirigeants d'entreprise : "le guide de la performance globale", éd : d'organisation, 2eme tirage, Paris, 2006, P10.

⁴ Christophe Maurel and Mouloud Tensaout, Proposition D'UN Modelé De Représentation et De Mesure De La Performance Globale. Association Francophone de Comptabilité « Comptabilité Contrôle Audit ». 2014. P 73-99. <https://www.cairn.info/revue-comptabilite-controle-audit-2014-3-page-73.htm>.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

أولاً- الأداء الاقتصادي (Economic performance)

الأداء الاقتصادي يعتبر من الأسس التي أنشأت من أجلها المؤسسة الاقتصادية، متجسدة في صورة تعظيمها للنواتج (رقم الأعمال، الحصة السوقية، المردودية..... الخ)، وتقليلها للتكاليف لأدنى قيمة ممكنة (رأس المال، المواد الأولية... الخ).

يمكن تقسيم الأداء الاقتصادي إلى جزئين:

✓ الأداء المالي: يعبر عنه بمؤشرات مالية قابلة للقياس؛

✓ الأداء غير المالي: يعبر عنه بمؤشرات ذات طابع غير مالي، غير قابلة للقياس.

عملية تقييم المؤسسة لأدائها الاقتصادي له أهداف واضحة نختصرها فيما يلي:

1- السيولة (Liquidity)¹: تعبر السيولة على مدى قدرة المؤسسة على مواجهة وتغطية إحتياجاتها المالية بتحويل أصولها المتداولة (المخزونات، القيم القابلة للتحقيق) إلى أموال قابلة للاستعمال. فعدم كفاية السيولة يؤدي بالمؤسسة إلى عدم قدرتها بالوفاء بالتزاماتها نحو الآخرين.

عدم قدرة المؤسسة على توفير القدر الكافي من السيولة يعرض عدة جهات للأضرار وهي:

أ- أصحاب المصالح: نقص السيولة يعرض المؤسسة لمشاكل عدة مع الأطراف المتعامل معها ولها حقوق مالية عليها كتأخر دفع الضرائب ودفع حقوق الموردين. مما يؤثر سلبا على علاقة المؤسسة بمحيطها.

ب- المؤسسة: نقص السيولة يرهن حظوظ المؤسسة في التقدم وتحقيق النمو، عن طريق استغلال الفرص المتاحة من حين لآخر، كإجراء مواد أولية بأسعار متدنية.

2- التوازن المالي (Financial balance)²: يعتبر تحقيق التوازن المالي هدف كل مؤسسة، تسعى لتحقيقه عن طريق الوظيفة المالية التابعة لها. التوازن المالي يعبر عن التوازن بين المقبوضات والمدفوعات المالية مما يساهم في توفير السيولة للمؤسسة وتحقيق الكفاية وعدم الحاجة للديون. هدف تحقيق التوازن المالي له أهمية بالغة نذكرها في النقاط التالية:

✓ الحفاظ على قدرة المؤسسة على تأمين وتوفير السيولة لسد إحتياجاتها الاستثمارية؛

✓ تحقيق المؤسسة للاستقلال المالي؛

✓ التقليل من حجم الخطر المالي التي قد تواجهه المؤسسة.

¹ صالح بلاسكة، فعالية مجالس الإدارة في تقييم الأداء الشامل لشركات المساهمة الجزائرية -دراسة ميدانية-، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2017، ص 165.

² أحمد توفيق جميل، الإدارة المالية، دار النهضة العربي، بيروت، 1986، ص ص 21-22.

الفصل الأول..... التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

3- **المردودية (Cost-effectiveness):** عموماً المردودية تدل على قدرة الوسائل التي تحوز عليها المؤسسة على تحقيق النتيجة المراد الوصول إليها، فاستعمال وسائل ممثلة في رأس المال الاقتصادي، الذي بدوره يعكس المردودية الاقتصادية، وإستعمال رأس المال الذي يعكس المردودية المالية¹.

ثانياً- الأداء المجتمعي (Sociétal performance):

في الآونة الأخيرة عرف موضوع الأداء المجتمعي اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين والمؤسسات الناشطة الخاصة والعامّة والهيئات المختصة.

1- **تعريف الأداء المجتمعي:** هو مدى نجاح منظمات الأعمال في تحقيق أهدافها ومخططاتها المجتمعية الموضوعة والمحددة سابقاً، الأداء المجتمعي يضم الأداء الداخلي للمؤسسة، له علاقة بالعاملين والملاك و/أو المساهمين، والأداء الخارجي له علاقة ببقية أصحاب المصالح (الموردين، الحكومات، المجتمع المحلي، الزبائن، المنافسين، المجموعات الضاغطة.. الخ)².

2- **أسباب إهتمام منظمات الأعمال بالأداء المجتمعي:** إهتمام منظمات الأعمال بالأداء المجتمعي له عدة أسباب نلخصها في النقاط الآتية³:

- ✓ الكوارث والفضائح الأخلاقية على مستوى العالم: منها فضائح الرشوة للشركات العالمية، وكارثة مصنع بالهند الذي أدى بوفاة أكثر من 6000 شخص؛
- ✓ ضغط الشعوب والحكومات: تظهر من خلال القوانين الرامية لحماية المستهلكين والبيئة والمحافظة على حقوق الإنسان؛
- ✓ التقدم التكنولوجي: ساهم التقدم التكنولوجي في توفير البيئة المناسبة لتنمية مهارات العاملين وتحقيق الجودة؛
- ✓ تعدد أهداف المؤسسات: تحقيق الربح المادي فقط لم يعد كافياً للمؤسسات للاستجابة لحاجيات المجتمع بل حتى الجانب المجتمعي أخذ حيزاً من أهدافها؛
- ✓ الإدارة غيرت في أدوارها: لم تعد إدارة المؤسسات تستجيب فقط لفئة الملاك وحاملي الأسهم: بل توجهت لتحقيق توازنات أخرى ذات العلاقة معها، كالرأي العام والنقابات.

¹ صالح مهدي محسن العامري، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 605.

² وهيبه مقدم، تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية-دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران، 2014، ص 161.

³ بن عيشة بشير وآخرون، المسؤولية الاجتماعية والأداء الإقتصادي للمؤسسات الإقتصادية في إطار التنمية المستدامة، الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، 10-11 نوفمبر 2009، ص 4-5.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

3- أهم معيارين لتمييز بين الأنشطة الاقتصادية والأنشطة المجتمعية: لتقوم الأداء المجتمعي لا بدأ من الفصل بين الأنشطة الاقتصادية والأنشطة المجتمعية، الأنشطة الاقتصادية هي الأنشطة التي يتضمنها عقد تأسيسها وسجلها التجاري، أما الأنشطة المجتمعية فهي تنطوي تحت مفهوم المسؤولية الاجتماعية¹.

وللتمييز بين الأنشطة السابقة نستخدم معيارين هما²:

■ **المعيار الأول:** الالتزام القانوني للنشاط وجوده أو عدمه، الأنشطة المجتمعية تقوم بها المؤسسة طواعية واختيارا باتجاه المجتمع، أما الأنشطة الاقتصادية ملزمة بالقيام بها.

■ **المعيار الثاني:** معيار النشاط، الأنشطة المجتمعية شاملة لكل الأنشطة ذات الطابع المجتمعي، وليس الأنشطة التي تمارسها المؤسسة بصفة اختيارية.

من خلال مقارنة المعيارين نجد أن المعيار الثاني له الأفضلية عن المعيار الأول وهذا للأسباب التالية:

- الأخذ بمعيار الالتزام القانوني يجعل لكل نشاط طبيعة اقتصادية وأخرى مجتمعية، بمعنى عند قيام المؤسسة بنشاط معين بالزام قانوني فهو نشاط اقتصادي، وكل ما هو إضافي عليه فهو نشاط مجتمعي.

- الأخذ بمعيار الالتزام القانوني في الأنشطة التي تعتبر مجتمعية في بلد ما، تعتبر أنشطة اقتصادية في بلد آخر أي حسب وجود إزام قانوني أو عدمه.

ثالثاً- الأداء البيئي (Environmental performance):

في السنوات الأخيرة لاحظنا تزايد اهتمام الباحثين والمنظمات بالأداء البيئي، لكونه يلعب دورا جوهريا في زيادة المنظمات.

1- تعريف الأداء البيئي: هو العرض المنتظم للأثار الناتجة عن نشاط المؤسسات بهدف تقليص من حدة الأثار السلبية على محيطها، وتعزيز الأثار الإيجابية من خلال دراسة الجدوى البيئية للنشاط، لغرض التحقق من أنه يساهم إيجابيا في تحقيق التنمية المستدامة³.

ويعرف أيضا، هو الأداء الذي يعكس مدى اسهام المؤسسات في حماية بيئتها والحفاظ عليها⁴.

¹ وهيبه مقدم، تقييم مدى إستجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية-دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص 162.

² يوسف محمود جربوع، مدى تطبيق القياس والافصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 15 العدد 01، غزة، 2007، ص 247.

³ أحمد كامل حجازي، تقويم الأثر البيئي، الموسوعة العربية للمعرفة من أجل التنمية المستدامة، البعد البيئي، ط1، الدار العربية للعلوم، لبنان، المجلد 02، 2006، ص 408.

⁴ مراد كواشي، مرجع سبق ذكره، ص 114.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

2- أبعاد الأداء البيئي¹: للأداء البيئي عدة أبعاد سوف نتطرق لأهمها في النقاط الآتية:

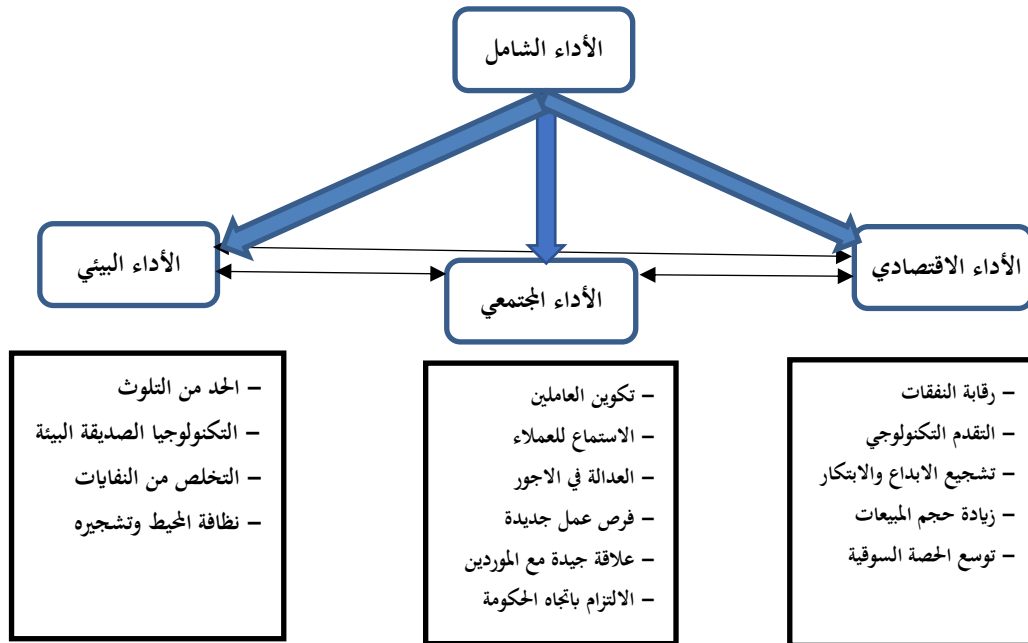
أ- الكفاءة البيئية: هي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، معتمدة على المعايير المستخدمة لقياسها، والتأكد من استخدام الموارد المتاحة بصفة عقلانية وفعالة؛

ب- الفعالية البيئية: هي تقديم السلع والخدمات بأسعار تنافسية، تغطي حاجيات المستهلكين وتحسن في نوعية الحياة، وهذا بالتحكم تدريجيا في الأثار البيئية، والمحافظة على كمية الموارد الطبيعية اللازمة خلال فترة دورة حياة المنتج، وصولا لمستوى حماية بيئية مستدامة.

تأكيدا لما سبق يتكون الأداء الشامل من ثلاثة أبعاد هي البعد الاقتصادي، البعد البيئي، البعد المجتمعي، والتي

نوضحها في الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-2): مكونات الأداء الشامل



المصدر: من اعداد الباحث.

الفرع الثالث- تطور مفهوم الأداء من النظرة الكلاسيكية للنظرة العالمية الحديثة:

تطرق بعض الاقتصاديين على غرار ميلتون فريدمان في القرن الماضي، للنظرة الكلاسيكية للأداء، ومسؤوليات المؤسسات اقتصر على دفع أجور العاملين، مقابل ما قدموه من عمل، وتحقيق حاجيات الزبائن من سلع وخدمات مقابل أموال مدفوعة من قبلهم، بالإضافة لدفع المستحقات الضريبية للسلطات، التي تسهر على تقديم خدمات عمومية للمواطنين، وتأسيس العقود والسجلات التجارية على هذا الأساس. النظرة الكلاسيكية لم تعد مواكبة للتطورات التي ظهرت في العقود الأخيرة، فأصبح إهتمام المؤسسات بتقديم السلع والخدمات لزبائن وتسديد

¹ صالح بلاسكة، مرجع سبق ذكره، ص 174.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

مستحقات الضرائب غير كاف، ونظرا لدعوة الاقتصاديين والمفكرين، تغيرات محيط نشاط المؤسسات ومتطلباته للاهتمام بالجانب المجتمعي والبيئي لها، عن طريق اللوائح التنظيمية الصادرة عن المنظمات غير الحكومية، المناهضة للتلوث البيئي وتسرب الغازات الخطيرة، جراء المشاريع الاستثمارية ذات الانعكاس السلبي على المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسات. مما دفع بالمؤسسات من تغيير نظرتها الكلاسيكية للأداء التي تهتم بالجانب الاقتصادي فقط للنظرة العالمية الحديثة للأداء التي تقوم على توسيع النظرة للأداء ليشمل الأداء المجتمعي والأداء البيئي، التي يطلق عليها اليوم مصطلح "الأداء الشامل"¹.

جاء هذا التحول من النظرة الكلاسيكية للنظرة العالمية الحديثة للأداء لعدة أسباب، نذكرها في النقاط التالية²:

1- عوامل اقتصادية: بعد ظهور الشركات الكبرى المتعددة الجنسيات والتجمعات الاقتصادية الكبرى، التي تمكنت من أدوات القوة، بما فيها الاعلام التي استغلته لصالحها، بعد هيمنتها على المنابر الاعلامية الحساسة، لتحسين سمعتها دوليا، وفرضت بذلك نمط معين على الحركة الاقتصادية في العالم.

2- عوامل تكنولوجية: ظهور الاختراعات العلمية وتطورها له دور مهم في الاهتمام بالأداء الشامل، لأن تركيز المنظمات على تحسين الأداء الاقتصادي باستخدام التكنولوجيا المتطورة، دون الاهتمام بالعاملين والبيئة والمجتمع المحلي.

3- عوامل تنظيمية: ظهور النقابات والاتحادات المهنية، لتنظيم المهنة وتوسيع المطالب للجانب الاجتماعي، كان لظهور جمعيات حماية البيئة دور هام في المحافظة عليها، لكل هذا دور كبير في التوجه نحو الأداء الشامل أخذين بالإعتبار كل الأبعاد الاقتصادية وغير الاقتصادية.

4- عوامل أخلاقية: بيئة الأعمال المتغيرة، فرضت على المنظمات الاهتمام بالعادات والتقاليد وأعراف المجتمعات التي تنشأ بمحيطها، لما لها من مكانة في التأثير على توجهات وأداء المنظمات نحوهم، ودراسة ثقافة المجتمعات للتأثير فيها، والتقرب منهم.

5- عوامل اجتماعية: الضغط النقابي والاتحادات العمالية، منظمات حقوق الانسان، عجلت بتوجه المنظمات نحو تكريس مسؤوليتها بالمجتمع التي تنشأ فيه، ليصبح الأداء المجتمعي وما له من آثار نحو (المستهلكين، التشغيل، مساعدات مالية خيرية، المجتمع المحلي، الهيئات الحكومية، إنشاء مستشفيات..... الخ) كبعد من أبعاد الأداء الشامل.

¹ مراد كواشي، مرجع سبق ذكره، ص 113.

² صالح بلاسكة، مرجع سبق ذكره، ص ص 163-164.

الفصل الأول..... التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

6- عوامل بيئية: اقتصاديا تسعى المنظمات غالبا لتحقيق أكبر ربح ممكن، ولو على حساب البيئة التي تنشط فيها تاركة جملة من الآثار السلبية (تلوث، تسرب غازات خطيرة، غبار.... الخ)، مما عجل ودفع بظهور قوانين وتشريعات دولية، ولوائح من منظمات غير حكومية مناهضة ومنظمة لنشاطها المرتبط بالبيئة الطبيعية.

المطلب الثالث: أدوات تقويم الأداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية

قام العديد من المفكرين والباحثين بالتطرق لموضوع الأدوات التي تستعمل لقياس الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية، بعد ما كان التقييم مختصر على الأداء المالي فقط. فعمل بعض الباحثين على دمج المعلومات المتعلقة بالأداء غير المالي، الخاصة بالأنشطة ذات الطابع المجتمعي والبيئي، وأهم هذه الأدوات بطاقة الأداء المتوازن (BSC) ولوحة القيادة (SKandia Navigator).

الفرع الأول- بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard):

ظهر مفهوم بطاقة الأداء المتوازن على أنقاض فشل طرق تقييم الأداء التقليدي في اتخاذ القرارات المناسبة، في مطلع التسعينات من القرن المنصرم أجريت دراسة بعنوان "قياس الأداء في مؤسسة المستقبل" للباحثين كابن ونورتن، وفي بداية (1992) نشرا نتائج دراستهما، والمستخلصة في ضرورة إيجاد أنظمة تقويم شاملة لأداء المؤسسات، تعكس إنجازاتها الفعلية المتوصل إليها. ومن خلال هذا الفرع، سوف نتطرق لأداة تقويم الأداء الشامل (بطاقة الأداء المتوازن) من وجهات مختلفة.

أولاً- تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

عرّف (Kaplan and Norton) بطاقة الأداء المتوازن على أنها نظام شامل لقياس الأداء من منظور استراتيجي، يتم بموجبه تحويل الاستراتيجية لعدة أهداف وقيم مستهدفة ومقاييس وخطوات تمهيدية واضحة¹. وتعرّف كذلك بطاقة الأداء المتوازن بأنها طريقة تحويل رسالة المنظمة واستراتيجياتها إلى مقاييس الأداء، أي وضع مقاييس لكل بعد من أبعادها، ومقارنة الأداء المستهدف بالأداء الفعلي². وقد تم تعريفها بأنها نظام لقياس الأداء ككل، يمكن للمؤسسة من خلاله التخطيط، القياس، السيطرة على أدائها وفق استراتيجية محددة مسبقا³.

¹ Kaplan, R. S and Norton, D. P. " Alignment", Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts, USA, 2006, P37.

² جودة محفوظ أحمد، تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن وأثره في الإلتزام المؤسسي للعاملين في شركات الألبوم الأردنية (دراسة تطبيقية)، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، المجلد 11، العدد 02، 2008، ص 279.

³Johnson, Christian C, Balance Scorecard for state -Owned Enterprises, Driving Performance and corporate, Publisher Asian Development Bank, Philippines, 2007, P10.

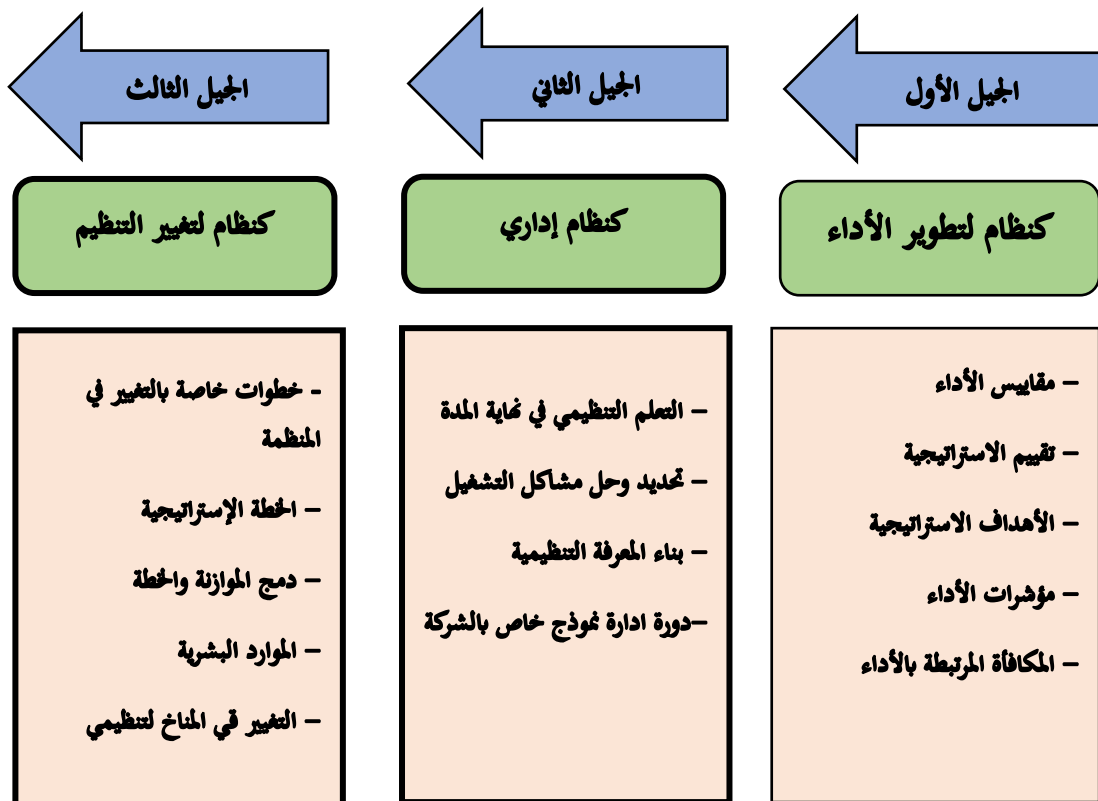
الفصل الأول..... التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

على ضوء التعاريف السابقة يمكن تقديم تعريف شامل لبطاقة الأداء المتوازن، هي نظام إداري لقياس وتقويم أداء المؤسسة وأنشطتها، من خلال رؤيتها المستقبلية. هذا النظام يعمل على ترجمة أهداف المؤسسة الاستراتيجية وتوزيعها بالتوازن على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن الأربعة (المالي، العمليات الداخلية، العملاء، التعليم والنمو).

ثانياً- مراحل تطور بطاقة الأداء المتوازن (BSC):

شهدت بطاقة الأداء المتوازن تطورا من خلال المرور بثلاثة أجيال، بعدما أدركت المؤسسات إلزامية تطوير (BSC) قصد التمكين الأفضل لقياس الأداء، بداية باستخدامه كنظام لتطوير الأداء، ثم كنظام إداري ومنه كإطار للتغيير التنظيمي، والشكل الموالي يوضح تطور (BSC) عبر الأجيال الثلاثة.

الشكل رقم (1-3): تطور بطاقة الأداء المتوازن عبر الأجيال



Source: Toro morisawa: "building performance measurement systems with the balanced scorecard approach", nomura research institute papers, N°45, 2002, p4.

من خلال الشكل أعلاه الذي يوضح مرور بطاقة الأداء المتوازن بثلاثة أجيال، نوضحها أكثر فيما يلي:

1- الجيل الأول (1992-1995):

عرف هذا الجيل إضافة ثلاثة أبعاد (العملاء، العمليات الداخلية، النمو والتعلم) للبعد المالي، ليتم قياس الأداء عبر الأبعاد الأربعة، قصد ربط رؤية وأهداف المؤسسة بأبعاد بطاقة الأداء المتوازن، وهذا لتشجيع التوازنات في الأداء

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

بالمستويات المختلفة. عليه عرفت هذه المرحلة البطاقة كنظام لتطوير الأداء، من البعد الواحد للأبعاد الأربعة انطلاقاً من الرؤية والأهداف الموضوعية التي تتغير بتغير الرؤية الاستراتيجية¹.

2- الجيل الثاني (1996-1999):

نتيجة لتطبيق الجيل الأول لبطاقة الأداء المتوازن في عدة مؤسسات، مما أدى لظهور عيوب ومشاكل في تطبيقه منها غياب معلومة كيفية تحسين البطاقة في أداء المؤسسة، بالإضافة لكيفية التطبيق الفعلي لها. هذا الجيل عمل على تجاوز كل هذه المشاكل، بعد صدور أول كتاب لكابلن ونورتن (1996)، وظهرت بطاقة الأداء المتوازن في شكل جديد، متميزة بالوضوح والبساطة، وأعتبرت كنظام للإدارة الاستراتيجية، يساعد المسيرين في اتخاذ القرارات المناسبة².
أعتبر كابلن ونورتن أن تميز بطاقة الأداء المتوازن بالقوة الحقيقية، أكتسبته عندما إنتقلت من نظام لتطوير الأداء إلى نظام للإدارة³.

3- الجيل الثالث (منذ بداية الألفية الثالثة):

جاء الجيل الثالث ليؤكد على الخصائص التصميمية لبطاقة الأداء المتوازن، التي تم التطرق لها في الجيل الثاني ولقد ساهمت نماذج هذا الجيل في تعزيز دقة استخدام العديد من الخصائص، بتطوير وتوضيح العلاقة السببية الموجودة بين أبعادها أفضل مما كانت عليه سابقاً⁴.
يلاحظ على نموذج بطاقة الأداء المتوازن في الجيل الثالث لم يتغير بل بقي كما في الجيل الثاني، تغيرت فقط طريقة عمله، ليصبح أكثر دقة ووضوح.

ثالثاً-أبعاد بطاقة الأداء المتوازن:

خلال سنة (1992) قام كل من كابلان ونورتن باقتراح نموذجاً لقياس الأداء، أطلق عليه تسمية بطاقة الأداء المتوازن، ليشمل بالإضافة للبعد المالي، أبعاد كل من العملاء والعمليات الداخلية والنمو والتعلم.

1- البعد المالي: يعتبر البعد الأول في بطاقة الأداء المتوازن، لقياس الأداء الشامل للمنظمة. متضمن لعدة معايير

استراتيجية، تستخدم في تقييم الأداء المالي، عن طريق النسب المالية والتحليل المالي المستند للقوائم المالية⁵.

¹ مراد كواشي، مرجع سبق ذكره، ص 221.

² مراد كواشي، مرجع سبق ذكره، ص 221-222.

³ Robert Kaplan, David Norton: "The balanced scorecard translating strategy into action", Harvard business school publishing corporation Boston USA, 1996, P19.

⁴ نادية راضي، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 02، عمان، 2012، ص 11.

⁵ ماهر موسى درغام ومحمد مروان، أثر تطبيق أنموذج الأداء المتوازن في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة (دراسة ميدانية)، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة العلوم الانسانية، الجامعة الإسلامية غزة، المجلد 17، العدد 1، فلسطين، ص 748.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

تختلف المقاييس المالية باختلاف المراحل التي تمر بها المنظمة، ففي مرحلة النمو تركز المنظمة على زيادة مبيعاتها والدخول لأسواق جديدة، العمل على جلب زبائن جدد، إضافة لتنمية قدرات العاملين.

وفي مرحلة الاستقرار تعمل المؤسسة على إعادة استثمار أموالها، وترتكز المقاييس المالية في هذه المرحلة على المقاييس التقليدية، مثل العائد على رأس المال المستثمر، الدخل الناتج عن التشغيل، القيمة الاقتصادية المضافة.

أما بمرحلة النضج تهدف المنظمة لتحصيل نتائج الاستثمار في المراحل السابقة، وترتكز المقاييس المالية على تعظيم التدفق النقدي الداخل للمنظمة، وتعظيم حجم الإيرادات للمحافظة على بقائها واستمراريتها¹.

مقاييس الأداء المالي تبين مدى التزام المنظمات بتنفيذ الخطط الاستراتيجية، الذي ينعكس بدوره على تحسين النتائج النهائية.

2- بعد العملاء: لقد أكد كابلن في سنة (1998) على أهمية هذا البعد في بطاقة الأداء المتوازن.

تعتمد معظم منظمات الأعمال في العصر الحالي، على دمج رغبات وحاجيات العملاء من ضمن أولوياتها الاستراتيجية، للمحافظة على مكانتها في السوق وضمان استمراريتها، تقديم منتجات ذات جودة عالية وبأسعار تنافسية. إهتمت بطاقة الأداء المتوازن بهذه الخصائص من خلال بعد العملاء، الذي يضمن عدة مؤشرات متعلقة برضاء العملاء، الإحتفاظ بالعملاء، كسب عملاء جدد، زيادة الحصة السوقية بالقطاعات المستهدفة، تحسين وجهة نظر العميل الذي يعتمد أساسا على اتباع المؤسسة لأسلوب تحليل ربحية العملاء².

يهتم هذا البعد بالأساليب التي تخلق القيمة للزبون عند اقتنائه منتج المنظمة، كما يعمل على توجيه بعد العمليات الداخلية وبعد النمو والتعلم، قصد تحقيق رضاء العملاء، الذي يعتبر ركيزة أساسية في جلب الموارد المالية³.

3- بعد العمليات الداخلية: يهدف هذا البعد إلى تحديد العمليات المهمة التي يجب أن تتميز بها المنظمة عن غيرها لتنفيذ استراتيجيتها. يهتم بعد العمليات الداخلية بقياس الأداء المستقبلي للمنظمة، لتحقيق الأهداف المالية ورضاء العملاء، من خلال عرض العمليات الداخلية والأنشطة التي تقوم المنظمة بتنفيذها، من خلال إبتكار منتجات جديدة، والعمل على تطويرها، بالاهتمام باحتياجات العملاء لنيل رضاهم⁴.

يركز هذا البعد على تقوية العلاقة مع العملاء وزيادة ثروة المساهمين، عن طريق تعزيز البعد المالي وبعد العملاء.

¹ حاتم محمد عبد الرؤوف الشيشيني، نحو إطار قياس محددات استخدام ونجاح تبني نظام قياس الأداء المتوازن، مجلة البحوث التجارية، جامعة الرقازيق، المجلد 26، العدد 1، 2004، ص 121.

² Kaplan, S. Robert and Norton, David P., *The Balanced Scorecard measures that drive performance*, Harvard business review, U.S.A, 1992, P29.

³ عبد اللطيف عبد اللطيف، حنان تركمان، بطاقة التصويب المتوازنة كأداة لقياس الأداء، مجلة جامعة شرين للدراسات والبحوث العلمية المجلد 28، العدد 1، دمشق، 2006، ص 146.

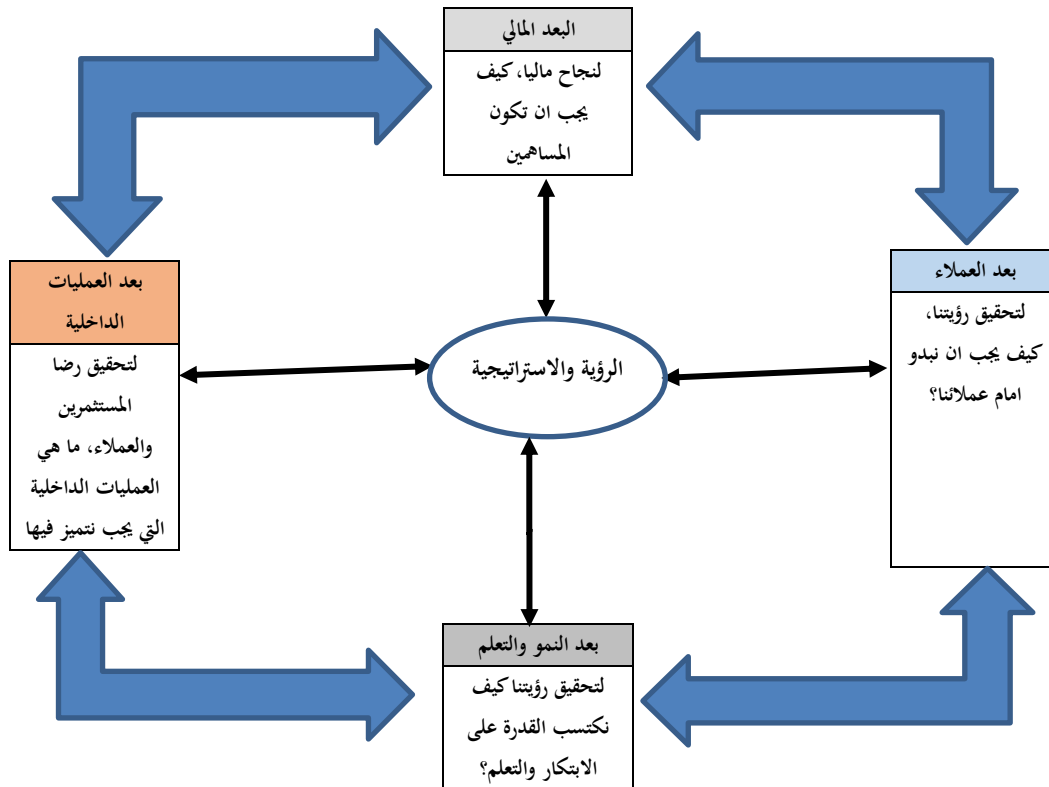
⁴ حاتم محمد عبد الرؤوف الشيشيني، مرجع سبق ذكره، ص 112.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

4- بعد النمو والتعلم: يعتبر بعد النمو والتعلم بعدا مكملا للأبعاد الثلاثة السابقة، حيث يركز هذا البعد على الاهتمام بالقدرات الفكرية والتطبيقية للعاملين داخل المنظمة، كونهم يمثلون البنية التحتية لها، التي تعمل على تطويرها في الأجل الطويلة، بالعمل على تطوير القدرات الحالية لهم، للوصول لأعلى المستويات من المهارة، عن طريق تدريبهم وتطوير كفاءتهم، وادخال المعلوماتية الحديثة، تطوير الاجراءات التنظيمية، لتحسن القدرات التعليمية. وقصد تحقيق رغبات وحاجيات العملاء، وغايات الملاك، من خلال تقديم منتجات جديدة وخلق قيمة أكبر للعملاء والمساهمين، بتحسين العمليات التشغيلية باستمرار، مما يمكن المنظمة من التوسع واقتحامها لأسواق جديدة وزيادة أرباحها، أي تحقيق النمو¹.

والشكل الموالي يوضح أبعاد بطاقة الأداء المتوازن:

الشكل رقم (1-4): أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (BSC)



Source : robert Kaplan, David Norton : "le tableau de bord prospectif, pilotage stratégique : les 4 axes du succès", éd : bord prospectif, paris, 1998, p21 .

من خلال الشكل السابق، يتبين أن بطاقة الأداء المتوازن حافظت على البعد المالي للأداء، وأضافت له ثلاث أبعاد أخرى (العملاء، العمليات الداخلية، النمو والتعلم). إذا الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن، تعمل على خلق توازن بين الأهداف المالية وغير المالية، وبين الأهداف طويلة الأجل وقصيرة الأجل.

¹ عبد اللطيف عبد اللطيف وحنان تركمان، مرجع سبق ذكره، ص 147.

الفصل الأول..... التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

رابعاً- التطورات الأخيرة لبطاقة الأداء المتوازن:

بالرغم من الراجح الذي عرفته بطاقة الأداء المتوازن في قياس أداء المؤسسات، إلا أنها شهدت انتقادات لاذعة من قبل الباحثين، فمنهم من يرى أنها ركزت على الجانب المادي فقط في المؤسسة، وآخرون يرون أنها لم تأخذ البيئة بعين الاعتبار. مما دفع "بكابيلن ونورتن" وباحثون آخرون في السعي لتطوير بطاقة الأداء المتوازن وتفادي النقائص الموجودة بها. مجمل الانتقادات الموجهة لها كانت تدور حول عدم الإهتمام الكافي بالبعدين الاجتماعي والبيئي ولمعالجة ذلك تم في سنة (2001) ادخال تطورات على البطاقة لدمج البعدين الاجتماعي والبيئي، فكانت ثلاثة احتمالات عن كيفية الدمج وهي:

✓ دمج المؤشرات الاجتماعية والبيئية في الأبعاد الأربعة للبطاقة؛

✓ إضافة بعد خاص بالأداء الاجتماعي والبيئي؛

✓ صياغة نموذج جديد يأخذ البعدين الاجتماعي والبيئي في الحسبان.

الاحتمال الثالث كان الأقرب لواقعية التنفيذ، حيث قام الباحثان "كابيلن ونورتن" سنة (2007)، بإضافة بعد خامس للبطاقة يحوي الأداء الاجتماعي والبيئي، لتصبح تسميتها بطاقة الأداء المتوازن المستدام "SBSC"¹. باهتمامها بالجانب الاجتماعي والبيئي، أصبحت بطاقة الأداء المتوازن المستدام من أفضل الأدوات لقياس الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية.

الفرع الثالث- لوحة القيادة الاجتماعية (SKandia Navigator):

تعرف لوحة القيادة على أنها مجموعة من المؤشرات، المرتبة في نظام تخضع لمتابعة ومراقبة المسؤولين، لمساعدتهم على اتخاذ القرار المناسب في سير العمليات².

لوحة القيادة SKandia Navigator هي عبارة عن نموذج لقياس الأداء الشامل، مقترح من قبل الباحثان Malone-Edvinsson سنة (1997)، وتم تطبيق هذه النموذج لأول مرة بشركة SKandia سنة (1999) لهذا بقيت تحمل اسمها³.

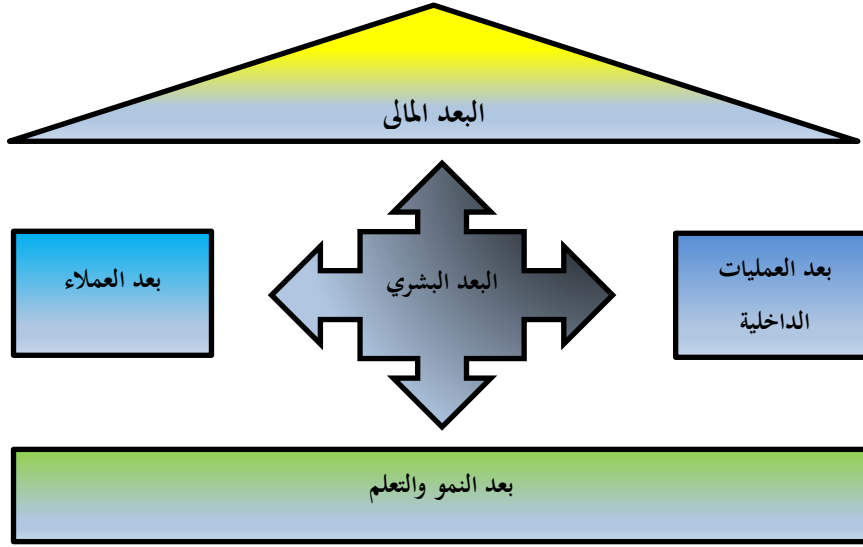
عمل هذا النموذج على الاحتفاظ بالأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن (المالي، العمليات الداخلية، العملاء، النمو والتعلم)، مع إضافة بعدا خامسا يمثل في البعد البشري، ونوضح النموذج في الشكل التالي:

¹ مراد كواشي، مرجع سبق ذكره، ص ص 279-280.

² حسين رحيم وأحمد بونقيب، دور لوحات القيادة في دعم فعالية مراقبة التسيير، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، العدد 04، 2008، ص 03.

³ ريمة قرارية وناريمان دريس، تقييم الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية الملزمة اجتماعيا باستخدام بطاقة الأداء المتوازن المستدام ولوحة القيادة الاجتماعية، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة لمسيلية، المجلد 03، العدد 02، 2018، ص 98.

الشكل رقم (1-5): نموذج SKandia Navigator



المصدر: عبد الرحمان العايب، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2011، ص 201.

من الشكل يلاحظ وجود البعد البشري في محور النموذج، لكونه يعدّ الأساس الأول لخلق القيمة المضافة وتحسين أداء المؤسسة، كما أن هذا البعد يهتم بالعنصر البشري، من خلال التعبير عن كفاءة الأفراد ومهاراتهم، التي تسعى المؤسسة لتطويرها وزيادة الاهتمام بها، في ظل تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية.

بصفة عامة نموذج (SKandia Navigator) أعطى فكرة شاملة مفادها توسيع مجال النظر لأداء المؤسسة بمحاولة ربط أبعاد الأداء الأربعة (المالي، العمليات الداخلية، العملاء، النمو والتعلم)، بالبعد الاستراتيجي (البعد البشري)¹.

وكخلاصة حول هذا النموذج، في نظر العديد من الباحثين المختصين، يعد نسخة معدلة من بطاقة الأداء المتوازن.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية

تعتبر المسؤولية الاجتماعية من المواضيع الهامة، التي أثارت ولا تزال تثير جدلا كبيرا، بالنسبة لمديري المنظمات والشركات الاقتصادية، وتعتبر المسؤولية الاجتماعية اليوم اللغة المستخدمة للتعبير عن دور المنظمات وقطاع الأعمال اتجاه المجتمع، واعطائها مفهوما جديدا في محيط العلاقات الاقتصادية المحلية والعالمية، إذا أصبحت جزء من استراتيجية المنظمات الفاعلة مع المجتمع والبيئة، بين كل هذا يدور موضوع هذا المبحث الذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب تعالج الجانب النظري للمسؤولية الاجتماعية.

¹ مراد كواشي، مرجع سبق ذكره، ص 280.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

المطلب الأول: مفهوم المسؤولية الاجتماعية

حظي موضوع المسؤولية الاجتماعية باهتمام كبير في علم الاقتصاد والإدارة، نظرا لتطورات التي عرفها مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وعدم وجود تعريف موحد لها، سوف نستعرض في هذا المطلب أهم التعاريف للمسؤولية الاجتماعية، أهميتها بالنسبة للمؤسسة والمجتمع والدولة. القوى الدافعة لتطورها، أهم النظريات المفسرة لمفهومها.

الفرع الأول- تعريف المسؤولية الاجتماعية:

هناك العديد من التعاريف الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، تختلف باختلاف وجهات نظر الباحثين والهيئات الدولية، نذكرها كما يلي:

1- تعاريف بعض الباحثين:

صدر عن الباحث كارول (Carroll) الذي يعتبر من المنظرين الأوائل للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، مقالاً سنة (2010) يؤكد فيه إحصاء (37) تعريفاً أكاديمياً¹.

إن كثرة التعاريف تصعب من تحديد تعريف معين، من شأنه أن يكون شاملاً للمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، الصعوبة تتجلى في التباين الزمني والمراحل التي مر بها الفكر الإداري².
رغم كل ذلك يمكننا تقديم تعاريف متنوعة بوجهات نظر مختلفة:

- عرّف **Bowen** سنة (1953) المسؤولية الاجتماعية بأنها تمثل "التزامات رجال الأعمال للسعي لبناء سياسات اتخاذ القرارات، متابعة العمل المرغوب فيه من حيث الأهداف، العمل على تطوير المجتمع"³.
- يعرّف **Drucker** المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه"⁴.
- المسؤولية الاجتماعية عرّفها **Holmes** بأنها التزام المنظمة تجاه المجتمع الذي تنشط فيه، بمساهمتها في أنشطة كثيرة التي تخص المجتمع، مثلاً محاربة الفقر، خلق مناصب عمل، تحسين الخدمات الصحية.. الخ⁵.
- عرّف **Pride. Ferrell** المسؤولية الاجتماعية "بأنها التزام الشركة بتعظيم أثرها الإيجابي وتقليل أثرها السلبي الذي يؤثر بالمجتمع"⁶.

¹ Carroll Archie. Kareem shababone, **the business case for corporate social responsibility: a review of concepts**. international journal of management review, Vol 12, N 1,2010, P86. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>

² محمد فلاح، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص 43.

³ Bowen Howard R., **Responsibilities of Businessmen, the Federal council of the churches of Christ in America**, University of Iowa, U.S.A, 1953, P56.

⁴ طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، مجلة العلوم الإنسانية، عمان، العدد 13، 2002، ص 216.

⁵ وهيبه مقدم، المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، ط 1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2020، ص 15.

⁶ علي وليد حازم العيادي، أبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على المكانة الذهنية للشركة- دراسة استطلاعية لآراء المدراء في مصنع البيات الموصل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 32، جامعة تكريت، 2014، ص 165.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

- قدم **Nancy Lee and Philip Kotler** تعريف للمسؤولية الاجتماعية "هي التزام بتحسين رفاهية المجتمع من خلال ممارسات أعمال اختيارية تقديرية، والاهتمام بالموارد البشري"¹.
- يعرف **Moneet. Sudhir** المسؤولية الاجتماعية "بأنها استمرارية الالتزام من قبل منظمات الأعمال إلى التصرف بشكل أخلاقي، المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية، تحسين ظروف المعيشة للأفراد العاملين وعائلاتهم على مستوى المجتمع المحلي و المجتمع ككل"².
- 2-تعريف بعض المنظمات والهيئات الدولية:
نستعرض أهم تعاريف المسؤولية الاجتماعية التي صدرت عن الهيئات والمنظمات الدولية كالتالي:
 - عرف البنك الدولي المسؤولية الاجتماعية على أنها "الالتزام أصحاب النشاطات التجارية، بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم، المجتمع المحلي والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشتهم بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد"³.
 - المسؤولية الاجتماعية عرفتها جمعية الإداريين الأمريكيين على أنها "استجابة إدارة المنظمات للتغيرات الممكنة في توقعات الزبائن. والاهتمام العام بالمجتمع، واستمرارية تقديم المساهمات للأنشطة التجارية الهادفة لخلق الثروة الاقتصادية"⁴.
 - كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها "جميع المحاولات التي تساهم في تطوع المنظمات لتحقيق تنمية ذات اعتبارات أخلاقية واجتماعية. وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على المبادرات الحسنة من الشركات دون وجود اجراءات ملزمة قانونيا. ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الاقناع والتعليم"⁵.
 - عرفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة بأنها "الالتزام المستمر من قبل مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا، بالمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والعمل على تحسين نوعية الظروف المعيشية للقوى العاملة وعائلاتهم، إضافة إلى المجتمع المحلي والمجتمع ككل"⁶.

¹ مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2015، ص 33.

² علي وليد حازم العبادي، مرجع سبق ذكره، ص 162.

³World Bank, **Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania.** Working Paper, March , U.S.A, 2005, P10.

⁴ وهيبه مقدم، مرجع سبق ذكره، ص 17.

⁵ محمد فلاح، مرجع سبق ذكره ص 48.

⁶World Business, **Council for Sustainable Development (WBCSD)**, Meeting changing expectations: Corporate social responsibility, New york,1999, P 3 .

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

• الاتحاد الأوروبي يعرف المسؤولية الاجتماعية على "أنها مفهوم تقوم الشركات بمقتضاه بتضمين اعتبارات اجتماعية وبيئية في أعمالها، وفي تفاعلها مع أصحاب المصالح على نحو تطوعي. يركز الإتحاد الأوروبي على فكرة أن المسؤولية الاجتماعية مفهوم تطوعي، لا يستلزم سن القوانين أو وضع قواعد محددة تلتزم بها الشركات للقيام بمسؤوليتها تجاه المجتمع"¹.

• حدد المجلس الاقتصادي والاجتماعي الهولندي - وهو هيئة استشارية للحكومة الهولندية - المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنها تتضمن عنصرين²:

أولاً: ما يكفي من التركيز من قبل الشركة على مساهمتها في رفاهية المجتمع في المدى الطويل.

ثانياً: وجود علاقة مع أصحاب المصالح والمجتمع بشكل عام.

تميزت التعاريف السالفة الذكر لمفهوم المسؤولية الاجتماعية بسمات مشتركة نذكرها في النقاط التالية:

✓ إمكانية التطبيق على جميع أنواع الأعمال؛

✓ التركيز على الإلتزام التطوعي للمنظمات، بالالتزام بمبادئ الأعمال المسؤولة إجتماعياً؛

✓ تعاون المنظمة الفعال مع أصحاب المصالح؛

✓ المساهمة في تطوير نوعية الحياة الاجتماعية للأفراد وتحقيق الرفاهية.

وكخلاصة لما سبق من تعريف وطرح أفكار متنوعة حول المسؤولية الاجتماعية من قبل الباحثين والهيئات والمنظمات الدولية، نقدم تعريف جامع للمسؤولية الاجتماعية، بأنها استمرارية التزام المنظمة بالتصرف اقتصادياً وأخلاقياً وقانونياً وانسانياً، تجاه المجتمع الذي تنشط فيه (العاملون، المساهمين، أصحاب المصالح). بمعنى آخر قيام المنظمة بواجباتها تجاه المجتمع ككل، ودمج الأبعاد البيئية وأخذها بعين الاعتبار، من أجل الحفاظ عليها وحماية حق الأجيال القادمة.

الفرع الثاني - أهمية المسؤولية الاجتماعية:

رغم وجود وجهات نظر مختلفة حول تزايد اهتمام المؤسسات بدورها الاجتماعي، مما يبرز دور المسؤولية الاجتماعية في مواجهة الضغوط المفروضة عليها، وتحقيق مزايا للمؤسسة والمجتمع والدولة، والتي نذكر أهمها:

¹ سعيد محمول ومحمد صالح، المسؤولية الاجتماعية للشركات إلتزام قانوني أم ضابط أخلاقي، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول: المؤسسة بين الضرورة الاقتصادية والتحديات البيئية، جامعة جيجل، 24-25 أفريل 2017 ص 3.

² منصف شرقي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (دراسة حالة مؤسسة سوناطراك)، الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012، ص 3.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

1- بالنسبة للمؤسسة¹:

- ✓ إعطاء صورة حسنة للمؤسسة في المجتمع التي تنشط فيه، خاصة مع العمال والعملاء؛
- ✓ تحسين المردود المادي، وتطوير الأداء جراء تبني المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية يحسن من مناخ العمل ويبعث روح التعاون بين أطراف المؤسسة؛
- ✓ تساهم في دعم أفراد المجتمع لأهداف ورسالة المؤسسة.

2- بالنسبة للمجتمع²:

- ✓ إستقرار المحيط الاجتماعي نتيجة وجود عدالة اجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص؛
- ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع؛
- ✓ إزدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات ومختلف الفئات ذات المصالح؛
- ✓ دفع عجلة التنمية انطلاقاً من نشر الوعي الاجتماعي بين الأفراد، مما يعزز الاستقرار السياسي والاجتماعي.

3- بالنسبة للدولة³:

- ✓ تعظيم عوائد الدولة جراء التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية، ووعيتها بأهمية المساهمة العادلة في تحمل التكاليف الاجتماعية؛
- ✓ تخفيف الأعباء الموجودة على عاتق الدولة، في أدائها لمهامها التعليمية والصحية والثقافية؛
- ✓ المساهمة في التقدم التكنولوجي والقضاء على البطالة والآفات الاجتماعية التي تتقل كاهل الدولة.

الفرع الثالث- القوى الدافعة لتطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

أشارت العديد من الدراسات أن ظهور وتطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية، جاء نتيجة لعدد من القوى الدافعة لذلك أهمها⁴:

- **العولمة:** تعتبر من أهم القوى الدافعة للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث بادرت العديد من الشركات المتعددة الجنسيات لرفع شعارات المسؤولية الاجتماعية، إضافة لتقديم منتجاتها والترويج لها، إهتمت كذلك بحقوق الانسان، عدم تشغيل الأطفال، والتزامها بتوفير ظروف عمل آمنة.

¹ سهام عجاس، المسؤولية الاجتماعية كمدخل أساسي لتجسيد التنمية المستدامة ازاء العاملين: دراسة تحليلية سوسولوجية، مجلة الروافد، جامعة سيدي بلعباس، المجلد 02، العدد 02، ص 36.

² لخضر عبد الرزاق مولاي والسايح بوزيد، دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، الملتقى الدولي حول: الاقتصاد الإسلامي -الواقع والرهانات- جامعة غرداية، فيفري 2011، ص 8.

³ عبد السلام محصول وسعاد مزرق، المسؤولية الاجتماعية للشركات: مدخل لتحقيق التنمية المستدامة-دراسة حالة سونطراك-، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول: المؤسسة بين الضرورة الاقتصادية والتحديات البيئية، جامعة جيجل، يومي 24-25 أفريل 2017، ص 4.

⁴ منصف شرقي وعبد الملك توي، مؤسسة سونطراك كتجربة رائدة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول: المؤسسة بين الضرورة الاقتصادية والتحديات البيئية، جامعة جيجل، يومي 24-25 أفريل 2017، ص 7.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

■ **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** تزايد وانتشار التشريعات المطالبة والمؤكدة على حماية المستهلك والعمال كذلك المحافظة على البيئة، مما زاد في الضغوط على الشركات لاحترام القوانين الملزمة بها، مما قد يعرضها للمقاطعة أو الخروج من السوق.

■ **كبر حجم منظمات الأعمال وتعقد علاقاتها:** كبر حجم منظمات الأعمال فرض عليها أنواع جديدة من التسيير، كالفصل بين الملكية والإدارة، مما أدى بمنظمات الأعمال، تهتم بتحقيق اهداف ورغبات أصحاب المصالح.

■ **التطور التكنولوجي السريع:** عرفت التكنولوجيا تطورا سريع، مما فرض على منظمات الأعمال مواكبة ذلك من خلال تطوير مهارات العمال وزيادة انتاجيتهم، هذا يلزم منظمات الأعمال باليقظة الاستراتيجية لتمكين من الاستمرار والبقاء في السوق.

■ **الكوارث والفضائح الأخلاقية:** تعرضت الكثير من منظمات الأعمال لقضايا أخلاقية، مما تسبب في خسائر أموال طائلة كتعويضات للضحايا، كما حدث في كارثة التلوث النفطي للمياه في ساحل الاسكا وفضيحة الرشوة لشركة (IBM) في الأرجنتين.

الفرع الرابع- أهم النظريات المفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية:

لمعالجة هذا الموضوع، تم الاعتماد على النظريات المهمة والمفسرة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، التي نقدمها

فيما يلي:

1- النظرية النيو كلاسيكية (نظرية المساهم):

إن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات له العديد من النقاد، وأكثر منتقدي المسؤولية الاجتماعية للشركات

شهرة، هو الإقتصادي الكلاسيكي الجديد ميلتون فريدمان (Milton Friedman).

ينتقد فريدمان (1970) في مقالته التي يتم الاستشهاد بها على نطاق واسع، بقوله "المسؤولية الاجتماعية للأعمال التجارية هي زيادة أرباحها"، أي هناك مسؤولية اجتماعية واحدة فقط للأعمال التجارية، لاستخدام مواردها والانخراط في الأنشطة المصممة لزيادة أرباحها، طالما بقيت ضمن قواعد اللعبة، المتمثلة في المنافسة الحرة والمفتوحة دون خداع أو احتيال. ويؤكد فريدمان رائد الفكر النيو كلاسيكي، أنه لا يتوقع من الشركات أن تمارس المسؤولية الاجتماعية، لأن القيام بذلك يضر بأرباح المساهمين ويتخذون قرارات غير مؤهلين لاتخاذها¹.

¹ Friedman, M, **the social responsibility of business is to increase its profits**. In Beauchamp, T. and Bowie, N. (eds.), Ethical Theory and Business, New Jersey: Prentice Hall, 1970, 3rd ed., P89. <http://faculty.wvu.edu/dunnc3/present.friedman.pdf>.

الفصل الأول..... التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

بالرغم من أن حجج فريدمان اليوم تعتبر من قبل الكثيرين قديمة، إلا أنه لا يزال هناك عدد قليل من أتباعه الذين يزعمون أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تقلل من الرفاهية وتقيد اقتصاد السوق، وتقلل من الحرية الاقتصادية وتحرف الأعمال عن دورها الأساسي في تكوين الثروة¹.

2- نظرية أصحاب المصالح:

إن تنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية أدى لظهور مجموعة متنوعة من الممارسات التجارية، مكونة أصحاب المصالح. **Edward Freeman** هو الرائد البارز لنظرية أصحاب المصالح، الذي عرّف أصحاب المصلحة بأنهم "كل الأفراد أو المجموعات الذين بإمكانهم التأثير و/أو التأثير بأعمال المنظمة"².

ناقش مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (WBCSD) عام (2000)، بأن المنظمات عليها التزام اتجاه المجتمع، وهي مسؤولة أمام العديد من أصحاب المصلحة، بما في ذلك الملاك، العاملون، العملاء، الموردون، المنافسون والمنظمون الحكوميون، المجتمعات، من خلال دمج المسؤولية الاجتماعية للشركات في العمليات التجارية الأساسية وإدارة أصحاب المصالح³.

في هذا الاتجاه تم تقسيم أصحاب المصالح إلى فئتين هما:

✓ **فئة أصحاب المصالح الرئيسيين:** هم أصحاب المصلحة الذين يؤثرون مباشرة على المنظمة. وبقيتها مرهون بدرجة رضاهم، متمثلين في:

الملاك/المساهمين: هم من يملكون حقوق ملكية جزء من أصول الشركة، ولهم حصة من الأرباح المحققة.

العملاء: هم كل من يطلبون خدمات أو سلع ومنتجات المؤسسة، ولهم أهمية كبرى، فبقاء واستمرار المؤسسة مرهون بمدى ولائهم إليها.

الموردون: هم أفراد أو منظمات أعمال، يمثلون مصدر تمويل المؤسسة، بكل مستلزماتها العملية وفق علاقة تبادلية.

العاملون: هم الأفراد الذين تربطهم علاقة عمل مع المؤسسة، مقابل أجر متفق عليه، مع ضرورة توفر ظروف ملائمة له، بإقامة دورات تكوينية وتدريبية.

¹Henderson, D. **The role of business in the world today**. The Journal of Corporate Citizenship, Vol 17, 2005, P31.

doi.org/10.9774/GLEAF.4700.2005. sp.00006

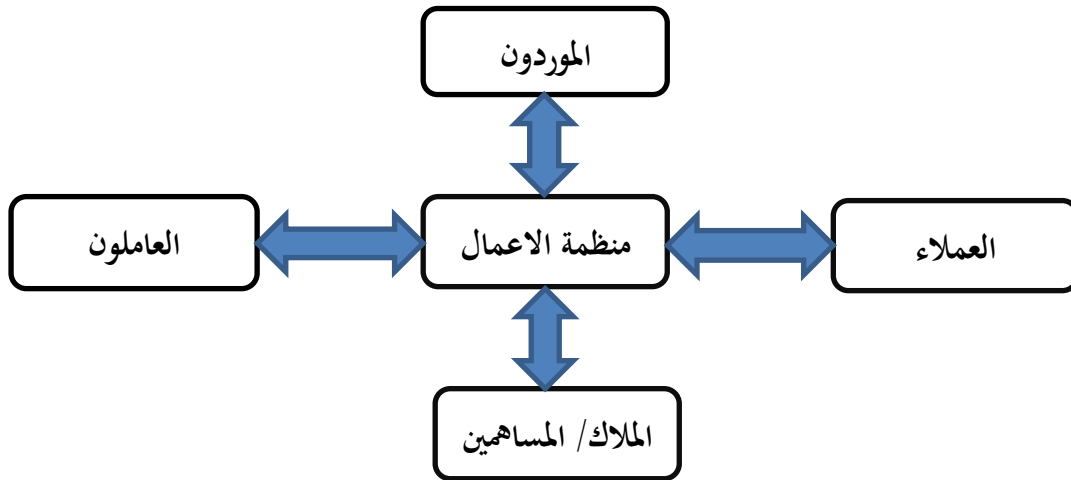
² Freeman R.E, **Strategic Management: A Stakeholder Approach**, Boston, Massachusetts: Pitman Publishing Inc,1984. P17.

³ Balakrishnan Muniapan, Biswajit Satpathy, **The Philosophical Dimensions of Social Responsibilities from The Bhagavad-Gita**, Nona Science Publishers New York, 2018, P 50.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

الفئة المذكورة أعلاه، نوضحها من خلال الشكل الموالي.

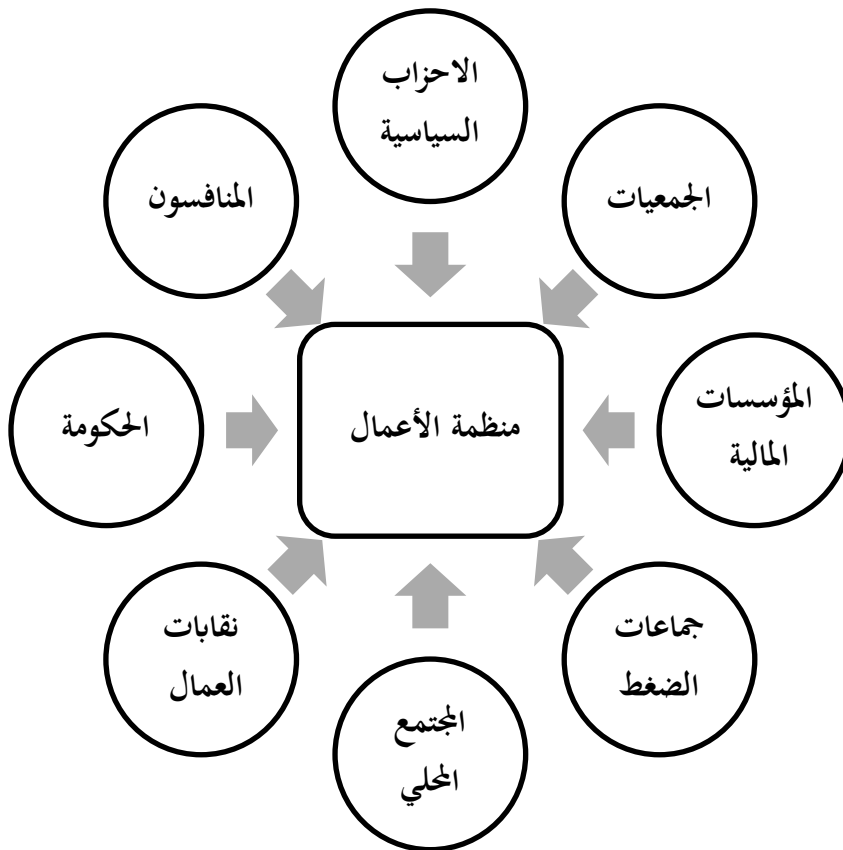
الشكل رقم (1-6): أصحاب المصالح الرئيسيين



المصدر: وهيبة مقدم، المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2020، ص 22.

✓ فئة أصحاب المصالح الثانويين: هم الذين يؤثرون بطريقة غير مباشرة على بقاء المنظمة واستمراريتها، ولا تربطهم علاقة رسمية بها، لا يمكن تحديد أصحاب المصلحة بصورة نهائية، والشكل الموالي يقدم أصحاب المصلحة الثانويين.

الشكل رقم (1-7): أصحاب المصالح الثانويين



المصدر: طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، الإدارة والأعمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 95.

الفصل الأول..... التأسيس النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

يجب على المؤسسة المسؤولة اجتماعياً، تحديد أصحاب المصالح في بداية العمل ومعرفة توقعاتهم واحتياجاتهم وبناءً على ذلك فهي تحدد رؤيتها للأعمال التي تم التعبير عنها في الاستراتيجية.

3- مساهمة نظرية أصحاب المصالح في تطوير مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال:

نظرية أصحاب المصالح ساهمت بصورة كبيرة في تطوير وتقديم مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، حيث دعت المديرين لبناء جسر مع أصحاب المصالح من خلال الحوارات الرسمية وغير الرسمية وممارسة المشاركة، في السعي لتحقيق الأهداف المشتركة وإقناعهم بدعم المسار الاستراتيجي الذي تختاره المنظمة¹. وعلى قادة الأعمال معالجة التعقيدات الأخلاقية التي تنتج من إدعاءات أصحاب المصلحة، وبناء علاقات دائمة ومفيدة للطرفين²

المطلب الثاني: أبعاد وفوائد المسؤولية الاجتماعية والتزام المؤسسات بها

نتطرق في هذا المطلب لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، والفوائد المرجوة من تطبيقها، وكيف يتعين على المؤسسة قبول الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

الفرع الأول- أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

في عام (1979) اقترح كاروول تعريفاً للمسؤولية الاجتماعية للشركات، يتكون من أربعة مجالات هي: المسؤولية الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرية، وأشار كذلك لعدم استقلالية هذه الأبعاد عن بعضها البعض وهي تخص المؤسسة ككل³.

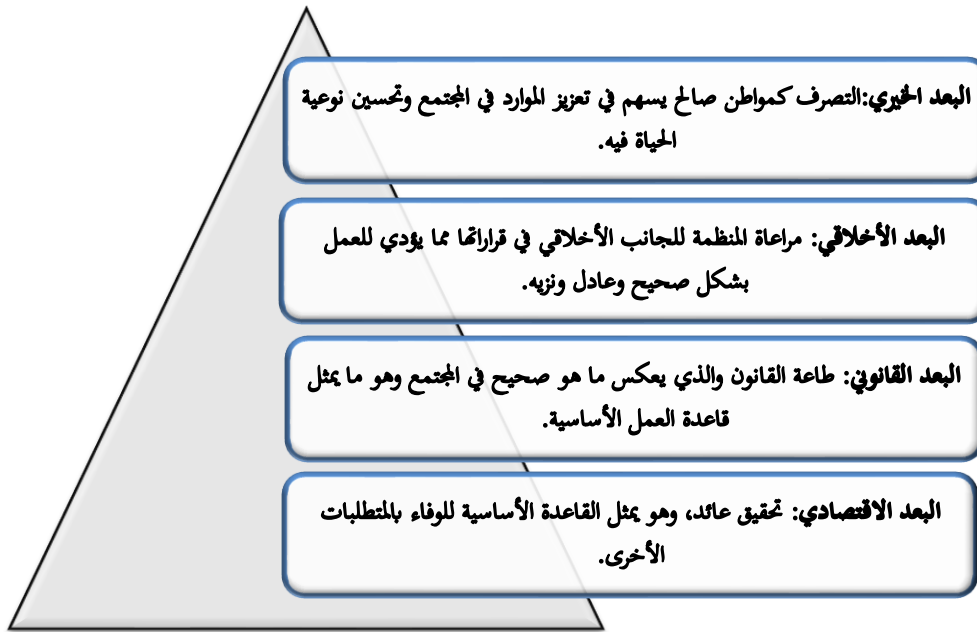
يمكن توضيح الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية من خلال هرم كاروول المبين في الشكل أدناه.

¹ Andriof, J and Waddock, S. B. Husted, and S. Sutherland Rahman, **Unfolding Stakeholder Thinking: Theory, Responsibility and Engagement**. Sheffield: Greenleaf Publishing, London, 2002, P101.

² Maak, T, Responsible leadership, **stakeholder engagement, and the emergence of social capital**, Journal of Business Ethics, Vol 74, N 4, 2007, P333. <https://doi.org/10.1007/s10551-007-9510-5>

³ Simona Pohnanovaphd, **Business Ethics - Corporate Social Responsibility**, PhD thesis, University of Mining, Czech Republic, 2009, P 10.

الشكل رقم (1-8): أبعاد المسؤولية الاجتماعية



المصدر: أم كلثوم جماعي، سمير بن عبد العزيز، الركائز الأساسية لنجاح المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي حول "منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15 فيفري، ص 4.

من الشكل أعلاه، للمسؤولية الاجتماعية أربعة أبعاد متداخلة فيما بينها وغير مستقلة عن بعضها، نقدمهم كالتالي¹:

1- **المسؤولية الاقتصادية (Economic Responsibility)**: يقوم هذا البعد على مبدأ احترام قواعد المنافسة والتطور التكنولوجي، كونه يعتبر المؤسسة وحده اقتصادية تهدف لتعظيم الربح، عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد لإنتاج سلع وخدمات بجودة عالية بأسعار تنافسية.

2- **المسؤولية القانونية (Legal responsibility)**: يقوم هذا البعد على الالتزام الطوعي للقوانين والتشريعات المنظمة للمجالات المختلفة في المجتمع، كقوانين حماية البيئة وحماية المستهلك، بالإضافة لقوانين حماية العمال وضمان سلامتهم المهنية ومنح فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة وعدم تشغيل الأطفال وغيرها.

3- **المسؤولية الأخلاقية (moral responsibility)**: يهتم هذا البعد بالجانب الأخلاقي للمؤسسة، الذي يقوم على القيم الأخلاقية والسلوكية ومعتقدات المجتمع الموجودة فيه. ينتظر قيام المؤسسة بها دون اللجوء للأطر القانونية.

¹ Carroll Archie B, the pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders, business horizons, university of Georgia, July-August, Vol 34, N4, 1991, P42. [http://dx.doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](http://dx.doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

4-المسؤولية الخيرية (charitable responsibility): يتجسد هذا البعد من خلال سعي المؤسسة لتحسين الحياة الاجتماعية للمجتمع، بدفع عجلة التنمية بتقديم تبرعات وهيبات للمنظمات الناشطة في خدمة المجتمع ولا تهدف لتحقيق الربح.

الفرع الثاني- فوائد تطبيق المسؤولية الاجتماعية:

لم يذكر أي باحث من الداعمين للمسؤولية الاجتماعية، بأن تتخلى المؤسسة على هدفها الأساسي المتمثل في تحقيق الأرباح، لكنهم يؤكدون فقط على المؤسسة أن تضيف إلى تحقيق الأرباح أيضا إهتماما بوجود المجتمع ككل والبيئة، التي يمكن أن تعود بالفائدة على المؤسسة والدولة معا. حدد الباحث "Boussard" وآخرون، الفوائد التي يمكن أن تحققها المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والتي نذكرها في الأتي¹:

- ❖ تمكين المؤسسة من إدارة المخاطر، والتحكم في جودة المنتوجات وفق المعايير البيئية؛
- ❖ تساعد على زيادة الأرباح بتغيير سلوك العملاء الداعم للمؤسسة التي تتصرف بمسؤولية؛
- ❖ تساعد على تخفيض التكاليف عن طريق الاستخدام الفعال للموارد وتوفير الطاقة؛
- ❖ تحفيز التفكير الإبتكاري والعمليات الإدارية الفعالة، مما يدعم مركزها التنافسي؛
- ❖ تمكن المؤسسة من الحفاظ على شرعيتها كعضو في المجتمع الذي يتكون من مجموعات أصحاب المصالح؛
- ❖ يزيد من جاذبية المستثمرين، لأن المستثمرين تؤثر فيهم العوامل المالية والاجتماعية والبيئية والأخلاقية، لكون معايير المسؤولية الاجتماعية تعني لهم ضمان الأمن والتنمية المستدامة.

كما أن هناك فوائد أخرى للمسؤولية الاجتماعية نلخصها فيما يلي²:

- أثبتت البحوث والدراسات أن المنظمات التي تطبق فكر المسؤولية الاجتماعية نمت بمعدل أربعة أضعاف عن تلك التي لم تتبع هذا الاتجاه؛
- تشير التقارير الإقتصادية الدولية أن الشركات التي تحقق مفهوم المسؤولية الاجتماعية يزيد معدل الربحية فيها بـ 18% عن تلك التي ليس لديها برامج في المسؤولية الاجتماعية؛
- تشير استطلاعات الرأي أن 73% من قادة الأعمال في أوروبا يؤمنون بأن الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية يمكن أن يساهم بشكل فعال في زيادة الانتاجية الربحية؛

¹ Maria Janoskova and Daniela Palascakova, *Corporate Social Responsibility as A Strategic Goal in Business: A Case Study*, Nona Science Publishers New York, 2018, PP 115, 116. <http://dx.doi.org/10.4018/978-1-7998-4543-0.ch009>.

² محمد مدحت أبو النصر، مرجع سبق ذكره، ص 43، 44.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

- أثبتت البحوث والدراسات أن تثقيف الموظف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية وإشراكه في بعض برامجها، ساهم في تخفيف الأعباء عن الشركات وزيادة الانتاجية وخفض التكاليف التي يتسبب بها الغياب والفواتير الصحية بنسبة 30%؛
- التزام المنظمات بالمسؤولية الاجتماعية يساهم في بناء علاقات قوية مع الحكومات، مما يساعد في حل المشكلات والنزاعات القانونية التي قد تتعرض لها هذه المنظمات أثناء ممارستها لنشاطها.
- تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على قرار الائتماني للبنوك.

الفرع الثالث- خطوات قبول المؤسسة للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية:

إن تثبيت مبادئ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ليس بالأمر السهل، فوجب تضمينها في استراتيجية العمل والعمليات، على كل مستويات الإدارة، لكون النجاح يظهر في فترة طويلة الأجل، وهذا بدعم من الإدارة العليا للمنظمة.

يوصي "Pavlik" بعملية منهجية ومفصلة تفترض تعاون الأشخاص الأكفاء في المنظمة، ومرحلة الاعداد والتنفيذ تتطلب بشكل أساسي¹:

- ✓ تحديد عوامل التحفيز الرئيسية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية؛
- ✓ تقييم وتحليل حالة المنظمة حالياً جراء تبنيها لبعض مبادئ المسؤولية الاجتماعية، للوقوف على امكانية توسيع أنشطتها الاجتماعية؛
- ✓ تقييم المعرفة حول مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى المديرين والموظفين؛
- ✓ تحديد أصحاب المصالح الرئيسيين لتحديد علاقة المنظمة بهم وتوقعاتهم منها؛
- ✓ دمج مبدأ المسؤولية الاجتماعية ضمن رؤية وهدف واستراتيجية المنظمة.

هدف المنظمة من خلال الوقوف على مشاكل المسؤولية الاجتماعية، تتيح لها تجنب النزاعات المحتملة مما يتيح للإدارة العليا الوصول إلى تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، كحدث طويل المدى، مع توقع ظهورها لفترة طويلة في ثقافة المنظمة.

المطلب الثالث: نظرة الإسلام للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

من خلال هذا المطلب نتطرق لنظرة الاسلام للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، كون الدين الإسلامي كان السباق في الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، رغم اختلاف التسمية عن العلم الوضعي، فتم تحديد مفاهيمها ووضع

¹ Maria Janoskova and Daniela Palascakova, op, cit, P117.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

أسسها ومبادئها. فالإسلام يستمد مشروعيته من كتاب الله وسنة رسوله، في تنظيم العلاقات بين المؤسسة والمجتمع، فالإسلام دين متكامل وشاملاً لكل العبادات، بقواعده وتشريعاته واعطاء كل ذي حق حقه، بل تعدى ذلك للمعاملات المالية وغيرها.

أولاً- جزء الملتمزم بالمسؤولية الاجتماعية في الإسلام:

الفكر الإسلامي اختلف عن العلم الوضعي فيما يترتب عن الالتزام بالمسؤولية اتجاه المجتمع، بترغيب المسلم في ذلك، وترك الجزاء لله وحده، جزاءً في الدنيا وجزاً في الآخرة. حيث قال الله تعالى في كتابه العزيز ﴿أَمَّا مَنْ أُعْطِيَ وَاتَّقَى، وَصَدَقَ بِالْحُسْنَى، فَسَنُيَسِّرُهُ لِلْيُسْرَى، وَأَمَّا مَنْ بَخِلَ وَاسْتَغْنَى، وَكَذَّبَ بِالْحُسْنَى، فَسَنُيَسِّرُهُ لِلْعُسْرَى﴾ [سورة الليل، الآيات: 5-10]. وقال الله عز وجل ﴿فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ، وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ﴾ [سورة الزلزلة، الآيات: 7-8].

تبني المسؤولية الاجتماعية في الإسلام يأخذ طابع الزامي كالزكاة وصدقة الفطر والكفارات، ومنها ما هو تطوعي مثل الوقف والهبة. أهم صورة للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية تظهر في الزكاة مصداقاً لقول الله تعالى ﴿خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا﴾ [سورة التوبة، الآية: 103]. أما الصورة التطوعية للمسؤولية الاجتماعية تتجلى في الوقف الإسلامي، سوى من قبل الفرد أو المؤسسات، الذي يعتبر احدى أهم الركائز الأساسية التي لها منافع عامة للمجتمع¹.

ثانياً- أسس المسؤولية الاجتماعية في الإسلام: تظهر فلسفة التشريع الإسلامي من خلال تثبيت أسس للمسؤولية الاجتماعية، وهي ثلاثة: الإيمان، القسط والاعتدال، التكامل.

1- الإيمان: هو محرك الضمير الانساني بشعوره بالواجب نحو الغير، ليدفعه للقيام بمسؤوليته باتجاه المجتمع، ليأتي التشريع الإسلامي ليؤكد وينظم ذلك. فالمسلم بطبعه يسعى للتقرب لله عز وجل بأعماله في الدنيا ليحازيها عنها في الآخرة، مصداقاً لقول الله تعالى ﴿وَمَا أَنْفَقْتُمْ مِنْ شَيْءٍ فَهُوَ يُخْلِفُهُ، وَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ﴾ [سورة سبأ، الآية: 39]. فقيام المسلم والتزامه بمسؤوليته باتجاه المجتمع، يترتب عنه مصلحه مقترنتا بعبادته لله عز وجل، وطلباً للثواب والأجر، ذاك هو المعنى الحقيقي للإيمان، كأول الأسس للمسؤولية الاجتماعية².

¹ محمد شقراني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال-دراسة حالة-، أطروحة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019، ص ص 12، 13..

² لخضر عبد الرزاق مولاي، سائح بوزيد، دور الاقتصاد الاسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، الملتقى الدولي الأول حول الاقتصاد الاسلامي الواقع ورهانات المستقبل، المركز الجامعي بغرداية، 24/23 فيفري 2011، ص 16.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

2- القسط والاعتدال: لا تكليف مستحيل، مصداقاً لقول الله تعالى ﴿فَاتَّقُوا اللَّهَ مَا اسْتَطَعْتُمْ﴾ [سورة التغابن، الآية:16]. وقال أيضاً ﴿وَسَارِعُوا إِلَى مَغْفِرَةٍ مِنْ رَبِّكُمْ وَجَنَّةٍ عَرْضُهَا السَّمَاوَاتُ وَالْأَرْضُ﴾ [سورة آل عمران، الآية:133]¹.

ومن آثار الإسلام للتوازن والاعتدال بين العبادة والتجارة، رفضه لمنطلقات اقتصاد السوق التي لا تفرق بين التعامل الطيب والخبيث، ولا يهتم سوى جمع المال وتكوين الثروة ولو حساب خلقه وفضيلته. الإسلام يشجع على كسب المال الحلال وإنفاقه في الحلال، قال رسول الله صل الله عليه وسلم (لا تزول قدماً يوم القيامة حتى يسأل عن عُمره فيما أفناه، وعن علمه ماذا عمل فيه، وعن ماله من أين اكتسبه؟ وفيما أنفق؟ وعن جسمه فيما أبلاه)².

3- التكامل: في الإسلام تمارس المسؤولية الاجتماعية لإرضاء الله عز وجل أولاً، تحقيق مصالح الناس بتوازن الحاجات النفسية والروحية وتكاملهما مع بعضهما ثانياً.

يهتم الإسلام بالحاجات النفسية للأفراد والشعور المترتب عن ذلك، كالتعلم، زيارة المريض، التواصل مع الآخرين وغيرها، قال رسول الله صل الله عليه وسلم (إن أبواب الخير لكثيرة: التسبيح والتحميد والتكبير والتهليل، والأمر بالمعروف، والنهي عن المنكر، وقميط الأذى عن الطريق، وتسمع الأصم وتهدى الأعمى، وتدل المستدل على حاجته، وتحمل مع الضعيف، فهذا كله صدقة منك على نفسك). وعن عمرو بن حزم-رضي الله عنه- أنا رسول الله صل الله عليه وسلم قال (ما من مؤمن يعزي أخاه بمصيبة إلا كساه الله عز وجل من حُلل الجنة). وعن أبي هريرة -رضي الله عنه- قال سمعت رسول الله صل الله عليه وسلم قال (حق المسلم على المسلم خمس: رد السلام، وعبادة المريض، وإتباع الجنائز، إجابة الدعوة، وتشميت العاطس)³.

ثالثاً-أبعاد المسؤولية الاجتماعية في التشريع الإسلامي:

من خلال هذا العنصر نحاول تكييف الرؤية الإسلامية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية، وفق نظرة العلم الوضعي.

1- البعد الاقتصادي: يعبر عنه بالعناصر التالية.

1-1- مشروعية الربح في الإسلام: حث الإسلام على الكسب والربح الحلال في جميع الأنشطة الاقتصادية سوى التجارية، الصناعية، الزراعية وغيرها، للتقرب لله وطلباً للرزق، لقول الله تعالى ﴿هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ فِي الْأَرْضِ ذُلُولاً فَأَمْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ﴾ [سورة الملك، الآية:15]. وجاء في تنظيم الأعمال

¹ أحمد خلف حسين الدخيل، المسؤولية الاجتماعية للشركات من منظور إسلامي، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، كلية الحقوق جامعة تكريت، العراق، المجلد 03، العدد 02، 2020، ص 353-364.

² صقر محمد عمر صالح الجوهي، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تنمية أداء المنشأة الصناعية-دراسة ميدانية في الشركات النفطية محافظة حضر موت-الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه، جامعة أفريقيا العالمية، اليمن، 2014، ص 214.

³ لخضر عبد الرزاق مولاي، سائح بوزيد، مرجع سبق ذكره، ص 17.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

التجارية قوله تعالى ﴿وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا﴾ [سورة البقرة، الآية: 275]. وأكد على ذلك رسول الله صل الله عليه وسلم بقوله (إن الحلال بين والحرام بين، وبينهما مشتهيات، لا يعلمهن كثير من الناس، فمن اتقى الشبهات فقد استبرأ لدينه وعرضه، ومن وقع في الشبهات وقع في الحرام)¹.

1-2- المنافسة العادلة: أطرا الإسلام المنافسة العادلة ووضع لها ضوابط، وعلى الأطراف المتداولة مراعاة ذلك، قال رسول الله صل الله عليه وسلم (لا يبيع بعضكم على بيع بعض) وقال أيضاً (لا يبيع الرجل على بيع أخيه ولا يسوم على أخيه)، فالبيع على البيع والسوم على السوم منافسة غير مشروعة².

2- البعد القانوني: يعبر عنه بالعناصر التالية.

1-2- حماية المستهلك: وضع الإسلام في معاملات البيع والشراء كيفية حماية المستهلك، في هذا الصدد قال الله تعالى ﴿فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ، وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ، وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا، ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ﴾ [سورة الأعراف، الآية: 85]. وقد حذر رسول الله من غش المستهلك بقوله صل الله عليه وسلم (من غشنا فليس منا) رواه مسلم، فمن يغش لا ينتمي لامة الإسلام، مما يؤكد حرص الإسلام على حماية المستهلك وتكريس أخلاقيات السوق، وترقية المعاملات بصفة عامة³.

2-2- حماية البيئة: أهتم الإسلام بالبيئة ودعاء لحمايتها والمحافظة عليها، قال الله تعالى في كتابه العزيز ﴿وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَأَدْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا﴾ [سورة الأعراف، الآية: 56]. وجاء في ضرورة المحافظة على الموارد الطبيعية، قوله تعالى ﴿إِنَّ الْمُبْذِرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ﴾ [سورة الإسراء، الآية: 27]⁴.

كما حث رسول الله على نظافة البيئة بقوله صل الله عليه وسلم (الإيمان بضع وسبعون باباً أفضلها لا إله إلا الله وأدناها إمطة الأذى عن الطريق) رواه أبو هريرة. ونادى رسول الله بوجود دفع الضرر قبل وقوعه بقوله صل الله عليه وسلم (لا ضرر ولا ضرار) رواه ابن ماجه. كما حث الإسلام على التشجير وتحضير الأرض وزراعتها، حيث قال رسول الله صل الله عليه وسلم (لا يفرس مسلم غرساً ولا يزرع زرعاً فيأكل منه طيرٌ أو إنسانٌ ولا دابةٌ ولا شيء إلا كان له صدقة) رواه مسلم⁵. فالإسلام حدد وبدقة آليات التعامل مع البيئة، والحلول المناسبة لكل سلوك، متجاوبا مع مظاهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

¹ أحمد عبد الجليل النذير الكاروري، رؤى تأصيلية حول المسؤولية الاجتماعية، المؤتمر الثالث حول المسؤولية الاجتماعية، جامعة الخرطوم، السودان، 16/15 جوان 2012، ص 29.

² ركية مقرى، دلائل إسلامية للمسؤولية الاجتماعية للشركات - دراسة موازنة بين النظامين الإسلامي والوطني، الملتقى الدولي الأول حول الاقتصاد الإسلامي الواقع ورهانات المستقبل، المركز الجامعي بغرداية، 24/23 فيفري 2011، ص 8.

³ كمال فايدى، مقومات المسؤولية الاجتماعية في المنظور الإسلامي، الملتقى الدولي الثاني عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة-الواقع والرهانات-، جامعة الشلف، 15/14 نوفمبر 2016، ص 13.

⁴ لخضر عبد الرزاق مولاي وسائح بوزيد، مرجع سبق ذكره، ص 15.

⁵ محمد شقراني، مرجع سبق ذكره، ص 16.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

2-3-أجرة العامل: نظم الإسلام العلاقة بين الأجير ومستخدمه، في هذا الصدد قال رسول الله صل الله عليه وسلم (أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجْفَ عَرَقَهُ)، رواه ابن ماجه. مما يؤكد حرص الإسلام على حق العامل وإعطائه أجره مقابل عمله، دون إستغلاله، وحمائته من ذلك، ومراعاة طاقاته وقدراته، دون إرهاقه، قال الله تعالى ﴿يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُخَفِّفَ عَنْكُمْ، وَخُلِقَ الْإِنْسَانُ ضَعِيفًا﴾ [سورة النساء، الآية:28]¹.

3-البعد الأخلاقي: الالتزام الأخلاقي في الإسلام له مميزات يختلف بها غيره من الحضارات، نختصرها في ثلاثة نقاط رئيسيه هي:

- مصدرها رباني: نابعة من شرع الله؛
- القصد منها العبادة: الالتزام بها تقربا وخوفا من الله عز وجل؛
- ثابتة: نفس الالتزام مهما كانت وضعية الفرد.

3-1-الأعراف والقيم الاجتماعية في الإسلام: مبنية على تحقيق العدل بصرامة، بعيدًا عن أهواء البشر ورغباتهم، مصداقا لقول الله تعالى ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا، وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ، إِنَّ اللَّهَ نِعْمًا يَعِظُكُمُ بِهِ، إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾ [سورة النساء، الآية:58]. أما قيم الدين الإسلامي واقعية يمكن تطبيقها في حدود قدرة كل شخص، وتظهر في قوله تعالى ﴿لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا﴾ [سورة البقرة، الآية:286]².

3-2-حقوق الإنسان: أهتم الإسلام بحقوق الإنسان، من حفظ للكرامة، انصافه، الحق في العبادة، الحق في الحياة، يظهر ذلك جلياً في قول الله تعالى ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾ [سورة الإسراء، الآية:70]. وقوله تعالى أيضا ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا، إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ، إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ [سورة الحجرات، الآية:13]³.

4-البعد الخيري: الإسلام يدعوا لإنفاق المال في سبيل الله، بإقامة وتشبيد المساجد والمدارس والمستشفيات... وغيرها لتحقيق المنفعة العامة، حيث قال الله تعالى ﴿مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ، كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعُ سَنَابِلٍ فِي كُلِّ سُنْبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ، وَاللَّهُ يُضَاعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ﴾ [سورة البقرة، الآية:274]. ومن جهة أخرى حث رسول الله المؤمنين على فعل الخير، التكافل، التعاطف، التراحم بين الناس، حيث قال صل الله عليه وسلم (مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضوًا تداعى له

¹ ناصر عوض الزهراني، المسؤولية الاجتماعية للشركات السعودية-تأصيل المفهوم، مجلة الآداب والعلوم السياسية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 149.

² زكية مقري، مرجع سبق ذكره، ص ص 16، 17.

³ محمد شقراني، مرجع سبق ذكره، ص 123.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

سَآئِرَ الْجَسَدِ بِالسَّهْرِ وَالْحُمَى¹. ودعاء الله سبحانه للبر والاحسان لليتامى وغيرهم بقوله الكريم ﴿لَيْسَ الْبِرَ أَنْ تُولُوا وَجُوهَكُمْ قَبْلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَأَبْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ﴾ [سورة البقرة، الآية: 177]. وبلغ رسول الله محمد صل الله عليه وسلم، من عنايته باليتيم بشره بأنهم رفقا في الجنة بقوله (أَنَا وَكَافِلُ الْيَتِيمِ كَهَاتَيْنِ فِي الْجَنَّةِ) مشيرا لتلائم أصبعيه السبابة والوسطى.

المطلب الرابع: المسؤولية الاجتماعية وفقا لمواصفة الأيزو 26000

نتناول في هذا المطلب، موضوع المسؤولية الاجتماعية وفقا لمواصفة الأيزو 26000، الذي شغل الكثير من الباحثين بمختلف أطيافهم وأفكارهم. سوف نتطرق لهذه المواصفة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، من خلال تقسيم هذا المطلب لأربعة فروع، جاءت على الترتيب، إعداد ومفهوم، أهداف، مكونات المواصفة، مبادئ المسؤولية الاجتماعية.

الفرع الأول- إعداد مواصفة الأيزو 26000 ومفهومها:

نقدم بهذا الصدد الأحداث المتوالية لإعداد المواصفة الدولية للتقييس الأيزو 26000، مع تقديم تعريف لها

1-إعداد مواصفة الأيزو 26000:

المنظمة الدولية للتقييس (International Standardization Organization) ISO أنشأت سنة (1947)، وتشكلت من (157) هيئة مواصفات من مختلف دول العالم، وتنشط بمقرها بجنيف سويسرا. المنظمة الدولية للمقاييس تقوم بإعداد المواصفات القياسية الاختيارية، مما يمكنها من إضافة قيمة للأعمال التجارية. أما فيما يخص إعداد الأيزو 26000 المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، فكانت الاقتراحات سباقة منذ عام (1992) عند إنعقاد قمة الأرض الخاصة بالبيئة (بريو دجانيرو)، ل يتم تأكيدها عند انعقاد القمة العالمية الخاصة بالتنمية المستدامة عام 2002 بجنوب أفريقيا².

عند مطلع عام (2003) قامت منظمة الأيزو بتأسيس مجموعة إستشارية للمسؤولية الاجتماعية، تعمل على إضافة قيمة للمبادرات والاقتراحات القائمة، التي من شأنها تمكين منظمات الأعمال من ضمان البقاء والاستمرارية، شكّلت هذه المجموعة بوجود ممثلين من كل أنحاء العالم، يمثلون منظمات تجارية وحكومية، البيئة والعمال والمستهلكين، بالإضافة لمنظمات غير حكومية، بمعنى شملت مختلف أطياف أصحاب المصالح. وبعد مرور (18) شهرا من العمل والنقاش، قدمت المجموعة تقريرا شاملا على المبادرات العالمية بخصوص المسؤولية الاجتماعية وقضايا أخرى لها صلة

¹ زكية مقري، مرجع سبق ذكره، ص 18.

² عبد الله مرزق، أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO 26000، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2019، ص 36.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

بها¹. وفي سنة (2005) بإحدى مؤتمرات الإيزو، صوت (37) عضواً على إقتراح إعداد مواصفة قياسية جديدة حول المسؤولية الاجتماعية، وقد كشفت (32) دولة عن استعدادها للمشاركة في إعداد هذه المواصفة. وضعت خطة عمل من قبل المنظمة لإعداد (ISO 26000)، كانت إحدى ثمارها تقديم مسودة نهائية لمواصفة قياسية دولية عند نهاية عام (2008)². وبعد عرضها لتصويت على خبراء من الدول المتقدمة والنامية، بمشاركة منظمة العمل الدولية، والميثاق العالمي، منظمة التعاون والتنمية، تمت الموافقة على المواصفة بصفة نهائية، وتم نشرها بتاريخ أول نوفمبر (2010)³.

2- مفهوم مواصفة الإيزو 26000:

مجموعة العمل الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية بمنظمة الإيزو قدمت تعريف للأيزو 26000 على أنها "مواصفة قياس دولية تعمل على تقديم إرشادات للمؤسسات تخص كيفية ممارسة المسؤولية الاجتماعية ودمجها ضمن استراتيجيتها، وتم تصميمها للاستخدام بالقطاعات العام والخاص، بجميع دول العالم المتقدمة والنامية"⁴. وتم تعريفها "بأنها أول مواصفة قياس دولية في المسؤولية الاجتماعية، تستخدم كدليل إرشادي حول ممارسة المسؤولية الاجتماعية، وهي اختيارية غير الزامية وليس لها شهادة معتمدة كباقي المواصفات الأخرى"⁵. حسب التعاريف السابقة مواصفة الإيزو 26000 هي مواصفة طوعية جوهرها الاختيار، تقدم إرشادات حول ممارسة المسؤولية الاجتماعية من قبل المنظمات، بطريقة أخلاقية لتكون مسؤولة في لعب دورها الاجتماعي والمساهمة في تحقيق التنمية ورفاهية المجتمع، ولا تمنح مقابل تبنيها شهادة.

الفرع الثاني: أهداف مواصفة الإيزو 26000

تم تقسيم أهداف الإيزو 26000 لثلاثة مستويات أساسية نذكرها كالآتي:

1- المستوى الأول: أداء المؤسسات

مواصفة الإيزو 26000 تهدف لتحسين أداء المؤسسات باتجاه المجتمع، نذكره في النقاط التالية⁶:

❖ إشراك العاملين والفاعلين في المجتمع والشركاء في العمل في إعداد استراتيجية المنظمة، في ظل احترام

الاختلافات البيئية والثقافية للمجتمع؛

❖ ترغيب المنظمات بممارسة المسؤولية الاجتماعية، وتحسيسهم بالآثار الإيجابية المنعكسة عليهم؛

¹ محمد فلاق، مرجع سبق ذكره، ص 159.

² عبد الله مرزوق، مرجع سبق ذكره، ص 38.

³ محمد فلاق، مرجع سبق ذكره، ص 160.

⁴ International Organization for Standardization, The ISO 26000 project Overview: ISO 26000 Social Responsibility, Switzerland, 2010, P4.

⁵ لاسك ارسلان بايز وسليمان صادق درمان، تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية ISO 26000 وسمعة المنظمة- دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في معامل الإسمنت في مدينة السليمانية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة الجلفة، العدد الاقتصادي، المجلد 17، العدد 35، 2018، ص 8.

⁶ سمية دربال، محددات تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية- دراسة على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خلال الفترة (2017-2018)، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2019، ص 56.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

❖ إعطاء مصداقية للتقارير المفصلة لعرض وتقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية؛

❖ حث وتشجيع المنظمات على تبني المسؤولية الاجتماعية وامكانية تطبيقها، ودمجها ضمن استراتيجيتها؛

❖ توحيد ممارسات المسؤولية الاجتماعية على المستوى العالمي، لتسهيل تقييمها بمختلف البلدان.

هذه الأهداف تتمن مكانة المنظمة الرئيسية، بإعطائها دور حساس اتجاه المجتمع.

2- المستوى الثاني: الأداء التنموي

نستعرض الأهداف ذات الصلة بالأداء التنموي والدور التنموي في شكل نقاط وهي¹:

❖ العمل على دمج مفاهيم وممارسات المسؤولية الاجتماعية، في البرامج التنموية والتعليمية والثقافية، برامج

البحث العلمي في المؤسسات الجامعية؛

❖ تحقيق التنمية المستدامة من خلال ممارسات المسؤولية الاجتماعية، باعتبارها أداة للحفاظ على البيئة

ومكوناتها، بالإعتماد على القوانين المنظمة لذلك؛

❖ إعتبار كل ما يتعلق بالتنمية بمثابة حجر أساس لمواصفة المسؤولية الاجتماعية.

أشارت هذه الأهداف لمواصفة المسؤولية الاجتماعية، ومدى حرصها على خلق ونشر ثقافة بيئية، من شأنها تحقيق

تنمية اجتماعية.

3- المستوى الثالث: علاقة المنظمة بأصحاب المصالح

هدفت مواصفة الإيزو 26000 لتحقيق علاقة المنظمة باتجاه أصحاب المصالح من خلال النقاط التالية²:

❖ العمل على دفع العلاقة بين المنظمة وأصحاب المصالح نحو الأفضل، وهذا بفتح فضاء لتبادل الآراء

والأفكار، قصد تحقيق المصلحة المشتركة؛

❖ تحسين المكانة الذهنية للمنظمة لدى العاملين والعملاء والمستهلكين، بالمحافظة على التزاماتها باتجاههم

بصفة مستمرة؛

❖ ارشاد المنظمات الاقتصادية على تقديم مزايا يستفيد منها المجتمع، كمنح هيبات ومساعدات للمنظمات

الناشطة في خدمة المجتمع.

أبرزت هذه الأهداف مدى الزامية المنظمة بتكوين علاقات حسنة مع أصحاب المصالح المتعامل معهم، والابتعاد

على كل أشكال الصراعات، التي من شأنها أن توتر العلاقات، التي ينجر عنها عدم ضمان المنظمة لبقائها.

¹ عبد الله مزرق، مرجع سبق ذكره، ص 39.

² وهبة مقدم وبشير بكار، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، جامعة وهران، المجلد 2، المجلد 7، العدد 1، 2014، ص 17.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

الفرع الثالث: مكونات مواصفة الإيزو 26000

تتضمن المواصفة الدولية الإيزو 26000، مقدمة، بنود، ملاحق، قائمة المراجع، نتطرق لهم كالآتي¹:

1- المقدمة: تعرض معلومات ارشادية عن محتوى المواصفة الدولية للقياس والأسباب الداعية لإعدادها.

2- البنود: تحتوي مواصفة الإيزو على سبعة بنود نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1): بنود مواصفة الإيزو 26000

| رقم البند | عنوان البند | محتوى البند |
|-----------|--|--|
| 01 | المجال | يحدد مجال هذه المواصفة القياسية الدولية، ويحدد بعض القيود والإستثناءات. |
| 02 | المصطلحات والتعريفات | يحدد ويقدم تعريف المصطلحات ذات الأهمية الأساسية، لفهم المسؤولية الاجتماعية، ولاستخدام هذا المعيار الدولي. |
| 03 | فهم المسؤولية الاجتماعية | يصف هذا البند العوامل والظروف الهامة التي أثرت على تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية، كذلك يتضمن هذا البند ارشادات للمنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم، حول استخدام هذه المواصفة القياسية الدولية. |
| 04 | مبادئ المسؤولية الاجتماعية | حددت المواصفة سبعة مبادئ للمسؤولية الاجتماعية بالتقديم والشرح. |
| 05 | الاعتراف بالمسؤولية الاجتماعية وإشراك أصحاب المصالح | يوضح هذا البند إعراف المنظمة بمسؤوليتها الاجتماعية، مع تقديم ارشادات حول العلاقة بين المنظمة وأصحاب المصالح والمجتمع. |
| 06 | ارشادات حول مواضيع المسؤولية الاجتماعية | يوضح هذا البند المواضيع المحورية والقضايا المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية ذات صلة بها وهي: حوكمة المؤسسة، حقوق الانسان، ممارسات العمال، البيئة، الممارسات التشغيلية العادلة، قضايا المستهلك، تنمية المجتمع. |
| 07 | ارشادات حول دمج المسؤولية الاجتماعية في جميع أنحاء المنظمة | يقدم هذا البند توجيهات وارشادات مهمة من أجل تطبيق ودمج المسؤولية الاجتماعية في المنظمة. |

¹ الإيزو، المواصفة القياسية الدولية إيزو 26000(الترجمة الرسمية)، دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية 2010، أطلع عليه بتاريخ 2020/10/03 على الساعة 17:25. من الموقع الإلكتروني: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:ar>

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

Source : <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:ar>; Date 03/10/2020, 17^H25.

3- الملاحق: تحتوي المواصفة الدولية للقياس على ملحقين هما:

الملحق أ: يقدم قائمة للمبادرات والأدوات التطوعية المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية، التي تتناول جانب أو أكثر من المواضيع الأساسية لدمج المسؤولية الاجتماعية في جميع أنحاء المنظمة.

الملحق ب: يحتوي على مصطلحات مختصرة في هذه المواصفة القياسية الدولية.

4- قائمة المراجع: تشمل مراجع الأدوات الدولية الموثقة، ومعايير الإيزو المشار إليها في موضوع المواصفة الدولية للقياس.

الفرع الرابع: مبادئ المسؤولية الاجتماعية وفقا للإيزو 26000

ترتكز المواصفة الدولية للقياس الإيزو 26000 على سبعة مبادئ، نذكرهم مع الشرح كالتالي:

1- مبدأ القابلية للمساءلة: يؤكد هذا المبدأ استعداد وقبول منظمات الأعمال للفحص والتدقيق الملائمين، وأن تتجاوب معهما، جراء القرارات المتخذة ومدى تأثيرها على البيئة والمجتمع. وأن تتحمل المنظمة مسؤوليتها بالتجاوب الإيجابي مع المساءلة التي تتعرض إليها من قبل الهيئات المؤهلة قانونا لذلك، قصد تبرير وتصحيح نتائج الفحص والتدقيق الغير موافق للوائح القانونية المعمول بها¹.

2- مبدأ الشفافية: يقصد بهذا المبدأ تحلي منظمات الأعمال بالإفصاح والوضوح التام في جميع قراراتها وسياساتها المنتهجة، وتعاملاتها التي تكون مسؤولة عنها. وأن تكون هذه المعلومات حقيقية وواقعية، كافية ومفهومة، ويمكن الوصول إليها من قبل أصحاب المصالح في الوقت المناسب².

3- مبدأ السلوك الأخلاقي³: لا بدا أن يقوم سلوك المنظمة الأخلاقي على الأمانة والصدق، العدل والقيم النبيلة في كل الأوقات، في التعامل مع الانسان، الحيوان، البيئة. وعلى المنظمة تعزيز السلوك الأخلاقي من خلال:

✓ وضع معايير للسلوك الأخلاقي التي يتلائم مع أنشطتها والمناسب لها؛

✓ تشجيع وتحفيز العاملين على تبني السلوك الأخلاقي؛

✓ إيجاد هيكل خاص بالمنظمة يعزز السلوك الأخلاقي في تعاملاتها مع غيرها.

¹ شيرين جمال محمد رشيد وخالد حمد امين ميرخان، دور المواصفة الدولية ISO 26000 في تحقيق سلوك المواطنة المنظمة -دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في عدد من الشركات الصناعية في محافظة أربيل، مجلة جامعة جيهان للعلوم الانسانية والاجتماعية، العراق، 2019، ص23.

² سعيد محمول ومحمد صالحين، مرجع سبق ذكره، ص 6.

³ جميلة العمري، اسهامات تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة ميدانية لبعض شركات التامين في الجزائر-، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2016، ص 32.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

4- مبدأ احترام أصحاب المصالح: يقصد بهذا المبدأ، أن تتقبل المنظمة وتتجاوب مع جميع أصحاب المصالح المتأثرين بعملها، ولا تقتصر أهدافها على مالكيها وعمالها فقط، بل وجب عليها إعطاء نفس الاهتمام لبقية الأطراف المعنية المتعامل معها في ظل الاحترام المتبادل، والاعتراف بحقوقهم ومطالبهم المشروعة¹.

5- مبدأ احترام سلطة القانون²: يقصد باحترام سلطة القانون، أن يكون الحاكم والمحكوم كلهم تحت سيادة أحكام القانون دون تمييز.

هذا المبدأ يعني التزام المنظمة بجميع القواعد القانونية واللوائح السارية المفعول المحلية والدولية، أي الاعتراف بالقانون واحترامه والإمتثال إليه من قبل السلطات والأفراد، في كل الظروف تقديراً للمبادئ والقيم التي يكرسها. وينبغي على المنظمات أن تقوم بـ:

✓ إدراك كافة الالتزامات القانونية لمعرفة حقوقها وواجباتها؛

✓ احترام الإطار القانوني في كل أنشطتها وعلاقتها بالغير؛

✓ أن يراجع بشكل دوري مدى امتثالها للقوانين والالتزام بها.

6- مبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك: وجب على المنظمة أن تحترم المعايير الدولية للسلوك، إضافة لالتزامها بمبدأ احترام سلطة القانون. في المواقف التي لا توفر الحد الأدنى من حماية المجتمع والبيئة، ينبغي على المنظمة أن تسعى لاحترام المعايير الدولية للسلوك. وفي حالة البلدان التي بها قانون داخلي يتعارض في تطبيقه مع المعايير الدولية للسلوك، على المنظمة أن تجتهد في احترام هذه المعايير على أقصى قدر ممكن، لتفادي العواقب التي قد تلحقها³.

7- مبدأ احترام حقوق الانسان⁴: يؤكد هذا المبدأ أنه على المنظمات أن تحترم حقوق الانسان الموجودة في الاعلان العالمي لحقوق الانسان، وعلى المنظمة الاعتراف بهذه الحقوق من خلال:

✓ تعزيز واحترام الحقوق المسطرة في الميثاق العالمي لحقوق الانسان؛

✓ الالتزام بمبدأ احترام المعايير الدولية للسلوك، حتى في حالة إذا كان قانون البلد المطبق لا يمنح الحماية الكافية لحقوق الانسان.

¹ لاسك ارسلان بايز وسليمان صادق درمان، مرجع سبق ذكره، ص 11.

² اسماء طه وعلاء دهام، مدى تبني المنظمات العامة للمواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000 - دراسة إستطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في الهيئة العامة للاتصالات السلكية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 44، 2015، ص 159.

³ محمد فلاح، مرجع سبق ذكره، ص 167.

⁴ محمد مدحت أبو النصر، مرجع سبق ذكره، ص 111.

المبحث الثالث: مساهمة المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل

تسعى منظمات الأعمال لتحسين أدائها العام، بالاعتماد على سلوك وممارسات المسؤولية الاجتماعية، وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث إيجاد علاقة لربط المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة، حسب المفكر كاروول (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري)، بأبعاد الأداء الشامل (الاقتصادي، البيئي، المجتمعي).

المطلب الأول: علاقة البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الشامل للمنظمة

في هذا المطلب نسلط الضوء على علاقة البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية بأبعاد الأداء الشامل الثلاثة الاقتصادي، البيئي، المجتمعي.

1- علاقة البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الاقتصادي للمنظمة:

يهتم هذا البعد بالجانب الاقتصادي للمنظمة، وتحسين أدائها في هذا الجانب الذي يهدف بالأساس لتعظيم ثروة المنظمة عن طريق تحقيق بعض المؤشرات الاقتصادية كالعائد المالي، تخفيض التكاليف، زيادة المبيعات، توسع الحصة السوقية... وغيرها. مما يوطد العلاقة أكثر خاصة مع العملاء، المساهمين و/أو الملاك، مما يساعد المنظمة على البقاء وتحقيق الاستقرار، وتنفيذ استراتيجيتها المخطط لها مسبقا.

2- علاقة البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية بالأداء المجتمعي للمنظمة

يعتبر الأداء المجتمعي من الأهداف الرئيسية التي تسعى المنظمة لتحقيقها، سوى باتجاه العاملين بالعمل على تحقيق مطالبهم المادية كتحسين الأجور، والمعنوية كمشاركتهم في اتخاذ القرار، وكذلك باتجاه المالكين بالحفاظ على مساهماتهم، وبتجاه أصحاب المصالح الذين لهم دور فعال في استمراريتها وبقائها في السوق، بعلاقتها المتميزة مع العملاء والموردون والحكومة والجمعيات والنقابات... وغيرها. مما يترتب عن ذلك سهولة استقطاب اليد العاملة واستقرارها، مما يدعم زيادة مبيعاتها وتحقيقها لأرباحا مادية تؤهلها لتوسيع أعمالها، نظرا لتحسن صورتها باتجاه المجتمع المحلي والمجتمع ككل، وانعكاس ذلك على سلوكها الاقتصادي.

3- علاقة البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية بالأداء البيئي للمنظمة

إن محافظة المنظمة على بيئتها وحمايتها من كل المخاطر الناتجة عن مزاولت أنشطتها الإنتاجية، كتلويث الماء والهواء والتربة برمي فضلات الإنتاج دون معالجتها، متسببة في آثار سلبية على الانسان والحيوان والنبات، هذا الحرص للمنظمة باتجاه بيئتها يعطي دافعا قويا لعملائها باحترامها، مما يساعدها على استقطاب عملاء جدد، وتوسع مبيعاتها الذي ينعكس على تحسن عوائدها المالية.

المطلب الثاني: علاقة البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الشامل للمنظمة

في هذا المطلب نعالج علاقة البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية بأبعاد الأداء الشامل الثلاثة.

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

1-علاقة البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الاقتصادي للمنظمة

يرتكز هذا البعد على نشاط وأداء المنظمة، الذي يهدف بالأساس لتحقيق الربح، من خلال التجاوب مع شروط المنافسة الحرة في السوق، باحترام أجال الاستلام والتسليم، تقديم سلع وخدمات للمستهلكين ذات جودة والالتزام بخدمات ما بعد البيع لمنتجاتها، ضمان المقاييس الدولية للمنتوج، قصد المحافظة على ولاء المتعاملين الاقتصاديين، في كنف احترام القوانين المعمول بها

2-علاقة البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية بالأداء المجتمعي للمنظمة

يتجسد هذا البعد من خلال علاقة أصحاب المصالح بالمنظمة، كاحترام أجال استلام المواد الأولية من الموردين، وتسليم المنتجات للموزعين في الوقت المتفق عليه، ودفع مستحقات الحكومات، تلبية رغبات العملاء وفق ما تقدمت به المنظمة عند تقديمها للمنتوج بمواصفات معينة، والتزام بمبادئ المنافسة الحرة. ويهتم هذا البعد كذلك بدور المنظمة باتجاه فئتي المالكين والعاملين، كإعادة تطوير قدرات العاملين، بعقد دورات تكوينية، تزيد من تثقيفهم وتمدهم بالمعلومات التكنولوجية المتطورة، وتصويب أخطائهم المهنية والحد منها، والمحافظة على دخلهم الفردي المتفق عليه، والتكفل بجميع انشغالاتهم وتلبية حقوقهم المنصوص عليها في الاتفاقيات والقوانين المنظمة للعمل.

3-علاقة البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية بالأداء البيئي للمنظمة

يظهر دور هذا البعد من خلال احترام المنظمة للتعهدات والاتفاقيات الوطنية والدولية واللوائح القانونية، الرامية لحماية البيئة والمحافظة عليها من جميع السلوكات التي تشكل خطرا على الانسان والحيوان والنبات، والعمل على معاقبة المنظمات الغير الملتزمة، بفرض غرامات مالية أو زيادة نسب الضرائب المفروضة عنها.

المطلب الثالث: علاقة البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الشامل للمنظمة

نوضح في هذا المطلب علاقة البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية بأبعاد الأداء الشامل الثلاثة الاقتصادي المجتمعي، البيئي.

1-علاقة البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الاقتصادي للمنظمة

تعمل المنظمة على تحسين أدائها الاقتصادي الذي يدر عليها عوائد مالية، من خلال زيادة مبيعاتها، بالترويج لمنتجاتها الحاملة لمواصفات الجودة العالمية ذات السعر التنافسي، في ظل إحترام عادات وتقاليد المجتمع الذي تنشط فيه، والابتعاد على كل أشكال الانتهازية الاقتصادية والاجتماعية المنبثقة عن استغلال الأزمات، لتضخيم مداخيلها بطرق غير مشروعة وغير أخلاقية.

2-علاقة البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية بالأداء المجتمعي للمنظمة

تتم المنظمة بالجانب المجتمعي، بتلبية متطلبات وحقوق مختلف أصحاب المصالح من عملاء وموردين وحكومات ونقابات.... وغيرها، مما يستوجب عليها التعامل بكل شفافية ووضوح وجدية، لإرساء الثقة المتبادلة بينهم، بإقامة

الفصل الأول..... التأصيل النظري للمسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل بمنظمات الأعمال

علاقات عمل جيدة مع كل المتعاملين معها، بتوفير المعلومة الصحيحة قصد جلبهم لاستثمار أموالهم، والاهتمام كذلك بالعاملين والمالكين، من خلال الترقيات، تحسين الأجور، عقد دورات تكوينية للعمال، لتحسين وضعيتهم المهنية والمعيشية، لتجسيد مبدأ العدالة الاجتماعية بينهم، وتوزيع العوائد المالية عليهم.

3- علاقة البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية بالأداء البيئي للمنظمة

يركز هذا البعد عن الآثار الناتجة عن أنشطة المنظمات (بقايا التصنيع من سواحل ومواد جامدة صعبة الانحلال في التربة)، بإعادة استغلالها ورسكلتها، ودمجها ضمن الدورة الاقتصادية من جديد، وأن تعمل المنظمة على احترام مبدأ المحافظة على البيئة، حفاظاً على سلامة وصحة الانسان والحيوان والنبات، بتكريس السلوك الأخلاقي، بعيداً عن الازم القانوني.

المطلب الرابع: علاقة البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الشامل للمنظمة

في هذا المطلب نتطرق لعلاقة البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية بأبعاد الأداء الشامل للمنظمة

1- علاقة البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية بالأداء الاقتصادي للمنظمة

تقوم المنظمات بأعمال خيرية بتقديم مساعدات مالية للمجتمع المحلي والمجتمع ككل، كالتكفل بمعالجة إحدى العاملين أو ذويهم، المساهمة في إنشاء مستشفيات ومدارس وتعبيد طرق وغيرها، مساعدة الشباب في إنشاء مؤسسات صغيرة، مما يترك أثر إيجابي على مستوى العاملين وأصحاب المصالح ككل، مما يزيد من تحفيزهم على الاستقرار ومضاعفة الجهود تلقائياً، كما تتحسن سمعة المنظمة لدى المجتمع ويزيد الاقبال على منتجاتها وخدماتها، مؤدياً لزيادة وتحسن العائد المالي لها، وتحقق أرباحاً إضافية وبأقل تكاليف.

2- علاقة البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية بالأداء المجتمعي للمنظمة

يرتكز هذا المبدأ على تقديم المنظمة لمساعدات مالية ومعنوية للمجتمع، مما يساهم في محاربة الآفات الاجتماعية وكل مظاهر الاجرام، وتدفع الأفراد للاندماج في وسط المجتمع المحلي، بالتكفل بانشغالهم، وقيامها بأعمال ذات منفعة عامة، كتقديم حافلات لنقل المدرسي، والتكفل النسبي بضحايا الكوارث الطبيعية، واقتناء أجهزة للمستشفيات، المدارس، المساجد.. وغيرها، مما يعزز من مكانة وسمعة المنظمة لدى فئات أصحاب المصالح.

3- علاقة البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية بالأداء البيئي للمنظمة

يتضح هذا البعد من خلال قيام المنظمة بمساهمتها بأعمال ذات طابع خيري لحماية البيئة والمحافظة عليها، كتقديم مساعدات للجمعيات المهتمة بالجانب البيئي وتوجيهها لتشجير المحيط وتنظيفه، من خلال دعمها بشراء حاويات لرمي القمامة والحث على إستعمالها، بالإضافة لمنح جوائز محفزة للأحياء النظيفة، عملاً منها على نشر الوعي والحس البيئي وثقافة نظافة المحيط.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل الذي تم تقسيمه لثلاثة مباحث، حيث تم التطرق لمفهوم الأداء وأهميته، من خلال تقديم تعاريف مختلفة، من نواتجها مثلث الأداء، ليتم من خلاله التعرف على مصطلحي الفعالية والكفاءة، وكذلك قدمنا عرضاً لمفهوم الأداء الشامل كمتغير تابع، وانتقاله من النظرة الكلاسيكية للنظرة العامة الحديثة بأبعاده المتعددة (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) وأدوات قياسه (بطاقة الأداء المتوازن المستدام ولوحة القيادة). أما المتغير المستقل للدراسة المتمثل في المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، فوضحنا مفهومها وأهميتها وأبعادها، وذكرنا أهم وأبرز النظريات المفسرة لها (نظرية المساهم، نظرية أصحاب المصالح)، نظرة الاسلام للمسؤولية الاجتماعية، بالإضافة لشهادة التقييس الدولية الأيزو 26000. ليخصص المبحث الأخير لطرح تصور للعلاقة النظرية بين كل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات حسب المفكر كاروول كمتغير مستقل، مع أبعاد الأداء الشامل كمتغير تابع. كل هذا ساعدنا في معرفة وتبسيط المفاهيم ومحاولة تصور لطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، والفصل الموالي يعطينا مجموعة من الأفكار التي تناولتها مختلف الدراسات السابقة لموضوع دراستنا.



الفصل الثاني

الدراسات السابقة

تمهيد:

احتلت مواضيع المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل حيزًا مهمًا ضمن جهود المعرفة في مجال العلوم الاقتصادية وقد تنوعت مجالات البحث في الموضوع، بناءً على المتغيرات المرتكز عليها وطرق تحليلها ومقارنتها. وفي هذا الفصل سيتم تقديم عرضًا لمجموعة من الدراسات ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بموضوع دراستنا للاستفادة منها والإشارة إلى أبرز أهدافها والأدوات والوسائل المستعملة وصولًا للنتائج، لتحليلها وما يميز الدراسة الحالية عنها. هذه الدراسات المشار إليها امتدت بين الفترة (1988-2020)، وشملت جملة من الأقطار والبلدان في العالم، مما يوحي بتنوعها الزمني والجغرافي. وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب المتغيرات الرئيسية للدراسة، وحسب كونها دراسات باللغة العربية أو باللغة الأجنبية. وعليه قسمنا هذا الفصل لثلاثة مباحث موزعة كما يلي:

المبحث الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

المبحث الثالث: قراءة تحليلية للدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عن سابقتها

المبحث الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

من خلال هذا المبحث نتطرق للدراسات السابقة لموضوع دراستنا باللغة العربية، بتقسيمها إلى ثلاثة مطالب، حيث يهتم الأول بمتغير المسؤولية الاجتماعية، والثاني بمتغير الأداء الشامل، ويخصص المطلب الثالث للمتغيرين معا.

المطلب الأول: الدراسات السابقة لموضوع المسؤولية الاجتماعية

في هذا المطلب نقدم عرضاً لأهم الدراسات التي تناولت موضوع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الاقتصادية في بيئات دولية مختلفة.

1- دراسة (وهيبة مقدم، 2014)¹:

هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة اعطاء مفاهيم شاملة ومفصلة للمسؤولية الاجتماعية، بتسليط الضوء على المؤسسة الجزائرية، لمعرفة مدى استجابتها لبرامج وثقافة المسؤولية الاجتماعية. وجهت الباحثة دراستها التطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، منتشرة بسبعة ولايات "تلمسان، وهران، مستغانم، سيدي بلعباس، غليزان، تيارت، معسكر". معتمدة على الاستبانة كأداة للحصول على البيانات والمعلومات، فوزعت (200) استبانة بشكل عشوائي على المؤسسات بالولايات المختارة، وتمت عملية التوزيع بالأسلوب المباشر "باليد"، لتتمكن الباحثة من استرداد (140) استبانة، وبعد التدقيق مع الاستبانات فقد اعتمدت (110) استبانة صالحة للاستعمال.

توصلت الباحثة لعدة نتائج منها، قصد قيام المؤسسة بوظائفها الأساسية والحصول على عائد مناسب من استثماراتها وجب عليها دمج المسؤولية الاجتماعية في السياسة العامة لها. نظرية أصحاب المصالح تعتبر المرجعية النظرية الأساسية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية. منظمات الأعمال في الدول المتقدمة أكثر استجابة لممارسة كل ما يحسن من الأداء الاقتصادي والاجتماعي لها، في حين منظمات الأعمال في الدول المتخلفة أقل كفاءة سواء في أدائها الاقتصادي أو الاجتماعي، حيث تعرف بقلة مبادرات المسؤولية الاجتماعية. كما أن معظم المؤسسات الاقتصادية في الجزائر لا تطبق المفهوم الصحيح للمسؤولية الاجتماعية.

¹وهيبة مقدم، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية -دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري-، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران، الجزائر، 2014.

2- دراسة (مسان كرومية، 2014)¹:

سعت الباحثة إلى معرفة درجة التزام المؤسسات الإنتاجية الناشطة بولاية سعيدة بالمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بحماية المستهلكين، وللوصول لأهداف الدراسة تم توزيع (70) استمارة استبانة على عينة من مديري ورؤساء أقسام المؤسسات محل الدراسة، بالإضافة لتوزيع (70) استمارة استبانة على عينة من المستهلكين. تم استخدام برنامج (SPSS) وعدة أساليب احصائية منها "الانحدار المتعدد، التباين، معامل بيرسون" لتحديد وتحليل علاقة الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية بأبعادها) والمتغير التابع (حقوق المستهلك).

وقد أسفرت نتائج الدراسة على أن درجة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ورضا المستهلكين كانت أعلى بقليل من الوسط الفرضي. ووجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية "المجتمع والبيئة، المورد البشري العملاء والمستهلكين" والمتغير التابع.

3- دراسة (علي وليد حازم العيادي، 2014)²:

هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد طبيعة الأثر بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية والمكانة الذهنية للشركة محل الدراسة. ولجمع المعلومات والبيانات اعتمد الباحث على أداة الاستبانة التي أعدت لقياس متغيرات الدراسة، وتم اختيار عينة الدراسة من العاملين بمختلف مستوياتهم الإدارية بمصنع الألبان (مدير المصنع، مدراء الأقسام، مدراء الشعب، مدراء الوحدات الرئيسية)، حيث تم توزيع (31) استمارة، أسترجع منها (27) استمارة صالحة للتحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

بينت النتائج أن تحليل الانحدار لأبعاد المسؤولية الاجتماعية من جهة التأثير على المكانة الذهنية للشركة، حظي البعد القانوني بالأولوية في الأهمية ليليه البعد الخيري، أما البعدين الاقتصادي والأخلاقي تأثيرهما ضعيف مقارنة بالبعدين الآخرين.

4- دراسة (جميلة العمري، 2016)³:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن اسهامات المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لبعض شركات التأمين في الجزائر، ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من خمسة وكالات من شركات التأمين المتواجدة بولايات "ورقلة، الوادي، الجزائر العاصمة" والمتمثلة في (الشركة الوطنية للتأمين "Saa"، الشركة الجزائرية للتأمينات "2a"، الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين "CIAR" الشركة الجزائرية للتأمين الشامل "CAAT" الشركة

¹ مسان كرومية، المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2014.

² علي وليد العيادي، أبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على المكانة الذهنية للشركة -دراسة إستطلاعية لآراء المدراء في مصنع ألبان الموصل-، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد 10، العدد 2، 2014.

³ جميلة العمري، اسهامات تربي المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الجزائر-، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2016.

الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR"). من خلال اعداد استبانة تحتوي على (53) فقرة، تم توزيعها على (200) فرد موظفين في شركات التأمين المذكورين أعلاه، وتم جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق استعمال برنامج (SPSS).

توصلت الباحثة لعدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة احصائية ما بين التركيز على المسؤولية الاجتماعية اتجاه (العُملاء، العاملين، أخلاقيات الأعمال، المحاسبة والافصاح عن الأداء الاجتماعي) في تحقيق الميزة التنافسية؛ وعدم وجود أثر ذو دلالة احصائية ما بين التركيز على المسؤولية الاجتماعية اتجاه (المجتمع، البيئة) في تحقيق الميزة التنافسية والشركات المبحوثة تمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجات متفاوتة نسبيا تتراوح ما بين درجة عالية ومتوسطة. نتيجة الدراسة النظرية توحى بأن تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية من خلال مواصفة الإيزو 26000 يؤدي إلى تحسين الأداء الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية الخاصة أو العامة. بالإضافة إلى مفهوم المسؤولية الاجتماعية لم يعد يقتصر على الأمور التي تتعلق بالأنشطة التطوعية أو التبرعات أو تمويل البرامج الخيرية، بل يفوق ذلك إلى مسؤولية المؤسسة إتجاه العاملين والموردين والمجتمع ككل، لتحسين صورة المؤسسة وضمانها مكانة تنافسية لها. في هذه الدراسة قامت الباحثة بدراسة اسهامات متغير المسؤولية الاجتماعية باتجاه كل من (العُملاء، العاملين، أخلاقيات الأعمال، المحاسبة والافصاح عن الأداء الاجتماعي) في تحقيق الميزة التنافسية، أما دراستنا الحالية تناولت الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) حسب المفكر كاروول كمتغير مستقل، في تحقيق الأداء الشامل كمتغير تابع.

5- دراسة (سارة بهلولي، 2016)¹ بعنوان:

هدفت هذه الدراسة لمعالجة الاشكالية الرامية لمعرفة مدى تأثير الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية على إلتزامها بمسؤوليتها اجتماعيًا.

في الجانب التطبيقي للدراسة اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة أساسية لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، بالإضافة لإجراء مقابلات مع بعض الإطارات بالمؤسسات محل الدراسة، تم اجراء دراسة استطلاعية لعدة مؤسسات ناشطة بولاية سطيف (باتيسيم، تجارة الهضاب العليا، كعوان فؤاد)، ليتم بعدها توزيع إستمارة الإستبانة على بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة بكل من ولايتي سطيف وبرج بوعريريج بصفة عشوائية، بلغ عددها (22) مؤسسة، مستهدفة فيها إطارات هذه المؤسسات للإجابة على الاستمارة، التي وزعت منها في البداية (180) وأسترجعت (152) منها (17) استمارة غير صالحة للتحليل. مستعينة ببرنامج (SPSS) للمعالجة الاحصائية للاستمارات المتبقية.

توصلت الدراسة من خلال الإجابة عن الفرضيات أن الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات محل الدراسة، هي ثقافة ايجابية تسودها أبعاد النموذج المعتمد (نموذج هوفستيد الرباعي)، الذي ضم أربعة أبعاد (النفوذ الوظيفي،

¹ سارة بهلولي، تأثير الثقافة التنظيمية على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة حالة بعض المؤسسات-، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2016.

الفردية والجماعية، تجنب المخاطرة، الذكورة والأنوثة). توصلت الدراسة أيضا أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات غائبة كثقافة وموجودة كممارسة وبصفة طوعية وينسب متفاوتة لدى إطارات المؤسسات محل الدراسة، رغم عدم ادراكهم لمفهومها. لتؤكد أن الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية تؤثر على التزامها بالمسؤولية الاجتماعية.

6- دراسة (شافية قري، 2016)¹:

تمت هذه الدراسة بمؤسسات المشروبات الغازية والعصائر بالجزائر، محاولة الإجابة على اشكالية الدراسة في معرفة ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في ترقية الميزة التنافسية، وللإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار الفرضيات تم اعتبار الميزة التنافسية كمتغير تابع، ومدى تطبيق المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل، للمعالجة القياسية اعتمدت الباحثة على نموذج التحليل التطويقي للبيانات كأسلوب جديد في هذا المجال، يتكون هذا النموذج من مدخلات ومخرجات، حيث تمت صياغة مؤشرات القياس النقدي لمجال المسؤولية الاجتماعية كمدخل للنموذج محدد بعدة مؤشرات (العُملاء، المجتمع والبيئة، سمعة المؤسسة)، والعائد على الأصول ودوران الأصول كمخرجات للنموذج. تم جمع المعلومات عن طريق المؤشرات الكمية مستعينة بأساليب المقابلة والوثائق (الحسابات الختامية، تقارير الإنتاج والمبيعات، القوائم الخاصة باستهلاك الطاقة والمياه).

توصلت الباحثة إلى عدة نتائج أبرزها: أن مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات محل الدراسة جاء مقبول رغم عدم ادراكهم الجيد لمفهومها، في حين أظهر نموذج الانحدار عن وجود أثر بين مستوى تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات محل الدراسة، وبين مؤشرات الميزة التنافسية.

على ضوء هذه الدراسة تبين أن الباحثة اعتمدت على مؤشرات (العُملاء، المجتمع والبيئة، سمعة المؤسسة) كأبعاد لتطبيق المسؤولية الاجتماعية بالشركات المدروسة، في حين اعتمدت دراستنا على أبعاد المفكر كاروول (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) لقياس المسؤولية الاجتماعية.

7- دراسة (محمد شقراني، 2019)²:

هدفت الدراسة لمعرفة المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة حسب المفكر كارول (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري) ودورها في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها الخمسة (التكلفة الأقل، السمعة، الإبداع، الاستجابة، الجودة) في منظمات الأعمال. ولتحقيق الأهداف المرجوة استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات، عينة الدراسة متكونة من (100) موظف من بالمديرية العامة والمديريات الجهوية وفروع شركة موبليس

¹ شافية قري، دور المسؤولية الاجتماعية في ترقية الميزة التنافسية في المؤسسة- دراسة حالة بعض المؤسسات-، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2016.

² محمد شقراني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال- دراسة حالة-، أطروحة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019.

للاتصالات عبر الوطن، مستخدماً برنامج (SPSS) لمعالجة المعلومات والحصول على البيانات، مستعيناً بالأساليب الإحصائية (الانحدار البسيط والمتعدد).

الباحث توصل لعدة نتائج أهمها: وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية الأربعة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة، بالإضافة لترتيب الالتزام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، البعد القانوني في المقدمة يليه البعد الأخلاقي ثم البعد الخيري ورابعاً البعد الاقتصادي.

8- دراسة (حسين بومنجل، 2019)¹:

تهدف الدراسة لمعرفة واقع المسؤولية الاجتماعية من خلال معرفة الدور الاجتماعي والبيئي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لمعالجة الموضوع ومعرفة تطورات المسؤولية الاجتماعية ومجالاتها وآلياتها المتخذة لتحسين بيئة العمل.

توصل الباحث لنتيجة مفادها أن المؤسسات الاقتصادية عند تبنيها للمسؤولية الاجتماعية تساهم في تحقيق رفاهية المجتمع، ويعزز ذلك من مكانتها وسمعتها لدى المجتمع والزبائن مع انتشار لعلامتها التجارية في الأسواق المحلية والعالمية. كذلك تثمن من درجة رضا العاملين بانتمائهم لمؤسستهم مما يدفعهم بمضاعفة جهودهم في الإنتاج ومنه تحقق المؤسسات موارد إضافية تحسن من وضعها المالي مما يقوي علاقتها إتجاه أصحاب المصالح.

9- دراسة (ماجد قاسم عبده السياني، 2019)²:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المشروعات الصغيرة وتقييم ممارسة المسؤولية الاجتماعية من حيث أبعادها. اختار الباحث عينة الدراسة ممثلة في مدراء المشروعات الصغيرة اليمينية، وأستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وزع (140) استبانة استبانة، فتم استرجاع (131) منها، وتم استبعاد (10) استمارات لعدم صلاحيتها، لتتم معالجة المعلومات عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS).

أكدت نتائج الدراسة أن هناك ممارسة للمسؤولية الاجتماعية من خلال أبعادها الأربعة (الاقتصادية، الأخلاقية، القانونية، الإنسانية) بدرجة كبيرة، ودراية مدراء المشروعات الصغيرة بأهمية ممارسة المسؤولية الاجتماعية ودورها في إرساء ودفع المؤسسات الاقتصادية إلى النجاح.

¹حسين بومنجل، واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، كتاب جماعي "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية"، ط1، المركز الديمقراطي العربي ألمانيا- برلين، 2019، ص (404-421).

²ماجد قاسم عبده السياني، ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المشروعات الصغيرة -دراسة ميدانية على المشروعات الصغيرة في الجمهورية اليمينية-، "كتاب جماعي" المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية"، ط1، المركز الديمقراطي العربي ألمانيا- برلين، 2019، ص (145-172).

10- دراسة (محمد سعيد العمري، رندة سلامة اليافي، أيمن عرابي عبد اللطيف، 2019):¹

تهدف هذه الدراسة لتقييم المؤسسات الصناعية بالمملكة العربية السعودية بمدى قيام كل منها بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع، وهذا بمعرفة مدى توفر المهارات المطلوبة لدى المديرين لممارسة الأنشطة الاجتماعية بالإضافة لقياس مستوى أداء المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصناعية. استخدم الباحثون الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، فتم توزيع (500) استبانة على الأفراد العاملين بالمنظمات الصناعية بطريقة عشوائية.

وتوصل الباحثون لنتيجة مفادها: وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الصورة المجتمعية للمؤسسات الصناعية واتجاهات الموظفين لكافة العوامل المتعلقة بالمجتمع والمسؤولية القانونية. كذلك وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الصورة المجتمعية للمؤسسات الصناعية والمهارات المطلوبة لدى المديرين. وجود علاقة بين الصورة المجتمعية للمؤسسات الصناعية وعوامل المجال الاقتصادي، وهذا من خلال الاستجابة للسياسات الاقتصادية الحكومية.

11- دراسة (محمد فلاق، إسحاق خرشي، أحلام سميرة حدو، 2019):²

تهدف هذه الدراسة لتعرف على مدى إدراك مديري ومسؤولي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لمفاهيم المسؤولية الاجتماعية ودرجة استجابتهم لها. ولتحقيق ذلك قام الباحثون بدراسة على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، موزعة على الجهات الأربعة من الوطن (شمال، جنوب، شرق، غرب)، وبلغ عددها (45) مؤسسة تم اختيارها على أساس أنها تطبق برامج ومواصفات الجودة، وكونها تتمتع بسمعة طيبة. حيث تم توزيع (220) استبانة على الإدارة التنفيذية (العليا) للمؤسسات متمثلة في "مدير عام، مدير دائرة، رئيس قسم". معتمدين على المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات بواسطة البرنامج الاحصائي (SPSS).

توصل الباحثون لعدة نتائج منها: المؤسسات الاقتصادية الجزائرية محل الدراسة تفتقد لوجود استراتيجية واضحة لإبراز المسؤولية الاجتماعية واعطائها مكانة توحى بمدى وعي المسؤولين القائمين عليها. وعليه أصبح من الضروري ادماج المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في المسؤولية الاجتماعية من خلال رسالتها واستراتيجيتها المستقبلية خصوصا من قبل الإدارة العليا للشركات.

¹محمد سعيد العمري، رندة سلامة اليافي، أيمن عرابي عبد اللطيف، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في المملكة العربية السعودية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، 2019، ص (131-161). <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/61622>

²محمد فلاق، إسحاق خرشي، أحلام سميرة حدو، قياس مدى استجابة المؤسسات الاقتصادية لمفاهيم وأسس المسؤولية الاجتماعية -دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-، مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية، الكويت، المجلد 21، العدد 02، 2019، ص (121-148).

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة العربية لموضوع الأداء الشامل

نقدم في هذا المطلب أهم الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الأداء الشامل أو احدى أبعاده بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وغيرها.

1- دراسة (خالد محمد رجب الجابري، 2004)¹:

هدفت هذه الدراسة إلى بناء نموذج لقياس الأداء الشامل للشركات العاملة في قطاع الاتصالات الأردنية، أكثر ملائمة من النماذج العالمية "الأمريكية والأوروبية واليابانية" مع مراعاة ظروف الأردن المحلية بشكل عام وظروف هذه الشركات بشكل خاص.

الباحث أعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المقارن، حيث تم وصف وتحليل ومقارنة النماذج العالمية المتعلقة بقياس الأداء، تم توزيع استبانة على الرؤساء التنفيذيين المسؤولين عن تطبيق نماذج قياس الأداء لشركات الاتصالات الأردنية "شركة فاست لينك، شركة موبايلكم، شركة الاتصالات الأردنية".

توصل الباحث لعدة نتائج منها تستخدم شركات قطاع الاتصالات الأردنية النماذج العالمية الأمريكية والأوروبية واليابانية لقياس الأداء الشامل، فشركة فاست لينك تستخدم النموذج الأمريكي لقياس الأداء، بينما شركتنا موبايلكم والاتصالات الأردنية تستخدمان نموذجا مهجنا من النماذج العالمية الثلاثة معا.

أتبع الباحث في هذه الدراسة طريقة المقارنة بين برامج الأداء الشامل الأمريكية والأوروبية واليابانية، لاختيار أفضلها الذي يساعده في إيجاد النموذج المناسب، لتطبيقه على شركة الاتصالات الأردنية، في حين دراستنا الحالية اتبعت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن اشكالية الدراسة.

2- دراسة (عبد الرحمان العايب، 2011)²:

تهدف الدراسة لإبراز انعكاس الاهتمام بالتنمية المستدامة من طرف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، على التحكم في الأداء الشامل لها.

قام الباحث دراسته على اختبار ثلاثة فرضيات رئيسية مقسمة كل واحدة منها لثلاث فرضيات ثانوية ولتحقيق هدف الدراسة أسقط الباحث دراسته على مؤسسات صناعة الاسمنت في الجزائر، مستعينا باستمارة الاستبانة التي تم تقسيمها لأربعة أجزاء، تمت الاجابة عن الاستبانة من خلال قيام الباحث بمقابلة شخصية مع المدراء الأثنى عشرة للمصانع. لإختبار الفرضيات وتحليل البيانات، تم الاستعانة ببرنامج (SPSS)، معتمدا على المنهج الوصفي التحليلي. توصل الباحث لعدة نتائج نذكر منها، التأكيد من أن مراعاة المسؤولية الاجتماعية للشركات هي مساهمة المؤسسة في التنمية المستدامة. وأن مساهمة المؤسسة في التنمية المستدامة تمر عبر مسؤولية متعددة الأبعاد (الاقتصاد،

¹ خالد محمد رجب الجابري، بناء نموذج لقياس الأداء الشامل لقطاع الاتصالات الأردني في ضوء النماذج العالمية: اليابانية والأوروبية والأمريكية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية، 2004.

² عبد الرحمان العايب، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، الجزائر، 2011.

المجتمع، البيئة). كما توصل أيضاً، أن مؤسسات القطاع العمومي لصناعة الاسمنت غير متحركة في أدائها الشامل مما يوحي ويؤكد أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لا تدخل ضمن أولويات مسيري القطاع بكل أبعادها، حيث يظل الاهتمام مركزاً على الأداء المالي والاقتصادي دون مراعاة الأبعاد الأخرى التي تسمح بتقييم الأداء الشامل والحكم عليه وهما الأداء الاجتماعي والأداء البيئي.

3- دراسة (حنان صحبت عبد الله، 2016)¹:

هدف هذه الدراسة هو تحليل دور حوكمة الشركات في تقويم الأداء الاجتماعي للوحدات الاقتصادية، بالإضافة لبيان أهمية محاسبة المسؤولية الاجتماعية والدور الذي تلعبه في المجتمع، استعانة الباحثة بالمعلومات المتعلقة بالشركة العامة لتجارة المواد الغذائية، من خلال دراسة وتحليل القوائم المالية الخاصة بها لسنة (2003-2004)، مع اجراء مقابلات شخصية للمعنيين في الشركة عينة الدراسة.

توصلت الباحثة لنتيجة فحواها أن تكاليف الأداء الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية تحظى باعتبارات هامة لدى مختلف الأطراف التي تربطها بها علاقة. كما يتصف قياس التكاليف والمنافع الاجتماعية بنوع من التعقيد والصعوبة بسبب وجود متغيرات عدة بعضها غير قابل للقياس الكمي. مع العلم أن الوحدات الاقتصادية توافق من حيث المبدأ على المحافظة على البيئة، وذلك للحد الذي يتطلب دفع تكاليف للمحافظة عليها.

4- دراسة (صالح بلاسكة، 2017)²:

جاءت هذه الدراسة هادفة إلى معرفة عناصر الأداء الشامل للمؤسسة وكيفية قياسه وتقييمه، بالإضافة لمعرفة تركيبه ومهام مجالس الإدارة ومدى فعاليتها في الشركات الجزائرية في تقييم هذا الأداء. قام الباحث باختيار عينة من الشركات ذات الطابع الانتاجي والتي لها علاقة مع بيئتها العامة، والشرط الأساسي في الاختيار أن تكون شركات ذات أسهم (SPA) لأن هذا النوع من الشركات يمتلك مجلس إدارة منتظم ومشكل وفق ما ينص عليه قانون الشركات المساهمة. وعليه قام الباحث بدراسة واختيار (30) شركة ذات أسهم موزعة عبر الوطن، حيث استعان الباحث بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات، فوجهه الاستبانة لمسؤولي ورؤساء المجالس الإدارية للشركات محل الدراسة، الاجابة المعتمدة عن طريق المقابلة الشخصية أو الارسال عن طريق البريد الإلكتروني من أجل ملئها وإعادةها في أقرب وقت ممكن.

توصل الباحث لعد نتائج أهمها: تأخذ الشركات محل الدراسة مرجعها الأساسي في الأخذ بمبادئ الحوكمة عن الحكم الرأشد في الجزائر. كذلك عند تقييم الأداء الشامل من طرف مجلس الإدارة فقد وجدنا أن الأداء المالي يحظى

¹حنان صحبت عبد الله، دور حوكمة الشركات في تقويم الأداء الاجتماعي للوحدات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد 23، العدد 97، 2016، ص (493-525).

²صالح بلاسكة، فعالية مجالس الإدارة في تقييم الأداء الشامل لشركات المساهمة الجزائرية -دراسة ميدانية-، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2017.

باهتمام من طرف القائمين على هذه الشركات، وأما الأداء الاجتماعي والبيئي بنسبة أقل. كما أن الشركات محل الدراسة تسعى لزيادة الاهتمام بالأداء الاجتماعي والأداء البيئي، نظرًا بما تفرضه متطلبات المسؤولية الاجتماعية.

5-دراسة (نبيلة قدور، 2020)¹ :

هدفت هذه الدراسة لمعرفة طريقة استخدام آلية المقارنة المرجعية لتقييم الأداء المالي في البنوك ذات الطابع التجاري بالجزائر. ولتحقيق الاهداف المرجوة ركزت الباحثة في الشق النظري على ابراز الدور الذي تقدمه آلية المقارنة المرجعية لتقييم الأداء المالي الحقيقي للبنوك، أما في الشق التطبيقي سعت الباحثة لتأكيد أن آلية المقارنة المرجعية عند تطبيقها بشكل صحيح لتقييم الأداء المالي للبنوك بتوفر جميع الشروط الأساسية يؤدي لا محالة لنتائج أكيدة يعتمد عليها لتقييم الأداء وتحسينه، ولتأكد من ذلك قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية لأراء موظفي عينة من البنوك التجارية الجزائرية (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، بنك الخليج الجزائر، بنك سوسيتي جنرال-الجزائر)، فوزعت (168) استبانة يدويًا وإلكترونيًا، وأسترجعت منها (157) استبانة صالحة للتحليل عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS). وتم اختيار البنك التجاري الجزائري سوسيتي جنرال، لتطبيق عنها آلية المقارنة المرجعية لتقييم أدائها المالي مقارنة بالأداء المالي لمثيلاتها من البنوك خارج الوطن (تونس، المغرب).

وأهم ما توصلت إليه الباحثة أنه وبالرغم من وجود عراقيل في تطبيق آلية المقارنة المرجعية بالقطاع المصرفي الجزائري، إلا أن البنوك التجارية الجزائرية تتوفر على مجمل الشروط الأساسية لتطبيقها بشكل صحيح لتقييم أدائها المالي مقارنة بمثيلاتها داخل الوطن وخارجه، واعطائها فرصة لتحديد حجم الفجوة الحاصلة بشكل دقيق قصد تصحيحها وتحسين وضعها المالي.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة العربية لموضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل

من خلال هذا المطلب نستعرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي "المسؤولية الاجتماعية" و"الأداء الشامل" مبرزة وجهات نظر مختلفة، باختلاف بيئة الدراسة.

1- دراسة (ايهاب كمال هيكل، 2011)²:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تبني بعض أبعاد المسؤولية في الشركات الصناعية الأردنية على الأداء التسويقي للعلامة التجارية، شمل مجتمع الدراسة جميع الشركات الصناعية المدرجة ضمن بورصة عمان للأوراق المالية والبالغ عددها (84) شركة، أما عينة الدراسة فتكونت من (65) مديرا للتسويق يعملون في الشركات المبحوثة، ولقد

¹ نبيلة قدور، تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية باستخدام آلية المقارنة المرجعية -دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، جامعة أكلي محمد الحاج البويرة، 2020.

² ايهاب كمال هيكل، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية الأردنية على الأداء التسويقي للعلامة التجارية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية، 2011.

اعتمد الباحث على مصدرين رئيسين لجمع المعلومات والبيانات (الاستبانة، المقابلة)، مستخدماً تحليل الانحدار الخطي المتعدد والانحدار الخطي البسيط.

توصلت الدراسة لنتيجة مفادها، وجود أثر لتبني كل من الاستراتيجيات التسويقية التنافسية وعناصر المزيج التسويقي للشركات الملتزمة اجتماعياً على الأداء التسويقي للعلامة التجارية.

2- دراسة (أحمد يوسف دودين، هاني سعيد عبده، 2012)¹:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية الأردنية على الأداء المالي، ومدى الاختلاف ما بين البنوك التجارية الأردنية في ممارسات المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، وقدمت تحديد العناصر لقياس متغيري المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال واستخدم الباحثان أربعة مؤشرات لقياس متغير الأداء المالي، تم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال تصميم استبانة حُصصت لهذه الدراسة، وتوزعها على عينة مكوّمة من (500) عامل ينشطون في خمسة بنوك تجارية أُختيرت كعينة ممثلة للبنوك التجارية الأردنية، تم استعادة (480) استمارة استبانة، تم استبعاد (30) منها لعدم صلاحيتها، كما تم تحليلها من خلال استخدام أساليب إحصائية متنوعة تتمثل في مؤشرات الإحصاء الوصفي، ومعالجتها بالبرنامج الإحصائي (SPSS)، لتحديد العلاقة بين المتغيرات المستقلة ومتغير الأداء المالي. توصل الباحثان إلى نتيجة تدل على أن هناك التزام واضح من قبل إدارة البنوك التجارية الأردنية المشمولة بالدراسة للمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال، مع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين الالتزام بكل من المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، كما تبين وجود اختلافات في درجة التزام البنوك التجارية بالمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال في معاملاتها المصرفية.

3- دراسة (أحمد فرعون، كمال أيت زيان، 2016)²:

جاءت هذه الدراسة لمعرفة دوافع اعتماد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وتوضيح مختلف النظريات المعالجة لمفهوم المسؤولية الاجتماعية بالإضافة لدراسة التساؤل المتمحور حول الارتباط بين الأداء الاجتماعي والأداء المالي للمنظمات، وابرز توسع نطاق الأداء الاجتماعي مشكلاً بذلك المفهوم الجديد للأداء في صورة الأداء الشامل. قدم الباحث عدة دراسات سابقة للاستدلال بها، وتوصل في النهاية لعدم تجانس نتائجها، حيث أرجع ذلك لعدة أسباب منها:

¹ أحمد يوسف دودين وهاني سعيد عبده، أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤوليات الاجتماعية في ظل الأعمال الالكترونية على الأداء المالي-دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية الأردنية-، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الانسانية، جامعة الزرقاء، الأردن، المجلد 09، العدد 02، 2012، ص (15-45).

² أحمد فرعون، كمال أيت زيان، امتداد أثر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من الأداء الاجتماعي نحو تحقيق الأداء الشامل، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، جامعة معسكر، العدد 08، 2016، ص (88-97). <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/13237>

✓ حجم المؤسسة: كلما كبر حجم المؤسسة يكون في صالح الأداء الاجتماعي والأداء المالي، وكما أثبتت معظم الدراسات أن حجم المؤسسة يؤثر بشكل مباشر على أدائها المالي من خلال اقتصاديات الحجم التي تستغله المؤسسة في تحسن أدائها الاجتماعي.

✓ في معظم الدراسات تختلف طرق قياس الأداء الاجتماعي.

4- دراسة (حمزة فائق وهيب، 2017):¹

يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى إبراز المسؤولية الاجتماعية في المصرف الأهلي العراقي وتأثيرها على أدائه المالي للمدة الممتدة بين (2014-2016)، ولقياس المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) فقد استخدم الباحث نموذج مؤشر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، معتمداً على النسب المالية كمؤشر لقياس المتغير التابع (الأداء المالي).

أسفرت نتائج الدراسة إلى عدم إثبات الفرضية الرئيسية التي تنص على ارتباط المسؤولية الاجتماعية للمصارف وتأثيرها معنويًا في الأداء المالي، وهذا لكون تبني المصرف الأهلي العراقي لأنشطة المسؤولية الاجتماعية كان محددًا استنادًا إلى للنتائج التي تم التوصل إليها، مما يعكس افتقار ثقافة الالتزام بالجانب الاجتماعي وأثار نتائج أعمالها على المجتمع والبلد الذي تعمل فيه، وهو البيئة العراقية، وكذلك ضعف أدائها المالي.

5- دراسة (جميل حسن النجار، 2017):²

هذه الدراسة هدفت إلى اختبار أثر ممارسة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي لدى شركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين، من خلال دراسة أثر كل نشاط من الأنشطة الخاصة بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية (الأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البيئية، الأنشطة الخاصة بخدمة المجتمع، الأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البشرية، الأنشطة الخاصة بالارتقاء بالمنتجات على الأداء المالي).

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أسلوب تحليل المحتوى من خلال تطبيق مؤشر يشمل الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للشركات، وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من (28) شركة من الشركات المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة الممتدة (2006-2014)، واستخدم الباحث تحليل الانحدار المتعدد لتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة.

¹ حمزة فائق وهيب، قياس تأثير المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على الأداء المالي للمصارف - بحث تطبيقي في المصرف الأهلي العراقي -، مجلة الدراسات الحاسوبية والمالية المجلد 14 العدد 48، 2017، ص (28-42). <http://jpgiafs.uobaghdad.edu.iq/index.php/JAFS/article/view/434>

² جميل حسن النجار، المسؤولية الاجتماعية لمنشأة الأعمال وأثرها على الأداء المالي - دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين -، مجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، المجلد 10، العدد 03، 2017، ص (453-472).

أظهرت النتائج وجود ضعف في ممارسة الشركات الفلسطينية للأنشطة المتعلقة بالرقابة على البيئة، وأن أنشطة المسؤولية الاجتماعية المتعلقة بالرقابة على البيئة تؤثر على البيئة إيجاباً على الأداء المالي "العائد على الأصول، معدل العائد على حقوق الملكية، معدل دوران الأصول"، في حين لا يوجد أثر لممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية كافة على القيمة السوقية.

6-دراسة (نوري عبد الودود الجناعي، 2018)¹:

من خلال هذه الدراسة يهدف الباحث إلى قياس أبعاد المسؤولية الاجتماعية الملزمة وغير الملزمة وعلاقتها بالأداء التنظيمي في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، معتمداً على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، مستهدفاً موظفي الإدارة العليا لشركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية، وهذا بتوزيع استمارة الاستبانة على (130) مديراً موزعين على أربعة شركات "تليمن، ماتن، سبافون، موبابل"، وقد أسترجم الباحث (121) استمارة استبانة، والصالحة كأداة كانت (118) استمارة فقط.

لهذه الدراسة عدة نتائج منها: تلتزم شركات الاتصالات بالتشريعات والقوانين والأنظمة المتعلقة بالبيئة. كذلك حرص الشركات على التعامل بالسلوك الأخلاقي مع الجمهور المستفيد من خدماتها. كذلك توفر شركات التأمين الصحي للعاملين وأسرتهم قروض عند وجود أزمات مالية تخصهم. كما توصل إلى أن مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الملزمة كان كبيراً وتمثل في البعدين القانوني ويليهِ البعد الاقتصادي، أما مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية غير الملزمة كان متوسطاً وتمثل في البعدين الأخلاقي والخيري.

7-دراسة (أكرم محسن الياسري، علي عبد الحسين حميدي، 2018)²:

أراد الباحث من خلال هذه الدراسة أن يبين دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء العالي، ولتحقيق ذلك تبنت الدراسة مخطط فرضيا يعبر عن العلاقات المنطقية بين متغيرات الدراسة، تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، فضلاً عن المقابلات الشخصية والملاحظة، إذ بلغت حجم العينة التي شملتها الدراسة (125) مديراً (مُدرء المعامل، مُدرء الأقسام، مُدرء الشعب) بالشركة العامة لصناعة الاسمنت الجنوبية بالعراق، حيث تم استرجاع (113) استمارة صالحة للتحليل كانت معظمها مركزة على الجانب الاجتماعي.

تم التوصل لعدة نتائج منها، حاجة المؤسسات لتحسين صورتها في المجتمع، فقد أظهرت الاحصائيات أن تقديم المساعدات النقدية والعينية للعاملين يحتاج إلى تنظيم أكبر كي يحظى بالتأثير الإيجابي على جميع العاملين. كما أن

¹نوري عبد الودود الجناعي، أبعاد المسؤولية الملزمة وغير الملزمة وعلاقتها بالأداء التنظيمي - دراسة ميدانية في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية-، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد 24، العدد 104، 2018، ص (73-101).

²أكرم محسن الياسري، علي عبد الحسين حميدي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء العالي -دراسة إستطلاعية لآراء المديرين في الشركة العامة لصناعة الاسمنت الجنوبية-

، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 07، العدد 27، 2018، ص (1-31). <https://www.iasj.net/iasj/article/153596>

وجود العديد من المسؤوليات الخاصة بالأداء تحتاج لتفعيلها وتطويرها من أجل ضمان تحقيق الأهداف الاقتصادية. مع وجود أثرًا معنويًا للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحقيق الأداء العالي، أي تلائم أنشطة المؤسسة مع توقعاتها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية للمجتمع ولأصحاب المصالح كافة، يساهم بشكل فعال في تحقيق الأداء العالي ومنه تحقيق المؤسسة لأهدافها الاستراتيجية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

في هذا المبحث نستعرض أهم الدراسات السابقة باللغة الأجنبية التي عالجت موضوع دراستنا، من خلال تقسيمها لثلاثة مطالب حسب اهتمامها بالمتغير الأول "المسؤولية الاجتماعية" أو بالمتغير الثاني "الأداء الشامل" أو الجمع بين المتغيرين "المسؤولية الاجتماعية - الأداء الشامل".

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية لموضوع المسؤولية الاجتماعية

في هذا المطلب نقدم أهم الدراسات السابقة باللغة الأجنبية، التي عالجت موضوع المسؤولية الاجتماعية بوجهات نظر مختلفة وبيئات متنوعة.

1- دراسة (Bert Ven van de, Johan Graaf land, 2010)¹ المعنونة بـ:

"الدافع الإستراتيجي والأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية للشركات"

استهدفت هذه الدراسة توضيح تصور الإدارة العليا للشركة، للمسؤولية الاجتماعية للشركات والدافع الاستراتيجي والأخلاقي لممارستها. حيث شملت الدراسة (111) شركة هولندية تنشط في مجال الصناعة، ولهذا قام الباحثان بتصنيف أصحاب المصالح إلى خمس أصناف (الموردين، المنافسين، العملاء، الموظفين، المجتمع). كما قاما من خلال هذه الدراسة طرح اشكالية لترسيخ فكرة المسؤولية الاجتماعية للشركات كواجب أخلاقي نحو المجتمع، أفضل من الدافع الاستراتيجي المبني على أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لها أثر مالي في المدى البعيد. ولتجسيد ذلك عملا الباحثان على دراسة الرؤية الاستراتيجية لمديري الشركات بشأن المسؤولية الاجتماعية بعد ردهم على الطرح "سيكون لجهود شركتنا فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية تأثيرًا إيجابيًا على نتائجنا المالية على المدى الطويل"، جاءت أغلبية الإجابات إيجابية حول المسؤولية الاجتماعية.

وعمل الباحثان عن ربط ذلك بمدى سعي الشركات لتطبيق المسؤولية الاجتماعية، فوجد هناك علاقة ضعيفة بين النظر للمسؤولية الاجتماعية والجهود المبذولة لتطبيقها. فأظهرت النتائج أن الرؤية الاستراتيجية للمسؤولية الاجتماعية للشركات اتجاه أصحاب المصالح والمجتمع ككل لا تعكس النجاح المالي المؤكد في الشركة.

¹Bert Ven van de, Johan Graaf land, *Strategic and Moral Motivation for Corporate Social Responsibility*, Tilburg University Netherlands, N22, 2010, P111-123. <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/20278>

2- دراسة (Jedrzez Gearge Frynas, 2012)¹ المعنونة بـ:

"الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات طواعيتا أو باللوائح الحكومية؟ دراسة حالة منع تسرب النفط"
تحدث عادة انسكابات للنفط الرئيسية من أنابيب النفط وناقلات النفط التي تخضع لسيطرة شركات النفط ومالكي الناقلات. هناك استجابتان عامتان لتغيير سلوك الشركات فيما يتعلق بمنع تسرب النفط إما عن طريق التنظيم الحكومي الإلزامي أو عن طريق المبادرات الطوعية التي يتم اتباعها غالبًا تحت شعار المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR). وتهدف هذه الدراسة إلى التحري ومعرفة مدى فعالية مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التطوعية في منع تسرب النفط.

يعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي بهذه الدراسة، أخذًا المنظور العالمي حول الآليات الطوعية من خلال النظر في تقدم (20) شركة نفط وغاز من جميع أنحاء العالم نحو منع تسرب النفط، وذلك باستخدام تقارير الاستدامة لعام (2010) الخاصة بالشركات، للحصول على معلومات تخص تسرب النفط المبلغ عنه ذاتيًا، شمل التحليل (10) شركات نفط من دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، و(10) شركات نفط من دول غير دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

توصل الباحث لعدت نتائج أهمها: لعبت المسؤولية الاجتماعية للشركات الناشطة في مجال النفط دورًا استراتيجيًا في منع تسرب النفط الذي شهد تحسنا كبيرا خلال العقود الأخيرة. كذلك الامتثال القانوني للوائح الحكومية من قبل الشركات النفطية أدى للابتكار في استخدام المواد والتقنيات الحديثة للمحافظة على البيئة والتقليل من التسرب النفطي، كما أن وضوح العلاقة السببية بين التنظيم الحكومي الإلزامي والحد من التسرب النفطي عن طريق المبادرات البيئية التطوعية، أدى لنتائج مريحة للشركات وللبيئة معا.

3- دراسة (Md. Humayun K, Janine M-P, Mark A. P, 2013)² المعنونة بـ:

"دوافع المسؤولية الاجتماعية للشركات في أستراليا وجنوب إفريقيا: منظور اجتماعي اقتصادي"

تناولت هذه الدراسة أوجه الاختلاف والتشابه الاقتصادي والاجتماعي بين دولتي أستراليا وجنوب أفريقيا حيث تعد أستراليا من الدول المتقدمة، في حين تعد جنوب أفريقيا من الدول النامية. هدف الباحثان لإبراز المؤثرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والثقافية في البلدين على تبني المسؤولية الاجتماعية، اعتمد الباحثان على تحليل العوامل الاقتصادية والاجتماعية المتعلقة بكل دولة، مبرزين أوجه التشابه (تشريعات تخص المسؤولية الاجتماعية للشركات، قواعد الحوكمة، قواعد البورصة... الخ) في كلا الدولتين، مما دفع بشركات الدولتين بإعداد تقارير منتظمة

¹Jedrzez Gearge Frynas, *Corporate Social Responsibility or Government Regulation? Evidence on Oil Spill Prevention*, prevention. Ecology and Society, Middlesex University research, Vol 17, N 4, 2012. <http://www.ecologyandsociety.org/vol17/iss4/art4>.

² Md. Humayun Kabir, Janine Mukuddem-Petersen, Mark A. Petersen, *Corporate social responsibility motives of AUSTRALIA and SOUTH AFRICA: a socio-economic perspective*, Corporate Ownership & Control, Vol 11, N1, 2013, P 259-269. http://www.virtusinterpress.org/IMG/pdf/10-22495_cocv11i1c2art4.pdf.

متضمنة أبعاد المسؤولية الاجتماعية والمستويات المتحققة. وبالرغم من ذلك توجد أوجه اختلاف (البنية الاقتصادية، التركيبة الاجتماعية) بين أستراليا وجنوب أفريقيا، متجسدة أكثر في حالة البطالة، فبلغت سنة (2009) بأستراليا نسبة البطالة 5.9% وبنسبة أفريقيا بلغت 24.3%.

توصلت الدراسة لنتيجة مفادها أن الشركات الناشطة في أستراليا وجنوب أفريقيا تظهران إلى حد ما تتجاوبهما الايجابي اتجاه تبنيهما للمسؤولية الاجتماعية والالتزام بيها، وتفاعلهم مع مختلف العوامل المحيطة بيهم، رغم الاختلاف الثقافي والاجتماعي والجغرافي.

4- دراسة (Dan Dhaliwal, Yong George Yang, 2014)¹ المعنونة بـ:

"الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وتكلفة رأس مال الأسهم: دور أصحاب المصلحة والشفافية المالية"

تهدف الدراسة لتوضيح دور الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات على تكلفة رأس مال الأسهم ضمن أدوار وتوجهات أصحاب المصلحة والشفافية المالية، لدراسة ذلك اعتمادًا الباحثان على الأسلوب الوصفي التحليلي حيث شملت الدراسة (31) دولة. فاستخدمنا متغيرات مثل الوضع القانوني لحماية العمال ومتطلبات الكشف عن المسؤولية الاجتماعية للشركات والوعي العام والمواقف تجاه قضايا المسؤولية الاجتماعية للشركات. حيث توصل الباحثان أن للكشف عن القضايا الاجتماعية يرتبط سلبًا بتكلفة رأس المال السهمي وأن هذا الارتباط السليبي أقوى في البلدان الأكثر توجهًا نحو أصحاب المصلحة. بالإضافة إلى ذلك نجد أن الارتباط السليبي بين الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وتكلفة رأس مال الأسهم أكثر وضوحًا في البلدان أو الشركات التي تتمتع بمستويات أعلى من الغموض المالي. ونجد أيضًا أن الإفصاحات المالية وإفصاحات المسؤولية الاجتماعية للشركات تعمل كبدايل لبعضها البعض في تقليل تكلفة رأس المال السهمي.

5- دراسة (Mohammed Ben lemlih, Jamil Jaballah, 2018)² المعنونة بـ:

"هل يدفع للأفضل؟ استكشاف الآثار المالية للتغيرات في تصنيفات

المسؤولية الاجتماعية للشركات"

تهدف هذا الدراسة إلى تقديم أدلة جديدة على العلاقة بين التغيرات في تصنيفات المسؤولية الاجتماعية للشركات وأسعار الأسهم. من خلال التركيز على الأدبيات السابقة حول الصلة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)

¹Dan Dhaliwal, Yong George Yang, *Corporate social responsibility disclosure and the cost of equity capital: The roles of stakeholder orientation and financial transparency*, journal of accounting and public Policy, Vol 33, N4 2014, P 328-355. www.elsevier.com/locate/jaccpubpol.

²Mohammed Ben lemlih, Jamil Jaballah, *does it really pay to do better? Exploring the financial effects of changes in CSR ratings*, University of Picardy Jules Verne Crrlsea, Vol 50, 2018, P 5464-5482.

<http://www.tandfonline.com/action/journalInformation?journalCode=raec20>.

والأداء المالي بشكل أساسي على الآثار المالية لمستوى الشركة من المسؤولية الاجتماعية للشركات، دون النظر في الآثار المحتملة على الأداء المالي للاختلافات في تصنيف المسؤولية الاجتماعية للشركات. حاول الباحثين سد هذه الفجوة من خلال دراسة ما إذا كانت الاختلافات في تصنيف المسؤولية الاجتماعية للشركات تؤثر على قيمة الشركة وأدائها. ركز الباحثين على الشركات المصنفة فقط بواسطة وكالة التقييم K L D (يتكون من 13 بعدا للمسؤولية الاجتماعية للشركات) لمدة عامين على الأقل، فتكونت العينة من (1621) شركة أمريكية للفترة (1996-2011)، باستعمال أداة الملاحظة فتحصلا على (35021) ملاحظة.

توضح النتائج أن السوق على استعداد لمكافأة الشركات التي تعمل على تحسين ممارساتها والنظر في جميع مصالح أصحاب المصلحة. وعلى نفس المنوال، فإن السوق على استعداد لمعاقبة الشركات التي يتم تخفيض تصنيفات المسؤولية الاجتماعية للشركات حتى لو كانت هذه الدرجات مرتفعة. لذلك ينبغي تحفيز مديري الشركات على زيادة مشاركتهم بشكل مستمر في الاستثمار الاجتماعي والبيئي، وقصد تحسين التقييم الثابت للشركة.

6- دراسة (Arrive Tsitaire J, Xuting Wang, Shaldon Suntu, 2018)¹ المعنونة بـ:

"المسؤولية الاجتماعية للشركات في مدغشقر: تحقيق في الشركات الصينية"

الهدف من هذه الدراسة هو تحليل ووصف ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات الصينية في مدغشقر وتأثيرها على الاقتصاد الاجتماعي. قام الباحث بأجراء دراسة استطلاعية عبر الانترنت، على (654) مشاركا، بمن فيهم أعضاء من مختلف المنظمات الصينية غير الحكومية، على كيفية تضيف الشركة كقيمة كبيرة للمجتمعات المحلية والدولية، من خلال تنفيذ المسؤولية الاجتماعية للشركات. تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، كوسيلة لإدخال البيانات المتحصل عليها وتحليلها وترجمتها لنتائج تبني الشركات الصينية للمسؤولية الاجتماعية على إقتصاد مدغشقر.

توصل الباحث إلى أن الشركات الصينية التي تحافظ على ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات في مدغشقر تحقق نتائج أكبر من منافسيها. مما يعني أن هذه الممارسات لها تأثير كبير على الأداء الاجتماعي والاقتصادي لمدغشقر.

¹Arrive Tsitaire Jeana, Xuting Wang, Shaldon Suntu, **Corporate social responsibility in Madagascar: an investigation on Chinese companies**, International, Journal of Construction Management, Vol 20, N 1, 2018, P1-10. <http://www.tandfonline.com/loi/tjcm20>.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية لموضوع الأداء الشامل

من خلال هذا المطلب نقدم عرضاً لأهم الدراسات الأجنبية، التي تناولت موضوع الأداء الشامل أو إحدى أبعاده، بالمؤسسات ذات الطابع الاقتصادي.

1- دراسة (Elena Dobre, Georgiana Oana Stanila, 2015)¹ المعنونة بـ:

"تأثير الأداء البيئي والاجتماعي على الأداء المالي: الشركات الرومانية المدرجة في بورصة بوخارست أموجا"

هدفت الدراسة إلى تقديم معلومات حول كيفية تأثير التحسينات في الحماية البيئية والاجتماعية على الأداء المالي المحاسبي بقياس العائد على حقوق المساهمين والعائد على الأصول، كما تحاول الدراسة أيضاً أن تكشف ما إذا كان أي تحسن في العناصر البيئية والاجتماعية له تأثير على عائدات أسواق الأسهم بمعنى على أدائها المالي. أُجريت الدراسة على الشركات الرومانية المدرجة في بورصة بوخارست (BSE) في الفئة الأولى. ليتم إجراء التحليل وفق استخدام فترة أربع سنوات (2010-2013). والحصول على مخرجاته باستخدام نموذج بيانات لوحة تأثير ثابت. وسبب الاهتمام بهذا الموضوع يرجع إلى حقيقة الاعتقاد بوجود متغيرات نوعية وكمية أخرى مثل التحسينات في المؤشرات البيئية والاجتماعية أو تغييرات المقاييس المحاسبية يمكن أن تؤثر على الأداء المالي، وجمع الباحثان البيانات المتعلقة بالشركات المدرجة في بورصة بوخارست للأوراق المالية من تقارير مجلس إدارتها الفردية والمواقع الفردية. توصل الباحثان لعدة نتائج تدل على أن النتائج التي تم الحصول عليها في العينة بأكملها متشابهة لكون معظم الشركات تنتمي إلى الصناعات الإنتاجية. وانه لا يمكن الحصول على التنمية المستدامة باستخدام التدابير المالية فقط وأن سياسة الحماية البيئية والاجتماعية يجب أن تكون متكاملة بشكل صحيح. كما يجب أن تدرك الشركات المدرجة في البورصة أن الإبلاغ عن التدابير المالية فقط لا يكفي لضمان التنمية المستدامة. والقدرة على المنافسة يجب عليها أيضاً أن تتضمن معلومات حول السياسات البيئية وحول الفوائد التي تقدمها الشركة لموظفيها.

2-دراسة (Nera Marinda Machdar, 2017)² المعنونة بـ:

"تأثير الأداء المالي للشركات، الأداء البيئي للشركات، الأداء الاجتماعي للشركات، على عائد الأسهم"

الغرض من هذه الدراسة هو معرفة تأثير الأداء المالي للشركات والأداء البيئي للشركات والأداء الاجتماعي للشركات على عائد الأسهم. مجتمع الدراسة يتألف من جميع الشركات التي تم إدراج أسهمها في بورصة أندونيسيا للأوراق المالية، تم إتخاذ معايير معينة لاستخراج العينة المناسبة للدراسة، التي توفرت في البيانات المالية لـ (22) شركة

¹Elena Dobre, Georgiana Oana Stanila, **The Influence of Environmental and Social Performance on Financial Performance: Romanian companies listed on the Bucharest Stock Exchange**, Bucharest University of Economic Studies, Sustainability, Vol 7, N 3, 2015 P 2513-2553. <https://doi.org/10.3390/su7032513>.

²Nera Marinda Machdar, **Corporate Financial performance, Corporate Environmental performance, Corporate Social performance and Stock Return**, Journal Management Dank ewirusahaan, Vol 19, N 2, 2017, P 118-129.

واعتمدت الدراسة على استخدام المؤشرات الدالة على الأداء المالي والأداء البيئي والأداء الاجتماعي، مستخدمة البرنامج الإحصائي (eviews)، وبافتراض ثبات معامل الانحدار.

أظهرت النتائج أن: الأداء المالي للشركات يؤثر ايجابيا على عائد السهم مما يؤكد الاهتمام المتزايد للمستثمرين به، أما الأداء البيئي للشركات يؤثر سلبا على عائد الأسهم، مما يوضح أن المستثمرين لا يأخذون بالاعتبار الخيارات البيئية، كما أن الأداء الاجتماعي للشركات لا يؤثر على عائد الأسهم، وهذا بسبب عدم اهتمام المستثمرين بالجانب الاجتماعي للشركة.

3- دراسة (Akeel Hamza Almagtome, Zahraa Fadhil Abbas, 2020) ¹المعنونة بـ:

"قيمة ملاءمة مقاييس الأداء المالي: دراسة تجريبية"

هدف هذه الدراسة هو اختبار ملاءمة قيمة مقاييس الأداء المالي التي يمكن أن تزود المستثمرين بمعلومات مفيدة حول تقييم أداء الشركات. في هذه الدراسة تم استخدام ثلاثة مقاييس للأداء المالي (الدخل التشغيلي، إجمالي الإيرادات، توزيعات الأرباح)، لإظهار علاقتها بمؤشرات السوق (أسعار الأسهم، إجمالي الأسهم المتداولة)، وهذا باستخدام البيانات المالية من التقارير السنوية لعينة من (33) مصرفا من أصل (43) مصرفا مسجلا في البورصة العراقية لمدة 8 سنوات (2010-2017) بإجمالي (264) ملاحظة للسنة المصرفية، وتمت معالجة البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي (eviews).

أظهرت نتائج المقارنة بين مقاييس الأداء المالي أن الارتباط بين مؤشر الدخل التشغيلي وأسعار الأسهم وكذلك إجمالي الأسهم المتداولة كان أعلى من مؤشرات الأداء الأخرى (إجمالي الإيرادات، توزيعات الأرباح). تدعم نتائج هذه الدراسة أسواق رأس المال من خلال توفير فهم أفضل لأهمية مقاييس الأداء المالي المختلفة للمستثمرين ومدى انعكاسها على أسعار الأسهم.

4- دراسة (Olusegun Vincent, Kolawole Yousuf, 2020) ²المعنونة بـ:

"دور الأداء المالي للشركات الصناعية في تحقيق المبادرات البيئية"

-دراسة حالة بعض الشركات من القطاع الإستخراجي-

تهدف هذه الدراسة لتوضيح الآثار المالية للمبادرات البيئية في الصناعة الاستخراجية. ولتوضيح ذلك استخدم الباحث بيانات مالية تعتبر كمؤشرات لقياس الأداء المالي ودوره في تحقيق الأداء البيئي، لعينة تضم (98) شركة

¹ Akeel Hamza Almagtome, Zahraa Fadhil Abbas, **Value Relevance of Financial Performance Measures: An Empirical Study**, International Journal of Psychological Rehabilitation, Vol 24, N 02, 2020, P 6777-6791. <https://doi.org/10.3390/su7032513>.

²Olusegun Vincent, Kolawole Yousuf, **Role of Industry Context in The Firm Environmental-Financial Performance Link: Evidence from the Extractive Sector**, Areas Tennessee Vol 54, N 1, 2020. <https://muse.jhu.edu/article/722404/summary>.

متعددة الجنسيات في الصناعة الاستخراجية (النفط، الغاز، المعادن) مأخوذة من قاعدة بيانات رويترز للمؤشرات المالية، مستخدمين الأسلوب الإحصائي التحليلي لمعالجة المعلومات. أظهرت النتائج أن الأداء البيئي ليس له صلة كبيرة بالأداء المالي للشركات الاستخراجية. وفي الوقت نفسه فإن النتائج المستندة إلى مجموعة قاعدة البيانات رويترز (S&P500)، بما في ذلك الشركات الاستخراجية تتصور وجود علاقة ايجابية كبيرة بين الأداء البيئي والأداء المالي.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية لموضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل

من خلال هذا المطلب نقدم عرضاً لأهم الدراسات الأجنبية، التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء بصفة عامة، ببيئات دولية مختلفة.

1- دراسة (Jean B. McGuire, 1988)¹ المعنونة بـ:

"المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي"

تناولت الدراسة موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي، بهدف إظهار العلاقة بينهما. ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث بتحليل العلاقات بين تصورات المسؤولية الاجتماعية للشركات ومقاييس أدائها المالي وتم الحصول على بيانات المسؤولية الاجتماعية للشركات، من المسح السنوي لسمعة الشركات المدروسة، عن طريق مجلة Fortune. أجريت عملية المسح في كل سنة منذ (1982) ونشر نتائج الملخص كل بداية الشهر من السنة الموالية، حيث غطى الاستطلاع أكبر الشركات في مجموعة صناعية (تتفاوت عدد المجموعات الصناعية من سنة لأخرى)، شمل الاستطلاع المديرين التنفيذيين والمديرين الخارجيين ومحليي الشركات، تم تقييم الشركات العشر الكبرى في صناعتهم على ثمانية سمات (السلامة المالية، قيمة الإستثمار طويل الأجل، إستخدام أصول الشركات، جودة الإدارة، الابتكار، جودة المنتجات أو الخدمات، استخدام المواهب المؤسسية، المسؤولية المجتمعية والبيئية)، حيث بلغ معدل استجابة من شملهم الاستطلاع ما يقارب 50% لكل سنة من المسح.

توصل الباحث لعدد من النتائج أهمها: وجود تباين في تبني المسؤولية الاجتماعية، والأداء المالي متغيراً يؤثر على المسؤولية الاجتماعية أكثر من العكس، والحد من مخاطر الشركة هو إحدى الفوائد المهمة للمسؤولية الاجتماعية.

¹Jean B. McGuire, *Social Responsibility and Financial performance*, The Academy of Management Journal, Vol. 31, No 4. 1988, P 854-872. <http://www.jstor.org/journals/aom.html>.

2- دراسة (Margarita Tsoutsoura, 2004)¹ المعنونة بـ:

"المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي"

تهدف هذه الدراسة لتوضيح العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي. وتحصل الباحث على مجموعة من البيانات تضم معظم الشركات مستخرجة من مجموعة بيانات رويترز للمؤشرات المالية (S&P 500) للسنوات (1996-2000). وتم اختبار العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي، باستخدام الأساليب التجريبية، معتمدا على سلسلة القيمة كأداة لمعالجة البيانات المتحصل عليها. توصل الباحث لنتيجة مفادها أن علامة العلاقة ايجابية وذات دلالة إحصائية، مما يدعم الرأي القائل بأن أداء الشركات المسؤولة اجتماعيًا يمكن أن يرتبط بسلسلة من الفوائد الأساسية التي تنعكس على نشاطاتها. بالإضافة أنه لديها صورة العلامة التجارية المحسنة وسمعة إيجابية بين العملاء، ولديهم أيضا القدرة على جذب المزيد من الموظفين وشركاء الأعمال، ولديها أيضًا مخاطر أقل سلبية ونادرة الحدوث.

3- دراسة: (Mokeira O, Mwalati S, Robert E, 2014)² المعنونة بـ:

"تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء التنظيمي: الصناعة المصرفية بكينيا (مقاطعة كاكا ميغا)"

تمت هذه الدراسة على المصارف الصناعية، حيث هدفت إلى معرفة تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء التنظيمي، وتم اختصار الدراسة على البنوك ذات الطابع التجاري (البنوك الصناعية) في مقاطعة كاكا ميغا بكينيا، قام الباحثون بدراسة عينة متكونة من (50) بنكا، وهذا بتوزيع (70) استمارة استبانة بطريقة عشوائية على مسؤولي البنوك، ولمعالجة البيانات المتحصل عليها وتحليلها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

توصل الباحثون إلى نتيجة مفادها أنه كلما زاد تبني المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية زاد الأداء بطريقة طردية، كما للسياسات المرسومة من قبل الحكومات تأثيرا مباشرا على المسؤولية الاجتماعية وأداء المؤسسات. كما أوصت الدراسة مسؤولي المؤسسات للعمل على الاحتفاظ بعملائها بتلبية حاجياتهم ورغباتهم، بالإضافة لإقامة علاقات قوية مع أصحاب المصالح المتعامل معهم بصفة مباشرة، كالعاملين والموردين لكونهم لهم دور فعال في تمويل الأنشطة ذات الطابع الاجتماعي، كما على مسؤولي المؤسسات والبنوك بصفة خاصة، التقيد التام بالسياسات الحكومية الرامية للالتزام بأساسيات المسؤولية الاجتماعية، ذات الأثر الإيجابي في المحافظة على العملاء الموجدين ومحاولة كسب عملاء جدد وتشجيعهم على الاستثمار في ظل شروط المحافظة على البيئة.

¹Margarita Tsoutsoura, **Corporate Social Responsibility and Financial Performance**, Haas School of Business University of California at Berkeley, 2004, P1-21. <https://escholarship.org/uc/item/111799p2>

² Mokeira O, Mwalati S, Robert E, **Effect of Corporate Social Responsibility on Organization Performance; Banking Industry Kenya, Kakamega County**, International Journal of Business and Management Invention, Vol 3, N 4, 2014, P37-51. www.ijbmi.org.

4-دراسة (Fatima Ez-Zahra Toufic, 2014)¹ المعنونة بـ:

"التحليل الإدراكي لعوامل الالتزام المجتمعي للشركات المغربية لمسمى المسؤولية الاجتماعية للشركات: من

الأداء إلى التنمية المستدامة - حالة المغرب-

تناولت هذه الدراسة مُحددات ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات من بلد لآخر، متأثرة بالخصائص الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلد الذي يحضنها، فجاءت هذه الدراسة متناولة حالة الشركات الناشطة في دولة المغرب. عملت الباحثة على تحليل الدوافع والحواجز التي تعرفها الشركات المغربية المتبناة للمسؤولية الاجتماعية، مقابل ضمان استدامتها واستمراريتها، بالموازنة بين المحافظة على البيئة وتحقيق العدل الاجتماعي والضرورة المالية والاقتصادية.

اعتمدت الباحثة في الدراسة التطبيقية على أسلوب المقابلة مع مديري (60) شركة مغربية تنتمي إلى الاتحاد العام للمؤسسات المغربية (CGEM)، مستخدمة البرنامج الإحصائي الكمي لتحليل البيانات المتحصل عنها. توصلت الباحثة لعدة نتائج من أبرزها، أن الشركات المغربية محل الدراسة يغلب عنها النظام الاقتصادي، أما الأداء الاجتماعي ينحصر في الممارسات الإدارية من حيث تكوين العاملين وتحفيزهم. بالإضافة لعمل الشركات محل الدراسة على ربط تبني المسؤولية بالنتائج المالي لها، كل ما تحسن الأداء المالي تحسن أدائها المجتمعي. وكنتيجة للمقابلات التي قامت بها الباحثة، تظهر أهم العقبات أمام تبني المسؤولية الاجتماعية للشركات ممثلة في فقدانها للمرونة المالية، كون القيام بالجانب الاجتماعي يتطلب مصاريف كبيرة في ظل عدم وجود مسيرين ذو كفاءة عالية. مقابل أن ما يحفز الشركات الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية هو تحسن صورتها في السوق، فكل ما يتم استثماره في الجانب الاجتماعي يترجم ماليا في تحسن أدائها المالي. رغم إختلاف ممارسة المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات محل الدراسة من واحدة لأخرى متأثرة بعدة عوامل "استراتيجية الشركة، طبيعة النشاط، ثقافة الشركات، توقعات أصحاب المصالح..... الخ".

5- دراسة (Iftekhar Hasan, Nada K, linling lui, houzi Wong, 2016)² المعنونة بـ:

"المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي الثابت: الانتاجية كوسيط"

تهدف هذه الدراسة لتوضيح واقع الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي الثابت "الانتاجية كوسيط"، تفترض هذه الدراسة انتاجية الشركة باعتبارها تراكماً للموجودات غير الملموسة، وتفترض كذلك أن مشاركة أصحاب المصلحة المرتبطة بالأداء الاجتماعي للشركات، بشكل أفضل تساعد في تطوير مثل هذه الأشياء

¹Fatima Ez-Zahra Taoufik, *Analyse perceptuelle des déterminants de l'engagement sociétal des entreprises marocaines labellisées RSE : de la performance au développement durable - cas du Maroc*, thèse de doctorat en science de gestion, Université Du Toulon -Var, France, 2014.

²Iftekhar Hasan, Nada K, linling lui, houzi Wong, *Corporate Social Responsibility and Firm Financial Performance: The Mediating Role of Productivity*, Journals Software components, Vol 7 ,2016, P 961-989. <http://link.springer.com/10.1007/s10551-016-3066-1>

غير الملموسة. ولكون المساهمين يعملون على تحسين الكفاءة الانتاجية وسعر أسهم الشركات، فإن الانتاجية تتوسط العلاقة بين الأداء الاجتماعي والمالي للشركات. استند الباحثان إلى مجموعة بيانات شاملة لشركات التصنيع الأمريكية من (1992-2009)، معتمدين على سلسلة القيمة للشركات كأداة لتحليل البيانات المتحصل عليها، واختبار فرضيات الدراسة.

تظهر النتائج المتوصل اليها بوضوح أن مشاركة المسؤولية الاجتماعية للشركات تخلق قيمة أكبر في ظل ظروف معينة، فقط عندما تتماشى الاعتبارات الاجتماعية لفوائد أصحاب المصلحة مع سلسلة قيمة الشركة، فان مشاركة المسؤولية الاجتماعية للشركات ستخلق قيمة تتجاوز تكلفتها. وبناءً على ذلك يمكن للشركة المتزمة بالمشاركة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات بطريقة تستجيب لها بحيث يمكنها ضبط اجراءاتها المرغوبة اجتماعيًا لمعالجة المخاوف المتنامية لأصحاب المصلحة الخارجيين.

6- دراسة (Isabel Martinez-Conesa, Pedro Soto-Acosta, 2017)¹ المعنونة بـ:

"المسؤولية الاجتماعية للشركات وتأثيرها على الابتكار وأداء الشركة:

بحث تجريبي في الشركات الصغيرة والمتوسطة"

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير فهم أفضل للكيفية التي يمكن أن تؤدي بها مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى ابتكار ناجح في الشركات الصغيرة والمتوسطة. إضافة لتطوير قدرات الأداء للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال مبادرات مسؤولة ومستدامة يمكن أن يسهم في القدرة التنافسية للشركات الصغيرة والمتوسطة. ومن أجل فهم الروابط التي قد تكون موجودة في سياق الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتسلط الضوء على القيمة المضافة التي يمكن أن تستفيد الأعمال منها، جاء تركيز هذه الدراسة على قياس خمسة أبعاد رئيسية للمسؤولية الاجتماعية للشركات (الموردين والعلماء والموظفين والمجتمع المحلي والمسؤولية البيئية)، ثم تقوم بتقييم علاقتها بأداء الابتكار وأداء الشركة في نموذج تكاملي واحد باستخدام نمذجة المعادلة البنائية على مجموعة بيانات (550) شركة اسبانية.

تظهر النتائج أن الشركات التي كانت أكثر نشاطا في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات قد تكون أيضا أفضل الشركات أداء. ويتحسن تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على أداء الشركة من خلال زيادة أداء الابتكار. بمعنى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات هي آلية تشغيل مهمة للشركات لتكون أكثر ابتكارًا وفعالية وكفاءة.

¹Isabel Martinez-Conesa, Pedro Soto-Acosta, **Corporate social responsibility and its effect on innovation and firm performance: An empirical research in SMEs**, journal of cleaner production, 2017, P 2374-2383. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.11.038>.

7- دراسة (Ahmed Al-Hadia et Bikram Chatterjeeb, 2017)¹ المعنونة بـ:

"تقييم أداء المسؤولية الاجتماعية للشركات، في ظل وجود الضائقة المالية بدورة حياة الشركة:

دراسة حالة بعض الشركات في أستراليا"

هدفت هذه الدراسة للبحث في العلاقة بين أداء المسؤولية الاجتماعية للشركات والضائقة المالية، حيث اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة الاشكالية، وتم بناء الدراسة على عينة من الشركات الأسترالية المدرجة في البورصة التي بلغ عددها (651) شركة، خلال الفترة (2007-2013). تظهر نتائج الدراسة أن نشاط المسؤولية الاجتماعية للشركات الايجابي يقلل بشكل كبير من الضائقة المالية للشركة. إضافة لذلك إن الارتباط السلبي بين الأداء الايجابي للمسؤولية الاجتماعية للشركات والضائقة المالية أكثر وضوحا للشركات في مرحلة النضج بدورة الحياة. والوصول لنتائج قوية للتدابير البديلة للضائقة المالية وأداء المسؤولية الاجتماعية للشركات ومراحل دورة الحياة. كما أظهرت نتائج الانحدار لدينا أن الأداء الايجابي للمسؤولية الاجتماعية للشركات يقلل بشكل كبير من الضائقة المالية للشركة. وترتبط الشركات الناضجة ذات الأداء الايجابي للمسؤولية الاجتماعية للشركات بمستويات منخفضة من الضائقة المالية.

8- دراسة (Tony Chieh, 2017)² المعنونة بـ:

"العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي المستدام:

دراسة حالة شركة من تايوان"

تهدف هذه الدراسة للبحث في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) والأداء المالي للشركات (CFP) في تايوان. ولدراسة الموضوع من الناحية التطبيقية اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الحصول على بيانات (640) شركة في مؤشر بورصة تايوان للفترة (2010-2014). تم استخدام Tobin Q كمتغير تابع، الذي يعبر عن مقياس الأداء المستند إلى السوق والذي يجسد جوانب الربحية المتوقعة في الآجال الطويلة.

أظهرت نتائج الدراسة أن الشركات التي تنفذ استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات جيدة حسنت من (CFP). بمعنى أن الشركات ذات المسؤولية الاجتماعية للشركات تميل دوما إلى تحقيق أداء مالي أعلى.

¹Ahmed Al-Hadia et Bikram Chatterjeeb, **Corporate social responsibility performance, financial distress and firm life cycle: evidence from Australia**, Accounting and Finance 2017, P 961-989. doi:10.1111/acfi.12277.

²Tony Chieh, **The relationship between corporate social responsibility and sustainable financial performance: firm-level evidence from Taiwan**: National Dong Hwa University, Hualien, Taiwan 26, N 1, 2017, P 19-28. <https://doi.org/10.1002/csr.1647>.

9-دراسة (Ra 'éd Masa'deh, Ala 'aldin Alrowwad, 2018)¹ المعنونة بـ:

" دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في تعزيز الأداء من منظور موظفي تكنولوجيا المعلومات في القطاع

المصرفي الأردني: القيادة التحويلية كمؤثر وسيط"

تهدف هذه الدراسة لتوضيح دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في تعزيز مكانة الأداء من منظور موظفي تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي الأردني، للبنوك المسؤولة اجتماعيًا.

تأخذ هذه الدراسة في اعتباراتها (TFL) Transformational Leadership كوسيط محتمل في الدور الذي تلعبه المسؤولية الاجتماعية للشركات في تعزيز أداء موظفي تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي، وتم جمع البيانات من الموظفين في أقسام تكنولوجيا المعلومات من (25) بنكا ناشطا في الأردن، من خلال توزيع استمارات استبانة، حيث تم إرجاع (354) استمارة صالحة للتحليل، باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

توصل الباحثان لنتيجة مفادها أن للمسؤولية الاجتماعية للشركات تأثيرًا كبير على أداء الشركة وفق ثلاثة من أبعادها وهي المسؤولية الاقتصادية والمسؤولية الأخلاقية والمسؤولية التقديرية، في حين أن المسؤولية القانونية ليس لها تأثير ملحوظ. كما يجد أن المسؤولية الاجتماعية للشركات لها تأثير إيجابي على (TFL).

10-دراسة (Francesco Gangi and Mario Mustilli, 2019)² المعنونة بـ:

" تأثير معرفة المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) على الأداء المالي للشركات:

دراسة حالة بعض المصارف الصناعية الأوروبية "

تهدف هذه الدراسة لاستكشاف ما إذا كانت معرفة المسؤولية الاجتماعية للشركات تؤثر على الأداء المالي بالمصارف الصناعية الأوروبية، ولتحقيق الأهداف المرجوة إتمدت الدراسة على التحليل التجريبي لبيانات (259) بنكا أوروبياً، مستخرجة من مجموعة بيانات رويترز للمؤشرات المالية للفترة الممتدة (2013-2017).

نتائج هذا العمل مقسمة لشقين أولاً، بما يتفق مع مفهوم القدرة الاستيعابية للمعرفة، فإن المسؤولية الاجتماعية للشركات الداخلية للبنوك تؤثر إيجابياً على أداء المواطنين. ثانياً، تمشياً مع التأثير السمي للمسؤولية الاجتماعية للشركات، يعتبر أداء المواطنين مؤشراً إيجابياً للأداء المالي للبنك. أي كلما استثمر البنك في المسؤولية الاجتماعية للشركات، زاد قدرته على الاستفادة من علاقات الثقة الداخلية والخارجية التي قد تدعم تبادل المعرفة. بمعنى يزيد الارتباط بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وإدارة المعرفة من فرص انشاء المعرفة مما يحسن من القدرة التنافسية للبنوك.

¹Ra 'éd Masa'deh, Ala 'aldin Alrowwad. **The impact of corporate social responsibility (CSR) knowledge on corporate financial performance: evidence from the European banking industry.** Journal of Business & Management (COES&RJ-JBM), Vol.7, N 2, 2018, P 162-191, <https://doi.org/10.25255/jbm.2019.7.2.162.191>.

²Francesco Gangi, Mario Mustilli. **The impact of corporate social responsibility (CSR) knowledge on corporate financial performance: evidence from the European banking industry.** State University, Journal of Knowledge Management, Vol 23, N 1, 2019, P110-134. <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-04-2018-0267>

11-دراسة (Cheng-Hung Tsai, 2020)¹ المعنونة بـ:

"دراسة في صناعة الأغذية الآسيوية: الأداء المالي كوسيط بين رأس المال الفكري

والمسؤولية الاجتماعية للشركات"

يوفر رأس المال الفكري والمسؤولية الاجتماعية للشركات رابطاً قوياً بين المؤسسة وأصحاب المصلحة، هذه الأساليب الاستراتيجية مسؤولة على أن تكون قيمة مضافة لتحسين الأداء المالي. تبحث هذه الدراسة في التأثيرات الوسيطة للأداء المالي للشركات على العلاقة بين مكونات رأس المال الفكري والمسؤولية الاجتماعية لشركات صناعة الأغذية في الدول الآسيوية. قام الباحث بتحليل (308) ملاحظة من نشاط (44) شركة على مدار العام للفترة الممتدة (2011-2017)، تم مطابقة بيانات المسؤولية الاجتماعية لهذه الشركات مع بيانات مالية أخرى موجودة بقاعدة بيانات Thomson Reuters Eikon. تم استبعاد الملاحظات ذات الدرجات السلبية للقيمة المضافة (VA)، بسبب عجز النموذج المطبق (VAIC) في التعامل مع القيم المضافة (VA) السلبية.

توصل الباحث لنتيجة مفادها ان الأداء المالي كوسيط عامل مهم لشرح الظاهرة التي تختلف باختلاف رأس المال الفكري للشركات وأبعاد المسؤولية الاجتماعية. كذلك استثمارات الشركات من صناعة المواد الغذائية في رأس المال الفكري ليس له تأثير كبير على المسؤولية الاجتماعية للشركات وأبعادها.

المبحث الثالث: قراءة تحليلية للدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عنها

بعد عرض الدراسات السابقة والجهود العلمية ذات الصلة بموضوع دراستنا، نقوم من خلال هذا المبحث بتقديم قراءة تحليلية لها، والتطرق إلى ما يميز الدراسة الحالية عن سابقتها.

المطلب الأول: قراءة تحليلية للدراسات السابقة باللغة العربية

نتناول في هذا المطلب الدراسات السابقة التي شخصت موضوع المسؤولية الاجتماعية بكل أبعاده، ومحاوله ربطها بموضوع الأداء الشامل بكل أبعاده. والمسجل أن هذه الدراسات قد شملت (الجزائر، الأردن، العراق، اليمن، عمان، فلسطين) مما يدعم الموضوع ويعطي عليه صورة أشمل. وعليه لتحليل الدراسات السابقة باللغة العربية نركز على عدة نقاط جوهرية، نلخصها في الآتي:

1- هدف الدراسة: تختلف هذه الدراسات من دراسة لأخرى، حسب نوع المتغير التي درسته.

¹Cheng-Hung Tsai, **Evidence in Asian Food Industry: Intellectual Capital, Corporate Financial Performance, and Corporate Social Responsibility**, International Journal of Environmental Research Public Health, Vol 17, N 2, 2020, P663-684. doi:10.3390/ijerph17020663. www.mdpi.com/journal/ijerph.

❖ الدراسات التي تناولت متغير المسؤولية الاجتماعية، بعضها جاء هدفه مهتما بالمسؤولية الاجتماعية من حيث الممارسة كدراسة (ماجد قاسم عبده السياني، 2019) و(محمد فلاق، إسحاق خرشي، أحلام سميرة حدو، 2019)، من حيث تقييم واقع تطبيقها دراسة كل من (وهيبة مقدم، 2014) و(حسين بومنجل، 2019) و(محمد سعيد العمري، رندة سلامة اليافي، أيمن عراي عبد اللطيف، 2019).

باستثناء بعض الدراسات التي هدفت لمعرفة علاقة موضوع المسؤولية الاجتماعية بمتغير آخر، كدراسة (مسان كرومية، 2014) التي حاولت معرفة درجة التزام المؤسسات بالمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بحماية المستهلكين، أما دراسة (علي وليد حازم العيادي، 2014) سعت لإيجاد طبيعة الأثر الناتج عن تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية على المكانة الذهنية لدى العاملين، في حين عملت دراسة (جميلة العمري، 2016) و(شافية قرفي، 2016) و(محمد شقراني، 2019) على إظهار دور ومساهمة الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق وترقية الميزة التنافسية لدى بعض المؤسسات الاقتصادية بالجزائر، بينما دراسة (سارة بهلولي، 2016) تهدف لمعرفة أثر الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة على مدى تبنيها للمسؤولية الاجتماعية.

❖ الدراسات التي تناولت متغير الأداء الشامل بكل أبعاده (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بشكل صريح منها دراسة (خالد محمد رجب الجابري، 2004) التي استهدفت بناء نموذج لقياس الأداء الشامل بالمؤسسة مقارنة بنماذج عالمية، في حين دراسة (العايب عبد الرحمان، 2011) عملت على معرفة كيفية التحكم في الأداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل تحديات التنمية المستدامة، بينما دراسة (بلاسكة صالح، 2017) هدفت لمعرفة مدى فعالية مجالس الإدارة لتقييم الأداء الشامل بشركات المساهمة. فيما تطرقت بقية الدراسات لأحدى أبعاد الأداء الشامل على غرار دراسة (حنان صحبت عبد الله، 2016) التي اهتمت بتقييم الأداء الاجتماعي بتطبيق الحوكمة في الشركات، وكذلك دراسة (نبيلة قدور، 2020) سعت لتوضيح تقييم الأداء المالي باستخدام آلية المقارنة المرجعية بالبنوك التجارية الجزائرية.

❖ الدراسات التي تناولت المتغيرين معاً المسؤولية الاجتماعية والأداء، جاء هدف معظمها لإيجاد علاقة المسؤولية الاجتماعية بإحدى أبعاد الأداء الشامل، تناولت دراسة (أحمد يوسف دودين وهاني سعيد عبده، 2012) و(حمزة فائق وهيب، 2017) و(جميل حسن النجار، 2017) موضوع المسؤولية الاجتماعية بهدف توضيح أثرها على الأداء المالي بالمؤسسات الاقتصادية، أما دراسة (إيهاب كمال هيكل، 2011) عملت على إظهار أثر تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية على الأداء التسويقي بالشركات الصناعية، في حين سعت دراسة (أحمد فرعون، 2016) لإبراز امتداد أثر المسؤولية الاجتماعية من الأداء الاجتماعي قصد تحقيق الأداء

الشامل، بينما دراسة (نوري عبد الودود الجناعي، 2018) هدفت لمعرفة علاقة أبعاد المسؤولية الاجتماعية الملزمة وغير الملزمة بالأداء التنظيمي بشركات الاتصالات اليمنية ، وفي نفس السياغ حاولت دراسة (أكرم محسن الياسري، علي عبد الحسين حميدي، 2018) معرفة دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق أداء الإدارة العليا بالشركة العامة لصناعة الاسمنت بالأردن.

2- أداة الدراسة: استخدمت جل الدراسات السابقة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS)، قصد التوصل لنتائج، باستثناء دراسة (حنان صحبت عبد الله، 2011) التي اعتمدت على المقابلة كأداة لجمع المعلومات والبيانات. في حين أخذت دراسة (حمزة فائق وهيب، 2017) من نماذج القياس أداة لجمع ومعالجة البيانات. بينما استخدمت دراسة (شافية قرني، 2016) نموذج التحليل التطويقي للبيانات المتكون من مدخلات ومخرجات متحصل عليها من المؤشرات الكمية المأخوذة من عدة وثائق محاسبية ومالية للمؤسسات، أما دراسة (نبيلة قدور، 2020) اعتمدت على آلية المقارنة المرجعية المبنية على مؤشرات كمية لتقييم أداء المؤسسة محل الدراسة مقارنة بمثيلاتها خارج الوطن.

3- فئة العينة المستهدفة: بعد تلخيص الدراسات السابقة نلاحظ وجود تباين من باحث لآخر في حجم العينة المدروسة والفئة المستهدفة، فقامت دراسات (عبد الرحمان العايب، 2011) و(مقدم وهيبة، 2014) و(علي وليد حازم العيادي، 2014) و(سارة بملوي، 2016) و(أكرم محسن الياسري، علي عبد الحسين حميدي ، 2018) و(ماجد قاسم عبده السياني، 2019)، باستهداف المدراء والإطارات المسيرة للمؤسسات والشركات الناشطة اقتصادياً، في حين إهتمت بفئة العاملين والموظفين دراسة كل من (أحمد يوسف دودين وهاني سعيد عبده، 2012) و(شافية قرني، 2016) و(محمد شقراني، 2019) و(محمد سعيد العمري ورندة سلامة اليافي، 2019) و(نبيلة قدور، 2020). وركزت دراسة (مسان كرومية، 2014) على فئة المستهلكين، أما دراسة (بلاسكة صالح، 2017) أخذت من مديري وأعضاء مجالس الإدارة لشركات المساهمة كعينة لدراستها.

المطلب الثاني: قراءة تحليلية للدراسات السابقة باللغة الأجنبية

تناولنا في هذا المطلب الدراسات السابقة التي عالجت المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل ومحاوله إيجاد علاقتها بالأداء الشامل كمتغير تابع. حيث تباينت وتنوعت الدراسات من منطقة لأخرى لتشمل عدة دول (أمريكا، أستراليا، الصين، مدغشقر، رومانيا، هولندا، أندونيسيا)، مما يتيح لنا النظر للموضوع من زوايا مختلفة. وعليه نقدم تحليل للدراسات السابقة باللغة الأجنبية، نركز على عدة نقاط جوهرية نلخصها في الآتي:

1- هدف الدراسة: تختلف هذه الدراسات من دراسة لأخرى، حسب نوع المتغير التي تناولته.

❖ الدراسات التي تناولت متغير المسؤولية الاجتماعية، بعضها كان هدفه إبراز الجانب النظري للمسؤولية الاجتماعية كدراسة (Bert Ven van de, Johan Graaf land, 2010) التي كان هدفها معرفة الدافع الاستراتيجي والأخلاقي لممارسة المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح، بينما سعت دراسة (Jedrzej Gearge Frynas, 2012) لتسليط الضوء على ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات طواعيتا أو استناداً للوائح الحكومية لمنع الشركات لتسرب النفط، في حين حاولت دراسة (Md. Humayun Kabir, Janine Mukuddem-Petersen, 2013) معرفة دوافع تبني المسؤولية الاجتماعية، اقتصاديا واجتماعيا. واهتمت دراسة (Dan Dhaliwal and Yong George Yang, 2014) بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات وعلاقته بتكلفة رأس مال الأسهم، أما دراسة (Tsitaire Jean, 2018) ركزت على تحليل ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات الصينية الناشطة في مدغشقر.

❖ الدراسات التي تناولت متغير الأداء الشامل، أو إحدى أبعاده (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي)، هدفت دراسة (Elena Dobre, Georgiana Oana Stanila, 2015) لمعرفة تأثير التحسينات الحمائية في الأداء البيئي والاجتماعي على الأداء المالي بالشركات الرومانية المدرجة في بورصة بوخارست، أما دراسة (Nera Marinda Machdar, 2017) تطرقت للأداء المالي والأداء البيئي والأداء الاجتماعي للشركات وقياس أثره على عائد الأسهم، في حين دراسة (Olusegun Vincent, Kolawole, 2020) عملت على توضيح الأثر المالي للمبادرات البيئية في مجال الصناعة الاستخراجية بإضافة لدراسة (Akeel Hamza Almagtome, Zahraa Fadhil Abbas, 2020) التي حدد هدفها باختبار ملاءمة قيمة مقاييس الأداء المالي.

❖ الدراسات التي تناولت المتغيرين "المسؤولية الاجتماعية" و"الأداء الشامل"، كان هدف معظمها معرفة علاقة موضوع المسؤولية الاجتماعية بإحدى أبعاد الأداء الشامل، دراسات (JEAN B. M, 1988) و (Margarita Tsoutsoura, 2004) و (Iftekhar Hasan – Nada Kobeissi, 2016) و (Tony Chieh, 2017) و (Francesco Gangi and Mario Mustilli, 2019)، و (Cheng-Hung Tsai, 2020)، تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية وحاولت إيجاد علاقته بالأداء المالي للمؤسسات، على خلاف دراسة (Mokeira O, Mwalati S, Robert E, 2014) التي

سعت لمعرفة أثر ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات على الأداء التنظيمي، أما باقي الدراسات هدفت لدراسة المسؤولية الاجتماعية من جهة، والأداء بصفة عامة من جهة أخرى.

2- أداة الدراسة: استخدمت العديد من الدراسات السابقة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات وتحليل النتائج المتوصل إليها، غير أن دراسة (Fatima Ez-Zahra Taoukif, 2014) اعتمدت على المقابلة كأداة لجمع المعلومات والبيانات. في حين جعلت دراسة (Mohammed Ben I, Jamil J, 2018) و (Cheng-Hung Tsai, 2020) من الملاحظة والاستقراء كأداة لجمع المعلومات المطلوبة. بينما قامت دراسة (Jedrzej G. Frynas, 2012) و (Md. Humayun K, J Mukuddem-P, 2013) بالإعتماد على التقارير المالية السنوية كأداة للوصول لبيانات الشركات، في حين اختارت دراسة كل من (Margarita Tsoutsoura, 2004) و (Iftekhhar Hasan, Nada Kobeissi, 2016) سلسلة القيمة كأداة لجمع المعلومات والبيانات. أما دراسة (JEAN B. McGuire, 1988)، قامت باستطلاع لرأي عبر الأنترنت لعدة مسيري ومدراء شركات.

3- فئة العينة المستهدفة: بعد قراتنا للدراسات السابقة نلاحظ وجود تباين من دراسة لأخر، في فئة العينة المستهدفة. فمعظم الدراسات عملت على استهداف فئة العاملين بالشركات الاقتصادية العالمية خاصة عندما يتعلق الأمر بالمسؤولية الاجتماعية، باستثناء دراسة (Bert Ven van de, Johan Graaf land, 2010) و (Bert Ven van de, J G land, 2010) التي جعلت من مدراء ورؤساء أقسام الشركات عينة دراستها، كونهم لهم علاقة مباشرة بتقييم الأداء.

أما دراسة (Mokeira O, Mwalati S, Robert E, 2014) و (Ra 'éd M, Ala' A, 2018) و (Francesco Gangi, Mario Mustilli, 2019)، استهدفت فئة العاملين بالبنوك التجارية.

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن سابقتها

تناولت الدراسات السابقة باللغة العربية وباللغة الأجنبية موضوع دراستنا "المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل" فلاحظنا عدة فروقات لهذه الدراسات من حيث: العينات المستهدفة والأدوات المستخدمة والنتائج المتوصل إليها. ولإبراز مميزات الدراسة الحالية عن سابقتها، قمنا بحصرها في النقاط التالية:

- ❖ طبقت الدراسات السابقة على عدة شركات ومؤسسات ذات طابع اقتصادي، شملت دول عربية وأجنبية في حين تم قيام الدراسة الحالية على مؤسسات متنوعة صناعية وخدمية وتجارية ناشطة بالجزائر.
- ❖ تميزت أهداف الدراسات السابقة بالتنوع، فيما اهتمت الدراسة الحالية بمعرفة دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

❖ اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي للبيانات، باعتباره المنهج الملائم لهذا النوع من الدراسات، وهذا من خلال توزيع استبانة للحصول على المعلومات والبيانات لتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ونمذجة المعادلات البنائية (Smart/PLS)، للوصول لنتائج تقيس مدى تحقيق أهداف الدراسة.

❖ عالجت الدراسة الحالية موضوع جديد، فقامت بربط المسؤولية الاجتماعية كمتغير مستقل بأبعاده الأربعة (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري)، بالأداء الشامل بأبعاده الثلاثة (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية كمتغير تابع، بالبحث عن مقاربات لدراسة العلاقة السببية بين المتغيرات وقوة أثرها، بالإضافة لإيجاد صيغة لتحقيق التوازن الاقتصادي الاجتماعي.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الدراسات السابقة لموضوع دراستنا، باللغتين العربية والأجنبية، حيث بلغ مجموعها أربعة وأربعون دراسة، متكونة من أطروحات دكتوراه ومقالات علمية، فقمنا بعرض أهم النقاط لكل دراسة (هدف الدراسة، الأدوات والوسائل المستخدمة، أهم النتائج المتوصل إليها)، حللنا الدراسات السابقة التي تناولت موضوع المسؤولية الاجتماعية وعلاقته بمتغيرات أخرى، التي بلغ عددها سبعة عشرة، منها باللغة العربية احدى عشرة. ودراسات إهتمت بموضوع الأداء الشامل بجميع أبعاده أو بإحداها، فبلغت تسعة مقسمة إلى خمسة باللغة العربية وأربعة باللغة الأجنبية. وأخيرا الدراسات التي جمعت بين المتغيرين (المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل) كان عددها ثمانية عشرة منها سبعة باللغة العربية والباقي باللغة الأجنبية. وتطرقنا في الأخير لتحليل الدراسات السابقة، وما يميز دراستنا الحالية عنها.

الدراسات السابقة وجهت موضوع دراستنا من خلال التطرق للأدبيات النظرية والتطبيقية، ومحاولة دمجها مع بعضها البعض، لتعطينا فكرة موسعة في معالجة الجانب التطبيقي من الأطروحة في الفصل الموالي.



الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

تمهيد:

من خلال هذا الفصل، سنحاول إسقاط ما توصلنا إليه في الجوانب النظرية على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ذات الطابع الصناعي، الخدمي، التجاري، المختلط. لتأكيد أو رفض فرضيات الدراسة الناصه على وجود أثر ذو دلالة احصائية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات المدروسة على أدائها الشامل، باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS)، نمذجة المعادلات البنائية Smart PLS، وبالاعتماد على عدة أساليب احصائية.

وعليه قسمنا هذا الفصل للمباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: التحليل الإحصائي الوصفي لنتائج الاستبيان

المبحث الثالث: النموذج العام للدراسة الميدانية وفق نمذجة المعادلات البنائية

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

في هذا المبحث سوف نتطرق للجوانب المنهجية المتبعة من قبل الباحث لتنفيذها على الدراسة التطبيقية والمتمثلة في الإجراءات المتبعة لتعريف بمجتمع وعينة الدراسة، مع التركيز عن الأداة المستخدمة لجمع البيانات ومراحل تطويرها، مع التنويه لمدخل مفاهيمي لنمذجة المعادلات البنائية، متضمنا متغيراته والأشكال والرسومات الملائمة لتجسيد النموذج.

المطلب الأول: اجراءات الدراسة الميدانية

نستعرض من خلال هذا المطلب مجتمع وعينة الدراسة، ومصادر بيانات ومعلومات الدراسة، بالإضافة لمجالها من الناحية الجغرافية، البشرية، الزمنية.

1-مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الاطارات المسيرة لبعض المؤسسات الاقتصادية الناشطة عبر الوطن، في القطاع الصناعي، الخدمي، التجاري، والمقدر عددهم (4337) إطار مسير، وقد وزعت أداة الدراسة (استمارة الاستبانة) على الاطارات المسيرة ل (54) مؤسسة اقتصادية عامة وخاصة (أنظر الملحق رقم03)، وتم استجابة (361) إطار مسير.

لتحديد أقل حجم عينة مقبول لإجراء الدراسة، نستخدم معادلة ستيفن تامبسون *Steven Thompson*

$$n = \frac{N * p * (1 - p)}{[(N - 1) * (d^2 / z^2)] + (p) * (1 - p)}$$

n: حجم العينة المقبول للدراسة القيمة الاحتمالية p=0.5

N: مجتمع الدراسة نسبة الخطأ (d=0.05) d²=0.0025

الدرجة المعيارية (z=1.96) z²=3.8416

بعد التعويض نجد n=353 وهي أقل حجم عينة مقبول لإجراء الدراسة.

وبما أن عدد الاستجابات (361) أكبر من (353) حجم العينة المقبول للدراسة وفقا لمعادلة ستيفن تامبسون، بالتالي فإن حجم العينة المعتمد في الدراسة يعتبر مقبول.

2-مجال الدراسة: لإجراء دراسة ميدانية ذات طابع علمي وجب توفر مجال لها يحتوي تفاصيلها الجغرافية والزمنية والبشرية.

✓ **المجال الجغرافي:** تم إجراء الدراسة الميدانية على عدد من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، التي تزاول نشاطها عبر الوطن.

✓ **المجال الزمني:** تم توزيع الاستبيان على المؤسسات محل الدراسة، خلال الفترة الزمنية الممتدة من شهر نوفمبر 2020 إلى غاية نهاية شهر مارس 2021، نظرا للحالة الوبائية التي تعيشها البلاد كانت هناك صعوبة في إسترجاع الردود، مما اضطرنا لتذكير عينة الدراسة عدة مرات وبطرق اتصال مختلفة.

✓ **المجال البشري:** المستجوبون هم الإطارات المسيرة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، بما فيهم (مدراء، رؤساء أقسام، رؤساء مصالح، إطارات... الخ).

المطلب الثاني: تصميم الأداة المستخدمة للدراسة ومراحل تطويرها

1-أداة الدراسة: لإجراء الدراسة الميدانية تم الاعتماد وبصفة أساسية على أداة الاستبيان، التي تعتبر من أهم وأنجح أدوات البحث العلمي في هذا المجال، حيث تستخدم البيانات ذات العلاقة بموضوع الدراسة من خلال إعداد الاستبيان المتضمنة عبارات للإجابة عنها.

تم توزيع الاستبيان في مناطق جغرافية متعددة وبطرق مختلفة:

- **يدويا:** بمعنى توزيع الاستبيان ورقيا تسليم باليد، رغم الصعوبات الناتجة عن انتشار الوباء، مما نتج عنه تحفظ الكثير من المؤسسات بالتعامل الورقي.
- **الالكترونيا:** تم الاعتماد عليه في توزيع الاستبيان من خلال إدخال الاستبانة في نماذج قوئل درايف المخصصة لذلك، مقابل الحصول على رابط الكتروني، ليتم توزيعه على عينة الدراسة للإجابة عليه وارساله للحساب المفتوح في قوئل.

2-هيكل أداة الدراسة: للحصول على البيانات اللازمة لإجراء الدراسة التطبيقية تم استخدام أداة الاستبانة التي تشكلت من جزئين هما:

- **الجزء الأول:** يحتوي على معلومات عامة عن المجيب تحضه كشخص (العمر، سنوات الخبرة، المستوى العلمي، الوظيفة) ومعلومات تخص المؤسسة التي ينشط بها (القطاع المستخدم، طبيعة نشاط المؤسسة).
- **الجزء الثاني:** يحتوي على محورين، خصص المحور الأول لموضوع المسؤولية الاجتماعية بأبعاده، في حين خصص المحور الثاني لموضوع الأداء الشامل لمنظمات الأعمال بأبعاده. والجدول الموالي يوضح تقسيم أبعاد الدراسة ضمن محوري الجزء الثاني مع ترتيب عباراتها.

الجدول رقم (3-2): ترتيب عبارات الاستبيان

| ترتيب العبارات | الأبعاد | المحور |
|----------------|------------------------|----------------------|
| من 1 ← 5 | - المسؤولية الاقتصادية | المسؤولية الاجتماعية |
| من 6 ← 10 | - المسؤولية القانونية | |
| من 11 ← 15 | - المسؤولية الأخلاقية | |
| من 16 ← 20 | - المسؤولية الخيرية | |
| من 21 ← 25 | - الأداء الاقتصادي | الأداء الشامل |
| من 26 ← 35 | - الأداء المجتمعي | |
| من 36 ← 40 | - الأداء البيئي | |

من اعداد الطالب

3-مراحل تطوير أداة الدراسة:

قصد تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها أعدت استبانة أولية لجمع البيانات المتضمنة لعدد من الأسئلة المعبرة عن موضوع الدراسة.

في البداية نوقشت الاستبانة الأولية وعدلت مع الدكتور المشرف، ثم عرضت للتحكيم من طرف أساتذة في الاختصاص منتمين لجامعات مختلفة (الشلف، الوادي، تلمسان، مستغانم) يدرسون بكليات الاقتصاد، وأسمائهم المذكورة في الملحق رقم (01)، وعلى منوال ردودهم تم تعديل الاستبانة من حذف أو إعادة الصياغة لبعض العبارات لتصبح أكثر وضوحاً وملائمة لتحقيق الأهداف وتصبح جاهزة للتوزيع وبصورة نهائية.

4-مقياس الأداة:

لقد تم إعداد الاجابة عن عبارات الاستبيان على أساس مقياس ليكارت (Likert Scale) الخماسي، الذي يحتمل خمسة اجابات، وهذا لنتمكن من رصد آراء أفراد عينة الدراسة لعبارات الاستبيان، وبالتالي تمكنا من ترميز الإجابات كما موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-3): بدائل الاجابات وفق ليكارت الخماسي

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | البدائل |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|---------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | الدرجات |

المصدر: من اعداد الطالب

لتحليل اجابات عينة الدراسة وفق ليكارت الخماسي، نحدد مجال المتوسط الحسابي المرجح للمقياس، بحساب طول الفئة.

طول الفئة = المدى / عدد الفئات = (أكبر قيمة - أصغر قيمة) / عدد الفئات

$$\text{طول الفئة} = 5 / 4 = 1.25$$

وعليه نحدد اتجاهات المقياس ودرجات الموافقة كالتالي:

- اتجاه غير موافق بشدة، المتوسط الحسابي المرجح بين [1، 1.80]، درجة الموافقة ضعيفة جداً.
- اتجاه غير موافق، المتوسط الحسابي المرجح بين [1.80، 2.60]، درجة الموافقة ضعيفة.
- اتجاه محايد، المتوسط الحسابي المرجح بين [2.60، 3.40]، درجة الموافقة متوسطة.
- اتجاه موافق، المتوسط الحسابي المرجح بين [3.40، 4.20]، درجة الموافقة عالية.
- اتجاه موافق بشدة، المتوسط الحسابي المرجح بين [4.20، 5.00]، درجة الموافقة عالية جداً.

5- توزيع استمارات الاستبيان: لقد قمنا بتوزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة واسترجاعها، العملية

دامت في حدود خمسة أشهر، الجدول الموالي يلخص ذلك:

الجدول رقم (3-4): توزيع استمارات الاستبيان

| طرق التوزيع | الاستمارات الموزعة | الاستمارات المسترجعة | الاستمارات الصالحة للتحليل |
|-------------|--------------------|----------------------|----------------------------|
| يدويا | 245 | 121 | 110 |
| إلكترونيا | 270 | 251 | 251 |
| المجموع | 515 | 372 | 361 |

المصدر: من اعداد الطالب

حسب الجدول أعلاه، يتضح أن عدد الاستثمارات الموزعة يدوياً وإلكترونياً وصلت (515) استثماراً استبياناً، حيث تم استرجاع (372) استثماراً بما يقارب نسبة 72.23% من الاستثمارات الموزعة، في حين الاستثمارات الصالحة للتحليل وصلت لنسبة 97.04% من الاستثمارات الموزعة يدوياً ونسبة 100% من الاستثمارات الموزعة إلكترونياً من الاستثمارات المسترجعة ككل.

المطلب الثالث: مدخل مفاهيمي لنمذجة المعادلات البنائية (PLS-SEM)

في هذا المطلب نقدم فكرة عن نمذجة المعادلات البنائية، إنطلاقاً من مفهومها ومتغيرات النموذج الكامنة والمشاهدة، الأشكال والعناصر الموجودة به، بالإضافة لأهم الأساليب الإحصائية المتبعة لتفسير وتحليل نموذج الدراسة.

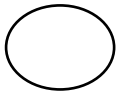



1- مفهوم نمذجة المعادلات البنائية:

كما تسمى كذلك نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) Structurel Equation Model وهي عبارة عن مجموعة من التقنيات الإحصائية التي تسمح بمجموعة من العلاقات بين متغيرات مستقلة ومتغيرات تابعة، كما يشار أيضاً إلى نمذجة المعادلات الهيكلية باسم النمذجة السببية أو التحليل السببي، نمذجة المعادلة المترابطة أو تحليل هياكل التغير، تحليل المسار أو تحليل عامل التأكيد، النوعان الأخيران يخصصان نمذجة المعادلات البنائية القائمة على المربعات الصغرى الجزئية (PLS/SEM). تسمح نمذجة المعادلات البنائية بالإجابة عن الأسئلة التي تتضمن تحليلات انحدار متعددة للعوامل في أبسط المستويات، يفرض الباحث وجود علاقة بين متغير ومتغير آخر، يتم ربطها وفق مخططات المسار المفترضة من قبل الباحث الموضحة بعلاقات النموذج، كما يمكن ترجمتها لمعادلات لتحليل، كما يتم استخدام العديد من الاصطلاحات في تطوير مخططات (SEM) كالمغيرات الكامنة الداخلية والخارجية، والمتغيرات المشاهدة يشار للعلاقة بينهما بسهم واحد، يوضح العلاقة بين المتغير المنطلق منه السهم بالمتغير الذي يصل إليه¹.

2- الأشكال المستخدمة في مخططات النمذجة بالمعادلات البنائية: لإيجاد نموذج قياس الدراسة عن طريق نمذجة المعادلات البنائية، نستعين بعدة أشكال ورسومات لتعبير عن متغيرات الدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك.

¹ جوزيف ف هار وتوماس م وهالت كرينسينان م وغينكل، الأساس في نمذجة المعادلات الهيكلية الصغرى الجزئية (PLS-SEM)، ترجمة زكريا بالخامسة، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2020، ص ص 23، 24.

الجدول رقم (3-5): الأشكال المستخدمة في مخططات النمذجة بالمعادلات البنائية

| شكله | الوصف |
|---|--|
|  | المتغيرات الكامنة (المتغيرات المستقلة والتابعة) |
|  | المتغيرات المشاهدة (المؤشرات) |
|  | السهم: يدل على وجود علاقة بين متغيرين بمعنى ان المتغير الذي ينطلق منه السهم يؤثر على المتغير الذي يصل اليه |
|  | السهم ذو الاتجاهين يدل على وجود علاقة أثر متبادلة بين المتغيرين |

المصدر: عتيق خديجة، التسويق بالعلاقات في المؤسسة المصرفية لبناء ولاء العميل "دراسة امبريقية لعينة من عملاء بنك الخليج-الجزائر- وكالة سعيدة" أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2018، ص 131.

3- عناصر النموذج البنائي:

يتكون النموذج البنائي لنمذجة المعادلات البنائية من متغيرات كامنة و متغيرات مشاهدة نقدمه كما يلي:

3-1- المتغيرات الكامنة (latent variables):

هي متغيرات غير ملاحظة ويتم قياسها بصورة غير مباشرة عن طريق المتغيرات المقاسة أو المشاهدة، وشكلها دائري أو بيضوي، وتنقسم لمتغيرات داخلية وأخرى خارجية:

3-1-1- المتغيرات الكامنة الخارجية (extrinsic latent variables):

هي المتغيرات المعبرة عن المتغير المستقل والمتمثلة في أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

3-1-1-1- المسؤولية الاقتصادية (Economic Responsibility):

متغير كامن خارجي يفسر ويستدل عليه من خلال خمسة مؤشرات، ترميزها (A1-A2-A3-A4-A5).

3-1-1-2- المسؤولية القانونية (legal responsibility):

متغير كامن يفسر ويستدل عليه من خلال خمسة مؤشرات، ترميزها (B1-B2-B3-B4-B5).

3-1-1-3- المسؤولية الاخلاقية (Brothers responsibility):

متغير كامن يفسر ويستدل عليه من خلال خمسة مؤشرات، ترميزها (C1-C2-C3-C4-C5).

3-1-1-4- المسؤولية الخيرية (charitable responsibility):

متغير كامن يفسر ويستدل عليه من خلال خمسة مؤشرات، ترميزها (D1-D2-D3-D4-D5).

3-1-2- المتغيرات الكامنة الداخلية:

هي المتغيرات المعبرة عن المتغير التابع والمتمثلة في أبعاد الأداء الشامل.

3-1-2-1-الأداء الاقتصادي (Economic performance): متغير كامن يفسر ويستدل عليه من خلال خمسة مؤشرات، ترميزها (E1-E2-E3-E4-E5).

3-1-2-2-الأداء المجتمعي (societal performance): متغير كامن يفسر ويستدل عليه من خلال عشرة مؤشرات، ترميزها (G1-G2-G3-G4-G5-G6-G7-G8-G9-G10).

3-1-2-3-الأداء البيئي (environmental performance): متغير كامن يفسر ويستدل عليه من خلال خمسة مؤشرات، ترميزها (H1-H2-H3-H4-H5).

3-2-المتغيرات المشاهدة: وتسمى كذلك المتغيرات المقاسة، بمعنى يمكن قياسها مباشرة، وتأخذ شكل مستطيل.
4-نماذج المعادلات البنائية: النماذج الموجودة في طريقة النمذجة بالمعادلات البنائية، نموذجان الثاني يكمل الأول ونقدمهما كما يلي:

4-1-نموذج القياس (measurement model): هو جزء من نموذج المعادلات البنائية، يعمل على توضيح العلاقات بين المتغيرات الكامنة (الداخلية والخارجية) والمتغيرات المشاهدة (المؤشرات)، كما يقيس الاتساق الداخلي والثبات والموثوقية والصدق التقاربي والتمييزي للمتغيرات.

4-2-النموذج الهيكلي (structural model): يوضح هذا النموذج العلاقات السببية بين المتغيرات الكامنة داخلية كانت أو خارجية، كما يقوم بتقييم عدة معاملات أهمها R^2 .

المبحث الثاني: التحليل الإحصائي الوصفي لنتائج الاستبيان

في هذا المبحث نتطرق لتحليل الإحصائي الوصفي لمخرجات الاستبيان، بتحليل المعلومات المتعلقة بعينة الدراسة شخصية كانت أو عمومية، كذلك تحليل عبارات الاستبيان لمعرفة قوة تركيز اجابات عينة الدراسة، ومدى تباينها واختلافاتها عن متوسطها الحسابي، اجراء إختبار التوزيع الطبيعي.

المطلب الأول: تحليل المعلومات المتعلقة بعينة الدراسة

من خلال هذا المطلب نقدم التحليل الوصفي للمعلومات الشخصية لعينة الدراسة، المتمثلة في (العمر، سنوات الخبرة، المستوى العلمي، الوظيفة)، بالإضافة للمعلومات العامة المتعلقة بالمؤسسة، المتمثلة في (القطاع المستخدم، طبيعة نشاط المؤسسة).

أولاً- المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة: هي المعلومات المتعلقة بالشخص المحيىب عن الاستبيان.

1-توزيع متغير العمر لأفراد عينة الدراسة: الجدول رقم (3-6) والشكل رقم (3-9) يوضحان التوزيع التكراري لمتغير العمر لأفراد عينة الدراسة.

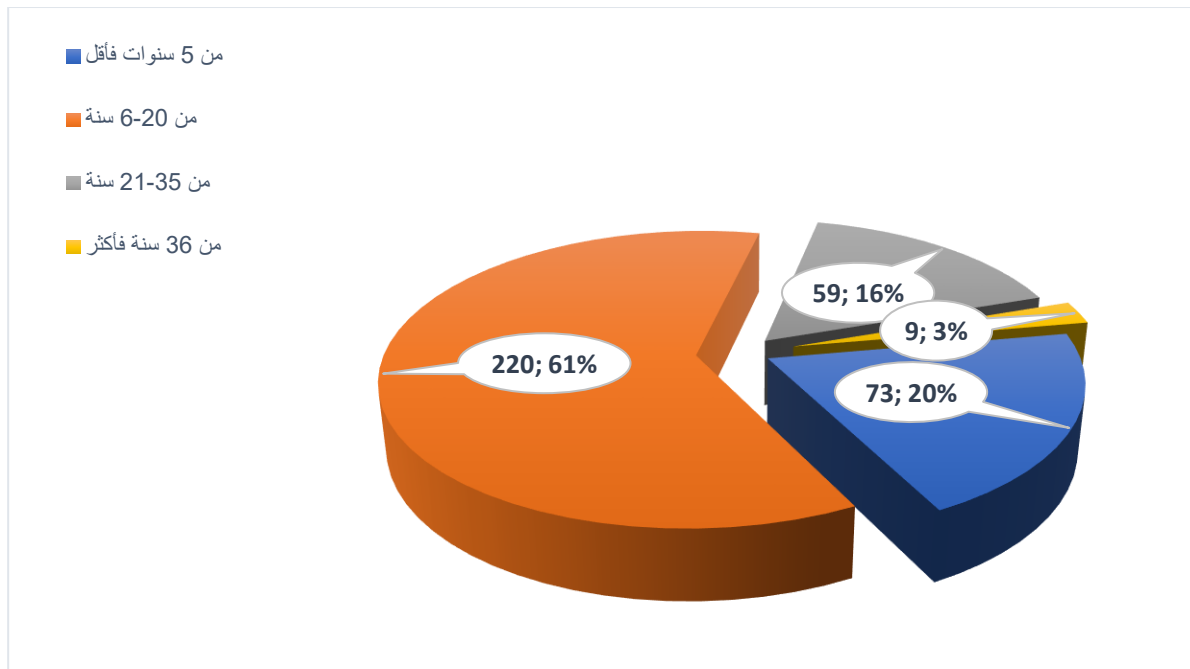
| الشكل رقم (3-9): أهرام بيانية توضح توزيع متغير العمر لأفراد عينة الدراسة | الجدول رقم (3-6): توزيع متغير العمر لأفراد عينة الدراسة | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------|---------|---------------|------|----|----------------|-------|-----|--------------|-------|-----|--------------|-------|----|--------------|------|---|-----------------|------------|------------|----------------|--|
| <p>المصدر: من اعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات Excel</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>النسبة المئوية %</th> <th>التكرار</th> <th>الفئة العمرية</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.63</td> <td>16</td> <td>من 25 سنة فأقل</td> </tr> <tr> <td>31.05</td> <td>111</td> <td>من 35-26 سنة</td> </tr> <tr> <td>41.75</td> <td>154</td> <td>من 45-36 سنة</td> </tr> <tr> <td>20.15</td> <td>72</td> <td>من 60-46 سنة</td> </tr> <tr> <td>2.42</td> <td>8</td> <td>من 61 سنة فأكثر</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>361</td> <td>المجموع</td> </tr> </tbody> </table> | النسبة المئوية % | التكرار | الفئة العمرية | 4.63 | 16 | من 25 سنة فأقل | 31.05 | 111 | من 35-26 سنة | 41.75 | 154 | من 45-36 سنة | 20.15 | 72 | من 60-46 سنة | 2.42 | 8 | من 61 سنة فأكثر | 100 | 361 | المجموع | |
| النسبة المئوية % | التكرار | الفئة العمرية | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.63 | 16 | من 25 سنة فأقل | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31.05 | 111 | من 35-26 سنة | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 41.75 | 154 | من 45-36 سنة | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20.15 | 72 | من 60-46 سنة | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.42 | 8 | من 61 سنة فأكثر | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100 | 361 | المجموع | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

من الجدول والشكل اعلاه نلاحظ أن:

أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم بين (36-45 سنة) تشكل أكبر نسبة من العينة المدروسة المقدرة بـ 41.75% من العينة الكلية، والتي بلغت (154) فرداً، تليها مباشرة الفئة العمرية (26-35 سنة) التي بلغت (111) فرداً بنسبة 31.05%، في حين الفئة العمرية (46-60 سنة) بلغ عدد أفرادها (72) فرداً وبنسبة 20.15%، أما بالنسبة للأفراد الذين تتراوح أعمارهم من (25 سنة فأقل) بلغ عددهم (16) فرداً وبنسبة 4.63%، كما بلغ عدد أفراد الفئة العمرية (من 61 سنة فأكثر) ثمانية أفراد فقط، بنسبة قدرها 2.42% أغلبهم أصحاب مؤسسات خاصة. حسب ما سبق يرى الباحث أن أعمار عينة الدراسة في الغالب متوسطة، ممتدة بين (26-45 سنة) بتكرار قدره (265) فرداً، وبنسبة 72.80% من الفئات العمرية لأفراد عينة الدراسة الكلية بمعنى أن العينة تغلب عليها فئة الشباب.

2-توزيع متغير سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة: الشكل الموالي يوضح التوزيع التكراري لمتغير سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة.

الشكل رقم (3-10): سنوات الخبرة لعينة الدراسة



المصدر: من اعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات Excel

من الشكل أعلاه نلاحظ أن:

أغلبية أفراد عينة الدراسة تتراوح خبرتهم بين (6-20 سنة)، بنسبة 61% من مجموع عينة الدراسة، وتكرار بلغ (220) فرداً، هذا متناسق مع الفئة العمرية ذات الأغلبية لعينة الدراسة، لتليها مباشرة أفراد العينة الذين لهم خبرة (من 5 سنوات فأقل) بتكرار بلغ (73) فرداً وبنسبة 20%، أما المرتبة الثالثة كانت للأفراد الذين تتراوح خبرتهم بين (21-35 سنة) وتكرار بلغ (59) فرداً وبنسبة 16%، أما الأفراد الذين خبرتهم (من 36 سنة فأكثر) احتلوا المرتبة الأخيرة بتكرار بلغ (9) أفراد وبنسبة 3%.

3- توزيع متغير المستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة:

الجدول رقم (3-7) والشكل رقم (3-11) يوضحان التوزيع التكراري لمتغير المستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة.

| الشكل رقم (3-11): أعمدة بيانية توضح توزيع متغير المستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة | الجدول رقم (3-7): توزيع متغير المستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------|---------|----------------|------|----|-------|-------|----|------|-------|-----|-------|-------|----|-------------|-----|-----|---------|
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>النسبة المئوية %</th> <th>التكرار</th> <th>المستوى العلمي</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.36</td> <td>16</td> <td>ثانوي</td> </tr> <tr> <td>16.94</td> <td>61</td> <td>تقني</td> </tr> <tr> <td>62.05</td> <td>224</td> <td>جامعي</td> </tr> <tr> <td>16.65</td> <td>60</td> <td>دراسات عليا</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>361</td> <td>المجموع</td> </tr> </tbody> </table> | النسبة المئوية % | التكرار | المستوى العلمي | 4.36 | 16 | ثانوي | 16.94 | 61 | تقني | 62.05 | 224 | جامعي | 16.65 | 60 | دراسات عليا | 100 | 361 | المجموع |
| النسبة المئوية % | التكرار | المستوى العلمي | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.36 | 16 | ثانوي | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16.94 | 61 | تقني | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 62.05 | 224 | جامعي | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16.65 | 60 | دراسات عليا | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100 | 361 | المجموع | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| المصدر: من اعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات Excel | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

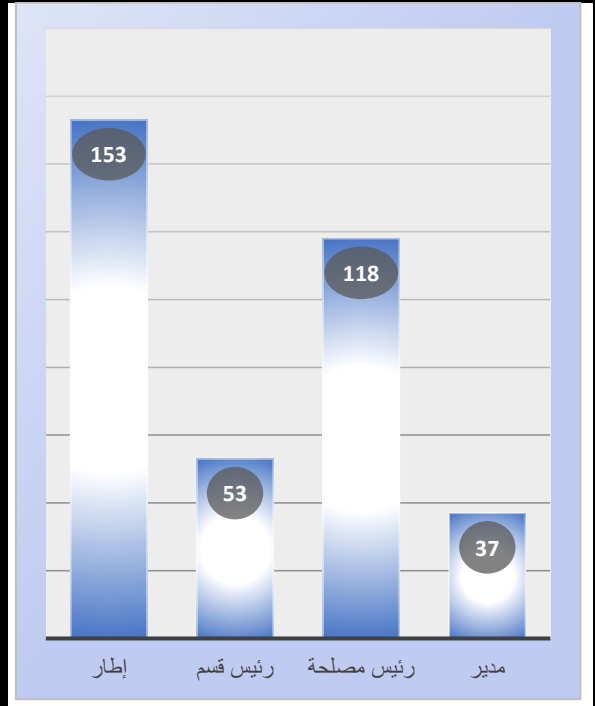
من الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن:

أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى جامعي، عدد تكرارهم بلغ (224) فردا، بنسبة 62.05% من العينة المدروسة، لتليه الأفراد المتحصلين على مستوى تقني بتكرار (61) فردا وبنسبة 16.94%، أما المتحصلين على مستوى دراسات عليا من أفراد عينة الدراسة تكرارهم قدره (60) فردا وبنسبة 16.65%، في حين المتحصلين على المستوى الثانوي بلغ تكرارهم (16) فردا وبنسبة 4.36%، هم قلة بالنسبة لعينة الدراسة، أغلبهم أصحاب مؤسسات خاصة.

بناءً على ما سبق يرى الباحث أن أغلبية أفراد عينة الدراسة متحصلين على مستوى جامعي وهذا راجع بالأساس لتوجه أغلب المؤسسات الاقتصادية لجلب الكفاءات الجامعية والاستفادة منها.

4- توزيع متغير الوظيفة لأفراد عينة الدراسة:

الجدول رقم (3-8) والشكل رقم (3-12) يوضحان التوزيع التكراري لمتغير الوظيفة لأفراد عينة الدراسة.

| الشكل رقم (3-12): مخطط بياني يوضح توزيع متغير الوظيفة لأفراد عينة الدراسة | الجدول رقم (3-8): توزيع متغير الوظيفة لأفراد عينة الدراسة | | |
|--|---|---------|------------|
|  | النسبة المئوية % | التكرار | الوظيفة |
| | 10.25 | 37 | مدير |
| | 14.70 | 53 | رئيس قسم |
| | 32.70 | 118 | رئيس مصلحة |
| | 42.35 | 153 | إطار |
| | 100 | 361 | المجموع |
| المصدر: من اعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات Excel | | | |

من الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن:

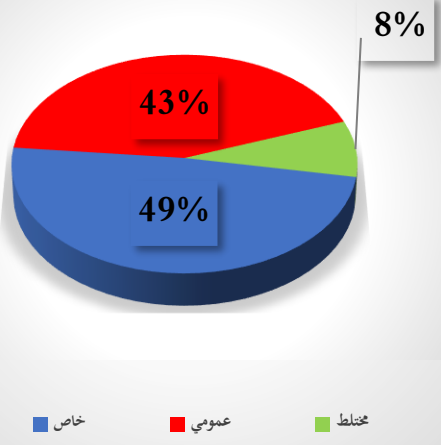
أفراد عينة الدراسة يتقلدون وظائف مختلفة بمؤسسات عملهم، فوظيفة إطار مسير بالمؤسسات إحتلت النسبة الأكبر 42.35% من مجموع وظائف العينة الكلية، وبتكرار (153) فردا، في حين وظيفة رئيس مصلحة بلغ تكرارها (118) وبنسبة 32.70%، وجاءت في المرتبة الموالية وظيفة رئيس قسم بتكرار قدره (53) فردا وبنسبة 14.70%، وفي المرتبة الأخيرة جاءت وظيفة مدير حيث بلغ تكرارها (37) فردًا بنسبة 10.25%.

ثانيا- المعلومات العامة للمؤسسات المدروسة: هي المعلومات المتعلقة بالمؤسسات المنتمية إليها عينة الدراسة.

1- توزيع متغير القطاع المستخدم للمؤسسات التي تنشط بها عينة الدراسة:

الجدول رقم (3-9) يوضح التوزيع التكراري والشكل رقم (3-13) يوضح قرص بياني لمتغير القطاع المستخدم

للمؤسسات التي ينشط بها أفراد عينة الدراسة.

| الشكل رقم (3-13): قرص بياني يوضح توزيع متغير القطاع المستخدم لأفراد عينة الدراسة | الجدول رقم (3-9): توزيع متغير القطاع المستخدم لأفراد عينة الدراسة | | |
|---|---|---------|-----------------|
|  | النسبة المئوية % | التكرار | القطاع المستخدم |
| 43 | 155 | عمومي | |
| 49 | 176 | خاص | |
| 8 | 30 | مختلط | |
| 100 | 361 | المجموع | |
| المصدر: من إعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات Excel | | | |

من الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن:

القطاع الخاص يحتوي أفراد عينة الدراسة بتكرار (176) فردا ويحتل النسبة الأكبر 49%، أما بالنسبة للقطاع العمومي جاء في المرتبة الموالية بتكرار قدره (155) فردا ونسبة 43%، في حين احتل القطاع المختلط المرتبة الثالثة بتكرار قدره (30) فردا ونسبة 8%.

2- توزيع متغير طبيعة نشاط المؤسسات التي تنشط بها عينة الدراسة:

الجدول رقم (3-10) والشكل رقم (3-14) يوضحان التوزيع التكراري لمتغير طبيعة نشاط المؤسسات التي

تنشط بها عينة الدراسة.

| الجدول رقم (3-10): توزيع متغير طبيعة نشاط المؤسسات التي تنشط بها عينة الدراسة | الشكل رقم (3-14): مخطط بياني يوضح توزيع متغير طبيعة نشاط المؤسسات التي تنشط بها عينة الدراسة | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------|--------------------|-------|----|-------|-------|-----|-------|----|----|------|-------|----|-------|-----|-----|---------|--|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>النسبة المئوية %</th> <th>التكرار</th> <th>طبيعة نشاط المؤسسة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18.56</td> <td>67</td> <td>تجاري</td> </tr> <tr> <td>49.86</td> <td>180</td> <td>صناعي</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>65</td> <td>خدمي</td> </tr> <tr> <td>13.58</td> <td>49</td> <td>مختلط</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>361</td> <td>المجموع</td> </tr> </tbody> </table> | النسبة المئوية % | التكرار | طبيعة نشاط المؤسسة | 18.56 | 67 | تجاري | 49.86 | 180 | صناعي | 18 | 65 | خدمي | 13.58 | 49 | مختلط | 100 | 361 | المجموع | |
| النسبة المئوية % | التكرار | طبيعة نشاط المؤسسة | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18.56 | 67 | تجاري | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 49.86 | 180 | صناعي | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 65 | خدمي | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13.58 | 49 | مختلط | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100 | 361 | المجموع | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| المصدر: من اعداد الطالب، بالاعتماد على مخرجات Excel | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

من الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن:

حوالي نصف المؤسسات تنشط بالقطاع الصناعي بتكرار قدره (180) فردا بنسبة 49.86% من العينة الكلية يليه مباشرة القطاع التجاري الذي بلغ تكراره (67) فردا وبنسبة 18.56%، ويقاربه القطاع الخدمي بتكرار قدره (65) فردا وبنسبة 18%، أما القطاع المختلط بلغ تكراره (49) فردا بنسبة 13.58%.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لعبارات محاور الاستبيان

في هذا المطلب نقوم بتحليل الوصفي لجميع عبارات أبعاد ومحاور الاستبيان، من خلال حساب التكرارات والنسب، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالإضافة لأهمية العبارات اتجاهاتها العامة ودرجة موافقتها.

أولاً- التحليل الوصفي لعبارات محور المسؤولية الاجتماعية: يتناول هذا العنصر التحليل الوصفي لعبارات محور المسؤولية الاجتماعية بأبعاده الأربعة (الاقتصادي، القانوني، الأخلاقي، الخيري).

1- التحليل الوصفي لعبارات البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية: يبين الجدول الموالي النتائج المختلفة

للتحليل الوصفي لعبارات البعد الاقتصادي لمحور المسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في:

- العبارة رقم 01: تسعى المؤسسة لتعظيم إيراداتها بالتحكم في تكاليفها.

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

- العبارة رقم 02: تحرص المؤسسة على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
 - العبارة رقم 03: السياسة السعرية مدروسة وفق الدخل المتوسط للزبائن.
 - العبارة رقم 04: تسعى المؤسسة لتحسين أجور العاملين بهدف الرفع من قدرتهم الشرائية.
 - العبارة رقم 05: تساهم المؤسسة في تقليص نسبة البطالة بتوفير فرص عمل لأفراد المجتمع المحلي.
- الجدول رقم (3-11): التحليل الوصفي لعبارات البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية

| درجّة الموافقة | الاتجاه العام | ترتيب أهمية العبارة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | موافق | موافق | محايد | غير | غير | رقم العبارة |
|----------------|---------------|---------------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------------|
| | | | | | بشدة | موافق | محايد | موافق | موافق | |
| | | | | | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | |
| % | % | % | % | % | | | | | | |
| عالية | موافق | 1 | 0.761 | 4.14 | 114 | 203 | 28 | 14 | 2 | 01 |
| | | | | | 31.6 | 56.1 | 7.8 | 3.9 | 0.6 | |
| عالية | موافق | 2 | 0.756 | 4.08 | 92 | 227 | 24 | 14 | 4 | 02 |
| | | | | | 25.5 | 62.9 | 6.6 | 3.9 | 1.1 | |
| عالية | موافق | 5 | 0.971 | 3.61 | 51 | 181 | 83 | 31 | 15 | 03 |
| | | | | | 14.1 | 50.1 | 23.0 | 8.6 | 4.2 | |
| عالية | موافق | 4 | 1.054 | 3.67 | 71 | 173 | 58 | 44 | 15 | 04 |
| | | | | | 19.7 | 47.9 | 16.1 | 12.2 | 4.2 | |
| عالية | موافق | 3 | 0.917 | 3.82 | 78 | 182 | 66 | 29 | 6 | 05 |
| | | | | | 21.6 | 50.4 | 18.3 | 8.0 | 1.7 | |
| عالية | موافق | | 0.657 | 3.82 | البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية | | | | | |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25.

من خلال نتائج الجدول أعلاه سجلنا ما يلي:

- العبارة رقم (01): إحتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (4.14) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.761) الذي دل على عدم وجود تباين لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.
- العبارة رقم (02): احتلت المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (4.08) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.756) الذي دل على عدم وجود تباين لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.
- العبارة رقم (05): احتلت المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.82) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.917) الذي دل على وجود تباين طفيف لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.
- العبارة رقم (04): احتلت المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.67) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (1.054) الذي دل على وجود تباين طفيف لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.
- العبارة رقم (03): احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.61) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.971) الذي دل على وجود تباين طفيف لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- **البعد ككل**: متوسطه الحسابي قدره (3.82) مما يدل على الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة وقبول البعد بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.657) الذي دل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذا البعد.

2- التحليل الوصفي لعبارات البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية: الجدول الموالي يوضح النتائج المختلفة للتحليل

الوصفي لعبارات البعد القانوني لمحور المسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في:

- العبارة رقم 06: توفر المؤسسة الرعاية الصحية للعاملين بالتصريح بهم لدى مصالح الضمان الاجتماعي.
- العبارة رقم 07: تعترف إدارة المؤسسة بحق الممارسة النقابية للعمال.
- العبارة رقم 08: تأخذ المؤسسة توجيهات منظمات حماية المستهلك بكل جدية وصرامة.
- العبارة رقم 09: الشفافية في مؤسستكم ذات مستوى عالي.

- العبارة رقم 10: تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين التي تسنها الدولة بهدف تلبية حاجات المجتمع.

الجدول رقم (3-14): التحليل الوصفي لعبارة البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية

| رقم العبارة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية العبارة | الاتجاه العام | درجة الموافقة | التكرار | | | | |
|-------------------------------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|---------------------|---------------|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | | | | | | | | | | | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار |
| | | | | | | | | | | | % | % | % | % | % |
| 06 | 0 | 9 | 22 | 187 | 143 | 4.29 | 0.690 | 1 | موافق بشدة | عالية جدا | 0 | 2.5 | 6.1 | 51.8 | 39.6 |
| | 10 | 29 | 81 | 170 | 71 | | | | | | 2.8 | 8.0 | 22.4 | 47.1 | 19.7 |
| 08 | 4 | 27 | 111 | 167 | 52 | 3.65 | 0.856 | 4 | موافق | عالية | 1.1 | 7.5 | 30.7 | 46.3 | 14.4 |
| | 22 | 49 | 102 | 153 | 35 | | | | | | 6.1 | 13.6 | 28.3 | 42.4 | 9.7 |
| 10 | 2 | 21 | 54 | 211 | 73 | 3.92 | 0.793 | 2 | موافق | عالية | 0.6 | 5.8 | 15.0 | 58.4 | 20.2 |
| | 2 | 21 | 54 | 211 | 73 | | | | | | 0.6 | 5.8 | 15.0 | 58.4 | 20.2 |
| البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية | | | | | | | | | | | 3.79 | 0.612 | | موافق | عالية |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25.

من خلال نتائج الجدول أعلاه سجلنا ما يلي:

- العبارة رقم (06): احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (4.29) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة بشدة وقبول العبارة بدرجة عالية جدا وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.690) الذي دل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذه العبارة.

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

- العبارة رقم (10): احتلت المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.92) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.793) الذي دل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (07): احتلت المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.73) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة جيدة وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.959) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (08): احتلت المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.65) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة جيدة وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.856) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (09): احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.36) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة متوسطة وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (1.032) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- **البعد ككل**: متوسطه الحسابي قدره (3.79) مما يدل على الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة وقبول البعد بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.612) الذي دل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذا البعد.

3- التحليل الوصفي لعبارات البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية: يوضح الجدول الموالي مختلف النتائج

للتحليل الوصفي لعبارات البعد الأخلاقي لمحور المسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في:

- العبارة رقم 11: تحترم مؤسستكم العادات والتقاليد السائدة في المجتمع.
- العبارة رقم 12: تمتلك المؤسسة دليل عمل أخلاقي واضح ومتاح لجميع العاملين للاطلاع عليه.
- العبارة رقم 13: تتوافق رسالة وأهداف المؤسسة مع أهداف وقيم المجتمع.
- العبارة رقم 14: تحارب المؤسسة بكل جدية وصرامة الفساد الإداري بأنواعه.

- العبارة رقم 15: تتم مراعاة مبادئ حقوق الانسان من أجل تحقيق الأهداف المشتركة بين المؤسسة والمجتمع.

الجدول رقم (3-15): التحليل الوصفي لعبارات البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية

| درجة الموافقة | الاتجاه العام | ترتيب أهمية العبارة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | موافق | موافق | محايد | غير | غير | رقم العبارة |
|---------------|---------------|---------------------|-------------------|-----------------|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------------|
| | | | | | بشدة | بشدة | | موافق | موافق | |
| | | | | | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | |
| | | | | | % | % | % | % | % | |
| عالية | موافق | 1 | 0.720 | 4.02 | 80 | 226 | 41 | 12 | 2 | 11 |
| | | | | | 22.2 | 62.6 | 11.4 | 3.3 | 0.6 | |
| عالية | موافق | 5 | 0.925 | 3.57 | 43 | 179 | 90 | 40 | 9 | 12 |
| | | | | | 11.9 | 49.6 | 24.9 | 11.1 | 2.5 | |
| عالية | موافق | 2 | 0.786 | 3.80 | 54 | 205 | 80 | 19 | 3 | 13 |
| | | | | | 15.0 | 56.7 | 22.2 | 5.3 | 0.8 | |
| عالية | موافق | 4 | 0.967 | 3.68 | 72 | 149 | 103 | 27 | 10 | 14 |
| | | | | | 19.9 | 41.3 | 28.5 | 7.5 | 2.8 | |
| عالية | موافق | 3 | 0.856 | 3.71 | 60 | 169 | 105 | 23 | 4 | 15 |
| | | | | | 16.6 | 46.8 | 29.1 | 6.4 | 1.1 | |
| عالية | موافق | | 0.629 | 3.76 | البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية | | | | | |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25.

من خلال نتائج الجدول أعلاه سجلنا ما يلي:

- العبارة رقم (11): احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (4.02) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.720) الذي دل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (13): احتلت المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.80) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.786) الذي دل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (15): احتلت المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.71) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.856) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (14): احتلت المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.68) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.856) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (12): احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.57) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.925) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- **البعد ككل:** متوسطه الحسابي قدره (3.76) مما يدل على الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة وقبول البعد بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.629) الذي دل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذا البعد.

4- التحليل الوصفي لعبارات البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية: يوضح الجدول الموالي مختلف النتائج للتحليل الوصفي لعبارات البعد الخيري لمحور المسؤولية الاجتماعية والمتمثلة في:

- العبارة رقم 16: تقدم مؤسستكم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة.
- العبارة رقم 17: تساهم المؤسسة في احياء الأعياد والمناسبات الدينية والوطنية بتقديم هدايا معتبرة.
- العبارة رقم 18: تقدم المؤسسة مساعدات مادية في حالة حدوث الكوارث الطبيعية كالزلازل والفيضانات والحرائق.
- العبارة رقم 19: تشجع إدارة المؤسسة إقامة ورشات عمل لمنظمات المجتمع المدني الداعمة لحقوق الإنسان.

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

- العبارة رقم 20: تقدم المؤسسة هبات وتبرعات للجمعيات الخيرية (جمعية حماية الطفولة، جمعية مكافحة السرطان، مراكز رعاية المعاقين... الخ.

الجدول رقم (3-16): التحليل الوصفي لعبارات البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية

| رقم العبارة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية العبارة | الاتجاه العام | درجة الموافقة | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار |
|-------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|---------------------|---------------|---------------|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| | | | | | | | | | | | % | % | % | % | % |
| | | | | | | | | | | | % | % | % | % | % |
| 16 | 12 | 34 | 61 | 196 | 58 | 3.70 | 0.959 | 1 | موافق | عالية | 16.1 | 54.3 | 16.9 | 9.4 | 3.3 |
| | 13 | 49 | 100 | 159 | 40 | | | | | | 11.1 | 44.0 | 27.7 | 13.6 | 3.6 |
| 17 | 15 | 49 | 123 | 135 | 39 | 3.37 | 0.986 | 3 | محايد | متوسطة | 10.8 | 37.4 | 34.1 | 13.6 | 4.2 |
| | 12 | 57 | 150 | 122 | 20 | | | | | | 5.5 | 33.8 | 41.6 | 15.8 | 3.3 |
| 19 | 22 | 58 | 107 | 127 | 47 | 3.33 | 1.082 | 4 | محايد | متوسطة | 13.0 | 35.2 | 29.6 | 16.1 | 6.1 |
| | 22 | 58 | 107 | 127 | 47 | | | | | | 13.0 | 35.2 | 29.6 | 16.1 | 6.1 |
| 20 | 22 | 58 | 107 | 127 | 47 | 3.42 | 0.731 | | موافق | عالية | البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية | | | | |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25.

من خلال نتائج الجدول أعلاه سجلنا ما يلي:

- العبارة رقم (16): احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.70) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق

مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.959) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (17): احتلت المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.45) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.980) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (18): احتلت المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.37) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على حياد أفراد عينة الدراسة في قبول العبارة بدرجة متوسطة وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.986) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (20): احتلت المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.33) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على حياد أفراد عينة الدراسة في قبول العبارة بدرجة متوسطة وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (1.082) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (19): احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.22) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على حياد أفراد عينة الدراسة في قبول العبارة بدرجة متوسطة وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.896) الذي دل على وجود تباين طفيف في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- **البعد ككل**: متوسطه الحسابي قدره (3.42) مما يدل على الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة وقبول البعد بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.731) الذي دل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذا البعد.

ثانياً- التحليل الوصفي لعبارات محور الأداء الشامل:

1- التحليل الوصفي لعبارات بعد الأداء الاقتصادي: الجدول الموالي يوضح مختلف النتائج المتوصل إليها للتحليل

الوصفي لعبارات بعد الأداء الاقتصادي والمتمثلة في:

- العبارة رقم 21: تمارس المؤسسة رقابة صارمة على كافة النفقات والتكاليف.

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

- العبارة رقم 22: المؤسسة ملتزمة بأسس المنافسة الحرة مع المؤسسات الأخرى.
- العبارة رقم 23: تستخدم المؤسسة تكنولوجيا وتقنيات متطورة تساعد على الابداع والابتكار.
- العبارة رقم 24: تحقق المؤسسة عوائد مالية تناسب حجم استثماراتها.
- العبارة رقم 25: توسعت الحصة السوقية للمؤسسة نتيجة زيادة حجم أعمالها وجودة منتجاتها وخدماتها.

الجدول رقم (3-17): التحليل الوصفي لعبارات بعد الأداء الاقتصادي

| درجة الموافقة | الاتجاه العام | ترتيب أهمية العبارة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | موافق | موافق | محايد | غير | غير | رقم العبارة | |
|---------------|---------------|---------------------|-------------------|-----------------|----------------------|---------|---------|---------|---------|-------------|--|
| | | | | | بشدة | بشدة | بشدة | بشدة | بشدة | | |
| | | | | | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | | |
| | | | | | % | % | % | % | % | | |
| عالية | موافق | 1 | 0.827 | 3.99 | 92 | 198 | 50 | 17 | 4 | 21 | |
| | | | | | 5.25 | 54.8 | 13.9 | 4.7 | 1.1 | | |
| عالية | موافق | 3 | 0.832 | 3.82 | 63 | 199 | 76 | 17 | 6 | 22 | |
| | | | | | 17.5 | 55.1 | 21.1 | 4.7 | 1.7 | | |
| عالية | موافق | 5 | 0.993 | 3.73 | 75 | 170 | 71 | 34 | 11 | 23 | |
| | | | | | 20.8 | 47.1 | 19.7 | 9.4 | 3.0 | | |
| عالية | موافق | 2 | 0.921 | 3.84 | 76 | 196 | 56 | 23 | 10 | 24 | |
| | | | | | 21.1 | 54.3 | 15.5 | 6.4 | 2.8 | | |
| عالية | موافق | 4 | 0.960 | 3.77 | 69 | 191 | 64 | 23 | 14 | 25 | |
| | | | | | 19.1 | 52.9 | 17.7 | 6.4 | 3.9 | | |
| عالية | موافق | | 0.685 | 3.83 | بعد الأداء الاقتصادي | | | | | | |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25.

من خلال نتائج الجدول أعلاه سجلنا ما يلي:

- العبارة رقم (21): احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.99) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.827) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (24): احتلت المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.84) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.921) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (22): احتلت المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.82) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.832) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (25): احتلت المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.77) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.960) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (23): احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.73) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.993) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- **البعد ككل**: متوسطه الحسابي قدره (3.83) مما يدل على الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة وقبول البعد بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.685) الذي دل على عدم وجود تباين في اجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذا البعد.

2- التحليل الوصفي لعبارات بعد الأداء المجتمعي: الجدول الموالي يوضح مختلف النتائج المتوصل إليها للتحليل

الوصفي لعبارات بعد الأداء المجتمعي والمتمثلة في:

- العبارة رقم 26: علاقة مؤسستكم بالموردين جيدة.
- العبارة رقم 27: تقييم المؤسسة علاقات حسنة مع المؤسسات المنافسة.
- العبارة رقم 28: للمؤسسة معاملة خاصة للعمال من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- العبارة رقم 29: تقوم المؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية للعاملين لتطوير مهاراتهم ورفع مستواهم العلمي.

- العبارة رقم 30: يوجد تكافؤ للفرص بين العاملين في جميع الإمتيازات الوظيفية دون محاباة أو تمييز.
- العبارة رقم 31: المؤسسة ملتزمة بأسس المنافسة الحرة مع المؤسسات الأخرى.
- العبارة رقم 32: تهتم المؤسسة بشكاوى الزبائن واقتراحاتهم وتحرص على حلها بصفة عاجلة.
- العبارة رقم 33: يوجد نظام عادل في توزيع الأجور والرواتب بما يتوافق والجهود المبذولة.
- العبارة رقم 34: تقدم المؤسسة معلومات للرأي العام ووسائل الاعلام حول طبيعة نشاطها.
- العبارة رقم 35: تسدد المؤسسة كافة التزاماتها الضريبية المقررة لفائدة الحكومة وعدم التهرب منها.

الجدول رقم (3-18): التحليل الوصفي لعبارات بعد الأداء المجتمعي

| رقم العبارة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب أهمية العبارة | الاتجاه العام | درجة الموافقة | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار |
|-------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------|-------------------|---------------------|---------------|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | | | | | | | | | | | % | % | % | % | % |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | 2 | 15 | 67 | 223 | 54 | 3.86 | 0.731 | 2 | موافق | عالية | 15.0 | 61.8 | 18.6 | 4.2 | 0.6 |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | 1 | 15 | 127 | 195 | 23 | 3.62 | 0.681 | 6 | موافق | عالية | 6.4 | 54.0 | 35.2 | 4.2 | 0.3 |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 1 | 20 | 119 | 172 | 49 | 3.69 | 0.785 | 5 | موافق | عالية | 13.6 | 47.6 | 33.0 | 5.5 | 0.3 |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | 5 | 35 | 61 | 190 | 70 | 3.79 | 0.913 | 3 | موافق | عالية | 19.4 | 52.6 | 16.9 | 9.7 | 1.4 |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | 29 | 60 | 111 | 126 | 35 | 3.22 | 1.085 | 10 | محايد | متوسطة | 9.7 | 34.9 | 30.7 | 16.6 | 8.10 |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | 5 | 34 | 126 | 159 | 37 | 3.52 | 0.853 | 8 | موافق | عالية | 10.2 | 44.0 | 34.9 | 9.4 | 1.4 |
| | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--------|-------|---|-------|------|---------------------|------|------|------|-----|----|
| عالية | موافق | 4 | 0.930 | 3.75 | 70 | 177 | 74 | 34 | 6 | 32 |
| | | | | | 19.4 | 49.0 | 20.5 | 9.4 | 1.7 | |
| متوسطة | محايد | 9 | 1.061 | 3.33 | 42 | 132 | 112 | 52 | 23 | 33 |
| | | | | | 11.6 | 36.6 | 31.0 | 14.4 | 6.4 | |
| عالية | موافق | 7 | 0.878 | 3.61 | 46 | 174 | 103 | 32 | 6 | 34 |
| | | | | | 12.7 | 48.2 | 28.5 | 8.9 | 1.7 | |
| عالية | موافق | 1 | 0.859 | 3.97 | 102 | 170 | 69 | 17 | 3 | 35 |
| | | | | | 28.3 | 47.1 | 19.1 | 4.7 | 0.8 | |
| عالية | موافق | | 0.566 | 3.64 | بعد الأداء المجتمعي | | | | | |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25.

من خلال نتائج الجدول أعلاه سجلنا ما يلي:

- العبارة رقم (35): احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.97) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.859) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.
- العبارة رقم (26): احتلت المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.86) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.731) الذي دل على عدم وجود تباين في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.
- العبارة رقم (29): احتلت المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.79) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.913) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.
- العبارة رقم (32): احتلت المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.75) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.930) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (28): احتلت المرتبة الخامسة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.69) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.785) الذي دل على عدم وجود تباين في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (27): احتلت المرتبة السادسة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.62) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.681) الذي دل على عدم وجود تباين في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (34): احتلت المرتبة السابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.61) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.878) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (31): احتلت المرتبة الثامنة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.52) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية، كما بلغ الانحراف المعياري (0.853) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (33): احتلت المرتبة التاسعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.33) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على حياد أفراد عينة الدراسة في قبول العبارة بدرجة متوسطة وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (1.061) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (30): احتلت المرتبة العاشرة والأخيرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.22) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على حياد أفراد عينة الدراسة في قبول العبارة بدرجة متوسطة وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (1.085) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- **البعد ككل**: متوسطه الحسابي قدره (3.64) مما يدل على الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة وقبول البعد بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.566) الذي دل على عدم وجود تباين في اجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذا البعد.

3- التحليل الوصفي لعبارات بعد الأداء البيئي: الجدول الموالي يوضح مختلف النتائج المتوصل إليها للتحليل

الوصفي لعبارات بعد الأداء البيئي والمتمثلة في:

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

- العبارة رقم 36: تعمل المؤسسة على تحميل المنطقة المحيطة بها، بتشجيرها وزيادة المساحات الخضراء.
- العبارة رقم 37: تحد المؤسسة من التلوث البيئي بجميع مكوناته (المياه، الهواء، التربة).
- العبارة رقم 38: تستخدم المؤسسة تكنولوجيا صديقة للبيئة.
- العبارة رقم 39: تقدم إدارة المؤسسة برامج تكوينية وتحسيسية للعاملين بمختلف مستوياتهم لنشر الوعي البيئي.
- العبارة رقم 40: تعد المؤسسة تقارير دورية حول نشاطها البيئي.

الجدول رقم (3-19): التحليل الوصفي لعبارات بعد الأداء البيئي

| درجة الموافقة | الاتجاه العام | ترتيب أهمية العبارة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | موافق | موافق | محايد | غير | غير | رقم العبارة |
|---------------|---------------|---------------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------|---------|---------|---------|-------------|
| | | | | | بشدة | موافق | محايد | موافق | موافق | |
| | | | | | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | |
| | | | | | | | | | | |
| عالية | موافق | 1 | 0.681 | 3.81 | 69 | 179 | 88 | 25 | 0 | 36 |
| | | | | | 19.1 | 49.6 | 24.4 | 6.9 | 0 | |
| عالية | موافق | 2 | 0.785 | 3.77 | 53 | 188 | 104 | 16 | 0 | 37 |
| | | | | | 14.7 | 52.1 | 28.8 | 4.4 | 0 | |
| عالية | موافق | 3 | 0.913 | 3.57 | 57 | 133 | 131 | 40 | 0 | 38 |
| | | | | | 15.8 | 36.8 | 36.3 | 11.1 | 0 | |
| عالية | موافق | 4 | 1.087 | 3.51 | 49 | 133 | 132 | 47 | 0 | 39 |
| | | | | | 13.6 | 36.8 | 36.6 | 13.0 | 0 | |
| عالية | موافق | 5 | 0.935 | 3.43 | 50 | 120 | 128 | 63 | 0 | 40 |
| | | | | | 13.9 | 33.2 | 35.5 | 17.5 | 0 | |
| عالية | موافق | | 0.627 | 3.62 | بعد الأداء البيئي | | | | | |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25.

من خلال نتائج الجدول أعلاه سجلنا ما يلي:

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

- العبارة رقم (36): احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.81) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.881) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (37): احتلت المرتبة الثانية من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.77) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.785) الذي دل على عدم وجود تباين في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (38): احتلت المرتبة الثالثة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.57) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.913) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (39): احتلت المرتبة الرابعة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.43) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.935) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- العبارة رقم (40): احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره (3.73) وهي قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3.00)، مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة وقبول العبارة بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.993) الذي دل على وجود تباين طفيف في اجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذه العبارة.

- **البعد ككل**: متوسطه الحسابي قدره (3.62) مما يدل على الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة وقبول البعد بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.627) الذي دل على عدم وجود تباين في اجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذا البعد.

ثالثاً- التحليل الوصفي لمحوري الاستبيان: نتناول من خلال هذا العنصر التحليل الوصفي لعبارات محوري الاستبيان (المسؤولية الاجتماعية، الأداء الشامل).

الجدول رقم (3-18): التحليل الوصفي لبحري الاستبيان

| محاو الاستبيان | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه العام | درجة الموافقة |
|----------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| المسؤولية الاجتماعية | 3.71 | 0.513 | موافق | عالية |
| الأداء الشامل | 3.70 | 0.472 | موافق | عالية |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25.

من خلال نتائج الجدول أعلاه سجلنا ما يلي:

- محور المسؤولية الاجتماعية: متوسطه الحسابي يساوي (3.71) مما يدل على الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة وقبولهم لعبارات المحور بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.513) الذي دل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذا المحور.

- محور الأداء الشامل: متوسطه الحسابي يساوي (3.70) مما يدل على الموافقة العامة لأفراد عينة الدراسة وقبولهم لعبارات المحور بدرجة عالية وفق مقياس الدراسة، كما بلغ الانحراف المعياري (0.472) الذي دل على عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة وتجانسها نحو هذا المحور.

المطلب الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality)

تعتبر نمذجة المعادلات البنائية (PLS-SEM) هي طريقة إحصائية غير معلمية، لهذا لا تتطلب توزيعاً طبيعياً للبيانات، لكن يجب التحقق من توزيع البيانات لا يكون بعيد جداً عن التوزيع الطبيعي غير الشديد، لأن التوزيع غير الطبيعي الشديد للبيانات يسبب اشكالا في دلالات المعلمات، مما يضخم البيانات ذات التوزيع غير الطبيعي¹. لإجراء اختبار التوزيع الطبيعي والتأكد من اعتدال البيانات من عدمه، يجب في البداية اختبار الفرضية الموالية:

✓ الفرضية الصفرية: (H₀) عينة الدراسة مسحوبة من مجتمع بياناته تتبع التوزيع الطبيعي.

✓ الفرضية البديلة: (H₁) عينة الدراسة مسحوبة من مجتمع بياناته لا تتبع التوزيع الطبيعي.

لتحقق من اختبار التوزيع الطبيعي لبحري الدراسة، نقدمها كمايلي:

1- اختبار التوزيع الطبيعي لمحور المسؤولية الاجتماعية: تم استخدام اختبار كولمو جوروف- سميروف (Kolmogorov- Smirnov)، لاختبار التوزيع الطبيعي، والجدول الموالي يوضح النتائج.

¹ جوزيف ف هار وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 95.

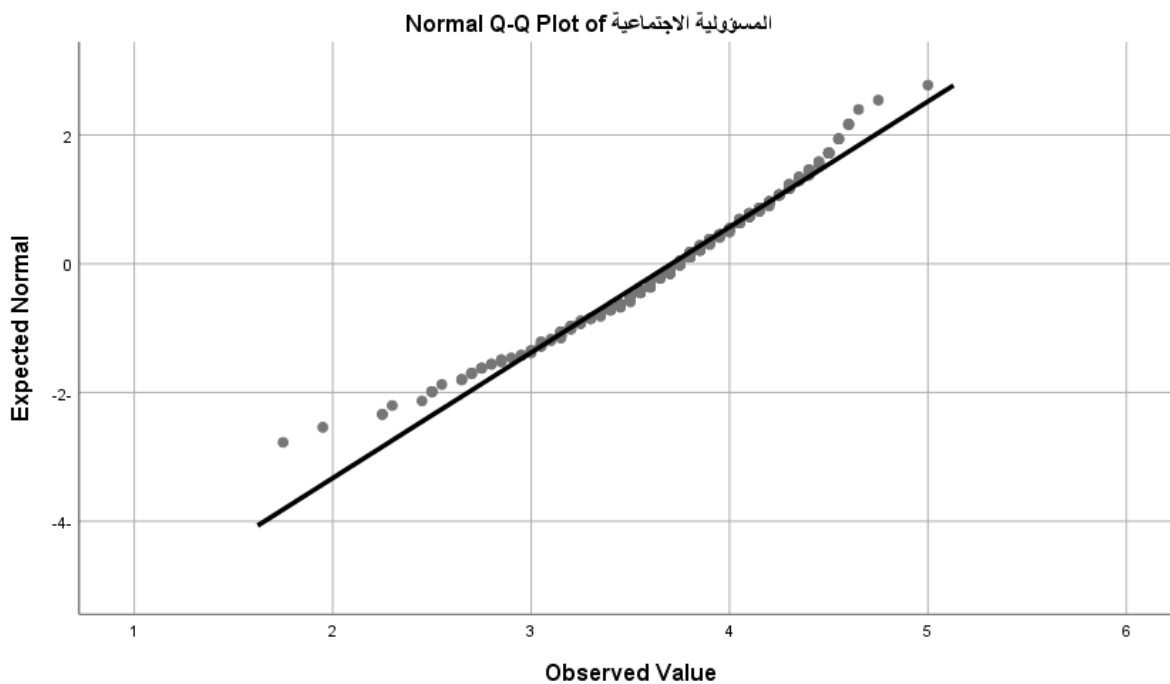
الجدول رقم (3-19): اختبار التوزيع الطبيعي لمحور المسؤولية الاجتماعية

| Kolmogorov-Smirnov | | | محور المسؤولية الاجتماعية |
|--------------------|-----|-------|---------------------------|
| Statistic | df | Sig | |
| 0.071 | 361 | 0.000 | |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25.

من الجدول أعلاه نلاحظ، أن مستوى الدلالة لمحور المسؤولية الاجتماعية حسب اختبار كولمو جوروف سميرونوف، تساوي (sig=0.000) وهي أقل من قيمة المعنوية (5%)، مما يثبت قبول الفرضية البديلة H_1 التي تنص على أن عينة الدراسة مسحوبة من مجتمع بياناته لا تتبع التوزيع الطبيعي، ورفض الفرضية الصفرية H_0 . وهذا مبين من خلال الشكل (Normal Q-Q Plot of Moyen) أسفله رقم (3-9)، حيث شاهدنا انتشار بعض النقاط بعيد من الخط المستقيم مما يدل على أن العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (3-15): مخطط Normal Q-Q Plot of Moyen للتوزيع الطبيعي لمحور المسؤولية الاجتماعية



المصدر: مخرجات SPSS V25.

2- اختبار التوزيع الطبيعي لمحور الأداء الشامل: تم استخدام اختبار كولمو جوروف- سمير نوف (Kolmogorov- Smirnov)، لاختبار التوزيع الطبيعي، الجدول الموالي يوضح النتائج.

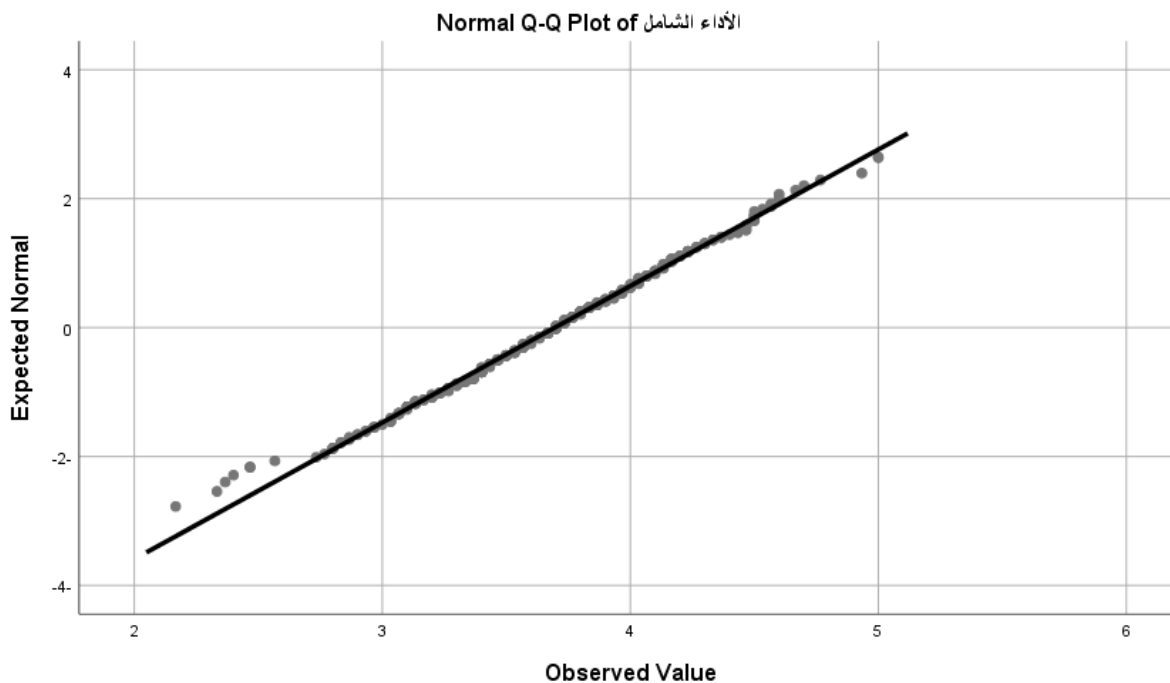
الجدول رقم (3-20): اختبار التوزيع الطبيعي لمحور الأداء الشامل

| Kolmogorov-Smirnov | | | محور الأداء الشامل |
|--------------------|-----|------|--------------------|
| Statistic | df | Sig | |
| 0.061 | 361 | 0.03 | |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V25.

من الجدول أعلاه نلاحظ، أن مستوى الدلالة لمحور المسؤولية الاجتماعية حسب اختبار كولمو جوروف سميرنوف، تساوي (sig=0.03) وهي أقل من قيمة المعنوية (5%)، مما يثبت قبول الفرضية البديلة H_1 . التي تنص على أن عينة الدراسة مسحوبة من مجتمع بياناته لا تتبع التوزيع الطبيعي، ورفض الفرضية الصفرية H_0 . وهذا مبين من خلال الشكل (Normal Q-Q Plot of Moyen) أسفله رقم (3-16)، حيث شاهدنا انتشار بعض النقاط بعيد من الخط المستقيم مما يدل على أن العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (3-16): مخطط Normal Q-Q Plot of Moyen للتوزيع الطبيعي لمحور الأداء الشامل



المصدر: مخرجات SPSS V25.

المبحث الثالث: النموذج العام للدراسة الميدانية وفق نمذجة المعادلات البنائية

للوصول للنموذج النهائي للدراسة، اعتمدنا على النمذجة بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) لتحديد أثر المتغيرات الكامنة الخارجية للعيينة المدروسة من الإطارات الناشطة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، على المتغيرات الكامنة الداخلية، وكون النموذج العام يتشكل من نموذج قياس ونموذج هيكلية، فقمنا بتقييم النموذجين الأخيرين.

المطلب الأول: تقييم نموذج قياس الدراسة

من خلال هذا المطلب يتم تقييم نموذج القياس للمتغيرات الكامنة العاكسة، بدراسة موثوقية الاتساق الداخلي الصدق التقاربي، الصدق التمايزي. نقدم في البداية عبارات المتغيرات الكامنة الخارجية (أبعاد المسؤولية الاجتماعية) لنموذج مسار دراستنا حسب الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-21): المتغيرات الكامنة الخارجية للدراسة

| المتغير | عباراته | رمزه |
|----------------------|---|------|
| المسؤولية الاقتصادية | تسعى المؤسسة لتعظيم إيراداتها بالتحكم في تكاليفها | A1 |
| | تحرص المؤسسة على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة | A2 |
| | السياسة السعرية مدروسة وفق الدخل المتوسط للزبائن | A3 |
| | تسعى المؤسسة لتحسين أجور العاملين بهدف الرفع من قدرتهم الشرائية | A4 |
| | تساهم المؤسسة في تقليص نسبة البطالة بتوفير فرص عمل لأفراد المجتمع المحلي | A5 |
| المسؤولية القانونية | توفر المؤسسة الرعاية الصحية للعاملين بالتصريح بهم لدى مصالح الضمان الإجتماعي | B1 |
| | تعترف إدارة المؤسسة بحق الممارسة النقابية للعمال | B2 |
| | تأخذ المؤسسة توجيهات منظمات حماية المستهلك بكل جدية وصرامة | B3 |
| | الشفافية في مؤسستكم ذات مستوى عالي | B4 |
| | تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين التي تسنها الدولة بهدف تلبية حاجات المجتمع | B5 |
| المسؤولية الاخلاقية | تحتزم مؤسستكم العادات والتقاليد السائدة في المجتمع | C1 |
| | تمتلك المؤسسة دليل عمل أخلاقي واضح ومتاح لجميع العاملين للإطلاع عليه | C2 |
| | تتوافق رسالة وأهداف المؤسسة مع أهداف وقيم المجتمع | C3 |
| | تجارب المؤسسة بكل جدية وصرامة الفساد الإداري بأنواعه | C4 |

| | | |
|----|--|-------------------|
| C5 | تتم مراعاة مبادئ حقوق الإنسان من أجل تحقيق الأهداف المشتركة بين المؤسسة والمجتمع | |
| D1 | تقدم مؤسستكم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة | المسؤولية الخيرية |
| D2 | تساهم المؤسسة في إحياء الأعياد والمناسبات الدينية والوطنية بتقديم هدايا معتبرة | |
| D3 | تقدم المؤسسة مساعدات مادية في حالة حدوث الكوارث الطبيعية كالزلازل والفيضانات والحرائق وغيرها | |
| D4 | تشجع إدارة المؤسسة إقامة ندوات وورشات عمل لمنظمات المجتمع المدني الداعمة لحقوق الإنسان | |
| D5 | تقدم المؤسسة هبات وتبرعات للجمعيات الخيرية (جمعية حماية الطفولة، جمعية مكافحة السرطان، مراكز رعاية المعاقين..) | |

المصدر: من اعداد الطالب.

من خلال الجدول الموالي نقدم عبارات المتغيرات الكامنة الداخلية (أبعاد الأداء الشامل) لنموذج دراستنا.

الجدول رقم (3-22): المتغيرات الكامنة الداخلية

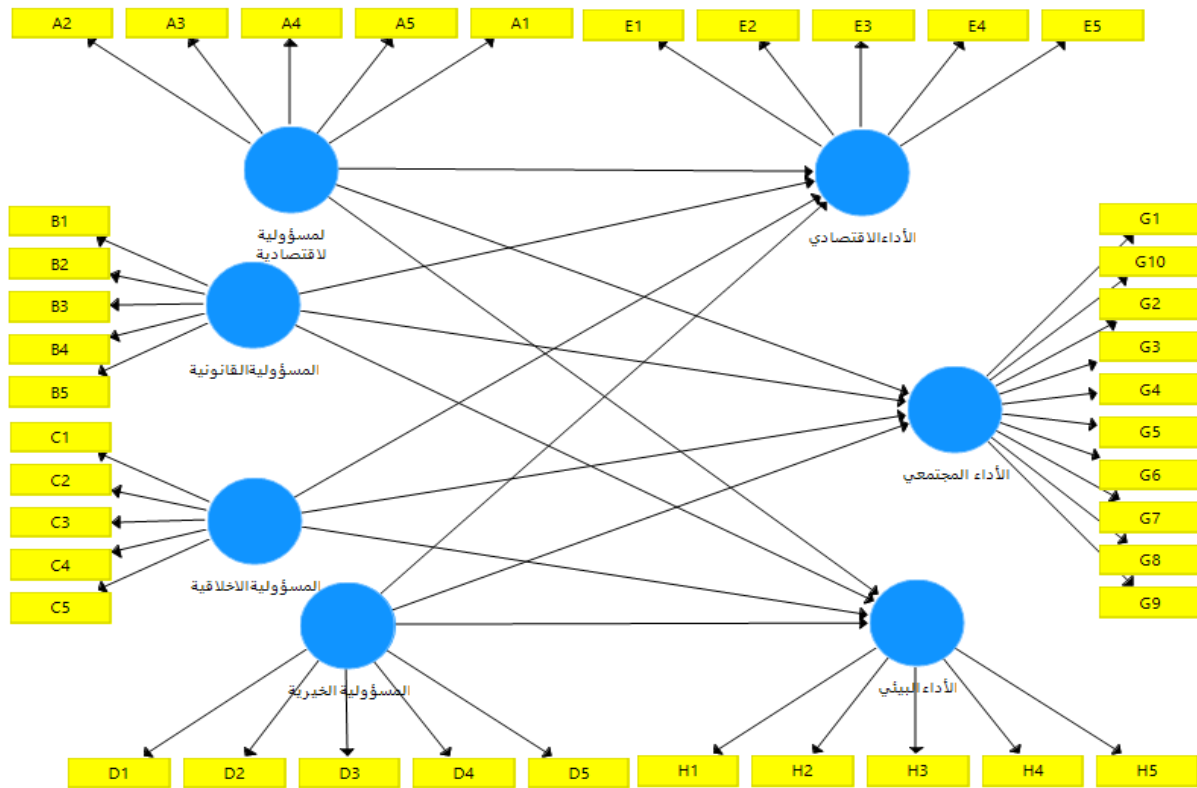
| رمزه | عباراته | المتغير |
|------|---|------------------|
| E1 | تمارس المؤسسة رقابة صارمة على كافة النفقات والتكاليف | الأداء الاقتصادي |
| E2 | المؤسسة ملتزمة بأسس المنافسة الحرة مع المؤسسات الأخرى | |
| E3 | تستخدم المؤسسة تكنولوجيا وتقنيات متطورة تساعد على الابداع والابتكار | |
| E4 | تحقق المؤسسة عوائد مالية تناسب حجم استثماراتها | |
| E5 | توسعت الحصة السوقية للمؤسسة نتيجة زيادة حجم أعمالها وجودة منتجاتها وخدماتها | |
| G1 | علاقة مؤسستكم بالموردين جيدة | الأداء المجتمعي |
| G2 | تقيم المؤسسة علاقات حسنة مع المؤسسات المنافسة | |
| G3 | للمؤسسة معاملة خاصة للعمال من ذوي الاحتياجات الخاصة | |
| G4 | تقوم المؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية للعاملين لتطوير مهاراتهم ورفع مستواهم العلمي | |
| G5 | يوجد تكافؤ للفرص بين العاملين في جميع الامتيازات الوظيفية دون محاباة أو تمييز | |
| G6 | تضمن المؤسسة حصول المالكين والمساهمين على المعلومات الصحيحة بشكل منتظم | |
| G7 | تهتم المؤسسة بشكاوى الزبائن واقتراحاتهم وتحرص على حلها بصفة عاجلة | |

| | | |
|-----|---|---------------|
| G8 | يوجد نظام عادل في توزيع الأجور والرواتب بما يتوافق والجهود المبذولة | الأداء البيئي |
| G9 | تقدم المؤسسة معلومات للرأي العام ووسائل الاعلام حول طبيعة نشاطها | |
| G10 | تسدد المؤسسة كافة التزاماتها الضريبية المقررة لفائدة الحكومة وعدم التهرب منها | |
| D1 | تعمل المؤسسة على تجميل المنطقة المحيطة بها، بتشجيرها وزيادة المساحات الخضراء | |
| D2 | تحد المؤسسة من التلوث البيئي بجميع مكوناته (المياه، الهواء، التربة) | |
| D3 | تستخدم المؤسسة تكنولوجيا صديقة للبيئة | |
| D4 | تقدم إدارة المؤسسة برامج تكوينية وتحسيسية للعاملين بمختلف مستوياتهم لنشر الوعي البيئي | |
| D5 | تعد المؤسسة تقارير دورية حول نشاطها البيئي | |

المصدر: من اعداد الطالب.

بعد تقديمنا للمتغيرات الكامنة الخارجية والداخلية التي توضح المسار لنموذج دراستنا وفق الفرضيات المقترحة فيما يلي نستعرض شكل مسار نموذج القياس.

الشكل رقم (3-17): مسار نموذج القياس



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

أولاً-صدق الاتساق البنائي: يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، عن طريق دراسة ارتباط كل متغير كامن من متغيرات الدراسة، مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى.

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

من مصفوفة الارتباط نقيس قوة الارتباط، بالقيم التي يأخذها معامل الارتباط في المصفوفة، والمحددة بالمجال [0، +1] درجاته نوضحها كالتالي:

- أقل من 0.50.....ارتباط ضعيف.
- من 0.50—0.69.....ارتباط متوسط.
- من 0.70 فأكثر.....ارتباط قوي.

1-صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية الاقتصادية مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى: يقيس الاتساق البنائي بين متغير المسؤولية الاقتصادية والمتغيرات الكامنة الأخرى للدراسة، النتائج نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-23): صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية الاقتصادية مع باقي المتغيرات الكامنة

| المتغير الكامن | باقي المتغيرات الكامنة | معامل الارتباط | درجة الارتباط |
|----------------------|------------------------|----------------|---------------|
| المسؤولية الاقتصادية | المسؤولية القانونية | 0.556 | متوسط |
| | المسؤولية الأخلاقية | 0.569 | متوسط |
| | المسؤولية الخيرية | 0.528 | متوسط |
| | الأداء الاقتصادي | 0.567 | متوسط |
| | الأداء المجتمعي | 0.457 | ضعيف |
| | الأداء البيئي | 0.100 | ضعيف |

المصدر: من اعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

حسب الجدول أعلاه، لاحظنا أن المتغير الكامن الخارجي "المسؤولية الاقتصادية" يرتبط بالمتغيرات الكامنة (المسؤولية القانونية، المسؤولية الاخلاقية، المسؤولية الخيرية، الأداء الاقتصادي) ذات القيم على التوالي (0.556، 0.569، 0.528، 0.567)، بدرجة متوسطة، ومنه المتغير الكامن الخارجي "المسؤولية الاقتصادية" صادق ومتسق مع المتغيرات الكامنة المذكورة. ويرتبط بالمتغيرات الكامنة (الأداء المجتمعي، الأداء البيئي) ذات القيم على التوالي (0.457، 0.100)، فالمتغير الكامن الخارجي "المسؤولية الاقتصادية" صادق ومتسق كذلك مع المتغيرين الكامنين بدرجة ضعيفة.

2- صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية القانونية مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى: يقيس الاتساق البنائي بين متغير المسؤولية القانونية والمتغيرات الكامنة الأخرى للدراسة، والنتائج نلخصها في الجدول التالي: الجدول رقم (3-24): صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية القانونية مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى

| المتغير الكامن | باقي المتغيرات الكامنة | معامل الارتباط | درجة الارتباط |
|---------------------|------------------------|----------------|---------------|
| المسؤولية القانونية | المسؤولية الأخلاقية | 0.827 | قوي |
| | المسؤولية الخيرية | 0.549 | متوسط |
| | الأداء الإقتصادي | 0.456 | ضعيف |
| | الأداء المجتمعي | 0.689 | متوسط |
| | الأداء البيئي | 0.269 | ضعيف |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

حسب الجدول أعلاه، لاحظنا أن المتغير الكامن الخارجي "المسؤولية القانونية" يرتبط بالمتغير الكامن "المسؤولية الأخلاقية" بدرجة قوية بمعامل (0.827)، ويرتبط بالمتغيرين الكامنين (المسؤولية الخيرية، الأداء المجتمعي) ذات القيم على التوالي (0.549، 0.689)، بدرجة متوسطة، ويرتبط كذلك بالمتغيرين الكامنين (الأداء الإقتصادي، الأداء البيئي) ذات القيم على التوالي (0.456، 0.269) بدرجة ضعيفة. ومنه المتغير الكامن الخارجي "المسؤولية القانونية" صادق ومتسق مع المتغيرات الكامنة المذكورة.

3- صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية الأخلاقية مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى: يقيس الاتساق البنائي بين متغير المسؤولية الأخلاقية والمتغيرات الكامنة الأخرى للدراسة، والنتائج نلخصها في الجدول التالي: الجدول رقم (3-25): صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية الأخلاقية مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى

| المتغير الكامن | باقي المتغيرات الكامنة | معامل الارتباط | درجة الارتباط |
|---------------------|------------------------|----------------|---------------|
| المسؤولية الأخلاقية | المسؤولية الخيرية | 0.608 | متوسط |
| | الأداء الإقتصادي | 0.579 | متوسط |
| | الأداء المجتمعي | 0.789 | قوي |
| | الأداء البيئي | 0.350 | ضعيف |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

حسب الجدول أعلاه، لاحظنا أن المتغير الكامن الخارجي "المسؤولية الأخلاقية" يرتبط بالمتغير الكامن "الأداء المجتمعي" بدرجة قوية بمعامل قدره (0.789)، ويرتبط بالمتغيرين الكامنين (المسؤولية الخيرية، الأداء الاقتصادي) ذات القيم على التوالي (0.608، 0.579) بدرجة متوسطة، ويرتبط كذلك بالمتغير الكامن (الأداء البيئي) بقيمة قدرها (0.350) بدرجة ضعيفة. ومنه المتغير الكامن الخارجي "المسؤولية الاخلاقية" صادق ومتسق مع المتغيرات الكامنة المذكورة.

4- صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية الخيرية مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى: يقيس الاتساق البنائي

بين متغير المسؤولية الخيرية والمتغيرات الكامنة الأخرى للدراسة، والنتائج نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-26): صدق الاتساق البنائي لمتغير المسؤولية الخيرية مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى

| المتغير الكامن | باقي المتغيرات الكامنة | معامل الارتباط | درجة الارتباط |
|-------------------|------------------------|----------------|---------------|
| المسؤولية الخيرية | الأداء الاقتصادي | 0.717 | قوي |
| | الأداء المجتمعي | 0.678 | متوسط |
| | الأداء البيئي | 0.269 | ضعيف |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

حسب الجدول أعلاه، لاحظنا أن المتغير الكامن الخارجي "المسؤولية الخيرية" يرتبط بالمتغير الكامن "الأداء الاقتصادي" بدرجة قوية بمعامل قدره (0.717)، ويرتبط بالمتغير الكامن (الأداء المجتمعي) بدرجة متوسطة بمعامل قدره (0.678)، ويرتبط بالمتغير الكامن (الأداء البيئي) بدرجة ضعيفة بمعامل قدره (0.269). ومنه المتغير الكامن الخارجي "المسؤولية الخيرية" صادق ومتسق مع المتغيرات الكامنة المذكورة.

5- صدق الاتساق البنائي لمتغيري "الأداء الاقتصادي" "الأداء المجتمعي" مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى:

يقيس الاتساق البنائي بين متغيري (الأداء الاقتصادي، الأداء المجتمعي) والمتغيرات الكامنة الأخرى للدراسة، والنتائج نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-27): صدق الاتساق البنائي لمتغير "الأداء الاقتصادي" مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى

| المتغير الكامن | باقي المتغيرات الكامنة | معامل الارتباط | درجة الارتباط |
|------------------|------------------------|----------------|---------------|
| الأداء الاقتصادي | الأداء المجتمعي | 0.600 | متوسط |
| | الأداء البيئي | 0.236 | ضعيف |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

حسب الجدول أعلاه، لاحظنا أن المتغير الكامن الخارجي "المسؤولية الاقتصادية" يرتبط بالمتغير الكامن "الأداء المجتمعي" بدرجة متوسطة بمعامل قدره (0.600)، ويرتبط بالمتغير الكامن "الأداء البيئي" بدرجة ضعيفة بمعامل قدره (0.236)، بدرجة متوسطة بمعامل قدره (0.526). ومنه المتغيرين الكامنين "الأداء المجتمعي والأداء البيئي" صادقان ومتسقان مع المتغير الكامن المذكورة.

6- صدق الاتساق البنائي لمتغير "الأداء المجتمعي" مع المتغير الكامن "الأداء البيئي": يقيس الاتساق البنائي بين متغير الأداء المجتمعي والمتغير الكامن الأداء البيئي، والنتائج نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-28): صدق الاتساق البنائي لمتغير "الأداء المجتمعي" مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى.

| المتغير الكامن | باقي المتغيرات الكامنة | معامل الارتباط | درجة الارتباط |
|-----------------|------------------------|----------------|---------------|
| الأداء المجتمعي | الأداء البيئي | 0.526 | متوسط |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

حسب الجدول أعلاه، لاحظنا أن المتغير الكامن الخارجي "الأداء المجتمعي" يرتبط بالمتغير الكامن "الأداء البيئي" بدرجة متوسطة بمعامل قدره (0.526). ومنه المتغير الكامن "الأداء البيئي" صادق ومتسق مع المتغير الكامن المذكورة.

ثانياً- موثوقية الاتساق الداخلي: لدراسة موثوقية الاتساق الداخلي نتطرق للموثوقية المركبة، معامل الفاكرونباخ. **1-الموثوقية المركبة (Composite Reliability):** يستخدم اختبار الموثوقية المركبة (CR) لمعرفة درجة ترابط مؤشرات استبيان الدراسة لقياس المتغيرات الكامنة الداخلية والخارجية. وقيم الموثوقية المركبة الاحصائية تتراوح بين "0" و "1" وتصنف حسب النقاط الآتية¹:

- أقل من 0.6 غياب الموثوقية.
- من 0.6 إلى 0.7 مقبولة في البحوث الاستكشافية.
- من 0.7 إلى 0.9 مقبولة في المراحل المتقدمة من البحوث.
- أكبر من 0.9 غير مرغوب فيها.

ونائج الموثوقية المركبة لدراستنا هذه مدونة في الجدول التالي:

¹ جوزيف ف هار وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص160.

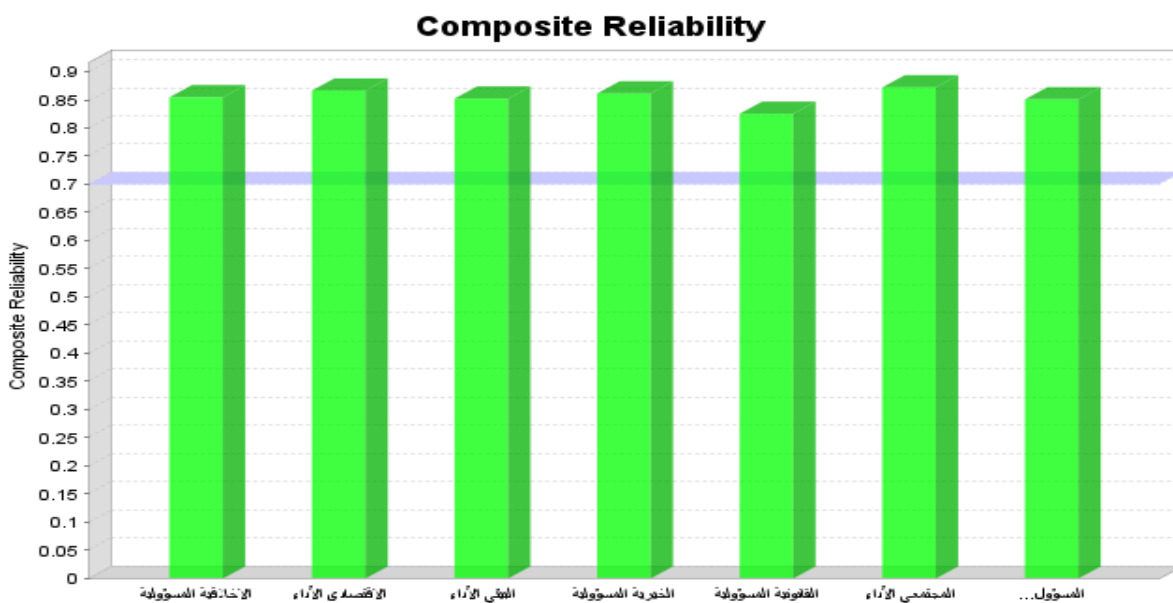
الجدول رقم (3-29): الموثوقية المركبة

| المتغير الكامن | قيم الموثوقية المركبة |
|----------------------|-----------------------|
| الأداء الاقتصادي | 0.867 |
| الأداء البيئي | 0.852 |
| الأداء المجتمعي | 0.872 |
| المسؤولية الأخلاقية | 0.855 |
| المسؤولية الاقتصادية | 0.851 |
| المسؤولية الخيرية | 0.861 |
| المسؤولية القانونية | 0.825 |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

من الجدول أعلاه، يظهر أن قيم الموثوقية المركبة للمتغيرات الكامنة الخارجية (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الاخلاقية، المسؤولية الخيرية)، وللمتغيرات الكامنة الداخلية (الأداء الاقتصادي، الأداء المجتمعي الأداء البيئي)، محصورة بين (0.825) و(0.872)، وهي قيم مقبولة لكونها تفوق العتبة المقدرة بـ (0.7) وبالتالي وجود موثوقية، والشكل الموالي يؤكد ذلك.

الشكل رقم (3-18): الموثوقية المركبة



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

2-معامل ألفا كرونباخ: يقصد به أن الاستبيان يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة في نفس الظروف والشروط لأفراد عينة الدراسة، وعدم تغييرها بشكل كبير خلال فترة زمنية مقبولة.

لإجراء اختبار الثبات لإجابات عينة الدراسة نستخدم معامل "الفا كرونباخ" (Cronbach' s Alpha)، التي تنحصر قيمته بين [0، 1]، كلما اقتربت قيمة المعامل من الصفر قل مستوى الثبات في اجابات أفراد عينة الدراسة، وكلما إقترب قيمة المعامل من الواحد زاد مستوى الثبات في إجابات افراد عينة الدراسة، ليصل لحالة الثبات التام عندما يساوي الواحد. القيمة المقبولة إحصائيا في الدراسات الاقتصادية لمعامل ألفا كرونباخ هي (0.7) فما فوق.

1 ≤ معامل الثبات "ألفا كرونباخ" ≤ 0.7 مجال تحقق الثبات لإجابات أفراد عينة الدراسة

الجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ثبات أفراد عينة الدراسة لإجاباتهم على أبعاد الاستبيان ككل.

الجدول رقم (3-30): معامل ألفا كرونباخ

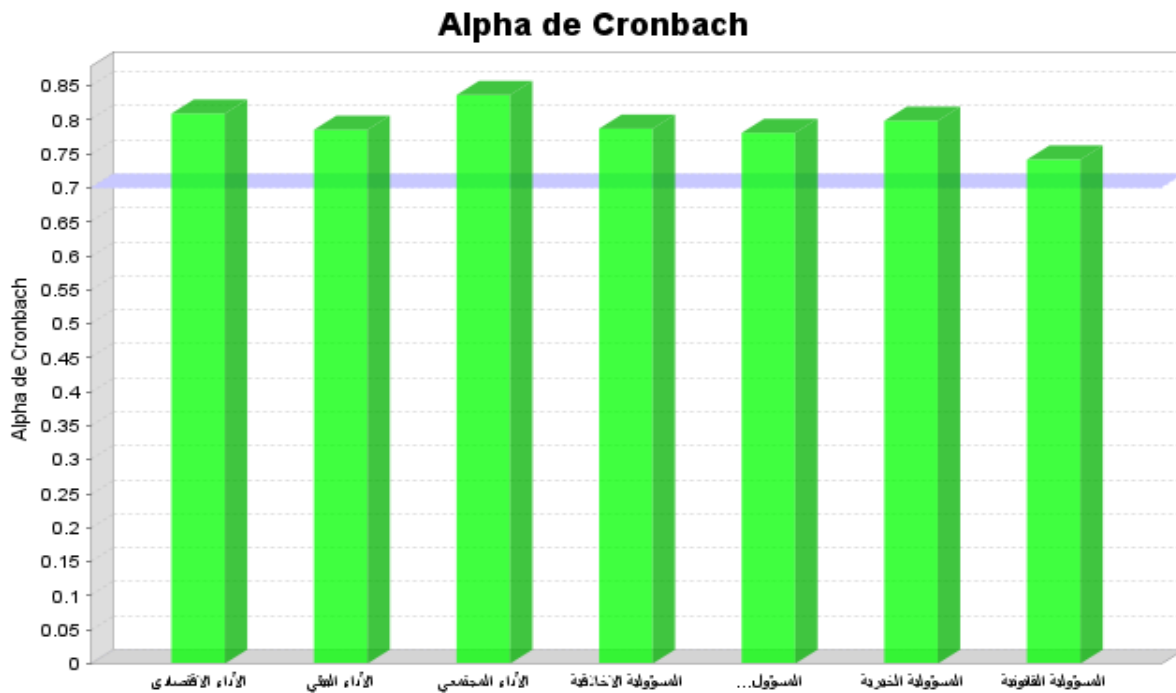
| المحور | المتغير الكامن | قيم معامل ألفا كرونباخ |
|----------------------|----------------------|------------------------|
| الأداء الشامل | الأداء الاقتصادي | 0.809 |
| | الأداء البيئي | 0.786 |
| | الأداء المجتمعي | 0.837 |
| المسؤولية الاجتماعية | المسؤولية الأخلاقية | 0.787 |
| | المسؤولية الاقتصادية | 0.781 |
| | المسؤولية الخيرية | 0.799 |
| | المسؤولية القانونية | 0.825 |

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

من نتائج الجدول أعلاه، نلاحظ أن قيم معامل الثبات "الفا كرونباخ" لإجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد الاستبيان ككل. فمحور المسؤولية الاجتماعية بأبعاده الأربعة، تراوحت قيمة معامل ثباتها بين (0.781، 0.825) أما محور الأداء الشامل بأبعاده الثلاثة قيمة معامل ثباتها انحصرت بين (0.786، 0.837).

وعليه تبين أن قيم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) تجاوزت العتبة (0.7)، مما يؤكد على وجود مستوى عالي من الثبات لإجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبيان ككل، ومنه يمكن اعتماد إجاباتهم لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، والشكل الموالي يعطي صورة أوضح على ما سبق.

الشكل رقم (3-19): معامل ألفا كرونباخ



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

ثالثاً-المصادقية التقاربية: هي المدى الذي يرتبط به المتغير الكامن بشكل ايجابي بمؤشرات بديلة لنفس المتغير الكامن، ولتقييم المصادقية التقاربية للمتغيرات الكامنة العاكسة، نستخدم معيار متوسط التباين المستخلص.

-متوسط التباين المستخرج **Average Variance Extracted (AVE)**: يعرف بأنه مجموع تربيع التحميلات لكل متغير كامن خارجي أو داخلي، مقسم على عدد مؤشرات كل متغير. قيم (AVE) البالغة قيمة (0.50) أو أكبر، تشير إلى أن المتغير الكامن يفسر في المتوسط أكثر من نصف تباين مؤشراتته¹. ونتائج دراستنا مسجلة في الجدول التالي:

¹ جوزيف ف هار وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص162.

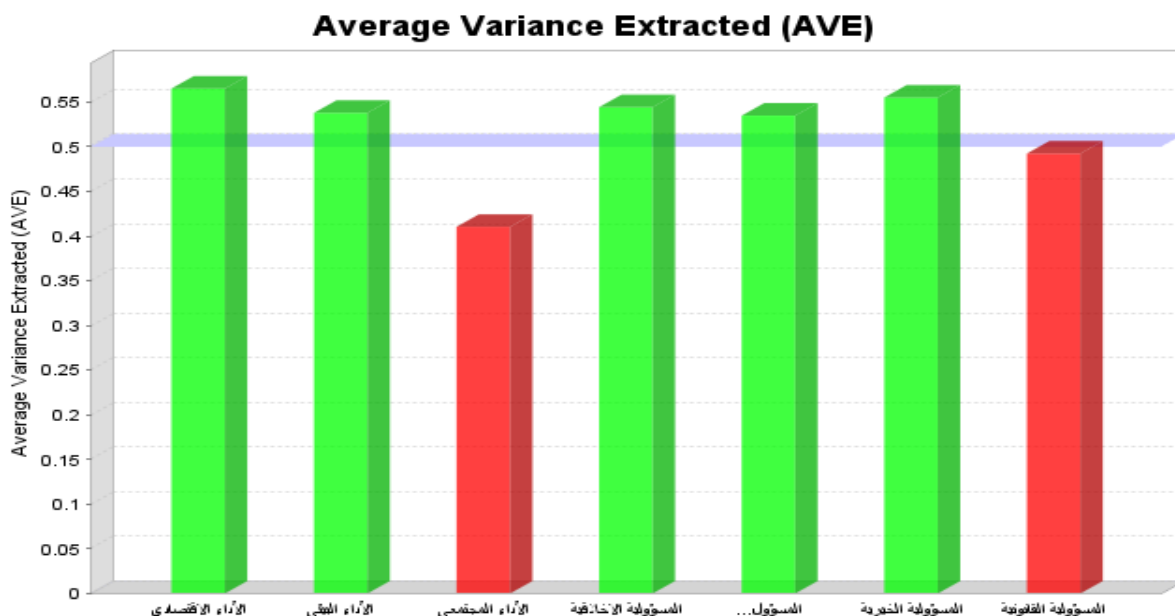
الجدول رقم (3-31): متوسط التباين المستخرج (AVE)

| Average Variance Extracted (AVE) | المتغير الكامن |
|----------------------------------|----------------------|
| 0.565 | الأداء الاقتصادي |
| 0.538 | الأداء البيئي |
| 0.410 | الأداء المجتمعي |
| 0.544 | المسؤولية الأخلاقية |
| 0.535 | المسؤولية الاقتصادية |
| 0.555 | المسؤولية الخيرية |
| 0.492 | المسؤولية القانونية |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

حسب الجدول أعلاه، يظهر أن معظم المتغيرات الكامنة للنموذج قيم متوسط التباين المستخرج لها أكبر من (0.50) وهي معنوية ودالة إحصائياً، باستثناء متغيري الأداء المجتمعي والمسؤولية القانونية قيمتهما على التوالي (0.410، 0.492) قريبتا جدا من العتبة، بمعنى أن كل متغير يفسر متوسط التباين المستخرج بأكثر من نصف مؤشراتته، مما يؤكد صحة الصدق التقاربي للنموذج، والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (3-21): متوسط التباين المستخرج (AVE)



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

رابعاً-الصدق التمايزي: هي المدى الذي يكون فيه المتغير الكامن متمائزاً بالفعل عن بقية المتغيرات الكامنة الأخرى، لحساب الصدق التمايزي نستخدم معيارين هما: معيار التباين بين المؤشرات، ومعيار فورنيل لأكر.

1- معاملات التحميل التقاطعية (Cross load parameters):

عادة يطلق عليه معامل التحميل الخارجي للمؤشر (موثوقية المؤشر)، قيمه المقبولة بدرجة عالية لما تساوي أو تفوق (0.708)، وتكون مقبولة بدرجة متوسطة لما تكون قيمه محصورة بين (0.40) و(0.70)، ولما تقل عن (0.40) فهي قيم غير مقبولة، اذ وجب ازالة المؤشر الذي يحملها. والجدول الموالي يوضح نتائج دراستنا لهذا المعامل.

الجدول رقم (3-32): معاملات التحميل التقاطعية

| | المسؤولية الاقتصادية | المسؤولية القانونية | المسؤولية الأخلاقية | المسؤولية الخيرية | الأداء الاقتصادي | الأداء المجتمعي | الأداء البيئي |
|----|----------------------|---------------------|---------------------|-------------------|------------------|-----------------|---------------|
| A1 | 0.539 | 0.269 | 0.241 | 0.245 | 0.333 | 0.168 | 0.036 |
| A2 | 0.595 | 0.284 | 0.289 | 0.221 | 0.324 | 0.232 | 0.066 |
| A3 | 0.657 | 0.312 | 0.345 | 0.337 | 0.348 | 0.282 | 0.002 |
| A4 | 0.776 | 0.351 | 0.395 | 0.374 | 0.352 | 0.384 | 0.099 |
| A5 | 0.661 | 0.392 | 0.390 | 0.362 | 0.329 | 0.294 | 0.080 |
| B1 | 0.250 | 0.363 | 0.300 | 0.133 | 0.185 | 0.221 | 0.053 |
| B2 | 0.346 | 0.469 | 0.398 | 0.233 | 0.191 | 0.313 | 0.080 |
| B3 | 0.354 | 0.683 | 0.466 | 0.375 | 0.316 | 0.403 | 0.194 |
| B4 | 0.358 | 0.770 | 0.541 | 0.422 | 0.328 | 0.502 | 0.138 |
| B5 | 0.257 | 0.690 | 0.543 | 0.278 | 0.235 | 0.464 | 0.191 |
| C1 | 0.312 | 0.427 | 0.490 | 0.280 | 0.292 | 0.338 | 0.141 |
| C2 | 0.240 | 0.441 | 0.598 | 0.347 | 0.274 | 0.462 | 0.194 |
| C3 | 0.280 | 0.462 | 0.599 | 0.288 | 0.318 | 0.425 | 0.212 |
| C4 | 0.420 | 0.554 | 0.812 | 0.422 | 0.425 | 0.588 | 0.268 |
| C5 | 0.415 | 0.526 | 0.769 | 0.454 | 0.401 | 0.576 | 0.213 |
| D1 | 0.240 | 0.249 | 0.313 | 0.547 | 0.353 | 0.352 | 0.120 |
| D2 | 0.265 | 0.341 | 0.371 | 0.660 | 0.438 | 0.402 | 0.168 |
| D3 | 0.280 | 0.320 | 0.412 | 0.688 | 0.426 | 0.459 | 0.155 |
| D4 | 0.402 | 0.348 | 0.368 | 0.681 | 0.413 | 0.444 | 0.201 |
| D5 | 0.387 | 0.351 | 0.374 | 0.751 | 0.537 | 0.430 | 0.159 |
| E1 | 0.413 | 0.360 | 0.420 | 0.480 | 0.765 | 0.452 | 0.238 |

| | | | | | | | |
|------------|--------|-------|-------|-------|--------------|--------------|--------------|
| E2 | 0.395 | 0.279 | 0.365 | 0.447 | 0.710 | 0.336 | 0.137 |
| E3 | 0.347 | 0.260 | 0.379 | 0.448 | 0.696 | 0.391 | 0.164 |
| E4 | 0.228 | 0.169 | 0.221 | 0.349 | 0.496 | 0.247 | 0.080 |
| E5 | 0.304 | 0.276 | 0.341 | 0.454 | 0.666 | 0.417 | 0.093 |
| G1 | 0.207 | 0.394 | 0.327 | 0.249 | 0.340 | 0.477 | 0.219 |
| G2 | 0.238 | 0.309 | 0.364 | 0.386 | 0.379 | 0.545 | 0.248 |
| G3 | 0.204 | 0.339 | 0.438 | 0.347 | 0.326 | 0.588 | 0.285 |
| G4 | 0.113 | 0.236 | 0.337 | 0.301 | 0.233 | 0.462 | 0.310 |
| G5 | 0.348 | 0.471 | 0.535 | 0.492 | 0.413 | 0.769 | 0.277 |
| G6 | 0.310 | 0.404 | 0.455 | 0.386 | 0.336 | 0.639 | 0.306 |
| G7 | 0.302 | 0.366 | 0.437 | 0.310 | 0.290 | 0.576 | 0.268 |
| G8 | 0.365 | 0.396 | 0.516 | 0.469 | 0.437 | 0.720 | 0.320 |
| G9 | 0.240 | 0.360 | 0.409 | 0.348 | 0.246 | 0.574 | 0.266 |
| G10 | -0.013 | 0.301 | 0.352 | 0.220 | 0.132 | 0.453 | 0.338 |
| H1 | 0.097 | 0.183 | 0.253 | 0.222 | 0.216 | 0.369 | 0.810 |
| H2 | 0.011 | 0.154 | 0.209 | 0.136 | 0.096 | 0.322 | 0.679 |
| H3 | 0.181 | 0.168 | 0.244 | 0.175 | 0.197 | 0.361 | 0.652 |
| H4 | 0.036 | 0.148 | 0.200 | 0.136 | 0.145 | 0.330 | 0.634 |
| H5 | -0.083 | 0.045 | 0.098 | 0.099 | 0.021 | 0.189 | 0.438 |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

استنادا على الجدول أعلاه، لاحظنا أن المؤشرات (A1.A2.A3.A4.A5) لها أعلى قيم التباين مع بعد المسؤولية الاقتصادية مقارنة ببقية المتغيرات الكامنة الأخرى، حيث تراوحت بين (0.539) و(0.776)، وهي قيم مقبولة. أما المؤشرات (B1.B2.B3.B4.B5) لها أعلى قيم التباين وبدرجة مقبولة مع بعد المسؤولية القانونية التي تراوحت بين (0.363) و(0.770). في حين المؤشرات (C1.C2.C3.C4.C5) سجلت أعلى قيم التباين المحصورة بين (0.490) و(0.812) مع بعد المسؤولية الاخلاقية، غير أن المؤشرات (D1.D2.D3.D4.D5) أخذت أعلى قيم التباين بين المؤشرات والمحصورة بين (0.547-0.751) والمقبولة إحصائياً مع بعد المسؤولية الخيرية، أما المؤشرات (E1.E2.E3.E4.E5) فقيم معامل تحميلها الأعلى كانت مع بعد الأداء الاقتصادي، قيمها في المجال (0.496، 0.765)، وفي نفس الاتجاه، المؤشرات (G1.G2.G3.G4.G5.G6.G7.G8.G9.G10) سجلت أعلى قيم تباين المؤشرات مع بعد الأداء المجتمعي بقيم محصورة بين (0.453) و(0.769)، وأخيرا المؤشرات

(H1.H2.H3.H4.H5) أخذت أعلى قيم تباين المؤشرات مع بعد الأداء البيئي بقيم محصورة بين (0.438) و(0.810).

وعليه فإن ارتفاع قيم تباين المؤشرات يدل على أن المؤشرات لديها الكثير من القواسم المشتركة فيما بينها، وأن تحميل المؤشر مع المتغير الكامن المتعلق به أكبر من تحميل المؤشر مع بقية المتغيرات الكامنة الأخرى، مما يحقق الصدق التمايزي.

نلاحظ أن المؤشر (B1) المتعلق ببعد المسؤولية القانونية

معامل تحميله يساوي (0.363) وهي قيمه أقل من الحد الأدنى للعتبة (0.4)

مما يفسر ضعف المسار وغير دلالاته إحصائياً

للمحافظة على صلاحية النموذج

يتم ازالته والاستغناء عليه.

2- معيار فورنيل لأكر (Fornell Achilles Standard):

يتم الاستعانة بمعيار فورنيل لأكر لإثبات الصدق التمايزي للنموذج، بمقارنة القيمة الذي يحققها المتغير الكامن مع نفسه، أن تكون القيمة الأعلى مقارنة بالمتغيرات الكامنة الأخرى المرتبط بها¹. ونتائج دراستنا مسجلة في الجدول التالي:

¹ جوزيف ف هار وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص164.

الجدول رقم (3-33): معيار فورنل لأكر

| | الأداء الاقتصادي | الأداء البيئي | الأداء المجتمعي | المسؤولية الأخلاقية | المسؤولية الاقتصادية | المسؤولية الخيرية | المسؤولية القانونية |
|----------------------|------------------|---------------|-----------------|---------------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| الأداء الاقتصادي | 0.752 | | | | | | |
| الأداء البيئي | 0.197 | 0.733 | | | | | |
| الأداء المجتمعي | 0.501 | 0.439 | 0.661 | | | | |
| المسؤولية الأخلاقية | 0.470 | 0.284 | 0.641 | 0.738 | | | |
| المسؤولية الاقتصادية | 0.460 | 0.080 | 0.381 | 0.460 | 0.731 | | |
| المسؤولية الخيرية | 0.586 | 0.217 | 0.562 | 0.494 | 0.427 | 0.745 | |
| المسؤولية القانونية | 0.367 | 0.200 | 0.565 | 0.656 | 0.443 | 0.434 | 0.702 |

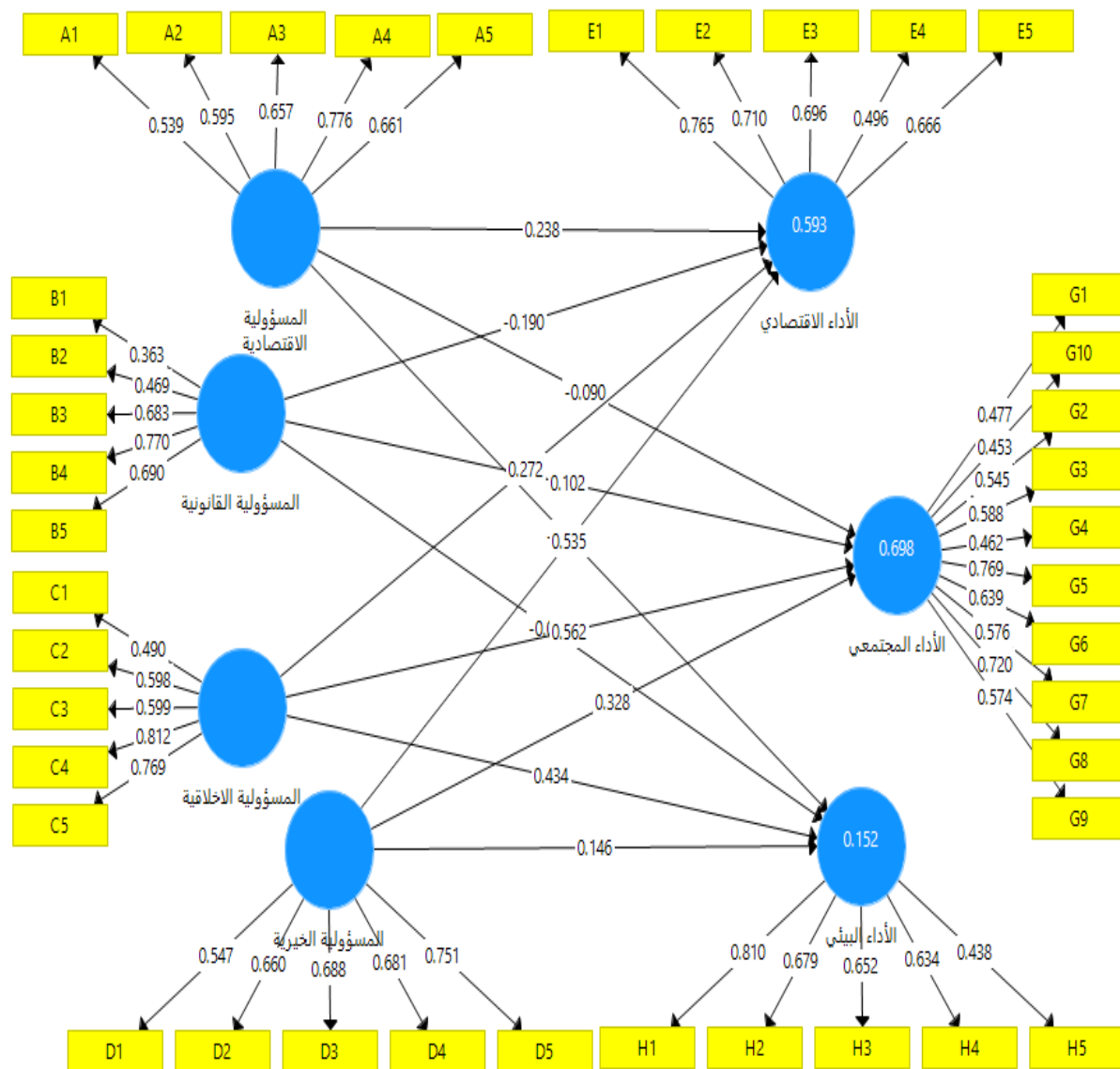
المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

من الجدول أعلاه يظهر أن كل متغير كامن خارجي أو داخلي حقق أعلى نسبة مع نفسه، فمتغير الأداء الاقتصادي حقق مع نفسه (0.752) وهي القيمة الأعلى مقارنة ببقية المتغيرات الكامنة الأخرى، التي تراوحت بين (0.197، 0.586)، كذلك متغير الأداء البيئي حقق مع نفسه أعلى قيمة (0.733)، ومع بقية المتغيرات قيمته تراوحت بين (0.080، 0.439)، في حين متغير الأداء المجتمعي حقق مع نفسه أعلى قيمة (0.661) وبقية القيم للمتغيرات الأخرى كانت محصورة بين (0.381، 0.641)، أما متغير المسؤولية الأخلاقية حقق مع نفسه (0.738) وهي الأعلى مقارنة بقيم المتغيرات التي تراوحت بين (0.460، 0.656)، ومتغير المسؤولية الاقتصادية حقق مع نفسه أعلى قيمة (0.731) مقارنة بقيم باقي المتغيرات الكامنة (0.427، 0.443)، وحقق متغير المسؤولية الخيرية مع نفسه قيمة (0.745) وهي أعلى من قيمة المتغير المتبقي (0.434)، في حين حقق متغير المسؤولية القانونية الأحادي قيمة (0.702). كل ماسبق يؤكد أن كل متغير كامن موجود في أحسن متغير يمثله، وهذا يحقق صحة الصدق التمايزي للنموذج.

المطلب الثاني: تقييم النموذج الهيكلي للدراسة

بعدما تأكدنا من صدق وموثوقية البيانات وصلاحيتها، في هذا المطلب نقيس النموذج الهيكلي للدراسة بتقييم (التداخل الخطي، معامل المسار، معادلات النموذج، معامل التحديد R^2 ، حجم التأثير f^2 ، جودة النموذج GOF). في البداية توصلنا لتشكيل النموذج الهيكلي للدراسة المراد تقييمه، بناءً على مخرجات البرنامج الإحصائي المطبق (Smart PLS3)، والذي نقدمه كالآتي:

الشكل رقم (3-22): النموذج الهيكلي للدراسة



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

ولتقييم صلاحية النموذج الهيكلي للدراسة، الموضح حسب المخطط أعلاه اعتمدنا على ثمانية خطوات نتطرق لها كالآتي:

| | |
|---|----------------|
| معامل تضخم التباين VIF | الخطوة الأولى |
| تقييم معامل التحديد R^2 | الخطوة الثانية |
| تقييم حجم التأثير f^2 | الخطوة الثالثة |
| تقييم الملائمة التنبؤية Q^2 | الخطوة الرابعة |
| تقييم مؤشر جودة المطابقة GOF | الخطوة الخامسة |
| معادلات النموذج الهيكلي | الخطوة السادسة |
| تقييم الملائمة والدلالة في علاقات النموذج الهيكلي | الخطوة السابعة |
| النموذج الهيكلي المعدل للدراسة | الخطوة الثامنة |

أولاً- معامل تضخم التباين (Varuance Inflation Factor):

إن عدم وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المشاهدة يعتبر من الفرضيات الأساسية لبناء نموذج دراسة، ويتم التأكد منها بعدم وجود تداخل خطي من خلال احتساب معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح به، بفحص كل متغير مشاهدة¹. والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-34): معامل تضخم التباين VIF

| A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.554 | 1.484 | 1.776 | 2.137 | 1.545 | 1.295 | 1.414 | 1.393 | 1.590 | 1.721 |
| C1 | C2 | C3 | C4 | C5 | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 |
| 1.295 | 1.393 | 1.565 | 1.974 | 2.206 | 1.368 | 1.504 | 1.736 | 1.554 | 1.763 |
| E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 |
| 1.721 | 1.864 | 1.763 | 1.963 | 2.123 | 1.414 | 1.564 | 1.438 | 1.414 | 2.052 |
| G6 | G7 | G8 | G9 | G10 | H1 | H2 | H3 | H4 | H5 |
| 1.892 | 1.851 | 2.093 | 1.759 | 1.512 | 1.619 | 1.817 | 1.692 | 1.592 | 1.384 |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

وفقاً لنتائج الواردة في الجدول أعلاه، فإن مؤشر VIF أعلى قيمة له هي (2.206)، قيم VIF تكون دالة إحصائياً ولها معنى لما تكون قيمتها تفوق (0.20) أقل من قيمة العتبة المقدرة بـ (5.00). وعليه نستنتج أن التداخل الخطي لا يصل إلى مستويات حرجة في أي من المتغيرات المشاهدة، ولا يشكل مشكلة عند الاستمرار في تقدير نموذج الدراسة.

ثانياً- معامل التحديد **S-square**: هي قدرة المتغيرات الكامنة الخارجية (المتغيرات المستقلة) على شرح وتفسير المتغير الكامن الداخلي (المتغير التابع). R^2 قيمه محصورة بين [0-1]. فقد حدد (Chin) معيار قوة تأثيره بناء على نسبة المختلفة².

• أكبر من 0.67 (تأثير كبير).

• أقل من 0.67 وأكبر من 0.33 (تأثير متوسط).

¹ رفيق سعدون وزهير عماري، أثر المزيج التسويقي للخدمات المالية على رضا الزبون باستخدام النمذجة بالمعادلات البنائية وتحليل المسار "دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر. المسيلة"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة سكيكدة، المجلد 08، العدد 02، 2020. ص 277.

² يوسف زكريا رحمان، دور اليقظة الاستراتيجية في تفعيل إشارات الانذار كالية لدعم القرارات الاستراتيجية: دراسة عينة من مؤسسة موبليس فرع تلمسان باستخدام المعادلات البنائية PLS/SEM، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2021، ص 31.

• أقل من 0.33 وأكبر من 0.10 (تأثير ضعيف).

• أقل من 0.10 (لا يوجد تأثير)

يهدف البرنامج الاحصائي (Smart PLS) لتعظيم من قيمة معامل التحديد (R^2) للمتغيرات الكامنة الداخلية

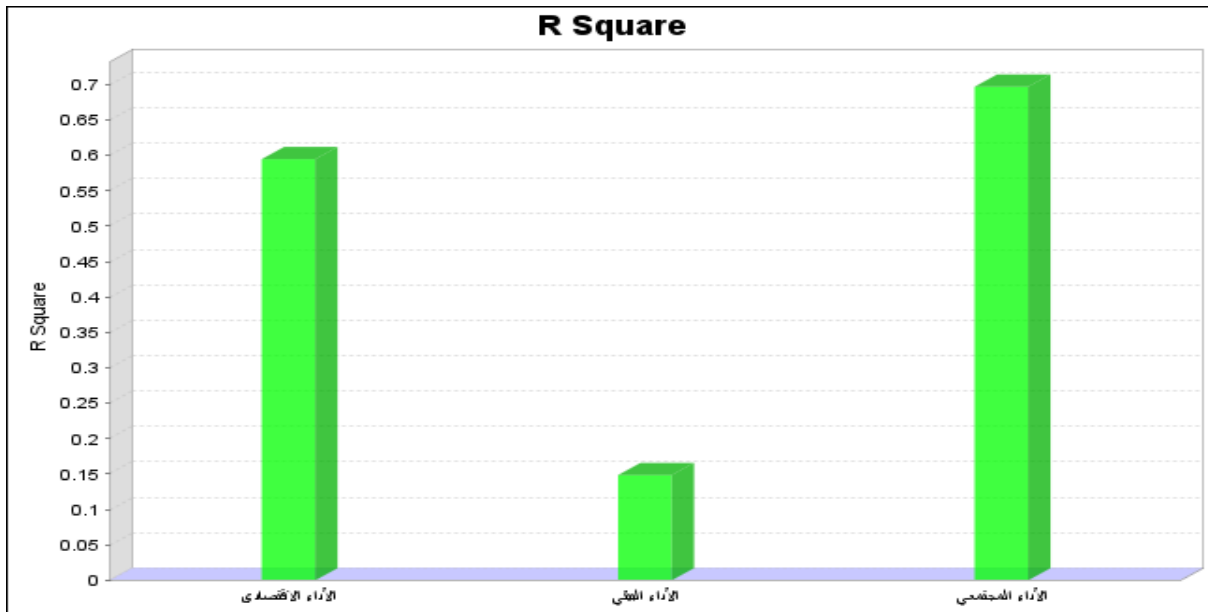
ومن ثم تعظيم التنبؤ بها، الجدول الموالي يوضح نتائج قياسها:

| | R Square | R Square Adjusted | Effect |
|------------------|----------|-------------------|--------|
| الأداء الاقتصادي | 0.593 | 0.588 | متوسط |
| الأداء البيئي | 0.152 | 0.147 | ضعيف |
| الأداء المجتمعي | 0.698 | 0.693 | كبير |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

يظهر من الجدول أعلاه أن المتغيرات الكامنة الخارجية تؤثر وبدرجة كبيرة وبنسبة 69.8% في المتغير الكامن الداخلي (الأداء المجتمعي)، وتعود النسبة الباقية لمتغيرات عشوائية لا يمكن التحكم فيها أو أنها متغيرات خارج النموذج، ليلها تأثير المتغيرات الكامنة الخارجية على الأداء الاقتصادي بنسبة 59.3%، مفسره بدرجة متوسطة، في حين سجل الأداء البيئي نسبة صغيرة مقدرة بـ 15.2% مفسرة بضعف درجة تأثيرها. وهذا ما يوضحه أكثر الشكل الموالي.

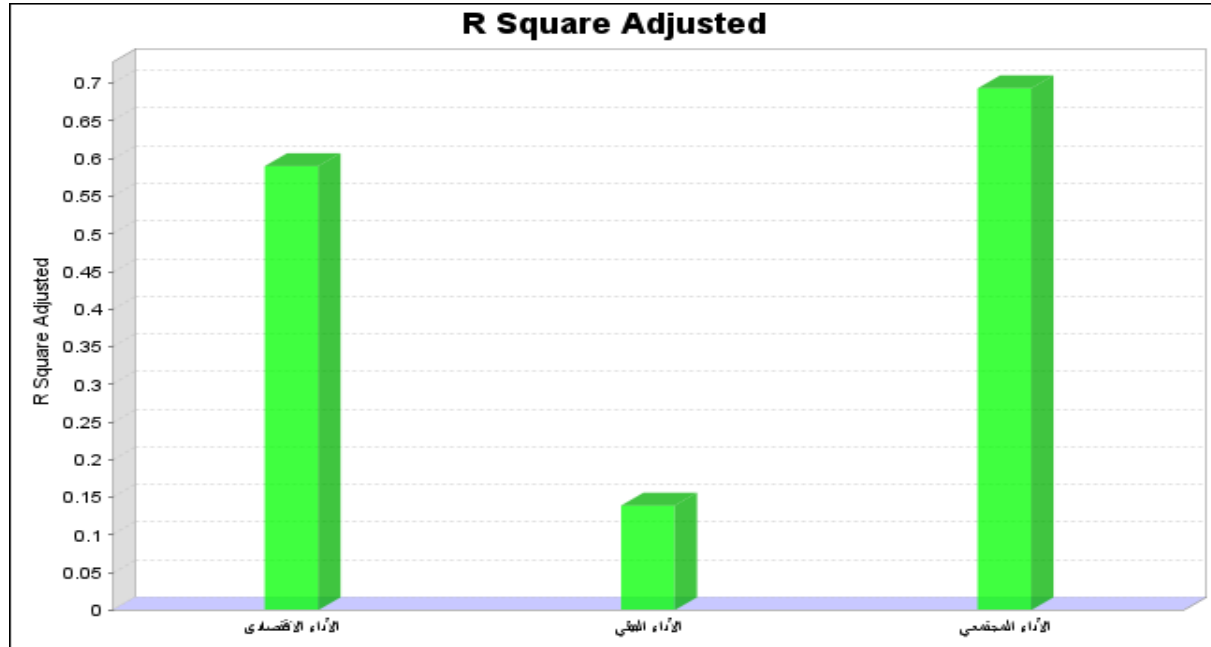
الشكل رقم (3-23): معامل التحديد R^2



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

أما قيم معامل التحديد المعدل (**R Square Adjusted**) لاحظنا أن قيمه قريبة جدا من قيم معامل التحديد (R^2) مما يؤكد جودة النموذج ومعنويته. والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (3-24): معامل التحديد المعدل **R Square Adjusted**



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

ثالثاً- **حجم الأثر f^2** : يقيس نسبة تأثير كل متغير كامن داخلي وخارجي على المتغير التابع، وتحسب بالمعادلة الموالية.

$$F^2 = (R^2 \text{ included} - R^2 \text{ excluded}) / 1 - R^2 \text{ included}$$

$R^2 \text{ included}$: هي قيم R التربيعية لجميع المتغيرات الكامنة الخارجية غير المدرجة في النموذج.

$R^2 \text{ excluded}$: هي قيم R التربيعية لجميع المتغيرات الكامنة الداخلة في النموذج.

نسبة حجم الأثر f^2 ودرجة أثره موضحة في الآتي¹.

- f^2 لما نسبته أكبر من 35% فإن قوة أثره تكون عالية.
- f^2 لما تكون نسبته محصورة بين 15% و 35% فإن قوة أثره تكون متوسطة.
- f^2 لما تكون نسبته محصورة بين 2% و 15% فإن قوة أثره تكون ضعيفة.
- f^2 لما تكون نسبته أقل من 2% فإنها تشير لعدم وجود أثر.

¹Tuan Hung Vu and others, **Relationship between supply chain activities in Vietnamese retail business enterprises**, Uncertain Supply Chain Management, Canada, Vol 8, N 2, 2020, P 324. DOI: 10.5267/j.uscm.2019.11.006.

نتائج قياس حجم الأثر لنموذج الدراسة مسجلة في الجدول الموالي.

الجدول رقم (3-36): حجم الأثر f^2

| | الأداء الاقتصادي | الأداء البيئي | الأداء المجتمعي |
|----------------------|------------------|---------------|-----------------|
| المسؤولية الاخلاقية | 0.155 | 0.035 | 0.375 |
| المسؤولية الاقتصادية | 0.228 | 0.053 | 0.077 |
| المسؤولية الخيرية | 0.208 | 0.021 | 0.121 |
| المسؤولية القانونية | 0.031 | 0.023 | 0.035 |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

من الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

- حجم أثر المسؤولية الأخلاقية (متغير مستقل) على كل من المتغيرات التابعة: الأداء الاقتصادي قدر بـ (0.155) وهو أثر متوسط، الأداء البيئي قدر بـ (0.035) وهو أثر متوسط، الأداء المجتمعي قدر بـ (0.375) وهو أثر عالي.
 - حجم أثر المسؤولية الاقتصادية (متغير مستقل) على كل من المتغيرات التابعة: الأداء الاقتصادي قدر بـ (0.228) وهو أثر متوسط، الأداء البيئي قدر بـ (0.053) وهو أثر ضعيف، الأداء المجتمعي قدر بـ (0.077) وهو أثر ضعيف.
 - حجم أثر المسؤولية الخيرية (متغير مستقل) على كل من المتغيرات التابعة: الأداء الاقتصادي قدر بـ (0.208) وهو أثر متوسط، الأداء البيئي قدر بـ (0.021) وهو أثر ضعيف، الأداء المجتمعي قدر بـ (0.121) وهو أثر متوسط.
 - حجم أثر المسؤولية القانونية (متغير مستقل) على كل من المتغيرات التابعة: الأداء الاقتصادي قدر بـ (0.031) وهو أثر ضعيف، الأداء البيئي قدر بـ (0.023) وهو أثر ضعيف، الأداء المجتمعي قدر بـ (0.035) وهو أثر ضعيف
- رابعاً- الملائمة التنبؤية Q^2 :

هذا المقياس يعتبر مؤشراً على القوة التنبؤية للبيانات خارج نموذج العينة، فهو ينبئ بالبيانات التي لم يتم استخدامها في تقدير النموذج، وقيمة Q^2 تكون دالة إحصائياً لما قيمتها تتجاوز الصفر¹.

الجدول الموالي يوضح نتائج الدراسة بخصوص هذا المؤشر.

¹ Joseph f Hair and others, A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM), University of South Alabama, USA, 2014, P66.

الجدول رقم (3-37): الملائمة التنبؤية Q^2

| | SSO | SSE | $Q^2 (= 1-SSE/BSP)$ |
|----------------------|----------|----------|---------------------|
| المسؤولية الاخلاقية | 1805.000 | 1211.090 | 0.329 |
| الأداء الاقتصادي | 1805.000 | 1180.974 | 0.346 |
| الأداء البيئي | 1805.000 | 1243.755 | 0.311 |
| المسؤولية الخيرية | 1805.000 | 1201.112 | 0.335 |
| المسؤولية القانونية | 1805.000 | 1341.248 | 0.257 |
| الأداء المجتمعي | 3610.000 | 2579.768 | 0.285 |
| المسؤولية الاقتصادية | 1805.000 | 1252.094 | 0.306 |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

من خلال الجدول أعلاه الذي يظهر قيم الملائمة التنبؤية لأبعاد متغيرات الدراسة الكامنة الداخلية والخارجية ولقياسها تم استخدام (SSO) المعبرة عن مجموع تربيع المشاهدات، (SSE) المعبرة عن مجموع تربيع أخطأ التنبؤ. ومن نتائج الجدول كذلك أن قيم الملائمة التنبؤية محصورة بين (0.257، 0.346) وهي أكبر من الصفر. كما أن هذه النتائج تقدم دعماً واضحاً للملائمة التنبؤية للنموذج فيما يتعلق بالمتغيرات الكامنة الداخلية. خامساً- مؤشر جودة المطابقة **GOF**: يعمل هذا المؤشر على قياس مدى إمكانية الاعتماد على نموذج الدراسة، من خلال إختبار جودة المطابقة، وحسب معايير (Wetzels & Van.) الذي وضع قيم **GOF** ودرجة جودة مطابقتها¹.

-GOF أكبر من 0.36 درجة جودة المطابقة كبيرة.

-GOF أكبر من 0.25 وأقل من 0.36 درجة جودة المطابقة متوسطة.

-GOF أكبر من 0.10 وأقل من 0.25 درجة جودة المطابقة ضعيفة.

-GOF أقل من 0.10 النموذج غير صالح.

¹ Martin Wetzels, using PLS Path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration. journal JSTOR, Vol 33, N 01, 2009. P 187. <http://www.jstor.org/stable/20650284>

نتائج قياس جودة المطابقة لنموذج الدراسة مسجلة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-36): مؤشر جودة المطابقة GOF

| R ² | | AVE | | المتغيرات الكامنة |
|----------------------|------|------------|------|----------------------|
| / | | 0.535 | | المسؤولية الاقتصادية |
| / | | 0.492 | | المسؤولية القانونية |
| / | | 0.544 | | المسؤولية الأخلاقية |
| / | | 0.555 | | المسؤولية الخيرية |
| 0.593 | | 0.565 | | الأداء الإقتصادي |
| 0.698 | | 0.410 | | الأداء المجتمعي |
| 0.152 | | 0.538 | | الأداء البيئي |
| R² | 0.48 | AVE | 0.52 | المتوسطات الحسابية |
| 0.41 | | | | GOF |

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة **GOF** المحسوبة من خلال الجذر التربيعي لضرب المتوسط الحسابي (**R²**) بالمتوسط الحسابي (**AVE**)، والمقدرة بـ (0.41) وهي قيمة أكبر من (0.36)، مما يدل على وجود جودة مطابقة بدرجة كبيرة لنموذج الدراسة.

سادساً: معادلات النموذج الهيكلي: للعلاقة السببية بين المتغيرات الكامنة (الخارجية والداخلية) معادلات خطية صيغتها العامة كمايلي:

$$\xi_k = \sum_{i:1-N} \beta_i \xi_i + e_i$$

ξ_k: المتغيرات الكامنة الخارجية (المتغيرات التابعة)

ξ_i: المتغيرات الكامنة الخارجية (المتغيرات المستقلة)

β_i: معاملات الانحدار الخطي

ei : مقدار أخطأ القياس

الجدول الموالي نوضح فيه معادلات النموذج البنائي وتقديراته

الجدول رقم (3-37): تقدير معادلات النموذج

| معادلة النموذج الهيكلي | المعادلة الرياضية | المتغير التابع | المتغير المستقل |
|------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| $\xi 5 = 0.238 \xi 1$ | $\xi 5 = \beta 1 \xi 1 + e1$ | الأداء الاقتصادي $\xi 5$ | المسؤولية الاقتصادية $\xi 1$ |
| $\xi 6 = -0.090 \xi 1$ | $\xi 6 = \beta 1 \xi 1 + e1$ | الأداء المجتمعي $\xi 6$ | المسؤولية الاقتصادية $\xi 1$ |
| $\xi 7 = 0.535 \xi 1$ | $\xi 7 = \beta 1 \xi 1 + e1$ | الأداء البيئي $\xi 7$ | المسؤولية الاقتصادية $\xi 1$ |
| $\xi 5 = -0.190 \xi 2$ | $\xi 5 = \beta 2 \xi 2 + e2$ | الأداء الاقتصادي $\xi 5$ | المسؤولية القانونية $\xi 2$ |
| $\xi 6 = 0.272 \xi 2$ | $\xi 6 = \beta 2 \xi 2 + e2$ | الأداء المجتمعي $\xi 6$ | المسؤولية القانونية $\xi 2$ |
| $\xi 7 = -0.100 \xi 2$ | $\xi 7 = \beta 2 \xi 2 + e2$ | الأداء البيئي $\xi 7$ | المسؤولية القانونية $\xi 2$ |
| $\xi 5 = 0.272 \xi 3$ | $\xi 5 = \beta 3 \xi 3 + e3$ | الأداء الاقتصادي $\xi 5$ | المسؤولية الأخلاقية $\xi 3$ |
| $\xi 6 = 0.562 \xi 3$ | $\xi 6 = \beta 3 \xi 3 + e3$ | الأداء المجتمعي $\xi 6$ | المسؤولية الأخلاقية $\xi 3$ |
| $\xi 7 = 0.434 \xi 3$ | $\xi 7 = \beta 3 \xi 3 + e3$ | الأداء البيئي $\xi 7$ | المسؤولية الأخلاقية $\xi 3$ |
| $\xi 5 = 0.535 \xi 4$ | $\xi 5 = \beta 4 \xi 4 + e4$ | الأداء الاقتصادي $\xi 5$ | المسؤولية الخيرية $\xi 4$ |
| $\xi 6 = 0.328 \xi 4$ | $\xi 6 = \beta 4 \xi 4 + e4$ | الأداء المجتمعي $\xi 6$ | المسؤولية الخيرية $\xi 4$ |
| $\xi 7 = 0.146 \xi 4$ | $\xi 7 = \beta 4 \xi 4 + e4$ | الأداء البيئي $\xi 7$ | المسؤولية الخيرية $\xi 4$ |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

سابعاً- تقييم الملائمة والدلالة في علاقات النموذج الهيكلي (اختبار الفرضيات)

لتقييم الملائمة والدلالة في علاقات النموذج الهيكلي للدراسة، نوضح دلالة المتغيرات المراد قياسها¹.

- معاملات المسار: تتكون من قيم معيارية (**Original Sample (O)**) محصورة بين 1- و 1+، كلما اقتربت قيمة المسار من 1+ كانت علاقة إيجابية قوية، والعكس كلما اقتربت من 1- تكون علاقة سلبية قوية، وتصنف قوة المسار إلى جيدة لما تفوق قيمته (0.4)، متوسطة لما تكون قيمته محصورة بين (0.2، 0.4)، ضعيفة لما تكون قيمته أقل من (0.2).

- قيمة T العملية (**T Statistics**): يكون هذا المعامل ذو دلالة إحصائية لما قيمته العملية تفوق قيمته الحرجة المقدرة بـ (1.96) عند مستوى المعنوية (0.05).

- مستوى الدلالة (**P- Values**): نستخدمها لتقييم مستويات الدلالة الإحصائية، لما قيمتها تكون أقل من مستوى المعنوية (0.05) يتم رفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة، وعند قيمتها أكبر من مستوى المعنوية تقبل الفرضية الصفرية وترفض الفرضية البديلة. الجدول الموالي يوضح قيم المعاملات التي تم ذكرها.

الجدول رقم (3-38): قيم الملائمة والدلالة في علاقات النموذج الهيكلي

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P -Values |
|---|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|-----------|
| المسؤولية الاخلاقية - < الأداء الاقتصادي | 0.272 | 0.186 | 0.063 | 2.951 | 0.000 |
| المسؤولية الاخلاقية - < الأداء البيئي | 0.434 | 0.261 | 0.077 | 3.283 | 0.000 |
| المسؤولية الاخلاقية - < الأداء المجتمعي | 0.100 | 0.410 | 0.053 | 7.740 | 0.000 |
| المسؤولية الخيرية - < الأداء الاقتصادي | 0.535 | 0.186 | 0.063 | 2.951 | 0.000 |
| المسؤولية الخيرية - < الأداء البيئي | 0.146 | 0.127 | 0.07 | 1.867 | 0.059 |
| المسؤولية الخيرية - < الأداء المجتمعي | 0.328 | 0.287 | 0.047 | 6.105 | 0.000 |
| المسؤولية القانونية - < الأداء الاقتصادي | -0.190 | -0.018 | 0.059 | 0.509 | 0.608 |
| المسؤولية القانونية - < الأداء البيئي | -0.100 | 0.019 | 0.078 | 0.300 | 0.759 |
| المسؤولية القانونية - < الأداء المجتمعي | 0.102 | 0.177 | 0.058 | 3.078 | 0.000 |
| المسؤولية الاقتصادية - < الأداء الاقتصادي | 0.238 | 0.208 | 0.049 | 3.933 | 0.000 |
| المسؤولية الاقتصادية - < الأداء البيئي | -0.099 | -0.098 | 0.077 | 1.257 | 0.208 |
| المسؤولية الاقتصادية - < الأداء المجتمعي | -0.090 | -0.009 | 0.049 | 0.138 | 0.890 |

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

¹ جوزيف ف هار وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص259

فرضيات الدراسة:

H₁- الفرضية الرئيسية الأولى : يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

تنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H_{1.1}- الفرضية الفرعية الأولى : يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{1.2}- الفرضية الفرعية الثانية : يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{1.3}- الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H₂- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

تنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H_{2.1}- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{2.2}- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{2.3}- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H₃- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

تنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H_{3.1}- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{3.2}- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{3.3}- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H₄- الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

تنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H_{4.1}- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{4.2}- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

H_{4.3}- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

بالاعتماد على معطيات ونتائج الجدول أعلاه نقوم باختبار فرضيات الدراسة.

H₁- الفرضية الرئيسية الأولى : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وأثر سلبي بالنسبة للأداء المجتمعي والبيئي. هذا ما أثبتته اختبار الفرضيات الفرعية الموالية.

الفرضية الفرعية الأولى (H_{1.1}): المسار الذي يربط المسؤولية الاقتصادية بالأداء الاقتصادي معاملته متوسط وإيجابي بقيمة قدرها (0.238)، قيمة T العملية (3.933) دالة إحصائياً كونها أكبر من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة (**P-Values=0.000**) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بوجود أثر لمتغير المسؤولية الاقتصادية على متغير الأداء الاقتصادي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية (H_{1.2}): المسار الذي يربط المسؤولية الاقتصادية بالأداء المجتمعي معاملته سلبي بقيمة قدرها (-0.090)، قيمة T العملية (0.138) غير دالة إحصائياً كونها أقل من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى

الفصل الثالث..... الدراسة الميدانية

الدلالة ($P\text{-Values}=0.896$) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهي غير دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بعدم وجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية الاقتصادية على متغير الأداء المجتمعي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة ($H_{1.3}$): المسار الذي يربط المسؤولية الاقتصادية بالأداء البيئي معاملته سلبية بقيمة قدرها (-0.099)، قيمة T العملية (1.257) غير دالة إحصائياً كونها أقل من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة ($P\text{-Values}=0.208$) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهي غير دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بعدم وجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية الاقتصادية على متغير الأداء البيئي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات محل الدراسة.

H_2 - الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وأثر سلبية للأداء الاقتصادي والبيئي. هذا ما أثبتته إختبار الفرضيات الفرعية الموالية.

الفرضية الفرعية الأولى ($H_{2.1}$): المسار الذي يربط المسؤولية القانونية بالأداء الاقتصادي معاملته ضعيف وسلبية بقيمة قدرها (-0.190)، قيمة T العملية (0.509) غير دالة إحصائياً كونها أقل من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة ($P\text{-Values}=0.608$) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهي غير دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بعدم وجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية القانونية على متغير الأداء الاقتصادي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية ($H_{2.2}$): المسار الذي يربط المسؤولية القانونية بالأداء المجتمعي معاملته ضعيف وإيجابي بقيمة قدرها (0.102)، قيمة T العملية (3.078) دالة إحصائياً كونها أكبر من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة ($P\text{-Values}=0.000$) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بوجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية القانونية على متغير الأداء المجتمعي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة (H_{2.3}): المسار الذي ربط المسؤولية القانونية بالأداء البيئي معاملته ضعيف وسلي بقيمة قدرها (-0.100)، قيمة T العملية (0.300) غير دالة إحصائياً كونها أقل من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة (P-Values=0.759) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهي غير دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بعدم وجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية القانونية على متغير الأداء البيئي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات محل الدراسة.

H₃- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. هذا ما أكدته إختبار الفرضيات الفرعية الموالية.

الفرضية الفرعية الأولى (H_{3.1}): المسار الذي ربط المسؤولية الاخلاقية بالأداء الاقتصادي معاملته ضعيف وإيجابي بقيمة قدرها (0.272)، قيمة T العملية (2.951) دالة إحصائياً كونها أكبر من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة (P-Values=0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بوجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية الأخلاقية على متغير الأداء الاقتصادي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاخلاقية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية (H_{3.2}): المسار الذي ربط المسؤولية الاخلاقية بالأداء المجتمعي معاملته ضعيف وإيجابي بقيمة قدرها (0.100)، قيمة T العملية (7.740) دالة إحصائياً كونها أكبر من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة (P-Values=0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بوجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية الاخلاقية على متغير الأداء المجتمعي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة (H_{3.3}): المسار الذي ربط المسؤولية الأخلاقية بالأداء البيئي معاملته جيد وإيجابي بقيمة قدرها (0.434)، قيمة T العملية (3.283) دالة إحصائياً كونها أكبر من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة (P-Values=0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بوجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية الاخلاقية على متغير الأداء البيئي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاخلاقية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات محل الدراسة.

H₄- الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء الاقتصادي والمجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، وأثر سلبي للأداء البيئي. هذا ما أكدته اختبارات الفرضيات الفرعية الموالية. **الفرضية الفرعية الأولى (H_{4.1}):** المسار الذي ربط المسؤولية الخيرية بالأداء الاقتصادي معاملته جيد وإيجابي بقيمة قدرها (0.535)، قيمة T العملية (9.152) دالة إحصائياً كونها أكبر من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة (**P-Values=0.000**) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بوجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية الخيرية على متغير الأداء الاقتصادي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات محل الدراسة. **الفرضية الفرعية الثانية (H_{4.2}):** المسار الذي ربط المسؤولية الخيرية بالأداء المجتمعي معاملته متوسط وإيجابي بقيمة قدرها (0.328)، قيمة T العملية (6.105) دالة إحصائياً كونها أكبر من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة (**P-Values=0.000**) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بوجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية الخيرية على متغير الأداء المجتمعي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات محل الدراسة. **الفرضية الفرعية الثالثة (H_{4.3}):** المسار الذي ربط المسؤولية الخيرية بالأداء البيئي معاملته ضعيف وإيجابي بقيمة قدرها (0.146)، قيمة T العملية (1.867) غير دالة إحصائياً كونها أقل من قيمة T الحرجة (1.96)، ومستوى الدلالة (**P-Values=0.059**) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهي غير دالة إحصائياً. وهذا ما يفسر بعدم وجود أثر إيجابي لمتغير المسؤولية الخيرية على متغير الأداء البيئي.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات محل الدراسة.

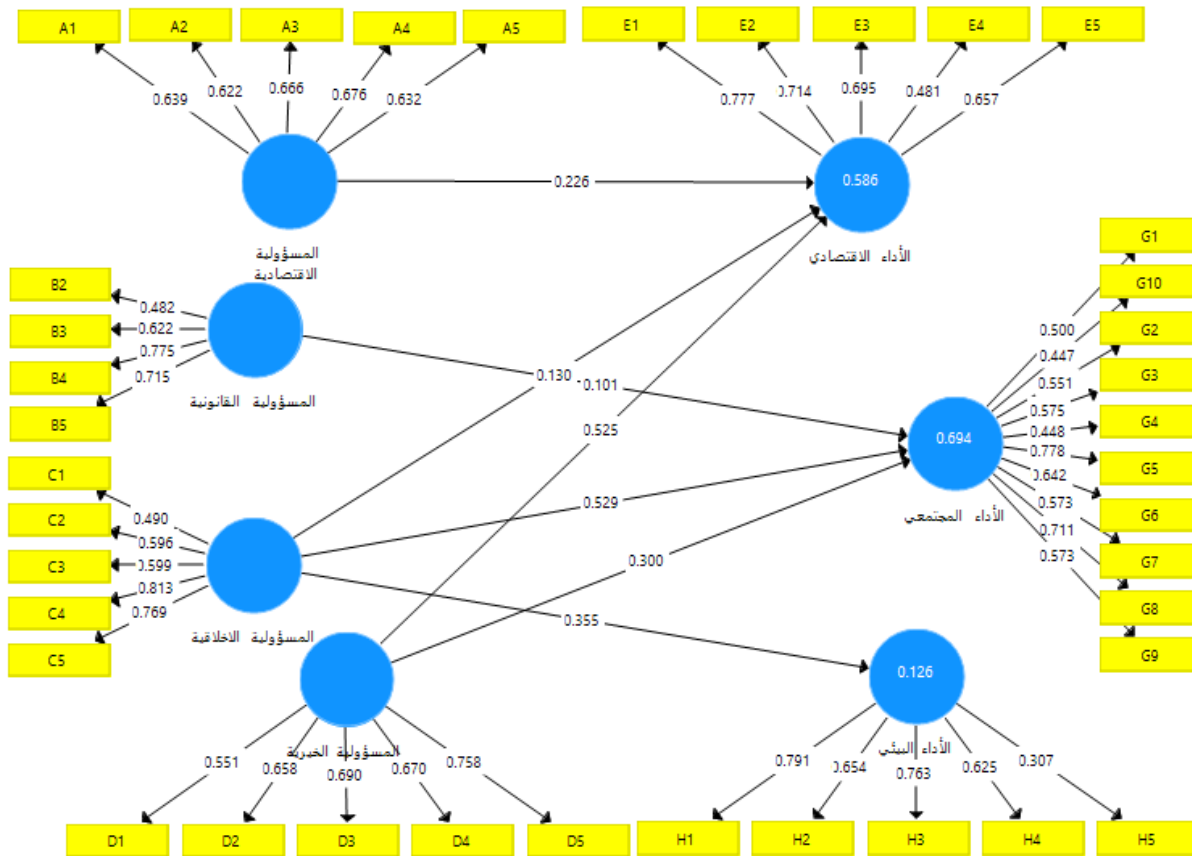
على ضوء تحليل مسارات نموذج الدراسة، والنتائج المتوصل إليها، وللمحافظة على صلاحية النموذج، تم إزالة المسارات الضعيفة والغير دالة إحصائياً والمتمثلة في:

- ✓ المسار الرابط بين المسؤولية الاقتصادية والأداء المجتمعي.
- ✓ المسار الرابط بين المسؤولية الاقتصادية والأداء البيئي.
- ✓ المسار الرابط بين المسؤولية القانونية والأداء الاقتصادي.
- ✓ المسار الرابط بين المسؤولية القانونية والأداء البيئي.
- ✓ المسار الرابط بين المسؤولية الخيرية والأداء البيئي.

ثامناً-النموذج الهيكلي المعدل للدراسة: من خلال تقييم نموذج القياس تم إزالة مؤشر (B1) الذي ينطوي تحت بعد المسؤولية القانونية لكون قيمة معامل تحميله أقل من (0.4)، بالإضافة لإزالة خمسة مسارات ضعيفة للنموذج

تم ذكرها سابقاً، وتم بعد ذلك إعادة النموذج الهيكلي المعدل للدراسة وأصبح كالآتي:

الشكل رقم (3-25): النموذج الهيكلي المعدل للدراسة



المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي Smart PLS.3

من خلال هذه الدراسة، حاولنا معرفة أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده الثلاثة (الأداء الاقتصادي، الأداء المجتمعي، الأداء البيئي)، من خلال نموذج الدراسة الذي شهد تغير بعد تقييم نموذج القياس وتقييم النموذج الهيكلي، تم التوصل في النهاية لنموذج هيكلي معدل للدراسة، حيث لاحظنا تراجع قيمة معامل التحديد، وهذا شيء طبيعي نظرا للمسارات المحذوفة ذات الأثر الضعيف في النموذج الهيكلي. فالأداء البيئي نسبة تفسيره من المتغيرات الكامنة الخارجية بقيت ضعيفة وهذا راجع بالأساس لضعف الثقافة البيئية لدى عينة الدراسة وإدراكهم لها، والتي بقيت متضمنة مسار المسؤولية الأخلاقية فقط، بالمقابل يوجد أثر ضعيف لبقية المسارات المحذوفة المتمثلة في المسؤولية الاقتصادية و المسؤولية القانونية و المسؤولية الخيرية، في حين الأداء المجتمعي تغير قيمة معامل تحديده بعد فقدانه لمسار وأثر المسؤولية الاقتصادية، أما متغير الأداء الاقتصادي تغير كذلك معامل تحديده وتراجع، ليبقى يشمل مسار وحيد متمثل في أثر المسؤولية الاقتصادية وتم حذف مسار أثر كل من المسؤولية القانونية و المسؤولية الأخلاقية و المسؤولية الخيرية، للضعف الكبير لأثرهم.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا الإجابة عن اشكالية الدراسة التي نصت على ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، ولتحقيق الأهداف المرجوة ، قمنا بتوزيع استبانة على الإطارات المسيرة للمؤسسات المدروسة، حيث تحصلنا على البيانات والمعلومات المطلوبة ، ليتم معالجتها عن طريق (Excel) لتحليل المعلومات المتعلقة بعينة الدراسة، البرنامج الاحصائي (SPSS) لاستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، و كذلك تم الاعتماد على نمذجة المعادلات البنائية (PLS-SEM) لتقييم نموذج قياس الدراسة الذي أسفرت نتائجه عن حذف متغير المشاهدة (B₁) التابع لبعد المسؤولية القانونية، للمحافظة على صلاحية النموذج، وتقييم النموذج الهيكلي، عند اختبار الفرضيات، الذي نتجه عنه حذف خمسة مسارات متمثلة في مسار (المسؤولية الاقتصادية والأداء المجتمعي - المسؤولية الاقتصادية والأداء البيئي - المسؤولية القانونية والأداء الاقتصادي - المسؤولية القانونية والأداء البيئي - المسؤولية الخيرية والأداء البيئي)، وتم تثبيت باقي المسارات. لتتوصل في النهاية للنموذج الهيكلي المعدل وفق المتغيرات المطبقة سابقا.

خاتمة عامة

تهدف هذه الدراسة للإجابة عن الاشكالية المتمثلة في معرفة دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة حسب طرح المفكر كاروول (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية)، في تحقيق الأداء الشامل بأبعاده الثلاثة (الأداء الاقتصادي، الأداء المجتمعي، الأداء البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية العامة والخاصة. ولمعالجة الاشكالية تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، لتحليلها ومناقشتها، مستخدمين البرنامج الاحصائي (SPSS)، ونمذجة المعادلات البنائية (PLS/SEM). وعليه قسمنا دراستنا لثلاثة فصول، خصصنا الفصل الأول للجانب النظري لمتغيري الدراسة، في حين تطرقنا من خلال الفصل الثاني للدراسات السابقة لموضوع دراستنا باللغتين العربية والأجنبية، أما الفصل الثالث تناولنا من خلاله الدراسة الميدانية التي اختبرنا فيها الفرضيات، وتوصلنا لعدة نتائج هامه.

أولاً- اختبار فرضيات الدراسة:

بناءً على مخرجات نمذجة المعادلات البنائية (PLS-SEM) تم التوصل للنتائج التالية:

H₁- الفرضية الرئيسية الأولى : يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وأثر سلبي بالنسبة للأداء المجتمعي والبيئي. هذا ما أثبتته اختبار الفرضيات الفرعية الموالية.

H_{1.1}- قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة (P-Values=0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً، تفسر بإدراك أفراد عينة الدراسة للمسار الذي يربط بعد المسؤولية الاقتصادية ببعده الاقتصادي، ويؤثر عليه ايجابياً.

H_{1.2}- رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة (P-Values=0.896) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهي غير دالة إحصائياً، كما أن معامل المسار الذي يربط بعد المسؤولية الاقتصادية ببعده المجتمعي سلبي، ومنه تم الغاء هذا المسار من نموذج الدراسة، للحفاظ على صلاحيته ومصداقيته.

H_{1.3}- رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاقتصادية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة (P-Values=0.208) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهي غير دالة إحصائياً، كما أن معامل المسار الذي يربط بعد المسؤولية الاقتصادية ببعده البيئي سلبي، وللحفاظ على مصداقية وصلاحية نموذج الدراسة تم الغاء هذا المسار.

H₂ - الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وأثر سلبي للأداء الاقتصادي والبيئي. هذا ما أثبتته اختبار الفرضيات الفرعية الموالية.

H_{2.1} - رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة ($P\text{-Values}=0.608$) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائية، كما أن معامل المسار الذي يربط بعد المسؤولية القانونية ببعد الأداء الاقتصادي سلمي، وللحفاظ على مصداقية وصلاحية نموذج الدراسة تم إلغاء هذا المسار.

H_{2.2} - قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة ($P\text{-Values}=0.000$) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائية، تفسر بإدراك أفراد عينة الدراسة للمسار الذي يربط بعد المسؤولية القانونية ببعد الأداء المجتمعي، ويؤثر عليه إيجابياً.

H_{2.3} - رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية القانونية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة ($P\text{-Values}=0.759$) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائية، كما أن معامل المسار الذي يربط بعد المسؤولية القانونية ببعد الأداء البيئي سلمي، وللحفاظ على مصداقية وصلاحية نموذج الدراسة تم إلغاء هذا المسار.

H₃ - الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي) بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. هذا ما أكدته اختبار الفرضيات الفرعية الموالية.

H_{3.1} - قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة ($P\text{-Values}=0.000$) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائية، تفسر بإدراك أفراد عينة الدراسة للمسار الذي يربط بعد المسؤولية الأخلاقية ببعد الأداء الاقتصادي، ويؤثر عليه إيجابياً.

H_{3.2} - قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة ($P\text{-Values}=0.000$) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائية، تفسر بإدراك أفراد عينة الدراسة للمسار الذي يربط بعد المسؤولية الأخلاقية ببعد الأداء المجتمعي، ويؤثر عليه إيجابياً.

H_{3.3} - قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الأخلاقية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة (P-Values=0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً، تفسر بإدراك أفراد عينة الدراسة للمسار الذي يربط بعد المسؤولية الأخلاقية ببعدها البيئي، ويؤثر عليه إيجابياً.

H₄ - الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء الاقتصادي والمجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وأثر سلبى للأداء البيئي. هذا ما أكدته اختبارات الفرضيات الفرعية الموالية.

H_{4.1} - قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء الإقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة (P-Values=0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً، تفسر بإدراك أفراد عينة الدراسة للمسار الذي يربط بعد المسؤولية الخيرية ببعدها الاقتصادي، ويؤثر عليه إيجابياً.

H_{4.2} - قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء المجتمعي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة (P-Values=0.000) أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهي دالة إحصائياً، تفسر بإدراك أفراد عينة الدراسة للمسار الذي يربط بعد المسؤولية الخيرية ببعدها المجتمعي، ويؤثر عليه إيجابياً.

H_{4.3} - رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الخيرية في تحقيق الأداء البيئي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. لأن مستوى الدلالة (P-Values=0.059) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وهي غير دالة إحصائياً، كما أن معامل المسار الذي يربط بعد المسؤولية الخيرية ببعدها الأداء البيئي سلبى، وللحفاظ على مصداقية وصلاحية نموذج الدراسة تم إلغاء هذا المسار.

ثانياً-نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا لموضوعي المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل، توصلنا لعدة نتائج نذكرها فيما يلي:

- الباحثين والأكاديميين، المنظمات والهيئات الدولية، اهتموا بمفهوم المسؤولية الاجتماعية كل حسب الزوايا التي ينظر منها للموضوع، فتعددت المفاهيم واختلفت فيما بينها، ولم يتفقوا على تعريف واحد موحد، لكن جوهر أفكارهم تركز حول أخلاق الأعمال المعاصرة، في ظل إدراك المجتمعات للدور الاجتماعي لمنظمات الأعمال، الذين لا يكتفوا فقط بمنحهم مساعدات مالية، من باب التصدق والاحسان، وأن يتعدى ذلك وبصفة دورية بإدراجها ضمن أولوياتها الاستراتيجية.

- تنوعت تعاريف الأداء الشامل من قبل الباحثين والأكاديميين، غير أنهم أجمعوا على أن تحقيق المؤسسة لأهدافها الاستراتيجية، على المدى البعيد، يتطلب الانتقال من الرؤية التقليدية للأداء، المتعلق بالجانب المالي فقط، للمفهوم الحديث للأداء المبني على الجمع بين الأداء الاقتصادي، الأداء المجتمعي، الأداء البيئي.
- الباحثين والأكاديميين اختلفوا في أداة تقييم الأداء الشامل، منهم من ركّزوا على بطاقة الأداء المتوازن التي تعتبر نظام شامل لقياس الأداء، حسب المفكرين كابلان ونورتين الذين حددا أبعادها من (منظور مالي، منظور العملاء، منظور العمليات الداخلية، منظور النمو والتعلم). ومنهم من ركّزوا على أداة لوحة القيادة الاجتماعية، التي تعتبر تطوير لبطاقة الأداء المتوازن بإضافة العنصر البشري.
- من التحليل الاحصائي والنموذج المعدل للدراسة تبين أن هناك أثر إيجابي للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة على الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية بأبعاده الثلاثة، نوضحه في النقاط التالية:
- للمسؤولية الاقتصادية أثر إيجابي على الأداء الاقتصادي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وأثر سلبي بإتجاه كل من الأداء المجتمعي والبيئي.
 - للمسؤولية القانونية أثر إيجابي على الأداء المجتمعي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وأثر سلبي بإتجاه كل من الأداء الاقتصادي والبيئي.
 - للمسؤولية الاخلاقية أثر إيجابي على الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، بأبعاده الثلاثة (الاقتصادي، المجتمعي، البيئي).
 - للمسؤولية الخيرية أثر إيجابي على كل من الأداء الاقتصادي والمجتمعي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وأثر سلبي بإتجاه الأداء البيئي.
- تأثر الأداء الاقتصادي بأبعاد المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية) بنسبة قدرها (58.6%). أما باقي النسبة (31.4%) ترجع لتأثير متغيرات أخرى خارج النموذج.
- تأثر الأداء المجتمعي بأبعاد المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية القانونية، المسؤولية الأخلاقية، المسؤولية الخيرية) بنسبة قدرها (69.4%)، في حين باقي النسبة (30.6%) ترجع لتأثير متغيرات أخرى خارج النموذج.
- تأثر الأداء البيئي بالمسؤولية الأخلاقية فقط بنسبة قدرها (12.6%)، وباقي النسبة (87.4%) ترجع لتأثير متغيرات أخرى خارج النموذج.

- من النموذج الهيكلي المعدل للدراسة، نستنتج أن تقييم الإطارات المسيرة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية للأداء تركزا بصفة أولية على الأداء المجتمعي، يليه مباشرة الأداء الاقتصادي، في الأخير الأداء البيئي الذي شهد إهتماما ضعيفا من قبلهم.


ثالثاً-التوصيات والاقتراحات:

- بناءً على ما توصلنا إليه من خلال دراستنا على المستويين النظري والميداني، نقترح ونوصي بما يلي:
- نوصي المؤسسات الاقتصادية العامة والخاصة أن تسعى لتوعية مسيربيها وموظفيها بأهمية تبني المسؤولية الاجتماعية على جميع مستوياتها، بما لها من دور في تحسين مستوياتهم الوظيفية، من خلال عقد دورات تكوينية وتدريبية وإقامة مؤتمرات هادفة، بفتح ورشات عمل بمشاركة المنظمات الحكومية وغير الحكومية لتبادل الآراء والخبرات للاستفادة منها.
 - على الحكومات سن قوانين وتشريعات خاصة بالمسؤولية الاجتماعية، لتشجع وتحفز المؤسسات الاقتصادية خاصة على تبنيها، كمنح امتيازات ضريبية واعطائها الأولوية في التمويل لتوسيع مستثماتها.
 - ضرورة مواكبة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية للتغيرات التي تحدث في بيئة الأعمال على المستوى المحلي والدولي والتفاعل الايجابي معها، مما يضمن لها البقاء والاستمرارية.
 - يتعين على المؤسسات الاقتصادية الجزائرية أن تدعم البحوث الاكاديمية وتشجعها، بما يناسب تحسين مستوى أدائها الشامل وتكفلها الأفضل بالتزامها بمسؤوليتها باتجاه المجتمع ككل.
 - وجوب تشكيل خلايا عمل على مستوى المؤسسات، تعمل بالتنسيق مع مكاتب استشارية دولية، مكونة من مختصين وخبراء، لتقديم الارشاد والتوجيه قصد تذليل الصعوبات وتصحيح المعتقدات الإدارية السائدة، لتحسين أدائها الاقتصادي والمجتمعي والبيئي، بالاضافة لكيفية ممارسة الأعمال المتعلقة بالجانب الاجتماعي على المدى الطويل.
 - ضرورة تفعيل النظرة الاسلامية للمسؤولية الاجتماعية، بدعوة فقهاء الاقتصاد الإسلامي، لتأصيلها ووضع أطر وأسس لها، وإعطائها بعد عالمي، بتمكين رجال الأعمال المحليين والدوليين من أدائها والالتزام بها.
 - على الاعلام المتخصص لعب دوره في توضيح وشرح المفاهيم الصحيحة للمسؤولية الاجتماعية، بتعزيز ثقافة ممارستها وتحفيز تبنيها، بعرض تجارب دولية رائدة، لتمكين مسيري ومسؤولي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، من التفريق بين العمل الطوعي الخيري لفترات زمنية منقطعة، والمسؤولية الاجتماعية التي تدرج ضمن الاستراتيجية العامة للمؤسسة، المتضمنة لمشاريع تنمية ذات طابع اجتماعي.

- نوصي مسؤولي المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بضرورة مضاعفة الاهتمام بالأداء البيئي بصفة خاصة، بإنشاء مصلحة مختصة بهذا المجال، ترافق التغيرات الراهنة بنظرة مستقبلية.

رابعاً-آفاق الدراسة: من خلال دراستنا لموضوع المسؤولية الاجتماعية والأداء الشامل للمنظمات، تبادر لأذهاننا عدة اشكاليات مكملة لموضوعنا، من شأنها أن تكون مواضيع بحثية مستقبلاً، نذكرهم في النقاط التالية:

- دور الحوكمة في تحسين الأداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
- دراسة مقارنة لممارسة المسؤولية الاجتماعية بين القطاعين العام والخاص بالجزائر.
- الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية كخيار استراتيجي لتطوير أداء المؤسسة.
- الدور المجتمعي للشركات المتعددة الجنسيات بالجزائر في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19).



قائمة المراجع

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: الأحاديث النبوية الشريفة

ثالثاً- الكتب:

- 1- سهيل إدريس، المنهل "قاموس فرنسي عربي"، ط31، دار الأدب، بيروت، 2003.
- 2- مراد كواشي، الأداء الشامل في منظمات الأعمال، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2017.
- 3- فائز عبد الرحمان الفروخ، التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر، عمان، 2001.
- 4- مدحت كاظم القرشي، الاقتصاد الصناعي، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
- 5- جميل أحمد توفيق، الإدارة المالية، دار النهضة العربي، بيروت، 1986.
- 6- أحمد كامل حجازي، تقويم الأثر البيئي، الموسوعة العربية للمعرفة من أجل التنمية المستدامة، البعد البيئي، ط1، الدار العربية للعلوم، المجلد الثاني، لبنان، 2006.
- 7- محمد فلاق، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2019.
- 8- وهيبة مقدم، المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2020.
- 9- مدحت محمد أبو النصر، المسؤولية الاجتماعية للشركات والمنظمات، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2015.
- 10- صالح مهدي محسن العامري، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 11- حسين بومنجل، واقع المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، كتاب جماعي "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية"، ط1، المركز الديمقراطي العربي المانيا- برلين، 2019.
- 12- ماجد قاسم عبده السياني، ممارسة المسؤولية الاجتماعية في المشروعات الصغيرة -دراسة ميدانية على المشروعات الصغيرة في الجمهورية اليمنية-، "كتاب جماعي" المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقاربات النظرية والممارسات التطبيقية" ط1، المركز الديمقراطي العربي المانيا- برلين، 2019.
- 13- جوزيف ف هار، توماس م هالت، كريستيان م غينكل، ماركو زارستد، نمذجة المعادلات الهيكلية الصغرى الجزئية (PLS-SEM)، ترجمة زكريا بالخامسة، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2020.
رأبغاً- المقالات العلمية في المجالات المحكمة:
- 14- سامية سرحان، حياة نجار، أثر محددات الابتكار على الكفاءة المصرفية -دراسة قياسية لعينة من البنوك التجارية الأردنية باستخدام نماذج البانل-، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، المجلد 20، العدد 01، 2020.
- 15- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، المجلد 07، العدد 07، 2009.
- 16- علي عبد القادر محمود الدوري وعلي عبد الله الحاكم، أثر أنماط التفكير الاستراتيجي على الأداء الاستراتيجي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية-جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا- كلية الدراسات التجارية، المجلد 21، العدد 02، 2020.

- 17- إيمان فوزي عبد الحميد علي، رياح رمزي عبد الجليل الضبع، هناء فرغلي علي محمود، دور التدوير الوظيفي في تطوير الأداء الإداري، المجلة التربوية لتعليم الكبار - جامعة أسيوط، مصر، المجلد 03، العدد 01، 2021.
- 18- يوسف محمود جربوع، مدى تطبيق القياس والافصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 15، العدد 01، غزة، 2007.
- 19- جودة محفوظ أحمد، تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن وأثره في الالتزام المؤسسي للعاملين في شركات الألمنيوم الأردنية (دراسة تطبيقية)، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمان، المجلد 11، العدد 02، 2008.
- 20- نادية راضي، دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد 02، عمان، 2012.
- 21- ماهر موسى درغام ومحمد مروان، أثر تطبيق نموذج الأداء المتوازن في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة (دراسة ميدانية)، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة العلوم الانسانية، الجامعة الإسلامية غزة، المجلد 17، العدد 1، فلسطين.
- 22- حاتم محمد عبد الرؤوف الشيشيني، نحو إطار قياس محددات استخدام ونجاح تبني نظام قياس الأداء المتوازن، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، المجلد 26، العدد 1، 2004.
- 23- عبد اللطيف عبد اللطيف وحنان تركمان، بطاقة التصويب المتوازنة كأداة لقياس الأداء، مجلة جامعة شرين للدراسات والبحوث العلمية المجلد 28، العدد 1، دمشق، 2006.
- 24- حسين رحيم، أحمد بونقيب، دور لوحات القيادة في دعم فعالية مراقبة التسيير، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، العدد 04، 2008.
- 25- ريمة قرارية، ناريمان دريس، تقييم الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية الملزمة اجتماعيا باستخدام بطاقة الأداء المتوازن المستدام ولوحة القيادة الاجتماعية، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة لمسيلا، المجلد 03، العدد 02، 2018.
- 26- طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، مجلة العلوم الانسانية، عمان، العدد 13، 2002.
- 27- علي وليد حازم العيادي، أبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على المكانة الذهنية للشركة - دراسة استطلاعية لآراء المدراء في مصنع اليات الموصل، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 2، جامعة تكريت، 2014.
- 28- سهام عجاس، المسؤولية الاجتماعية كمدخل أساسي لتجسيد التنمية المستدامة ازاء العاملين: دراسة تحليلية سوسيولوجية، مجلة الروافد، جامعة سيدي بلعباس، المجلد 02، العدد 02، 2018.
- 29- أحمد خلف حسين الدخيل، المسؤولية الاجتماعية للشركات من منظور إسلامي، مجلة أفاق للبحوث والدراسات، كلية الحقوق جامعة تكريت، العراق، المجلد 03، العدد 02، 2020.

قائمة المراجع

- 30- ناصر عوض الزهراني، المسؤولية الاجتماعية للشركات السعودية-تأصيل المفهوم، مجلة الآداب والعلوم السياسية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2010.
- 31- لاسك ارسلان بايز وسليمان صادق درمان، تحليل العلاقة بين مبادئ المواصفة القياسية ISO 26000 وسمعة المنظمة- دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في معامل الاسمنت في مدينة السيلمانية، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة الجلفة، العدد الاقتصادي، المجلد 17، العدد 35، 2018.
- 32- وهيبه مقدم وبشير بكار، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية من خلال تطبيق المواصفة الدولية إيزو 26000 للمسؤولية الاجتماعية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، جامعة وهران 2، المجلد 7، العدد 1، 2014.
- 33- شيرين جمال محمد رشيد وخالد حمد امين ميرخان، دور المواصفة الدولية ISO 26000 في تحقيق سلوك المواطنة المنظمة-دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في عدد من الشركات الصناعية في محافظة أربيل، مجلة جامعة جيهان أربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، العراق، 2019.
- 34- اسماء طه وعلاء دهام، مدى تبني المنظمات العامة للمواصفة الدولية للمسؤولية الاجتماعية ISO 26000-دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في الهيئة العامة للاتصالات السلكية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 44، 2015.
- 35- علي وليد العبادي، أبعاد المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على المكانة الذهنية للشركة -دراسة استطلاعية لآراء المدراء في مصنع ألبان الموصل-، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد 10، العدد 2، 2014.
- 36- محمد سعيد العمري، رندة سلامة الياني، أيمن عرابي عبد اللطيف، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الصناعية في المملكة العربية السعودية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، 2019.
- 37- محمد فلاق، إسحاق خرشي، أحلام سميرة حدو، قياس مدى إستجابة المؤسسات الاقتصادية لمفاهيم وأسس المسؤولية الاجتماعية -دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-، مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية، الكويت، المجلد 21، العدد 02، 2019.
- 38- حنان صحبت عبد الله، دور حوكمة الشركات في تقويم الأداء الاجتماعي للوحدات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، المجلد 23، العدد 97، 2016.
- 39- أحمد يوسف دودين وهاني سعيد عبده، أثر الالتزام بأخلاقيات الأعمال والمسؤوليات الاجتماعية في ظل الأعمال الالكترونية على الأداء المالي-دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية الأردنية-، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الانسانية جامعة الزرقاء، الأردن، المجلد 09، العدد 02، 2012.
- 40- أحمد فرعون، كمال أيت زيان، إمتداد أثر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات من الأداء الاجتماعي نحو تحقيق الأداء الشامل، المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، جامعة معسكر، العدد 08، 2016.
- 41- حمزة فائق وهيب، قياس تأثير المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على الأداء المالي للمصارف -بحث تطبيقي في المصرف الأهلي العراقي-، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المجلد 14، العدد 48، 2017.

قائمة المراجع

- 42- جميل حسن النجار، المسؤولية الاجتماعية لمنشأة الأعمال وأثرها على الأداء المالي -دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين-، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، المجلد 10، العدد 03، 2017.
- 43- نوري عبد الودود الجناعي، أبعاد المسؤولية الملزمة وغير الملزمة وعلاقتها بالأداء التنظيمي - دراسة ميدانية في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية-، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد 24، العدد 104، 2018.
- 44- أكرم محسن الياسري، علي عبد الحسين حميدي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء العالي -دراسة استطلاعية لآراء المديرين في الشركة العامة لصناعة الاسمنت الجنوبية-، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 07، العدد 27، 2018.
- 45- رفيق سعدون وزهير عماري، أثر المزيج التسويقي للخدمات المالية على رضا الزبون باستخدام النمذجة بالمعادلات البنائية وتحليل المسار "دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر. المسيلة"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة سكيكدة، المجلد 08، العدد 02، 2020.
- 46- يوسف زكريا رحمان، دور اليقظة الاستراتيجية في تفعيل إشارات الانذار كآلية لدعم القرارات الاستراتيجية: دراسة عينة من مؤسسة موبليس فرع تلمسان باستخدام المعادلات البنائية PLS/SEM، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2021.
- خامساً: مداخلات في ملتقيات علمية
- 47- بن عيشة بشير وآخرون، المسؤولية الاجتماعية والأداء الاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية في إطار التنمية المستدامة الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، 10-11 نوفمبر 2009.
- 48- سعيد محصول ومحمد صالح، المسؤولية الاجتماعية للشركات التزام قانوني أم ضابط أخلاقي، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول: المؤسسة بين الضرورة الاقتصادية والتحديات البيئية، جامعة جيجل، 24-25 أفريل 2017.
- 49- منصف شرقي، دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال (دراسة حالة مؤسسة سوناطراك) الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 14-15 فيفري 2012.
- 50- لخضر عبد الرزاق مولاي والسايح بوزيد، دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، الملتقى الدولي حول: الاقتصاد الإسلامي -الواقع والرهانات- جامعة غرداية، فيفري 2011.
- 51- عبد السلام محصول وسعاد مزرق، المسؤولية الاجتماعية للشركات: مدخل لتحقيق التنمية المستدامة-دراسة حالة سوناطراك-، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول: المؤسسة بين الضرورة الاقتصادية والتحديات البيئية، جامعة جيجل، يومي 24-25 أفريل 2017.
- 52- منصف شرقي وعبد المالك تويي، مؤسسة سوناطراك كتجربة رائدة في ممارسة المسؤولية الاجتماعية، الملتقى العلمي الدولي الثاني حول: المؤسسة بين الضرورة الاقتصادية والتحديات البيئية، جامعة جيجل، يومي 24-25 أفريل 2017.
- 53- لخضر عبد الرزاق مولاي، سائح بوزيد، دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات، الملتقى الدولي الأول حول الاقتصاد الإسلامي الواقع ورهانات المستقبل، المركز الجامعي بغرداية، 23-24 فيفري 2011.

قائمة المراجع

- 54- أحمد عبد الجليل النذير الكاروري، رؤى تأصيلية حول المسؤولية الاجتماعية، المؤتمر الثالث حول المسؤولية الاجتماعية جامعة الخرطوم، السودان، 15-16 جوان 2012.
- 55- زكية مقري، دلائل إسلامية للمسؤولية الاجتماعية للشركات- دراسة موازنة بين النظامين الاسلامي والوضعي، الملتقى الدولي الأول حول الاقتصاد الاسلامي الواقع ورهانات المستقبل، المركز الجامعي بغرداية، 23-24 فيفري 2011.
- 56- كمال فايدى، مقومات المسؤولية الاجتماعية في المنظور الإسلامي، الملتقى الدولي الثاني عشر حول دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم استراتيجية التنمية المستدامة-الواقع والرهانات-، جامعة الشلف، 14-15 نوفمبر 2016.
- سادساً: أطروحات الدكتوراه
- 57- نورة محمدي، أثر حوكمة الشركات على الأداء المالي لشركات المساهمة العامة في الجزائر خلال الفترة (2009-2015)، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018.
- 58- محمد جواد بلقايد، دور المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الاعمال في الرفع من أداء الموارد البشرية- دراسة تطبيقية لعينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2019.
- 59- ايمان بن عزوز، تأثير المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية- دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خلال الفترة (2009-2013)، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2015.
- 60- صالح بلاسكة، فعالية مجالس الإدارة في تقييم الأداء الشامل لشركات المساهمة الجزائرية -دراسة ميدانية-، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2017.
- 61- وهيبه مقدم، تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية-دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران، 2014.
- 62- محمد شقراني، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال-دراسة حالة-، أطروحة دكتوراه، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2019.
- 63- صقر محمد عمر صالح الجوهي، المسؤولية الاجتماعية ودورها في تنمية أداء المنشأة الصناعية-دراسة ميدانية في الشركات النفطية محافظة حضر موت-الجمهورية اليمنية، أطروحة دكتوراه، جامعة أفريقيا العالمية، اليمن، 2014.
- 64- عبد الله مرزق، أثر أخلاقيات الأعمال على تعزيز القضايا الجوهرية للمسؤولية الاجتماعية وفقا للمعيار ISO 26000، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2019.
- 65- سمية دربال، محددات تبني المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية -دراسة على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية خلال الفترة (2017-2018)، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2019.
- 66- جميلة العمري، اسهامات تبني المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة ميدانية لبعض شركات التامين في الجزائر-، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2016.

قائمة المراجع

- 67- خديجة عتيق، التسويق بالعلاقات في المؤسسة المصرفية لبناء ولاء العميل "دراسة امبريقية لعينة من عملاء بنك الخليج- الجزائر- وكالة سعيدة" أطروحة دكتوراه، جامعة تلمسان، 2018.
- 68- مسان كرومية، المسؤولية الاجتماعية وحماية المستهلك في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2014.
- 69- سارة بملولي، تأثير الثقافة التنظيمية على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة حالة بعض المؤسسات-، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2016.
- 70- شافية قربي، دور المسؤولية الاجتماعية في ترقية الميزة التنافسية في المؤسسة- دراسة حالة بعض المؤسسات-، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، 2016.
- 71- خالد محمد رجب الجابري، بناء نموذج لقياس الأداء الشامل لقطاع الإتصالات الأردني في ضوء النماذج العالمية: اليابانية والأوروبية والأمريكية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية، 2004.
- 72- عبد الرحمان العايب، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، الجزائر، 2011.
- 73- نبيلة قدور، تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية باستخدام آلية المقارنة المرجعية -دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية-، أطروحة دكتوراه، جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة، 2020.
- 74- إيهاب كمال هيكال، أثر تبني المسؤولية الاجتماعية في الشركات الصناعية الأردنية على الأداء التسويقي للعلامة التجارية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية، 2011.
- سابعاً: رسائل الماجستير
- 75- أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي-دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات في فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة، 2008.
- ثامناً: المواقع الالكترونية
- 76- الايزو، المواصفة القياسية الدولية إيزو 26000(الترجمة الرسمية)، دليل ارشادي حول المسؤولية الاجتماعية 2010، أطلع عليه بتاريخ 2020/10/03 على الساعة 17:25.
- من الموقع الالكتروني: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:ar>

المراجع باللغة الأجنبية

A : Books

- 77- A. Burlaud J. Y Eglem, P Mykita, "dictionnaire de gestion", Editions Foucher, Paris, 1995.
- 78- P. Druker, l'avenir du management selon Druker, Editions village mondial, Paris, 1999.
- 79- Alian Fernandez, Les tableaux de bord des décisions, édition d'Organisation, Paris, 2000.
- 80- David J, F-R. Strategic management, New Jersey: Prentice Hall, Boston USA, 2001.

- 81- Bititci, U. S. **Managing business performance: The science and the art**. United States of America, 2015.
- 82- Sylvie saint Onge et Victor haines, **Gestion des performances au travail ; bilan des connaissances, Edition de Boeck ; bruxelles,2007.**
- 83- Bouquin. H, **les fondements du contrôle de gestion, 2e édition PUF. Que sais-je ? Paris, 1997.**
- 84- Alain Courtois, et al : **gestion de production ,3^{eme} Edition éd. D'organisation. Paris.2002.**
- 85- Chantal Bonnefous, **la construction d'un système d'indicateurs pertinents et effecteurs, indicateurs de performance, Paris, 2001.**
- 86- Philippe Lorino :"**méthodes et pratiques de la performance**", 3eme édition, éd D'organisation, Paris, 2003.
- 87- Vasselaer. Michel, « **Le pilotage d'entreprise : Des outils pour gérer la performance future** », édition Publi Union, Paris, 1997.
- 88- David AUTISSIER et autres, **l'Atlas du Management - L'encyclopédie du management en 100 dossiers-clés, Edition d'organisation, Paris, France, 2007.**
- 89- Kaplan, R. S and Norton, D. P. "**Alignment**", Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts, USA, 2006.
- 90- Johnson, Christian C, **Balance Scorecard for state –Owned Enterprises, Driving Performance and corporate**, Publisher Asian Development Bank Pjilippines,2007.
- 91- Robert Kaplan, David Norton: "**The balanced scorecard translating strategy into action**", Harvard business school publishing corporation Boston USA, 1996.
- 92- Kaplan, S. Robert and Norton, David P., **The Balanced Scorecard measures that drive performance**, Harvard business review, January-February,1992.
- 93- Bowen Howard R., **Responsibilities of Businessmen, the Federal council of the churches of Christ in America**, University of Iowa, U.S.A, 1953.
- 94- Freeman R.E, **Strategic Management: A Stakeholder Approach**, Boston, Massachusetts: Pitman Publishing Inc,1984.
- 95- Balakrishnan Muniapan, Biswajit Satpathy, **The Philosophical Dimensions of Social Responsibilities from The Bhagavad-Gita**, Nona Science Publishers New York, 2018.
- 96- Maria Janoskova and Daniela Palascakova, **Corporate Social Responsibility as A Strategic Goal in Business: A Case Study**, Nona Science Publishers New York, 2018.
- 97- Joseph f Hair and others, **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)**, University of South Alabama, USA, 2014.
- 98- Andriof, J and Waddock, S, B. Husted, and S. Sutherland Rahman, **Unfolding Stakeholder Thinking: Theory, Responsibility and Engagement**. Sheffield: Greenleaf Publishing, London, 2002.
- B: Scientific Articles**
- 99- Carroll Archie. Kareem shababone, **the business case for corporate social responsibility: a review of concepts**. international journal of management review, Vol 12, N 1,2010.
- 100- Carroll Archie B, **the pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders**, business horizons, university of Georgia, July-August, Vol 34, N4, 1991, P39-48.
- 101- Abu-Jarad, I.Y., et al, **A Review Paper on Organizational Culture and Organizational Performance**. Journal of Business and Social Science, Vol 01, No 03,2011.

- 102-** Chien, M.H, **A Study to Improve Organizational Performance. A Review from Strategic Human Resources Management.** Journal of American Academy of Business, Vol 4, No 1,2004, P285-296.
- 103-**Yuhui Gao, **Measuring Marketing Performance: A Review and A Framework,** Marketing Group, Dublin City University Business School, Glasnevin, Dublin 9, Ireland, Vol 10, N 1, 2010, P1-17.
- 104-** Kong. Foulin. H. **applying fuzzy analytic hierarchy process to evaluate success factors of ecommerce international,** journal of information and systems sciences, vol 1, N 3,2005, P402-418.
- 105-** Christophe Maurel, Mouloud Tensaout. **Proposition D'UN Modelé De Représentation et De Mesure De La Performance Globale.** Association Francophone de Comptabilité « Comptabilité Contrôle Audit ». 2014, P73-99.
- 106-** Friedman, M, **the social responsibility of business is to increase its profits.** In Beauchamp, T. and Bowie, N. (eds.), Ethical Theory and Business, New Jersey: Prentice Hall, 1970, P87-91.
- 107-** Henderson, D. **The role of business in the world today.** The Journal of Corporate Citizenship, 2005, P30-32.
- 108-** Maak, T, **Responsible leadership, stakeholder engagement, and the emergence of social capital,** Journal of Business Ethics, Vol 74, N 4, 2007, P329-343.
- 109-** Bert Ven van de, Johan Graaf land, **Strategic and Moral Motivation for Corporate Social Responsibility,** MPRA Paper No. 20278, posted 27, Tilburg University Netherlands, N 22, 2010, P111-123.
- 110-** Jdrzej Gearge Frynas, **Corporate Social Responsibility or Government Regulation? Evidence on Oil Spill Prevention,** prevention. Ecology and Society, Middlesex University research, Vol 17, N 4, 2012.
- 111-** Md. Humayun Kabir, Janine Mukuddem-Petersen, Mark A. Petersen, **Corporate social responsibility motives of AUSTRALIA and SOUTH AFRICA: a socio-economic perspective,** Corporate Ownership & Control, Vol 11, N1, 2013, P 259-269.
- 112-** Dan Dhaliwal, Yong George Yang, **Corporate social responsibility disclosure and the cost of equity capital: The roles of stakeholder orientation and financial transparency,** journal of accounting and public Policy, Vol 33, N4, 2014, P 328-355.
- 113-** Mohammed Ben lemlih, Jamil Jaballah, **does it really pay to do better? Exploring the financial effects of changes in CSR ratings,** University of Picardy Jules Verne Crrlsea, Vol 50, 2018, P 5464-5482.
- 114-** Arrive Tsitaire Jeana, Xuting Wang, Shaldon Suntu, **Corporate social responsibility in Madagascar: an investigation on Chinese companies,** International, Journal of Construction Management, Vol 20, N 1, 2018, P1-10.
- 115-** Elena Dobre, Georgiana OanaStanila, **The Influence of Environmental and Social Performance on Financial Performance: Romanian companies listed on the Bucharest Stock Exchange,** Bucharest University of Economic Studies, Sustainability, Vol 7, N 3, 2015, P 2513-2553.
- 116-** Nera Marinda Machdar, **Corporate Financial performance, Corporate Environemental performance, Corporate Social performance and Stock Return,** Journal Management Dank ewirusahaan, Vol 19, N 2, 2017, P 118–129.

- 117- Olusegun Vincent, Kolawole Yousuf, **Role of Industry Context in The Firm Environmental-Financial Performance Link: Evidence from the Extractive Sector**, Areas Tennessee Vol 54, N 1, 2020.
- 118- Jean B. McGuire, **Social Responsibility and Financial performance**, The Academy of Management Journal, Vol. 31, No 4. 1988, P 854-872.
- 119- Margarita Tsoutsoura, **Corporate Social Responsibility and Financial Performance**, Haas School of Business University of California at Berkeley, 2004.
- 120- Mokeira O, Mwalati S, Robert E, **Effect of Corporate Social Responsibility on Organization Performance; Banking Industry Kenya, Kakamega County**, International Journal of Business and Management Invention, Vol 3, N 4, 2014, P37-51.
- 121- Isabel Martinez-Conesa, Pedro Soto-Acosta, **Corporate social responsibility and its effect on innovation and firm performance: An empirical research in SMEs**, journal of cleaner production, 2017, P 2374-2383.
- 122- Ahmed Al-Hadia et Bikram Chatterjeeb, **Corporate social responsibility performance, financial distress and firm life cycle: evidence from Australia**, Accounting and Finance 2017, P 961-989.
- 123- Tony Chieh, **The relationship between corporate social responsibility and sustainable financial performance: firm-level evidence from Taiwan**: National Dong Hwa University, Hualien, Taiwan 26, N 1, 2017, P 19–28.
- 124- Ra 'éd Masa'deh, Ala 'aldin Alrowwad. **The impact of corporate social responsibility (CSR) knowledge on corporate financial performance: evidence from the European banking industry**, Journal of Business & Management (COES&RJ-JBM), Vol7, N 2, 2018.
- 125- Francesco Gangi, Mario Mustilli. **The impact of corporate social responsibility (CSR) knowledge on corporate financial performance: evidence from the European banking industry**, State University, Journal of Knowledge Management, Vol 23, N 1, 2019, P110-134.
- 126- Cheng-Hung Tsai, **Evidence in Asian Food Industry: Intellectual Capital, Corporate Financial Performance, and Corporate Social Responsibility**, International Journal of Environmental Research Public Health, Vol 17, N 2, 2020, P663-684.
- 127- Iftekhar Hasan – Nada Kobeissi, **Corporate Social Responsibility and Firm Financial Performance: The Mediating Role of Productivity**, Bank of Finland Research Discussion Paper7 ,2016.
- 128- Tuan Hung Vu and others, **Relationship between supply chain activities in Vietnamese retail business enterprises**, Uncertain Supply Chain Management, Canada, Vol 8, N 2, 2020, P 321-330.
- 129- Martin Wetzels, **using PLS Path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical iffustration**. journal JSTOR, Vol 33, n 01, 2009.
- 130- Akeel Hamza Almagtome, Zahraa Fadhil Abbas, **Value Relevance of Financial Performance Measures: An Empirical Study**, International Journal of Psychological Rehabilitation, Vol 24, N 02, 2020, P 6777-6791.
- C : PhD thèses**
- 131- Yassine Ali Belhadj, **Performance De L'entreprise : Application Du Balanced scorecard sur la performance de l'entreprise algérienne**, Thèse De Doctorat, Université Abou-Bekr Belkaid-Tlemcen, 2016.
- 132- Simona Pohnanovaphd, **Business Ethics - Corporate Social Responsibility**, PhD thesis, University of Mining, Czech Republic, 2009.

133- Fatima Ez-Zahra Taoufik, **Analyse perceptuelle des déterminants de l'engagement sociétal des entreprises marocaines labellisées RSE : de la performance au développement durable - cas du Maroc**, thèse de doctorat en science de gestion, Université Du Toulon -Var, France, 2014

D : patrols

134- Centre des jeunes dirigeants d'entreprise : "le guide de la performance globale", éd : d'organisation, 2eme tirage, paris, 2006.

135- World Bank, Opportunities and options for governments to promote corporate social responsibility in Europe and Central Asia: Evidence from Bulgaria, Croatia and Romania. Working Paper, March ,2005.

136- World Business, Council for Sustainable Development (WBCSD), Meeting changing expectations: Corporate social responsibility,1999.

137- International Organization for Standardization, The ISO 26000 project Overview: ISO 26000 Social Responsibility, Switzerland, 2010.

الملاحق

الملحق رقم (01): أسماء المحكمين

| الجامعة | الدرجة العلمية | الاسم واللقب | الرقم |
|-------------------------------|-----------------------|--------------|-------|
| جامعة الشلف | أستاذ التعليم العالي | محمد فلاق | 01 |
| جامعة مستغانم | أستاذة التعليم العالي | وهيبة مقدم | 02 |
| جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي | أستاذ التعليم العالي | عقبة رمي | 03 |
| جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي | أستاذ محاضر -أ- | روضه جديدي | 04 |
| جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي | أستاذ محاضر -أ- | ابراهيم قعيد | 05 |

الملحق رقم (02): استمارة الاستبانة

جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع: استمارة استبيان

سيدي المحترم..... سيدي المحترمة... تحية عطرة أرفها لكم، أما بعد:

قصد إستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه -ل.م. د - في العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد وتسيير مؤسسة، يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان "دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الأداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية". حيث يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة لإستطلاع آراء الإطارات المسيرة للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية. أرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستبيان، بكل دقة وموضوعية، بوضع علامة (X) في المكان المناسب. كما نعدكم بأن المعلومات المقدمة تعامل بسرية تامة وتستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

شاكرا فضلكم وتعاونكم

الباحث: أحمد نسيب

جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان

:

متغيرات الدراسة:

المسؤولية الاجتماعية هي إلتزام طوعي ومستمر من قبل المؤسسة، للقيام بأعمال وأنشطة لها دور في تنمية المجتمع وتحقيق متطلباته.

الأداء الشامل للمؤسسة هو الأداء الذي يسمح بقياس الأثار الناجمة عن تصرفات المؤسسة باتجاه أصحاب المصالح، بطريقة متوازنة ومرضية لتطلعاتهم، دون اهمال تطور ونمو المؤسسة خدمة للمالكين والمساهمين.

الجزء الأول: معلومات عامة

1- العمر: من 25 سنة فأقل من 26-35 سنة من 36-45 سنة

من 46-60 سنة من 61 سنة فأكثر

2- سنوات الخبرة: من 5 سنوات فأقل من 6-20 سنة من 21-35 سنة

من 36 سنة فأكثر

3- المستوى العلمي: ثانوي تقني جامعي دراسات عليا

- 4- الوظيفة: مدير رئيس قسم رئيس مصلحة
- أخرى
- 5- القطاع المستخدم: عمومي خاص مختلط
- 6- طبيعة نشاط المؤسسة: تجاري صناعي خدمي مختلطة

الجزء الثاني: أسئلة الإستبيان

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية

1- البعد الاقتصادي

| الرقم | العبارة | بدائل الإجابة | | | | |
|-------|--|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
| 01 | تسعى المؤسسة لتعظيم إيراداتها بالتحكم في تكاليفها | | | | | |
| 02 | تحرص المؤسسة على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة | | | | | |
| 03 | السياسة السعرية مدروسة وفق الدخل المتوسط للزبائن | | | | | |
| 04 | تسعى المؤسسة لتحسين أجور العاملين بهدف الرفع من قدرتهم الشرائية | | | | | |
| 05 | تساهم المؤسسة في تقليص نسبة البطالة بتوفير فرص عمل لأفراد المجتمع المحلي | | | | | |

2- البعد القانوني

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 06 | توفر المؤسسة الرعاية الصحية للعاملين بالتصريح بهم لدى مصالح الضمان الاجتماعي | | | | | |
| 07 | تعترف إدارة المؤسسة بحق الممارسة النقابية للعمال | | | | | |
| 08 | تأخذ المؤسسة توجيهات منظمات حماية المستهلك بكل جدية وصرامة | | | | | |
| 09 | الشفافية في مؤسستكم ذات مستوى عالي | | | | | |
| 10 | تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين التي تسنها الدولة بهدف تلبية حاجات المجتمع | | | | | |

3- البعد الأخلاقي

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 11 | تحترم مؤسستكم العادات والتقاليد السائدة في المجتمع | | | | | |
| 12 | تمتلك المؤسسة دليل عمل أخلاقي واضح ومتاح لجميع العاملين للإطلاع عليه | | | | | |
| 13 | تتوافق رسالة وأهداف المؤسسة مع أهداف وقيم المجتمع | | | | | |
| 14 | تحارب المؤسسة بكل جدية وصرامة الفساد الإداري بأنواعه | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|----|--|
| | | | | | 15 | تم مراعاة مبادئ حقوق الإنسان من أجل تحقيق الأهداف المشتركة بين المؤسسة والمجتمع |
| 4- البعد الخيري (الإنساني) | | | | | | |
| | | | | | 16 | تقدم مؤسستكم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة |
| | | | | | 17 | تساهم المؤسسة في إحياء الأعياد والمناسبات الدينية والوطنية بتقديم هدايا معتبرة |
| | | | | | 18 | تقدم المؤسسة مساعدات مادية في حالة حدوث الكوارث الطبيعية كالزلازل والفيضانات والحرائق وغيرها |
| | | | | | 19 | تشجع إدارة المؤسسة إقامة ندوات وورشات عمل لمنظمات المجتمع المدني الداعمة لحقوق الإنسان |
| | | | | | 20 | تقدم المؤسسة هبات وتبرعات للجمعيات الخيرية (جمعية حماية الطفولة، جمعية مكافحة السرطان، مراكز رعاية المعاقين..) |
| المحور الثاني: الأداء الشامل | | | | | | |
| 1- الأداء الاقتصادي | | | | | | |
| | | | | | 21 | تمارس المؤسسة رقابة صارمة على كافة النفقات والتكاليف |
| | | | | | 22 | المؤسسة ملتزمة بأسس المنافسة الحرة مع المؤسسات الأخرى |
| | | | | | 23 | تستخدم المؤسسة تكنولوجيا وتقنيات متطورة تساعد على الإبداع والإبتكار |
| | | | | | 24 | تحقق المؤسسة عوائد مالية تناسب حجم إستثماراتها |
| | | | | | 25 | توسعت الحصة السوقية للمؤسسة نتيجة زيادة حجم أعمالها وجودة منتجاتها وخدماتها |
| 2- الأداء المجتمعي | | | | | | |
| | | | | | 26 | علاقة مؤسستكم بالموردين جيدة |
| | | | | | 27 | تقيم المؤسسة علاقات حسنة مع المؤسسات المنافسة |
| | | | | | 28 | للمؤسسة معاملة خاصة للعمال من ذوي الإحتياجات الخاصة |
| | | | | | 29 | تقوم المؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية للعاملين لتطوير مهاراتهم ورفع مستواهم العلمي |
| | | | | | 30 | يوجد تكافؤ للفرص بين العاملين في جميع الإمتيازات الوظيفية دون محاباة أو تمييز |
| | | | | | 31 | تضمن المؤسسة حصول المالكين والمساهمين على المعلومات الصحيحة بشكل منتظم |
| | | | | | 32 | تهتم المؤسسة بشكاوى الزبائن وإقتراحاتهم وتحرص على حلها بصفة عاجلة |

| | | | | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | يوجد نظام عادل في توزيع الأجور والرواتب بما يتوافق والجهود المبذولة | 33 |
| | | | | | تقدم المؤسسة معلومات للرأي العام ووسائل الإعلام حول طبيعة نشاطها | 34 |
| | | | | | تسد المؤسسة كافة التزاماتها الضريبية المقررة لفائدة الحكومة وعدم التهرب منها | 35 |
| 3- الأداء البيئي | | | | | | |
| | | | | | تعمل المؤسسة على تجميل المنطقة المحيطة بها، بتشجيرها وزيادة المساحات الخضراء | 36 |
| | | | | | تحد المؤسسة من التلوث البيئي بجميع مكوناته (المياه، الهواء، التربة) | 37 |
| | | | | | تستخدم المؤسسة تكنولوجيا صديقة للبيئة | 38 |
| | | | | | تقدم إدارة المؤسسة برامج تكوينية وتحسيسية للعاملين بمختلف مستوياتهم لنشر الوعي البيئي | 39 |
| | | | | | تعد المؤسسة تقارير دورية حول نشاطها البيئي | 40 |

الملحق رقم (03): المؤسسات المدرسة

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - مؤسسة صناعة الانابيب - مطاحن سيق - مؤسسة شيالي لصناعة الانابيب - شركة نجاني لصناعة البراغي واللواكب - شركة سونطراك | <ul style="list-style-type: none"> - المؤسسة العمومية لمركز الردم التقني - الديوان الوطني للتطهير - تعاونية البقول والحبوب الجافة - شركة سونلغاز - شركة نفضال |
|--|--|

| | |
|---|---|
| - المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري | - شركة نجمة للدقيق |
| - شركة الرحمة للخدمات العامة | - شركة كوندور |
| - مؤسسة حمود بوعلام للمشروبات | - بريد الجزائر |
| - مؤسسة بلاط | - اتصالات الجزائر |
| - مؤسسة سوفيتال للصناعات الغذائية | - موبليس |
| - ملبنة الحضنة | - الجزائرية للمياه |
| - مؤسسة الاسمنت عين توتة | - ملبنة سوفلي |
| - مؤسسة التحويل الصناعي للمعادن (TRAMOR) | - ملبنة مرام |
| - مركب تميمع الغاز الطبيعي | - مجمع بركين البترولي |
| - مؤسسة ميناء الغزوات | - شركة بكاري للأشغال العامة |
| - مؤسسة كريستور الكترونيكس | - مؤسسة برودياك |
| - مؤسسة باتيسيم | - مؤسسة صحراء بركين للأشغال الكبرى |
| - المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية | - المؤسسة الوطنية للأشغال في الابار (ENTP) |
| - الصندوق الوطني للتأمين والتعاون الفلاحي | - المؤسسة الوطنية للتنقيب عن البترول (ENAFOR) |
| - مؤسسة المذابح الملكية | - مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية |
| - مؤسسة رغوة الجنوب | - بنك البركة |
| - مؤسسة زهرة بلاست | - مؤسسة روائح الورود لصناعة العطور |
| - المطاحن الكبرى الظهره | - مجمع عمر بن عمر |
| - مؤسسة صناعة الصوف الصناعي | - شركة الاسمنت الماء الابيض |
| - الشركة الوطنية للمهندسة المدنية والبناء (GCB) | - ملبنة زمزم |
| - مطاحن عزوز | - شركة بلاستي أنابيب |
| - مجموعة العموري لصناعة الاجر | - مؤسسة المياه المعدنية المنصورة |
| | - المركب السياحي الغزال الذهبي |

الملحق رقم (04): مخرجات SPSS V25

| | | تسعى المؤسسة لتعظيم إيراداتها بالتحكم في تكاليفها | تحرص المؤسسة على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة | السياسة السعرية للمؤسسة مدروسة وفق الدخل المتوسط للزبائن | تسعى المؤسسة لتحسين أجور العاملين بهدف الرفع من قدرتهم الشرائية | تساهم المؤسسة في تقليص نسبة البطالة بتوفير فرص عمل لأفراد المجتمع المحلي | البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية |
|----------------|---------|---|---|--|---|--|--------------------------------------|
| N | Valid | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.14 | 4.08 | 3.61 | 3.67 | 3.82 | 3.87 |
| Std. Deviation | | .761 | .756 | .971 | 1.054 | .917 | .657 |

| تسعى المؤسسة لتعظيم إيراداتها بالتحكم في تكاليفها | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 2 | .6 | .6 | .6 |
| | غير موافق | 14 | 3.9 | 3.9 | 4.4 |
| | محايد | 28 | 7.8 | 7.8 | 12.2 |
| | موافق | 203 | 56.2 | 56.2 | 68.4 |
| | موافق بشدة | 114 | 31.6 | 31.6 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تحرص المؤسسة على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | غير موافق | 14 | 3.9 | 3.9 | 5.0 |
| | محايد | 24 | 6.6 | 6.6 | 11.6 |
| | موافق | 227 | 62.9 | 62.9 | 74.5 |
| | موافق بشدة | 92 | 25.5 | 25.5 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| السياسة السعرية للمؤسسة مدروسة وفق الدخل المتوسط للزبائن | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 15 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| | غير موافق | 31 | 8.6 | 8.6 | 12.7 |
| | محايد | 83 | 23.0 | 23.0 | 35.7 |
| | موافق | 181 | 50.1 | 50.1 | 85.9 |
| | موافق بشدة | 51 | 14.1 | 14.1 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تسعى المؤسسة لتحسين أجور العاملين بهدف الرفع من قدرتهم الشرائية | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 15 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| | غير موافق | 44 | 12.2 | 12.2 | 16.3 |
| | محايد | 58 | 16.1 | 16.1 | 32.4 |
| | موافق | 173 | 47.9 | 47.9 | 80.3 |
| | موافق بشدة | 71 | 19.7 | 19.7 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تساهم المؤسسة في تقليص نسبة البطالة بتوفير فرص عمل لأفراد المجتمع المحلي | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 6 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | غير موافق | 29 | 8.0 | 8.0 | 9.7 |
| | محايد | 66 | 18.3 | 18.3 | 28.0 |
| | موافق | 182 | 50.4 | 50.4 | 78.4 |
| | موافق بشدة | 78 | 21.6 | 21.6 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| | | توفر المؤسسة الرعاية الصحية للعاملين بالتصريح بهم لدى مصالح الضمان الإجتماعي | تعترف إدارة المؤسسة بحق الممارسة النقابية للعمال | تأخذ المؤسسة توجيهات منظمات حماية المستهلك بكل جدية وصرامة | الشفافية في مؤسساتكم ذات مستوى عالي | تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين التي تسنها الدولة بهدف تلبية حاجات المجتمع | البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية |
|----------------|---------|--|--|--|-------------------------------------|---|-------------------------------------|
| N | Valid | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.29 | 3.73 | 3.65 | 3.36 | 3.92 | 3.79 |
| Std. Deviation | | .690 | .959 | .856 | 1.032 | .793 | .612 |

| توفر المؤسسة الرعاية الصحية للعاملين بالتصريح بهم لدى مصالح الضمان الاجتماعي | | | | | |
|--|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق | 9 | 2.5 | 2.5 | 2.5 |
| | محايد | 22 | 6.1 | 6.1 | 8.6 |
| | موافق | 187 | 51.8 | 51.8 | 60.4 |
| | موافق بشدة | 143 | 39.6 | 39.6 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تعترف إدارة المؤسسة بحق الممارسة النقابية للعمال | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 10 | 2.8 | 2.8 | 2.8 |
| | غير موافق | 29 | 8.0 | 8.0 | 10.8 |
| | محايد | 81 | 22.4 | 22.4 | 33.2 |
| | موافق | 170 | 47.1 | 47.1 | 80.3 |
| | موافق بشدة | 71 | 19.7 | 19.7 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تأخذ المؤسسة توجيهات منظمات حماية المستهلك بكل جدية وصرامة | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | غير موافق | 27 | 7.5 | 7.5 | 8.6 |
| | محايد | 111 | 30.7 | 30.7 | 39.3 |
| | موافق | 167 | 46.3 | 46.3 | 85.6 |
| | موافق بشدة | 52 | 14.4 | 14.4 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| الشفافية في مؤسستكم ذات مستوى عالي | | | | | |
|------------------------------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 22 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | غير موافق | 49 | 13.6 | 13.6 | 19.7 |
| | محايد | 102 | 28.3 | 28.3 | 47.9 |
| | موافق | 153 | 42.4 | 42.4 | 90.3 |
| | موافق بشدة | 35 | 9.7 | 9.7 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تلتزم المؤسسة بالتشريعات والقوانين التي تسنها الدولة بهدف تلبية حاجات المجتمع | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 2 | .6 | .6 | .6 |
| | غير موافق | 21 | 5.8 | 5.8 | 6.4 |
| | محايد | 54 | 15.0 | 15.0 | 21.3 |
| | موافق | 211 | 58.4 | 58.4 | 79.8 |
| | موافق بشدة | 73 | 20.2 | 20.2 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| | | تتم مراعاة مبادئ حقوق الإنسان من أجل تحقيق الأهداف المشتركة بين المؤسسة والمجتمع | تجارب المؤسسة بكل جدية وصرامة الفساد الإداري بأنواعه | تتوافق رسالة وأهداف المؤسسة مع أهداف وقيم المجتمع | تمتلك المؤسسة دليل عمل أخلاقي واضح ومتاح لجميع العاملين للإطلاع عليه | تحتزم مؤسساتكم العادات والتقاليد السائدة في المجتمع | البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية |
|----------------|---------|--|--|---|--|---|-------------------------------------|
| N | Valid | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.02 | 3.57 | 3.80 | 3.68 | 3.71 | 3.76 |
| Std. Deviation | | .720 | .925 | .786 | .967 | .856 | .629 |

| تحتزم مؤسساتكم العادات والتقاليد السائدة في المجتمع | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 2 | .6 | .6 | .6 |
| | غير موافق | 12 | 3.3 | 3.3 | 3.9 |
| | محايد | 41 | 11.4 | 11.4 | 15.2 |
| | موافق | 226 | 62.6 | 62.6 | 77.8 |
| | موافق بشدة | 80 | 22.2 | 22.2 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تمتلك المؤسسة دليل عمل أخلاقي واضح ومتاح لجميع العاملين للإطلاع عليه | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 9 | 2.5 | 2.5 | 2.5 |
| | غير موافق | 40 | 11.1 | 11.1 | 13.6 |
| | محايد | 90 | 24.9 | 24.9 | 38.5 |
| | موافق | 179 | 49.6 | 49.6 | 88.1 |
| | موافق بشدة | 43 | 11.9 | 11.9 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تتوافق رسالة وأهداف المؤسسة مع أهداف وقيم المجتمع | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 3 | .8 | .8 | .8 |
| | غير موافق | 19 | 5.3 | 5.3 | 6.1 |
| | محايد | 80 | 22.2 | 22.2 | 28.3 |
| | موافق | 205 | 56.8 | 56.8 | 85.0 |
| | موافق بشدة | 54 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تخارب المؤسسة بكل جدية وصرامة الفساد الإداري بأنواعه | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 10 | 2.8 | 2.8 | 2.8 |
| | غير موافق | 27 | 7.5 | 7.5 | 10.2 |
| | محايد | 103 | 28.5 | 28.5 | 38.8 |
| | موافق | 149 | 41.3 | 41.3 | 80.1 |
| | موافق بشدة | 72 | 19.9 | 19.9 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تتم مراعاة مبادئ حقوق الإنسان من أجل تحقيق الأهداف المشتركة بين المؤسسة والمجتمع | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | غير موافق | 23 | 6.4 | 6.4 | 7.5 |
| | محايد | 105 | 29.1 | 29.1 | 36.6 |
| | موافق | 169 | 46.8 | 46.8 | 83.4 |
| | موافق بشدة | 60 | 16.6 | 16.6 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| | | تقدم | تساهم | تقدم المؤسسة | تشجع إدارة | تقدم المؤسسة | |
|----------------|---------|--------------|---------------|-------------------|----------------|----------------------|--------------|
| | | تقدم | المؤسسة في | تقدم المؤسسة | تشجع إدارة | تقدم المؤسسة | |
| | | مؤسستكم | إحياء الأعياد | مساعدات مادية | المؤسسة إقامة | تهبات وتبرعات | |
| | | تسهيلات | والمناسبات | في حالة حدوث | ندوات | للجمعيات | |
| | | ومساعدات | الدينية | الكوارث | وورشات عمل | الخيرية (جمعية | |
| | | لأداء | والوطنية | الطبيعية كالزلازل | لمنظمات | حماية الطفولة، | البعد الخيري |
| | | مناسك | بتقديم هدايا | والفيضانات | المجتمع المدني | جمعية مكافحة | للمسؤولية |
| | | الحج والعمرة | معتبرة | والحرائق وغيرها | الداعمة | مراكز السرطان، مراكز | الاجتماعية |
| | | | | | | رعاية المعاقين..) | |
| N | Valid | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3.70 | 3.45 | 3.37 | 3.22 | 3.33 | 3.42 |
| Std. Deviation | | .959 | .980 | .986 | .896 | 1.082 | .731 |

| تقدم مؤسستكم تسهيلات ومساعدات لأداء مناسك الحج والعمرة | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 12 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | غير موافق | 34 | 9.4 | 9.4 | 12.7 |
| | محايد | 61 | 16.9 | 16.9 | 29.6 |
| | موافق | 196 | 54.3 | 54.3 | 83.9 |
| | موافق بشدة | 58 | 16.1 | 16.1 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تساهم المؤسسة في إحياء الأعياد والمناسبات الدينية والوطنية بتقديم هدايا معتبرة | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 13 | 3.6 | 3.6 | 3.6 |
| | غير موافق | 49 | 13.6 | 13.6 | 17.2 |
| | محايد | 100 | 27.7 | 27.7 | 44.9 |
| | موافق | 159 | 44.0 | 44.0 | 88.9 |
| | موافق بشدة | 40 | 11.1 | 11.1 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تقدم المؤسسة مساعدات مادية في حالة حدوث الكوارث الطبيعية كالزلازل والفيضانات والحرائق وغيرها | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 15 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| | غير موافق | 49 | 13.6 | 13.6 | 17.7 |
| | محايد | 123 | 34.1 | 34.1 | 51.8 |
| | موافق | 135 | 37.4 | 37.4 | 89.2 |
| | موافق بشدة | 39 | 10.8 | 10.8 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تشجع إدارة المؤسسة إقامة ندوات وورشات عمل لمنظمات المجتمع المدني الداعمة | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 12 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | غير موافق | 57 | 15.8 | 15.8 | 19.1 |
| | محايد | 150 | 41.6 | 41.6 | 60.7 |
| | موافق | 122 | 33.8 | 33.8 | 94.5 |
| | موافق بشدة | 20 | 5.5 | 5.5 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تقدم المؤسسة هبات وتبرعات للجمعيات الخيرية (جمعية حماية الطفولة، جمعية مكافحة السرطان، مراكز رعاية المعاقين..) | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 22 | 6.1 | 6.1 | 6.1 |
| | غير موافق | 58 | 16.1 | 16.1 | 22.2 |
| | محايد | 107 | 29.6 | 29.6 | 51.8 |
| | موافق | 127 | 35.2 | 35.2 | 87.0 |
| | موافق بشدة | 47 | 13.0 | 13.0 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| | | تمارس المؤسسة رقابة صارمة على كافة النفقات والتكاليف | المؤسسة ملتزمة بأسس المنافسة الحرة مع المؤسسات الأخرى | تستخدم المؤسسة تكنولوجيا متطورة تساعد على الإبداع والابتكار | تحقق المؤسسة عوائد مالية تناسب حجم إستثماراتها | توسعت الحصة السوقية للمؤسسة نتيجة زيادة حجم أعمالها وجودة منتجاتها وخدماتها | الأداء الاقتصادي |
|----------------|---------|--|---|---|--|---|------------------|
| N | Valid | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3.99 | 3.82 | 3.73 | 3.84 | 3.77 | 3.83 |
| Std. Deviation | | .827 | .832 | .993 | .921 | .960 | .685 |

| تمارس المؤسسة رقابة صارمة على كافة النفقات والتكاليف | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | غير موافق | 17 | 4.7 | 4.7 | 5.8 |
| | محايد | 50 | 13.9 | 13.9 | 19.7 |
| | موافق | 198 | 54.8 | 54.8 | 74.5 |
| | موافق بشدة | 92 | 25.5 | 25.5 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| المؤسسة ملتزمة بأسس المنافسة الحرة مع المؤسسات الأخرى | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 6 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | غير موافق | 17 | 4.7 | 4.7 | 6.4 |
| | محايد | 76 | 21.1 | 21.1 | 27.4 |
| | موافق | 199 | 55.1 | 55.1 | 82.5 |
| | موافق بشدة | 63 | 17.5 | 17.5 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تستخدم المؤسسة تكنولوجيا متطورة تساعد على الإبداع والإبتكار | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 11 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | غير موافق | 34 | 9.4 | 9.4 | 12.5 |
| | محايد | 71 | 19.7 | 19.7 | 32.1 |
| | موافق | 170 | 47.1 | 47.1 | 79.2 |
| | موافق بشدة | 75 | 20.8 | 20.8 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تحقق المؤسسة عوائد مالية تناسب حجم إستثماراتها | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 10 | 2.8 | 2.8 | 2.8 |
| | غير موافق | 23 | 6.4 | 6.4 | 9.1 |
| | محايد | 56 | 15.5 | 15.5 | 24.7 |
| | موافق | 196 | 54.3 | 54.3 | 78.9 |
| | موافق بشدة | 76 | 21.1 | 21.1 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| توسعت الحصة السوقية للمؤسسة نتيجة زيادة حجم أعمالها وجودة منتجاتها وخدماتها | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 14 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| | غير موافق | 23 | 6.4 | 6.4 | 10.2 |
| | محايد | 64 | 17.7 | 17.7 | 28.0 |
| | موافق | 191 | 52.9 | 52.9 | 80.9 |
| | موافق بشدة | 69 | 19.1 | 19.1 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| | | تسدد المؤسسة كافة التزاماتها الضريبية المقررة لفائدة الحكومة وعدم التهرب منها | تقدم المؤسسة معلومات للرأي العام ووسائل الإعلام حول طبيعة نشاطها | تتم المؤسسة بنظام عادل في توزيع وإقترحاته م وتحصر على حلها بصفة عاجلة | تضمن المؤسسة حصول المالكين والمساهمين على المعلومات الصحيحة بشكل منتظم | تقوم المؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية للعاملين لتطوير مهاراتهم ورفع مستواهم العلمي | يوجد تكافؤ للفرص بين العاملين في جميع الإمتيازات الوظيفية دون محاباة أو تمييز | تقوم المؤسسة بتطوير الأعمال من ذوي الإحتياجات الخاصة | تقيم المؤسسة علاقات حسنة مع المؤسسات المنافسة | علاقة مؤسستكم بالمووردين جيدة | | |
|----------------|---------|---|--|---|--|---|---|--|---|-------------------------------|------|------|
| N | Valid | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3.86 | 3.62 | 3.69 | 3.79 | 3.22 | 3.52 | 3.75 | 3.33 | 3.61 | 3.97 | 3.64 |
| Std. Deviation | | .731 | .681 | .785 | .913 | 1.087 | .853 | .930 | 1.061 | .878 | .859 | .566 |

| علاقة مؤسستكم بالمووردين جيدة | | | | | |
|-------------------------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 2 | .6 | .6 | .6 |
| | غير موافق | 15 | 4.2 | 4.2 | 4.7 |
| | محايد | 67 | 18.6 | 18.6 | 23.3 |
| | موافق | 223 | 61.8 | 61.8 | 85.0 |
| | موافق بشدة | 54 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تقييم المؤسسة علاقات حسنة مع المؤسسات المنافسة | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 1 | .3 | .3 | .3 |
| | غير موافق | 15 | 4.2 | 4.2 | 4.4 |
| | محايد | 127 | 35.2 | 35.2 | 39.6 |
| | موافق | 195 | 54.0 | 54.0 | 93.6 |
| | موافق بشدة | 23 | 6.4 | 6.4 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| للمؤسسة معاملة خاصة للعمال من ذوي الإحتياجات الخاصة | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 1 | .3 | .3 | .3 |
| | غير موافق | 20 | 5.5 | 5.5 | 5.8 |
| | محايد | 119 | 33.0 | 33.0 | 38.8 |
| | موافق | 172 | 47.6 | 47.6 | 86.4 |
| | موافق بشدة | 49 | 13.6 | 13.6 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تقوم المؤسسة بدورات تكوينية وتدريبية للعاملين لتطوير مهاراتهم ورفع مستواهم العلمي | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 5 | 1.4 | 1.4 | 1.4 |
| | غير موافق | 35 | 9.7 | 9.7 | 11.1 |
| | محايد | 61 | 16.9 | 16.9 | 28.0 |
| | موافق | 190 | 52.6 | 52.6 | 80.6 |
| | موافق بشدة | 70 | 19.4 | 19.4 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| يوجد تكافؤ للفرص بين العاملين في جميع الإمتيازات الوظيفية دون محاباة أو تمييز | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 29 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| | غير موافق | 60 | 16.6 | 16.6 | 24.7 |
| | محايد | 111 | 30.7 | 30.7 | 55.4 |
| | موافق | 126 | 34.9 | 34.9 | 90.3 |
| | موافق بشدة | 35 | 9.7 | 9.7 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تضمن المؤسسة حصول المالكين والمساهمين على المعلومات الصحيحة بشكل منتظم | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 5 | 1.4 | 1.4 | 1.4 |
| | غير موافق | 34 | 9.4 | 9.4 | 10.8 |
| | محايد | 126 | 34.9 | 34.9 | 45.7 |
| | موافق | 159 | 44.0 | 44.0 | 89.8 |
| | موافق بشدة | 37 | 10.2 | 10.2 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تتم المؤسسة بشكاوى الزبائن وإقتراحاتهم وتحرص على حلها بصفة عاجلة | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 6 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | غير موافق | 34 | 9.4 | 9.4 | 11.1 |
| | محايد | 74 | 20.5 | 20.5 | 31.6 |
| | موافق | 177 | 49.0 | 49.0 | 80.6 |
| | موافق بشدة | 70 | 19.4 | 19.4 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| يوجد نظام عادل في توزيع الأجور والرواتب بما يتوافق والجهود المبذولة | | | | | |
|---|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 23 | 6.4 | 6.4 | 6.4 |
| | غير موافق | 52 | 14.4 | 14.4 | 20.8 |
| | محايد | 112 | 31.0 | 31.0 | 51.8 |
| | موافق | 132 | 36.6 | 36.6 | 88.4 |
| | موافق بشدة | 42 | 11.6 | 11.6 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تقدم المؤسسة معلومات للرأي العام ووسائل الإعلام حول طبيعة نشاطها | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 6 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | غير موافق | 32 | 8.9 | 8.9 | 10.5 |
| | محايد | 103 | 28.5 | 28.5 | 39.1 |
| | موافق | 174 | 48.2 | 48.2 | 87.3 |
| | موافق بشدة | 46 | 12.7 | 12.7 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تسدّد المؤسسة كافة التزاماتها الضريبية المقررة لفائدة الحكومة وعدم التهرب منها | | | | | |
|--|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق بشدة | 3 | .8 | .8 | .8 |
| | غير موافق | 17 | 4.7 | 4.7 | 5.5 |
| | محايد | 69 | 19.1 | 19.1 | 24.7 |
| | موافق | 170 | 47.1 | 47.1 | 71.7 |
| | موافق بشدة | 102 | 28.3 | 28.3 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| | | الأداء البيئي | تعلم المؤسسة على تحميل المنطقة المحيطة بها، بتشجيرها وزيادة المساحات الخضراء | تحد المؤسسة من التلوث البيئي بجميع مكوناته (المياه، الهواء، التربة) | تستخدم المؤسسة تكنولوجيا صديقة للبيئة | تقدم إدارة المؤسسة برامج تكوينية وتحسيسية للعاملين بمختلف مستوياتهم لنشر الوعي البيئي | تعد المؤسسة تقارير دورية حول نشاطها البيئي |
|----------------|---------|---------------|--|---|---------------------------------------|---|--|
| N | Valid | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 | 361 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3.62 | 3.81 | 3.77 | 3.57 | 3.51 | 3.43 |
| Std. Deviation | | .627 | .823 | .749 | .886 | .885 | .935 |

| تعلم المؤسسة على تحميل المنطقة المحيطة بها، بتشجيرها وزيادة المساحات الخضراء | | | | | |
|--|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق | 25 | 6.9 | 6.9 | 6.9 |
| | محايد | 88 | 24.4 | 24.4 | 31.3 |
| | موافق | 179 | 49.6 | 49.6 | 80.9 |
| | موافق بشدة | 69 | 19.1 | 19.1 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تحد المؤسسة من التلوث البيئي بجميع مكوناته (المياه، الهواء، التربة) | | | | | |
|---|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق | 16 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| | محايد | 104 | 28.8 | 28.8 | 33.2 |
| | موافق | 188 | 52.1 | 52.1 | 85.3 |
| | موافق بشدة | 53 | 14.7 | 14.7 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تستخدم المؤسسة تكنولوجيا صديقة للبيئة | | | | | |
|---------------------------------------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق | 40 | 11.1 | 11.1 | 11.1 |
| | محايد | 131 | 36.3 | 36.3 | 47.4 |
| | موافق | 133 | 36.8 | 36.8 | 84.2 |
| | موافق بشدة | 57 | 15.8 | 15.8 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تقدم إدارة المؤسسة برامج تكوينية وتحسيسية للعاملين بمختلف مستوياتهم لنشر الوعي البيئي | | | | | |
|---|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق | 47 | 13.0 | 13.0 | 13.0 |
| | محايد | 132 | 36.6 | 36.6 | 49.6 |
| | موافق | 133 | 36.8 | 36.8 | 86.4 |
| | موافق بشدة | 49 | 13.6 | 13.6 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

| تعد المؤسسة تقارير دورية حول نشاطها البيئي | | | | | |
|--|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | غير موافق | 63 | 17.5 | 17.5 | 17.5 |
| | محايد | 128 | 35.5 | 35.5 | 52.9 |
| | موافق | 120 | 33.2 | 33.2 | 86.1 |
| | موافق بشدة | 50 | 13.9 | 13.9 | 100.0 |
| | Total | 361 | 100.0 | 100.0 | |

الملحق رقم (05): مخرجات Smart PLS

Latent Variable Correlations

| | المسؤولية الاخلاقية | الأداء الاقتصادي | الأداء البيئي | المسؤولية الخيرية | المسؤولية القانونية | الأداء المجتمعي | المسؤولية الاقتصادية |
|----------------------|---------------------|------------------|---------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------|
| المسؤولية الاخلاقية | 1.000 | 0.579 | 0.350 | 0.608 | 0.827 | 0.789 | 0.569 |
| الأداء الاقتصادي | 0.579 | 1.000 | 0.236 | 0.717 | 0.456 | 0.600 | 0.567 |
| الأداء البيئي | 0.350 | 0.236 | 1.000 | 0.269 | 0.247 | 0.526 | 0.100 |
| المسؤولية الخيرية | 0.608 | 0.717 | 0.269 | 1.000 | 0.549 | 0.678 | 0.528 |
| المسؤولية القانونية | 0.827 | 0.456 | 0.247 | 0.549 | 1.000 | 0.689 | 0.556 |
| الأداء المجتمعي | 0.789 | 0.600 | 0.526 | 0.678 | 0.689 | 1.000 | 0.457 |
| المسؤولية الاقتصادية | 0.569 | 0.567 | 0.100 | 0.528 | 0.556 | 0.457 | 1.000 |